

**Verificación de los procedimientos y realización de rutinas de las áreas de: Logística y
No alimentos del Banco de Alimentos de Bogotá**

Jessica Paola Forero Aroca

Universitaria Agustiniana

Facultad de Ciencias Económicas Y Administrativas

Negocios Internacionales

Bogotá, D.C.

2019

**Verificación de los procedimientos y realización de rutinas de las áreas de: Logística, No
alimentos del Banco de Alimentos de Bogotá**

Jessica Paola Forero Aroca

Director

María Yolanda Laverde

Trabajo de grado para optar el título profesional en Negocios Internacionales

Universitaria Agustiniana

Facultad de Ciencias Económicas Y Administrativas

Negocios Internacionales

Bogotá, D.C.

2019

Agradecimientos

A todas las personas que me han apoyado en este proceso y han contribuido a que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que me abrieron las puertas y compartieron su intelecto.

En primera instancia a Dios por la vida y por permitirme llegar a esta etapa profesional como mi guía fundamental; a mi madre, por su esfuerzo y dedicación en mi formación, ya que, fue primordial para la culminación de mi carrera profesional, a mi abuela y tía por ser un apoyo incondicional y conformar el pilar más importante en mi proceso a pesar de las dificultades. Este logro es enfocado de la misma forma a demás familiares y mi Ángel que sé que fue mi acompañante incondicional.

En segundo lugar, a la Universitaria Agustiniiana, por el liderazgo y provisión de conocimiento a lo largo de mi carrera profesional, de la misma manera a los docentes y directivos a cargo del proyecto en el Banco de Alimentos que me ayudaron a tener una experiencia única y gratificante en cuanto a conocimiento y experiencias.

Y en último, pero no menos importante a la Fundación Banco Arquidiocesano de Alimentos de Bogotá, quien con su amabilidad me recibieron en este proyecto y que me enseñó a través de sus colaboradores y practicantes la solidaridad y la ayuda a la comunidad. De manera fraternal un reconocimiento a la ayuda incondicional brindada a la futura ingeniera Paula Lorena Osorio, quien fue primordial en mi proceso.

Resumen

La calidad es un factor primordial desde hace muchos años, en la que se ha transformado con el pasar de los tiempos y que debe ser adecuado para compañía que requiera llegar a un mercado determinado, se menciona que es de gran importancia debido a que es la percepción de los consumidores ante un bien o servicio ofrecido y de esa misma manera se crea la fidelidad ante las empresas. Con respecto a lo anterior, las empresas deben tener un conocimiento previo de las actividades internas para ejercer un control que los direcciona a ejercer un crecimiento continuo a largo plazo con eficiencia y mitigando cualquier retroceso que se pueda presentar. Con el propósito anterior descrito de generar un control de calidad óptimo para mantener un gran proyecto evangélico y concepción empresarial enfocado a la obra de generosidad, la Fundación Banco Arquidiocesano de Alimentos de Bogotá decidió que era necesario realizar una identificación, documentación y verificación de los procedimientos de la compañía; en este proyecto se realizó con la Gerencia de Operaciones y Logística en donde se encuentran las áreas de logística y no alimentos, se generó a través de la construcción de rutinas con información suministrada por parte de los colaboradores durante encuentros generados a lo largo de su jornada laboral, para así lograr ahondar un poco más acerca de la manera de trabajar de cada uno, identificando planes de mejora y cumplimiento de las funciones asignadas para cada uno de ellos por parte de sus líderes administrativos.

Palabras clave: Calidad, rutinas, cumplimiento, procedimientos, control, funciones, estandarización.

Abstract

Quality has been a primary factor for many years, in which it has been transformed with the passing of time and it must be suitable for a company that needs to reach a specific market, it is mentioned like a great importance because the consumer perception of a good or service offered and in that same way, fidelity to companies is created. Concerning the above, companies must have prior knowledge of internal activities to exercise control that directs them to exercise continuous long-term growth with efficiency and mitigating any setbacks that may arise. With the above-described purpose of generating optimal quality control to maintain a great evangelical project and business conception focused on the work of generosity, the Archdiocesan Food Bank Foundation of Bogotá decided that it was necessary to carry out an identification, documentation, and verification of the procedures of the company; In this project it was carried out with the Operations and Logistics Management where the areas of Logistics and Non-food are located and with the Administrative and Financial Management where the Human Management area is located, it was generated through the construction of routines with information provided by employees during meetings generated throughout their working day, in order to delve a little more about the way of working of each one, identifying improvement plans and fulfillment of the assigned functions for each of them by its administrative leaders.

Keywords: Quality, routines, compliance, procedures, control, functions, standardization.

Tabla de contenidos

1. Introducción	10
2. Planteamiento del problema	11
2.1 Pregunta problema	12
3. Objetivos	13
3.1 Objetivo general	13
3.2 Objetivos específicos	13
4. Justificación.....	14
5. Marco contextual.....	15
5.1. Historia	15
5.2. Misión.....	15
5.3. Visión	15
5.4 Productos o servicios	16
5.5 Alcance económico.....	16
5.6 Alcance social.....	16
6. Metodología	18
7. Capítulo 1: Rutinas del área de Logística, teniendo en cuenta cada procedimiento interno de la misma.....	20
7.1. Alistamiento y despacho.....	25
7.2. Almacenamiento de mercancía.....	30
7.3. Transporte y recepción	33
7.4. Creación y administración de ítem	36
8. Capítulo 2: Rutinas del área de no alimentos, teniendo en cuenta cada procedimiento interno de la misma.....	40
8.1. Ingreso de mercancía	43
8.2. Selección y clasificación de productos no alimenticios	45
8.3. Baja de productos no recuperables	47
8.4. Programación y atención a organizaciones	48

8.5. Protocolo de entrega de productos	50
9. Observaciones	53
Conclusiones.....	55
Referencias	56
Anexos.....	58

Lista de tablas

Tabla 1. Bodegas de almacenamiento.....	32
---	----

Lista de figuras

Figura 1. Organigrama Gerencia de Operaciones y Logística.....	22
Figura 2. Organigrama bajo de Gerencia de Operaciones y Logística.....	23
Figura 3. Formato de seguimiento de rutinas para estudiantes voluntarios Uniagustiniaana ...	24
Figura 4. Bosquejo layout alistamiento y despachos.....	26
Figura 5. Bosquejo layout alistamiento y despachos.....	26
Figura 6. Tablero de control de alistamiento.....	27
Figura 7. Tablero de control de despachos.....	28
Figura 8. Bosquejo Layout transporte y recepción.....	34
Figura 9. Creación de ítems.....	37
Figura 10. Recate de productos por categorías.....	40
Figura 11. Bosquejo layout área de no alimentos.....	42

1. Introducción

Con 18 años de trayectoria el Banco de Alimentos de Bogotá ha logrado generar una credibilidad fuerte en sus donantes y fundaciones nacionales e internacionales, teniendo un proyecto que busca beneficiar a personas en vulnerabilidad a través de la generosidad de una compañía que está creada para servir, teniendo una cadena interna que hace que todo se brinde de la mejor manera a la comunidad que lo necesita. Sin embargo, a pesar de su trayectoria el banco no cuenta con la certificación ISO 9001, siendo la norma que garantiza un sistema efectivo en las compañías haciendo uso de la gestión de calidad en los productos y servicios.

Por tal razón la Universitaria Agustiniana el 09 de marzo de 2019, se adhirió a la Fundación Banco Arquidiocesano de Alimentos de Bogotá (FBAAB) con el propósito de apoyar y reestructurar los procesos y procedimientos de la compañía, en las que estaban incluidas la Gerencia de Operaciones y Logística que la conforman las áreas de calidad (QHSE) liderada por Angélica Gómez Huertas, logística direccionada por Diego Gómez Mora y no alimentos proyectado por Libardo Mendoza Aguilar; en la que cada líder cuenta con un grupo de trabajo que lo componen colaboradores fijos de la compañía y practicantes con gran variedad de universidades con las que se han establecido convenios previos.

El proceso planteado por la universidad para llevar a cabo su objetivo se basó en proceder en 3 fases, en la que la primera estaba estructurada a conocer los mapas de procesos del Banco de Alimentos, la segunda en realizar una descripción de las actividades con su diagrama de flujo respectivo y la tercera se realizó con el propósito de que 12 estudiantes de la Universitaria Agustiniana se vincularan al proyecto haciéndolos participes en cuanto a la verificación y comprobación de los procedimientos ideados por los profesores de la entidad educativa y del director del programa de Negocios Internacionales; cabe destacar que las personas vinculadas pertenecen a diferentes programas académicos, tales como: Administración de Empresas, Negocios Internacionales, Contaduría Pública y Mercadeo quienes ingresaron a apoyar con los lineamientos que les proporcionaron los líderes.

A lo largo de este proyecto se presentaron las rutinas realizadas a cada persona de los procedimientos de las áreas de: logística y no alimentos.

2. Planteamiento del problema

Los bancos de alimentos son creados como líderes locales en las comunidades con acción dedicada y unificada para que puedan ser la fuente de acceso a alimentos de personas en estado de vulnerabilidad, ayudando así a la reducción del hambre y de algunas necesidades primordiales de los ciudadanos.

A pesar de los progresos realizados en los dos últimos decenios, más de 820 millones de personas siguen padeciendo hambre crónica. Mientras tanto, también están aumentando otras formas de malnutrición: el sobrepeso y la obesidad, asociadas al desarrollo de un fuerte aumento de las enfermedades no transmisibles relacionadas con la dieta, y que afectan a casi cuatro de cada diez adultos en el mundo. Al mismo tiempo, más de 2 000 millones de personas padecen diversas carencias de micronutrientes. (FAO, 2019)

La organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO) es enfática en que las personas que carecen de una buena alimentación hacen parte de una gran cantidad del mundo, por esta razón desde su proyección para la erradicación de este problema comenzaron a tener asociación con actores del desarrollo a nivel mundial, en el que lo que pretenden es fomentar compromisos fuertes en donde la inseguridad alimentaria y la nutrición sea un objetivo de cada nación. Dentro de los miembros de la FAO se encuentra Colombia desde el año 1977, quien a lo largo de su trayectoria en este proyecto ha contribuido con la representación y alcances que se pretenden cumplir a través del Marco de Programación de País que tiene planteadas varias prioridades dentro de áreas como: Alimentación y lucha contra la malnutrición. A causa del marco se crearon los Bancos de Alimentos en Colombia para la reducción de malos hábitos alimenticios en los colombianos, sin embargo, en el caso explícito el Banco de Alimentos de Bogotá ha prestado un extraordinario servicio contribuyendo a la comunidad desde hace 18 años pero es momento de afrontar retos y demostrar a sus usuarios que están enfocados en buscar una excelente calidad interna que los haga merecedores de la certificación ISO 9001 y para ello necesita hacer un seguimiento de los procesos internos y hacer los ajustes pertinentes para obtenerla y demostrar que es una organización que apoya a las empresas sin ánimo de lucro en la capital del país y lugares aledaños. Debido a lo anterior surge la siguiente pregunta de investigación.

2.1 Pregunta problema

¿Cómo realizar un debido seguimiento a los procedimientos del Banco de Alimentos en las áreas de: logística y no alimentos para el sistema de gestión de calidad?

3. Objetivos

3.1 Objetivo general

Diseñar las rutinas de los colaboradores correspondientes en los procedimientos de las áreas de: logística y no alimentos del Banco de Alimentos de Bogotá.

3.2 Objetivos específicos

Verificar rutinas del área de logística del Banco de Alimentos de Bogotá, teniendo en cuenta cada procedimiento interno del área garantizando la gestión de calidad.

Comprobar rutinas del área de no alimentos del Banco de alimentos de Bogotá, teniendo en cuenta cada procedimiento interno del área garantizando la gestión de calidad.

4. Justificación

Los bancos de alimentos deben enfocarse en brindar el mejor servicio a sus usuarios a través de la provisión de elementos de verdadera utilidad para las organizaciones y/o personas, así mismo, contar con un servicio interno articulado a la prestación de atención al cliente óptima por parte de su capital de trabajo interno, por esa razón el mejor aliado como se mencionó anteriormente debe ser la calidad, que se logra a través de un análisis interno de la compañía fusionado con planeaciones estratégicas pertinentes.

En este sentido, “La dirección estratégica es el arte y la ciencia de poner en práctica y desarrollar todos los potenciales de una empresa con el fin de asegurar su supervivencia a largo plazo, y mejorar su competitividad, eficacia, eficiencia y productividad.” (Palacios, 2016) La planeación estratégica ha sido usada como una fuente fundamental en las empresas para la toma de decisiones en todas las áreas para lograr un mejoramiento continuo y actuar con ventajas a la hora de generar competitividad.

Con base en lo anterior, es la razón por la que la Universitaria Agustiniiana entro a fortalecer la dirección estratégica que estaba presentando el Banco de Alimentos de Bogotá, para hacer efectiva su misión relacionada con su política de proyección social en cuanto al logro de respuestas a necesidades exigencias y desafíos sociales por medio de proyectos de desarrollo integral de la sociedad. Por tal razón es que la facultad De Ciencias Económicas y Administrativas junto con el programa de Negocios Internacionales principalmente se apropiaron del liderazgo enfocado a una mejora al sistema de calidad con una dirección estratégica de fases y prioridades para las Gerencias de Operaciones, Logística, Administrativa y Financiera del banco de alimentos de Bogotá; queriendo realizar un análisis interno intensivo de la compañía que haga denotar cuales son los aspectos de mejora del banco, así mismo, se pretende evidenciar la ventaja competitiva que puede presentar ante las 17 compañías de su industria con las que ayuda a la comunidad; a lo largo del acompañamiento se ha tenido muy claro que para la certificación ISO 9001, se debe realizar lo anterior disponiendo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que los competen de manera directa, tales como: “1) Fin de la pobreza, 2) Hambre cero, 11) Ciudades y Comunidades Sostenibles, 12) producción y consumo responsable, 13) Acciones por el Clima y 17) Alianzas para lograr ODS” (Banco de Alimentos Bogotá, 3er Foro Hacia los Objetivos de Desarrollo Sostenible: Acciones y Retos, 2018)

5. Marco contextual

5.1. Historia

El Banco de Alimentos de Bogotá se creó como respuesta a la Carta Apostólica “Novo Millenio Ineunte” que realizó el Papa Juan Pablo II a la humanidad con el objetivo de realizar una obra que tuviese el sello de la caridad jubilar. Siguiendo el llamado, el 08 de mayo de 2001, se reunieron el empresario Arturo Calle, el señor Gonzalo Restrepo y Cardenal Monseñor Pedro Rubiano Sáenz con la finalidad de crear la Fundación Banco Arquidiocesano de Alimentos de Bogotá. (Banco de Alimentos Bogotá)

Este proyecto especialmente se fundamenta con valores arraigados como la generosidad, caridad con responsabilidad, respeto con equidad, compromiso social, transparencia y honestidad, compromiso con efectividad y el interés de algunos empresarios en participar en una planificación con cimientos evangélicos que ayudaran a las personas con mayor vulnerabilidad en la ciudad y municipios aledaños.

5.2. Misión

Unir la Academia, el Sector Privado y Público, con Organizaciones Sin Ánimo de Lucro que atienden población vulnerable; recolectando, seleccionando y distribuyendo alimentos, bienes y servicios, donados o comprados. Generando sinergias para entregarlos con responsabilidad y caridad, mejorando la calidad de vida de los beneficiarios. (Banco de Alimentos Bogotá, 2018)

5.3. Visión

Con un equipo humano competente y comprometido, seremos en el 2021 una fundación social autosustentable, líder en atención a población vulnerable, brindando alimentos, nutrición, acompañamiento humano y social con caridad y responsabilidad, siendo un puente entre los que quieren servir y los que lo necesitan. (Banco de Alimentos Bogotá, 2018)

Ubicación:

Se encuentra ubicado en la Calle 19 A # 32 – 50 Bogotá D.C, Colombia.

Teléfono:

+ (571) 244 0249

Correo electrónico:

amigo@bancodealimentos.org.co

5.4 Productos o servicios

Existen 3 tipos de productos y/o servicios dentro de esta categoría:

1. Alimentos y no alimentos: están constituidos en las que su empaque o apariencia presenta algunas fallas, en cuanto a estado de maduración, mermas, baja rotación en almacenes o fecha próxima de vencimiento que aún son aptos al consumo humano; en cuanto a no alimentos se encuentran prendas de vestir de todo tipo que por abstinencia de compra o cambios de colección son donadas, productos de aseo, higiene personal, protección femenina, productos de hogar, juguetes y cualquier otro que no haga parte de alimentos.
2. Dinero en efectivo.
3. Bienes que sean de uso para los beneficiarios de las organizaciones vinculadas, pueden ser de mejoramiento para infraestructura, dotaciones de cocina y menaje.

5.5 Alcance económico

El Banco de Alimentos con su compromiso social y en paralelo con los objetivos de desarrollo sostenible, genera esfuerzos para poder cumplir a la comunidad con condiciones dignas de trabajo y buscando alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas (fundaciones, parroquias, comunidades religiosas, grupos comunitarios, entre otras) que contribuyan a la disminución de desperdicios de algunas zonas y aumente la calidad de vida de un gran número de personas con dichos sobrantes, a 2018 la FBAAB cuenta con:

- Más de 1.000 donantes de alimentos (7.085 toneladas).
- 1.108 organizaciones y/o fundaciones aliadas al banco o a los programas posee.
- 126 colaboradores distribuidos en las diferentes áreas del banco.
- Convenio con 46 con universidades y una vinculación de 1.250 estudiantes.
- 4.872 voluntarios, 51 aportando conocimiento y 4.609 en el programa de manos a la obra.
- Se han entregado 13.940 toneladas, de las cuales se han beneficiado y atendido a 307.427 personas entre ellos niños, jóvenes, mujeres gestantes, adultos, adulto mayor y familias.

5.6 Alcance social

El banco de alimentos con el propósito de lograr una mayor contribución en el aspecto social de los ciudadanos creo programas internos de nutrición, formación y acompañamiento que son fuente de ayuda para las organizaciones vinculadas, demostrando el proceso de transparencia en la provisión de alimentos y su pacto con la comunidad de aportar aspectos positivos a la

población vulnerable (migrantes, cárceles, habitantes de calle, desplazados, entre otros), lugares con alerta de emergencias de todo tipo e instituciones cercanas a los ciudadanos que requieran de los servicios del FBAAB.

6. Metodología

La metodología implementada en el presente proyecto es de tipo cualitativo y de investigación-acción.

La investigación es de tipo cualitativo, se interpreta como:

Implica la utilización y recogida de una gran variedad de materiales entrevista, experiencia personal, historias de vida, observaciones, textos históricos, imágenes, sonidos que describen la rutina y las situaciones problemáticas y los significados en la vida de las personas. (Rodríguez Gómez, Gil Flores, & Garcia Jiménez, 1996, pág. 32).

La postura anterior encaja en el objetivo de este proyecto en el que se realizaran entrevistas a los colaboradores de las áreas de: logística y no alimentos para conocer un poco más sobre las funciones que llevan día a día sin tener que recurrir a términos numéricos al respecto, sino basándose en las posiciones laborales de ellos.

Por otro lado, los investigadores se aproximan a un sujeto real, un individuo real, que está presente en el mundo y que puede, en cierta medida, ofrecernos información sobre sus propias experiencias, opiniones, valores...etc. Por medio de un conjunto de técnicas o métodos como las entrevistas, las historias de vida, el estudio de caso o el análisis documental, el investigador puede fundir sus observaciones con las observaciones aportadas por los otros. Contando con Cuatro fases fundamentales en el proceso de investigación cualitativa: Preparatoria, Trabajo de Campo, Analítica, Informativa. (Rodríguez Gómez, Gil Flores, & Garcia Jiménez, 1996, pág. 62).

Las fases que explica este método son las pertinentes para poder llevar a cabo la retroalimentación acerca de cada cargo que maneja un colaborador del FBAAB para así lograr ejercer preguntas concretas sobre su forma de trabajo, haciendo un trabajo de campo que es evidenciado en estar en el propio lugar de trabajo de cada uno de ellos verificando que los testimonios brindados sean veraces y haciendo una recolección de datos sobre lo que ellos relatan, posteriormente analizando la información y haciendo una comparación sobre los procedimientos y perfiles de cargo que cada uno debe realizar, y posteriormente informando al departamento de calidad junto con la dirección de la Uniagustiniana si lo que se encuentra consignado en los documentos funcionales de la compañía efectivamente es lo que están realizando las personas en cada área según su procedimiento.

Y por último como método de la investigación cualitativa se encuentra la investigación –acción Que considera la situación desde el punto de vista de los participantes, describirá y explicará “lo que sucede” con el mismo lenguaje utilizado por ellos; o sea, con el lenguaje del sentido común que la gente usa para

describir y explicar las acciones humanas y las situaciones sociales en su vida cotidiana. (Rodríguez Gómez, Gil Flores, & Garcia Jiménez, 1996, pág. 53)

La disposición de la información por parte de los colaboradores se hará de manera informal, en la que cada uno contara su rutina a su manera, expresando las dificultades que pueden presentarse en el transcurso de cumplir exitosamente sus labores, del mismo modo, se indagará acerca de si los cargos que tienen se ven interrelacionados de otra manera con terceros para así lograr entender un poco más sobre la actividad que avanzan.

7. Capítulo 1: Rutinas del área de Logística, teniendo en cuenta cada procedimiento interno de la misma.

Para comenzar a hacer un análisis interno del FBAAB se debe mostrar que los Bancos de Alimentos en Colombia han sido un aporte primordial para la población colombiana y sobre todo para las entidades sin ánimo de lucro que están encaminadas a mejorar la calidad de vida de muchas personas.

En Colombia, se han constituido 18 Bancos de Alimentos ubicados en 18 ciudades del país y una Asociación –ABACO– Asociación de Bancos de Alimentos de Colombia, quien articula, gestiona y promueve acciones encaminadas a su fortalecimiento con la participación activa de empresas asociadas. (ABACO, ABACO, 2016)

Estas organizaciones son quienes han demostrado cifras realmente alentadoras en el sector y han ayudado a incentivar tipo de prácticas como las donaciones para que más personas sean beneficiadas.

Según la FAO para el 2018 padecen hambre 821 millones de personas y 1.300 millones de toneladas de comida se desperdician en el año. En Bogotá al año se desperdician 1.381.000 toneladas de comida. El Banco de Alimentos de Bogotá lucha contra el hambre beneficiando a más de 307 mil personas, a través de 1.108 organizaciones sociales que atienden población en situación de vulnerabilidad. (Banco de Alimentos Bogotá, Sexto Foro de Responsabilidad Social del Banco de Alimentos de Bogotá, 2019)

El Banco ha sido realmente fundamental para hacer un tratamiento de recolección en su sede principal haciendo uso de las materias primas, que son clasificadas en: fruver, abarrotes, panadería aseo, cárnicos, no alimentos, servicios e incentivos económicos. En su mayoría las toneladas son donadas por empresas aliadas al Banco de Alimentos de Bogotá, pero no se debe negar que al menos un 54% restante debe ser comprado a empresas con un precio más bajo al que es vendido al mercado común. Por tal razón, la compañía bogotana debe mantener un nivel de control interno amplio para no perder de vista sus objetivos, cumpliendo su compromiso con la comunidad para satisfacer a las personas menos favorecidas, además de mitigar las malas prácticas alimenticias que se han ido presentando en el país, haciendo que los nutrientes sean conservados en los productos, a pesar que para muchas personas son considerados como desperdicios, por lo tanto es vital dicho control, no solo para su crecimiento sino en necesidades y procesos seguirá en aumento y la re estructuración administrativa para soportarlo se verá estancado como ha pasado hasta el momento,

esto además de tener un impacto en la industria también afecta a la esencia de la FBAAB, debido a que se pueden desaprovechar posibles donaciones de empresas nacionales e internacionales por falta de la certificación de calidad, así mismo, no crecería su credibilidad ante las personas que ya están vinculadas en el FBAAB para seguir contribuyendo en grandes cantidades bien sea en toneladas de materias primas, conocimiento y/o medios económicos, en ese sentido se hace realmente necesario organizar y documentar los procesos y procedimientos que son requisitos mínimos para las instituciones que otorgan la certificación buscada.

La directriz del Banco de Alimentos de Bogotá esta direccionada por 3 gerencias específicas, que son: La gerencia de Operaciones y Logística, la gerencia Administrativa y Financiera y la gerencia de Relaciones Corporativas, en la que son distribuidas las responsabilidades y actividades del banco para así cumplir con los objetivos y metas internas.

La estructura organizativa de la empresa es el esquema de jerarquización y división de las funciones que la componen (...) la estructura de trabajo que tenga una empresa influye directamente en la percepción que pueda tener un trabajador de sus condiciones laborales y en su rendimiento profesional. (Salinas Sanchez , Gándara Martínez , & Alonso Sánchez, 2013)

Así mismo, tener una jerarquización establecida permite la aplicación de control de los trabajadores generando toma de decisiones en el menor tiempo posible, aplicando estrategias de mejora y proporcionando el mayor nivel de calidad en las mismas, en el anterior diagrama se puede ver como la gerencia de Operaciones y Logística está compuesta, y su objetivo es coordinar labores en la recepción, almacenamiento, traslados y organización de todos los productos que arriban al banco, desde alimentos de gran cuidado como el fruver, hasta de los productos no alimenticios, creando una cadena interna que está distribuida en varias personas aptas para la ejecución correcta de las obligaciones, mantenimiento de bodegas en óptimas condiciones para toda la actividad de planta que requiera la compañía, optimizando tiempos y mitigando retrocesos en las operaciones. La gerencia de Operaciones y Logística en cuanto a los cargos más altos del Banco de Alimentos de Bogotá, está compuesta de la siguiente manera:

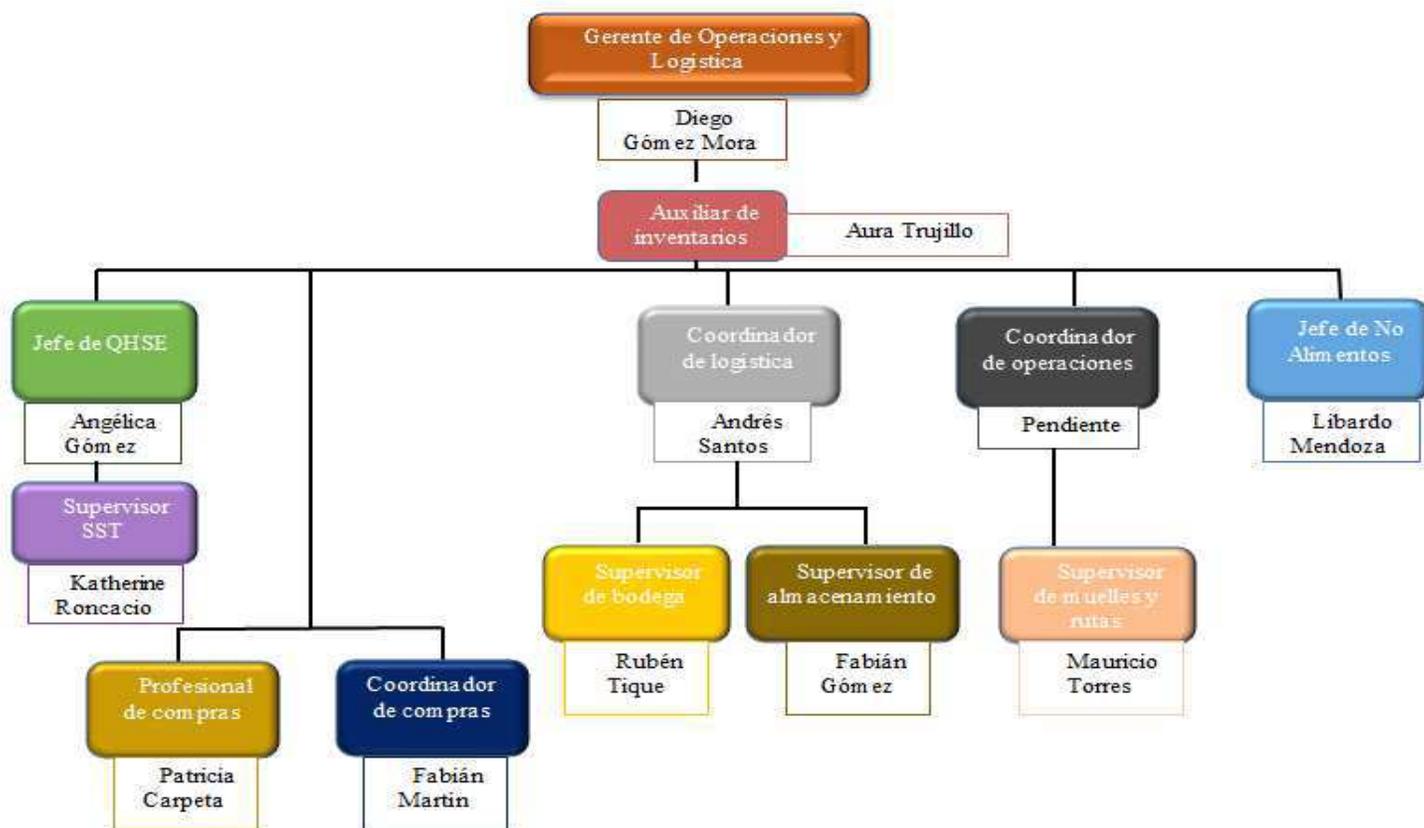


Figura 1. Organigrama Gerencia de Operaciones y Logística. Elaboración propia. 2019

En la figura 1, se presentan a las personas que lideran las actividades de planta del área, las cuales tienen a su cargo equipos de trabajo que colaboran en desarrollar los procesos, de la mejor manera posible, en este sentido el área de logística es una de las más amplias de la FBAAB, además es fundamental para el debido funcionamiento y seguimiento de procesos de la compañía, como se demuestra en la *figura 2* el área está liderada por Diego Gómez Mora, quien se vinculó hace poco a la compañía, aun así ha tenido sus mayores esfuerzos por reorganizar las funciones, actividades y cargos para las personas que derivan de su zona laboral, brindando un liderazgo responsable, aportando a tener un mayor flujo en las actividades, mayores controles, logrando su objetivo principal, que es poder desarrollar mejoras en la parte de entregas, almacenamiento, alistamientos, recepción y despachos de mercancías. Posterior al cargo del gerente del área se encuentra la auxiliar de inventario Aura Trujillo, quien es la encargada de mantener el inventario de manera óptima y digitalizada manteniendo siempre un control de los ingresos, salidas y traslados de cada una de las áreas, siendo fundamental para cada uno de los procedimientos que constituyen esta área, por tal

razón, todos de manera indirecta tienen que ver con su cargo. A uno de los costados del organigrama se encuentra la parte de Quality, Health, Safety & Environment (QHSE) que en su traducción es calidad, salud, seguridad y ambiente, quien tiene como líder a la ingeniera industrial Angélica Gómez, que se encuentra inmersa en todas las operaciones de planta, garantizando que todas las siglas de su área se cumplan, sobre todo la calidad del desarrollo de las actividades de la empresa. Los demás participantes del organigrama se irán desarrollando al transcurso del proyecto. Como se mencionó anteriormente el organigrama del área se extiende de forma vertical con más colaboradores del área, están distribuidos por auxiliares sénior que tienen un rango mayor a los auxiliares de bodega y que son los que junto con su líder ayudan al buen funcionamiento de la zona de planta que les corresponda; de la misma manera se encuentran los auxiliares de bodega, que son distribuidos según su actividad como por ejemplo, alistamiento y despacho, selección y clasificación entre otros. Para dar una mayor claridad y demostrar la amplitud del área se demuestra el restante organigrama:

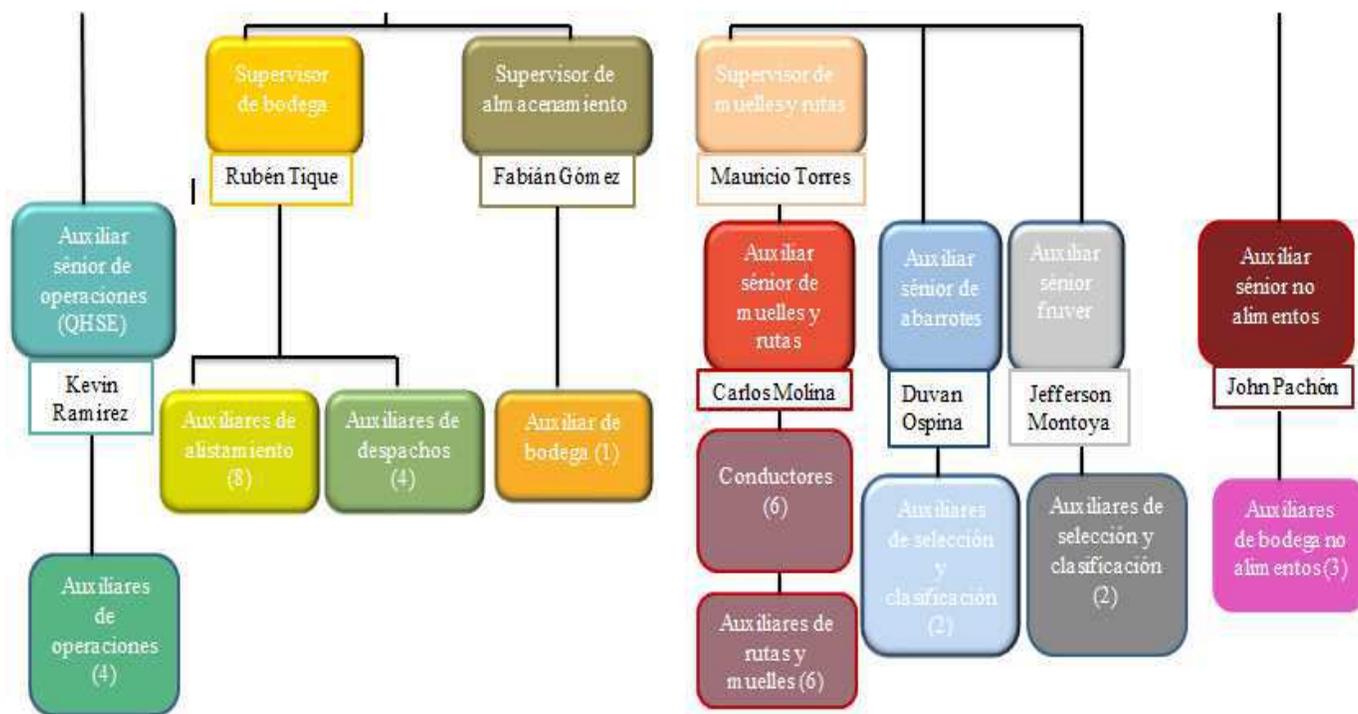


Figura 2. Organigrama bajo de Gerencia de Operaciones y Logística. Elaboración propia.2019

Para comenzar se debe mencionar que en los lineamientos planteados por la FBAAB y la Uniagustiniana, acordaron varios aspectos a tratar y desarrollar, que se dividieron en lo siguiente:

procesos, procedimientos, rutinas, perfiles de cargo e indicadores; en lo cual este trabajo estará haciendo desarrollo explícito a las rutinas de cada uno de los trabajadores del área de logística, debido a que los documentos anteriores ya estaban presentes y lo que se pretendió fue continuar con el avance planteado, dichas rutinas se realizaron con el fin de contrarrestar que las labores reales en el día a día de los trabajadores que se estaban realizando coincidieran con las funciones que habían sido destinadas por el proceso y procedimiento al que pertenecían, se ejercieron entrevistas y acompañamientos a los cargos de manera individual y con autorización de la escritora del presente documento, diligenciando un formato propuesto por la universidad, en el que debía ser descrita cada actividad, con tiempos de inicio y de fin, periodicidad y observaciones presentadas por cada trabajador. El mencionado formato es el siguiente:

Formato de seguimiento de rutinas para estudiantes voluntarios Uniagustinianos						
Nombre del estudiante:						
Nombre del proceso que esta revisando:						
Nombre del lider del proceso:						
Nombre del empleado a quien se revisa Rutina:						
Fecha/ día:						
Hora inicio de revisión:			Hora de finalización de la revisión:			
Actividad	Procedimiento	Día de la semana en que se realiza	Horario			Observaciones
			Tiempo Destinado	Hora Inicio	Hora Final	
Observaciones generales						
INSTRUCTIVO	Para el diligenciamiento de esta ficha es necesario conocer los procedimientos correspondientes al area y persona					
	Es necesario comprender las personas y acciones que estan vicnulas en el proceso					
	Debe indagar por medio de las 5W - what, Why, Who, Where, When - 2H - How - How Much					

Figura 3. Formato de seguimiento de rutinas para estudiantes voluntarios Uniagustinianos. Uniagustiniana - Banco de Alimentos de Bogotá. (Torres Acuña & Gómez Huertas, 2019)

Como se ha evidenciado con los organigramas anteriores, el área de logística tiene muchos colaboradores involucrados en cada una de las actividades pertinentes, y en cada una se denomina como procedimientos dentro del mismo proceso de Logística, que son: alistamiento y despacho, creación y administración de ITEM, transporte y recepción y almacenamiento de mercancía. Cada uno de estos procedimientos tiene un área específica en la que desempeñan su labor en la FBAAB, denotadas a través del número de bodegas que le sean correspondientes o de una zona en la parte administrativa si es respectivo, un control adecuado y un manejo en paralelo con las otras áreas, hacen que el Banco de Alimentos de Bogotá tengan atención adecuada a las organizaciones y un funcionamiento óptimo, se pudo observar que los procedimientos desde la perspectiva del trabajo de campo efectuado en la planta, tienen correlación y están directamente conectados, si uno de los procedimientos falla o no se hace de manera conveniente afecta a los demás. De la misma manera, cabe destacar que al momento de realizar las entrevistas para poder construir las rutinas, todas las funciones y actividades dentro de las áreas estaban teniendo algunos cambios debido a que se estaba instalando una nueva gerencia que posee un dominio diferente al que venían implementando con anterioridad las personas de las áreas.

7.1. Alistamiento y despacho

Se comenzara a hablar del procedimiento de alistamiento y despachos, que tiene como objetivo preparar y despachar los pedidos realizados por las organizaciones de una manera controlada y precisa en cuanto a la calidad del producto y exigencias de tiempo; se debe denotar que para la zona de alistamiento están designadas las bodegas 3 y 4 (almacenamiento), dentro de alistamiento también se encuentran los cuartos fríos de la compañía y para los despachos se encuentran los muelles de despachos, aparentan ser la misma labor pero son dos actividades diferentes a la hora de hacer el trabajo de campo, tanto por la naturaleza de la actividad como de las personas que la realizan, las dos están estrechamente relacionadas debido a que una depende de la otra además que sus encargados tratan de unificar labores para que todo se realice de la mejor manera. Se mostrarán un bosquejo layout en el que se evidencian las zonas en las que se realizan dichas actividades:



Figura 4. Bosquejo layout alistamiento y despacho. Banco de Alimentos (Seguridad y salud en el trabajo (SST), 2019)

En la figura 4 se especifica las zonas de alistamiento, que es conformada por las zonas de almacenamiento, a lo largo de estas bodegas en donde se encuentran los racks con los productos necesarios para el alistamiento de pedidos colocado sobre la estiba y trasladados con ayuda del gato hidráulico industrial.

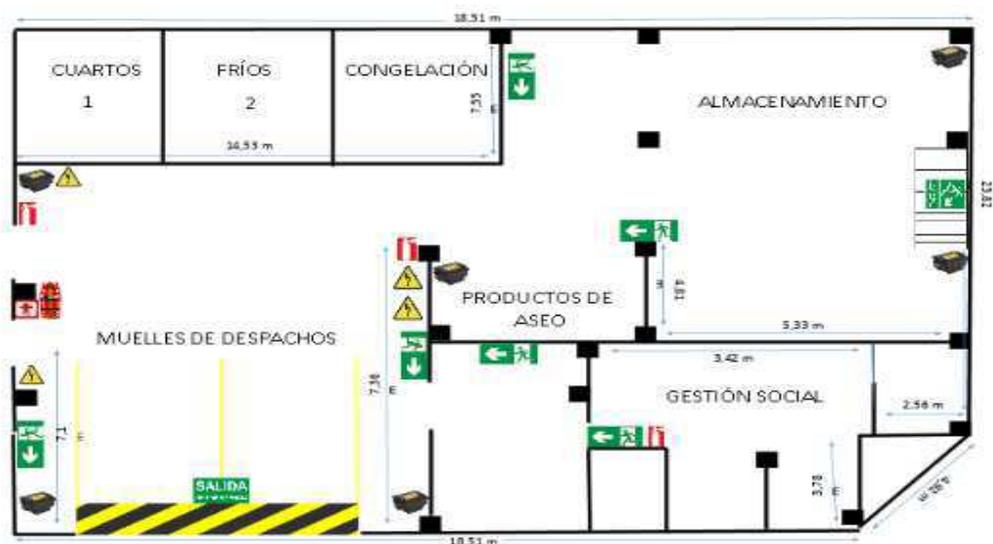


Figura 5. Bosquejo layout alistamiento y despachos. Banco de Alimentos. (Seguridad y salud en el trabajo (SST), 2019)

En la figura 5 se termina de demostrar el área que deben recorrer los auxiliares de alistamiento, en la que la parte de almacenamiento se encuentran los productos de fruver almacenados en canastillas o bultos y productos de aseo que se encuentran almacenados en sus mismos empaques para ayudar a la manipulación de los mismos. A su vez en esta figura se da a conocer la zona de muelles de despachos, donde los auxiliares colocan las estibas previamente alistadas con los productos requeridos para que los auxiliares de despachos procedan al cargue en los medios de transporte, de la misma manera, al costado derecho de los muelles de despachos se encuentra un auxiliar que posee las planillas de transporte con la que son controlados los vehículos, cabe destacar que los vehículos que son despachados en esta área no hacen parte interna del Banco de Alimentos de Bogotá sino que son propiedad de una empresa outsourcing que brinda el servicio de transporte a las organizaciones en un 85% de los casos, ya que, el porcentaje restante corresponde a las organizaciones que poseen vehículos propios.

Cabe destacar, que toda actividad del banco tiene un debido desarrollo que se debe cumplir y se tratara de explicar, comenzando con la recepción de las facturas en la zona de PQRSF (peticiones, quejas, recursos, solicitudes y felicitaciones) por parte del coordinador logístico o jefe de bodega en su defecto, es trasladada a las bodegas 3 y 4 (almacenamiento) que pertenece a la zona de alistamiento de mercancías, son apiladas las facturas en una mesa en la que cada auxiliar de alistamiento va tomando una por una, de manera consecutiva y anotando posteriormente en el tablero de control de alistamiento la siguiente información:

ALISTAMIENTO DE PEDIDOS													
FECHA	TIPO DE PEDIDO		N° SALIDA BODEGA	FUNDACIÓN	UNIDADES	ALISTADOR	HORA INICIO	HORA FINAL	VALIDADOR	HORA VALIDACIÓN	NOVEDADES		DESCRIPCIÓN
	TEL	PRESENCIAL									AD C	PENDIENTE	

Figura 6. Tablero de control de alistamiento. Banco de Alimentos (Área de Logística y Operaciones , 2019)

Después de consignada dicha información se procede a comenzar el recorrido por las bodegas realizando el picking de los productos sobre la estiba y siendo trasladados con la ayuda del gato hidráulico industrial, una vez completada la labor de alistamiento las estibas con los productos requeridos son trasladados a la zona de despachos y regresan a la zona del tablero para consignar la hora final y comenzar el proceso con otra factura. Por su parte comienza la labor de los auxiliares

de despachos, quienes revisan la mercancía que previamente alistaron sus compañeros y consignan información en el tablero de control de despachos

DÍA	MES	AÑO	DESPACHOS		
N° SALIDA DE BODEGA	FUNDACIÓN	UNIDADES	VERIFICADOR	HORA INICIO	HORA FINAL

Figura 7. Tablero de control de despachos. Banco de Alimentos (Área de Logística y Operaciones , 2019)

La información es consignada en el tablero, después de consignada la mercancía, el auxiliar encargado de cuartos fríos traslada los artículos que requieren refrigeración a las estibas, dejando como último alistamiento estos productos para conservar la cadena de frío, posteriormente se hace el cargue de la mercancía a los medios de transportes para las organizaciones, el tiempo destinado dependerá directamente de la cantidad por cargar y posterior a ello retornan al tablero a completar la información final y continuar con otro despacho.

En las rutinas ejercidas en el área de alistamiento y despachos se evidencio que el coordinador de logística Andrés Santos (ver anexo 1) es quien ejerce el control y liderazgo del área, haciendo que sus auxiliares cumplan con la labor pedida en los menores tiempos posibles, debido a que tiene mucha exigencia en cuanto a los tiempos que se demoran el alistar y despachar los pedidos, ya que, según lo que manifiesta es el nivel de eficiencia que ellos demuestran, del mismo modo, se pudo evidenciar que él no está por completo en el área debido a que tiene más aspectos a tener en cuenta según lo corroborado en las entrevistas, debido a que tiene que estar pendientes de más aspectos correlacionados que afectan su área, entre los que se distinguen son: es quien brinda atención a las organizaciones en algunos PQRSF, del mismo modo, está en la solvencia de inconvenientes que se puedan presentar como el arribo de productos que no estén en óptimas condiciones y que les deban ejercer rotación de inmediato o trasladarlos a que procedan con la actividad de “dar de baja”, a lo largo de la entrevista generada para la rutina se demostró que tiene mucha experiencia en el campo de actividad y en logística, así como el compromiso que presenta, siendo uno de los primeros de llegar al sitio de trabajo, debido a que tiene las llaves de apertura del banco y está encargado de la desactivación de las alarmas de seguridad de las instalaciones, hasta su dirección de todos los procesos de su área sin importar las demás obligaciones que presente. En los momentos en los que

se encuentra ausente el coordinador de logística el líder al mando es el supervisor de bodega Rubén Tique (ver anexo 2), quien es el encargado de estar atento a los retrocesos que puedan presentar sus 7 auxiliares de alistamiento y 4 de despachos, en la entrevista realizada, se encontraron retrasos como falta de productos en los racks en los que él debía buscar la manera de solucionarlos, obstrucción de pasillos por arribo de mercancías provenientes de muelles, básicamente como supervisor está encargado de las labores anteriormente mencionadas, aunque se presentan otras como la atención a reclamos en demoras de las organizaciones que esperan el despacho de sus pedidos, o por falta de espacio en la zona de despachos para la acomodación de estibas debidamente alistadas. Las rutinas de los dos líderes principales de alistamiento y despachos se crearon en su mayoría con las actividades, pero omitiendo uso de los tiempos en el que ejercen la labor debido a que su rutina está dada a lo que surja a diario y no tienen horas de inicio y de fin específicas para esas labores.

La entrevista a los auxiliares de alistamiento (7) (ver anexos desde 3 hasta 9) y despachos (4) (ver anexos desde 10 hasta 13), se presentaron con el seguimiento del pedido que estuvieran ejerciendo, se siguió paso a paso la manera que cada uno tiene de trabajar y se evidencio que todos tienen una rutina muy similar en su zona, los aspectos que cambian son en la personalización de la actividad de picking, recomendaciones que tienen al cargo y las actividades que se les puedan presentar en el día a día; de la misma manera, en las rutinas no se les logro tomar tiempos exactos de demora con el alistamiento de cada factura debido a que depende expresamente de las cantidades que deban alistar, en la información recolectada de todos los auxiliares de alistamiento se realizó un promedio en el que por el alistamiento de 1.000 unidades se pueden demorar 30 minutos, pero todo depende del consecutivo que deban alistar; la única persona que maneja actividades diferentes dentro de su horario laboral es Jonathan Isaza (ver anexo 9) que es el encargado de los cuartos fríos y se encarga de hacer alistamiento desde la zona de refrigeración y no tiene que hacer muchos desplazamientos. Así mismo con la entrevista a los auxiliares de despacho se evidencio que los tiempos exactos no se pueden establecer a sus rutinas, ya que, depende de muchos aspectos adversos tales como: la cantidad de mercancía que deban cargar, algunas revisiones que hagan las personas que se encuentren de las organizaciones al momento del cargue, pendientes que se deriven del área de alistamiento por alguna razón y por el nivel de ayuda que se presente en el cargue, debido a que se presenta que cuando hay baja actividad se pueden colaborar si es un gran volumen de productos.

7.2. Almacenamiento de mercancía

El procedimiento de almacenamiento de mercancía tiene como objetivo garantizar el orden y la custodia de los productos arribados al FBAAB, con el propósito de preservar su conservación y mejorar la gestión de inventarios, el almacenamiento está dividido en dos partes: la zona de cuartos fríos y la zona seca (alimentos, elementos de aseo y no alimentos). La zona de cuartos fríos de la FBAAB está constituido por tres cuartos *ver figura 6* ubicados dentro de la zona de alistamiento y despachos, 2 de ellos que están adecuados para la refrigeración de los alimentos, en uno de ellos se debe adecuar para la ubicación de los productos que requieran una selección y clasificación previa al despacho, así mismo, todas las frutas y verduras que requieran un cuidado especial para su conservación, generalmente son conservadas los productos de fruver que son destinados a los programas especiales que ofrece el banco a la comunidad, como por ejemplo “nutrición integral”, el otro cuarto de refrigeración debe estar proyectado a cumplir con la cadena de frío de los alimentos que previamente ya fueron seleccionados y clasificados y que están listos para el despacho de los pedidos; y 1 está destinado a la congelación de algunos artículos que su naturaleza los requiera para conservar su calidad en un lapso de tiempo. Para el uso de estos cuartos fríos se deben cumplir algunos parámetros como: que los equipos deben mantener en zona de refrigeración una temperatura de 0°C a 4°C, en la parte de congelación una temperatura de 0°C a -18°C, en ninguno de los cuartos se debe exponer ningún alimento directamente con el suelo debido a que siempre deben estar apoyados en estibas o estanterías, se debe mantener un control de iluminación que sea uniforme y simétrica, y se debe tener control de superficies en donde los pisos deben estar debidamente aseados con antideslizantes y con nivelación adecuada para facilitar el drenaje y desplazamiento.

Para la zona seca del FBAAB se emplea el tipo de almacenamiento bajo techo con la técnica de estanterías o racks, en la que tiene diversas formas y tipos de almacenaje, así como tiene estructuras de altura variable en las que se puede efectuar un uso de equipos de uso manual o mecánico en el que se especifica que puede ser el gato hidráulico industrial o el montacargas. La estantería que ha sido implementada en el Banco de Alimentos fue diseñada de forma metálica con acabados en pintura, con doble profundidad y protectores debidamente implantados estratégicamente, esta forma de estantería fue creada con el propósito de seguir con la normatividad nacional vigente en cuanto este tipo de materias primas, así como de conservar las condiciones ambientales y el debido almacenamiento de los productos alimenticios; del mismo modo se implementó un sistema de

almacenamiento convencional que permite el acceso unitario por estiba, en el que se almacena los productos sobre la estiba, debidamente paletizados para posteriormente ubicarlos en los racks con unos habladores que son los que logran identificar la mercancía con algunas características y con la debidas fecha de vencimiento que poseen, los niveles más altos en los racks se usan para colocar las estibas aseguradas de forma óptima. De la misma manera se tienen algunos requisitos para esta zona como: no se deben almacenar productos que por su dimensión sobresalga de las estanterías, no se puede generar un almacenamiento de unificación con productos alimenticios y productos de aseo, en la palatización se debe verificar y evitar que la carga este húmeda, mohosa o rota, todos los lotes se deben verificar especialmente los productos enlatados porque no se deben presentar hundimientos, corrosión o cualquier tipo de infestación, las sustancias peligrosas provenientes de los químicos de algunos productos de aseo deben ser identificados y aislados de los demás productos así como su manipulación se debe ejercer por personal idóneo para ello.

La persona a cargo del almacenamiento de la planta en la zona de alimentos es el supervisor de almacenamiento Fabián Gómez (ver anexo 14), quien es el que lidera todo el proceso de almacenamiento en los racks, revisa la calidad de la mercancía en el momento en que deba ser paletizada, realiza el procedimiento de subir y bajar mercancías de los racks en el momento en que se acaba el abastecimiento en la parte baja de los mismos que usan los auxiliares de alistamiento, tiene ayuda de uno de los auxiliares de la parte de alistamiento llamado Alexis Vanegas (ver anexo 15) quien se enfoca en mantener organizado y abastecidos todos los productos para sus compañeros, en la entrevista realizada manifestó que procedía a organizar y almacenar todo lo que era solicitado, manifiesta que hace uso del montacargas junto con su supervisor y que ayuda a zonas como la organización de lácteos por ejemplo, que es un trabajo arduo y de gran importancia para sus compañeros. El supervisor de almacenamiento es el que integrado con sus demás compañeros, provee respuestas sobre cantidad de mercancías almacenadas en los racks y sobre la debida rotación que se debería ejercer en las mismas, del mismo modo es quien supervisa que el almacenamiento en cuartos fríos se lleve bajo los parámetros y que los pasillos tengan la menor cantidad de obstrucciones posibles, provenientes de las mercancías arribadas en la zona de muelles. Tiene a cargo varias bodegas, las cuales son:

Tabla 1.

Bodegas de almacenamiento

Código	Descripción
B001	Bodega principal de compras (abarrotes)
B002	Bodega principal de donación, selección y clasificación
B002A	Bodega almacenamiento de donaciones masivas
B003	Bodega de alistamiento
B004	Bodega alistamiento
B013	Bodega aseo compra

Nota: Esta tabla se realizó con los aportes del supervisor de almacenamiento, en la que contiene las bodegas que tiene a cargo en la labor de almacenamiento.

Ahora bien, este procedimiento es fragmentado en varias partes, explicadas anteriormente, a toda parte de la planta, destinada para el almacenamiento de compras y donación de productos alimenticios, pero en el área de no alimentos también conocido internamente como feria, también se realiza un almacenamiento de productos. En esta área ingresan todos los artículos provenientes de donaciones que no hacen parte de la naturaleza de alimentos, son descargados en la zona de muelles y posteriormente trasladados a la zona de recepción de feria para que sean seleccionados y clasificados, posterior a ello se les hace ingreso al sistema de inventarios, solo a los productos que estén en buen estado o que tal vez con algún procedimiento de recuperación puedan ser ofertados a las personas provenientes de las organizaciones, después del ingreso digital se procede a hacer un almacenamiento en los racks o en alguna parte baja de la bodega en donde se tenga espacio para la acomodación de la estiba con el debido picking en cajas de las mercancías, de la misma forma, se puede dar un almacenamiento en la sección que brinda atención a las organizaciones y en donde se exhiben algunos productos que tienen gran rotación en estanterías sencillas

La parte de almacenamiento está a cargo del jefe de no alimentos Libardo Mendoza quien es el que organiza el área con aspectos logísticos según los productos que tenga en el área, de igual manera, en la entrevista realizada manifestó que es muy enfático en distribuir tareas para que todos tengan una labor en cuanto al orden y debido almacenamiento del área, buscando que los productos tengan una alta rotación y que estén ubicados de manera sencilla a la hora de hacer un alistamiento

para alguna fundación; en auxiliar sénior del área de no alimentos John Pachón es quien procede a ejecutar los direccionamientos que provee su jefe, haciendo que todo marche de la mejor manera posible en cuanto a los productos en los racks, centrándose en la entrevista otorgada, manifestó que es la única persona en el área que tiene la certificación requerida en cuanto a montacargas y altura, siendo la persona que maneja esta herramienta para la acomodación de los pallets en las estanterías, del mismo modo es el encargado de verificar la calidad de los productos que se mantienen en el área de no alimentos, ya que debido a condiciones adversas pueden presentarse deterioros. De esta área se hablará poco debido a que en el siguiente capítulo se ahondará más sobre el tema.

7.3. Transporte y recepción

Es uno de los procedimientos más importantes dentro del banco de alimentos, ya que tiene como objetivo velar por el cumplimiento idóneo del ingreso y transporte de las mercancías procedentes de las compras generadas por la FBAAB y las donaciones hechas por donaciones de las organizaciones interesadas en apoyar la ideología del Banco de alimentos de Bogotá, de una manera adecuada y controlada; esta actividad tiene inicio con el anuncio de compra o donación por parte del área pertinente suministrando las fechas en las que se realizaran y finaliza con el ingreso de las mercancías a las instalaciones de la compañía. Las operaciones de transportes de la FBAAB cuentan con un control y seguimiento periódico de los vehículos a través del sistema Global Positioning System (GPS) a través del software “NAVPAT” que garantiza el adecuado recorrido de los 6 vehículos propios del banco, así como también permite que se lleve a cabo el cumplimiento de las normatividades nacionales a través de sus actividades de transporte, recolección, recepción, mantenimiento, seguridad personal y de los vehículos. Las personas encargadas de programar con los representantes de las organizaciones en cuanto a las compras son el coordinador de compras Fabián Martín y la profesional en compras Patricia Carpeta y en donaciones la analista operativa de donantes Leidy Beltrán (ver anexo 16), otorgadas al banco de alimentos de Bogotá deben informar al área con tiempo de anterioridad para que el supervisor de muelles y rutas Mauricio Torres (ver anexo 17) según la entrevista y rutina realizada, debe diseñar con varios días de antelación un cronograma de rutas; las compras realizadas por el banco generalmente son trasladadas a las instalaciones por parte del proveedor pero hay una pequeña minoría en la que no sucede ello y el supervisor debe programar a un conductor junto con su vehículo para realizar la recepción, por el contrario las mercancías provenientes de donaciones en su mayoría deben ser recogidas por el personal del banco, así que para evitar inconvenientes las labores del supervisor

es generar lineamientos y seguimiento de los mismos. Este procedimiento cuenta con dos muelles en el que se hacen recepción de varios vehículos en la semana tanto de los propios como los externos procedentes de las compras realizadas por la FBAAB, como se demuestra a continuación:



Figura 8. Bosquejo Layout transporte y recepción Banco de Alimentos de Bogotá (Seguridad y salud en el trabajo (SST), 2019)

Después de ejercer la recepción de los vehículos en alguno de los dos muelles destinados para esta labor, el auxiliar sénior del área Carlos Molina (ver anexo 18) procede a direccionar a las personas para que realicen el debido descargue así como genera el liderazgo de su área manteniendo un monitoreo de que todos los debidos procesos sean ejecutados de manera correcta; los auxiliares de muelles (ver anexo 19 hasta el número 24) disponen a descargarlos, acomodar los productos en estibas al mismo tiempo que van verificando la calidad de los productos de una manera superficial y junto a la factura verificar que las unidades son las que corresponden a la compra o donación; en el momento en que los artículos se encuentren apilados en las estibas se proceden a trasladarse con ayuda del gato hidráulico industrial a la zona de bascula para determinar los pesos que fueron ingresados, después de ello se realiza un registro en la factura y en un cuaderno que posee el supervisor de muelles y rutas que posteriormente es digitalizado, en el que se debe establecer quien fue la persona a cargo del descargue, los pesos que se establecieron en la báscula y si se presentó alguna novedad en cuanto a la naturaleza de los alimentos. Posterior a ello se procede a presentar los documentos a la oficina al lado de muelles en donde se encuentra Aura Trujillo auxiliar de

inventarios para que haga el ingreso, después de ello y con base a las entrevistas realizadas los desplazamientos los realizan los auxiliares de muelles a cada una de las áreas para que procedan a esperar que sean efectuados los ingresos a inventarios y a que sean almacenados, exceptuando el proceso de los productos de fruver que son trasladados directamente sin esperar mayores contratiempos debido a que son productos que requieren mayor cuidado debido a su composición.

Por otro lado el supervisor de muelles y rutas debe estar atento del cumplimiento de cada una de las normas que regulan a los vehículos que tiene a su cargo en conjunto con el supervisor de operaciones del área de calidad Kevin Ramírez (ver anexo 25), debido a que están representando a la compañía a través de este tipo de desplazamientos en las vías, al igual de que los 6 conductores de la compañía deben estar al día con el certificado de manipulación de alimentos, concepto sanitario y registro y control de mantenimiento electromecánico. En este procedimiento se debe aclarar que lo conforman dos grupos de auxiliares, unos que son los que disponen a hacer el acompañamiento a los conductores a cada una de las rutas que les programa el supervisor siendo participes de cargue y descargue de las mercancías en los puntos de recorrido así como en las instalaciones, las jornadas laborales de estos auxiliares demandan gran parte del día junto con sus conductores, los conductores de la empresa son 6 personas pero hay 2 personas (ver anexo 26) específicas que están encargados de actividades del banco como Programa de Recuperación de Excedentes Agrícolas (PREA) que se basa en hacer recorridos de entrega y recolección en sitios aledaños a la ciudad como veredas o corregimientos, con el debido seguimiento, organización y liderazgo del banco de alimentos; por cuestiones de tiempo y de actividades laboradas por los conductores no se le logro realizar entrevista a los 6 conductores del banco pero como vocero de los 6 se tomó al señor Francisco Javier, debido a que todos los conductores tienen rutinas muy similares, además de que conductor entrevistado realiza las dos labores principales de los automovilistas que es realizar las rutas de recolección de donaciones y realizar el recorrido del programa PREA. Los otros auxiliares que conforman esta área son los que se mantienen de forma constante en el área de muelles adelantando todas las actividades que se deben realizar en las instalaciones, cabe mencionar, que en las entrevistas también se evidencio que está área también está encargada de la recepción, almacenamiento y debido orden de las estibas y canastillas que posee el banco y las que son de préstamo provisional por parte de las empresas al banco para que trasladen sus productos de una forma más organizada en los medios de transporte, dichas estibas y canastillas se encuentran en un costado de los muelles, bajo de las oficina de comunicaciones *ver*

figura 10 en la que los auxiliares de muelles deben mantener en óptimas condiciones para su uso, y de la misma manera deben hacer la recepción de las mismas en la demarcación nombrada. No hay una cantidad específica entre los auxiliares de rutas y los de muelles debido a que depende directamente de la cantidad de personas que se requiera cada conductor y cada ruta.

7.4. Creación y administración de ítem

Este procedimiento tiene como objetivo reconocer y controlar los productos que entran a la FBAAB a través de la asignación de un código que es aplicado a todas las categorías de productos que ingresan a la organización, dicha asignación comienza con la verificación en el sistema SIESA Enterprise si ese producto ya está creado en el sistema o se debe crear como nuevo, es necesario que al momento de la creación se haga una descripción detallada debido a que el código es necesario para asignar un valor alfa numérico del producto, conteniendo los siguientes parámetros: según el nombre, peso real y característica física/ presentación.

Al ser una creación importante dentro del sistema se deben tener en cuenta varios pasos por cumplir y se explicara de una manera fácil y concreta. Lo primero es que el supervisor de bodega o la persona encargada debe revisar si el producto se encuentra creado y de no ser así se debe trasladar el producto en físico a la profesional Patricia Carpeta o coordinador de compras Fabián Martín, para que ellos verifiquen el producto en el sistema según sus características, después de que se verifique y se compruebe que el artículo no está en el sistema se procede a la creación en la que se debe identificar en primera instancia si el artículo pertenece a cárnicos (CA), lácteos (LC), abarrotes (AB), panadería (PN) o no alimentos (NA), cada categoría tiene una sigla en la que es diferenciada así que se busca para poder crear el ítem según el consecutivo de la categoría, en el que se consigna la descripción con el respectivo gramaje, el tipo de inventario, el grupo impositivo al que hace referencia el porcentaje de IVA que se aplica a ese tipo de artículo que también esta diferenciado por un código específico 0010 para el IVA del 19%, 0014 para el IVA del 5% y el 0011 que son los que no tienen IVA que generalmente son por compras agropecuarias. Del mismo modo, en el sistema se encuentra un área que está diseñada para agregar criterios que es especificar el grupo, línea y subgrupo al que pertenece la mercancía, como se demostrara a continuación:

Cliente SIESA Enterprise v.1.18.531 - FUNDACIÓN BANCO ARQUIDIOCESANO DE ALIMENTOS BOGOTÁ - [Items]

Archivo Edición Maestros Maestros comercial Compras Ventas Inventarios Control de proyectos Ventanas ?

Existencia a la fecha por bodega Ajuste a inventario Orden de compra directa Item consultas Precios por item **Items**

Item: 0004578 Referencia: AB3107

Descripción: PAPAS FRITAS X 170 G

Tipo de inventario... IN143501 MERCANCÍA NO FABRICADA POR LA EMPRESA

Grupo impositivos... 0010 IVA 19% MAYOR VALOR COMPRAS GENERALES

Generales | Uni. medida | Parámetros | **Criterios** | Desc. técnica | Ref. alterna | Equivalente | Fotos | Pos. arancel | Nota | **Otros** | Entidades

Plan	Descripción	Criterio	Descripción
GR	GRUPO	GAB1	ABARROTÉS
LN	LINEA	LNAL	ALIMENTOS
SG	SUBGRUPO	SSN1	SNACKS

Figura 9. Creación de ítems (Uniagustiniana, 2019)

Cabe aclarar que después de ello se debe especificar si el producto es proveniente de una donación ASD o de una compra ASC, esto es de suma importancia también para determinar los aportes solidarios, ya que, al ser un producto de donación se revisa en internet el valor comercial y a ese valor se le aplica el 10% que sería el aporte solidario del artículo, mientras que cuando es de compra se le deja el mismo valor al que fue comprado.

En las entrevistas realizadas a las personas encargadas de este procedimiento Patricia Carpeta y Fabián Martín, se puede evidenciar que además de que ellos generan este procedimiento su área principal es la de compras, en la que abastecen a la FBAAB de todos los productos que no son donados por las organizaciones; se evidencio en la entrevista efectuada a Patricia Carpeta (ver anexo 27) profesional en pregrado de mercado y publicidad y especialista en investigación de mercados, está encargada de realizar las cotizaciones de compras, estudios de mercado, planeación de compras, informes de compras anuales, planillas de aportes solidarios a los mercados del programa de “buen samaritano” de la FBAAB que consiste en proveer a las parroquias con dichos mercados, de la misma manera se evidencio que ella se encuentra encargada de la compra de lácteos, abarrotes y productos de aseo que sean requeridos y que no sean abastecidos por las organizaciones por medio de las donaciones que realizan, hay que traer a contexto que muchos productos son donados pero hay otros que se requieren y por su naturaleza no son otorgados a la fundación a través de donaciones. De la misma manera, la profesional en compras es a encargada de realizar las visitas a los proveedores en sus domicilios o programarlas para ser atendidas por ella personalmente en las instalaciones del banco para que vean el funcionamiento del mismo y su

objetivo social para que tal vez se pueda crear una alianza mucho más fuerte o la posible donación de algunos productos.

Por otro lado el coordinador Fabián Martín (ver anexo28), está siempre alineado con su compañera en su área de compras sobre los lineamientos que manejarán para el buen funcionamiento de la misma, es un departamento particular ya que él maneja la otra mitad que le corresponde como área, tales como las compras de frutería, productos avícolas y maneja los programas de la FBAAB de Programa de Recuperación de Excedentes Agrícolas (PREA) que consiste en el salvamento de tubérculos, frutas o verduras que su agricultor no logra comercializar por la composición del producto ya sea por su forma irregular, tamaño no apto, estado de maduración avanzada, temporada de cosecha o dificultad de transporte, este programa se efectúa en lugares aledaños a Bogotá tales en la que se les propone a los campesinos que por cada canastilla de producto que provean al banco se les hace un reconocimiento monetario de \$7.000 pesos exceptuando al artículo banano que se les hace un pago de \$4.000 pesos, esa exención se genera según la entrevista porque es una fruta que la mayoría de temporadas tiene cosecha y hace que generen muchas cantidades y por ser un producto de frutería su descomposición es más próxima y se puede generar una pérdida de producto que es lo que se trata de evitar, él coordina la labor con una persona que está encargada de comunicar a los campesinos sobre la recolección por parte del Banco de Alimentos de Bogotá para que de la misma manera puedan estar presentes en los lugares de acopio, del mismo modo, realiza el cronograma de las visitas para que el supervisor de rutas pueda programar a los conductores. El programa de desayunos saludables está integrado por varias referencias en la que él coordina la asignación de frutas, quesos y huevos, es una lista de productos generada por el área de nutrición para que sea despachado los miércoles cada 15 días, en donde el coordinador vela por el pronto arribo de los productos para que sean alistados, verificando que tengan una excelente calidad debido a que es un programa de gran importancia dirigido a población infantil de fundaciones determinadas por el área de nutrición. El programa de mercados integrales incluye alimentación saludable para desayunos, almuerzos y refrigerios para fundaciones, algunos colegios e internados vinculados a la FBAAB manejados de la misma manera por el área de nutrición, quienes son los que diseñan el plan de alimentación y es dirigido posteriormente al coordinador de compras para que gestione su alistamiento.

En cuanto a aspectos encontrados en el área de logística se puede concluir que con las rutinas se evidencia que hay algunas actividades que los hacen mantener un trabajo en equipo por mantener

su área en el mejor estado una de esas actividades es el aseo, en el que todos se distribuyen y hacen que las zonas frecuentes se mantengan impecables, así como también sus líderes colaboran en esta labor para lograr dedicar el menor tiempo posible y que así sigan con el desempeño de sus labores si lo realizan en la jornada laboral o la finalización de su turno operativo si es a la hora de salida. Igualmente se demostró que la mayoría de las personas pertenecientes a los procedimientos analizados no poseen un horario estándar sino que sus labores se van moldeando al movimiento diario de actividades, en el que la mayoría no cumple su horario de salida ya que es mayor el compromiso por culminar todas las actividades del día a día, ese tiempo adicional no se ve compensando en pago de horas extra pero si en la compensación de tiempo a los mismos.

8. Capítulo 2: Rutinas del área de no alimentos, teniendo en cuenta cada procedimiento interno de la misma.

Los no alimentos cada vez tienen más fuerza en las donaciones que generan las organizaciones a los bancos de alimentos del país, cabe resaltar que esos no alimentos están constituidos por: prendas de vestir, electrodomésticos, productos de aseo, productos escolares, productos de papelería, productos del hogar y los demás que no sean alimentos, han sido grandes protagonistas en las donaciones debido a que su vida útil es un poco más larga y puede beneficiar a más personas en situación vulnerable; en la mayoría de las ocasiones los productos son donados a los banco de alimentos para ser recuperados de laguna manera ya que por algún factor en su naturaleza no puede salir al mercado comercial, tales como: rupturas, fallas en equipo o alguna otra que le impida estar al 100% para una venta a los consumidores pero que aun así con un pequeño arreglo puede ser de gran beneficio para otras personas. Por tal razón se muestra que en el informe de gestión del año 2018 de la Asociación De Bancos De Alimentos De Colombia (ABACO) presento la siguiente estadística:



Figura 10. Recate de productos por categorías (ABACO , 2018)

Como se demostró en la imagen anterior, los no alimentos y los productos de aseo tuvieron un porcentaje considerable en el rescate de productos, esto cada vez se hace más frecuente debido al compromiso que presentan los bancos de alimentos con la comunidad en la intención de aportar y beneficiar a los ciudadanos de la mejor manera posible. El banco de alimentos de Bogotá recibe en esta área: productos de aseo, higiene personal, protección femenina, bienes de consumo como: electrodomésticos, hogar, ferretería, menaje, papelería, juguetes, materiales para el mejoramiento de infraestructura, dotaciones, y ropa; el banco es enfático en que no hay problema con que esos artículos tengan un daño parcial debido a que harán el mayor esfuerzo para hacer la recuperación pertinente, para que así pueda beneficiar a más 313 mil personas de la ciudad que están vinculadas al banco, del mismo modo, piden a los donantes que con este tipo de donaciones no envíes residuos dentro o sobre los artículos, tener en cuenta que las buenas condiciones de almacenamiento y conservación del producto antes de ser recogido por el banco garantiza su aprovechabilidad y por ultimo marcar el producto en el empaque del mismo.

Uno de los productos que generan mayor volumen en donación por parte de las organizaciones a la FBAAB son las prendas de vestir, es algo positivo para el banco debido a que tiene a muchas fundaciones vinculadas en las que tienen a cargo personas que no tienen las prendas necesarias para mantener su higiene, así que de esta forma puede aportar al desarrollo social y ambiental debido a que la fabricación de prendas de vestir y su posterior desecho causan gran impacto ambiental negativo debido a que la industria textil es la segunda con mayores índices de contaminación del planeta, después que la industria petrolera.

La industria textil se ha caracterizado por ser una de las actividades más contaminantes, debido a los residuos que genera y los altos consumos de agua, energía y reactivos químicos (...) Este sector produce el 20% de las aguas residuales y el 10% de las emisiones de carbono en el mundo, esto es más que todos los vuelos internacionales y los barcos de carga combinados, según un comunicado de la ONU (...) Los otros materiales que llevan sus pantalones, como el poliéster, el nailon o el acrílico, vierten hasta medio millón de micro plásticos anualmente en los ríos que terminan en nuestros océanos afectando los ecosistemas marinos. (Gómez Velásquez, 2018)

Los textiles es solo un ejemplo del impacto ambiental que tienen la mayoría de artículos que pertenecen al grupo de no alimentos que son desechados debido a que muchos de ellos tienen un gran proceso de descomposición, por tal razón, donarlos y ofrecerlos a personas que les podrían dar un uso prolongado es una de las mejores opciones para muchos artículos, accediendo así a

piezas en estado óptimo para ser usadas y de gran utilidad para muchas personas y familias colombianas. Ahora bien, la FBAAB tiene un área específica destinada al proceso de no alimentos también denominado como feria, en el que tienen un campo bastante amplio para poder almacenar, clasificar y recuperar muchos de los productos que son donados, así como de la misma manera posee un lugar de atención a organizaciones en donde se acogen a las personas de las organizaciones en una zona delimitada en la que se hace exhibición de algunos productos para que ellos puedan elegir lo que requiere, a continuación se presentara el bosquejo de layout del área de no alimentos en la FBAAB:

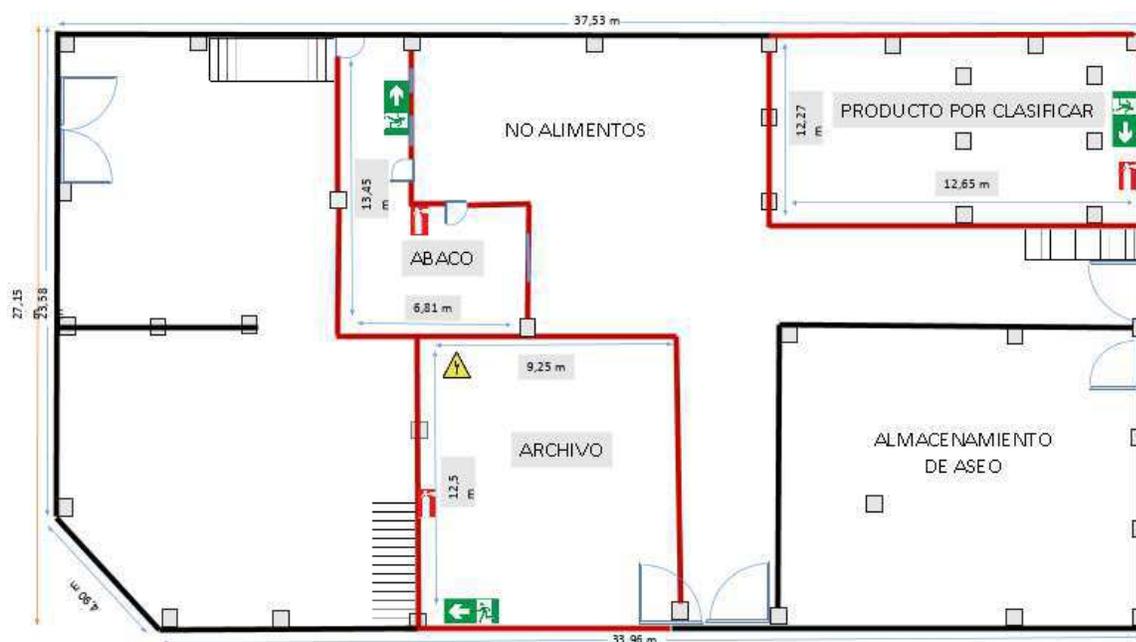


Figura 11. Bosquejo layout área de no alimentos (Seguridad y salud en el trabajo (SST), 2019)

En el bosquejo la zona que dice no alimentos es donde se encuentra la atención a organizaciones en una exhibición de productos organizados en los que las personas representantes de las organizaciones pueden acceder a los artículos de una manera más cercana y detallada y en la zona de producto por clasificar se encuentran los productos de menaje y muebles un poco más grandes en donde las personas pueden ingresar y hacer un chequeo de los productos que están disponibles; el área de almacenamiento de aseo es donde se encuentran los productos de aseo que arriban al banco en óptimas condiciones y no requieren de ningún proceso de perfeccionamiento, el resto de planta baja del bosquejo está destinada a contener los racks con la mercancía almacenada en ellos también del debido proceso de selección y clasificación de los productos arribados. En la planta

alta del bosquejo que es lo que está delimitado con color rojo se encuentra una oficina destinada a la Asociación De Bancos De Alimentos De Colombia (ABACO) en la que la FBAAB presta un espacio a su servicio para que desarrollen actividades y de igual forma la asociación colabora al banco con buscar algunas donaciones que pueden ser de gran beneficio para la compañía. De la misma manera, no está especificado en el bosquejo layout pero el área posee una bodega adicional de gran dimensión frente a las instalaciones principales del Banco de Alimentos, en la que solo el jefe del área posee las llaves y están almacenados los productos de gran dimensión y productos necesarios para la construcción de infraestructura, de esa manera solo se da ingreso a esa bodega cuando alguna organización requiera de este tipo de materiales a cambio del aporte solidario, para lograr hacer uso de estos artículos es un requerimiento entrar allí con ayuda del monta cargas.

Este proceso tiene varios procedimientos que lo conforman en los que se encuentran: ingreso de mercancía, selección y clasificación de productos no alimenticios, baja de productos no recuperables, programación y atención a organizaciones y protocolo de entrega de productos.

El área de no alimentos está liderada por el jefe de no alimentos Libardo Mendoza (ver anexo 29) quien es el que está atento a cualquier novedad que se pueda presentar en el área, vela por el cumplimiento de cada uno de los procedimientos pertinentes, supervisa el correcto ingreso y manejo de la mercancía que arriba a la zona, así mismo, implementa control a las 4 personas que tiene a su cargo, distribuyéndolas de una manera óptima para que todas las actividades propuestas sean culminadas con éxito y sobre todo que se le pueda brindar a las personas de las fundaciones el abastecimiento de productos en buen estado y en los tiempos realmente requeridos por los mismos. A su vez, cuando la demanda de actividades lo requiere colabora en las actividades que sus auxiliares lo requieran colaborando de esta manera a optimizar las duraciones de cada una de ellas.

8.1. Ingreso de mercancía

Este procedimiento tiene como objetivo favorecer el ingreso controlado y seguro de todos los productos no alimenticios a las instalaciones de bodega de no alimentos, además de hacer un seguimiento continuo a la documentación que figure como soporte y control de las especificaciones generales y datos de origen de la donación ingresada que en el Banco de alimentos sería denominada como mercancía cierta, pero de la misma manera pueden arribar mercancías sin la debida documentación en la que no se puede corroborar sus características, ni las cantidades al realizar la inspección visual que sería denominada por la compañía como mercancía incierta.

Como todo procedimiento debe contener unos parámetros que se deben cumplir, el que está en contexto actualmente contiene en primera instancia la notificación de arribo de donaciones de no alimentos debe ser notificada al jefe de área Libardo Mendoza para así asegurar el espacio y recursos necesarios de recibo y almacenamiento, y a la vez es participe el supervisor de muelles y rutas, persona que hace el requerimiento del vehículo interno de la compañía con las adecuaciones pertinentes para la mercancía y la programación de la ruta para la recolección; una vez el vehículo arribe a los muelles de recepción los auxiliares del área proceden a hacer el descargue de la mercancía, acomodación de la misma en estibas, peso de la mercancía en la báscula, verificación en cuanto a cantidades recibidas y el posterior traslado al área de no alimentos, en el momento en que los artículos ya se encuentran copilados en la zona de selección y clasificación de no alimentos el auxiliar sénior John Pachón (ver anexo 30) procede a hacer la verificación de la mercancía en cuanto a cantidades además de la verificación de existencias de los productos necesarios por las organizaciones en el sistema SIESA Enterprise en el que se mantiene el inventario de los productos que están contenidos, esos ingresos al sistema los realiza previamente el auxiliar sénior del área, quien es el único autorizado de realizarlos posterior a que llega una donación de no alimentos al área, calidad, especificaciones y documentos originales de manera detallada en cuanto al donante, facturas y remisiones con fecha correspondiente al mes de su llegada, aclarando que también debe generar una copia de los mismos para ser entregados al área de donantes, contabilidad y al transportador para generar veracidad de recibido y contrarrestando que lo que está consignado en la factura sea lo mismo que está presente en la revisión visual, a su vez determina si es una mercancía cierta, es decir, que tiene los documentos pertinentes de esta manera se puede hacer un control de artículos por unidades o es mercancía incierta en la que no posee documentación pertinente y su conteo se hará con la unidad de medida expresada en kilos (kg), después de que el auxiliar sénior haya determinado lo anterior procede a hacer el ingreso de la mercancía al sistema y por ende al inventario en un plazo no superior a un día hábil de la recepción de los artículos. Si los documentos de la mercancía no coinciden con lo que se recibe se debe informar al área de donantes para así revalidar la información con los donantes e identificar las diferencias para de esa manera proceder a ingresarlas al sistema.

Es de resaltar en esta altura del proyecto que esta labor esta principalmente liderada por el auxiliar sénior quien es el que tiene un nivel más alto que sus compañeros auxiliares y es quien lidera el área junto con su jefe de no alimentos, de la misma manera, al ser el que tiene un poco

más de poder que sus compañeros, es el que verifica la mercancía contando con su veracidad y la toma de decisión acerca de la mercancía cierta o incierta. Aunque se presentan ocasiones en el que los proveedores son de gran importancia además de sus productos donados que pueden ser primordiales para actividades posteriores en la FBAAB o simplemente por su importancia comercial, en el que esta una representante del área de donantes haciendo la inspección junto al auxiliar sénior sobre lo que arribo al banco y las condiciones de los mismos; o se puede presentar la situación de que John Pachón se encuentre con mucha carga laboral y requiera la ayuda de alguno de los auxiliares de bodega de su área para agilizar el proceso y proceder posteriormente al siguiente procedimiento.

8.2. Selección y clasificación de productos no alimenticios

Este procedimiento tiene como objetivo garantizar el mayor aprovechamiento de los productos recibidos en donación, a través del filtro de selección y clasificación que es usado para reconocer las características de los artículos y de esa forma asignar un respectivo tratamiento según las condiciones y/o necesidades del área, se pueden dar las alternativas que se transfieran a una zona del área para generar un proceso de perfeccionamiento, almacenamiento inmediato o exhibición en la parte designada a la atención de organizaciones. Su debido comienza a cargo del auxiliar sénior del área John Pachón, con el ingreso de la mercancía al área de feria con el procedimiento anteriormente mencionado y en el que se hizo una verificación de los productos y sus cantidades ingresadas, después de ello el auxiliar de bodega procede realizar un análisis a los productos, determinando cuales pueden ser expuestos a una recuperación de algún tipo para recuperar su vida útil y su uso prolongado en el tiempo para beneficiar a las personas o asociaciones vinculadas a la FBAAB o si por el contrario no se encuentra en óptimas condiciones y se determina como “no recuperable”, el proceso cuando se determina de esa manera es identificándolo como residuo y trasladarlo al área de desechos que hace parte de otro programa del área que está destinado a esta función. Después que los productos hayan sido seleccionados como estado de buena condición o posterior a su estado de recuperación se procede al agrupamiento en el espacio del área de acuerdo a sus características funcionales, explicado de la siguiente manera:

Hogar: Productos enfocados a la limpieza, orden, cuidados y comodidad del hogar.

Lencería: Conjunto de prendas de uso doméstico, se considera el tipo de ropa de cama e interior (ropa general, sábanas, juegos de baño, ropa interior)

Aseo: Productos destinados al cuidado y aseo personal y del hogar.

Papelería: Son todos los implementos o herramientas de escritorio para actividades escolares, administrativas o creatividad manual (cuadernos, esferos, marcadores, pliegos de papel, carpetas, entre otros)

Juguetería: Piezas o elementos para fines lúdicos o didácticos para infantes.

Ferretería: Herramientas y elementos enfocados a la construcción, en cuanto a la mejora, mantenimiento o reestructuración de necesidades del hogar (clavos, sustancias, piezas, entre otras)

Construcción: Toda la materia prima que se pueda destinar a la construcción o remodelación de infraestructuras (baldosas, cementos, ladrillos, entre otros)

Con base a lo anterior y después de que los productos sean agrupados en estos grupos se procede a ejercer uso de ellos según sus cantidades, lo que generalmente realizan en esta área, es que al tener gran volumen de cantidades de una referencia realizan el almacenamiento de la mayoría en cajas que van consignadas en los racks a cargo del auxiliar sénior o en su defecto del jefe de no alimentos quien también determina en su debido momento la exhibición solo algunas cantidades en la zona de atención a organizaciones, o en ocasiones generan “kits” de varios productos de la misma categoría que son ofertados a las fundaciones con un determinado aporte solidario. También se puede presentar la situación que sean exhibidas las cantidades en su totalidad por la gran demanda a un determinado producto en las entrevistas ejercidas al área se denoto que por ejemplo las cobijas o frazadas son de gran importancia para las organizaciones y son uno de los artículos más solicitados en el área.

Ahora bien, teniendo como referente a las visitas realizadas al área, al hablar de perfeccionamiento a los artículos a los que se les puede mejorar su estado para una larga vida útil, se debe mencionar que la mayoría de productos a los que se les implementa este tipo de perfeccionamiento son a los productos de aseo que provienen de donaciones debido a que la mayoría son donados con pequeñas averías en su empaque que hacen que se pierda parte del producto o en ocasiones que sea deteriorada su naturaleza, esta área tiene una visión de restauración que ayuda a que las personas se beneficien de estos productos de la mejor manera, por tal razón el auxiliar de bodega Felipe Garay (ver anexo 31) es el encargado de la zona de aseo, debido a que es de gran importancia y de gran volumen en el área, además de los tratamientos especiales que le

proporciona a los productos; en la entrevista realizada mostro todo el recorrido que tiene en su zona encargada demostrando que tiene total conocimiento de los artículos que tiene en almacenamiento, así como también lleva un inventario personal en el que consigna las cantidades de cada producto, esto con el fin de brindar una respuesta rápida en el momento que sus compañeros o superiores lo requieran optimizando tiempos. De la misma manera, presento unos galones de gran tamaño que se manejan en el área para verter los líquidos de una misma referencia en las que su empaque se presentó con deterioros en un solo galón en donde son recolectados líquidos de varias procedencias, esto con el fin de re envasarlo en unos galones más pequeños para las organizaciones que lo requieran y en las cantidades que sean asequibles teniendo en cuenta el aporte solidario. Del mismo modo, trata de mejorar el desperfecto del empaque de los artículos con métodos caseros pero óptimos que eviten el cambio de envase, para ello lo primero que hace es revisar producto por producto su empaque y la posible solución que le podría presentar al mismo, manifestó que en estos arreglos se puede demorar un buen tiempo dependiendo del volumen de artículos que requieran el perfeccionamiento pero que lo hace con total satisfacción ya que son destinados a personas que le darán un mejor uso.

Otro de los grupos a los que es frecuente realizarles unas mejoras son a las prendas tanto de vestir como las prendas de uso personal como las de uso de hogar, estos elementos en repetidas ocasiones son donadas por falta de botones, falta de piezas que lo complementan tales como ropa interior de dos piezas o alguna separación de telas, estas mejoras usualmente son designadas a los voluntarios con los que cuenta el área en el día debido a que son constantes y colaboran al hacerle este tipo de prácticas a los artículos mientras que los integrantes les provean las herramientas necesarias para las mismas, cabe destacar en esa parte que el Banco de Alimentos de Bogotá no recibe prensas usadas, por tal razón prefiere hacer perfeccionamiento a piezas de primer uso; en cuanto a mejoras de mayor nivel quedan a disposición esos artículos al jefe de feria quien es el que decide de qué manera se va a recuperar, con que herramientas y que personas destinara para ese proceso.

8.3. Baja de productos no recuperables

El objetivo de este procedimiento es establecer los parámetros para realizar la baja de un artículo de feria de la FBAAB y la disposición final del mismo, para garantizar un control efectivo de los inventarios con dichos lineamientos. En este procedimiento se debe seguir el conducto

regular en cuanto a los parámetros contenidos para llevar a cabo el procedimiento, lo primero es que durante la revisión de los productos que arriban al área de feria por parte del auxiliar sénior en una zona determinada va identificando y conteniendo los productos que por sus antecedentes no es permitida la recuperación, después que son separados se notifica al jefe de no alimentos sobre el estado y condiciones de los artículos para que compruebe y posteriormente autorice la materia prima como inservible pidiendo a un auxiliar de bodega que pese la mercancía para así poder diligenciar el acta de baja, cabe destacar que solo tienen consentimiento de diligenciamiento el jefe del área y el auxiliar sénior que es su representante en dado caso que él no esté presente para hacer el debido diligenciamiento del mismo, el formato que se debe (ver anexo 32)

Cabe destacar que el aval inicial lo brinda el jefe del área de feria, pero esto tiene un proceso que se debe tener en cuenta, debido a que debe estar en conocimiento el gerente operativo que en este caso particular sería Diego Gómez Mora quien también debe verificar de manera superficial el producto y posteriormente otorgar su firma de autorización, y la dirección ejecutiva que a través de estos casos particulares la decisión la ejecutaría el área de calidad quien a través de una inspección más reafirma lo planteado primeramente por sus compañeros y procede a gestionar el proceso de disposición final. De la misma manera se debe mencionar que se encuentran dos términos que son determinantes los cuales son: baja de un bien mueble en el que hace referencia al retiro definitivo de los bienes muebles en el inventario y estados financieros de la FBAAB que por sus características de naturaleza no se les puede generar una mejora o adaptación y los productos no recuperables se denominan a los bienes que no pueden ser reparados debido a su mal estado, un perfeccionamiento resultaría oneroso e ineficiente por lo tanto se justifica la firmeza en dar de baja.

8.4. Programación y atención a organizaciones

Este procedimiento tiene como objetivo conseguir el llamado y la atención óptima a las organizaciones interesadas en adquirir productos del área de no alimentos, con la programación y atención dentro de las instalaciones establecidas en la FBAAB. Como toda organización posee una base de datos con las fundaciones que tiene vinculadas y las cuales hacen uso frecuente de los servicios del Banco de alimentos de Bogotá así que esta área no es la excepción al querer mantener vinculadas a las fundaciones a cada uno de los procedimientos que adelanta y más siendo este uno tan importante y primordial para las organizaciones debido a que no todas las personas que buscan una ayuda en las organizaciones sin ánimo de lucro buscan alimentos, sino que los seres humanos

presentan más necesidades que deben cubrirse a través de los tipos de elementos que son brindados por el área de feria, la base de datos es usada para comenzar a llamar a las representantes de las fundaciones para cerciorarse que alguna de ellas este en busca de algunos de los artículos que ofrecen el área y si es así se les hará la programación para el día siguiente con un cronograma de tiempo desde las 8:00 a.m. esto fue manifestado por las auxiliares de bodega encargadas, esto se aclara debido a que el procedimiento oficial menciona que las citas se programan el mismo día lo cual no podría suceder si se buscan visitas con debido orden y organización, los días en los que se brinda la atención es de martes a sábado hasta 12:00 p.m. aproximadamente en las citas programadas, pero se presentan las situaciones en la que organizaciones presentes en el banco solicitan atención en el área de exhibición de feria lo cual se otorga, de la misma manera, está latente la posibilidad de que las organizaciones programen visita pero no asistan.

El día en el que se debería presentar la visita de las organizaciones se inicia con un aseo y organización del área de exhibición para que las personas vean de una manera más fácil todos los artículos que se encuentran disponibles y que así puedan hacer más fácil su selección, esa actividad se realiza en los horarios de 7:00 a.m. a 8:00 a.m. que comienza la atención a las organizaciones, se realiza por parte de las dos auxiliares de bodega que están encargadas de la zona de atención, que son Astrid Barragán (ver anexo 33) y Sara Nonato (ver anexo 34), quienes son las encargadas de la totalidad de este procedimiento como tal, después del aseo se hace apertura del área de exhibición en donde se comienza con un protocolo de acogida, explicando cuales son los productos que se encuentran disponibles, los objetivos de la fundación con esa zona de exhibición las zonas en donde se encuentran los artículos y kits ofertados en el día, de la misma manera ellas se encargan de generar los kits de aseo, escolares entre otros que hacen que las fundaciones tengan la oportunidad de adquirir varios productos a la vez por un buen aporte solidario, se debe tener en cuenta que todos los productos que son exhibidos tienen un aporte solidario diferente y que solo se sabrá en el momento que copilen sus productos en un área y procedan a preguntar a la auxiliares de bodega sobre el valor correspondiente y la existencia de más unidades de una misma referencia si así lo requieren, , se puede generar la situación de que las instituciones soliciten más cantidades de un mismo producto que no esté en exhibición si eso sucede las auxiliares proceden a verificar si están presentes en almacenamiento para así poder proveerlos a las personas encargadas haciendo uso de los requisitos anteriormente mencionados. Después de una verificación y notificación a los representantes de los valores, se procede a generar el diligenciamiento en una planilla, y de un

documento soporte en donde se contiene la información para que así los representantes se desplacen hacia el área de PQRSF con una delegación de contabilidad en donde proceden al pago, después de ello regresan al área de feria para demostrar el recibo de paz y salvo y así permitir que las auxiliares de bodega autoricen la salida, las colaboradoras hacen la salida del sistema de existencias de manera paralela en el sistema SIESA Enterprise , las fundaciones firman el formato de salida para la entrega de artículos con una copia del documento de salida de bodega y las auxiliares también ayudan al cargue de algunos productos en los respectivos medios de transporte.

Cabe resaltar que ellas son las que se encuentran de manera constante durante el día en la zona de atención a organizaciones y las actividades requieren de mucha exigencia debido a que las organizaciones tienen un tiempo máximo de 90 minutos en la zona y la mayoría de veces se encuentra más de una fundación presente, por ende, no siempre ella tiene control de todos los artículos por lo cual se apoyan en las personas de seguridad que tienen instaladas cámaras en esa área para brindarles apoyo y estar alerta ante cualquier anomalía.

8.5. Protocolo de entrega de productos

Este procedimiento tiene como objetivo establecer los parámetros para mantener un control de salida de productos de no alimentos de la FBAAB, para asegurar que el producto sale en óptimas condiciones y en las cantidades correspondientes. Un requisito para que las organizaciones se vean beneficiadas del proceso de no alimentos las organizaciones deben estar a paz y salvo en los valores monetarios con la FBAAB, dado que se puede generar que por algún motivo tengan un monto pendiente por cancelar de esta manera se debe notificar al representante pertinente de la organización antes de hacer la programación para que sean conscientes y de esa manera puedan colorarse al día; del mismo modo, se les explica a las organizaciones que los productos que se encuentran en el área de exhibición se encuentran sujetos a disponibilidad y en algunos casos podrá ser restringido por parte del área garantizando equidad con las demás fundaciones vinculadas, estados, condiciones y las cantidades que soliciten deben ser acordes a la población que es atendida por cada uno particularmente. Las organizaciones deben estar muy conscientes de estos parámetros proporcionados por el banco debido a que los productos del área por su bajo precio y estado de recuperación no tienen garantía, ni devolución debido a que se asume que cada producto será aprovechado de la mejor manera por la población vulnerable al que se encuentren enfocados. Los

productos son ofertados y clasificados según su riesgo de comercialización, se presenta de la siguiente manera:

Riesgo comercial bajo: En esta categoría se encuentran los productos que por su cantidad o naturaleza no representan alto riesgo de comercialización posterior del abastecimiento que afecte al donante. (Donante natural de implementos de aseo)

Riesgo comercial medio: Son artículos con cantidades y características que pueden afectar la marca o el nombre del donante. (Artículos con publicidad)

Riesgo comercial alto: Todos los productos que puedan con solidarse en la cadena comercial de forma masiva, afectando el donante (donaciones).

Lo anterior es de gran importancia debido a que lo que se espera de las organizaciones es que en verdad usen los artículos adquiridos en el banco para satisfacer necesidades a las personas con estado de vulnerabilidad y no que los adquieran a un bajo costo debido a su aporte solidario para después comercializarlos en el mercado, muchos de los productos que son donado poseen las marcas impresas en los mismos y al comercializarlos causarían un gran impacto para las empresas donantes de la FBAAB, por tal razón se clasifican para lograr tener una visibilidad más amplia sobre las consecuencias que podrían presentarse al entregarlos a las organizaciones. Estos parámetros también son aplicados a la salida de productos en los que se realizan unos protocolos pertinentes como método de control:

Protocolo general de entrega de producto: este protocolo es implementado para todos los productos que son exhibidos en el almacén de feria, se caracterizan por estar compuestos por los productos con riesgo de comercialización bajo en la cadena comercial y este protocolo tiene como característica que al tener un riesgo bajo se podrán entregar productos que no estén orientados a la población principal a la que atienden y que se encuentren disponibles.

Protocolo dirigido de entrega de producto: está conformado por productos con riesgos medios y altos de comercialización, en este tipo de protocolo se realiza una oferta controlada en algunos productos, además de que este punto está dirigido en su mayoría al área social que es quien se encarga de las actividades sociales, además de que verifican a quien va enfocado el producto.

Protocolo de entrega de productos por lotes: Con este protocolo se hace referencia al despacho de productos que tienen baja rotación o gran volumen de existencias dentro del almacenamiento en

las bodegas del área, excediendo la capacidad en la que se encuentran. Así que se identifican los productos con exceso de volumen, se hace la notificación a la dirección ejecutiva o el delegado encargado (ver anexo 35).

Este formato se realiza con el fin de hacer entrega a los beneficiarios el lote de productos, además de que se debe generar la salida en el inventario en el momento en que el acta sea autorizada, para posteriormente autorizar la salida pertinente de las instalaciones de feria. Este tipo de acciones se genera expresamente cuando el volumen de mercancías así lo dictamine, teniendo en cuenta que es previamente revisado por el jefe de no alimentos, el auxiliar sénior y un auxiliar de bodega si así lo quiere, y posteriormente se hace una inspección de la parte administrativa verificando las condiciones en las que se entregara, es importante que las personas que serán beneficiadas del lote exijan al momento de la entrega que todos los embalajes estén abiertos para así poder observar de manera más precisa el estado de los elementos y posterior valor de salvamiento del mismo como aporte solidario impuesto por el jefe del área, así como el diligenciamiento debido con todos sus requisitos de sellos y firmas a la salida de bodega.

9. Observaciones

En esta parte del proyecto de grado lo que se pretende es consignar en primera instancia los limitantes que se tuvieron para el óptimo desarrollo del mismo.

En primer lugar manifestar que la vinculación al Banco de Alimentos de Bogotá se ejecutó de forma retrasada en tiempo, debido a que antes de este sitio de práctica se presentó uno adicional pero por motivos confusos no se logró culminar en dicho sitio; por ende, este trabajo se realizó con poco tiempo pero con mucho esfuerzo y dedicación al conocer la parte interna de la FBAAB y el gran acogimiento que mostraron sus colaboradores ante la recolección de información a través de las rutinas realizadas.

La provisión de los documentos de los procedimientos de cada área en tiempos que no fueron los convenientes, teniendo en cuenta el poco tiempo que se poseía para el adelanto del proceso agustiniano en la FBAAB.

La falta de tiempo en la agenda de los trabajadores de las áreas requeridas debido a la gran cantidad de actividades que realizan en su jornada laboral; en justificación por lo anterior no se lograron presentar las rutinas de los 6 conductores del procedimiento de transporte y recepción, se intentó buscar los espacios pero debido al tiempo que se tuvo para el desarrollo de este trabajo no fue posible, así que se realizó una entrevista a uno de los conductores que cubre dos de las actividades más importantes de este cargo.

De la misma forma, al inicio de este proyecto se enfocó en que se debían presentar las rutinas de las áreas comprimidas en este trabajo, además del área de Gestión Humana que hace parte de la gerencia administrativa y financiera, pero por situaciones de tiempo nuevamente no se pudo cumplir a cabalidad con dicho objetivo.

Ahora bien, en cuanto a lo evidenciado en las dos áreas que se lograron analizar en este trabajo y contrarrestándolo con la formación profesional, según cada procedimiento comenzando con el área de logística; en la actividad de alistamiento y despachos se recomienda mantener un control más fuerte en cuanto al tiempo que destinan en actividades que presenten sus trabajadores dentro del horario y que no corresponden a las que deberían ejercer, tales como el uso de dispositivo móviles, de la misma manera, manifestar a la empresa de transporte tercerizado del área de despachos la necesidad de obtener más vehículos para la salida de mercancía de su área debido a

que los pocos vehículos generan retrasos en la operación; en cuanto al procedimiento de almacenamiento se recomienda implementar medidas logísticas en tiempos presurosos en donde puedan aprovechar más de lo actual el espacio que se maneja en las bodegas y que ayuden a liberar espacios de tránsito entre bodegas sin la obstrucción de estibas con alimentos; en cuanto al procedimiento de transporte y recepción se recomienda hacer un mejor manejo de las rutas que se le proveen a los conductores ,ya que, en la entrevista realizada se manifestó que en ocasiones se presentan desplazamientos innecesarios haciendo que no se optimicen tiempos, además de que se pierden fondos en recursos tales como la gasolina de los vehículos propios de la FBAAB, así mismo, se recomienda hacer una mejor distribución de los auxiliares de bodega que proceden a ir a rutas de recolección y los que se quedan de forma estática en los muelles, debido a que en ocasiones se evidencian demoras por personal mal distribuido; y en cuanto a creación de ítem se recomienda definir mejor las funciones de las personas encargadas del área debido a que la profesional en compras tiene labores que no le competen directamente en el área, los realiza con la mejor disposición pero hace que retrase las labores que realmente debería cumplir, en cuanto al coordinador de compras se sugiere que las áreas que integran los programas del Banco de Alimentos que maneja creen un cronograma que se cumpla con veracidad en cuanto a tiempo acerca del abastecimiento de información con la que se realizan los alistamientos de los mercados y desayunos.

En cuanto al área de no alimentos se recomienda que el líder adopte un liderazgo más fundamentado en su área en donde le preste atención a las cosas mínimas que suceden en la misma, de igual manera, atender las sugerencias de sus empleados en cuanto a las opiniones que tienen sobre mejoras de almacenamiento y de perfeccionamiento; además de hacer la solicitud formal a la gerencia de logística y operaciones en la que se encuentra el área de feria junto con el área de gestión humana acerca de la falta de colaboradores en el departamento, es de mencionar que las bodegas, los productos y la atención a organizaciones son de suma importancia y gran volumen, que requiere de un mejor detenimiento, debido a que es una de las secciones más amplias y de más oferta en el banco por ende amerita un equipo constante y a pesar de que han tratado de mitigar los impactos con los voluntarios de la FBAAB se hace realmente necesario una intervención inmediata, ejemplo de ello es que en las entrevistas los auxiliares manifestaron su preocupación al realizar el inventario anual del área con tan solo 4 personas y una muy grande cantidad de artículos.

Conclusiones

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos durante el proceso de recopilación de información, generación de las rutinas y verificación del cumplimiento de los procedimientos de las áreas de logística y de no alimentos; todo con el fin de que la FBAAB obtenga la certificación de calidad ISO 9001 de 2015, se logró identificar en primera instancia que en ambas áreas existen falencias a pesar de que la FBAAB posea mecanismos de control para poder cumplir con programas que ayuden al desempeño de su misión hacia sus clientes externos (beneficiarios), en cuanto a la organización interna del área de Logística se logró determinar que tiene carencia de estructura y orden en los procesos de almacenamiento, alistamiento y despachos; falta de generación de sentido de pertenencia de los trabajadores hacia la fundación, la generación de trato digno hacia sus colaboradores y poco cumplimiento en los horarios de salida, almuerzo y descanso de los mismos. De la misma manera implementar una mejor estrategia fitosanitaria con del departamento de calidad a la hora de proteger los alimentos de los roedores.

Para el área de no alimentos se puede concluir que sus falencias radican en la falta de un proceso óptimo establecido de logística, control y orden del área. De la misma manera, los pedidos y la inexistencia de un inventario sólido complican la atención a organizaciones y existencias disponibles que pueden brindar a las mismas en el área de exhibición, de esta manera dificulta el buen desarrollo de los procedimientos correspondientes a feria y se entorpece el proceso de certificación de calidad.

Ambas áreas necesitan implementar una gestión de Calidad eficiente y óptima teniendo en cuenta los factores que intervienen en los procesos ya sean internos como externos, que les permita cumplir los objetivos como organización. Fomentar la cultura organizacional y promocionar no solo un ambiente laboral saludable, sino que sean reconocidos ante el sector social como una fundación consolidada y organizada da ejemplo de estructura y ordenamiento adecuado de sus procesos, función de cada colaborador, responsabilidad y alcances de los mismos. Las relaciones internas deben ser manejadas de forma correcta con el establecimiento de un sistema que tenga la capacidad de funcionar adecuadamente, logrando un alcance más amplio a las comunidades vulnerables de la ciudad de Bogotá y más veredas aledañas, ejecutando así el cumplimiento de los objetivos de sostenibilidad de la ONU en el país y obteniendo la certificación de calidad que sería el primer paso para crear un Sistema Integrado de Gestión en la FBAAB.

Referencias

- ABACO . (2018). *Informe de gestión ABACO 2018*. Obtenido de https://3fcb4934-146f-4242-8b53-09340d55c449.filesusr.com/ugd/120c97_ec86d123151c445ba5e84398e5a1a2eb.pdf
- ABACO, A. (2016). *ABACO*. Recuperado el 10 de 11 de 2019, de <https://www.bancosdealimentosdecolombia.com/el-hambre>
- Área de Logística y Operaciones . (2019). *Tablero control alistamiento* . Bogotá D.C, Colombia .
- Banco de Alimentos Bogotá. (s.f.). *¿Cómo y cuándo nacimos?* Recuperado el 11 de 11 de 2019, de <https://www.bancodealimentos.org.co/nosotros/>
- Banco de Alimentos Bogotá. (2018). *3er Foro Hacia los Objetivos de Desarrollo Sostenible: Acciones y Retos*. Obtenido de <https://www.bancodealimentos.org.co/3er-foro-hacia-los-objetivos-de-desarrollo-sostenible-acciones-y-retos/>
- Banco de Alimentos Bogotá. (2018). *Noticia*. Recuperado el 11 de 11 de 2019, de Nuestra Misión: <https://www.bancodealimentos.org.co/nuestra-mision/>
- Banco de Alimentos Bogotá. (2018). *Noticia* . Recuperado el 11 de 11 de 2019, de Nuestra visión: <https://www.bancodealimentos.org.co/?s=vision>
- Banco de Alimentos Bogotá. (16 de 10 de 2019). *Sexto Foro de Responsabilidad Social del Banco de Alimentos de Bogotá*. Recuperado el 11 de 11 de 2019, de <https://www.bancodealimentos.org.co/6541-2/>
- FAO, O. p. (10 de 01 de 2019). *fao.org*. Recuperado el 10 de 11 de 2019, de <http://www.fao.org/about/what-we-do/es/>
- Gómez Velásquez, A. E. (2018). *Ropa de segunda mano VS pronta moda, a nivel local y global*. Medellín, Colombia.
- Palacios, L. C. (2016). *Dirección estratégica*. Ecoe Ediciones.
- Rodríguez Gómez, G., Gil Flores, J., & Garcia Jiménez, E. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. España: Ediciones Aljibe.

Salinas Sanchez , J. M., Gándara Martínez , J., & Alonso Sánchez, A. (2013). *Empresa e iniciativa emprendedora* . Madrid, España: McGraw-Hill/Interamericana de España, S.L.

Seguridad y salud en el trabajo (SST). (2019). Planos FBAAB. Bogotá D.C, Colombia .

Torres Acuña, O. L., & Gómez Huertas, A. M. (2019). Formato de seguimiento de rutinas para estudiantes voluntarios Uniagustinianos . Bogotá D.C, Colombia .

Uniagustiniana. (2019). Creación de ítems. Bogotá D.C, Colombia .

Anexos

Los anexos que se generaron en el desarrollo de este trabajo son documentos que quedan de uso exclusivo para la Fundación Banco Arquidiocesano de Alimentos de Bogotá, Debido a que contienen la información de manejo de actividades internas en las rutinas de sus colaboradores, así como información muy detallada de la compañía. Estos documentos se encuentran en Excel o PDF. Que se presentan de la siguiente manera:

Alistamiento y despachos:

Rutina Andrés Camilo Santos González – anexo 1

Rutina José Rubén Tique Osorio – anexo 2

Rutina Luis Eduardo Cruz Cepeda – anexo 3

Rutina Yeison Fabián Jiménez Martínez – anexo 4

Rutina Maycol Steven Sánchez García – anexo 5

Rutina Juan Diego Bermúdez Morales – anexo 6

Rutina Rosember Iván Roa Cuevas - anexo 7

Rutina Cristian René Cardona Martínez – anexo 8

Rutina Jonathan Isaza Beltrán – anexo 9

Rutina Johan Daniel Figueroa Arteaga – anexo 10

Rutina José Alexander Gómez Mora – anexo 11

Rutina Johan Augusto Guayacán Salamanca – anexo 12

Rutina Farley Gonzaga Rodríguez Chaux – anexo 13

Almacenamiento:

Rutina José Fabián Gómez Hoyos – anexo 14

Rutina Alexis Alfonso Vanegas Peña – anexo 15

Transporte y recepción:

Rutina Leidy Beltrán – anexo 16

Rutina Ángel Mauricio Torres Lizarazo – anexo 17

Rutina Carlos Alberto Molina Huertas – anexo 18

Rutina Wilson Serrano Torres – anexo 19

Rutina Jason Fabián Plazas Niño – anexo 20

Rutina Carlos Mario Rojas Jiménez – anexo 21

Rutina José Carlos Rojas Mendoza – anexo 22

Rutina Alirio Ballesteros Arévalo – anexo 23

Rutina Ovirne Balanta Mina – anexo 24

Rutina Kevin Sthiven Ramírez Duarte – anexo 25

Rutina Francisco Javier Ordoñez Viteri – anexo 26

Creación y administración de ítems:

Rutina Patricia Milena Carpeta Villalobos – anexo 27

Rutina Fabián Augusto Martín Ruíz – anexo 28

No alimentos:

Rutina Libardo Mendoza Aguilar – anexo 29

Rutina John Alexander Pachón Contreras – anexo 30

Rutina Duver Felipe Garay Yate – anexo 31

Formato de baja de productos- anexo 32

Rutina Astrid Carolina Barragán Díaz – anexo 33

Rutina Sara Milena Nonato Pineda – anexo 34

Acta de responsabilidad – anexo 35