

**Mejoramiento de los procesos de la gerencia relaciones corporativas del Banco de
Alimentos de Bogotá**

Yuly Viviana Fernández Güiza
Lady Giovanna Navas Becerra
Angie Camila Ramos Salcedo

Universitaria Agustiniana.
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Programa de Negocios Internacionales
Bogotá D.C
2019

**Mejoramiento de los procesos de la gerencia de relaciones corporativas del Banco de
Alimentos de Bogotá**

Yuly Viviana Fernández Güiza
Lady Giovanna Navas Becerra
Angie Camila Ramos Salcedo

Tutor
María Yolanda Laverde

Trabajo de grado para optar al título de Negocios Internacionales.

Universitaria Agustiniana.
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Programa de Negocios Internacionales
Bogotá D.C
2019

Agradecimientos

Son muchas las personas que han aportado al proceso y conclusión de este proyecto. Como primera medida agradecemos a Dios por bendecirnos siempre en la vida, gracias a nuestros padres y demás familiares que han sido parte fundamental de este camino, brindándonos su apoyo incondicional, confianza y respaldo en nuestras capacidades.

De igual manera, agradecemos a nuestros amigos y docentes de la Universitaria Agustiniana, los cuales hicieron parte del proceso de formación y preparación de nuestra carrera profesional, de manera especial, a nuestro docente de prácticas Andrés Rocha y a nuestra tutora María Yolanda Laverde, por la dedicación y apoyo en la realización de este proyecto.

Finalmente queremos expresar nuestra gratitud con la Fundación Banco Arquidiocesano de Alimentos de Bogotá, colaboradores y practicantes de esta organización, ya que gracias a su aporte, permitieron el desarrollo y conclusión de este trabajo.

Resumen

Un sistema de calidad en un empresa es desarrollado para fortalecer y enriquecer sus procesos internos, buscando así un mejor funcionamiento y desarrollo de sus actividades con el fin de evitar afectaciones en alguna parte de la cadena que lo conforman, por esto se llevó a cabo la debida identificación, documentación y verificación de los procedimientos de la Gerencia de Relaciones Corporativas de la Fundación Banco Arquidiocesano de Alimentos de Bogotá, para posteriormente, determinar las mejoras necesarias en cada una de las áreas que la conforman.

Teniendo en cuenta lo anterior, se construyeron rutinas de trabajo con la información suministrada por parte de los colaboradores en las entrevistas realizadas, así mismo, se realizó la construcción de los perfiles de cargo con funciones y responsabilidades de cada colaborador en base a los requerimientos y necesidades del Banco de Alimentos.

Por último, se hallaron novedades en las diversas áreas de la gerencia, a fin de dar continuidad con la estandarización de procesos que se han llevado a cabo desde hace un tiempo y poder dar por finalizado el proyecto.

Palabras clave: Sistema de calidad, procesos de estandarización, rutinas, perfiles de cargo, funciones, responsabilidades.

Abstract

A quality system in a company is developed to strengthen and enrich its internal processes thus seeking a better operation and development of its activities so that they are not affected in any part of the chain that make it up, so it was carried out the proper identification, documentation and verification of the procedures of the Corporate Relations Management of the Fundación Banco Arquidiocesano de Alimentos de Bogotá to determine the necessary improvements in the area of donors, communications, academia and volunteering and finally in beneficiary and nutrition management.

Taking into account the above, the routines were built with the information provided by the collaborators during the meetings that were generated, as well as the job profiles with roles and responsibilities of each collaborator based on the requirements and needs of the Food Bank.

Finally, new developments were found in the various areas to continue with the standardization of processes that has been carried out for some time and to be able to complete said project in that area.

Keywords: Quality system, standardization of processes, routines, job profiles, functions, responsibilities.

Tabla de contenido

Introducción	9
Problema de investigación	10
Objetivos	11
Objetivo general	11
Objetivos específicos	11
Justificación	12
Marco contextual	13
Metodología	16
Capítulo 1	17
Rutinas	18
Área de Gestión Donantes	19
Área de Comunicaciones	21
Área de Gestión del Conocimiento, Academia y Voluntariado	22
Área de Gestión de Beneficiarios y Nutrición	24
Perfiles de cargo (Funciones y Responsabilidades)	
Gerente de Relaciones Corporativas	27
Área de Gestión Donantes	28
Área de Comunicaciones	31
Área de Gestión del Conocimiento, Academia y Voluntariado	35
Área de Gestión de Beneficiarios y Nutrición	38
Capítulo 2. Propuestas de Mejora	
Gerente de Relaciones Corporativas	44
Área de Gestión Donantes	44
Área de Comunicaciones	45
Área de Gestión del Conocimiento, Academia y Voluntariado	46
Área de Gestión de Beneficiarios y Nutrición	47
Conclusiones	50
Referencias	52
Anexos	53

Lista de figuras

Figura 1. Esquema de desarrollo investigativo	16
Figura 2. Organigrama Gerencia de Relaciones Corporativas.....	18
Figura 3. Organigrama Área de Gestión Donantes	19
Figura 4. Organigrama Área de Comunicaciones	21
Figura 5. Organigrama Área de Gestión del Conocimiento, Academia y Voluntariado	22
Figura 6. Organigrama Área de Área de Beneficiarios y Nutrición	25

Lista de tablas

Tabla 1.Perfil de cargo gerente de relaciones corporativas	27
Tabla 2.Perfil de cargo jefe de gestión donantes	28
Tabla 3.Perfil de cargo gestora de donantes	29
Tabla 4.Perfil de cargo gestora de alianzas estratégicas.....	29
Tabla 5.Perfil de cargo analista de operaciones donantes	30
Tabla 6.Perfil de cargo coordinador de certificados de donación	31
Tabla 7.Perfil de cargo jefe de comunicaciones	31
Tabla 8.Perfil de cargo auxiliar de comunicaciones.....	32
Tabla 9.Perfil de cargo profesional digital	33
Tabla 10.Perfil de cargo profesional de comunicaciones	34
Tabla 11.Perfil de cargo practicante de diseño gráfico	35
Tabla 12.Perfil de cargo jefe de gestión del conocimiento, academia y voluntariado	35
Tabla 13.Perfil de cargo practicante academia y voluntariado	36
Tabla 14.Perfil de cargo sénior de voluntariado	37
Tabla 15.Perfil de cargo jefe de gestión de beneficiarios y nutrición	38
Tabla 16.Perfil de cargo analista de admisiones	39
Tabla 17.Perfil de cargo profesional de acompañamiento	39
Tabla 18.Perfil de cargo profesional de fortalecimiento	40
Tabla 19.Perfil de cargo asistente de gestión de beneficiarios y nutrición	40
Tabla 20.Perfil de cargo auxiliar de gestión de beneficiarios y nutrición	41
Tabla 21.Perfil de cargo profesional de proyectos de nutrición	42
Tabla 22.Perfil de cargo profesional en administración de programas	43

Introducción

La Universitaria Agustiniiana ingresa el 9 de marzo de 2019 a la organización Banco Arquidiocesano de Alimentos de Bogotá, con el objetivo de apoyar y reestructurar los procesos y procedimientos de la Gerencia de Relaciones Corporativas, la cual se encuentra bajo la dirección de Doris Hernández como su Gerente , quien a su vez delega funciones directivas a los jefes de cada área que integra esta gerencia: área de Gestión Donantes con Diana Carolina Reyes, área de Gestión de Beneficiarios con María Paola Martínez, área de Academia y Voluntariado con John La Rotta y el área de Comunicaciones con Patricia Escobar. Cada uno de ellos cuenta con un equipo de trabajo constituido por colaboradores directos, pasantes y practicantes de las diversas universidad es con las cuales posee convenio.

Durante este proceso que llevó a cabo la universidad, se desarrollaron 3 fases. La primera consiste en conocer los mapas de procesos del Banco de Alimentos, las segunda consiste en la descripción de las actividades con su respectivo diagrama de flujo, y la tercera fase se desarrolló mediante la vinculación de 12 estudiantes de la Uniagustiniana que corresponden a los programas de Administración de Empresas, Mercadeo, Contaduría Pública y Negocios internacionales; a fin de verificar y reafirmar los procesos y procedimientos que plantearon los docentes de la universidad y el director del programa de Negocios Internacionales.

Lo anterior, con la finalidad de que el Banco de Alimentos obtenga la certificación de calidad ISO 9001, a fin de incrementar la confianza en sus donantes y fundaciones, a nivel nacional e internacional, canalizando de la mejor manera los recursos de la organización.

Para ello se plantean dos capítulos en donde se tratará inicialmente el desarrollo de los procesos y procedimientos planteados por la universidad, para las diversas áreas que componen la Gerencia de Relaciones Corporativas; y posteriormente, la presentación de las propuestas de mejora, las cuales surgen como resultado del levante de información de las fases anteriormente descritas.

Problema de investigación

Planteamiento del problema

Desde el ámbito japonés, la planeación estratégica ha sido una herramienta útil para la organización y el cumplimiento de objetivos. Según Armijo (2009), ésta sirve como herramienta para la toma de decisiones, en busca de mejores cambios y adaptaciones en el mercado, a la vez que aumenta la calidad y el buen desarrollo de procesos y procedimientos, en respuesta a dicha planeación, sirviendo como ventaja diferenciadora que ayude a la penetración de nuevos mercados, logrando así incrementar la competitividad de las organizaciones (Mejía, 2002).

Con relación a lo anteriormente dicho, se logra una ventaja competitiva a partir de la gestión de calidad, definida en la Universidad de Deusto como: “el conjunto de decisiones que se toman en la empresa con el objetivo concreto de la mejora de la calidad de los productos, los servicios, los procesos y la gestión empresarial en general.” (Arana et al, 2008); en consecuencia, la gestión de calidad cuenta con diversos elementos permitiendo lograr su objetivo principal, entre ellos está la auditoría, proceso que permite la exploración y análisis de información hecha por una tercera parte con la intención de constatar su veracidad y aumentar la utilidad de dicha información, permitiendo crear un diagnóstico de su estado actual con miras a corregir sus debilidades y potencializar sus fortalezas (Morales, 2012).

En consecuencia, el trabajo que la Universitaria Agustiniense viene desarrollando desde el área de proyección social, se vincula con el Banco de Alimentos de la ciudad de Bogotá, institución que creó el 8 de mayo del 2001, con ayuda del señor Arturo Calle, el señor Gonzalo Restrepo y el Cardenal Monseñor Pedro Rubiano Sáenz (Banco, 2018). Para el año 2019, Colombia cuenta con más de 18 bancos de alimentos en lugares como la región Caribe, la región cafetera y la región central, siendo el Banco de Alimentos de Bogotá el más grande e importante del país, organización que basa su funcionamiento en la recepción de donaciones (alimentos, no alimentos, servicios e incentivos económicos), selección de bienes con características óptimas para el uso y/o consumo, almacenamiento y clasificación de productos, y finalmente, la entrega de los mismos a organizaciones beneficiadas con población en estado de vulnerabilidad. (Banco, 2018).

Durante 18 años de funcionamiento, el Banco Arquidiocesano de Alimentos de Bogotá, ha reflejado un crecimiento importante de personal, procesos y procedimientos, a un ritmo acelerado, impidiendo a las distintas gerencias que lo integran, organizarse y crecer al mismo nivel de sus necesidades, problemática que ha generado pérdida de competitividad y

desaprovechamiento parcial de donaciones de empresas nacionales e internacionales, a falta de una certificación de calidad.

En este sentido se hace necesario ordenar y documentar los procesos y procedimientos que realiza esta institución, a fin de lograr tener la documentación exigida por las instituciones certificadoras. Por lo anterior surge el siguiente cuestionamiento de investigación.

Pregunta problema

¿Cómo contribuir al mejoramiento de los procesos de la gerencia de relaciones corporativas del Banco de Alimentos para el sistema de gestión de calidad?

Objetivos

Objetivo general

Desarrollar propuestas de mejoramiento de los procesos de la Gerencia de Relaciones Corporativas del Banco de Alimentos de Bogotá, para el sistema de gestión de calidad.

Objetivos específicos

1. Documentar y verificar las rutinas de la gerencia de relaciones corporativas.
2. Determinar los perfiles de cargo y las responsabilidades que corresponden a cada colaborador de la Gerencia de Relaciones Corporativas.
3. Definir y estandarizar los procesos de la Gerencia de Relaciones Corporativas.

Justificación

La realización de este proyecto tiene como base la política de proyección social de la Universitaria Agustiniiana, orientada en logro de respuestas a necesidades, exigencias y desafíos sociales; a través de la ejecución de programas y proyectos que incidan en el desarrollo integral de la sociedad en general. El programa de Negocios Internacionales lidera, junto con la facultad de ciencias económicas y administrativas; una propuesta de mejora al sistema de calidad en procesos organizacionales de la Gerencia de Relaciones Corporativas del Banco de Alimentos de Bogotá. Lo anterior con el fin de brindar una mejor planeación y control en los procesos internos de la organización, coherentes con los objetivos de desarrollo sostenible que maneja el Banco de Alimentos de Bogotá. (Universitaria Agustiniiana, 2019).

La evaluación de los procesos de ésta organización, pretende alinear la aspiración de mejoramiento de calidad, con el debido cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que comprometen directamente las labores de responsabilidad social del Banco de alimentos. Estos son: 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 de Bogotá, 2018).

En consecuencia, el resultado final del presente documento, pretende generar un aporte a las ventajas competitivas del Banco de Alimentos de Bogotá, coherente a la misión de luchar juntos contra el hambre, garantizando la sostenibilidad de los procesos que dirige la Gerencia de Relaciones Corporativas, dando soporte a la correcta realización de procedimientos, de la mano de un enfoque dirigido a la correcta ejecución de actividades inherentes a su actividad misional.

Marco contextual

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, con el objetivo de realizar una obra que tuviese el sello de la caridad jubilar. En virtud de ello, el 8 de mayo de 2001, se reunieron el empresario Arturo Calle, el señor Gonzalo Restrepo y Cardenal Monseñor Pedro Rubiano Sáenz con la idea de crear la Fundación Banco Arquidiocesano de Alimentos de Bogotá (FBAAB).

Esto se dio como resultado del pensamiento de algunos empresarios interesados en participar en la construcción de un proyecto fundamentado en la generosidad para beneficiar especialmente a las personas más vulnerables de Bogotá y sus zonas cercanas.

Misión

Según el informe de gestión por parte de comunicaciones (2018):

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.

Visión

Según el informe de gestión por parte de comunicaciones (2018):

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.

Mega

“Nuestra razón de ser es mejorar la calidad de vida de quienes no tienen acceso a los alimentos. Para el 2021 contribuiremos a mejorar la seguridad alimentaria de 500.000 personas”(Banco, 2018)

Dimensión económica

El Banco de Alimentos de Bogotá bajo los lineamientos de los objetivos del desarrollo sostenible, cumpliendo con las condiciones dignas de trabajo y generan alianzas con distintas organizaciones públicas o privadas, iglesias, ONG’s y la academia con el fin reducir los desperdicios y la calidad de vida de la población a 2018 cuenta con:

- 126 colaboradores distribuidos en las diferentes áreas que posee el banco.
- Más de 1000 donantes de alimentos (7.085 toneladas).

- 46 con universidades y una vinculación de 1.250 estudiantes.
- 4.872 voluntarios relacionados 51 donando conocimiento y 4.609 en el programa de manos a la obra.
- 1.108 organizaciones y/o fundaciones vinculadas al banco o a los programas que ofrece.
- Se han entregado 13.940 toneladas, de las cuales se han beneficiado y atendido a 307.427 personas entre ellos niños, jóvenes, adultos, adulto mayor y familias.

Dimensión social

El banco de alimentos cuenta con programas de nutrición, formación y acompañamiento que mejoran la calidad de vida de las organizaciones beneficiadas, garantizando el proceso de forma transparente en la vinculación y disponibilidad a una alimentación saludable. Fortaleciendo a las organizaciones beneficiadas con el apoyo de las universidades y las empresas.

Brindamos apoyamos a universidades y colegios, comunidades católicas, atención de emergencias y auxilio a población vulnerable (cárceles, habitantes de calle, migrantes y hospitales).

Productos o servicios

Se clasifican en tres tipos:

- 1) Alimentos y no alimentos que evidencian fallas en su apariencia, estado de maduración, mermas, baja rotación o fecha cercana de vencimiento pero que sean aptos para el consumo humano, los alimentos pueden ser bebidas, abarrotes, cárnicos, fruiter, granos, lácteos, panadería, etc. Los productos no alimentos pueden ser aseo, higiene personal y protección femenina.
- 2) En efectivo.
- 3) Bienes de consumo que permitan el progreso de los beneficiarios de las organizaciones vinculadas. Entre ellos encontramos materiales de mejoramiento de infraestructura, dotaciones de cocina y menaje.

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

Metodología

La metodología que se empleará en el presente proyecto es de tipo cualitativo, documental y descriptivo.

Es de tipo **cualitativo** debido a que la problemática, plantea un estudio comportamental y procedimental de carácter laboral, en el escenario de trabajo del área de Relaciones Corporativas de la FBAAB. (Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, P., 2010)

Por consiguiente, el estudio se desarrollará mediante un método **documental**, pretendiendo determinar los hallazgos que se presentan en el desarrollo del proceso con base al archivo y documentación existente y construida por el mismo proyecto. (Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, P., 2010)

Por último, el alcance será **descriptivo**, ya que con la información obtenida se explica la efectividad del desarrollo de las actividades y procedimientos de la gerencia de Relaciones Corporativas de la FBAAB, por consiguiente, la posible propuesta de mejora con base a lo evidenciado. (Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, P., 2010)

Para el desarrollo del proceso metodológico se tomará en cuenta la estructura que sugieren Hernández, Fernández y Baptista en su libro Metodología de la Investigación. A continuación, en la figura 1 se presenta el esquema con la respectiva explicación de cada uno de los pasos:

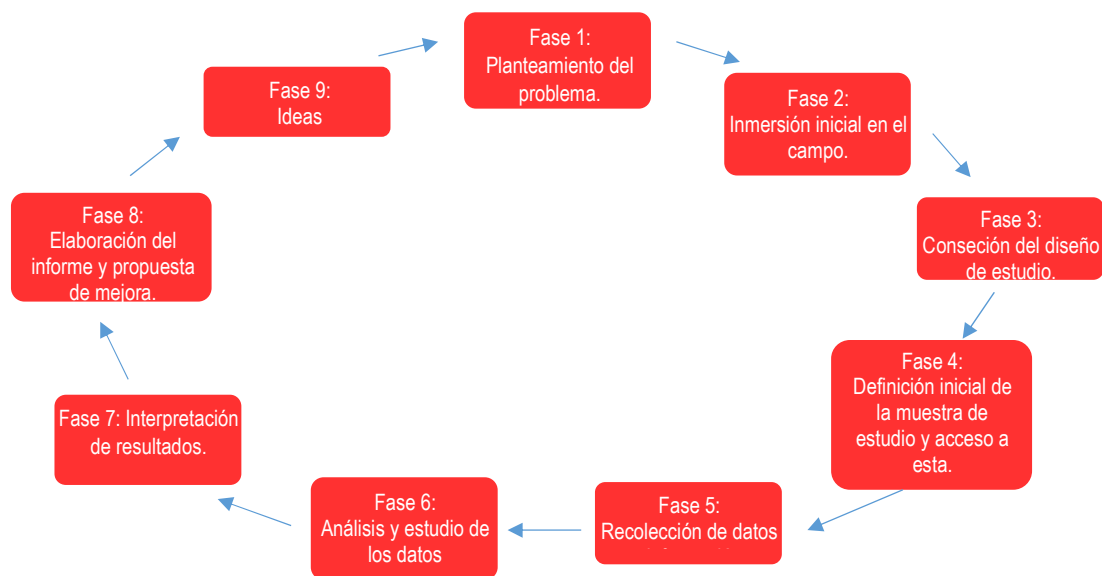


Figura 1. Esquema de desarrollo investigativo.

Fuente: (Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, P., 2010)

Capítulo 1. Estandarización de los procesos

Toda empresa tiene una estructura organizacional, objetivos y metas que la definen, determinando los niveles jerárquicos, departamentales y funcionales de la misma. En efecto, una buena organización hace que la empresa evolucione al ritmo de la demanda, sin que sus procesos se vean perjudicados o estancados en algún momento; de esta manera “la adopción de un sistema de gestión de calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible”(Icontec, 2016).

Así mismo, un sistema de calidad está pensado para utilizarse en cualquier organización sin distinción de tamaño o sector, su importancia radica en enriquecer los procesos internos de la empresa, generando mejoras en sus productos y servicios; el Banco de Alimentos de Bogotá con su evolución y desarrollo quiere obtener una certificación de calidad, por ende requiere documentar información que evidencie la planificación, coordinación y ejecución de sus actividades; razón por la cual la Uniagustiniana, brinda apoyo realizando una auditoria donde se verifiquen los procesos, funciones y responsabilidades de los colaboradores que integran la Gerencia de Relaciones Corporativas, a fin de estandarizar sus procesos y procedimientos.

En consecuencia, se efectúan en primera instancia la determinación de los procesos y rutinas generando una visión más amplia de las debilidades y oportunidades de la FBAAB, buscando así optimizar los recursos con una mayor productividad; las rutinas deben ser “sólidas, regulares y están diseñadas para mantener tu negocio activo, creíble y creciente”(Colás, 2015), permitiendo evidenciar y conocer el tiempo dedicado a cada una de las actividades y proyectos por parte de los empleados. Como segunda medida, establecer los perfiles de cargo permite que una empresa tenga claro las funciones de sus empleados evitando así duplicidad en actividades o tiempos muertos. Según un Armstrong (2018):

En definitiva, la perfilación de puestos es la columna vertebral de los procesos de gestión de capital humano en todas las empresas, así que es necesario dedicarle tiempo para que los resultados tanto en el proceso de reclutamiento como ya cuando las personas cubren su puesto permitan el logro de los objetivos en la organización.

Y finalmente delegar las responsabilidades “denota los compromisos y obligaciones a las que usted debe dar respuesta por la función que ocupa. Marca los ámbitos en los cuales usted

es responsable de tomar decisiones, y generar las acciones necesarias para que los resultados del trabajo se den, en tiempo y forma”(Villacis, 2019).

A continuación, se describirá el proceso que se realizan en el Banco de Alimentos en la Gerencia de Relaciones Corporativas, documentando y verificando las rutinas, determinado perfiles de cargo y estableciendo las responsabilidades a cada integrante que lo conforma.

Rutinas

La dinámica organizacional del Banco de Alimentos de Bogotá demanda una integración e intermediación entre su función misional y el relacionamiento directo con los donantes y beneficiarios.

Teniendo en cuenta lo anterior, el área de relaciones corporativas conduce a la integración organizacional de los públicos que maneja, los procesos y los recursos organizacionales, generando un afianzamiento de los valores organizacionales, su cultura y clima organizacional, basado en el sentido de pertenencia (identidad), la proyección de su imagen corporativa (posicionamiento), socialización del conocimiento y la comunicación como generador de conectividad con la totalidad de funciones y áreas de la compañía(Rincón Quintero, 2014).

La Gerencia de Relaciones Corporativas del Banco de Alimentos de Bogotá, como se muestra en la figura 2, está constituida por cuatro áreas principales.

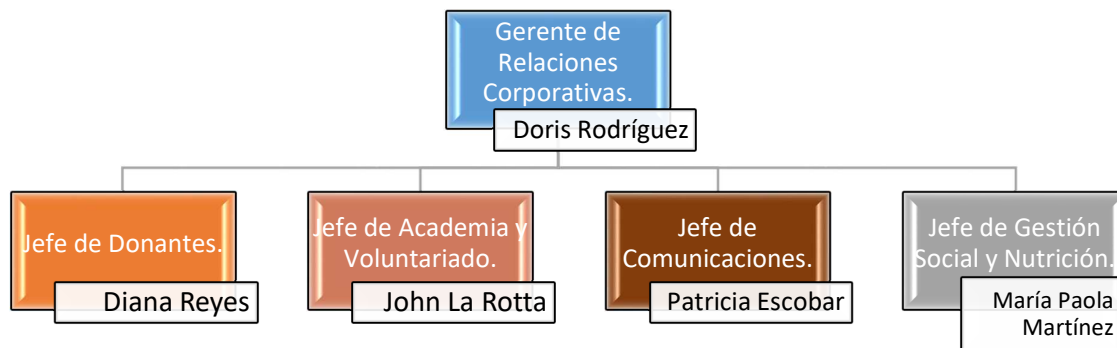


Figura 2. Organigrama Gerencia de Relaciones Corporativas.

Fuente: Elaboración propia.

Sin embargo, toda la gerencia esta correlacionada, muchas de las actividades realizadas en las distintas áreas trabajan en paralelo o con algún tipo de relación entre los distintos empleados, evidenciando la necesidad de un orden de las actividades y de las responsabilidades.

Doris Carmenza Rodríguez Hernández es la Gerente de Relaciones Corporativas, persona encargada de liderar a las áreas que integran ésta gerencia. Alguna de sus funciones principales incorporadas a su rutina diaria son: participar en la elaboración y ejecución de proyectos del área, evaluar los resultados que estos puedan generar, liderar convenios institucionales, selecciona las organizaciones que ingresan como beneficiarios, a los programas del banco; y finalmente, participar en reuniones de junta directiva y alta gerencia con organizaciones y sus altos mandos para generar los convenios formales de aceptación al banco de alimentos. (Ver Anexo Rutina –Doris Rodríguez).

Área de gestión donantes.

Actualmente, el área de Donantes, como se muestra en la figura 3, está dirigida por la líder de área Diana Reyes, teniendo a su cargo dos Gestoras (Diana Romero y Martha Ruiz), una persona encargada de los anuncios de donación (Leidy Beltrán), que a su vez es contacto directo con el área de logística; y a Larry Tobón, encargado de la elaboración y emisión de los certificados de donación. Esta área gestiona donaciones en productos de alimentos y no alimentos, al igual que recursos económicos; por parte del sector empresarial, público y personas naturales, suministrando un informe de sostenibilidad sobre su participación e impacto con las organizaciones beneficiadas de la Fundación Banco de Alimentos de la ciudad de Bogotá (FBAAB).

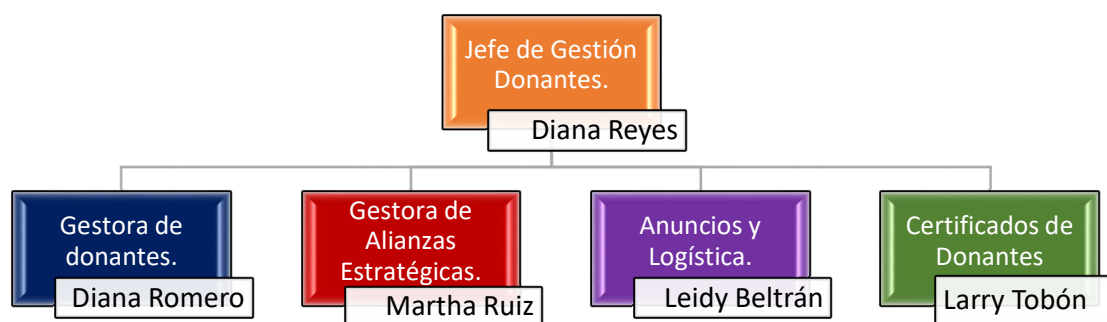


Figura 3. Organigrama Área de Gestión Donantes.
Fuente: Elaboración propia.

La líder del área es Diana Carolina Reyes Lavado, la cual se encarga de liderar, coordinar y verificar que los procesos de su equipo se encuentren de una forma sincronizada y

estandarizada con la finalidad de alcanzar resultados de calidad para la organización; también desarrollar estrategias para que las donaciones sean más efectivas, teniendo conocimiento del contexto, como lo es buscar empresas que cuenten con una responsabilidad social empresarial, excedentes de producción, cuestiones políticas y económicas en las que puede estar atravesando el país, factores claves que pueden impactar la generación de donaciones.

Del mismo modo, realiza un análisis estratégico de cuáles pueden ser los posibles nuevos donantes, ¿cómo fidelizar y recuperar a los donantes?; de igual manera, mirar por qué han disminuido las donaciones, que cosas se están dejando de hacer y que se quiere lograr. Durante la verificación de los procedimientos, se documentó su rutina, evidenciando que no posee horarios fijos para la realización de sus actividades, ya que pueden variar dependiendo el día y las situaciones que se presenten. (Ver anexo Rutina- Diana Reyes).

Por otra parte, las dos gestoras tienen como objetivo principal captar, recuperar y fidelizar a los donantes nuevos y existentes, siguiendo los lineamientos propuestos por la organización, su jefe inmediato y el Gerente de Relaciones Corporativas. La finalidad es ayudar en el incremento de donaciones, dando a conocer el impacto social y económico que se genera; además de establecer un vínculo de confianza y buena comunicación entre las partes negociadoras, para el desarrollo exitoso de los procesos. Cada una de las gestoras se centra en un sector específico; Diana Romero la *Gestora Donantes* se concentra en el sector privado, fidelizando donantes de empresas dicho sector, enfocándose en estrategias administrativas y capacitándose en el manejo de la plataformas de recaudo online que facilitan las donaciones en efectivo del exterior como por ejemplo, Global Giving (Ver anexo Rutina- Diana Romero). Por el contrario, Martha Ruiz, *Gestora de Alianzas Estratégicas* se enfoca en el sector público, generando alianzas con canales de TV pública, radios y otros medios de comunicación, de la misma manera se encarga de relacionarse con posibles donantes en eventos para todo público, usando estos medios como herramienta para atraer nuevas organizaciones (Ver anexo Rutina- Martha Ruiz).

Desde hace poco tiempo Leidy Beltrán, *Analista de Operaciones de Donantes*, se encarga de la planificación logística de la recolección de las donaciones, siendo también el contacto con la Asociación de Bancos de Alimentos de Colombia (ABACO) y el centro de acopio de la FBAAB, ubicado en Corabastos (Ver anexo Rutina- Leidy Beltrán).

Por último, se encuentra Larry Tobón, *Coordinador de Certificados*, quien es el encargado de realizar y expedir los certificados que se les entregarán a los donantes para que de este modo ellos puedan recibir los beneficios tributarios que brinda el gobierno por hacer donaciones (Ver Anexo Rutina- Larry Tobón).

Área de comunicaciones.

Se encuentra encabezada por su líder de departamento, Claudia Patricia Escobar Hernández; quien a su vez dirige al *Profesional Digital* (cargo ocupado en su momento por Jennifer Paola Vargas Casas, pero poco después quedó vacante); al *Profesional de Comunicaciones* (cargo actualmente sin integrante); a la *Auxiliar de área*, Angie Samanta Díaz Bojaca, a la *Practicante de Diseño*, Lesly Estefanía Cruz Ortiz; y a un grupo de 50 aprendices y practicantes de diferentes instituciones educativas como el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, Universitaria Agustiniiana - Uniagustiniana, Universidad de la Cámara de Comercio de Bogotá - Uniempresarial, entre otras instituciones; los cuales se encargan de apoyar al área, tres o cuatro días a la semana, en temas de fotografía, producción y edición de video, diseño de piezas gráficas y otras actividades propias de la labor de comunicaciones. En figura 4, se evidencia el organigrama del área.

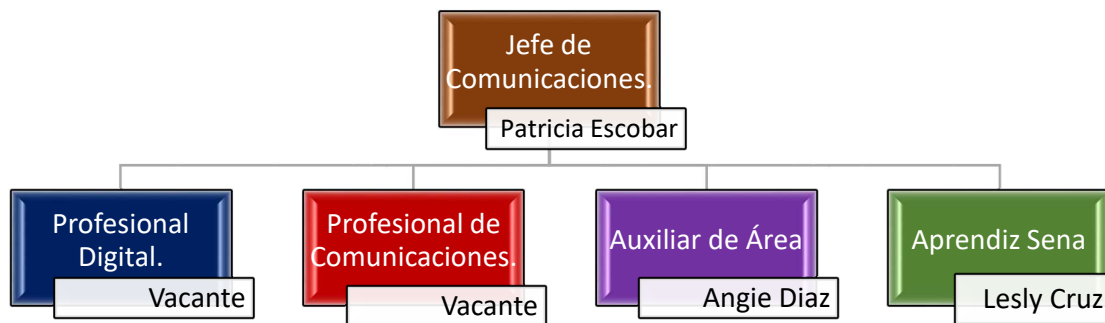


Figura 4. Organigrama Área de Comunicaciones.
Fuente: Elaboración propia.

El *Líder de Comunicaciones* se encarga de planificar, diseñar y coordinar estrategias de comunicación y personal del área, logrando un marketing efectivo a nivel interno y externo de la FBAAB, con el fin de garantizar el reconocimiento y posicionamiento de la imagen corporativa de la fundación, con información de calidad e interés al público. (Ver Anexo Rutina – Patricia Escobar). Seguida de la *Profesional Digital*, visibiliza la labor del Banco de Alimentos de Bogotá a través de la generación de contenido en redes sociales, promoviendo la interacción positiva de los seguidores de la FBAAB, con la organización en mención. (Ver Anexo Rutina –Jennifer Vargas).

Por otro lado, la *Profesional de Comunicaciones* gestiona alianzas con medios de comunicación radiales, de prensa y televisivos, propiciando entrevistas, noticias, reportajes, etc., que encaminan a visualizar la labor de la FBAAB no solo a nivel capital sino también a otras esferas de interés nacional (Sin rutina – puesto sin integrante).

Posteriormente, la *Auxiliar de Comunicaciones* realiza funciones de apoyo de área con tema de diseño, montaje de piezas y textos dirigidos a los informes de gestión, boletines, invitaciones y correo masivo, al igual que realiza dirección de apoyo a practicantes y/o pasantes del área, en proyectos de comunicación interna y externa de la FBAAB (Ver Anexo Rutina –Angie Díaz).

Finalmente, la *Practicante de Diseño* es quien realiza procesos de conceptualización y elaboración de artes gráficas para las diferentes publicaciones de la FBAAB., así como el manejo de e-mailing o correo masivo organizacional, de acuerdo a los lineamientos estratégicos de dirección del área. (Ver Anexo Rutina –Lesly Cruz).

Cabe resaltar que, la importancia de esta dependencia en el área de Relaciones Corporativas, se centra en la integración total de la FBAAB en todos los niveles, así como con las organizaciones y personas naturales que aportan y se benefician del mismo, motivándolos a la obtención de logros comunes a través de un posicionamiento efectivo, convirtiéndose así en una parte clave de la gestión organizacional. (Rincón Quintero, 2014).

Área de gestión del conocimiento, academia y voluntariado.

John La Rotta, *Líder de área*, Danna Riaño, *Practicante de academia y voluntariado*, el *gestor de academia* (vacante), y Fernando Burbano, *Analista Sénior de Voluntariado*, son los integrantes del área de Gestión del Conocimiento, Academia y Voluntariado, como se muestra en la figura 5. Su función principal es proporcionar a la FBAAB la donación de conocimiento mediante la vinculación de estudiantes, maestros, instituciones educativas y voluntarios. Son los que captan los estudiantes y voluntarios que las demás áreas emplean, ayudando de este modo a que la FBAAB pueda contar con mayor ayuda externa, mediante proyectos internos y externos, en la realización de actividades dentro y fuera de la organización, la donación de conocimiento necesario para el crecimiento de las organizaciones beneficiadas.

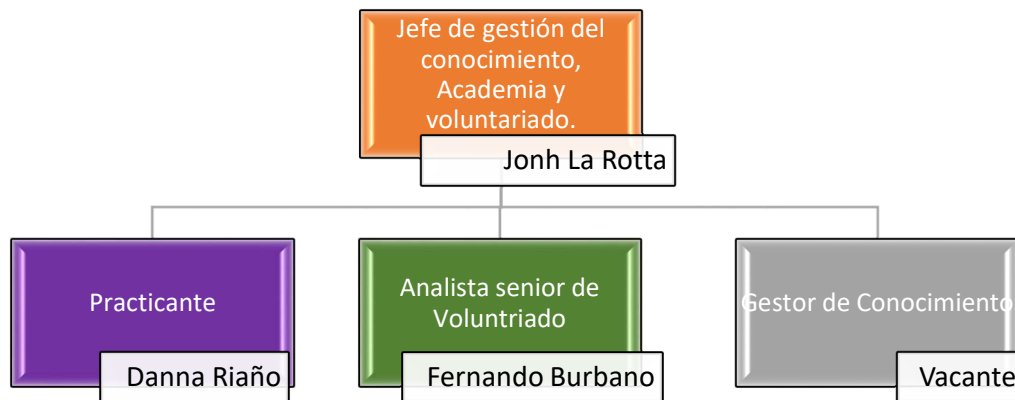


Figura 5. Organigrama Área de gestión del conocimiento, Academia y Voluntariado.
Fuente: Elaboración propia.

Esta dependencia es dirigida por John Henry La Rotta. Su función se centra en dirigir, liderar y controlar los instrumentos de vinculación de instituciones educativas, estudiantes y voluntariado, fortaleciendo el programa de donación de conocimiento para la organización. Su aporte más valioso está en la búsqueda de convenios institucionales como manos extras para la labor social, buscando lograr dicho objetivo, el Jefe del área se reúne con distintas instituciones dentro y fuera de la FBAAB, pretendiendo vincular no solo estudiantes sino maestros que también puedan donar conocimiento mediante proyectos en organizaciones o dentro del banco. John La Rotta también se encarga de todo el seguimiento del procedimiento de vinculación, desarrollo de los proyectos de los estudiantes y docentes, y los respectivos certificados; así mismo, es quien realiza las inducciones a estudiantes y voluntarios, y las entrevistas a los primeros mencionados, actividad que requiere la mayoría de su tiempo laboral, junto con las reuniones con las instituciones educativas, maestros y estudiantes. (Ver Anexo Rutina – John La Rotta)

También, se encuentra el *Gestor de Academia*, puesto que actualmente se encuentra vacante. Este cargo tiene como objetivo apoyar el área de capacitaciones para entidades y personas naturales, dando a conocer la existencia del Banco de Alimentos y transmitiendo información a estudiantes que deseen realizar sus prácticas en la entidad. (Sin rutina establecida).

A causa de la falta de un Gestor de Academia como apoyo para el área, la FBAAB tiene una practicante como auxiliar administrativa, cargo ocupado por Danna Riaño, quien en este momento es la mano derecha y mayor apoyo del Jefe de Gestión de conocimiento, academia y voluntariado. Entre las actividades que realiza se encuentra alimentar, actualizar y organizar la base de datos de los estudiantes e instituciones, la realización de cartas y certificados necesarios, y ser quien maneja a agenda de reuniones, capacitaciones y citas de John La Rotta.

En cuanto a su horario laboral, la mayor cantidad de tiempo se invierte en la realización, entrega y organización de los documentos necesarios para la vinculación, seguimiento y certificación de los estudiantes, y en la atención a estudiantes y voluntarios. (Ver Anexo Rutina – Danna Riaño)

Finalmente, la labor se ve completada por el *Analista Sénior de Voluntariado*, cargo ocupado por el profesional Fernando René Burbano Erera. Su actividad es de vital importancia para el Banco de Alimentos, porque es quien se encarga de hacer cumplir los objetivos establecidos en el área, asegurando la calidad, coherencia, pertinencia y eficiencia del desarrollo en todas las actividades que desarrollan los participantes del voluntariado y academia. Su actuación principal está en dar a conocer el corazón del Banco a través de actividades sociales relacionadas con la selección, verificación y alistamiento de alimentos que llegan como donación al banco y que luego serán entregadas a los niños, jóvenes, ancianos y familias en estado de vulnerabilidad alimenticia de la ciudad de Bogotá, actividad que realiza todos los días. (Ver anexo Rutina – Fernando Burbano). Así mismo, es quien se encarga de las vinculaciones y certificaciones de los voluntarios que ejercer su labor dentro de la FBAAB.

Esta dependencia cuenta con tres líneas de apoyo. La primera es la de la docencia, encargada de la formación de líderes sociales y/o comunidades vulnerables con la participación de estudiantes y docentes. La segunda es la investigación, debido a que el Banco es sede de realización de trabajos de grado, asesorías, auditorías, consultorías, postulaciones y proyectos (Colciencias y otros). Por último, la tercera línea es el servicio y la protección constituida por el convenio de cooperación en: pasantías, prácticas empresariales, horas sociales, voluntariado, visitas empresariales, jornadas de sensibilización y realización de campañas. Todo lo anterior en la misión de darse al prójimo y en la vocación de servir para el servicio en la meta de luchar juntos contra el hambre (Banco de Alimentos de Bogotá, 2018).

Área de gestión de beneficiarios y nutrición.

Esta área está constituida, como se evidencia en la figura 6, por la Líder de área, María Paola Martínez. Bajo su cargo se encuentran seis personas: Elsy Coromoto Sánchez, *Profesional de Acompañamiento*; Claudia Margarita Flórez, *Profesional de Fortalecimiento*; Alejandra Ocampo, *Analista de Admisiones*; Angélica Parra Hernández, *Profesional de proyectos de nutrición* y Lady Johanna Jiménez, *Profesional en administración de programas*. Estas personas junto con su jefe de área, se encargan de todas las actividades

relacionadas con las fundaciones que se ven beneficiadas de la FBAAB, desde la vinculación hasta la creación de capacitaciones y programas nutricionales.

Entre sus objetivos principales se encuentran: el seguimiento y cumplimiento de los requerimientos antes, durante y después de la vinculación, realizando mediante visitas la vinculación y/o reactivación de organizaciones, acompañamiento, desarrollo de programas especiales que buscan beneficiar a poblaciones tales como niños y jóvenes a través de proyectos nutricionales y finalmente, dirigir y orientar grupos de estudiantes que permiten generar en las organizaciones crecimiento y desarrollo. El área se relaciona con dependencias como Donantes, Logística, Aporte Solidarios, No Alimentos, etc., dejando claro la necesidad de un buen alineamiento y organización en cuanto a actividades y funciones.

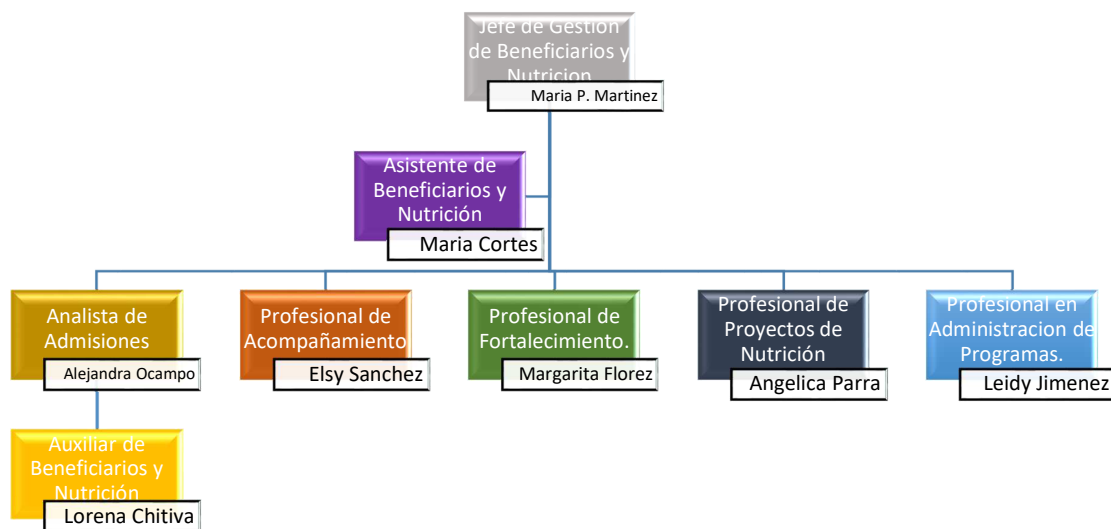


Figura 6. Organigrama Área de gestión de Beneficiarios y Nutrición.
Fuente: Elaboración propia.

María Paola Martínez, *Jefe de Área*, está encargada de coordinar, liderar y hacer un seguimiento a todo su equipo y los procedimientos que se encuentran a cargo de esta área, supervisando que se lleve a cabo estrategias que logren las metas planteadas, así mismo, realiza los informes respectivos de productos dependiendo los criterios de utilización; otras de las actividades que realiza son: la validación de las visitas desde los rúters a los conceptos emitidos, el cálculo de los pagos de los integrantes de su equipo, apoyar el procedimiento y la toma de la decisión de vinculación o reactivación de alguna de las organizaciones, reunirse con organizaciones cuando se requiera y ser la representante del área de Beneficiarios y

nutrición. Se evidencia que sus funciones no son rutinarias, ya que dependen de las actividades de su equipo y las necesidades diarias de su área y de las demás. (Ver anexo Rutina – María Paola Martínez)

La *Analista de Admisiones* Alejandra Ocampo, es la encargada de realizar el debido proceso de verificación y análisis para el ingreso o reactivación de una fundación o parroquia que quiera vincularse para adquirir los productos o servicios que brinda el Banco de Alimentos; claro está que deben ser fundaciones que generen un impacto positivo en la sociedad. Además de esto, brinda un proceso de acompañamiento durante el tiempo de práctica a los estudiantes que le son asignados de las diferentes universidades (Ver anexo Rutina- Alejandra Ocampo).

La *Profesional de Acompañamiento* Elsy Sánchez, tiene todo lo relacionado con el seguimiento y acompañamiento a los estudiantes universitarios que entran al área para desarrollar sus prácticas en las diversas fundaciones que se encuentran vinculadas con el banco, verificando y controlando todos los procesos que llevan a cabo dichos estudiantes; de manera análoga realiza visitas pertinentes en las zonas asignadas por su jefe para cerciorarse de que cumplan con las especificaciones necesarias para recibir los beneficios que brinda el banco; y todo lo relacionado con los apoyos de las universidades y sus estudiantes (Ver anexo Rutina – Elsy Sánchez).

Claudia Margarita Flórez Buelvas es la *Profesional de Fortalecimiento*. Ella se encarga de gestionar y apoyar las capacitaciones y consultorios que realiza la FBAAB para las diferentes organizaciones sociales, así como visitas de seguimiento a organizaciones vinculadas, a fin de mejorar sus procesos administrativos, financieros, sociales y nutricionales de los mismos, lo que conlleva a un mejoramiento en la atención a la población vulnerable. Los resultados de esta importante gestión los refleja en informes mensuales, realización de convocatorias, visitas y un meticuloso manejo del cronograma de los 9 consultorios y capacitaciones que realiza el Banco de Alimentos. (Ver anexo Rutina – Margarita Flórez).

La *Profesional de proyectos de nutrición*, Angélica Parra Hernández, es la encargada de la minuta base usada para los programas de nutrición, al igual que la minuta usada en el casino del banco. Ella maneja también los componentes bases de los programas de nutrición, siendo quien desarrolla 4 de los 5 componentes, analiza los datos recolectados en los componente 2, 4 y 5, y quién lleva a cabo la logística de las capacitaciones del componente 3. Al ser la única nutricionista del banco, es la responsable de todos los proyectos y actividades con temáticas nutricionales. Actualmente, Angélica debió añadir a sus actividades las visitas de beneficiarios, ya que solo hacía las visitas a las organizaciones que se encontraban dentro de

los programas nutricionales, lo cual provocó que el mayor tiempo laboral se lo deba invertir a esta actividad. (Ver Anexo Rutina – Angélica Parra)

Lady Jiménez, *Profesional en administración de programas* tiene bajo su cargo el cálculo integral de los 3 programas de nutrición que maneja el banco para las fundaciones beneficiadas, estos son: Nutrición integral, Desayunos Saludables y Alimenta compartiendo, coordinándolos para así desarrollar cada programa en cada fundación que se encuentra dentro de los mismos. No solo se encarga de que estos funcionen correctamente, sino de incorporar nuevas fundaciones que puedan sacar provecho a estos programas de nutrición. Así mismo, junto con la profesional de proyectos de nutrición, desarrolla los 5 componentes con los que se manejan los programas, los cuales son: 1) Alimento nutricional (Programas nutricionales), 2) Seguimiento y vigilancia nutricional (medidas antropomórficas), 3) Educativo (capacitaciones), 4) Promoción y prevención (informes de salud) y 5) Comunitario. Es la encargada junto con el área de logística de la entrega y seguimiento de los mercados entregados a las organizaciones y las novedades que puedan generar un cambio en la entrega o cálculo de los mercados. Al igual que sus otras compañeras del área, también lleva a cabo visitas a las organizaciones manejando dos tipos, las visitas de beneficiarios y las visitas de nutrición. (Ver Anexo Rutina – Lady Jiménez)

La *Auxiliar de gestión de beneficiarios* Lorena Chitiva, es el apoyo de Alejandra Ocampo en procesos de verificación de requisitos necesarios para la vinculación o reactivación de organizaciones. También, realiza algunas veces una capacitación de información a fundaciones recién vinculadas y/o estudiantes, donde les explica al detalle la identidad, proceso misional, oportunidades y beneficios, datos de contacto con asesores del área y vinculación de proyectos de la FBAAB (Ver anexo Rutina- Lorena Chitiva).

Perfiles de cargo (funciones y responsabilidades)

Los perfiles de cargo se generaron de acuerdo a las entrevistas y encuentros que se tuvieron con los colaboradores durante el proceso de documentación y verificación de los procedimientos:

Tabla 1.
Perfil de cargo Gerente de Relaciones Corporativas

Cargo	Gerente de Relaciones Corporativas.
Objetivo principal	Planificar, organizar, dirigir, controlar y coordinar la gestión de cada una de las áreas que componen la Gerencia de Relaciones Corporativas de la FBAAB, a fin de garantizar el cumplimiento de proyectos y/o programas enfocados a fortalecer la labor social, la

imagen y la presencia efectiva de la organización, de acuerdo a los lineamientos y políticas propias de la FBAAB.

Funciones

- Participar en la elaboración, ejecución y seguimiento de los planes de acción, proyectos y actividades de las áreas de gestión social y nutrición, academia y voluntariado, gestión de donantes y comunicaciones de la FBAAB.
- Asesorar, proponer e implementar políticas, planes, objetivos, metas, estrategias, programas, proyectos, normas y procedimientos en las áreas que componen la Gerencia de Relaciones Corporativas de la FBAAB.
- Liderar relaciones y convenios institucionales de pasantías, prácticas y programas de voluntariado para la FBAAB.
- Seleccionar organizaciones y/o beneficiarios que ingresan a los programas y/o proyectos de la FBAAB, atendiendo a la solicitud de dichos benefactores, según sus necesidades
- Mantener reuniones y relaciones de cordialidad con representantes de donantes estratégicos para la FBAAB, miembros de la iglesia, eventos corporativos y medios de comunicación (entrevistas, ruedas de prensa y/o comunicados), en los cuales deba representar a la Dirección Ejecutiva, por tener impacto directo en la imagen de la organización.
- Elaborar informes de trabajo acerca de los programas adelantados por la FBAAB, con destino a la Dirección Ejecutiva.

Responsabilidades

- Liderar, evaluar y dar seguimiento continuo a los programas, planes y proyectos desempeñados por las áreas de Gerencia de Relaciones Corporativas de la FBAAB.
- Liderar convenios educativos e institucionales para la FBAAB.
- Liderar, atraer, orientar y evaluar la gestión de ingreso y/o vinculación de donantes y beneficiarios a la FBAAB.
- Generar espacios de participación en capacitaciones, talleres, seminarios, entre otros eventos, que permitan identificar debilidades a corregir y fortalezas a intensificar en los colaboradores de la FBAAB.
- Elaborar informes de gestión sobre programas y actividades generadas por el área de Relaciones Corporativas de la FBAAB, y en general, de las dependencias que la componen.

Fuente: Elaboración propia.

Nota: (Ver anexo Perfil de Cargo- Gerente de Relaciones Corporativas).

Área de donantes.

En esta área se encontraron 5 cargos, a cada uno se le realizó su respectivo perfil de cargo teniendo en cuenta las necesidades que presenta el área y el Banco de Alimentos de Bogotá:

Tabla 2.

Perfil de cargo Jefe de Gestión Donantes.

Cargo	Jefe de Gestión Donantes
-------	--------------------------

Objetivo principal	Liderar, Coordinar, planificar y organizar las actividades del equipo de trabajo, garantizando la consecución de Donaciones que apoyen las líneas de acción de FBAAB.
Funciones	
<ul style="list-style-type: none"> • Analizar y monitorear las cifras del presupuesto asignado con el fin de generar planes de acción enfocados al cumplimiento de las metas establecidas por la FBAAB. • Diseñar e implementar estrategias a corto y largo plazo que permitan dar seguimiento para lograr las metas establecidas. • Supervisar y coordinar las tareas y visitas asignadas del equipo de trabajo, garantizando la efectividad en cada uno de los procesos. • Remitir indicadores de gestión a las Gerencias y Dirección ejecutiva sobre las metas asignadas del área. • Realizar acompañamiento a los gestores que requieran apoyo en las visitas de donantes potenciales. • Articular las actividades del área con los de las otras áreas en búsqueda de mejoras y/o soluciones enfocadas al desarrollo de los objetivos estratégicos de la FBAAB. 	
Responsabilidades	
<ul style="list-style-type: none"> • Monitorear constantemente las cifras de presupuesto. • Realizar estrategias de seguimiento para el cumplimiento de presupuesto. • Supervisar y coordinar las tareas y visitas asignadas del equipo de trabajo. • Realizar indicadores de gestión a las Gerencias y Dirección ejecutiva trimestralmente. • Realizar acompañamiento a los gestores que requieran de apoyo en sus visitas. 	

Fuente: Elaboración propia.

Nota: (Ver anexo Perfil de Cargo- Jefe Gestión Donantes)

Tabla 3.

Perfil de cargo Gestora de Donantes.

Cargo	Gestora de Donantes
Objetivo principal	Captar y gestionar recursos y donaciones que apoyen las líneas de acción de FBAA, buscando la sostenibilidad de la operación y la generación de impacto a la población vulnerable.
Funciones	
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de identificar a posibles donantes potenciales a través de sus líneas de responsabilidad social corporativa u otras áreas ligadas a dar soluciones para el desarrollo sostenible y quieran generar un impacto social positivo. • Realizar visitas a potenciales Donantes del sector privado, dando a conocer la existencia de la FBAA y sensibilizando sobre las líneas de acción. • Elaborar planes de trabajo a organizaciones, potencializando el impacto social que infunden en las comunidades vulnerables de Bogotá y sus zonas cercanas. • Presentar informes con veracidad sobre el manejo de los recursos y donaciones que llegan a través del Banco de Alimentos por parte de los donantes. • Garantizar la trazabilidad de la donación dando como resultado el informe de gestión del impacto al Donante cuando este lo requiera. • Realizar seguimiento y control sobre el uso de los recursos para mantener informados a los donantes. 	
Responsabilidades	
<ul style="list-style-type: none"> • Programar visitas a entidades corporativas, dando a conocer la misión, visión y objetivos 	

de la FBAAB. Impulsando su vinculación, fidelización.

- Presentar informes a donantes empresariales sobre el manejo de recursos aprovechados por la población.
- Actualizar la información de los donantes naturales y empresariales en el sistema.
- Realizar llamadas diariamente a los donantes antiguos, potenciales y nuevos. Recordando la labor y el beneficio recibido a la población.
- Invitar a los donantes para que conozcan nuestro proceso en la FBAAB.

Fuente: Elaboración propia.

Nota: (Ver anexo Perfil de Cargo- Gestora de Donantes)

Tabla 4.

Perfil de cargo Gestora de Alianzas Estratégicas.

Cargo	Gestora de Alianzas Estratégicas
Objetivo principal	Captar y gestionar recursos y donaciones del sector público que apoyen las líneas de acción de FBAAB., buscando la sostenibilidad de la operación y la generación de impacto a la población vulnerable.
Funciones	
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de identificar a posibles donantes potenciales a través de sus líneas de responsabilidad social corporativa u otras áreas ligadas a dar soluciones para el desarrollo sostenible y quieran generar un impacto social positivo. • Realizar visitas a potenciales Donantes del sector Público, dando a conocer la existencia de la FBAAB. para así identificar oportunidades de alianzas y proyectos con gran impacto. • Elaborar planes de trabajo a organizaciones del estado, potencializando el impacto social que infunden en las comunidades vulnerables de Bogotá y sus zonas cercanas. • Presentar informes con veracidad sobre el manejo de los recursos y donaciones que llegan a través del Banco de Alimentos por parte de los donantes. • Garantizar la trazabilidad de la donación dando como resultado el informe de gestión del impacto al Donante cuando este lo requiera. • Realizar seguimiento y control sobre el uso de los recursos para mantener informados a los donantes. 	
Responsabilidades	
<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar estrategias de recaudo mediante las donaciones de personas naturales y empresariales. • Actualizar en el sistema los registros de las donaciones recibidas. • Promover el reconocimiento de la FBAAB mediante diferentes campañas en búsqueda de nuevas alianzas. • Realizar llamadas diariamente a los donantes antiguos, potenciales y nuevos. Recordándoles nuestra labor y el beneficio recibido a la población. • Supervisar que la donación cumpla con los parámetros establecidos para ser aprovechada por las organizaciones vinculadas en la FBAAB. 	

Fuente: Elaboración propia.

Nota: (Ver anexo Perfil de Cargo- Gestora de Alianzas Estratégicas)

Tabla 5.

Perfil de cargo Analista de Operaciones de Donantes.

Cargo	Analista de Operaciones de Donantes.
Objetivo principal	Coordinar las rutas y el transporte para la recogida de las donaciones; garantizar los soportes físicos requeridos para la realización del certificado de donación.
Funciones	
<ul style="list-style-type: none"> • Revisar y anunciar la donación para realizar el debido proceso para su recogida. • Registrar y actualizar la base de datos relacionada con los anuncios de donaciones para realizar la correspondiente programación de los mismos. • Interpretar los datos sobre los elementos logísticos, tales como la disponibilidad de vehículos, facilidad canastillas, fiabilidad de conductores, gestión de la cadena de suministro y gestión estratégica de abastecimiento. • Garantizar que las donaciones en especie sean manejadas en perfectas condiciones de embalaje y contenido, de lo contrario, notificar inmediatamente la novedad. • Reportar oportunamente a su jefe inmediato cualquier novedad o desviación de los camiones a las rutas asignadas que puedan generar eventos o contingencias que pongan en riesgo la operación. • Generar informes solicitados por el jefe inmediato y la gerencia de las donaciones. 	
Responsabilidades	
<ul style="list-style-type: none"> • Dar información que el donante requiera sobre el banco de alimentos, cuando, como y quien recogerá su donación. • Realizar la programación de las rutas de recolección de las donaciones y a su vez verificar durante el recorrido que no haya ninguna novedad, de ser así reportarla a su jefe inmediato. • Solicitar la información de la donación franja de horarios de atención, embalaje y contenido. • Actualizar los datos en el cuadro de drive con la información del donante (franja de horarios de atención, consecutivo, empresa, nombre del contacto, producto, prioridad, quien digita y observaciones). • Revisar y/o solicitar la información de la donación. 	

Fuente: Elaboración propia.

Nota: (Ver anexo Perfil de Cargo-Analista de Operaciones de Donación)

Tabla 6.

Perfil de cargo Coordinador de Certificados de Donación.

Cargo	Coordinador de Certificados de Donación.
Objetivo principal	Recibir, validar, enviar a revisoría fiscal y archivar los soportes físicos de las donaciones enviados por los donantes, vigilando la concordancia con el sistema de inventarios.
Funciones	
<ul style="list-style-type: none"> • Verificar y Comparar los datos de los documentos soportes o factura con el sistema de inventarios con el objetivo de descartar cualquier diferencia que se pueda presentar en cuanta a las unidades (cantidad) y valor donado. • Emitir los respectivos certificados de donación para luego ser enviados a la revisoría fiscal y que está de su aprobación. • Entregar los certificados de donación después de que ya han sido verificados y firmados al área de donaciones. • Generar diariamente el radar con la información correspondiente sobre las donaciones. 	

- Realizar las constancias de donación cuando esta se requieran por motivo de retrasos en la entrega del certificado al donante
- Entrega de informes con el impacto social de la donación cuando este se requiera.

Responsabilidades

- Realizar el informe diario del Radar
- Recoger las facturas y documentos soportes en el área de inventarios.
- Confrontar la información de los documentos soportes con el sistema de inventarios para evitar cualquier error.
- Enviar los certificados de donación para que sean verificados y firmados.
- Recibir y controlar los certificados de Donación.

Fuente: Elaboración propia.

Nota: (Ver anexo Perfil de Cargo- Coordinador de Certificados)

Área de comunicaciones.

En esta área se encontraron 5 cargos, a cada uno se le realizó su respectivo perfil de cargo teniendo en cuenta las necesidades que presenta el área y el Banco de Alimentos de Bogotá:

Tabla 7.

Perfil de cargo Jefe de Comunicaciones.

Cargo	Jefe de Comunicaciones.
Objetivo principal	Planificar, diseñar y coordinar estrategias de marketing y comunicación efectiva, a nivel interno y externo de la Fundación Banco Arquidiocesano de Alimentos de Bogotá; con el fin de garantizar el reconocimiento y posicionamiento de la imagen corporativa de la FBAAB, con información de calidad e interés al público.
Funciones	
	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar las estrategias de comunicación Interna y externa de la FBAAB. con información clara, precisa, oportuna y creíble. • Coordinar, según las necesidades comunicativas de la FBAAB., las tareas del equipo de trabajo del área de comunicaciones. • Garantizar y supervisar que los contenidos de redes sociales y página web vayan de acuerdo con la misión y visión de la FBAAB. • Dirigir campañas de eventos internos y externos de la FBAAB. • Elaborar informes trimestrales del área, acompañado de indicadores de gestión a las metas propuestas, para la Gerencia y Dirección ejecutiva de la FBAAB. • Manejar de forma confidencial la información interna de la organización con el fin de hacer cumplir el reglamento interno de trabajo y código de ética.
Responsabilidades	

- Planificar, organizar y coordinar actividades y estrategias comunicativas acorde a las políticas y los lineamientos establecidos por la FBAAB.
- Asignar y supervisar funciones de colaboradores, practicantes y aprendices, según la necesidad del área.
- Supervisar las parrillas de contenidos generados para redes sociales, acordes a los objetivos de comunicación estratégica de la FBAAB.
- Controlar el uso de la marca de la FBAAB y sus aplicaciones.
- Elaborar informes de gestión del área.

Fuente: Elaboración propia.

Nota: (Ver anexo Perfil de Cargo- Jefe de Comunicaciones)

Tabla 8.

Perfil de cargo Auxiliar de Comunicaciones.

Cargo	Auxiliar de Comunicaciones.
Objetivo principal	Brindar soporte en acciones de diseño, imagen corporativa, estrategias y comunicación efectiva de la FBAAB., aportando al cumplimiento de la gestión eficiente de marketing interno y externo, de acuerdo a los lineamientos estratégicos de dirección del área y la junta directiva de la FBAAB.
Funciones	
<ul style="list-style-type: none"> • Ayudar a gestionar e informar las solicitudes gráficas (tarjetas de invitación, convocatorias, eventos, certificaciones, entre otros), provenientes de otras áreas de la FBAAB. • Revisar y registrar el cronograma diario general de actividades programadas por la FBAAB, brindando insumo al área de comunicaciones para el registro fotográfico y redacción textual de dichas actividades. • Elaborar y diseñar las piezas gráficas y/o material visual, impreso y publicitario para la FBAAB, con respectiva aprobación del líder de área. • Diseñar y diagramar los boletines informativos (parroquial, interno, externo y de Corabastos) que evidencien el proceso misional y compromiso social de la FBAAB, con respectiva aprobación del líder de área. • Ordenar y seleccionar el archivo fotográfico de las actividades desempeñadas por la FBAAB, con el fin de usar dicho material como insumo en futuros trabajos gráficos y publicitarios de la organización. • Realizar labores colaborativas de supervisión de aprendices y estudiantes de comunicaciones, así como de las actividades asignadas al equipo de trabajo, en ausencia del líder de área. 	
Responsabilidades	
<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar piezas gráficas y material publicitario según las necesidades del área. • Revisar solicitudes internas de la FBAAB, por medio de correo electrónico corporativo. • Archivo y selección de registros fotográficos para boletines, informes, piezas gráficas, 	

carteleras, redes sociales y página web.

- Elaborar y diagramar los boletines informativos de la FBAAB.
- Realizar actividades de apoyo para su jefe inmediato, con relación a las actividades propias del área de comunicaciones.

Fuente: Elaboración propia.

Nota: (Ver anexo Perfil de Cargo- Auxiliar de Comunicaciones)

Tabla 9.

Perfil de cargo Profesional Digital.

Cargo	Profesional Digital.
Objetivo principal	Gestionar de manera responsable las comunidades digitales de la FBAAB, en redes sociales como Facebook, Twitter, Instagram y YouTube, promoviendo la interacción del público y la imagen positiva de la organización, de acuerdo a los lineamientos estratégicos planteados por la dirección del área y la junta directiva de la FBAAB.
Funciones	
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar parrilla de contenidos y/o campañas institucionales en las redes sociales de la FBAAB, presentando contenidos de interés sobre la labor misional de la fundación, con respectiva aprobación del Jefe de área. • Realizar seguimiento y respectivo registro del monitoreo estadístico, de las interacciones del público en redes sociales y página Web de la FBAAB, con el fin de generar un análisis del impacto de las publicaciones generadas al público • Dar respuesta oportuna, respetuosa y asertiva, a las diferentes PQRSF generadas por los seguidores de la FBAAB, de acuerdo al protocolo y/o manual de respuestas establecido para dicha gestión, con previa aprobación del líder de área. • Elaborar registro fotográfico y de video para boletines, informes, piezas gráficas, carteleras, redes sociales, página web, campaña Whatsapp de Corabastos y otras necesidades del área. • Generar informes de gestión y alcance, de cada una de las redes sociales y página web de la FBAAB. 	
Responsabilidades	
<ul style="list-style-type: none"> • Generar contenidos y campañas para redes sociales, según las necesidades del área. • Mantener activa la información interna y externa de la FBAAB, por medio de correo electrónico corporativo. • Toma y selección de registros fotográficos para boletines, informes, piezas gráficas, carteleras, redes sociales y página web. • Realizar las presentaciones de las pantallas de la FBAAB, con la debida actualización mensual. • Desarrollar informes de sobre el alcance que se tiene con el público. 	

Fuente: Elaboración propia.

Nota: (Ver anexo Perfil de Cargo- Profesional Digital)

Tabla 10.
Perfil de cargo Profesional de Comunicaciones.

Cargo	Profesional de Comunicaciones.
Objetivo principal	Gestionar entrevistas y alianzas con medios de comunicación para dar a conocer la labor que hace el Banco de Alimentos de Bogotá en la capital del país y municipios cercanos.
Funciones	
<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar, programar, realizar y difundir entrevistas periodísticas (radio y/o televisión) del FBAAB, proporcionando información de interés para toda la población, con el fin de dar a conocer nuestra labor social. • Redactar los boletines de prensa de manera clara, corta y directa, con el objetivo de difundir temas de interés periodístico relacionado con la labor de la FBAAB, dirigido a miembros de los medios de comunicación correspondientes. • Redactar notas informativas para medios de comunicación (la web, periódicos, revistas, entre otros), con el propósito de emitir comunicación de interés público, garantizando el registro fotográfico necesario para los artículos. Toda gestión avalada por la Dirección Ejecutiva. • Realizar seguimiento y monitoreo a medios de comunicación interesados en cubrir notas periodísticas que involucren la imagen positiva de la FBAAB. • Gestionar, programar, realizar y difundir entrevistas periodísticas en radio y televisión, relacionadas con la labor de la FBAAB, a fin de proporcionar información de interés para toda la población. • Actualizar la base de datos de la FBAAB, relacionada con los contactos periodísticos en noticieros, periódicos, revistas, programas y portales digitales. 	
Responsabilidades	
<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar, programar, realizar y difundir entrevistas periodísticas de la FBAAB. • Redactar boletines de prensa, artículos; crónicas, informes mediante periódicos o revistas, con el propósito de emitir comunicación de interés público. • Tramitar los permisos necesarios ante las entidades encargadas para el uso y publicación de piezas de la FBAAB • Elaborar y enviar boletines e informes de gestión a medios de comunicación y a diferentes actores de la FBAAB, según corresponda. • Promover espacios de comunicación en diferentes emisores y canales aliados. 	

Fuente: Elaboración propia.

Nota: (Ver anexo Perfil de Cargo- Profesional de Comunicaciones)

Tabla 11.
Perfil de cargo Practicante de Diseño Gráfico.

Cargo	Practicante de Diseño Gráfico.
Objetivo principal	Apoyar los procesos del área de comunicaciones mediante la conceptualización y diseño de artes gráficas y materiales visuales, aplicando las técnicas de dibujo y diseño requeridas para las diferentes publicaciones de la FBAAB., de acuerdo a los lineamientos estratégicos de dirección del área y la organización.

Funciones

- Ayudar a gestionar e informar las solicitudes gráficas (tarjetas de invitación, convocatorias, eventos, certificaciones, piezas para redes sociales, entre otros), y/o las provenientes de otras áreas de la FBAAB.
- Revisar el cronograma diario general de actividades generales del área y las programadas por la FBAAB.
- Conceptualiza, diagrama y elabora piezas gráficas y/o material visual, impreso y publicitario para la FBAAB, que evidencien el proceso misional y compromiso social de la FBAAB, con respectiva aprobación del líder de área.
- Seleccionar el archivo de imágenes y registro fotográfico de la FBAAB, como insumo en futuros trabajos gráficos y publicitarios de la organización.
- Colaborar participativamente en actividades, foros y/o eventos que dirija el área de comunicaciones para evidenciar la labor social de la FBAAB.
- Realizar envío masivo (e-mail) de piezas publicitarias y/o información de interés para donantes, colaboradores, estudiantes y otros actores de la FBAAB., con relación información contenida en base de datos personales suministrada por otras áreas de la fundación.

Responsabilidades

- Diseñar piezas gráficas y material publicitario según las necesidades del área.
- Atender a las solicitudes gráficas suministradas por su jefe directo y otras áreas internas de la FBAAB.
- Selección de imágenes y fotografías para diseños y solicitudes gráficas de la FBAAB.
- Acoplarse al cronograma general de actividades.
- Realizar actividades de apoyo para su jefe inmediato, con relación a las funciones propias del área de comunicaciones.

Fuente: Elaboración propia.

Nota: (Ver anexo Perfil de Cargo- Practicante de Diseño Gráfico)

Área de gestión del conocimiento, academia y voluntariado.

En esta área se encontraron 4 cargos, a cada uno se le realizó su respectivo perfil de cargo teniendo en cuenta las necesidades que presenta el área y el Banco de Alimentos de Bogotá, pero solo se construyeron 3 perfiles de cargo ya que el Gestor del Conocimiento se encuentra vacante y no se cuenta con una información verídica para realizar dicho perfil:

Tabla 12.

Perfil de cargo Jefe de Gestión del Conocimiento, Academia y Voluntariado.

Cargo	Jefe de Gestión del Conocimiento, Academia y Voluntariado.
Objetivo principal	Liderar, coordinar, planificar y organizar el área de academia y voluntariado en la FBAAB, a fin de dirigir y controlar los instrumentos de vinculación de instituciones educativas, estudiantes y voluntario, fortaleciendo el programa de donación de conocimiento

para la organización.
Funciones
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar una búsqueda de convenios con instituciones educativas para gestionar líneas de acción y seguimiento referente a docencia, investigación y proyectos de grado. • Desarrollar un proceso de selección y acompañamiento a estudiantes interesados en realizar sus prácticas, pasantías y servicio social, ejerciendo seguimiento a documentación, inducción, asignación, control, auxilio y certificación de su etapa productiva. • Ejercer un seguimiento al equipo de trabajo garantizando que cada uno de los procesos se lleve a cabo. • Llevar a cabo las entrevistas a los estudiantes identificando su conocimiento, habilidades y experiencia. • Ser el representante de la FBAAB en las universidades o demás instituciones educativas que tienen el interés de vincularse al banco. • Ser el intermediario entre la FBAAB, las instituciones, los maestros y estudiantes, logrando de este modo el buen funcionamiento de los procesos del área.
Responsabilidades
<ul style="list-style-type: none"> • Buscar nuevos convenios Institucionales de colegios y universidades. • Realizar el seguimiento del proceso de ingreso y la asignación del área de trabajo a los practicantes. • Realizar jornadas de sensibilización en Instituciones Educativas. • Desarrollar estrategias de fidelización con las instituciones educativas. • Asistir a la presentación y socialización del informe final de las prácticas de los estudiantes vinculados a la FBAAB. Establecer relaciones con universidades para proyecciones, investigación y docencia.

Fuente: Elaboración propia.

Nota: (Ver anexo Perfil de Cargo- Jefe de Gestión del Conocimiento, Academia y Voluntariado)

Tabla 13.

Perfil de cargo Practicante Academia y Voluntariado.

Cargo	Practicante academia y voluntariado.
Objetivo principal	Apoyar las actividades y funciones del área de academia y voluntariado permitiendo el buen funcionamiento y desarrollo de los procedimientos de la misma.
Funciones	
<ul style="list-style-type: none"> • Anexar a la base de datos establecida la información necesaria y relevante de los estudiantes, maestros e instituciones vinculas con la FBAAB o a los cuales están interesados en vincularse • Llevar a cabo el acompañamiento a estudiantes en el proceso de vinculación para realizar en la FBAAB sus prácticas, pasantías o servicio social, ejerciendo seguimiento a documentación, inducción, asignación, control, auxilio y certificación de su etapa productiva. • Atender las inquietudes y necesidades que puedan tener los estudiantes vinculados a la FBAAB • Agendar las visitas y reuniones que tengan los miembros de su equipo dentro y fuera de la 	

FBAAB.

- Contactar a las fundaciones en las que se hará la sensibilización a estudiantes o a las instituciones educativas.
- Realizar las constancias y certificados de finalización de los estudiantes y voluntarios, siendo su Jefe inmediato quién deberá validar y firmas dichos documentos.

Responsabilidades

- Apoyar el proceso de vinculación de estudiantes e instituciones a la FBAAB.
- Nutrir e integrar las bases de datos de los estudiantes, maestros e instituciones.
- Elaborar los documentos necesarios para la vinculación y el certificado de las prácticas, pasantías o servicio social.
- Asistir las actividades de su Jefe inmediato y demás integrantes de su equipo.
- Manejar la agenda y asignación de citas y reuniones de su Jefe inmediato.

Fuente: Elaboración propia.

Nota: (Ver anexo Perfil de Cargo- Practicante de Academia y Voluntariado)

Tabla 14.

Perfil de cargo Sénior de Voluntariado.

Cargo	Sénior de Voluntariado.
Objetivo principal	Realizar actividades de acompañamiento a la Coordinación de Gestión de Academia y Voluntariado de la FBAAB., en el cumplimiento de los objetivos de calidad, coherencia, pertinencia y eficiencia, en el desarrollo de todas las actividades relacionadas con los participantes de los programas 'Gestión del conocimiento' y 'Manos a la obra de la FBAAB
Funciones	
<ul style="list-style-type: none"> • Atender las solicitudes que ingresan por e-mail o vía telefónica, de personas interesadas en participar en actividades de voluntariado de la FBAA. • Coordinar fechas de ejecución de actividades de voluntariado corporativo, para el programa 'Manos a la obra', con el área de Gestión Donantes. • Verificar y coordinar con el área de Logística y operaciones, la disponibilidad óptima de los espacios de trabajo y colaboradores de apoyo en planta, para el desarrollo de las diferentes jornadas de voluntariado, realizando la respectiva solicitud de espacios con antelación y por medio de correo electrónico • Realizar solicitud y respectivo reporte de refrigerios y/o almuerzos para voluntarios del programa 'Manos a la obra', con el Líder de Casino de la FBAAB. • Ejecutar los respectivos recorridos de acompañamiento por las instalaciones donde el voluntariado desempeña las actividades impartidas, a fin de verificar la ejecución de tiempos, las medidas de seguridad y la correcta realización de dichas actividades. • Realizar el diligenciamiento, digitalización, archivo y respectiva gestión documental de cartas, planillas, certificados y formatos propios de la actividad de voluntariado y/o programa 'Manos a la obra'. 	
Responsabilidades	
<ul style="list-style-type: none"> • Atender solicitudes, recibir e impartir inducción a voluntarios por primera vez en la FBAAB. • Elaborar programación diaria y cronograma de actividades de voluntariado y otras actividades propias del cargo. 	

- Realizar proceso de acompañamiento, instrucción, dirección, seguimiento, certificación y vigilancia de las actividades y personas involucradas en las labores del voluntariado diario, con la respectiva retroalimentación de jornada al final del día.
- Solicitar, coordinar y verificar los espacios de trabajo en planta y personal logístico de la FBAAB, para la respectiva realización de actividades de voluntariado.
- Tomar registro de asistencia y documentación voluntarios y estudiantes asignados a las actividades propias del voluntariado de la FBAAB.

Fuente: Elaboración propia.

Nota: (Ver anexo Perfil de Cargo- Sénior de Voluntariado)

Área de gestión de beneficiarios y nutrición.

En esta área se encontraron 8 cargos, aunque varias de las integrantes de Gestión de Beneficiarios y Nutrición realicen funciones similares o iguales, como el acompañamiento y servicio a las organizaciones; cada una se especializa en distintas funciones establecidas y tienen a su cargo responsabilidades propias. A cada una se le realizó su respectivo perfil de cargo teniendo en cuenta las necesidades que presenta el área y el Banco de Alimentos de Bogotá:

Tabla 15.

Perfil de cargo Jefe de Gestión de Beneficiarios y Nutrición.

Cargo	Jefe de Gestión de Beneficiarios y Nutrición
Objetivo principal	Liderar, coordinar, planificar y organizar los procesos relacionados con la gestión de beneficiarios y Nutrición, dentro de las necesidades de las organizaciones asociadas y las nuevas organizaciones interesadas en vincularse a la FBAAB
Funciones	
<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar el seguimiento constante de su equipo de trabajo y sus responsabilidades asignadas. • Hacer cumplir los procedimientos de vinculación e ingresos, cálculo de mercados para programas de nutrición, fortalecimientos y visitas de organizaciones sociales dentro del equipo de trabajo. • Articular las actividades del área con los de las otras áreas en búsqueda de mejoras y/o soluciones enfocadas al desarrollo de los objetivos estratégicos de la FBAAB. • Dar el aval al ingreso, negación o reactivación de una organización dentro de los programas y beneficios dados por la FBAAB. • Calcular el monto de pago de todos los integrantes de su equipo relacionado con las visitas realizadas y los resultados de las mismas. • Presentar ante la Gerencia de Relaciones Corporativas y a quien corresponda, un informe con el análisis del desarrollo y avance del área que se encuentra bajo su cargo. 	
Responsabilidades	
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar seguimiento diario del equipo de trabajo, verificando el cumplimiento de sus 	

rutas, informes y demás actividades.

- Verificar semanal y mensualmente el cumplimiento de las metas.
- Verificar y autorizar la entrega de los auxilios económicos de los estudiantes, y pago de visitas a los miembros del equipo.
- Ejecutar actividades que permitan la búsqueda de mejoras en el área.
- Plantear estrategias de idealización y acompañamiento a la población vulnerable.
- Articular el área con las demás áreas de la FBAAB

Fuente: Elaboración propia.

Nota: (Ver anexo Perfil de Cargo- Jefe Gestión de Beneficiarios y Nutrición)

Tabla 16.

Perfil de cargo Analista de Admisiones.

Cargo	Analista de Admisiones
Objetivo principal	Recibir, evaluar y dar seguimiento a la vinculación de nuevas organizaciones y fidelizar las ya vinculadas con la finalidad de que las organizaciones puedan acceder a los beneficios que les provee la FBAAB.
Funciones	
<ul style="list-style-type: none"> • Buscar nuevas organizaciones para vincularlas con FBAAB y fidelizar las existentes por medio de acompañamiento y visitas constantes. • Programar, supervisar y controlar los procesos de inscripción, carnetización, reactivaciones, cambios y traslado de demás procesos del área de su competencia. • Evaluar y Validar las solicitudes y la documentación legal de las organizaciones que aspiran a ser vinculadas a la FBAAB, generando respuestas oportunas. • Promover la vinculación de las parroquias que están en lugares de vulnerabilidad con los programas de buen samaritano y tejiendo comunidad. • Diligenciar los formatos estipulados por la FBAAB para las respectivas vinculaciones, reactivaciones y visitas. • Realizar inducción inicial a la organización, y genera el contacto con área de programación y salidas para la toma del primer pedido. 	
Responsabilidades	
<ul style="list-style-type: none"> • Buscar nuevas organizaciones para ser vinculadas a la FBAAB favoreciendo su ejercicio con la población. • Realizar visitas de acompañamiento a las organizaciones y fidelizarlas. • Promover el programa buen samaritano vinculando a parroquias que se encuentren en lugares de vulnerabilidad. • Liderar proyectos que permitan favorecer la consecución de recursos. • Administrar y controlar los presupuestos en búsqueda de nuevas estrategias de gestión. 	

Fuente: Elaboración propia.

Nota: (Ver anexo Perfil de Cargo- Analista de Admisiones)

Tabla 17.

Perfil de cargo Profesional de Acompañamiento.

Cargo	Profesional de Acompañamiento
Objetivo principal	Realizar visitas de acompañamiento a las Organizaciones que se encuentran vinculadas a la FBAAB para fortalecer su gestión.

Funciones
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar fortalecimiento institucional en pro del mejoramiento y eficiencia en las organizaciones vinculadas, a través de las visitas y diligenciamiento del formato de diagnóstico. • Atender organizaciones beneficiarias, ofreciendo información clara y oportuna. • Distribuir y garantizar el acompañamiento constante de los practicantes en sus proyectos según las condiciones pactadas con la universidad y la organización. • Direccionar las solicitudes de no alimentos realizadas por las organizaciones, con el propósito de apoyar y mejorar sus instalaciones. • Generar informes de gestión solicitados por el jefe inmediato y la gerencia relacionados con su gestión realizada. • Ejecutar los programas de acompañamiento y realizar seguimiento por medio de visitas semanales.
Responsabilidades
<ul style="list-style-type: none"> • Programar y realizar visitas de acompañamiento a todas las organizaciones. • Ejecutar visitas de acompañamiento según plan de visitas. • Subir en drive la información y observación obtenida en cada visita. • Atender organizaciones beneficiarias, de acuerdo a solicitudes externas e internas. • Realizar inducción inicial y retroalimentación final a cada estudiante.

Fuente: Elaboración propia.

Nota: (Ver anexo Perfil de Cargo- Profesional de Acompañamiento)

Tabla 18.

Perfil de cargo Profesional de Fortalecimiento.

Cargo	Profesional de Fortalecimiento.
Objetivo principal	Gestionar y apoyar con capacitaciones a las Organizaciones sociales vinculadas a la FBAAB a fin de mejorar sus procesos administrativos, financieros, sociales y nutricionales mejorando la atención a la población vulnerable.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Organizar, planear y programar las capacitaciones según las necesidades de las organizaciones vinculadas con el propósito de fortalecerlas en su gestión. • Cumplir con el plan de visitas asignado por el jefe inmediato, y reportar las novedades detectadas a las áreas pertinentes • Garantizar el acompañamiento constante de los practicantes en sus proyectos de capacitaciones y/o consultorías, según las condiciones pactadas con la universidad y la organización. • Atender organizaciones beneficiarias, ofreciendo información clara y oportuna. • Ejecutar los programas de fortalecimiento y realizar seguimiento por medio de visitas semanales. • Generar informes de gestión solicitados por el jefe inmediato y la gerencia relacionados con la gestión de capacitaciones, consultorías y de población.
Responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar las visitas de fortalecimiento a organizaciones según plan de visitas. • Realizar acompañamiento y seguimiento a estudiantes en sus proyectos, visitas y fundaciones asignadas.

- Ejecutar programas de fortalecimiento y seguimiento a las organizaciones.
- Apoyar y asesorar a las organizaciones frente a sus dudas y requerimientos.
- Cumplir las metas de visitas semanal y mensualmente.

Fuente: Elaboración propia.

Nota: (Ver anexo Perfil de Cargo- Profesional de Fortalecimiento).

Tabla 19.

Perfil de cargo Asistente de Gestión de Beneficiarios y Nutrición.

Cargo	Asistente Gestión de Beneficiarios y Nutrición.
Objetivo principal	Apoyar el área de Gestión Social y Nutrición en la gestión documental física y digital del área, actividades de apoyo, atención idónea a los usuarios de la fundación, recepción de correspondencia física y atención a PQRSF de la FBAAB.
Funciones	
<ul style="list-style-type: none"> • Clasificar, registrar en base de datos y dirección al área que corresponda, toda aquella información recibida por correspondencia física que ingresa a la FBAAB • Recibir, gestionar y direccionar las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones que ingresan por el correo PQRSF de la FBAAB, a las personas y áreas encargadas de la organización, con el fin de brindar solución rápida y oportuna a los interesados, realizando el respectivo seguimiento de la gestión. • Gestionar, organizar y clasificar el archivo y/o documentación referente al área de gestión social de la FBAAB, con el respectivo registro de préstamo de carpetas en base de datos, así como la supervisión de actividades de gestión documental por parte de practicantes y aprendices asignados a ésta labor. • Recepcionar, revisar, registrar y archivar la documentación de vinculación y/o ingreso, remitida, de manera física y/o virtual, por parte de las organizaciones vinculadas a la FBAA., con el fin de mantener la actualización de la respectiva documentación, así como la firma anual de Actas de Compromiso emitidas por la fundación. • Redactar y emitir y/o enviar cartas de suspensión, rechazo o aprobación de ingreso y/o reactivaciones a organizaciones, memorandos de creación a terceros, salidas de bodega y cualquier otra documentación de carácter administrativo asignado a su cargo. • Brindar atención idónea y cordial a las organizaciones y las personas, que de manera presencial o por e-mail, manifiestan el interés de vincularse a la FBAAB, así como a las solicitudes de otra índole que realicen los usuarios en mención. 	
Responsabilidades	
<ul style="list-style-type: none"> • Recibir correspondencia de solicitudes, vinculaciones, ingresos, reactivaciones y actualización de información de las organizaciones beneficiarias. • Apoyar el área en actividades, capacitaciones, eventos y presentaciones para las organizaciones • Dirigir, coordinar y supervisar las funciones asignadas a practicantes y pasantes para el área de archivo y asistencia administrativa de la FBAAB. • Brindar una atención amable y cordial, a los diferentes solicitantes de la FBAAB, según el medio de comunicación (presencial, correo electrónico, telefónicamente, entre otros. • Dar respuesta a las solicitudes que ingresan al correo de PQRSF de la FBAAB., brindando solución y/o respectivo seguimiento a la gestión. 	

Fuente: Elaboración propia.

Nota: (Ver anexo Perfil de Cargo- Asistente de Gestión Social)

Tabla 20.

Perfil de cargo Auxiliar de Gestión de Beneficiarios y Nutrición.

Cargo	Auxiliar de Gestión de Beneficiarios y Nutrición.
Objetivo principal	Apoyar a la dependencia de Gestión Social y Nutrición, en labores de back up del jefe de área, actualización, verificación y seguimiento de organizaciones inactivas, entre otras actividades que solicite su jefe inmediato, siguiendo con los lineamientos y políticas establecidas por la FBAAB.
Funciones	
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar la programación diaria de actividades solicitadas por su jefe directo, con respectiva elaboración de cronograma de actividades referentes a su cargo. • Revisar, registrar y actualizar información de organizaciones inactivas, a fin de analizar información veraz sobre datos personales, saldos pendientes y posibles causales de suspensión impuestas por la FBAAB. • Registrar en base de datos correspondiente, toda aquella información recolectada de la gestión de llamadas a fundaciones en estado de inactividad. • Notificar, vía correo electrónico, telefónica o personalmente, la solicitud de documentación a las organizaciones interesadas en completar el proceso de ingreso y/o reactivación a la FBAAB. • Brindar información clara y veraz, a organizaciones interesadas en vincularse a la FBAAB, sobre los requisitos, cronograma y beneficios de ingreso al mismo, identificando las necesidades de la misma. • Apoyar al área de Gestión Social y Nutrición, en la realización de visita de ingreso y/o reactivación a las organizaciones interesadas en beneficiarse de la FBAAB, según solicitud expresa de su jefe inmediato. 	
Responsabilidades	
<ul style="list-style-type: none"> • Actualizar archivo documental de organizaciones en estado de inactividad en la FBAAB. • Realizar cronograma de actividades propias del cargo. • Brindar información de la FBAAB a las organizaciones interesadas en vincularse como benefactoras del mismo. • Apoyar las actividades del área según asignación del jefe inmediato. • Brindar una atención amable y cordial, a los diferentes solicitantes de la FBAAB, según el medio de comunicación (presencial, correo electrónico, telefónicamente, entre otros): 	

Fuente: Elaboración propia.

Nota: (Ver anexo Perfil de Cargo- Auxiliar de Gestión de Beneficiarios y Nutrición).

Tabla 21.

Perfil de cargo Profesional de Proyectos de Nutrición.

Cargo	Profesional de proyectos de nutrición.
Objetivo principal	Diseñar, planificar y realizar formaciones y programas de nutrición y alimentación en programas de salud al personal y organizaciones vinculadas a la FBAAB de Bogotá.
Funciones	

- Realizar informes y evaluación de resultados de los programas de nutrición desarrollados con el fin de incorporar mejoras continuas en el ámbito nutricional.
- Llevar a cabo informes sobre el desarrollo y los beneficios que han obtenido las organizaciones y su población por parte de los programas de nutrición con la intención de ser entregados a los padrinos (Donantes) de las organizaciones.
- Analizar los datos antropométricos entregados por las organizaciones con el fin de hacer seguimiento a dichos cambios en la población beneficiada por los programas de nutrición.
- Establecer y actualizar la minuta base para el cálculo de los mercados de los programas de nutrición y la minuta usada en el casino de la FBAAB
- Desarrollar el programa de nutrición con apoyo de un cronograma para el servicio alimentario del FBAAB.
- Cumplir con el plan de visitas a beneficiarios y a las organizaciones que se encuentran en los programas de nutrición, reportando novedades detectadas a las áreas correspondientes.

Responsabilidades

- Elaborar el programa de nutrición y la minuta base para dichos programas, como la minuta del casino de la FBAAB.
- Ejecutar informes y evaluación de resultados a las organizaciones que fue implementadas.
- Apoyar y asesorar organizaciones beneficiadas, de acuerdo a solicitudes externas e internas
- Llevar el control de los documentos de vinculación a las organizaciones que desean formalizar el programa nutricional.
- Analizar los datos antropométricos de la población beneficiada por los programas de nutrición.

Fuente: Elaboración propia.

Nota: (Ver anexo Perfil de Cargo-Profesional de proyectos de nutrición.)

Tabla 22.

Perfil de cargo Profesional en Administración de Programas

Cargo	Profesional en administración de programas.
Objetivo principal	Evaluar y ejecutar los proyectos y programas nutricionales de la FBAAB, con el fin de mejorar el estado nutricional de las poblaciones vulnerables atendidas por las organizaciones.
Funciones	
<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con el plan de visitas a beneficiarios y a las organizaciones que se encuentran en los programas de nutrición, reportando novedades detectadas a las áreas correspondientes. • Garantizar el acompañamiento constante de los practicantes en sus proyectos según las condiciones pactadas con la universidad y la organización. • Establecer las fechas en las que se hará la entrega de los mercados correspondientes a cada uno de los programas de nutrición, cumpliendo a dichas fechas. • Revisar las novedades de los programas nutricionales que provoquen algún tipo de cambio en el cálculo de los mercados • Desarrollar un cálculo de mercados para los programas de nutrición integral y desayunos saludables, con el propósito de mejorar el estado nutricional de la población vulnerable. 	

-
- Construir las cuentas de cobro junto con la personas encargada Aportes Solidario para ser entregadas a las organizaciones.

Responsabilidades

- Realizar seguimiento diario del equipo de trabajo, verificando el cumplimiento de sus rutas, informes y demás actividades.
- Verificar semanal y mensualmente el cumplimiento de las metas.
- Verificar y autorizar la entrega de los auxilios económicos de los estudiantes, y pago de visitas a los miembros del equipo.
- Ejecutar actividades que permitan la búsqueda de mejoras en el área.
- Plantear estrategias de idealización y acompañamiento a la población vulnerable.
- Articular el área con las demás áreas de la FBAAB.

Fuente: Elaboración propia.

Nota: (Ver anexo Perfil de Cargo- Profesional en administración de programas).

Capítulo 2. Propuestas de mejora

Gerencia corporativa

Según la verificación y respectivo diagnóstico realizado a las rutinas recolectadas y procedimientos de esta dependencia, se encontraron las siguientes falencias:

- El sistema de información SIESA, tiene códigos de acceso limitados e insuficientes para los colaboradores que dependen de la consulta de información en esta plataforma. Solo el área de contabilidad, inventarios y compras tienen acceso a la plataforma, además de que otros colaboradores del banco no saben usarla y prefieren recurrir a bases de datos con información relativa que no toda la organización maneja. Aunque se han realizado valiosos esfuerzos para adaptar el SIESA a las necesidades de la FBAAB., aún no ha sido posible la unanimidad de información para todo el banco en este sistema
- Aún falta establecer políticas y procedimientos públicamente reconocidos por los equipos de trabajo. En este punto la gerencia también trabaja fuertemente.

Por lo anterior, en el tema de propuestas de mejora se sugiere:

- Realizar una capacitación de uso de la plataforma SIESA a todos los colaboradores de la FBAAB, así como la recopilación de requerimientos de información permitida por áreas y cargos, para la posterior solicitud de usuarios faltantes. Esto brindara agilidad en los procesos y mitigara retrasos y demoras en los mismos.
- Seguir adaptando el SIESA a las necesidades de información de las áreas. Se propone un módulo adicional de organizaciones beneficiarias de la FBAAB, donde se puede consultar rápidamente las restricciones de despacho de alimentos por fundación, según los programas que acoge, los saldos pendientes y los antecedentes disciplinarios de la misma. Respecto al manejo de bases de datos, se sugiere realizar una base de datos Excel madre en Plataforma Drive, donde se tenga manejo y conocimiento de toda la información que manejan los colaboradores, evitando duplicidad de registros o creación de bases de datos dobles que manejan prácticamente la misma información.

Área de gestión donantes

Aunque es una de las áreas que menos cosas tiene que mejorar, durante el proceso de diagnóstico se hallaron las siguientes falencias, de las cuales retrasan algunos procesos descritos en los procedimientos; provocando efectos negativos en la organización:

- La falta de comunicación entre el equipo de trabajo hace que el desarrollo de las actividades se vea obstaculizado y que no generen buenos resultados.

- El retraso en la emisión y entrega de los certificados por falta de un sistema de inventarios coherente frente a los documentos soportes; genera que los donantes se retiren y dejen de donar, buscando alianzas por otro lado que les generen los mismos beneficios pero de forma más ágil y rápida.

Por consiguiente, se sugiere:

- Que se genere por parte del líder encargado del área mejores canales de comunicación, dando así soluciones rápidas y efectivas para cumplir con los objetivos propuestos.
- Con respecto a la emisión de los certificados se necesita una mayor articulación entre las áreas responsables, sobre todo un mayor control a la hora de recibir las donaciones y que se ingresen los valores respectivos al sistema para que así se pueda efectuar de forma más rápida el certificado.

Área de comunicaciones

A pesar de ser ésta área una de las más organizadas y articuladas de la FBAAB, la verificación y respectivo diagnóstico realizado a las rutinas recolectadas y procedimientos de esta dependencia, generó como resultado las siguientes falencias:

- Hay un exceso de practicantes que solo vienen 3 o 4 veces a la semana (intermitencia). Lo anterior no permite una consecución correcta de procesos y tampoco un seguimiento riguroso del proceso de los estudiantes
- Falta la disposición de dos profesionales con horario fijo para los cargos de Profesional Digital, Profesional en comunicaciones y Profesional de Diseño Gráfico. Lo anterior genera una pérdida de alianzas con medios de comunicación y la interacción continua con los seguidores en redes sociales de la FBAAB.
- Actualmente el área trabaja con una versión muy antigua de programas de diseño de Adobe, lo cual genera inconvenientes con estudiantes encargados de edición de videos y diseño gráfico, pues ya vienen con conocimientos de herramientas actualizadas, desconociendo el manejo de la plataforma actual de la FBAAB.
- El área no posee un back up diario de información, asistencia de limpieza de archivos y/o de equipos de cómputo, y tampoco un paquete de seguridad informática, por lo cual las creaciones generadas se ven expuestas a riesgo de pérdida como ya ocurrió de manera general, meses anteriores en la organización.
- La plataforma de correo masivo que maneja el área llamada Mail Chip, tiene limitaciones de envío y otras restricciones que atrasan este proceso.

Por lo anterior, se sugiere como propuestas de mejora:

- Adquieran e instalen un paquete de programas de diseño versión 2018 – 2019 (Adobe® Creative Cloud).
- Implementar un sistema de seguridad de la información con almacenamiento seguro en la nube o en una plataforma de la compañía. También se sugiere la inclusión de aprendices técnicos y/o tecnólogos en ingeniería informática y carreras afines, que apoyen el área de sistemas de la FBAAB, en la labor de limpieza, seguridad, back up y almacenamiento seguro de la información, no solo de ésta área, sino también en otras áreas del banco.
- Contratación de profesionales fijos para labores indispensables del área de comunicaciones, así como menor cantidad de pasantes o practicantes en esta área, dejando solo un número necesario de estos para evitar intermitencia de actividades y asegurar el correcto funcionamiento de la comunicación interna y externa de la organización.
- Implementar talleres, cursos y capacitaciones para colaboradores de esta área en temas de protocolo de eventualidades usuales para lograr una mejor interacción con comunidades virtuales a nivel corporativo, estrategias de marketing de la mano con redes sociales y otros temas de vanguardia. Lo anterior se puede gestionar con la Cámara de Comercio de Bogotá, Google Colombia y otras organizaciones con material e instrucción gratuita en el tema.
- Invertir en la adquisición del sistema de correo masivo Mail Chip u otro sistema de e-mailing productivo y eficaz.

Área de gestión de conocimiento, academia y voluntariado

Esta área centrada en captar estudiantes, maestros, voluntarios y crear nuevas alianzas con instituciones educativas, conoce sus procedimientos y la manera idónea de llevar a cabo sus actividades, lo cual ha logrado que la donación de conocimiento y el crecimiento de manos a la obra se vean reflejados en el crecimiento de la FBAAB. Sin embargo, al realizar este trabajo y sus distintas etapas se evidencio algunos temas a mejorar que permitirían una mejor evolución en los procedimientos a cargo de esta área. Dichos hallazgos y recomendaciones son:

- Los voluntarios y/o estudiantes no conocen su manual de funciones al igual que sus derechos y deberes, la creación de un documento que permita estipular dicha información, facilitaría el dar a conocer dichos temas a estudiantes y voluntarios.
- Se evidencio que no se controla de manera rigurosa las horas y actividades realizadas por los voluntarios y por los estudiantes dentro de manos a la obra, ya que no se estipula los tiempos de actividad, entrada y salida del banco y tope máximo de horas. Se sugiere por lo

tanto, la elaboración de un documento o base de datos que hiciera posible el control de estos estudiantes y voluntarios para que de este modo su apoyo dentro del banco sea mucho mayor.

- Son pocos los requerimientos pedidos por el banco a los voluntarios, por ende, no hay una consulta previa antecedentes penales y judiciales del voluntario, generando riesgos de fraude, robo o cualquier otro tipo de contingencia.
- Los recorridos hechos dentro de la planta no tiene un horario fijo o un seguimiento más estricto, lo que genera una pérdida de control sobre las actividades realizadas por voluntarios y estudiantes, si se generará mayor control mediante formatos oficiales del banco dentro de esta actividad la productividad aumentaría.
- Dentro de las áreas donde se ejecuta *manos a la obra* se sugiere la señalización de espacios tales como: productos para re empaque, desechos alimenticios, etc., ya que la falta de entendimiento de la ubicación de dichos lugares genera confusiones, mal manejo de los alimentos e interrupciones para los colaboradores del banco.
- En cuanto a los pasantes y donantes de conocimiento para actividades tales como capacitaciones o elaboración de proyectos en el banco y en las organizaciones, se hace la recomendación de usar los portales de empleo para generar la oferta de pasante y de este modo aumentar el número de estudiantes con un mayor nivel de academia.
- Finalmente, se evidencio que muchas veces no es necesario un gran número de estudiantes y voluntarios ya que pueden entorpecer el debido desarrollo de los procedimientos, por ende, se sugiere la disminución de estudiantes en manos a la obra y más en la donación de conocimiento, generando un mayor control y seguimiento en ambos grupos.

Área de gestión de beneficiarios y nutrición

Esta área es el contacto directo con las organizaciones, se encargan de la vinculación, el acompañamiento (visitas), el desarrollo de programas y proyectos especiales y el uso de estudiantes para mejorar las organizaciones beneficiadas por la FBAAB. Es el área con mayor número de estudiantes y esta correlacionada con todas las demás áreas del banco, por lo que su buen funcionamiento se debe a la organización y relación de todos los procedimientos y de todos los miembros que conforman dicha área. Aunque el área funciona correctamente, se evidenciaron ciertas falencias y posibles temas a mejorar, con el trabajo desarrollado en este documento y los pasos que se debieron llevar a cabo para la recolección de información se generaron hallazgos y a su vez posibles mejoras, las cuales son:

- Las labores PQRSF están bajo el mando de una persona, sin embargo, ella tiene a su cargo más actividades y procedimientos, lo que le impide dar una respuesta rápida y oportuna. Por ende, se sugiere la contratación de una persona que solo maneje esta actividad, para que así se pueda dar una respuesta y una solución de forma eficiente sin generar discordias con las organizaciones.
- Como se nombró anteriormente, la organización es un factor clave para el buen funcionamiento del área, sin embargo, la organización de los archivos físicos de las organizaciones son una falencia, que disminuye la eficiencia y muchas veces generan un doble trabajo innecesario. Se propone por lo tanto, el manejo idóneo de documentación física, llevando un buen seguimiento y control del mismo, así mismo, al ser los documentos antiguos una herramienta de uso constante, se debería hacer un encuadernado que ayudara a disminuir el desgaste gradual de dichos documentos, y a la pérdida de información fundamental.
- El espacio de trabajo idóneo puede incentivar al orden y la efectividad de las labores realizadas a diario, por el contrario, un espacio físico no apto para las actividades diarias genera problemáticas. Esta área se encuentra distribuida en un espacio laboral no adecuado e incómodo, lo que incentiva al desorden y mal funcionamiento de una rutina o un cronograma, al tener que compartir herramientas y espacios entre los miembros del equipo y los estudiantes a su cargo. Por ende, un espacio apropiado podría mejorar la efectividad del equipo.
- Al ser los documentos de las organizaciones la base de información y seguimiento, se sugiera implementar políticas de actualización documental, tratando así que la información obtenida por dichos documentos sea la necesaria y oportuna.
- El exceso de trabajo y actividades son una de las mayores problemáticas de esta área, desde estar a cargo de demasiados estudiantes hasta el tener que ser el back up de más de una de sus compañeras, hace que no se pueda desarrollar una rutina y una elaboración adecuada de las actividades. La separación de actividades y funciones, como la disminución de trabajo no relacionado con su perfil de cargo, logrará que todo el equipo tenga una mejor comunicación y los procedimientos se puedan cumplir correctamente.
- La cantidad de estudiantes a cargo de esta área en algunos casos puede ser más una carga que una ayuda, por ende, se debería disminuir el número de estudiantes o se debería mejorar el procedimiento de seguimiento y control de sus actividades, para que de este modo sean herramientas de ayuda y no de atraso.

- El área de nutrición fue una nueva incorporación, por ende, la fusión de ambas aéreas se ha visto afectada, se han unido tareas como el acompañamiento a organizaciones o la división de funciones como el manejo de los documentos, esto ocasionó la pérdida de control de muchas actividades y un exceso de trabajo. Se propone la replantación de los procedimientos, logrando la correlación necesaria para que ambos grupos logren su objetivo.

Conclusiones

La Fundación Banco Arquidiocesano de Alimentos de Bogotá es una entidad social sin ánimo de lucro, con misión de voluntad de asociación de personas y/o organizaciones (donantes), en pro de satisfacer la necesidad alimentaria y otras necesidades básicas de poblaciones vulnerables (beneficiarios) de la capital del país.

Con una trayectoria de 18 años de funcionamiento, la FBAA ha logrado tener un crecimiento organizacional significativo, lo que requiere de un orden en la estructura, funciones, responsabilidades y labores de cada uno de los colaboradores que lo integran.

La aspiración actual de la FBAAB es certificarse en la norma ISO 9001 (base del Sistema de Gestión de la Calidad de una organización), con el fin de satisfacer los requisitos de las organizaciones que se benefician de su labor y así mismo, lograr un reconocimiento de imagen y marca corporativo con miras a desafíos más grandes para mejorar la calidad de vida de poblaciones vulnerables del país, como por ejemplo, las donaciones de carácter internacional.

En este trabajo se realizaron las rutinas, perfiles de cargo y responsabilidades de las áreas correspondientes a la Gerencia de Relaciones Corporativas de la FBAAB, mediante la recolección de información gracias a encuestas, entrevistas y análisis de los procedimientos de las áreas, a fin de cooperar y ayudar a establecer dichas rutinas y manuales de funciones que permitieran la organización ser eficiente en el desarrollo del nivel de calidad necesario en los procedimientos de la FBAAB y su posterior aspiración de certificarse en la norma ISO 9001.

En su mayoría, los empleados y miembros de la gerencia trabajada, no conocen o no tienen descrito su manual de funciones, lo que ocasiona que las actividades que le corresponden a una sola persona sean realizadas por más de un empleado, o por el contrario, que existan funciones que se estén ignorando y que provoquen el fallas en el desarrollo de los procedimientos o cruce de información.

La FBAAB deberá adoptar el cumplimiento de procesos y procedimientos coherentes con un sistema de calidad organizacional, a fin de permitir seguir el sano y correcto crecimiento empresarial, puesto que ya no se perfilan como una pequeña fundación, sino como una gran organización en la que intervienen un número significativo de factores internos y externos, que le permitirá encontrar oportunidades y potencializar sus fortalezas, en el cumplimiento de sus objetivos organizacionales sin dejar de lado la meta fundamental de servir a la comunidad.

Referencias

- Arana , G., Camisón, C., Casadesús, M., & Martiarena, A. (2008). *Gestión de la Calidad y Competitividad de las empresas de la CAPV*. Euskadi: Deusto.
- Armstrong. (09 de Agosto de 2018). *Armstrong*. Obtenido de <https://www.armstrong.com.mx/2018/08/importante-desarrollar-perfiles-puesto/>
- Banco de Alimentos de Bogotá. (2018). *3er Foro Hacia los Objetivos de Desarrollo Sostenible: Acciones y Retos*. Obtenido de 3er Foro Hacia los Objetivos de Desarrollo Sostenible: Acciones y Retos: <https://www.bancodealimentos.org.co/3er-foro-hacia-los-objetivos-de-desarrollo-sostenible-acciones-y-retos/>
- Banco de Alimentos de Bogotá. (04 de Octubre de 2018). *Academia*. Obtenido de Academia: <https://www.bancodealimentos.org.co/academia/>
- Banco de alimentos de Bogotá. (2018). *Banco de alimentos de Bogotá*. Obtenido de <https://www.bancodealimentos.org.co/>
- Banco de alimentos de Bogotá. (2018). *Informe de Gestión 2018*. Bogotá: Banco de alimentos de Bogotá.
- Colás, P. (22 de Octubre de 2015). *Neuronadigital*. Obtenido de <https://neuronadigital.es/la-importancia-de-las-rutinas-en-el-trabajo/>
- Hernández R., Fernández C., Baptista P. (2010). *Metodología de la investigación*. México D.F.: Mc Graw Hill, Sexta edición.
- Icontec Internacional . (2016). *Norma tecnica Colombiana NTC-ISO 9001*. Bogotá D.C: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación .
- Mejía, M. A. (2002). *Modelo para la Gestión Estratégica de la Calidad Total*. Fundación EOI.
- Morales, H. S. (2012). *Introducción a la Auditoria* . Tlalnepantla de Baz : Red Tercer Milenio.
- Reyes, V. (2 de marzo de 2018). *Aula 10. Centro de Formación*. Obtenido de <https://aula10formacion.com/blog/sistema-gestion-calidad-sirve/>
- Rincón Quintero, Y. (2014). Vinculación de relaciones públicas, comunicación corporativa, y logística en la organización. *Encuentros - Universidad Autónoma del Caribe*, 55; 56 - 57.
- Sanchez, L. (25 de 06 de 2015). *Emprende Pyme.Net* . Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/como-medir-la-productividad-de-los-empleados.html>
- Universitaria Agustiniiana. (03 de Octubre de 2019). *Que es Proyección Social*. Obtenido de Que es Proyección Social: <https://www.uniagustiniana.edu.co/proyeccion-social>
- Villacis, J. (13 de Enero de 2019). *Action COACH*. Obtenido de <https://www.coachpepevillacis.com/blog/responsabilidades-y-tareas-claras-por-coach-pepe-villacis/>

Anexos.

Los anexos que se generaron en el desarrollo de este trabajo son documentos de uso exclusivo para la Fundación Banco Arquidiocesano de Alimentos de Bogotá. Por lo anterior, no es posible su publicación y posterior divulgación en el presente manuscrito.