

**PROPUESTA DE ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROCESOS EN EL ÁREA DE
OPERACIONES PARA AJECOLOMBIA**

Andrés Felipe Zambrano Parra.

Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano.
Ingeniería y Ciencias Básicas.
Bogotá
2016

PROPUESTA DE ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROCESOS EN EL ÁREA DE OPERACIONES PARA AJECOLOMBIA ii

ANDRÉS FELIPE ZAMBRANO PARRA

TRABAJO DE GRADO

**ASESOR
ALVARO ENRIQUE HILARION MADARIAGA**

Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano.
Ingeniería y Ciencias Básicas.
Ingeniería Industrial
Bogotá
2016

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION.....	7
1.1. DESCRIPCION DE LA EMPRESA	8
1.1.1. MISION	8
1.1.2. VISION	9
1.1.3. DATOS GENERALES	9
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	10
1.2.1. DESCRIPCION DE LA PROBLEMÁTICA.....	11
2. PROPUESTA DE LA PRÁCTICA.....	12
2.1. JUSTIFICACION	13
2.2. ALCANCE.....	14
2.3. OBJETIVO PRINCIPAL.....	15
2.4. OBJETIVOS SECUNDARIOS	15
3. MARCO TEORICO	16
4. METODOLOGIA	21
4.1. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	21
4.2. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS.....	22
4.3. IDENTIFICACION DE LOS PROCESOS	23
4.4. ENTREGABLES	24
4.5. MÉTODO ACTUAL	24
5. RESULTADOS	25
5.1. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.....	25
5.2. PROCEDIMIENTOS.....	25
5.2.1. DESPACHOS DE PEDIDOS	26
5.2.2. MANEJO DE BODEGA	28
5.2.3. TRASLADOS	30
5.2.4. CARGUE DE VEHÍCULOS	32
5.2.5. GESTIÓN DE ESTIBAS.....	34
5.2.6. INSTRUCTIVO DE REPARACIÓN DE ESTIBAS	36
5.2.7. PRE-LIQUIDACIÓN	38
CONCLUSIONES	40
GLOSARIO	41
BIBLIOGRAFIA	42
ANEXOS	42

LISTA DE TABLAS

iv

TABLA 1. Procedimiento de despachos de pedidos.	26
TABLA 2. Procedimiento de manejo de bodega.	28
TABLA 3. Procedimiento del traslado de productos.....	30
TABLA 4. Procedimiento de cargue de vehículos.	32
TABLA 5. Procedimiento de gestión de estibas.	34
TABLA 6. Instructivo de reparación de estibas.....	36
TABLA 7. Procedimiento de pre-liquidación.....	38

LISTA DE FIGURAS

v

IMAGEN 1. Logo de AJEGROUP®	9
IMAGEN 2. Diagrama de nivel de actividades elaborado por el autor.	21
IMAGEN 3. Mapa de procesos del área de operaciones elaborado por el autor.	23
IMAGEN 4. Flujograma del despacho de pedidos elaborado por el autor.	27
IMAGEN 5. Flujograma del manejo de bodega.	29
IMAGEN 6. Flujograma de traslados.	31
IMAGEN 7. Flujograma del cargue de vehículos.	33
IMAGEN 8. Flujograma de gestión de estibas.	35
IMAGEN 9. Flujograma del instructivo de reparación de estibas.	37
IMAGEN 10. Flujograma de la pre-liquidación.	39

LISTA DE ANEXOS

vi

ANEXO 1. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	44
ANEXO 2. PROCEDIMIENTO DESPACHOS DE PEDIDO.....	45
ANEXO 3. PROCEDIMIENTO MANEJO DE BODEGA.....	49
ANEXO 4. PROCEDIMIENTO TRASLADOS.....	52
ANEXO 5. PROCEDIMIENTO CARGUE DE VEHICULOS.....	55
ANEXO 6. PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ESTIBAS	58
ANEXO 7. INSTRUCTIVO REPARACIÓN DE ESTIBAS.....	63
ANEXO 8. PROCEDIMIENTO PRE-LIQUIDACIÓ.....	69

1. INTRODUCCION

AJECOLOMBIA (AJE) compañía multinacional productora de bebidas carbonatadas desde que se instauró en Colombia proveniente de Perú, ha decidido implantar su propia filosofía de negocio que le ayude a posicionarse en un mercado que es altamente competitivo debido a que la industria de bebidas carbonatadas y refrescos ya está sumamente controlada por dos marcas, una marca nacional y otra marca global (Postobon y Coca-Cola respectivamente). Desde sus inicios, hace 28 años Aje se ha caracterizado por tener un modelo sostenible y una doctrina que le ha permitido escalar en los escalafones de ventas en el sector de alimentos, con sus bebidas gaseosas, aguas, zumos, bebidas isotónicas y energéticas ha tratado de expandir el mercado a sectores y/o poblaciones que cuentan con un poder adquisitivo más reducido en comparación a otros, esto implica que Aje debe desarrollar productos que sean de alta calidad, que sean económicos, además debe asegurar que sus productos lleguen a lugares donde su competencia no llega.

De acuerdo a esta circunstancia el área de operaciones debe asegurar que sus productos se distribuyan en todo el territorio Nacional certificando que estos lleguen en condiciones óptimas para su comercialización. Para poder cumplir con anterior el área de operaciones debe seguir estrictamente procedimientos que certifiquen una buena operación desde el momento en que llega el producto a la bodega de despachos, verificando la cantidad de producto que está disponible para ser enviado, gestionando el retorno de las estibas, coordinando los viajes y el mantenimiento de los vehículos de la flota propia, controlando los niveles de inventario; hasta el momento en que se le es entregado el producto a los centros de distribución y a algunos clientes directos.

1.1.DESCRIPCION DE LA EMPRESA

Según sitio Web corporativo e información general de la empresa, AJE es una de las empresas multinacionales más grandes de bebidas, con presencia en más de 23 países de Latinoamérica, Asia y África. A nivel mundial, AJE es la décima mayor empresa de refrescos en volumen de ventas y el cuarto mayor productor de bebidas carbonatadas. Con un fuerte compromiso para "democratizar el consumo", AJE llega a nuevos grupos de consumidores con el firme compromiso de democratizar el consumo intentando facilitarles el acceso a productos de una buena calidad a un precio justo. La marca más emblemática de AJE es BIG, y se vende en todos los mercados donde la compañía está presente. El portafolio de AJE se complementa con marcas como CIELO (agua), Cifrut (Jugo), Pulp (néctar), Sporade (hidratante), Cool tea (té), y VOLT (energizante).¹

En Colombia AJE inicia su operación en el año 2007, se constituye como una sociedad anónima bajo el nombre de AJECOLOMBIA S.A y mediante su modelo de negocio diferencial, centrado en las relaciones y las redes de distribución, inaugura su planta de producción y centro de distribución en el municipio de Funza-Cundinamarca donde actualmente produce y distribuye las marcas más emblemáticas de AJEGROUP

1.1.1. MISION

La misión de AJE a nivel global es “democratizar el consumo y dirigirse a nuevos grupos de consumidores intentando facilitarles el acceso a productos de buena calidad a un precio justo, a través de un modelo de negocio diferencial, centrado en las relaciones y las redes de distribución”.

¹ «AJE» [En línea]. Available: <http://www.ajegroup.com>

1.1.2. VISION

Dando cumplimiento a su misión, Aje plantea su visión como “ser una de las 20 mejores empresas multinacionales del mundo para el 2020”.

1.1.3. DATOS GENERALES

Algunos de los datos más relevantes de AJECOL se presentan a continuación:

Valores: Emprendedor, Soñador, Pasión, Audaz, Hermandad.

Razón Social de la Empresa AJECOLOMBIA S.A.

Sigla Abreviada: AJECOL S.A.

Ubicación: Funza-Cundinamarca. Km 2 Vía Funza Siberia Parque Industrial San Antonio,

NIT: 830.081.407-1

Sitio Web Corporativo: www.ajegroup.com.co



IMAGEN 1. Logo de AJEGROUP®²

² Disponible en: www.ajegroup.com

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

El área de operaciones de AJE presenta la necesidad de estandarizar, documentar y controlar los procesos con el fin de reducir los inconvenientes que se presentan en el despacho de los vehículos y los procedimientos que se remiten a esta actividad (consecución de vehículos, pre-liquidación, almacenamiento de producto, traslado del producto, manejo de estibas), para evitar dichos inconvenientes se decide que debe ser necesario evaluar, rediseñar y divulgar nuevos procedimientos que realizara cada uno de los miembros del área para lograr el éxito en la operación para que esos resultados se vean reflejados en la evaluación de sus indicadores y la satisfacción por parte de los clientes.

“Se tratará de adoptar la filosofía de la Calidad total, es decir controlar todos los procesos de la empresa, involucrar a todo el personal primando los aspectos humanos por encima de todo y aplicar una metodología que se ajuste a los requisitos de las normas existentes, con el objetivo de satisfacer plenamente el cliente. De este modo directa o indirectamente, se conseguirá mejorar la competitividad, aumentar la cuota de mercado, reducir costes y disponer de un grupo de trabajo eficaz y satisfecho en el que no haya lugar para la improvisación”.³

Basándose en lo anterior el proyecto busca crear un ambiente de trabajo productivo en donde cada persona conozca claramente sus actividades de trabajo y el alcance de su labor para que pueda cumplir con prontitud y exactitud los objetivos establecidos por el área de operaciones.

³ Lluís Cuatrecasas, «Gestión integral de la calidad: Implantación, Control y Certificación» Profit Editorial Inmobiliaria, Barcelona, 2010.

1.2.1. DESCRIPCION DE LA PROBLEMÁTICA

El área de operaciones de AJECOL actualmente no cuenta con la documentación y parametrización de los procesos que debe realizar cada uno de sus trabajadores en donde se relacionen y definan de forma clara las actividades, debido a esto se están presentando inconvenientes en la entrega de los pedidos a las grandes superficies⁴ a los clientes directos y con el área de operaciones. Esta falta de documentación da paso a errores como la falta de control, quejas y un incorrecto desarrollo de los procesos en la realización de la operación diaria, que conllevara a la inconformidad por parte de los clientes por pedidos con producto erróneo ya sea por cantidad, presentación o fechas de vencimiento, además de producto sucio o mal termoformado, también con el manejo de la bodega de operaciones y al incumplimiento de los requerimientos por parte del área de producción.

La problemática presentada se abordara basándonos en la importancia de cumplir con los requerimientos de los clientes⁵ y del área de producción⁶, mediante el análisis, diseño, documentación y control de los procesos, se elaboran diagramas del flujo con los cuales se pueden analizar los procesos para su implementación y mejoramiento de cada una de las actividades propias de los procesos de gestión que se desarrollaran mediante la descripción de las actividades, labores y responsabilidades de cada trabajador del área con el fin de visualizar y tener una panorámica de como ellos ven su trabajo, como realizan sus actividades, entender y ser críticos para poder mejorar los procesos y poder tener una operación más fluctuante.

Esta investigación se soportara por medio de herramientas de ingeniería como el análisis y direccionamiento estratégico, caracterización de los procesos y actividades. A su vez estas herramientas se apoyaran en los recursos que brinda la Institución Universitaria Politécnico

⁴ Almacenes de cadena como el Éxito, Makro, Colsubsidio.

⁵ Cantidad de producto, tipo de producto, estado del producto, fecha de vencimiento.

⁶ Estibas por turno (600 und.)

Grancolombiano como lo son libros de la biblioteca virtual, investigación y recolección de información de páginas Web en internet e información pública y privada proporcionada por la empresa AJECOLOMBIA bajo normas de confidencialidad.

2. PROPUESTA DE LA PRÁCTICA

El proyecto se desarrolla como la presentación de una propuesta para la estandarización de los procesos del área de operaciones de AJECOLOMBIA con el fin de definir y parametrizar los procesos y asegurar una operación limpia, cumplir con los requerimientos de los clientes que son atendidos desde Planta Funza y cumplir con los requerimientos realizados por otras áreas de la compañía.

“Un proceso que mantiene las mismas condiciones produce los mismos resultados. Por tanto, si se desea obtener los resultados esperados consistentemente, es necesario estandarizar las condiciones.”⁷

Mediante la premisa anterior se da a entender la importancia de la instauración de los procedimientos e instructivos, con el fin que el personal de operaciones entienda con exactitud su labor y la forma en que deben desarrollar sus actividades y así cumplir con satisfacción las metas y objetivos propuestos por la jefatura de operaciones.

⁷ Mauricio Rodríguez Martínez, «El método MR: Maximización de resultados para la pequeña empresa de servicios» Grupo editorial Norma, Bogotá, 2006.

2.1. JUSTIFICACION

La participación en el mercado y la competencia directa son factores que hacen que AJECOL entienda la importancia que supone la satisfacción de los clientes en la recepción de los pedidos. Desde su bodega de operaciones (ubicada en Planta Funza) realiza el despacho de producto terminado a grandes superficies como lo son sus centros de distribución ubicados en las principales ciudades del país, supermercados mayoristas de grandes plataformas y clientes con alta capacidad de recepción.

La estandarización de procesos, es una herramienta que genera una ventaja competitiva frente a muchas organizaciones, fortalece la habilidad para agregar valor, su desarrollo permite que los procesos en la empresa estén documentados y controlados, logrando una muy buena mejora en la comunicación interna, además presenta progreso en la eficiencia y productividad al obtener retroalimentación de los conocimientos, procedimientos y actividades necesarias para el desarrollo del plan de trabajo, de esta manera se relaciona la marca con la calidad del servicio, se cumple con la necesidad de satisfacer los requerimientos del cliente, así mismo se puede lograr una mejora en los tiempos y desarrollo de las actividades de los trabajadores en los diferentes procesos del área de operaciones de AJECOL.⁸

⁸ Descripción de beneficios y ventajas de la estandarización de procesos tomado de Engormix, «Estandarización de Procesos como Herramienta de Gestión en la Industria Avícola,» [En línea]. Available: <http://www.engormix.com/MA-avicultura/industria-carnica/articulos/estandarizacion-procesos-como-herramienta-t2830/p0.htm>.

2.2. ALCANCE

El proyecto lograra desarrollar una propuesta de estandarización de los procesos del área de operaciones de AJECOL, para visualizar con mayor claridad las actividades y labores que se realizan en el día a día, el conocimiento de cada uno de los procedimientos ayuda a entender el porqué de los posibles fallos o re procesos que se deben hacer, a partir de ahí rediseñar dichos procedimientos y estructurar de una mejor forma el macro proceso del área, en un tiempo máximo de cinco meses, tiempo en el cual se presentara y se entregara documentación, formatos y diagramas de los procesos y actividades del área de operaciones.

2.3. OBJETIVO PRINCIPAL

Desarrollar una propuesta de estandarización y control de los procesos del área de operaciones de AJECOLOMBIA con el fin de garantizar la operación y la satisfacción por parte de los clientes y las demás áreas de la compañía.

2.4. OBJETIVOS SECUNDARIOS

1. Proponer e implementar nuevos procedimientos que expresen el cumplimiento de las funciones del área de operaciones.
2. Documentar, actualizar y proponer cambios que se consideren pertinentes para los diferentes procedimientos.
3. Implementar formatos y diagramas que conlleven a la correcta estandarización de los procedimientos.

3. MARCO TEORICO

AJECOLOMBIA a través de su área de operaciones realiza la distribución de sus productos a nivel nacional, la bodega de operaciones realiza despachos a sus centros de distribución ubicados en Cali, Armenia, Medellín, Bucaramanga, Bogotá zona norte, Bogotá zona sur y Pereira, también a almacenes de grandes superficies como el Éxito, Colsubsidio, Makro, Almacenes SuperMayoristas y a clientes con alta capacidad de recepción de producto; el área de operaciones no realiza picking de sus productos debido a que son distribuidores primarios y los cargues únicamente son estibados o granel.

El área de operaciones maneja diferentes procesos para cumplir con su objetivo de entregar correctamente los productos a sus clientes. Los procesos identificados para la gestión de envío de pedidos son brevemente descritos a continuación.

- **Facturación y liquidación de pedidos:** Planifica las actividades correspondientes a los despachos, atendiendo y coordinando las solicitudes de los clientes teniendo en cuenta su capacidad de recepción de producto y manteniendo control de los vehículos a fin de satisfacer los requerimientos de transporte y garantizar un óptimo servicio.
- **Manejo de bodega:** Se busca supervisar el proceso de almacenamiento de producto terminado, revisando, organizando y modulando estos; a fin de tener control y conocimiento de los niveles de inventarios en Planta Funza y en cada una de las bodegas anexas con las que cuenta AJECOLOMBIA.
- **Traslados de producto:** Mediante el traslado de productos a bodegas anexas se busca descongestionar la bodega principal según criterios cuantitativos o cualitativos.

- **Cargue de vehículos:** Controlar el cargue y despacho de pedidos con el fin de asegurar una correcta entrega para cumplir con las necesidades del cliente en cuanto a producto solicitado y estado del producto.
- **Gestión de estibas:** Coordinar actividades que permitan hacer seguimiento a la disponibilidad, administración y control de estibas asegurando los requerimientos que se le realizan a esta área.

Según libro la Gestión de la calidad total en el servicio público de José Antonio Castillo. La estandarización es la documentación de los procesos y actividades que se desarrollan facilitando los procesos, evitando procesos repetitivos y logrando mejores resultados satisfaciendo las necesidades de sus clientes.

José Castillo presenta un método para la estandarización el cual se desarrolla inicialmente mediante la definición de un objetivo y la identificación de procesos, seguido de la elaboración de un flujograma que ayuda al estudio del proceso y en la caracterización de las actividades que se desarrollan. Este método se presenta en el presente proyecto con ciertas variaciones dadas por los formatos estándares de AJECOLOMBIA y modificaciones realizadas por el jefe de operaciones.

Luis Carlos Palacios en su libro Ingeniería de métodos: movimientos y tiempos, describe los métodos que se aplican a la propuesta de estandarización los cuales se presentan a continuación, asimismo de otras definiciones.

Proceso: Según Pérez Fernández de Velasco (2004) proceso se define como: “Secuencia [ordenada] de actividades [repetitivas] cuyo producto tiene valor para su usuario o cliente” Según Harrington (1993) proceso se define como: “Cualquier actividad o grupo de actividades que emplee un insumo, le agregue valor a éste y suministre un producto a un cliente externo o interno. Los procesos utilizan los recursos de una organización para suministrar resultados definitivos.” Según el Instituto de Normas Técnicas y Certificación

ICONTEC (2000) proceso se define como: “Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados” Estas definiciones nos dan una visual de cómo se debe ser el desarrollo de las actividades a lo largo de la estandarización de los procedimientos.

Gestión por procesos: Basados en las definiciones de Mariño Navarrete (2004), Pérez de Fernández y Harrington el enfoque de gestión por procesos es una estructuración de la empresa, la cual se basa en la identificación, documentación, implementación y control de los procesos que se llevan a cabo dentro de una organización bajo la supervisión de un gerente o responsable para cada uno de ellos. Esta gestión por procesos aparta a las organizaciones del antiguo enfoque que se basaba en una estructura organizacional, compuesta por departamentos y áreas en donde no existía un responsable del proceso final, ya que hay muchos integrantes en la participación del mismo.

Tipos de procesos: La gerencia de procesos se clasifica según el tipo, de acuerdo a esto algunos autores identifican cuatro y otros solo tres tipos, ya que estos últimos unifican los procesos de gestión con los procesos de dirección. A continuación se describen los cuatro tipos de procesos identificados por Pérez de Fernández: Procesos Operativos: Transforman los recursos para obtener el producto o proporciona el servicio conforme a los requisitos del cliente, aportando en consecuencia un alto valor añadido al cliente. Las actividades en ellos incluidas y que no cumplan esta condición, es muy probable que se hagan de manera más eficiente como parte de algún proceso de otro tipo. A pesar de aportar gran valor añadido, estos procesos no pueden funcionar solos pues necesitan recursos para su ejecución e información para su control y gestión. Procesos Apoyo: Proporcionan las personas y los recursos físicos necesarios por el resto de procesos y conforme a los requisitos de sus clientes internos. Así como los procesos operativos tiene una secuencia y un producto final claros, los procesos de este grupo se pueden ver como transversales en la medida que proporcionen recursos diferentes del “proceso del negocio”.

Procesos de Gestión: Mediante actividades de evaluación, control, seguimiento y medición aseguran el funcionamiento controlado del resto de procesos, además de proporcionar la información que necesitan para tomar decisiones (mejoras preventivas que correctoras) y elaborar planes de mejora eficaces.

En estos procesos funcionan recogiendo datos del resto de los procesos y procesándolos para convertirlos en información de valor para sus clientes internos. **Procesos de Dirección:** Son procesos que se realizan para brindar dirección a toda la organización, establecer la estrategia corporativa y darle un carácter único. Estos procesos son responsabilidad de la alta gerencia y se ejecutan con su guía y liderazgo. (Pérez Fernández)

Elementos de un proceso: En los procesos se identifican tres elementos fundamentales los cuales deben cumplir con unos requisitos establecidos por los clientes. A continuación se describe cada uno de estos elementos.

Input (entrada): Producto con unas características objetivas que respondan al estándar o criterio de aceptación definido. Esta entrada es la salida de un proceso que puede ser interno o externo.

El Proceso: Es la secuencia de actividades propiamente dichas. Unos factores, medios y recursos con determinados requisitos para ejecutarlos siempre bien. Este proceso cuenta con las personas y/o maquinaria (hardware y software) competitivo, un método de trabajo (procedimiento), información sobre calidad y entrega de la salida al siguiente subproceso a cliente. Para el mejoramiento de este proceso es necesario implementar un sistema de control, el cual se conforma de medidas e indicadores del funcionamiento del proceso, del producto del proceso y del nivel de satisfacción del cliente.

Output (salida): Producto con la calidad exigida por el estándar del proceso. Este puede ir dirigido a un cliente interno o externo, convirtiéndose así en un input para el proceso del cliente. Recordemos que el producto del proceso (salida) va a tener un valor intrínseco, medible o evaluable, para su cliente o usuario. (Pérez Fernández).

Diagrama de flujo: Los flujogramas son una herramienta técnica con la cual se representa un proceso simple o complejo describiéndolo de forma sencilla, ordenada y lógica, paso a paso con lenguaje simple, facilitando el análisis del proceso rápidamente, mejoras y control del trabajo.

Diagrama de proceso: Esta herramienta permite representar gráficamente las actividades de un procedimiento o trabajo. Usualmente son utilizadas para representar la transformación de un material o en el caso de la propuesta del proyecto se presenta la ejecución de una operación que desarrolla un operario. Esta herramienta permite un análisis más detallado de las actividades logrando reducir tiempos y movimientos, evitar esperas y retrasos por medio de la combinación, eliminación o simplificación de algunas operaciones dentro de la ejecución del proceso de trabajo.

Mapa de proceso: La norma ISO 9001:2015 define mapa de procesos como “una herramienta que permite visualizar fácilmente cuáles son y cómo se relacionan los procesos de una organización, también permite identificar las fortalezas y debilidades que posee su estructura.” La aplicación del enfoque de procesos permite gestionar las actividades de una forma más ordenada que permite la comprensión y el cumplimiento de los requisitos de manera coherente, la consideración de los procesos en términos de valor agregado, el logro de un desempeño del proceso eficaz, la mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información.

4. METODOLOGIA

Se presenta una propuesta de estandarización a la necesidad de documentación de los procesos del área de operaciones de AJECOL, se utilizaron diferentes herramientas que permiten describir y documentar los procesos de control de los despachos, consecución de vehículos, pre-liquidación, almacenamiento de producto, traslado del producto, manejo de estibas que conlleva a la inconformidad de los clientes por pedidos erróneos con producto errado ya sea por cantidad, presentación o fechas de vencimiento, además de producto sucio o mal termosoplado. La metodología se desarrolla realizando una serie de pasos definidos por niveles que será presentado a continuación.

4.1. DESCRPCION DE ACTIVIDADES

A continuación se presenta un diagrama donde se describen las actividades por niveles.

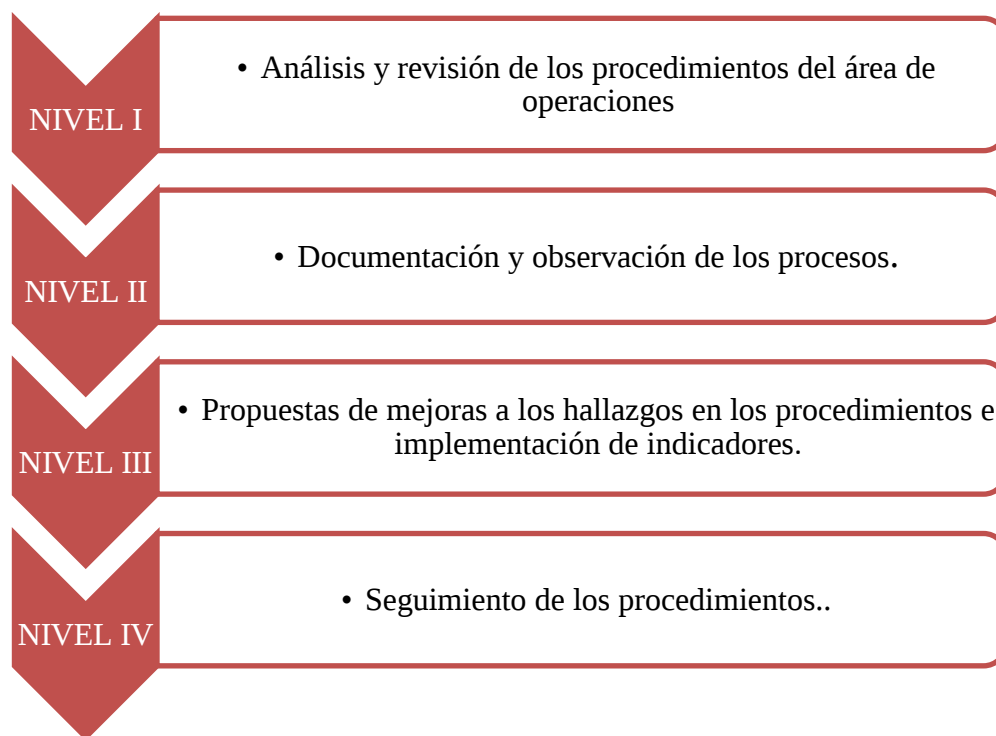


IMAGEN 2. Diagrama de nivel de actividades elaborado por el autor.

Nivel I: Se conocerán los procedimientos que se ejecutan dentro del área de operaciones, además de conocer los documentos de cada uno de los trabajadores, se hará énfasis en la actividad diaria que debe hacer cada uno y las responsabilidades que tienen a cargo.

Nivel II: Una vez se haya conocimiento de cada uno de los procedimientos se procederá a realizar la documentación de cada uno de, a partir de los hallazgos que se hagan se pueden eliminar tiempos muertos o actividades que lleven a hacer.

Nivel III: A partir de los hallazgos encontrados en la documentación, se realizan cambios a los procedimientos que contribuyan a eliminar actividades que generan re procesos.

Nivel IV: El cambio o re diseño de algunos procedimientos en los puestos de trabajo requerirá de dar información a los involucrados, por lo tanto se deberá hacer divulgación de esos cambios para que no existan inconvenientes. Lo anterior requiere de un seguimiento y control que haga que se cumplan los cambios establecidos.

4.2. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

Se presenta un formato con la descripción de los procesos de forma detallada dando a conocer las características y observaciones que se deben tener en cuenta en el desarrollo de cada uno de los procesos y la descripción definida de las actividades identificadas para cada proceso, logrando presentar al personal de forma detallada y clara las operaciones que se implementan en cada proceso.

Dado que actualmente la empresa no cuenta con una documentación e información oficial donde se definan y describan los procesos que desarrollan de forma clara y concisa para el área de operaciones de AJECOL; se inicia el desarrollo de la propuesta con la elaboración de un formato descriptivo para cada procedimiento donde se definen los involucrados en el procedimiento, el objetivo, el alcance, el diagrama de flujo y observaciones que se deben tener en cuenta para su ejecución y una descripción detallada de las actividades a realizar en los procedimientos especificados.

4.3. IDENTIFICACION DE LOS PROCESOS

Para la identificación de los procesos que se desean documentar se inicia desde la elaboración del mapa de procesos correspondiente al área de operaciones de AJECOL; los procesos misionales y de apoyo del área son los procesos donde realiza énfasis en el desarrollo de las actividades, personal involucrado y documentos manejados.

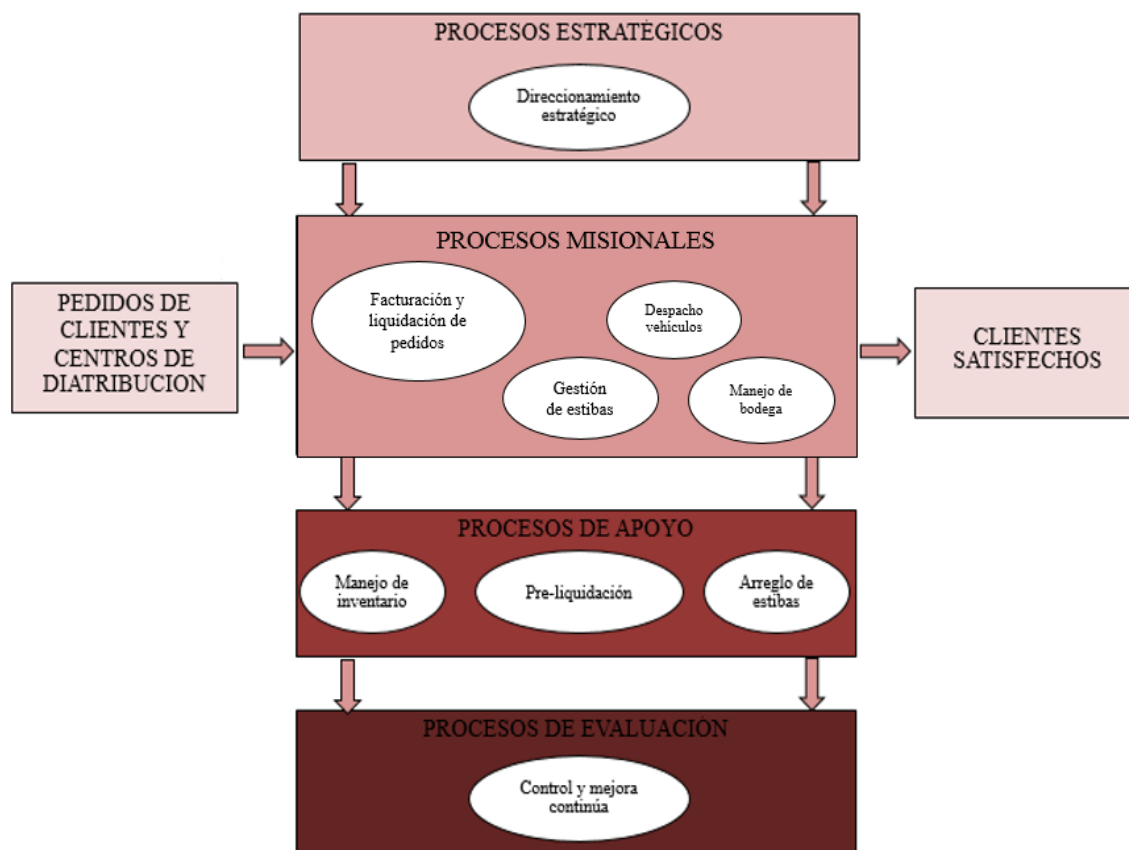


IMAGEN 3. Mapa de procesos del área de operaciones.

Fuente elaboracion propia 2016

La elaboración del mapa de procesos y categorización de los procedimientos presentados se realiza en base a la explicación presentada en el marco teórico del presente proyecto.

4.4. ENTREGABLES

Los siguientes entregables están sujetos a las fechas semanales según cronograma (Anexo 1) de actividades y objetivos especificados.

- Documentos y/o formatos con la descripción de los procesos y actividades del área de operaciones.
- Diagramas de flujo de los procedimientos.
- Formato diagrama de procesos estándar para la realización de los diferentes procesos de soporte.
- Presentación de la propuesta desarrollada.

4.5. MÉTODO ACTUAL

Según Fontalvo Herrera en el libro La gestión avanzada de la calidad define un proceso como “un conjunto de actividades relacionadas y ordenadas el cual debe ser documentado para su estandarización y generar resultados. Un proceso de elaboración del producto o de prestación de un servicio es un proceso operativo en el cual se tiene en cuenta su planificación, elaboración y requisitos del producto o servicio para lograr resultados, así mismo un control y comunicación para la aceptación del cliente”.⁹ Bajo esta premisa se realiza un análisis a situación del área de operaciones de AJECOL en cuanto a la documentación de los procedimientos con la que están trabajando.

El análisis refleja que actualmente el área de operaciones no cuenta con ningún procedimiento documentado, con los diagramas de flujo ni con la descripción detallada de sus actividades y responsabilidades. A continuación, se presentan los procedimientos documentados de los procesos misionales y de apoyo del área de operaciones de AJECOL.

⁹ T. J. Fontalvo Herrera, «La gestión avanzada de la calidad: metodologías eficaces para el diseño, implementación y mejoramiento de un sistema de gestión de la calidad,» Corporación para la gestión del conocimiento, Colombia, ASD 2000, 2006. ProQuest ebrary. Recursos Electrónicos. Institución Universitaria Politécnico Granacolombiano.

5. RESULTADOS

Dentro del área de operaciones se identificaron seis procesos primordiales que con los cuales se presenta la propuesta de estandarización, estos son, el despacho de pedidos, manejo de la bodega, cargue de vehículos, pre-liquidación, gestión de estibas y traslado de pedidos y/o productos, además del manual de reparación de las estibas. Estos procedimientos son los que permiten dar cumplimiento de la razón ser del área de operaciones, por lo tanto, se hace importante poder conocer con profundidad el cómo y el por qué se hace de esa forma las diferentes labores o actividades que se desarrollan a diario. La documentación se desarrolló mediante la caracterización de los procesos y actividades, este método permitió que los trabajadores conocieran más exactamente las responsabilidades y cuidados de su labor, además de lograr más control y mejor manejo de sus actividades a cargo.

5.1.CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

Dado que actualmente el área de operaciones no cuenta con una documentación e información oficial donde se definan y describan los procedimientos que desarrollan de forma clara y concisa para la ejecución de sus operaciones diarias; se inicia el desarrollo de la propuesta con la elaboración de cada uno de los procedimientos en un formato único en los cuales se definen las características y observaciones que se deben tener en cuenta para su ejecución y una descripción detallada de las actividades específicas a realizar.

5.2.PROCEDIMIENTOS

A continuación se presentan algunos ítems de los procedimientos por labor, se podrá evidenciar la persona responsable (dueño) del procedimiento, involucrados en el procedimiento, objetivo y alcance. Los procedimientos completos como se presentaron a la jefatura de operaciones de AJECOL se podrán ver en los anexos, al igual que el cronograma de actividades que se estableció para la respectiva documentación.

En la realización de los procedimientos se utilizó una metodología de comunicación directa con el trabajador acerca de las actividades que debe realizar a diario, las principales características de dichas actividades, las personas con que comparte ciertas actividades y los documentos electrónicos y físicos con los cuales apoya en la realización de su trabajo.

5.2.1. DESPACHOS DE PEDIDOS

El despacho de los pedidos es considerado como uno de los procedimientos más importantes debido a que aquí se desarrolla el objetivo del área de operaciones, este procedimiento tiene influencia directa en los demás procedimientos debido a que estos se rigen a partir de los requerimientos que aquí se solicitan, como el inventario de producto, el cargue de vehículos y la pre-liquidación de las facturas de los viajes que realizan las empresas transportadoras subcontratadas.

	PROCEDIMIENTO:	
	DESPACHOS	
	CÓDIGO: PROC-OPE-DEC	FECHA DE APROBACIÓN:
	Nº DE EDICIÓN: 1	PÁG.
DUEÑO DEL PROCEDIMIENTO		INVOLUCRADOS EN EL PROCEDIMIENTO
Jefe de operaciones		Liquidador Almacenista Asistente Econored Analista Operaciones
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		
Planificar las actividades correspondientes a los despachos de Econored, atendiendo y coordinando las solicitudes de los clientes teniendo en cuenta su capacidad de recepción de producto y manteniendo control de los vehículos a fin de satisfacer los requerimientos de transporte y garantizar un óptimo servicio a los clientes.		
ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO		
Este procedimiento inicia con la recepción de los pedidos por parte de Econored, y a partir de ahí se realiza la verificación de los documentos según su tipo de pago, se realiza el seguimiento y cumplimiento por parte de las empresas transportadoras en la entrega de pedidos		

TABLA 1. Procedimiento de despachos de pedidos.

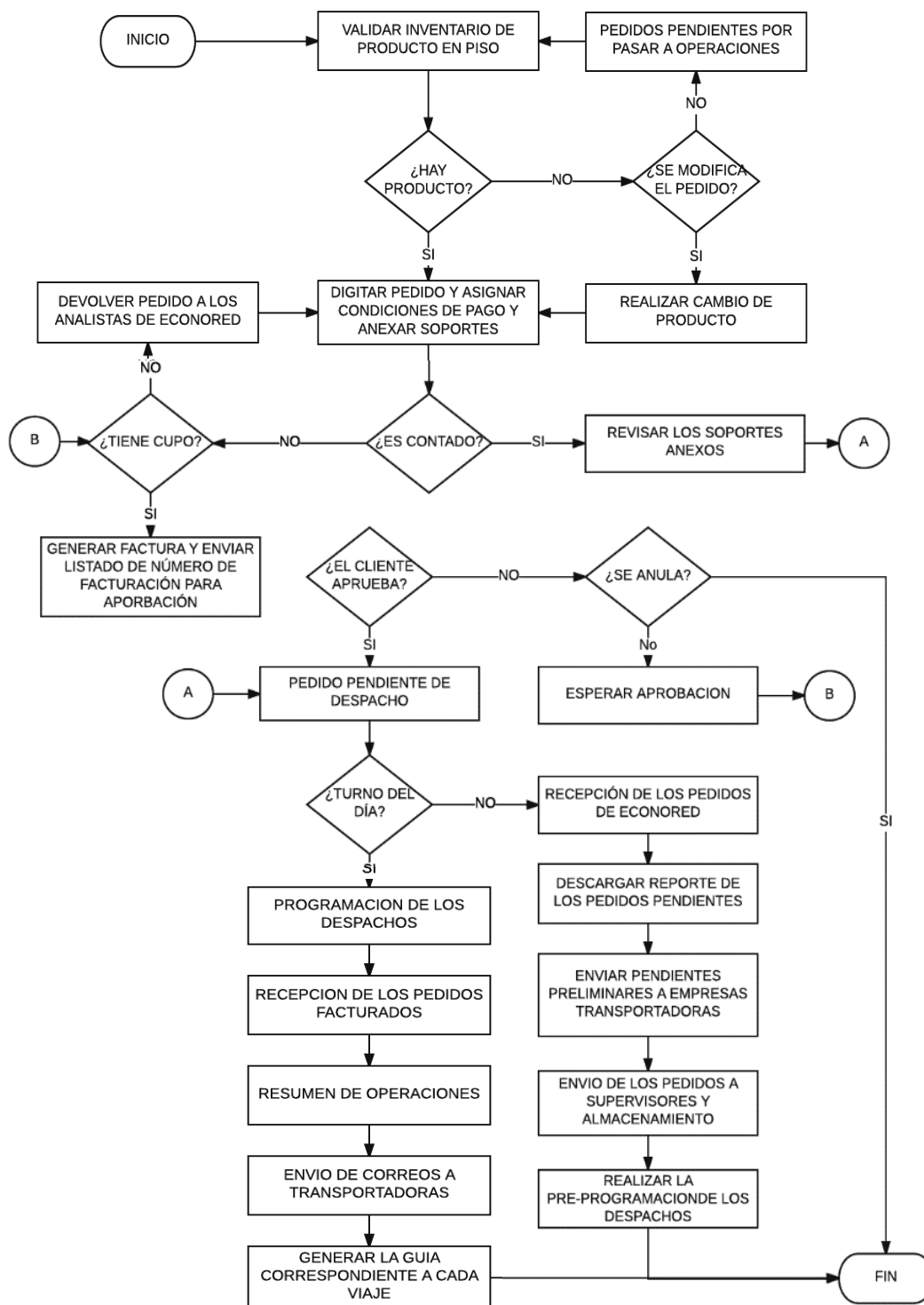


IMAGEN 4. Flujograma del despacho de pedidos elaborado por el autor.

Fuente de elaboración propia 2016

5.2.2. MANEJO DE BODEGA

En el manejo de la bodega se supervisa y controla los niveles de inventario de producto terminado que entra al área de operaciones, la correcta realización de las actividades de este procedimiento ayuda a los comerciales a conocer los productos que se pueden vender y que además se podrán entregar dentro del tiempo pactado con los clientes, también ayuda al área de operaciones a la correcta modularización de las estibas en las naves siguiendo el método FIFO.¹⁰

	PROCEDIMIENTO:	
	MANEJO DE BODEGA	
	CÓDIGO: PROC-OPE-ALM	FECHA DE APROBACIÓN:
	Nº DE EDICIÓN: 1	PÁG.
DUEÑO DEL PROCEDIMIENTO		INVOLUCRADOS EN EL PROCEDIMIENTO
Jefe de operaciones		Almacenista Supervisor Controlador Montacarguista
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		
Supervisar el proceso de almacenamiento de producto terminado, revisando, organizando y modulando estos; a fin de tener control y conocimiento de los niveles de inventarios en Planta Funza y en cada una de las bodegas anexas con las que cuenta AJE Colombia.		
ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO		
Este procedimiento aplica desde la recepción del Producto terminado que sale del área de Producción, ingresa a la bodega de almacenamiento siendo registrado en el sistema y posteriormente modulado en las naves.		

TABLA 2. Procedimiento de manejo de bodega.

¹⁰ FIFO significa “primero en entrar, primero en salir”. Este método busca que los productos se despachen en el orden de llegada para no tener inconvenientes con las fechas de vencimiento.

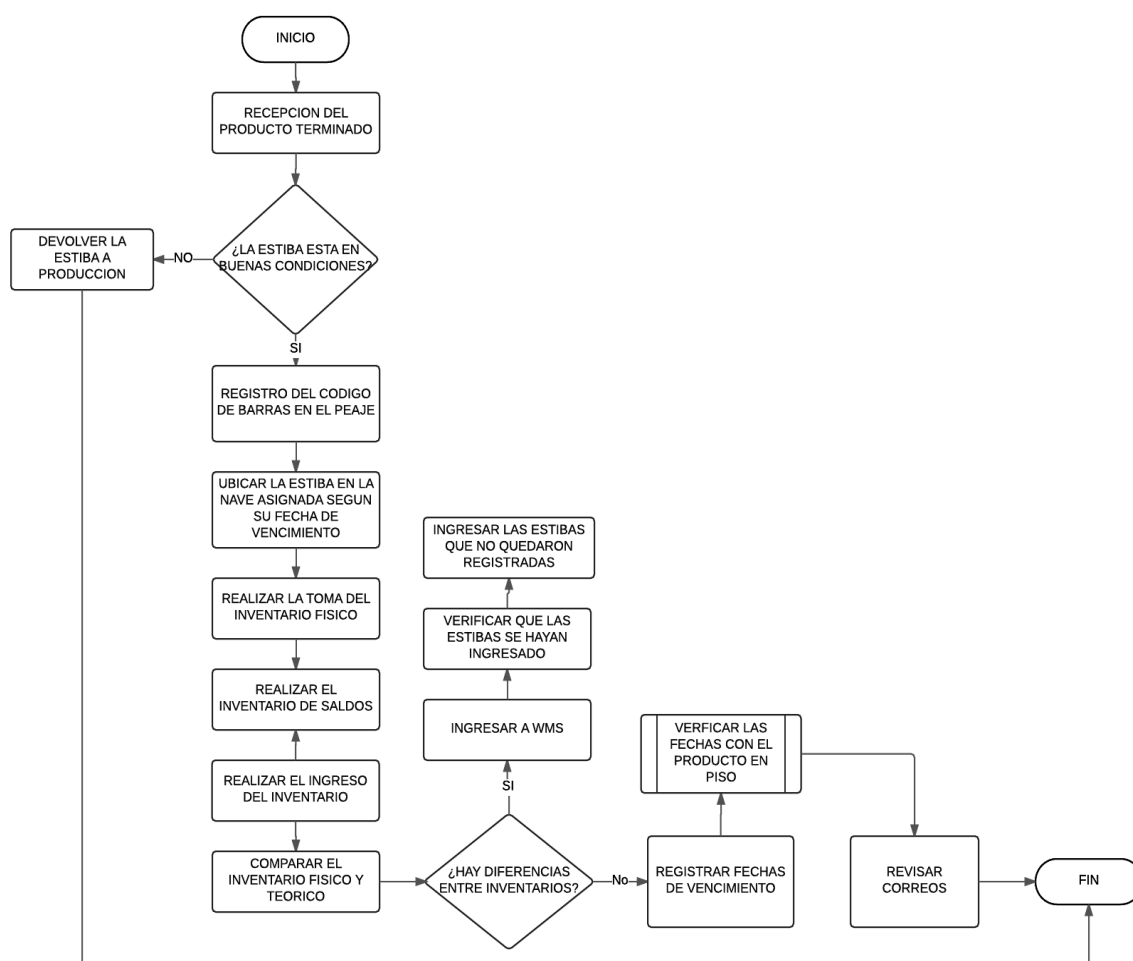


IMAGEN 5. Flujograma del manejo de bodega.

Fuente de elaboración propia 2016

5.2.3. TRASLADOS

El traslado de producto terminado o de pedidos es un procedimiento que ayuda al manejo de la bodega y al control del inventario, se hace con el objetivo de descongestionar la bodega principal (ubicada en la planta Funza) para dar paso al nuevo producto que está llegando por parte del área de producción.

Estos traslados se hacen teniendo en cuenta criterios cuantitativos como las fechas de inventario, y criterios cualitativos como la cantidad del mismo producto que se encuentra en la bodega. En ocasiones se puede trasladar pedidos que ya se encuentran facturados y están pendientes por despachar.

	PROCEDIMIENTO:	
	TRASLADOS	
	CÓDIGO: PROC-OPE-TRA	FECHA DE APROBACIÓN:
	Nº DE EDICIÓN: 1	PÁG.
DUEÑO DEL PROCEDIMIENTO		INVOLUCRADOS EN EL PROCEDIMIENTO
Jefe de operaciones		Supervisor Almacenista Liquidador
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		
Controlar los niveles de inventario en planta Funza y bodegas anexas con respecto a la capacidad de almacenamiento de cada una y realizar traslados de producto o pedidos entre estas según criterios cualitativos y cuantitativos.		
ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO		
El procedimiento abarca actividades como el inspeccionamiento del porcentaje de ocupación, y a partir de ahí, se toman decisiones de que producto o pedido deberá ser trasladado entre los puntos de almacenamiento, una vez se tome esa decisión se debe coordinar con las empresas transportadoras los traslados.		

TABLA 3. Procedimiento del traslado de productos.

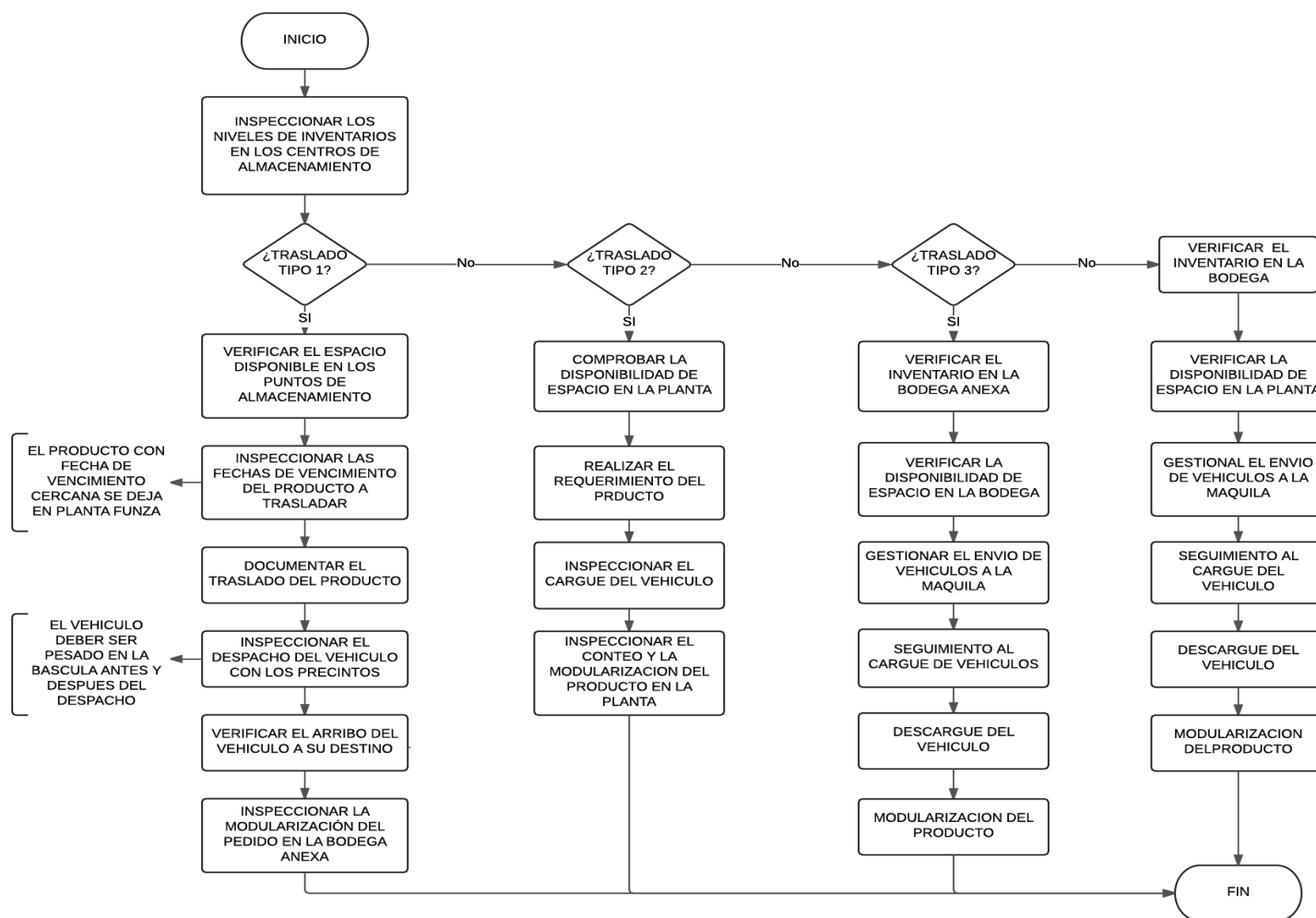


IMAGEN 6. Flujograma de traslados.

Fuente de elaboración propia 2016

5.2.4. CARGUE DE VEHÍCULOS

El cargue y despacho de los vehículos ayuda al control del pedido que se está enviando, asegurando que las cantidades y las referencias de los productos sean las que solicito el cliente, verifica la forma en que se debe enviar el producto, ya sea estibado o a granel, y además el estado de las botellas en cuanto a termosoplado, contenido y que no hallan botellas faltantes en las pacas. En la parte de los vehículos se inspecciona la correcta utilización de las cinchas y los precintos.

	PROCEDIMIENTO:	
	CARGUE DE VEHICULOS	
	CÓDIGO: PROC-OPE-CARG	FECHA DE APROBACIÓN:
	Nº DE EDICIÓN: 1	PÁG.
DUEÑO DEL PROCEDIMIENTO		INVOLUCRADOS EN EL PROCEDIMIENTO
Jefe de operaciones		Liquidador Montacarguistas Controlador de despachos Estibamos de Occidente SAS
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		
Controlar el cargue y despacho de pedidos con el fin de asegurar una correcta entrega para cumplir con las necesidades del cliente en cuanto a producto solicitado y estado del producto.		
ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO		
El procedimiento inicia con la llegada del vehículo a las instalaciones de AJEColombia, en donde se procede con el cargue teniendo en cuenta las especificaciones del pedido y asegurando que se enviara productos en condiciones óptimas, y finaliza con las novedades que pueda llegar a presenta el cliente.		

TABLA 4. Procedimiento de cargue de vehículos.

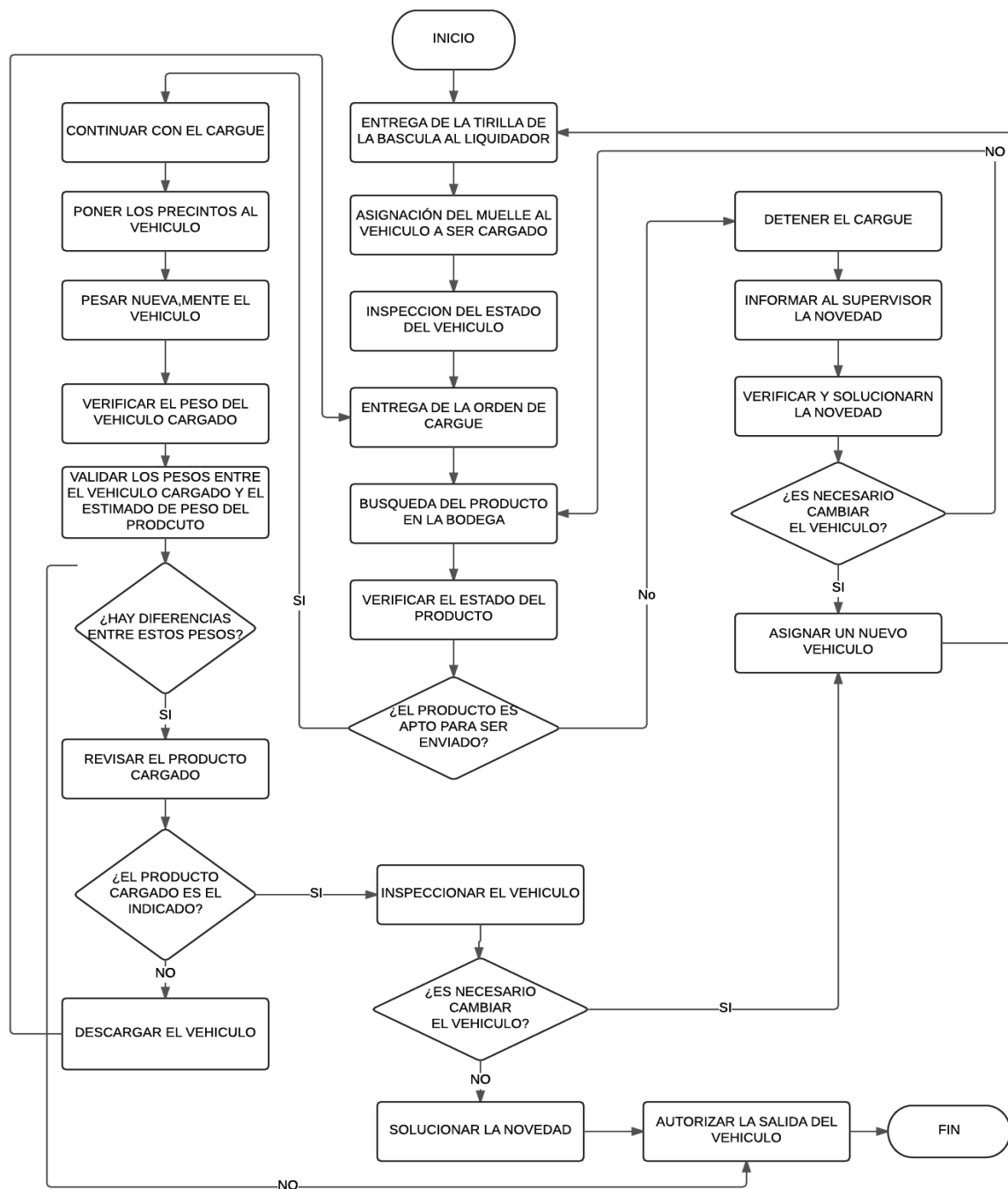


IMAGEN 7. Flujograma del cargue de vehículos.

Fuente de elaboración propia 2016.

5.2.5. GESTIÓN DE ESTIBAS

Las estibas representan un activo fijo de AJECOLOMBIA por lo cual se hace necesario la gestión de envío, retorno y reparación de las mismas, en este procedimiento se ve involucrada el área de producción debido a que diariamente a ellos se les debe entregar aproximadamente 600 estibas por turno (1800 por día).

	PROCEDIMIENTO:	
	GESTIÓN DE ESTIBAS	
	CÓDIGO: PROC-OPE-RE	FECHA DE APROBACIÓN:
	Nº DE EDICIÓN: 1	PÁG.
DUEÑO DEL PROCEDIMIENTO		INVOLUCRADOS EN EL PROCEDIMIENTO
Jefe de operaciones		Controlador de retornables Auxiliares de estibas Montacarguista
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		
Coordinar actividades que permitan hacer seguimiento a la disponibilidad, administración y control de estibas asegurando los requerimientos que se le realizan a esta área.		
ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO		
Este procedimiento abarca actividades como el seguimiento, devolución y reparación de las estibas que serán entregadas desde el área de operaciones al área producción, velando por cumplir los requerimientos de dicha área; se debe coordinar las devoluciones de estibas de los pedidos que se cargan estibados, en los pedidos a granel las estibas se inspeccionan para determinar si se deben reparar.		

TABLA 5. Procedimiento de gestión de estibas.

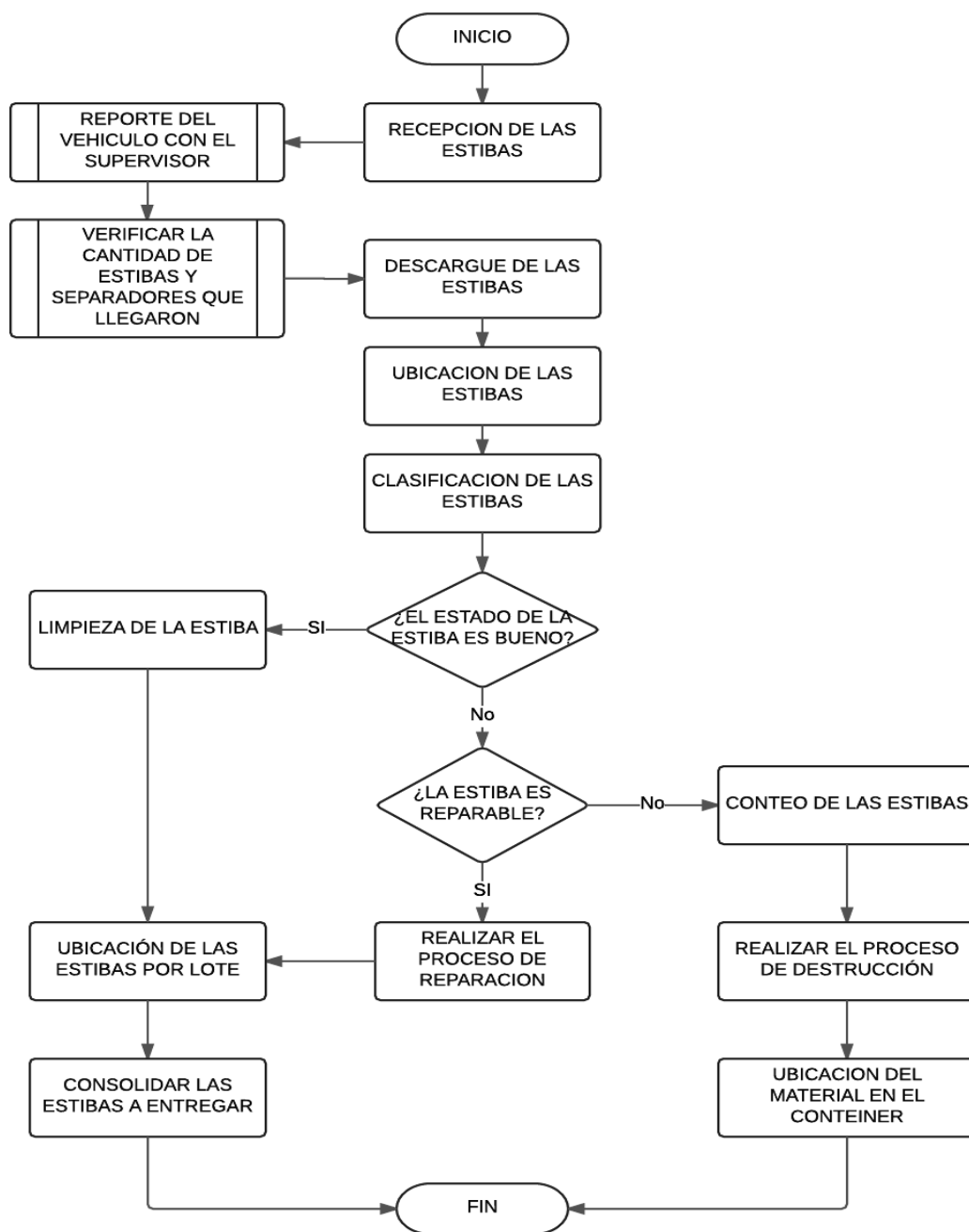


IMAGEN 8. Flujograma de gestión de estibas.

Fuente de elaboración propia 2016

5.2.6. INSTRUCTIVO DE REPARACIÓN DE ESTIBAS

Debido a que la reparación de estibas se hace de una forma manual, se evidencia que se necesita un instructivo que indique la forma correcta en que se deben reparar, transportar y desechar (en caso que sea necesario) las estibas teniendo en cuenta los elementos de protección personal y los riesgos que se presentan en la realización de esta labor.

	PROCEDIMIENTO:	
	REPARACIÓN DE ESTIBAS	
	CÓDIGO: PROC-OPE-RE	FECHA DE APROBACIÓN:
	Nº DE EDICIÓN: 1	PÁG.
OBJETIVO		
Conocer el proceso adecuado para el manejo de estibas, los equipos de protección personal y los riesgos laborales, a fin de asegurar una labor segura para el personal encargado de realizar esta labor.		
ALCANCE		
El instructivo inicia en el momento en que las estibas son descargadas de los camiones y finaliza cuando son entregadas al área de producción.		
MATERIALES Y EQUIPOS		
Estibas, martillos, clavos, trapos, montacargas.		

TABLA 6. Instructivo de reparación de estibas.

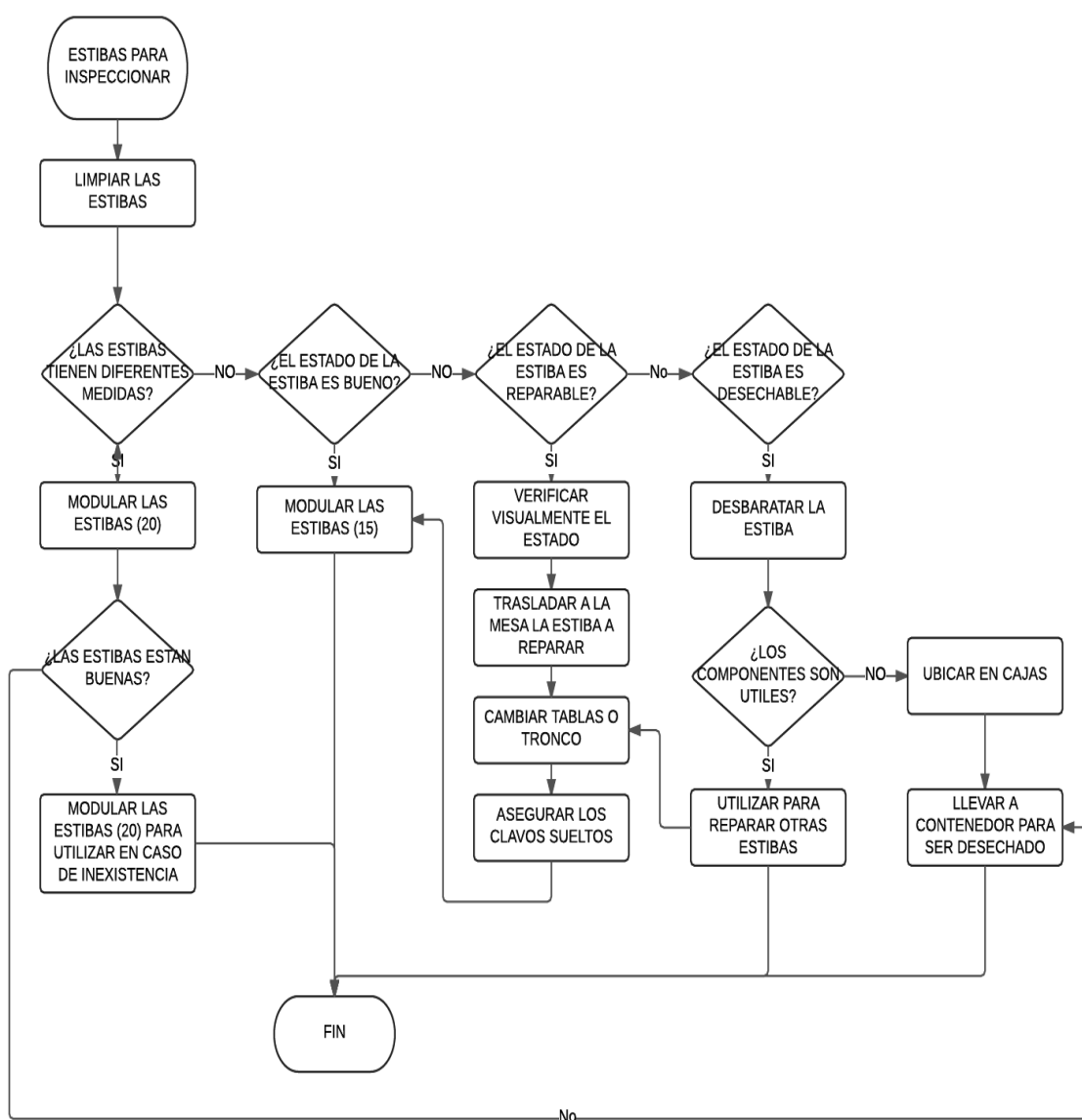


IMAGEN 9. Flujograma del instructivo de reparación de estibas.

Fuente de elaboración propia 2016

5.2.7. PRE-LIQUIDACIÓN

La pre-liquidación se hace con el fin de concretar los pagos que se deben realizar a las empresas transportadoras que realizaron los viajes de AJECOLOMBIA.

	PROCEDIMIENTO:	
	PRE-LIQUIDACIÓN	
	CÓDIGO: PROC-OPE-PRE	FECHA DE APROBACIÓN:
	Nº DE EDICIÓN: 1	PÁG.
DUEÑO DEL PROCEDIMIENTO		INVOLUCRADOS EN EL PROCEDIMIENTO
Jefe de operaciones		Controlador de facturación Asistente de compras
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		
Concretar los pagos que se realizan a las empresas transportadoras contratadas por AjeColombia en el despacho de sus productos a nivel nacional.		
ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO		
Este procedimiento inicia con el informe de los viajes realizados por las empresas de transporte, en el área de operaciones se verifican dichos viajes y el valor que se facturará, el procedimiento finaliza con la aprobación del requerimiento por parte de Operaciones y la generación de la Orden de Compra por parte del área de compras.		

TABLA 7. Procedimiento de pre-liquidación.

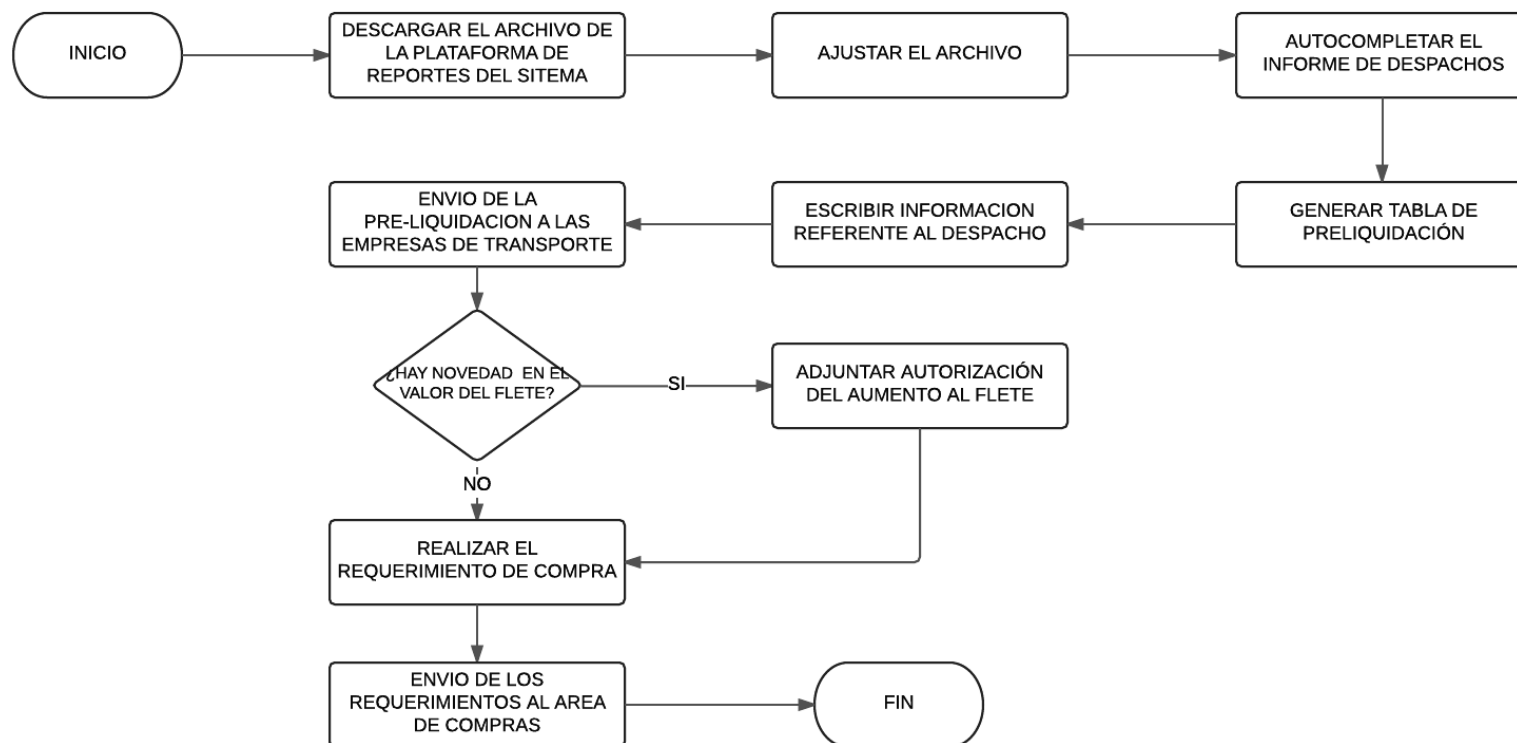


IMAGEN 10. Flujograma de la pre-liquidación.

Fuente de elaboración propia 2016

CONCLUSIONES

- Controlar los procesos del área de operaciones, involucrar a todo el personal rediseñando y mejorando la forma de realizar sus actividades en búsqueda del cumplimiento a los requisitos exigidos por el cliente, mejorando la competitividad y creando un grupo de trabajo donde no haya lugar para la improvisación es el resultado de la estandarización de los procesos.
- La estandarización de los procesos logra informar al trabajador la forma más conveniente para la realización de sus actividades diarias, ayuda a determinar el porqué de los errores que llevan al reproceso de actividades y generando retrasos en la operación.
- De acuerdo con la investigación que se realizó, la mejor forma de estandarizar un procedimiento es mediante la comunicación directa con el trabajador responsable del mismo, debido a sé que genera en el retroalimentación de las actividades que realiza y presenta progreso en la eficiencia y productividad en su plan de trabajo.
- Al no contar con la documentación de sus procedimientos no se tenían las definiciones claras de la labor que desempeñaba cada uno de los trabajadores, generaba confusión de actividades y responsabilidades que conllevaban a cometer errores que se veían reflejados en la no conformidad de los clientes en la recepción de sus pedidos.

GLOSARIO

AJECOL: Abreviatura designada para referirse a AJECOLOMBIA.

PLANTA FUNZA: Hace referencia a la ubicación de la planta de producción, bodega de almacenamiento y oficinas administrativas de AJECOLOMBIA.

FLETE: Es el precio establecido entre el remitente o destinatario de la carga con la empresa de transporte por concepto del contrato de transporte terrestre automotor de carga.¹¹

CARGUE A GRANEL: Conjunto de productos que se transportan sin ni embalar en estibas y es enviado en pacas.

CARACTERIZACIÓN: caracterizar - Presentar o describir los atributos de alguien o de algo de modo que claramente se distinga de los demás.

ESTANDARIZACIÓN: estandarizar – ajustar a un tipo o norma. Unificación de características de un producto, servicio o procedimiento.

ECONORED: Red multiservicios encargada de generar pedidos a nivel nacional al área de operaciones de AJECOLOMBIA.

¹¹ Definición del Ministerio de transporte, Decreto No. 2228 del 11 Octubre de 2013

BIBLIOGRAFIA

T. J. Fontalvo Herrera, « La gestión avanzada de la calidad: metodologías eficaces para el diseño, implementación y mejoramiento de un sistema de gestión de la calidad,» Corporación para la gestión del conocimiento, Colombia, ASD 2000, 2006. ProQuest ebrary. Recursos Electrónicos. Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano.

T. J. Fontalvo Herrera y J. C. Vergara Schmalbachx, « La gestión de la calidad en los servicios,» ISO 9001: 2008, España: B - EUMED, 2010. ProQuest ebrary. Recursos Electrónicos. Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano.

Engormix, «Estandarización de Procesos como Herramienta de Gestión en la Industria Avícola,» [En línea]. Available: <http://www.engormix.com/MA-avicultura/industria-carnica/articulos/estandarizacion-procesos-como-herramienta-t2830/p0.htm>.

J. C. León, «Importancia de las telecomunicaciones en el comercio internacional. Gestipolis,» 13 09 2013. [En línea]. Available: <http://www.gestipolis.com/importancia-de-las-telecomunicaciones-en-el-comercio-internacional/>. [Último acceso: 16 02 2016].

e.-n. Blog, «LA ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS, UNA NUEVA VENTAJA COMPETITIVA DE LAS ORGANIZACIONES,» [En línea]. Available: <http://e-ingenium.blogspot.com.co/2009/07/la-estandarizacion-de-procesos-una.html>. [Último acceso: 14 02 2016].

J. A. Bonilla Castillo, «Gestión de la calidad total en el servicio público,» El Cid Editor, Argentina, 2014. ProQuest ebrary. Web, Recursos Electrónicos. Institución Universitaria Politecnico Grancolombiano.

ANEXOS

[illegible]



ANEXO 2. PROCEDIMIENTO PARA EL DESPACHO DE PEDIDOS

PROCEDIMIENTO: DESPACHO DE PEDIDOS

CÓDIGO: PROC-OPE-DEC-001

FECHA DE APROBACIÓN:

Nº DE EDICIÓN: 1

PÁG. 1/4

DUEÑO DEL PROCEDIMIENTO

Jefe de operaciones

INVOLUCRADOS EN EL PROCEDIMIENTO

Liquidador
Almacenista
Asistente Econored
Analista Operaciones

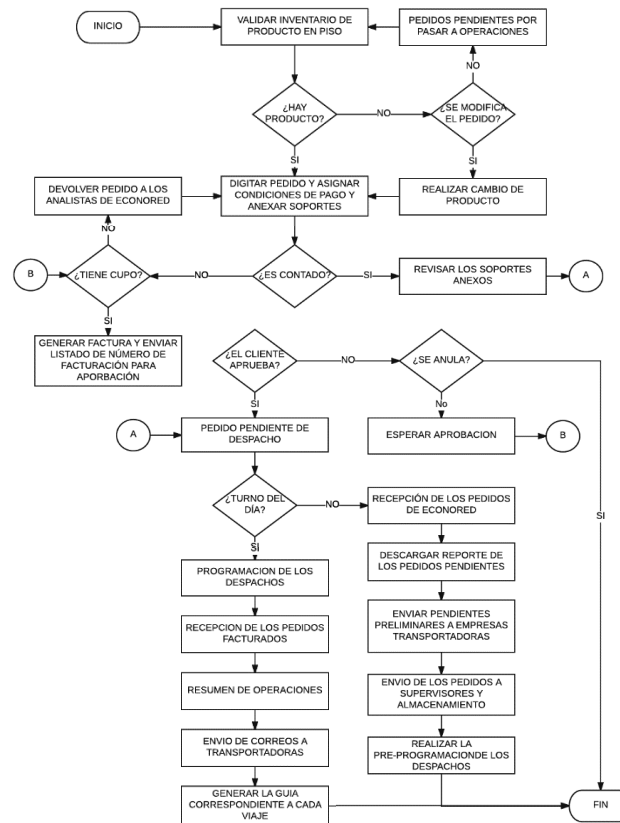
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Planificar las actividades correspondientes a los despachos de Econored, atendiendo y coordinando las solicitudes de los clientes teniendo en cuenta su capacidad de recepción de producto y manteniendo control de los vehículos a fin de satisfacer los requerimientos de transporte y garantizar un óptimo servicio a los clientes.

ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

Este procedimiento inicia con la recepción de los pedidos por parte de Econored, y a partir de ahí se realiza la verificación de los documentos según su tipo de pago, se realiza el seguimiento y cumplimiento por parte de las empresas transportadoras en la entrega de pedidos

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



ELABORADO POR:

Andrés Zambrano
Analista de operaciones

REVISADO POR

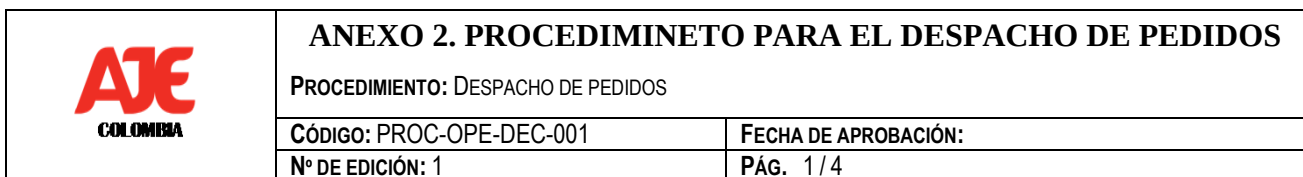
Andrés Hurtado
Jefe de operaciones

APROBADO POR:

	ANEXO 2. PROCEDIMIENTO PARA EL DESPACHO DE PEDIDOS	
	PROCEDIMIENTO: DESPACHO DE PEDIDOS	
	CÓDIGO: PROC-OPE-DEC-001	FECHA DE APROBACIÓN:
	Nº DE EDICIÓN: 1	PÁG. 1 / 4

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
ETAPA	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	MECANISMO DE CONTROL
01	<u>RECEPCION DE LOS PEDIDOS</u> 1. Almacenista envía inventario teórico al área de planeación. 2. Planeación envía a los asistentes de Econored el producto disponible en piso que ellos disponen para la venta. 3. Asistente de Econored revisa el inventario de producto disponible y en coordinación con los ejecutivos comerciales empieza a registrar los pedidos del día. 4. A las 6:00pm los asistentes de Econored entregan los pedidos generados al liquidador de operaciones. • En el turno de la noche, el liquidador factura y liquida los pedidos que se generaron en el día por parte de los asistentes de Econored. • Se deben revisar los soportes de los pedidos según su forma de pago: ○ Contado: Pagos, copia de las consignaciones. ○ Crédito/Crédito Aje: Correo de autorización emitido por el Gerente de Econored. ○ Confirming/Factoring: Correo de autorización por parte de cartera, aprobación del cliente para poder liquidar por medio de un correo electrónico donde se menciona el número del pedido. • Los pedidos diligenciados por factoring y confirming se liquidan y facturan, y de ser posible se despachan el mismo día. • Enviar correo con listado de las facturas generadas por factoring y confirming al área de cartera. 5. De presentarse alguna novedad como bloqueo del cliente, inventario insuficiente, los pedidos serán devueltos a los asistentes de Econored. 6. Una vez liquidados y facturados los pedidos se ingresan a la programación de los despachos. NOTA: Es responsabilidad de los asistentes de Econored y del gerente de Econored, validar el cupo de los clientes antes de entregar los pedidos al liquidador, de llegarse a presentar que se liquidó y despacho un pedido de factoring o confirming y el cliente presenta alguna novedad en cartera, será el personal de Econored los encargados de validar y solucionar dicha novedad ante el área de cartera y finanzas.	Almacenista Liquidador Asistente Econored	

ELABORADO POR:	REVISADO POR	APROBADO POR:
Andrés Zambrano Analista de operaciones	Andrés Hurtado Jefe de operaciones	



	Comprobación y seguimiento de pedidos por factoring y confirming así mismo como clientes sin cupo. 7. El analista de operaciones en la mañana envía reporte de los pedidos liquidados, despachados y pendientes por despachar.		
02	<u>PROGRAMACION DE LOS DESPACHOS</u> Esta actividad se estima que se realice entre las 5:00am – 7:00am. 1. Revisar el reporte y pre programación de despachos que se realiza en el turno anterior (turno 2). 2. Realizar las correcciones correspondientes a la pre programación. 3. Revisar los pedidos liquidados pendientes por despacho.	Analista Operaciones	
03	<u>RESUMEN DE OPERACIONES</u> Mediante el resumen se desea visualizar la operación diaria. 1. Elaboración de un resumen en donde se reflejan los pedidos totales que se realizaron discriminándolos por: • Pedidos liquidados • Pedidos liquidados pendientes por despachar • Total de cajas • Bodegas • Zonas	Analista Operaciones	
04	<u>CORREO A TRANSPORTADORAS</u> En el turno de la noche se envía el preliminar de despachos y en el turno del día se actualiza/modifica la información (de acuerdo a condiciones comerciales o solicitud de las asistentes de Econored) y se envía el reporte final. 1. Realizar el consolidado de la programación 2. Montar los pedidos en la plataforma de enrutamiento (solicitud de vehículos) <u>LLEGADA DE VEHÍCULOS</u> 1. Recibir las ordenes de cargue por parte de la empresa transportadora verificando la programación, cantidad de viajes, destino y fechas más antiguas de los pedidos. 2. Orden de cargue para despacho en muelle entregada por el liquidador. 3. Asignar viajes. 4. Realizar el cargue del vehículo.	Analista Operaciones Liquidador Analista Operaciones Controlador de despachos	

ELABORADO POR:	REVISADO POR	APROBADO POR:
Andrés Zambrano Analista de operaciones	Andrés Hurtado Jefe de operaciones	

	ANEXO 2. PROCEDIMIENTO PARA EL DESPACHO DE PEDIDOS	
	PROCEDIMIENTO: DESPACHO DE PEDIDOS	
	CÓDIGO: PROC-OPE-DEC-001	FECHA DE APROBACIÓN:
	Nº DE EDICIÓN: 1	PÁG. 1 / 4

	<u>ACTIVIDADES SECUNDARIAS</u>		
05	- Contestar correos de casos de servicio al cliente e inconvenientes internos. - Controlar y gestionar el cumplimiento de despachos y de cargas. - Trazabilidad de programación y empresas transportadoras.	Analista Operaciones	
06	<u>REPORTE DE ACTIVIDADES</u> - Recepcionar los pedidos de Econored. - Descargar reporte de pedidos liquidados pendientes por despachar (Descargue de venta diaria, realizada en el link 172.36.0.24) - Generar reporte de despachos por zonas (despachos realizados durante el día, descargue despachos por zona, realizada en el link 172.36.0.24). - Enviar a los almacenistas información de pedidos liquidados del mes presente y pedidos facturados del mes anterior. - Enviar la información a los supervisores. - Realizar la pre programación de los despachos.	Analista Operaciones Supervisor Almacenista	
REFERENCIAS DEL PROCEDIMIENTO		TERMINOLOGÍA	
		Confirming: Es un servicio operativo y financiero que presta una entidad financiera, el confirming consiste básicamente en gestionar los pagos de una empresa cliente (comprador) a sus proveedores, ofreciendo a estos últimos la posibilidad de cobrar las facturas con anterioridad a la fecha de vencimiento. Factoring: Es un producto que permite que las empresas puedan acceder al pago anticipado de sus cuentas por cobrar. Este permite optimizar la gestión de las cuentas por cobrar de las empresas, otorgándoles la liquidez o la financiación de acuerdo a los plazos de las facturas y de sus ciclos operativos. Turno 1: En el turno 1 se establecen funciones en las que se requieren tener en cuenta diferentes aspectos como horarios, departamentos involucrados, observaciones, ejecución de actividades y tiempos de proceso. El horario dispuesto para el turno 1 es de 7:00 am a 5:00 pm. Turno 2: El turno 2 se encarga de realizar los reportes de las actividades realizadas en el otro turno y de los eventuales despachos que se presenten en ese horario.	

ELABORADO POR:	REVISADO POR	APROBADO POR:
Andrés Zambrano Analista de operaciones	Andrés Hurtado Jefe de operaciones	



ANEXO 3. PROCEDIMIENTO DEL MANEJO DE BODEGA

PROCEDIMIENTO: Manejo de Bodega

CÓDIGO: PRO-ALM-001

FECHA DE APROBACIÓN:

Nº DE EDICIÓN: 1

PAG. 1 / 3

DUEÑO DEL PROCEDIMIENTO

Jefe de operaciones

INVOLUCRADOS EN EL PROCEDIMIENTO

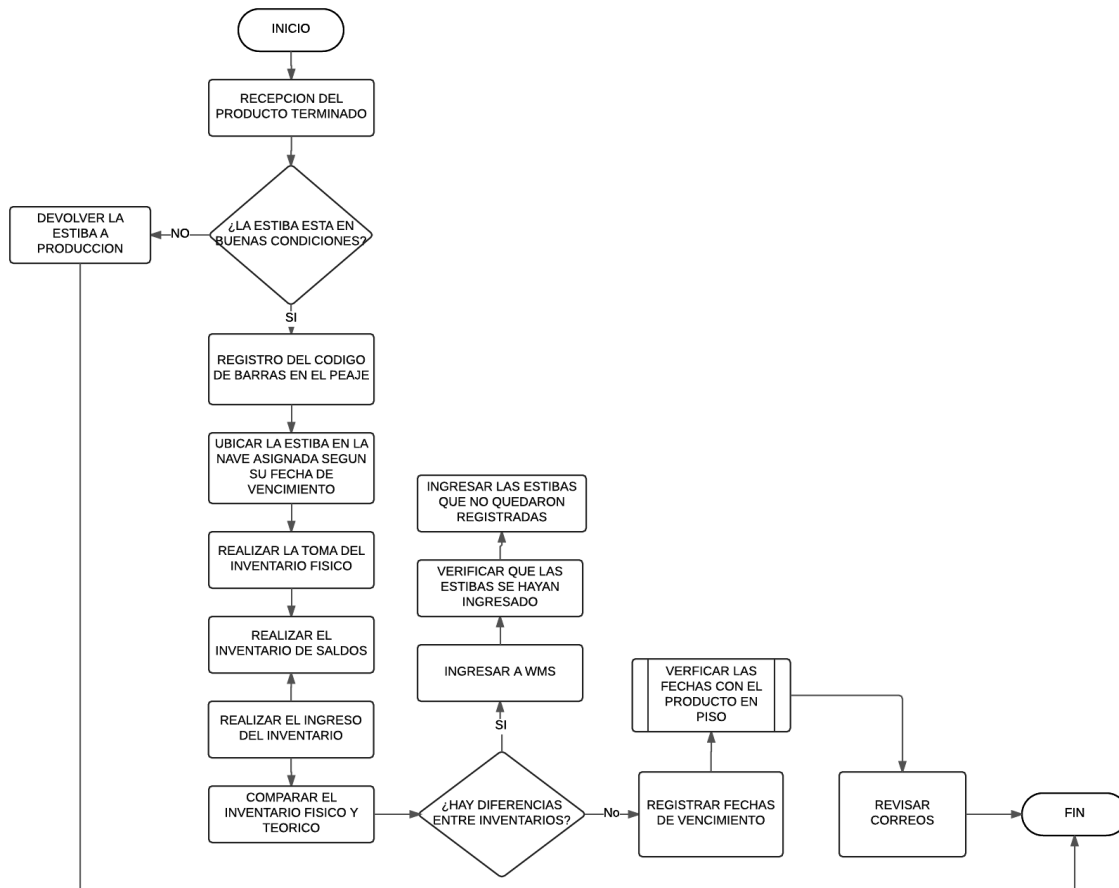
Almacenista
Supervisor
Controlador
Montacarguista

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Supervisar el proceso de almacenamiento de producto terminado, revisando, organizando y modulando estos; a fin de tener control y conocimiento de los niveles de inventarios en Planta Funza y en cada una de las bodegas anexas con las que cuenta AJE Colombia.

ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

Este procedimiento aplica desde la recepción del Producto terminado que sale del área de Producción, ingresa a la bodega de almacenamiento siendo registrado en el sistema y posteriormente modulado en las naves.



ELABORADO POR:

Andrés Zambrano
Analista de operaciones

REVISADO POR

Andrés Hurtado
Jefe de operaciones

APROBADO POR:



ANEXO 3. PROCEDIMIENTO DEL MANEJO DE BODEGA

PROCEDIMIENTO: Manejo de Bodega

CÓDIGO: PRO-ALM-001

FECHA DE APROBACIÓN:

Nº DE EDICIÓN: 1

PAG. 1 / 3

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ETAPA	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	MECANISMO DE CONTROL
01	<u>RECIBIR Y MODULAR PRODUCTO TERMINADO</u> Estas actividades se realizan en el peaje, donde además de recibir el producto, se hace el ingreso de datos mediante la lectura del código de barras. 1. Verificar que el producto terminado se encuentre ubicado de manera apropiada (alineado), en la estiba y marcado con la etiqueta correspondiente (código de Barras) 2. Si el Producto NO está ubicado de manera correcta (alineado) en la estiba o presenta algún otro inconveniente se debe devolver al área de Producción para que sea reestibado nuevamente. 3. Los productos se deben modular y ubicar en las naves según sus fechas de vencimiento. • Fechas más próximas: Los productos con fechas de vencimiento más próximas a cumplirse se deben ubicar en las naves 11 y 12. • Fechas más lejanas: Los productos con fechas de vencimiento más lejanas a cumplirse se deben ubicar en las naves 13, 14 y 16. Nota: En la modulación se debe evitar el troncado de producto en las naves. En la bodega de la planta se cuenta con 5 naves (nave 11, 12, 13, 14, 16).	Almacenista Supervisor Controlador Montacarguistas	Registro del código de barras en WMS y Magic
02	<u>INVENTARIO FISICO EN PLANTA</u> 1. Imprimir hojas de inventarios por naves. 2. Realizar inventario físico en piso por naves. • Se debe ir a cada una de las naves y hacer el conteo de estibas 3. Ingresar los datos recopilados al formato de inventarios en Excel. 4. Revisar el correo enviado desde las bodegas anexas en donde se indica la cantidad de inventario que allí hay. 5. Considerar el inventario en producción, confirming y las cajas separadas de clientes, para obtener el inventario disponible	Almacenista Supervisor Controlador	INVENTARIO [Fecha de registro].xlm
03	<u>INVENTARIO DE SALDOS</u> Para el inventario de saldos se debe de colocar la cantidad de estibas por producto que se encuentren en físico y en bodegas anexas, además se debe tener en cuenta las cajas o pacas de productos que entran como saldo.	Almacenista	INVENTARIO Y SALDOS [Fecha de registro].xlm
04	<u>INGRESO DEL INVENTARIO</u> El ingreso del inventario se realiza a través del software Magic.	Almacenista	INVENTARIO [Fecha de registro].xlm Magic

ELABORADO POR:

REVISADO POR

APROBADO POR:

Andrés Zambrano
Analista de operaciones

Andrés Hurtado
Jefe de operaciones



ANEXO 3. PROCEDIMIENTO DEL MANEJO DE BODEGA

PROCEDIMIENTO: Manejo de Bodega

CÓDIGO: PRO-ALM-001

FECHA DE APROBACIÓN:

Nº DE EDICIÓN: 1

PAG. 1 / 3

05	<u>INVENTARIO TEORICO</u> El reporte para realizar el inventario teórico se debe descargar desde Magic (formato Excel o por pantalla), y con este se busca evidenciar las posibles diferencias que pueden existir con el inventario físico en planta	Almacenista	Magic
06	<u>FECHAS DE VENCIMIENTO</u> 1. Ingresar la cantidad de pacas que hay en piso 2. Ingresar la fecha de vencimiento de los productos, esta fecha es entregada por producción. 3. Se manejan 3 tipos de alertas que darán descripción de los productos. • CORRECTO: El producto tiene una fecha de vencimiento mayor a 60 días. • ADVERTENCIA: El producto tiene fecha de vencimiento entre 60 y 45 días • ALERTA: El producto tiene una fecha de vencimiento menor a 45 días. 4. Imprimir el cuadro de seguimiento. 5. Verificar las fechas de vencimiento con los productos en piso, si hay errores se deben modificar de inmediato. 6. Enviar el informe de fechas de vencimiento a los interesados (operaciones, Econored, cadena de suministro).	Almacenista	Fechas de vencimiento [Fecha de registro].xml
07	<u>ENVIOS A MALAMBO</u> Los envíos que se envían hacia la planta Malambo son despachos de promociones o producto para el consumo de los trabajadores, estos despachos deben tener una guía de traslado.	Almacenista Liquidador	
08	<u>REQUERIMIENTOS DE PRODUCCION</u> Según ordenes de promociones se deben alistar los productos, entregarlos en la fecha solicitada y realizar el correspondiente descuento de cantidades en los inventarios.	Almacenista	
REFERENCIAS DEL PROCEDIMIENTO		TERMINOLOGÍA	
• INVENTARIO [Fecha de registro].xml • Fechas de vencimiento [Fecha de registro].xml • INVENTARIO Y SALDOS [Fecha de registro].xml		• SKU: Código de referencia de tipo de producto y presentación. • CAJAS POR PALLET: Número de pacas por estiba. • SALDO: Producto de clientes que piden cantidades menores a 1 estiba completa, por lo general esos pedidos son enviados en turbos. • PEAJE: Lugar en la bodega en donde entran los montacargas con estibas de producto y se hace lectura del código de barras de las estibas. • PRODUCTO TRONCADO: Combinar productos en los módulos, tener más de dos referencias de producto en un mismo modulo.	

ELABORADO POR:	REVISADO POR	APROBADO POR:
Andrés Zambrano Analista de operaciones	Andrés Hurtado Jefe de operaciones	

	ANEXO 4. PROCEDIMIENTO DE TRASLADOS	
	PROCEDIMIENTO: TRASLADOS	
	CÓDIGO: PROC-OPE-TRA-001	FECHA DE APROBACIÓN:
Nº DE EDICIÓN: 1	PÁG. 1 / 3	

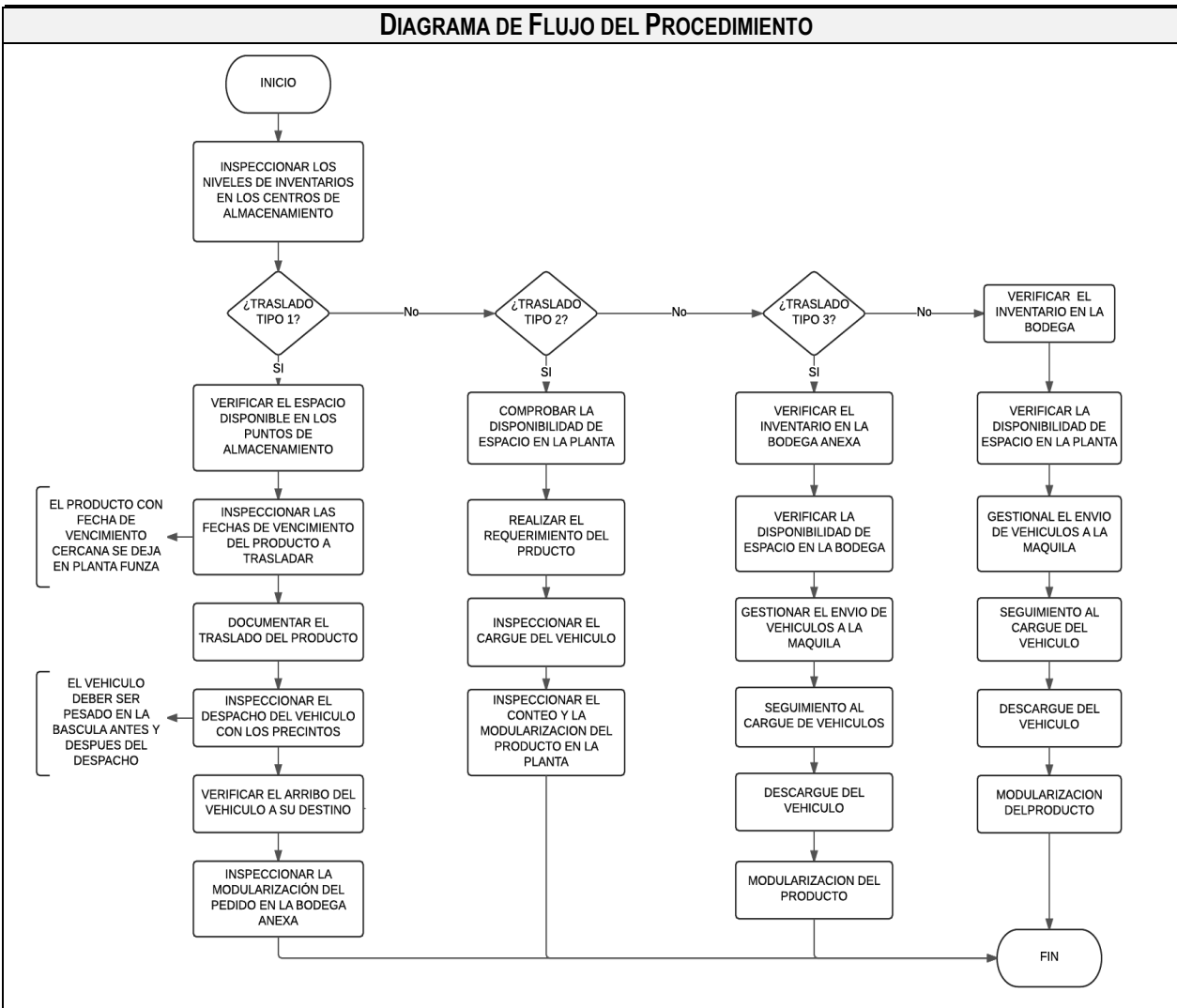
DUEÑO DEL PROCEDIMIENTO	INVOLUCRADOS EN EL PROCEDIMIENTO
Jefe de operaciones	Supervisor Almacenista Liquidador

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Controlar los niveles de inventario en planta Funza y bodegas anexas con respecto a la capacidad de almacenamiento de cada una y realizar traslados de producto o pedidos entre estas según criterios cualitativos y cuantitativos.

ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

El procedimiento abarca actividades como el inspeccionamiento del porcentaje de ocupación, y a partir de ahí, se toman decisiones de que producto o pedido deberá ser trasladado entre los puntos de almacenamiento, una vez se tome esa decisión se debe coordinar con las empresas transportadoras los traslados.



ELABORADO POR:	REVISADO POR	APROBADO POR:
Andrés Zambrano Analista de operaciones	Andrés Hurtado Jefe de operaciones	

	ANEXO 4. PROCEDIMIENTO DE TRASLADOS	
	PROCEDIMIENTO: TRASLADOS	
	CÓDIGO: PROC-OPE-TRA-001	FECHA DE APROBACIÓN:
	N° DE EDICIÓN: 1	PÁG. 1 / 3

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
ETAPA	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	MECANISMO DE CONTROL
Existen diferentes tipos de traslados, estos se diferencian por lugar de destino y origen y por tipo de carga (pedido, producto).			
TIPO	ORIGEN	DESTINO	CARGA
1	PLANTA	BODEGAS ANEXAS	PRODUCTO PEDIDOS LIQUIDADOS
2	BODEGAS ANEXAS	PLANTA	PRODUCTO
3	MAQUILA	BODEGAS ANEXAS	
4	MAQUILA	PLANTA	

01	<u>TRASLADO TIPO 1- PRODUCTO</u> - Inspeccionar el inventario en piso. - Verificar el espacio disponible en la bodega anexa. - Verificar que productos y que cantidad está pendientes de producción. - Determinar si el producto que se va a trasladar tiene tiempo de almacenamiento mayor con respecto al que se encuentra en la planta. - Documentar el traslado de producto. - Inspeccionar el cargue en ciego del producto. - El vehículo previamente debió ser pesado en la báscula y debió entregar ese dato al liquidador. - Verificar el cargue del producto. - Inspeccionar el despacho del vehículo con los correspondientes precintos. - El vehículo debe volver a la báscula una vez este cargado. - Arribo del vehículo a la bodega anexa. - Modularizar el producto en la bodega anexa. - Diligenciar el cuadro de seguimiento de los traslados.	Supervisor	TRASLADOS ENTRE BODEGAS JUNIO 2016.Xlm
	<u>TRASLADO TIPO 1-PEDIDOS LIQUIDADOS</u> - Verificar el espacio disponible de la planta. - Verificar el espacio disponible en la bodega anexa. - Determinar si el pedido liquidado tiene suficiente tiempo de almacenamiento. - Documentar el traslado del pedido liquidado. - Archivar el pedido para que no hacer un alistamiento extra. - Inspeccionar el cargue en ciego del pedido liquidado. - El vehículo previamente debió ser pesado en la báscula y debió entregar ese dato al liquidador. - Verificar el cargue del pedido liquidado. - Inspeccionar el despacho del vehículo con los correspondientes precintos. - El vehículo debe volver a la báscula una vez este cargado. - Arribo del vehículo a la bodega anexa.		

ELABORADO POR:	REVISADO POR	APROBADO POR:
Andrés Zambrano Analista de operaciones	Andrés Hurtado Jefe de operaciones	

	ANEXO 4. PROCEDIMIENTO DE TRASLADOS	
	PROCEDIMIENTO: TRASLADOS	
	CÓDIGO: PROC-OPE-TRA-001	FECHA DE APROBACIÓN:
	N° DE EDICIÓN: 1	PÁG. 1 / 3

	10. Inspeccionar la modularización del pedido liquidado en la bodega anexa.		
03	<u>TRASLADO TIPO 2</u> 1. Comprobar la disponibilidad de espacio en la plata. 2. Realizar el requerimiento del producto mediante el envío de un correo a la bodega anexa especificando la cantidad y tipo de producto que se desea trasladar. 3. Inspeccionar el cargue del vehículo con precintos correspondientes 4. Inspeccionar el descargue del vehículo en el muelle asignado. • El vehículo previamente debió ser pesado en la báscula y debió entregar ese dato al liquidador. 5. Inspeccionar el conteo y la modularización del producto en la planta.	Supervisor	TRASLADOS ENTRE BODEGAS JUNIO 2016.Xlm
04	<u>TRASLADO TIPO 3</u> 1. Verificar el inventario en la bodega. 2. Verificar la disponibilidad de espacio en la bodega. 3. Gestionar el envío de vehículos a la maquila. 4. Seguimiento al cargue de vehículos mediante el conocimiento del tipo de producto y cantidad a trasladar además del consecutivo asignado a esa carga. 5. Descargue del vehículo al punto de llegada 6. Modularización del producto.	Supervisor	TRASLADOS ENTRE BODEGAS JUNIO 2016.Xlm
05	<u>TRASLADO TIPO 4</u> 1. Verificar el inventario en la planta. 2. Verificar la disponibilidad de espacio en la planta. 3. Gestionar el envío de vehículos a la maquila. 4. Seguimiento al cargue de vehículos mediante el conocimiento del tipo de producto y cantidad a trasladar además del consecutivo asignado a esa carga. 5. Descargue del vehículo al punto de llegada 6. Modularización del producto. NOTA: En los traslados tipo 3 y 4 se busca que los productos con una fecha de vencimientos mayor sean ubicados en las bodegas anexas.	Supervisor	TRASLADOS ENTRE BODEGAS JUNIO 2016.Xlm
REFERENCIAS DEL PROCEDIMIENTO		TERMINOLOGÍA	
		• Precinto: Un precinto puede ser un lazo, una etiqueta o una ligadura que se incluye en un sobre, un legajo o un paquete para que sólo pueda ser abierto por la persona autorizada.	

ELABORADO POR:	REVISADO POR	APROBADO POR:
Andrés Zambrano Analista de operaciones	Andrés Hurtado Jefe de operaciones	



ANEXO 5. PROCEDIMIENTO DEL CARGUE DE VEHICULOS

PROCEDIMIENTO: CARGUE DE VEHÍCULOS

CÓDIGO: PROC-OPE-CARG

FECHA DE APROBACIÓN:

Nº DE EDICIÓN: 1

PÁG. 1/3

DUEÑO DEL PROCEDIMIENTO

Jefe de operaciones

INVOLUCRADOS EN EL PROCEDIMIENTO

Liquidador
Montacarguistas
Controlador de despachos
Estibamos de Occidente SAS

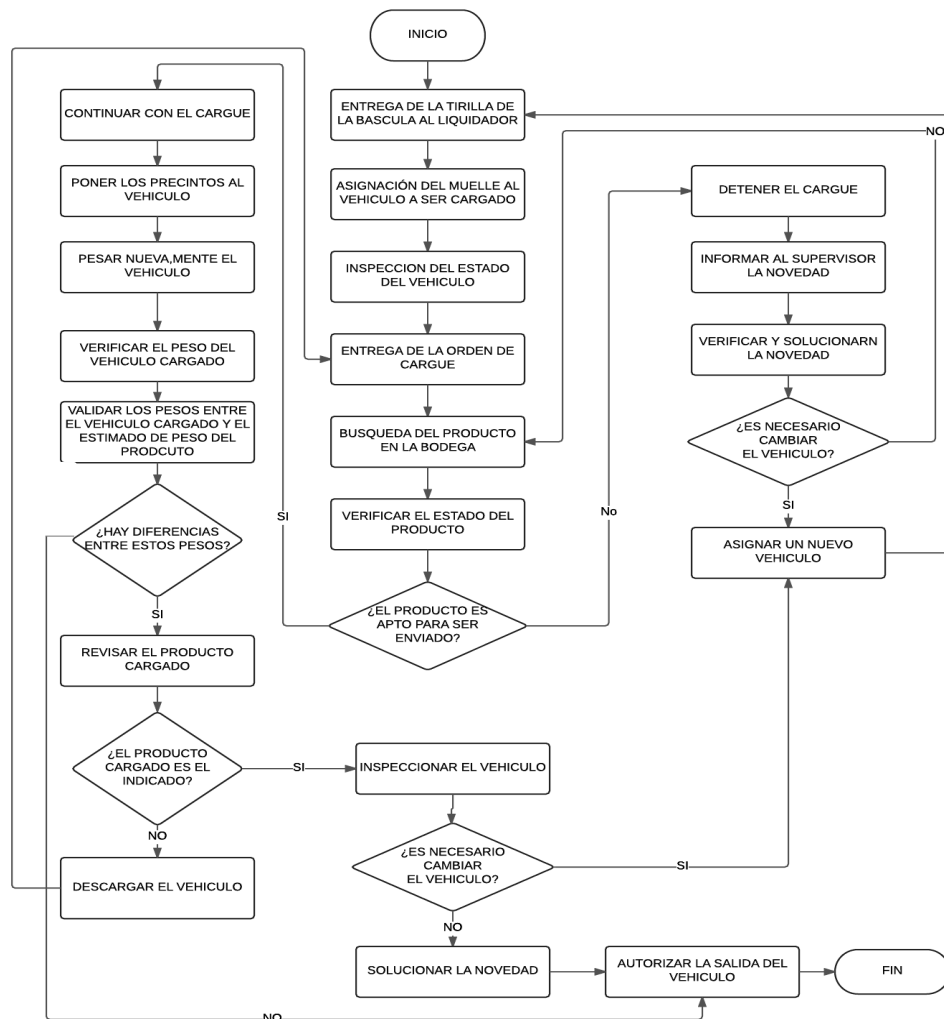
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Controlar el cargue y despacho de pedidos con el fin de asegurar una correcta entrega para cumplir con las necesidades del cliente en cuanto a producto solicitado y estado del producto.

ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

El procedimiento inicia con la llegada del vehículo a las instalaciones de AJEColombia, en donde se procede con el cargue teniendo en cuenta las especificaciones del pedido y asegurando que se enviara productos en condiciones óptimas, y finaliza con las novedades que pueda llegar a presenta el cliente.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



ELABORADO POR:

Andrés Zambrano
Analista de operaciones

REVISADO POR

Andrés Hurtado
Jefe de operaciones

APROBADO POR:

	ANEXO 5. PROCEDIMIENTO DEL CARGUE DE VEHICULOS	
	PROCEDIMIENTO: CARGUE DE VEHÍCULOS	
	CÓDIGO: PROC-OPE-CARG	FECHA DE APROBACIÓN:
	N° DE EDICIÓN: 1	PÁG. 1 / 3

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
ETAPA	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	MECANISMO DE CONTROL
01	<u>ENTREGA DE LA ORDEN DE CARGUE</u> Una vez el pedido esté disponible para ser enviado y el vehículo se encuentre estacionado en el muelle asignado, el controlador de despachos entregara al montacarguista la orden de cargue <u>Nota:</u> En la orden de cargue se especifica: • Destino del pedido • Placa del vehículo • Número del remolque • Nombre del despachador en turno • Nombre del montacarguista asignado • Nombre de los estibadores asignados • Numero de precintos • Referencia de producto con la cantidad de cajas/pacas a ser enviadas • Hora de inicio y fin del cargue	Liquidador Controlador de despachos	Orden de cargue
02	<u>ALISTAMIENTO DEL VEHICULO</u> 1. El conductor del vehículo deberá entregar la tirilla de la báscula al liquidador. 2. El controlador de despachos asignara un muelle al vehículo para proceder con el cargue. 3. Inspeccionar el estado del vehículo, este deberá estar limpio, sin olores y su carpa (si es el caso) debe estar en buen estado.	Controlador de despachos	
03	<u>CARGUE DEL VEHICULO</u> 1. Se entrega la orden de cargue al montacarguista y al personal de Estibamos. 2. El montacarguista transporta las estibas hasta el muelle correspondiente. 3. El estibador verifica si el producto está en las condiciones ideales para ser enviado 4. Si el producto se encuentra en buenas condiciones: 4.1. Se procede con el cargue ya sea si es a granel o estibado. 5. Si el producto se encuentra en malas condiciones: 5.1. Detener el cargue. 5.2. Informar al supervisor la novedad. 5.3. Verificar y solucionar la novedad. 5.4. Cambiar el producto por uno que este en óptimas condiciones. 5.5. Continuar con el cargue. 6. Una vez terminado el cargue del vehículo se le colocarán los precintos.	Supervisor Estibador Montacarguista Controlador de despachos	Orden de cargue Planilla de cargue

ELABORADO POR:	REVISADO POR	APROBADO POR:
Andrés Zambrano Analista de operaciones	Andrés Hurtado Jefe de operaciones	

	ANEXO 5. PROCEDIMIENTO DEL CARGUE DE VEHICULOS	
	PROCEDIMIENTO: CARGUE DE VEHÍCULOS	
	CÓDIGO: PROC-OPE-CARG	FECHA DE APROBACIÓN:
	Nº DE EDICIÓN: 1	PÁG. 1 / 3

	Nota: Los criterios por los cuales un producto se considera en malas condiciones son: • Fechas de vencimiento cortas. • Producto golpeado. • Pacas con botellas faltantes. • Pacas con botellas sin líquido. • Mal estado del termoformado. • Producto sucio. Además se debe tener en cuenta el estado del vehículo, no podrá estar sucio ni con malos olores.		
04	<u>INSPECCION DEL PESO DEL VEHÍCULO</u> 1. Una vez se haya terminado de cargar el vehículo, este deberá dirigirse a la báscula para ser pesado nuevamente. 2. El liquidador verifica que el peso del vehículo cargado sea similar al peso estimado. 3. Si hay una diferencia de peso se deberá inspeccionar el producto que fue cargado y de ser necesario se volverá a cargar el vehículo.	Liquidador Supervisor Estibador Controlador de despachos	
REFERENCIAS DEL PROCEDIMIENTO		TERMINOLOGÍA	

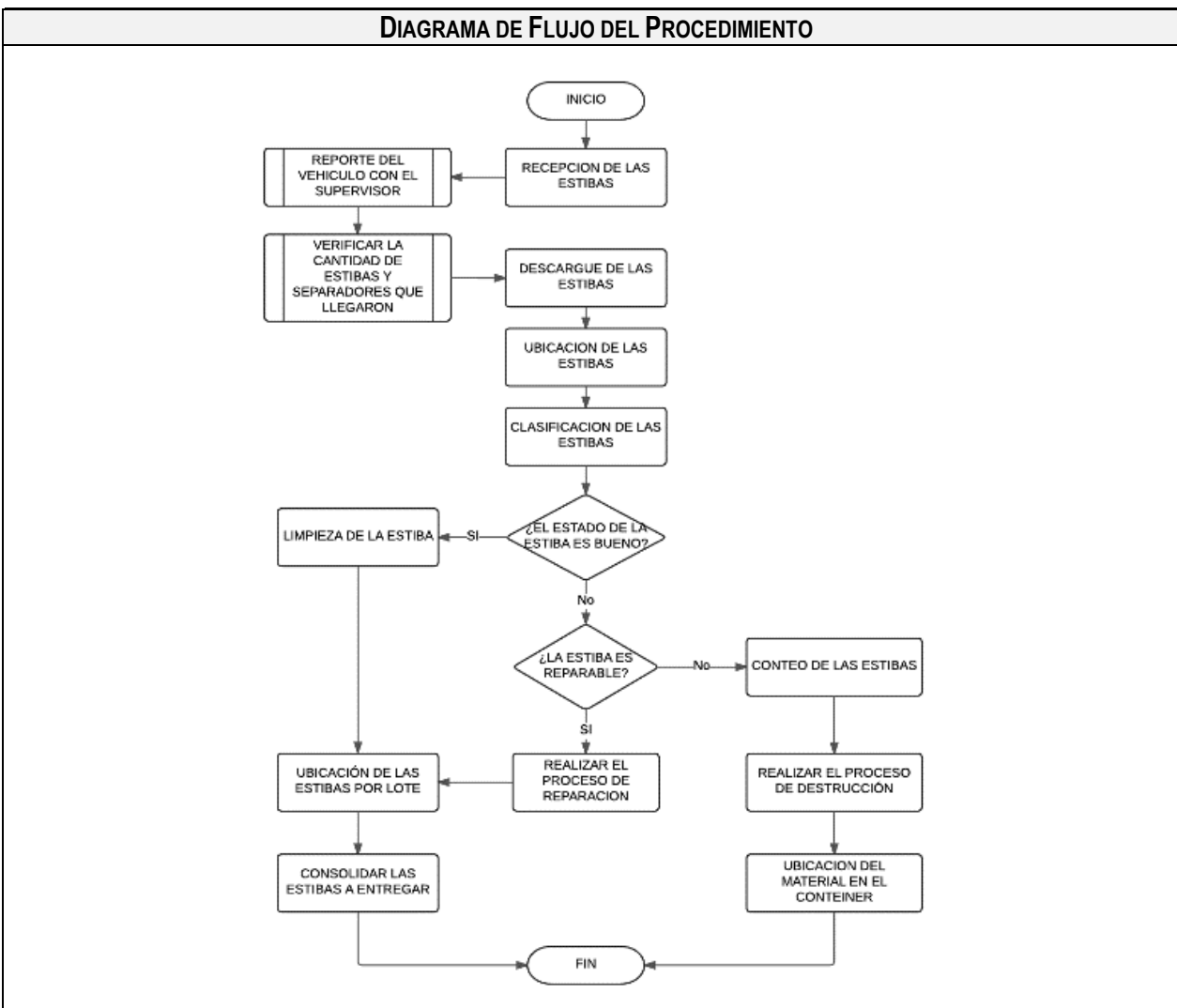
ELABORADO POR:	REVISADO POR	APROBADO POR:
Andrés Zambrano Analista de operaciones	Andrés Hurtado Jefe de operaciones	

	ANEXO 6 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE ESTIBAS	
	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE ESTIBAS	
	CÓDIGO: PROC-OPE-RE	FECHA DE APROBACIÓN:
	N° DE EDICIÓN: 1	PÁG. 1 / 5

DUEÑO DEL PROCEDIMIENTO	INVOLUCRADOS EN EL PROCEDIMIENTO
Jefe de Operaciones	Controlador de retornables Auxiliares de estibas Montacarguista

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO
Coordinar actividades que permitan hacer seguimiento a la disponibilidad, administración y control de estibas asegurando los requerimientos que se le realizan a esta área.

ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO
Este procedimiento abarca actividades como el seguimiento, devolución y reparación de las estibas que serán entregadas desde el área de operaciones al área producción, velando por cumplir los requerimientos de dicha área; se debe coordinar las devoluciones de estibas de los pedidos que se cargan estibados, en los pedidos a granel las estibas se inspeccionan para determinar si se deben reparar.



ELABORADO POR: Andrés Zambrano Analista de operaciones	REVISADO POR Andrés Hurtado Jefe de operaciones	APROBADO POR:
---	--	----------------------

	ANEXO 6 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE ESTIBAS	
	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE ESTIBAS	
	CÓDIGO: PROC-OPE-RE	FECHA DE APROBACIÓN:
	N° DE EDICIÓN: 1	PÁG. 1 / 5

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
ETAPA	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	MECANISMO DE CONTROL
01	<u>RECEPCION DE ESTIBAS</u>		
	1. El vehículo se reporta con los supervisores para el ingreso, el carro debe llegar con precintos.		
	2. Se realiza la verificación por parte del controlador de despachos o personal de seguridad, se verifican cuantas estibas vacías llegaron y cuantas con separadores.		
	3. Las estibas que llegan en las mulas son descargadas por un montacargas en muelle.		
	4. El personal de estibamos realiza el conteo de las estibas.		
	5. Posteriormente las estibas son llevadas a la bodega de reparación.		
02	6. Las estibas que llegan en carros botelleros o turbos son descargadas directamente en la bodega de reparación.	Controlador de retornables Supervisor Controlador Montacarguista Auxiliar de estibas	
	<u>UBICACIÓN DE LAS ESTIBAS</u>		
	1. Se ubican las estibas recibidas en la zona de llegada y se modulan de a 15 estibas en lotes según su lugar de arribo.		
	2. Las estibas son ubicadas por un montacargas.		
	3. Todas la estibas son contadas y organizadas según su característica:		
	• 3 tacos. • 4 tacos.	Controlador de retornables Auxiliar de estibas Montacarguista	
03	<u>CLASIFICACION DE LAS ESTIBAS</u>		
	1. Los auxiliares inspeccionan cada una de las estibas y determinan en qué estado se encuentran (buena, reparable, desechable).		
	2. Estado de la estiba: buena		
	• Las estiban que se encuentren en condiciones óptimas van siendo ubicadas en el mismo lote.		
	3. Estado de la estiba: reparable		
	• Las estibas se reparan y van siendo ubicadas en el mismo lote.	Controlador de retornables Auxiliar de estibas	
04	4. Estado de la estiba: desechable		
	• Las estibas que se dan de baja son contadas, destruidas y después ubicadas en un container que se lleva a la bodega de reciclaje.		
	<u>MOVIMIENTOS INTERNOS DE LAS ESTIBAS</u>		
	1. Se realiza el consolidado de estibas que se van a entregar y se modulan de a 40 estibas en la zona de entrega.	Controlador de retornables Auxiliar de estibas Montacarguista	
	<u>ENTREGA DE TURNO – AUXILIARES DE ESTIBAS</u>		
	Por cada entrega de turno los señores Auxiliares deben llenar un formato donde se evidencie la fecha, lo que se encuentra reparado,	Controlador de retornables	

ELABORADO POR:	REVISADO POR	APROBADO POR:
Andrés Zambrano Analista de operaciones	Andrés Hurtado Jefe de operaciones	

	ANEXO 6 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE ESTIBAS	
	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE ESTIBAS	
	CÓDIGO: PROC-OPE-RE	FECHA DE APROBACIÓN:
	N° DE EDICIÓN: 1	PÁG. 1 / 5

	lo que esté pendiente por reparar, los nombres completos, la cantidad arreglada por cada individuo, las bajas por cada uno y el turno que les correspondió y al frente las firmas.	Auxiliar de estibas	
06	<u>MOVIMIENTOS DE ESTIBAS HACIA LOS MAKROS</u> - Se genera un comodato por cada vehículo que lleve estibas - Los supervisores le informara a cada conductor que en el momento del retorno deben llegar con el comodato para así verificar la llegada de las estibas - El supervisor firmara el comodato aceptando la llegada de las estibas nuevamente a la planta	Controlador de retornables Auxiliar de estibas	
07	<u>CARGUES A GRANEL</u> Los controladores de despachos serán los encargados de relacionar los viajes que se van a granel por ende deben relacionar las estibas que se encuentren vacías para entregar al área de retornables (Estibas) por cada turno.	Controlador de retornables Auxiliar de estibas	
REFERENCIAS DEL PROCEDIMIENTO		TERMINOLOGÍA	
		Cargue a granel: La carga a granel es un conjunto de bienes que se transportan sin empaquetar, ni embalar en grandes cantidades. Esta carga se divide principalmente en carga a granel Sólida o seca y Carga a granel Líquida. Precinto: Un precinto puede ser un lazo, una etiqueta o una ligadura que se incluye en un sobre, un legajo o un paquete para que sólo pueda ser abierto por la persona autorizada.	

ELABORADO POR:	REVISADO POR	APROBADO POR:
Andrés Zambrano Analista de operaciones	Andrés Hurtado Jefe de operaciones	

	ANEXO 6 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE ESTIBAS	
	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE ESTIBAS	
	CÓDIGO: PROC-OPE-RE	FECHA DE APROBACIÓN:
Nº DE EDICIÓN: 1	PÁG. 1 / 5	

CURSOGRAMA ANALÍTICO					Operario					
Diagrama no. 1 Hoja: 1 de 2				Resumen						
Producto: Estibas				Actividad	Actual	Propuesto	Economía			
				Actividad: Reparación de estibas				Operación	○	8
Inspección	□	1								
Método: Actual				Espera	◐	1				
				Transporte	⇒	3				
Lugar: Bodega de reparación de estibas				Almacenamiento	▽	1				
				Distancia (mts.)						
Operario (s): Ficha no. 1				Tiempo (hrs.-hom.)						
				Costo						
Compuesto por: Andrés Zambrano Fecha: 14/06/2014				Mano de obra						
				Material						
Aprobado por: Fecha:				TOTAL						
DESCRIPCIÓN	Cantidad	Distancia	Tiempo	Actividad					OBSERVACIONES	
				○	□	◐	⇒	▽		
Recepción de estibas						●				
Descargue de estibas				●						Las estibas que llegan en mulas se descargan en el muelle
Conteo de estibas				●						Por parte del personal de estibemos
Transporte de estibas a la bodega de reparación							●			Mediante montacargas
Ubicación de estibas				●						Según el origen de llegada
Conteo de estibas				●						
Clasificación de estibas					●					4 tacos o 3 tacos
Reparación de estibas				●						
Consolidación de estibas a entregar				●						Conteo de estibas
Ubicación de las estibas en la zona de entrega							●			Mediante montacargas
Almacenamiento de estibas								●		
Conteo de estibas en mal estado				●						
Destrucción de estibas en mal estado				●						Separación de las partes
Ubicación del material en el container							●			El material se envía a reciclaje
TOTAL				8	1	1	3	1		

ELABORADO POR:	REVISADO POR	APROBADO POR:
Andrés Zambrano Analista de operaciones	Andrés Hurtado Jefe de operaciones	

	ANEXO 6 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE ESTIBAS	
	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE ESTIBAS	
	CÓDIGO: PROC-OPE-RE	FECHA DE APROBACIÓN:
Nº DE EDICIÓN: 1	PÁG. 1 / 5	

CURSOGRAMA ANALÍTICO				Operario					
Diagrama no. 2 Hoja: 2 de 2				Resumen					
Producto: Estibas				Actividad	Actual	Propuesto	Economía		
				Actividad: Reparación de estibas				Operación	○
Inspección	□	1							
Método: Actual				Espera	D	1			
				Transporte	⇒	2			
				Almacenamiento	▽	1			
Lugar: Bodega de reparación de estibas				Distancia (mts.)					
Operario (s): Ficha no. 1				Tiempo (hrs.-hom.)					
Compuesto por: Andrés Zambrano Fecha: 14/06/2014				Costo					
				Mano de obra					
Aprobado por:				Material					
				TOTAL					
DESCRIPCIÓN	Cantidad	Distancia	Tiempo	Actividad					OBSERVACIONES
				○	□	D	⇒	▽	
Recepción de estibas						●			
Descargue de estibas				●					Las estibas se descargan directamente en la bodega cuando llegan en carro botellero
Conteo de estibas				●					
Ubicación de estibas				●					Según el origen de llegada
Conteo de estibas				●					
Clasificación de estibas					●				4 tacos o 3 tacos
Reparación de estibas				●					
Consolidación de estibas a entregar				●					Conteo de estibas
Ubicación de las estibas en la zona de entrega							●		Mediante montacargas
Almacenamiento de estibas								●	
Conteo de estibas en mal estado				●					
Dstrucción de estibas en mal estado				●					Separación de las partes
Ubicación del material en el container							●		El material se envía a reciclaje
TOTAL				8	1	1	2	1	

ELABORADO POR:	REVISADO POR	APROBADO POR:
Andrés Zambrano Analista de operaciones	Andrés Hurtado Jefe de operaciones	



ANEXO 7. INSTRUCTIVO DE LA REPARACIÓN DE ESTIBAS

PROCEDIMIENTO: REPARACIÓN DE ESTIBAS

CÓDIGO: INS-OPE-RE

FECHA DE APROBACIÓN:

Nº DE EDICIÓN: 1

PÁG. 1 / 7

OBJETIVO

Conocer el proceso adecuado para el manejo de estibas, los equipos de protección personal y los riesgos laborales, a fin de asegurar una labor segura para el personal encargado de realizar esta labor.

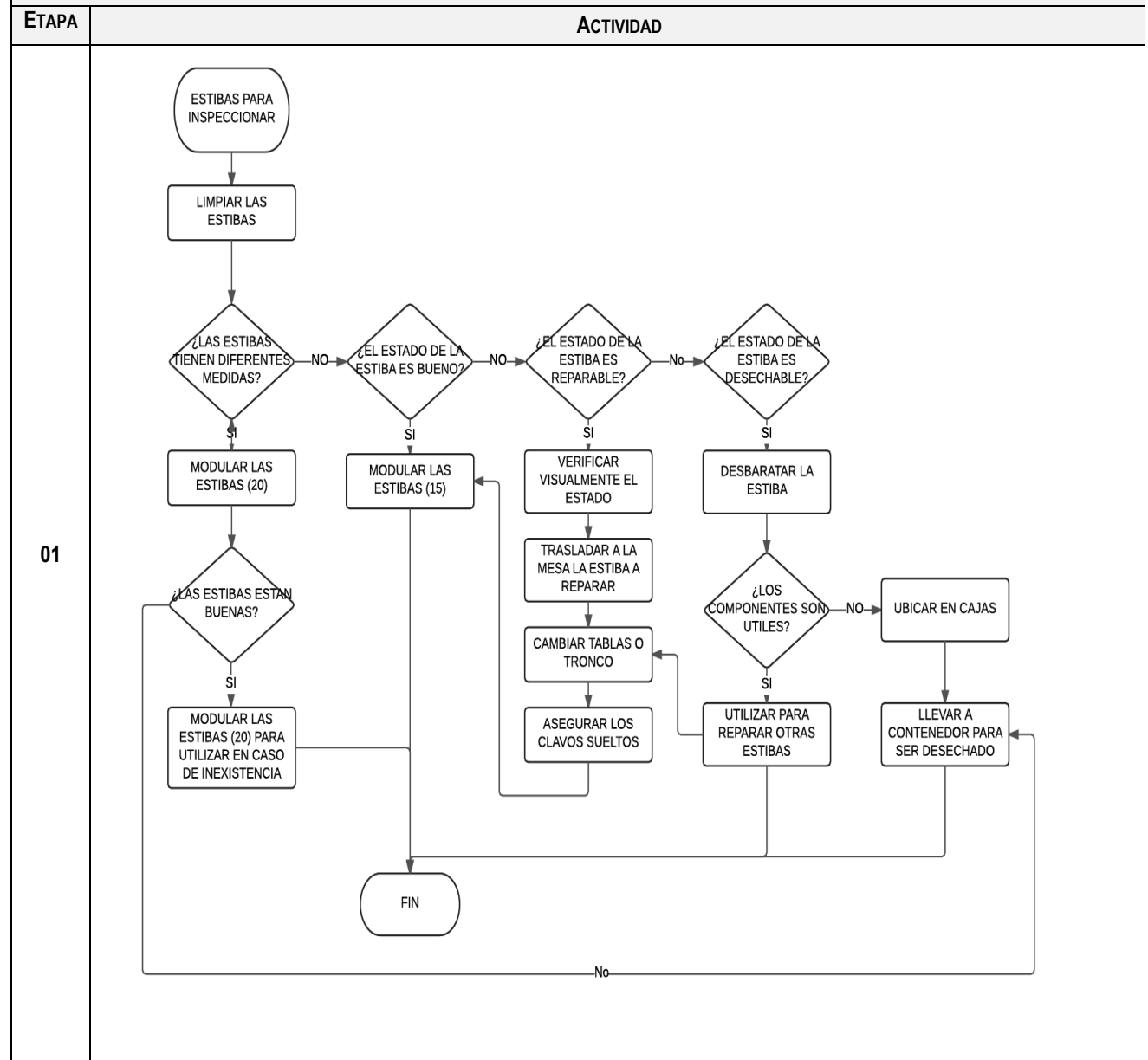
ALCANCE

El instructivo inicia en el momento en que las estibas son descargadas de los camiones y finaliza cuando son entregadas al área de producción.

MATERIALES Y EQUIPOS

Estibas, martillos, clavos, trapos, montacargas

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES



ELABORADO POR:	REVISADO POR	APROBADO POR:
Andrés Zambrano Analista de operaciones	Andrés Hurtado Jefe de operaciones	

HERRAMIENTAS DE TRABAJO

Las herramientas de trabajo que se utilizan para la reparación de las estibas son herramientas manuales, estas herramientas son los utensilios de trabajo utilizados generalmente de forma individual que únicamente requieren de la fuerza motriz humana para su accionamiento.

MARTILLO DE CARPINTERIA

Es lo suficientemente fuerte como para clavar clavos largos con facilidad y su peña curva (orejas) está diseñada para extraer los clavos torcidos, la moqueta es plana y permite que exista mayor área de contacto entre el martillo y el clavo. Como se prevé clavar bastantes clavos largos se recomienda un martillo que tenga un mango tubular de acero o de fibra de vidrio; el mango suele ir con un revestimiento de goma o vinilo que logra una empuñada antideslizante.

USO CORRECTO:

1. El martillo se debe empuñar desde el extremo del mango para ejercer mayor fuerza en los golpes y evitar daños a la muñeca del usuario
2. Se debe procurar golpear sobre la superficie de impacto con toda la cara del martillo.
3. En el caso de tener que golpear clavos, éstos se deben sujetar por la cabeza y no por el extremo.
4. No golpear con un lado de la cabeza del martillo sobre un cincel u otra herramienta auxiliar.
5. Nunca debe utilizar un martillo con el mango deteriorado o reforzado con cuerdas o alambres

MEDIDAS DE SEGURIDAD:

- Cuidado también de no tener el martillo mal apoyado en la mesa. Si se cae, puede golpear los pies.
- Siempre que el trabajo tenga riesgos para las manos se utilizarán guantes de protección adecuados al tipo de riesgo de que se trate.



1.



2.



3.



4.



03

ELABORADO POR:

Andrés Zambrano
Analista de operaciones

REVISADO POR

Andrés Hurtado
Jefe de operaciones

APROBADO POR:

	ANEXO 7. INSTRUCTIVO DE LA REPARACIÓN DE ESTIBAS	
	PROCEDIMIENTO: REPARACIÓN DE ESTIBAS	
	CÓDIGO: INS-OPE-RE	FECHA DE APROBACIÓN:
	N° DE EDICIÓN: 1	PÁG. 1 / 7

03	- El Martillo es una herramienta insustituible, es decir no se puede usar otra herramienta para clavar. - Las uñas del martillo no deben usarse para ejercer palanca sobre clavos muy grandes, jamás se debe usar un martillo que tenga el mango suelto. - Use anteojos de seguridad con protectores laterales siempre que trabaje con un martillo, cincel u otras herramientas de impacto. - Algunas partes de acero pueden desprenderse y lastimar a alguien. - Mantenga los martillos limpio y en buenas condiciones.	
	CLAVOS HELICOIDALES Clavos de acero helicoidales de fijación fabricado con un proceso de entorche sobre su propio eje longitudinal. Ventajas: La espiga helicoidal que se forma por el proceso de entorchado logra mayor sujeción.	
	<u>EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL</u> Los Elementos de Protección Personal tienen como función principal proteger diferentes partes del cuerpo, para evitar que un trabajador tenga contacto directo con factores de riesgo que le pueden ocasionar una lesión o enfermedad. Los Elementos de Protección Personal no evitan el accidente o el contacto con elementos agresivos pero ayudan a que la lesión sea menos grave. Estas deben ser utilizadas en todo momento durante la reparación y manipulación de estibas.	
	GAFAS DE SEGURIDAD Cuando se exponga a proyección de partículas en oficios como carpintería o talla de madera, las gafas preferiblemente que sean antiempañantes. Material: Lentes en policarbonato, marco o armazón suave en PVC o poliamidas resistentes.	
	TAPA OÍDOS PREMOLDEADOS Disminuyen 27 dB aproximadamente. Permiten ajuste seguro al canal auditivo Material: Espuma de poliuretano, tapones blandos, suaves, auto-ajustables, cómodos, de baja presión.	

ELABORADO POR:	REVISADO POR	APROBADO POR:
Andrés Zambrano Analista de operaciones	Andrés Hurtado Jefe de operaciones	

ANEXO 7. INSTRUCTIVO DE LA REPARACIÓN DE ESTIBAS

PROCEDIMIENTO: REPARACIÓN DE ESTIBAS

CÓDIGO: INS-OPE-RE

FECHA DE APROBACIÓN:

Nº DE EDICIÓN: 1

PÁG. 1 / 7

	GUANTES Aseguran mayor firmeza a la hora de utilizar las herramientas de trabajo Material: Base de nylon ultra-suave y liviana. Es un guante tejido a máquina con revestimiento en poliuretano negro en palma y dedos	
	BOTAS DE SEGURIDAD CON PUNTA DE ACERO Cuando manipule cargas y cuando esté en contacto con objetos corto punzantes Material: Cuero, suela 100% PVC antideslizante, mezcla de poliéster y resinas acrílica.	
	ROPA DE TRABAJO Saco en algodón, ropa de trabajo	
04	RIESGOS LABORALES En la reparación de estibas la mayoría de los trabajadores están expuestos a riesgos de golpes, de corte por herramientas utilizadas y choques contra los productos de madera utilizados., además de riesgos de carácter ergonómicos por inadecuadas y repetitivas posturas de trabajo y largas jornadas en postura de pie; los riesgos físicos que también se presentan es debido a las bajas temperaturas en la bodega de estibas.	
	CAÍDAS AL MISMO NIVEL Las medidas preventivas que adoptaremos serán: Eliminar la suciedad, papeles, polvo, virutas, grasas, desperdicios y obstáculos contra los que se pueda tropezar. <u>Mantener aseado y limpio las áreas de trabajo, al finalizar cada turno el lugar de trabajo debe quedar limpio y aseado</u>	

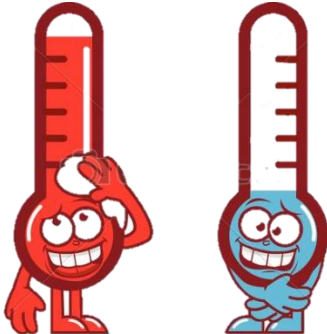
ELABORADO POR:	REVISADO POR	APROBADO POR:
Andrés Zambrano Analista de operaciones	Andrés Hurtado Jefe de operaciones	

	ANEXO 7. INSTRUCTIVO DE LA REPARACIÓN DE ESTIBAS	
	PROCEDIMIENTO: REPARACIÓN DE ESTIBAS	
	CÓDIGO: INS-OPE-RE	FECHA DE APROBACIÓN:
	N° DE EDICIÓN: 1	PÁG. 1 / 7

	- Retirar los objetos innecesarios, envases, herramientas que no se estén utilizando. - Ordenar las herramientas en paneles o cajas, y los materiales que se necesiten para trabajar. - Mantener las zonas de paso despejadas y perfectamente iluminadas.	
	CAIDA DE OBJETOS Las medidas que adoptaremos serán: - No superar la cantidad máxima de estibas apiladas. - Ubicar las estibas apiladas a un costado de la bodega para evitar un atrapamiento en caso de caída. - No transportar más de una estiba en forma manual.	
	MANEJO MANUAL DE CARGAS Y POSTURAS FORZADAS Las medidas preventivas que adoptaremos serán: - Utilizar medios de transporte o equipos de elevación auxiliares (montacargas). - Realizar la manipulación de cargas de forma adecuada, transportando pesos pegándolos al cuerpo y en posición erguida, se recomienda manipular de a una estiba a la vez. - Posibilitar los cambios de postura y los descansos en una postura forzada. - Mantener un espacio libre alrededor del área de trabajo. <u>PARA LA REPARACION DE LAS ESTIBAS:</u> - Coja la estiba con ambas manos, descánsela en el piso y arrástrela hasta la mesa. - Para colocarla sobre la mesa, coja la estiba con ambas manos, póngase de frente a la mesa, y levante la estiba haciendo fuerza con ambos brazos - Verifique de forma visual el arreglo a realizar	

ELABORADO POR:	REVISADO POR	APROBADO POR:
Andrés Zambrano Analista de operaciones	Andrés Hurtado Jefe de operaciones	

	ANEXO 7. INSTRUCTIVO DE LA REPARACIÓN DE ESTIBAS	
	PROCEDIMIENTO: REPARACIÓN DE ESTIBAS	
	CÓDIGO: INS-OPE-RE	FECHA DE APROBACIÓN:
	N° DE EDICIÓN: 1	PÁG. 1 / 7

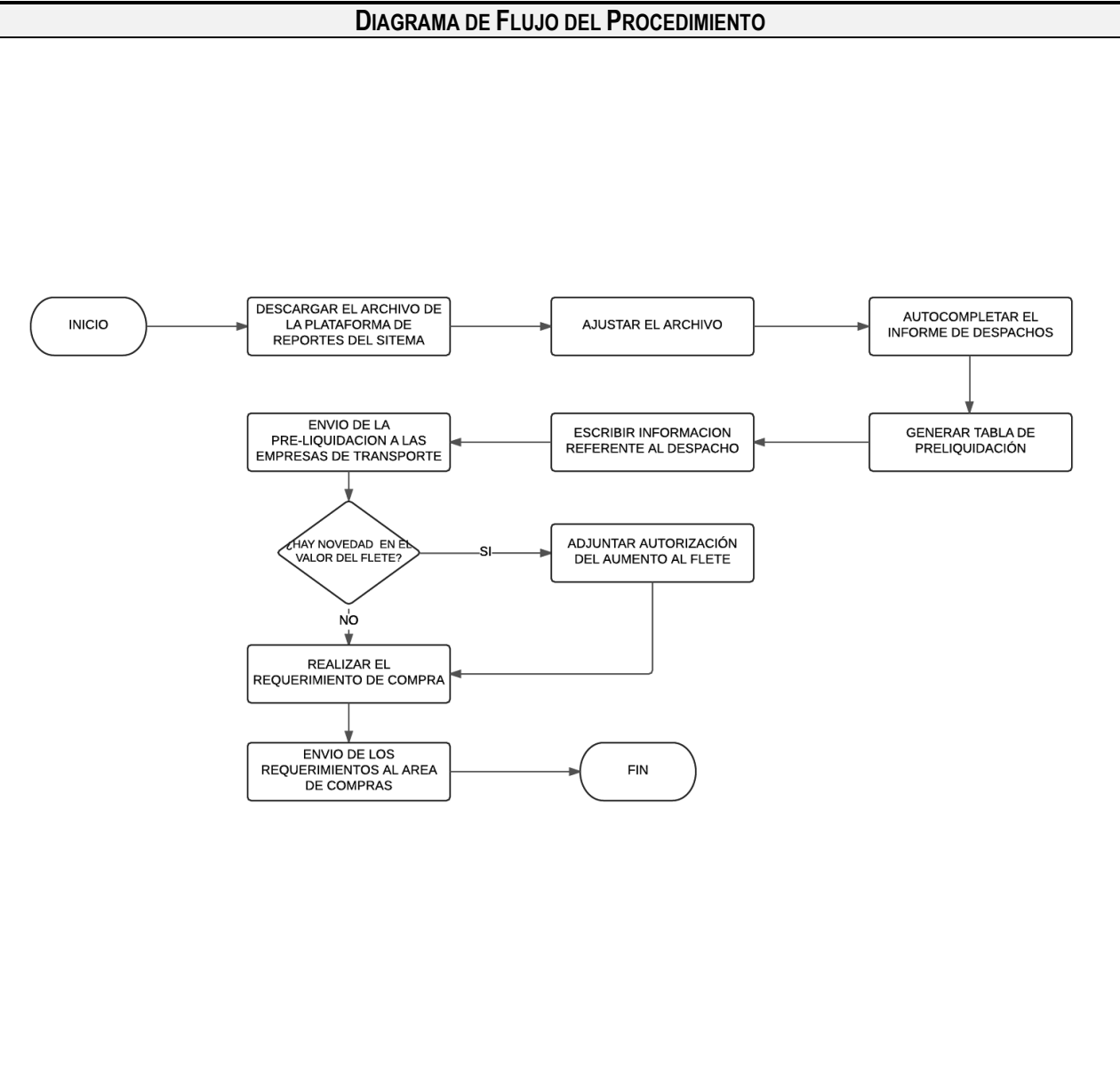
	4. Para cambio de tablas, verifique antes de iniciar con la actividad el estado de las herramientas de trabajo.	
	EXPOSICIÓN AL RUIDO Las medidas preventivas que adoptaremos serán: - Reducir el tiempo de exposición mediante turnos de trabajo. - Utilizaremos los EPP adecuados al nivel de ruido ambiental. Informar a los trabajadores del riesgo que supone trabajar con ruido.	
	CONDICIONES AMBIENTALES Las medidas preventivas que adoptaremos serán: Proporcionar ropa de protección adecuada a las condiciones ambientales, específicamente en los turnos nocturnos debido a que la bodega de estibas no se encuentra cerrada y en esa área se generan corrientes de aire. Realizar pausas periódicas durante trabajos pesados en presencia de ambientes calurosos.	
	ILUMINACIÓN Las medidas preventivas que adoptaremos serán: - Nivel de luz suficiente para iluminar la zona de reparación de las estibas (mesas) para poder realizar la actividad con comodidad. - Nivel de luz suficiente para iluminar las zonas de tránsito de los trabajadores.	

ELABORADO POR:	REVISADO POR	APROBADO POR:
Andrés Zambrano Analista de operaciones	Andrés Hurtado Jefe de operaciones	

	ANEXO 8. PROCEDIMIENTO DE PRE-LIQUIDACIÓN	
	PROCEDIMIENTO: PRE-LIQUIDACIÓN	
	CÓDIGO: PROC-OPE-PRE	FECHA DE APROBACIÓN:
Nº DE EDICIÓN: 1	PÁG. 1 / 3	

DUEÑO DEL PROCEDIMIENTO	INVOLUCRADOS EN EL PROCEDIMIENTO
Jefe de operaciones	Controlador de facturación Asistente de compras

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO
Concretar los pagos que se realizan a las empresas transportadoras contratadas por AjeColombia en el despacho de sus productos a nivel nacional.
ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO
Este procedimiento inicia con el informe de los viajes realizados por las empresas de transporte, en el área de operaciones se verifican dichos viajes y el valor que se facturará, el procedimiento finaliza con la aprobación del requerimiento por parte de Operaciones y la generación de la Orden de Compra por parte del área de compras.



ELABORADO POR:	REVISADO POR	APROBADO POR:
Andrés Zambrano Analista de operaciones	Andrés Hurtado Jefe de operaciones	

	ANEXO 8. PROCEDIMIENTO DE PRE-LIQUIDACIÓN	
	PROCEDIMIENTO: PRE-LIQUIDACIÓN	
	CÓDIGO: PROC-OPE-PRE	FECHA DE APROBACIÓN:
	Nº DE EDICIÓN: 1	PÁG. 1 / 3

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
ETAPA	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	MECANISMO DE CONTROL
01	<u>INFORME DEL SISTEMA</u> 1. Descargar el archivo de la plataforma de reportes del sistema con corte de los dos meses inmediatamente anteriores, link para descargar el informe es http://172.36.0.24/COReports/Pages/Folder.aspx. 2. Ajustar el archivo, se debe dejar únicamente las columnas: Estado, Fecha de Despacho, Nro. Guía, Placa, Tipo Vehículo, Transportadora, Ciudad de destino, Nombre Cliente Nota: Las siguientes casillas están formuladas en Excel y se debe dar continuidad a esa formulación (sección verde): Origen, O-D, Flete, Estado, Día, Mes, Año, Total 30Lts, Costo Flete/Cajas 30Lts.	Controlador de retornables	
02	<u>PRE-LIQUIDACIÓN</u> 1. Copiar el reporte en la pestaña "Informe Nvo Despachos Detallado" del archivo "TABLA PRE-LIQUIDACION PAOLA", en donde se autocompleta (formulación de Excel) información como: • ORIGEN: Lugar de origen del despacho, generalmente FUNZA. • ORIGEN-DESTINO: Origen y destino del despacho. • FLETE: Valor del flete. 2. Generar la tabla de pre-liquidación en donde a cada guía se le asigna el destino y el valor de flete. 3. En la pestaña "LIQUIDADAS" (sección naranja) se deben escribir la siguiente información: • DIA: Día y mes en que se está realizando la pre-liquidación. • ESTADO: Estado en que se encuentra la guía. • PLACA: Placa del vehículo que realizó el despacho. • AÑO: Año en que se está realizando la pre-liquidación. • NUMERO DE FACTURA: Número de factura asociado al despacho. • CONCEPTO: Institucional, centros de distribución (CEDIS), Econored.	Controlador de retornables	
03	<u>ENVIÓ DE LA PRE-LIQUIDACIÓN</u> 1. Enviar el archivo de pre-liquidación a las transportadoras donde se especifican datos de los despachos tales como: • Mes • Fecha de despacho • Número de guía • Transportadora	Controlador de retornables	La preliquidacion se envía por servicio prestado, Econored, traslados, Makros, cedis, retornos de estibas,

ELABORADO POR:	REVISADO POR	APROBADO POR:
Andrés Zambrano Analista de operaciones	Andrés Hurtado Jefe de operaciones	

	ANEXO 8. PROCEDIMIENTO DE PRE-LIQUIDACIÓN	
	PROCEDIMIENTO: PRE-LIQUIDACIÓN	
	CÓDIGO: PROC-OPE-PRE	FECHA DE APROBACIÓN:
	N° DE EDICIÓN: 1	PÁG. 1 / 3

	• Cliente • Destino • Valor del flete • Placa • Concepto • Fecha de pre-liquidación Con esta información la empresa transportadora relaciona el número de la factura a cada despacho. NOTA: En caso de que haya alguna novedad en las facturas (valor del flete diferente al pactado), las empresas de transporte mediante un correo electrónico deberán adjuntar la autorización de cambio de valor del flete en donde se debe indicar el precio autorizado, la placa del vehículo que realizó el viaje y el destino, la factura donde se realiza el aumento del flete. La autorización es dada por el Jefe de operaciones o por el Gerente de distribución y logística.		
04	REQUERIMIENTOS DE COMPRA - Realizar el requerimiento de compra en la plataforma Magic; para realizar los requerimientos se debe contar con la siguiente información: • LINEA: Concepto del requerimiento, en este caso es un servicio y el código asociado es el 11 • CODIGO: El código está asociado según el lugar de destino ○ TRASLADOS: 48670 ○ INSTITUCIONAL: 48671 ○ CEDI: 48672 ○ ECONORED: 48673 ○ RETORNOS: 48674 - El jefe de operaciones autoriza los requerimientos de compra a través de Magic. - Enviar los requerimientos de compras aprobados al asistente de compras para la generación de la orden de compra. - El controlador de facturación envía las órdenes de compra ya aprobadas a las empresas transportadoras. - La empresa de transporte adjunta a las facturas la orden de compra para su posterior radicación en el punto único de radicación de facturas.	Controlador de facturación Asistente de compras Jefe de Operaciones	
REFERENCIAS DEL PROCEDIMIENTO		TERMINOLOGÍA	
		• Flete: Es el precio establecido entre el remitente o destinatario de la carga con la empresa de transporte por concepto del contrato de transporte terrestre automotor de carga.	

ELABORADO POR:	REVISADO POR	APROBADO POR:
Andrés Zambrano Analista de operaciones	Andrés Hurtado Jefe de operaciones	

