



**ANALISIS Y AJUSTE DE LA ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL CENTRO DE DISTRIBUCION  
DE NOEL S.A.**

Luisa Fernanda Londoño

Informe de practica para optar al título de Ingeniero Industrial

Tutor

Jose Ivan Quiroz, Mg. en Sistemas Integrados de Gestión HSEQ

Universidad de Antioquia

Facultad de ingeniería

Ingeniería Industrial

Medellín, Antioquia, Colombia

<b>Cita</b>	(Luisa Londoño, 2021)
<b>Referencia</b> <b>Estilo APA 7 (2020)</b>	Luisa Londoño (2021). Análisis y ajuste de la estructura documental del centro de distribución de Noel S [Trabajo de grado profesional]. Universidad de Antioquia Medellín, Colombia.



Créditos brindados a la Compañía de galletas Noel, la cual permitió el desarrollo de la práctica, brindando las herramientas necesarias para el aprendizaje necesario.



Centro de Documentación Ingeniería (CENDOI)

**Repositorio Institucional:** <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - [www.udea.edu.co](http://www.udea.edu.co)

**Rector:** John Jairo Arboleda Céspedes

**Decano/Director:** Jesús Francisco Vargas Bonilla

**Jefe departamento:** Mario Alberto Gaviria Giraldo

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

## **DEDICATORIA**

Dedicado a cada una de las persona que hicieron parte de la formación académica y laboral.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco enormemente a la Compañía de galletas Noel por brindar la posibilidad de desarrollar la práctica profesional, la cual me brindó conocimiento y aportó a mi crecimiento tanto laboral como personal, a la Universidad de Antioquia que por medio de sus docentes se transmitió el conocimiento para formar la profesional que día a día es hoy y hace entrega de este proyecto, al grupo de investigación Incas y sus participantes, los cuales brindaron las herramientas para ser una persona más investigativa y con criterio de decisión.

## TABLA DE CONTENIDO RESUMEN

RESUMEN .....	9
ABSTRACT .....	10
INTRODUCCIÓN.....	11
1. OBJETIVOS .....	12
2. MARCO TEÓRICO .....	13
3. METODOLOGÍA .....	15
4. RESULTADOS.....	18
5. ANÁLISIS .....	23
6. CONCLUSIONES .....	26
7. REFERENCIAS .....	28

## **LISTA DE TABLAS**

Tabla 1. Documentos recolectados.....	21
Tabla 2. Documentos recolectados inicialmente vs documentos entregados .....	22

## **LISTA DE GRÁFICOS**

Grafico 1. Documentación finalizada por la practicante .....	15
Grafico 2. Documentos iniciales vs documentos finales de cada proceso.....	20
Grafico 3. Total documentos vs documentos revisados .....	21

## LISTA DE IMÁGENES

Imagen 1. Flujograma .....	18
Imagen 2. Descripción de actividades .....	19
Imagen 3.Documentos asociados .....	19
Imagen 4.Indicadores.....	19
Imagen 5. Perfiles responsables .....	20



## **SIGLAS, ACRÓNIMOS Y ABREVIATURAS**

<b>APA</b>	American Psychological Association
<b>Cedi</b>	Centro de distribución
<b>PHVA</b>	Planear, hacer, verificar, actuar
<b>UdeA</b>	Universidad de Antioquia
<b>Lups</b>	One point lesson ( herramienta para transferir conocimiento)
<b>Logypack</b>	Soluciones logísticas y empaque

## RESUMEN

En el trabajo implementado a continuación se desea mostrar la metodología que se tuvo en cuenta para realizar la documentación de los procesos en un centro de distribución en la Compañía de galletas Noel, la metodología implementada se basó en el ciclo PHVA<sup>1</sup>, para llevar un orden en la documentación y permitir la manera acertada de modificar y crear caracterizaciones y documentos asociados a cada proceso, como los son Lups, instructivos, indicadores, etc. Teniendo en cuenta esta metodología se planteó el orden en el que se iban abordar los procesos y se procedió a dar inicio al proyecto. Se establecieron reuniones con los coordinadores de cada proceso, verificaciones individuales por parte de la practicante y verificaciones con ayuda de auxiliares y colaboradores. Se da inicio con los procesos principales del centro de distribución, el proceso de despacho nacional, seguido de almacenamiento y recepción, después, con los procesos de apoyo como programación, gestión de inventarios, gestión de transporte y por último el proceso de despacho internacional, este se decide abordar al final, debido a su proceso de referencia, el cual es despachos nacionales, ya que no contaba con caracterización creada y documentos asociados, por lo que se decide dejar para el final, a cada proceso se le asignaron reuniones en el tiempo para analizar el avance y pulir los detalles faltantes, de igual manera se realizó una reunión final con cada coordinador para aprobar los documentos y dar paso a la correcta divulgación de estos por la plataforma conexión.

---

<sup>1</sup> \*PHVA: planear, hacer, verificar y actuar, es una metodología de gestión para la mejora continua (monterrey, 2012)

## **ABSTRACT**

In the work implemented below, it is desired to show the methodology that was taken into account to carry out the documentation of the processes in a distribution center in the Noel Cookies Company, the implemented methodology was based on the PHVA cycle, to keep an order in documentation and allow the correct way to modify and create characterizations and documents associated with each process, such as Lups, instructions, indicators, etc. Taking into account this methodology, the order in which the processes would be addressed was proposed and the project began. Meetings were established with the coordinators of each process, individual verifications by the practitioner and verifications with the help of assistants and collaborators. It begins with the main processes of the distribution center, the national dispatch process, followed by storage and reception, then with support processes such as scheduling, inventory management, transportation management and finally the international dispatch process. This is decided to be addressed at the end, due to its reference process, which is national offices, since it did not have a created characterization and associated documents, so it is decided to leave until the end, each process was assigned meetings in the time to analyze the progress and refine the missing details, in the same way a final meeting was held with each coordinator to approve the documents and give way to their correct dissemination through the connection platform.

## INTRODUCCIÓN

Las empresas de producción tienden cada día a evolucionar y ser más competitivas en la forma como operan y realizan sus procesos, esto se logra con nuevas técnicas de mejoras implementadas y nuevas tecnologías que ofrece el mercado. Para garantizar el conocimiento de toda la organización a estas mejoras implementadas, es adecuado tener una documentación de lo realizado, en la cual se den a conocer los procesos, sus actividades principales y secundarias, ayudando al conocimiento global de la operación, permitiendo una oportuna capacitación del personal, buenos resultados en las auditorías y una de las más importantes el acceso a la información por parte de toda la organización. Para garantizar esto, la compañía de galletas Noel propone como proyecto documentar y actualizar los procesos del centro de distribución, con el fin de garantizar además de lo anteriormente mencionado, calidad y estandarización en los procesos, para esto, se decide realizar una extensión del proyecto de grado abordado por la anterior practicante, el cual consiste en la documentación de los siete procesos en el centro de distribución, inicialmente se llevara a cabo una actualización de los procesos que tienen procesos documentados y se completara los procesos faltantes con sus documentos asociados, como lo son manuales, lups, políticas, entre otros. Permitiendo la accesibilidad y claridad de los procesos a los colaboradores y evitando que el conocimiento y las mejoras implementadas dependan de las personas que trabajan en la compañía; por el contrario estén disponibles para todas las personas de cada área de la organización.

La metodología implementada en este proyecto es basada en el ciclo PHVA, permitiendo la planeación, realización, verificación y acción en los procesos documentados, se obtuvo como resultado el 90% de las caracterizaciones documentadas y para los documentos asociados se obtuvo el 70% entre instructivos, lups, manuales, políticas, etc.

## **1. OBJETIVOS**

### **1.1 Objetivo general**

Gestionar el conocimiento en siete (7) procesos del centro de distribución (CEDI), mediante la documentación y estandarización de los mismos, contribuyendo a la mejora continua del sistema integrado de gestión.

### **1.2 Objetivos específicos**

- Realizar un diagnóstico del sistema integrado de gestión en la compañía de galletas Noel
- Establecer un plan de mejora que permita la estandarización de los siete procesos en el cedi.
- Orientar las acciones y estrategias para la estandarización de los procesos
- Validar y verificar la información documentada de los siete procesos con el personal de calidad
- Consolidar la estructura documental definida en la plataforma Conexión

## 2. MARCO TEÓRICO

En Colombia, se encuentran diferentes empresas que ayudan el crecimiento económico del país, la Compañía de galletas Noel es una de ellas, es una empresa que lidera el mercado de galletas en Colombia, con plantas en Costa Rica y Estados Unidos, se destaca por su calidad en los procesos y productos, cuenta con una red de distribución en más de 50 países, con un enfoque estratégico enmarcado en la estrategia del grupo Nutresa, los cuales permiten día a día el cumplimiento de los objetivos, llevando esto a alcanzar altos estándares de calidad. Para alcanzar los estándares de calidad en las empresas, se realizan planes de mejora continua en las diferentes áreas, mejorando constantemente los procesos que hacen parte de la organización, en el caso de los procesos estos deben ser controlados y estandarizados, para esto se implementan herramientas como el ciclo PHVA en las actividades de mejora de los procesos, definiendo los métodos para alcanzar los objetivos y las métricas requeridas para verificar si las metas se alcanzan y posteriormente tomando decisiones y así actuando para cambios posteriores conducentes al mejoramiento de una o más actividades del proceso (Alzate, 2015), después de implementar las mejoras se procede a dejar evidencia de ellas, con el fin de garantizar la estandarización de los procesos y el previo conocimiento a los interesados en las empresas evitando reprocesos en las actividades, dicha documentación también puede basarse en el ciclo PHVA para definir objetivos a alcanzar con la documentación y a su vez establecer un orden para evitar resultados de mala calidad en la documentación y con esto problemas a la hora de presentar auditorias, entre otros. Una de las maneras de dejar evidencia de los hallazgos del proceso y los resultados obtenidos es la documentación, esta actividad se realiza con el fin de obtener mayor calidad y eficiencia en el proceso, aumentando la comprensión de los colectivos en su implementación. (MSc. Onivia Morales Rodríguez, 2017). En muchos estudios se ha demostrado que la documentación trae diferentes beneficios a las empresas, siempre y cuando este se realice de manera adecuada, en un estudio Según Cruz Mundet (2006) la Gestión de Documentos persigue los siguientes objetivos: asegurar la disponibilidad de los documentos esenciales en situaciones de emergencia (Sánchez, 2014), esto es de gran valor en todo momento, ya que permite conocer el proceso a personas nuevas

en la compañía y al hacerlo se asegura que las personas ejecuten los procesos de acuerdo a como están escritos, para el caso del personal antiguo, este pueda rectificar el proceso e identificar los errores y cambios que permitan evaluar el proceso en el paso del tiempo. Una actividad importante que deben tener las empresas hoy en día es la documentación debido a todo lo anteriormente mencionado, es una actividad que puede traer muchos beneficios siempre y cuando se haga de manera adecuada teniendo claro la estructura del proceso, las actividades a documentar, los procesos de poca relevancia, la vigencia que deben tener los documentos asociados a las actividades, los manuales importantes en cada proceso si este implica manejo de maquinaria y son necesarios, entre otros.

### 3. METODOLOGÍA

Para realizar la documentación y actualización de los procesos en el centro de distribución, se implementó una metodología basada en el ciclo PHVA, con el fin, de definir objetivos en la documentación y mantener un orden establecido para abordar cada proceso. Se abordaron los procesos que ya tenían un avance, para pulir, actualizar y mejorar los documentos y con esto tomarlos como guía para los otros procesos en los que no se contaba con la información recolectada y documentada.

El primer paso del proyecto se basó en la revisión de los documentos existentes y análisis de los faltantes en cada proceso; la practicante anterior culminó sus prácticas con el 70% de los documentados, el porcentaje equivalente a cada proceso se muestra en el Grafico 1.

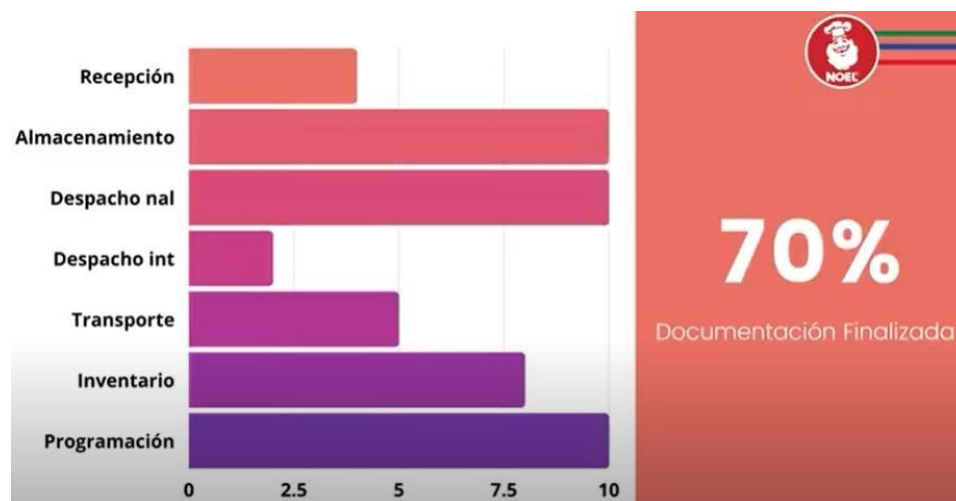


Grafico 1. Documentación finalizada por la practicante

Nota. Fuente: Presentación final María Camila Montoya.

Con base en lo realizado por la practicante se procedió a validar dichos documentos y se dio inicio a recolectar el 30% faltante.

El primer proceso abordado fue el proceso de despacho nacional, allí se contaba con un 100% de la documentación, por consiguiente se procedió a validar este material, con el fin de realizar extensión en los documentos y posible modificación de los mismos, se realizó a través de reuniones



mensuales y semanales con el coordinador y los líderes involucrados en cada proceso, en la primera reunión se dieron a conocer algunas pautas para la estandarización de la documentación de todos los procesos, adaptando cada uno de los documentos a un formato estándar creado por la practicante. En el documento se incluyó información importante como: nombre del instructivo, objetivo, alcance, fecha de realización, responsable y proceso al que debía estar asociado. Después de tener en cuenta este formato para todos los documentos, se realizó una modificación en todos los documentos, para tener mayor calidad de los objetivos de cada documento y así proceder a la revisión y validación del proceso escrito contra el proceso realizado en la operación, esta validación se realizó de manera presencial en las actividades que lo permitieron, debido a que algunas de las validaciones se realizaban en la plataforma SAP<sup>2</sup>, por medio de transacciones internas de la organización.

Después de validar las actividades de cada proceso, se realizaron las modificaciones que fueron necesarias por falta de actualización en los documentos o nuevos procesos implementados, realizando esta actividad en conjunto con el coordinador del proceso, de manera que lo documentado si sustentara las actividades realizadas. Para obtener el documento estándar final, se realizó una última revisión con el responsable, del proceso documentado, en este caso el líder o coordinador encargado del área, aceptando y aprobando las modificaciones en los documentos.

Por otra parte, para definir los documentos faltantes de los procesos se realizó un análisis en las descripciones de las caracterizaciones asociadas a los diferentes procesos, este análisis se basó en la revisión detallada de la descripción, de manera que la información brindada en la caracterización fuera suficiente para realizar la actividad, en casos donde no fue suficiente se realizó una extensión de del proceso realizado por medio de un documento adecuado, como Lups, instructivos, políticas, manuales, etc. Al definir el documento necesario para ampliar la información de la actividad, se hizo la solicitud a los líderes y coordinadores de dicho proceso, con el fin de crear los documentos de manera correcta y clara para completar las descripciones de cada actividad, con la entrega del documento se realizó una validación teórica y física final, con el fin de plasmar la veracidad del documento, y de esta manera se concretar la actividad, añadiendo los documentos finales a la

---

<sup>2</sup> \*SAP: es uno de los principales productores mundiales de software para gestión de procesos de negocio, y desarrolla soluciones

caracterización del proceso correspondiente. Esta metodología se implementó para la mayoría de los procesos hasta obtener la mayor cantidad de los documentos para cada proceso. Al tener los documentos finales, se procedía a poner en contacto a las personas encargadas del área de calidad, para la revisión final de los documentos, después de la probación se procedió a subir los documentos a conexión, para poner a disponibilidad de los colaboradores la información recolectada.

Se realizó este proyecto teniendo en cuenta, que los procesos estaban en constante mejora, por esto en el transcurso del tiempo se dieron a conocer diferentes modificaciones de los procesos y con ello reuniones para definir la nueva documentación de los procesos. Al tener el documento final, se daba a conocer el documento con las personas encargadas del área de calidad, para la revisión final de cada uno y su posterior aprobación, para finalizar, se añade a la plataforma conexión para poner a disponibilidad de los colaboradores la información recolectada.

#### 4. RESULTADOS

Para desarrollar el primer paso correspondiente a la caracterización, se tuvo en cuenta información para explicar el proceso como el flujograma, descripción de actividades, indicadores, documentos asociados, perfiles de los responsables y riesgos asociados a cada proceso. Al realizar el análisis se encontró el 70% de las caracterizaciones documentadas, en algunas como el proceso de transporte se procedió a completar el flujograma y la descripción asociada a cada actividad, por parte del proceso de exportaciones se modificó la mayoría de la información y se postergo su documentación debido a situaciones internas de la compañía que no permitieron la continuidad de este proceso. A continuación, se muestran algunos ejemplos de lo realizado en la caracterización de cada proceso

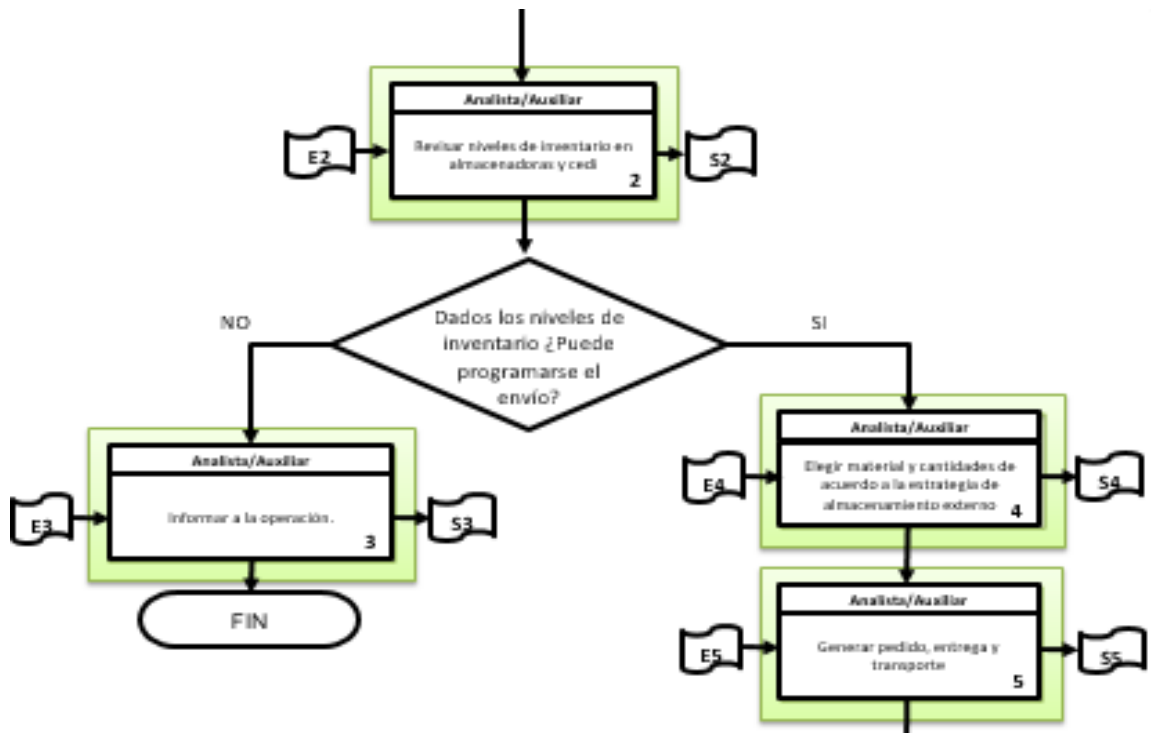


Imagen 1. Flujograma

Subproceso: O-160 Programación de la Operación					
Objetivo: Programar la distribución oportuna y eficaz de los diferentes productos a clientes internos y externos desde el CEDI de Noel y almacenadoras externas, teniendo en cuenta factores tales como recepción.					
Alcance: Inicia desde la recepción de la necesidad del cliente hasta la programación del pedido.					
Lider del Subproceso: Coordinador de Operaciones					
N. Actividad	Actividad	Descripción	Tipo (Actividad o Control)	Cargo/rol ejecuta	Área
1	Recibir / Generar la necesidad de despacho	Pedidos de clientes directos: por medio de formulario de google se ingresan los pedidos y quedan registradas las respuestas en el archivo de drive compartido llamado " Clientes directos planeacion" en la hoja "Respuestas de formulario 1" Pedidos regionales: por medio de la plataforma WA. Ver "01 Manual WA" Estibados hacia almacenadoras: por medio de analisis de capacidades y proyección de almacenamiento, a través de SAP, WA y excel. Ver "01 Procedimiento para la proyección de almacenamiento" Pedidos navidad: Por medio de correo electrónico y archivos de excel. Ver "Instructivo Navidad" Ver "Políticas de planeación y abastecimiento cedi" y "Procedimiento para pasar inventario al POS"	"Actividad"	Analista/Auxiliar	Centro de Distribución
	¿La necesidad es estibados hacia almacenadoras externas? SI: Dirijirse a actividad 2				

Imagen 2. Descripción de actividades

Tipo de Documento	Nombre del Documento	Cargo Responsable	Autor (Conexión)	Lugar de Almacenamiento	Aplicativo	Fecha de Creación	Fecha de Modificación	Versión
Manual	01 Manual WA	Auxiliar de operaciones	Leonardo uribe	Conexión	Conexión		1/1/1900	1
POE	01 Instructivo navidad	Auxiliar de operaciones		Conexión	Conexión			1
POE	01 Procedimiento para la proyección de almacenamiento	Coordinador operaciones	Andres Ramirez	Conexión	Conexión		1/1/1900	1
	01 Política de planeación y abastecimiento							
POE	05 Instructivo estibados de noel y hacia almacenadoras externas	Coordinador operaciones	Andres Ramirez	Conexión	Conexión			1
POE	05 Frecuencia de clientes al cedi	Auxiliar de operaciones	Diego	Conexión	Conexión			1
POE	07 Instructivo envios regionales	Auxiliar de operaciones	Leonardo uribe	Conexión	Conexión			1
POE	11 Instructivo Clientes directos	Auxiliar de operaciones	Laura Caro	Conexión	Conexión			1
Políticas	11 Políticas clientes directos	Auxiliar de operaciones	Laura Caro	Conexión	Conexión			1
POE	12 Instructivo cubicaje pedidos	Auxiliar de operaciones		Conexión	Conexión			1
	Instructivo gestion de desempeño succes factor	Coordinador operaciones	Andres Ramirez	Conexión	Conexión			

Imagen 3. Documentos asociados

Proceso	Código	Subproceso	Nombre del Indicador	Descripción	Formula	Meta	Unidad	Frecuencia	Objetivo Estratégico	Lugar de Actualización	Cargo Responsable
O - Administrar órdenes y pedidos	O-160	Programación de operación	Nivel de servicio del sugerido	Se define como la necesidad total de Comercial Nutresa vs los pedidos programados	Cajas programadas / Cajas sugeridas por VA	84,90%	%	Mensual	Satisfacción de clientes y consumidores y crecimiento rentable	Conexión	Coordinador de Abastecimiento
O - Administrar órdenes y pedidos	O-160	Programación de operación	Nivel de servicio Noel	Es el porcentaje que Noel cumple con la necesidad total de Comercial Nutresa	Cajas despachadas/ Necesidad de cajas en Comercial Nutresa	85,90%	%	Mensual	Satisfacción de clientes y consumidores y crecimiento rentable	Conexión	Coordinador de Abastecimiento
O - Administrar órdenes y pedidos	O-161	Programación de operación	Indicadores clientes directos	Es el porcentaje							

Imagen 4. Indicadores

<b>COORDINADOR CENTRO DE DISTRIBUCION</b>		
<b>GERENCIA</b>		
<b>GERENCIA DE OPERACIONES - DIR. LOGÍSTICA</b>		
<b>CRÍTICO EN EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		
ISO 14001 - Gestión Ambiental	HACCP - Seguridad de los alimentos	ISO 45001 - Seguridad y Salud Ocupacional
<b>GESTION DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO</b>		
<b>Apoyar al líder de continuidad en la adecuada implementación y mantenimiento de los Planes de Continuidadde Operaciones, y a su vez de</b>		
<b>PROPÓSITO / MISIÓN</b>		
Coordinar y programar los recursos necesarios para la ejecución de los procesos del CEDI (Recepción, Almacenamiento, despacho y control de inventarios) de acuerdo con las políticas de calidad integrada y desarrollando la metodología TPM para satisfacer los requerimientos de los		
<b>RESPONSABILIDADES</b>		
1. Monitorear el cumplimiento de las variables de conformidad del producto para garantizar que sea apto para su comercialización.		
2. Asignar y priorizar los recursos (equipos y talento humano) para garantizar la fluidez de los procesos de Recepción, Almacenamiento y Despacho.		
3. Acompañamiento y soporte a los diferentes programas de la organización: Capacitaciones, Auditorías, Actualizaciones, Divulgación de planes y estrategias y al plan integrado de calidad.		
4. Analizar, rediseñar y documentar los procesos del CEDI para optimizarlos.		
Verificar el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos para asegurar el correcto funcionamiento de los procesos.		

Imagen 5. Perfiles responsables

Para cada uno de los procesos se obtuvo la información mostrada, dicha información no se divulga debido a los acuerdos de confidencialidad con la compañía.

Para el caso de los documentos asociados a cada proceso se realizó un análisis detallado de la cantidad existente, se observó que la mayoría de los procesos estaban desactualizados, allí se contaba con un total de 35 documentos inicialmente y se culminó el proyecto con 86 documentos asociados los resultados se muestran a continuación en el gráfico 2.

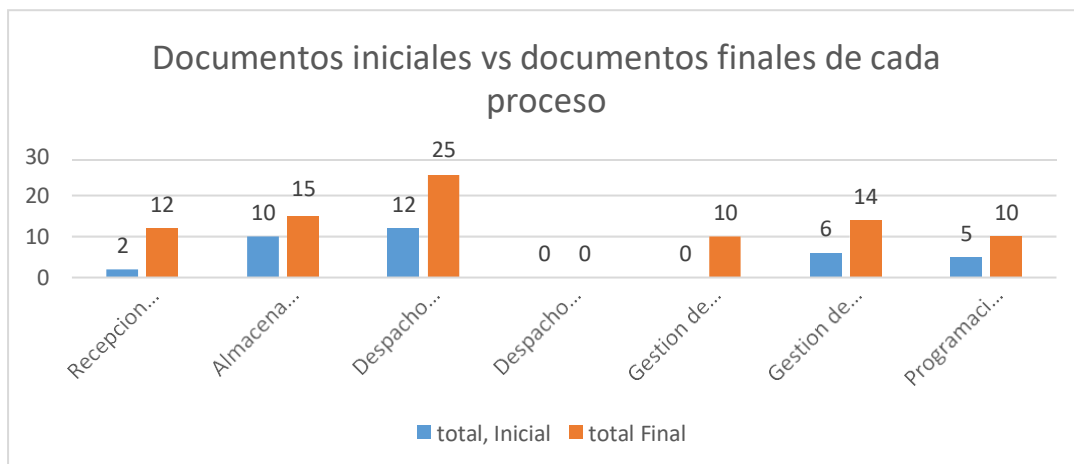


Gráfico 2. Documentos iniciales vs documentos finales de cada proceso

Algunos de los documentos entregados al final pertenecen a documentos encontrados inicialmente, los cuales fueron modificados por la practicante; para el proceso de despacho internacional, no fue posible documentar las actividades por lo anteriormente mencionado.

Para cada proceso se realizaron diferentes documentos como instructivos, políticas, lups y formatos. La cantidad de total de documentos recolectados fue de 86, la distribución para cada proceso se muestra a continuación en la tabla 1.

Tabla 1. Documentos recolectados

	Recepción producto	Almacenamiento producto	Despacho nacional	Despacho internacional	Gestión de inventarios	Gestión de transporte	Programación y abastecimiento
Instructivos	9	12	23	0	4	11	9
Políticas	1	0	0	0	6	0	1
Lups	0	2	1	0	0	0	0
Formatos	2	1	1	0	0	3	0
total	12	15	25	0	10	14	10

Después de realizar la recolección de todos los documentos en los procesos, se procedió a su revisión final de cada uno de ellos, se revisaron 79 de 86 documentos recolectados, los cuales equivalen a un 92% de los procesos, los faltantes por revisar equivalen al 8% del total de los procesos entregados

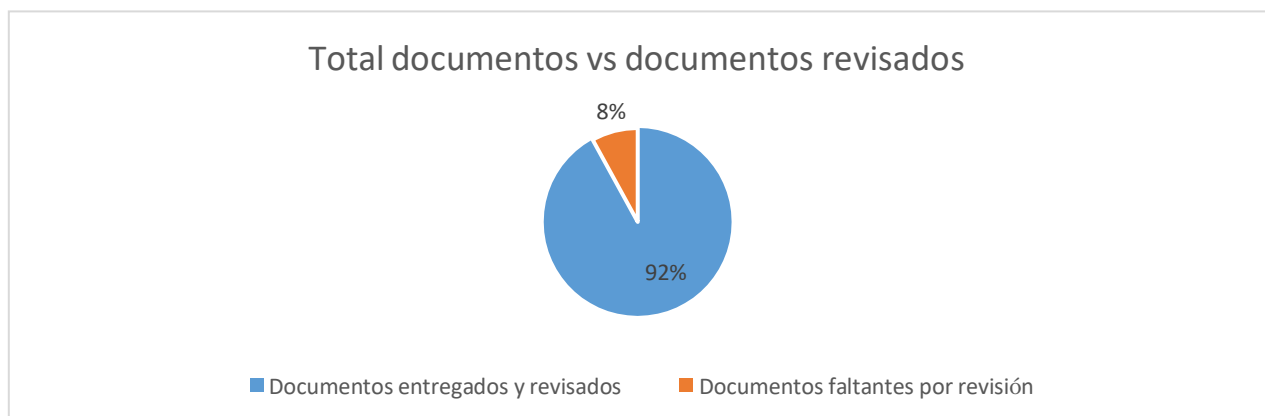


Grafico 3. Total documentos vs documentos revisados

En la tabla 2 se muestra de manera detallada cuantos tipos de documentos se encontraron inicialmente para cada proceso y la cantidad final con la que termina el proyecto.

Tabla 2. Documentos recolectados inicialmente vs documentos entregados

		Recepción producto	Almacenamiento producto	Despacho nacional	Gestión de inventarios	Gestión de transporte	Programación y abastecimiento
Instructivos	Inicial	1	8	12	-	6	5
	Final	9	12	23	4	11	9
Políticas	Inicial	-	-	-	-	-	-
	Final	1	-	-	6	-	1
Lups	Inicial	-	2	-	-	-	-
	Final	-	2	1	-	-	-
Formatos	Inicial	1	-	-	-	-	-
	Final	2	1	1	-	3	-
Total	Inicial	2	10	12	-	6	5
	Final	12	15	25	10	14	10
Revisados	Inicial	2	10	12		6	5
	Final	12	14	19	16	14	10

## 5. ANÁLISIS

Los procesos documentados en el centro de distribución de Noel, añaden gran valor a la compañía debido a la implementación de estándares de calidad altos en los diferentes procesos, esto se evidencia cuando las personas realizan los procesos de la mejor manera y todos lo realizan igual, evitando así reprocesos, tiempos muertos o errores que puedan tener consecuencias, todas las áreas en el Cedi tienen su grado de complejidad, por esto a la hora de realizar un proceso se debe tener apoyo de la documentación para evitar procedimientos inadecuados, para mejorar los procesos es de suma importancia basarse en los existentes y así evitar caer en los errores cometidos anteriormente. De manera general en el proyecto realizado, se evidenció que el tipo de documento que prima entre los procesos es el instructivo, esto va de la mano con el propósito de la documentación, el cual consiste en dar a conocer el paso a paso de las actividades realizadas cada día en los diferentes procesos, seguido de las políticas, las cuales se encargan de poner las condiciones de trabajo de cada proceso, como las políticas para los diferentes tipos de clientes, las políticas necesarias para realizar los conteos de inventarios, etc. Otros documentos existentes son las lupos y los formatos, se evidencia que son documentos muy puntuales, donde se desea mostrar la manera adecuada del manejo de una máquina para las lupos y la manera adecuada de dejar evidencia de datos importantes para el caso de los formatos.

Para los procesos primarios del centro de distribución como lo son recepción, almacenamiento y despacho se tenía una documentación al 60%, y mucha de la documentación encontrada estaba desactualizada por lo que se procedió a realizar la revisión de cada documento, eliminando prácticas incorrectas o que ya no se realizaban, después de actualizar y crear los documentos faltantes se logró una documentación alrededor del 90%, lo cual permite la futura divulgación de información a los colaboradores para una posible estandarización de los procesos realizados al día de hoy, además, tomando como base dicha documentación para otros centros de distribución de la compañía, como lo es el caso de la nueva planta ubicada en Santa Marta, en el cual se ha brindado el apoyo y constante evolución en cada uno de los procesos por medio de esta documentación.

En la revisión final se evidenció el proceso con gran cantidad de documentos asociados, el cual corresponde al proceso de despacho nacional, esto es debido a la magnitud del proceso y personal



implicado de diferentes empresas, los cuales realizan actividades diferentes y lleva a incrementar el número de documentos asociados por parte de todos los colaboradores de las diferentes empresas, las cuales corresponden a Recuperar, Logypack y Noel. Estas empresas están encargadas de cumplir algunas funciones como cargue y descargue de vehículos por parte de Recuperar y almacenamiento y despacho del producto terminado por parte de Logypack en el centro de distribución. La documentación encontrada por parte de estas empresas estaba alrededor del 75% y la mayoría de documentos se encontraban actualizados, lo cual permitió llevar a cabo de manera más rápida dicho proceso.

El siguiente proceso con mayor cantidad de instructivos es el proceso de Almacenamiento, el cual involucra el personal de Logypack en su mayoría de procesos, incrementando de manera significativa los instructivos de cada actividad por parte de esta empresa y así mismo la responsabilidad en dicho proceso para el despacho oportuno de los pedidos, en el proceso de almacenamiento se tiene mucho interacción con equipos por esto es importante tener claro el manejo adecuado de los mismos para evitar daños en el proceso, se encontraron manuales y lups que permitían dar a conocer este manejo adecuado que se mencionó anteriormente, además se actualizaron algunos procesos importantes en este proceso como es el de despacho, pre despacho y averías, brindando mayor claridad en los documentos.

Para el caso de transportes se contaba con un 50% de los documentos desactualizados y un 50% de documentos faltantes, este proceso tiene mayor cantidad de instructivos a comparación de otros documentos, debido a los cambios que se dan cada año para esta área, ya que este proceso no puede ser 100% autónomo de las decisiones, por la reglamentación pactada cada año para el sector de transporte por parte del gobierno, lo que implica constante modificación del proceso. Por otra parte esta el proceso de programación en el cual se contaba con la documentación, sin embargo esta no se había recolectado, para dicho proceso se evidencia una suma significativa de instructivos, debido a las especificaciones en los pedidos y la manera que estos deben ser generados de manera adecuada, llevando a crear documentos diferentes que estén asociados a cada tipo de cliente de la compañía y así cumplir con todas las especificaciones por parte de Noel y los clientes.

A diferencia de los otros procesos, en el proceso de inventarios se encontraron el 50% de las políticas documentada y el otro 50% se creó en el proyecto, este proceso cuenta con más políticas

que instructivos, debido a las condiciones que se definen en esta área sobre las características que debe tener el producto para que cumpla con los estándares de calidad y expectativas de los clientes en su entrega, todos los instructivos para este proceso quedan a cargo del siguiente practicante, por falta de tiempo y razones ajenas de la estudiante.

Para el caso de proceso de despacho internacional, no se contaba con documentos existentes y no fue posible realizar la documentación, debido al alto flujo de pedidos y poca disponibilidad de los colaboradores para brindar la información adecuada en la creación de la documentación.

## 6. CONCLUSIONES

En la compañía de Galletas Noel se evidencia la presencia de un sistema integrado de gestión, al iniciar el proyecto se dieron a conocer algunas reglas o condiciones por parte del equipo de calidad, estas debían ser tenidas en cuentas para la documentación, con el fin de encaminar el proyecto a los objetivos de la empresa, generando armonía entre lo escrito y realizado en el Centro de distribución.

Es necesario implementar actividades en las que se esté en constante divulgación de los procesos documentados, con el fin de generar conciencia en los procesos realizados y obtener estandarización de las actividades de los procesos, además, permitiendo las observaciones por parte de los colaboradores que puedan ser útiles para mejorar los procesos, ya que ellos son los encargados de realizar estas actividades día a día.

La compañía de galletas Noel se caracteriza por su trayectoria y calidad en sus procesos y productos, por esto cada día tienden a mejorar y estar en constante evolución para ofrecer lo mejor, para esto el proceso de documentación debe ser revisado y validado por el área de calidad, para su posterior divulgación o utilización en la compañía, para la divulgación en colaboradores se procedió a utilizar la herramienta conexión, donde se encuentran todos los documentos asociados a cada proceso en la compañía de Galletas Noel

Los procesos en un centro de distribución no pueden actuar como independientes debido a su interrelación, en el momento que un proceso se haga de manera inadecuada, esto desencadena diferentes errores en todos los procesos y generando un reproceso a nivel general en la cadena, por esto se debe tener mucha responsabilidad a la hora de ejecutar las tareas, para evitar inconvenientes que afecten la operación.

Debido a la magnitud de la Compañía de Galletas Noel se evidencio que los procesos están en constante cambio para obtener mejoras, por esto, el proyecto realizado por la practicante no se

medirá como el 100% de la documentación, ya que cada semestre estos documentos pueden incrementar con nuevos procesos en la operación o disminuir por lo mismo.

## 7. REFERENCIAS

- Alzate, N. O. (2015). Gestion de procesos. En N. O. Alzate, *Procesos y Gestion*.
- Deming, E. (s.f.). *Calidad, productividad y competitividad*. España: Ediciones diaz de Santos.
- monterrey, U. t. (2012). *Isootols*. Obtenido de Circulotec: <http://www.fullseguridad.net/wp-content/uploads/2017/11/phva-sgsst.pdf>
- MSc. Onivia Morales Rodríguez, M. R. (2017). Procedimiento para la documentación de los procesos en los sistemas de gestión de la calidad de la ciencia y la técnica universitaria. *Scielo*.
- Sánchez, A. E. (2014). La gestión de documentos como estrategia de innovación empresarial. *Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 25-50.