



Documentar el flujo de información del proceso de distribución física y entrega de productos realizados en mercado nacional Banafrut S.A. a sus clientes de canal mayorista y minorista para asegurar la operación: en la reducción de las devoluciones de producto y mejora del procedimiento de facturación.

Veronica Gonzalez Guzmán.

Informe de práctica presentado para optar al título de Administrador de Empresas

Asesora

Diana Victoria Olarte Mejía, Magíster (MSc) en Gestión Humana

Universidad de Antioquia
Facultad de Ciencias Económicas
Administración de Empresas
Turbo, Antioquia, Colombia

2025

Dedicatoria

"Si tú sabes lo que vales, ve y consigue lo que mereces" Sylvester Stallone, escritor y director de la película Rocky

Quiero hacer un reconocimiento, a mi esfuerzo y tenacidad. a mi determinación inquebrantable y a mi valentía para perseguir cada uno de mis sueños. Por no rendirme, incluso cuando las circunstancias fueron desafiantes, y por levantarme con más fuerza en cada caída. Me dedico este logro porque ha sido fruto de mi disciplina, esfuerzo y carácter, porque cada paso que he dado me ha traído hasta aquí.

Agradecimientos

A Dios, por ser mi guía constante y nunca abandonarme, dándome la fuerza y la sabiduría necesarias para recorrer este camino. A mi familia, por su amor incondicional y por estar siempre pendiente de mí. En especial, a mi madre, mi mayor apoyo en cada etapa de mi vida, quien merece todo lo que he logrado y lo que aún está por venir. y a la profesora Diana Victoria Olarte Mejía quien me acompañó en este final de camino, y a todos aquellos profesores que se involucraron en mi proceso, por brindarme la formación y las herramientas que me han permitido crecer académica y profesionalmente. Es un honor ser próximamente egresada de tan respetada institución.

A mis amigos, quienes me acompañaron en este proceso, brindándome apoyo y motivación en cada paso.

Y un agradecimiento especial a Banafrut, por abrirme sus puertas, permitirme ser parte de su organización y brindarme la oportunidad de aprender, aportar y crecer profesionalmente junto a ellos.

Tabla de contenido

1	Introducción.....	7
2	Planteamiento de la propuesta.....	9
2.1	Antecedentes.....	9
3	Justificación.....	10
4	Objetivos.....	12
4.1	Objetivo general.....	12
4.2	Objetivos específicos.....	12
5	Marco Referencial.....	13
6	Metodología.....	15
7	Desarrollo de la propuesta.....	15
	Una mejora para la logística de salida del producto.....	15
7.1	Identificación de los problemas en la logística de salida de producto terminado.....	17
7.2	Caracterización de los procesos claves de logística de salida.....	18
	Proceso de Recepción de producto semielaborado.....	20
	Proceso de Control de inventario de producto terminado.....	20
	Proceso de despacho de producto terminado.....	21
7.3	Tipo de documentos y registros de la Logística de salida de producto terminado.....	22
7.4	Diagramas de flujo del registro de facturación y la devolución de producto.....	25
	Flujograma de facturación.....	25
	Flujograma devolución de producto.....	25
8	Conclusiones.....	28
9	Recomendaciones.....	29
10	Referencias.....	30

Lista de tablas

Tabla 1	Caracterización del proceso de Recepción de producto semielaborado.....	20
Tabla 2	Caracterización del proceso de Control de inventario de producto terminado.....	21
Tabla 3	Caracterización del Proceso de despacho de producto terminado.....	22
Tabla 4	Tipo de documentos y registros del flujo de información	24

Lista de figuras

Figura 1 Cadena de suministro Banafrut.....	16
Figura 2 Diagrama de causas del aumento de las devoluciones de producto terminado	17
Figura 3 Logística de salida de Producto Terminado.....	19
Figura 4 Documentos y registros del flujo de información de la LSPT.....	23
Figura 5 Diagrama de flujo de la facturación.....	26
Figura 6 <i>Diagrama de flujo de devolución de producto terminado</i>	27

Siglas, acrónimos y abreviaturas

PSE Producto semielaborado: Fruta que cumple un período de estadía en la cámara de conservación para alcanzar el nivel de maduración estándar establecido.

PT Producto terminado: Fruta que cumple con el estándar de maduración establecido por y para el cliente.

LSPS Logística de producto semielaborado: Sistema de actividades relacionadas con la gestión, transporte logístico y almacenamiento del producto en su estado previo a la maduración y distribución final.

LSPT Logística de salida de producto terminado: Actividades coordinadas relacionadas con la movilidad, almacenamiento y transporte del producto terminado.

CLM Consejo de gestión logística: Consejo de gestión logística Grupo de profesionales que determinan como se opera la logística internacional.

NTC: Norma Técnica Colombiana

OP Orden de pedido: Registro físico/digital de la solicitud de producto terminado.

OC Orden de compra: Registro del cliente para solicitud de producto terminado.

ISO: International Organization for Standardization. Organización Internacional de Normalización.

Fairtrade: Certificación sostenible de productos de Comercio Justo. Standard Fairtrade. Requisitos mínimos sociales, económicos y ambientales de productores

1 Introducción

Según el Consejo de Gestión Logística CLM en las empresas y organizaciones, la logística es la responsable por las actividades de planeación, control, flujo y almacenamiento de bienes y servicios, como también de información que satisface al cliente, desde el momento en que se da origen al producto o servicio hasta que el cliente lo recibe. Así, para asegurar la gestión logística (la organización y el control de las actividades) las organizaciones pueden apoyarse en el Enfoque en procesos, permitiéndose una rápida y sencilla identificación de los problemas, al mismo tiempo que hallan una solución oportuna para ellos, como lo promueve la Norma Técnica Colombiana - NTC-ISO 9001:2025.

Banafrut, como empresa del sector agrícola, ha experimentado un crecimiento en la comercialización de frutas en el mercado local desde la creación del área de Mercado nacional, en el año 2022. En este contexto, el enfoque de procesos es una herramienta clave para mejorar su eficiencia operativa, ya que le permite estructurar, analizar y optimizar cada una de las actividades involucradas en la operación de distribución física de su producto, asegurando una adecuada gestión de la información y trazabilidad de las actividades.

Por lo anterior, el propósito del proyecto es documentar el flujo de información del proceso de distribución física y entrega de productos que realiza Banafrut en mercado nacional, favorece el reconocimiento de la importancia del relacionamiento de la organización con sus actuales clientes de canal mayorista y minorista. Además, de comprender la necesidad de optimizar las operaciones de logística de salida para reducir las devoluciones de producto y mantener la seguridad del proceso de facturación, garantizando el cumplimiento de requisitos.

En este sentido, la realización del diagnóstico del proyecto permitirá reconocer algunas de las causas que están aumentando la devolución de producto por los clientes, que en su mayoría no corresponden con la calidad del producto, si no de otras, relacionadas directamente con algunos de los componentes del proceso, cómo son las personas, los procedimientos internos y las medidas de control. Causas, que, al presentarse de manera constante afectan la gestión de los documentos y de los registros de la facturación y de

despachos, lo cual termina aumentando el riesgo de pérdida de valor empresarial por la insatisfacción del cliente y el aumento en tiempo de la operación, y en efecto, de los costos.

Tomando en cuenta estos elementos, se documentaron los procesos de Recepción de producto semielaborado (Tabla 1), Control de inventario de producto terminado (Tabla 2 y, Despacho de producto terminado (Tabla 3). También se hizo la identificación de los principales documentos y algunos registros que soportan las actividades logísticas, que una vez clasificados apoyan el control del proceso logístico, el tratamiento de la facturación y las órdenes de pedido, facilitando el reconocimiento del flujo de devolución de producto, la elaboración de la factura de venta con los requisitos legales, la implementación de nuevos formatos/plantillas como el Registro diario de despachos (anexo 1) para llevar un mejor control de inventario, reorientando el uso de la OP (anexo 2) para asegurar la entrega de PT, que facilitará realizar la medición de la satisfacción del cliente, a partir de una Encuesta de satisfacción (anexo 7).

Finalmente, los resultados obtenidos ayudarían a tomar acciones de mejoramiento alrededor de la logística de salida de producto terminado, en relación con aspectos claves que afectan la eficiencia operativa, como sucede con las devoluciones de producto, errores en la información e inconsistencias en la documentación de soporte de dichos procesos.

2 Planteamiento de la propuesta.

La organización Banafrut desarrolla su actividad comercial a través de procesos asociados a la exportación de productos al mercado internacional y, hace dos años, a la comercialización en el mercado nacional, enfrentándose al aumento de la demanda permanente por la calidad de su producto y la certificación Fairtrade que la acredita, haciéndosele necesario que produzca fruta de altísima calidad, haga entregas a tiempo, con documentos y registros requeridos con todos los requisitos de ley y del cliente, obligatorios por las entidades de control. Sin embargo, aunque la organización tiene una trayectoria exportando el producto, con una logística que la posiciona en el mercado nacional, se ha identificado que clientes mayoristas y minoristas vienen haciendo devolución de su producto, y no por condiciones de calidad.

Para encontrar el origen de esta problemática, como objeto de esta práctica, la propuesta se centraría en revisar los procesos internos orientados al mercado nacional, los cuales se gestionan bajo una coordinación general, y se realizan con algunas diferencias en los procedimientos relacionados con el despacho, la distribución física, la facturación y la generación de documentos y otros registros que soportan el sistema de ventas; en los cuales se evidencian algunas dificultades que llevan a los **reprocesos**, a devoluciones de productos y al riesgo de debilitarse las relaciones de satisfacción con los clientes (D1, Cencosud, Euro y Rappi). Debido a esto, con este piloto de mejoramiento del proceso de facturación actual, se podrá asegurar la calidad de los procesos de logística de salida y entrega de producto con la generación oportuna de los registros y documentos que soportan el proceso.

2.1 Antecedentes

Banafrut es una empresa colombiana estratégicamente ubicada en Carepa, a 7 kilómetros de Zungo, donde se encuentra un embarcadero de la región, en el distrito de Zarabanda. Pertenece al sector agrícola, y se dedica a la producción y exportación de banano, plátano y piña. Realiza su operación con más de 2.500 trabajadores en 32 fincas.

Banafrut tiene un compromiso orientado hacia las prácticas de comercio justo, asegurando promover pilares como el trato más equitativo de los productores y condiciones de trabajo dignas para todos los agricultores que hacen parte de las fincas donde se cultiva la fruta. Además, el resultado de la producción que se realiza en las diferentes fincas alcanza

alrededor de 10 millones de cajas de fruta cada año. La empresa mantiene la tendencia de crecimiento continuo y mejora de la calidad del producto.

Banafrut es una organización comprometida con el desarrollo del territorio y las comunidades que hacen parte de su proyecto productivo, principios que promueve a través de diferentes compromisos como son, mantener la calidad de sus productos, orientarse por el bienestar de las personas y promover el comercio justo en el entorno en el que opera. Así, en primer lugar, su misión va más allá de ofrecer frutas de alta calidad centrándose en construir una cultura de respeto y oportunidades para quienes forman parte de su equipo y de para las comunidades en las que está presente.

Asume la responsabilidad de mantener un ambiente de trabajo respetuoso y trato justo, creando oportunidades de crecimiento personal y profesional para el personal que trabaja en las oficinas, y cuyos beneficios que extiende a la gente del campo, que acompaña, desde las diferentes fincas el proceso productivo.

En segundo lugar, reconoce la importancia de mantener un relacionamiento de valor con sus clientes, mediante el aseguramiento y la conservación de las características propias del producto, durante el proceso de su distribución física, monitoreando factores como calidad, tiempo, y cumplimiento con de los acuerdos previamente establecidos según el cliente; y, de los procesos de almacenamiento, distribución y entrega oportuna, en cumplimiento de las especificaciones del producto y servicio que espera el cliente.

Finalmente, y, en tercer lugar, la responsabilidad que se tiene con la protección y el medio ambiente, y las condiciones del territorio, las cuales responden a la “casa común” para la conservación y la preservación del proceso productivo en solidaridad y desarrollo de quienes se benefician de la operación. (tomado de <https://www.banafrut.com/esp/> recuperado 28 de octubre del 2024.)

3 Justificación

Mercado Nacional nace como una oportunidad de negocio a finales del año 2022, con el fin de aprovechar los excedentes de fruta que no son exportados, pues, no cumplen con algunos estándares relacionados con el tiempo de maduración, el tamaño y, el peso que son exigidos para este propósito, sin embargo, la calidad de los productos se mantiene y cumple para atender la demanda local y otra de orden nacional, favoreciendo el crecimiento y

expansión del negocio, haciendo llegar sus productos a Medellín, Bogotá, y otras regiones aledañas, lo cual, implica una distribución física coordinada y eficiente para la satisfacción de los clientes.

Para el momento actual, Banafrut enfrenta desafíos relacionados con el aumento de la demanda, por lo que es necesario cumplir con la oportunidad en los despachos y la entrega del producto a tiempo, y, con los documentos y registros requeridos y obligatorios por las entidades de control, además del cumplimiento de las normativas fiscales vigentes; problemáticas que no solo comprometen la eficiencia operativa, sino que también pueden repercutir negativamente en la satisfacción del cliente y en la imagen de la organización.

Por lo anterior, mediante este proyecto de aprendizaje, y dadas las distintas situaciones de transformación que vive Banafrut, quiero desde las herramientas de mejora que busca el Enfoque por procesos, proponer a las directivas de la organización, realizar una revisión del flujo de información (documentos y registros) que se genera en el proceso de la logística de salida de los productos desde la Planta de maduración de Medellín a los clientes finales de los canales mayoristas integrados por los Supermercados D1, Cencosud, Euro y, del canal minorista, “Rappi”, a la vez que identificar y documentar las actividades que integran la Logística de salida que hace Mercado Nacional para atender estos canales y asegurar mediante la caracterización de los procedimientos que la integran, la mejora de los procesos de recepción de producto semielaborado, el control de inventario de producto terminado, y el despacho de producto terminado.

Para lograr este propósito, es necesario realizar un diagnóstico de la operación actual de la distribución física del producto con apoyo del desarrollo de algunas otras etapas propias del enfoque de procesos, para la elaboración de una propuesta de mejora, que sea flexible y de fácil comprensión para las partes involucradas en el proceso de distribución comercial que hace Banafrut con los clientes de Supermercados de canal mayorista y minorista indicados.

4 Objetivos

4.1 Objetivo general

Identificar los procesos que integran la operación de la logística de salida del producto y entrega al cliente final, desde la Planta de Maduración, para asegurar el flujo de información (documentos y registros) soporte de las devoluciones de producto terminado.

4.2 Objetivos específicos

- Realizar el diagnóstico de la operación de distribución de productos en mercado nacional identificando el flujo de información utilizada durante el proceso logístico establecido para abastecer localmente.
- Caracterizar los procesos de recepción de producto semielaborado, control de inventario de producto terminado, y despacho de producto terminado, con el fin de lograr una optimización y alineación con los objetivos de logística de salida de Banafrut en el mercado nacional con las expectativas del cliente.
- Identificar los documentos y el flujo de información que se maneja desde la recepción del producto semielaborado hasta el despacho del producto terminado.
- Diseñar los flujogramas de los procesos identificados en la caracterización, con el fin de optimizar la comprensión, ejecución y control de las actividades asociadas a la logística de salida en Banafrut.
- Realizar el entregable final que consolide los hallazgos, conclusiones y recomendaciones, para presentar los resultados obtenidos ante la gerencia.

5 Marco Referencial

Para el desarrollo de esta práctica, es esencial contar con un marco de fundamentos teóricos que guíe cada etapa del proyecto, asegurando coherencia y alineación con los estándares de la industria y con los objetivos estratégicos de Banafrut. A continuación, se describen los principales conceptos y normativas que servirán de base para optimizar el proceso de facturación y distribución de la fruta en el mercado nacional.

CLAC FAIRTRADE: Fairtrade, conocido como Comercio Justo, busca transformar el funcionamiento del comercio global mediante la implementación de precios justos, condiciones de trabajo dignas y un trato más equitativo para los agricultores y trabajadores en países en desarrollo. Su objetivo es garantizar que estos actores claves reciban una mayor compensación y reconocimiento por su labor, promoviendo un sistema de comercio más justo y sostenible. (tomado de <https://info.fairtrade.net/es/what/how-fairtrade-works> recuperado el 28 octubre 2024)

Cadena de transporte: es un sistema que integra los procesos de transporte, el almacenamiento y el depósito para recuperar los productos después del origen justo en los consumidores, optimizando los costos y aumentando la eficacia en cada etapa. (Coyle, Gibson, Novack, & Langley, 2018).

Logística comercial: La logística comercial es el proceso de coordinar y gestionar eficazmente el flujo de materiales, productos y otros recursos entre los distintos puntos de la cadena de suministro para satisfacer la demanda del mercado. Esto incluye la planificación de ubicaciones estratégicas de almacenes y fábricas y el seguimiento del movimiento de mercancías hacia y desde estos puntos para optimizar el tiempo y los costes. Cuando esta gestión se realiza a escala global, se denomina logística internacional e implica el movimiento de productos entre países para entregarlos a los consumidores finales en diferentes mercados. (Jacobs, 2022).

Distribución física: La logística es un proceso que incluye la infraestructura y los recursos necesarios para recibir, procesar y transportar productos de forma rápida, precisa y al menor coste posible. El objetivo es optimizar el flujo de mercancías desde el lugar de producción hasta el consumidor final, asegurando la eficiencia en todas las etapas de la logística. (Mora García, L. A. 2011)

Gestión de almacén: La gestión de almacenes es el proceso de organizar y optimizar el almacenamiento y el flujo de productos en un almacén para garantizar que lleguen a los responsables de compras y distribución rápidamente y sin errores. Una gestión eficaz puede reducir el tiempo transcurrido desde la recepción hasta la disponibilidad del producto, aumentando así la eficiencia de la cadena de suministro y facilitando una distribución rápida a los clientes. (Mora García, L. A. 2011).

Calidad: La calidad se refiere a la estricta conformidad de un producto o servicio con estándares que cumplen o superan las expectativas. Ha sido vital en la fabricación desde la antigüedad, con métodos rigurosos y mediciones precisas que garantizan un resultado preciso y duradero. (Evans, J. et al .2015)

Servicio y Satisfacción del Cliente: Es el nivel de satisfacción del cliente con un producto o servicio que es esencial para el crecimiento y la supervivencia de una empresa. Es más probable que los clientes satisfechos repitan compras y recomienden el negocio, lo que genera ingresos y fomenta el compromiso personal y de servicio que diferencia a un negocio en el mercado. (Prieto Herrera, J. E. 2013).

Operación: Las operaciones son el área de diseño y ejecución de las técnicas necesarias para transformar las inversiones en productos o servicios que satisfagan a los clientes. Incluye la experiencia técnica y de gestión central de la empresa, y su integración en los procesos puede crear eficiencias y economías de escala mediante la optimización de los costos y la productividad. (Louffat, E. 2017).

Proceso: Un proceso es un conjunto organizado y secuencial de actividades diseñadas para registrar de manera eficiente y profesional elementos específicos orientados a un resultado. En la gestión, los procesos incluyen planificación, organización, mando y control, utilizando métodos estratégicos, tácticos y operativos para documentar los métodos organizacionales. (Louffat, E. 2017).

6 Metodología

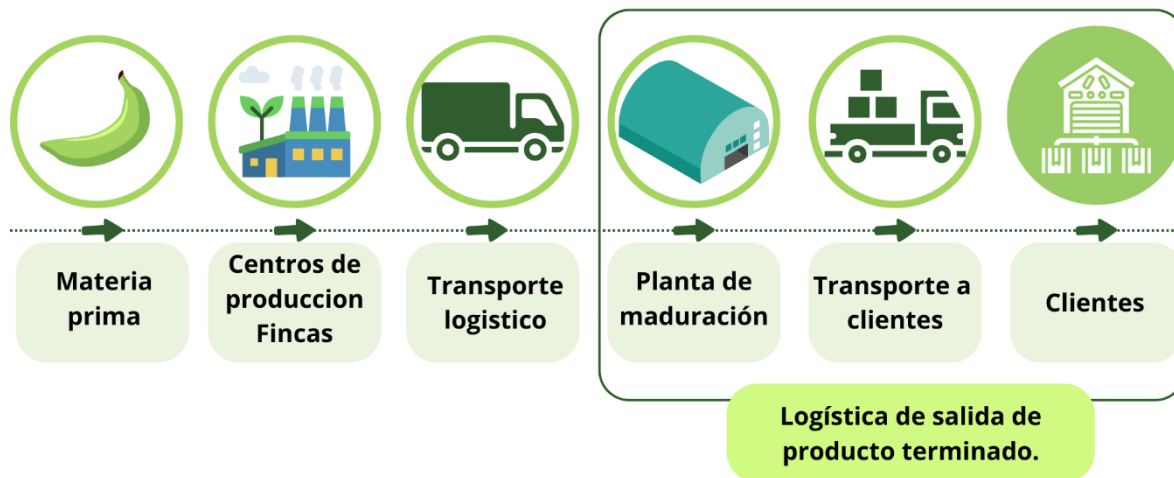
La metodología de base del proyecto fue cualitativa, siguiendo los pasos de planificación de proyectos, utilizando como estrategia la observación para la recolección de información, entrevistas cortas a los trabajadores de la planta y al personal administrativo que participa de las actividades de la operación logística, del análisis documental y de la consolidación de resultados, para presentar una propuesta de mejora a la problemática identificada desde la caracterización de los procesos, identificación de los flujo de información y de la documentación de facturación y de otras órdenes que acompañan el proceso.

7 Desarrollo de la propuesta

Una mejora para la logística de salida del producto

Banafrut es una organización dedicada a la distribución de productos alimenticios, especialmente banano de alta calidad, en el mercado internacional como nacional. Actualmente realiza la distribución física de su producto en mercado nacional a clientes de Medellín y Bogotá y, distribuye algunos excedentes en Urabá, como se indica en la Cadena de suministro propuesta en la figura 1, pues sus productos provienen de fincas certificadas que operan bajo estrictos estándares de sostenibilidad y seguridad y, son despachados desde la planta de maduración ubicada en Medellín, la cual opera como centro de acopio manteniendo el cumplimiento normativo y la satisfacción del cliente.

Figura 1 Cadena de suministro Banafrut



Fuente Elaboración propia

La figura 1 muestra como el proceso de distribución física del producto en mercado nacional inicia con la obtención de la materia prima en las fincas de producción, dónde se cultiva y cosecha el banano bajo estrictos estándares de calidad, que luego es enviada a los centros de producción, donde es clasificada, empacada y preparada para su distribución. Después en la Planta, se recibe el PTS, que será almacenado en cámaras de conservación para mantener las condiciones óptimas de temperatura y humedad hasta completar su proceso de maduración, de acuerdo con los estándares técnicos de cada cliente. Una vez que el PSE alcanza el nivel adecuado de madurez, comienza el proceso de LSPT (embalaje, etiquetado y carga) para garantizar una correcta distribución a los clientes. Finalmente, el PT es transportado en condiciones óptimas hasta los centros autorizados de los clientes: como D1 S.A.S reconocida cadena de descuento, Euro Supermercados, canal de retail de Inversiones Euro S.A, Cencosud S.A.S, uno de los conglomerados de retail más prestigiosos de América Latina, y Lum Logistic (Rappi Turbo), éste último clasificado para el proyecto como un canal de menor cuantía, que opera Banafrut de modo excepcional.

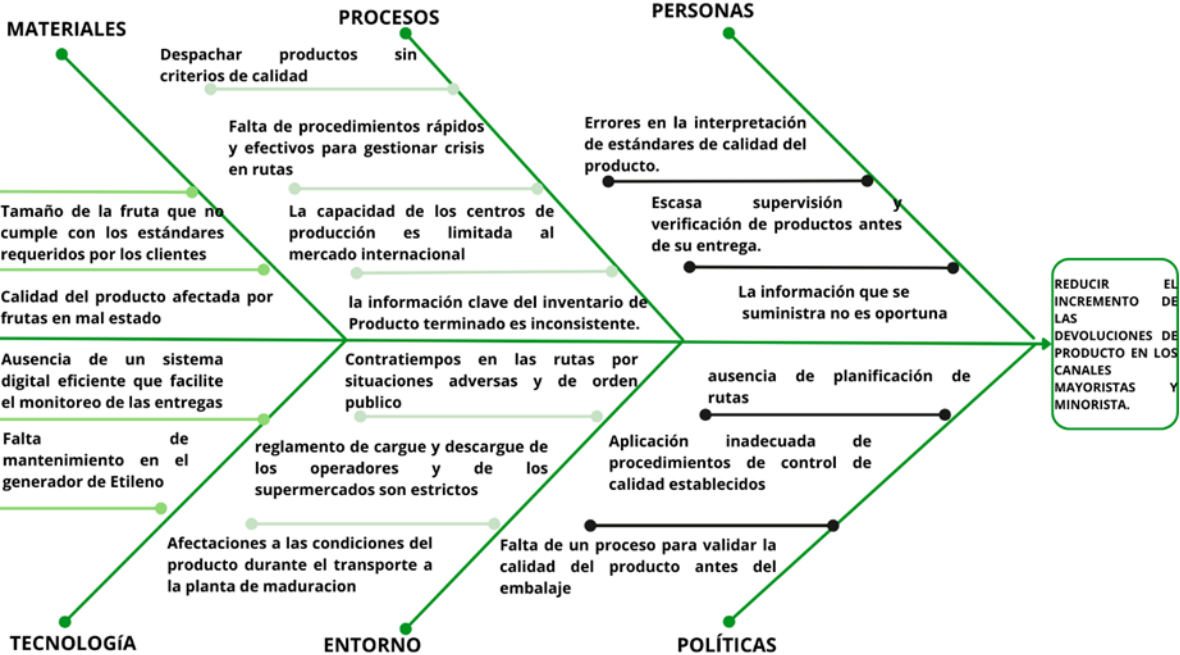
Con la implementación de este proyecto, Banafrut podrá asegurar los procesos de facturación y distribución para que resulten más eficientes, reducirá errores y disminuirá las

devoluciones. La documentación de los procesos mejorará la coordinación interna y garantizará la trazabilidad de la información, además de contribuir al aumento de la satisfacción de los clientes.

7.1 Identificación de los problemas en la logística de salida de producto terminado.

El inicio del proyecto tuvo como objetivo obtener información precisa alrededor de la problemática que enfrenta Banafрут, en el desarrollo de la logística de salida de PT en mercado nacional (figura 3), y qué está relacionada con el aumento en las devoluciones de producto de los clientes mayoristas y minoristas, cómo se venía percibiendo a través de algunos informes de inventario que se realizan para la dirección administrativa de la planta. De modo que, para encontrar la causa raíz y otras fuentes potenciales de la situación problema, se usó la herramienta espina de pescado que facilitó clasificar por categorías algunas de las causas reunidas en la figura 2, en favor de la ejecución de este proyecto (Jacobs, F. R., 2022).

Figura 2 Diagrama de causas del aumento de las devoluciones de producto terminado



Fuente Elaboración propia

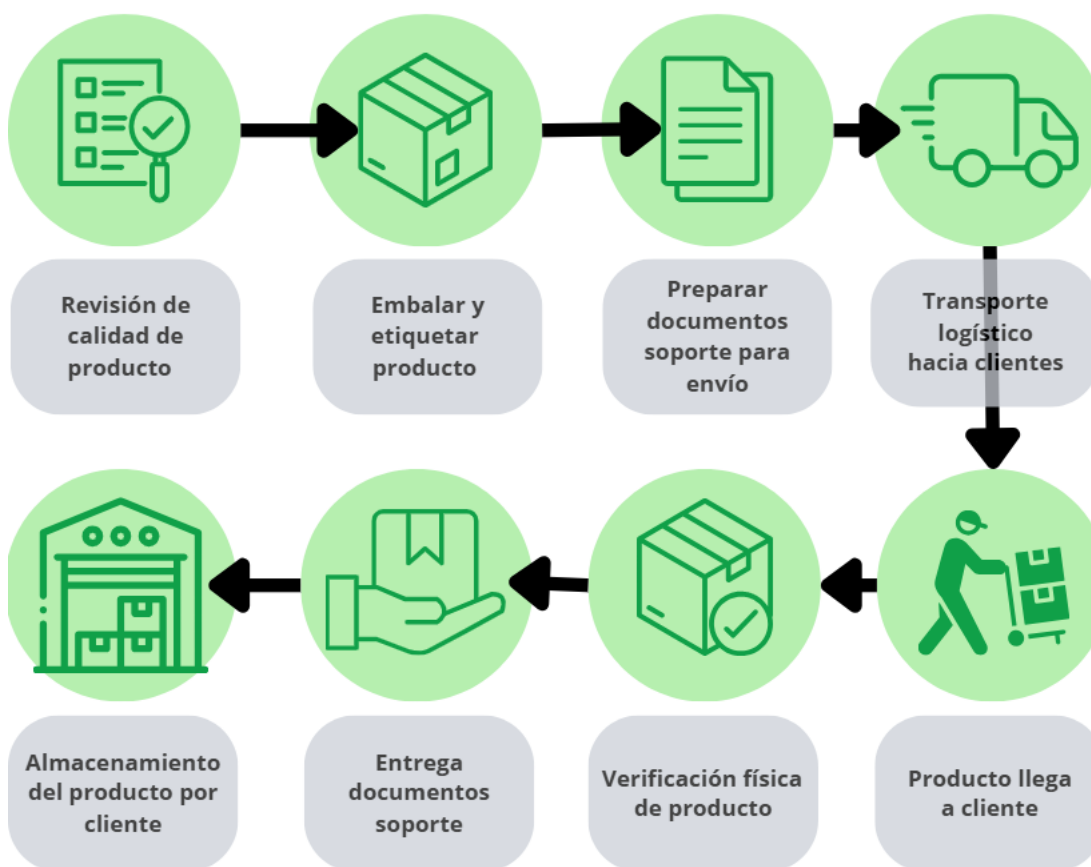
La revisión de dichas causas mostró que el problema se debía a una combinación de condiciones internas y externas de la DF que se hace del producto y que, a la vez, están directamente entrelazadas con la logística de salida del mismo producto que se maneja por personal técnico desde la planta de maduración, y que se torna en una situación que va mostrando en cuáles aspectos se deberán centrar los esfuerzos de la organización, para mejorar la LSPT y promover el desarrollo de estrategias como:

- La capacitación constante del personal.
- La estandarización de procesos de calidad.
- La implementación de tecnología para el monitoreo y la gestión.
- El fortalecimiento de los métodos de inspección y verificación de calidad tanto del producto como de los procesos.
- Mejorar la planificación de la logística en transporte almacenamiento de producto, y despacho.

7.2 Caracterización de los procesos claves de logística de salida

Según la operación logística que realiza Banafrut en toda la cadena de suministro que se diagramó en la figura 3, es importante mantener una operación óptima en calidad, costos y tiempo para responder a la demanda local y nacional. En consecuencia, se recogió información específica de las actividades relacionadas con el proceso de logística de salida de producto terminado – LSPT en mercado nacional (figura 3) y se llevó a cabo la recolección de información para el diligenciamiento de los cuadros de caracterización de los procesos que aseguran dicha logística, establecidos en la Tabla 1, 2 y 3, a través de los cuales se hace visible la oportunidad de optimizar y alinear cada proceso con las metas de Banafrut y las expectativas de sus clientes.

Figura 3 Logística de salida de Producto Terminado



Fuente Elaboración propia

Caracterizar los tres procesos que aseguran dicha logística, requirió del seguimiento a las actividades en la planta de maduración, entrevistar al personal que participa del proceso, y diligenciar el cuadro de caracterización por cada uno de los procesos.

En los cuadros de caracterización se consigna información relacionada con el inicio y final del proceso, su objetivo, su alcance y responsables, entradas y salidas del proceso, actividades y flujo de información, elementos del entorno y recursos necesarios para su realización, contenido que dará mayor claridad para la evaluación, la medición y la identificación de riesgos en actividades que pueden causar retrasos, errores en la facturación y fallas en el despacho durante la operación. De ahí que se puedan identificar oportunidades de mejora, reducir ineficiencias y asegurar la precisión de la información en la logística, cómo se detalla a continuación para cada uno de los siguientes procesos:

Proceso de Recepción de producto semielaborado

El objetivo, es garantizar la recepción de la fruta en óptimas condiciones para su maduración, ya que de los riesgos que tiene este proceso, se podrán disminuir los daños físicos en el producto semielaborado, así como los retrasos presentados durante el transporte y otros riesgos relacionados con situaciones adversas que están por fuera del control de Banafrut y no se pueden evitar, pero si monitorear.

Tabla 1 Caracterización del proceso de Recepción de producto semielaborado

CARACTERIZACION DE PROCESO RECEPCIÓN PRODUCTO SEMIELABORADO					
OBJETIVO: Garantizar la recepción de la fruta en óptimas condiciones para su maduración, cumpliendo con los tiempos y estándares de calidad requeridos.			MACROPROCESO: Logística de salida de producto terminado		
			PROCESO: Recepción producto semielaborado		
RESPONSABLE: Supervisor de planta de maduración (Centro de acopio)			DOCUMENTOS APLICABLES: Remisión de entrega, Orden de pedido.		
			LIMITES		
			INICIA: Con la planificación y solicitud del pedido de banano a las fincas de Urabá.	FINALIZA: Con el estibado del banano para almacenamiento del producto en la cámara de maduración.	
PROCESOS DE SOPORTE	ENTRADAS	CONTROLES / INDICADORES	SALIDAS	CLIENTES	RIESGOS
Programación de despacho según OP. Gestión de inventarios. Gestión de infraestructura y mantenimiento.	Ordenes de pedido de producto semielaborado. Producto semielaborado empacado en condiciones de calidad. Instrucciones de ubicación de la materia prima en la cámara de maduración.	Calidad del producto semielaborado (Estado físico, tamaño y color) Eficiencia en el descargue. Unidades de producto semielaborado dañado durante el transporte o descargue.	Producto semielaborado almacenada en cámara de maduración. OP Remisión de entrega del transportador Recibo de pago a los coteros	Supervisor planta de maduración. Líder de operación de Planta de maduración. Contabilidad Coordinadora de despachos.	Daños en el producto semielaborado Retrasos en el transporte. Disponibilidad de coteros. Condiciones Medioambientales adversas y de orden público.

Elaboración propia

Proceso de Control de inventario de producto terminado

Reconocer la estructura clara, de entrada y salida del producto, para gestionar eficazmente los recursos y garantizar la precisión de los registros y las actualizaciones de la información. Al identificar entradas, salidas, procesos de apoyo, controles e indicadores, se podrá garantizar el seguimiento del desempeño y el cumplimiento a la demanda de los clientes. Incluso se pueden identificar riesgos importantes, como errores de registro o errores técnicos, para poder tomar medidas preventivas y correctivas. Esta opción mejorar la logística de surtido y ayudará a mejorar la eficiencia para el cliente.

Tabla 2 Caracterización del proceso de Control de inventario de producto terminado

CARACTERIZACION DE PROCESO CONTROL DE INVENTARIO DE PRODUCTO TERMINADO					
OBJETIVO: Garantizar una gestión eficiente de los recursos disponibles, permitiendo que las operaciones dentro de la planta de maduración sean fluidas y alineadas con las demandas del mercado.			MACROPROCESO: Logística de salida de producto terminado		
			PROCESO: Control de inventario de producto terminado		
RESPONSABLE: Líder planta de maduración.			DOCUMENTOS APLICABLES: Órdenes de compra, remisiones, facturas.		
			LIMITES		
			INICIA: Con inventario del producto semielaborado almacenado en planta de maduración.	FINALIZA: La actualización de información de inventario a partir del registro de despacho.	
PROCESOS DE SOPORTE	ENTRADAS	CONTROLES / INDICADORES	SALIDAS	CLIENTES	RIESGOS
Logística de despacho Registro de inventarios Verificación de inventario PQRF	Producto semielaborado Registro de despacho Número de unidades enviadas desde fincas Sistema de actualización de inventario.	Calidad de producto semielaborado Registro de averías.	Información del Kardex consolidada. Reporte de inventario de producto terminado.	Operaciones Gestión administrativa Planta maduración	Errores en registros Fallas técnicas Devolución de producto Transparencia en los datos

Fuente Elaboración propia

Proceso de despacho de producto terminado

Darle salida al producto terminado con destino al cliente final para el abastecimiento de producto, sigue una secuencia de pasos y un proceso muy estructurado, que exige exactitud del transporte en favor de la oportunidad, el tiempo y los costos de mover el producto. Entonces, se favorecerá la gestión administrativa para garantizar la calidad, la trazabilidad y la eficiencia de la recepción del producto por el cliente, en las condiciones de calidad que ha determinado con el diligenciamiento la ficha técnica de especificaciones del producto (anexo 6) y que será junto con la orden de compra (anexo 4) los documentos que asegurarán la calidad del producto entregado para la satisfacción del cliente.

Tabla 3 Caracterización del Proceso de despacho de producto terminado

CARACTERIZACION DE PROCESO DESPACHO DE PRODUCTO TERMINADO					
OBJETIVO: Garantizar el despacho del producto terminado en óptimas condiciones, cumpliendo con los tiempos de entrega y los estándares de calidad requeridos.			MACROPROCESO: Logística de salida de producto terminado		
			PROCESO: Despacho de producto terminado		
RESPONSABLE: Supervisor de planta de maduración.			DOCUMENTOS APLICABLES: Órdenes de compra, remisiones, facturas, Registro de despacho, Ficha técnica del producto		
			FECHA:		
PROCESOS DE SOPORTE		ENTRADAS	CONTROLES / INDICADORES	LIMITES	
				INICIA: Con la planificación de pedidos según requerimientos y orden de compra del cliente.	FINALIZA: Con la entrega del producto terminado en el lugar y horario acordado con el cliente
			SALIDAS	CLIENTES	RIESGOS
Gestión administrativa Logística interna Control de calidad.	OC Ficha técnica del producto Planificación de pedidos Plan de ruta Insumos para empaçar producto	Verificar producto embalado y etiquetado Cumplimiento de cantidades Calidad del cargue y descargue del producto Tiempo de preparación del vehículo	Registros soporte del producto Producto despachado Registro de despacho Producto embalado y etiquetado Planilla firmada por transportista Producto terminado devuelto	Supervisor planta de maduración. Líder de operación de Planta de maduración. Contabilidad Canales mayoristas y canal minorista.	Errores en la documentación Deterioro de producto en la carga y el transporte Retrasos en la logística interna incumplimiento en el horario acordado

Fuente Elaboración propia

La clave de recoger la información para establecer cada uno de estos tres procesos estuvo en revisar, depurar las actividades, definir las con las personas a cargo y documentarlos, reduciendo la repetición de actividades, y quitando las que no agregan valor o hacen más demorada la ejecución de la operación logística.

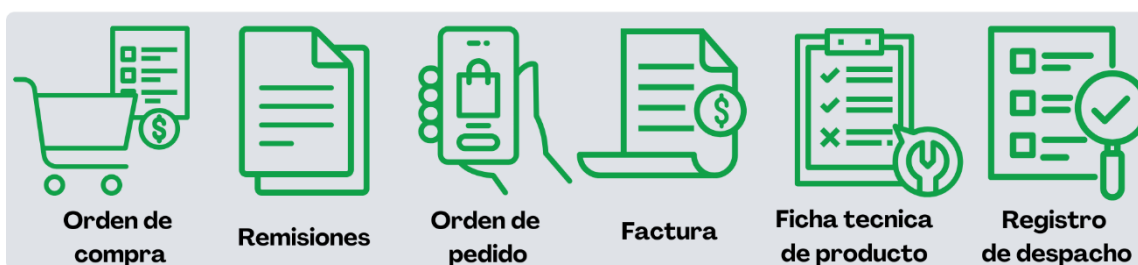
7.3 Tipo de documentos y registros de la Logística de salida de producto terminado

A partir de las caracterizaciones realizadas a los procesos claves de la LSPT de los tres procesos recepción de producto semielaborado, control de inventario de producto semielaborado y despacho de producto terminado, facilitaron reconocer las actividades por las cuales Banafрут viene asegurando el abastecimiento a sus clientes, D1, Cencosud, y Euro Supermercados, con un producto de alta calidad, y un óptimo proceso de distribución, respaldados con los distintos documentos y registros que soportan la operación Figura 4, así se asegurará la oportunidad y calidad de la información.

En los sistemas de gestión de calidad el flujo de información hace referencia a los documentos y registros que las organizaciones están obligadas a gestionar y controlar, en el

caso de Banafрут los registros que mencionamos e identificamos en el análisis son: la factura, orden de compra, registro de despacho, remisiones, registro de despacho, ficha técnica de producto, y orden de pedido.

Figura 4 Documentos y registros del flujo de información de la LSPT



Fuente Elaboración propia

Con el propósito de mantener una adecuada gestión de los documentos y registros que se generan en cada uno del proceso de logística de salida, a continuación, se relacionan con atributos para su aseguramiento (Tabla 1) nos permiten identificar la problemática relacionada con la devolución de productos. Por ello, recomendamos estandarizar el proceso de la siguiente manera:

A lo largo de la caracterización de los procesos de logística de salida de producto LSP en mercado nacional. se identificaron los siguientes documentos y registros del flujo de información que soportan la gestión documental del proceso clasificados en la Tabla 1.

Tabla 4 Tipo de documentos y registros del flujo de información

PROCESO	REGISTRO / DOCUMENTO	CICLO PVHA	OBJETIVO	RESPONSABLE
Recepción producto semielaborado	Orden de pedido	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificación del estimado de fruta disponible. 2. Elaboración de la orden de pedido 3. Envío de la orden de pedido 4. Asignación de vehículo por la coordinadora de mercado nacional. 5. Comunicación con transportistas 6. Recolección del producto semielaborado en las fincas por el transportista. 7. Traslado del producto semielaborado a la planta de maduración. 8. Validación de la recepción de producto semielaborado con remisión. 	<ul style="list-style-type: none"> • Garantiza el suministro continuo de fruta. • Optimiza la planificación logística. • Permite un control preciso del inventario. • Facilita la trazabilidad del producto. • Reduce pérdidas y desperdicios. 	Supervisor de planta / Coordinación Mercado Nacional
	Remisión de entrega de producto semielaborado	<ol style="list-style-type: none"> 1. Organización de remisión de entrega teniendo en cuenta, cantidad, tipo de producto semielaborado, fecha y responsable de transporte. 2. Envío de la remisión de entrega con transportista. 3. Recepción de producto semielaborado en la planta 4. Verificación de la cantidad de producto semielaborado y datos. 5. Firma de la remisión por el supervisor. 	<ul style="list-style-type: none"> • Garantiza el control y trazabilidad del producto. • Facilita la gestión del inventario • Evita pérdidas y errores administrativos. • Asegura la responsabilidad en el proceso. • Optimiza la logística y planificación. 	Supervisor de planta de maduración / Coordinación Mercado Nacional / Transportista
Control de inventario de producto terminado	Remisión de entrega	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud a Contabilidad la emisión de la remisión. 2. Especificación de los datos del cliente, la cantidad de productos y el precio unitario. 3. Revisión y verificación de la información proporcionada por Contabilidad. 4. Aprobación de la emisión del documento por Contabilidad. 5. Generación y emisión de la remisión de entrega. 	<ul style="list-style-type: none"> • Permite comprobar la entrega física del producto. • Facilita la conciliación entre cliente y proveedor. • Es utilizada para el control interno de inventarios. • Sirve como soporte en caso de reclamaciones o devoluciones. 	Líder planta maduración / Contabilidad
	Orden de compra	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud del cliente por medio de la orden de compra 2. Verificación de la cantidad de producto terminado solicitado, por el supervisor. 3. Verificación de la disponibilidad del producto terminado. 4. Gestión de documentos soporte según requisitos del cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Formaliza el acuerdo comercial. • Define las condiciones de compra. • Facilita el control y seguimiento. • Sirve como respaldo documental. • Optimiza la relación con proveedores. 	Cliente / Líder planta maduración / Contabilidad
	Factura	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud a Contabilidad la información del pedido. 2. Especificación los datos clave de la venta. 3. Revisión de la información por contabilidad. 4. Autorización de la emisión de la factura por contabilidad. 5. Generación de la factura en el sistema contable. 6. Envío de la factura al cliente a través de la DIAN. 	<ul style="list-style-type: none"> • Formaliza la transacción comercial. • Sirve como soporte contable y fiscal. • Facilita la conciliación entre empresa y cliente. • Es un requisito para la deducción de impuestos. • Permite un control eficiente de ingresos y cuentas por cobrar. 	Líder planta maduración / Contabilidad
Despacho de producto terminado	Ficha técnica de producto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definición de las características del producto terminado. 2. Establecimiento de los criterios de aceptación y rechazo del producto terminado. 3. Especificación condiciones de almacenamiento y manejo del producto terminado. 4. Inclusión de información de empaque y etiquetado del producto terminado. 5. Validación y aprobación de la ficha técnica del producto terminado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Define las características del producto • Establece criterios de aceptación y rechazo • Facilita la trazabilidad del producto • Sirve como referencia para clientes y proveedores 	Cliente / Supervisor planta de maduración
	Registro de despacho	<ol style="list-style-type: none"> 1. Registro la cantidad de producto terminado enviado a cada cliente, por supervisor de planta. 2. Registro del nombre del conductor encargado del transporte. 3. Registro de la cantidad de producto semielaborado que queda en planta. 4. Verificación de las salidas de producto terminado que tenga coincidencia en los registros internos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Garantiza un control preciso del inventario. • Optimiza la logística y distribución. • Minimiza errores en la gestión de despachos. • Contribuye a la planificación operativa. • Mejora la eficiencia administrativa. 	Supervisor planta maduración / Líder planta de maduración

Fuente Elaboración propia

Después de identificar los procesos en la caracterización y analizar el flujo de proceso, junto con los documentos y registros que lo acompañan, se diseñan los flujogramas, el primero muestra el proceso de la elaboración de la factura de venta que se representa en la figura 5 y el segundo es sobre el proceso de devolución de producto terminado, representado en la figura 6, estos diagramas de flujo principalmente se diseñaron con el objetivo de identificar y estandarizar los puntos críticos donde se presentaban errores en la logística de salida de Banafrut. Dichos diagramas muestran claramente los pasos involucrados en cada proceso, los actores responsables y los documentos clave, ayudando a analizar y optimizar las operaciones.

A continuación, se describen en detalle los diagramas utilizados en el análisis:

7.4 Diagramas de flujo del registro de facturación y la devolución de producto

Los Diagramas de flujo documentados a continuación, señalan el ajuste que se debe dar entre los procesos relacionados con el despacho, la distribución física, la facturación y la generación de documentos y otros registros que soportan el sistema de ventas, y el relacionamiento comercial entre el cliente y Banafrut, con el objetivo de disminuir los reprocesos en la elaboración y generación de nuevos documentos que soportan la operación logística y que afectan el consecutivo y su control.

Flujograma de facturación

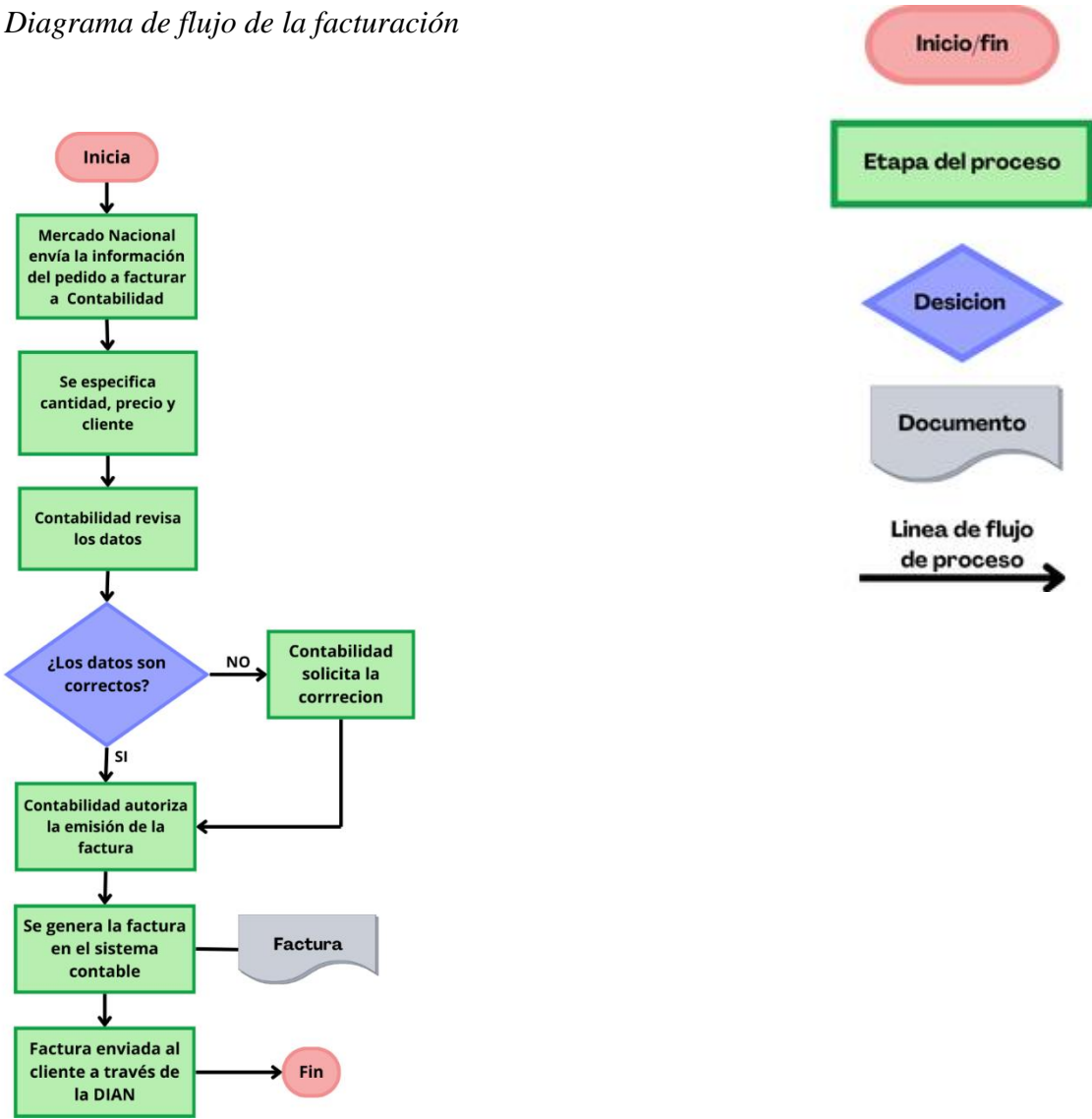
Este diagrama de flujo de facturación representado en la figura 5 muestra el proceso por el cual Banafrut genera la factura de venta del producto, que comienza cuando Mercado Nacional envía la información del pedido, incluyendo cantidad, precio y cliente, al departamento de contabilidad. Luego, el departamento de contabilidad revisa los datos y, si son correctos, aprueba la factura, que se genera en el sistema de contabilidad y se envía al cliente a través de la DIAN, completando así el proceso. Si la información es incorrecta, (el dto. Se devuelve al paso anterior para ajustar) contabilidad solicitará correcciones antes de que se pueda proceder a la factura.

Flujograma devolución de producto

Este diagrama de flujo representado en la figura 6 ilustra el proceso de devolución de una empresa de distribución, comenzando con el envío del producto por parte del

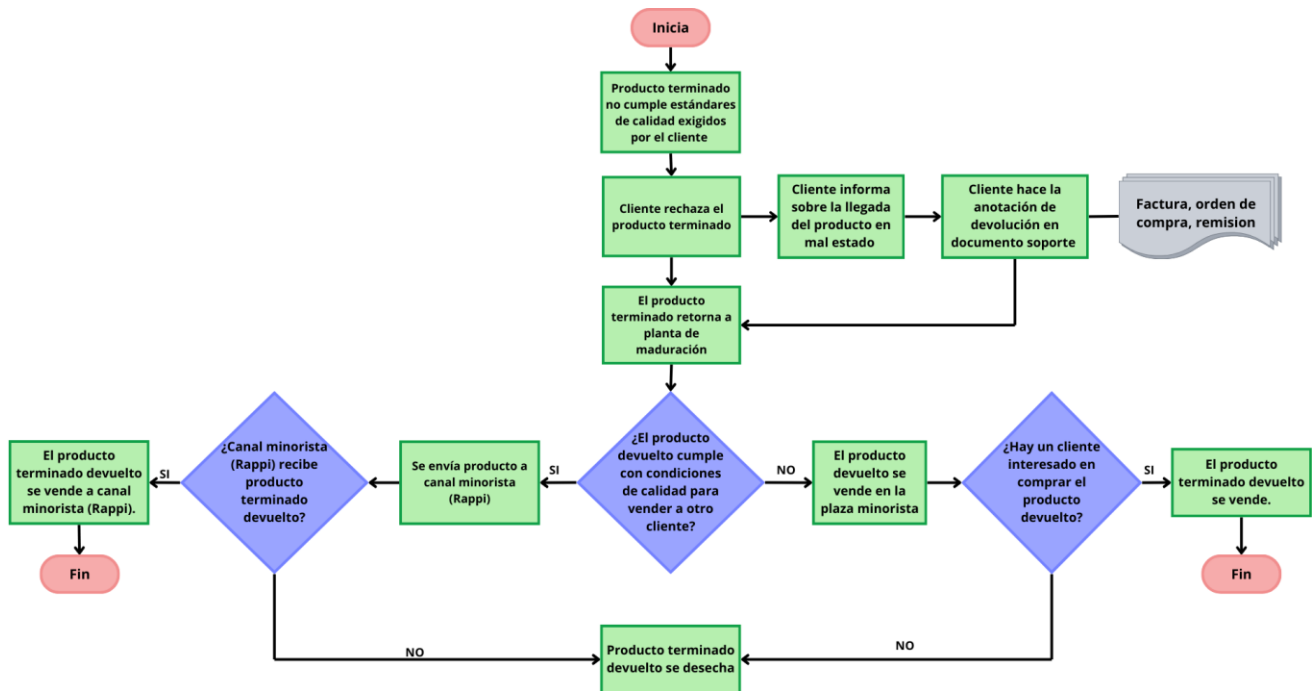
transportista junto con la documentación necesaria. Si ocurre algún problema en el camino, el cliente lo reporta y devuelve el producto, en caso contrario se verifica que el producto haya llegado en tiempo y forma con la calidad acordada. Si el producto se recibe sin problemas, el proceso se completa, pero si está dañado, el cliente lo devuelve y lo envía de vuelta a la planta de maduración, donde se evalúa que cumple con los estándares para ser enviado al canal minorista. Si es apto, se programa su entrega al día siguiente, en caso contrario se lleva al mercado minorista o se desecha, con lo que finaliza todo el proceso

Figura 5 Diagrama de flujo de la facturación



Fuente Elaboración propia

Figura 6 Diagrama de flujo de devolución de producto terminado



Fuente Elaboración propia

El flujograma de devoluciones ayuda a reducir las pérdidas y mejora la trazabilidad de los productos rechazados, mientras que el diagrama de flujo de facturación busca reducir las inconformidades presentadas en los registros. En conjunto, aumentan la eficiencia operativa, reducen errores, optimizan tiempos y aseguran una mejor coordinación interna, lo que impacta positivamente en la satisfacción del cliente y la competitividad de la empresa

8 Conclusiones

La logística de salida juega un papel importante en la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente, ya que garantiza que los productos lleguen a su destino en condiciones óptimas y dentro de los plazos especificados. Los procesos logísticos bien estructurados no solo optimizan la utilización de recursos, sino que también reducen los riesgos asociados con retrasos, devoluciones y errores en las entregas.

Es muy importante que todas las actividades logísticas de salida se gestionen de forma organizada y estén adecuadamente controladas. La falta de estandarización de procesos puede generar errores operativos, pérdida de información y dificultades con la trazabilidad del producto, lo que afecta negativamente las operaciones y las relaciones con los clientes.

De la misma manera la comunicación entre los diferentes actores de la cadena logística también es crucial para garantizar flujos eficientes. Una adecuada planificación, el uso de herramientas de control y el seguimiento continuo de las operaciones nos permiten identificar oportunidades de mejora y tomar decisiones estratégicas basadas en información sólida.

Por último, se deben tomar medidas para supervisar de cerca todas las etapas del proceso logístico. La documentación y los procedimientos formales garantizarán una gestión más precisa, reducirán la frecuencia de errores y aumentarán la capacidad de responder ante circunstancias imprevistas. Una logística de salida eficiente no sólo beneficia a una empresa operativa y financieramente, sino que también mejora su reputación y la confianza de los clientes

9 Recomendaciones

A continuación, se presenta una serie de recomendaciones enfocadas a implementar las herramientas, procesos y estrategias que ayudarán a alcanzar los objetivos de mercado nacional de Banafrut.

- Implementar una Encuesta de Satisfacción del Cliente para medir el nivel de satisfacción de los clientes y así realizar un seguimiento postventa efectivo. Esta herramienta permitirá a Banafrut identificar patrones de comportamiento relacionados con las devoluciones de producto, facilitando la identificación de causas recurrentes y oportunidades de mejora. Además, brindará información valiosa para optimizar la logística de salida, reducir inconformidades y fortalecer la relación con los clientes mediante la toma de decisiones basadas en sus sugerencias y necesidades.
- Implementar un programa de capacitación para el personal involucrado en la logística de salida, con el objetivo de fortalecer sus conocimientos y para minimizar errores operativos. Además de mejorar la eficiencia en los procesos, esta iniciativa contribuirá a que los colaboradores se sientan valorados y motivados, fomentando un mayor compromiso con la calidad y el cumplimiento de los estándares en cada etapa de la operación.
- Realizar una revisión integral del plan logístico de los transportistas, con el fin de mejorar su orientación y proporcionarles indicaciones claras sobre la correcta manipulación del producto terminado durante la ruta. Además, es fundamental establecer planes de contingencia que permitan a los transportistas actuar de manera eficiente ante contratiempos o situaciones adversas, garantizando así la calidad del producto y la continuidad en la cadena de suministro.
- la implementación de una plantilla de registro de despachos que facilite el trabajo del personal encargado de las salidas de producto terminado de la planta, sugerida en el anexo 1, esta herramienta permitirá documentar de manera estructurada la salida de productos, los transportistas asignados, los destinos y la hora de entrega estimada, además de permitirle al supervisor llevar un control diario y evitar inconsistencias en el manejo del inventario.

10 Referencias

- Coyle, J. J., Gibson, B. J., Novack, R. A., Langley, J. C.(2018). Administración de la cadena de suministro: una perspectiva logística. Cengage Learning. <https://www-ebooks7-24-com.udea.lookproxy.com/?il=4643> (libro digital)
- Evans, J. R., Lindsay, W. M.(2015). Administración y control de la calidad. Cengage Learning. <https://www-ebooks7-24-com.udea.lookproxy.com/?il=786>
- Jacobs, F. R. (2022). Administración de operaciones Plus. McGrawHill - Plus. <https://www-ebooks7-24-com.udea.lookproxy.com/?il=29225> (libro)
- Louffat, E. (2017). Diseño organizacional basado en procesos. Cengage Learning. <https://www-ebooks7-24-com.udea.lookproxy.com/?il=3755>
- Mora García, L. A. (2011). Gestión logística en centros de distribución, bodegas y almacenes. Ecoe Ediciones. <https://www-ebooks7-24-com.udea.lookproxy.com/?il=108>
- NORMA TÉCNICA NTC-ISOCOLOMBIANA 9001. (2015, septiembre). Recuperado 9 de noviembre de 2024, de <https://www.guadalupeolasalle.edu.co/sgc/ISO9001-2015-Requisitos.pdf>
- Prieto Herrera, J. E. (2013). Gerencia del servicio: la clave para ganar todos. Ecoe Ediciones. <https://www-ebooks7-24-com.udea.lookproxy.com/?il=256>

Anexos

Los siguientes anexos incluyen los documentos y registros que respaldan el proceso logístico de salida de productos en Mercado Nacional de Banafrut. Estos documentos permiten un control eficiente del despacho, asegurando la trazabilidad, exactitud del inventario y cumplimiento de los procedimientos establecidos.

Anexo 1. Registro de despacho de producto terminado.

	REGISTRO DE DESPACHO DE PRODUCTO TERMINADO																															CONDUCTOR RESPONSABLE
	RESPONSABLE:				PERIODO:				OBJETIVO	Garantizar que el personal encargado de la salida de producto terminado lleve un control preciso del inventario, asegurando la concordancia entre el inventario físico y el virtual, y evitando posibles inconsistencias en la información																						
CLIENTE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
D1																																
CENCOSUD																																
EURO																																
RAPPI																																
TOTAL																																

CAJAS EN PLANTA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
CAMARA 1																																
CAMARA 2																																
CAMARA 3																																
PASILLOS																																
TOTAL X DIA																																

Anexo 2. Orden de pedido de producto semielaborado




ORDEN DE PEDIDO

SOLICITANTE:		N.º DE PEDIDO	FECHA
Nombre			
Cargo			
Direccion			
Telefono			

DESCRIPCIÓN	TIPO	CANT.	PRECIO UNITARIO	TOTAL
				-
				-
				-
				-
				-
				-
				-
				-
				-
				-
				-
				-
				-
				-
				-
				-
				-
				-
TOTAL				-


Anexo 3. Factura electrónica Banafrut.



Responsables del impuesto sobre las ventas IVA

FACTURA ELECTRONICA DE VENTA NACIONAL

Número de factura: MNALXXXX
 Fecha y hora factura: xx/xx/xx xx:xx p. m.
 Fecha vencimiento: xx/xx/xx
 Medio de Pago: xxxxxxxx
 Forma de Pago: PAGO X DIAS
 Condición de pago: PAGO X DIAS
 Lugar de expedición:



QR

Autorización Numeración de Facturación
 No. XXXXXXXX Numeración: AUTORIZADA
 Rango desde: MNALXXXX hasta: MNALXXXX Vigencia desde: xx/xx/xx hasta: xx/xx/xx -XX Meses

ITEM	DESCRIPCION	UM	CANT.	%DCTO	%VA	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
XXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX		XX	0 %	0 %	XXXXXX	XXXXXX

IMPUESTOS	BASE	TASA	TOTAL	
RTCOMP		XXXXX	1,5 %	XXXXXX

VALOR BRUTO	XXXXXX
DESCUENTO	XXXXXX
SUBTOTAL	XXXXXX
IVA	XXXXXX
RETENCIONES TOTAL	XXXXXX

Orden de compra N°: xxxxx
 BODEGA: : xxxxx
 Descripción: xxxxx
 Cantidad kilogramos Banano Uribe: xxx
 Precio Unitario: xxxxxx

CUFE:
 FIRMA DIGITAL

Factura generada por software de SISTEMAS DE INFORMACION EMPRESARIAL SA. RECIBIDO: Página 1 de 1

FECHA DIAN: XXXX-XX-XX XXXX-XX-XX

Anexo 4. Orden de compra.

Orden de Compra										N° de documento: XXXXXX		Fecha del documento: XX-XX-XXXX			
Información de negocio					Información de orden de compra										
Emisor XXXX		Receptor XXXXX			Tipo de orden de compra XXX - Orden de Compra		Entidad a facturar XXXXXXXX		Lugar de entrega XXXXXXXX						
N° Identificación XXXXX		N° Identificación XXXXXX			Fecha mínima de entrega XX-XX-XXXX		Fecha máxima de entrega XX-XX-XXXX		Punto de venta XXXXXXXX						
Dirección XXXXXXXXXX		Dirección XXXXXX			Fecha solicitada de entrega		Medio de pago		Orden de compra anterior						
Ciudad XXXXXXXXXXXXXXXX		Ciudad XXXXXX													
Código XXXXXXXXXXXXXXXX		Código XXXXXXXXXXXXXXXX													
Observaciones															
Código del producto	Descripción del producto	PLU SKU	Cantidad		Tipo Empaque		Precio Bruto	Precio neto	Impuesto			Descuento		Subtotal sin Impuestos	
			Pedida	Bonificada	U.	#			Desc.	%	Valor	Tipo	%		Valor
XXXXXX		XXXXXXXX	XXXX		VAR	XX	Sin empaque	\$XXX	\$XXX	0.0	\$X.X	IVA		\$XXX	\$XXXXXXX
										0.0	\$X.X	IMPOC			
Total Items		Total unidades		XXXX.				Total sin impuestos:			\$XXXXXXX				
1								Total impuestos:			\$XXX				
								Total Descuentos:			\$XXX				
								Valor Total del Documento:			\$XXXXXXX				

Anexo 4. Remisión Banafрут.

XXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX XXX										R E M I S I O N	
XXXXXXXXXX										Número: REM-XXXXXX	
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX										Fecha: XX/XX/XXXX	
CIUDAD										Página: X de X	
Tel: XXXXXXX Fax: XXXXXXX											
Cliente: XXXXXXXXXXXX					Transportador						
Contacto: XXXXXXXXXXXX					Placa: _____					Guía: _____	
Nit o C.C.: XXXXXXX					Código: XXXXXXX					Cajas: 0	
Dirección: AV XXXX					Vendedor					XXXXXXXXXX	
Ciudad: XXXX					OC.Nro					XXXXXXXXXX	
Teléfono: XXXX					Docto.Alt.					P.V. Nro.	
Fax: _____					XXXXXXXXXX						
Item	Mot	Lote	U.M.	Cant. despachada							
XXXXXX			Unidad medida	XXXX							
				Total	XXXX						
Observación:											
No Orden de compra: XXXXXXXXXXXX											
Descripción: XXXXXX											
Cantidad Kilogramos Banano Urabá: XXXX											
Precio Unitario: \$XXXX											
ELABORADO			AFROBADO			RECIBIDO					

Anexo 5. Remisión de entrega producto semielaborado Banafrut.



Banafrut

C.I. BANAFRUT S.A.

NIT. 811.027.319
GLN 7707355780016
ID 19580

COMPROBANTE DE ENTREGA FRUTA NACIONAL

FECHA		
DÍA	MES	AÑO

SEMANA

REMISIÓN

17751

CÓDIGO DPR08

Caja Clúster Exportación 18KGS			Conductor:	
Caja Clúster Exportación 17KGS			Cédula:	
Caja Clúster Nacional (18-20KGS)			Placa:	
Caja Dedo Exportación			Celular:	
Caja Dedo Suelto			Carga:	
Bolsa Dedo 25 KGS				
Toneladas Piso				
Otro:			Responsable:	
TOTAL			Celular:	

Firma Supervisor:	Firma Conductor:

**"NOTA: El Conductor al firmar se hace responsable de toda la fruta relacionada en el cargue.
Cualquier diferencia se podrá descontar del valor del flete"**

Finca:	Gran Total:
Hora:	Observaciones:

Banano Certificado
Global G.A.P.

PRIMERA VERSIÓN
CULTIVO BANANO

Anexo 6. Ejemplo ficha técnica realizada por cliente.

1. NOMBRE DEL PRODUCTO		
2. DESCRIPCIÓN:		
3. COMPOSICIÓN:		
4. CARACTERÍSTICAS ORGANOLEPTICAS:	CARACTERÍSTICAS	ESPECIFICACIONES
5. CARACTERÍSTICAS FÍSICOQUÍMICAS:	PARÁMETRO	ESPECIFICACIÓN
6. CARACTERÍSTICAS MICROBIOLÓGICAS	CARACTERÍSTICAS	Especificaciones INVIMA
7. FORMAS DE CONSUMO Y CONSUMIDORES POTENCIALES		

8. NORMA QUE APLICA:		
9. REGISTRO SANITARIO INVIMA:		
10. MATERIAL DE EMPAQUE:	CARACTERÍSTICAS	ESPECIFICACIONES
11. CONDICIONES DE MANEJO Y ALMACENAMIENTO		
12. PRESENTACIÓN COMERCIAL		
13. VIDA ÚTIL ESPERADA:		

Anexo 7. Encuesta de satisfacción del cliente.

Enlace encuesta: <https://forms.office.com/r/73MBeHJ7Xm?origin=lprLink>