

DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS



Reunion Operativa
27/5/2026



Plan Operativo de Entrega de Box Lunch



¿Cual es el objetivo? ¿Cual es el desafío?

PLAN DE BOX LUNCH

Datos clave para la logística del evento

1

4000

BOX LUNCH

2

92

BUSES

3

43

DELEGADOS POR BUS

4

3 TIPOS DE BOX LUNCH

NORMAL

VEGETARIANO

CELIACO

Cada box lunch está preparado según el tipo seleccionado para asegurar la mejor experiencia.

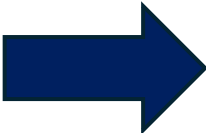
5

VENTANA DE ENTREGA

7.00 AM

HASTA

8.30 AM



PRINCIPALES DESAFÍOS

1

TIEMPO LIMITADO

Solo 90 minutos para entregar 4,000 box lunch a 92 buses. Requiere alta eficiencia y sin retrasos.

2

ALTO VOLUMEN DE PERSONAS

Aproximadamente 4,000 delegados que deben recibir su box lunch de forma rápida y organizada.

3

FLUJO DE BUSES

Coordinar la llegada y salida de 92 buses sin generar congestión ni cruces entre salones.

4

DISTRIBUCIÓN DE VOLUNTARIOS

Asignar correctamente los 100 voluntarios para mantener velocidad, calidad y orden en ambos salones.

5

GESTIÓN DE TIPOS DE MENÚ

Asegurar que cada delegado reciba el tipo de box lunch correcto (Normal, Vegetariano o Celíaco) sin errores.

6

ABASTECIMIENTO Y REPOSICIÓN

Mantener inventario suficiente y reposición constante para evitar quiebres durante la ventana de entrega.

7

COMUNICACIÓN EFECTIVA

Comunicar instrucciones claras a voluntarios, choferes y líderes de buses para asegurar un flujo coordinado.

8

EXPERIENCIA DEL DELEGADO

Lograr entregas rápidas y cordiales que reflejen una experiencia positiva del evento.

Plan Operativo de Entrega de Box Lunch

¿Cual es el objetivo? ¿Cual es el desafío?

**RIESGOS SI NO SE GESTIONAN BIEN**

-  Retrasos y filas largas de buses 
-  Errores en la entrega de menús especiales 
-  Desorden y congestión en los salones 
-  Insatisfacción de delegados y equipos 

**CLAVES PARA SUPERARLOS**

-  Planificación detallada y roles definidos 
-  Flujo de buses por bloques y horarios controlados 
-  Líneas de entrega eficientes y señalizadas 
-  Comunicación constante y equipo alineado 
-  Monitoreo en tiempo real y flexibilidad 

Departamento de Alimentos

Plan Operativo de Entrega de Box Lunch – 3 puntos de entrega



LEYENDA

-  ESTACIONAMIENTOS PARA DISCAPACITADOS
-  ESTACIONAMIENTOS DE BUSES

Departamento de Alimentos

Áreas de Entrega

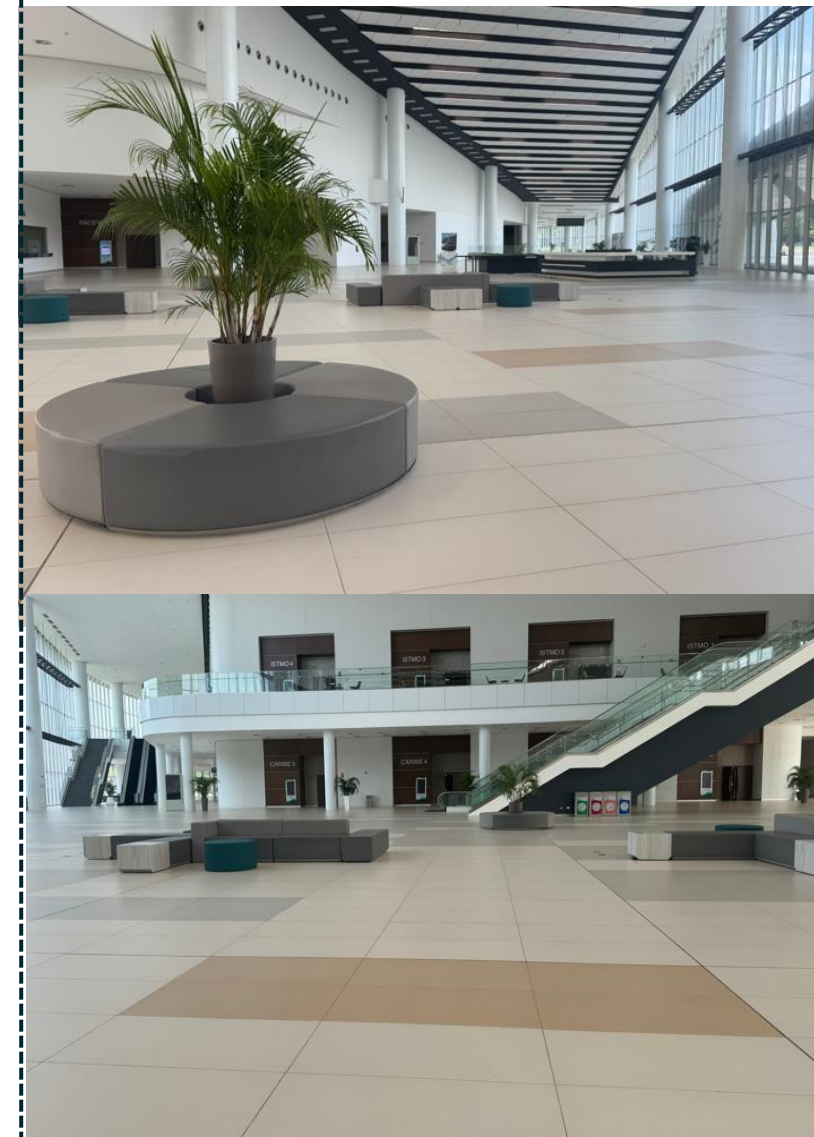
AREA A



AREA B



AREA C



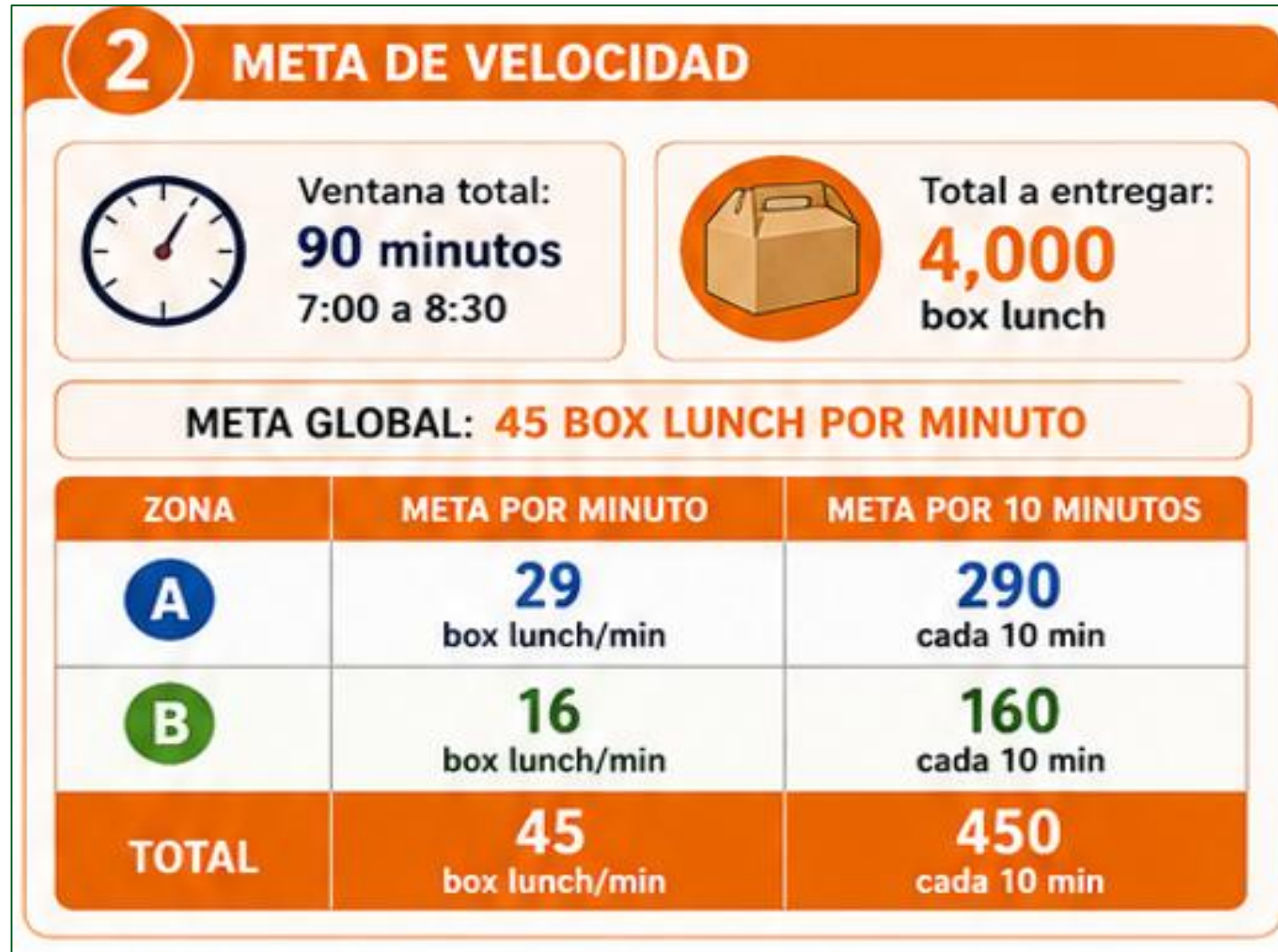
Departamento de Alimentos

Plan Operativo

1 DISTRIBUCIÓN POR ZONA				
Asignación de voluntarios según volumen				
ZONA	BUSES	DELEGADOS APROX.	% VOLUMEN	VOLUNTARIOS
A PANAMA CONVENTION CENTER (SALÓN 1)	 60	 2,580 personas	 65%	 65 voluntarios
B PANAMA CONVENTION CENTER (SALÓN 2)	 32	 1,376 personas	 35%	 35 voluntarios
TOTAL	 92	3,956 personas	 100%	 100 voluntarios

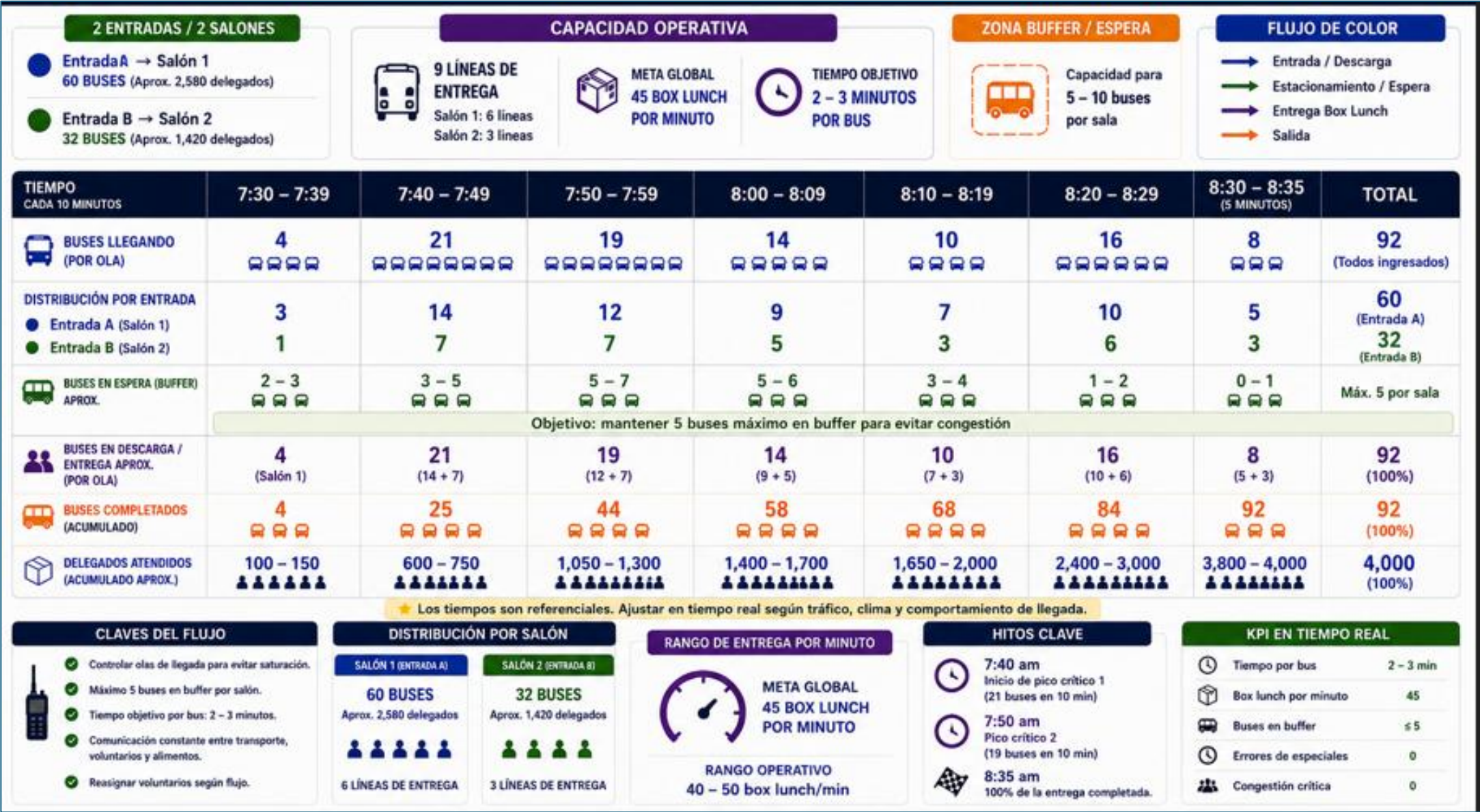
Departamento de Alimentos

Plan Operativo



Departamento de Alimentos

Plan Operativo – Flujo por Tiempo ajustado a 7.30 AM



3

DISEÑO DE LÍNEAS DE ENTREGA

ZONA A – 60 BUSES / 65 VOLUNTARIOS

6 LÍNEAS DE ENTREGA (10 BUSES POR LÍNEA)



EQUIPO POR LÍNEA (10 VOLUNTARIOS)



TOTAL ZONA A: 60 EN LÍNEAS + 5 COORDINADORES FLOTANTES = 65 VOLUNTARIOS

ZONA B – 32 BUSES / 35 VOLUNTARIOS

3 LÍNEAS DE ENTREGA (10-11 BUSES POR LÍNEA)



EQUIPO POR LÍNEA (10 VOLUNTARIOS)



TOTAL ZONA B: 30 EN LÍNEAS + 5 COORDINADORES FLOTANTES = 35 VOLUNTARIOS



TOTAL GENERAL: 100 VOLUNTARIOS

Departamento de Alimentos

Manual Operativo para Voluntarios



1. OBJETIVO DEL OPERATIVO

Entregar de forma rápida, ordenada y segura:



VENTANA OPERATIVA:
7:30 AM – 8:35 AM

2. META DE VELOCIDAD



DISTRIBUCIÓN ESPERADA

ZONA	BUSES	DELEGADOS	META/MIN
ZONA A	60	2,580	29
ZONA B	32	1,376	16
TOTAL	92	4,000	45

3. DISTRIBUCIÓN OPERATIVA



- 60 BUSES
- 6 LÍNEAS DE ENTREGA
- 65 VOLUNTARIOS



- 32 BUSES
- 3 LÍNEAS DE ENTREGA
- 35 VOLUNTARIOS

4. ROLES DE LOS VOLUNTARIOS

1 VOLUNTARIO DE ENTREGA DIRECTA (5 por línea)



- Responsabilidades:
- Entregar box lunch rápidamente
 - Mantener el flujo continuo
 - Verificar visualmente el tipo correcto
 - Sonreír y orientar delegados

- DEBE
- ✓ Entregar sin detener la línea
 - ✓ Mantener ritmo constante
 - ✓ Escuchar instrucciones del coordinador

- NO DEBE
- ✗ Abandonar la línea
 - ✗ Discutir con delegados
 - ✗ Cambiar menús sin autorización

2 CONTROLADOR DE FILA Y FLUJO (2 por línea)



- Responsabilidades:
- Organizar las filas
 - Guiar delegados
 - Evitar acumulaciones
 - Mantener pasillos libres

- DEBE
- ✓ Mantener orden visual
 - ✓ Acelerar movimiento
 - ✓ Dirigir personas al punto correcto

- FRASES CLAVE
- "Por favor continúen avanzando"
 - "Menús especiales por esta línea"
 - "Gracias por mantener el flujo"

3 REPOSICIÓN DE BOX LUNCH (2 por línea)



- Responsabilidades:
- Reabastecer mesas
 - Mantener inventario visible
 - Alertar faltantes inmediatamente

- DEBE
- ✓ Mantener stock suficiente
 - ✓ Rotar cajas rápidamente
 - ✓ Coordinar con almacenamiento

- CRÍTICO
- ✗ Nunca permitir que la línea quede vacía

4 MANEJO DE MENÚS ESPECIALES (1 por línea)



- Responsabilidades:
- Validar tipo correcto
 - Evitar contaminación cruzada
 - Controlar inventario especial

- DEBE
- ✓ Mantener productos separados
 - ✓ Confirmar antes de entregar
 - ✓ Reportar faltantes rápidamente

5 COORDINADOR DE LÍNEA (1 flotante por grupo de líneas)



- Responsabilidades:
- Supervisar velocidad
 - Resolver problemas
 - Coordinar voluntarios
 - Escalar incidentes

- CONTROLA
- ✓ Flujo
 - ✓ Tiempos
 - ✓ Seguridad
 - ✓ Comunicación

5. PROCEDIMIENTO CUANDO LLEGA UN BUS



1 PUNTOS CRÍTICOS

IMPORTANTE

Nunca bloquear:

- ✗ Pasillos
- ✗ Salidas
- ✗ Flujo de buses



2 SI HAY CONGESTIÓN

El coordinador debe:

- 1 Abrir línea adicional
- 2 Reforzar voluntarios
- 3 Acelerar reposición
- 4 Informar al centro de control



3 SI FALTA UN MENÚ ESPECIAL

Procedimiento:

- 1 Detener entrega especial
- 2 Informar inmediatamente
- 3 Buscar reposición
- 4 Registrar incidente



7. COMUNICACIÓN OPERATIVA

Todos los coordinadores deben tener:

- Radio ó Grupo WhatsApp operativo

MENSAJES CRÍTICOS

- "Bus retrasado"
- "Línea congestionada"
- "Faltan especiales"
- "Reposición urgente"
- "Área despejada"

8. EXPERIENCIA DEL DELEGADO

Cada voluntario representa al evento.

Debemos transmitir:

- ✓ Orden
- ✓ Rapidez
- ✓ Seguridad
- ✓ Amabilidad
- ✓ Calidez humana



9. REGLA DE ORO

"RÁPIDO, ORDENADO Y CON UNA SONRISA"

La velocidad es importante.
La experiencia humana también.



10. CHECKLIST FINAL PARA VOLUNTARIOS



META FINAL

- ✓ 4,000 delegados atendidos
- ✓ 92 buses procesados
- ✓ Cero congestión crítica
- ✓ Operación segura y organizada



6 **REGLA CLAVE**

Cada bus debe bajar con un responsable/lider que informe claramente:



- ✓ Bus # ____
- ✓ 43 delegados
- ✓ Especiales: ____ vegetarianos / ____ celiacos

 Así aseguramos orden, rapidez y que todos reciban su box lunch a tiempo.

Departamento de Alimentos

Ayudas

1 PLAN DE LLEGADA POR OLAS

CRÍTICO



- Horario exacto de llegada por bloques.
- Secuencia e intervalos entre buses.
- Punto de espera previo.

EJEMPLO DE SECUENCIA

HORA	BUSES
7:00	15
7:15	15
7:30	20
7:45	20
8:00	22

Evita que muchos buses lleguen al mismo tiempo.

2 HOLDING AREA / ZONA BUFFER



- Área de espera temporal para 5-10 buses.
- Evita que entren todos juntos al PCC.
- Fundamental para controlar el flujo.

Esto previene congestión y colapsos en la operación.

3 COORDINADOR ÚNICO DE TRANSPORTE



- Un solo líder de transporte con autoridad de decisión.
- Con radio y comunicación directa.
- Un solo punto de control para todo el movimiento.

Sin múltiples decisiones, la operación es más rápida y segura.

4 COMUNICACIÓN EN TIEMPO REAL



- Grupo WhatsApp operativo o radios.
- Incluye: transporte, alimentos, voluntarios y seguridad.
- Mensajes clave en tiempo real:

- ✓ Wave 2 delayed 10 min
- ✓ Zona A congestionada
- ✓ Mover buses a salón 2
- ✓ Liberar 5 buses

Comunicación clara = decisiones rápidas.

5 SEPARACIÓN FÍSICA DE FLUJOS



- Entradas y salidas de buses separadas.
- Circulación peatonal definida y protegida.
- Evita cruces, riesgos y congestión.

Flujos separados = operación segura.

6 TIEMPO MÁXIMO POR BUS



- Objetivo: 2 a 3 minutos por bus.
- Apoyo para bajar rápido, formar filas y salida inmediata.
- El bus no puede quedarse estacionado.

Mantener el movimiento, no detener el flujo.

7 NUMERACIÓN OFICIAL DE BUSES



- Numeración visible y grande.
- Ejemplo:
 - BUS 1-20 = Zona A
 - BUS 21-40 = Zona B
- Mejora comunicación y evita errores.

Buses identificados = coordinación más eficiente

8 CONFIRMACIÓN PREVIA DE ESPECIALES



VEGETARIANO



CELÍACO

- Cantidad de vegetarianos y celíacos por bus.
- Idealmente 24 horas antes.
- Evita faltantes y atrasos.

La precisión previa asegura una entrega sin errores.

DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS

Gracias

