

 Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña - Colombia Virgilio Miranda	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
	Dependencia	Aprobado		Pág.
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO		i(92)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	VIVIANA ANDREA MEDINA ARDILA
FACULTAD	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
PLAN DE ESTUDIOS	ADMINISTRACION DE EMPRESAS
DIRECTOR	ALEX MAURICIO RODRIGUEZ
TÍTULO DE LA TESIS	MEJORAMIENTO DEL PROCESO LOGÍSTICO Y COMPRAS, CON EL FIN DE OBTENER UNA MEJORA CONTINUA EN LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDOS DE LA EMPRESA GRUPO DE SERVICIO DEL CESAR EN EL MUNICIPIO DE SAN MARTÍN-CESAR
RESUMEN (70 palabras aproximadamente)	
<p>EL SIGUIENTE INFORME DE PASANTÍAS TIENE COMO PROPÓSITO FUNDAMENTAL IMPLEMENTAR LOS ESTUDIOS ADQUIRIDOS A LO LARGO DE CINCO ARDUOS AÑOS, ES DECIR, TODO LO TEÓRICO APRENDIDO DURANTE EL PERIODO DE ESTUDIO EN LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER, SE LLEVARAN A LO PRACTICO EN EL TIEMPO ESTIPULADO DE PASANTÍAS EN LA EMPRESA GRUPO DE SERVICIO DEL CESAR (GRUPSERVIC), TRABAJANDO EN UN ÁREA FUNDAMENTAL COMO LO ES LA DE LOGÍSTICA Y COMPRAS.</p>	
CARACTERÍSTICAS	
PÁGINAS:	PLANOS:
ILUSTRACIONES:	CD-ROM:



Vía Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552
 Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88 - Fax: Ext. 104
 info@ufpso.edu.co - www.ufpso.edu.co

**MEJORAMIENTO DEL PROCESO LOGÍSTICO Y COMPRAS, CON EL FIN DE
OBTENER UNA MEJORA CONTINUA EN LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDOS DE
LA EMPRESA GRUPO DE SERVICIO DEL CESAR EN EL MUNICIPIO DE SAN
MARTÍN-CESAR.**

AUTOR

VIVIANA ANDREA MEDINA ARDILA

**Trabajo de grado modalidad de pasantías presentado para obtener el título de
Administradora de Empresas**

DIRECTOR

ALEX MAURICIO RODRIGUEZ

Economista.

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER, OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

Ocaña, Colombia

Febrero, 2018

Índice

Capítulo 1. Propuesta para el mejoramiento del proceso logístico y compras de la empresa Grupo de Servicio del Cesar en el municipio de San Martín-Cesar	12
.....	
1.1 Descripción breve de la empresa.....	12
Con respecto a los proveedores, se realizó una visita de inspección para ver si cumplían con el BPM que exige la resolución 2674 del 2013 y decreto 3075 de 1979 donde se habla del manejo de producto, como debe ser su exportación, su manipulación entre otros.....	13
1.1.1. Misión.....	14
1.1.2. Visión.....	14
1.1.3. Objetivos de la empresa.....	15
1.1.4. Descripción de la estructura organizacional.....	15
1.1.5. Descripción de la dependencia y/o proyecto al que fue asignado.....	18
1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada.....	19
1.3 Planteamiento del problema.....	21
1.4 Objetivos de la pasantía.....	21
1.4.1. Objetivo general de la pasantía.....	21
1.4.2. Objetivos específicos de la pasantía.....	21
1.5 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma.....	22
1.6 Cronograma de actividades.....	23
Capítulo 2. Marco referencial	24
2.1 Enfoque conceptual.....	24
Con el fin de brindar fundamentación al desarrollo de la pasantía, se presenta el siguiente enfoque conceptual, a través del cual es posible identificar algunas teorías y conceptos que apoyan y dan fundamento en la ejecución de la misma.....	24
2.2 Enfoque legal.....	33
2.2.1 Resolución 2674 de 2013.....	33
Capítulo 3. Informe de cumplimiento de la pasantía	55
3.1 Realizar un diagnóstico para identificar las falencias presentadas en el área de logística y compras.....	55
3.1.1. Diseño de la encuesta para los trabajadores relacionados con el área de logística y	

compras.....	55
3.1.2. Realizar encuestas a los trabajadores con el fin de mitigar errores presentados en esta área.....	55
3.1.3. Elaboración del diagnóstico.....	64
3.2 Proponer las diferentes actualizaciones de los formatos empleados en el proceso ante mencionado.....	64
3.3 Implementar los formatos necesarios para la realización de ciertos procesos en el área de logística.....	66
3.3.1. Verificar que los formatos utilizados en el área de logística se encuentren actualizados, de lo contrario realizar las actualizaciones correspondientes.....	66
Capítulo 4. Diagnóstico final	70
Conclusiones.....	71
Recomendaciones.....	72
Referencias.....	73
Apéndices	74

Lista de tablas

Tabla 1 Visita a proveedores.....	13
Tabla 2 Descripción de la estructura organizacional de la empresa	15
Tabla 3 Matriz DOFA.....	19
Tabla 4 Actividades a desarrollar	22
Tabla 5 Cronograma de actividades.....	23
Tabla 6 Plan de gestión de compras.....	55
Tabla 7 Recolección de la información mediante formatos.....	56
Tabla 8 Factores importantes para realizar un proceso de compra	57
Tabla 9 Falencias durante los procesos de compra de la empresa	59
Tabla 10 Demoras en la información suministrada	60
Tabla 11 Inconveniente más común en los procesos logísticos de compra	61
Tabla 12 Factores importantes para fortalecer los procesos de compra	63
Tabla 13 Formatos actualizados.....	67

Lista de figuras

Figura 1. Instalaciones de Grupo de Servicio del Cesar.	14
Figura 2. Estructura Organizacional de GRUPSERVIC S.A.S. Fuente: Inducción HSEQ GRPSERVIC S.A.S.	17
Figura 3. Plan de gestión de compra actualizado.....	56
Figura 4. Recolección de la información mediante diferentes formatos.	57
Figura 5. Factores importantes para realizar un proceso de compra.....	58
Figura 6. Falencias durante los procesos de compra de la empresa.....	59
Figura 7. Demoras en la información suministrada por las áreas.	60
Figura 8. Inconvenientes más comunes en los procesos logísticos de compra.....	62
Figura 9. Factores importantes para fortalecer los procesos de compra.	63
Figura 10. Flujo-grama, para la orden de compra.....	68

Lista de apéndices

Apéndice A. Modelo encuesta.	75
Apéndice B. Modelo de lista de verificación para el cumplimiento de los formatos en el área de logística y compras de la empresa Grupservic del Cesar.....	77
Apéndice C. Modelo de formatos actualizados.	78
Apéndice D. Modelo de lista de verificación para actualización de los formatos en el área de logística y compras de la empresa Grupservic del Cesar.....	86
Apéndice E. Evidencia fotográfica de la pasantía en la empresa Grupservic del Cesar.....	87

Resumen

El siguiente informe de pasantías tiene como propósito fundamental implementar los estudios adquiridos a lo largo de cinco arduos años, es decir, todo lo teórico aprendido durante el periodo de estudio en la Universidad Francisco de Paula Santander, se llevaran a lo practico en el tiempo estipulado de pasantías en la Empresa **GRUPO DE SERVICIO DEL CESAR (GRUPSERVIC)**, trabajando en un área fundamental como lo es la de logística y compras. Para el cumplimiento de los objetivos propuestos se realizó un diagnostico situacional de la empresa para poder dar cumplimiento a la asesoría, a su vez se contó con la herramienta de una matriz DOFA, Identificando así las oportunidades, debilidades, amenazas y fortalezas; respecto al área de logística y compras donde se trabajó toda la pasantía, realizando las funciones necesarias para poder dar cumplimiento a los objetivos propuestos, dentro de los cuales estaba apoyar el área en cuanto a la actualización e implementación de formatos utilizados para llevar control en el área antes mencionada.

Continuado con el cronograma de actividades se desarrollan funciones de alto grado de responsabilidad, dentro de las cuales se encontraban el manejo en ocasiones del software comercial y la logística de la bodega principal, es importante mencionar que fue un trabajo complejo y que se tuvieron que realizar esfuerzos enormes para dar cumplimiento a los objetivos propuestos.

Introducción

En la actualidad, la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, cuenta con convenios para realizar trabajos de grados bajo la modalidad de pasantías con empresas locales y regionales, un caso en particular es GRUPO DE SERVICIO DE CESAR, empresa que facilita el programa de pasantía, dedicada al servicio de catering, alojamiento industrial y alquiler de plantas y equipos, en el municipio de San Martín Cesar y sus alrededores. Dicha pasantía fue realizada en el área de logística y compras, logrando los objetivos propuestos en la pasantía dando cumplimiento a las actividades asignadas las cuales estuvieron enfocadas al mejoramiento del área de logística y compras.

Es importante destacar, que para toda empresa específicamente; las de servicios, cualquier área es clave para el cumplimiento de sus objetivos y entre ellos se destaca el área ya mencionada. Debido a que a través de ésta, se tiene la posibilidad de obtener altos beneficios con las actividades desarrolladas; el área de compras es importante para esta empresa, ya que de este depende la mayor parte de los gastos e ingresos de la entidad.

Este trabajo cumple también con la finalidad de dar a conocer el funcionamiento del área logística y compras; área donde se ejecutan actividades necesarias para el funcionamiento óptimo de la organización, reduciendo costos y llevando una buena organización en cuanto a los formatos utilizados.

Capítulo 1. Propuesta para el mejoramiento del proceso logístico y compras de la empresa Grupo de Servicio del Cesar en el municipio de San Martín-Cesar

1.1 Descripción breve de la empresa

Grupservic es una empresa dedicada al servicio catering, lavandería, camarería y alquiler de equipos, suministrando a su vez personal idóneo en el desempeño de todas sus actividades que conllevan a sectores públicos y privados.

Disponen de todo un equipo técnico y calidad humana demostrada en el desempeño de sus servicios, del mismo modo, contamos con un gran despliegue de medios suficientes con las cuales pueden dar cobertura a cualquier evento y/o proyecto a nivel regional, departamental y nacional.

Para poder prestar estos servicios, las organizaciones dedicadas a este oficio deben LICITAR ante estas entidades contratistas con el fin de demostrar las capacidades que cada una de ellas posee para suplir las necesidades que requieren. Cabe resaltar que al momento de hablar del término “licitación” se da a conocer que estas empresas, al momento de presentarse a proyectos que llegan a la región, se someten a evaluaciones donde se tiene en cuenta los Sistemas de Gestión HSQE, Ofertas de Servicio, Certificación de Normas; entre otros y quien más cumpla es quien gana para prestar su servicio el tiempo en que los casinos estén perforando los pozos de petróleos asignados.

Hoy en día GRUPSERVIC presta su servicio a dos pozos ubicados cerca de la región, uno llamado Acordeonero 13 y el otro Picoplata 1, donde su función como organización es velar porque el cliente se sienta satisfecho con el servicio recibido, para que a su vez al momento de hacer licitación cumpla con lo evaluado en estos proyectos.

Con respecto a los proveedores, se realizó una visita de inspección para ver si cumplían con el BPM que exige la resolución 2674 del 2013 y decreto 3075 de 1979 donde se habla del manejo de producto, como debe ser su exportación, su manipulación entre otros.

Tabla 1.
Visita a proveedores

FECHA	PROVEEDOR	PRODUCTO	CIUDAD/MUNICIPIO
07-Jun-2017	ALBEX S.A.S	Agua	San Martin-Cesar
07-Jun-2017	QUESILLOS SAN MARTIN S.A.S	Queso	Girón-Santander
08-Jun-2017	FRUTOS DEL MAR S.A.S.	Pescados y Mariscos	Girón-Santander
09-Jun-2017	CAMPOLLO (VISITA CANCELADA)	Pollo	Girón-Santander
09-Jun-2017	SUPER CARNES JEREMIAS	Carnes	Bucaramanga-Santander
09-Jun-2017	DISTTRICOSTOS	Viveres	Bucaramanga-Santander
10-Jun-2017	CONTROL DE PLAGAS	Fumigación	San Martin Cesar

Nota: La tabla presenta información sobre algunos de los proveedores que se visitaron con el fin de realizar filtros y tomar acciones correctivas con los mismos. Fuente: Elaboración propia de la pasante.



Figura 1. Instalaciones de Grupo de Servicio del Cesar.

1.1.1. Misión.

Somos una empresa prestadora de servicios integrales, que cuenta con personal competente para satisfacer y superar las expectativas de los clientes y usuarios, dando cumplimiento a los objetivos y estándares de calidad. Estamos comprometidos con el programa de RSE, Responsabilidad social Empresarial, mejorando la calidad de vida de nuestros trabajadores y de la comunidad general.

1.1.2. Visión.

Para el año 2019 ser una empresa líder en el servicio de Catering y alquiler de equipos en la región, con proyección a nivel Nacional, comprometidos con el desarrollo de las comunidades; apoyando a nuestros niños, jóvenes y madres cabeza de hogar a través de inversión social y Gestión de proyectos, en conjunto con empresas aliadas y/o consorcios, siempre basados en el cumplimiento de los requerimientos exigidos por nuestros clientes, la mejora continua de nuestros procesos y el sentido de pertenencia de nuestros trabajadores.

1.1.3. Objetivos de la empresa.

En GRUPOS DE SERVICIO DEL CESAR SAS, Como empresa dedicada al servicio integral de campamentos industriales se compromete a cumplir en cada una de las actividades desarrolladas con los siguientes principios

Mantener el compromiso al mejoramiento continuo en las prácticas y procedimientos de trabajos seguros en los procesos a realizar.

Nos aseguramos que el personal conozca plenamente los factores de riesgos o condiciones inseguras a los que están expuestos en las actividades que realizan y que tomen medidas preventivas para proteger su integridad.

Facilitar los recursos locativos, logísticos y económicos necesarios para el cumplimiento de esta política.

1.1.4. Descripción de la estructura organizacional.

Tabla 2

Descripción de la estructura organizacional de la empresa

JUNTA DIRECTIVA	
Gerente General	José Alejandro Marmolejo Lema
Asistente de Gerencia	Zoila Jacquelin Guerrero Díaz
Revisor fiscal	Carlos Ramos
Líder HSEQ	Alexandra Arias Villamizar
Auxiliar HSEQ	Jean Carlos Navarro
Líder logístico y compras	Misael Eduardo Báez Novoa
Auxiliar logístico y compras	Viviana Andrea Medina Ardila
Líder contable	José Camilo Purín Cárcamo
Auxiliar contable	María Alejandra Mojica
Recursos humanos	Tatiana Marmolejo Vargas
Administrador de campo	Ediramar Cerón
Almacenistas	Omar Lindarte Edwin Ovalle
Chefs	Jairo Utria Carlos Arangure
Cocineros	Yeiron Villalba Luis Eduardo Viera
Loncheros	Miguel Pineda Edeimer Torres
Meseros	Son 7 meseros rotativos de la empresa

Servicios generales	Son 15 auxiliares de servicio generales rotativos de la empresa
Campamento ro	Wilmar Góngora
Campamento ro entrenamiento	Edwin Díaz
Eléctrico	Edison Ortiz

Nota: La tabla presenta información sobre los cargos que hay dentro de la empresa. Fuente: Información suministrada por la dirección de la empresa.

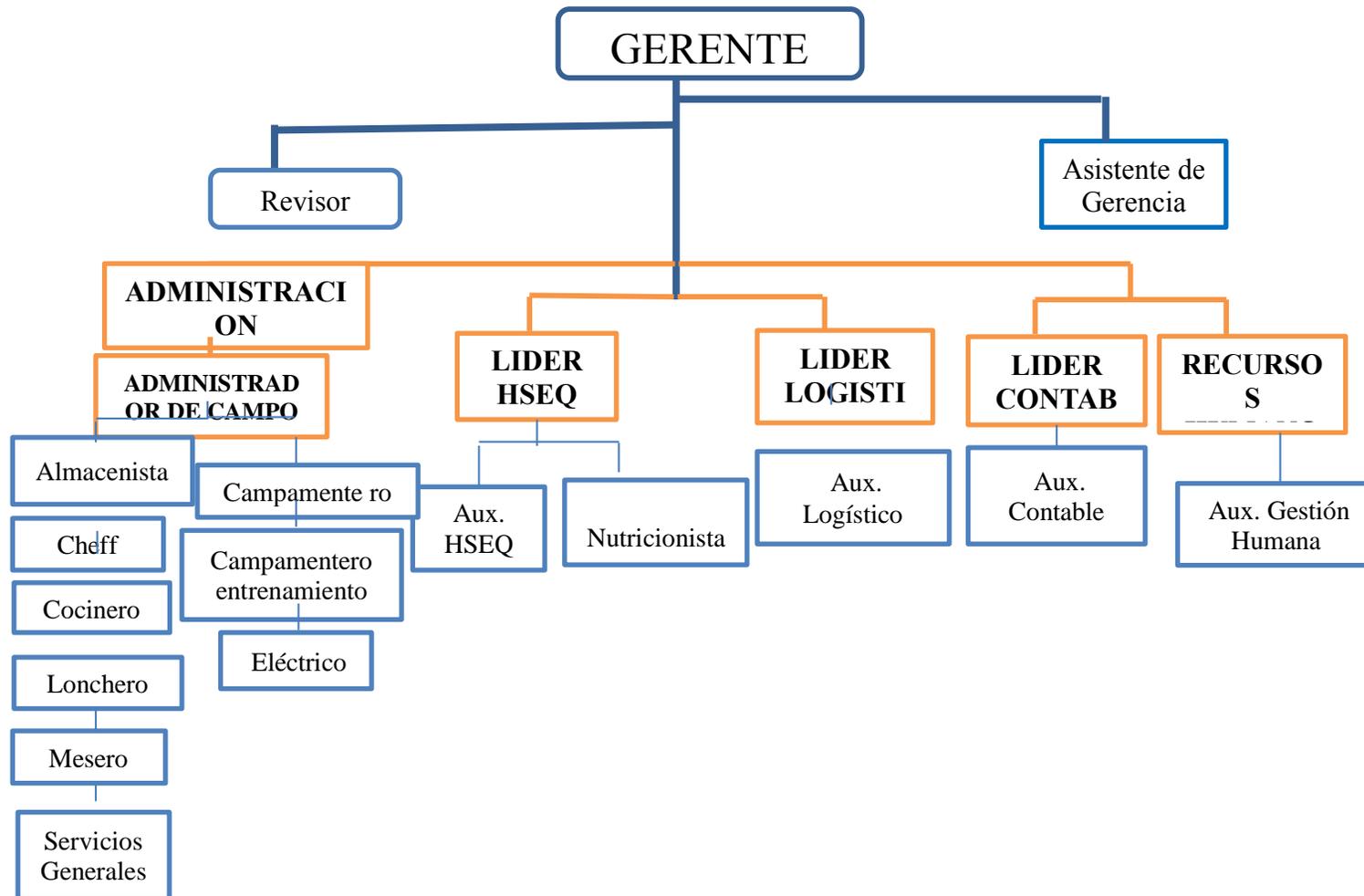


Figura 2. Estructura Organizacional de GRUPSERVIC S.A.S. Fuente: Inducción HSEQ GRPSERVIC S.A.S.

1.1.5. Descripción de la dependencia y/o proyecto al que fue asignado.

La dependencia logística y compras, es un área que abarca los procesos financieros de la empresa, donde se realizan las siguientes actividades:

Recibir las solicitudes de compras en los horarios establecidos y gestionar su aprobación.

Solicitar cotizaciones a los proveedores para la compra de equipos, materia prima y materiales requeridos para el buen funcionamiento de la operación.

Elaborar y tramitar las ordenes de compras aprobadas por gerencia.

Coordinar con el auxiliar de servicios generales la recepción, almacenamiento y entrega de la materia prima y de más artículos que requieran ser almacenados en bodega.

Verificar que la materia prima y demás mercancías recibidas en bodega sea ingresada con su respectiva factura, se reciba según lo acordado con el proveedor.

Velar por la organización de la bodega, coordinando con el auxiliar de servicios su organización.

Coordinar con el proveedor fecha y lugar de entrega de pedidos.

Mantener la retroalimentación de la información con los proveedores mediante comunicación escrita; sobre rechazos, devoluciones y demás observaciones sobre los productos.

Trabajar de la mano con el área contable para que los proveedores críticos estén incluidos dentro del cronograma de pagos.

Desempeñar las demás funciones inherentes al cargo que le sean asignadas en forma regular u ocasional por su superior inmediato.

1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada

Tabla 3
Matriz DOFA

	Debilidades (D)	Fortaleza
MATRIZ DOFA	<ul style="list-style-type: none"> Deficiente control en gasto. (materia prima e recurso financiero.) Deficiencia en los procesos de manejo de la facturación. Mala organización en el recibimiento de facturas. 	<ul style="list-style-type: none"> Excelente presupuesto para la prestación de los servicios ofrecidos por la empresa. Instrumentos de trabajo para ofrecer el servicio Apoyo por el personal de contabilidad y logística.
	Estrategias (DO)	Estrategias (FO)
<ul style="list-style-type: none"> Oportunidades (O) Implementar herramientas tecnológicas que permitan una óptima la utilización de la materia prima. Incluir en el SGC formatos te permitan unificar el recibo de facturación. 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar las posibles causas que llevan al deficiente control de los gastos de empresa y buscar la solución de tener un control eficiente. Capacitar al personal con el fin de eliminar fallos en los procesos y la mala disposición de materia prima. 	<ul style="list-style-type: none"> Poner a disposición de la organización mis capacidades y habilidades profesionales para obtener un mejor rendimiento en área asignada. Capacitar al personal de la empresa sobre el funcionamiento adecuado de los nuevos equipos tecnológicos de la empresa para obtener mejores resultados.
	Estrategias (DA)	Estrategias (FA)
<p>Amenazas (A)</p> <ul style="list-style-type: none"> Flujo de salida de material incontrolada. Fraude o hurto de materia prima. Manipulación inadecuada de la materia prima adquirida. 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar con los directivos y área de contabilidad juntas continuas para minimizar los gastos innecesarios en la organización. Poner cámaras de seguridad en la bodega de almacenamiento con el fin de evitar inconvenientes en esta misma. Implementar en las bodegas el uso de kardex (sistema entradas y salidas M.P) 	<ul style="list-style-type: none"> Disponer de equipos y software que garanticen un el excelente desempeño de las áreas operativas empresa. Coordinar con el área HSEQ capacitaciones en pro de inculcar sentido de pertenencia en los empleados. Implementar cronograma para reuniones que permitan identificar fallos en los procesos y que representen amenazas potenciales a la organización.

Nota: La tabla presenta información sobre las diferentes fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades con que cuenta la empresa. Fuente: Elaboración propia de la pasante.

En la anterior matriz, se pueden apreciar las diferentes amenazas, oportunidades,

debilidades y fortalezas presentadas en el área de logística y compras; como a su vez las diferentes estrategias plantadas para dar solución a estas mismas.

Se conoce que algunas de ellas presentan debilidades y amenazas como deficiente control en gasto, en cuanto a materia prima e recurso financiero, flujo de salida de material incontrolada, manipulación inadecuada de la materia prima adquirida entre otras, como estrategias se opta por colocar cámaras de seguridad en la bodega de almacenamiento con el fin de evitar inconvenientes en esta misma, Implementar en las bodegas el uso de kardex (sistema entradas y salidas M.P). Además se habla de unas oportunidades y fortalezas como Implementar herramientas tecnológicas que permitan una óptima la utilización de la materia prima, también incluir en el SGC formatos te permitan unificar el recibo de facturación.

Al realizar un análisis de la DOFA, se plantean las siguientes alternativas de solución:

Alternativa de solución.

- Realizar un control interno de los procedimientos que se llevan a cabo sin ningún resultado satisfactorio de los objetivos comunes de la empresa.
- Aplicar una reorganización a los colaboradores cuyas capacidades cumplan con los perfiles establecidos por los puestos laborales.
- Presentar un nuevo formato de control de inventarios y materia prima con el fin de mitigar falencias que se vienen presentando.

1.3 Planteamiento del problema

La empresa GRUPSERVIC S.A.S brinda servicios catering, lavandería, camarería y alquiler de equipos a empresas petroleras nacionales e internacionales, pero ha venido presentando una serie de dificultades en los diferentes departamentos internos. También se presentan procedimientos inadecuados en el control de facturación y entrega de materia prima a quienes la requieran, esto debido a la falta de organización en el área de logística y compras. Además los trabajadores hacen uso inapropiados de los recursos de la organización al no llevar un control eficiente de lo que requieren los campamentos en cuanto a materia prima y esto lo que hace es causar unos sobrecostos innecesarios. Teniendo en cuenta que estos sucesos afectan la calidad del servicio prestado por dicha empresa a sus contratistas.

Se muestran deficiencia en los procesos de documentación (remisiones y requisiciones) por parte de los colaboradores al momento de diligenciar los formatos, lo cual hace que la empresa se le dificulte llevar control de sus inventarios y de su materia prima.

1.4 Objetivos de la pasantía

1.4.1. Objetivo general de la pasantía.

Mejorar el proceso logístico y compras, con el fin de obtener una mejora continua en los protocolos establecidos de la empresa Grupo de Servicio del Cesar en el municipio de San Martín-Cesar.

1.4.2. Objetivos específicos de la pasantía.

Realizar un diagnóstico para identificar las falencias presentadas en el área de logística y compras.

Proponer las diferentes actualizaciones de los formatos empleados en el proceso ante mencionado.

Implementar los formatos necesarios para la realización de ciertos procesos en el área de logística.

1.5 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma

Tabla 4

Actividades a desarrollar

Objetivo general	Objetivos específicos	Actividades a desarrollar en la empresa para hacer posible el cumplimiento de los Objetivos Específicos
Mejorar el proceso logístico y compras, con el fin de obtener una mejora continua en los protocolos establecidos de la empresa Grupo de Servicio del Cesar en el municipio de San Martin-Cesar.	Realizar un diagnóstico para identificar las falencias presentadas en el área de logística y compras.	-Diseño de la encuesta para los trabajadores relacionados con el área de logística y compras. -Realizar encuestas a trabajadores con el fin de mitigar errores presentados en esta área.
	Proponer las diferentes actualizaciones de los formatos empleados en el proceso ante mencionado.	-Elaboración del diagnóstico -Revisar el SGS con el fin de determinar la verificación de formatos obsoletos que no contribuya en la gestión de los diferentes procesos.
	Implementar los formatos necesarios para la realización de ciertos procesos en el área de logística.	-Supervisar que los procedimientos cumplan con los diferentes formatos y sus procesos. -Verificar que los formatos utilizados en el área de logística se encuentren actualizados, de lo contrario realizar la actualizaciones correspondientes -Revisar que los formatos en campo se encuentren debidamente diligenciados como corresponde.

Nota: la tabla presenta información sobre las actividades a realizar para dar cumplimiento de la pasantía. Fuente: elaboración propia de la pasante.

1.6 Cronograma de actividades

Tabla 5

Cronograma de actividades

ACTIVIDAD	MESES															
	Agosto		Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre	
	Semanas	Semanas	Semanas	Semanas	Semanas	Semanas	Semanas	Semanas	Semanas	Semanas	Semanas	Semanas	Semanas	Semanas	Semanas	
	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
Diseño de la encuesta para los trabajadores relacionados con el área de logística y compras.	■	■														
Realizar encuestas a trabajadores con el fin de mitigar errores presentados en esta área.			■	■												
Elaboración del diagnostico				■	■											
Revisar el SGS con el fin de determinar la verificación de formatos obsoletos que no contribuya en la gestión de los diferentes procesos.						■	■									
Supervisar que los procedimientos cumplan con los diferentes formatos y sus procesos.								■	■							
Verificar que los formatos utilizados en el área de logística se encuentren actualizados, de lo contrario realizar la actualizaciones correspondientes										■	■					
Identificar que los formatos en campo se encuentren debidamente diligenciados como corresponde															■	■

Nota: La tabla presenta información sobre el tiempo en que se ejecuta cada una de las actividades. Fuente: Elaboración propia de la pasante.

Capítulo 2. Marco referencial

2.1 Enfoque conceptual

Con el fin de brindar fundamentación al desarrollo de la pasantía, se presenta el siguiente enfoque conceptual, a través del cual es posible identificar algunas teorías y conceptos que apoyan y dan fundamento en la ejecución de la misma.

En tal sentido, se busca el apoyo de la teoría organización, para el desarrollo del trabajo, teniendo en cuenta que a través de esta es posible demostrar el compromiso que tiene la dirección en el desarrollo organizacional, en la cual, se evidencia que debido a la complejidad de las organizaciones se requiere que las actividades de mejoramiento que propone el desarrollo organizacional, sean aplicadas en varios niveles: individual, interpersonal, por grupos e intergrupos. Entre tanto, lo que se traduce con dicha teoría es que la mejor forma de organización es la que promueve el cambio planeado basado en intervenciones. (Rivas, 2009, pág. 18)

De igual manera, con la teoría de sistemas, lo que se quiere que se tenga en una organización es una forma sistemática y científica de aproximación y representación de la realidad, y al mismo tiempo, como una orientación hacia una práctica; teniendo en cuenta que lo que quiere esta teoría es ofrecer un ambiente adecuado para la interrelación y comunicación. (Arnold & Osorio, 2016)

Por otro lado, se hace alusión a términos que comúnmente se manejan al interior de la empresa y que por consiguiente requieren ser profundizados teniendo en cuenta el objetivo que se desea con la pasantía.

Actividad Acuosa (Aw): Es la cantidad de agua disponible en un alimento necesaria para el crecimiento y proliferación de microorganismos.

Alimento. Todo producto natural o artificial, elaborado o no, que ingerido aporta al organismo humano los nutrientes y la energía necesaria para el desarrollo de los procesos biológicos. Se entienden incluidas en la presente definición las bebidas no alcohólicas y aquellas sustancias con que se sazonan algunos comestibles, y que se conocen con el nombre genérico de especias.

Alimento adulterado, es aquel:

- a) Al cual se le ha sustraído parte de los elementos constituyentes, reemplazándolos o no por otras sustancias.
- b) Que haya sido adicionado con sustancias no autorizadas.
- c) Que haya sido sometido a tratamientos que disimulen u oculten sus condiciones originales.
- d) Que por deficiencias en su calidad normal hayan sido disimuladas u ocultadas en forma fraudulenta, sus condiciones originales. (Presidencia de la republica , 1997)

Alimento alterado. Alimento que sufre modificación o degradación, parcial o total, de los constituyentes que le son propios, por agentes físicos, químicos o biológicos. Se incluye pero no se limita a:

- a) El cual se encuentre por fuera de su vida útil.
- b) No esté siendo almacenado bajo las condiciones necesarias para evitar su alteración.

Alimento contaminado. Alimento que presenta o contiene agentes y/o sustancias extrañas de cualquier naturaleza en cantidades superiores a las permitidas en las normas nacionales, o en su defecto en normas reconocidas internacionalmente.

Alimento de mayor riesgo en salud pública. Los alimentos que pueden contener microorganismos patógenos y favorecer la formación de toxinas o el crecimiento de microorganismos patógenos y alimentos que pueden contener productos químicos nocivos.

Alimento de menor riesgo en salud pública. Los alimentos que tienen poca probabilidad de contener microorganismos patógenos y normalmente no favorecen su crecimiento debido a las características de los alimentos y los alimentos que probablemente no contienen productos químicos nocivos. (Presidencia de la republica , 1997)

Alimento derivado de un Organismo Genéticamente Modificado OGM. Alimento derivado en su totalidad o en una parte de un Organismo Genéticamente Modificado.

Alimento de riesgo medio en salud pública. Los alimentos que pueden contener microorganismos patógenos, pero normalmente no favorecen su crecimiento debido a las características del alimento o alimentos que es poco probable que contengan microorganismos patógenos debido al tipo de alimento o procesamiento del mismo, pero que pueden apoyar la formación de toxinas o el crecimiento de microorganismos patógenos. (Presidencia de la republica , 1997)

Alimento Fraudulento. Es aquel que:

- a) Se le designe o expendan con nombre o calificativo distinto al que le corresponde;
- b) Su envase, rótulo o etiqueta contenga diseño o declaración ambigua, falsa o que pueda inducir o producir engaño o confusión respecto de su composición intrínseca y uso.
- c) No proceda de sus verdaderos fabricantes o importadores declarados en el rótulo o que tenga la apariencia y caracteres generales de un producto legítimo, protegido o no por marca registrada y que se denomine como este, sin serlo.

d) Aquel producto que de acuerdo a su riesgo y a lo contemplado en la presente resolución, requiera de registro, permiso o notificación sanitaria y sea comercializado, publicitado o promocionado como un alimento, sin que cuente con el respectivo registro, permiso o notificación sanitaria. (Presidencia de la republica , 1997)

Alimento perecedero. El alimento que, en razón de su composición, características fisicoquímicas y biológicas, pueda experimentar alteración de diversa naturaleza en un tiempo determinado y que, por lo tanto, exige condiciones especiales de proceso, conservación, almacenamiento, transporte y expendio.

Ambiente. Cualquier área interna o externa delimitada físicamente que forma parte del establecimiento destinado a la fabricación, al procesamiento, a la preparación, al envase, almacenamiento y expendio de alimentos.

Autoridades sanitarias competentes. Son autoridades sanitarias, el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (Invima) y las Entidades Territoriales de Salud que, de acuerdo con la ley, ejercen funciones de inspección, vigilancia y control, y adoptan las acciones de prevención y seguimiento para garantizar el cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución.

Biotecnología moderna. Aplicación de técnicas *in vitro* de ácido nucleico, incluidos el ácido desoxirribonucleico (ADN) recombinante y la inyección directa de ácido nucleico en células u orgánulos, o la fusión de células más allá de la familia taxonómica, que superan las barreras fisiológicas naturales de la reproducción o de la recombinación y que no son técnicas utilizadas en la reproducción y selección tradicional. (Presidencia de la republica , 1997)

Buenas prácticas de manufactura. Son los principios básicos y prácticos generales de higiene en la manipulación, preparación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte y distribución de alimentos para consumo humano, con el objeto de garantizar que los productos en cada una de las operaciones mencionadas cumplan con las condiciones sanitarias adecuadas, de modo que se disminuyan los riesgos inherentes a la producción.

Comercialización. Es el proceso general de promoción de un producto, incluyendo la publicidad, relaciones públicas acerca del producto y servicios de información, así como la distribución y venta en los mercados nacionales e internacionales. (Presidencia de la república , 1997)

Concepto sanitario. Es el concepto emitido por la autoridad sanitaria una vez realizada la inspección, vigilancia y control al establecimiento donde se fabriquen, procesen, preparen, envasen, almacenen, transporten, distribuyan, comercialicen, importen o exporten alimentos o sus materias primas. Este concepto puede ser favorable o desfavorable, dependiendo de la situación encontrada.

Desinfección – descontaminación. Es el tratamiento fisicoquímico o biológico aplicado a las superficies limpias en contacto con el alimento con el fin de destruirlas células vegetativas de los microorganismos que pueden ocasionar riesgos para la salud pública y reducir sustancialmente el número de otros microorganismos indeseables, sin que dicho tratamiento afecte adversamente la calidad e inocuidad del alimento.

Diseño sanitario. Es el conjunto de características que deben reunir las edificaciones, equipos, utensilios e instalaciones de los establecimientos dedicados a la fabricación,

procesamiento, preparación, almacenamiento, transporte y expendio con el fin de evitar riesgos en la calidad e inocuidad de los alimentos. (Presidencia de la republica , 1997)

Embalaje. Elementos que permiten proteger los envases primarios de las influencias externas y lograr un mantenimiento y almacenamiento adecuados. Incluye los envases secundarios y terciarios.

Envase Primario. Artículo que está en contacto directo con el alimento, destinado a contenerlo desde su fabricación hasta su entrega al consumidor, con la finalidad de protegerlo de agentes externos de alteración y contaminación. Los componentes del envase primario, es decir, el cuerpo principal y los cierres, pueden estar en contacto directo o indirecto con el alimento.

Envase secundario. Artículo diseñado para dar protección adicional al alimento contenido en un envase primario o para agrupar un número determinado de envases primarios.

Envase terciario. Artículo diseñado para facilitar la manipulación y el transporte de varias unidades de envases primarios o secundarios para protegerlos durante su manipulación física y evitar los daños inherentes al transporte.

Equipo. Es el conjunto de maquinaria, utensilios, recipientes, tuberías, vajillas y demás accesorios que se empleen en la fabricación, procesamiento, preparación, envase, fraccionamiento, almacenamiento, distribución, transporte y expendio de alimentos y sus materias primas. (Presidencia de la republica , 1997)

Expendio de alimentos. Es el establecimiento destinado a la venta de alimentos para consumo humano.

Fábrica de alimentos. Es el establecimiento en el cual se realiza una o varias operaciones tecnológicas, ordenadas e higiénicas, destinadas a fraccionar, elaborar, producir, transformar o envasar alimentos para el consumo humano.

Higiene de los alimentos. Todas las condiciones y medidas necesarias para asegurar la inocuidad y la aptitud de los alimentos en cualquier etapa de su manejo.

Inocuidad de los alimentos. Es la garantía de que los alimentos no causarán daño al consumidor cuando se preparen y consuman de acuerdo con el uso al que se destina.

Infestación. Es la presencia y multiplicación de plagas que pueden contaminar o deteriorar los alimentos, materias primas y/o insumos.

Ingredientes primarios. Son elementos constituyentes de un alimento o materia prima para alimentos, que una vez sustituido uno de estos, el producto deja de ser tal para convertirse en otro.

Ingredientes secundarios. Son elementos constituyentes de un alimento o materia prima para alimentos, incluidos los aditivos alimentarios, que de ser sustituidos, pueden determinar el cambio de las características del producto, aunque este continúe siendo el mismo. (Presidencia de la republica , 1997)

Insumo. Comprende los ingredientes, envases y embalajes de alimentos.

Limpieza. Es el proceso o la operación de eliminación de residuos de alimentos u otras materias extrañas o indeseables.

Lote. Cantidad determinada de unidades de un alimento de características similares fabricadas o producidas en condiciones esencialmente iguales que se identifican por tener el mismo código o clave de producción.

Manipulador de alimentos. Es toda persona que interviene directamente, en forma permanente u ocasional, en actividades de fabricación, procesamiento, preparación, envase, almacenamiento, transporte y expendio de alimentos.

Materia prima. Son las sustancias naturales o artificiales, elaboradas o no, empleadas por la industria de alimentos para su utilización directa, fraccionamiento o conversión en alimentos para consumo humano. A pesar de que las materias primas pueden o no sufrir transformaciones tecnológicas, estas deben ser consideradas como alimento para consumo humano.

Medio de transporte. Es cualquier nave, aeronave, vagón de ferrocarril o vehículo de transporte por carretera que moviliza mercancías, incluidos los remolques y semirremolques cuando están incorporados a un tractor o a otro vehículo motor.

Notificación sanitaria. Número consecutivo asignado por la autoridad sanitaria competente, mediante el cual se autoriza a una persona natural o jurídica para fabricar, procesar, envasar, importar y/o comercializar un alimento de menor riesgo en salud pública con destino al consumo humano. (Presidencia de la republica , 1997)

Organismo genéticamente modificado (OGM). Cualquier organismo vivo que posea una combinación nueva de material genético, que se haya obtenido mediante la aplicación de la tecnología de ADN Recombinante, sus desarrollos o avances; así como sus partes, derivados o productos que los contengan, con capacidad de reproducirse o de transmitir información

genética. Se incluyen dentro de este concepto los Organismos Vivos Modificados (OVM) a que se refiere el Protocolo de Cartagena sobre Seguridad en la Biotecnología.

Permiso sanitario. Acto administrativo expedido por la autoridad sanitaria competente, mediante el cual se autoriza a una persona natural o jurídica para fabricar, procesar, envasar, importar y/o comercializar un alimento de riesgo medio en salud pública con destino al consumo humano.

Plaga. Cualquier animal, incluyendo, pero no limitado, a aves, roedores, artrópodos o quirópteros que puedan ocasionar daños o contaminar los alimentos de manera directa o indirecta.

Proceso tecnológico. Es la secuencia de etapas u operaciones que se aplican a las materias primas y demás ingredientes para obtener un alimento. Esta definición incluye la operación de envasado y embalaje del producto terminado.

¿Qué se entiende por catering?

En argentina se considera contrato catering servicios de comida brindados en los comedores de las empresas que contratan, destinados para uso exclusivo de su personal, tanto dependiente como no dependiente, está, en ultimas es la definición más ajustada a lo se estableció como catering en Colombia. (Presidencia de la republica , 1997)

Registro sanitario. Acto administrativo expedido por la autoridad sanitaria competente, mediante el cual se autoriza a una persona natural o jurídica para fabricar, procesar, envasar, importar y/o comercializar un alimento de alto riesgo en salud pública con destino al consumo humano.

Restaurante o establecimiento gastronómico. Es todo establecimiento fijo destinado a la preparación, servicio, expendio y consumo de alimentos.

Sistema de análisis de peligros y puntos de control crítico (HACCP). Sistema que permite identificar, evaluar y controlar peligros significativos contra la inocuidad de los alimentos.

Sustancia peligrosa. Es toda forma de material que durante la fabricación, manejo, transporte, almacenamiento o uso puede generar polvos, humos, gases, vapores, radiaciones o causar explosión, corrosión, incendio, irritación, toxicidad, u otra afección que constituya riesgo para la salud de las personas o causar daños materiales o deterioro del ambiente.

Vigilancia epidemiológica de las enfermedades transmitidas por alimentos. Es el conjunto de actividades que le permite a las autoridades competentes, la recolección de información permanente y continúa, su tabulación, análisis e interpretación. Del mismo modo, le permite tomar una serie de medidas conducentes a prevenir y controlar las enfermedades transmitidas por alimentos y los factores de riesgo relacionados con estas, la divulgación y evaluación del sistema empleado para este fin. (Presidencia de la republica , 1997)

2.2 Enfoque legal

2.2.1. Resolución 2674 de 2013.

Por la cual se reglamenta el artículo 126 del Decreto-ley 019 de 2012 y se dictan otras disposiciones.

EL MINISTRO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL, en ejercicio de sus atribuciones legales, en especial, de las conferidas en la Ley 09 de 1979, el artículo 2° del Decreto-ley 4107 de 2011 y el artículo 126 del Decreto-ley 019 de 2012, y considerando que el artículo 126 del Decreto-ley 019 de 2012, establece que los alimentos que se fabriquen, envasen o importen para su comercialización en el territorio nacional, requerirán de notificación sanitaria, permiso sanitario o registro sanitario, según el riesgo de estos productos en salud pública, de conformidad con la reglamentación que expida el Ministerio de Salud y Protección Social.

Que conforme con lo anterior, se hace necesario establecer los requisitos y condiciones bajo las cuales el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (Invima), como autoridad sanitaria del orden nacional, deberá expedir los registros, permisos o notificaciones sanitarias. (Ministerio de salud y protección social, 2013)

Que la presente resolución fue notificada a la Organización Mundial del Comercio (OMC), mediante los documentos identificados con las siglas G/SPS/N/COL/249 y G/TBT/N/COL/191 del 19 y 20 de marzo de 2013. En mérito de lo expuesto, resuelve:

TÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1°. *Objeto.* La presente resolución tiene por objeto establecer los requisitos sanitarios que deben cumplir las personas naturales y/o jurídicas que ejercen actividades de fabricación, procesamiento, preparación, envase, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de alimentos y materias primas de alimentos y los requisitos para la

notificación, permiso o registro sanitario de los alimentos, según el riesgo en salud pública, con el fin de proteger la vida y la salud de las personas.

Artículo 2°. Ámbito de aplicación. Las disposiciones contenidas en la presente resolución se aplicarán en todo el territorio nacional a:

a) Las personas naturales y/o jurídicas dedicadas a todas o alguna de las siguientes actividades: fabricación, procesamiento, preparación, envase, almacenamiento, transporte, distribución, importación, exportación y comercialización de alimentos;

b) Al personal manipulador de alimentos,

c) A las personas naturales y/o jurídicas que fabriquen, envasen, procesen, exporten, importen y comercialicen materias primas e insumos;

d) A las autoridades sanitarias en el ejercicio de las actividades de inspección, vigilancia y control que ejerzan sobre la fabricación, procesamiento, preparación, envase, almacenamiento, transporte, distribución, importación, exportación y comercialización de alimentos para el consumo humano y materias primas para alimentos. (Ministerio de salud y protección social, 2013)

Título II

Condiciones básicas de higiene en la fabricación de alimentos.

Artículo 5°. Buenas Prácticas de Manufactura. Las actividades de fabricación, procesamiento, preparación, envase, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de alimentos, se ceñirán a los principios de las Buenas Prácticas de Manufactura contempladas en la presente resolución.

Capítulo I

Edificación e Instalaciones

Artículo 6°. Condiciones generales. Los establecimientos destinados a la fabricación, procesamiento, preparación, envase, almacenamiento, distribución, comercialización y expendio de alimentos deberán cumplir las condiciones generales que se establecen a continuación:

1. Localización Y Accesos

1.1. Estarán ubicados en lugares aislados de cualquier foco de insalubridad que represente riesgos potenciales para la contaminación del alimento.

1.2. Su funcionamiento no debe poner en riesgo la salud y el bienestar de la comunidad.

1.3. Sus accesos y alrededores se mantendrán limpios, libres de acumulación de basuras y deberán tener superficies pavimentadas o recubiertas con materiales que faciliten el mantenimiento sanitario e impidan la generación de polvo, el estancamiento de aguas o la presencia de otras fuentes de contaminación para el alimento.

2. Diseño Y Construcción

2.1. La edificación debe estar diseñada y construida de manera que proteja los ambientes de producción e impida la entrada de polvo, lluvia, suciedades u otros contaminantes, así como del ingreso y refugio de plagas y animales domésticos.

2.2. La edificación debe poseer una adecuada separación física de aquellas áreas donde se realizan operaciones de producción susceptibles de ser contaminadas por otras operaciones o medios de contaminación presentes en las áreas adyacentes.

2.3. Los diversos ambientes de la edificación deben tener el tamaño adecuado para la instalación, operación y mantenimiento de los equipos, así como para la circulación del personal y el traslado de materiales o productos. Estos ambientes deben estar ubicados según la secuencia lógica del proceso, desde la recepción de los insumos hasta el despacho del producto terminado,

de tal manera que se eviten retrasos indebidos y la contaminación cruzada. De ser requerido, tales ambientes deben dotarse de las condiciones de temperatura, humedad u otras necesarias para la ejecución higiénica de las operaciones de producción y/o para la conservación del alimento.

2.4. La edificación y sus instalaciones deben estar construidas de manera que se faciliten las operaciones de limpieza, desinfección y control de plagas según lo establecido en el plan de saneamiento del establecimiento.

2.5. El tamaño de los almacenes o depósitos debe estar en proporción a los volúmenes de insumos y de productos terminados manejados por el establecimiento, disponiendo además de espacios libres para la circulación del personal, el traslado de materiales o productos y para realizar la limpieza y el mantenimiento de las áreas respectivas. (Ministerio de salud y protección social, 2013)

2.6. Sus áreas deben ser independientes y separadas físicamente de cualquier tipo de vivienda y no pueden ser utilizadas como dormitorio.

2.7. No se permite la presencia de animales en los establecimientos objeto de la presente resolución, específicamente en las áreas destinadas a la fabricación, procesamiento, preparación, envase, almacenamiento y expendio.

2.8. En los establecimientos que lo requieran, especialmente las fábricas, procesadoras y envasadoras de alimentos, se debe contar con un área adecuada para el consumo de alimentos y descanso del personal que labora en el establecimiento.

2.9. En los establecimientos contemplados en el presente título, no se permite el almacenamiento de elementos, productos químicos o peligrosos ajenos a las actividades propias realizadas en este.

3. Abastecimiento De Agua

3.1. El agua que se utilice debe ser de calidad potable y cumplir con las normas vigentes establecidas por el Ministerio de Salud y Protección Social.

3.2. Se debe disponer de agua potable a la temperatura y presión requeridas en las diferentes actividades que se realizan en el establecimiento, así como para una limpieza y desinfección efectiva.

3.3. Solamente se permite el uso de agua no potable, cuando la misma no ocasione riesgos de contaminación del alimento; como en los casos de generación de vapor indirecto, lucha contra incendios, o refrigeración indirecta. En estos casos, el agua no potable debe distribuirse por un sistema de tuberías completamente separados e identificados por colores, sin que existan conexiones cruzadas ni sifonaje de retroceso con las tuberías de agua potable. (Ministerio de salud y protección social, 2013)

3.4. El sistema de conducción o tuberías debe garantizar la protección de la potabilidad del agua.

3.5. El establecimiento debe disponer de un tanque de almacenamiento de agua con capacidad suficiente para un día de trabajo, garantizando la potabilidad de la misma. La construcción y el material de dicho tanque se realizarán conforme a lo establecido en las normas sanitarias vigentes y deberá cumplir con los siguientes requisitos:

3.5.1. Los pisos, paredes y tapas deben estar contruidos con materiales que no generen sustancias o contaminantes tóxicos, deben ser resistentes, no porosos, impermeables, no absorbentes y con acabados libres de grietas o defectos que dificulten la limpieza y desinfección.

3.5.2. Debe ser de fácil acceso para limpieza y desinfección periódica según lo establecido en el plan de saneamiento.

3.5.3. Debe garantizar protección total contra el acceso de animales, cuerpos extraños o contaminación por aguas lluvias.

3.5.4. Deben estar debidamente identificados e indicada su capacidad.

4. Disposición De Residuos Líquidos

4.1. Dispondrán de sistemas sanitarios adecuados para la recolección, el tratamiento y la disposición de aguas residuales, aprobadas por la autoridad competente.

4.2. El manejo de residuos líquidos dentro del establecimiento debe realizarse de manera que impida la contaminación del alimento o de las superficies de potencial contacto con este.

5. Disposición De Residuos Sólidos

5.1. Los residuos sólidos que se generen deben ser ubicados de manera tal que no representen riesgo de contaminación al alimento, a los ambientes o superficies de potencial contacto con este.

5.2. Los residuos sólidos deben ser removidos frecuentemente de las áreas de producción y disponerse de manera que se elimine la generación de malos olores, el refugio y alimento de animales y plagas y que no contribuya de otra forma al deterioro ambiental.

5.3. El establecimiento debe estar dotado de un sistema de recolección y almacenamiento de residuos sólidos que impida el acceso y proliferación de insectos, roedores y otras plagas, el cual debe cumplir con las normas sanitarias vigentes.

5.4. Cuando se generen residuos orgánicos de fácil descomposición y no se disponga de un mecanismo adecuado de evacuación periódica se debe disponer de cuartos refrigerados para el manejo previo a su disposición final.

5.5. Aquellos establecimientos que generen residuos peligrosos deben cumplir con la reglamentación sanitaria vigente. (Ministerio de salud y protección social, 2013)

6. Instalaciones Sanitarias

6.1. Deben disponer de instalaciones sanitarias en cantidad suficiente tales como servicios sanitarios y vestidores, independientes para hombres y mujeres, separados de las áreas de elaboración. Para el caso de microempresas que tienen un reducido número de operarios (no más de 6 operarios), se podrá disponer de un baño para el servicio de hombres y mujeres.

6.2. Los servicios sanitarios deben mantenerse limpios y proveerse de los recursos requeridos para la higiene personal, tales como pero sin limitarse a: papel higiénico, dispensador de jabón, desinfectante, implementos desechables o equipos automáticos para el secado de las manos y papeleras de accionamiento indirecto o no manual.

6.3. Se deben instalar lavamanos con grifos de accionamiento no manual dotados con dispensador de jabón desinfectante, implementos desechables o equipos automáticos para el secado de manos, en las áreas de elaboración o próximos a estas para la higiene del personal que participe en la manipulación de los alimentos y para facilitar la supervisión de estas prácticas. Estas áreas deben ser de uso exclusivo para este propósito.

6.4. En las proximidades de los lavamanos se deben colocar avisos o advertencias al personal sobre la necesidad de lavarse las manos luego de usar los servicios sanitarios, después de cualquier cambio de actividad y antes de iniciar las labores de producción.

6.5. Cuando se requiera, las áreas de elaboración deben disponer de sistemas adecuados para la limpieza y desinfección de equipos y utensilios de trabajo. Estos sistemas deben construirse con materiales resistentes al uso y corrosión, de fácil limpieza y provistos con suficiente agua fría y/o caliente a temperatura no inferior a 80°C.

Artículo 7°. Condiciones específicas de las áreas de elaboración. Las áreas de elaboración de los productos objeto de la presente resolución deben cumplir con los siguientes requisitos de diseño y construcción:

1. Pisos Y Drenajes

1.1. Los pisos deben estar contruidos con materiales que no generen sustancias o contaminantes tóxicos, resistentes, no porosos, impermeables, no absorbentes, no deslizantes y con acabados libres de grietas o defectos que dificulten la limpieza, desinfección y mantenimiento sanitario.

1.2. El piso de las áreas húmedas de elaboración debe tener una pendiente mínima de 2% y al menos un drenaje de 10 cm de diámetro por cada 40 m² de área servida; mientras que en las áreas de baja humedad ambiental y en los almacenes, la pendiente mínima será del 1% hacia los drenajes, se requiere de al menos un drenaje por cada 90 m² de área servida. Los pisos de las cavas o cuartos fríos de refrigeración o congelación deben tener pendiente hacia drenajes ubicados preferiblemente en su parte exterior.

1.3. Cuando el drenaje de las cavas o cuartos fríos de refrigeración o congelación se encuentren en el interior de los mismos, se debe disponer de un mecanismo que garantice el sellamiento total del drenaje, el cual puede ser removido para propósitos de limpieza y desinfección.

1.4. El sistema de tuberías y drenajes para la conducción y recolección de las aguas residuales, debe tener la capacidad y la pendiente requeridas para permitir una salida rápida y efectiva de los volúmenes máximos generados por el establecimiento. Los drenajes de piso deben tener la debida protección con rejillas y si se requieren trampas adecuadas para grasas y/o

sólidos, deben estar diseñadas de forma que permitan su limpieza. (Ministerio de salud y protección social, 2013)

2. Paredes

2.1. En las áreas de elaboración y envasado, las paredes deben ser de materiales resistentes, colores claros, impermeables, no absorbentes y de fácil limpieza y desinfección. Además, según el tipo de proceso hasta una altura adecuada, las mismas deben poseer acabado liso y sin grietas, pueden recubrirse con pinturas plásticas de colores claros que reúnan los requisitos antes indicados.

2.2. Las uniones entre las paredes y entre estas y los pisos, deben estar selladas y tener forma redondeada para impedir la acumulación de suciedad y facilitar la limpieza y desinfección.

3. Techos

3.1. Los techos deben estar diseñados y contruidos de manera que se evite la acumulación de suciedad, la condensación, la formación de hongos y levaduras, el desprendimiento superficial y además facilitar la limpieza y el mantenimiento.

3.2. En lo posible, no se debe permitir el uso de techos falsos o dobles techos, a menos que se construyan con materiales impermeables, resistentes, lisos, de fácil limpieza y con accesibilidad a la cámara superior para realizar la limpieza, desinfección y desinfestación.

3.3. En el caso de los falsos techos, las láminas utilizadas, deben fijarse de tal manera que se evite su fácil remoción por acción de corrientes de aire u otro factor externo ajeno a las labores de limpieza, desinfección y desinfestación. (Ministerio de salud y protección social, 2013)

4. Ventanas Y Otras Aberturas

4.1. Las ventanas y otras aberturas en las paredes deben construirse de manera tal que se evite la entrada y acumulación de polvo, suciedades, al igual que el ingreso de plagas y facilitar la limpieza y desinfección.

4.2. Las ventanas que se comuniquen con el ambiente exterior, deben estar diseñadas de tal manera que se evite el ingreso de plagas y otros contaminantes, y estar provistas con malla anti insecto de fácil limpieza y buena conservación que sean resistentes a la limpieza y la manipulación. Los vidrios de las ventanas ubicadas en áreas de proceso deben tener protección para evitar contaminación en caso de ruptura.

5. Puertas

5.1. Las puertas deben tener superficie lisa, no absorbente, deben ser resistentes y de suficiente amplitud; donde se precise, tendrán dispositivos de cierre automático y ajuste hermético. Las aberturas entre las puertas exteriores y los pisos, y entre estas y las paredes deben ser de tal manera que se evite el ingreso de plagas.

5.2. No deben existir puertas de acceso directo desde el exterior a las áreas de elaboración; cuando sea necesario debe utilizarse una puerta de doble servicio. Todas las puertas de las áreas de elaboración deben ser, en lo posible, autocerrables para mantener las condiciones atmosféricas diferenciales deseadas.

6. Escaleras, Elevadores Y Estructuras Complementarias (Rampas, Plataformas)

6.1. Estas deben ubicarse y construirse de manera que no causen contaminación al alimento o dificulten el flujo regular del proceso y la limpieza de la planta.

6.2. Las estructuras elevadas y los accesorios deben aislarse en donde sea requerido, estar diseñadas y con un acabado para prevenir la acumulación de suciedad, minimizar la condensación, el desarrollo de hongos y el desprendimiento superficial.

6.3. Las instalaciones eléctricas, mecánicas y de prevención de incendios deben estar diseñadas y con un acabado de manera que impidan la acumulación de suciedades y el albergue de plagas. (Ministerio de salud y protección social, 2013)

7. Iluminación

7.1. Los establecimientos a que hace referencia el artículo 2° de la presente resolución tendrán una adecuada y suficiente iluminación natural o artificial, la cual se obtendrá por medio de ventanas, claraboyas, y lámparas convenientemente distribuidas.

7.2. La iluminación debe ser de la calidad e intensidad adecuada para la ejecución higiénica y efectiva de todas las actividades.

7.3. Las lámparas, accesorios y otros medios de iluminación del establecimiento deben ser del tipo de seguridad y estar protegidos para evitar la contaminación en caso de ruptura y, en general, contar con una iluminación uniforme que no altere los colores naturales.

8. Ventilación

8.1. Las áreas de elaboración poseerán sistemas de ventilación directa o indirecta, los cuales no deben crear condiciones que contribuyan a la contaminación de estas o a la incomodidad del personal. La ventilación debe ser adecuada para prevenir la condensación del vapor, polvo y facilitar la remoción del calor. Las aberturas para circulación del aire estarán protegidas con mallas anti-insectos de material no corrosivo y serán fácilmente removibles para su limpieza y reparación.

8.2. Los sistemas de ventilación deben filtrar el aire y proyectarse y construirse de manera que el aire no fluya nunca de zonas contaminadas a zonas limpias, y de forma que se les realice limpieza y mantenimiento periódico. (Ministerio de salud y protección social, 2013)

Capítulo III

Personal manipulador de alimentos

Artículo 11. *Estado de salud.* El personal manipulador de alimentos debe cumplir con los siguientes requisitos:

1. Contar con una certificación médica en la cual conste la aptitud o no para la manipulación de alimentos. La empresa debe tomar las medidas correspondientes para que al personal manipulador de alimentos se le practique un reconocimiento médico, por lo menos una vez al año.

2. Debe efectuarse un reconocimiento médico cada vez que se considere necesario por razones clínicas y epidemiológicas, especialmente después de una ausencia del trabajo motivada por una infección que pudiera dejar secuelas capaces de provocar contaminación de los alimentos que se manipulen. Dependiendo de la valoración efectuada por el médico, se deben realizar las pruebas de laboratorio clínico u otras que resulten necesarias, registrando las medidas correctivas y preventivas tomadas con el fin de mitigar la posible contaminación del alimento que pueda generarse por el estado de salud del personal manipulador.

3. En todos los casos, como resultado de la valoración médica se debe expedir un certificado en el cual conste la aptitud o no para la manipulación de alimentos.

4. La empresa debe garantizar el cumplimiento y seguimiento a los tratamientos ordenados por el médico. Una vez finalizado el tratamiento, el médico debe expedir un certificado en el cual conste la aptitud o no para la manipulación de alimentos. (Ministerio de salud y protección social, 2013)

5. La empresa es responsable de tomar las medidas necesarias para que no se permita contaminar los alimentos directa o indirectamente por una persona que se sepa o sospeche que

padezca de una enfermedad susceptible de transmitirse por los alimentos, o que sea portadora de una enfermedad semejante, o que presente heridas infectadas, irritaciones cutáneas infectadas o diarrea. Todo manipulador de alimentos que represente un riesgo de este tipo debe comunicarlo a la empresa.

Artículo 12. Educación y capacitación. Todas las personas que realizan actividades de manipulación de alimentos deben tener formación en educación sanitaria, principios básicos de Buenas Prácticas de Manufactura y prácticas higiénicas en manipulación de alimentos. Igualmente, deben estar capacitados para llevar a cabo las tareas que se les asignen o desempeñen, con el fin de que se encuentren en capacidad de adoptar las precauciones y medidas preventivas necesarias para evitar la contaminación o deterioro de los alimentos.

Las empresas deben tener un plan de capacitación continuo y permanente para el personal manipulador de alimentos desde el momento de su contratación y luego ser reforzado mediante charlas, cursos u otros medios efectivos de actualización. Dicho plan debe ser de por lo menos 10 horas anuales, sobre asuntos específicos de que trata la presente resolución. Esta capacitación estará bajo la responsabilidad de la empresa y podrá ser efectuada por esta, por personas naturales o jurídicas contratadas y por las autoridades sanitarias. Cuando el plan de capacitación se realice a través de personas naturales o jurídicas diferentes a la empresa, estas deben demostrar su idoneidad técnica y científica y su formación y experiencia específica en las áreas de higiene de los alimentos, Buenas Prácticas de Manufactura y sistemas preventivos de aseguramiento de la inocuidad.

Artículo 13. Plan de capacitación. El plan de capacitación debe contener, al menos, los siguientes aspectos: Metodología, duración, docentes, cronograma y temas específicos a impartir. El enfoque, contenido y alcance de la capacitación impartida debe ser acorde con la empresa, el

proceso tecnológico y tipo de establecimiento de que se trate. En todo caso, la empresa debe demostrar a través del desempeño de los operarios y la condición sanitaria del establecimiento la efectividad e impacto de la capacitación impartida.

Artículo 14. *Prácticas higiénicas y medidas de protección.* Todo manipulador de alimentos debe adoptar las prácticas higiénicas y medidas de protección que a continuación se establecen:

1. Mantener una estricta limpieza e higiene personal y aplicar buenas prácticas higiénicas en sus labores, de manera que se evite la contaminación del alimento y de las superficies de contacto con este.

2. Usar vestimenta de trabajo que cumpla los siguientes requisitos: De color claro que permita visualizar fácilmente su limpieza; con cierres o cremalleras y/o broches en lugar de botones u otros accesorios que puedan caer en el alimento; sin bolsillos ubicados por encima de la cintura; cuando se utiliza delantal, este debe permanecer atado al cuerpo en forma segura para evitar la contaminación del alimento y accidentes de trabajo. La empresa será responsable de una dotación de vestimenta de trabajo en número suficiente para el personal manipulador, con el propósito de facilitar el cambio de indumentaria el cual será consistente con el tipo de trabajo que desarrolla. En ningún caso se podrán aceptar colores grises o aquellos que impidan evidenciar su limpieza, en la dotación de los manipuladores de alimentos.

3. El manipulador de alimentos no podrá salir e ingresar al establecimiento con la vestimenta de trabajo.

4. Lavarse las manos con agua y jabón desinfectante, antes de comenzar su trabajo, cada vez que salga y regrese al área asignada y después de manipular cualquier material u objeto que pudiese representar un riesgo de contaminación para el alimento. Será obligatorio realizar la

desinfección de las manos cuando los riesgos asociados con la etapa del proceso así lo justifiquen.

5. Mantener el cabello recogido y cubierto totalmente mediante malla, gorro u otro medio efectivo y en caso de llevar barba, bigote o patillas se debe usar cubiertas para estas. No se permite el uso de maquillaje.

6. Dependiendo del riesgo de contaminación asociado con el proceso o preparación, será obligatorio el uso de tapabocas desechables cubriendo nariz y boca mientras se manipula el alimento. Es necesario evaluar sobre todo el riesgo asociado a un alimento de mayor y riesgo medio en salud pública en las etapas finales de elaboración o manipulación del mismo, cuando este se encuentra listo para el consumo y puede estar expuesto a posible contaminación.

7. Mantener las uñas cortas, limpias y sin esmalte.

8. No se permite utilizar reloj, anillos, aretes, joyas u otros accesorios mientras el personal realice sus labores. En caso de usar lentes, deben asegurarse a la cabeza mediante bandas, cadenas u otros medios ajustables.

9. Usar calzado cerrado, de material resistente e impermeable y de tacón bajo.

10. De ser necesario el uso de guantes, estos deben mantenerse limpios, sin roturas o desperfectos y ser tratados con el mismo cuidado higiénico de las manos sin protección. El material de los guantes, debe ser apropiado para la operación realizada y debe evitarse la acumulación de humedad y contaminación en su interior para prevenir posibles afecciones cutáneas de los operarios. El uso de guantes no exime al operario de la obligación de lavarse las manos, según lo contempla el numeral 4 del presente artículo.

11. No está permitido comer, beber o masticar cualquier objeto o producto, como tampoco fumar o escupir en las áreas donde se manipulen alimentos.

12. El personal que presente afecciones de la piel o enfermedad infectocontagiosa debe ser excluido de toda actividad directa de manipulación de alimentos.

13. Los manipuladores no deben sentarse, acostarse, inclinarse o similares en el pasto, andenes o lugares donde la ropa de trabajo pueda contaminarse.

14. Los visitantes a los establecimientos o plantas deben cumplir estrictamente todas las prácticas de higiene establecidas en esta resolución y portar la vestimenta y dotación adecuada, la cual debe ser suministrada por la empresa. (Ministerio de salud y protección social, 2013)

Capítulo VII

Almacenamiento, distribución, transporte y comercialización de alimentos y materias primas para alimentos

Artículo 27. Condiciones generales. Las operaciones y condiciones de almacenamiento, distribución, transporte y comercialización deben evitar:

- a) La contaminación y alteración;
- b) La proliferación de microorganismos indeseables;
- c) El deterioro o daño del envase o embalaje.

Artículo 28. Almacenamiento. Las operaciones de almacenamiento deben cumplir con las siguientes condiciones:

1. Debe llevarse un control de primeras entradas y primeras salidas con el fin de garantizar la rotación de los productos. Es necesario que la empresa periódicamente dé salida a productos y materiales inútiles, en desuso, obsoletos o fuera de especificaciones para facilitar la limpieza de las instalaciones y eliminar posibles focos de contaminación.

2. El almacenamiento de productos que requieren refrigeración o congelación se realizará teniendo en cuenta las condiciones de temperatura, humedad y circulación del aire que requiera el alimento, materia prima o insumo. Estas instalaciones se mantendrán limpias y en buenas condiciones higiénicas, además, se llevará a cabo un control de temperatura y humedad que asegure la conservación del producto. Los dispositivos de registro de la temperatura y humedad deben inspeccionarse a intervalos regulares y se debe comprobar su exactitud. La temperatura de congelación debe ser de -18°C o menor.

3. El almacenamiento de los insumos, materias primas y productos terminados se realizará de manera que se minimice su deterioro y se eviten aquellas condiciones que puedan afectar la inocuidad, funcionalidad e integridad de los mismos. Además se deben identificar claramente y llevar registros para conocer su uso, procedencia, calidad y tiempo de vida.

4. El almacenamiento de los insumos, materias primas o productos terminados se realizará ordenadamente en pilas o estibas con separación mínima de 60 centímetros con respecto a las paredes perimetrales, y disponerse sobre palés o tarimas limpias y en buen estado, elevadas del piso por lo menos 15 centímetros de manera que se permita la inspección, limpieza y fumigación, si es el caso.

5. En los sitios o lugares destinados al almacenamiento de materias primas, insumos y productos terminados no podrán realizarse actividades diferentes a estas.

6. El almacenamiento de los alimentos y materias primas devueltos a la empresa o que se encuentren dentro de sus instalaciones con fecha de vencimiento caducada, debe realizarse en un área o depósito exclusivo para tal fin; este lugar debe identificarse claramente, se llevará un libro de registro en el cual se consigne la fecha y la cantidad de producto, las salidas parciales o totales y su destino final. Estos productos en ningún caso pueden destinarse al reproceso para

elaboración de alimentos para consumo humano. Estos registros estarán a disposición de la autoridad sanitaria competente.

7. Los plaguicidas, detergentes, desinfectantes y otras sustancias peligrosas que por necesidades de uso se encuentren dentro de la fábrica, deben etiquetarse adecuadamente con un rótulo en que se informe sobre su toxicidad y empleo. Estos productos deben almacenarse en áreas independientes con separación física y su manipulación sólo podrá hacerla el personal idóneo, evitando la contaminación de otros productos. Estas áreas deben estar debidamente identificadas, organizadas, señalizadas y aireadas.

Artículo 29. Transporte. El transporte de alimentos y sus materias primas se realizará cumpliendo con las siguientes condiciones:

1. En condiciones que impidan la contaminación y la proliferación de microorganismos y eviten su alteración así como los daños en el envase o embalaje según sea el caso.

2. Los alimentos y materias primas que por su naturaleza requieran mantenerse refrigerados o congelados deben ser transportados y distribuidos bajo condiciones que aseguren y garanticen el mantenimiento de las condiciones de refrigeración o congelación hasta su destino final, que podrá verificarse mediante plantillas de registro de la temperatura del vehículo durante el transporte del alimento, o al producto durante el cargue y descargue.

3. Los medios de transporte que posean sistema de refrigeración o congelación, deben contar con un adecuado funcionamiento que garantice el mantenimiento de las temperaturas requeridas para la conservación de los alimentos o sus materias primas, contando con indicadores y sistemas de registro. (Ministerio de salud y protección social, 2013)

4. Revisar los medios de transporte antes de cargar los alimentos o materias primas, con el fin de asegurar que se encuentren en adecuadas condiciones sanitarias.

5. Los medios de transporte y los recipientes en los cuales se transportan los alimentos o materias primas, deben estar fabricados con materiales tales que permitan una correcta limpieza y desinfección.

6. Se permite transportar conjuntamente en un mismo vehículo, alimentos con diferente riesgo en salud pública siempre y cuando se encuentren debidamente envasados, protegidos y se evite la contaminación cruzada.

7. Se prohíbe disponer los alimentos directamente sobre el piso de los medios de transporte. Para este fin se utilizarán los recipientes, canastillas, o implementos de material adecuado, de manera que aislen el producto de toda posibilidad de contaminación.

8. Se prohíbe transportar conjuntamente en un mismo vehículo alimentos o materias primas con sustancias peligrosas y otras sustancias que por su naturaleza representen riesgo de contaminación del alimento o la materia prima.

9. Los vehículos transportadores de alimentos deben llevar en su exterior en forma claramente visible la leyenda: Transporte de Alimentos.

10. Los vehículos destinados al transporte de alimentos y materias primas deben cumplir dentro del territorio colombiano con los requisitos sanitarios que garanticen la adecuada protección y conservación de los mismos, para lo cual las autoridades sanitarias realizarán las actividades de inspección, vigilancia y control necesarias para velar por su cumplimiento.

Artículo 30. Distribución y comercialización. Durante las actividades de distribución y comercialización de alimentos y materias primas debe garantizarse el mantenimiento de las condiciones sanitarias de estos. Toda persona natural o jurídica que se dedique a la distribución o comercialización de alimentos y materias primas será responsable del mantenimiento de las condiciones sanitarias de los mismos.

Artículo 31. *Expendio de alimentos.* El expendio de alimentos debe cumplir con las siguientes condiciones:

1. Garantizar la conservación y protección de los alimentos.
2. Contar con la infraestructura adecuada.
3. Disponer de los equipos necesarios para la conservación, como neveras y congeladores adecuados para aquellos alimentos que requieran condiciones especiales de refrigeración y/o congelación, los cuales deben contar con instrumentos para la medición de la temperatura, mantenerse en operación permanentemente mientras contenga el alimento y ser utilizados de acuerdo con la capacidad de su diseño, así como contar con procedimientos definidos para limpieza, desinfección y mantenimiento.

En los equipos de refrigeración y/o congelación, debe evitarse el almacenamiento conjunto de alimentos y materias crudas con procesados o entre aquellos que representen riesgo de contaminación cruzada.

4. Cuando en un expendio de alimentos se realicen actividades de almacenamiento, preparación y consumo de alimentos, las áreas respectivas deben cumplir con las condiciones señaladas para estos fines en la presente resolución.

Título III

Vigilancia y control

Capítulo I

Registro sanitario, permiso sanitario y notificación sanitaria

Artículo 37. *Obligatoriedad del Registro Sanitario, Permiso Sanitario o Notificación Sanitaria.* Todo alimento que se expendia directamente al consumidor deberá obtener Registro

Sanitario, Permiso Sanitario o Notificación Sanitaria, expedido conforme a lo establecido en la presente resolución.

Se exceptúan del cumplimiento de este requisito, los siguientes productos alimenticios:

1. Los alimentos naturales que no sean sometidos a ningún proceso de transformación, tales como granos, frutas y hortalizas frescas, miel de abejas, y los otros productos apícolas.
2. Los alimentos de origen animal crudos refrigerados o congelados que no hayan sido sometidos a ningún proceso de transformación.
3. Los alimentos y materias primas producidos en el país o importados, para utilización exclusiva por la industria y el sector gastronómico en la elaboración de alimentos y preparación de comidas.
4. Los alimentos producidos o importados al Puerto Libre de San Andrés y Providencia, para comercialización y consumo dentro de ese departamento deberán cumplir con las disposiciones que establece la Ley 915 de 2004 o la norma que la modifique, adicione o sustituya. (Ministerio de salud y protección social, 2013)

Capítulo 3. Informe de cumplimiento de la pasantía

3.1 Realizar un diagnóstico para identificar las falencias presentadas en el área de logística y compras

3.1.1. Diseño de la encuesta para los trabajadores relacionados con el área de logística y compras. Tras haber realizado el respectivo diagnóstico inicial sobre la empresa y analizar la problemática que presenta el área de logística y compra de la entidad, y dialogado con el jefe del área se toma la decisión de diseñar una encuesta, con el fin, de conocer más afondo las falencias que tiene la misma desde el punto de vista de los colaboradores. En tal sentido a continuación se presenta el modelo de dicho instrumento. (Ver apéndice A)

3.1.2. Realizar encuestas a los trabajadores con el fin de mitigar errores presentados en esta área.

Tabla 6

Plan de gestión de compras

Plan de gestión de compras actualizado	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	71%
NO	2	29%
Total	7	100%

Nota: La tabla presenta información sobre la existencia de un plan de compras en la empresa. Fuente: Información obtenida con la aplicación de la encuesta.

Plan de gestión de compra actualizado

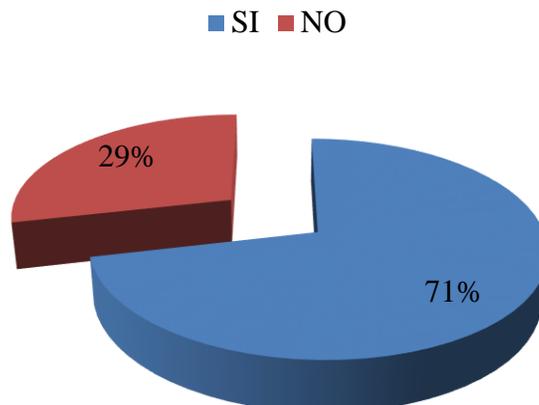


Figura 3. Plan de gestión de compra actualizado.

Fuente: Información obtenida con la aplicación de la encuesta.

El contar con un plan de gestión de compras, es muy importante para una empresa, ya que por medio de este es posible llevar un mejor control de las mismas. De esta manera, luego de haber aplicado la encuesta a los colaboradores que hacen parte del área de logística y compra, se halla que para el 71% de los encuestados dicen que la organización si cuenta en la actualidad con un plan de gestión de compra actualizado, mientras que el 29% opina que no lo está.

Tabla 7

Recolección de la información mediante formatos

Recolección de la información mediante diferentes formatos	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	100%
Total	7	100%

Nota: La tabla presenta información sobre la manera en que recolecta información la empresa. Fuente: Información obtenida con la aplicación de la encuesta.

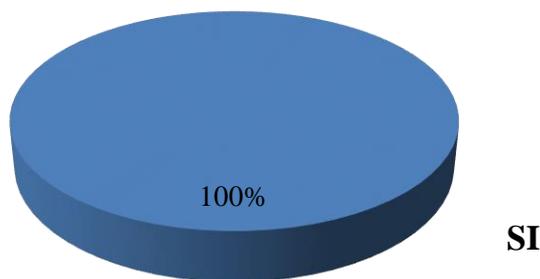


Figura 4. Recolección de la información mediante diferentes formatos.

Fuente: Información obtenida con la aplicación de la encuesta.

El tener formatos para llevar el registro de todos los procesos y actividades que se desarrollan a diario en una organización, contribuye a que se tenga un mejor control y vigilancia de los mismos, desde luego que para el caso del Grupo de Servicios del Cesar, como se puede observar en la figura, se recolecta información a través de diferentes formatos (100%), según la población objeto de estudio.

Tabla 8

Factores importantes para realizar un proceso de compra

Factores importantes para realizar un proceso de compra	Frecuencia	Porcentaje
Autorización del área administrativa	2	29%
Los recursos financieros asignados	2	28%
La programación de ventas	2	29%
Inventarios	1	14%
Total	7	100%

Nota: La tabla presenta información sobre los factores para realizar el proceso de compra. Fuente: Información suministrada con la aplicación de la encuesta.

Factores importantes para realizar un proceso de compra

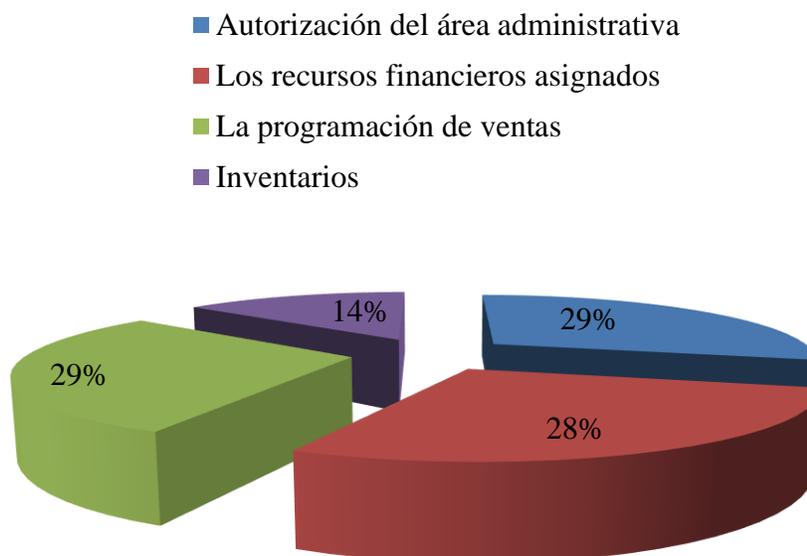


Figura 5. Factores importantes para realizar un proceso de compra.

Fuente: Información obtenida con la aplicación de la encuesta.

Luego de haber aplicado la encuesta a la población objeto de estudio, se haya que los factores más importantes dentro del área de logística y compra de la empresa Grupo del servicio del Cesar, es la automatización del área administrativa (29%), y la programación de ventas en una misma proporción (29%), de acuerdo a la información suministrada por los colaboradores.

Mientras tanto, para un 28% de los encuestados, uno de los factores más importantes a tener en cuenta a la hora de realizar los procesos de la compra, son los recursos financieros asignados, contrario a un 14% de colaboradores quienes expresan que son los inventarios.

Tabla 9*Falencias durante los procesos de compra de la empresa*

Falencias durante los procesos de compra de la empresa	Frecuencia	Porcentaje
Demora en la entrega de mercancías	1	14%
Productos de baja calidad	1	14%
Mal registro de información	3	43%
Poco control de inventarios y formatos	2	29%
Total	7	100%

Nota: La tabla presenta información sobre las diferentes falencias que se dan en el área de logística y compra de la empresa. Fuente: Información obtenida con la aplicación de la encuesta.

Falencias durante los procesos de compra de la empresa

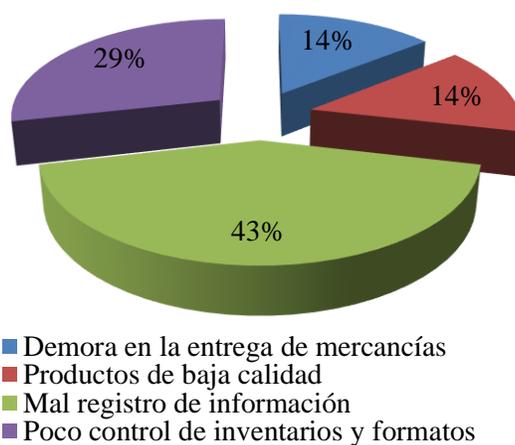


Figura 6. Falencias durante los procesos de compra de la empresa.

Fuente: Información obtenida con la aplicación de la encuesta

Como se observa en la figura, existes una serie de falencias en el área de logística y de compras que impiden que los procesos y actividades se hagan de la mejor manera, pues un 43% de la población existe un mal registro de la información, debido a la desorganización que se tiene en esta.

Por otro lado, un 29% de los encuestados dicen que en área se tiene poco control de inventarios y de formatos, lo cual afecta el desarrollo de las tareas que tiene cada uno de los colaboradores que hacen parte de esta área; mientras que, un 14% expone que de las falencias que se tienen en la empresa durante los procesos de compra es la demora en la entrega de mercancías, y una misma proporción (14%), de la población del estudio asegura que son los productos de baja calidad.

Tabla 10

Demoras en la información suministrada

Demoras en la información suministrada	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	71%
No	2	29%
Total	7	100%

Nota: La tabla presenta información sobre las demoras en el suministro de información por las demás áreas. Fuente: Información obtenida con la aplicación de la encuesta.

Demoras en la información suministrada por las demás áreas

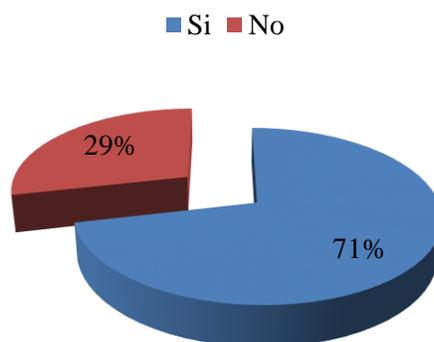


Figura 7. Demoras en la información suministrada por las áreas.

Fuente: Información obtenida con la aplicación de la encuesta

El suministro de información de manera oportuna dentro de las organizaciones es muy importante, ya que esto le permite tomar decisiones de forma oportuna, que ayuden en su crecimiento.

Teniendo en cuenta lo anterior, hay que decir que en el área de logística y compra de la empresa Grupo de Servicio del Cesar, según los encuestados, la mayor parte del tiempo se presentan demoras en el suministro de información de las demás áreas (71%), mientras que el 29% de estos aseguran que no hay demora alguna.

Tabla 11

Inconveniente más común en los procesos logísticos de compra

Inconveniente más común en los procesos logísticos de compra	Frecuencia	Porcentaje
Registro de información	2	29%
Recibido de mercancía	1	14%
Salida o baja de inventario	3	43%
Organización de los inventarios	1	14%
Total	7	100%

Nota: La tabla presenta información sobre los inconvenientes más comunes en los procesos logísticos de compra en la empresa Grupo de Servicios del Cesar. Fuente: Información obtenida con la aplicación de la encuesta.

Inconvenientes más comunes en los procesos logísticos de compra

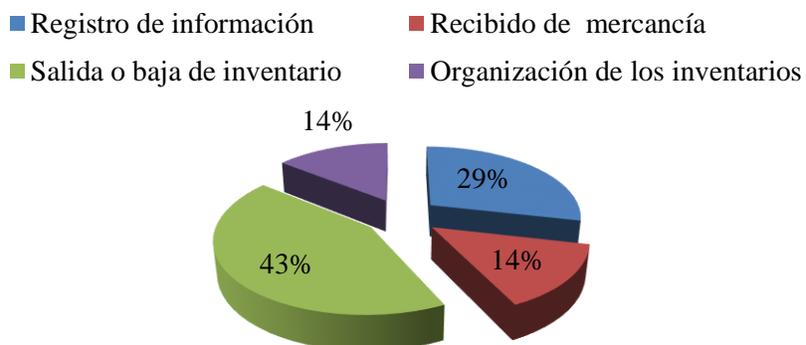


Figura 8. Inconvenientes más comunes en los procesos logísticos de compra.

Fuente: Información obtenida con la aplicación de la encuesta

Luego de haber aplicado el instrumento de recolección de la información, se haya uno de los inconvenientes más comunes en los procesos logísticos de compra es la salida o baja de inventarios, según el 43% de los encuestados, sin embargo, para el 29% el mayor problema está en el registro de la información.

Mientras tanto, un 14% de los encuestados aseguran que uno de los inconvenientes más comunes en los procesos logísticos de compra está en el momento de recibir la mercancía, pues a la hora de ingresar los productos a la empresa se presenta mucha desorganización y poco control, y una misma proporción (14%) dice que es la organización de los inventarios.

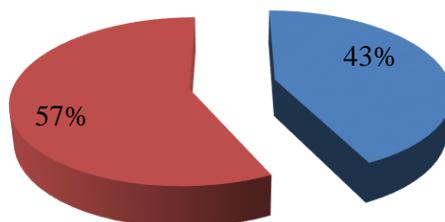
Tabla 12*Factores importantes para fortalecer los procesos de compra*

Factores importantes para fortalecer los procesos de compra	Frecuencia	Porcentaje
Planificación y Administración de Inventarios	3	43%
Desarrollo de nuevos formatos	4	57%
Total	7	100%

Nota: La tabla presenta información sobre los factores necesarios para fortalecer los procesos de compra en la empresa. Fuente: Información obtenida con la aplicación de la encuesta.

Factores importantes para fortalecer los procesos de compra

- Planificación y Administración de Inventarios
- Desarrollo de nuevos formatos

**Figura 9.** Factores importantes para fortalecer los procesos de compra.**Fuente:** Información obtenida con la aplicación de la encuesta

Tras haber aplicado la encuesta a los colaboradores pertenecientes al área de logística de compra de la empresa Grupo de Servicios del Cesar, se halla que uno de los factores importantes para el fortalecimiento de los procesos de compras es el desarrollo de nuevos formatos, que agilicen el desarrollo de las actividades que a diario se llevan en esta área (57%), mientras que un 43% asegura que lo mejor es la planificación y administración de inventarios.

3.1.3. Elaboración del diagnóstico.

El llevar un adecuado control y seguimiento a los procesos y actividades es muy importante dentro de una organización, desde luego que en el área de logística y compra de la empresa Grupservic, se cuenta con un adecuado plan de compras, y esto se debe gracias a que en la actualidad emplea diferentes formatos que le ayudan a que las tareas se realicen de forma correcta. Mientras tanto, si se tienen presente factores como: la automatización de la información en la parte administrativa, el programar que las ventas se hagan en una misma proporción, contribuiría para que los procesos y actividades se desarrollen de una manera más eficiente y eficaz, pues el hecho de que se esté haciendo un mal registro de la información, se debe en primera instancia a la desorganización y al bajo control de inventarios y formatos.

Así mismo, hay que tener presente que el suministro de información de manera oportuna entre las áreas de una organizaciones es muy importante, ya que esto le permite tomar decisiones de forma oportuna, algo que a la empresa Grupservic le falta; pues el no transferirla en el momento que es requerida, incide directamente en la salida o baja de inventaros.

De manera que, el fortalecer los procesos de logística y compra el dicha área contribuirían en gran medida para que ese agilice el desarrollo de las actividades, pero para ello es necesario que en la organización se haga una buena planificación y administración de inventarios.

3.2 Proponer las diferentes actualizaciones de los formatos empleados en el proceso ante mencionado

3.2.1. Revisar el SGS con el fin de determinar la verificación de formatos obsoletos que no contribuya en la gestión de los diferentes procesos. Teniendo en cuenta que el propósito que se tiene con la pasantía es poder contribuir en el mejoramiento de los procesos que se realizan en el área de logística y de compra en el Grupo de Servicio de Cesar, ubicado en el municipio de San Martín, se realizó junto con el jefe inmediato la revisión y verificación de los diferentes formatos con que cuenta la empresa en la actualidad para llevar los respectivos registros y control de las actividades que se desarrollan a diario en dicha área, hallándose que algunos de estos ya están obsoletos, (formato guía de transporte, formato de existencias en bodegas, de control de recepción y de despacho de materias primas); razón por la cual, fueron modificados y actualizados, y al mismo tiempo se procedió a la elaboración de otros nuevos, con el fin de que contribuyeran positivamente en la ejecución de los procesos. Pues el hecho de que estos se encontraran desactualizados ocasionaba que no se pudiese agilizar con las actividades y tareas que realizan cada uno de los colaboradores que hacen parte de la misma.

De esta forma, con las respectivas modificaciones, actualizaciones y elaboración de los nuevos formatos, se logró que la empresa tenga un control, seguimiento y evaluación de los procesos que son desarrollados en el área de logística y compra, ya que por medio de estos fue posible agilizar las diferentes actividades que a diario se llevan a cabo.

3.2.2. Supervisar que los procedimientos cumplan con los diferentes formatos y sus procesos. Con el propósito de brindar soluciones y mejoras a las falencias que se tiene dentro del área de logística y compra en la empresa, se procedió a aplicar una lista de verificación, con el fin de determinar con exactitud el cumplimiento de los formatos que posee la organización.

Es así que, luego de haber aplicado la lista de verificación, se encuentra que existen varios de los formatos que no poseen con las especificaciones necesarias para controlar y evaluar las actividades del área de logística y compra en la empresa, por lo que se realizaron una serie de observaciones al director de dicho departamento, con el propósito de que fueran puestas en consideración. (Ver apéndice B)

3.3 Implementar los formatos necesarios para la realización de ciertos procesos en el área de logística

3.3.1. Verificar que los formatos utilizados en el área de logística se encuentren actualizados, de lo contrario realizar las actualizaciones correspondientes.

Tras haber realizado la revisión y verificación de los formatos, y haber encontrado que algunos de estos estaban obsoletos, y que otros no cumplían con las especificaciones necesarias para controlar y evaluar las actividades del área de logística y compra de la empresa, se procedió a la actualización y elaboración de los siguientes formatos, por medio de los cuales fue posible mejorar el desarrollo de los procesos.

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, a continuación se presenta una tabla con cada uno de los formatos que fueron actualizados y el objetivo que se persigue con la aplicación de los mismos, así como, cuál es la persona encarga de su aplicación.

Tabla 13
Formatos actualizados

FORMATOS PARA LA EMPRESA GRUPO DE SERVICIOS DEL CESAR		
TIPO DE FORMATO	OBJETIVO	RESPONSABLE
Solicitud de compra	Facilitar la adquisición de los productos que se requieren.	Líder de compras
Orden de compra	Brindar a la empresa la posibilidad de poder determinar más fácilmente los tipos y cantidades de productos que requiere.	Líder de compras
Pedidos adicionales	Apoyar y equilibrar los faltantes de inventario.	Almacenista
Control de canastillas	Establecer un mejor control de los productos que se tienen en bodega.	Almacenista
Control de herramientas menores	Conocer la cantidad de herramientas con que cuenta la empresa para realizar su actividad.	Almacenista
Control de botellones	Realizar un mayor control sobre la cantidad de producto existente y utilizado.	Administrador de campo
Control de canastillas de agua	Especificar los tiempos en que se realiza la entrega del producto.	Administrador de campo
Registro de proveedores	Identificar con que proveedores se cuenta y que beneficios le ofrecen.	Líder de compras

Nota: La tabla presenta información sobre los formatos que fueron actualizados con su objetivo. Fuente: Elaboración propia de la pasante.

Entre tanto, con base a lo expuesto en la tabla, a continuación se presenta el modelo del flujo-grama empleado al momento de realizar una compra, en el cual se especifica el procedimiento a seguir y la secuencia de actividad; igual mente, para tener una mejor apreciación de los formatos que fueron actualizados en el transcurso de la pasantía en el apéndice C, se muestra la forma como quedaron estructurados los mismo.

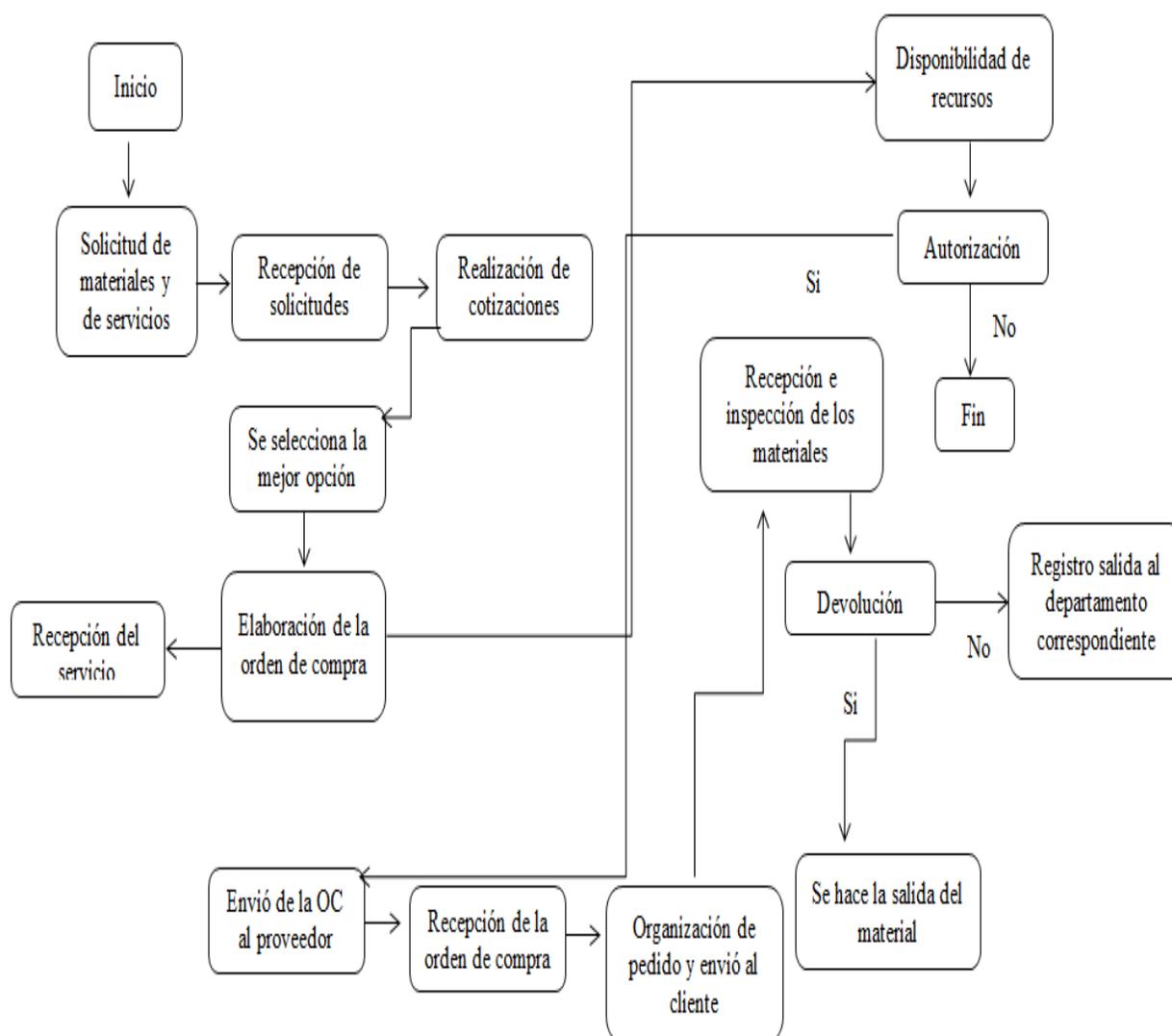


Figura 10. Flujo-grama, para la orden de compra.

Fuente: Elaboración propia de la pasante.

3.3.2. Revisar que los formatos en campo se encuentren debidamente diligenciados

como corresponde. Con el fin de poder revisar de forma adecuada y veraz los diferentes formatos que maneja la empresa en el área de logística y compra, se hizo necesario emplear una lista de verificación como medio de apoyo; con la cual, se detectó que el formato de guía de transporte, de verificación de bascula y de cotización del servicio, eran los únicos que se hallaban actualizados e implementándose. Por tal motivo, se procedió a la modificación de los

siguientes: formatos solicitud de compra, orden de compra, pedidos adicionales, control de canastillas, control de herramientas, control de botellones, control de canastillas de agua, registro de proveedores. (Ver apéndice D)

Capítulo 4. Diagnóstico final

Para la realización de la pasantía, fue necesario apoyarse en los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera, los cuales, fueron fundamentales a la hora de realizar el trabajo; teniendo en cuenta que se brindó apoyo a las actividades que se llevan a cabo en el área de logística y compras de la empresa Grupservic del Cesar.

En este sentido, hay que decir que durante el desarrollo de la pasantía se logró rectificar algunas falencias que se encontraron al comienzo de esta, en los diferentes formatos que son empleados para el control de los procesos y actividades, razón por la cual, se procedió a la elaboración, verificación y actualización de los formatos utilizados en el área de logística y compra, con el fin de mejorar y dar cumplimiento al protocolo estipulado por la organización.

De esta manera, como pasante se da cumplimiento a cada una de las labores que fueron trazadas por la dependencia, apoyando todas las actividades del área de logística y compra de la empresa Grupservic del Cesar.

Conclusiones

El área de logística y compras de la empresa Grupservic del Cesar, dentro de todos sus procesos y actividades, tiene como función el velar por que estos se desarrollen de manera adecuada, pues de esta depende en gran medida que la organización pueda tener un buen desarrollo y crecimiento.

Sin embargo, se evidenciaron ciertas falencias, en la implementación adecuada de los diferentes formatos que se poseen, pues, pese a que se cuenta con estos, no son aplicados correctamente, produciéndose así una gran desorganización debido al poco control, evaluación y seguimiento que se les hacen a los procesos y actividades que a diario se desarrollan en el área.

De esta manera, se hizo necesario realizar un diagnóstico para identificar con exactitud las falencias que presentaba el área de logística y compras, obteniéndose que pese a que es una empresa que tiene un adecuado plan de compras, no cuenta con información automatizada que le permita tener una mejor organización y control de los procesos y actividades; por tal motivo, se procedió a realizar actualizaciones y modificaciones a los formatos.

Por último, hay que decir que con el apoyo brindado a la empresa Grupservic del Cesar, se logró que está además de mejorar y actualizar los formatos necesarios para los procesos de logística y compras, sus colaboradores y directivos comprendieran lo importante es llevar un buen control, evaluación y seguimiento de todas las operaciones que se realicen, para poder obtener un adecuado crecimiento y desarrollo.

Recomendaciones

La empresa Grupservic del Cesar, es una organización que se caracteriza por su gran compromiso y dedicación con lo que hace, sin embargo, se hace necesario que se realice continuamente una evaluación y seguimiento de todas a las actividades y procesos que se adelantan en el área de logística y compras, con el fin de conocer en que se está fallando, y de esta manera poder elaborar estrategias que apoyen y orienten a los colaboradores al mejor desarrollo de sus actividades.

De igual forma, se recomienda estar continuamente revisando y actualizando los diferentes formatos que son utilizados para registrar la información, puesto que el proceso de logística en muchas ocasiones puede verse afectada por estas circunstancias; los cuales a su vez permitirían tener una mejor supervisión de los productos evitando así que hallan pérdidas.

Por otro lado, se requiere realizar implementar nuevos formatos que ayuden en el procesos de compra y logística, por lo que el tener un plan en el que se estipule de forma clara la finalidad y la importancia el emplear de forma adecuada y frecuente los formatos en esta área, genera que se tenga un mejor crecimiento y desarrollo organizacional.

Referencias

- Arnold, M., & Osorio, F. (30 de Abril de 2016). *Introducción a los conceptos básicos de la teoría general de sistemas*. Recuperado el 2017, de <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/lms/moodle/mod/page/view.php?id=24268>
- Ministerio de salud y protección social. (2013). *resolución 2674*. Recuperado el 2017, de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=54030>
- Presidencia de la republica . (23 de Diciembre de 1997). *Decreto 3075*. Recuperado el 2017, de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=3337>
- Rivas, L. (2009). Evolución de la teoría de la Organización. *Universidad & Empresa*, 11-32.

Apéndices

Apéndice A. Modelo encuesta.

Objetivo de la encuesta: Mejorar el proceso logístico y compras, con el fin de obtener una mejora continua en los protocolos establecidos de la empresa Grupo de Servicio del Cesar en el municipio de San Martín-Cesar.

Encuesta dirigida a los colaboradores del área de logística y compras de la empresa Gupservic del Cesar.

1. ¿Posee la empresa un plan de gestión de compras actualizado?

SÍ___ NO___

2. ¿Usted recolecta información mediante diferentes formatos?

SÍ___ NO___

3. ¿Cuáles de los siguientes factores son tenidos en cuenta para realizar un proceso de compra?

Autorización del área administrativa___ Los recursos financieros asignados___

La programación de ventas___ Inventarios___ Proveedores___

Otros___ ¿Cuáles?_____.

4. ¿Qué tipo de problemas se evidencian durante los procesos de compra de la empresa?

Demora en la entrega de mercancías ___ Descuadre de inventario___

Productos de baja calidad ___ Mal registro de información ___

Poco control de inventarios y formatos___

5. ¿Existen demoras en la información que suministran las demás áreas?

SÍ___

NO___

6. ¿En cuáles de los siguientes procesos logísticos de compra es más común encontrarse inconvenientes?

___ Contacto de proveedores ___ Registro de información ___ Recibido de mercancía___ Descargue de mercancía___ Control de mercancía ___ Cancelación de pedidos___ Salida o baja de inventario___ Organización de los inventarios___
Otros___ ¿Cuál?

7. Seleccione cuales aspectos son importantes fortalecer los procesos de compra:

___ Planificación y Administración de Inventarios

___ Desarrollo de formatos

___ Costos Logísticos

___ Canales de Distribución

___ Atención al cliente

___ Servicio al cliente

FORMATO DE ORDEN DE COMPRA

 NIT. 900.915.961-5		ORDEN DE COMPRA Y/O SERVICIO		FORMATO	
				CODIGO: CP-RE-005	
				VERSION: 02	PAGINAS: 1 DE 1
IMPRESO ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA					
PROVEEDOR :		ORDEN DE COMPRA N°			
CONTACTO :		FECHA:			
SOLICITANTE:		PUNTO OPERATIVO			
<p>CONVENCIONES: El número de orden de compra será identificado colocando tres cifras numéricas consecutivas iniciando desde el 001, separadas por un guión del código de cada departamento. Ej: 001-HSEQ. Los códigos de los departamentos están identificados así: CP (Logística y compras), GG (Gerencia General), GO (Gerencia de Operaciones), GH (Gestión Humana), HSEQ (Salud, Seguridad, Medio Ambiente y Calidad), DF(Dirección Administrativa y Financiera), CT(Contabilidad)</p>					
DESCRIPCION DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO	UND	CANTIDAD SOLICITADA	OBSERVACIONES	VALOR UNITARIO	VALOR
Página 1			Página 3		
FAVOR FACTURAR A Grupo de Servicios del Cesar: GRUPSERVIC S.A.S. NIT 900.915.961-5. DIRECCION · CARRERA 12 A No. 15 - 64, SEGUNDO PISO, BARRIO BUENOS AIRES, SAN MARTIN- CESAR. CEL 3175171124 - 3175102858 AL RADICAR LA FACTURA ADJUNTAR ORIGINAL Y COPIA CON FIRMA Y SELLO DE RECIBIDO.			TOTAL (Se relaciona con el valor de la factura SIN IVA) \$	-	
CONDICIONES COMERCIALES					
LUGAR DE ENTREGA			Página 4		
FECHA DE ENTREGA					
FORMA DE PAGO			Página 2		
GARANTIA					
OBSERVACIONES					
APROBADO POR:			AUTORIZADO POR:		
CARGO			CARGO: GERENTE GENERAL		

Fuente. Elaboración propia de la pasante.

FORMATO DE CONTROL DE HERRAMIENTAS MENORES

 NIT. 900.915.961-5		CONTROL DE HERRAMIENTAS MENORES												FORMATO						
														CODIGO: CP-RE-011						
RESPONSABLE:														VERSION 01		PAGINAS 1 DE 1				
CARGO:														IMPRESO ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA		PERIODO:				
ITEM	DESCRIPCION	CANTIDAD	AGOS			SEP			OCT			NOV			DIC			ENE		
			B	R	M	B	B	R	M	B	R	M	B	R	M	B	R	M	B	R
1	PRENSA PARA ABOCAR TUBO DE COBRE 3/16 a 1/2	1																		
2	CAUTIN MANGO ELECTRICO DE 40W 1 WELLER SP-40	1																		
3	ALICATE DE 8" 1 STANLEY	1																		
4	TALADRO PERCUTOR DE 1/2" 550W 0-3000 BOSCH	1																		
5	ALICATE HOMBRESOLO DE 10" RECTO 1 STANLEY	1																		
6	PISTOLA DE SILICONA LIQUIDA 1 N/A N/A \$ 13.000,00 \$ 1 3.000,0	1																		
7	DESTORNILLADORES DE PALA DE 1/4" X 4" STANLEY PEQUEÑO	1																		
8	DESTORNILLADORES DE PALA DE 1/4" X 4" STANLEY MEDIANO	1																		
9	REMACHADORA MANUAL 1 STANLEY	1																		
10	JUEGO DE MANOMETROS DE ALTA Y BAJA PRESION	1																		
11	PINZA VOLTIAMPERIMETRICA 1 KYORITZU 2017	1																		
12	BOQUILLA BRONCE PARA CILINDRO MAP 3	1																		
13	CILINDRO DE GAS MAP	1																		
14	CAJA DE HERRAMIENTA	2																		
15	HOJA DE SEGUETA	1																		
16	TIJERA DE LAMINA 5"	1																		
17	LLAVE DE TUBO 10"	1																		
18	LLAVE EXPANSIVA	1																		
19	MARTILLO DE UÑA	1																		
20	LIMA PLANA	1																		
21	LIMA TRIANGULAR	3																		
22	PRENSA MANUAL DE 30 CM	1																		
23	JUEGO DE LLAVES BAHCO DE 3/8" A 3/4"	1																		
24	LLAVE FIJA DE 1"	1																		
25	LLAVE FIJA DE 7/8"	1																		
26	JUEGO DE LLAVES FIJAS DOBERMAN 6- 22 mm	1																		
27	CORTA TUBO	1																		
28	JUEGO DE LLAVES BRISTOL	1																		
29	LLAVE MATRIZ LAVADORA	1																		
LAS HERRAMIENTAS EN MAL ESTADO SON CAMBIADAS																				
CONVENCIONES; B: BUENO R: REGULAR M: MALO																				
VERIFICA:																				
FECHA:																				
OBSERVACIONES																				

Fuente: Elaboración propia de la pasante.

FORMATO DE EVALUACION DE PROVEEDORES

 NIT. 900.915.961-5		EVALUACION DE PROVEEDORES NO CRITICOS		FORMATO	
				CODIGO: CP-RE-003	
				VERSION: 01	PAGINA: 1 DE 1
<small>IMPRESO ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA</small>					
1. IDENTIFICACION PROVEEDOR					
RAZON SOCIAL			FECHA:		
DIRECCION			CIUDAD:		
TELEFONO			CORREO ELECTRONICO		
GERENTE			ASESOR COMERCIAL		
RESPONSABLE DE CALIDAD DEL PROVEEDOR					
PRODUCTOS O SERVICIOS A PROVEER					
2. CRITERIOS DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES					
#	PARAMETROS	POND. %	CALIFICACION	OBSERVACIONES	
1	PRECIO	20%			
2	CALIDAD	25%			
3	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	25%			
4	UBICACIÓN	10%			
5	SOLVENCIA	20%			
	TOTAL	100%			
3. SISTEMA DE CALIFICACION					
#	PARAMETROS	POND. %	CALIFICACION		
1	PROVEEDOR TIPO A	100-90	EXCELENTE		
2	PROVEEDOR TIPO B	89-80	BUENO		
3	PROVEEDOR TIPO C	79-70	REGULAR		
4	PROVEEDOR TIPO D	MENOS DE 69	NO ACEPTABLE		
7. CONCLUSIONES					
1. ASPECTOS POSITIVOS					
2. ASPECTOS A MEJORAR					
3. VERIFICACION DE RECOMENDACIONES Y MEJORAS					
EVALUADOR			APROBADO		

Fuente: Elaboración propia de la pasante.

Apéndice E. Evidencia fotográfica de la pasantía en la empresa Grupservic del Cesar.







• Si no puedes volar, entonces
• Si no puedes caminar entonces
sea lo que sea sigue
adelante.
Mo





