

Información Importante

La Universidad Santo Tomás, informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea de la Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan **finalidad académica**, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, la Universidad Santo Tomás informa que “los derechos morales sobre documento son propiedad de los autores, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.”

Bibliotecas Bucaramanga
Universidad Santo Tomás

Informe práctica empresarial C.O.P.C.S.A

Sindy Yudith Guerrero Olejua

**Informe práctica empresarial presentada como requisito para optar al título de
Negociador Internacional.**

Director

Guillermo Barreto Gómez

Profesional en Relaciones Internacionales



Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Facultad de Negocios Internacionales

2014

Dedicatoria

Este logro está dedicado, al amor, la comprensión y el apoyo de una gran mujer que es mi madre, a mi padre por dejarme como herencia el buen ejemplo y grandes enseñanzas para la vida; a los dos por permitirme crecer en un hogar lleno de respeto y alegría. A mi hermano por cultivar ese fuerte lazo que nos une, por sus consejos, y su preocupación por que mis sueños se conviertan en realidad y mi novio por su compañía y su apoyo incondicional.

Agradecimientos

A la COPC S.A., por permitirme hacer parte de su equipo de trabajo, brindándome grandes oportunidades para mi crecimiento profesional y personal. A Buenaventura una ciudad olvidada del pacifico Colombiano, con un cielo hermoso y con gente buena y trabajadora; porque ha transformado mi manera de ver la vida. A todos los maestros que aman lo que hacen, que entregan además de su conocimiento su corazón, a esos maestros que se ganan meritoriamente nuestra admiración.

Contenido

	Pag.
Introducción	13
1. Informe práctica empresarial C.O.PC.	14
1.1 Justificación	14
1.2 Objetivos	14
1.2.1 Objetivo General	14
1.2.2 Objetivos específicos	14
2. Perfil de la empresa	16
2.1 Razón Social	16
2.2 Objeto Social	16
2.3 Ubicación, Teléfonos, correo electrónico y Jefe Inmediato	16
2.4 Reseña Histórica	16
2.5 Misión	17
2.6 Visión	17
2.7 Organigrama	18
2.7.1 Ambiente organigrama	18
2.8. Instalación y equipos	22
2.8.1 Distribución de planta	22

2.9 Portafolio de Servicios	24
4. Cargo y Funciones	27
4.1 Cargo	28
4.2. Funciones Asignadas	28
5. Marco Conceptual	38
6. Aportes	41
7. Conclusiones y Recomendaciones	42
7.1 conclusiones	42
7.2 Recomendaciones	42
9. Referencia bibliográficas	44
Apéndices	

Lista de figuras

	Pag.
Figura1:Organigrama	18
Figura2: Instalación y equipos.....	22
Figura3:Distribución de planta de la compañía	23
Figura4: Diagrama revisión y restructuración de procedimientos.....	28
Figura5: Diagrama de parametrización daruma	32
Figura6: Mapa de procesos	33
Figura7: Diagrama de apoyo plan direccionamiento estratégico	34
Figura8: Mapa estratégico	36

Lista de Apéndices

	Pag.
Apéndice A. Formato inspección de vehículos	43
Apéndice B. Orden interna de entrega	44
Apéndice C. Formato inspección de contenedores estándar 2 A y 5B	45
Apéndice D. Guía de transito	46
Apéndice E. Visita de descargue de café.....	47
Apéndice F. Formato evaluación de proveedores Basc	48
Apéndice G. Control toma de muestra mal identificada	49
Apéndice H. Estructuración plan de acción direccionamiento	50

Resumen

En este informe se reúne todos aquellos conocimientos que me permitió adquirir la práctica profesional en la Compañía Operadora Portuaria Cafetera S.A., refleja las experiencias vividas en un ambiente laboral y la aplicación de conocimientos adquiridos en la universidad, al igual que el desarrollo de habilidades en el manejo de procesos logísticos portuarios de café en el puerto de Buenaventura, Cartagena y Santa Marta.

La práctica empresarial es una opción de grado que me permite desarrollar competencias en las diferentes etapas del proceso logístico de un producto con destino a la exportación, me ofrece la opción de acoplarme al mundo laboral logrando convertirme en un profesional con experiencia y mayor nivel de competencia en el área de comercio internacional.

Glosario

Basc: Norma diseñada para ser utilizada por organizaciones de todos los tamaños, independientemente de la naturaleza de sus actividades; que cuenta con elementos esenciales para un sistema eficaz de Gestión de Control y Seguridad en el Comercio Internacional.

Café rechazado: El café rechazado es aquel que no cumple con las evaluaciones realizadas por la oficina de calidad Almacafe para ser exportado, tales como granulometría, prueba de taza, y granos defectuosos.

Daruma: Es un software que apoya de manera integral la administración, control y mejoramiento de los sistemas de gestión de la compañía, permitiendo cumplir con los estándares nacionales e internacionales. Cada módulo brinda la opción de ser parametrizado de acuerdo a las necesidades de la empresa.

Dirección estratégica: Canalizar los requerimientos de ley, las directrices de la Junta Directiva y del entorno, dentro del contexto de las partes interesadas de la Organización, para direccionar a través de planes estratégicos corporativos, enmarcados dentro de políticas, objetivos y estrategias, medibles y coherentes con las autoridades y responsabilidades establecidas en los diferentes procesos; divulgadas a través de parámetros de comunicación interna eficaz.

Exportador de café: Persona natural o ente jurídico, dedicado a la exportación del café.

Manual: Documentos que especifican los sistemas de gestión de una organización.

Muestras de Excelso: Es la actividad por la cual se toma cierta cantidad de café (20%) de cada lote al momento del descargue en las bodegas de café, para presentarla a las oficinas de calidades de Almacafe, donde se realiza un análisis sobre la calidad del mismo

Parametrizar Daruma: Configurar un software para que permita mantener y controlar de manera ágil y detallada la información requerida por la compañía en un momento dado;

convirtiendo el sistema en una herramienta informática que permite bajo una única plataforma, llevar un control integrado de cualquier actividad o proceso en la operación logística portuaria del café.

Proceso de Almacenamiento: Proceso que describe las actividades y define los criterios así como los métodos necesarios para dar cumplimiento a los requisitos de almacenamiento en la operación logística del café.

Proceso de Descargue: Proceso que describe las actividades y define los criterios así como los métodos necesarios para dar cumplimiento a los requisitos de recibo de producto con destino a la exportación.

Proceso de Embalaje: Proceso que describe las actividades y define los criterios así como los métodos necesarios para dar cumplimiento a los requisitos del cliente para el embalaje en la operación logística del producto con destino a la exportación.

Proceso de Muestreo: Proceso que describe las actividades y define los criterios así como los métodos necesarios para dar cumplimiento a los requisitos de toma de muestras en el proceso logístico del café destinado a la exportación.

Procedimiento: Documento que establece la forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso, estos pueden estar documentados o no.

Procesos portuarios: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que transforman entradas en resultados.

Operador Portuario: Es la empresa autorizada por la superintendencia de puertos y transporte, dedicada a servicios en los puertos, directamente relacionados con la entidad portuaria, tales como cargue y descargue, almacenamiento, practicaje, remolque, estiba y desestiba, manejo terrestre o porteo de la carga, dragado, clasificación, reconocimiento y usería. (LEY 1 DE 1991)

Sistema Integrado de Gestión: Planificar, estructurar, auditar y mejorar el sistema integrado de gestión de la Compañía, de acuerdo con los requerimientos de gestión que establecen las partes interesadas.

Useria: Se entiende por usería a toda actividad realizada a la nave por ejemplo, aprovisionamiento de víveres, combustible, mantenimiento, etc., necesarios para el viaje

Introducción

En la actualidad las empresas buscan relacionarse con el mercado global, para lograr ampliar sus ofertas de negocio y así no depender del mercado nacional, para esto se requiere contar con profesionales especializados en las diferentes actividades implícitas del comercio exterior y los negocios internacionales.

Esto hace que quienes decidimos estudiar carreras como negocios internacionales, nos preocupemos por convertirnos cada día en profesionales competentes y capaces para así enfrentar sin miedo un mundo globalizado, para esto debemos llevar lo teórico a la práctica. En lo corrido de la carrera de Negocios Internacionales de la Universidad Santo Tomas sede Bucaramanga, se nos enseñó sobre temas enfocados con el comercio exterior, sobre cómo llevar a cabo una negociación internacional, como realizar una importación o una exportación, con énfasis en la distribución física internacional y la importancia de la misma al momento de comercializar con mercados foráneos; fue así como conocimos quienes intervienen en estos procesos, y todo lo que esto conlleva.

Este informe final va enfocado al trabajo que realiza una parte de esa cadena logística que permite que nuestros productos sean conocidos y adquiridos en un mercado global; me refiero a los operadores portuarios, quienes son los encargados de prestar servicios directos a las entidades portuarias, tales como el cargue, descargue, almacenamiento, estiba, desestiba, y usería. Tal vez se podrían considerar pequeñas piezas de la cadena logística sin dejar de resaltar su importancia.

Durante la práctica adquirí conocimiento sobre los diferentes procesos logísticos y administrativos que la compañía ha venido desarrollado en 20 años, con enfoque al cumplimiento de la norma ISO 9001:2008 y la norma de seguridad Basc, permitiéndome aprender sobre la importancia y responsabilidad de un operador portuario en la cadena logística. Adquirí habilidades en el manejo logístico del café Colombiano con destino a la exportación, en el principal puerto de Colombia, Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura.

1. Informe práctica empresarial C.O.PC.

1.1. Justificación

La integración de nuestro país con el resto del mundo permite que el comercio internacional sea mayor, y que se abran nuevas oportunidades para comercializar con mercados extranjeros; en los últimos años Colombia ha firmado acuerdos comerciales con el fin de romper fronteras arancelarias y así poder entrar a competir en un mercado global, exigiendo a quienes hacemos parte de esta cadena, a ser profesionales mas competentes para enfrentar nuevos retos.

Esta es una razón por la cual decidí escoger como opción de grado realizar la práctica profesional, de esta manera puedo hacer un paralelo de lo teórico y lo práctico, aplicar lo aprendido, adquirir experiencia, y ampliar mis conocimientos logrando con esto convertirme en un profesional, formado no solo de manera teórica sino también practica, obteniendo como resultado ser más competitivo.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General.

Brindar apoyo en la reconstrucción de los procedimientos logísticos portuarios de la COPC S.A., en el puerto de Buenaventura, facilitando mediante herramientas tecnológicas la gestión documental y dando cumplimiento al mejoramiento del sistema de gestión de la calidad.

1.2.2 Objetivos específicos

- Garantizar una adecuada gestión documental de los procedimientos operativos logísticos del café destino a la exportación, con el fin de entregar de manera ágil y oportuna la información al equipo de trabajo al momento de una auditoria.
- Generar alternativas que conduzcan a la mejora continua logrando a largo plazo la excelencia en los servicios ofrecidos.

- Parametrizar o configurar software para administrar, controlar y mejorar los procesos portuarios al café de exportación cumpliendo sistema de gestión de la calidad y seguridad Basc.
- Apoyar en la elaboración, diagnostico y formulación del direccionamiento estratégico de la compañía 2014 -2016.

2. Perfil de la empresa

2.1 Razón Social

COMPAÑÍA OPERADORA CAFETERA S.A COPCSA

2.2 Objeto Social

Su objeto principal es el de ocuparse del manejo y control del café de exportación en los puertos de Buenaventura, Cartagena y Santa Marta

En tal virtud prestara los servicios de estiba-desestiba, cargue y descargue, manejo terrestre o porteo de la carga, reconocimiento, inspección, clasificación y toma de muestras, llenado y vaciado de contenedores, embalaje de la carga, pesaje, alquiler de equipos, almacenamiento y fumigaciones, entre otros. Todo ello dentro de las mejores condiciones de agilidad, eficiencia, economía y seguridad. Igualmente la sociedad podrá ocuparse del manejo logístico de otras mercancías de exportación e importación diferente al café en los puertos, zonas logísticas, zonas francas, depósitos habilitados y zonas primarias de Colombia

2.3 Ubicación, Teléfonos, correo electrónico y Jefe Inmediato COPCSA., se encuentra ubicada en el terminal marítimo S.P.R.B Bod.2 y 3 edificio Alcázar en la ciudad de Buenaventura, Valle del Cauca.

1. Teléfonos: PBX: 2 41 91 29- 2 42 36 93
2. Página Web: www.operadoracafetera.com

Correos Electrónicos:

1. Gerencia: mapizu@operadoracafetera.com
2. Coordinador Administrativo y Financiero: julioc@operadoracafetera.com

2.4 Reseña Histórica

C.O.P.C.S.A se constituye como un operador portuario de acuerdo a los términos de la ley 1º de 1991 creada por la subdirección comercial de la Federación Nacional de Cafeteros de Colombia con el propósito de superar las fallas y deficiencias en cuanto a la

responsabilidad, seguridad y manejo y en general en cuanto a las operaciones portuarias que se presentaban con la empresa Puertos de Colombia, fallas y deficiencias que daban como resultado un bajo nivel de rendimiento para la exportación de café, buscando así integrar la exportación portuaria del café en los puertos Colombianos.

Cuenta con eficiencia operativa y capacitación de personal, cumpliendo con las exigencias del mercado y las necesidades del cliente dando así una respuesta veraz, oportuna y eficaz dentro del proceso logístico, así mismo garantiza las asesorías correspondientes sobre el manejo adecuado y normatividad que se le debe dar al café con destino a los mercados internacionales. Actualmente la compañía cuenta con un alto portafolio de servicios que satisfacen las necesidades de los exportadores de café.

2.5 Misión

Satisfacer integralmente las necesidades y las expectativas de los clientes, en cuanto a efectividad, seguridad y confiabilidad y costos en la operación portuaria del café de exportación con excelencia en el servicio, desarrollando las operaciones que garanticen un ambiente sostenible. (COMPAÑÍA OPERADORA CAFETERA S.A COPCSA, 2014).

2.6 Visión

Lograr que la Compañía Operadora Portuaria Cafetera S.A. sea reconocida en el 2015, como el líder en todos los servicios portuarios que presta en el manejo del café de exportación, a través del talento humano calificado y tecnología de punta, que garanticen su desarrollo y fortalecimiento. (COMPAÑÍA OPERADORA CAFETERA S.A COPCSA, 2014).

2.7 Organigrama

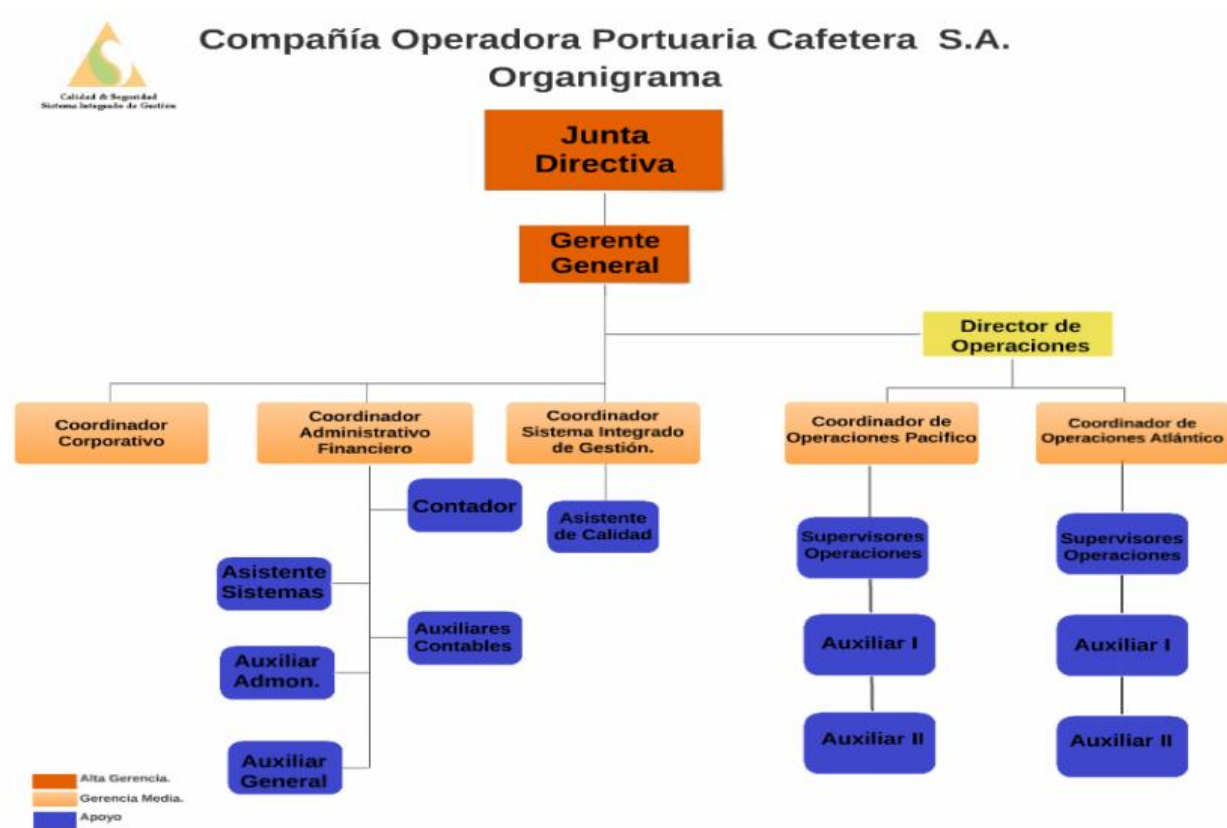


Figura 1: Organigrama

Fuente : C.O.PC

2.7.1 Ambiente organigrama

La compañía está conformada por 100 empleados, organizados de la siguiente manera:

- Buenaventura 85 funcionarios; 8 en el área administrativa, 1 en el área corporativo, 2 en el área de calidad ,4 en el área contable y 70 en el área de operaciones.
- Cartagena 10 funcionarios; 3 en el área administrativa y 7 en el área de operaciones.
- Santa Marta 5 funcionarios; 1 en el área administrativa y 4 en el área de operaciones.

En primer lugar está la junta directiva, principal órgano de dirección, cuenta con 7 integrantes y es responsable de la dirección general de los negocios y operaciones

realizadas por la compañía, está conformada por el presidente, cinco suplentes y el secretario.

En segundo lugar se encuentra la gerencia, la cual está encargada de representar a la sociedad judicial y extrajudicialmente ante los asociados, terceros y toda clase de autoridades judiciales y administrativas, de dirigir y gestionar todas las actividades que tiendan a cumplir los fines de la compañía, aprobar toda la documentación relacionada con el sistema de gestión en control y seguridad Basc, mejorar el enfoque proactivo de la organización con el fin de minimizar los riesgos y mejorar el desempeño del negocio, mantener debidamente informada a la junta directiva del cumplimiento de sus funciones y ejercer las demás funciones que la junta directiva.

En tercer lugar del organigrama tenemos al director de operaciones, quien es el encargado de gestionar todo lo relacionado con las operaciones a nivel nacional, proveer a la gerencia toda la información estadística de las operaciones de todos los puertos, establecer los procedimientos y actividades de operaciones y sus responsables de ejecución, Servir de apoyo a la administración para la toma de decisiones en los temas relacionados a las operaciones logísticas portuarias del café.

La empresa cuenta con cuatro aéreas las cuales se encuentran estructuradas de la siguiente manera: área corporativa, área administrativa, área de sistema integrado de gestión y área de operaciones; en cada uno de ellos se cuenta con un coordinador como responsable.

A continuación las funciones principales de cada coordinador:

- El coordinador corporativo está encargado de mantener una comunicación directa con el cliente, se encarga de atención de quejas y reclamos, realiza visitas a clientes, es el responsable de realiza la medición de satisfacción de clientes, mantener y ampliar la base de clientes de la compañía, y realiza informes sobres su gestión a el gerente.

- El coordinador administrativo y financiero es el encargado de gestionar las compras de bienes, servicios y suministros, está encargado del manejo de personal de toda la compañía (Buenaventura, Cartagena y Santa Marta), lleva el control de los recursos físicos y económicos, y debe participar en la elaboración de los planes, manuales, procedimientos e instructivos del Sistema de Gestión en Control y Seguridad Basc. A su cargo tiene al contador quien está encargado de llevar la contabilidad de la compañía, con el apoyo del auxiliar contable; el asistente de sistemas está a cargo de igual manera del coordinador administrativo y financiero y se encarga de mantenimiento de redes y equipos de cómputo de la compañía. El coordinador administrativo y financiero cuenta con el apoyo de un auxiliar administrativo y un auxiliar general, quienes deben cumplir con funciones como recepción de llamadas, manejo de correspondencia, archivo de documentación, enrolamiento de funcionarios, tramitar permisos de visitantes entre otros.
- El coordinador del sistema integrado de gestión es quien se encarga de mantener Sistema de gestión de la Calidad, Coordinar la programación de las auditorías internas de calidad, ejecutar y realizar su seguimiento, Cumplir las responsabilidades establecidas para el Representante de la Dirección numeral 5.5.2 de la Norma ISO 9001: 2008, y este a su vez cuenta con el apoyo del asistente de calidad quien está encargado de apoyar cada una de las funciones realizadas por el coordinador.
- En el área de operaciones se cuenta con dos coordinadores uno en Buenaventura y otro para Cartagena y Santa Marta, ellos están encargados de proveer al Director de Operaciones toda la información requerida de las operaciones logísticas del café en puerto de manera diaria, coordinar todas las actividades del descargue incluidas la contratación y coordinación de las cuadrillas de estibadores para los servicios requeridos y la coordinación del trabajo de los auxiliares de muestreo, y planear y programar los turnos y horarios de trabajo del persona; tienen a su cargo a los supervisores de descargue, almacenamiento y embalaje de café encargados de:
- Supervisor de descargue esta es responsable de coordinar el Ingreso de Vehículos a las Bodegas, coordinar las devoluciones de sacos y fiques de los clientes de la

COPC S.A., y coordinar el trabajo de los auxiliares de muestreo y personal de servicios varios;

- Supervisor de almacenamiento encargado de realizar la apertura y cierre de bodegas, Proveer al Director de Operaciones (en Buenaventura) o al Coordinador de Operaciones (en Cartagena) toda la información requerida de las operaciones diarias, Controlar el movimiento interno de mercancía, se encarga de la revisión de las bodegas, el mapa de goteras;
- Coordinar y controlar todo lo relativo a los embalajes de café a granel y en otras presentaciones como en sacos, al vacío o grain pro, verifica la cantidad de contenedores, lotes de café a embalar, delega personal para revisión de contenedores, contratar y coordina las cuadrillas de estibadores para el servicio de embalaje entre otras actividades inherentes al cargo.

A cargo de los supervisores están los auxiliares de operaciones clasificados como I y II, los primeros son los encargados de tomar las muestras de café, diligenciar formatos de inspección, registro de información de vehículos o contenedores, son un apoyo general en el desarrollo de las diferentes procesos operativos y logísticos del café; los auxiliares II son los servicios varios quienes se encargan de realizar limpieza a las bodegas, recoger el café del piso de los cobertizos, armar pacas (agrupar 50 sacos de fique y amarrar) y clasificar fiques.

2.8 Instalación y equipos

DESCARGUE						
		BUENAVENTURA	CARTAGENA	SANTA MARTA	TOTAL COPC S.A.	
Cantidad de Elevadores		8	13	1	22	Elevadores
Capacidad de descargue	Vehiculos/hora	8	9	2	19	V/h
	Vehiculos/día (8horas)	64	72	16	152	V/d
	Vehiculos/mes (26días)	1664	1872	416	3952	V/m
Capacidad de descargue	450 sacos*Mes(26días)	748800	842400	187200	1778400	
ESTIBAS						
Capacidad Bodega	25 Sacos/ estiba	5.000	SPRC	SPRS	5.000	Estibas
*Base Vehículo promedio: Tractomula con 450 sacos de 70 Kilos c/u						
ALMACENAMIENTO						
		BUENAVENTURA	CARTAGENA	SANTA MARTA	TOTAL COPC S.A.	
Capacidad Bodegas (sacos)		100	Bodegas administradas por la SPRSC S.A.	Bodegas administradas por la SPRSM S.A.	100	Sacos
Promedio permanencia de café en Bodega		5 días			5 días	Promedio días
Capacidad mensual de las bodegas		600.000 Sacos/Mes			600.000 S/M	Sacos Mes
EMBALAJE						
		BUENAVENTURA	CARTAGENA	SANTA MARTA	TOTAL COPC S.A.	
Cantidad de maquinas granelera		3	3	1	7	Maquinas a granel
Capacidad de embalaje	Maquina/hora	1	1	1	7	Cont/hora
Contenedores	Por día (8Horas)	24	24	8	56	Cont./día
	Por mes (26Días)	624	624	208	1456	Cont./mes
EQUIPOS						
		BUENAVENTURA	CARTAGENA	SANTA MARTA	TOTAL COPC S.A.	
Cantidad de elevadores		2	1	1	4	Elevadores
Capacidad de embalajeContenedores	cont/hora	1,5	2,5	1	5	Cont/Hora
	cont/día (8horas)	24	8	8	40	Cont./día
	cont/día (26 días)	832	208	208	1248	Cont./mes
SERVICIO DE EMBALAJE						
		BUENAVENTURA	CARTAGENA	SANTA MARTA Equipo alquilado	TOTAL COPC S.A.	
Cantidad de elevadores		7	x	x	7	Elevadores
Capacidad de Embalaje	Cont./hora	1	x	x	1	Cont/Hora
	Cont./día	56	x	x	56	Cont./día
	Cont./mes	1456	x	x	1456	Cont./mes

Figura 4. Instalación y equipos

Fuente: Compañía Operadora Portuaria Cafetera. Autor: Ana Clara Diez Mazo

La figura N°2 Instalación y equipos, nos permite observar la cantidad de equipos (elevadores o montacargas), y estibas que tiene la compañía para prestar cada uno de sus servicios principales (descargue, almacenamiento y embalaje de café) como operador portuario, además esta figura permite de igual manera dar a conocer la capacidad de

descargue por hora, día y mes, la capacidad que tienen las bodegas en cada puerto para el almacenamiento de café y la capacidad de embalaje a granel y servicio de embalaje (sacos) igualmente por hora, día y mes.

3.0. Distribución de planta

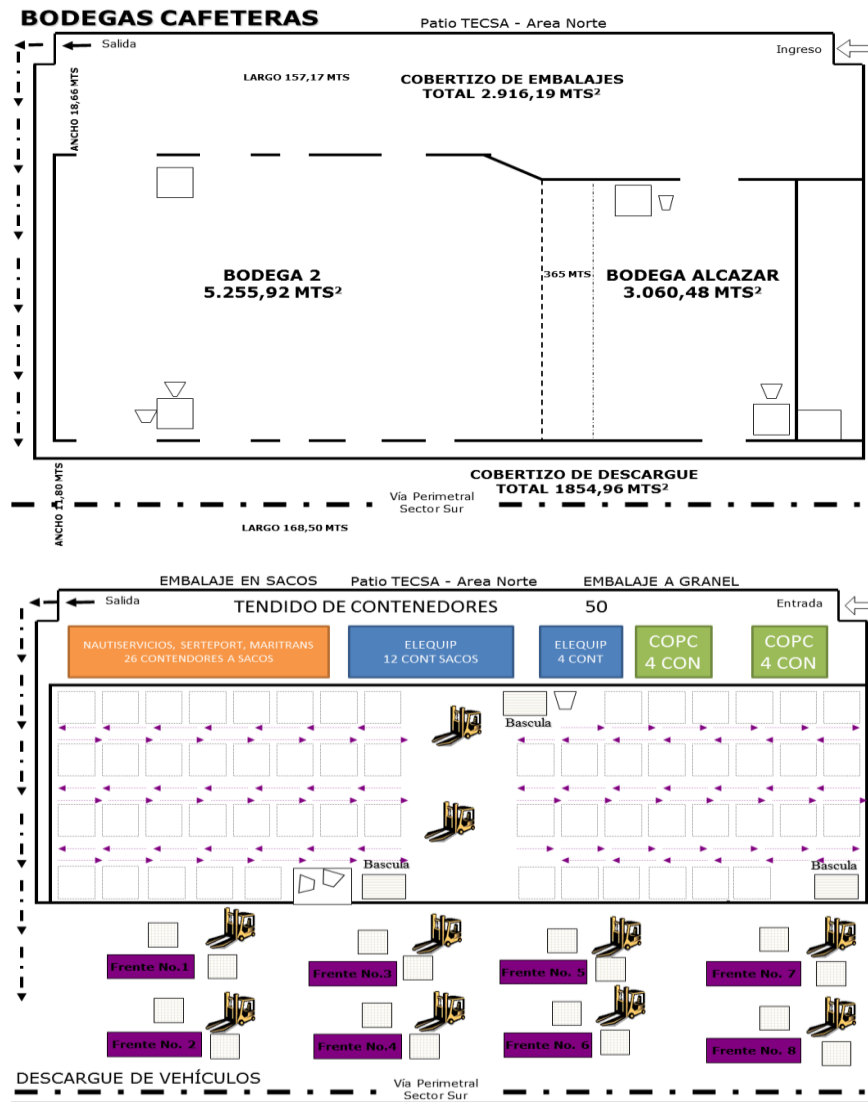


Figura 3: Distribución de planta de la compañía.

Referencia: Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura.

Autor: Diego Ríos Benítez

La grafica N° 3 nos permite observar la distribución de la infraestructura de la Compañía Operadora Portuaria Cafetera S.A., deja ver la ubicación de los cobertizos, las bodegas, los frentes de descargue; procurando ordenar los equipos y áreas de trabajo de manera eficiente, al mismo tiempo que segura y satisfactoria para el personal realizar el trabajo.

De forma más detallada, se podría decir que la estructura de la compañía permite gracias a su organización lo siguiente:

- Disminución de la congestión.
- Supresión de áreas ocupadas innecesariamente.
- Reducción del trabajo administrativo e indirecto.
- Mejora de la supervisión y el control.
- Mayor facilidad de ajuste a los cambios de condiciones.
- Mayor y mejor utilización de la mano de obra, la maquinaria y los servicios.
- Disminución de los retrasos y del tiempo del desarrollo de los procesos logísticos del café.

2.9. Portafolio de Servicios

La Compañía Operadora Portuaria Cafetera S.A., actualmente maneja la bodega cafetera en el puerto de Buenaventura y presta el servicio logístico y operativo en los Terminales de Cartagena, Santa Marta y Barranquilla. Puertos en los cuales se maneja la carga del país, se permite ofrecer los siguientes servicios:

- Repeso De Café En Puertos:

En el puerto de Buenaventura, contamos con ocho (8) básculas electrónicas conectadas al programa Samanta, software que permite un manejo ágil y eficaz de la información en el tiempo real para el pesaje e ingreso del café. Con lo anterior garantizamos que el pesaje del recibo y entrega del café sea confiable y seguro.

- Almacenaje Vigilancia Y Seguro:

En el puerto de Buenaventura, tenemos un contrato de administración de las bodegas de café con la Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A. con área de 8.316 MTS, debidamente demarcada para los lotes de café que ingresen a ella y

determinar con precisión los inventarios en el puerto por exportador y un área de 4.771 MTS, para la zona de descargue y embalaje de café.

- Servicio De Descargue:

La compañía tiene a disposición exclusiva 28 elevadores de 6.000 libras para garantizar el manejo del café, en el descargue del camión, e ingreso a la bodega, prestando este servicio a tarifas acordes con el mercado, siendo muy competitiva y seguros de que reducirán los costos de exportación. Como complemento a este servicio podemos ofrecer la información requerida para al exportador.

- Servicio De Pallet:

Integrando finalmente toda la operación, la compañía ha adquirido de uso exclusivo para el producto en Buenaventura 5.000 pallet, para estibar adecuadamente en la bodega del café.

- Servicio En El Manejo De Averías:

La compañía cuenta con personal especializado en este tipo de servicios tales como: (extracción, incorporación, re empaque y contramarcada, movilización saco por cambio de estibas y recosida de sacos).

- Embalaje De Café A Granel En Puerto:

Para prestar este servicio contamos con siete máquinas de llenado a granel así:

1. Buenaventura: Tres equipos para llenado de café a granel.
2. Cartagena: Dos equipos para llenado de café a granel.
3. Santa Marta: Un equipo para llenado de café a granel.

Como medida de seguridad y además de la vigilancia hombre, la compañía cuenta con seguridad a través de cámaras de video en este servicio a granel en los tres puertos. Adicionalmente dentro de este mismo tema de seguridad elaboramos acta antinarcóticos con presencia de la policía antinarcóticos.

- Embalaje De Sacos En Puerto:

Para prestar este servicio contamos con el apoyo de los montacargas y una máquina o banda transportadora para optimizar el servicio e implementar las mejores prácticas.

- Servicio De Fumigación:

En aras de ofrecer una mejor atención a todos nuestros clientes y teniendo en cuenta la necesidad apremiante de cuidar un producto tan importante como lo es el café; la Compañía Operadora Portuaria Cafetera S.A, ha implementado el servicio de fumigación de lotes de café.

- Servicio De Repaso De Café:

Durante 13 años, la Compañía Operadora Portuaria Cafetera, se ha especializado en ofrecer y prestar a todos los clientes, servicios especializados, que van encaminados a cuidar un producto tan importante como lo es el café, insignia de nuestro país ante el mundo. Cartagena cuenta con una maquina electrónica para repaso de café. Esta máquina es de última tecnología, a través de luz infrarroja electrónica, garantiza el análisis del grano en 360 grados, con 12 canales de canaleta, permite una producción de hasta 2.5 toneladas por hora.

- Otras Consideraciones: Las fortalezas en la unificación e integración de la operación del café en un solo Operador Portuario a través de la COPC S.A. podemos enumerarlas así:

1. El manejo directo por parte de la COPC S.A de las bodegas cafeteras
2. Descargue con equipo y personal propio
3. Seguridad electrónica
4. Servicios conexos para la manipulación de café en el puerto, (extracciones, incorporaciones, clasificación de sacos, etc.)
5. Tarifas competitivas y ajustadas al mercado
6. Garantía en el peso toda vez que recibimos y entregamos el café pesado a través de basculas electrónicas minimizando así el riesgo de pérdida y finalmente el manejo integral, lo que permite la optimización de la operación e información para el exportador desde la llegada del café a puerto hasta la entrega al naviero.
7. La Compañía Operadora Portuaria Cafetera tiene un alto reconocimiento en el mercado por su larga trayectoria y solidez destacándose como una empresa confiable que garantiza seguridad y oportunidad en la prestación de servicios y líder en el manejo exclusivo del café.

4. Cargo y Funciones

4.1 Cargo

Practicante Universitario, apoyo en la restructuración de procedimientos logísticos portuarios de café destino a la exportación en el puerto de Buenaventura.

4.2 Funciones Asignadas

1. Apoyo en la revisión y restructuración de los procedimientos logísticos portuarios al café colombiano, que se deben cumplir para poder ser exportado bajo altos estándares de calidad.
2. Parametrización y administración del software Daruma para los sistemas de gestión de la calidad de la Compañía Operadora Portuaria Cafetera S.A.
3. Apoyar a la Coordinación administrativa y financiera en el diseño, diagnostico y formulación del direccionamiento estratégico 2014 -2016.

4.2.1. Funciones Flujogramas

- 1) Apoyo en la revisión y restructuración de los procedimientos logísticos portuarios al café colombiano, que se deben cumplir para poder ser exportado bajo altos estándares de calidad.

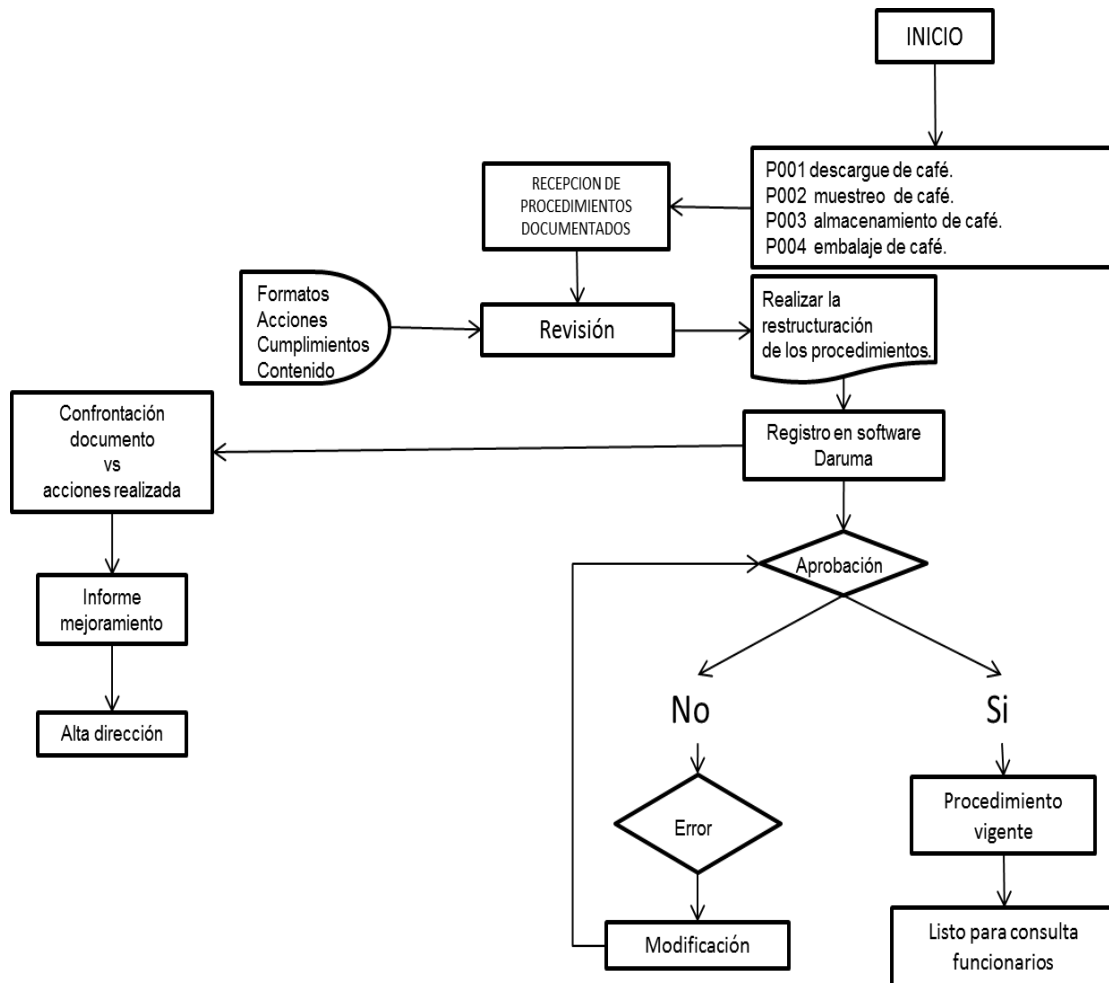


Figura 4: Diagrama revisión y restructuración de procedimientos para la función 1.

Referencia: Compañía Operadora Portuaria Cafetera S.A.

Autor: Sindy Yudith Guerrero Olejua

Descripción:

La compañía me hizo entrega de 4 procedimientos (documentos que establecen la forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso), correspondientes al proceso de operaciones los cuales fueron descargue en este documento se indican las actividades necesarias para realizar el descargue de café por parte de cada uno de los funcionarios encargados, indica el orden de cada actividad y el responsable de la misma; muestreo de café, en el procedimiento se indica cómo se debe realizar las tomas de muestra de café, cantidades exigidas por Almacafe calidades, y de igual manera indica cuales son los cuidados que se deben tener al tomar la muestra, almacenamiento este procedimiento trata sobre cómo se debe almacenar el café dentro de las bodegas y embalaje de café, que va a ser exportado desde la sociedad portuaria regional de Buenaventura a mercados internacionales, los ordeno en el modulo documentos dentro del software Daruma de acuerdo al código que tienen asignados, que está conformado por una P mayúscula que hace relación a operaciones, acompañada de un numero en orden ascendente, P001 (descargue de café), P002(toma de muestra de café), P003(almacenamiento de café) y P004(embalaje); y de esta manera quedan registrados dentro del software, leo cada procedimiento para iniciar la revisión sobre la estructura del documento (objeto, alcance, desarrollo y responsables), luego me reúno con el director y el coordinador de operaciones, quienes me indican los cambios ocurridos a través del tiempo en las acciones o actividades realizadas, y que no están plasmadas en el documento, estos cambio se refieren a reformas en el desarrollo de cada procedimiento que han eliminado actividades o que han hecho que se transformen; por ejemplo la adquisición de plataformas tecnológicas que desplazaron formatos, que se llevaban de manera manual entre otros cambios; de acuerdo con lo anterior realizo los cambios pertinentes en el documentos basándome en las observaciones realizadas por el director y el coordinador de operaciones, de esta manera se reestructura cada procedimiento, después convierto cada procedimiento a un documento electrónico en el software para los sistemas de gestión de la compañía (Daruma), y desde esta plataforma envió el documento electrónico a aprobación por parte de la gerencia, en caso de no ser aprobado lo reviso nuevamente con el director y coordinador de operaciones.

Confrontación documento vs acciones realizadas, una vez es aprobado el documento debo verificar que se esté cumpliendo, para esto me dirijo a los funcionarios encargados del desarrollo de las actividades de entrada a los proceso de descargue, muestreo, almacenamiento y embalaje de café, que se transformaran en servicios logísticos portuarios. El primero es el supervisor de descargue inspecciono que él realice su verifeco de manera visual que sea él quien autorice el ingreso de los vehículos al cobertizo y quien indique a los conductores la ubicación dentro de la bodega donde será almacenado el café, puesto que así está en el procedimiento, después me dirijo a los auxiliares de operaciones encargados de digitar la información referente a los lotes de café que están a la espera para ser descargados; y verifico que soliciten a el conductor la guía de transito (Apéndice D) que fue generada por la agencia de aduanas, la visita de descargue que genero la sociedad portuaria por la plataforma multicargos al momento de ingresar el vehículo a la sociedad, y la ubicación que el supervisor de descargue le indico, observo que el auxiliar registre toda la información en el software operativo samanta sin omitir información,(fecha, nombre del cliente, Línea naviera, empresa transportadora, buque, cantidad de sacos, peso etc.),y de esta manera el sistema genere el numero de remesa (numero para identificar cada lote de café y ubicarlo fácilmente dentro de la bodega), me cercioró que el auxiliar escriba manualmente en la visita de descargue (apéndice E) el numero de la remesa, solicitando el documento y revisando que este escrito el numero de remesa y la hora que se digito la información, antes que se entregue de nuevo este documento a el conductor, una vez he verificado esto, me dirijo de nuevo a los cobertizos a revisar que se cumpla con el siguiente paso que es iniciar el descargue de café, inicio solicitando a otro auxiliar de operaciones encargado el formato de inspección de vehículos (ver apéndice A) que debió diligenciar en el tiempo que al conductor le generaban el numero de remesa, verifico que lo haya diligenciado de manera correcta sin tachones y luego observo cuidadosamente el camión, y así verificar que lo registrado en el formato sea cierto , que la carpa no este rota, que no se vea sacos mojados a primera vista, que el numero de los sellos de seguridad coincidan, que el numero de la placa y nombre del conductor este como figura en la guía de transito, basándome en el procedimiento de descargue que llevo conmigo.

Después de esto se da inicio al descargue, me dirijo hacia el camión a descargar, identifico a el auxiliar encargado de tomar la muestra de café, y de nuevo me dedico a observarlo y verificar que realice la toma de muestra de manera indicada, tomando la cantidad ordenada por la oficina de calidades Almacafe (chuzar 5 sacos por estiba de 25 sacos que equivalente al 20%), pasando luego a ser almacenado en las bodegas, es marcado por el auxiliar de equipos quien marca cada lote de café con el número de remesa, numero de lote y origen del café.

Cuando se realiza el embalaje me dirijo a este área y verifico que el supervisor de embalaje antes de dar inicio al embalaje de café cuente con la autorización de embarque, y la solicitud de embalaje tramitada por la agencia de aduanas, una vez veo que se cumple con este requisito me desplazo hasta donde esta el auxiliar de operaciones encargado de la tarja quien debe diligenciar el formato de inspección de contenedores (ver apéndice C), tomo el formato diligenciado y verifico con el contenedor que la información este correcta, que el formato no tenga tachones, que se indique en letra legible el numero del contenedor, que este empapelado correctamente, y que no presente a primera vista nada sospechoso en las paredes del mismo; una vez realizo la verificación de estos documentos, me dirijo a realizar el informe para presentarlo al director de operaciones.

Lo anterior se realiza con fin de garantizar el cumplimiento de los procedimientos que se ha establecido buscando ofrecer servicios con altos estándares de calidad, y lograr una recertificación ISO 9001:2008.

- 2) Parametrización y administración del software Daruma para los sistemas de gestión de la calidad de la Compañía Operadora Portuaria Cafetera S.A.

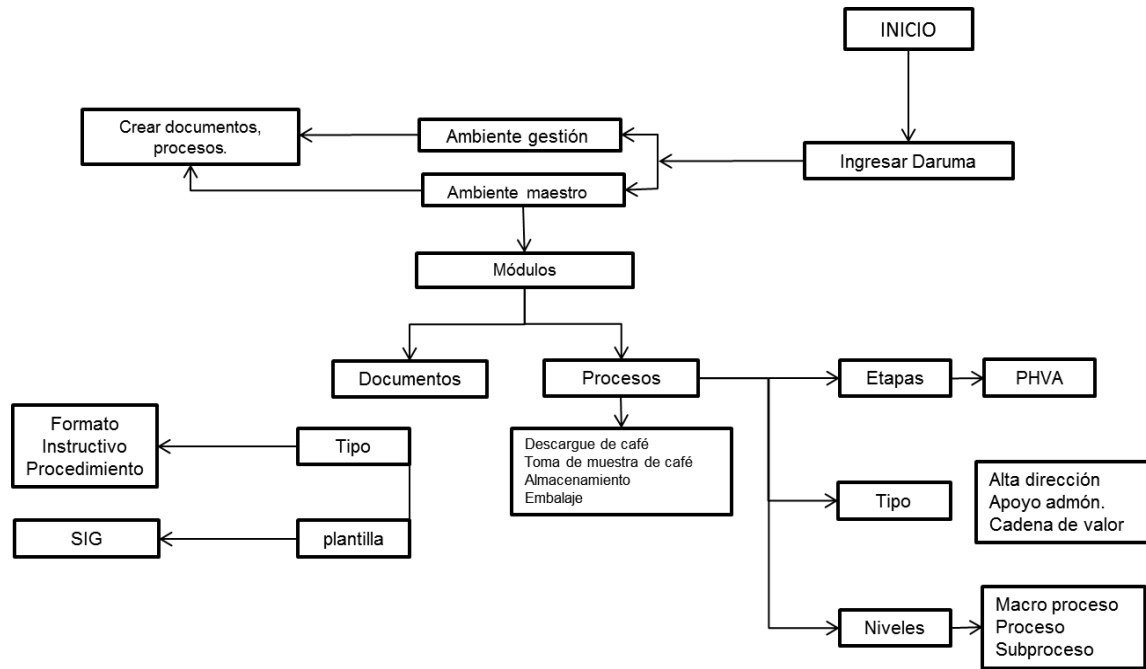


Figura 5: Diagrama de parametrización Daruma para cumplir con la función 2.

Referencia: Compañía Operadora Portuaria Cafetera S.A.

Autor: Sindy Yudith Guerrero Olejua

Descripción:

Ingreso al software para los sistemas de gestión con un usuario y clave que me fue asignada por el coordinador administrativo y financiero, ingreso en ambiente maestro, a él modulo de procesos, este me despliega una lista de elementos parametrizables, como son: procesos, enfoques, etapas, tipos de procesos y niveles de procesos.

Una vez abro la opción de procesos procedo a registrar en la opción nombre del procesos todos los procesos de la compañía uno por uno y redactar una descripción para cada uno, donde se da una pequeña explicación de lo que significa cada proceso (descargue, muestreo, almacenamiento y embalaje).

Enfoques es la siguiente opción en la cual ingreso la estrategia del ciclo de Deming PHVA, por que constituye una de las principales herramientas para lograr la mejora

continúa dentro de una organización, este ciclo lo registro por etapas es decir coloco en nombre de la etapa la letra P y su definición lo que se busca con esta etapa que es planear, lo mismo hago con H, V y A, esta configuración es clave cuando procedo a caracterizar los procesos descargue, muestreo, almacenamiento y embalaje.

En tipos de procesos registro procesos estratégicos, misionales y de apoyo y redacto una descripción de lo que significa cada uno guiándome por el mapa de macro procesos (ver figura N°3), que de manera preliminar diseñamos y creamos con el coordinador del sistema integrado de gestión.



Figura 6: Mapa de procesos

Referencia: Autor

Configuro los niveles de procesos, en este paso debo ingresar los tipos de niveles que se manejan que son macroprocesos, procesos y subprocesos, colocando una descripción de cada uno de ellos.

El proceso anterior se realizó para convertir un software en el manual de calidad de la compañía, que será usado como medio para establecer los lineamientos internos como lo son los procesos de operaciones (descargue de café, almacenamiento de café, toma de muestra de café, embalaje de café), procesos administrativos y contables bajo los cuales es controlada la prestación de los servicios portuarios, de la Compañía Operadora Portuaria Cafetera S.A.

- 3) Apoyar a la Coordinación administrativa y financiera en el diseño, diagnóstico y formulación del direccionamiento estratégico 2014 -2016.

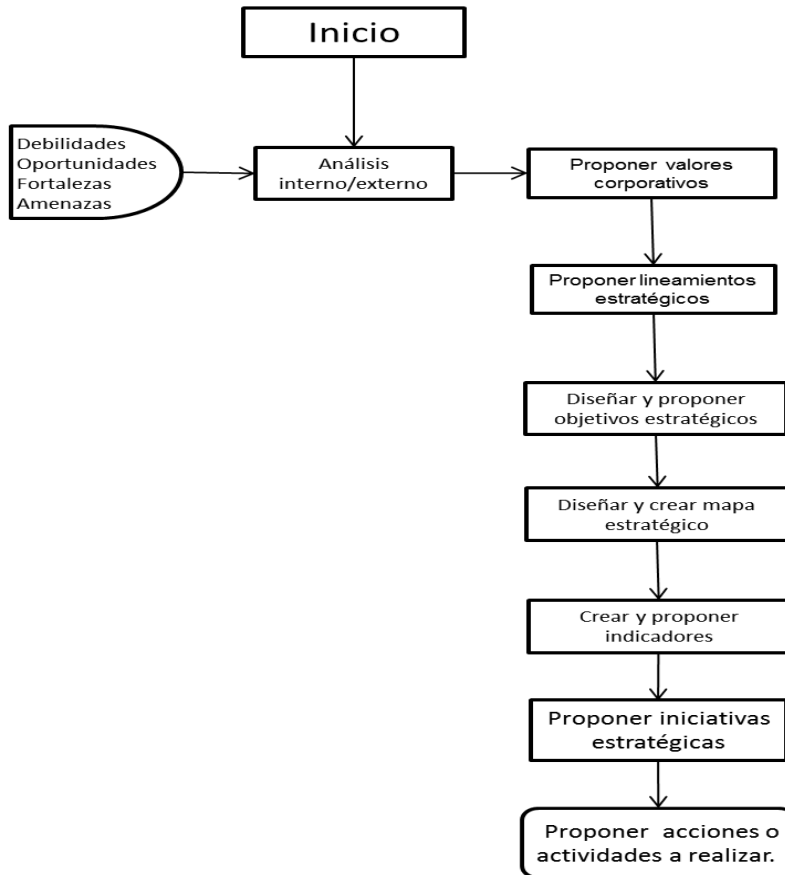


Figura 7: Diagrama de apoyo plan direccionamiento es estratégico para cumplir con la función 3.

Referencia: Compañía Operadora Portuaria Cafetera S.A.

Autor: Sindy Yudith Guerrero Olejua

Realizamos un análisis general de la compañía, teniendo que su actividad principal es el manejo logístico de café en los puertos de Buenaventura, Cartagena y Santa Marta, nos apoyamos en la matriz PCI (perfil de la capacidad interna)-POAM (perfil de oportunidades y amenazas del entorno), logrando así conocer que debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas está presentando la compañía, desde una dimensión financiera, de clientes, procesos internos y tecnológica.

Algunas de las debilidades que se logro determinar es que la empresa cuenta en su mayoría con personal que tiene un nivel académico que no cumple con el perfil del cargo que desempeña, una de las fortalezas que tiene la empresa es su nivel de liquidez y disponibilidad de fondos, se considero el subsidio al sector agropecuario como una oportunidad, y como amenaza se considero el nivel de seguridad exigente, entre otras. (Por motivos de confidencialidad no me es permitido explicar de manera más profunda el resultado de este análisis,).

Proponer valores corporativos la compañía ya cuenta con unos valores corporativos sin embargo se decidió anexar seguridad integral y orden y limpieza; la primera porque se busca proteger la confianza que depositan los clientes en la compañía y la segunda por que se considera que al prestar servicios de manipulación de un alimento se debe actuar con altos niveles de limpieza.

Diseñar y proponer objetivos estratégicos de acuerdo al diagnostico estratégico realizado junto con el coordinador administrativo y financiero se diseñaron objetivos desde la dimensión financiera, de clientes, procesos internos y tecnología, que permitan maximizar el valor de la compañía y cumplir con la misión y visión de la misma.

Diseñar y crear mapa estratégico teniendo en cuenta que hemos venido trabajando con un enfoque en la dimensión financiera, de clientes, procesos internos y tecnología, y que estos nos llevan a lograr maximizar el valor de la compañía, se realizo este mapa para plasmar de manera más didáctica y entendible lo que se busca con lograr con cada objetivo propuesto. Ver figura N° 8



Figura 8: Mapa estratégico

Referencia: Compañía Operadora Portuaria Cafetera S.A.

Autor: Equipo SIG- COPC S.A.

Presente iniciativas con enfoque en cada perspectiva o dimensión, sobre las cuales trabajamos con el coordinador administrativo, algunas de ellas fueron:

- Incrementar el valor agregado a los servicios a clientes ampliando los servicios agregados al café; tales como implementar una planta de repaso de café en la sede de Buenaventura, realizar acuerdos con la policía para agilizar las inspecciones antinarcóticos y evitar pérdida de tiempo en la operación, convertir la trazabilidad de la operación a un servicio para todos los clientes, ofrecer el servicio de fumigación en santa marta.
- Diseño e implementación de micrositio para exportadores, en la página web de la compañía, permitiendo que los exportadores tengan conocimiento en tiempo real sobre trazabilidad de su producto.

- Fortalecimiento de talento humano formando un equipo de trabajo con personal altamente calificado. (teniendo en cuenta que el personal de operaciones son personas con experiencia pero sin formación académica, lo cual dificulta el desarrollo de algunas labores).
- Finalmente se realizó el plan de acción que fue presentado a la gerencia, siendo pre aprobado y será presentado a la junta directiva para solicitar presupuesto, para ser desarrollado como plan de direccionamiento 2014 al 2016.

5. Marco Conceptual

EL marco conceptual que sirvió como base para realizar las actividades de la practica empresarial, es el de la norma ISO 9001:2008(sistemas de gestión de la calidad, requisitos.), que especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad y la norma Basc (Business Alliance for Secure Commerce) ,capitulo del café; propender por la defensa de los intereses del gremio de exportadores de Café, sin que ello implique el desarrollo de actividades comerciales, industriales o de mercadeo, de manera que los recursos se destinen a la facilitación del comercio internacional del grano, al asegurar la existencia de un mercado internacional legítimo, confiable y seguro, a través de programas que promuevan y apoyen rigurosos estándares de seguridad, para evitar la contaminación de las cargas de Café con narcóticos, el contrabando y la comisión de otros ilícitos contra el mercado internacional del Café.

Es un compromiso libre y voluntario de los exportadores de Café de la zona cafetera del país, apoyados por las autoridades nacionales y extranjeras, entre ellas Bureau Of Customs and Border Protection de los EE.UU., Dirección General de Aduanas y Derechos Indirectos de Francia, Departamento de Aduanas e Impuestos Especiales de la Agencia Estatal de Administración Tributaria de España y la Dirección General de Aduanas de república Dominicana, cuyo propósito es implementar estándares de Seguridad en la cadena de comercio exterior.

La Asociación forma parte del Basc Colombia, el cual se encuentra debidamente avalado y constituido conforme a los Estatutos de la Organización Mundial BASC (OMB).

Basc Café cuenta con el apoyo de cuatro empresas fundadoras, Federación Nacional de Cafeteros de Colombia, Almacafé S.A., Expocafé S.A., Compañía Operadora Portuaria Cafetera S.A.

También sirvió como base para realizar las actividades de la práctica empresarial, la Gerencia de Calidad Total (TQM), principalmente siguiendo los fundamentos teóricos de

William Edwards Deming y de sus seguidores, caracterizados por manejar la calidad como fundamento en una empresa,

Se partirá de los conceptos emitidos para el mejoramiento en la calidad, dado que la empresa ofrece servicios logísticos portuarios al café destino a la exportación y en general al mejoramiento continuo en todos los aspectos, buscando el reconocimiento como operador portuario a mediano plazo. Este direccionamiento estratégico en los procedimientos permitió recibir la certificación de sistema de gestión de calidad ISO 9001 de 2008. (Se está en busca de una recertificación),

Los fundamentos de la calidad total, promovidos por Deming, W (1989), parten de catorce puntos fundamentales haciendo una transformación de la cultura empresarial para alcanzar la calidad y productividad. Contando con dos puntos fundamentales incorporados en la empresa:

Punto Uno Crear constancia en el propósito de mejorar el producto y el servicio:

El Dr. Deming es explícito en su libro “Out of Crisis”, que hay dos tipos de problemas: (i) Los problemas del día a día (ii) los problemas del mañana, para una compañía que espera permanecer en el negocio. Resulta fácil ser absorbido por los problemas del día a día siendo cada vez más y más eficientes en ellos. Los problemas del futuro exigen, ante todo, la constancia en el propósito y la dedicación para mejorar la competitividad, para mantener viva la compañía y proporcionar puestos de trabajo a sus empleados. (Deming, W (1989)).

Una formulación de la misión y una filosofía operacional constituyen las manifestaciones escritas de las metas unificadoras de una empresa. Todo el personal debe vivir y actuar según esta formulación y esta filosofía. (Deming, W (1989)).

“La constancia en el propósito significa una meta estable, permanente y sin fin. La mejora consiste en la eliminación continua de las características de la no calidad: errores, demoras, tiempos muertos, comportamientos y actitudes inaceptables, defectos de los productos comprados, fallos, condiciones inseguras de trabajo y servicios innecesarios. Estas características se descubren a través del análisis de problemas, reclamaciones, quejas y sugerencias del cliente y de los trabajadores”. (Rosander, 1994)

La filosofía del Dr. Deming descrita en su libro “Out of Crisis” recalca un compromiso con el mejoramiento incesante de la calidad y menciona además que el establecimiento de la

constancia en el propósito supone la aceptación de las siguientes obligaciones:

- a) Asignar recursos para la Innovación, la alta dirección debe tener el concepto de que la empresa seguirá en el negocio en el futuro así que deberá asignar recursos para la planificación a largo plazo. Los planes para el futuro exigen considerar: nuevos productos y servicios, nuevos materiales, posibles cambios en el método de producción, nuevas habilidades necesarias, formación y reciclaje de personal, formación de supervisores, la completa satisfacción del usuario.
- b) Destinar recursos para capacitación, investigación y educación a fin de mejorar la calidad.
- c) Mejorar constantemente el diseño del producto y servicio, siendo esta obligación permanente y de nunca acabar. El consumidor es la pieza más importante de la línea de producción.

En la COPC se está en busca de adoptar la nueva filosofía que es conciencia de calidad, buscando que todos los funcionarios eleven la conciencia de calidad y así intervengan en el mejoramiento continuo,

Punto Dos: Adoptar la nueva filosofía: El Dr. Deming enfatizaba en adoptar una nueva filosofía que es “conciencia de calidad” la cual es el eje, por lo mismo, la empresa debe adquirir una nueva actitud desde la dirección la cual es clave para la exigencia de alta calidad y excelencia en todos los productos y servicios. La alta dirección es la encargada de elevar la “conciencia de calidad”. Parte de esta tarea es lograr que todo el equipo de trabajo intervenga en el mejoramiento incesante de la calidad (Gitlow, 1989).

6. Aportes en la práctica empresarial

Desarrolle habilidades en el manejo de personal, y trabajo en equipo debido a las diferentes capacitaciones que debía realizar a los funcionarios de la compañía sobre los procesos logísticos del café destino a la exportación teniendo como base la norma ISO 9001:2008 y BASC.

6. Aportes

1. Diseño y aplicación de la evaluación a proveedores anual en cumplimiento a la normatividad BASC, (ver apéndice F)
2. Retomar el sistema de gestión de la calidad - Basc en la compañía, abandonado hace 4 años; iniciando por la revisión y actualización documental de los diferentes procedimientos de cada proceso logístico portuario del café.
3. Control de toma de muestra mal identificada por parte de los funcionarios de la compañía, creando la necesidad de capacitar el personal encargado de esta actividad y logrando disminuir el número de errores presentados. (Ver apéndice G).
4. Estructuración de los planes de acción como resultado del diagnóstico y formulación del direccionamiento estratégico de la Compañía. (Ver apéndice H).
5. Realice para la compañía la configuración del software para los sistemas de gestión Daruma, logrando actualizarlo e implementarlo como una opción de consulta que resulta de fácil manejo para todos funcionarios, que permite consultar los procedimientos de cada proceso cuando sea requerido.

7. Conclusiones y Recomendaciones

7.1 Conclusiones

Esta práctica empresarial me enriqueció de manera importante en mi conocimiento laboral, entendí de una manera mas clara, la importancia de un operador portuario en la cadena logística; profundice en los diferentes procesos logísticos portuarios que tiene el café colombiano, que va a ha ser exportado, conocí toda la cadena logística de este producto, desde el momento de la producción del café (visita organizada por la empresa a Salento, Quindío a una de las fincas cafeteras dedicadas a la exportación del grano), hasta que finalmente es embalado por la Compañía Operadora Portuaria Cafetera S.A., para ser exportado al mercado externo, adquiriendo un conocimiento logístico sobre el producto que es la imagen de nuestro país en el exterior, todo esto me permitió ampliar mi visión como profesional en negocios internacionales puesto que mi enfoque no fue solo logístico, sino que se baso en gran medida en realizar procesos con enfoque al cumplimiento de la calidad y seguridad de un bien o servicio. Además de esto me permitió desarrollar el sentido de hacer las cosas bien en función de los estándares establecidos dentro de la compañía en cumplimientos de una norma, con el propósito de alcanzar de manera permanente la satisfacción total del cliente, verificando que cada proceso logístico portuario del café se cumpla como está contemplado en los procedimientos documentados, trabajando bajo metodologías que garantizan la prestación de servicios a los clientes de una forma muy bien desarrollada puesto que están basados en la teoría de Deming.

7.2 Recomendaciones

Fue una experiencia gratificante que cumplió mis expectativas, me permito a parte adquirir y aplicar conocimientos, relacionarme con personas dedicadas a el desarrollo de las diferentes actividades del comercio exterior, de las cuales también logre aprender y conocer un poco más acerca de este interesante mundo de los negocios internacionales.

Como recomendación a la compañía que se siga cumpliendo con todas las actividades establecidas en los procedimientos pertenecientes a cada proceso (descargue,

almacenamiento y embalaje), para mantener y optimizar la prestación de servicios portuarios al café, logrando así cumplir con la visión de las compañías convirtiéndose el líder en la prestación de servicios portuarios al café colombiano.

9. Referencias bibliográficas

- Congreso de la República de Colombia. (1991). *Ley 1 (enero 10), por la cual se expide el Estatuto de Puertos Marítimos y se dictan otras disposiciones*. Bogotá, D.C.: Diario Oficial No. 39.626.
- Federación Nacional de Cafeteros de Colombia (2013). *Quiénes somos*. Recuperado el 25 de julio de 2014, de www.federaciondecafeteros.org
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas (2014). *Quiénes somos*. Recuperado el 10 de julio de 2014, de <http://www.icontec.org>
- Presidencia de la República de Colombia (1999). *Decreto 2685 (diciembre 28), por el cual se modifica la Legislación Aduanera*. Bogotá, D.C.: Diario Oficial No. 43.834.
- Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A. (2014). *Quiénes somos*. Recuperado el 1 de agosto de 2014, de <http://www.sprbun.com/>
- World Basc Organization (2013). *Página Principal*. Recuperado el 20 de julio de 2014, de <http://www.wbasco.org>

Apéndices

Apéndice A. formato inspeccion de vehiculos con carga suelta y/o contenedores.



COMPAÑIA OPERADORA PORTUARIA CAFETERA S.A.

INSPECCION DE VEHICULOS CON CARGA SUELTA Y/O CONTENEDORES

COPC S.A.

El objetivo es detectar posible violación o contaminación de la carga en su tránsito al puerto, una revisión minuciosa y metódica ayudará a disuadir que el medio de transporte terrestre contribuya a la materialización de riesgos para el café. Marque con una X en su área correspondiente. (N/A no es aplicable), llene los espacios en donde se solicita la numeración correspondiente

PUERTO		FECHA		VEH. PLACA	
MARCA			COLOR		
CONDUCTOR		CEDULA		EXPEDIDA	
FECHA Y HORA DE INGRESO AL RETEN		HORA DE REVISION		FECHA Y HORA DE SALIDA	

ITEM	HE PRACTICADO REVISION DE:	SI	NO	N/A
1	Carpa en buen estado			
2	Asegurada con sellos de seguridad			
3	Escriba los números de los sellos de seguridad			
4	Corresponden a los registrados en los documentos de despacho			
5	Llegaron todos en buen estado			
6	Llantas de chasis y remolque			
7	Tanque de aire			
8	Tanques de combustible			
9	Cabina del motor			
10	Remaches de bisagras de puertas			
11	Número del contenedor			
12	Corresponden al registrado en los documentos			
13	El número delantero del contenedor es igual al trasero			
14	Remaches de clavijas de seguridad			
15	Remaches nuevos			
16	Pegamento o material nuevo en las paredes			
17	Paredes desiguales o sinuosas			
18	Soldaduras recientes			
19	Existen rastros de pintura fresca en las paredes laterales o parte delantera contenedor			

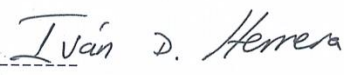
Si se encuentran señales sospechosas informe al coordinador de Operaciones para que contacte al centro despachador y establezcan alas mismas frente a las condiciones del despacho

OBSERVACIONES:

Nombre completo y legible del responsable de la revisión

Firma

Apéndice B. Orden Interna de Entrega.

COMPAÑIA OPERADORA PORTUARIA CAFETERA				
ORDEN INTERNA DE ENTREGA				
Fecha: 2014/01/13		Documento de exportacion No. FNC22		
Motonave:	RIO TAKU			
Agente Maritimo:	FRONTIER			
Operador Portuario:	C.O P C.			
Destino:	NO APLICA			
Cargamento amparado por en Documento de exportacion No. FNC22 en bodega 02				
Remesa	Lote	Ubicación	Cantidad de Sacos	Saldo Marca
Matricula				
14118	03-001-1813	E5	285	0 SACOS
MANCHADOS	466810			
14119	03-001-1814	D5	145	0 SACOS
MANCHADOS	466810			
Total Sacos Ordenados en Bodega 02:			430	
 FUNCIONARIO DE BODEGA		 OPERADOR PORTUARIO		

33	APL	39
01-1814 X 145		01-1813 X 205
Ba/ma 0169341		Ba/ma 0169342
AP2U334TV2-0		AP2U388785-T
NE 408313		NE 408319
336921		336926

Apéndice C. Formato inspección de contenedores.

		COMPAÑIA OPERADORA PORTUARIA CAFETERA S.A. FORMATO INSPECCION DE CONTENEDORES ESTANDAR 2 A Y 5B			
Código BASC, 2A, 5B,F005	Sección	Versión			
Gestor	Responsable	Aprobó	Fecha (D/M/A)		

INSPECCIÓN DE CONTENEDORES

Generalidades: La inspección de contenedores tanto vacíos como llenos, se debe hacer cada vez que este cambie su estado o de responsable. Marque con una X en las áreas de afirmación (Si o No) y en el área de posibilidad (N/A o P/A) según corresponda. N/A significa que no es aplicable; P/A significa que es posible aplicar. Las observaciones se podrán hacer por el reverso del formulario. Los ítems marcados como si, deben ser confirmados con la Agencia Marítima o con el patio encargado del manejo de los contenedores de esa Naviera.

Ciudad	Fecha	Hora	Motonave:		
Número del Contenedor		Línea Marítima			

Observaciones Sobre el Contenedor	Si	No	N/A	P/A
1. PARED DELANTERA				
1.1 Adhesivo o pegante nuevo en uniones de laminas				
1.2 Marcas o quemaduras recientes de soldadura				
1.3 Pintura nueva en partes o parches				
1.4 Sonido metálico en ondulaciones y laminas				
1.5 Al Medir la longitud y comparar con el estándar no corresponde (Posible pared falsa)				
2. LADO IZQUIERDO				
2.1 Adhesivo o pegante nuevo en uniones de laminas				
2.2 Marcas o quemaduras recientes de soldadura				
2.3 Pintura nueva en partes o parches				
2.4 Sonido metálico en ondulaciones y laminas				
2.5 Al Medir la longitud y comparar con el estándar no corresponde				
3. LADO DERECHO				
3.1 Adhesivo o pegante nuevo en uniones de laminas				
3.2 Marcas o quemaduras recientes de soldadura				
3.3 Pintura nueva en partes o parches				
3.4 Sonido metálico en ondulaciones y laminas				
3.5 Al Medir la longitud y comparar con el estándar no corresponde				
4. PISO				
4.1 Esta desnivelado				
4.2 Por encima del nivel de las vigas inferiores				
4.3 Reparaciones Nuevas				
4.4 Reparaciones nuevas no acordes a estándares				
4.5 Piso exterior: Chapas esquineras, barandillas laterales, vigas cruzadas, túnel. Muestran cambios o diferencias				
5. TECHO INTERIOR/ EXTERIOR				
5.1 No se observan los soportes (vigas superiores) del contenedor				
5.2 Orificios de ventilación no están entre 50 A 60 cm de la viga esquinera y 5 cm. del travesaño lateral superior				
5.3 Techo desnivelado				
5.4 Marcas o quemaduras recientes de soldadura en el techo				
5.5 Pintura nueva en partes o parches en el techo				
5.6 Al Medir la altura entre piso y techo, y comparar con el estándar no corresponde				
6. PUERTAS				
6.1 Numero del contenedor (puerta derecha) es diferente en uno o más de los 6 lados				
6.2 Adhesivo o pegante nuevo en uniones de las laminas				
6.3 Marcas o quemaduras recientes de soldadura				
6.4 Pintura nueva en partes o parches				
6.5 Ondulaciones internas y externas desiguales en tamaño y altura				
6.6 Vigas y travesaños con sonido metálico disperejo				
6.7 Lamina inferior de protección de entrada diferente a 50 cm. largo.				
6.8 Canal superior e inferior interno sin tapas.				
6.9 Remaches y tuercas de los seguros de las manijas sin sobresalientes y soldados de la parte interna				
6.10 Áreas aledañas a remaches o bisagras con muestra de golpes, pintura nueva o forcejo				
6.11 Olores a pintura, soldadura, madera quemada, pegante, materiales de relleno, grasa, etc.				
7. EXTERIOR / SECCIÓN INFERIOR				
7.1 Exterior con vigas diferentes a formas I, L, T.				
7.2 El grosor y ancho de la viga presenta cambios				
7.3 Piso exterior desnivelado				
8. Adicional para dispositivos Contenedores Refrigerados	Si	No	N/A	P/A
8.1 Las tapas externas del evaporador muestran que han sido abiertas y no tienen el sello de la agencia marítima				
8.2 En el área del condensador se observan modificaciones o paquetes				
8.3 El compartimiento de la batería ha sido modificado				
8.4 Las cajas de controles eléctricos y automáticos han sido modificadas				
8.5 El área del compresor muestra alteración de estructura				
8.6 El área interna del evaporador muestra modificaciones, (quitar la lamina interna para revisar el Compartimiento del evaporador).				

Hora de llegada al cobertizo				
Hora de salida del cobertizo				

Nombre y firma de quien diligencia

Observaciones:

Puerto:

Litopalacio Tel. 2433776 - Buenaventura

Apéndice D. Guía de transito.

REPUBLICA DE COLOMBIA
Ministerio de Hacienda y Crédito Público
D.I.A.N.

16:30

GUIA DE TRANSITO
2014-02-26
Nº 1000220
X CAFE DESTINADO A LA EXPORTACIÓN
91N 9000

Desembarco G1 T6 BUEN

FECHA DE EXPEDICIÓN	
21.02.2014 ✓	
FECHA DE VENCIMIENTO	
23.02.2014 ✓	

CIUDAD ORIGEN	ALMACEN EXPEDIDOR	CIUDAD DESTINO
IBAGUE	ALMACAFE SUCURSAL IBAGUE	BUENAVENTURA ✓

Ruta: IBAGUE, CALARCA, TULUA, BUGA, LOBOGUERRERO, B/TURA. ✓

DATOS TRANSPORTADOR

MODALIDAD TRANSPORTE	PLACA VEHICULO	PLACA TRAILER	ID VAGON/CONTEN	ID NAVE/PRECIN
☒ TERRESTRE	UVE851 ✓	R-44428 ✓		
EMPRESA TRANSPORTADORA O PROPIETARIO DEL VEHICULO				
T.G. LOGISTICA S.A				
CONDUCTOR	No. CEDULA CIUDADANIA	LICENCIA CONDUCCION		
JAMES MORA LUGO	1094927990 ✓	1094927990 ✓		

CARGAMENTO AMPARADO

TIPO DE CAFE	CODIGO MATERIAL	TIPO DE EMPAQUE	CANT.EMPAQUE	TOTAL KILOS
EXC.EXPORTACION CURRENT 12*60	61000006	EMP.FIQUE # 10.70	275.0 ✓	19250.00 ✓
EXC.EXPORTACION CURRENT 12*60	61000006	EMP.FIQUE # 10.70	10.0 ✓	700.00 ✓

59

NO. DE LOTES	No. REVISION	No. DE ALLOCATION	MARCAS Y CONTRAMARCAS
0032970019 ✓ 0032970024 ✓ 14823 24	0000092673 ✓ 0000092673 ✓	0000973935 0000973935	EXCELSO ✓ EXCELSO ✓

PROPIETARIO	DESTINATARIO	AGENTE DE ADUANA
INCONEXUS S.A.S ✓	SOCIEDAD PORTUARIA-BUENAVENTUR ✓	ALMACENES GENERALES DE DEPOSIT ✓

En el reverso del presente documento se deben registrar las modificaciones originadas en caso de fuerza mayor o caso fortuito de que trata el párrafo segundo del artículo 349 del Decreto 2685 de 1999.

JEFE DE OPERACIONES FIRMA Y SELLO FUNCIONARIO EXPEDIDOR ALMACAFE SUCURSAL IBAGUE	LOGISTICA FIRMA Y SELLO DEL TRANSPORTADOR T.G. LOGISTICA S.A.
--	---

CUMPLIDO

FECHA	CANT.EMPAQUE	KILOS NETOS	OFICINA RECEPTORA
27 FEB 2014			11 x 788 7 x 69

FIRMA Y SELLO FUNCIONARIO RECEPTOR ORIGINAL TRANSPORTADOR
 FIRMA Y SELLO DEL DESTINATARIO

Apéndice E. Visita descargue de café.

 TEST SPRBUN GCCFS SPRBUN	Visita (descarga)		
	Visita	2026469/1	Fecha
		23/01/14	ACTIVO op 23/01/14
Expedidores : COMPANIA OPERADORA PORTUARIA CAFET. Acción : DESCARGAR TRUCK Matricula/Ref : SRC395 Expedidor : INTERANDINA DE CARGA S.A. i Aú		Cliente : COMPANIA CAFETERA LA MESETA Orden referencia : 99900467928 Número de órdenes 467928 / 1 Esperado : 25 unidades 1,750 kg Restando : 0 unidades 0 kg 	
Observación FABIAN ANDRADE C.C 94253361		Dimensiones : Cantidad Largo Ancho Alto Grosor Diámetro 25 695 CHINCHINA	
Total general de la visita : 25 Unidades(a manipular) 1,750 kg			
Línea : HAPAG LLOYD AG Agente : HAPAG LLOYD AG Marcas : 33110578 LA MESETA		Buque : CONTI ARABELLA Viaje : 1404N Dossier : 118423 Puerto : TORONTO	
Número del ítem / destinación	Cantidad/Peso	Tipo de Empaque	Dimensiones
33110578	25 1,750 kg	SACOS CAFE EXCELSE SRC395	E B A D d O B2 Control: 1 - 1 
		Paletes :	
		Documento :	
Fecha :	Turno : D I I N	De :	A :
Expedidores :		Código/Tipo de máquina :	# Pers.:

Nombre : _____

Fecha : _____

Firma : _____

1652

[Handwritten signature]

Apéndice F. Formato evaluación proveedores- Basc



COMPAÑÍA OPERADORA PORTUARIA CAFETERA S.A.

EVALUACION DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

NIT: 800177797-3

RAZON SOCIAL: Serteport S.A.

CIUDAD: Buenaventura

DIRECCION: calle 8 No 3 48 ofc 301

CONTACTO: Ricardo Emiro Arango

TELEFONO: 2413376

EMAIL: rarango@roldanlogistica.com

SITIO WEB: http://www.serteport.com

BARRIO: Buenaventura

CARGO: Representante legal

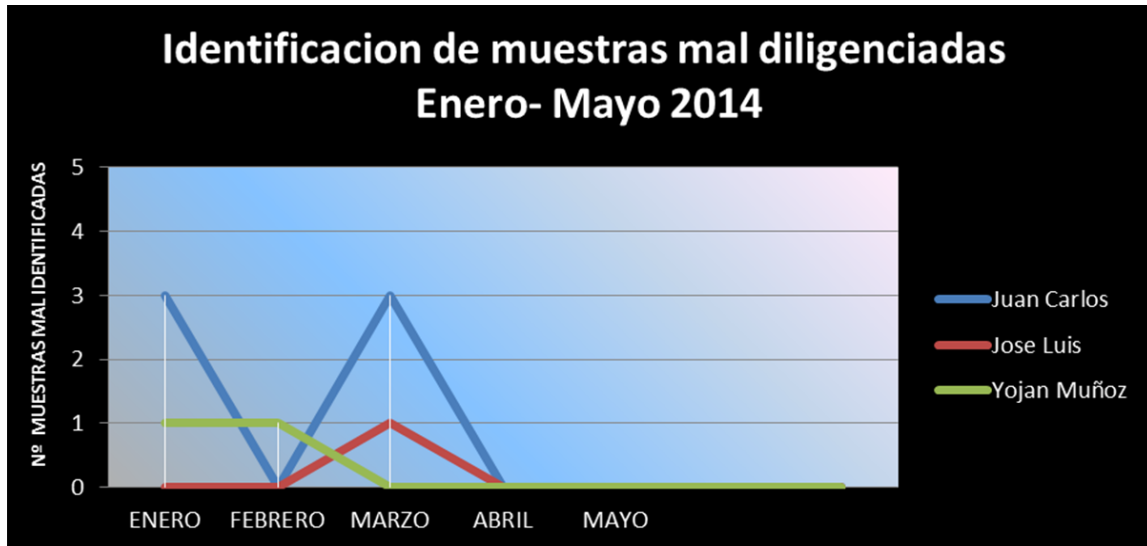
BIEN O SERVICIO RECIBIDO:

Criterios a evaluar		Calificación					
		100%	75%	50%	25%	0%	%
		5	4	3	2	1	
Ponderacion 40%							
CALIDAD EN LA PRESTACION DEL BIEN O SERVICIO	Grado de satisfaccion	Totalmente	Medianamente	Regularmente	Bajo	No satisface	Calificacion
	Atencion y servicio al cliente.						0%
	Tiempo entrega oportuno.						0%
	Tiempo de respuesta a reclamos						0%
	Calificacion promedio por item.						0%
Ponderacion 35%							
CONTROL Y SEGURIDAD EN EL BIEN O SERVICIO OFRECIDO	Grado de satisfaccion	Totalmente	Medianamente	Regularmente	Bajo	No satisface	Calificacion
	Cumple normas de seguridad y prevención de riesgos.						0%
	Tiene certificaciones						0%
	Da prioridad a la adopcion de medidas de control y seguridad						0%
	Calificacion promedio por item.						0%
Ponderacion 15%							
CUMPLIMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS REALIZADOS	Grado de satisfaccion	Totalmente	Medianamente	Regularmente	Bajo	No satisface	Calificacion
	Cumple con el tiempo de entrega.						0%
	Cumple con la cantidad solicitada						0%
	Hace caso a las sugerencias realizadas						0%
	Calificacion promedio por item.						0%
Ponderacion 10%							
FLEXIBILIDAD EN LOS PAGOS	Grado de satisfaccion	Totalmente	Medianamente	Regularmente	Bajo	No satisface	Calificacion
	El precio es competitivo en el mercado						0%
	Facilidad en los pagos						0%
Calificacion promedio por item.						0%	
Calificacion del proveedor							0%

Aspectos evaluados	Ponderacion	Calificacion por item	Calificacion obtenida
Calidad	40%	0%	0%
Seguridad	35%	0%	0%
Cumplimiento	15%	0%	0%
Pagos	10%	0%	0%
total	100%		0%



Aprobado = 100%
 Aprobado con condicion = o > 75%
 Rechazado = < 75%

Apéndice G. Control de toma de muestra mal identificada

Se disminuyó el número de reporte de errores por parte de almacafé en la toma de muestra, logrando en el mes de abril y mayo tener 0 reportes.

Apéndice H. Estructuración plan de acción direccionamiento



COMPAÑIA OPERADORA PORTUARIA CAFETERA S.A.
PLAN DE ACCION DIRECCIONAMIENTO
2014 - 2016

FINANCIERA							
N°1 Maximizar el valor de la empresa en el mercado							
Nº	ACCIONES O ACTIVIDADES	CRONOGRAMA	RESPONSABLE	INVOLUCRADOS	ASIGNACION DE RECURSOS	PRESUPUESTO	INDICADOR DE GESTION
1	Plan de mercadeo		Alta Direccion.	Coord. Corporativo	Gerencia		1. EBITDA-EVA
2	Visitas postventa a los exportadores de café			Exportadores			
CLIENTES							
N°2 Garantizar un eficiente y efectivo servicio al cliente,(preventa y posventa).							
N°3 Maximizar y fidelizar clientes							
N°4 Incrementar participacion en el mercado							
Nº	ACCIONES O ACTIVIDADES	CRONOGRAMA	RESPONSABLE	INVOLUCRADOS	ASIGNACION DE RECURSOS	PRESUPUESTO	INDICADOR DE GESTION
1	Ampliar servicios agregados al café.		Alta direccion.	Gerente	Junta directiva.		1. % Quejas y reclamos
2	Diseñar e Implementar micrositio para exportadores.			Coord. Corporativo			2. % Encuesta satisfaccion clientes
3	Crear pagina web corporativa.			Coord. Admon y financiero			3. % Nuevos clientes / clientela total.
4	Contratar personal calificado con el perfil requerido para cada cargo.			Exportadores			4. (Participacion mensual / mensual total) * Participacion descargue/ total mercado * Participacion almacenamiento/total mercado * Participacion emb alaje /total mercado
5	Obtener certificacion HSEQ -BASC						
PROCESOS							
N° 5 Ampliar los sistemas de gestion calidad y seguridad Basc a un sistema integrado de gestion HSEQ-BASC							
N° 6 Fortalecer imagen corporativa y promover alianzas estrategicas.							
N° 7 Proporcionar plataforma tecnologica para beneficiarnos de las tics							
Nº	ACCIONES O ACTIVIDADES	CRONOGRAMA	RESPONSABLE	INVOLUCRADOS	ASIGNACION DE RECURSOS	PRESUPUESTO	INDICADOR DE GESTION
1	Implementar Sistema integrado de gestion (certificaciones).		Alta direccion.	Gerente	Junta Directiva.		1. N° de cumplimientos planes / planes
2	Desarrollar pagina web y micrositio para exportadores de			Director de			2. Cumplimiento por cronogramas
3	Aplicación normas NIIF integradas con samanta			Coord.			
4	Actualizar y optimizar software samanta.			Contador			
POTENCIALES							
N° 8 Incrementar las competencias tecnicas.							
N° 9 Fortalecimiento del talento humano dentro de una cultura organizacional orientada a resultados							
N° 9 C ear una cultura de calidad, innovación y aprendizaje							
Nº	ACCIONES O ACTIVIDADES	CRONOGRAMA	RESPONSABLE	INVOLUCRADOS	ASIGNACION DE RECURSOS	PRESUPUESTO	INDICADOR DE GESTION
1	Realizar programas de capacitacion a los empleados.		Recursos Humanos	Coord. Admon y financiero.	Gerencia		1. Evaluacion capacitacion y desempeño
2	Crear politicas de contratacion y vinculacion de acuerdo a el manual de competencias establecido por la compañía.						2. Cumplimiento de cronograma