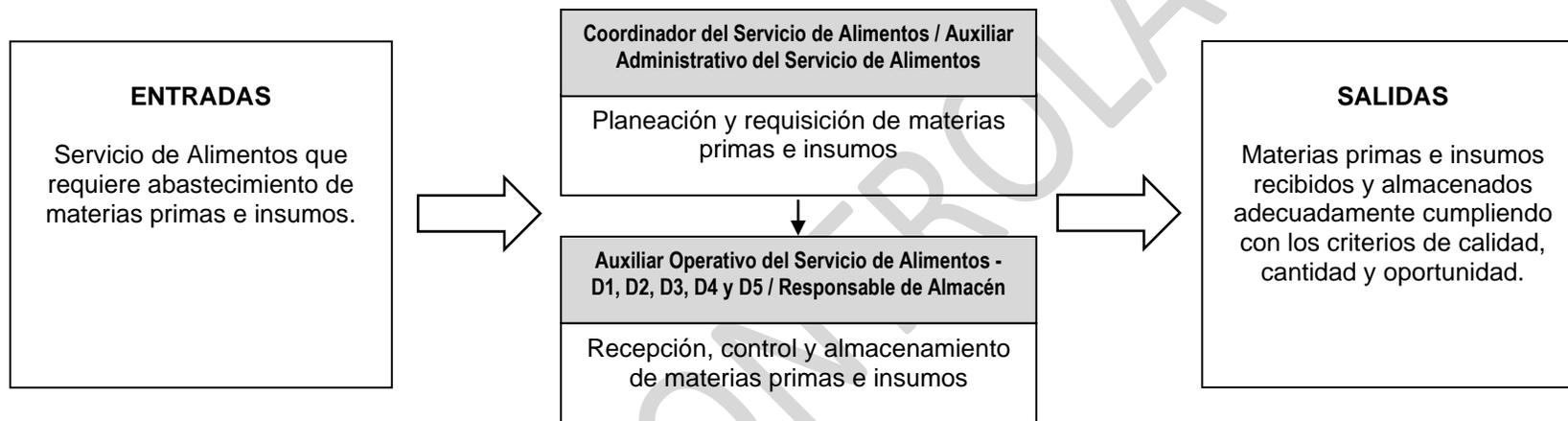


**CARACTERIZACION DEL PROCESO**



	MACRO PROCESO: GESTIÓN DEL AMBIENTE FÍSICO	FECHA DE EMISIÓN: MARZO 2021
	PROCESO: ABASTECIMIENTO DE MATERIAS PRIMAS E INSUMOS	VERSIÓN: 05
		CÓDIGO: GAF-SA-C-002
		PÁGINA: 2 de 12

## 1. OBJETIVO

Abastecer el servicio de alimentos con materias primas e insumos, cumpliendo con los criterios de oportunidad, calidad y cantidad para garantizar la preparación de las dietas y meriendas y su inocuidad.

## 2. ALCANCE

Inicia con la planeación y requisición de materias primas e insumos según la necesidad y finaliza con la adecuada recepción, control y almacenamiento de materias primas e insumos para asegurar su inocuidad.

## 3. MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL

Ver “Normograma Institucional”.

## 4. UBICACIÓN EN EL MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONAL

- Apoyo

## 5. DEFINICIONES

- U ALMACENAMIENTO:** Es un concepto que se utiliza para hacer referencia a un acto mediante el cual se guarda algún objeto o elemento específico con el fin de poder luego recurrir a él en el caso que sea necesario.
- U ALIMENTOS PERECEDEROS:** Los alimentos percederos son aquellos con probabilidad de estropearse, descomponerse o se vuelven inseguros para consumir. Este deterioro está determinado por factores como la temperatura, la presión o la humedad.
- U ALIMENTOS NO PERECEDEROS:** Son aquellos que tienen una larga vida útil y no requieren refrigeración.

	MACRO PROCESO: GESTIÓN DEL AMBIENTE FÍSICO	FECHA DE EMISIÓN: MARZO 2021
	PROCESO: ABASTECIMIENTO DE MATERIAS PRIMAS E INSUMOS	VERSIÓN: 05
		CÓDIGO: GAF-SA-C-002
		PÁGINA: 3 de 12

- U **CUARTO FRIO:** Es el lugar determinado para el almacenamiento y manipulación de productos frescos y productos no elaborados.
- U **DESPENSA:** Es una estancia fresca donde se almacenan los alimentos no perecederos antes de utilizarlos.
- U **INSUMO:** Un insumo es cualquiera de los factores de producción que se incorporan a la creación de un bien o servicio.
- U **INVENTARIO:** Es una relación detallada, ordenada y valorada de los elementos que componen el patrimonio de una empresa en un momento determinado.
- U **KARDEX:** Es un registro utilizado para mantener el control de la mercancía cuando se utiliza el método de permanencia en inventarios, con este registro podemos controlar las entradas y las salidas de dichas mercancías y conocer las existencias de las materias primas e insumos en el Servicio de Alimentos.
- U **MATERIA PRIMA:** Se conoce como materia prima a la materia extraída de la naturaleza y que se transforma para elaborar materiales que más tarde se convertirán en bienes de consumo.
- U **MÉTODO PEPS:** Este método consiste básicamente en darle salida del inventario a aquellos productos que se adquirieron primero, por lo que en los inventarios quedarán aquellos productos comprados más recientemente.
- U **INOCUIDAD:** Se refiere al conjunto de condiciones y medidas necesarias durante el almacenamiento, preparación y distribución de alimentos para asegurar que una vez ingeridos, no representen un riesgo para la salud del consumidor.
- U **DESPENSA 1 (D1):** Área de almacenamiento de Frutas y Verduras.
- U **DESPENSA 2 (D2):** Área de almacenamiento de Granos y Abarrotes.
- U **DESPENSA 3 (D3):** Área de almacenamiento de Cárnicos y Otros.
- U **DESPENSA 4 (D4):** Área de almacenamiento de Productos Desechables.

	<b>MACRO PROCESO: GESTIÓN DEL AMBIENTE FÍSICO</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN: MARZO 2021</b>
	<b>PROCESO: ABASTECIMIENTO DE MATERIAS PRIMAS E INSUMOS</b>	<b>VERSIÓN: 05</b>
		<b>CÓDIGO: GAF-SA-C-002</b>
		<b>PÁGINA: 4 de 12</b>

**U** **DESPENSA 5 (D5):** Área de almacenamiento de Productos de Aseo.

## 6. CADENA CLIENTE PROVEEDOR

ENTRADA	PROVEEDOR	REQUISITO DE LA ENTRADA	PROCEDIMIENTO	SALIDA	CLIENTES	CONDICIONES DE LA SALIDA
Servicio de Alimentos que requiere abastecimiento de materias primas e insumos	Coordinador del Servicio de Alimentos	Verificar los pedidos realizados en ejercicios anteriores, validar la ampliación de cobertura en la institución para determinar las necesidades, el comportamiento y las variaciones en el consumo de dietas y meriendas acorde con las órdenes médicas y valoraciones nutricionales.	<b>Planeación y requisición de materias primas e insumos</b>	Solicitud de pedido de productos radicada	Auxiliar Operativo del Servicio de Alimentos - D1, D2, D3, D4 y D5 / Responsable de Almacén	Solicitud de pedido de productos debidamente diligenciada, firmada y radicada en el área de Almacén especificando las materias primas e insumos necesarios para atender la demanda de dietas y meriendas requeridas por los usuarios hospitalizados, casos especiales, médicos internos o residentes y madres lactantes en la institución.
Solicitud de pedido de productos radicada	Coordinador del Servicio de Alimentos / Auxiliar Administrativo del Servicio de Alimentos	Solicitud de pedido de productos debidamente diligenciada, firmada y radicada en el área de Almacén especificando las materias primas e insumos necesarios para atender la demanda de dietas y meriendas requeridas por los usuarios hospitalizados, casos especiales, médicos internos o residentes y	<b>Recepción, control y almacenamiento de materias primas e insumos</b>	Materias primas e insumos recibidos y almacenados adecuadamente	Servicio de Alimentos	Materias primas e insumos recibidas y almacenadas adecuadamente cumpliendo con los criterios de oportunidad, calidad y cantidad que permitan garantizar la inocuidad de los mismos.  Registro de las materias primas e insumos que ingresan en los kardex.



	<b>MACRO PROCESO: GESTIÓN DEL AMBIENTE FÍSICO</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN: MARZO 2021</b>
	<b>PROCESO: ABASTECIMIENTO DE MATERIAS PRIMAS E INSUMOS</b>	<b>VERSIÓN: 05</b>
		<b>CÓDIGO: GAF-SA-C-002</b>
		<b>PÁGINA: 5 de 12</b>

ENTRADA	PROVEEDOR	REQUISITO DE LA ENTRADA	PROCEDIMIENTO	SALIDA	CLIENTES	CONDICIONES DE LA SALIDA
		madres lactantes en la institución.				

## 7. ESTANDARIZACIÓN DEL PROCESO CON METODOLOGÍA 5W1H

N°	WHAT QUÉ	WHO QUIÉN	WHEN CUÁNDO	HOW CÓMO	WHERE DÓNDE	WHY POR QUÉ
1.	<b>Planeación y requisición de materias primas e insumos</b>	Coordinador del Servicio de Alimentos / Auxiliar Administrativo del Servicio de Alimentos	Cada vez que se requiera abastecer el Servicio de Alimentos.	De acuerdo al procedimiento <b>GAF-SA-P-002-001</b>	Servicio de Alimentos	A fin de solicitar las materias primas e insumos necesarios para abastecer el Servicio de Alimentos que garanticen la preparación de las dietas y meriendas que requieren los usuarios para satisfacer sus necesidades nutricionales.
2.	<b>Recepción, control y almacenamiento de materias primas e insumos</b>	Auxiliar Operativo del Servicio de Alimentos - D1, D2, D3, D4 y D5 / Responsable de Almacén	Cada vez que los proveedores entreguen las materias primas e insumos al Servicio de Alimentos de acuerdo con lo solicitado.	De acuerdo al procedimiento <b>GAF-SA-P-002-002</b>	Servicio de Alimentos	Con el fin de recepcionar las materias primas e insumos en el Servicio de Alimentos cumpliendo con los criterios de calidad y cantidad establecidos y realizar el correcto almacenamiento en los lugares destinados para tal fin para asegurar su inocuidad.



	MACRO PROCESO: GESTIÓN DEL AMBIENTE FÍSICO	FECHA DE EMISIÓN: MARZO 2021
	PROCESO: ABASTECIMIENTO DE MATERIAS PRIMAS E INSUMOS	VERSIÓN: 05
		CÓDIGO: GAF-SA-C-002
		PÁGINA: 6 de 12

## 8. ADVERTENCIAS GENERALES

- 
 Tenga presente las normas de cortesía al momento de dirigirse al cliente interno o externo tales como: saludar, pedir el favor, agradecer y mirar a los ojos.
- 
 Recuerde que usted hace parte de la imagen de la institución, por lo tanto, adopte una actitud de servicio, amabilidad, y brinde un trato digno y cortés.
- 
 No olvide que solo personal autorizado puede ingresar a las áreas de almacenamiento o despensas dispuestas por el Servicio de Alimentos.
- 
 No olvide que las diferentes áreas que componen el Servicio de Alimentos deben permanecer ordenadas y aseadas para evitar focos de contaminación y proliferación de roedores, insectos o microorganismos.
- 
 Recuerde portar el uniforme y elementos de protección individual en el Servicio de Alimentos de acuerdo con los lineamientos establecidos por la institución.
- 
 Tenga en cuenta que en el Servicio de Alimentos está prohibido el uso de joyas (aretes, anillos, pulseras, entre otras), y las uñas deben estar cortas y libres de esmalte.
- 
 Tenga en cuenta que las materias primas e insumos se deben almacenar e identificar en las despensas de tal manera que se dé cumplimiento al método PEPS (Primeros en Entrar, Primeros en Salir).
- 
 Recuerde exigir a los proveedores el cumplimiento de las condiciones necesarias para asegurar que las materias primas e insumos cumplan con los criterios de calidad e inocuidad.
- 
 No olvide que se debe garantizar la cadena de frío de los alimentos que lo requieren durante el transporte, recepción y almacenamiento para evitar su contaminación.
- 
 Recuerde programar con el área competente las jornadas de fumigación en el Servicio de Alimentos con el fin de evitar la presencia y propagación de insectos y roedores que puedan afectar la inocuidad de los alimentos y hacer seguimiento en el formato establecido.

**DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO**

<b>CÓDIGO</b>	<b>GAF-SA-P-002-001</b>	
<b>NOMBRE</b>	<b>Planeación y requisición de materias primas e insumos</b>	
<b>RESPONSABLE OPERACIONAL</b>	Coordinador del Servicio de Alimentos / Auxiliar Administrativo del Servicio de Alimentos	
<b>OBJETIVO</b>	Solicitar las materias primas e insumos necesarios para abastecer el Servicio de Alimentos que garanticen la preparación de las dietas y meriendas que requieren los usuarios para satisfacer sus necesidades nutricionales.	
<b>RECURSOS NECESARIOS</b>	<b>Recursos Físicos:</b> N/A. <b>Recursos Tecnológicos:</b> Computador con acceso a la red, impresora, teléfono. <b>Recurso Humano:</b> Coordinador del Servicio de Alimentos / Auxiliar Administrativo del Servicio de Alimentos.	
<b>REGISTROS GENERADOS</b>	Solicitud de pedido de productos.	
<b>ADVERTENCIAS ESPECÍFICAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No olvide elaborar el requerimiento de materias primas e insumos en el formato de solicitud de pedido de productos de acuerdo con las necesidades del Servicio.</li> <li>Recuerde radicar oportunamente el formato de solicitud de pedido de productos debidamente diligenciado y firmado en el área de Almacén.</li> </ul>	
<b>N°</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1.	Determinar las necesidades	<u><b>Coordinador del Servicio de Alimentos</b></u> 1. Revise los pedidos realizados en ejercicios anteriores de acuerdo con lo reportado por los responsables de las diferentes despensas. 2. Valide la ampliación de cobertura del Hospital. 3. Determine las necesidades, el comportamiento y las variaciones en el consumo de dietas y meriendas efectuadas en la institución. 4. Identifique las materias primas e insumos necesarios para abastecer el Servicio de Alimentos durante el mes de acuerdo con la necesidad y teniendo en cuenta los criterios de calidad y cantidad. 5. Remita al Auxiliar Administrativo del Servicio de Alimentos la relación de las materias primas e insumos a solicitar.
2.	Elaborar y radicar la solicitud de pedido de productos	<u><b>Auxiliar Administrativo del Servicio de Alimentos</b></u> 6. Consolide el pedido a realizar en el formato de solicitud de pedido de productos de acuerdo con la relación remitida por el Coordinador del Servicio de Alimentos. 7. Gestione las firmas respectivas que viabilizan el pedido a efectuar.

	<b>MACRO PROCESO: GESTIÓN DEL AMBIENTE FÍSICO</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN: MARZO 2021</b>
	<b>PROCESO: ABASTECIMIENTO DE MATERIAS PRIMAS E INSUMOS</b>	<b>VERSIÓN: 05</b>
		<b>CÓDIGO: GAF-SA-C-002</b>
		<b>PÁGINA: 8 de 12</b>

	8. Radique el formato de solicitud de pedido de productos oportunamente en el área de Almacén.
--	--

<b>DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO</b>	
<b>CÓDIGO</b>	<b>GAF-SA-P-002-002</b>
<b>NOMBRE</b>	<b>Recepción, control y almacenamiento de materias primas e insumos</b>
<b>RESPONSABLE OPERACIONAL</b>	Auxiliar Operativo del Servicio de Alimentos - D1, D2, D3, D4 y D5 / Responsable de Almacén
<b>OBJETIVO</b>	Recepcionar las materias primas e insumos en el Servicio de Alimentos cumpliendo con los criterios de oportunidad, calidad y cantidad establecidos y realizar el correcto almacenamiento en los lugares destinados para tal fin para asegurar su inocuidad.
<b>RECURSOS NECESARIOS</b>	<p><b>Recursos Físicos:</b> Solicitud de pedido de productos, Factura, orden de compra u otro documento considerado como soporte de la recepción de las materias primas e insumos.</p> <p><b>Recursos Tecnológicos:</b> Computador con acceso a la red, impresora, teléfono.</p> <p><b>Recurso Humano:</b> Auxiliar Operativo del Servicio de Alimentos - D1, D2, D3, D4 y D5 / Responsable de Almacén.</p>
<b>REGISTROS GENERADOS</b>	Control de calidad de materias primas e insumos, Control de materias primas e insumos a proveedores, Criterios de calidad para la recepción de materias primas, Kardex, Kardex de productos desechables, Kardex de productos de Aseo.
<b>ADVERTENCIAS ESPECÍFICAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recuerde portar el uniforme y elementos de protección individual en el Servicio de Alimentos de acuerdo con los lineamientos establecidos por la institución.</li> <li>• Tenga en cuenta el horario establecido por la institución para la recepción de las materias primas e insumos.</li> <li>• No olvide que el proveedor debe presentar la correspondiente factura, orden de compra u otro documento de la entidad considerado como soporte de la recepción de las materias primas e insumos.</li> <li>• Recuerde que el proveedor debe dar cumplimiento a lo establecido en la normatividad legal vigente en lo relacionado con manipulación e inocuidad de alimentos.</li> <li>• Recuerde verificar el cumplimiento de la cadena de frío de las materias primas que lo requieran al momento de su recepción en el Servicio de Alimentos teniendo en cuenta los criterios de calidad establecidos.</li> <li>• No olvide que los productos perecederos se deben trasladar y almacenar inmediatamente una vez recepcionados en el Servicio de Alimentos bajo condiciones especiales de conservación para evitar su contaminación.</li> <li>• No olvide que se debe retirar cualquier elemento extraño que pueda generar focos de contaminación en los alimentos.</li> </ul>

- Tenga en cuenta que nunca se debe apilar la mercancía directamente sobre el piso, se debe colocar sobre una estiba a 15 o 20 cm del suelo.
- No olvide verificar que las áreas o equipos de refrigeración y congelación funcionen correctamente para garantizar que los alimentos se mantengan a la temperatura deseada. En caso de detectar alguna falla, repórtela oportunamente al Coordinador del Servicio de Alimentos.
- Recuerde que solo el personal autorizado puede ingresar a las despensas en el Servicio de Alimentos.

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1.	Recepcionar materias primas e insumos	<p><b><u>Auxiliar Operativo del Servicio de Alimentos - D1, D2, D3, D4 y D5 / Responsable de Almacén</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Salude amablemente al proveedor y realice la recepción de las materias primas e insumos de acuerdo con lo requerido.</li> <li>2. Solicite la correspondiente factura, orden de compra u otro documento considerado como soporte de la recepción de las materias primas e insumos.</li> <li>3. Valide la calidad de las materias primas e insumos recibidos aplicando el formato control de calidad de materias primas e insumos y de acuerdo con los criterios de calidad para la recepción de materias primas establecidos en el Servicio de Alimentos.</li> <li>4. Si en el ejercicio de verificación se encuentran materias primas e insumos que no cumplen con las condiciones necesarias, realice la respectiva devolución al proveedor dentro de las 24 horas siguientes a su recepción para que se efectúe el cambio, solicite fecha de reposición y regístrelo en el formato control de materias primas e insumos a proveedores.</li> </ol>
2.	Almacenar materias primas e insumos en las despensas	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Traslade y ubique adecuadamente las materias primas e insumos en los lugares destinados para tal fin (despensas) dentro del Servicio de Alimentos, dando cumplimiento a las buenas prácticas de manufactura.</li> <li>6. Asegúrese que las materias primas e insumos se almacenen de tal forma que se cumpla con el <u>método PEPS</u> (Primeros en Entrar, Primeros en Salir).</li> </ol>
3.	Registrar el ingreso de materias primas e insumos en el Kardex	<p><b><u>Auxiliar Operativo del Servicio de Alimentos - D1, D2, D3</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>7. Registre en el Kardex el código consecutivo, la fecha de recepción y las cantidades que se recibieron (entradas) en el Servicio de Alimentos.</li> </ol> <p><b><u>Auxiliar Operativo del Servicio de Alimentos - D4</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>8. Registre en el Kardex de productos de aseo la fecha de recepción y las cantidades que se recibieron (entradas) en el Servicio de Alimentos.</li> </ol> <p><b><u>Auxiliar Operativo del Servicio de Alimentos - D5</u></b></p>

	<b>MACRO PROCESO: GESTIÓN DEL AMBIENTE FÍSICO</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN: MARZO 2021</b>
	<b>PROCESO: ABASTECIMIENTO DE MATERIAS PRIMAS E INSUMOS</b>	<b>VERSIÓN: 05</b>
		<b>CÓDIGO: GAF-SA-C-002</b>
		<b>PÁGINA: 10 de 12</b>

		9. Registre en el Kardex de productos de aseo la fecha de recepción y las cantidades que se recibieron (entradas) en el Servicio de Alimentos.
4.	Supervisar áreas de almacenamiento	10. Supervise periódicamente la calidad y vencimiento de las materias primas e insumos en las diferentes áreas de almacenamiento. 11. Inspeccione el estado de las diferentes despensas con el fin de mantenerlas limpias y ordenadas para mitigar la proliferación de insectos, roedores o cualquier agente extraño al alimento que pueda causar un efecto negativo para la salud de los usuarios.

## 9. INDICADORES DE GESTIÓN

-  Proporción de proveedores que cumplen con los criterios de calidad.
-  Proporción de materias primas perecederas (kg) que no cumplen con el grado de madurez.
-  Proporción de materias primas no perecederas que no cumplen con los criterios de calidad para la preparación de alimentos.

## 10. PROCESOS INVOLUCRADOS

- Servicio de Alimentos.
- Almacén.
- Suministros.
- Recursos Físicos.

## 11. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

N/A

	<b>MACRO PROCESO: GESTIÓN DEL AMBIENTE FÍSICO</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN: MARZO 2021</b>
	<b>PROCESO: ABASTECIMIENTO DE MATERIAS PRIMAS E INSUMOS</b>	<b>VERSIÓN: 05</b>
		<b>CÓDIGO: GAF-SA-C-002</b>
		<b>PÁGINA: 11 de 12</b>

## 12. ELABORO, REVISO Y APROBÓ

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>NOMBRE:</b> Edna Esperanza Ochoa M. Lina Mildred Piña T	<b>NOMBRE:</b> Raul Rayo Castro Marleny Quesada Losada Dora Ximena Bermeo Falla	<b>NOMBRE:</b> Emma Constanza Sastoque Meñaca
<b>CARGO:</b> Profesional Universitario Servicio de Alimentos Profesional Universitario Oficina de Planeación, Calidad y Desarrollo Institucional	<b>CARGO:</b> Subgerente Administrativa Jefe Oficina de Planeación, Calidad y Desarrollo Institucional Profesional Especializado Oficina de Recursos Físicos	<b>CARGO:</b> Gerente E.S.E.
<b>FECHA:</b> Febrero 2021	<b>FECHA:</b> Febrero 2021	<b>FECHA:</b> Marzo 2021

	<b>MACRO PROCESO: GESTIÓN DEL AMBIENTE FÍSICO</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN: MARZO 2021</b>
	<b>PROCESO: ABASTECIMIENTO DE MATERIAS PRIMAS E INSUMOS</b>	<b>VERSIÓN: 05</b>
		<b>CÓDIGO: GAF-SA-C-002</b>
		<b>PÁGINA: 12 de 12</b>

### 13. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
03	Abril 2017	Se ajusta el proceso de acuerdo a la nueva metodología de gestión por procesos, alineando los mismos con la política de calidad, objetivos estratégicos, estándares de acreditación en salud y fomentando en cada uno de ellos la inclusión de la cadena cliente proveedor, advertencias generales y específicas, ubicación en el mapa de procesos, metodología 5W1H y la identificación de necesidades y expectativas de los clientes de cada proceso.
04	Septiembre 2018	Se ajusta la entrada y la salida del proceso, el objetivo, se eliminan las definiciones dieta médica y ciclo de minutas y se incluyen las definiciones insumo, materia prima, método PEPS, inocuidad, D1, D2, D3, D4 y D5, se corrige la ubicación en el mapa de procesos institucional, se modifica la palabra "utensilios" por "insumos" y los roles de los responsables en todo el documento, la cadena cliente proveedor, la estandarización del proceso con metodología 5W1H, las advertencias generales, el procedimiento de planeación y requisición de materias primas e insumos. Los procedimientos recepción y control de calidad de materias primas y utensilios, control de ingreso de materias primas y utensilios al Servicio de Alimentos y almacenamiento de materias primas y utensilios se unificaron y se conformó el de recepción, control y almacenamiento de materias primas e insumos. Los cambios se efectuar en cumplimiento al plan de mejoramiento y a las necesidades del servicio de alimentos.
05	Marzo 2021	Se ajusta el proceso en el numeral 11 Identificación de los riesgos:  Quedando de la siguiente manera: se anuló el riesgo identificado anteriormente en el proceso y se deja con las siguientes sigla (N/A) No aplica.