## FICHA TECNICA DEL CASO

1. **INTEGRANTES**: YANETH VICTORIA BUENAÑO

PAOLA ANDREA GUEVARA

## 2. RESUMEN DEL CASO:

En noviembre del 2005 Colombina del Cauca firmo un contrato con la compañía norteamericana líder en la producción y distribución de chocolates en Estados Unidos, México y Canadá. El contrato consistió en la maquila de una galleta tipo sándwich con una cubierta de chocolate. (Galleta Hershey), esta galleta por tener una cubierta de chocolate en su interior necesita de una condiciones especiales de refrigeración y manipulación. Cuando se empezó a exportar Colombina no tuvo en cuenta que esta exportación debía de ser con las condiciones de refrigeración adecuadas, y se encontró que en puerto de Buenaventura no se había llegado a realizar exportaciones de galletas en contenedores refrigerados.

Este caso cuenta la experiencia con todos los inconvenientes vividos por Colombina del cauca para la exportación de esta galleta, y todas las acciones de mejoramiento en infraestructura, logísticos que tuvo que implementar Colombina para exportar esta galleta.

3. TITULOS A TRABAJAR: EXPORTACIONES CON CARGA REFRIGERADA EN EL

PUERTO DE BUENAVENTURA

INFRAESTRUCTURA EN EL PUERTO

MANIPULACION DE GALLETAS HERSHEY

# EL PUERTO DE BUENAVENTURA ..... UN PASAPORTE A LA INNOVACION PARA LAS COMPAÑIAS EXPORTADORAS VALLECAUCANAS



Caso de grado elaborador por Yaneth Victoria Buenaño, Paola Andrea Guevara como requisito de grado en la especialización en calidad para la competitividad 2da promoción. Tutor profesor Andrés López. Caso propiedad de universidad Icesi. Cali, Diciembre 2007.

## 1. EXPERIENCIA COLOMBINA DEL CAUCA



Planta Colombina del Cauca

En Noviembre del 2005 Colombina del Cauca firmó un contrato con una compañía norteamericana (Hershey"s) líder en la producción y distribución de chocolates en Estados Unidos, México y Canadá. El contrato consistió en la maquila de una galleta tipo sándwich con una cubierta de chocolate.



ESTANDAR GALLETA CREMADA

Un equipo de profesionales de Hershey"s se desplazo a colombina del cauca durante 6 meses para estructurar el diseño del producto, plan de calidad, adecuación de equipos, proceso de fabricación y la elaboración del contrato.

En este trabajo de equipo tan detallado no se tuvo en cuenta un cambio en el proceso logístico. Empezar a exportar carga refrigerada y no carga seca como siempre se había hecho. En este tema no se tenía ninguna experiencia

La primera exportación se realizó en marzo de 2006 y la policía antinarcóticos perfilo 2 contenedores para la inspección rutinaria antinarcóticos. En estos despachos se desconocía completamente como ocurría la inspección y que pasaba con la calidad del producto durante y después de la inspección. Todos esto era un mundo incierto que nadie se había tomado la molestia de indagar y conocer.

En Marzo de 2006 la Jefe de exportaciones de Colombina S.A invitó a un grupo de personas de Colombina del cauca a conocer todo el proceso logístico desde la negociación del contenedor hasta la inspección de la policía antinarcóticos. Se realizaron diferentes reuniones con las siguientes entidades:

- Patio Alcón: empresa que suministra contenedores y generadores
- Col tanques Recrecarga TKS : transportadoras que moviliza la carga
- Sociedad Portuaria.
- Policía Antinarcóticos: proceso de inspección

### 2. INFRAESTRUCTURA

Se realizó una reunión con el teniente y el coronel de la Policía Antinarcóticos quienes manifestaron su preocupación por las siguientes situaciones que se presentaron en las primeras inspecciones:

 El patio de contenedores refrigerados no tiene la infraestructura para proteger los productos de la lluvia y el sol.



Mercancía al aire libre cubierta con plástico en mal estado para proteger de la lluvia



Plástico en mal estado para cubrir mercancía.

• El proceso de inspección se baja el 100% de la mercancía del contenedor y se coloca sobre el piso.



Cajas en el piso

Mercancía se expone de 6 a 8 horas a la radiación del sol



Mercancía a la interperie



Mercancía durante inspección en piso y expuesta al sol

 Se presentan lluvias repentinas y la mercancía se moja, ya que no hay como cubrirlas.



Mercancía cubierta con plástico durante lluvia

 Realización de un mal cargue y las cajas se caen al abrir la puerta del contenedor.



Cajas mal estibadas después de la inspección con pérdida de la resistencia de los cartones



Mal estibado ocasiona que las cajas se caigan al abrir el contenedor



Montacargas que ingresa al contenedor contaminando con humo y grasa los cartones

• Ausencia del personal de Colombina en las primeras inspecciones

Toda esta falta de una buena infraestructura ocasionó para el producto de Colombina del cauca:

- Averías en el producto por malas prácticas de manipulación y daños ocasionados con la montacargas
- Contaminación de las cajas con grasa, polvo y aceites entre otros.
- Derretirse el chocolate que contienen las galletas cuando se aumenta la temperatura del contenedor a mas de 18°C



Chocolate derretido en el empaque



Chocolate derretido por la exposición del producto al sol

- Cajas mojadas que pierden la resistencia y se maltrata el producto



Caja en mal estado

- Cajas que se caen al piso ocasiona que las galletas se quiebren



Galletas quebradas

- Malas prácticas de manipulación de coteros por desconocimiento de recomendaciones:
  - Uso de relojes y cadenas
  - Toma de alimentos dentro del contenedor
  - Consumo de las galletas inspeccionadas
  - Saqueo del producto ocasionando faltantes en el pedido
  - Falta de evacuación de los residuos generados en la inspección, tales como restos de cinta, papel, cajas de comida, bolsas plásticas, ,material de empaque y pedazos de bisturís
  - Inadecuada colocación de los sellos de seguridad
  - Mal arrume de los cartones
  - Ausencia de identificación de las cajas inspeccionados y de las cajas con faltantes de unidades



Cotero con cadena en el cuello durante la inspección



Cotero comiendo en contenedor durante la inspección



Precinto mal colocado

# 3. RIESGOS ASOCIADOS AL METODO TRADICIONAL DE LA INSPECCION ANTINARCOTICOS

Antes de la inspección:

- Los sellos de seguridad que se usan actualmente son vulnerables a la adición de solventes que los debilitan para que se retiren fácilmente.
  - Algunos contenedores tienen la posibilidad de retirar las puertas sin necesidad de retirar el precinto o sello de seguridad para contaminar la mercancía.



Precinto bien colocado

Durante la inspección: Contaminaciones cruzadas, posibilidad de contaminación con sustancias narcóticas, saqueo de la mercancía, fractura de la galleta, cambios en las características sensoriales del producto tales como: olor, sabor, color, textura y apariencia.

Después de la inspección: Decomiso de la mercancía, perdida de la certificación BASC, inconvenientes con la policía antinarcóticos de Estados Unidos, incumplimiento en las entregas al cliente, cancelación del contrato con el cliente, pérdida de la imagen.

### 4. CRITERIOS DE LA POLICIA PARA LAS INSPECCIONES

La policía antinarcóticos no tiene documentado un procedimiento estándar para la realización de las inspecciones antinarcóticos.

Los planes de muestreo pueden ser totales (se desocupa completamente el contenedor) o parciales (se baja una parte de la carga, se abre un camino hasta llegar al panel frontal donde usualmente suelen contaminar los contenedores).

Estos criterios cambian dependiendo de la cantidad de intentos de contaminación que se hayan detectado y de los criterios de la administración, la cual cambia cada seis meses por cambio del coronel, o teniente de la policía antinarcóticos

# 5. ALTERNATIVAS DE MEJORAMIENTO Y SOSTENIMIENTO ADOPTADAS POR COLOMBINA

Con gran preocupación por los comentarios de la policía antinarcóticos Colombina del cauca lidero un equipo de trabajo conformado por el Director de Investigación y Desarrollo, Jefe de calidad, Jefe de despachos, Jefe de línea de producción, para verificar el estado de calidad de las galletas en 2 contenedores que habían sido inspeccionados bajo las condiciones adversas mencionadas.



Grupo de trabajo de Colombina en inspección

El equipo de trabajo propuso nuevas alternativas para realizar la inspección antinarcóticos a las cargas refrigeradas sin afectar la calidad del producto. Estas alternativas fueron:

- Escaneado con equipo
- Contenedor túnel o sortie container

La alternativa del escaneado con equipo es muy costosa y la sociedad portuaria no lo tiene contemplado dentro de sus proyecto de inversiones, la alternativa de Sortie Container resultó ser más viable, ya que se contacto una empresa llamada (Broom Colombia) que ya conocía la metodología y tenía un equipo en Colombia, el cual podía se adecuado para prestar los servicios de trasvaceado en el puerto de Buenaventura.

Una vez contactada esta firma el equipo de trabajo de colombina del Cauca cito a una reunión en la Sociedad Portuaria a:

- Jefe de operaciones y Jefe de patio refrigerados de la sociedad portuaria
- Gerente de Broom Colombia
- Gerente de aduanas Avía
- Coronel de la Policía Antinarcóticos de Buenaventura
- Equipo de trabajo Colombina del Cauca

De esta reunión se obtuvieron muchas propuestas de mejora la cuales fueron:

- Destinar un espacio al lado de la sala de análisis de la policía antinarcóticos
- Adecuar toma corrientes e instalaciones eléctricas
- Reparar perforaciones en el sortie container



Deterioro piso container

- Instalar un cámara de monitoreo y un juego de herramientas para uso durante la inspección
- Adecuar espumas en las puertas que hacen contacto con el contenedor a inspeccionar para garantizar un sellado hermético.
- Instalar al sortie container un generador para garantizar las mismas condiciones de humedad y temperatura del contenedor que contiene la mercancía



Sortie container

- Capacitar a los coteros sobre las nuevas tecnologías



Capacitación de colombina



Capacitación a policía antinarcóticos

- Recursos necesarios para la inspección como botiquín de primeros auxilios, linterna, destornillador, cinta y termo con bebidas calientes entre otros.
- Se adquirió una dotación especial para que las personas que participan de las inspecciones no se vieran afectadas en su salud por la exposición al frió durante varias horas.
- Después de realizar varias reuniones de ajustes de detalles, se realizo la primera inspección con el uso de contenedor túnel o Sortie Container, con la metodología de trasvaceado, la cual consiste en pasar toda la mercancía del contenedor a un contenedor limpio y bajo las mismas condiciones de temperatura y humedad relativa sin afectar la calidad y seguridad del producto.

## 6. COMPARACION DEL ANTES Y DESPUES DE MEJORAMIENTO

ANTES	DESPUES
Riesgos de contaminación cruzada	Capacitación del personal
Fractura del producto	No se pierde la cadena de frió del producto
Cambio en las características sensoriales del producto(color, sabor, olor y textura)	Se protege el producto de exposiciones al sol y lluvia
Mala manipulación del producto por parte de los coteros durante y después de las inspecciones.	Adecuado manejo del producto por parte de los coteros

## INSPECCION CON PERDIDA DE CADENA DE FRIO (ANTES)



Inspección en piso



## INSPECCIONES MANTENIENDO CADENA DE FRIO (DESPUES)



Espuma en contenedor



### PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO

 Se debe documentar el procedimiento para realizar las inspecciones por parte de la Policía Antinarcóticos. Este procedimiento debe contener tablas de muestreo que se ajusten a los diferentes niveles de susceptibilidad de riesgos de contaminación de las mercancías inspeccionadas.

Un buen complemento para el procedimiento es la trayectoria de las empresas en temas de seguridad y control de sus mercancías y la transparencia en sus procesos logísticos. En ese orden de ideas, el procedimiento se complementaría con auditorías BASC a las empresas por parte de la Policía Antinarcóticos para validar el cumplimiento de requisitos.

- Adecuación de un área especial para inspecciones de productos refrigerados, la cual conste de una bahía cubierta y hermética con condiciones de temperatura y humedad relativa controladas de acuerdo a las características del producto que se este inspeccionando. Estas adecuaciones requieren un presupuesto de inversión por parte de la Sociedad Portuaria de Buenaventura.
- Evaluar posibles alternativas para reemplazar los sellos de seguridad que se utilizan actualmente en los contenedores que puedan brindar mayor seguridad a la carga después de que se haya realizado la inspección. Actualmente existen sellos de seguridad mas sofisticados y de mejor tecnología que aún no han sido avalados por BASC internacional.
- Conformar una entidad que agrupe los intereses de los diferentes industriales exportadores, la cual estructure y gestione ciclos de capacitación a todos los actores de la cadena logística de exportación en el Puerto de Buenaventura, con el objetivo de minimizar los riesgos en las inspecciones y garantizar las características de calidad de los productos inspeccionados.

# **ANEXOS**

## ANEXO 1.

..\Presentaciones para
capacitaciones\INSPECCION
DE CONTENEDORES CON
BUENAS PRACTICAS DE
MANUFACTURA.ppt

# ANEXO 2.

..\Presentaciones para capacitaciones\INOCUIDAD EN TRANSPORTE.ppt

# ANEXO 3

# ..\Despachos de Producto Terminado\INFORME DE INSPECCION.doc