

**PLAN DE LOGÍSTICA DE INSPECCIÓN EN LA IMPORTACIÓN DEL
PROGRAMA MUNDIAL DE ALIMENTOS DE LAS NACIONES UNIDAS POR
INTERTEK**

ANDRÉS ARTEAGA SARASTY

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADEO
SAN JUAN DE PASTO
2009**

**PLAN DE LOGÍSTICA DE INSPECCIÓN EN LA IMPORTACIÓN DEL
PROGRAMA MUNDIAL DE ALIMENTOS DE LAS NACIONES UNIDAS POR
INTERTEK**

ANDRÉS ARTEAGA SARASTY

**Trabajo final presentado como requisito para optar al título de Especialista
en Comercio Internacional y Mercadeo**

**Asesor:
ESP. YHANCY ELIANA CORAL**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADEO
SAN JUAN DE PASTO
2009**

NOTA DE RESPONSABILIDAD

“Las ideas y conclusiones aportadas en el trabajo de grado, son responsabilidad del autor”

Artículo 1 del acuerdo N° 324 de octubre 11 de 1966, emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

Nota de aceptación:

Presidente de tesis

Jurado

Jurado

San Juan de pasto, Agosto de 2009

AGRADECIMIENTOS

A lo largo de mi carrera siempre noté que había personas que aportaban demasiado conocimiento a mi desarrollo profesional, tanto así que llegué a pensar que sus exigencias y regaños más que un síntoma de indisposición para mi se convertían en un punto de partida para ser competitivo, es por esto que quiero expresar mis mas sinceros agradecimiento a tres (3) figuras que desde ópticas diferentes aportaron a ser lo que soy:

En primer lugar a la academia, en nombre de los Doctores; Manuel Iván Ortiz y Mario Fernando Arcos, quienes fueron las personas que juzgaron mi proceso y contribuyeron para que mi perfil profesional sea optimo en los requerimientos empresariales. De la misma manera a Doctora Yhancy Eliana Coral, como mi asesora metodológica, y en segundo lugar pero no menos importante al Doctor Guido Pantoja, como un padrino académico durante once (11) semestres de vida universitaria.

De igual forma agradezco a la empresa por haber confiado en mi, porque en casi tres (3) años de vinculación directa no he dejado de aprender de todos y cada uno de los ejecutivos y coordinadores que la conforman, razón por la cual hoy quiero participar a ustedes mi nombramiento, realizado el 01 de enero de 2009, en la Ciudad de Miami, Estado Unidos; como Gerente de Operaciones de los Servicio Gubernamentales de Intertek para Colombia.

También agradezco a mi familia por haberme educado y formado con fundamento en valores y principios que hoy me permiten distinguirme como un profesional integro con deseos de aportar y retribuir a la sociedad todos los logros obtenidos durante mi vida académica.

RESUMEN

Los cultivadores han considerado que se debe fortalecer la organización local de los productores, crear coordinaciones nacionales y regionales. Por tal motivo, se da origen a Programas como el denominado Familias Guardabosques, cuyo objetivo se centra, en la erradicación voluntaria a cambio de un ingreso económico muy pequeño por cierto.

Para algunos, los cultivos ilícitos generan más violencia, para otros se ha convertido en su forma de vida, por tal razón, es importante analizar cuáles son los beneficios y las falencias de las políticas públicas de erradicación, que el Gobierno Nacional ha adoptado, con el fin de terminar con este flagelo; sin embargo, no se tiene en cuenta, que estos cultivos tienen unos usos culturales y tradicionales que en sí mismos son una forma de luchar contra el narcotráfico, pues representan un mercado local que hay que potenciar.

ABSTRACT

The cultivators have considered that the local organization of the producers should be fortified, to create regional and national coordinations. For such motive, causes itself Programs as the called Families forest Rangers, whose objective itself central, in the voluntary eradication in exchange for a very small economic income certainly.

For some, the illicit cultivations generate more violence, for other has become its form of life, for such reason, is important to analyze which are the benefits and the falencias of the public politics of eradication, that the National Government has adopted, in order to finishing with this whip; nevertheless, themselves does not keep in mind, that these cultivations have some traditional and cultural uses that in itself They are a form to fight against the drug trafficking, therefore they represent a local market that one must promote.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	15
1. ANÁLISIS DE LAS OPERACIONES DE INSPECCIÓN Y DE LA LOGISTICA DE IMPORTACION DEL PROGRAMA MUNDIAL DE ALIMENTOS DE LAS NACIONES UNIDAS POR INTERTEK	18
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	19
3. JUSTIFICACIÓN	20
4. OBJETIVOS	21
4.1 OBJETIVO GENERAL	21
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	21
5. MARCO DE REFERENCIA	22
5.1 MARCO TEÓRICO	22
5.1.1 Información sobre FTS	23
5.1.2 Velocidad, exactitud, responsabilidad y confidencialidad	24
5.1.3 Comercial inspection	24
5.1.4 Government	27
5.1.5 Responsabilidades	29
5.1.5.1 Government services	29
5.1.5.2 Consumer Goods	30
5.1.5.3 Oil, Chemical & Agri.	31
5.1.6 Teorías y métodos usados:	35
5.1.6.1 Planeación	35
5.1.6.2 Just in time	36
5.1.6.3 Minimizar tiempos de entrega	36
5.1.6.4 Tolerancia cero errores	36
5.1.6.5 Metodología 5S	36
5.1.6.6 Cero paradas	37

5.2 MARCO LEGAL	37
5.2.1 Norma aplicada.....	37
5.2.2 Marco legal para las ONU:.....	38
5.2.2.1 Nota Introdutoria	38
5.2.2.2 Carta de las naciones unidas.....	39
5.3 MARCO CONCEPTUAL	40
6. DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA	43
6.1 INSTRUCCIONES DE TRABAJO.....	43
6.1.1 Propuesta procedimiento de tarja	43
6.2 SERVICIO DE SUPERINTENDENCIA	45
7. METODOLOGÍA	47
7.1 GENERALIDADES	47
7.1.1 Tipo de estudio	47
7.1.2 Método Experimental	47
7.1.3 Enfoque deductivo directo.....	47
7.1.4 Fuentes de Información	47
7.1.5 Instrumentos para la recolección de la información	47
7.1.6 Procesamiento de la Información.....	47
7.1.7 Método de Investigación	47
7.1.8 Fuentes de Investigación.....	47
8. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	48
8.1 DEFINICIÓN TARJA.....	48
8.2 COMPETENCIAS REQUERIDAS PARA LOS TARJADORES O INSPECTORES DE TARJA	48
8.3 COBERTURA DEL ESTUDIO.....	49
9. DIAGNÓSTICO SOBRE LA EMPRESA MULTINACIONAL INTERTEK INTERNATIONAL LIMITED	50
9.1 PERFÍL DE LA EMPRESA.....	50
9.2 FILOSOFÍA CORPORATIVA DE LA EMPRESA	51
9.2.1 Misión.....	51

9.2.2 Visión	51
9.2.3 Servicio	51
10. INICIO A LA OPERACIÓN INTERNACIONAL.....	52
10.1 CAPITULO 1: “EL PROGRAMA MUNDIAL DE ALIMENTOS EN COLOMBIA (PMA)”	52
10.1.1 El PMA ayuda a:	52
10.1.2 En donde ayuda el PMA.	53
10.1.3 Recuperación.....	53
10.1.4 Prevención	53
10.1.5 Donantes.....	53
10.2 CAPITULO II: “IDENTIFICACIÓN DE ERRORES EN LOS PROCESOS LOGÍSTICA DE IMPORTACIÓN SOLO DESDE EL MARCO DE SEGURIDAD” ..	55
10.3 CAPITULO III: “INFORME DE LAS OPERACIONES DE INSPECCION Y LOGÍSTICA EN LA IMPORTACIÓN DESDE EL MARCO DE SEGURIDAD”	56
10.3.1 Descripción general	59
10.3.2 Responsabilidades generales:.....	59
10.3.3 Resumen responsabilidades particulares:	61
10.3.4 Informe sobre las operaciones de inspección y logística en las importaciones del PMA por Intertek:	62
10.3.5 Sistemas preventivos Intertek – PMA	63
10.3.6 Matriz de tiempos, costos y movimientos superintendence PMA – ONU ...	71
10.3.7 Matriz de tiempos, costos y movimientos calidad y cantidad PMA - ONU ..	72
10.4 CAPITULO IV: “ CAPACITACION CONTROL LOGISTICO EN PUERTOS MARITIMOS”	75
10.5 CAPITULO V: “ OPERACIONES”	78
10.6 CAPITULO VI: “CALIDAD, NO SOLO CANTIDAD”	81
10.6.1 Plan de muestreo contrato verificación PMA:	82
10.6.2 Casos arroz y arveja en bultos.....	84
10.6.3 Cuarteo para granos	85
10.7 CAPITULO VII, PLAN DE ACCION	86

10.7.1 Objetivo del plan de acción.....	86
10.7.2 Objetivos a alcanzar a lo largo de este año.	86
10.7.3 Actividades a desarrollar para alcanzar estos objetivos	87
10.7.4 Estrategias	88
10.7.5 Recursos.....	91
10.7.6 Indicadores	91
11. CONCLUSIONES	93
12. RECOMENDACIONES.....	95
BIBLIOGRAFÍA.....	96
NETGRAFÍA	97
ANEXOS.....	98

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Cobertura del Estudio.....	49
Cuadro 2. Desarrollo Informe.....	62
Cuadro 3. Procedimiento ideal propuesto, Verificación de cantidad - calidad	65
Cuadro 4. Procedimiento ideal propuesto, Superintendente.....	66
Cuadro 5. Reportes clave utilizados por Intertek, junto con cronograma de emisión	68
Cuadro 6. Matriz de tiempos, costos y movimientos.....	71
Cuadro 7. Matriz de tiempos, costos y movimientos.....	72
Cuadro 8. Matriz DOFA	73
Cuadro 9. Plan de mejoramiento – capacitación PMA.....	76
Cuadro 10. Normas Técnicas ICONTEC PMA.....	79
Cuadro 11. Plan de muestreo	82
Cuadro 12. Revisión Características.....	84
Cuadro 13. Responsables de la ejecución de este plan de acción.....	87
Cuadro 14. Indicadores de logros porcentuales de Estrategias vs. Actividades....	90
Cuadro 15. Valor hora de trabajo.....	91
Cuadro 16.	92

LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Gráfica 1. Distribución Errores Tarja.....	45
Gráfica 2 . Procedimientos realizados	77
Gráfica 3. Eficiencia	78
Gráfica 4. Cuarteo para granos.....	85

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Formato de entrevista.....	99
Anexo B. Instrucciones para el inspector	100
Anexo C. Tabla de resumen	103
Anexo D. Requisitos de inspección para el contrato de ecuador.....	106

INTRODUCCIÓN

Este trabajo tiene como objeto presentar el resultado final de la pasantía, requisito previo al grado de Comercio Internacional y Mercadeo, que se realizó en la empresa “*Multinacional Intertek International Limited*”¹. Durante el tiempo de duración de la misma, se cumplió rigurosamente con todos los objetivos de formación académica exigidos por la Universidad de Nariño y por las políticas de la empresa.

Este informe presenta de manera precisa los objetivos, metas y actividades ejecutadas en la empresa Intertek International Limited, con la finalidad de dar cumplimiento al plan de trabajo de pasantías, el cual fue asesorado por la Dra. Yhancy Coral (UDENAR) y la Ing. Patricia Buritica (Intertek), y finalmente contar con las sugerencias y asesorías de los jurados Dr. Mario Fernando Arcos y Dr. Manuel Iván Ortiz.

Por otra parte, se describe como fue realizado el análisis e identificación del problema, la formulación del objetivo, las metas, las actividades, los recursos que se tenían a disposición para realizar esta labor y la elaboración del cronograma de trabajo.

Se analizó el ambiente en la organización de trabajo, el desempeño en el mismo, las limitaciones presentadas, la experiencia profesional adquirida; para finalmente hacer una breve presentación de la noble función del “*PMA*”² – del cual soy coordinador a cargo – y la aplicación de los conocimientos académicos necesarios para el cumplimiento de las funciones asignadas durante este periodo.

Cabe mencionar que la experiencia obtenida fue muy provechosa para mi vida profesional, ya que significó una gran oportunidad para poner en práctica muchos de los conocimientos adquiridos a lo largo de la formación académica y así mismo proporcionó elementos de análisis, investigación y mejoramiento a la empresa, ya que el informe que se presentó permitió evaluar *los procesos de inspección y la logística de importación del Programa Mundial de Alimentos de las Naciones Unidas*.

El informe de pasantía se orientó al diseño de un procedimiento de Tarja para ser incluido en el alcance del servicio que ofrece Intertek a las diferentes empresas

¹ MULTINACIONAL INGLESA. Con más de 116 años en el mercado y presencia en más de 180 países en el mundo. Disponible en: www.intertek.com,

² PMA. - WORLD FOOD PROGRAMME. Ofrece ayuda alimentaria a los países con vulnerabilidad económica, política y social.

que realizan actividades comerciales. La organización es contratada para generar confianza entre el importador y el exportador y es así que el contrato que tiene Intertek con el PMA (Programa Mundial de Alimentos de las Naciones Unidas) consiste en verificar que las donaciones realizadas por Gobiernos o personas naturales en dinero o en alimentos se estén realizando y también que los alimentos comprados cumplan con unos estándares de calidad establecidos previamente.

Dentro del contrato de inspección y verificación Intertek realiza una ruta de procesos de que apuntan a la calidad de los productos que cada empresa maneja.

El primer acercamiento de Intertek se realiza a través de una inspección en los puertos de Barranquilla y Cartagena. Cuando es proveniente de una importación el proceso se llama Superintendence que consiste en la verificación de las cantidades y del estado general de la carga y de esta manera certificar conformidades o discrepancias.

Por otra parte en campo local, la carga es verificada en cinco ciudades; Cartagena, Cali, Bogotá, Bucaramanga y Medellín que son las ciudades donde el PMA tiene sus bodegas de recepción, el inspector que es la persona encargada de este trabajo debe llenar un reporte de inspección en un formato establecido para tal fin, realizando un muestreo de la carga y tomando muestras significativas de esos alimentos para ser enviadas al laboratorio. Una vez el inspector finalice la inspección debe enviar una muestra al laboratorio ubicado en Bogotá y enviar el reporte completo por fax a la oficina de Bogotá para comenzar el trabajo de emisión del certificado.

Es pertinente realizar este esquema de rutas debido a que solo así fue posible plantear una metodología que hiciera posible la optimización de procesos de seguridad, y por tanto, de los servicios que presta Intertek a través de las inspecciones comerciales provenientes de una importación.

Durante el diagnostico realizado en los primeros acercamientos a esta empresa, fue posible observar que en los procesos de importación del Programa Mundial de Alimentos tienden a existir discrepancias como faltantes, sacos rotos y/o deterioro de la carga por averió de los contenedores y barreduras. Estos hechos se evidenciaron a través del contacto con el personal de Intertek y los procesos que se suscitan a partir de estos inconvenientes.

A partir de este hecho se toma una ruta de acción que empieza con la elaboración y emisión de una Carta de Protesta que es un documento que realiza el propietario de la carga o su representante, en el cual se discrimina el hecho que llevó a originar este documento, esta carta debe ser radicada ante el representante de la Naviera como máximo después de 72 horas de haber arribado la Motonave.

Durante el periodo que he estado vinculado a este programa se han presentado en el 100% de los embarques llegados a Colombia por donaciones diplomáticas cartas de protesta por motivo de averió de contenedores, hecho que se puede denominar un daño mayor, pero no por los demás hechos mencionados previamente.

Al cuestionar este fenómeno con los funcionarios de Intertek que manejan estos procesos fue posible establecer que la falta de Instrucción en personal de campo y administrativo, se constituye como el foco principal de dicha problemática.

En este orden de ideas y al indagar acerca de la fundamentación teórica al procedimiento de tarja, se encontró que en la actualidad no existen referencias que soporten los mismos; aunque son considerados simples pero muy importantes para el funcionamiento normal de los procesos del PMA.

Mediante este trabajo final como opción de pasantía fue posible reorganizar elementos propios de la empresa y en especial de su equipo humano, hecho que se presenta a lo largo del informe y que articula la experiencia vivencial en la empresa con los procedimientos necesarios para optimizar el PMA: tiempos de acción en las inspecciones, minimizar los siniestros al momento de la descarga y principalmente identificar las responsabilidades de aquellos actores de este proceso.

1. ANÁLISIS DE LAS OPERACIONES DE INSPECCIÓN Y DE LA LOGÍSTICA DE IMPORTACION DEL PROGRAMA MUNDIAL DE ALIMENTOS DE LAS NACIONES UNIDAS POR INTERTEK

Se entiende por Tarja la inspección desde la llegada del buque hasta el almacenamiento de la misma, en la bodega contratada para velar por la seguridad de las mercancías, TARJA es la verificación inicial cuando empieza el descargue o simplemente movimientos de los contenedores en el buque o al lado del puerto.

Todos los procesos en INTERTEK ya están reglamentados, no obstante sé ha notado la necesidad de establecer en este informe un procedimiento de Tarja para posteriormente realizar su distribución en el territorio nacional y de esta manera poder certificar el estado de la mercancía, siendo la certificación el procedimiento mediante el cual una tercera parte diferente al productor y al comprador asegura, por escrito, que un producto, un proceso o un servicio, cumple los requisitos especificados. Por esta razón, constituye una herramienta valiosa en las transacciones comerciales nacionales e internacionales, es un elemento insustituible para generar confianza en las relaciones cliente-proveedor, por tal hecho, INTERTEK INTERNATIONAL LIMITED juega un papel fundamental en las importaciones del Programa Mundial de Alimentos de la Naciones Unidas ya que su objetivo es velar por el cumplimiento de lo pactado frente a estas negociaciones.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

- ✓ ¿Se debería elaborar un informe sobre las operaciones de inspección y logística de importación del Programa Mundial de Alimentos de las Naciones Unidas, por Intertek, que permita servir como manual para consulta interna de la empresa, así como también de los estudiantes de la Universidad de Nariño?
- ✓ ¿Es importante plantear en este informe una propuesta para la implementación del procedimiento de Tarja?
- ✓ ¿Es pertinente elaborar una Matriz de Costos, Tiempos y movimientos?

3. JUSTIFICACIÓN

Es pertinente realizar este trabajo final con enfoque internacionalista ya que de esta manera se puede dar una evolución a los procesos comerciales con Colombia para el cual Intertek se sirve prestar el servicio de verificación de mercancías. Es importante dicho proceso ya que se puede pasar de una verificación con escasa fundamentación a una completamente metódica y practica a la hora de optimizar procesos propios de una organización.

La utilidad de este informe se refleja en el momento en que INTERTEK pueda ofrecer este servicio dentro de los alcances de las propuestas comerciales y que los inspectores y funcionarios que trabajan con la compañía tengan presente estos procesos y los apliquen cuando se requiera. El rápido cambio en los procesos comerciales, la necesidad de entrar al mundo de la globalización, la internacionalización y el inicio de nuevos tratados comerciales en el mundo es lo que le da valor a la investigación de temas de Comercio Internacional. Por tal razón, la exploración de este tema toma importancia, ya que no solo se trata de cumplir un requisito de grado, sino de dar inicio a un informe que puede ser usado por una empresa multinacional en el territorio Colombiano, con un alcance que involucra a todos los inspectores, de tal manera, que deje de ser un proceso mecánico para convertirse en un proceso metódico.

Teniendo en cuenta que el Comercio Internacional es cada vez más exigente y que el lazo proveedor – cliente se afianza en la medida en que exista calidad del producto y cumplimiento en los límites de tiempo, se hace prioritario establecer que el objetivo principal de INTERTEK es propiciar que los procesos sean mas rápidos y eficientes dando lugar a esta investigación, ya que solo a partir de la propuesta de un plan de Tarja en los Puertos Colombianos es posible mayor rapidez en los tiempos de descargue, lo que a su vez minimiza los siniestros de mercancía por perdida parcial o total por destrucción.

Al crear procesos en lo referente a Tarja, el personal encargado de dichas labores toma responsabilidad frente a su lugar y rol laboral, haciendo posible que los procesos sean efectivos, minimizando perdidas, y lo más importante, ofreciéndoles una base a nivel técnico y teórico que sostenga la probabilidad de tomar decisiones a la hora de realizar su trabajo. Esto permite al trabajador utilizar su criterio en el momento de ejecutar sus labores, contextualizando su responsabilidad laboral (experiencia) y obviamente las instrucciones que vienen desde instancias superiores de la organización. Mediante estos procesos se fortalece los lazos INTERTEK – Cliente, ya que se disminuye las Cartas de Protesta con relación al manejo de productos y posteriormente se cimienta una imagen corporativa que exprese que velar por los intereses personales y económicos de sus clientes es un aspecto fundamental.

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Desarrollar un informe sobre las operaciones de inspección y logística en las importaciones del Programa Mundial de Alimentos de las Naciones Unidas por Intertek.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Generar un informe que sirva como medio de consulta interno para Intertek al igual que para los alumnos de la Universidad de Nariño.
- ✓ Proponer un Procedimiento de Tarja para las inspecciones del Programa Mundial de Alimentos de las Naciones Unidas.
- ✓ Desarrollar una matriz de Costos Tiempo y Movimientos que sirva como tabla para evaluar el valor en términos económicos de las operaciones.
- ✓ Desarrollar un plan de acción para el informe propuesto

5. MARCO DE REFERENCIA

A continuación se dará una vista general de los diversos procedimientos que se manejan en Intertek desde diferentes ópticas, claro esta procurando enfatizar en la operación que se mantiene con el Programa Mundial de Alimentos de las Naciones Unidas, que es el propósito principal de este Informe.

Intertek tiene un amplio servicio enfocado en la conformidad de los bienes, de tal manera que se describirá de una manera breve cada una de las divisiones en el Marco Teórico de este informe sin detallar procedimientos si no ejemplos actuales de operaciones.

De la misma manera se facilitará un claro informe del desarrollo logístico de la operación que es donde incluye el procedimiento de TARJA, ya que fue aquí donde se encontró el mayor número de errores dentro de los procedimientos que tenemos con el Programa Mundial de Alimentos de las Naciones Unidas y mas allá de eso, la idea es que este procedimiento tenga utilidad en la mayor parte de operaciones que tenga características homogéneas de servicio.

Empezaremos por definir TARJA, para tener un claro panorama desde el punto de vista logístico.

Tarja: Conteo de mercancía o contenedor al bajar o subir al buque. (Tally, tarja, apuntaje, verificación), son registros documentales seguidos durante y después del llenado de un contenedor.

La base del proceso es en puertos, empieza con el movimiento de los contenedores en el interior del buque y después su traslado al costado del Puerto seguido a esto si es un producto de proveniencia agrícola se requiere movilización total o parcial para inspección del Instituto Colombiano Agropecuario ICA y finalmente se procede a hacer el descargue en la bodega contratada; todo el anterior proceso se realiza en un promedio de tres (3) días dependiendo del volumen de la mercancía, la disponibilidad de las autoridades aduaneras y entes de control.

5.1 MARCO TEÓRICO

DONOR INTERTEK INTERNATIONAL ofrece una amplia gama de servicios que va desde la escogencia del proveedor hasta el descargue de la mercancía:

- a) Inspección previa: se realiza una visita al local del fabricante, con el fin de comprobar que cumpla con las especificaciones requeridas de cantidad, calidad y el tipo de embalaje.

- b) Auditoría de fábrica: se hace una asesoría y evaluación para determinar si un proveedor cuenta con la infraestructura, capacidad de producción y calidad requeridas.
- c) Supervisión de cargue: Un inspector vigila el cargue de la mercancía al contenedor teniendo en cuenta que sea la cantidad y calidad requeridas; además de verificar los procedimientos y documentos necesarios para el cargue.
- d) Descargue: el inspector INTERTEK está presente durante el tiempo que dure el descargue para asegurarse que los productos sean manipulados con el debido cuidado y también para comprobar la cantidad de la mercancía que llega.
- e) Toma de muestras: se realiza con el fin de estudiar si la calidad del producto es la requerida.
- f) Evaluación ingeniería Chartered: se compara el documento y el equipo para garantizar el estado funcional del mismo.
- g) Inspección de daños: en el caso de presentarse algún tipo de daño en la mercancía, se comprueba e informa la situación del daño y las posibles causas.
- h) Inspección de inventario: Se realizan controles de inventarios en el stock para verificar que se está cumpliendo una obligación contractual del proveedor.

5.1.1 Información sobre FTS. La división Foreign Trade Standards (FTS) de INTERTEK International (INTERTEK) ayuda a los gobiernos, organismos normativos y aduanas a controlar que los impuestos de importación sea declarados y pagados correctamente, y que las importaciones cumplan con las normas de seguridad requeridas.

De acuerdo a los requerimientos del contratante, se inspeccionan y realizan pruebas a los productos y bienes en el país de exportación, antes que las mercancías sean embarcadas.

La división FTS tiene pleno acceso a los recursos de INTERTEK Group, que emplea a más de 23.000 personas y opera una extensa red global de 566 oficinas de inspección y 321 laboratorios de testeo en 109 países.

Se cuenta con rigurosos programas de conformidad para asegurar que todos los empleados operen profesional y éticamente; hecho que esta en el centro de la misión empresarial.

Siempre se adapta la manera de trabajar para proporcionar una respuesta flexible y rápida para cumplir con los tiempos y las necesidades de exportadores e importadores por igual.

5.1.2 Velocidad, exactitud, responsabilidad y confidencialidad. La perspectiva de INTERTEK en la inspección:

- a) *Velocidad – Con el conocimiento de que la velocidad es vital en el comercio internacional el objetivo de INTERTEK es proveer la respuesta más rápida ante cualquier comunicación o requerimiento de inspección, los sistemas tecnológicos de última generación aseguran que la información sea transmitida rápidamente alrededor del mundo.*
- b) *Exactitud - El personal de INTERTEK tiene como prioridad el asegurar la exactitud de la documentación que se produce.*
- c) *Responsabilidad - Siempre que sea posible, los empleados de INTERTEK colaboran con los exportadores e importadores para cumplir con las regulaciones de importación. El analista de exportación de INTERTEK es el punto de contacto que ayuda con cualquier aspecto del proceso de Inspección de Preembarque (IPE).*
- d) *Confidencialidad - INTERTEK cumple con la legislación aplicable de la OMC, incluyendo el requerimiento de mantener toda la información suministrada con carácter confidencial³.*

El Procedimiento de Tarja o también conocido como Nota de Tarja, es el documento que formula conjuntamente el transportista con el almacenista, durante la verificación de lo consignado en el conocimiento de embarque en relación con las existencias físicas, registrando las observaciones pertinentes.⁴

Adicional a lo anterior no existe mayor información teórica al respecto, en efecto se ha recurrido a indagar a las personas especialistas en puertos y en actividades de comercio internacional que trabajan al interior de la empresa y basándose en su experiencia se realiza una propuesta de definición y de la misma manera un Procedimiento de Tarja para los productos importados con destino al PMA.

5.1.3 Comercial inspection. El desarrollo de este proceso es integral y evalúa desde diversas perspectivas las condiciones generales para los procesos comerciales, los cuales se clasifican así:

³ Disponible en: <http://www.intertek-fts.com/overview/?lang=es>

⁴ Disponible en: <http://www.aduanet.gob.pe/aduanas/glosario/glosarioA-Z.htm#N>

- a) Evaluación de Proveedor: usted necesita estar seguro que sus proveedores están en capacidad de producir los bienes requeridos, por esta razón se realiza una evaluación al proveedor determinando: capacidad instalada, capacidad disponible, infraestructura, solidez económica y calidad de sus productos.
- b) Inspección Inicial: las muestras de producción inicial son evaluadas para determinar la conformidad con muestras de referencia y especificaciones del cliente. Cualquier desviación o cambio son prontamente reportados para que el proveedor tome acciones correctivas apropiadas.
- c) Inspección durante la producción: usted necesita estar seguro que el proveedor ubicado en el exterior está empleando los materiales correctos e implementando la técnica apropiada de producción. También deben trabajar de acuerdo con los últimos diseños estándares y códigos aprobados, siguiendo las especificaciones correctas.
- d) De igual forma se efectúa una verificación durante el proceso de fabricación y se realizan ensayos o pruebas de laboratorio, en la misma planta del proveedor o empleando laboratorios de tercera parte.
- e) Inspección Final: es la inspección final al producto terminado, antes del embarque. Se verifica que los bienes cumplan con los requerimientos del cliente. Si es necesario, se realizan pruebas de laboratorio, análisis químico o ensayos no destructivos, para garantizar la conformidad de su producto, se verifica cantidad, calidad, empaque y embalaje, de acuerdo con especificaciones del cliente, orden de compra, cartas de crédito o normas internacionales.
- f) Supervisión de carga de contenedor: el servicio se realiza en las instalaciones del proveedor, el transportador o en el puerto de carga. El inspector realizará una inspección visual, verificación de marcas y embalaje, verificación de calidad y testificará el cargue dentro del contenedor, posterior a la inspección, se coloca un sello al contenedor, el cual sólo debe ser abierto por el cliente o funcionarios de INTERTEK en destino.
- g) En los procesos llevados por INTERTEK se aplican procesos de inspección en los cuales se prestan los siguientes servicios:
- h) Previo al cargue:
 - ✓ Inspección física general de las condiciones del vehículo.
 - ✓ Inspección detallada de las condiciones del contenedor.
 - ✓ Inspección general del muelle de cargue, cuadrilla de coteros, montacarguista.

- ✓ Comunicación de novedades al Jefe de Seguridad de Planta Alimentos Polar.
 - ✓ En el evento en que el contenedor no sea apto para cargue debe dejar el correspondiente registro (físico y fotográfico) y notificar de inmediato al jefe de seguridad de la planta.
- i) Durante el cargue:
- ✓ Velar por el cumplimiento en la programación del cargue, siendo un colaborador activo durante el proceso.
 - ✓ Verificación de cantidades y referencias contra lista de empaque.
 - ✓ Verificación de calidad visual aparente del producto.
 - ✓ Supervisión del cargue de comienzo a fin, solo podrá retirarse cuando el contenedor se encuentre sellado.
 - ✓ Evidencia fotográfica (de contenedor vacío, un tercio, dos tercios y final, puertas cerradas, precintos, conductor y vehículo).
 - ✓ Colocación de precinto que debe llevar el proponente.
 - ✓ Colocación del precinto de la transportadora y de Alimentos Polar Colombia.
 - ✓ Relación de todos los sellos con sus correspondientes números.
- j) Adicionalmente:
- ✓ La persona nombrada como Certificador de Embarque, debe estar presente durante todo el proceso de cargue y solo podrá retirarse cuando el contenedor tenga instalado los sellos de seguridad.
 - ✓ La persona nombrada como Certificador de Embarque, debe estar debidamente uniformado e identificado, adicionalmente deberá contar con los elementos de seguridad industrial como: cofia, casco, protector auditivo y demás establecidos para uso en planta, dichos elementos serán proporcionados por INTERTEK.
 - ✓ Garantizar que la carga no quede expuesta (o sin acompañamiento) en ningún momento del proceso.
 - ✓ Garantizar que el cargue se realice cumpliendo todos los parámetros de seguridad que aseguren la trazabilidad de la carga.

- ✓ El diligenciamiento total de los formularios a su cargo.
- ✓ Entregar los formatos y la evidencia fotográfica al momento de finalización de cada cargue.
- ✓ Asegurar dar las alertas oportunas para: Estado de vehículos y contenedores utilizados para cargue de producto de exportación y Comportamientos inapropiados por parte de funcionarios de la compañía que comprometan la seguridad del cargue.
- ✓ Destinar para estos procesos personal capacitado con experiencia en el objeto ofertado, el cual deberá permanecer en forma continua y con el tiempo necesario para desarrollar las labores asignadas, las cuales se ciñen al objeto de la presente oferta.
- ✓ Garantizar la idoneidad del servicio, capacidad técnica, financiera y administrativa para la prestación del servicio.
- ✓ Cumplir con las obligaciones de confidencialidad estipuladas en la presente Oferta.
- ✓ Reportar Alimentos Polar por escrito y en forma oportuna, las deficiencias, anomalías o inconvenientes que puedan afectar la prestación del servicio.
- ✓ Asumir la defensa por su exclusiva cuenta y riesgo ante cualquier diferencia, reclamación o litigio en el cual se involucre cualquier derecho u obligación respecto de las obligaciones laborales a su cargo, (INTERTEK) en virtud de la ejecución de la presente oferta, bien sea que se reclame o demande a INTERTEK o a Alimentos Polar, evento en el cual, además de asumir los costos, gastos y honorarios respectivos, indemnizará a Alimentos Polar por los perjuicios que dicha circunstancia, reclamación, litigio o diferencia le causen a al mismo.
- ✓ Contar con los requerimientos específicos exigidos por las autoridades Colombianas para el cumplimiento de las obligaciones pertinentes de la presente oferta y cumplir en general con todos los requerimientos exigidos por la legislación Colombiana.
- ✓ Contar con las instalaciones e infraestructura necesaria tanto de personal como de equipos de telecomunicaciones.

5.1.4 Government. Muchos países alrededor del mundo han adoptado y aplicado una legislación obligatoria para las mercancías que se importan a sus países. INTERTEK está autorizado para la expedición y certificación de productos de exportación a las empresas que exportan a los siguientes países:

- ✓ Bangladesh
- ✓ Ecuador
- ✓ Guinea
- ✓ Iran
- ✓ Kenya
- ✓ Kuwait
- ✓ México
- ✓ Mozambique
- ✓ Nigeria
- ✓ Arabia Saudí
- ✓ Sierra leone
- ✓ Uzbekistán

a) Procedimiento: el procedimiento que se utiliza tiene como base común los puntos que se enuncian a continuación, a excepción de unos puntos adicionales coordinados con los diferentes países:

- ✓ Una vez establecido si las mercancías requieren la inspección, el exportador debe proporcionar cotizaciones / factura pro-forma para el importador.
- ✓ El importador completa la "Solicitud de Inspección de Preembarque" (IDE) y la envía a la Oficina de INTERTEK en su respectivo país junto con el porcentaje acordado, de la tasa a menos que las condiciones de crédito ya han sido acordadas.
- ✓ INTERTEK, Oficina responsable de la organización de la inspección de inmediato inicia su fijación de precios, la codificación y envía una "solicitud de información" a la carta Exportador.
- ✓ El exportador envía a INTERTEK la información necesaria, así mismo, que cuando los bienes están disponibles para su inspección.
- ✓ El Inspector examina las mercancías, antes de su envío y los resultados de la inspección se utilizan para ultimar la fijación de precios y la codificación.
- ✓ Si se necesita más información del Exportador, que se solicitará en esta fase.
- ✓ Si no se necesita más información del Exportador, el exportador tendrá que presentar una copia de la factura final a la Oficina de INTERTEK responsable de la organización de la inspección.
- ✓ Si es necesario, el exportador se expedirá con un "Certificado de Conformidad".

- ✓ El importador, a cambio, para el resto de las tasas, se expedirá un "Certificado de Inspección" (CDI), que el importador tendrá que despachar las mercancías.

5.1.5 Responsabilidades. INTERTEK INTERNACIONAL LIMITED se constituye como un grupo empresarial a nivel mundial y está compuesto de las siguientes divisiones:

- a) Analytical Services
- b) Comercial & Electrical
- c) Consumer Goods
- d) Government Services
- e) Industrial Services
- f) Minerals
- g) Oil, Chemical & Agri

En Colombia se cuenta con tres de estas divisiones:

5.1.5.1 Government services. Responsable:

- ✓ ANDRES ARTEAGA SARASTY – Coordinador de Operaciones - Colombia
- ✓ Número de empleados: 28 personas

La división de Government Services de INTERTEK ha estado trabajando con los diferentes gobiernos hace más de 20 años. Trabaja con los departamentos aduaneros y ofrece una gama de servicios para garantizar que los derechos de importación sean debidamente declarados y pagados. También se trabaja con diferentes organismos para garantizar que los productos importados cumplan con las normas de seguridad.

Los programas ejecutados son totalmente coherentes con las normas y reglamentos de la Organización Mundial de Comercio.

a) Normas de programas:

- ✓ Garantizar la seguridad de las importaciones.
- ✓ Aumentar la calidad de los productos importados.
- ✓ Evitar el dumping de productos por debajo de los estándares.
- ✓ Proteger a sus ciudadanos.
- ✓ Impedir la competencia desleal.

b) Soluciones de seguridad de la cadena de suministro: en un mercado global donde el comercio transfronterizo ilícito prospera, los servicios que se presta desde la empresa ayudan a que los gobiernos eviten el transporte ilegal de

drogas, armas, y otros productos ilegales, así como garantizar que los traslados se declaren correctamente.

Inciendo de forma directa en procesos aduaneros y generando estas soluciones:

- ✓ Mejorar la eficiencia del despacho aduanero.
- ✓ Mejorar la detección y prevención del comercio ilícito.
- ✓ Sin costo alguno para los gobiernos, financiado por el impuesto a los exportadores.

c) Servicios del exportador / importador:

- ✓ Los países alrededor del mundo han adoptado y aplicado una legislación obligatoria para las mercancías que se importan a sus países. INTERTEK es autorizado para la expedición y certificación de productos de exportación a las empresas que exportan a: Bangladesh, Ecuador, Irán, Kenya, Kuwait, Mexico, Mozambique, Nigeria, Arabia Saudita, Sierra Leona, Uzbekistán.
- ✓ INTERTEK está en disposición de inspeccionar, hacer prueba de productos y materias primas en el país de exportación, antes de que sean enviadas. Por su puesto, se han emitido millones de certificados e informes de los ensayos realizados.
- ✓ La división de Government Services tiene pleno acceso a todos los recursos del grupo INTERTEK, que emplea a más de 23.000 personas y opera una extensa red mundial de más de 1000 laboratorios y oficinas en más de 110 países.

5.1.5.2 Consumer Goods. Labtest es un líder mundial en la experimentación y los servicios de inspección para los productos textiles, calzado, juguetes y otros productos de consumo. Productos sometidos a ensayo en contra de la seguridad, la reglamentación, la calidad y normas de funcionamiento, y cada vez más, la certificación a los clientes propios de estas últimas.

Labtest ha ganado una reputación de inflexible exactitud, integridad y confidencialidad, en consecuencia, Labtest ahora sirve como un socio a largo plazo a una amplia gama de fabricantes, minoristas e importadores de todo el mundo.

Ofrece la vigilancia de las cadenas de suministro para los minoristas y fabricantes, además de la aplicación de normas éticas para apoyar la responsabilidad social corporativa, lo anterior son solo algunos puntos de la amplia gama de servicios que se ofrece.

5.1.5.3 Oil, Chemical & Agri. Caleb Brett es un proveedor internacional líder de los análisis de laboratorio y los servicios de inspección para el mundo del petróleo, química, agricultura, consumidores y las industrias farmacéuticas. Caleb Brett son expertos en la prestación de externalización de laboratorio, control de calidad, inspección de la carga, la I + D, y pruebas de catálisis, pruebas de metalurgia y polímeros, auditoría y consultoría.

Profesionales en laboratorios con amplia experiencia, como la tendencia a la industria de externalización de laboratorios crece, se brinda soluciones técnicas a las empresas innovadoras. La externalización de los laboratorios Caleb Brett permite a los clientes centrarse en sus competencias básicas, incrementar la flexibilidad operacional y aminorar sus costos totales.

Previa solicitud realizada a la Gerencia de Intertek Caleb Brett que es la encargada de Petróleos, Productos Químicos y Agrícolas facilitó el Marco Legal de esta operación que se presenta a continuación.

Como se puede notar en líneas anteriores se dio una descripción de divisiones y procedimientos, no obstante sería interesante estudiarlos desde la práctica, por tanto a continuación se suministrará una delineación de las actividades desde la ejecución de estos:

a. Servicios Industriales: en esta División se expondrá dos importantes casos el primero esta ligado a una importante compra que realizó la empresa TERMOBARRANQUILLA, esta es una empresa que se encarga de la prestación de servicios eléctricos a la zona caribe Colombiana, la operación consistió en lo siguiente; ellos necesitaban comprar dos Turbinas y un Generador eléctrico a la empresa SIEMENS en Suecia y Alemania, el requerimiento se hizo debido a que el valor de esta compra es bastante significativo y era preferible asegurarse de que los equipos que iban a comprar se encontraban en las condiciones que entre Termobarranquilla y Siemens contractualmente se pactaron, de tal manera que la operación consistió en enviar un Ingeniero de nuestra sede de Londres a hacer la verificación de la conformidad de los equipos y a un evaluador de Colombia a realizar el respectivo análisis documental y legal de la compra.

Ya los equipos se encuentran en Colombia y funcionando, como se puede notar esto agilizo y dio tranquilidad a los procesos de compra y venta efectuados entre proveedor y cliente ya que era mucho más fácil inspeccionar antes de adquirirlos que reexportar un producto que no sirva.

El Segundo caso se da también en una planta eléctrica, pero en esta ocasión es del Valle EPSA S.A. ellos trabajan con energía Hidroeléctrica y parte de su materia prima viene del Río Cali por medio de una represa que alimenta las tuberías que finalmente llegan a planta donde se convierte en luz, pero después de un tiempo y debido a las constantes corrientes de agua que pasan por estas tuberías,

empiezan un deterioro que es imperceptible ante los ojos humanos así que lo que hace Intertek con la División de Servicios Industriales es: evaluar el estado de estas tuberías, dar sugerencias de reparación o cambios y un estimado de la vida útil restante de los equipos y esto es hecho a traves de Ensayos No Destructivos (END) que los ejecutan los ingenieros de Intertek con calificaciones Nivel 2 y 3 en END por medio de Partículas Magnéticas, Líquidos Penetrantes, Metalografías, Medición de espesores, Ultra sonido, Rayos X, entre otros tipos de practicas utilizadas en este tipo de operaciones.

b. Petróleos Químicos y Agrícolas: esta es una de las Divisiones más Importantes de la compañía, ya que trabaja con las empresas más representativas del mundo que producen Hidrocarburos como es el caso de BP Company, Ecopetrol, Petrobras, Pedevesa, entre otras.

c. ¿Cómo se ejecuta la operación?: cuando el petróleo crudo es hallado en un determinado territorio, Intertek procede a hacer un análisis para identificar la calidad del hallazgo, después de eso se pasa a la planta de control donde inicia un preproceso de refinación y almacenamiento para después ser embarcado en los botes de cabotaje que lo llevaran a los buques petroleros que terminaran la refinación o lo llevaran a la planta mas cercana para su conversión, Intertek interviene en cada uno de los movimientos del producto y para cada de estos se debe hacer un análisis de la muestra para identificar el estado de la calidad del crudo, este tipo de procedimiento es todos los días de la semana 24 horas al día.

Otro Caso se da con la empresa ABOCOL, cuando ellos importan o exportan fertilizantes, dado que nosotros hacemos la evaluación, la inspección y el análisis de la materia prima que compran o venden ya que de esa evaluación se determina el precio a pagar por el producto. Este procedimiento es bastante complejo ya que Abocol utiliza buques graneleros para sus productos y son aproximadamente 15.000 toneladas en las que una operación puede tomar aproximadamente 15 días y 10 operarios por día trabajando jornada continua, este es un ejemplo que se da para las importaciones de arroz de ADM RICE o para las exportaciones de ASOCAÑA, entre otras

d. Sistemas de Certificación: esta es una de las divisiones mas jóvenes de la compañía, lleva 10 años apenas de operaciones en el mundo y nace a partir de la necesidad de un mundo en plena globalización y con ansias de calidad, esta es la división de los Sistemas de Gestión de la Calidad y no solo desde el ISO 9000.

Se dará un ejemplo con una sola empresa que decidió incluir diferentes sistemas en sus procesos.

Nestlé Purina, esta empresa se dedica a la producción de alimentos procesados terminados para consumo humano y animal, ellos decidieron implementar el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9000; 2000 y la verdad para una empresa de

esta magnitud en la que tiene mas de 1000 diferentes procesos tanto de producción como de gestión es una tarea Macro, adicional a eso, es una compañía de casi 2500 empleados entre nomina y subcontratistas solo en Colombia ya que la planta de Brasil lo triplica en tamaño y procesos, sin embargo su empeño además de ser una empresa con un excelente producto es tener un completo Sistema de Calidad en todos sus procesos administrativos y fue así como lo lograron.

ISO 9000 es una norma de calidad y gestión continua de la calidad, establecida por la organización Internacional para la estandarización ISO que se puede aplicar en cualquier tipo de organización o actividad sistémica que este orientada a la producción de bienes o servicios y cuando este requerimiento es cumplido se puede pasar a otras normas y eso fue precisamente lo que hizo Nestlé Purina ya que cuando su sistema de gestión fue optimo paso a preocuparse por los bienestar del planeta es decir a producir si afectar el medio ambiente, lo que conocemos como desarrollo sostenible a traves de la Norma ISO 14000 que es un conjunto de documentos de gestión ambiental que una vez implantados afectara todos los aspectos de la gestión de una organización en sus responsabilidades ambientales y ayudara a la organización a tratar sistemáticamente asuntos ambientales con el fin de mejorar el comportamiento ambiental y las oportunidades de beneficio económico. Esta norma no es obligatoria pero es una bella labor de la organizaciones si deciden implementarlas ese es el pago al medio ambiente por permitir ubicar sobre sus tierras tan importantes empresas.

Nestlé después de que sus Sistema de gestión fue implementado y exitoso paso a preocuparse por el medio ambiente por medio del mejoramiento de su gestión de producción y cuando todo eso marchó bien procedió preocuparse por la seguridad y los riesgos de sus trabajadores implementando así la Norma ISO18000 o también conocida como OHSAS que es la que maneja el estándar en materia de salud ocupacional y administración de los riesgos laborales.

Intertek fue el organismo acreditado que audito todos los procesos, Intertek no solo certifica en este tipo de normas también tiene acreditación para normas ANAB, SIC, SCC, UKAS, entre otras.

e. Servicios Gubernamentales: esta división tiene su origen a partir de la necesidad de conformidad de los productos, legalidad del pago de aranceles y seguridad en la cadena logística de comercio internacional, esta división tiene 4 enfoques básicos, que son: contratos con gobiernos, entes diplomáticos, Naciones Unidas y proyectos especiales.

Un claro ejemplo de esta operación es un contrato de conformidad que se tiene con el gobierno de Nigeria denominado SONCAP que es la Organización de estándares de Nigeria para la evaluación de la conformidad, de tal manera que la empresa CI INVERMEC mejor conocida en el país como INCOLMA, requiere

exportar a Nigeria 6 referencias de machetes, con un volumen mensual de 3 contenedores, como se puede notar es una operación relativamente grande teniendo en cuenta el producto el inconveniente se presenta cuando Incolma intenta exportar y su producto antes de ser embarcado es rechazado por la aduana Nigeriana Solicitando el SONCAP para su importación, de tal manera que ellos recurren a Intertek, ya que somos la única compañía certificadora en el mundo que por ley puede emitir ese certificado, el proceso se desarrolla de la siguiente manera: Incolma envía una muestra representativa del producto a nuestros laboratorios acreditados los cuales hacen las pruebas según la Norma Técnica Colombiana correspondiente para el producto, por lo general son pruebas de dureza, resistencia al calor, mediciones etc., cuando el Machete a pasado todas estas pruebas el laboratorio emite un certificado de resultados, el cual Intertek lo analiza y con los datos del Importador y exportador, posteriormente emite el SONCAP, este es el máximo logro para ellos en Operaciones Internacionales ya que les da la vía libre para poder exportar de 1 a 3 (tres) años renovables.

Otra importante operación es la que se mantiene con PMA de las ONU que es de lo que hablamos en la mayor parte de este informe de pasantía.

f. ETL Semko: esta es la división mas antigua de la compañía ya que fue fundada por Tomas Alba Edison hace mas de 110 años, en esta división tenemos el laboratorio mas grande del mundo de todo tipo de pruebas en Asia y el que le sigue en importancia en Huston, USA.

Desafortunadamente los conceptos de esta división son demasiados técnicos así es que solo mencionaré algunos clientes mas representativos en esta área como General Electric, Black and Decker y diferentes empresas de el área aéreo espacial.

g. Consumer Goods: es un líder mundial en la experimentación y en los servicios de inspección para los productos textiles, calzado, juguetes y otros productos de consumo. Bienes que son sometidos a ensayo y de programas de inspección en pro de la seguridad, la reglamentación, la calidad y normas de funcionamiento.

Un claro ejemplo de la División se da con la empresa Tennis, almacenes de venta de prendas de vestir, se hace el requerimiento a INTERTEK, luego bajo criterio de la norma Military Estándar, en donde se expresa cuantas cantidades y el método de rechazo o aceptación de la mercancía, se realiza la inspección para verificar si el tipo de la prendas que son fabricadas en China cumplen con la calidad de las telas, como en el casi de los bordados, en los colores y demás criterios solicitados por Tennis. Luego de haber hecho la inspección se emite un reporte de auditoria en donde se expresa los resultados de la operación.

h. Food Services: de la granja a la mesa, la industria de alimentos en su totalidad ha evolucionado hasta llegar a convertirse en una red compleja de múltiples vías. Cada día es más frecuente encontrar en las estructuras operacionales de las empresas, así como en diversos procesos asociados a la producción y distribución de alimentos, fallos en la comunicación y en la coordinación de los mismos. Y es ahí donde FOODS SERVICES interviene y verifica si los procedimientos, políticas, mejores prácticas y estándares no están bien entendidos, adoptados e implementados por todos aquellos involucrados, no sólo la calidad del los alimentos producidos estará bajo riesgo, sino también la reputación y el valor de la marca de la empresa responsable.

Es una inspección basada en lineamientos internacionales o nacionales (ISO 22000 y HACCP) para la seguridad alimenticia con criterios especiales; que cumplan estándares para ser consumidos, que no contengan agentes patógenos que puedan pasar la fronteras y que se mantengan de manera ideal la cadena de producción, luego de verificar que estos parámetro se están cumpliendo se entra a la parte de los criterios que maneja el cliente como lo son: el tamaño, la forma del producto, el color, entre otros. Cuando se termina todo este proceso se emite un reporte del proceso realizado.

Como podemos notar este marco teórico nos ha servido para conocer la operación de la empresa y su utilidad e importancia en el mundo.

5.1.6 Teorías y métodos usados:

5.1.6.1 Planeación. Intertek diseña constantemente planes para el logro de sus objetivos, pero evaluándolos desde el punto de vista de la pasantía que se ha desarrollado durante este periodo de tiempo, se puede decir que dentro del procedimiento propuesto en este informe la idea central es reducir errores e incrementar el desarrollo de operaciones internacionales.

Con los avances licitatorios con las Naciones Unidas y gracias a un importante convenio de cooperación firmado con ellos en Roma, muy probablemente aumente el área de Cobertura y responsabilidad para los Gerentes de cada país en el cual tenga operación no solo PMA si no Naciones Unidas como tal, de tal manera que bajo este nuevo esquema la responsabilidad se hace mas grande y este dato es directamente relacionado con el gran reto que se nos ha puesto de tarea , y en vista de eso los métodos usados para poner en jaque cualquier tipo de contratiempo a presentarse en el desarrollo de las operaciones diarias con Intertek.

El avance incesante de la complejidad administrativa de Intertek y todos los evidentes defectos que causa en ocasiones nuestra operación ha puesto en guardia a los integrantes de la compañía por lo cual se ha tratado de buscar los medios necesarios para sistematizar, controlar y dar mayor eficiencia a la

administración y es así como hoy en día, en la mayor parte de las Divisiones que tiene Intertek en Colombia y en el mundo se ha creado centrales de organización y métodos para dar eficiencia y simplicidad al mecanismo administrativo.

Lo que hace esta central de Organización y Métodos es estudiar los problemas de la estructura y funcionamiento de la administración, cumpliendo principalmente con la función de aconsejar a los funcionarios interesados en mejorar los procesos que ejecutan, en efecto a continuación se nombrara una serie de métodos, estrategias y teorías aplicadas en nuestras operaciones en Colombia y el mundo:

5.1.6.2 Just in time. Intertek posee cargos donde la presión es una rutina diaria, de hecho hay personas que por requerimientos superiores no se pueden desconectar nunca por lo cual se dotan de equipos electrónicos que no pueden ser apagados en ningún momento como lapto's o Blackberry's, hay procedimientos que especialmente se dan en el área de gobierno donde se aplica la teoría del Just in Time pero que en Intertek se conoce como la hora cero, que quiere decir que a partir de que comienza una operación el coordinador tiene cierta cantidad de horas para certificar la operación y es un conteo regresivo total no importa a que hora se empiece o se termine lo importante es no pasar esa hora cero.

5.1.6.3 Minimizar tiempos de entrega. Hay ocasiones en que existen tantos requerimientos que se empieza a producir una cola de actividades y para Intertek no existen clientes VIP para la compañía todos tienen el mismo nivel de importancia y eso hace todo sea primordial y que todo sea inmediato, de tal manera que se posee un Back Up de cada uno de los funcionarios, es prácticamente como un manejo administrativo 360 grados que hace que todos los funcionarios sepan un poco de cada cargo y de esta manera se presta colaboración por si algún requerimiento se llega a retrasar y de este modo minimizar los tiempo de entrega.

5.1.6.4 Tolerancia cero errores. En un ambiente corporativo tan exigente donde los requisitos para ingresar no solo son haber tenido buenas notas académicas si no por el contrario pruebas de manejo a problemas y exámenes de tolerancia de actividades de alta presión hace que la compañía no permita defectos y que se exija revisiones de de operaciones a cada actividad que se ejecute, principalmente por que los errores son costosos y mas aun cuando se trabaja con estándares gubernamentales y de alta calidad internacional.

5.1.6.5 Metodología 5S. Prácticamente nos ha tocado trabajar en una época de transición donde el cambio se da en que antes todo era en papel y ahora todo se procura hacerlo digital, de tal manera que hemos quedado rodeados de algunas herramientas muy útiles en su momento pero ahora poco servibles, esta metodología tiene como objetivo la creación de lugares de trabajo mas organizados, ordenados, limpios y seguros. Mediante su aplicación en Intertek se

ha pretendido crear una cultura empresarial que facilite, por un lado, el manejo de los recursos de la empresa y por otro la organización de los diferentes ambientes laborales, con el propósito de generar un cambio de conductas que repercutan en un aumento de la productividad.

Retomando un poquito la historia del método para entenderlo mejor se dice que es denominado así por la primera letra en Japonés de cada una de sus 5 etapas, que más que el nombre solo pasare a mencionar su significado en español

- Seiri: Organización: Separar innecesarios
- Seiton: Orden: Situar necesarios
- Seiso: Limpieza: Suprimir suciedad
- Seiketsu: Estandarizar: Señalizar anomalías.
- Shitsuke:Disciplina: Seguir mejorando.

5.1.6.6 Cero paradas. Colombia es uno de los países con mayor numero de días festivos en el mundo y esto hace que tenga muchas paradas operacionales sin embargo Intertek al ser una firma multinacional y teniendo operaciones en mas de 180 países en el mundo para nosotros no existes las paradas operacionales, porque mientras que en Colombia es noche en Asia se ejecutan operaciones, o mientras que en Colombia es fin de año hay países en los que esa fecha es poco importante y es un día normal de trabajo, todos los empleados de Intertek son consientes de la rapidez con la que va el mundo y esto ha formado una razón corporativas de cero paradas y de entrega total a la compañía

5.2 MARCO LEGAL

5.2.1 Norma aplicada. Art. 624. La Nota de Tarja es el documento oficial en el que se registra en forma clara y veraz la identificación, características y condiciones de la carga. La Tarja debe efectuarse al costado de la nave, salvo la procedente del vaciado de contenedores, en cuyo caso, se realizará en el lugar que designe el Terminal.

Art. 625 La Nota de Tarja se llenará de acuerdo a las siguientes características:

- a) Los datos serán registrados con nitidez, sin enmendaduras ni borrones y de preferencia, con letra de imprenta.
- b) Tratándose de carga para zonas, los bultos de un mismo lote se formulará una Nota de Tarja por vagoneta.
- c) Se registrará el área de almacenamiento que corresponda a la carga, según lo consignado en el documento de ubicación de carga.

La Nota de Tarja de los contenedores con carga, debe ser registrada conteniendo sus referencias de identificación (siglas y número), número del precinto de seguridad, su medida en pies, así como cualquier característica especial o condición exterior del contenedor. En el caso de los contenedores depositados en las áreas del terminal para su almacenamiento, serán debidamente confrontados y ubicados puerta con puerta, para mayor seguridad.

Art. 626 Tratándose de carga descargada sin marca, número o en aparente mala condición, la Nota de Tarja debe registrar la condición "Para Inventario de Compañía", debiendo tarjarse a razón de bulto por renglón.

Art. 627 La mercancía peligrosa es la que se encuentra clasificada en el Código Marítimo Internacional de Mercancías Peligrosas IMDG de la Organización Marítima Internacional (OMI). *"Si existiera desacuerdo con la calificación de esta mercancía, el cliente deberá expresarlo por escrito previo a su retiro o embarque".*⁵

5.2.2 Marco legal para las ONU:

5.2.2.1 Nota Introductoria. La Carta de las Naciones Unidas se firmó el 26 de junio de 1945 en San Francisco, al terminar la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Organización Internacional, y entró en vigor el 24 de octubre del mismo año. El Estatuto de la Corte Internacional de Justicia es parte integrante de la Carta.

El 17 de diciembre de 1963 la Asamblea General aprobó enmiendas a los Artículos 23, 27 y 61 de la Carta, las que entraron en vigor el 31 de agosto de 1965. El 20 de diciembre de 1971 la Asamblea General aprobó otra enmienda al Artículo 61, la que entró en vigor el 24 de septiembre de 1973. Una enmienda al Artículo 109, aprobada por la Asamblea General el 20 de diciembre de 1965, entró en vigor el 12 de junio de 1968. La enmienda al Artículo 23 aumentó el número de miembros del Consejo de Seguridad de once a quince.

El Artículo 27 enmendado estipula que las decisiones del Consejo de Seguridad sobre cuestiones de procedimiento serán tomadas por el voto afirmativo de nueve miembros (anteriormente siete) y sobre todas las demás cuestiones, incluso los votos afirmativos de los cinco miembros permanentes del Consejo de Seguridad.

La enmienda al Artículo 61 que entró en vigor el 31 de agosto de 1965 aumentó el número de miembros del Consejo Económico y Social de dieciocho a veintisiete. Con la otra enmienda a dicho Artículo, que entro en vigor el 24 de septiembre de 1973, se volvió a aumentar el número de miembros del Consejo de veintisiete a cincuenta y cuatro.

⁵ FERNANDEZ, Julian. General Manager Intertek Oil, Chemical & Agri. Bogotá: RAM Editores, 2008. p 58.

La enmienda al Artículo 109, que corresponde al párrafo 1 de dicho Artículo, dispone que se podrá celebrar una Conferencia General de los Estados Miembros con el propósito de revisar la Carta, en la fecha y lugar que se determinen por el voto de las dos terceras partes de los Miembros de la Asamblea General y por el voto de cualesquiera nueve miembros (anteriormente siete) del Consejo de Seguridad.

El párrafo 3 del mismo Artículo, que se refiere al examen de la cuestión de una posible conferencia de revisión en el décimo período ordinario de sesiones de la Asamblea General, ha sido conservado en su forma primitiva por lo que toca a una decisión de "siete miembros cualesquiera del Consejo de Seguridad", dado que en 1955 la Asamblea General, en su décimo período ordinario de sesiones, y el Consejo de Seguridad tomaron medidas acerca de dicho párrafo.

5.2.2.2 Carta de las naciones unidas. A preservar a las generaciones venideras del flagelo de la guerra que dos veces durante nuestra vida ha infligido a la Humanidad sufrimientos indecibles, a reafirmar la fe en los derechos fundamentales del hombre, en la dignidad y el valor de la persona humana, en la igualdad de derechos de hombres y mujeres y de las naciones grandes y pequeñas, a crear condiciones bajo las cuales puedan mantenerse la justicia y el respeto a las obligaciones emanadas de los tratados y de otras fuentes del derecho internacional, a promover el progreso social y a elevar el nivel de vida dentro de un concepto más amplio de la libertad, y *con tales finalidades* a practicar la tolerancia y a convivir en paz como buenos vecinos, a unir nuestras fuerzas para el mantenimiento de la paz y la seguridad internacionales, a asegurar, mediante la aceptación de principios y la adopción de métodos, que no se usará; la fuerza armada sino en servicio del interés común, y a emplear un mecanismo internacional para promover el progreso económico y social de todas los pueblos, Por lo tanto, nuestros respectivos Gobiernos, por medio de representantes reunidos en la ciudad de San Francisco que han exhibido sus plenos poderes, encontrados en buena y debida forma, han convenido en la presente Carta de las Naciones Unidas, y por este acto establecen una organización internacional que se denominará las Naciones Unidas.

Se aborda dos temas específicos dentro de este Marco Legal, el primero haciendo referencia a la Nota de Tarja que es el procedimiento donde encontramos errores en los procesos logísticos de importación del Programa Mundial de Alimentos de las Naciones Unidas, aquí tratamos de dar una breve explicación según artículos del procedimiento usado por nuestra división hermana de Oil, Chemical and Agri, este documento fue suministrado por el Gerente de esta división ya que como ellos trabajan en su gran mayoría con buques graneleros y en ese entorno laboral la Nota de Tarja es muy importante ya que es la que presenta en detalle los resultados de la operación para después proceder con la emisión del certificado final.

La segunda parte de este Marco Legal, está ligada a la nota introductoria y a la carta de las Naciones Unidas, que son los documentos bases que rigen todo el procedimiento de ayuda humanitaria a nivel mundial.

Intertek y las Naciones Unidas firmaron un acuerdo en Roma, de cooperación internacional, la firma estuvo a cargo de Daniela Andreoli que es nuestra Gerente de Operaciones en Milán y el acuerdo esta dado con base a una operación en conjunto con el fin de mantener la buena calidad de todas las compras que hace UN, auditar los ingresos y egresos de UN y apoyar logísticamente sus operaciones.

Hay países en los que la operación es Macro como es el caso de países con deficiencias alimentarias o países en conflicto, Colombia para este caso puntual posee los dos flagelos hambre y violencia, o por lo menos así es catalogado por las Naciones Unidas, y este concepto a pesar de no ser bueno toma gran representación en cuanto que las ayudas son bastantes significativas.

5.3 MARCO CONCEPTUAL

- ✓ PMA: Programa Mundial de Alimentos.
- ✓ TARJA: Inspección desde la llegada del buque hasta el almacenamiento.
- ✓ CONFORMIDAD: Cumplimiento de los requisitos de un producto frente a una norma o documento específico.
- ✓ DISCREPANCIA: Desviación de un procedimiento que puede generar una no-conformidad.
- ✓ SINIESTRO: Discrepancia que puede conducir a una no-conformidad.
- ✓ FTS: Foreign trade standards Hoy llamado G.S. Government Services dependencia de Intertek.
- ✓ TESTEO: Prueba de la efectividad de un procedimiento o proceso.
- ✓ IPE: Inspección Preembarque.
- ✓ OMC: Organización Mundial de Comercio.
- ✓ CALEBRET: Dependencia de Intertek que maneja Petróleos, Químicos y Agrícolas.
- ✓ VAGONETA: Vehículo que transporta contenedores al interior de un puerto.

- ✓ OMI: Organización Marítimo Interna.
- ✓ IMDG: Código Marítimo Internacional de Mercancías Peligrosas.
- ✓ IFIA: Internatonal Federation of Inspection Agencies, Federación Internacional de Agencias de Inspección.
- ✓ ANAB: Organismo de Acreditación.
- ✓ CHARTERED: Es el fleteo, o flete de un embarque.
- ✓ PROPONENTE: Es la firma de la cual esta a cargo la movilización de la mercancía, en mayor parte de los casos es el contenedor en nombre de la naviera.
- ✓ CERTIFICADOR: Es el ente en el cual esta a cargo auditar un procedimiento de calidad.
- ✓ CERTIFICADOR DE EMBARQUE: Es el organismo el cual inspecciona y da atestación del estado del embarque para ser plasmado en un certificado con aceptación internacional.
- ✓ COFIA: Es una gorra para sujetar el cabellos se usa como implemento de seguridad y son desechables.
- ✓ GOVERNMENT SERVICES: Subdivisión de Intertek que trabaja con contratos gubernamentales de inspección y calidad.
- ✓ LITIGIO: Controversia Jurídica que podría suceder entre Intertek y un cliente.
- ✓ IDE: Es la solicitud de inspección PRE- embarque.
- ✓ SYSTEM CERTIFICATION: Subdivision de Intertek International que se encarga de Auditar sistemas de certificación como ISO 9000, NTC GP 1000, OSHAS 18000, ISO 22.000 entre otras.
- ✓ CARTA DE PROTESTA: Documento expedido por el certificador en puerto para notificar a la naviera por reclamaciones en faltantes, averías o daños en las mercancías.
- ✓ IPE: Inspección PRE – Embarque.
- ✓ MONTACARGUISTA: Operado de la maquina montacargas en proceso de cargue de contenedores cuando se usa estibas.

- ✓ PACKING LIST: Lista de empaque, es aquel documento el cual lleva la descripción del producto a embarcar.

6. DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA

Al pasar del tiempo, a través e la experiencia adquirida en esta en esta empresa, se ha notado que en los procesos de inspección del Programa Mundial de Alimentos tienden a existir discrepancias como faltantes, sacos rotos, deterioro de la carga por averió de los contenedores y barreduras, inmediatamente sucede este inconveniente se procede a emitir una Carta de Protesta que es un documento que realiza el propietario de la carga o su representante, en el cual se discrimina el hecho que llevo a originar este documento, esta carta debe ser radicada ante el representante de la Naviera como máximo después de 72 horas de haber arribado la Motonave sin embargo en el 100% de los embarques llegados a Colombia por Donaciones Diplomáticas se presentaron Cartas de Protesta pero únicamente por Averió de Contenedores que se puede denominar un daño mayor pero no por los demás hechos y esto se debe a la falta de Instrucción en personal de campo y administrativo.

Lo ideal seria **tener el control del 100%** de los procesos para evitar daños y perdidas, el objetivo debe ser velar al máximo por los intereses de nuestros clientes y en este orden de ideas se procede a desarrollar un proceso de intervención basado en la capacitación, con un experto en todo lo referente a actividades de Importación, a nuestros inspectores en Puertos en la ciudad de Santa Marta.

En la actualidad no existe una fundamentación teórica al procedimiento de tarja, de hecho lo consideran simple pero muy importante, de tal manera que se ha recurrido a la búsqueda de información en fuentes primarias para poder desarrollar esta investigación.

Se tiene al interior de la empresa unas instrucciones de trabajo que son las siguientes:

6.1 INSTRUCCIONES DE TRABAJO

6.1.1 Propuesta procedimiento de tarja. Tarja para Contenedores:

- a) Llevar la secuencia y/o Estado de hechos de cada uno de los movimientos realizados con la grúa del buque ò tierra según el caso y su duración.
- b) Cuando la grúa lleva el Contenedor de tierra a bordo Cuando la grúa lleva el Contenedor de bordo a tierra
- c) Se llevan registro en planillas de los siguientes datos, tanto para cargue de Contenedor como para descargue.

- ✓ Número del Contendor
- ✓ Número del sellos
- ✓ Condiciones externas de los Contenedores
- d) Tiempos de Finalización de las operaciones.
- e) Confrontación entre los documentos y los contenedores en el lugar de campo.
- f) Anotación de cada una de las averías en formatos estipulados para ello.
- g) Re-estibas:

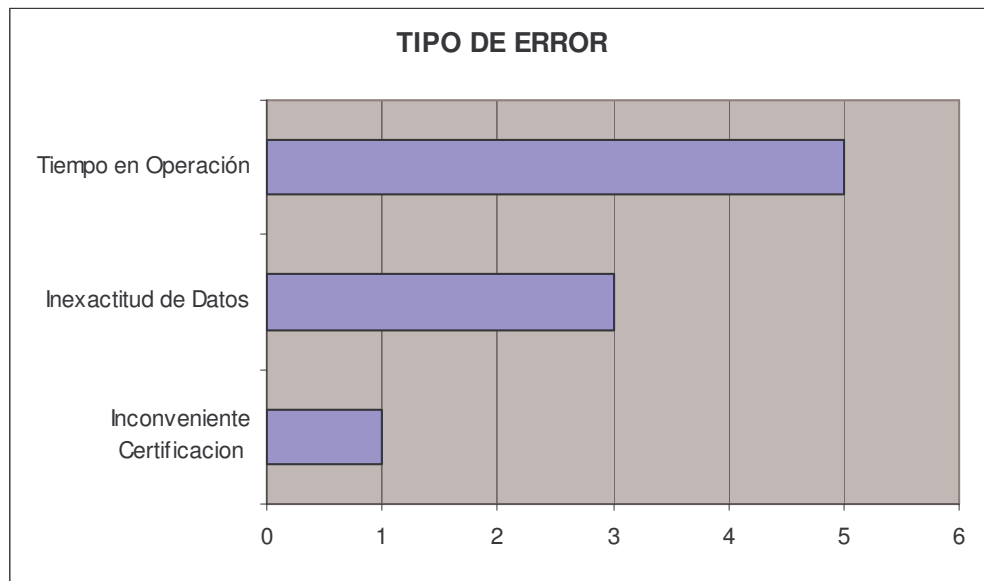
Cuando los contenedores son cambiados de posición para bajar otros contenedores.

- ✓ Bordo – Bordo
- ✓ Bordo – Tierra

Al incumplir las especificaciones de TARJA, se ven afectados distintos aspectos que trascienden los procesos empresariales, ya que la organización se encarga de asegurar el buen cumplimiento de la operación que se lleva a cabo con el Programa Mundial de Alimentos de las Naciones Unidas; aunque en términos generales, los procesos han sido exitosos, es posible identificar ciertas falencias en el proceso clasificados a continuación:

- ✓ Inexactitud de datos.
- ✓ Inconvenientes en la certificación de la mercancía.
- ✓ Tiempos en operación.

Gráfica 1. Distribución Errores Tarja



Fuente. Este estudio

6.2 SERVICIO DE SUPERINTENDENCIA⁶

Los servicios de superintendencia comprenden las actividades necesarias para verificar la recepción de bienes comprados localmente o del exterior en los puntos de recepción final o almacenamiento. Estas actividades comprenden las siguientes tareas, pero no se limitan solamente a las descritas, pueden ser adicionadas con requisitos particulares de cada cliente.

- ✓ Verificación al arribo de las unidades de transporte para revisar su pertinencia y adecuación al tipo de producto transportado y detectar posibles problemas de contaminación y la capacidad de protección de la carga de acuerdo a las características del producto.
- ✓ Verificar la operación para desocupar los contenedores y su trasbordo para almacenamiento.
- ✓ Identificación de las unidades de transporte (matrícula, número de placa, número de contenedor o serial de la unidad de transporte).
- ✓ Verificación y registro del peso bruto de la unidad de transporte al arribo. (peso bruto del vehículo o contenedor) y verificación del peso muerto (desocupado) de la unidad de transporte o contenedor una vez descargado el producto que contenía.

⁶ Instrucción de trabajo particular para Bogotá i/o inspecciones comerciales.

- ✓ Verificación de las condiciones del lugar de almacenaje en donde son depositados los bienes recibidos.
- ✓ Verificación de las cantidades recibidas, estimación del peso neto del producto por diferencia de los pesos brutos y peso muerto del contenedor.
- ✓ Verificación del estado de los bienes recibidos en los contenedores, camiones de acuerdo a su empaque y embalaje.
- ✓ Registro de la información del nombre comercial del producto, información de contenidos en los empaques y embalajes, categoría, referencias, fechas de producción, vencimiento, nombre del proveedor, nombre del fabricante.
- ✓ Registro de faltantes y averías.
- ✓ Testimonio de cantidades definitivas recibidas en cada contenedor y totales del número de contenedores o camiones descargados.
- ✓ Preparación de reportes de campo, notas de protesta y notificaciones que sean necesarias para salvaguardar los intereses del cliente del servicio de inspección por superintendencia.
- ✓ Conciliación de los registros de cantidades, pesos y condiciones de recibo contra los documentos comerciales y de transporte disponibles o suministrados por el cliente.
- ✓ Informar de manera inmediata a la oficina central de INTERTEK en cualquier tiempo y lugar sobre la ocurrencia de siniestros o el hallazgo de no conformidades y a los representantes del cliente que se haya determinado como contacto para la operación de recibo de mercancías.
- ✓ Colaborar con el trámite expedito de las informaciones a su cargo con destino a la oficina de emisión de certificados.

7. METODOLOGÍA

7.1 GENERALIDADES

7.1.1 Tipo de estudio. Este será Experimental ya que partirá de los conocimientos adquiridos durante el tiempo laborado en la compañía.

7.1.2 Método Experimental. Ya que a partir de este método se aplicaran los principios descubiertos, teniendo en cuenta que no existe información primaria de este tema, únicamente la experiencia de las personas que han trabajado por años en puertos.

7.1.3 Enfoque deductivo directo. Ya que se obtendrán conclusiones a partir de la información obtenida en las entrevistas con los expertos en este tema.

7.1.4 Fuentes de Información. Primarias (Gerentes de INTERTEK y Expertos en puertos) y secundarias (Archivo INTERTEK e Internet).

7.1.5 Instrumentos para la recolección de la información. Entrevistas con especialistas en Puertos y Comercio Internacional.

7.1.6 Procesamiento de la Información. Básicamente se pretende obtener la mayor información posible tanto de las fuentes primarias como de las secundarias para realizar un procedimiento que tenga la posibilidad de impactar y de ser aplicado por las áreas que lo requieran en la empresa.

7.1.7 Método de Investigación. El método de estudio es DEDUCTIVO puesto que este nos permite organizar la información de manera apropiada y admite entablar el plan de acción propuesto al inicio de la Pasantía, en este punto es donde determinamos la importancia de la investigación desde la óptica deductiva ya que facilita tener una referenciación con base a los criterios citados por aquellas personas directamente e indirectamente involucrados con la empresa.

7.1.8 Fuentes de Investigación. Teniendo en cuenta que el tema de la Tarja para contenedores es relativamente nuevo, claro esta llevándolo a un estado de procedimiento en una empresa, se ha recurrido principalmente a realizar un estudio a partir de fuentes primarias (ver Anexo 1) ya que existe muy poca fundamentación textual de este tema, a continuación menciono uno de los resultados mas interesantes de esta investigación, siendo la entrevista realizada directamente al Lssuing Office Manager de INTERTEK Colombia, quien ha sido Director de Operaciones Internacionales de algunas de las empresas mas prestigiosas que tiene el país:

8. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

8.1 DEFINICIÓN TARJA

Es la Operación de supervisión de las actividades físicas de cargue y descargue de naves marítimas y fluviales, ejecutada por personal técnico competente que efectuó la verificación de las siguientes actividades:

- a) Reconocimiento del estado y adecuación de la nave para el propósito señalado.
- b) Revisión del comportamiento de la carga para garantizar la seguridad e inocuidad de las bodegas de acuerdo a las características del producto a embarcar.
- c) Testimonio de las actividades logísticas de la preparación de la carga y los equipos requeridos para su movilización antes del cargue y descargue.
- d) Coordinación del equipo de inspección que efectúa el testimonio de cargue y descargue, conteo y verificación de pesos.
- e) Registro de cantidades y estado físico de los bultos o contenedores que se cargan o descargan.
- f) Registro de tiempo de operaciones del buque y eventos que modifiquen su normal operación como: condiciones atmosféricas, marea, condiciones laborales, accidentes, desperfectos de mercancías o del equipo de cargue.
- g) Análisis y reporte general de la operación cargue y descargue incluyendo la emisión de cartas de protesta por no conformidades o siniestros durante la operación o por condiciones de los equipos, la motonave o los provocados por la tripulación.

8.2 COMPETENCIAS REQUERIDAS PARA LOS TARJADORES O INSPECTORES DE TARJA

Básicamente debe de existir un conocimiento o familiaridad con la atención de maquinas marítimas y fluviales, capacidad aguda de observación, instrucción y educación sobre sistemas de almacenaje, apilamiento y estiba, concentración y buena disposición física para trabajar en medio ambientes rigurosos en jornadas de 12 a 24 horas en algunos casos, conocimiento en la utilización de planillas, ordenes de cargue, entradas, salidas de almacén, habilidades para la aritmética básica, manejo de dispositivos de lectura de barras, identificación de marcas,

capacidad de trabajo en equipo y disposición para trabajar bajo presión y en ambientes de trabajos rudos.

En otra de las preguntas el especialista comenta que la Tarja es un procedimiento especialmente utilizado para carga suelta, sin embargo tiene aplicabilidad para casi todo tipo de carga.

8.3 COBERTURA DEL ESTUDIO

Cuadro 1. Cobertura del Estudio

Temporal	Espacial	Indicadores	Metas
6 Meses	Colombia Puertos de Colombia como Barranquilla, Cartagena y Buenaventura. Áreas de INTERTEK, Comercial Services, Industrial services, government services y si es posible Calebret.	Diagnostico Procesos Propuesta	1 1 1

Fuente. Este estudio

9. DIAGNÓSTICO SOBRE LA EMPRESA MULTINACIONAL INTERTEK INTERNATIONAL LIMITED

9.1 PERFIL DE LA EMPRESA

Por otra parte para conocer un poco más de la empresa y de las áreas que maneja, INTERTEK Group PLC, es un Grupo de origen Británico fundado en 1885. Actualmente es uno de los grupos independientes más grandes del mundo en inspección, certificación y ensayo.

A través de la División INTERTEK – Systems Certification, se brinda el servicio de certificación de sistemas de gestión bajo los estándares:

- a) ISO 9001 (Sistemas de Gestión de Calidad)
- b) NTCGP1000 (Sistema de Gestión de Calidad en gestión Pública - Colombia)
- c) ISO 14001 (Sistemas de Gestión Ambiental)
- d) ISO22000 (Sistemas de Inocuidad de los Alimentos)
- e) QS 9000 & ISO/TS 16949 (Sistema de Gestión de Calidad Industria Automotriz)
- f) TS29001 (Gestión Calidad Industria del Petróleo y Gas)
- g) AS9100/ AS9120 y AS9003 (Industria Aeronáutica y Aeroespacial)
- h) ISO13485:2003 y Marcaje CE (Industria de Dispositivos Médicos)
- i) Programa 510K (Acreditado por FDA/USA para Dispositivos médicos)

INTERTEK, fue la primera compañía acreditada en Norte América para certificar sistemas de gestión bajo ISO 9000 e ISO 14000 y es socio fundador del IFIA (International Federation of Inspection Agencies) y su comité regulador. Está acreditado por ANAB (Antes ANSI-RAB) en USA, SCC en Canadá y UKAS para el Reino Unido. En Colombia actualmente está acreditado ante la Superintendencia de Industria y Comercio, mediante la Resolución Número 3281 del 13 de Febrero de 2007.

INTERTEK mantiene una fuerte presencia internacional y relación con las principales organizaciones internacionales que son parte del sistema de evaluación de la conformidad y específicamente para los servicios de certificación

de Productos, lo cual es una garantía de una prestación técnicamente sólida de los servicios de certificación.

9.2 FILOSOFÍA CORPORATIVA DE LA EMPRESA

9.2.1 Misión. *“Nuestra razón de ser es dar soporte y agregar valor a nuestros clientes para que realicen todo lo que se proponen. Nosotros damos soporte a nuestros clientes y soluciones innovadoras para que sean exitosos en el mercado global y lo más importante prestamos nuestros servicios con confidencialidad. Nosotros ofrecemos programas y servicios para la industria con conocimiento específico y experiencia técnica”*⁷

9.2.2 Visión. INTERTEK se diferencia de otras empresas en su afán por cumplir las prácticas recomendadas, su información de máxima calidad y sus avances en el cumplimiento de normativa en materia social. Aparte de nuestros servicios de control, contamos con una red de expertos sectoriales que elaboran los programas y respuestas más creativos para abordar los retos del cumplimiento de normativas.

Además, INTERTEK organiza periódicamente conferencias y seminarios como fórmula para fomentar el debate sobre cumplimiento social dentro y entre los sectores económicos. INTERTEK ofrece la experiencia suficiente para crear relaciones laborales efectivas con distintos socios a lo largo de la cadena de suministro, aportando soluciones para que minoristas y proveedores trabajen juntos. Convencidos de la importancia de la información en tiempo real, INTERTEK ha elaborado una solución web de negocio para sus clientes.

Este sistema permitirá:

- a) Realizar pedidos en línea
- b) Obtener información automática de los resultados
- c) Seguimiento en tiempo real
- d) Informes configurados por el usuario
- e) Análisis de tendencias

9.2.3 Servicio. Proporcionar un servicio independiente reconocido en el ámbito mundial por su integridad, calidad e imparcialidad indiscutible.

Proporcionar un ambiente laboral donde los individuos tengan la libertad de expresar sus opiniones sin temor a represalias, donde se compartan los reconocimientos, y donde todos aprendamos de nuestras deficiencias y logros.

Proporcionar oportunidades para nuestra gente, tanto en lo personal como en lo profesional, ya que son la fuente principal de nuestra fuerza.

⁷ Disponible en: <http://172.27.241.104:8080/Web/rfihome.do>; 2007

10. INICIO A LA OPERACIÓN INTERNACIONAL

10.1 CAPITULO 1: “EL PROGRAMA MUNDIAL DE ALIMENTOS EN COLOMBIA (PMA)”

El PMA está al frente de esa guerra que a escala global se libra contra el hambre. Esta organización lleva adelante proyectos de emergencia y desarrollo en al menos 80 de los países más pobres del mundo.

La visión del PMA es la de un mundo en el cual todos y cada uno de sus habitantes tengan acceso en todo momento a la alimentación que se necesita para llevar una vida activa y sana. Por eso, el PMA cree firmemente que el tema del hambre debe encabezar la lista de prioridades de la agenda internacional.

Desde su fundación en 1963, esta organización con sede en Roma ha invertido 30 mil millones de dólares y ha distribuido más de 47 millones de toneladas métricas de alimentos para combatir el hambre, promover el desarrollo económico y social y proveer ayuda en casos de emergencia en todo el mundo.

En 1994, el PMA se convirtió en la primera agencia de las Naciones Unidas en adoptar una DECLARACION DE LA MISION, Sobre esta declaración se construyeron políticas para definir qué, dónde y a quién, se debe apoyar para erradicar el hambre global y la pobreza.⁸ Como instrumento de ayuda alimentaría de las Naciones Unidas, el PMA usa sus alimentos para:

- ✓ Reducir necesidades en casos de emergencia.
- ✓ Apoyar el desarrollo económico y social.

La agencia también proporciona el apoyo logístico necesario para llevar alimentos a las personas que más lo necesitan, en el momento preciso y en el lugar adecuado. El PMA aboga para que el tema del hambre sea una prioridad en la agenda internacional, y promueve además políticas, estrategias y operaciones que benefician directamente a los pobres y a los que pasan hambre.

10.1.1 El PMA ayuda a:

- ✓ Las víctimas de desastres naturales como el tsunami en Asia en el 2005, de las inundaciones en Mozambique en el 2000 y los damnificados por el terremoto en Perú y el Huracán Félix en Nicaragua en 2007.

⁸ Disponible en: <http://www.wfp.org>

- ✓ Los desplazados, tanto a refugiados como personas desplazadas en el interior de su mismo país, que se ven forzados a huir de sus pueblos y villas en Haití, Colombia, Sudan y Sierra Leona, por causas de desastres naturales, sequías, inundaciones o conflictos armados.
- ✓ Los desposeídos del mundo, quienes están atrapados en el círculo vicioso del hambre y la pobreza
- ✓ Las mujeres, quienes son una prioridad del PMA. Esta organización cree que la solución para acabar con el hambre y la pobreza comienza por ayudar a las mujeres. Las mujeres no solo cocinan alimentos sino que también los cultivan y los cosechan. No obstante, en muchos países en vías de desarrollo, las mujeres son las últimas en comer y frecuentemente reciben menos alimentos que los demás.

10.1.2 En donde ayuda el PMA. El PMA es la organización de ayuda alimentaria más grande del mundo y combate el hambre en países en vías de desarrollo que sufren escasez de alimentos. El frente de batalla de esta guerra se extiende desde el África Subsahariana, pasa por el Oriente Medio y se extiende por toda Asia y Oceanía para llegar hasta América Latina y el Caribe.

En el año 2006 esta organización entregó ayuda alimentaria a más de 87.8 millones de personas en al menos 78 países.

El PMA combate el hambre, emergencias: El PMA se encuentra en permanente estado de alerta, listo para transportar y entregar ayuda alimentaria en donde se necesite. El equipo de respuesta rápida del PMA es el encargado de preparar planes de contingencia diseñados para movilizar rápidamente ayuda humanitaria y alimentaria hacia las zonas de desastre. El PMA trabaja muy de cerca con otros organismos de Naciones Unidas, gobiernos y organizaciones no gubernamentales (ONGs), ofreciendo su experiencia logística y garantizando la entrega de todo tipo de ayuda humanitaria.

10.1.3 Recuperación. La ayuda alimentaria del PMA sirve como medio para que las regiones afectadas por desastres puedan recuperarse.

10.1.4 Prevención. La desnutrición roba el más valioso activo para el desarrollo de un país: sus niños y sus trabajadores. La ayuda alimentaria es uno de los métodos más efectivos para impedir la pobreza a largo plazo. El PMA inicia este proceso de desarrollo pagando a los trabajadores con raciones para que construyan infraestructura vital que beneficia a sus propias comunidades, y a su vez ofrece alimentos a los niños como recompensa por ir a la escuela

10.1.5 Donantes. El PMA depende totalmente de donaciones voluntarias para financiar sus proyectos humanitarios y de desarrollo. Ninguna de las más de 87

millones de personas que recibieron alimentos del PMA en 78 países durante el 2006 hubiese podido alimentarse de no ser por la generosidad de los donantes.

El PMA recibe donaciones en efectivo y en especie, como harina, frijoles, sal y azúcar. También recibe los instrumentos necesarios para cultivar, almacenar y cocer los alimentos –utensilios de cocina, herramientas agrícolas y bodegas de almacenaje

Todas las donaciones al PMA son voluntarias. El PMA no recibe tasas fijas o parte de las contribuciones asignadas a la ONU. Como el PMA no tiene fuentes independientes de fondos, todas las donaciones, ya sean en efectivo o en especie, deben ir acompañadas del dinero necesario para pagar el traslado, administración y monitoreo de la ayuda alimentaría del PMA.

De esa forma, el PMA solicita que todas las donaciones cubran los costos asociados al recibo y manejo de la donación, así como los costos indirectos de apoyo (un promedio del 7 por ciento) que permiten que el PMA pueda operar.

Las donaciones corporativas son generalmente de corto plazo, alcanzando un valor de menos de 3 millones de dólares. Como ejemplo, el PMA recibe efectivo o alimentos para un país o actividades específicas, tales como la merienda escolar o el apoyo a las personas afectadas por el VIH/SIDA. También se reciben donaciones en servicios para proyectos de duración limitada. Debido a que el valor monetario de estos tipos de donaciones varía tremendamente, los beneficios que el PMA podría ofrecer se ajustan a cada contribución.

El dinero no asignado –o sea, el dinero que no está obligatoriamente destinado a la compra de ciertos bienes en determinado país— es extremadamente importante para el PMA porque es la clase de donación más flexible que permite a la organización llenar las necesidades más grandes y de la manera más eficiente para ahorrar costos. Los víveres son también importantes y útiles, siempre y cuando sean productos que se incluyan en la canasta de alimentos del PMA.

Si una corporación desea donar dinero o bienes, el Administrador de Cuentas del PMA se comunicará directamente con la corporación para agilizar la donación. Si la corporación está interesada en desarrollar un proyecto conjunto, los expertos en operaciones de ambas organizaciones trabajarán juntos para determinar la magnitud del proyecto y la forma de implementarlo⁹.

⁹ BUISNES PARTNER DEL PMA. Información suministrada en el 2009.

10.2 CAPITULO II: “IDENTIFICACIÓN DE ERRORES EN LOS PROCESOS LOGÍSTICA DE IMPORTACIÓN SOLO DESDE EL MARCO DE SEGURIDAD”

El PMA fue concebido como un programa experimental de tres años. Se planeaba que fuera operativo en 1963. Pero los acontecimientos precipitaron el inicio de sus operaciones: Un terremoto sacudió Irán en septiembre de 1962, un tifón arrasó Tailandia en octubre de ese año, y 5 millones de refugiados abrumaron a la recién independizada Argelia durante el proceso de repatriación. Se necesitaba con urgencia ayuda alimentaria, y el PMA la suministró. Desde entonces nunca ha dejado de hacerlo.¹⁰

A lo largo de la participación en esta empresa, sé ha notado que en los procesos de importación del Programa Mundial de Alimentos tienden a existir discrepancias como faltantes, sacos rotos, deterioro de la carga por avería de los contenedores y barreduras, inmediatamente sucede este inconveniente se procede a emitir una Carta de Protesta que es un documento que realiza el propietario de la carga o su representante, en el cual se discrimina el hecho que llevó a originar este documento. Esta carta debe ser radicada ante el representante de la Naviera como máximo después de 72 horas de haber arribado la Motonave; sin embargo, en el 100% de los embarques llegados a Colombia por Donaciones Diplomáticas se presentaron Cartas de Protesta únicamente por Avería de Contenedores que se puede denominar un daño mayor, pero no por otros hechos, razón suficiente para pensar que dicho inconveniente se debe a la falta de Instrucción en personal de campo y administrativo.

Lo ideal sería tener el control del 100% de los procesos para evitar daños y pérdidas, el objetivo debe ser velar al máximo por los intereses de nuestros clientes y en este orden de ideas se procedió a desarrollar un curso de capacitación con un experto en todo lo referente a actividades de Importación para los inspectores de la empresa que están en Puertos en la ciudad de Cartagena. Adicional a esto se estaban presentando inconvenientes en el tiempo de entrega de resultados que traducido a términos de calidad sería el certificado de Superintendencia.

Por otra parte, se presentaban errores incluso en la presentación de cartas de protesta lo cual no permitía hacer reclamos a la naviera a causa de la mercancía dañada, averiada o perdida. Durante el periodo de observación se identificó que al rededor del 2% de la mercancía embarcada presentaba daños, es decir, que si llegaban 100 contenedores se perdían aproximadamente 2 por daños; hecho que representa una pérdida millonaria, que se suma a un desgaste operativo de grandes proporciones.

¹⁰ NACIONES UNIDAS. Historia y crecimiento del PMA, Archivo interno. 2009.

El procedimiento de una carta de protesta se debe presentar máximo 3 días después de la operación; sin embargo, los 3 días en lenguaje portuario no son 72 horas sino 48 por que cuenta el día presente. Este sencillo ejemplo de procedimientos no se llevaba a cabo ya que el personal encargado siempre presentaba las cartas de protesta a las 72 horas cumplidas, hecho que por obvias razones generaba mayores complicaciones y pérdidas.

Otro caso particular correspondía a la llegada de mercancía como aceite. Este es envasado en latas y embalado en cajas, resulta que si una caja esta manchada no siempre el producto esta dañado y los inspectores la daban por dañada sin contemplar elementos de análisis claros para el producto en particular.

También se cometían errores en el almacenaje de la mercancía; por ejemplo, la bodega o almacenadora contratada no realizaba sus procedimientos de forma adecuada ya que no tenia en cuenta el origen de la carga y agrupaba mercancía perecedera junto a mercancía contaminada, tal y como se presentó un caso en que se encontraron 200 toneladas de azúcar junto a insecticida, hecho que generó dificultades laborales y pérdidas para el PMA.

Estos aspectos referenciales permiten entrever las distintas problemáticas emanadas a partir de la realización de actividades de tarja y las implicaciones a nivel laboral y para el PMA antes de ejecutar el plan de optimización y el planteamiento de procesos sólidos y estables a seguir por los encargados de cada labor.

10.3 CAPITULO III: “INFORME DE LAS OPERACIONES DE INSPECCION Y LOGÍSTICA EN LA IMPORTACIÓN DESDE EL MARCO DE SEGURIDAD”

El objetivo de este informe es Prestar los servicios de inspección y verificación de calidad y cantidad a los alimentos entregados por el proveedor del PMA provenientes de las importaciones. *Objetivo planteado en la licitación, sea cual sea la firma verificadora siempre deberá ser cumplido.*

El departamento en el cual desempeño funciones es Industrial Services, que pertenece al área de Government Services y este a su vez es una dependencia de Intertek Foreign Trade Standards de INTERTEK International entonces, después de haber detectado los errores en el proceso de Inspección en Puertos para las Importaciones del Programa Mundial de Alimentos de las Naciones Unidas se dio a conocer al Gerente General INTERTEK Colombia para buscar alternativas de solución y se determinó que el problema era tan grave que se hacia necesario recurrir a una instancia superior la cual fue la Gerente General de INTERTEK para las Américas en Miami.

Se decidió que la estrategia –y la manera –más adecuada a la hora de resolver problemas es la capacitación y solicitó que me encomienden esta área. De esta forma, me encargue de diseñar y programar un curso para los inspectores de todos los puertos de Colombia que pertenezcan a nuestra organización y contratar a especialistas en logística portuaria para que los dicten.

El proceso de capacitación planteado se basa en los temas enumerados a continuación:

- ✓ Marco teórico de la ley portuaria.
- ✓ Actividades a bordo de la nave.
- ✓ Tipos de carga.
- ✓ Clasificación de las cargas.
- ✓ Naturaleza de la carga.
- ✓ Tipologías de embalajes.
- ✓ Factor de estiba.
- ✓ Supervisión portuaria a bordo y en tierra.
- ✓ Control de peso por básculas.
- ✓ Tarja de la carga.
- ✓ Estibadores portuarios.
- ✓ Operaciones portuarias.
- ✓ Comportamientos de la carga a bordo.
- ✓ Las naves clasificación y características.
- ✓ Puertos Marítimos.

Al obtener la autorización de Gerencia se empezó el proceso de capacitación, planteado para realizarse antes de finalizar el año, con el fin de empezar el siguiente año laboral con un manejo óptimo de las actividades relacionadas con el Programa Mundial de Alimentos de las Naciones Unidas.

Los recursos que se aprobaron fueron 5000 dólares para el proceso de capacitación, lo cual incluía los gastos de los Inspectores, funcionarios del PMA y del Coordinador de Operaciones de Intertek. Se suministraron también carpetas con información esencial y las memorias del curso.

Indicadores: Asistencia del 100% de los Inspectores y lograr acordar los procesos PMA Intertek a lo largo de esta actividad.

La meta es no cometer los mismos errores y unificar criterios para que en el momento de controversias sea más fácil solucionarlos los inconvenientes que pueden presentar estos procesos.

Como se puede notar, es un plan a corto plazo y lo interesante es que tendrá resonancia a un plazo superior, realmente es una solución que busca orientar a nuestros colaboradores, por otra parte es un evento que inmediatamente se torne

operativo puede ser Gestionado sin problema es decir que tiene la capacidad de ser dirigido y controlado.

La estrategia básicamente es capacitar y minimizar errores, si no se presenta la oportunidad de plantearla y en el peor de los casos si no es aprobada sencillamente habrá que pagar el precio del error en dinero y eso es equivalente a 80 mil dólares, lo más difícil de todo es que no es una decisión aprobada solo por Intertek, hay que tener en cuenta que el afectado materialmente es el PMA.

Después de una reunión con los encargados de logística y negocios del PMA donde se dieron a conocer los errores en los procesos, al igual que el costo de estos, se presentó la posibilidad de desarrollar una capacitación que permita optimizar las actividades de inspección y verificación de calidad de los procesos que desarrolla Intertek y el Programa Mundial de Alimentos de las Naciones Unidas. Se focalizó en que la idea central más que buscar un desagravio económico por esta actividad era identificar una alternativa que permita solucionar los inconvenientes actuales para no cometer los mismos errores en el futuro.

Por consiguiente Intertek enviará a la oficina central del PMA, en un lapso no mayor a 24 horas, el Reporte de Inspección realizado en las bodegas contratadas directamente por el PMA y en puertos. El formato propuesto para este reporte ya ha sido predeterminado por tanto es inmodificable y mantiene características confidenciales, por lo cual no se puede anexar a este informe final.

Intertek reportará en un lapso no mayor a 36 horas los resultados obtenidos de los análisis realizados a las muestras tomadas de las entregas de alimentos recibidas en las bodegas contratadas por el PMA, a excepción de aquellos análisis de laboratorio que por sus características tengan una mayor duración, en cuyo caso existiría un previo acuerdo con el PMA para estipular el tiempo de entrega de dichos resultados.

Intertek reportará por escrito al PMA las anomalías encontradas durante la labor de inspección y brindará recomendaciones al PMA. El formato de este reporte será trabajado con el PMA para dar cumplimiento a sus requerimientos.

Intertek está en capacidad de desplazar personal idóneo para realizar las labores de control hacia las bodegas ubicadas en Cartagena, Medellín, Bucaramanga, Bogota, Cali y a los puertos de Barranquilla, Santamaría, Cartagena y Buenaventura y/o a otros lugares específicos donde el PMA lo determine.

El informe que se plantea permite que Intertek maneje de forma clara y controlada los procesos emanados de cualquier actividad laboral que esté a su cargo, permitiendo desarrollar estrategias de intervención frente a cada situación que genere inconvenientes en el desempeño laboral.

Los procesos de capacitación permiten reconocer que el personal de la empresa representa un valor sustancial a la hora de desarrollar procesos de mejoramiento y calidad, tanto para el clima organizacional de la empresa como para el rendimiento laboral. Por otra parte, el personal que accede a dichas capacitaciones es acreedor de un certificado que autoriza para la realización de sus actividades, hecho que facilita concretar lineamientos para la constante evaluación de desempeño para funcionarios y políticas de la empresa.

Acudir a procesos de formación responde a la Visión misma de la empresa, en la cual INTERTEK organiza periódicamente conferencias y seminarios como fórmula para fomentar el debate sobre cumplimiento social dentro y entre los sectores económicos, ofreciendo la experiencia suficiente para crear relaciones laborales efectivas con distintos socios a lo largo de la cadena de suministro, aportando soluciones para que minoristas y proveedores trabajen juntos. Este hecho hace posible acuñar procesos de apropiación, en y para los empleados de la empresa, dando relevancia al trabajo en equipo y a la responsabilidad individual dentro de la efectividad colectiva de cada proceso que se desarrolla.

Al fundamentar y aclarar los procesos relacionados a la Tarja, se empleó como estrategia el contacto con el Recurso Humano, factor intangible pero fundamental para alcanzar continuidad y permanencia en las intervenciones realizadas en las problemáticas identificadas previamente.

Debido al impacto que tiene el procedimiento de Tarja, por su influencia en el territorio nacional y su posterior certificación del estado de la mercancía se hace indisoluble el trabajo con bidireccional con el cliente y en este caso, con los beneficiarios del PMA.

Como Coordinador Inspecciones Comerciales debo cumplir con lineamientos generales que delimitan mi rol y cargo laboral; hecho que implica unas directrices que orientan los procesos de mejoramiento que se realizaron durante el periodo de pasantía, por ello se organizan así:

10.3.1 Descripción general. Ejecutar las actividades que se detallan en esta descripción de acuerdo con los procedimientos operativos que forman parte del Sistema de Calidad de la organización, así como de las instrucciones particulares de la actividad de emisión. Seguir las instrucciones operativas y de interrelación formuladas por la Gerencia de la Oficina de Emisión y/o el responsable designado en busca de la satisfacción del cliente interno y externo.

10.3.2 Responsabilidades generales:

- a) Realizar todas las actividades de manera confidencial, sin conflicto de intereses y con la seguridad establecida.

- b) Informar al Gerente de la Oficina de Emisión o en su ausencia al Supervisor inmediato sobre cualquier desviación, carencia o dificultad en la prestación del servicio confiado a Intertek.
- c) Cooperar en otras actividades relacionadas con la prestación de los servicios de Intertek en las divisiones Government Services, Systems Certification y Technical Inspections o cuando las circunstancias así lo requieran, a órdenes de otra división de acuerdo con las instrucciones del Gerente de la Oficina de Emisión o de la Gerencia Regional.
- d) Comunicar al Representante de Calidad o al Gerente de la Oficina de Emisión cualquier hallazgo de no conformidad en el servicio para tramitar la acción requerida.
- e) Revisar periódicamente los sitios de la Intranet para así actualizar y aplicar los procedimientos vigentes. Implementar cualquier cambio de manera inmediata.
- f) Asumir la coordinación del Programa de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente instando a la Gerencia para la formulación y aprobación de políticas, reglas y procedimientos.
- g) Plantear o solicitar asesoría para dar solución a los problemas de Medicina Preventiva, Higiene, Seguridad Industrial y Manejo Ambiental, que se salgan de su conocimiento o interpretación.
- h) Informar a la Gerencia General sobre actividades e indicadores obtenidos en la gestión de Seguridad, Salud Ocupacional y Manejo Ambiental.
- i) Difundir y verificar el cumplimiento de las políticas, de Salud Ocupacional y Medio Ambiente por parte de todos los miembros de la organización, orientándolos en el cumplimiento de las normas legales.
- j) Establecer un programa educativo en Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente y verificar su ejecución, así como mecanismos de evaluación para verificar el cumplimiento de las actividades programadas.
- k) Participar activamente en las reuniones donde se traten temas de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente manteniendo constante comunicación con entidades asesoras en estos temas para actualizaciones y actividades.
- l) Cumplir las normas y procedimientos de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente establecidas por la empresa.
- m) Recopilar y analizar la información que genera el sistema de gestión de la salud ocupacional.

- n) Coordinar los recursos disponibles para cumplir con el cronograma de actividades.
- o) Promover y coordinar actividades relacionadas con la implementación de un plan de emergencias, así como la integración de las actividades propias de una brigada para la ejecución del mismo.
- p) Participar de las reuniones del Comité Paritario de Salud Ocupacional y apoyar su gestión.

10.3.3 Resumen responsabilidades particulares:

- a) Responsable por el desarrollo, coordinación, operación, seguimiento y servicio al cliente de las Inspecciones Comerciales de la Oficina.
- b) Reportar a la Gerencia de la Oficina y al cliente respectivo el estatus de los contratos o inspecciones comerciales.
- c) Responsable por los registros de operación y de todas las inspecciones Comerciales y Técnicas de la Oficina de Bogotá.
- d) Asistir a eventos Técnicos en representación de Intertek con el fin de promover su imagen y servicios.
- e) Responsable por los reportes operativos y financieros de las inspecciones comerciales asignadas.
- f) Colaborar con actividades comerciales de la promoción de Systems Certification y Technical Inspections.

En el apartado de anexos del documento se presenta el formato de Instrucciones para Inspectores (ver Anexo 2). Con respecto a lo anterior y al proceso vivencial que se desarrolló en la empresa, se delimitan a continuación los lineamientos de la intervención realizada, se plantea en un esquema los objetivos el plan estratégico:

10.3.4 Informe sobre las operaciones de inspección y logística en las importaciones del PMA por Intertek:

Cuadro 2. Desarrollo Informe

Objetivo General: Desarrollar un informe sobre las operaciones de inspección y logística en las importaciones del Programa Mundial de Alimentos de las Naciones Unidas por Intertek			
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADORES DE LOGRO	INDICADORES DE GESTIÓN	ESTRATEGIAS
Desarrollar un informe que sirva como medio de consulta interno para Intertek al igual que para los alumnos de la Universidad de Nariño	Programa de mejoramiento. Propuesta de temáticas. Desarrollo de temáticas.	Viabilidad del programa. Presupuesto destinado para el programa. Ejecución del Programa.	Revisión diagnóstica. Programa de capacitación. Invitación a empleados Explicación procesos de tarja. Encuentro de Inspectores y Coordinador Intertek. Entrega procedimiento Superintendencia y Tarja de contenedores.
Proponer un procedimiento de de tarja para las inspecciones del Programa Mundial de Alimentos de las Naciones Unidas.	Construcción procedimiento de tarja.	Aprobación procedimiento de tarja.	Revisión documental. Revisión diagnóstica. Inter consulta con otros funcionarios de Intertek

Fuente. Este estudio

No sólo debe concentrarse la prevención en evitar la entrega de productos al Programa mundial de alimentos o la prestación de servicios defectuosos que probablemente los subcontratistas que hacen parte de la operación brinden a sus clientes que en este caso sería PMA sino que también deben realizarse las prevenciones necesarias para impedir servicios y procesos intermedios fallidos o erróneos. Ello debe ser aplicable dentro del concepto de calidad integral de nuestra empresa, tanto a las actividades generadoras de valor agregado para los clientes, como también en todas las demás actividades de apoyo (actividades sin valor agregado para nuestros demás Partners de Negocios).

10.3.5 Sistemas preventivos Intertek – PMA. ¿Qué son? y ¿en qué? consisten los Sistemas Preventivos en este informe, están conformados por un conjunto de dispositivos, normativas, políticas, planes, herramientas y diversos instrumentos estadísticos y de gestión destinados a evitar la colisión o generación de fallas o errores en todos los procesos y procedimientos que tiene Intertek en el mundo, en la prestación de servicios. La idea gira en torno a mentalizar a todos los niveles jerárquicos para que adopten medidas tendientes a evitar errores en la calidad, ello implica tanto la creación de los dispositivos o normas, como su aplicación en tiempo y forma, de manera regular y estandarizada y siendo una empresa que certifica sistemas de gestión de Calidad esto es algo que se aplica en el día a día.

El pensamiento sistémico realiza una gran aportación a dicho objetivo, pues lleva a razonar de que forma los procesos, actividades, individuos, normas, y partes se interrelacionan, y de que manera los cambios o defectos en una parte del sistema genera efectos o problemas en el resto del mismo. Por éste motivo podríamos denominar también a la metodología como Calidad Sistémica.

Entre las actividades de prevención, las cuales como se expresó anteriormente están destinadas a evitar que cometamos errores tenemos:

- a) Planificación de la calidad.
- b) Capacitación y entrenamiento.
- c) Revisiones de la especificación del diseño.
- d) Evaluación del servicio.
- e) Contacto con PMA para conocer sus expectativas.
- f) Manuales técnicos.
- g) Revisiones preproducción.
- h) Actividades para la prevención de defectos.
- i) Preparación de normas (estándares) del trabajo.
- j) Definición del proceso.
- k) Análisis de fallos.
- l) Sistemas de calidad, procedimientos y normas.
- m) Revisiones de proceso.

- n) Control Estadístico de Procesos.
- o) Calificación de subcontratistas y personal propio.
- p) Selección de Personal.
- q) Controles de seguridad.
- r) Mantenimiento a maquinas que usamos en las operaciones.

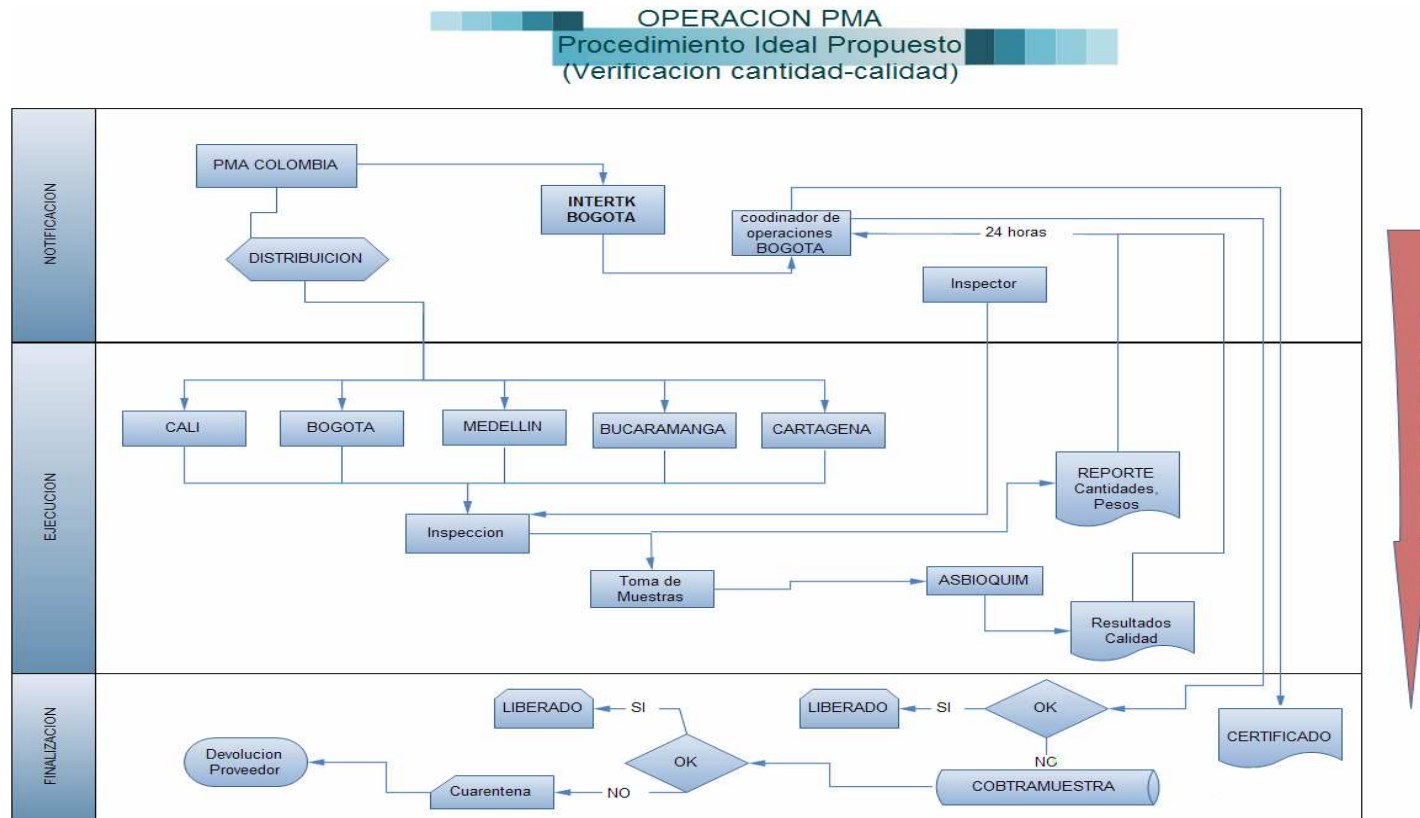
Todas éstas actividades generan costos, pero su incremento lleva a una disminución mucho más que proporcional en los costos correspondientes a fallos externos e internos, como así también de evaluación por que se puede partir de el ejemplo es mejor invertir en aplicar los anteriores criterios que pagar por los errores en nuestros procesos, como se menciona anteriormente toda la operación con PMA es muy grande y el costo es directamente proporcional a su tamaño de tal manera que un solo error en una operación puede costar en promedio USD80.000 y no solo eso si no que el plantear este informe permite evitar el desgaste operativo y administrativo que puedan ocasionar estos errores.

Los costos de evaluación son todos aquellos relacionados con la evaluación de las operaciones ya acabadas y de las auditorías para medir la conformidad de todas las funciones con los criterios y procedimientos establecidos. Son todos los costes gastados para determinar si una actividad se hizo bien todas las veces.

Los costes de los errores internos son todos los que tiene la empresa relacionados con los errores detectados antes de que la el servicio (Certificado) sea aceptado por el PMA porque todas las actividades no se realizo bien todas las veces.

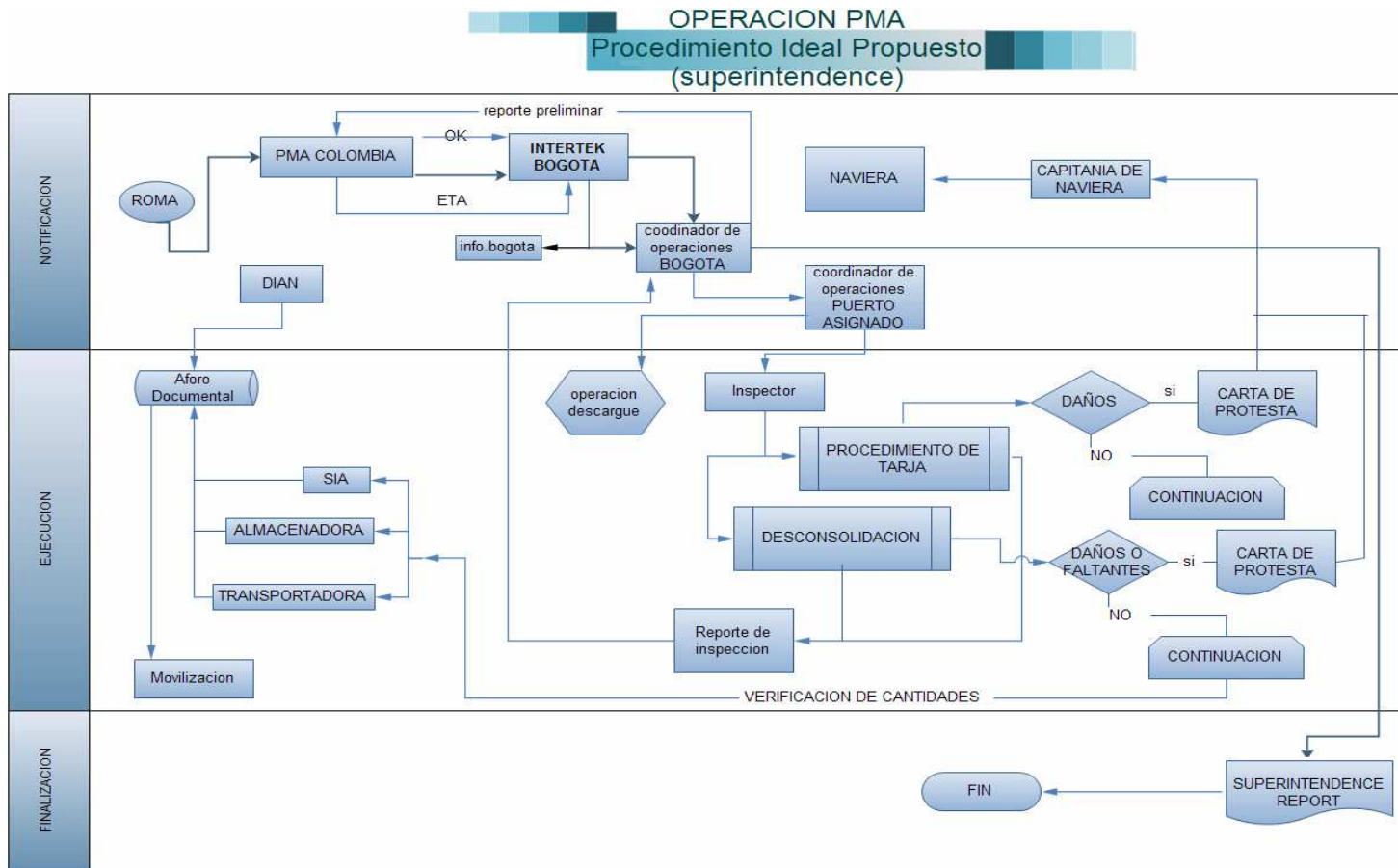
Y los costes de los errores externos son todos aquellos en que incurren los subcontratistas porque a PMA se le han suministrado servicios inaceptables pero hay que tener en cuenta que están bajo la responsabilidad de la compañía, no obstante se considera necesario medirlos y evaluarlos.

Cuadro 3. Procedimiento ideal propuesto, Verificación de cantidad - calidad



Fuente. Este estudio

Cuadro 4. Procedimiento ideal propuesto, Superintendente



Fuente. Este estudio

La competitividad es la capacidad que se tiene de ofrecer servicios en mejores condiciones que nuestros competidores. Se compite en costo, oportunidad y calidad para acceder a los mercados tanto nacionales como internacionales, se tienen estrategias orientadas a cada cliente, además un amplio conocimiento y tecnología, sumados a un entorno macroeconómico sólido para favorecer la competitividad y las inversiones.

Nuestro personal se encuentra altamente calificado y preparado en todas las dependencias con alto sentido social y profesional, una característica de esto es el conocimiento de todas las operaciones sin importar si esta involucrado en ella, esto con el fin de lograr una integridad sólida en al empresa.

Creemos que una importante cualidad en el mundo que nos toca vivir es la creatividad y la innovación que ésta trae aparejada, atributos cada día más escasos y cuando se les encuentra casi nunca están acompañados de la "experiencia". En Intertek International Ltd., por el contrario, no se concibe el desarrollo de la labor sin esta conjunción ideal, imprescindible cuando se pretende que el Cliente asuma el menor riesgo y obtenga la máxima perdurabilidad en el mercado.

Intertek International Ltd. cuenta con un reconocimiento mundial y con mas de 180 oficinas, cubre todos los puertos de Colombia y un gran porcentaje de puertos mundiales, con mas de 35.000 clientes de empresas reconocidas a nivel mundial que dan fe de la calidad y efectividad del servicios prestado.

El control de proveedores no es una tarea fácil, Intertek International Ltd, lo sabe y por esto ha decidido tener como prioridad personificar un papel representativo frente a los intereses del cliente, o bien se puede decir ser los ojos del cliente en las diferentes operaciones que se realizan. Esto teniendo en cuenta que se certifica que los productos se están fabricando de acuerdo a las especificaciones del cliente, al igual que se estén utilizando los materiales correctos e implementando las técnicas de producción precisas. Así mismo, los proveedores y veedores deben estar trabajando conforme a sus diseños recientes, normas, códigos aprobados y analizando según las especificaciones correctas. Se busca garantizar que todas estas especificaciones y requerimientos sean los apropiados con las normas del país donde se producen y del país del destino si es el caso.

Intertek International Ltd se enorgullece de la rapidez y calidad de las respuestas a las preguntas. Ya sea que se trate de una solicitud de último minuto, para reprogramar una visita o, la necesidad de una respuesta "automática" por un artículo específico, cubierto durante una inspección, nuestros coordinadores bilingües brindan respuestas rápidas y profesionales.

En carga especial es crucial para asegurar que los equipos/materiales lleguen al destino en buenas condiciones. Así mismo, Intertek International Ltd puede

certificar o supervisar la carga de mercancía en buques, aviones, transatlánticos, o llenado de contenedores para asegurar que se toman los cuidados y las medidas correctas durante la carga del embarque. Esta actividad también puede determinar la cantidad real embarcada e identificar a tiempo, todo el faltante posible, esta supervisión de igual manera puede asegurar que la carga y la estiba han sido efectuadas de conformidad con los procedimientos de embarque e INCOTERMS aplicables.

El producto tangible de inspección y los servicios de agilización de despachos son el reporte final. Se trata de un registro de eventos cubriendo las acciones de verificación y validación.

Sujeto a las necesidades del cliente, nuestros reportes pueden ser ajustados a una variedad de diferentes formatos, Intertek International Ltda. también ha producido una serie de reportes que pueden ser utilizados a falta de instrucciones específicas por parte del cliente.

A continuación se detallan los reportes clave utilizados por Intertek, junto con cronograma de emisión:

Cuadro 5. Reportes clave utilizados por Intertek, junto con cronograma de emisión

REPORTE	TIEMPO
Reunión pre-inspección	Emitido dentro de las 24 horas de realizada la visita
Inspección en progreso	Emitido dentro de las 24 horas de realizada la visita
No-conformidad	Emitido inmediatamente al proveedor y dentro de las 24 horas al cliente
Avisos de resultados de la inspección	Emitido inmediatamente al proveedor y dentro de las 24 horas al cliente
Agilización de despachos	Emitido dentro de las 24 horas de realizada la visita
Auditoria	Emitido dentro de las 24 horas de realizada la visita

Fuente. Este estudio

Los reportes incluyendo las fotos digitales respaldando los detalles reportados de la inspección y que pueden ser transmitidas por correo electrónico, fax, Courier o correo. De acuerdo a los requerimientos del cliente.

Todas las actividades de inspección se manejan, controlan y reportan a su totalidad

El inspector correcto para el trabajo es vital

- ✓ Intertek selecciona sus inspectores cuidadosamente
- ✓ Se realizan exámenes de calificación
- ✓ Se obtienen y verifican los perfiles de calificación
- ✓ Se emite y registra el certificado de calificación

Ventajas de Intertek International Ltda.

La comprensión, experiencia y conocimiento de la industria, promueve un proceso eficiente desde el comienzo hasta el final cualquiera que sea la industria, aeroespacial, automotriz, electrónica, ambiental, telecomunicaciones, nosotros le ayudaremos a lograr la eficiencia máxima en sus operaciones con la mejor relación costo beneficio.

Adicionalmente Intertek cuenta con:

- ✓ Reconocimiento mundial
- ✓ Servicio personalizado
- ✓ Confidencialidad de la información
- ✓ Auditores calificados, con experiencia y profundos conocimientos en el sector industrial
- ✓ Seguimiento y retroalimentación del desempeño de su sistema de gestión
- ✓ Solución para sus necesidades de ensayo, inspección y certificación
- ✓ Un amplio rango de servicios referentes a la calidad a nivel mundial
- ✓ Una respuesta rápida y profesional a las necesidades de nuestros clientes, donde quiera que estos se encuentren

- ✓ La división de inspecciones técnicas de Intertek cubren un amplio servicio de inspección, ingeniería desde hace más de 60 años. La división industrial de Intertek está mejor establecida que nunca para brindar sus servicios lo mejor posible.
- ✓ Intertek International Ltda. es líder mundial de ensayos, inspecciones, certificación de productos, y certificación de sistemas

Intertek respalda a las asociaciones nacionales e internacionales, manteniendo algunas membresías corporativas individuales y asistiendo a asambleas regionales.

Dichas membresías-asociaciones, permiten a la compañía mantenerse al día en los más recientes cambios propuestos, que pueden afectar tanto a las necesidades de los clientes, como al tipo de servicios que brinda a las diversas industrias a las cuales presta servicio, tales como:

- ✓ Instituto Americano de Petróleo.
- ✓ Sociedad Americana de Ingenieros Mecánicos.
- ✓ Sociedad Americana de Pruebas No Destructivas.
- ✓ Sociedad Americana para Pruebas de Materiales.
- ✓ Sociedad América de Soldaduras:
- ✓ La Sociedad Japonesa de Soldadura e Ingeniería.
- ✓ Foro ISO 9000.
- ✓ Asociación Japonesa de Normas.
- ✓ Cámara Americana de Comercio en Japón.

La tercerización de los servicios sin duda, ayudara a los clientes a complementar los puntos de mayor actividad del proyecto, a reducir el número de personal interno y los costos de movilización.

Se pondrá inmediatamente a disposición una diversidad de habilidades y experiencias con un alto nivel de calidad de servicios, a una escala global. Puede lograrse una mayor eficiencia y un orden en los objetivos, gracias al amplio conocimiento de Intertek acerca de los recursos de fabricación, pudiendo tratar anticipadamente, los problemas potenciales mediante un mejor flujo y control de información.

10.3.6 Matriz de tiempos, costos y movimientos superintendence PMA – ONU

Cuadro 6. Matriz de tiempos, costos y movimientos

	SUPERINTEDECE BARRANQUILLA POR 100 CONTENEDORES		
ACTIVIDAD NOTIFICACION	TIEMPO (Días)	COSTO USD	MOVIMIENTO
Notificación PMA Roma - PMA INTERTEK Colombia	0.3	0.5	ROMA A COLOMBIA
Coordinador General informa a Coordinador de la ciudad a cargo	0.3	0.5	BOGOTA A BARRANQUILLA
Naviera informa PMA la fecha estimada del arribo de la motonave	0.3	2	BARRANQUILLA A BOGOTA
Planeación de la operación NAVIERA - ALMACENADORA - PMA – INTERTEK	0.3	2	BOGOTA
EJECUCION			
Llegada de la Motonave, inicio de la operación de tarja	1	1000	BARRANQUILLA
De ser necesario presentación de Cartas de Protesta a la capitania de la naviera	0.2	5	BARRANQUILLA
Orden de traslado del patio de la Sociedad Portuaria a la almacenadora	1	1000	BARRANQUILLA
Llegada de los contenedores a la almacenadora	0.2	0	BARRANQUILLA
Orden de apertura de los contenedores	0.2	0	BARRANQUILLA
Inicio de la descosolidacion de la carga	2	5000	BARRANQUILLA
Cartas de Protesta por Faltantes y Averías	0.3	5	BARRANQUILLA
FINALIZACION			
Acta de finalización	0.2	0	BOGOTA
Revisión total de la información y Reportes	0.5	300	BOGOTA
Entrega Superintendence	0.5	2000	BOGOTA
TOTAL	7.3	9315	

Fuente. Este estudio

10.3.7 Matriz de tiempos, costos y movimientos calidad y cantidad PMA - ONU

Cuadro 7. Matriz de tiempos, costos y movimientos

ACTIVIDAD NOTIFICACION	CALIDAD Y CANTIDAD ARROZ MEDELLIN		MOVIMIENTO
	TIEMPO (Días)	COSTO USD	
El PMA da solicitud de disponibilidad de la carga al proveedor agroindustrial Molino Sonora	2	0	BOGOTA IBAGUE
El PMA Notifica a Intertek la Disponibilidad de la carga en la bodega de Almagrario	1	0	BOGOTA
Intertek Bogota Programa Orden de Inspección al Coordinador a Cargo	0.5	0	BOGOTA
El coordinador de Operaciones da orden de Inspección e Instrucciones al Inspector a cargo	0.5	0	BOGOTA - MEDELLIN
EJECUCION			
Inspector programa la Inspección con el jefe de Bodega	0.2	0	MEDELLIN
Se realiza la inspección 70 TN con 29 unidades se realiza el cuarteo	0.2	50	MEDELLIN
Se toma 2 Kilos de muestra y se remiten al Laboratorio	0.1	4	MEDELLIN
Inspector entrega Reporte de Inspección, Carta remisoría y lista de chequeo	0.2	5	MEDELLIN
El laboratorio recibe la muestra en Bogota	0.5	0	BOGOTA
Evalúa y entrega resultados de la muestra	1	50	BOGOTA
FINALIZACION			
Se consolida los reportes de Inspección y los resultados de Laboratorio	0.2	0	BOGOTA
Se emite el certificado de Conformidad para el PMA	0.2	300	BOGOTA
La mercancía sale de cuarentena y se da orden de movilización	1	0	BOGOTA
TOTAL	7.6	409	

Fuente. Este estudio

Cuadro 8. Matriz DOFA



fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reconocimiento mundial ▪ Organización clara y eficiente ▪ Trabajo con sentido social 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Por su alto nivel de operaciones mayor posibilidades de errores ▪ Posibles desvíos de dinero de donaciones
oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Captación de mayor numero de países miembros ▪ Buena distribución de los recursos donados ▪ Apoyo mundial para todas sus operaciones 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Disminución en las donaciones debido a la crisis mundial



POTECIALIDADES	RETOS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Muchos países están interesados en participar en PMA sea por sentido social o por reconocimiento ▪ Gracias a su organización en lo normal se le da un buen uso a los recursos donados ▪ Por su labor humanitaria tiene un gran apoyo mundial 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Siempre se deben buscar nuevos donantes para evitar una ausencia de donaciones
DESAFIOS	LIMITANTES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tener un control total de todas las donaciones realizadas sean en dinero o en artículos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demostrar la importancia que tienen las donaciones con el fin de que por ningún motivo disminuyan las donaciones si no que por el contrario suban estas

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • En Intertek International Ltd contamos con un reconocimiento mundial • Contamos con mas de 180 oficinas a nivel mundial • Capacidad de realizar operaciones en todo el mundo • Auditores calificados, con experiencia y profundos conocimientos en el sector industrial • Una respuesta rápida y profesional a las necesidades de nuestros clientes, donde quiera que estos se encuentren • Bajos costos • calidad en todos nuestros servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Diferencia de tarifas por oficina en los mismos servicios • Carencia de algunas acreditaciones mundiales
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • El aumento en las operaciones de comercio exterior en el mundo • La necesidad de toda empresa por velar por la calidad de sus productos tanto en sus ventas como en sus compras • Las empresas deben tomar todo tipo de medidas para no cometer errores en sus operaciones de comercio exterior • Las empresas debido al alto nivel de competitividad mundial deben buscar la forma de darle un valor agregado a sus productos para diferenciarse de la competencia 	<ul style="list-style-type: none"> • Alta competitividad de nuestra competencia Bureau veritas, S.G.S

POTENCIALIDADES	RETOS
<ul style="list-style-type: none"> • Nuestro reconocimiento mundial es el valor agregado que todas las empresas necesitan • Gracias a nuestras auditorias de alto nivel el de errores en una operación es casi nulo • En caso de inconvenientes nuestra respuesta rápida y profesional minimiza el daño que pueda causar cualquier fallo • Garantizamos la calidad de todos los productos que pasan por nuestras manos 	<ul style="list-style-type: none"> • Siempre ofrecer mejores servicios y mejor calidad que nuestra competencia
DESAFIOS	LIMITANTES
<ul style="list-style-type: none"> • Acreditarnos mundialmente para sí dar aun más credibilidad y confianza • Lograr tarifas únicas en todas las oficinas para que nuestros clientes encuentren un uniformidad en y no duden de contactarnos en cualquier país del mundo 	<ul style="list-style-type: none"> • Acreditarnos mundialmente para si no quedarnos atrás y mejorar aun mas nuestros servicios

Fuente. Este estudio

10.4 CAPITULO IV: “CAPACITACIÓN CONTROL LOGÍSTICO EN PUERTOS MARITIMOS”

La capacitación se programó en el Hotel Almirante Estelar de la ciudad de Cartagena los días 15 y 16 de diciembre de 2007 y tuvo como invitados a:

- a) Inspectores de nomina y por contrato de la ciudad de Barranquilla.
- b) Agencia de Inspectores propia de Intertek del puerto de Cartagena.
- c) Inspectores por contrato del puerto de Santa Marta
- d) Funcionarios del PMA de las naciones unidas
- e) Coordinador de Operaciones para el PMA de la ONU Intertek.

El ponente a cargo fue: Nicolás Salazar Castaño, Administrador Portuario, Marine Surveyor.

A continuación se presenta una tabla que condensa los objetivos e indicadores empleados para el programa de capacitación que se aplicó.

Cuadro 9. Plan de mejoramiento – capacitación PMA

INDICADORES DE LOGRO	TEMÁTICAS	INDICADORES DE GESTIÓN
Numero de personas que se inscriban al programa.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Marco teórico de la ley portuaria. 2. Actividades a bordo de la nave. 3. Tipos de carga. 4. Clasificación de las cargas 5. Naturaleza de la carga 6. Tipologías de embalajes. 7. Factor de estiba. 8. Supervisión portuaria a bordo y en tierra. 9. Control de peso por basculas 10. Tarja de la carga 11. Estibadores portuarios 12. Operaciones portuarias 13. Comportamientos de la carga a bordo 14. Las naves clasificación y características. 15. Puertos Marítimos¹¹ 	<p>Total inscritos: 9 personas.</p> <p>Will Beltran: Inspector Santamarta</p> <p>Karen Tinoco: Inspectora líder Barranquilla</p> <p>Julio Suarez: Inspector Barranquilla</p> <p>Carolina Duran: Inspectora Líder Cartagena</p> <p>María Barrios: Inspectora Cartagena</p> <p>Yaqueline Arteaga: Inspectora Cartagena</p> <p>Yira Morales: Inspectora Cartagena</p> <p>Pablo Barajas: Logistic Assistan PMA</p> <p>Andres Arteaga: Coordinador de Operaciones GS</p>

Fuente. Este estudio

Además de tocar todos los temas anteriores, considero que lo más importante fue el tiempo que se tuvo para resolver controversias con los funcionarios del PMA y para acordar términos con los inspectores a mi cargo y hacerles entrega del procedimiento de Superintendencia y Tarja de Contenedores.

¹¹ TEMAS CONCERTADOS CON el Especialista Nicolás Salazar para ser expuestos en la capacitación de Inspectores en puertos. año 2009.

Dichas conversaciones hicieron posible que el personal a cargo del PMA manifestara sus dudas frente a los procedimientos que realizan cotidianamente frente a sus actividades laborales, haciendo posible establecer rutas de procedimiento más efectivas y valederas frente a los problemas manifestados a lo largo de la capacitación.

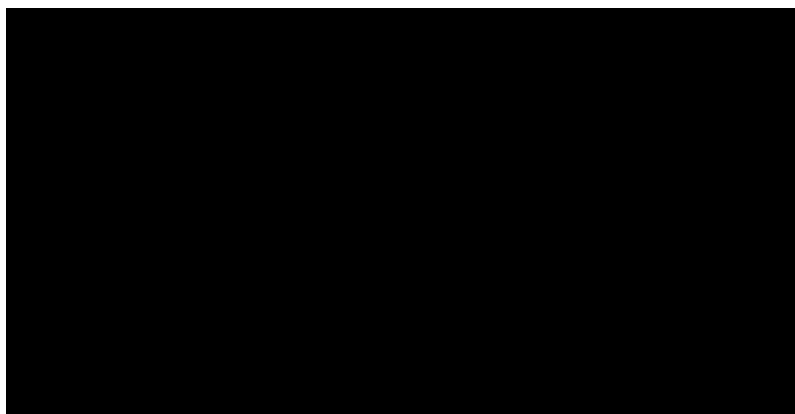
De esta forma, la empresa misma cuenta con elementos de evaluación de desempeño para el personal que efectúa las operaciones del PMA, dando lugar a una evaluación constante que permita hacer seguimientos del personal responsable de los Procesos de Tarja de Contenedores.

Los resultados obtenidos fueron plasmados en los funcionarios que asistieron a la capacitación,

- a) Inspectores de nomina y por contrato de la ciudad de Barranquilla.
- b) Agencia de Inspectores propia de INTERTEK del puerto de Cartagena.
- c) Inspectores por contrato del puerto de Santa Marta
- d) Funcionarios del PMA de las naciones unidas
- e) Coordinador de Operaciones para el PMA de la ONU INTERTEK.

Gracias a la claridad de la exposición a cargo del conferencista fue posible desarrollar las temáticas de forma clara y precisa, hecho que se convierte en un indicador cualitativo, dado que la participación durante el encuentro fue activa y permitió fortalecer las medidas que toma la empresa en los procesos mencionados en la pág. 12 del presente documento (COMERCIAL INSPECTION). Como información adicional al proceso realizado se adjuntan a continuación los resultados presentados a modo de gráficos concernientes a los tres años que se han realizado 35 operaciones asociadas a los procesos de Tarja, distribuidos así: 8 para el 2006, 12 para el 2007 y 15 para el 2008.

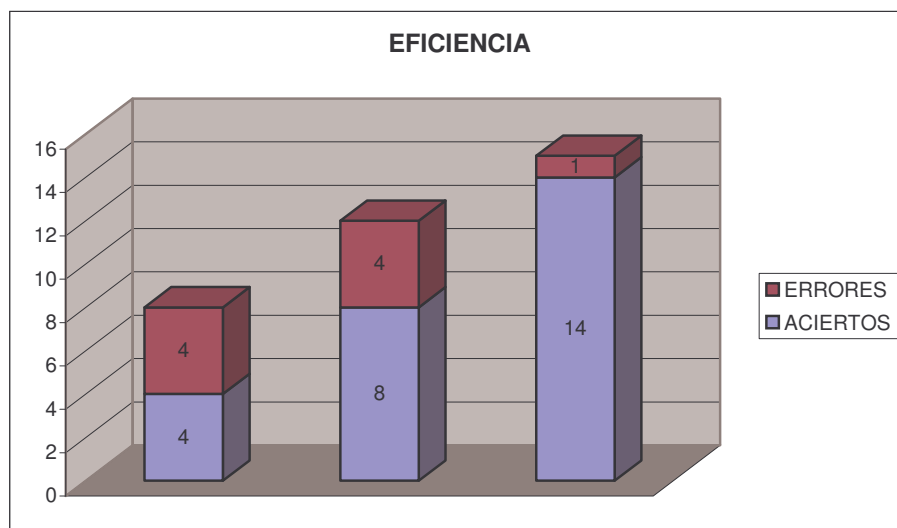
Gráfica 2. Procedimientos realizados



Fuente. Este estudio

Con referencia a las operaciones de cada año se tienen ciertos errores los cuales se han ido minimizando a través del tiempo.

Gráfica 3. Eficiencia



Fuente. Este estudio

En el apartado de anexos del documento se adjunta un resumen de las Reglas generales para los Inspectores (ver Anexo 3), factor que desarrolla totalmente el objetivo específico 3 planteado en el documento.

Como ejercicio desarrollado durante el proceso de capacitación se diligenció el procedimiento referente a los Requisitos de Inspección para Contratos, a través de los requerimientos para Ecuador. (ver Anexo 4).

10.5 CAPITULO V: “OPERACIONES”

El Programa Mundial de Alimentos PMA, ha celebrado un Convenio de Cooperación con el Gobierno Nacional para la ejecución de la "Operación Prolongada de Socorro, Recuperación, y Asistencia a Personas Desplazadas por la Violencia en Colombia COL-10588", que tiene como objeto promover la seguridad alimenticia y la recuperación socioeconómica de las personas desplazadas internamente por la violencia.

Es obligación del PMA asegurar la calidad y cantidad de los alimentos entregados por parte del proveedor de los mismos a las bodegas contratadas por el PMA, por consiguiente la propuesta para contratar los servicios de Intertek de Inspección de calidad y cantidad de productos alimenticios se continuará desarrollando y teniendo en cuenta que los procesos han sido modificados y unificados para su manejo Nacional.

INTERTEK deberá verificar que el alimento entregado, por el proveedor del mismo en las bodegas contratadas por el PMA, cumpla con las Normas técnicas ICONTEC (correspondiente a cada alimento), mediante los ensayos, que se mencionan a continuación:

Cuadro 10. Normas Técnicas ICONTEC PMA

PRODUCTO	NORMA	ENSAYOS
Aceite Vegetal	NTC 400 Resolución 126 de 1964	1. Acidez 2. Humedad y materia volátil 3. Impurezas insolubles
Arroz Grado 2, excepto el parámetro % de grano partido	NTC 671	1. Humedad 2. Semillas objetables y arroz con cáscara en 100g 3. Impurezas insolubles 4. Granos dañados por calor Granos Yesados 5. Grano dañado total 6. Granos rojos 7. Granos partidos 25% 8. Granos infectado 9. Tipo contraste
Arveja Verde Seca Grado No. 2	NTC 791	1. Humedad 2. Impurezas en granos 3. Materias duras 4. Tipo o variedad Contraste 5. Grano Abierto 6. Grano Partido 7. Granos Infestado 8. Granos Infectado 9. Grano dañado total
Lenteja Grado No. 2	NTC 937	1. Humedad 2. Impurezas en granos 3. Materias duras 4. Tipo o variedad Contraste 5. Grano Abierto 6. Grano Partido 7. Granos Infestado 8. Granos Infectado 9. Grano dañado total

PRODUCTO	NORMA	ENSAYOS
Sal para consumo humano	NTC 1254, Decreto 547 de 1996	1. Determinación de la humedad 2. Cloruro de sodio 3. Flúor
		4. Yodo 5. Sulfatos 6. Magnesio
		7. Calcio 8. Plomo 9. Arsénico 10. Cloro residual
Azúcar Blanco	NTC 611	1. Determinación de la polarización 2. Determinación de cenizas 3. Determinación de la humedad 4. Determinación del color 5. Determinación de coliformes 6. Determinación de Bacterias aerobias mesófilas 7. Determinación de hongos y levaduras
Harina de Trigo	NTC 267	1. Determinación de la humedad 2. Determinación de cenizas 3. % Proteína Total.

Fuente. Este estudio

Durante un periodo determinado del año 2008 se realizaron paralelamente 2 procedimientos de Superintendencia: uno de 1 contenedor de 40 pies con un peso de 24.48 toneladas netas y 2220 cajas de aceite embarcado en Buenos Aires, y el otro procedimiento se realizo con 100 contenedores de 40 pies con un peso de 1982.302 toneladas netas con 39700 sacos de harina embarcado en Norfolk Virginia, Estados Unidos y teniendo en cuenta la magnitud del segundo embarque adicional a esto se aplico la teoría de la calidad total, y se manejo el proceso a la perfección con un 100% de control sobre la carga.

Lo que nos lleva a concluir que el “INFORME SOBRE LAS OPERACIONES DE INSPECCIÓN Y LOGÍSTICA EN LAS IMPORTACIONES DEL PROGRAMA MUNDIAL DE ALIMENTOS DE LAS NACIONES UNIDAS POR INTERTEK” que lleva como titulo este trabajo final fue exitoso.

10.6 CAPITULO VI: “CALIDAD, NO SOLO CANTIDAD”

La desnutrición, calificada por el Comité Permanente en Nutrición de la ONU como la mayor causante de enfermedades en el mundo, es el resultado de una ingesta inadecuada de alimentos, infecciones o de ambas. Tiene que ver más con la calidad que con la cantidad de alimentos.

Aún cuando las personas coman suficiente cantidad de alimentos, sufrirán de malnutrición si los alimentos que ingieren no tienen las cantidades apropiadas de micronutrientes –vitaminas y minerales—para cubrir las necesidades diarias.

La malnutrición se manifiesta de varias formas que dependen del tipo de nutrientes que faltan en la dieta, el tiempo y a la edad.

La forma más común de malnutrición es la llamada deficiencia proteico energética, que es el resultado de una dieta deficiente en energía y proteínas debido a la falta de los macronutrientes como carbohidratos, grasas y proteínas. Esta deficiencia se deriva en dos cuadros clínicos: El marasmo, o atrofia infantil, que es causado por la falta de calorías y el kwashiorkor que es producto de las proteínas.

La deficiencia de micronutrientes, principalmente vitaminas y minerales, constituye otra forma de malnutrición menos visible, pero no por eso menos importante. Las manifestaciones más frecuentes son anemia por deficiencia de hierro, deficiencia de vitamina A, folatos y zinc.

Según el Estado de la Inseguridad Alimentaria en el Mundo 2004, producido por la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación las deficiencias de vitaminas y minerales afectan a cerca de 2 mil millones de personas mundialmente. La Organización Mundial de la Salud (OMS) considera a las deficiencias de hierro, vitamina A y zinc entre las 10 principales causas de muerte en países en vías de desarrollo.

El PMA al contratar con una firma verificadora, entrega la potestad a esta última de velar por cantidades como por calidad de los productos que participan del mismo.

Ya en el momento en que las donaciones en especie llegan a Colombia, se procede a almacenarlas mientras se da inicio a una licitación donde algunas empresas pretenden prestar sus servicios al PMA como, Empacadoras para el caso de Granos, embotelladoras para el caso de Aceite; al igual que logística de transporte nacional, bodegas, etc. Inmediatamente se ha determinado quienes serán los responsables de los procesos de producto y transporte se procede a desarrollar un plan de órdenes de servicio para repartir las cantidades según las necesidades de hambre de cada departamento de Colombia, la mercadería es

despachada a 5 ciudades desde el puerto donde a arribado inicialmente la mercancía, estas ciudades son:

- ✓ Cali.
- ✓ Bucaramanga
- ✓ Medellín
- ✓ Bogotá
- ✓ Cartagena.

Es en el momento en el que se despachan las ayudas cuando un inspector especializado de Intertek está presente para realizar la toma de muestras mediante una técnica de muestreo que es determinada de la siguiente manera:

10.6.1 Plan de muestreo contrato verificación PMA: Tomado de NTC 1236

Tamaño de la Muestra para Alimentos empacados en unidades listas para el consumo (Hasta 1Kg).

CASOS ARROZ, ARVEJA, SAL, ACEITE Y PANELA

AQL= 6.5 Nivel de Inspección I

Cuadro 11. Plan de muestreo

Tamaño del Lote (Unidades)	Peso Neto hasta de 1Kg			
	n	C		
		UDC	UDM	UDm
4.800 o menos	6	1	2	3
4.801 – 24.000	13	2	3	4
24.001 – 48.000	21	3	4	6
48.001 – 84.000	29	4	6	9
84.001 – 144.000	48	6	9	13
144.001 – 240.000	84	9	13	19
240.001 o más	126	13	19	27

Fuente. Este estudio

Se acepta el Producto cuando el número de Unidades defectuosas es IGUAL O MENOR a los límites de aceptación (c) indicados en la Tabla

Se rechaza el lote cuando el número de unidades defectuosas es SUPERIOR a los límites de aceptación (c) indicados en la Tabla

n= Número de Unidades a inspeccionar (Tamaño de la Muestra)

c= Límite de Aceptación

UDC= Unidad Defectuosa Crítica. Unidad que tiene uno o más defectos que alteran las condiciones del producto en forma tal que se convierta en un riesgo para la salud del consumidor.

UDM= Unidad Defectuosa Mayor. Unidad que tiene uno o más defectos que alteran las características físico-químicas y organolépticas del producto pero sin ser un riesgo para la salud del consumidor.

Udm= Unidad Defectuosa menor. Unidad que tiene uno o más defectos que alteran la presentación del producto pero sin tener defectos críticos o mayores.

Ejemplo: Se supone un lote compuesto de 1.400 Pacas, cada una contiene 25 unidades de 1 Kg cada una.

Tamaño del Lote: $1.400 \times 25 = 35.000$ Unidades

Tamaño de la Muestra: 21 Unidades de 1 Kilo que se pesan e inspeccionan.

Las 21 pacas que las contienen se pesan y se revisa que contengan el número de unidades declarado (25 bolsas de un Kilo normalmente)

Número Límite de Aceptación (c): Para el rango de este ejemplo se aceptan lotes hasta con el siguiente máximo de defectos: UDC=3, UDM=4 Udm=6.

Si después de revisar en las 21 unidades las características de la lista de chequeo QUE NO IMPLICAN ABRIR LA BOLSA (Apariencia, Empaque, Rotulado), se juzgan como UDC 3 Unidades o menos, el Lote se considera Aceptable. En cambio, si hay 4 o más con Defectos Críticos, o 5 o más con defectos Mayores, o 7 o más con defectos menores, se considera que el lote no reúne los requisitos de especificación exigidos.

Para la revisión de las Características que implican ABRIR LA BOLSA (Temperatura, Humedad, Olor) se utilizan 5 MUESTRAS. Al Laboratorio se debe enviar 1 Kg de producto, o su equivalente, luego del cuarteo en el caso de la panela 1 Unidad y de Aceite 1 Botella, que son seleccionadas aleatoriamente de la muestra inicial 21.

Tamaño de la Muestra para Alimentos empacados en Sacos-Bultos (Granos sueltos en Bultos).

10.6.2 Casos arroz y arveja en bultos. Tomado de NTC 271

Cuadro 12. Revisión Características

Número de Sacos	
En envío	A ser Muestreadas
Hasta 10	Cada saco
10 a 100	10 Tomadas al Azar
Más de 100	La raíz cuadrada (aproximadamente) del número total

Fuente. Este estudio

Ejemplo: Se supone un lote compuesto de 700 Sacos, cada uno con 50 Kg de producto.

Tamaño del Lote: 700 Sacos

Raíz Cuadrada de 700: 26.457, por lo tanto $n = 26 + 1$ dado que el Inspector tendrá 26 grupos de 26 Sacos y un grupo restante de 24 sacos como residuo de la Raíz cuadrada.

Se divide el lote en 26 grupos. Se realiza una lista de 1 a 26 y se selecciona un saco cualquiera, por ejemplo el 11 de cada grupo, En este caso, se muestrean todos los sacos número 11 de cada grupo. Del Grupo sobrante (Es decir los 24 sacos no incluidos), se selecciona un saco al azar. En total se habrán seleccionado 27 Sacos para pesar y de cada uno de estos se debe tomar un "Incremento o muestra" de diferentes partes del saco (de arriba, de la mitad y de abajo).

A estos Incrementos (Muestras) se les verifican las características de la lista de chequeo y luego se homogenizan para realizar el cuarteo y enviar al Laboratorio. En estos casos se deben utilizar sondas para extraer las muestras de los sacos.

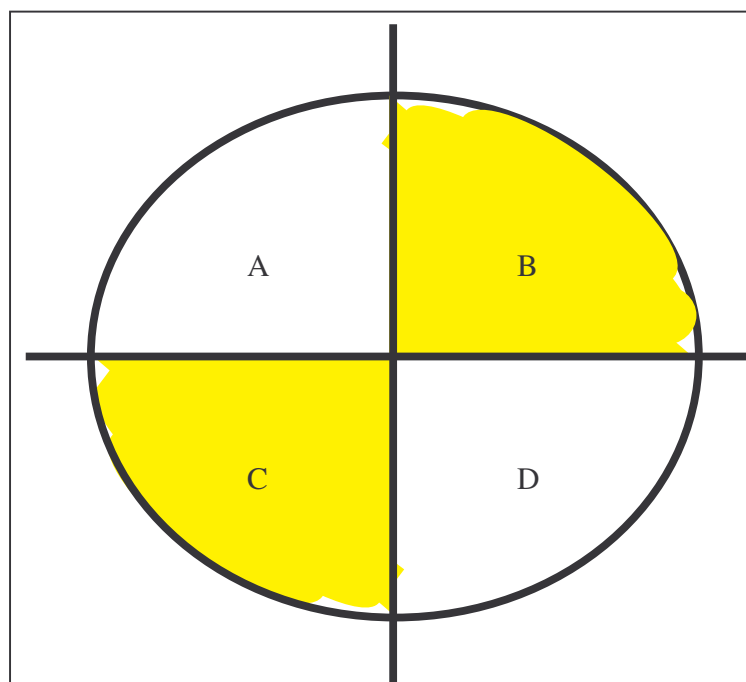
Muestras para enviar al Laboratorio y Otras para Retener.

Los envíos deben considerarse en lotes de 500 TM máximo y hasta esta cantidad se tomaran 1 Kg (En bolsa separada) para ensayos. Adicionalmente se debe conservar otro kilogramo, panela o botella de aceite para retención por 90 días. (También en bolsa separada y etiquetada) esta la retiene el inspector y luego de 90 días la destruye. La selección de las muestras es al Azar.

10.6.3 Cuarteo para granos. Después de seleccionar la Muestra de acuerdo con 1.0, 2.0 o 3.0 y verificar los aspectos contenidos en la lista de chequeo correspondiente:

- a) Se mezcla el equivalente a 5 Kg de la muestra completamente en una superficie limpia no absorbente.
- b) Se vierte el grano en un montón cónico.
- c) Se aplana la parte superior del montón y se divide en cuartos.
- d) Se rechazan los dos cuartos diagonalmente opuestos (B y C) y se mezclan los otros dos (A y D).
- e) Se repite el proceso hasta que se obtenga la muestra de laboratorio requerida (aprox. 1 bolsa de 1 Kg) y la contra muestra.

Gráfica 4. Cuarteo para granos



Fuente. Este estudio

Laboratorios: Intertek a su vez subcontrato laboratorios en la ciudad de Bogotá para verificar la calidad de los productos, para ser breve con este tema se puede decir que a la variedad de productos que maneja el PMA se realiza pruebas Microbiológicas, Físicoquímicas y Organolépticas dependiendo de las

características del producto y de las condiciones en las cuales a sido transportado, empacado y almacenado.

10.7 CAPITULO VII, PLAN DE ACCIÓN

Con base a lo propuesta planteada en este trabajo, se desarrolla el siguiente Plan de Acción para el informe de Inspección y la logística de Importación del Programa Mundial de Alimentos de las Naciones Unidas por Intertek, el cual se realiza con el fin de fijar un propósito, unos objetivos y unos indicadores y metas para el desarrollo de este.

10.7.1 Objetivo del plan de acción. Enmarcar básicamente todas las actividades desarrolladas dentro de la operación que se tiene con el Programa Mundial de Alimentos de las Naciones Unidas, encaminándolas primordialmente hacia un trabajo impecable.

10.7.2 Objetivos a alcanzar a lo largo de este año. Desarrollar una operación impecable que permita cuantificar daños y pérdidas cada vez que el PMA realice una Importación

Velar por los intereses de nuestro cliente PMA desarrollando un certero análisis de calidad de cada uno de los productos que se importan.

Presentar oportunamente reclamaciones a las navieras por faltantes o daños en los productos importados

Entregar los reportes y certificados a tiempo con el fin de optimizar al máximo el tiempo de des consolidación de la mercancía para que así se agilice la entrega del producto al consumidor final que en este caso es la población vulnerable.

Cuadro 13. Responsables de la ejecución de este plan de acción

OBJETIVO DEL PLAN DE ACCIÓN	Responsables	Área	Supervisor
Enmarcar básicamente todas las actividades desarrolladas dentro de la operación que se tiene con el Programa Mundial de Alimentos de las Naciones Unidas, encaminándolas primordialmente hacia un trabajo impecable.	Andrés Arteaga	Colombia	Roxana L
OBJETIVOS A ALCANZAR 2009			
Desarrollar una operación impecable que permita cuantificar daños y pérdidas cada vez que el PMA realice una Importación	Coordinadores de Inspecciones en Puertos de Colombia	Colombia	Andrés A
Velar por los intereses de nuestro cliente PMA desarrollando un certero análisis de calidad de cada uno de los productos que se importan	Laboratorios y Coordinador Calidad Intertek	Bogota	Andrés A
Presentar oportunamente reclamaciones a las navieras por faltantes o daños en los productos importados	Inspectores Puertos y Ciudades Claves	Colombia	Andrés A
Entregar los reportes y certificados a tiempo con el fin de optimizar al máximo el tiempo de des consolidación de la mercancía para que así se agilice la entrega del producto al consumidor final que en este caso es la población vulnerable	Coordinador PMA y Coordinador Calidad	Bogota	Andrés A

Fuente. Este estudio

10.7.3 Actividades a desarrollar para alcanzar estos objetivos. Se considera que la mejor estrategia para poder desarrollar una operación y obtener buenos resultados, que nos permita denominarla impecable es capacitar a los coordinadores e Inspectores en puertos, que de hecho en diciembre de 2007 ya se hizo una capacitación, no obstante se considera que este tipo de formación debe ser permanente así es que se sugerirá a la empresa que por lo menos haga un entrenamiento una vez al año y una reunión anual para evaluar controversias encontradas durante el periodo de operación.

Teniendo en cuenta que cada vez que PMA hace una importación es nuestra obligación evaluar y analizar el producto para identificar su calidad, ya que con esta prueba es como se determina el precio de compra y lo ideal es que el proveedor cumpla los parámetros PRE negociados con el grupo de compras de

las Naciones Unidas, así es que la estrategia estará dada a subcontratar laboratorios acreditados en ISO 17025 por la SIC para que podamos emitir certificados a conformidad de los requerimientos internacionales de calidad.

Las cartas de protesta siempre han sido un serio inconveniente ya que la naviera solo les da validez cuando estas están dentro de las 72 horas siguientes de haber finalizado la desconsolidación de la carga, el inconveniente está en que siempre que se descarga un producto como por ejemplo el aceite, este viene en cajas de cartón que contienen 6 latas de 4 litros cada una y si notamos que una caja de estas está manchada no se puede determinar que todo el producto está dañado entonces por lo general se abren las cajas manchadas y se reempaca el producto sacando así únicamente las latas o las latas que están averiadas, pero el problema consiste en que estas importaciones son de 50 contenedores y cada contenedor contiene 770 cajas es decir tenemos que velar por la calidad de desembarque de 38.500 cajas de aceite, el problema está que descargar 38.500 cajas toman más de 72 horas así es que aquí es donde se presentan las tardanzas con la presentación de la carta de protesta y la naviera la considera extemporánea y no la acepta para efectos de reclamación, de tal manera que este es un objetivo en conjunto con la almacenadora de suministrar más personal para que el descargue se haga simultáneo tal vez 3 contenedores al tiempo con el fin de que nos permite consolidar la información antes de que se nos termine el tiempo para presentar el documento dentro de la hora señalada.

La emisión de certificados y reportes está ligada a la agilidad de la presentación de informes de la almacenadora y del coordinador que Intertek tiene en campo, de tal manera que hemos dispuesto de una estrategia llamada Data Cero u hora cero, que tiene como objetivo fijarle al personal que intervienen en la operación un margen de tiempo para entregar resultados.

La operación con PMA es una cadena en la que cada participante es un eslabón y durante todo el proceso debe ser fuerte y no cometer errores para no ser rota en el proceso.

10.7.4 Estrategias. En este punto se ha evaluado inicialmente los Objetivos fijados para este año, para con eso programar las actividades a desarrollar, para lograrlos pero se ha notado la necesidad de fijar unas estrategias con el fin de hacerlos posibles al igual que cuantificables en el tiempo.

De tal manera que las estrategias fijadas son las siguientes:

Teniendo en cuenta que constantemente las operaciones cambian su enfoque, o los productos varían al igual que sus empaques y embalajes, también sus orígenes de importación, proveedores, fabricantes etc., esto hace que no tengamos una operación fija o que estemos ligados a un patrón negociador de las Naciones Unidas que para métricamente nos llegue siempre la misma mercancía

en iguales condiciones de trabajo, esto hace que optemos por la primera estrategia que será la capacitación constante, el continuo aprendizaje y retroalimentación de todos los directamente implicados en la operación, adicional a eso también se debe enfocar a una continua enseñanza con especialistas en puertos, logística y seguridad internacional con el fin de poder confrontar los conocimientos de la practica diaria operacional con la de la teoría internacional en materia de comercio exterior.

Siendo la razón de ser de Intertek la Inspección, Certificación y Ensayo a nivel mundial, hacemos énfasis en esta segunda para desarrollar una aplicación a la atestación de las cargas con un criterio acreditado por el ente regulatorio para Colombia que en este caso es la Superintendencia de Industria y Comercio y dicha entidad exige obviamente a criterio contractual con el consignatario de la mercancía que la carga debe ser certificado con un ente que esté acreditado en ISO 17025 y la verdad es que laboratorios en Colombia que dan cumplimiento a este requerimiento son muy pocos en la actualidad de tal manera que la estrategia se basa en la búsqueda de laboratorios que cumplan con la exigencia y con los que se encuentren lograr desarrollar convenios, alianzas y contratos de trabajo con Intertek para el testeo de bienes que en este caso son alimentos. Como lo he comentado antes Intertek posee varios laboratorios en el mundo, de hecho tiene un Laboratorio acreditado de textiles muy importante en la ciudad de Medellín que de hecho es el único en Latinoamérica con el alcance que este brinda pero desafortunadamente para el caso de alimentos no contamos en esta zona del mundo.

Las cartas de protesta para reclamación de daños, faltantes y averías tanto en contenedores como en productos siempre han sido una difícil tarea de cumplimiento por parte de Intertek y no por que no se cuente con el recurso humano idóneo para lograrlo ni tampoco por falta de conocimiento de tiempo y de importancia de entrega de esta, si no, por el contrario, por la magnitud de las operaciones que a veces retrazan la entrega de estas, de tal manera que la estrategia esta enfocada a la unificación de criterios con el personal de Almagrario que es la SIA y Almacenadora a cargo de la operación de PMA con el fin de dar agilidad a estos procesos de recepción de mercancía y así poder dar cumplimiento al requerimiento de la naviera de entrega de este documento antes de 72 horas de haber finalizado la operación de descargue del ultimo contenedor que ha ingresado a la zona de aforo de la almacenadora.

Esta ultima estrategia es la recoge los éxitos de las tres anteriores; es la emisión de certificados, en efecto vamos a hablar del mejor escenario posible que hace referencia a el claro manejo y conocimiento de la operación, al servicio de un laboratorio acreditado en 17025 para la elaboración de muestras, a la presentación oportuna de las cartas de protesta y todo lo anterior nos conducirá a la entrega correcta del certificado de superintendencia que es la razón de ser de toda esta operación, con eso no quiero decir que este punto no tenga estrategia

delimitada por el contrario se sugiere llevar un control de tiempo para entrega de resultado y así finalizar una operación exitosa de principio a fin.

A continuación daremos una calificación porcentual a cada estrategia para notar en cual se requiere mayor responsabilidad de los coordinadores de la operación al igual que el éxito de desarrollar acertadamente cada una de estas.

Cuadro 14. Indicadores de logros porcentuales de Estrategias vs. Actividades

ACTIVIDAD	ESTRATEGIA	PORCENTAJE
Pleno conocimiento de las tareas en campo y desarrollo de operaciones bajo estricto procedimiento de trabajo	capacitación constante, el continuo aprendizaje y retroalimentación de todos los directamente implicados en la operación	30
Aplicación a la atestación de las cargas con un criterio acreditado por el ente regulatorio para Colombia que en este caso es la Superintendencia de Industria y Comercio	Búsqueda de laboratorios que cumplan con la exigencia y con los que se encuentren lograr desarrollar convenios, alianzas y contratos de trabajo con Intertek para el testeo de bienes que en este caso son alimentos.	25
Presentación oportuna de cartas de protesta para reclamación a la naviera de los daños o pérdidas.	Unificación de criterios con el personal de Almagrario que es la SIA y Almacenadora a cargo de la operación de PMA con el fin de dar agilidad a estos procesos de recepción de mercancía y así poder dar cumplimiento al requerimiento de la naviera de entrega de este documento antes de 72 horas de haber finalizado la operación de descargue del ultimo contenedor que ha ingresado a la zona de aforo de la almacenadora.	20
Emisión de certificados y reportes	Llevar un control de tiempo para entrega de resultado y así finalizar una operación exitosa de principio a fin.	25
TOTAL		100

Fuente. Este estudio

10.7.5 Recursos. La operación de PMA acapara gran parte del territorio nacional así es que con el siguiente cuadro podremos identificar con quien podemos contar y cuanto nos cuesta por hora de trabajo.

Cuadro 15. Valor hora de trabajo

Ciudad	Nombre	Cargo	Costos/Hora	Operación
Bogota	Andrés Arteaga	Coordinador	8 usd	Certificación
Cali	Nubia Casas Franco	Calidad Inspector	6 usd	Inspección
Medellín	Andrés Luna	Calidad Inspector	6 usd	Inspección
Bucaramanga	Elsa Morales	Calidad Inspector	6 usd	Inspección
Cartagena	Carolina Duran	Inspector Puertos	6 usd	Inspección
Barranquilla	Karen Tinoco	Inspector Puertos	6 usd	Inspección
Santa Marta	Will Beltran	Inspector Puertos	6 usd	Inspección
Buenaventura	Francisco Caicedo	Inspector Puertos	6 usd	Inspección

Fuente. Este estudio

Las personas que se describen en el cuadro anterior son Coordinadores en su gran mayoría y poseen gente a cargo para ejecutar las operaciones.

10.7.6 Indicadores. El control se realizara en cada una de las operaciones, por la magnitud del trabajo no podemos descuidar ninguno de los procedimientos en su control de tal manera que tendremos un Sub Coordinador en Bogota que tomara el Rol de analista para hacer la revisión de cada uno de los procedimientos.

El seguimiento se dará en la medida en que finalice una operación de tal manera que con la consolidación de datos y la certificación de la misma podremos cuantifica los errores o los éxitos obtenidos en cada ejercicio.

Se sugiere que se haga una evaluación semestral con el fin de poder cuantificar los errores y se tomen metas de éxito con el fin de irlos disminuyendo a medida que pasa el tiempo y con la experiencia adquirida ir mejorando el procedimiento.

Cuadro 16.

OBJETIVOS	ACCIONES	RESPONSABILIDAD	COSTO/USD	RESULTADO ESPERADO
Desarrollo de una Operación Impecable que permita cuantificar daños y pérdidas.	Capacitación a Inspectores y Coordinadores al igual que reunión anual para evaluación de controversias.	Andrés Arteaga, Coordinador PMA Colombia	5000	Claridad en los procesos, Manejo eficiente del Tiempo y aceptación operacional del PMA
Análisis de Calidad Óptimos	Contratación de Laboratorios Acreditados 17025	David Ramírez, Coordinador Calidad	36000	Entrega de resultados de calidad con un 100% de exactitud
Reclamaciones por faltantes o daños	Planeación con Almacenadora para buen uso del recurso humano	Según el coordinador de cada Puerto	0	Entrega oportuna de las cartas de protesta para futuras reclamaciones
Entrega de Reportes y Certificados al menor tiempo posible	Data Cero - hora cero	Gerente de la Oficina de Emisión, Bogota	0	Entrega mas rápida de alimentos a la población vulnerable

Fuente. Este estudio

11. CONCLUSIONES

El proceso formativo del estudiante culmina con la experiencia adquirida en las empresas y de esta manera desarrollando opciones de mejora en los procesos involucrados en las prácticas diarias de la organización.

Para la implementación de nuevos procesos metodológicos es necesaria la capacitación, ya que se reconoce que este elemento es fundamental para el funcionamiento de cualquier organización que tenga como objetivo el mejoramiento constante y en especial la eficiencia de sus procesos.

Todas las actividades de comercio internacional son diferentes, no existe un modelo único para manejarlas y por esta razón es muy importante contar con la astucia, el buen manejo y control de aquellos agentes involucrados en este tipo de operaciones.

Intertek como firma multinacional verificadora tiene el compromiso de mejoramiento sobre toda sus dependencia y de estas sobre sus operaciones.

Es necesario identificar los errores de los procesos para tomar acciones objetivas que permitan solucionarlos; creando espacios de encuentro y discusión que faciliten la realización de un seguimiento continuo de dichos procesos.

El manejo organizacional de las empresas multinacionales esta sostenido en el debido proceso y bajo la línea de autoridad y obediencia, sin descuidar que un buen clima organizacional se instituye al propiciar respeto y sentido de propiedad de la empresa y de su rol como trabajador de la misma.

El éxito de los informes de gestión de operaciones esta directamente relacionado con la buena implementación de los planes operativos, dando la oportunidad al trabajador de estar en un crecimiento personal y laboral a través de programas que cohesionen al equipo de trabajo en escenarios formativos y pedagógicos.

Este informe es el resultado de análisis de una operación con características internacionales y puede ser aplicado a todo entorno comercial con intenciones de seguridad en la cadena logística de comercio internacional.

El procedimiento de Tarja que se propone tiene utilidad en diferentes operaciones de cargue y descargue de mercancías y lo cual conlleva a realizar un trabajo ordenado y mas seguro.

La Matriz de costos tiempo y movimientos nos puede expresar un claro perfil de la operación por ciudades que ayuda a identificar los procesos ejecutados y algunos indicadores para que tenga resultados óptimos.

El Plan de Acción que se propone nos ayuda a mantener un control total de la operación y nos obliga constantemente a evaluarlo con el fin de ayudarnos a encontrar discrepancias o a plantear oportunidades de mejora.

12. RECOMENDACIONES

Realizar capacitaciones y actualizaciones permanentes al personal en general.

Es preciso que tanto el personal de campo, como el personal administrativo mantengan una comunicación permanente en medio de los procesos de importación, para así sortear en equipo las dificultades que pueden llegar a suceder.

Se sugiere darle continuidad al proceso de mejoramiento que ofrece Intertek.

Es necesario realizar monitoreo permanente de todos los procesos que intervienen en las operaciones internacionales.

Dar inicio a nuevos planes estratégicos a corto y mediano plazo.

Continuar con los procesos planteados y llevar a cabo una evaluación del personal que fue acreditado con las capacitaciones, lo que permitirá establecer un punto de partida a la hora de diseñar estrategias de intervención y mejoramiento en las problemáticas emanadas de los procesos.

Considerar que el personal es la materia prima más importante de cualquier organización resulta sustancial ya que este factor proporciona elementos claros a la hora de identificar las dificultades asociadas al rendimiento laboral.

BIBLIOGRAFÍA

BUISNES PARTNER DEL PMA. Información suministrada en el 2009.

FERNANDEZ, Julian. General Manager Intertek Oil, Chemical & Agri. Bogotá: RAM Editores, 2008. p 58.

Instrucción de trabajo particular para Bogota y/o inspecciones comerciales.

Información Suministrada por los Buisnes Partner del PMA.

NACIONES UNIDAS. Historia y crecimiento del PMA, Archivo interno. 2009.

PMA. - WORLD FOOD PROGRAMME. Ofrece ayuda alimentaría a los países con vulnerabilidad económica, política y social.

TEMAS CONCERTADOS CON el Especialista Nicolas Salazar para ser expuestos en la capacitación de Inspectores en puertos. 2009.

NETGRAFÍA

Disponible en:

<http://www.//172.27.241.104:8080/Web/rfihome.do>; 2007

<http://www.andi.org.co/seccionales/california/EncuentroLogistica>:

<http://www.aduanet.gob.pe/aduanas/glosario/glosarioA-Z.htm#N>

<http://www.hectorarese.com.ar/spanish/arese.html> Héctor Félix Árese

<http://www.intertek.com>

<http://www.wfp.org>

ANEXOS

Anexo A. Formato de entrevista

FUENTES PRIMARIAS

Entrevista.

Objetivo.

Desarrollar un informe sobre las operaciones de inspección y la logística en las importaciones del Programa Mundial de Alimentos de las Naciones Unidas por Intertek.

Nombre: _____

Cargo: _____ Dependencia: _____

1. ¿Defina en sus palabras Tarja?
2. ¿Tarja es solo para contenedores?
3. ¿Tarja es solo para vía marítima?
4. ¿Cuál es la Importancia o necesidad de hacer Tarja?
5. ¿En que medida es útil realizar tarja?

Anexo B. Instrucciones para el inspector



Referencia IR# _____ RFI# _____ PARA: (Inspector) _____ Insp.
No. _____

Fecha programada _____ DE:
(Coordinador) _____

Vía courier Prioridad Estándar Fax Otro.

INSTRUCCIONES PARA LA INSPECCIÓN (FAVOR LEER)

Llamar al Coordinador desde el Sitio de la inspección, antes de retirarse. 57 1 6155670

Por favor solicite al contacto en el sitio de inspección que envíe Copia del reporte de inspección a la Oficina 57 1 6271953-6

Por favor envíe antes de 24 horas el reporte. Fax 57 1 6271953

Por favor solicite al contacto en el sitio de inspección que envíe Copia del reporte de inspección al Exportador 57 1 6271953-6

- I. En el caso de que esta inspección no se realice dentro de los cinco días (5) laborales posteriores a la Fecha Programada de Inspección que aparece en su formato de inspección infórmele a su Coordinador.
- II. Obtenga una copia del **Documento de Referencia del Sitio de Inspección** (es decir, la lista de empaque, la hoja de borrador, etc.) y compárela con el "**Documento de Referencia del Paquete de Inspección**" que está anexo al paquete de inspección (es decir, la proforma, la orden de compra, etc.). A partir de su revisión de estos documentos ¿está el embarque de acuerdo con los documentos de referencia de las solicitudes de inspección? En caso contrario, revise por favor la carta anexa del exportador que puede explicar cualquier variación. Si tiene todavía alguna discrepancia con relación a la cantidad y/o calidad (especificaciones, partes, números, etc.), comuníquese de inmediato con el Coordinador antes de abandonar el sitio de inspección.
- III. Al realizar las inspecciones del país importador, revise la lista de empaque y el embarque para asegurarse que no contiene ningún elemento prohibido. En caso de que contenga un ítem prohibido comuníquese de inmediato con su Coordinador del sitio de inspección.
- IV. En el "**Documento de Referencia del Paquete de Inspección**" el inspector deberá marcar con un círculo la cantidad de cada artículo que esté aceptando, una vez haya revisado el documento. Este documento lo deberá devolver junto con su informe.

En el “Documento de Referencia del Paquete de Inspección” el inspector deberá resaltar los ítems que haya inspeccionado físicamente para verificar la cantidad, según las guías de FTS así:

Conteo de piezas

Prueba de peso

V. Si el embarque se va a colocar en contenedores, se deben inspeccionar los bienes en su propia área de bodega a menos que exista un requerimiento de supervisión durante la carga del contenedor.

Se requiere supervisión de carga y sellado del contenedor

SI

NO

Su informe debe contener un listado del número(s) del contenedor y su respectivo número(s) de sellado

SI NO

Se anexa(n) sello(s) de Intertek SI NO Cantidad

Llene el reporte de inspección del contenedor para cada contenedor verificado.

VI. Informe los siguientes detalles según se solicite:

Condición (nuevo, reacondicionado, usado) – Comuníquese con el Coordinador en caso de que los bienes no se encuentren en condición de “nuevos”.

Nombre del fabricante y datos de identificación del producto (No. de partes, nombre o código del prod, No. del lote, etc.).

Reporte las fechas de expiración/producción del producto.

VII. Informe las marcas de la exportación y los detalles del embalaje Opcional Obligatorio

VIII. Por favor obtenga copias de los siguientes documentos:

Copia del BL Opcional

Mandatorio

Fotografías Certificado de Fumigación

Certificado de Radiación

Certificado de Lista de empaque o Equivalente

Certificado Fitosanitario

NOTA: Por favor devuelva todos los documentos relacionados con esta inspección.

X. Otras instrucciones:

XI. Refiérase a las instrucciones anexas para “**Instrucciones Especiales de Precio y Aduanas**”

He leído y cumplido las instrucciones anteriores: Si No

Si su respuesta es No por favor explique los motivos en su informe.

Firma del inspector

**SU FACTURA POR ESTOS SERVICIOS NO SERÁ APROBADA SI USTED NO HA CUMPLIDO CON
TODAS LAS INSTRUCCIONES PARA LA INSPECCIÓN.**

Anexo C. Tabla de resumen

TIPO DE DISCREPANCIAS	EVENTOS EN EL LUGAR DE INSPECCIÓN	RESU LTAD O	ESTATU S DEL REPORT E DE INSPEC CION	REPOR TE DE DISCR EPANC IA?	COMENTARIOS
Excesos las cantidades presentadas superiores al documento de referencia	Se retira el exceso y se obtiene otra lista de empaque	Pasa	Aceptado	Si	
	Exceso no retirado	No pasa	Rechaza do	Si	Puede ser reversado una vez se reciba la aceptación del importador
Faltantes las cantidades presentadas son inferiores a las del documento de referencia	Se agregan las cantidades faltantes y se cambia la lista de empaque.	Pasa	Aceptado	Si	
	No se incluye el faltante	No pasa	Rechaza do	Si	Puede ser reversado una vez se reciba la aceptación del importador
Nivel de Calidad (Se asume que la mercancía es nueva al no estar especificado)	Inspección visual combinada con revisión de registros de calidad/ensayos	No pasa	Rechaza da	Si	Puede ser aceptada si los bienes no conformes son retirados y/o sustituidos con bienes conformes (se requiere una nueva lista de empaque)
		Pasa	Aceptada	No	
Bienes dañados (se asume que deben ser de primera calidad al no estar especificado)	Inspección visual combinada con revisión de registros de calidad/ensayos	No pasa	Rechaza da	Si	Puede ser aceptada si los bienes no conformes son retirados y/o sustituidos con bienes conformes (se requiere una nueva lista de empaque)

		Pasa	Aceptada	No	
Cambios en las especificaciones	Comparar las especificaciones de los documentos de referencia y revisar las especificaciones disponibles en el lugar de las inspección	No pasa	Rechazado	Si	Puede ser reversado al momento en que el importador envíe la aceptación
		Pasa	Aceptado	No	

TIPO DE DISCREPANCIAS	ACCION	RESULTADO	STATUS DEL REPORTE DE INSPECCION	REPORTE DE DISCREPANCIA	COMENTARIOS
Análisis/ensayos de laboratorios	Tomar y enviar muestras según instrucciones	Resultados pendientes	Pendiente	No	Hallazgos de la inspección comunicadas al exportador una vez se se reciban los resultados de los ensayos
Empaques de exportación	Usar el empaque de exportación que este establecido en el documento de referencia o en el estándar de la industria.	No pasa	Pendiente(*)	Pendiente (*)	(*)Consultar con el coordinador de inspecciones de INTERTEK
		Pasa	Aceptada	No	
Marcas de exportación	Usar la marca que este establecida en el documento de referencia y/o en el sitio de la inspección	No pasa	Pendiente(*)	Si	(*)Consultar con el coordinador de inspecciones de INTERTEK
		Pasa	Aceptada	No	
Inspección de contenedor	Antes de cargar inspeccionar el contenedor para verificar que sea adecuada.	No pasa	Rechazado	Si	
		Pasa	Aceptado	No	

	Verificar que la calidad de la mercancía sea apropiada antes del cargue.	No pasa	Rechazado	Si	Consultar al coordinador de inspección de INTERTEK
		Pasa	Aceptado	No	
Mercancías prohibidas o restringidas	No incluir los ítems de esta clase de mercancía, y generar una nueva lista de empaque	Pasa	(*) Aceptado	Sí	Consultar al coordinador de inspecciones de INTERTEK
	Los ítems de esta clase de mercancía no son retirados	No pasa	Rechazada	No	

(*)Consultar al coordinador de inspecciones de INTERTEK

Anexo D. Requisitos de inspección para el contrato de ecuador

1. Procedimiento:	Procedimiento Estándar de Inspecciones Pre Embarque
2. Tiempo de Envío del reporte:	Dentro de las 24 horas después de finalizada la Inspección.
3. Fotografías	Si y cuando presenciemos el cargue y sellamos el contenedor FLC es imperativo tomar una foto durante los siguientes pasos del proceso de cargue: <ul style="list-style-type: none"> • El contenedor vacío antes del cargue. • Los bienes siendo cargados en el contenedor • Los bienes ya cargados y SOLO una puerta cerrada • Los bienes cargados, las dos puertas cerradas y el contenedor sellado.
4. Sellado de contenedores	Si, y se debe indicar el tipo de contenedor en el reporte (Ejemplo: "Dry Container", Refrigerado, ventilado, etc.) Ver anexo.
5. Nombre comercial de todos los bienes	Si, estos deben verificarse y anotarse en el reporte.
6. Etiquetas de Inspección de Intertek	Si, en las cajas inspeccionadas Y en las puertas del contenedor. Si los bienes se inspeccionaron aleatoriamente, en las etiquetas de las cajas inspeccionadas deben escribir "MUESTRA ALEATORIA". Si todos los bienes se inspeccionaron entonces deben escribir "INSPECCIONADO" en la etiqueta.
7. Peso	El peso neto Y el bruto deben indicarse en el reporte. El inspector debe realizar todo esfuerzo práctico para determinar el peso del embarque durante la Inspección. Si el inspector determina el peso por otro medio diferente a realmente pesar el despacho, debe registrar la fuente en el reporte.
8. Marcas del embarque	Si
9. Fecha de Expiración	La fecha de expiración de aparecer en todos los productos con una vida limitada en estante. Por lo menos el 50% de la vida debe restar a partir de la fecha de llegada de los bienes al país de destino. (Ejemplo: Si el producto tiene vida útil de 4 años, deben restar por lo menos 2 años para su vencimiento el día que llegue la mercancía a Ecuador)
10. Requerimientos Específicos:	
A. Productos a granel:	Aplica 5% de tolerancia para Cantidades.
B. Químicos:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prohibidos todos los que puedan usarse en la manufactura de drogas ilegales. 2. Solo se pueden importar si el importador tiene licencia del CONSEP.
C. Ajo	Se debe registrar el tamaño del ajo.
D. Método de inspección.	El inspector debe reportar el método de inspección utilizado. (100%, Aleatorio, etc.)
E. Códigos de llenado contenedor	En caso de Contenedores, incluir uno de los siguientes códigos en el reporte de inspección: <ul style="list-style-type: none"> 01 Más de una cuarta parte del contenedor vacía (Casi ¾ partes lleno) 02 Más de la mitad del contenedor vacío 03 Más de ¾ partes del contenedor vacías (Solo ¼ lleno) 04 Contenedor lleno
F. Códigos de Discrepancias	En caso de detectarse una discrepancia, ésta debe codificarse en el reporte, de acuerdo con lo siguiente:

Categoría	Código	Discrepancias encontradas en el proceso de inspección	Explicativo
CALIDAD	J	Mercadería declarada como nueva y presentada a inspección como usada	Se debe poner mucha atención en mercaderías declaradas en la factura como nuevas y que en el reporte de inspección resulte como usadas, ya que regulaciones del COMEXI prohíben la importación de vehículos y otras mercaderías usadas.
	R	Mercadería declarada como usada y presentada a inspección como nueva	Este tipo de discrepancias se verifica contra la factura final y el reporte de inspección. Esto implicaría cambios en el precio.
	K	Mercadería reacondicionada	En el caso de que se declare la mercadería como exportación temporal para perfeccionamiento activo, no sería discrepancia. Es discrepancia cuando es declarado como nueva.
	M	Mercadería fuera de especificación	Si la factura comercial o solicitud de inspección declaran que se va importar zapatos pero al momento de la inspección se encuentra televisores, estamos frente a una mercancía fuera de especificación, se emite un aviso de no-conformidad.
	O	Mercancía de prohibida importación	La Codificación del Decreto Ejecutivo No. 2429 y la Resolución del COMEXI No. 184, establece las mercancías y sus respectivas P.A. que son de prohibida importación. Si el reporte de inspección indica que un producto se encuentra inmerso dentro de estos cuerpos legales, además de la discrepancia, se emitirá un aviso de no-conformidad.
	P	Corrección de factura en cuanto a calidad	La calidad de la mercadería se refiere a la condición declarada por el importador en la solicitud de inspección, factura final y reporte de inspección, para establecer la correcta clasificación arancelaria y precios. Se levantará las discrepancias independientemente si se presento nueva factura posterior a la inspección.
17. CANTIDAD	S	En exceso	Si el reporte de inspección arroja una diferencia de cantidad frente a la factura final y si esta supera el 10% del nivel de tolerancia indicada en la LOA, se establecerá la respectiva discrepancia
	T	Faltante	Igual que caso anterior
	U	Mercadería sin valor comercial no declarada	Si al momento de la inspección se encontrara muestras sin valor comercial y si estas no se encuentran declaradas en la factura o solicitud de inspección, luego de valorarlas de acuerdo al Código de Valor del GATT y asignar la clasificación arancelaria se establecerá la discrepancia.
	V	Corrección de factura en cuanto a cantidad	Si se presenta una nueva factura luego de realizada la inspección, y si ésta rebasa el límite de tolerancia del 10%, se registrará la discrepancia.
ORIGEN	D	Origen mal declarado	El origen de las mercancías se refiere al lugar donde se han producido o fabricado los productos. Se establecerá el origen sobre la base de principios y reglas de origen internacional, de origen establecido por convenios o de acuerdos internacionales. Si el origen difiere del declarado en la factura o solicitud de inspección, se establecerá la discrepancia.