

**“ESTANDARIZACIÓN DEL PROCESO DE ETIQUETADO EN PRODUCTOS EL
CARIBE S.A.”**

LUISA FERNANDA DÍEZ CORREA

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA LASALLISTA
FACULTAD DE INGENIERÍAS, ANTIOQUIA
INGENIERÍA INDUSTRIAL
CALDAS (ANTIOQUIA)
2012**

**“ESTANDARIZACIÓN DEL PROCESO DE ETIQUETADO EN PRODUCTOS EL
CARIBE S.A.”**

LUISA FERNANDA DÍEZ CORREA

**Informe de práctica empresarial para optar por el título de Ingeniero
Industrial**

**Asesor
Margarita María Quintero Vallejo
Ingeniera industrial**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA LASALLISTA
FACULTAD DE INGENIERÍAS, ANTIOQUIA
INGENIERÍA INDUSTRIAL
CALDAS ANTIOQUIA
2012**

Nota de aceptación

Firma del presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Contenido

Pág.

INTRODUCCIÓN	1
1 OBJETIVOS	2
1.1. OBJETIVO GENERAL	2
1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	2
2 JUSTIFICACIÓN	3
3 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	4
3.1. HISTORIA COMERCIAL DE BOCADILLOS EL CARIBE S.A.....	4
3.3. MISIÓN	5
3.4. VISIÓN.....	5
3.5. VALORES	5
3.6. POLÍTICA DE CALIDAD	5
3.7. POLÍTICAS DE CALIDAD.....	6
3.8. ÁRBOL DE PRODUCTOS	6
3.9. ESQUEMA PRODUCTOS EL CARIBE S.A.....	8
4 MARCO TEÓRICO	9
4.1. GENERALIDADES ROTULADO Y ETIQUETADO DE PRODUCTOS	9
4.1.1. Que es una etiqueta.....	9
4.1.2. Funciones de la etiqueta.....	10
4.1.3. Tipos de etiquetas.....	10
4.1.4. Principios del etiquetado nutricional.....	10
4.2. LEYES Y NORMAS QUE RIGEN EL ROTULADO EN COLOMBIA	11
4.2.1. Constitución política de Colombia.....	11
4.2.2. Resolución 5109 de 2005	11
4.2.3. Resolución número 333 de 2011	12

4.3.	CICLO 'PHVA'.....	12
4.4.	LISTA DE CHEQUEO O VERIFICACIÓN.....	12
4.4.1.	Usos de la lista de verificación:.....	13
4.5.	FOPB-0111 DOSIFICACIÓN DE BOCADILLOS ABRIL 2012 VERSIÓN 19 13	19
4.6.	MODELOS/PLANTILLAS DE ETIQUETAS	19
5	METODOLOGÍA	22
6	RESULTADOS.....	25
7	CONCLUSIONES	40
	BIBLIOGRAFÍA.....	42

LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 1: FOPB-0111 Dosificación de bocadillos Abril 2012 Versión 19.....	13
Tabla 2: Áreas de trabajo en productos el Caribe S.A.....	24
Tabla 3: Tabla guía para rotulado de productos El Caribe S.A.....	26
Tabla 4: Lista de chequeo Resolución 5109 de 2005	27
Tabla 5: Guía de rotulado o etiquetado de alimentos Res.5109 de 2005	29
Tabla 6: Modificaciones a arte de Referencia 011	31
Tabla 7: Características organolépticas de la mermelada	32
Tabla 8: Colorantes permitidos para la elaboración de mermelada.....	32
Tabla 9: Características microbiológicas por (g)	33
Tabla 10: Lista de chequeo Resolución 15789 de 1984	34
Tabla 11: Informe Cumplimiento de proceso planta panificación.....	35
Tabla 12: Informe Cumplimiento de proceso planta panificación.....	36

Tabla 13: Indicadores cumplimiento de proceso mes de Marzo/2012 Plantas
Bocadillos y Panadería38

LISTA DE GRÁFICOS

	pág.
Gráfico 1: Árbol de productos, Productos el Caribe S.A.	7
Grafico 2: Esquema productos el Caribe S.A.....	8
Grafico 3: Arte Referencia 011 (Antes de verificación)	19
Grafico 4: Arte Referencia 011 (Después de verificación)	20
Grafico 5: Imagen de bocadillo combinado de guayaba y arroz	20

LISTA DE ANEXOS

Anexo A Checklist Resolución 5109 De 2005

Anexo B Checklist Resolución 1578 De 1984.

Anexo C Guía De Rotulado O Etiquetado De Alimentos Res.5109 De 2005.

Anexo D Informe Cumplimiento De Proceso Y Bpm Actual 2012.

Anexo E Tabla Guía Para Rotulado De Productos El Caribe S.A.

Anexo F Acta De Entrega Del Cargo De Practicante

GLOSARIO

Envase: Recipiente que contiene alimentos para su entrega como un producto único, que los cubre total o parcialmente, y que incluye la tapa, los embalajes y envolturas. Un envase puede contener varias unidades o tipos de alimentos pre envasados cuando se ofrece al consumidor.

Rotulado O Etiquetado: Material escrito, impreso o gráfico que contiene el rótulo o etiqueta, y que acompaña el alimento o se expone cerca del alimento, incluso en el que tiene por objeto fomentar su venta o colocación.

Rotulado(Definición 2): El rotulado o etiquetado de productos es toda inscripción, leyenda, imagen o materia descriptiva o gráfica que se haya escrito, impreso, estarcido, marcado, marcado en relieve o huecograbado o adherido al envase del alimento, destinada a informar al consumidor sobre las características de un alimento y constituye

Rotulo O Etiqueta: Marbete, marca, imagen u otra materia descriptiva o gráfica, que se haya escrito, impreso, estarcido, marcado, marcado en relieve o en huecograbado o adherido al envase de un alimento.

BPM: Son los principios básicos y prácticas generales de higiene en la manipulación, preparación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte y distribución de alimentos para consumo humano, con el objeto de garantizar que los productos se fabriquen en condiciones sanitarias adecuadas y se disminuyan los riesgos inherentes a la producción.”

Lista de chequeo Lista De Verificación: Se usa para determinar con qué frecuencia ocurre un evento a lo largo de un período de tiempo determinado; se pueden recoger informaciones de eventos que están sucediendo o aquellos que ya sucedieron. La finalidad de esta es el registro de datos y no su análisis, frecuentemente indica cuál es el problema que muestra esa ocurrencia.

Alimento: Todo producto natural o artificial, elaborado o no, que ingerido aporta al organismo los nutrientes y la energía necesaria para el desarrollo de los procesos biológicos. Quedan incluidas en la presente definición las bebidas no alcohólicas y aquellas sustancias con que se sazonan algunos comestibles y que se conocen con el nombre genérico de “especia”. No incluye cosméticos, el tabaco ni las sustancias que se utilizan como medicamentos.

RESUMEN

Productos el Caribe S.A como empresa productora y distribuidora de productos alimenticios, debe trabajar bajo el cumplimiento de normas establecidas por la ley y además de condiciones de calidad que garanticen la protección de la salud y de las necesidades alimenticias y nutricionales del consumidor.

La estandarización del proceso de etiquetado permitirá a la organización tener una guía acerca de los requisitos que deben cumplir los rótulos o etiquetas de los empaques para productos que están actualmente en el mercado y los que van a ser lanzados beneficiándose no solo en el marco legal sino también permitiéndole al consumidor una visión clara del tipo de producto que va a adquirir.

En el presente informe se presenta una etapa inicial de conocimiento de la empresa, sus productos y características; además de una revisión de conceptos teóricos y normativas aplicables al rotulado o etiquetado de alimentos.

Luego se procede a estructurar listas de chequeo y parámetros que deben ser aplicados y así lograr una unificación en las características de las etiquetas de Productos el Caribe, para dar cumplimiento a los reglamentos dispuestos por la ley colombiana.

Palabras claves: Estandarización, rótulo, etiqueta, consumidor.

ABSTRACT

Productos El Caribe S.A. is a company manufacturer and distributor of food products; it must work under rules provided by law and also it have to ensure the quality conditions for health protection and all the consumer needs in his dietary and nutritional.

The standardization of labeling process will enable to the company have a way to do the labels with the norms established at present.

Now, It can have all the requirements who need the labels for to be at market, this is a benefit in the legal mark and in the market mark, because the consumer can to see better the labels.

This report presents an initial stage of knowledge of the company, its products and features, along with a review of theoretical concepts and regulations applicable to the marking or labeling of food.

Then comes checklists structure and parameters to be applied and thus achieve unification in the characteristics of the Caribbean product labels, to comply with the regulations provided by Colombian law.

Keywords: Standardization, notice, label, consumer

INTRODUCCIÓN

Productos el Caribe S.A. es una empresa productora y comercializadora de productos alimenticios orientada a satisfacer las expectativas de sus clientes en cuanto a calidad y nutrición; por tal motivo busca siempre cumplir con todas las condiciones legales que esto le atribuye y así sostener una comunicación clara y verídica con el cliente que es su principal motor.

Actualmente Productos el Caribe S.A. trabaja con tres líneas de productos, una de ellas es la línea principal y con la que inició sus labores llamada 'Bocadillos' la cual incluye lonjas, cremas, arequipes, y otros productos a base de guayaba; una segunda línea de 'Panadería' y por último 'Marca propia' la cual abarca una gama de productos maquilados. Para el desarrollo de los objetivos se buscó conocer al detalle dichos productos, investigando sobre generalidades y conceptos claves en las características de los mismos.

Abarcando todas estas líneas de producto, surge la iniciativa para la creación de una guía, que permita estandarizar el proceso de etiquetado de productos; con esto la organización pretende, a través de sus etiquetas, llevar a un lenguaje sencillo y perceptible para cualquier persona, estimulando el incremento de las ventas y la popularidad entre su nicho de mercado.

El etiquetado de los productos compone una parte crucial como instrumento informativo para el consumidor, es por esto que la organización desea hacer parte del proceso de formación en materia nutricional de los consumidores y así optimizar su compromiso con los productos que pone en el mercado.

Tal información está ligada a unos parámetros legales obligatorios y otros de carácter voluntario; se investigó sobre las normas y leyes Colombianas que dictan los lineamientos para que ésta sea lo más clara posible, y elimine la posibilidad de que el consumidor incurra en alguna confusión, y así pueda tomar una decisión de compra acertada y despejada de dudas.

Conjuntamente se presenta el desarrollo práctico de los procedimientos utilizados para la verificación los procesos, en cuanto a preservación del producto, trazabilidad y cumplimiento de estándares establecidos por la empresa en las plantas de Panadería y Bocadillos.

1 OBJETIVOS

1.1.OBJETIVO GENERAL

Plantear un documento de referencia para el diseño y rediseño de etiquetas en términos legales, para la comercialización de las referencias de la línea de Bocadoillos y en los productos más característicos de la línea de Panadería en Productos el Caribe S.A.

1.2.OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir un documento de referencia sobre los lineamientos y especificaciones legales que deben de cumplir las etiquetas.
- Diseñar una lista de chequeo que sirva como pauta de cumplimiento de normas de calidad en etiquetado y rotulado para Productos el Caribe.
- Actualizar las etiquetas de los productos más representativos de la línea de Bocadoillos con el fin de que cumplan con especificaciones técnicas de rotulado y etiquetado bajo las normas en Colombia.
- Apoyar los nuevos productos en su lanzamiento al mercado, a través del cumplimiento de especificaciones legales en cuanto a etiquetado.
- Verificar, liberar y almacenar las contramuestras que servirán de soporte para la elaboración de las etiquetas de todo el árbol de referencias de Bocadoillos.

2 JUSTIFICACIÓN

Un producto que cumpla las características necesarias para que el consumidor se sienta atraído y además satisfecho, con una potencial compra, requiere de múltiples detalles, entre ellos la generación de un impacto por medio de la etiqueta; esta debe de contener los elementos que la hagan atractiva, simple y que sujete la información de relevancia para la decisión de compra. Además de ser un requisito legal para el ingreso de los alimentos al mercado.

Los consumidores tienen acceso cada vez a más y mejor argumentada información, especialmente en lo referente a la educación nutricional; todo este conocimiento le otorga la opción de elegir entre las múltiples opciones que le ofrece el mercado. Con este escenario la organización debe de ocuparse porque su oferta sea la más clara, la más verídica y además que se acomode al surgimiento y evolución de dichas necesidades.

De allí se desprende la importancia de crear una guía, que permita a Productos el Caribe S.A cumplir con todos los requisitos legales en cuanto a rotulado de productos se refiere y además alcanzar a través de su aplicación, la consecución de su misión empresarial, en la que promueve cumplir las expectativas de calidad e inocuidad, bienestar, nutrición y placer de sus consumidores.

3 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

3.1. HISTORIA COMERCIAL DE BOCADILLOS EL CARIBE S.A

Bocadillos El Caribe S.A. nació en marzo de 1969 en el barrio Castilla de la ciudad de Medellín, Colombia. Allí se comenzó con el producto lonja de guayaba; el sistema de distribución era con "cajoneros" que repartían éstos por las tiendas de la ciudad. Años más tarde, la empresa se trasladó a un local más amplio en el mismo barrio, pues las ventas aumentaban considerablemente y la azotea de la casa donde inició este proyecto ya no brindaba las condiciones necesarias para la elaboración y almacenamiento del producto. En esta nueva sede se consolidó la empresa, vendiendo sus productos en los almacenes Ley y otros almacenes de la época. Ante las nuevas necesidades del mercado se lanzó la línea de masmelos en 1988; y la línea de panadería en 1990.

Gracias al empuje de sus fundadores y la aceptación de los productos por parte de los consumidores de Antioquia se vio la necesidad de ampliar la capacidad de producción y se trasladó la empresa al sector industrial en el barrio Guayabal de la ciudad de Medellín en el año 1986.

Actualmente la empresa cuenta con 160 empleos directos, para distribución en el canal tienda a tienda, poblaciones del departamento de Antioquia, almacenes de cadena y servicio residencial; también contamos con distribución en Miami (Florida) y en el Eje Cafetero cubierto desde la agencia de la ciudad de Pereira (Colombia).

La empresa sigue desarrollando nuevos productos y se encuentra certificada en la NTC ISO 9001:2000 desde Agosto de 2005.

3.2. PROCESO DE ETIQUETADO EN PRODUCTOS EL CARIBE S.A.

Antes de darse la iniciativa de crear un instructivo para la estandarización del proceso de etiquetado de productos, la organización no contaba con ningún parámetro o guía para dicho proceso. El diseño y la fabricación de etiquetas lo había venido realizando la empresa de diseño *G4(Grupo 4)*.

Ellos con la aprobación de Productos el Caribe, analizaban que tipo de etiqueta era la más adecuada en términos de apariencia para generar el impulso de venta; en el diseño de las etiquetas no se tenían en cuenta juicios legales, el diseñador poseía la potestad de incluir o no la información que creyera pertinente; por tal motivo se incluían en ellas datos falsos y sin fundamentos.

Actualmente el proceso de diseño de las etiquetas se trabaja en conjunto, es decir, la compañía diseñadora presenta un arte o prototipo de la etiqueta y Productos el Caribe realiza un análisis de la misma, siguiendo los lineamientos presentados en este trabajo; de esta manera se han venido modificando y rediseñando las etiquetas existentes.

Dichas reformas se han realizado inicialmente a algunos productos de la línea Bocadillos; se pretende estandarizar y actualizar las etiquetas de todos los productos que fabrica y distribuye la organización.

3.3. MISIÓN

Somos un equipo humano que fábrica y comercializa productos de consumo masivo cumpliendo y respondiendo con las expectativas de calidad e inocuidad, bienestar, nutrición y placer de nuestros consumidores y generando valor al negocio.

3.4. VISIÓN

Hacia el año 2015, seremos reconocidos por nuestros clientes como una empresa que fabrica y comercializa productos de consumo masivo a nivel nacional e internacional, generando una rentabilidad que cumpla con las expectativas de sus accionistas.

3.5. VALORES

Compromiso: El futuro no se espera, se hace.

Optimismo: Siempre vemos el lado bueno de las cosas.

Eficiencia: Nuestro reto es hacer siempre lo mejor.

Servicio: Disposición a colaborar con nuestro cliente de tiempo completo.

Respeto: Reconocer la diferencia con el otro.

Calidad: Ofrecemos lo mejor, un compromiso de todos.

3.6. POLÍTICA DE CALIDAD

"Hacer de la Calidad y el Servicio factores de diferenciación en nuestros productos. Contamos con el compromiso de un equipo humano competente para brindar la satisfacción de nuestros clientes y los recursos necesarios para cumplir con sus necesidades y expectativas; direccionando todos nuestros esfuerzos hacia el mejoramiento continuo de nuestra Organización y sus procesos"

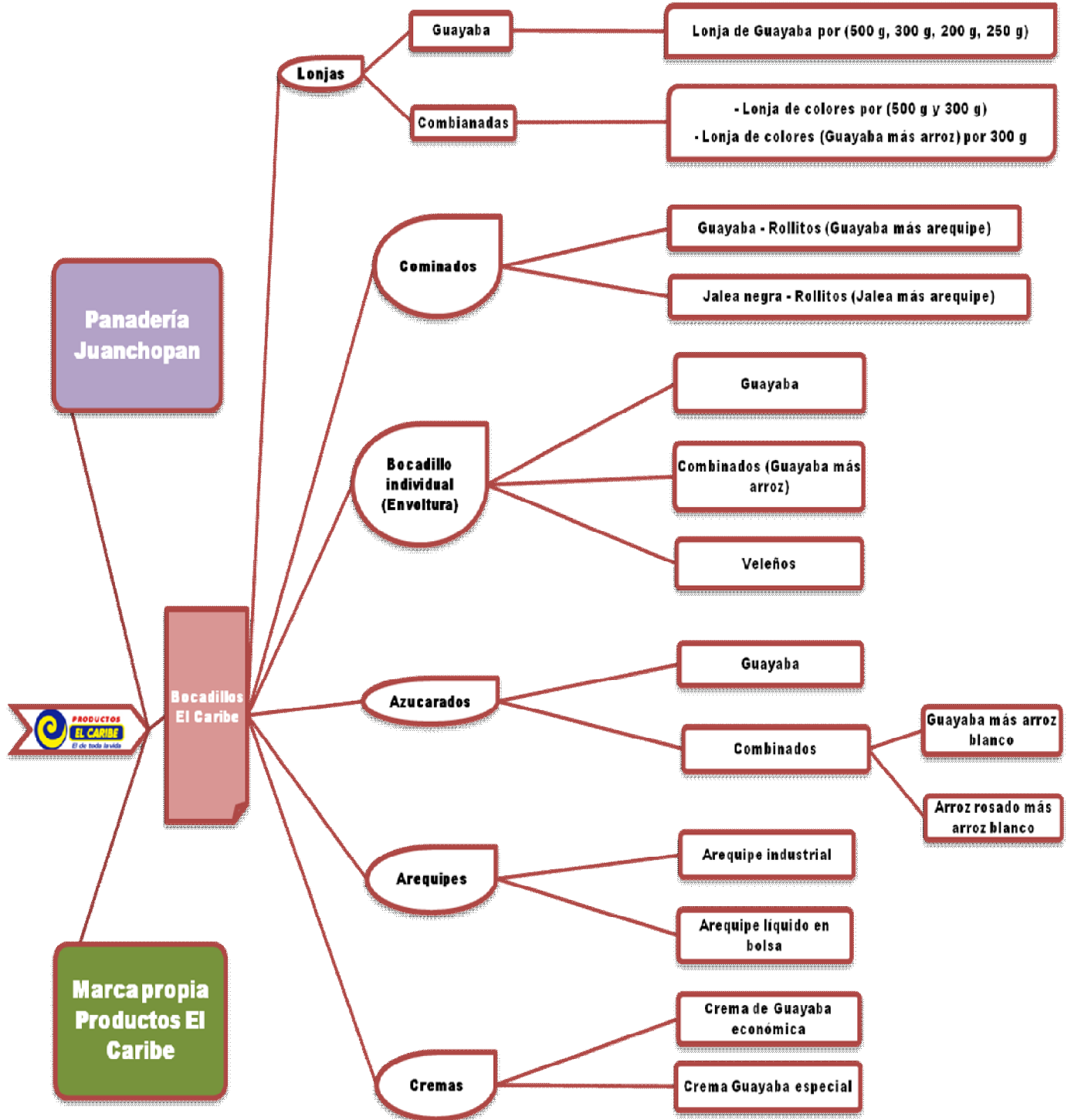
3.7. POLÍTICAS DE CALIDAD

- 3.7.1.** Superar las expectativas de nuestros clientes ofreciendo productos que satisfagan sus necesidades.
- 3.7.2.** Mantener personal competente para dar valor agregado a nuestros procesos y productos.
- 3.7.3.** Mejorar continuamente la eficacia de nuestro sistema de gestión de la calidad.
- 3.7.4.** Garantizar nuestra permanencia en el mercado siendo altamente competitivos.

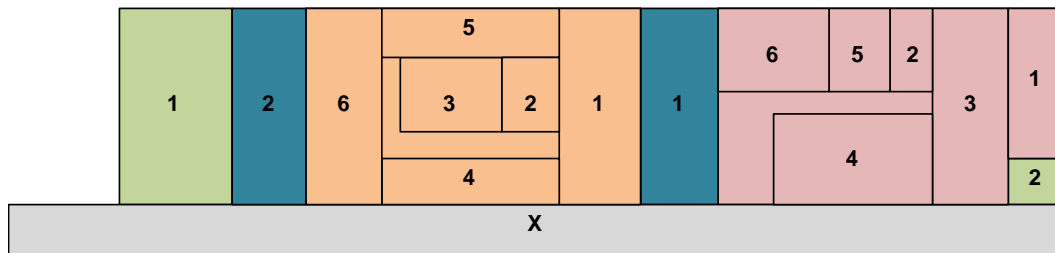
3.8. ÁRBOL DE PRODUCTOS

Este esquema permite visualizar las tres líneas de productos que manejan Productos el Caribe S.A.

Gráfico 1: Árbol de productos, Productos el Caribe S.A.
Fuente: Elaboración propia



3.9. ESQUEMA PRODUCTOS EL CARIBE S.A.



- PLANTA BOCADILLOS
- PLANTA PANADERÍA
- ZONA ADMINISTRATIVA
- LOGÍSTICA/BODEGA

Grafico 2: Esquema productos el Caribe S.A.
Fuente: Elaboración propia

DONDE:

PLANTA BOCADILLOS:

1. Zona recibo de guayaba y despulpado
2. Dosificación bocadillos
3. Zona cocción
4. Zona de enfriamiento de producto
5. Zona de corte
6. Empaque

PLANTA PANADERÍA:

1. Zona mojado
2. Zona formado
3. Cámara de crecimiento
4. Hornos
5. Zona enfriamiento
6. Zona empaque

LOGÍSTICA / BODEGA:

1. Bodega
2. Averías

4 MARCO TEÓRICO

4.1. GENERALIDADES ROTULADO Y ETIQUETADO DE PRODUCTOS

El empaque de un producto, más específicamente la etiqueta que este exhibe, puede decirse, el elemento más vital de comunicación que se posee con el consumidor final; es decir, dicho rótulo o etiqueta es el medio por el cual se informa al consumidor que tipo de producto va a adquirir, cuáles son sus características principales, que contiene, de qué clase de presentación se trata, beneficios y otros datos que son de valiosa importancia a la hora de decidirse por la opción de compra en caso de acomodarse este a las necesidades de dicho consumidor.

4.1.1. Que es una etiqueta

- Según Stanton, Etzel y Walker¹, la *etiqueta* es "la parte de un producto que transmite información sobre el producto y el vendedor. Puede ser parte del empaque o estar adherida al producto"
- Para Kerin, Hartley y Rudelius², la *etiqueta* "es una parte integral del empaque y suele identificar al producto o marca, quién lo hizo, dónde y cuándo se hizo, cómo debe usarse y el contenido y los ingredientes del paquete"
- Para Fischer y Espejo³, la *etiqueta* "es la parte del producto que contiene la información escrita sobre el artículo; una etiqueta puede ser parte del embalaje (impresión) o simplemente una hoja adherida directamente al producto"

¹STANTON, William. ETZEL, Michael. WALKER, Bruce. Fundamentos de Marketing. 14 ed. McGraw-Hill, 2007. 751p.

² KERIN, Roger. HARTLEY, Steven. RUDELIUS, William. Marketing: The Core. 3 ed. McGraw-Hill, 2008.

³ FISCHER, Laura. ESPEJO, Jorge. Mercadotecnia. 3 ed. McGraw-Hill, 2004.206p.

4.1.2. Funciones de la etiqueta

- Identificación del producto.
- Descripción e información sobre el producto.
- Graduación en función a su calidad juzgada.
- Promoción, mediante diseños y frases promocionales que la distinguen del resto.
- Cumplimiento de las leyes, regulaciones y normativas vigentes para su industria o sector.

4.1.3. Tipos de etiquetas

Lamb, Hair y McDaniel⁴, plantean dos tipos de etiquetas:

- **Etiquetas Persuasivas:** Aquellas que se centran en un tema o logotipo promocional, y la información al cliente es secundaria. En este tipo de etiquetas suelen incluirse declaraciones promocionales como: nuevo, mejorado, súper; las cuales, a criterio de los mencionados autores, ya no resultan muy persuasivas porque los consumidores se saturaron con la "novedad".
- **Etiquetas Informativas:** Diseñadas con objeto de ayudar a los consumidores a que seleccionen adecuadamente los productos y a reducir su disonancia cognoscitiva después de la compra.

4.1.4. Principios del etiquetado nutricional

- **Declaración de nutrientes**

Uno de los principales objetivos del etiquetado es el suministro de información a los consumidores del contenido en nutrientes del alimento que son considerados de importancia nutricional.

⁴ LAMB, Charles. HAIR, Joseph. MCDANIEL, Carl. Marketing. 8 ed. International Thomson Editores, 2006.

- **Información Nutricional Complementaria**

Es información nutricional añadida que ayudará al consumidor en la comprensión del valor nutritivo del alimento, pero no se considerará sustitutiva a la declaración de ingredientes, sino complementaria. Su contenido varía según los países

4.2. LEYES Y NORMAS QUE RIGEN EL ROTULADO EN COLOMBIA

4.2.1. Constitución política de Colombia

Artículo 78⁵: La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización. Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios. El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos.

4.2.2. Resolución 5109 de 2005⁶

Por la cual se establece el reglamento técnico sobre los requisitos de rotulado o etiquetado que deben cumplir los alimentos envasados y materias primas de alimentos para consumo humano.

⁵COLOMBIA. Constitución política de la república de Colombia. Artículo 78. Santa fe de Bogotá. 1991. 108 p.

⁶COLOMBIA, Ministerio de la Protección Social. Resolución 5109 de 2005. Diario Oficial No. 46.150 de 13 de enero de 2006.

4.2.3. Resolución número 333 de 2011

Por la cual se establece el reglamento técnico sobre los requisitos de rotulado o etiquetado nutricional que deben cumplir los alimentos envasados para consumo humano.

4.3. CICLO 'PHVA'

El ciclo PHVA es una herramienta de la mejora continua, presentada por Deming a partir del año 1950; se basa en un ciclo de 4 pasos: Planificar (Plan), Hacer (Do), Verificar (Check) y Actuar (Act). Es común usar esta metodología en la implementación de un sistema de gestión de la calidad, de tal manera que al aplicarla en la política y objetivos de calidad así como en la red de procesos, la probabilidad de éxito es mayor.

Los resultados de la implementación de este ciclo permiten a las empresas una mejora integral de la competitividad, de los productos y servicios, mejorando continuamente la calidad, reduciendo los costes, optimizando la productividad, reduciendo los precios, incrementando la participación del mercado y aumentando la rentabilidad de la empresa u organización.

4.4. LISTA DE CHEQUEO O VERIFICACIÓN⁷

Una lista de verificación es una herramienta usada para determinar el estado de un evento que se está sometiendo a control. El carácter cerrado de las respuestas y su resumido número proporciona esta objetividad, pero de igual forma elimina información muy de gran utilidad, ya que no puede recoger todos los matices, detalles, y singularidades. En la Lista de Verificación se pueden recoger informaciones de eventos que están sucediendo o aquellos que ya sucedieron. A pesar de su propósito es el registro de datos y no su análisis, frecuentemente indica cuál es el problema que muestra esa ocurrencia.

La lista de verificación permite observar, entre otros, los siguientes aspectos:

⁷MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO, INTEGRACIÓN Y NEGOCIACIONES COMERCIALES INTERNACIONALES. La lista de verificación [En línea] <http://www.infomipyme.com/Docs/GENERAL/Offline/GDE_07.htm> [Citado el 18 de Mayo De 2012]

1. Número de veces que sucede una cosa.
2. Tiempo necesario para que alguna cosa suceda.
3. Costo de una determinada operación, a lo largo de un cierto período de tiempo.
4. Impacto de una actividad a lo largo de un período de tiempo.

4.4.1. Usos de la lista de verificación:

Registrar informaciones sobre el desempeño de un proceso.
Inventariar defectos en ítems o procesos.

4.5. FOPB-0111 DOSIFICACIÓN DE BOCADILLOS ABRIL 2012 VERSIÓN 19

En este documento se declaran los ingredientes de todos los productos de la línea de Bocadillos, especificando pesos, porcentajes y orden de adición de dichos ingredientes.

Tabla 1: *FOPB-0111 Dosificación de bocadillos Abril 2012 Versión 19*
Fuente: *Sistema de gestión de la calidad Bocadillos el Caribe S.A*


		DOSIFICACION DE BOCADILLOS															CODIGO: FOPB - EDICION: 07 NOV														
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD																	VERSION: 19														
Fecha de actualización: 16 de Mayo de 2012										NUMERO DE BATCHES																					
SEMIELAB.	REF.	ORD.	CODIGO	MATERIA PRIMA	CANT	UND.	%	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20				
DILUSIONES																															
				BOCADILLO RECORTE	70.000	g																									
			513	COLOR ROJO # 40 (En Solución)		g																									
SEMIELABORADOS																															
S001	PULPA GUAYABA		510	GUAYABA	300.000	g	100,00%																								
			768	METABISULFITO	450	g	0,15%																								
S065	AZUCAR INVERTIDO	1	570	AGUA	50.000	g	41,67%																								
		2	506	AZUCAR	120.000	g	100,00%																								
			515	ACIDO CITRICO (solución)	600	g	0,50%																								
			717	BICARBONATO	150	g	0,13%	solo para arequipes, no incluye panelitas																							
MIEL	para Galleta Cuca			Agua		g																									
			516	Sorbato	100	g																									
			517	Benzoato	100	g																									
			742	Panela	480	g																									
			712	CACAO	20.000	g																									
CACAO	211		501	Fecula argo	3.000	g																									
			755	CACAO	30.000	g																									
			516	BENZOATO	100	g																									
			517	SORBATO	100	g																									
BOCADILLO - GUAYABA																															
LIGHT	S004	030	1	5001	PULPA	200.000	g	100,00%																							
			2	506	AZÚCAR	80.000	g	40,00%																							
			3	513	COLOR ROJO #40 (En Solución)	100	g	0,05%																							
				515	ACIDO CITRICO (solución)	400	g	0,20%																							
			4 (Dilusion)		agua	15.000		7,50%																							
				516	BENZOATO	100	g	0,05%																							
				517	SORBATO	100	g	0,05%																							
				505	HARINA DE YUCA	2.500	g	1,25%																							
FIRMA RESPONSABLE (Código Huellero)																															

Grafico 4: Arte Referencia 011 (Después de verificación)
Fuente: Productos el Caribe S.A



Grafico 5: Imagen de bocadillo combinado de guayaba y arroz
Fuente: Productos el Caribe S.A



5 METODOLOGÍA

Para el desarrollo de este informe se tomó como apoyo el método de Kaoru Ishikawa, unatécnica para la "práctica del control" que se basa en el ciclo PHVA (Planear, hacer, verificar y actuar)

Inicialmente en la etapa de planeación del proyecto, se investigó y analizó las principales bases teóricas y el contexto legal en cuanto a rotulado y etiquetado de alimentos en Colombia, con el objetivo de definir las metas a alcanzar y los pasos a seguir dándole orden y dirección al proyecto.

Alternamente se identificaron y estructuraron las principales características de los productos y procesos de la compañía Productos el Caribe S.A. con el fin de reconocer puntos críticos en el proceso y generar mecanismos de verificación y control del mismo.

Habiendo pasado por todos los procesos y teniendo conocimiento de las etapas de los mismos, materias primas y características del producto final, es decir en la etapa de empaque que es el principal enfoque del informe; se procedió a integrar, a través de herramientas como las listas de chequeo, los parámetros y lineamientos a seguir para iniciar la marca hacia la estandarización del proceso de rotulado y etiquetado, y conjuntamente dándole un control a través de la verificación continua y diaria a los procesos y productos en planta.

Dichas listas de chequeo y guías fueron revisadas y transformadas en la marcha del proyecto, se aplicaron los procesos de verificación tomándolas como soporte y se crearon indicadores para algunas de ellas, los mismos que permitieron entregar informes a el área de producción, quién a su vez generó procesos de control, como modificación de las operaciones, manejo de equipos de trabajo, y transformaciones en la estrategia de trabajo.

Inicialmente el procedimiento consistía en realizar diariamente listas de chequeo para verificación del cumplimiento de las BPM, estas arrojaban un porcentaje con el cual se alimentaban los indicadores y en un resumido informe escrito se declaraban cuáles eran los hechos más constantes que alteraban la calificación o que no permitían bajar el indicador. Este informe era transmitido al jefe de calidad y al jefe de producción. Dichas listas fueron evolucionando de acuerdo a las necesidades de hecho de que el proceso se fue controlando a medida que existía una presencia auditora y reguladora en él.

Además de esto se realizó la verificación del estado actual de las etiquetas en la línea de Bocadillos, tomando como base las pautas en este informe propuestas; para la selección de aquellas que debían tener prioridad a ser rediseñadas se

tuvieron en cuenta las opiniones de expertos en el tema, el jefe de calidad e investigación y desarrollo y el jefe de ventas de la organización.

Dicho proceso de llevaba a cabo con cada etiqueta, trabajando en conjunto con la empresa diseñadora G4 alternando entre propuesta y verificación hasta llegar al objetivo final, de cumplir con los reglamentos técnicos impuestos por la ley.

Se tomó como guía la Resolución 5109 de 2005 para realizar una lista de chequeo que permitiera quién efectúa una verificación en cuanto al marco legal que rige en Colombia el rotulado o etiquetado de alimentos envasados y además de materias primas de alimentos para consumo humano, tener un derrotero y establecer por medio de ésta que requisitos no están siendo cumplidos y determinar cuáles son las modificaciones sucesivas para eliminar dichos faltantes, información errónea o datos mal estructurados.

De forma complementaria y para efectos de realizar una verificación más superficial se creó una guía similar al checkList anterior que me permite hacer una revisión más breve y general de las etiquetas o rótulos a ser evaluados, dicha lista de chequeo está también apoyada en la Resolución 5109 de 2005

En la marcha del proceso se solicitó por parte del área de investigación y desarrollo la aprobación de una etiqueta de mermelada de guayaba, para dar solución a dicho requerimiento fue necesario conocer, además de las normas ya mencionadas en cuanto a etiquetado, cuales son los requisitos para que un alimento sea o no declarado como Mermelada. Se partió del apoyo de las listas de chequeo y se desarrolló una con base en la Resolución 15789 de 1984 la cual reglamenta las características organolépticas fisicoquímicas y microbiológicas de las mermeladas y jaleas de frutas; esta lista de chequeo permite conocer si un alimento a base de frutas encaja o no en la denominación de "Mermelada", para realizar dicho chequeo se debieron seguir ciertas pautas y realizar una serie de pruebas, los datos obtenidos fueron comparados con los rangos y parámetros allí expuestos y se determinó que la mermelada procesada en planta cumple con las especificaciones legales que rigen en el país.

Las necesidades de verificación y rediseño de las etiquetas iban siendo presentadas por el área de ventas, para efectos del informe se presenta el ejemplo con la referencia 011 Bocado combinado de arroz y guayaba. Dicho proceso se realizó de la misma manera para las referencias: (Ref. 002, Lonja de guayaba 300g; Ref. 006, Lonja de guayaba 200g; Ref. 010, Lonja económica de colores 500g; 011, Lonja económica combinada 500g; Ref. 012, Lonjita de guayaba 250g; Código por definir de la Mermelada de guayaba; Ref. 067, Bombonera de panelitas x 40 unidades 900g; código por definir del Bloque veleño) Y para la línea de bocado la referencia 041 Tostada.

Para la recolección de información que permite diligenciar las listas de chequeo sobre cumplimiento de rotulado, verificación de proceso y producto, cumplimiento de normas legales y demás se trabajó en las áreas de la siguiente manera:

Tabla 2: Áreas de trabajo en productos el Caribe S.A

Fuente: Elaboración propia

PLANTA	NÚM. ZONA	NOMBRE ZONA	QUÉ SE TRABAJÓ			
Bocadillos	1	Zona recibo de guayaba y despulpado	En dichas áreas se tiene acceso a toda la información relacionada a las materias primas e ingredientes de toda la línea de Bocadillos.	En estas etapas se trabajó el proceso con la lista de chequeo de Resolución 15789 de 1984 para determinar si la mermelada de guayaba cumplió o no los reglamentos que impone la ley para declararse como mermelada		
	2	Dosificación bocadillos				
	4	Zona de enfriamiento de producto	/			
	3	Zona cocción	Allí se determina la cantidad de agua que tiene el producto, para el caso no se declara ya que en esta etapa se evapora la mayor parte de agua.			
	5	Zona de corte	Etapa crucial ya que allí se establece el peso definitivo que va a tener el producto, los parámetros de pesos existentes en la empresa se controlan en esta etapa y de su verificación depende que se de al cliente un dato real del peso del producto			/
	6	Empaque	La etapa de mayor importancia, allí se verifica rotulado, criterios como que la etiqueta cumpla con los lineamientos legales en marcación de fecha de vencimiento, lote, que sea visualmente clara, no de impresión errónea, y todos las características analizadas en la etapa final, cuando ya se tiene el producto tal cual va a ser entregado al consumidor			/
Panadería	1	Zona mojado	En dichas áreas se tiene acceso a toda la información relacionada a las materias primas e ingredientes de toda la línea de Panadería.	/	Para la verificación y control de procesos y productos se tiene acceso a cada etapa de los procesos, en ambas plantas, desde la llegada de la materia prima hasta que el producto sale para ser entregado al consumidor final	
	2	Zona formado	Verificación y control de proceso, lista de chequeo diaria	/		
	3	Cámara de crecimiento	Verificación y control de proceso, lista de chequeo diaria	/		
	4	Hornos	Verificación y control de proceso, lista de chequeo diaria	/		
	5	Zona enfriamiento	Verificación y control de proceso, lista de chequeo diaria	/		
	6	Zona empaque	La etapa de mayor importancia, allí se verifica rotulado, criterios como que la etiqueta cumpla con los lineamientos legales en marcación de fecha de vencimiento, lote, que sea visualmente clara, no de impresión errónea, y todos las características analizadas en la etapa final, cuando ya se tiene el producto tal cual va a ser entregado al consumidor	/		
ZONA ADMINISTRATIVA	1	/	En esta zona se tiene acceso los equipos de cómputo que permiten desarrollar y analizar todos los datos para planeación, verificación, seguimiento y control de los procesos, además se obtiene la información legal de la empresa, (nombre, ubicación, teléfonos, registros sanitarios, y demás datos) que son importantes para el diseño de las etiquetas en términos legales	/		
LOGÍSTICA/BODEGA	1	BODEGA	Si se desea hacer un verificación posterior al empaque se dirige a esta zona.	/		
	2	AVERÍAS	Control de proceso al ingresar No conformes	En caso de presentarse un no conforme por problemas en etiquetado se debe de dirigir a esta zona		

6 RESULTADOS

Para el mejoramiento del proceso de etiquetado o rotulado, y el logro de los objetivos de estandarización del mismo, debe seguirse para cada etiqueta un proceso apoyado en el ciclo PHVA, que le permita conocer desde los objetivos y lo que se espera de la misma, su etapa de verificación y modificaciones hasta el resultado final y óptimo de la misma.

Este proceso debe de estar apoyado en datos reales, claros y que puedan ser demostrados, es decir, soportados en documentos de referencia, estándares de producto y proceso.

A continuación se presentan varias listas de chequeo que permitieron realizar la verificación del proceso producto, etiquetas y una adicional para la reglamentación de mermeladas en Colombia.

6.1. TABLA GUÍA PARA ROTULADO DE PRODUCTOS EL CARIBE S.A

Tabla 3: Tabla guía para rotulado de productos El Caribe S.A
Fuente: Elaboración propia

CRITERIOS A TENER EN CUENTA PARA LA PRESENTACIÓN DEL ROTULADO O ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS EL CARIBE

Referencia	Descripción del producto	Nombre del producto	Lista de ingredientes	Contenido Neto	Información de la empresa	Identificación de Lote	Fecha de Vencimiento	Instrucciones de Uso	Registro Sanitario								
BOCADILLOS DE GUAYABA																	
002	Lonja de guayaba 300g	Debe indicar la verdadera naturaleza del alimento, cuando se use un nombre de 'fantasía' se debe adicionar en forma legible en la cara principal de exhibición una descripción que explique la verdadera naturaleza del producto	Bocadillo de guayaba: Pulpa de guayaba, azúcar, Acidulante (Acido cítrico), Colorante artificial (Rojo No. 40)	El peso debe verse en la descripción. Tener presente el tamaño de la letra: Aplicar la tabla de la Resolución 288 de 2008	Fabricado por: Bocadillos el Caribe S.A. Cr.52 # 7 Sur – 73 Teléfono 285 01 77	Esta marcación se hace en planta durante el empaque, las inconsistencias detectadas están en el informe	Esta marcación se hace en planta durante el empaque, las inconsistencias detectadas están en el informe	Consérvase en un lugar fresco y seco Producto listo para el consumo. En este espacio se pueden generar propuestas por parte de la empresa de diseño Ejemplo: "Delicioso con leche" Sinedo previamente verificado para que no incurra en errores	RSIAA12M04486								
005	Lonja de guayaba familiar 500g																
006	Lonja de guayaba 200g																
007	Lonja familiar de colores 500g																
012	Lonjita de guayaba 250g																
016	Cubitos de guayaba x 24 unidades 300g																
030	Lonja de guayaba light 250g																
032	Jalea de guayaba x 18 unidades x 275g																
033	Bloquesito de guayaba x 16 unidades 430g																
034	Exquisita de guayaba x 24 unidades 500g																
038	Lonja combinada (jalea) 500g																
039	Bocadillo granel azucarado x 320 unidades x 20g																
040	Cubitos bocadillo light x 12 unidades x 240 g																
041	Bocadillo de guayaba envuelto x 270 unidades x 20g																
043	Veleño x 21 unidades 578g																
045	Bocadillo envuelto x 62 unidades x 20g																
049	Veleño bolsa x 40 unidades x 20g																
054	Paquete economico de bocadillo 1000g																
065	Bombonera de bocadillo x 70 unidades 2700g																
0652	Bombonera de bocadillo x 50 unidades 1500g																
0654	Bombonera combinada x 50 unidades 1500g																
075	Bombonera de bocadillo azucarado x 70 unidades 2600g																
080	Repuesto de bocadillo azucarado para bombonera x 40 unidades																
082	Repuesto de bocadillo envuelto para bombonera x 40 unidades																
BOCADILLOS COMBINADOS																	
010	Lonja economica de colores 500g										Bocadillo de 'Arroz': Harina de Arroz, Azúcar, ACIDULANTE (Acido cítrico), Saborizante Artificial (Esencia de naranja), Colorante Artificial (Rosa Brillante)						RSAAD12I45705
011	Lonja economica combinada 500g																
017	Cubitos combinados x 24 unidades 300g																
018	Cubitos de colores x 24 unidades 300g																
046	Bocadillo de colores x 62 unidades x 20g																
BOCADILLOS COMBINADOS CON AREQUIPE																	
053	Rollitos de arequipe envueltos x 12 unidades 280g		JALEA: Pulpa de guayaba, Azúcar, Acido cítrico, Color caramelo, Pectina Artificial. AREQUIPE: Leche entera, Azúcar, Harina de Arroz, Azúcar invertido, Conservante (Benzoato de Sodio y Sorbato de Potasio)						RSIAA12M25895								
058	Rollitos de jalea-arequipe x 12 unidades 280g																
PANELITAS																	
057	Panelitas de arequipe-coco x 6 unidades 138g		PANELITAS: Leche entera, Azúcar, Coco rayado fresco, Azúcar invertido, Fécula de Maiz, Conservante artificial (Benzoato de sodio y Sorbato de Potasio)						RSAA02114101								
060	Panelitas x 8 unidades 165g																
067	Bombonera de panelitas x 40 unidades 900g																
AREQUIPE																	
071	Arequipe industrial 6000g		AREQUIPE: Leche entera, Azúcar, Harina de Arroz, Azúcar invertido, Conservante (Benzoato de Sodio y Sorbato de Potasio)						RSAA02114101								
074	Arequipe liquido bolsa 250g																
CREMAS DE GUAYABA																	
095	Crema economica 6000g		Pulpa de guayaba, azúcar, Acidulante (Acido cítrico), Colorante artificial (Rojo No. 40) Conservante (Benzoato de Sodio)						RSIAA12M04486								
096	Crema economica 12000g																
099	Crema especial 12000g																

6.2. LISTA DE CHEQUEO RESOLUCIÓN 5109 DE 2005

Tabla 4: Lista de chequeo Resolución 5109 de 2005

Fuente: Elaboración propia

VERIFICACIÓN ROTULADO (ETIQUETADO DE ALIMENTOS Y MATERIAS PRIMAS DE ALIMENTOS EMPACADOS PARA CONSUMO HUMANO)					
Resolución 5109 de 2005					
Nombre del producto: Bocadillo combinado de guayaba y arroz		Donde "C" es Cumple y "NC" es No			
ITEM	DESCRIPCIÓN CLAVE	NC	HALLAZGO		
ART 4: REQUISITOS GENERALES	1	La etiqueta no da impresión errónea	C		
	2	No alusión a propiedades medicinales, curativas o preventivas	C		
	3	La etiqueta no está en contacto directo con el alimento	C		
	4	Si se da declaración de 100% Natural, no debe contener aditivos	NA	No hay tal declaración	
	5	No contiene información sugiriendo a otro producto	C		
	6	Si se hace alusión a ingredientes naturales y es conferido por un saborizante artificial; "Sabor artificial"	NA	Los ingredientes son naturales, no conferidas por saborizantes	
ART 5:	5.1.1	Nombre específico, no genérico	NC		
5.1 Nombre del alimento	a	Si existe nombre en la legislación, hace uso de él	NA	No existe nombre en la legislación	
	b	Si no existe nombre en la legislación, da una denominación común que no induce a engaño del consumidor	NC	La palabra 'Lonja' podría no ser clara para el consumidor, al declararla como 'combinada' NO se está especificando que tipo de combinación es	
	c	En caso de usar un nombre "Cuñado" añadir (a) y (b) en la etiqueta	NC	La palabra 'Lonja' Podría incitar a confusión del consumidor	
	5.1.2	Información legible necesaria : Tipo de medio de cobertura, Condición o tipo de tratamiento al que ha sido sometido (Deshidratación, concentración, reconstitución, ahumado), Forma de presentación	NA		
5.2 Lista de ingredientes	5.2.1	Lista de ingredientes, salvo que sea un solo ingrediente	NC	Ver items siguientes	
	a	Lista encabezada por la palabra "Ingredientes" O que la sugiera	C		
	b	Enuncia todos los ingredientes por orden decreciente de peso inicial	NC	Se nombran los ingredientes aleatoriamente, no se tuvo en cuenta el peso de los mismos	
	c	Si contiene un Ingrediente compuesto. Nombra cada sub ingrediente	NA		
	d	Indica cantidad de agua añadida (Excepto jarabes, salmuera o caldos de alimentos compuestos)	C	No es necesario declarar la cantidad ya que esta se altera en los procesos de cocción	
	e	Alimentos deshidratados o condensados, lista ingredientes por orden de proporciones (más observación)	NA		
	5.2.2	Alimento obtenido por biotecnología (Declarar presencia de alérgeno)	NA		
	5.2.3	Nombre específico, no genérico (5.1), salvo lo enunciado en numerales (b,c,d,e,f,g) a continuación.	NA		
	a	Se trate de los ingredientes del literal d) numeral 5.2.1	NA		
	b	Cuando el nombre genérico de una clase resulte más informativo	C		
	c	Usar nombre específicos para grasa de cerdo, de bovino y de pollo	NA		
	d	Cuando se use aditivos de uso permitido, se debe anotar nombre genérico más nombre específico	C		
	e	Aditivos aprobados por Minpro se usa Aroma(s) y aromatizante(s), sabor(es) y saborizante(s) y Almidón(es)	C	Acidulante (Acido cítrico)	
	f	Si el aditivo requiere advertencia, se enuncia	NA		
	g	Si usa Tartrazina, declara que lo hace en forma visible	NA		
	h	Si usa Aspartame; "FENILCETONURICOS: CONTIENE FENILALANINA"	NA	No contiene Tartrazina	
	5.2.4	Coadyuvantes de elaboración y transferencia de aditivos alimentarios	NA	No contiene Aspartame	
	5.2.4.1	Incluye en la lista de ingredientes aditivos que cumplan una función tecnológica, se incluye en lista	NA		
	5.3 Contenido neto y peso escurrido	5.3.1	Contenido neto en unidades de sistema métrico internacional	NA	
		5.3.2	Contenido neto (Volúmen: Líquidos, Peso: Sólidos, P/V: semisólidos)	NC	Gramos está en "G" Mayúscula y pegado al dato numérico
5.3.3		Si está envasado en un medio líquido, indica el peso escurrido	NA		
5.4 Nombre dirección	5.4.1	Nombre, razón social y dirección del fabricante "FABRICADO O ENVASADO POR"	NC	Datos mal diligenciados, no actualizados	
	5.4.2	Empresas con más de una sede, dirección de oficina central	NA	Solo existe una sede	
	5.4.3	Para alimentos importados	NA		
	5.4.4	Alimentos fabricados o empacados por terceros	NA	No existe tercerización para este producto	

5.5 Identificación del lote	5.5.1	Contiene marcación que indique fecha de pdn, vencimiento, duración mínima, fábrica productora y lote.	NA	
	5.5.2	Contiene palabra "Lote o L"	C	
	5.5.3	Se acepta el lote como fecha de vencimiento, duración mínima, fabricación; Seguido de la palabra "Lote o L"	C	
5.6 Marcado fecha e instrucción conservación	5.6.1	Fecha de vencimiento o duración mínima	C	Este es rotulado en la etapa final de empaque, se realiza verificación
	5.6.2	No contiene la fecha de vencimiento o duración mínima en sticker	C	
	5.6.3	Si no está determinado por la legislación sanitaria la fecha de marcado será:	C	
	a	Día (Con números) mes (Tres primeras letras o #) y año (Dos últimos dígitos)	C	
	b	Día y mes para productos con vencimiento inferior a (3) meses, mes y año para superior a (3) meses	C	
	c	Si se usa día y mes (mes: tres primeras letras); Mes y año (mes: numérico y año: 4 dígitos)	C	Analizar modo, actualmente: Día, mes con números, años 4 dígitos
	d	Declaración de fecha de vencimiento o límite de utilización (Ver comentario)	C	
	e	Si se declara con fecha de duración mínima se hará con las sgtes palabras (comentario)	NC	Se está denominando Vdd/mm/aa
	f	d) y e) Acompañados de la fecha o indicación de donde aparece	NA	
	g	No se requiere fecha de vencimiento para (Ver comentario)	NA	
5.6.4	Indica alguna condición especial de conservación si de su cumplimiento depende la validez de la fecha de vencimiento	NA	No necesita condiciones especiales de conservación	
5.7 Instrucciones para el uso	5.7	Contiene instrucciones sobre el modo de empleo	C	Declara: "Conservese en lugar seco y fresco"
5.8 Registro sanitario	5.8	Número de registro sanitario si el alimento lo requiere	NC	Alimento listo para consumo
6. Requisitos obligatorios adicionales	6.1	Etiquetado cuantitativo de los ingredientes	C	REGISTRO INVIMA RSAD1245705
	6.1.1	Si se menciona presencia de alimentos valiosos, se declara porcentaje inicial	NA	No existe tal declaración
	6.1.2	Si se destaca bajo contenido de un ingrediente, se declara porcentaje (m/m)	NA	No existe tal declaración
	6.1.3	La referencia de un alimento por si solo no concede un relieve especial	NA	No existe tal declaración
ART 6: PRESENTACIÓN DE LA INFO EN ROTULO	1	Los rotulos están aplicados de manera que no se pueden desprender	C	Este es rotulado en la etapa final de empaque, se realiza verificación
	2	Caracteres bien visibles, indelebles y fáciles de leer.	C	
	3	Si el envase tiene envoltura, contiene toda información y es visible	NA	
	4	El nombre y el contenido aparece en la cara principal de exhibición	C	
ART 7: ROTULADO. ALIM.FRAC.REE MPACADOS	1	Alimentos fraccionados reempacados o reenvasados	NA	
ART 8: ROTULADO FACULTATIVO	/	El rotulado puede contener información grafica sino contradice la presente norma	C	
ART 9: ROT. DE ALIM. IRRADIADOS	/	Alimentos tratados con ionizantes, cumplen con normas sobre la materia	NA	
ART 10: ALIMENTOS IRRADIADOS	/	Cumple con disposiciones legales emitidas para alimentos irradiados	NA	
ART 11: EXENCIONE S	/	Hace parte de la lista de alimentos con exención a requisitos de rotulado	NA	
ART 12: MATERIAS PRIMAS DE ALIMENTOS	/	Contiene información sobre: Nombre de la materia prima, Lista de ingredientes, Contenido Neto Nombre y dirección del fabricante o importador, País de Origen, Identificación del Lote, Fecha de Vencimiento o de duración mínima, Condiciones de Conservación.	NA	
ART 13: IDIOMA EXTRANJERO	/	Alimentos importados, etiqueta adicional en español	NA	
ART 14:	/	Fecha de vencimiento para países que lo requieran	NA	
ART 15:	/	Autorización INVIMA Para marcado de fecha de vencimiento	NA	
ART 16:	/	Alimentos obtenidos por manipulación genética, MINPRO, Es quien lo regula	NA	
ART 17:	/	Certificado de evaluación de la conformidad	NA	
ART 18	/	Autorización para el agotamiento de existencias de etiquetas y uso de adhesivos.	NA	
ART 19	/	Vigilancia y control.	C	Registro sanitario al día, bien redactado
ART 20	/	Revisión y actualización.	NA	
ART 21	/	Vigencia y derogatorias.	NA	
Anexo	/	Dimensión de las letras y números para la declaración del contenido neto	NA	

6.3. GUÍA DE ROTULADO / ETIQUETADO DE ALIMENTOS Y MATERIAS PRIMAS DE ALIMENTOS EMPACADOS PARA CONSUMO HUMANO RESOLUCIÓN 5109 DE 2005

Tabla 5: Guía de rotulado o etiquetado de alimentos Res.5109 de 2005

Fuente: Elaboración en conjunto con experta en rotulado y etiquetado Ana Sánchez

GUIA DE ROTULADO / ETIQUETADO DE ALIMENTOS Y MATERIAS PRIMAS DE ALIMENTOS EMPACADOS PARA CONSUMO HUMANO RESOLUCION 5109 DE 2005	
BOCADILLOS COMBINADO DE GUAYABA Y ARROZ REF.011	
NOMBRE DEL PRODUCTO: _____	
FECHA DE REVISIÓN: _____ 12 DE MARZO DE 2012 _____	APROBADO: SI _____ NO X _____
1. REQUISITOS GENERALES <i>Artículo 4º</i>	
Aspectos a verificar	C/NC
La etiqueta o rótulo de los alimentos no deberá describir o presentar el producto alimenticio envasado de una forma falsa, equívoca o engañosa o susceptible de crear en modo alguno una impresión errónea respecto de su naturaleza o inocuidad del producto en ningún aspecto	C
Los alimentos envasados no deberán describirse ni presentarse con un rótulo o rotulado en los que se empleen palabras, ilustraciones u otras representaciones gráficas que hagan alusión a propiedades medicinales, preventivas o curativas que puedan dar lugar a apreciaciones falsas sobre la verdadera naturaleza, origen, composición o calidad del alimento	C
El rótulo o etiqueta no deberá estar en contacto directo con el alimento, salvo que el fabricante, envasador, empacador o reempacador obtenga autorización ante el INVIMA	C
Los alimentos que declaren en su rotulado que su contenido es 100% natural no deberán contener aditivos.	NA
Los alimentos envasados no deberán describirse ni presentarse con un rótulo o rotulado empleando palabras, ilustraciones o representaciones gráficas que se refieran o sugieran directa o indirectamente cualquier otro producto con el que el producto de que se trate pueda confundirse, ni en una forma tal que puede inducir al consumidor o comprador a suponer que el alimento se relaciona en forma alguna con otro producto	C
Cuando utilicen representaciones gráficas, figuras o ilustraciones que hagan alusión a ingredientes naturales que no contiene el mismo y cuyo sabor sea conferido por un saborizante artificial, en la etiqueta o rótulo del alimento junto al nombre del mismo debe aparecer, la expresión "sabor artificial".	C
2. INFORMACIÓN QUE DEBE CONTENER EL ROTULADO O ETIQUETADO <i>Artículo 5º</i>	
Nombre del alimento: el nombre deberá indicar la verdadera naturaleza del alimento, normalmente deberá ser específico y no genérico. Debe aparecer en la cara principal de exhibición.	NC
Lista de ingredientes: deberá figurar en el rótulo, salvo cuando se trate de alimentos de un único ingrediente.	C
Contenido neto y peso de escurrido: El contenido neto deberá declararse en unidades del sistema métrico (Sistema Internacional).	NC
Nombre y dirección: Deberá indicarse el nombre o razón social y la dirección del fabricante, envasador o reempacador del alimento según sea el caso, precedido por la expresión "FABRICADO o ENVASADO POR".	NC
En los productos importados deberá precisarse además de lo anterior el nombre o razón social y la dirección del importador del alimento.	NA
Para alimentos que sean fabricados, envasados o reempacados por terceros en el rótulo o etiqueta deberá aparecer la siguiente leyenda: "FABRICADO, ENVASADO O REEMPACADO POR (FABRICANTE, ENVASADOR O REEMPACADOR) PARA: (PERSONA NATURAL O JURIDICA AUTORIZADA PARA COMERCIALIZAR EL ALIMENTO)".	NA
Identificación del lote: Cada envase deberá llevar grabada o marcada de cualquier modo, pero de forma visible, legible e indeleble, una indicación en clave o en lenguaje claro (numérico, alfanumérico, ranurados, barras, perforaciones, etc.) que permita identificar la fecha de producción o de fabricación, fecha de vencimiento, fecha de duración mínima, fábrica productora y el lote.	C
Marcado de la fecha de vencimiento: Cada envase deberá llevar grabada o marcada en forma visible, legible e indeleble la fecha de vencimiento y/o la fecha de duración mínima.	C
No se permite la declaración de la fecha de vencimiento y/o de duración mínima, mediante el uso de un adhesivo o sticker.	C
Las fechas de vencimiento y/o duración mínima se deben indicar en orden estricto y secuencial: Día, mes y año, y declararse así: el día escrito con números y no con letras, el mes con las tres primeras letras o en forma numérica y luego el año indicado con sus dos últimos dígitos.	C

El día y el mes para los productos que tengan un vencimiento no superior a tres meses.	C
El mes y el año para productos que tengan un vencimiento de más de tres meses	C
Cualquier condición especial que se requiera para la conservación del alimento, si de su cumplimiento depende la validez de la fecha.	NA
Instrucciones para el uso: La etiqueta deberá contener las instrucciones que sean necesarias sobre el modo de empleo, incluida la reconstitución, si es el caso, para asegurar una correcta utilización del alimento.	NC
Registro Sanitario: Los alimentos que requieran registro sanitario de acuerdo con lo establecido en el artículo 41 del Decreto 3075 de 1997 o las normas que lo modifiquen, sustituyan o adicionen, deberán contener en el rótulo el número del Registro Sanitario expedido por la autoridad sanitaria competente.	C
Requisitos obligatorios adicionales: Etiquetado cuantitativo de los ingredientes	NC
3. PRESENTACION DE LA INFORMACION EN EL ROTULADO O ETIQUETADO Artículo 6º	
Los rótulos que se adhieran a los alimentos envasados deberán aplicarse de manera que no se puedan remover o separar del envase	C
Los datos que deben aparecer en el rótulo, en virtud de la presente reglamentación deberán indicarse con caracteres claros, bien visibles, indelebles y fáciles de leer por el consumidor en circunstancias normales de compra y uso.	C
Cuando el envase esté cubierto por una envoltura, en esta deberá figurar toda la información necesaria, o el rótulo aplicado al envase deberá poder leerse fácilmente a través de la envoltura exterior y no deberá estar oculto por esta.	NA
El nombre y el contenido neto del alimento deberán aparecer en la cara principal de exhibición en la parte del envase con mayor posibilidad de ser mostrada o examinada, en el mismo campo de visión.	C
ROTULADO O ETIQUETADO DE ALIMENTOS FRACCIONADOS, REEMPACADOS O RENVASADOS Artículo 7º	
Los alimentos que se fraccionen y reenvasen o reempaquen en expendios de alimentos para su posterior comercialización, deberán rotularse o etiquetarse de acuerdo con lo establecido en la presente resolución y deberán contener como mínimo, la siguiente información: Nombre del alimento, Contenido neto, Nombre y dirección del fabricante o importador, Nombre y dirección del fraccionador, reenvasador o empacador. (Adicionó), Número o código del lote de producción, Fecha de vencimiento y/o de duración mínima, Sistema de conservación.	NA
5. ROTULADO FACULTATIVO Artículo 8º	
En el rotulado de alimentos podrá presentarse cualquier información o representación gráfica, siempre que no esté en contradicción con los requisitos establecidos en la presente reglamentación o en las disposiciones específicas de rotulado exigidas para cada alimento	C
6. ROTULADO DE ALIMENTOS IRRADIADOS Artículo 9º	
Sin perjuicio de los requisitos de rotulado o etiquetado de alimentos señalados en la presente resolución, la etiqueta de cualquier alimento que haya sido tratado con radiaciones ionizantes, deberá, además de cumplir con las normas que se expidan sobre la materia, llevar una declaración escrita indicativa del tratamiento cerca del nombre del alimento.	NA
7. EXENCIONES DE LOS REQUISITOS DE ROTULADO Artículo 11º	
Productos que por su naturaleza o tamaño de las unidades que se expendan o suministren, no puedan llevar rótulo en el envase, o cuando no puedan contener las leyendas señaladas en el presente reglamento, lo llevarán en el empaque que contenga dichas unidades.	NA
Unidades pequeñas cuya superficie más amplia sea inferior a 10 cm ² podrán quedar exentas de los requisitos sobre: lista de ingredientes, número de lote, marcado de la fecha e instrucción para la conservación e instrucciones para el uso. Se exceptúan de este requisito las hierbas aromáticas y especias.	NA
8. ROTULADO O ETIQUETADO DE MATERIAS PRIMAS Artículo 12º	
Mínimo, la siguiente información: Nombre de la materia prima, lista de ingredientes, Contenido Neto, Nombre y dirección del fabricante o importador, País de origen, identificación del Lote, Fecha de Vencimiento o de duración mínima, Condiciones de Conservación.	NA

6.4. MODIFICACIONES PROPUESTAS PARA REFERENCIA 011

Tabla 6: Modificaciones a arte de Referencia 011

Fuente: Elaboración propia

Referencia: Bocadillos combinado de guayaba y arroz. Cód: 011	
1	Reemplazar la frase "Lonja combinada" por: "Bocadillo combinado" Y añadir al pie de la misma, la frase "De guayaba y arroz"
2	Añadir a la etiqueta "Producto listo para el consumo"
3	Eliminar de la lista de ingredientes "Azúcar invertido"
4	En la lista de ingredientes aparece: "Saborizante artificial (Rosa Brillante, Rojo No.40)"; Modificar por: "Colorante (Rojo n.º40) "
5	En la lista de ingredientes aparece: "Saborizante artificial (Escencia de naranja). Eliminarlo.
6	Nota: Se enumera con fines informativos, la lista no va enumerada. En la lista de ingredientes, el orden correcto deberá ser: 1. Pulpa de guayaba 2. Azúcar 3. Harina de maíz 4. Fécula de maíz 5. Harina de yuca 6. Harina de arroz 7. Acidulante (Acido cítrico) 8. Agua 9. Colorante (Rojo n.º40)
7	En la etiqueta aparece en dos oportunidades "CONT.NETO 300G" Ambas deben modificarse por: "PESO NETO 300 g"; Completas las palabras, los gramos con "g" Minúscula y dejando un espacio entre el último número y la letra "g"
8	En registro sanitario aparece: "RSAD12145705" Debe ser: "RSAD12145705"
9	Eliminar la tabla de datos de nutrición
10	Eliminar cuadro de ventajas que dice "Sabías qué el bocadillo de Arroz..."; Y reemplazarlo por la frase "Sabías qué el bocadillo de guayaba... Es un alimento perfecto para combinar con el ejercicio físico. Te da energía manteniéndote activo y con fuerza"
11	Actualizar datos de Bocadillos el caribe; El correo electrónico es info@bocadilloselcaribe.com

6.5. LISTA DE CHEQUEO RESOLUCIÓN 15789 DE 1984

Tabla 7: Características organolépticas de la mermelada

Fuente: Elaboración propia

Características organolépticas	COLOR	Uniforme, característico de la fruta procesada, sin que puedan presentar color extraño por elaboración defectuosa defectuosa
	OLOR	Propio de la fruta procesada y libre de olores extraños SABOR: Distintivo y característico de la fruta procesada, dulce y libre de sabores extraños
	SABOR	Distintivo y característico de la fruta procesada, dulce y libre de sabores extraños
	TEXTURA	Producto de buena consistencia, significando con ello un producto pastoso, firme, pero no duro
	ASPECTO	Bueno, significando con ello un producto libre de materias extrañas, aceptando la presencia de burbujas de aire en cantidad tal que no afecte la calidad normal del producto. Los componentes deben estar uniformemente distribuidos.

Tabla 8: Colorantes permitidos para la elaboración de mermelada

Fuente: Elaboración propia

Colorantes permitidos	Nombre Comercial	Índice del color
	Eritrocina o rojo	No. 3 45430
	Carmine o ácido carmínico	75470
	Azorrubina o Carmoicine	14720
	Cantaxantina	--
	Amarillo naranja	15985
	Punzo + 5 o rojo conchinilla	16255

Tabla 9: Características microbiológicas por (g)

Fuente: Elaboración propia

Características microbiológicas s por (g)		n	m	M	c
	Recuento microorganismos Mesofílicos /gr.	3	100	300	1
	NMP. Coliformes fecales/gr	3	<3	-	0
	NMP. Coliformes Totales/gr	3	<3	-	0
	Recuento Esporas Clostridium sulfito reductor/gr	3	<10	-	0
Reductor / gr. 3×10^{-2}	3	20	50	1	

EN DONDE:

NMP	Numero Más Probable
N	Numero de Muestras
m	Índice máximo permisible para identificar nivel de buena calidad
M	Índice máximo permisible para identificar nivel aceptable de calidad
c	Índice máximo de muestras permitidas con resultados entre $m \setminus n$

6.6. LISTA DE CHEQUEO RESOLUCIÓN 15789 DE 1984

Tabla 10: Lista de chequeo Resolución 15789 de 1984

Fuente: Elaboración propia

VERIFICACIÓN MERMELADA/Resolución 15789 de 1984				
% Cumplimiento:		Referencia o nombre:		
		Estándar	Dato/Hallazgo	C/NC
Características organolépticas	Color	Guía	Marrón rojizo	C
	Olor	Guía	Olor característico de la guayaba	C
	Sabor	Guía	Olor característico de la guayaba	C
	Textura	Guía	Textura pastosa, cremosa	C
	Aspecto	Guía	Homogénea	C
Características	Sólidos solubles por lectura Refractométrica	--	--	--
	A 20°C	Mín 60, Máx -		C
	pH a 20°C	Mín -, Máx 3,4	Datos: (3,2,5,3)	C
	% acidez (Como ácido cítrico)	Mín 0,5, Máx -	/	/
	Porcentaje en masa mínimo de guayaba	40%		C
Sustancias para adición permitidas	Contenido de Pectina	Máximo 1%		C
	Contenido de Ácidos orgánicos	Cítrico, láctico, tartárico, málico o fumárico, o jugo de limón		C
	Contenido de Edulcorantes	Miel de abejas, azúcar, azúcar invertido, dextrosa, glucosa		C
	Contenido de Antioxidantes	Solo se permite ácido ascórbico	No se usaron Antioxidantes	NA
	Contenido de Preservativos	Máx en p.p.m de ácido sórbico, benzoico o su sales (Solos 1000, En mezcla 1.250) No se permite anhídrido sulfuroso		NA
	Contenido de Antiespumantes	Mantequillas, oleomargarinas, aceites de maíz algodón, maní, ajonjolí, mono y di glicéridos de ácidos grasos, siliconas grado alimenticio		NA
	Colorantes (Solo guayaba)	Máx 40mg/kg. <i>Ver permitidos</i>		C
Contenido	Contenido de Cobre como Cu	10 p.p.m		/
	Contenido de Plomo como Pb	2 p.p.m		/
	Contenido de Arsénico como As	1 p.p.m		/
N° de defectos	Defectos	Máx de 10 defectos no mayores de 4m.m en 10grs. muestra analizada.		/
	Presencia de fragmentos	Semillas mayores de 2 mm		/
	Presencia de insectos	100g Menor a 2 mm		/
Características microbiológicas	Recuentomicroorganismos Mesofílicos /gr.	Guía		/
	NMP. Coliformes fecales/gr	Guía		/
	NMP. Coliformes Totales/gr	Guía		/
	RecuentoEsporas Clostridium sulfito reductor/gr	Guía		/
	Reductor / gr. 3 <10 - 0	Guía		/
Otros requisitos	Condiciones sanitarias apropiadas			C
	Elaboración con frutas frescas			C
	Frutas sanas y libres de residuos de plaguicida			C
	No contiene almidón			C
	Designación, mermelada de... (Fruta)			C
	Sometido a tratamiento físico (Conservación)			C

Nota: Para otros estándares ver guía.

6.7. INFORME CUMPLIMIENTO DE PROCESO Y BPM HASTA FEBRERO 2012

Tabla 11: Informe Cumplimiento de proceso planta panificación
Fuente: Elaboración propia

VERIFICACIÓN DE PROCESO													
BOCADILLOS													
FECHA: Semana 26-31 Mar de 2012					% Cumplimiento:								
		Ref/Prod	C / NC	Observacion									
Preservación de producto	Materia prima			Es común hallar costales con azúcar abiertos y en el suelo en zona azucarado y zona dosificación (En frente)									
	Material de empaque		(Rollos, películas, etiquetas, cajas y empaque en general)	NC	Se visualizan constantemente rollos de empaque en el suelo. El material de empaque actualmente no tiene protección								
	Sobrantes o reprocesos			NC	Se observan repetidamente cajones o canastillas con recorte de bocadillo sin tapa o plástico (Protección) en zona Producto no conforme Las canastillas que se usan en proceso corte para separación de reproceso tienen perforaciones, y no se hace uso de una base. es decir en contacto directo con el piso.								
	Semielaborados		Ref. 095, Ref.099	NC	Se presenta de manera común cuñetes con semielaborados con material orgánico (Pulpa) y polvo en general.								
	Producto en Proceso			NC	Cajas de cartón sobre producto en enfriamiento. Se detectan gavetas con producto en enfriamiento sin protección (Plástico),								
	Producto Terminado			C									
	Manejo de residuos			NC	Acumulación de costales y plásticos con material orgánico en zona recibo de fruta (Sobre artesas) Caneca de zona túnel repleta de residuos (Trozos de plástico); Se identificó caneca con residuos orgánicos (Pulpa) y sin tapa en zona recibo de fruta, lo que generó presencia de insectos Actualmente no existe una caneca adecuada para la recolección de residuos en máquina schib, se está realizando la recolección de sobrantes y desechos de empaque en una bolsa plástica.								
Registros	Control cocción												
	Control limpieza		✘	No se diligencia completamente									
	Control peso		✘	Actualmente No se está implementando									
	Control desinfección fruta		✘	Actualmente No se está implementando									
Concentración CI (200 ppm)			Dato	C / NC	Concentración CI			Dato	C / NC	Concentración Cloro		Dato	C / NC
Hora:					Hora:					Hora:			
Calidad						Producción							

6.8. INFORME DE CUMPLIMIENTO DE PROCESO PLANTA PANIFICACIÓN

Tabla 12: *Informe Cumplimiento de proceso planta panificación*

Fuente: *Elaboración propia*

VERIFICACIÓN DE PROCESO			
PANIFICACIÓN			
FECHA: Semana del 26 al 31 de Marzo /2012			
	C/NC	Observación	
Reservación y productos	Materia prima	NC	Es común hallar costales abiertos con harina en el suelo
	Materia de empaque	NC	Material de empaque sin protección ni identificación
	Sobrantes o reprocesos	NC	Se presenta repetidamente masa para reproceso en congelador descubierta (Bolsa rota) Trozos de masa sueltos.
			Masa para reproceso sin indentificación
			No existe una adecuada identificación y disposición de producto no conforme (Bizcochito, tostada, brownie, cuca, etc)
	Semielaborados	NC	Cuñetes con arequipe en suelo, es decir en contacto directo con el piso sucio (Zona batidos)
	Producto en Proceso	NC	Tarro sobre Subal sin identificación / Tarro en golosera sin identificación / Tarros sobre mojadoras y cilindros sin identificación
			Producto para molido sin cobertura y sin identificación
			Cajones con tostada para empaque sin identificación y sin tapa debajo de escalas
			Utensilios dentro de artesa con reproceso (raspadores, cuchillo, trapos)
Cortinas y puertas abiertas en horas de la noche			
falta orden y limpieza en zona batidos durante el proceso, cuñetes con semielaborados en contacto con suelo sucio			
No existe una solución desinfectante para los utensilios que caen al suelo.			
Producto Terminado	NC		
Manejo de residuos	NC	Acumulación de residuos en zona mojado (Costales y bolsas de ingredientes) No existen canecas para su disposición. Las canecas en general de la planta NO tienen tapa; falta orden y manejo de residuos en canecas zona hornos; no existe una identificación de canecas (Orgánicos, inorgánicos).	
Trazabilidad	Control de dosificación y pesaje	NC	Se diligencia casi al final de la jornada
	Control de equipos de frio	NC	No presenta datos actualizados
	Control formado y división	C	
	Control crecimiento	C	
	Control horneado	C	
	Control limpieza	NC	No se diligencia completamente
	Control peso	NC	Se realiza con algunos productos
Variables de equipos:			
Humedad camara (75%-80%)	(85,1%) (89,8%) (89%) (89,1%) (79,2%)	Se registraron datos muy altos (Por fuera de la especificación) en la humedad de la cámara y bajos en la temperatura.	
Temperatura camara (32-34 °C)	(30,1°C) (31,1°C) (28,3°C) (31,1°C)		
Temperatura cilindro	Es habitual encontrar temperaturas por encima del estándar (Max.32°C) en la etapa de cilindro de productos como (Ref. 241, Ref. 242, Ref. 240, Ref. 2341, Ref. 232, Ref. 239, Ref. 258) Es decir, en general los productos que pasan por dicha etapa.		
Pesos formado	Se evidencias algunas variaciones de los pesos en multiformadora y Subal. (Por ejemplo en los pesos de las Ref. 242, 239,240 y 207)		
Temperatura empaque	Es común observar bajas temperaturas en empaque de Ref. 240, Ref. 239 y en algunos productos que son dejados para ser empacados el día después a su producción. (Referencias: 206, 295, 2991, 2992) Y empacados el día de su producción (Ref. 207, 206, 295, 246) Especificación (28°C).		

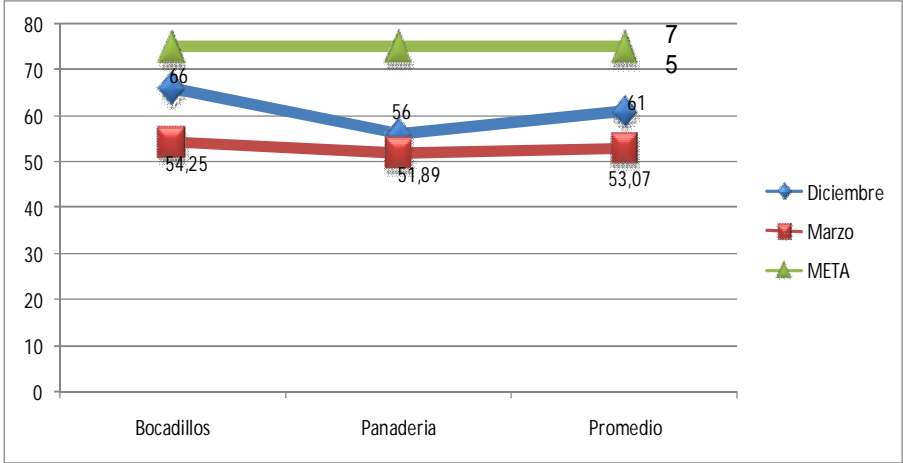
6.9. INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE PROCESO MES DE MARZO

Tabla 13: Indicadores cumplimiento de proceso mes de Marzo/2012 Plantas Bocabllos y Panadería

Fuente: Elaboración propia

	Área	Diciembre	Marzo	META
Proceso	Bocabllos	66	54,25	75
	Panadería	56	51,89	75
	Promedio	61	53,07	75

DATOS INDICADOR										
Día	L	M	W	J	V	S	D	Semanal	Promedio	
Bocabllos				1	2	3	4			54,3
				48					48,0	
	5	6	7	8	9	10	11			
	12	13	14	15	16	17	18			
				47	50				48,5	
	19	20	21	22	23	24	25			
					62				62,0	
	57	61	66	50				58,5		
Panificación				1	2	3	4			51,9
				50	57				53,5	
	5	6	7	8	9	10	11			
		51	51						51,0	
	12	13	14	15	16	17	18			
		38			50				44,0	
	19	20	21	22	23	24	25			
			55	68	54	50			56,8	
	26	27	28	29	30	31				
	53	58	58	53	49			54,2		



7 CONCLUSIONES

- El adecuado etiquetado de los alimentos se perfila como un beneficiomutuo entre consumidos / Empresa, para el consumidor quien podrá tener un acceso claro, uniforme y verídico a la información del tipo de producto que va a adquirir. Por su parte la organización cumplirá con requerimientos legales y obtendrá un mejor impulso de venta.
- El proceso de etiquetado debe desarrollarse basándose en un ciclo PHVA a través del cual pueda tener un seguimiento paso a paso de la información que va a ser plasmada en las etiquetas, ya que esta podría generar un impacto negativo en términos económicos para la organización, ya sea por multas o sanciones legales o por una impresión errónea del cliente al no percibir una información clara de que del tipo producto va a comprar.

8 RECOMENDACIONES

- Con el interés de continuar y afianzar el camino hacia la estandarización del proceso de rotulado, Productos el Caribe S.A. deberá encaminar esfuerzos para que sea garantizado el cumplimiento de los parámetros establecidos en las listas de chequeo, guías y demás indicaciones propuestas en este informe.
- Realizar mes a mes la evaluación y el seguimiento a los indicadores ya que esto permite recoger y analizar los datos pertinentes para evaluar condiciones y tomar decisiones acertadas.

BIBLIOGRAFÍA

BOCADILLOS EL CARIBE S.A, corporativo [En Línea]
<http://www.bocadilloelcaribe.com/content/4-corporativo> [Consultado el 30 de Junio de 2012]

GUAJARDO A. Carlos. Código alimentario argentino: su valoración jurídica. Sexta ed. Argentina: Mendoza: Ediciones Jurídicas Cuyo, 1998. 432 p

STANTON, William. ETZEL, Michael. WALKER, Bruce. Fundamentos de Marketing. 14 ed. McGraw-Hill, 2007. 751p.

KERIN, Roger. HARTLEY, Steven. RUDELIUS, William. Marketing: The Core. 3 ed. McGraw-Hill, 2008.

FISCHER, Laura. ESPEJO, Jorge. Mercadotecnia. 3 ed. McGraw-Hill, 2004.206p.

LAMB, Charles. HAIR, Joseph. MCDANIEL, Carl. Marketing. 8 ed. International Thomson Editores, 2006.

COLOMBIA. Constitución política de la república de Colombia. Artículo 78. Santa fe de Bogotá. 1991. 108 p.

COLOMBIA, Ministerio de la Protección Social. Resolución 5109 de 2005. Diario Oficial No. 46.150 de 13 de enero de 2006.

MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO, INTEGRACIÓN Y NEGOCIACIONES COMERCIALES INTERNACIONALES. La lista de verificación [En línea]
<http://www.infomipyme.com/Docs/GENERAL/Offline/GDE_07.htm> [Citado el 18 de Mayo De 2012]

ANEXOS

Anexo F: ACTA DE ENTREGA DE CARGO

Fuente: Elaboración propia

ACTA DE ENTREGA DE CARGO BOCADILLOS EL CARIBE S.A ESTUDIANTE EN PRÁCTICA VERIFICADORA DE RECHAZOS 30 DE JUNIO DE 2012

PALABRAS CLAVE

Rechazos: Es la devolución total de un pedido

Parciales: Como lo indica su nombre es la devolución de una fracción o parte del pedido debido a una causal (Cliente sin plata, cliente no pidió, cambios no enviados por ventas, etc.)

Averías: Es un producto que devuelve el cliente el cual ingresa a la empresa por determinada causal (Objetos extraños, producto sin fecha de vencimiento, producto dañado en punto de venta, etc.)

OBJETIVO PRINCIPAL DEL CARGO

Disminuir el nivel de rechazo dando solución oportuna a las causas que puedan tener una respuesta inmediata, que garantice la venta final del producto

FUNCIONES GENERALES

- Realizar la verificación de rechazos “En vivo” es decir en el momento que el transportador reporta un parcial o rechazo, a fin de gestionar una posible solución a estas y garantizar la obtención de la venta.
- Disminuir a través del seguimiento a los reportes de rechazos el ingreso de causales falsas por parte de los implicados en el proceso, es decir validar las causales reportadas.
- Modificar la causal errónea en el momento de la verificación.
- Presentar un informe diario del acumulado que se dé con la verificación realizada, especificando el número de rechazos/parciales reportados y las

ventas salvadas de acuerdo a la gestión, además de *novedades* que sean relevantes.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

Toma de llamadas a transportadores para verificación de rechazos/parciales y diligenciamiento y actualización de los mismos en el archivo: *Seguimiento a rechazos*. En dicho archivo se diligencian datos como: código y número de factura del cliente que va a realizar una devolución, causal reportada, hora de llamada, si fue o no reportado el rechazo y si fue o no salvada la venta.

A dicho archivo se le pueden realizar modificaciones de acuerdo a las necesidades que vayan surgiendo ya que no está integrado al sistema de gestión de la calidad.

Paralelo a esto se realizan las llamadas pertinentes para la verificación y se anotan en el mismo archivo las versiones del cliente y el vendedor.

En caso de no ser verdad la versión del implicado en el proceso se resalta en *Gris* la celda completa a fin de ser cambiada en el momento o posteriormente con la autorización del supervisor de Logística.

Cada periodo de tiempo deben de filtrarse los números erróneos o clientes desactualizados que se identifiquen y pasarle un reporte al área de ventas para que ellos se encarguen de realizar las actualizaciones pertinentes.

Ruta: <\\Svrdatos\compartidos\LOGISTICA 2012>

- **Cambios de causal**(Estos cambios deben ser autorizados por alguno de los supervisores logísticos o realizarlos en conjunto con ellos)

Ruta:

Escritorio/Ofimática/Facturación/OpcionesEspeciales/FacturaciónYdespachos/NotasCrédito/ActualizacióndeCausalesenNC

Usuario: COOR_LOGISTICA

Contraseña: COOR.LOG

Procedimiento: Se ingresa a la pestaña “Facturación”; Opciones especiales; Facturación/despachos/NC; Notas crédito; Actualización de causales NC.

Se digita el número de la nota en el espacio llamado “NCrédito” Verificando que en el espacio continuo aparezca la sigla “NC”, se da Enter y aparecen los datos de dicha Nota Crédito, en la columna

“CAUSAL” Se modifica la causal de acuerdo al “INSTRUCTIVO PARA ASIGNACIÓN DE CAUSALES DE AVERÍAS Y RECHAZOS”. Por último se guardan cambios.

NC: Nota crédito

NA: Nota contado

- **Alimentación de indicador para evaluación de transportadores**

Archivo en el que se almacenan los datos por día y por transportador de la evaluación de su desempeño en cuanto a: Presentación personal, cumplimiento de citas, cargues nocturnos, vehículos desinfectados y reporte de rechazos.

Este acumulado me permite conocer quién de ellos obtuvo el más alto puntaje en el mes y así poder entregar un premio que se otorga al transportador con más puntos acumulados.

APOYO A LABORES LOGÍSTICAS

Contraseñas para ingresar a los equipos:

Equipo SAC (Verificadora):

Usuario: Pra.sac

Contraseña: Pra.sac*2012

- **Verificación de reporte de ventas en línea** “Insitu”

Insitu es un Software o plataforma donde se capturan todos los pedidos que los vendedores envían vía celular.

Ruta: Inicio/Internetexplorer/Favoritos/InsituMovileVentas

Ruta web: <http://apps.insitumobile.com/bocadilloseelcaribe/loggedout.html>

Usuario: CLOGISTICA

Contraseña: 250481

Al ingresar se dirige a la pestaña “Pedidos por vendedor”, y se da clic en ver reporte.

La idea es verificar si el vendedor ya reportó o no la finalización de la ruta.

Aparece allí los pedidos reportados, el total en dinero de los pedidos y otros datos; la verificación de fin de ruta se realiza observando el título de cada casilla por

vendedor: "Pedidos Vendedor: 001 GARCIA PAULA ANDREA-Reportó fin de ruta..."

- **Almacenamiento de documentos y formatos.**

Manteniendo el orden consecutivo y procurando por el orden. (Se explican carpetas y formas de almacenamiento en la inducción)

- **Análisis y cierre de AQR'S**

1. Se ingresa al sistema o software de Servicio
2. Clic en la pestaña "Informes"
3. Pestaña "Seguimiento a las AQR'S"
4. Clic en "AQR'S Abiertas por responsable" y en responsable se selecciona "PAULA GAVIRIA/ELKIN SALAZAR"

Aparece un documento de Adobe Reader que muestra el número de la atención, o código asignado a la AQR Abierta.

Nuevamente en el software de servicio

1. Pestaña "Servicio"
2. Tratamiento propuesto AQR
3. En el espacio "Atención número" Se digita el número de la AQR que se desea analizar y se da Enter.
4. Hay dos opciones: Si aparece información, quiere decir que no ha sido analizada, así que se llama al cliente y se verifica si se le dio o no tratamiento, o una segunda posibilidad en la que emerge una ventana que dice "Esta atención ya tiene un tratamiento propuesto"

Ruta: Escritorio- Link "Servicio"

Usuario: Logística

Contraseña: Logística

- Entrega y relación de cargues a facturación.
- Otras funciones asignadas por el supervisor de logística.
- Informes y trabajos adicionales asignados por el jefe de logística.

HERRAMIENTAS DE CONSULTA

Son un recurso a través del cual se tiene acceso actualizado a diversos datos que sirven como derrotero para realizar una gestión oportuna y eficaz.

Nota, al abrir cualquiera de los archivos adelante descritos se debe de dar "Clic" Derecho/Actualizar/Aceptar/Aceptar/Bocadillo/Aceptar/Aceptar

Consulta clientes: Es un documento de Excel que a través del ingreso del código del cliente permite conocer cuál ha sido su historial de compras, mostrando datos como el valor de dichas compras, productos y cantidades compradas, devoluciones realizadas, transportador que hizo la entrega etc.

Ruta: Inicio/MisSitiosDeRed/Compartidos/ConsultaClientes

Consulta cliente general: Es un documento de Excel que permite conocer todos los datos de los clientes. (Razón social, teléfonos, dirección, vendedor asignado, ruta, entre otros.)

Ruta: Inicio/MisSitiosDeRed/Compartidos/ConsultaClientesGeneral

Copia de SEGUIMIENTO DEVOLUCIONES: Es un documento de consulta de Excel que me permite conocer el historia de devoluciones filtrando múltiples datos sobre dicha devolución (Rechazo/parcial/Avería) (Transportador, causales, cantidades, vendedor, rutas, números telefónicos, etc.) Este documento me permite trabajar con tablas dinámicas y reconocer los datos que más me interesen.

Se explicó el procedimiento de manejo y búsqueda de información dentro de la consulta, y sus usos para la verificación y seguimiento de los rechazos

Lista de campos de tabla dinámica en la pestaña "DINÁMICO"

CAUSA	Σ Valores
TRANSPORTADOR	Cuenta de CAUSANC Suma de Suma Total

NOTA: El campo “Suma de Suma Total” se le debe de dar configuración de suma así: Se arrastra la flecha y se le da “Configuración del campo de valor” Resumir campo de valor por: **SUMA**, aceptar.

En la CAUSA, se deben de seleccionar los elementos que se desean conocer, para el caso de alimentación del indicador de rechazos/parciales.

Sgccalidad: Consulta en línea del sistema de gestión de la calidad de la organización, allí se pueden encontrar procedimientos, formatos, instructivos y demás que pueden servir de apoyo para la gestión de la verificación de rechazos.

Ruta: Escritorio

Usuario:sgccalidad

Contraseña: Caribe

DOCUMENTOS DE CONSULTA

Rutas automáticas: Documento que permite ver por día el código que identifica las rutas de cada vendedor. Ejemplo: El día lunes el vendedor 004 realiza la ruta 1122 Envigado barrio mesa.

Ruta del archivo: [\\Svrdatos\compartidos\RUTAS_AUTOMATICAS](#) (Se entrega una copia impresa de la misma)

Instructivo para asignación de causales de averías y rechazos: Guía que describe las principales causales de rechazos y averías y el código asignado a dicha causal.

Ruta:

Sgccalidad/InstructivoGestionCalidad/InstructivoParaAsignaciónDeCausalesDeAveríasYrechazos

(Se entrega una copia impresa de la misma)

Relaciones laborales directas:

- Jefe inmediato: Elkin Darío Salazar Zapata
- Supervisores de logística y distribución: Paula A Gaviria H; Jhon Montoya
- Auditor interno: Gildardo Pineda
- Transportadores
- Vendedores

Relaciones laborales indirectas:

- Operarios logísticos
- Auxiliar de servicio al cliente: Silvia Piedrahita
- Auxiliar de notas crédito: Hader Gaviria
- Auxiliar de facturación: Wilder Marín

DESCRIPCIÓN DE UN DÍA DE TRABAJO

1. Llamar a los transportadores y verificar si tienen novedades, en caso de ser así procurar por darle solución a las que aún sea posible gestionar.
2. Paralelamente dar orden a la papelería de logística
3. Verificar los rechazos que no fueron analizados el día anterior
4. Atender llamadas de los transportadores y vendedores como labro principal
5. Si hay novedades presentadas por SAC en cuanto a rechazos/parciales, darles solución y de ser posible cambiar la causal en el menor tiempo posible.
6. Estar al pendiente de las labores asignadas por los superiores en cuanto apoyo logístico
7. Enviar informe diario de acumulado e indicadores al día tanto de rechazos como de evaluación de transportadores

INSTRUMENTOS DE TRABAJO

- Celular
- Computador
- Carpeta con documentos guía
- Escritorio
- Otros materiales


NOTA: Se explicaron los procedimientos anteriormente tratados paso a paso de manera que quedaran claros, se resolvieron dudas al respecto en la marcha de la inducción.

Anexo al acta: Instructivo para asignación de causales de averías y rechazos

Elaboró: Luisa Fernanda Díez correa
Estudiante en práctica verificadora de rechazos (Saliente)

Autorizó: Elkin Darío Salazar Zapata
Jefe de logística y distribución

Recibió: Yessenia Orozco Ferreira
Estudiante en práctica verificadora de rechazos (Entrante)

	INSTRUCTIVO PARA ASIGNACIÓN DE CAUSALES DE AVERÍAS Y RECHAZOS	CÓDIGO: IGC-0002
		EDICIÓN: 05-JUN-09
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 03

CAUSALES DE RECHAZO

01 VENTAS	02 LOGÍSTICA	03 PRODUCCIÓN	04 SISTEMAS
-----------	--------------	---------------	-------------

SUBCAUSALES DE RECHAZO


CÓDIGO	DESCRIPCIÓN DE SUBCAUSALES A ASIGNAR
001	<u>Parciales:</u> Pedido entregado parcialmente
002	<u>Cambios que regresan buenos:</u> Cambio que se hace parcial y sobren productos
010	<u>Cliente sin plata:</u> El cliente realiza el pedido pero cuando se le va a hacer la entrega no lo recibe porque no tiene como pagarlo.
011	<u>Dirección errada:</u> La dirección suministrada no es la del cliente
012	<u>No es lo pedido:</u> Lo enviado no es lo que el cliente pidió
013	<u>Cambios no enviados por ventas:</u> El vendedor no transmitió el cambio
014	<u>Pedido doble:</u> El pedido ya se le había entregado al cliente
015	<u>Cliente no pidió:</u> El cliente no había hecho ningún pedido
016	<u>Cerrado):</u> Se fue a entregar el pedido y estaba cerrado.
018	<u>Pedido no llevado por empleados:</u> Compras de nuestros empleados que se quedan sin reclamar
019	<u>Cliente no recibe por fecha u orden de compra</u>
021	<u>Sin tiempo por el transportador (contratiempo en la entrada):</u> El transportador no tuvo tiempo de entregar el pedido
022	<u>No enviado en día u horario acordado:</u> El pedido no se envió en la fecha acordada con el cliente
025	<u>Entrega de referencia errada por transportador:</u> El transportador se confundió de referencia
026	<u>Siniestros a transportador:</u> El transportador sufrió un accidente o robo

027	<u>Pedido olvidado en logística</u>
030	<u>Pedido incompleto por agotado:</u> El pedido se encuentra incompleto porque el producto se encuentra agotado
031	<u>Problemas de calidad:</u> El producto se encuentra en malas condiciones de aspecto (tamaño, forma, color, entre otros)
032	<u>Mentiras del transportador:</u> Cuando los transportadores coloquen una causal errónea en el formato.
040	<u>Anulado por sistema:</u> El pedido fue anulado por el sistema

Elaboró
Jefe de Calidad

Revisó
Jefe de Mercadeo y Ventas

Aprobó
Analista Comercial

	INSTRUCTIVO PARA ASIGNACIÓN DE CAUSALES DE AVERÍAS Y RECHAZOS	CÓDIGO: IGC-0002
		EDICIÓN: 05-JUN-09
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 03

1. El transportador y/o el área de logística al recibir los pedidos rechazados por los cliente y el área de averías al recibir los productos devueltos por el cliente, debe asignar una causal para registrarlos en el sistema de "ofimática".
2. A continuación se describen las causales de averías y rechazos disponibles para asignar la que más se ajuste a la situación presentada

CAUSALES DE AVERÍA

5 Producción	6 Ventas	7 Compras
--------------	----------	-----------

SUBCAUSALES DE AVERÍAS

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN DE SUBCAUSALES A ASIGNAR
--------	--------------------------------------

050	<u>Objetos extraños:</u> Se encuentra dentro de empaque o del producto objetos que no pertenecen a éste (animales, partes metálicas, entre otras)
051	<u>Hongos antes de la fecha de vencimiento:</u> El producto muestra la presencia de hongos y ha llegado a su fecha de vencimiento
052	<u>Remojado antes de la fecha de vencimiento:</u> El producto presenta altos índices de humedad y no ha llegado a su fecha de vencimiento
053	<u>Olor extraño, mal sabor:</u> El producto presenta un olor y/o sabor extraño, diferente al característico y no ha llegado a su fecha de vencimiento
054	<u>Producto quebrado o aplastado:</u> El producto se encuentra quebrado o aplastado
055	<u>Endurecimiento antes de la fecha de vencimiento:</u> El producto se encuentra duro y todavía no ha llegado su fecha de vencimiento
056	<u>Mal empaque:</u> El producto se encuentra mal cerrado, empaque roto, empaque no corresponde al producto, abierto, desorganizado, faltan unidades
057	<u>Producto sin fecha de vencimiento</u>
060	<u>Baja rotación en el cliente:</u> El cliente no ha podido vender el producto
061	<u>Averías fuera del tiempo autorizado:</u> Producto que ingresa a la compañía después de 10 días de vencidas para tienda a tienda, y para población después de 15 días
062	<u>Producto descodificado por la empresa:</u> Producto que por baja rotación han sido descodificados
063	<u>Producto dañado en punto de venta:</u> solo para el canal de autoservicios
070	<u>Marca propia con problemas de calidad:</u> Los productos que se encuentran en malas condiciones de presentación, calidad, rotulado, tamaño, forma y color

Elaboró
Jefe de Calidad
Comercial

Revisó
Jefe de Mercadeo y Ventas

Aprobó
Analista