

## **Información Importante**

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

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

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

**Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, CRAI-Biblioteca**

**Universidad Santo Tomás, Bucaramanga**

**Trabajo práctica empresarial Obleas Floridablanca SAS**

**Lizeth Pérez Acosta**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar el título de Profesional en Negocios  
Internacionales**

**Directora**

**Diana Milena López García**

**Tutora Practica empresarial**

**Universidad Santo Tomás, Bucaramanga**

**División de Ciencias Económicas y Administrativas**

**Facultad de Negocios Internacionales**

**2017**

## Tabla de contenido

	Pág.
Introducción .....	9
1. Objetivos .....	10
1.1 Objetivo General .....	10
1.2 Objetivos específicos.....	10
2. Justificación .....	10
3. Identificación de la empresa .....	12
3.1 Razón social: .....	12
3.2. Objeto Social .....	12
3.3 Ubicación de la empresa .....	13
3.4 Misión.....	14
3.5 Visión .....	14
3.6 Organigrama.....	15
3.7 Mapa de procesos .....	15
3.8 Cargo y funciones.....	16
Cargo .....	16
Funciones .....	17
3.9 Portafolio De Productos .....	18
3.9.1 Dulce con leche para untar .....	18
3.9.10 Dulce De Leche en Pastilla.....	20
3.9.11 Dulce De Café .....	22

4. Marco Conceptual aduanero .....	24
4.1 Nuevo estatuto aduanero .....	24
5. Diseño del área de comercio exterior.....	27
5.1 Proceso de exportación: .....	27
4.2 Condiciones de acceso en EE.UU:.....	29
6. Aportes .....	29
7. Conclusiones .....	31
8. Recomendaciones .....	32
Bibliografía .....	33

**Lista de Figuras**

<i>Figura 1.</i> Organigrama OBLEAS FLORIDABLANCA SAS.....	15
<i>Figura 2.</i> Mapa de procesos OBLEAS FLORIDABLANCA SAS.....	16
<i>Figura 3.</i> Dulce con leche para untar.....	18
<i>Figura 4.</i> Ficha técnica de dulce con leche para untar .....	19
<i>Figura 5.</i> Dulce De Leche en Pastilla.....	20
<i>Figura 6.</i> Ficha técnica de dulce de leche en pastilla .....	21
<i>Figura 7.</i> Dulce De Café.....	22
<i>Figura 8.</i> Ficha técnica de dulce de leche sabor a café y con cobertura sabor a chocolate.....	23
<i>Figura 9.</i> Buenas prácticas de manufactura.....	27
<i>Figura 10.</i> Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP) .....	28

## Glosario

**FDA:** Proteger la salud pública mediante la regulación de los medicamentos de uso humano y veterinario, vacunas y otros productos biológicos, dispositivos médicos, el abastecimiento de alimentos en nuestro país, los cosméticos, los suplementos dietéticos y los productos que emiten radiaciones.

Favorecer la salud pública mediante el fomento de las innovaciones de productos.

Proveer al público la información necesaria, exacta, con base científica, que le permita utilizar medicamentos y alimentos para mejorar su salud.

Las responsabilidades de la FDA se extienden a los 50 estados de Estados Unidos, el Distrito de Columbia, Puerto Rico, Guama, las Islas Vírgenes, Samoa Americana y otros territorios y posesiones de Estados Unidos. (U.S FOOD&DRUGS, 2007)

**Sistema de análisis de peligros y de puntos críticos de control (HACCP:** El método “Hazard Analysis and Critical Control Points - HACCP” (Análisis de Riesgos y Control de Puntos Críticos) registra y describe todas las medidas para un control de calidad sistemático y consciente de los riesgos en todas las etapas de producción. Para nosotros es una preocupación básica que en IREKS nos hemos tomado siempre muy en serio. (IREKS GmbH, 2017)

**Buenas Prácticas de Manufactura (BPM):** se constituyen como regulaciones de carácter obligatorio en Colombia y en gran cantidad de países; buscan evitar la presentación de riesgos de índole física, química y biológica durante el proceso de manufactura de alimentos, que pudieran repercutir en afectaciones a la salud del consumidor. (PABLO JAVIER BASTIDAS SOLANO, 2008)

**Inocuidad:** conjunto de condiciones y medidas necesarias durante la producción, almacenamiento, distribución y preparación de alimentos para asegurar que una vez ingeridos, no representen un riesgo para la salud. (MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL , 2017)

**Leche Higienizada:** Producto obtenido al someter la leche cruda entera a un proceso de pasteurización, irradiación, ultrapasteurización o esterilización. (Salud Capital , 1983)

**Leche Pasteurizada:** Producto que se obtiene de someter la leche cruda entera a una temperatura de 74 °C y por un tiempo de quince segundos, para destruir su flora patógena y la casi totalidad de su flora banal, sin alterar de manera esencial ni su valor nutritivo ni sus características fisicoquímicas u organolépticas. (Salud Capital , 1983)

**Organolépticas:** propiedad de un alimento u otro producto percibida mediante los sentidos, incluidos su sabor, color, olor y textura. (Glosario de Agricultura Orgánica de la FAO, 2009)

## Resumen

Obleas Floridablanca es una empresa tradicional con más de 90 años en el mercado, elaborando dulces blandos y semiblandos a base de leche, siendo su producto líder la oblea, esta empresa empezó su proceso de exportación en el año 2007, pero por cambios gerenciales decidieron centrarse en el mercado regional, para el año 2016 vieron la necesidad de entrar a mercados nacionales e internacionales.

Iniciaron su plan exportador contando con el apoyo de Procolombia, y crearon el departamento de comercio exterior, ejecutando el plan exportador escogiendo como mercado meta Estados Unidos, después de un análisis que le brindó Procolombia a la empresa para determinar qué tan viable iba a hacer este proceso y los cambios que se tenían que realizar en la planta de producción para dar cumplimiento a la certificación HACCP y los requerimientos de la *Food and drugs administration* (FDA).

Uno de los obstáculos más grandes que presentó este proceso fue su leche, ya que la planta de producción no cuenta con una pasteurizadora y han venido elaborando sus dulces con leche higienizada, uno de los requisitos que exige la FDA es que los productos derivados de la leche deben ser con leche pasteurizada, así que la empresa tuvo que adecuar las fórmulas para el portafolio de exportación.

Se decidió hacer paralelamente la búsqueda de clientes, con el fin de agilizar el proceso, adicional a esto buscar países que no tuvieran como requisito en los alimentos la leche pasteurizada.

## **Introducción**

El presente informe tiene como fin dar a conocer el trabajo, aprendizaje y experiencia obtenida durante el periodo en el cual, el estudiante debe afrontar aspectos reales del ámbito laboral (industrial), tomando decisiones basadas en el conocimiento teórico, en la ética profesional y en la experiencia práctica que se adquiere como parte de este proceso, esta transición de lo académico a lo laboral permite enfocar todos estos conceptos. En este periodo el estudiante aportará también sus destrezas y conocimiento, para el crecimiento del departamento de comercio exterior de la empresa OBLEAS FLORIDABLANCA S.A.S, el cual se está creando, de la misma manera, se identificará cuáles serán los productos potenciales a exportar y el mercado meta al cual se desea llegar, de igual manera, deberá consultar, analizar y evaluar los requisitos que necesite la empresa para iniciar su proceso de exportación e inscripción ante entidades de control alimenticio en el exterior.

El cargo desempeñado como Coordinadora de Comercio Exterior en la empresa Obleas Floridablanca SAS, ha sido de gran enriquecimiento tanto profesional como personal, ya que con ello se profundizó los conocimientos adquiridos en la etapa universitaria, logrando nuevos conocimientos y teniendo la responsabilidad de abrir rutas de nuevos mercados en el país y canales de exportación, adquiriendo así una mayor venta para la empresa y aumento en la producción, siendo beneficioso para la empresa y para mi crecimiento personal.

## **1. Objetivos**

### **1.1 Objetivo General**

Afianzar los conocimientos y puesta en práctica de la teoría adquirida durante la carrera de Negocios Internacionales, mediante la actualización en normas y leyes del comercio exterior, así como, aportar el conocimiento en materia de exportación a Obleas Floridablanca S.A.S.

### **1.2 Objetivos específicos**

1. Fortalecer el conocimiento legal del proceso de exportación a través de la actualización en normas y leyes en materia aduanera, cambiaria y de comercio exterior.

2. Establecer el Departamento de Comercio Exterior, los procesos de exportación y las condiciones de acceso.

3. Diseñar la estrategia comercial, mediante la identificación de los mercados potenciales, herramientas de promoción y acercamiento a clientes internacionales con OBLEAS FLORIDABLANCA S.A.S.

## **2. Justificación**

Esta empresa aporta a mi crecimiento personal y profesional toda su trayectoria en la agroindustria, dado que en este periodo, he aprendido diferentes normativas internacionales para ingresar a diferentes países, como lo ha sido el de la FDA (FOOD AND DRUGS ADMINISTRATION); con el apoyo del departamento de producción y calidad se obtuvo el registro FDA para ingresar al mercado de Estados Unidos, adecuando así cada uno de los

productos ofrecidos en el portafolio internacional, adicional a esto la asesoría que ha brindado Procolombia en el proceso de exportación ha permitido que la empresa OBLEAS FLORIDABLANCA S.A.S, incremente sus clientes en eventos tales como macrorruedas.

Obleas Floridablanca SAS a través de los años, ha afrontado los retos de alcanzar altos estándares de calidad e inocuidad manteniendo intacta su tradición en el consumo de sus productos; implementando las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), logrando de esta manera obtener la certificación de la norma ISO 9001 y Registro de Marca para el mercado local, pero requiere de la adecuación de sus procesos y productos para poder acceder a mercados internacionales como Estados Unidos donde es importante cumplir con los registros FDA, HACCP, entre otros.

Por lo anterior, se requiere del apoyo del departamento de producción y calidad y así obtener el registro FDA para ingresar al mercado de Estados Unidos, realizando los ajustes necesarios a cada uno de los productos ofrecidos en el portafolio internacional.

Por último, es importante que la empresa obtenga el apoyo de Procolombia para el proceso de exportación y la búsqueda de clientes internacionales que genere en Obleas Floridablanca S.A.S, una visión exportadora y logre posicionar sus productos en los mercados internacionales, pues son productos con un alto potencial.

### **3. Identificación de la empresa**

#### **3.1 Razón social:**

Obleas Floridablanca SAS.

NIT: 900497358-9

Dirección Comercial: Carrera 7 # 5 - 54

Municipio: Floridablanca - Santander

Teléfono: 6751190

#### **3.2. Objeto Social**

Obleas Floridablanca SAS es una empresa santandereana con más de 30 años de experiencia en la fabricación de dulces, brindando a sus clientes productos de excelente calidad, priorizando en el cumplimiento de los requisitos legales vigentes, así como en la satisfacción de nuestros clientes; apoyados en un equipo humano altamente competente, tecnología actualizada, procesos estandarizados con mejora continua y efectividad, minimizando riesgos y contaminación asociados a estos, garantizando las condiciones de seguridad y salud en el trabajo , minimizando los impactos ambientales; siempre contando con el apoyo y compromiso de la alta dirección para generar valor integral en sus colaboradores, sus clientes y la compañía, logrando así una mayor competitividad en el mercado nacional e internacional. (Obleas Floridablanca, s.f.)

### **3.3 Ubicación de la empresa**

En la ciudad de Floridablanca, inicialmente Parroquia de San Juan Nepomuceno, nace en 1949 la fábrica de Obleas y Dulces Floridablanca, con un espíritu de progreso y desarrollo en el campo de la industria de alimentos.

Industria casera del arequipe, elaborado en pailas hechas por artesanos de la región Comunera, heredera de toda una tradición familiar, cuyas recetas, de los productos, pasaron de generación en generación. Obleas Floridablanca recoge la fina tradición santandereana en la elaboración del más apetitoso manjar, la oblea, exquisita golosina a base de productos naturales.

Son 60 años DE TODA UNA TRADICION EN SANTANDER, reconocidos a nivel nacional e internacional. XVII Trofeo Internacional de Alimentos y Bebidas Barcelona -España 1995, XX Trofeo de Oro de Alimentos y Bebidas Dusseldorf- Alemania 1997, Galardón Internacional Oro y Plata a la Calidad, México, 2000.

En el año 2007, siguiendo las Políticas de Calidad, con el respaldo del grupo familiar y el apoyo de del equipo de trabajo, Obleas Floridablanca obtiene la Certificación ISO 9001, Sistema de Gestión de Calidad, otorgada por el ICONTEC. Fue la primera empresa de dulces artesanales que se certificó.

En el mismo año, siempre con la idea de ofrecer a la distinguida clientela comodidad y calidad, se abrió las puertas de la hermosa sede de Arquitectura Colonial, y tres puntos de ventas en la ciudad de Bucaramanga, Centro Comercial la Florida, Centro Comercial Carrefour el Bosque, Centro Comercial San Andresito La Isla y Megamall, visita obligada de turistas nacionales como internacionales, OBLEAS FLORIDABLANCA, se hace partícipe y apoya el turismo de nuestra linda Región Santandereana.

Actualmente OBLEAS FLORIDABLANCA, siguiendo con la política de Desarrollo y Crecimiento Empresarial, teniendo en cuenta que cumplió exitosamente el proceso de estructuración para el desarrollo y operación de su red de franquicias, ofrece dos puntos de ventas; Barrancabermeja: Centro Comercial Iwaná y el otro en la Ciudad de Bogotá: Autopista Norte No. 232-35 Costado Occidental / C.C. Bima Local 1-007. Seguirá adelante, creciendo y apoyando la tradición Santandereana.

### **3.4 Misión**

OBLEAS FLORIDABLANCA SAS es una empresa santandereana dedicada a la elaboración y comercialización de obleas y dulces típicos, la cual ha preservado en el tiempo el sabor de una tradición mediante la satisfacción de sus clientes, avanzando continuamente en la calidad de sus productos, apoyándose en un recurso humano altamente competitivo y comprometido, y trabajando con responsabilidad social y ambiental.

### **3.5 Visión**

Hacia el año 2020 **Obleas Floridablanca SAS** seguirá siendo líder santandereano en la producción y comercialización de dulces típicos del departamento, logrando además, presencia de marca a nivel nacional a través de la apertura de nuevos canales de distribución, alcanzando un alto reconocimiento por el nivel de Calidad de sus productos.

### 3.6 Organigrama

La estructura organizacional de OBLEAS FLORIDABLANCA SAS es de tipo jerárquico, al igual que la autoridad dentro de la organización. Se exponen a continuación los cargos ocupados actualmente en la organización y su relación.

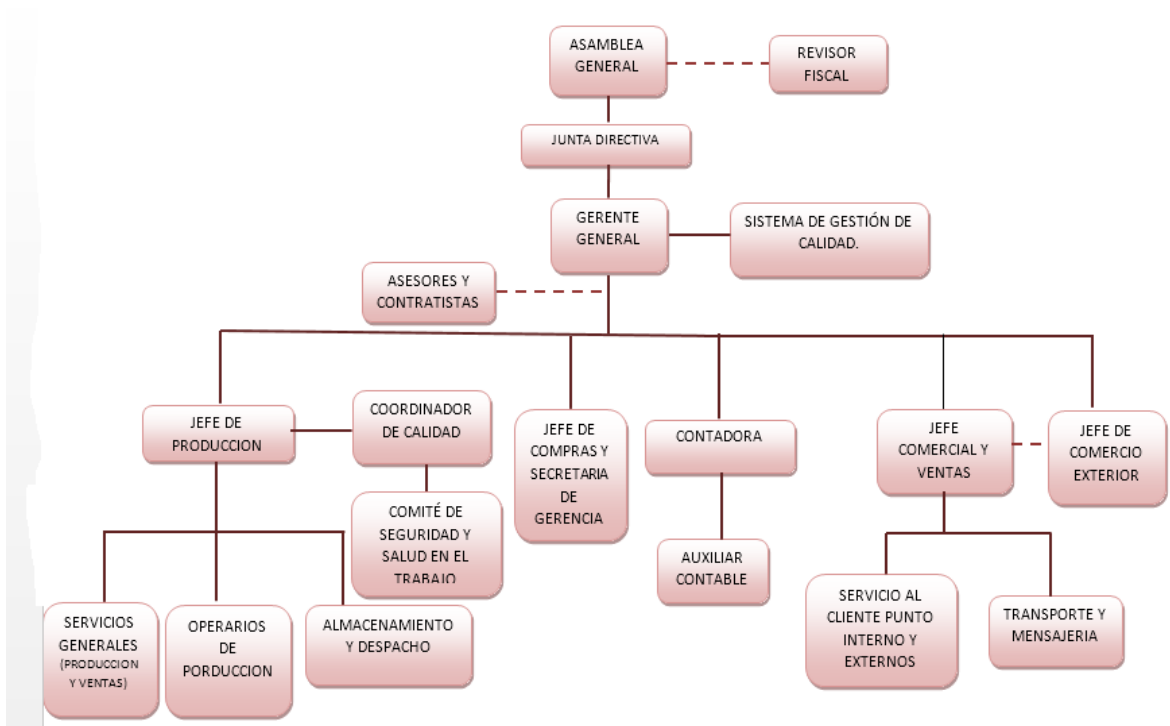


Figura 1. Organigrama Obleas Floridablanca SAS

### 3.7 Mapa de procesos

Dentro de la estructura organizacional de la empresa se encuentra el mapa de procesos donde son clasificadas las áreas de acuerdo a los procesos de la empresa, identificando los procesos estratégicos que pertenecen las áreas de gestión de calidad y gestión gerencial, a los procesos misionales las áreas enfocadas a cumplir el objeto social de la empresa en este caso producción, gestión comercial y ventas, el área de comercio exterior se encuentra inmerso dentro de gestión comercial y ventas haciéndolo solo un área de los procesos misionales ya que hace parte de la gestión de la cadena de suministro o abastecimiento, sin

embargo, el área está bajo el control de la gestión gerencial y gestión de calidad por lo cual es clasificada dentro de los procesos de apoyo a los cuales pertenece la gestión administrativa. Finalmente los procesos de apoyo corresponden a las áreas que no desarrollan procesos misionales pero que apoyan estos procesos como el área de compras, control de calidad, gestión humana y almacenamiento y despacho.

La siguiente figura muestra el mapa de procesos de Obleas Floridablanca S.A.S:

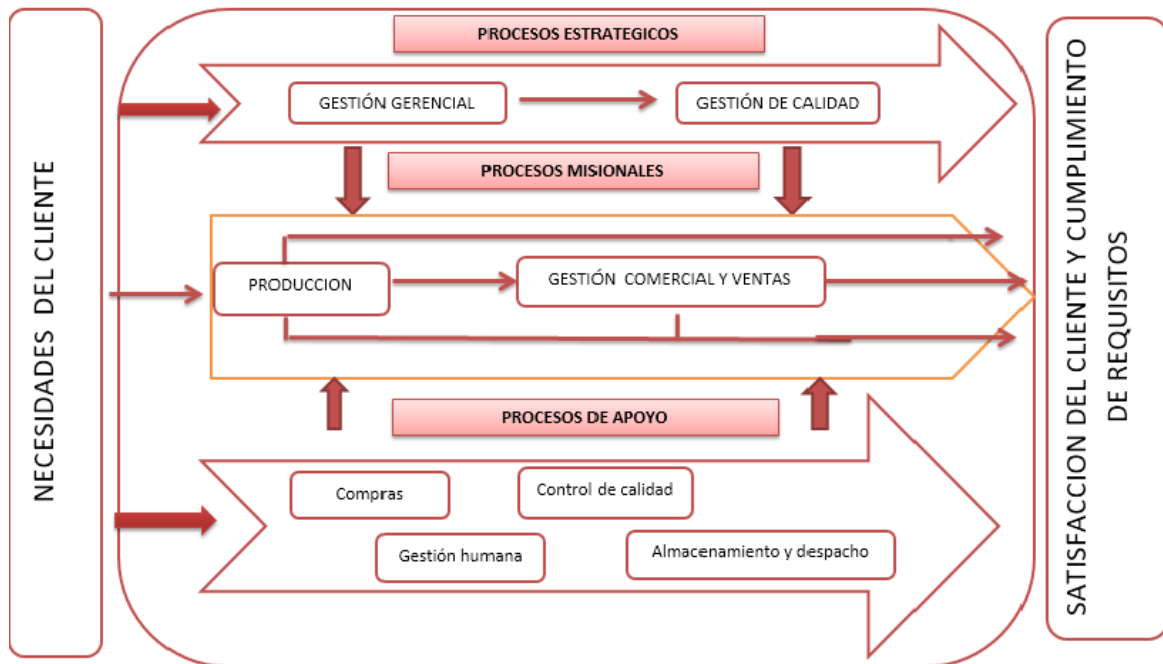


Figura 2. Mapa de procesos Obleas Floridablanca SAS.

### 3.8 Cargo y funciones

#### Cargo

Coordinadora de comercio exterior

**Funciones**

- Buscar oportunidades de negocio para la empresa a través de su gestión, bajo autorización de gerencia.

**Tarea:**

Con ayuda de Procolombia e indagando en la web, se canalizaron las empresas comercializadoras de productos típicos en el exterior, se les hizo contacto vía correo electrónico, se les envió muestras sin valor comercial, y algunas de estas interesadas, se les ha enviado cotizaciones y se está negociando.

- Abrir y validar nuevos mercados.

**Tareas:**

Adecuaciones del producto, para país como Estados Unidos Y Canadá según la entidad que regule el ingreso de alimentos ha dicho país.

Verificación de implementación de requisito Food defense para el ingreso a Estados Unidos.

Registro ante la FDA.

Adecuación de tablas nutricionales.

Revisión de etiquetado de productos

Determinar los valores nutricionales y valores diarios que deben redondear conforme a las normativas de cada país.

- Participar constantemente en macrorruedas y ferias internacionales, captando nuevos clientes.

**Tareas:**

Realizar una matriz de clientes, bajo esa matriz se le hace una trazabilidad a los clientes con los que se tuvieron contacto en la macrorrueda.

- Realizar y preparar cronograma de auditorías comerciales, por lo menos trimestralmente.

A su vez, recibir informes y realizar gestión de las auditorías realizadas por el Jefe de Franquicias en todos los puntos de venta.

#### **Tarea:**

Visitar los puntos de ventas, verificar el buen funcionamiento y estado del punto, generar informe de auditoría.

Realizar correctivos a partir de las observaciones o no conformidades generadas en las diferentes auditorías a Puntos de venta (Comercial y Calidad).

### **3.9 Portafolio De Productos**

#### **3.9.1 Dulce con leche para untar**



*Figura 3.* Dulce con leche para untar

Fuente: Tomado de [www.](http://www.)

El dulce de leche es elaborado a base de leche higienizada que es transportada por medio de tuberías de acero inoxidable que conservan las características organolépticas de la leche permitiendo así que este no varíe en su composición final, posteriormente se le adiciona azúcar

que da su dulzor, conservantes y preservantes que permiten aumentar la vida útil del producto, este producto es realizado en marmitas que nos permiten tener control en los puntos críticos del proceso como son la temperatura y tiempo, para así mantener un producto inocuo y de calidad manteniendo la tradición por sus características organolépticas.


	<b>FICHA TECNICA DE DULCE CON LECHE PARA UNTAR</b>	CODIGO: FT - 01	VERSION: 2
		F.A.:01/09/12	PAGINA 1 DE 1
<b>NOMBRE DEL PRODUCTO:</b>	<b>DULCE CON LECHE PARA UNTAR</b>		
<b>COMPOSICIÓN DEL PRODUCTO EN ORDEN DECRECIENTE:</b>	LECHE ENTERA, AZUCAR, ALMIDON MODIFICADO, ANTIESPUMANTE, CONSERVANTES (sorbato de potasio), NEUTRALIZANTE (bicarbonato de sodio), SABORIZANTES ARTIFICIAL (vainilla) Y ESTABILIZANTE (citrato de sodio)		
<b>PRESENTACIONES COMERCIALES:</b>	- VASO COPITA DE 2 ONZ (56 g) - VASO DE 8 ONZ (240 g) - BOLSA SACHE (115, 240, 320, 480 Y 600 g.) - VASO PLANO (310 g.) - VASO BOMBONERA (430 g.) - BOLSA SACHE (500 , 1000 Y 12500 g) - VASO (500 y 1000 g )		
<b>INFORMACION NUTRICIONAL</b>	Humedad: 22.5 % Proteína : 7.27 % Grasa: 3.16% Fibra: N.D Minerales :1.91 % Carbohidratos: 65.16 % Calorías :318.16 %		
<b>TIPO DE ENVASE Y/O EMPAQUE, MATERIAL DEL MISMO</b>	VASO EN POLIETILENO APTO PARA ALIMENTOS, FRASCO DE VIDRIO Y BOLSA TIPO SACHE.		
<b>CONDICIONES DE CONSERVACIÓN</b>	FAVOR CONSERVAR EN UN LUGAR LIMPIO, FRESCO Y SECO, UNA VEZ ABIERTO CONSUMIR EN EL MENOR TIEMPO POSIBLE.		
<b>CARACTERISTICAS CONFERIDAS POR EL PROCESO</b>	SE SOMETEN LOS INGREDIENTES A UN TRATAMIENTO TÉRMICO A PRESION ATMOSFERICA LO CUAL GENERA UNA REACCIÓN DE OSCURECIMIENTO QUE LE DA UN SABOR Y COLOR CARACTERÍSTICO. (REACCIÓN DE MAILLARD)		
<b>VIDA ÚTIL ESTIMADA</b>	90 DÍAS EN CONDICIONES DE CONSERVACION RECOMENDADAS COMO LO INDICA EL EMPAQUE DIA, MES, AÑO		
<b>PORCIÓN RECOMENDADA</b>	56 g		
<b>GRUPO POBLACIONAL</b>	POBLACION EN GENERAL (NO APTO PARA DIABETICOS )		
<b>FIRMA DE FICHA TECNICA</b>			
<b>Nombre:</b> _____	<b>Firma</b> _____		
Representante legal __ Jefe de Producción __			

Figura 4. Ficha técnica de dulce con leche para untar

### 3.9.10 Dulce De Leche en Pastilla

#### Dulce de Leche



*Figura 5.* Dulce De Leche en Pastilla

El dulce de leche en pastilla elaborado a base de leche higienizada que es transportada por medio de tuberías de acero inoxidable que conservan las características organolépticas de la leche permitiendo así que este no varíe en su composición final, posteriormente se le adiciona azúcar que da su dulzor, conservantes y preservantes que permiten aumentar la vida útil del producto, este producto es realizado en marmitas que nos permiten tener control en los puntos críticos del proceso como son la temperatura y tiempo, para así mantener un producto inocuo y de calidad manteniendo la tradición por sus características organolépticas, El dulce de leche en pastilla es elaborado bajo la base del dulce de leche para untar, solo que su proceso es un poco más largo debido a que este paso por una etapa de maduración, una vez estas pastillas toman la consistencia deseada son cubiertas con azúcar micropulverizadas


	<b>FICHA TECNICA DE DULCE CON LECHE EN PASTILLA</b>	CODIGO: FT -05	VERSION: 2
		F.A.:01/09/12	Página 1 de 1
<b>NOMBRE DEL PRODUCTO:</b>	<b>DUCLE CON LECHE EN PASTILLA</b>		
<b>COMPOSICIÓN DEL PRODUCTO EN ORDEN DECRECIENTE:</b>	LECHE ENTERA, AZUCAR, GLUCOSA, ALMIDON MODIFICADO, ANTIESPUMANTE, CONSERVANTES (sorbato de potasio), NEUTRALIZANTE (bicarbonato de sodio), SABORIZANTES ARTIFICIAL (vainilla) Y ESTABILIZANTE (citrato de sodio). ESPOLVOREADO CON AZUCAR PULVERIZADOS.		
<b>PRESENTACIONES COMERCIALES:</b>	POR 12 UNIDADES (288 g)		
	POR 8 UNIDADES (192 g)		
	UNIDAD (30 g)		
<b>INFORMACION NUTRICIONAL</b>	Humedad: 13.3 %		
	Proteína : 6.74 %		
	Grasa: 6.03 %		
	Fibra: N.D		
	Minerales :2.19 %		
	Carbohidratos: 71.74 %		
	Calorías :368.19 %		
<b>TIPO DE ENVASE Y/O EMPAQUE, MATERIAL DEL MISMO</b>	CAJA DE CARTON Y BOLSA DE POLIPROPILENO BIORENTADO APTA PARA ALIMENTOS		
<b>CONDICIONES DE CONSERVACIÓN</b>	CONSERVAR EN UN LUGAR LIMPIO, FRESCO Y SECO, EVITANDO CONTAMINACION Y UNA VEZ ABIERTO CONSUMIR EN EL MENOR TIEMPO		
<b>TIPO DE TRATAMIENTO</b>	PRODUCTO DE CONSISTENCIA PASTOSA, DE ALTO CONTENIDO ENERGETICO PRINCIPALMENTE DADO POR CARBOHIDRATOS DE RAPIDA ABSORCION.		
<b>VIDA ÚTIL ESTIMADA</b>	90 DIAS EN CONDICIONES DE CONSERVACION RECOMENDADAS COMO LO INDICA EL EMPAQUE DIA, MES, AÑO		
<b>PORCIÓN RECOMENDADA</b>	30 g		
<b>GRUPO POBLACIONAL</b>	POBLACION EN GENERAL (NO APTO PARA DIABETICOS )		
<b>FIRMA DE FICHA TECNICA</b>			
Nombre: _____ Firma _____			
Representante legal ___ Jefe de Producción ___			

Figura 6. Ficha técnica de dulce de leche en pastilla

### 3.9.11 Dulce De Café

#### Dulce de Café



*Figura 7. Dulce De Café*

El dulce de café se elabora al precalentar la leche, luego esta es trasladada calderas de cobre donde se procederá adicionar estabilizante, neutralizante, azúcar, almidón, una vez este proceso termina se homogeniza, dejándose reducir para luego adicionar saborizantes (Café), cuando este proceso finaliza se deja enfriar, procediendo al área de empaque.


	<b>FICHA TECNICA DULCE CON LECHE SABOR A CAFÉ Y CON COBERTURA SABOR A CHOCOLATE (DULCE CAFÉ)</b>	CODIGO: FT -10	VERSION: 2
		F.A.:01/09/12	Página 1 de 1
<b>NOMBRE DEL PRODUCTO:</b>	<b>DULCE CON LECHE SABOR A CAFÉ Y CON COBERTURA SABOR A CHOCOLATE ( DULCE DE CAFÉ )</b>		
<b>COMPOSICIÓN DEL PRODUCTO EN ORDEN DECRECIENTE:</b>	LECHE ENTERA, AZUCAR, GLUCOSA, ALMIDON MODIFICADO, SABOR NATURAL (cafe ), CONSERVANTES (sorbato de potasio), NEUTRALIZANTE (bicarbonato de sodio), SABORIZANTES ARTIFICIAL (esencia de café) Y ESTABILIZANTE (citrato de sodio).CUBIERTO CON COBERTURA SABOR A CHOCOLATE (chocubierta) QUE CONTIENE: AZUCAR, GRASA VEGETAL (palma), COCOA, EMULSIFICANTES (monoestearato de sorbitan y lecitina de soya) Y SABOR ARTIFICIAL (ETILVAINILLINA) CONTIENE SOYA (puede contener trazos de mani, nueces de arbol, ajonjolí y leche.). PEPA DE CAFE TOSTADA.		
<b>PRESENTACIONES COMERCIALES:</b>	POR 10 UNIDADES (240g)		
	POR 6 UNIDADES (144 g)		
	UNIDAD (24 g)		
<b>INFORMACION NUTRICIONAL</b>	Humedad: 8.6 %		
	Proteína : 8.53 %		
	Grasa: 6.23 %		
	Fibra: 1.11%		
	Minerales : 1.22 %		
	Carbohidratos: 74.31 %		
Calorías :387.43 %			
<b>TIPO DE ENVASE Y/O EMPAQUE, MATERIAL DEL MISMO</b>	CAJA DE CARTON Y BOLSA DE POLIPROPILENO APTO PARA ALIMENTOS		
<b>CONDICIONES DE CONSERVACIÓN</b>	FAVOR CONSERVAR EN UN LUGAR LIMPIO, FRESCO Y SECO, UNA VEZ ABIERTO CONSUMIR EN EL MENOR TIEMPO POSIBLE.		
<b>TIPO DE TRATAMIENTO</b>	PRODUCTO DE CONSISTENCIA SEMIBLANDA, DE ALTO CONTENIDO ENERGETICO PRINCIPALMENTE DADO POR CARBOHIDRATOS DE DE RAPIDA ABSORCION.		
<b>VIDA ÚTIL ESTIMADA</b>	90 DIAS EN CONDICIONES DE CONSERVACION RECOMENDADAS COMO LO INDICA EL EMPAQUE DIA, MES, AÑO		
<b>PORCIÓN RECOMENDADA</b>	24 g		
<b>GRUPO POBLACIONAL</b>	POBLACION EN GENERAL (NO APTO PARA DIABETICOS )		
<b>FIRMA DE FICHA TECNICA</b>			
<b>Nombre:</b> _____		<b>Firma</b> _____	
Representante legal __		Jefe de Producción __	

Figura 8. Ficha técnica de dulce de leche sabor a café y con cobertura sabor a chocolate

## 4. Marco Conceptual aduanero

### 4.1 Nuevo estatuto aduanero

El nuevo estatuto aduanero está contemplado en el DECRETO 390 DEL 7 DE MARZO DE 2016. Desde la promulgación, hay 180 días para reglamentación de la Dian y 24 meses para su adaptación total. (MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PÚBLICO , 2016)

Se incluyen 101 nuevos términos a la regulación aduanera. Algunos de los más significativos:

Análisis Integral: Inspección o revisión de la mercancía, tanto física como documental.

Aforo: Cambia por el término de inspección y se incluye también aforador en lugar de inspector.

Derechos e impuestos a la importación: En lugar de referirse a aranceles, IVA y otros impuestos.

Desaduanamiento (Tanto para importación como para exportación).

Declaración aduanera (Tanto para importación como para exportación).

Ya no se habla de modalidades de importación o de exportación sino de regímenes aduaneros.

Habrán cinco niveles para operar: importador de confianza, exportador de confianza, exportador autorizado, operador de confianza y Operador Económico Autorizado (OEA). Se prevé que la mayoría de las empresas se conviertan en usuarios de confianza (tanto importadores como exportadores), para lo que deberán demostrar la realización de 12 declaraciones semestrales en los últimos dos años.

Ya no será obligatorio para el empresario contratar un intermediario aduanero sino que lo puede hacer directamente y las declaraciones de aduana ya no las asumirán los agentes aduaneros sino directamente un funcionario designado por la empresa. Esto no significa el fin de las agencias de

aduana sino un reto en mejoramiento de sus servicios, adicional se hizo énfasis en que la mayoría de las empresas continuarán contratando el agente para facilidad en los procesos.

Cambios importantes en la gestión del riesgo. Los operadores de comercio exterior deberán calificarse como OEA's o como usuarios de confianza, ya que será en quienes recaiga la mayor vigilancia. Se utilizarán sistemas de seguridad GPS para vigilancia de carga, ya no los precintos que se conocen actualmente.

Los ALTEX y los UAP continuarán vigentes por un período de cuatro años a partir de Marzo de 2016. Se recibieron solicitudes de creación de estas figuras hasta el 21 de marzo pasado, pero ya no será posible acceder a esta figura. Solamente los que a la fecha tengan su aprobación vigente. Luego de estos cuatro años, estas empresas podrán constituirse como OEA.

Habrà modernización tecnológica, ya que todas las operaciones de comercio exterior deberán estar incluidas en Muisca o en un nuevo sistema que haga sus veces. Toda la documentación deberá ser digitalizada y manejada a través de dicho sistema.

#### **4.2 Régimen Cambiario**

Conforme a la Resolución 8 de 2000 de la Junta Directiva del Banco de la República, los residentes deberán canalizar a través del mercado cambiario las divisas por concepto de sus exportaciones. De igual manera, deberán canalizarse las devoluciones por concepto de exportaciones de bienes cuando el comprador extranjero rechace total o parcialmente la mercancía. (ProColombia, 2017)

Los exportadores de bienes deberán diligenciar la Declaración de Cambio por exportaciones de bienes (Formulario No. 2) en el momento de reintegrar las divisas, bien sea mediante su venta a los intermediarios del mercado cambiario o su consignación en las cuentas corrientes de compensación, utilizando el numeral cambiario que corresponda, de acuerdo con las instrucciones establecidas para el diligenciamiento de la misma.

a. Carta de crédito

- Entrega de documentos originales al banco

De acuerdo con las instrucciones y fechas de exportación establecidas en la carta de crédito, una vez realizada la exportación y obtenidos los documentos soportes de la misma, se deben presentar al IMC para obtener el respectivo pago.

b. Transferencia bancaria

- Diligenciamiento de la Declaración de Cambio N° 2

La Declaración de Cambio se solicita al banco en el que se recibe el pago, se diligencia, se firma y se realiza la venta de las divisas, de acuerdo a la tasa de cambio que se negocie, con el fin de realizar la respectiva consignación en pesos colombianos en la cuenta del exportador. Este proceso aplica tanto para el desarrollo de la carta de crédito como para transferencias bancarias

- Legalización de divisas

Solo en el caso de giros anticipados, de acuerdo al régimen cambiario, se tienen 120 días de plazo para realizar la exportación, a partir del reintegro de las divisas.

En este caso, una vez realizada la exportación, se debe diligenciar el formato y la carta remisoría de la empresa exportadora, informándole al IMC el número de DEX con el que se realizó dicha operación. (ProColombia, 2017)

## 5. Diseño del área de comercio exterior

### 5.1 Proceso de exportación:

Los productos que ingresan a Estados Unidos deben cumplir con lo siguiente:

- Requisitos de Seguridad Alimentaria – Inocuidad del producto
- Registro de instalaciones ante *Food And Drugs Administration* (FDA):

El registro ante FDA hace parte de la Ley FSMA y es obligatorio para todas las empresas que fabrican, procesan, empacan o almacenan alimentos o bebidas que serán consumidos en los Estados Unidos. Si una empresa no se encuentra registrada no podrá realizar la notificación previa a la exportación (Prior Notice) y por ende no le permitirán el acceso a los Estados Unidos.

- Buenas prácticas de manufactura



Figura 9. Buenas prácticas de manufactura

Establecen condiciones básicas y actividades necesarias para mantener un ambiente higiénico durante la producción, manipulación y provisión, con el fin de preparar alimentos inocuos para el consumo humano.

El Código de Regulaciones Federales de EE.UU., Título 21, Parte 110 (21 CFR 110) establece las disposiciones para la implementación de las buenas prácticas de manufactura (BPM) que incluye, las persona, los edificios e instalación, la producción y procesos de control y el almacenaje y distribución de los mismos.

- Sistema de Análisis de Peligros y de Puntos Críticos de Control – HACCP



*Figura 10.* Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP)

Permite identificar los peligros específicos (biológicos, químicos y físicos) y las medidas para su control con el fin de garantizar la inocuidad de los alimentos. Este instrumento sirve para evaluar los peligros y establecer sistemas de control que se centran en la prevención en lugar de basarse en el ensayo del producto final.

Actualmente, el Sistema de HACCP es obligatorio solo para productos hidrobiológicos y para jugos que se fabrican y comercializan en los EE.UU. Sin embargo, en Perú su aplicación es obligatoria para productos destinados al mercado nacional e internacional de acuerdo a la

“Norma Sanitaria para la aplicación del Sistema HACCP en la fabricación de Alimentos y Bebidas” según Resolución Ministerial N° 449- 2006/MINSA.

#### **4.2 Condiciones de acceso en EE.UU:**

- Verificación de implementación de requisitos Food Defense.
- Registro ante *Food And Drugs Administration* FDA
- Revisión de etiquetado de productos

La Ley de Modernización (FSMA) incorpora la implementación del Sistema de Análisis de Peligros y Controles Preventivos, basados en el riesgo, como requisito para las empresas que fabrican productos para consumo humano o animal y que exportan los productos a Estados Unidos.

### **6. Aportes**

- Obleas Floridablanca crea el departamento de comercio exterior en septiembre del 2016, donde el estudiante, como requisito de grado desempeña sus prácticas como coordinadora de comercio exterior, con el apoyo de Procolombia bajo el programa Mipyme exporta, durante este periodo la estudiante identificó los países metas para posicionar los productos de la empresa, creando de tal manera, el análisis potencial exportador de obleas Floridablanca, para llevar acabó este análisis se creó un flujograma, donde se explicó el alcance que aportará cada dependencia, en el proceso de exportación.

- El estudiante realizó el registro de producción nacional de su portafolio de exportación, partiendo de identificar las partidas arancelarias tanto del producto final como de los insumos para su elaboración, determinando, que el 90% de los insumos son de producción nacional.

- Se definieron los requisitos de buenas prácticas de manufactura, sistema HACCP, y requisitos FOOD DEFENSE necesarios para ingresar los productos al mercado de Estados Unidos, para dar alcance a la certificación HACCP la empresa realizó observaciones, acerca de las instalaciones físicas que se fueron adaptando a lo largo del proceso, dando así cumplimiento a la normatividad internacional.
- Se elaboró el manual *Food Defense* que establece la FDA con el fin de realizar los controles necesarios, y siguiendo la trazabilidad de los productos, con el fin de prever una contaminación.
- Se realiza el registro ante la FDA, registro obligatorio para las empresas de la industria alimenticia que deseen exportar alimentos en los Estados Unidos, obteniendo el acceso al formulario de notificación previa a la exportación (*Prior Notice*).
- Se realizó revisión de las etiquetas, de los productos, según los requisitos de la FDA y se identificó los estándares que deben cumplirse para ingresar al país, donde se estableció que para el 2018 la FDA exige una nueva tabla nutricional, y se trabajó sobre esta para no tener que realizar cambios en un futuro.
- Se identifica que el ingrediente principal para la elaboración de la leche no cumple con los requisitos de la FDA, puesto que esta entidad exige que la leche sea pasteurizada y OBLEAS FLORIDA BLANCA S.A.S elabora sus productos con leche higienizada, por ende se solicitó al departamento de producción elaborar una fórmula con leche pasteurizada para la elaboración de los dulces.
- El sistema de empaque debe funcionar como protección para el producto y como vender del mismo, por esto se realizó una adecuación de empaque optimizando espacios a la hora de realizar el embalaje en la caja master.

- Obleas Floridablanca al ser una empresa tradicional, despertó el interés de querer posicionar una franquicia, especialmente en los Santandereanos residentes en el exterior, creando una distorsión en el departamento de comercio exterior, por tal razón, al ser un departamento que se estaba creando la estudiante logró identificar los clientes potenciales, enfocando así los estudios de mercado y entablando conversaciones con ellos.

## **7. Conclusiones**

De esta práctica se puede concluir, que cada canal de venta es único y distinto a los demás, aun cuando se trate de un mismo producto, cada proceso tiene sus particularidades, sus inconvenientes, sus soluciones y su forma de manejarlo; de la misma manera, el aprendizaje personal y profesional que se adquirió con la practica permiten.

Se aplicaron los conocimientos vistos en la academia, donde se identificó la importancia de la distribución física internacional, determinando así la unitarización y cubicaje de los productos a exportar; de la misma manera, que se adquirió experiencia en el proceso de exportación, a través de la colaboración y apoyo de Procolombia, esta entidad fue de gran apoyo para la empresa y sobre todo para el crecimiento profesional en el momento de realizar la practica porque brindaron las mejores herramientas para formar al empresario como exportador, identificando el país potencial para exportar y los requisitos necesarios para ingresar a Estados Unidos, las adecuaciones que debían realizarse a los productos y a la empresa, para estos cambios que se realizaron, establecieron instructivos y manuales de uso para el departamento de comercio exterior, dejando una trazabilidad de todos los procesos que se han vendido realizando.

Se identificaron los mercados potenciales para exportar, se les hizo seguimiento y se entablo negociaciones, gracias al contacto que se realizó con los clientes se identificó que la mayoría de los países exigen que la leche sea pasteurizada, OBLEAS FLORIDABLANCA S.A.S, está realizando modificaciones a su fórmula, utilizando leche en polvo, pero se recomienda que adquieran una pasteurizadora, puesto que los costos de la leche en polvo son más elevados y no se reflejaría un aumento en la rentabilidad de este arequipe para exportación.

Gracias al estudio que se realizó sobre los requisitos que exige la FDA (*Food and drugs administration*) se conoció los aspectos pendientes para dar cumplimiento a la Resolución 2674 de 2013 y 21 CFR 117, en la cual se encuentran los requisitos de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM). Como requisito legal, el INVIMA se encarga de realizar la vigilancia de este aspecto, el estudiante logro que todas las empresas que exporten productos deben estar registrados, se realizó el registro y renovación para el año 2016. Entre octubre y diciembre de 2018 deben realizar nuevamente la renovación.

## **8. Recomendaciones**

- La FDA incluyó en su Ley FSMA la implementación del Sistema de Análisis de Riesgos y Controles Preventivos, las empresas tendrán hasta 3 años para realizar la implementación. Se recomienda implementar el Sistema HACCP y enseguida adaptarlo a los requisitos de esta regulación. Se anexa al presente informe manual de curso en Sistema de Análisis de Riesgos y Controles Preventivos elaborado por FSPCA.

### Bibliografía

- FDA (2007). [Internet] [Fecha de consulta 15 enero 2017] Obtenido de U.S FOOD&DRUGS:  
<https://www.fda.gov/aboutfda/transparency/basics/enespanol/ucm196467.htm>
- FAO (2009) Glosario de Agricultura Orgánica de la FAO[Internet] [Fecha de consulta 12 Marzo 2017] Obtenido de <https://boletinagrario.com/ap-6,organoleptico,963.html>
- IREKS GmbH. (2017). [Internet] [Fecha de Consulta 15 Febrero 2017] Obtenido de <http://www.ireks-iberica.com/concepto-haccp.htm>
- Ministerio de Hacienda y Credito Público . (07 de Marzo de 2016). *Andi.[Internet] [Fecha de consulta]* Disponible en:  
[www.andi.com.co/camarabpo/Normatividad%20Sector%202016/Decreto%20390%20del%207%20de%20marzo%20de%202016.pdf](http://www.andi.com.co/camarabpo/Normatividad%20Sector%202016/Decreto%20390%20del%207%20de%20marzo%20de%202016.pdf)
- Ministerio de Salud Y Proteccion Social (27 de 07 de 2017). Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/inocuidad-alimentos.aspx>
- Bastidas Solano, P.J (21 de 01 de 2008). *BPM en la Industria de Alimentos*. Obtenido de <http://pablojavierbastidas.blogspot.com.co/2008/01/bpm-en-la-industria-de-alimentos.html>
- ProColombia. (2017). *Guía de Actividades Departamento de Comercio exterior*. Bogotá.
- Salud Capital(30 de 08 de 1983). [Internet] [Fecha de consulta 23 de Abril 2017] Obtenido de <http://www.saludcapital.gov.co/sitios/VigilanciaSaludPublica/Protocolos%20de%20Vigilancia%20en%20Salud%20Publica/Leche%20Higienizada.pdf>