

**CREACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD PARA LA EMPRESA ANDINA DE
CONSERVAS LTDA**

**DAISSY ESPERANZA AYALA PASUY
IVÁN DARÍO ROSERO SANTANDER**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2009**

**CREACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD PARA LA EMPRESA ANDINA DE
CONSERVAS LTDA.**

**DAISSY ESPERANZA AYALA PASUY
IVÁN DARÍO ROSERO SANTANDER**

**Trabajo de Diplomado presentado como requisito parcial para optar al Título
de Administrador de Empresas**

**Asesor:
Esp. FRANK FAJARDO**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2009**

NOTA DE RESPONSABILIDAD

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

Artículo 1ro. Del acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966, emanado del honorable consejo directivo de la Universidad de Nariño.

Nota de aceptación

Asesor Delegado

Jurado Delegado

Jurado Delegado

San Juan de Pasto, Noviembre de 2009

RESUMEN

Andina de Conservas Ltda. es una empresa de carácter agroindustrial dedicada a la transformación de materia prima (fruta) en productos terminados como mermeladas, frutas en almíbar y bocadillos. En su proceso de producción se detecta un problema que es la falta de un mecanismo que permita el control óptimo de los procesos y la mejora de los mismos, por tanto se ha creado un manual de calidad, con el cual se pretende mejorar los procesos mostrando un nivel de calidad para los mismos, este manual de calidad se basa en la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2004.

Para la creación de este manual fue necesario utilizar fuentes de información como la observación, la que nos permitió conocer a fondo el proceso de producción, en especial el de producción de mermeladas que es la línea base de Andina de Conservas Ltda.

ABSTRACT

Andean of Preserves Ltda. it is a company of agroindustrial character dedicated to the matter transformation it prevails (fruit) in products finished as marmalades, fruits in syrup and sandwiches. In their production process a problem is detected that is therefore the lack of a mechanism that allows the good control of the processes and the improvement of the same ones, a manual of quality it has been created, with which seeks to improve the processes showing a level of quality for the same ones, this manual of quality is based on the Technical Norma of Quality ISO 9001:2004.

For the creation of this manual it was necessary to use sources of information like the observation, the one that allowed us to thoroughly know the production process, especially that of production of marmalades that is the line bases of Andean of Preserves Ltda.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	9
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.2 JUSTIFICACIÓN	10
2. OBJETIVOS	11
2.1 OBJETIVO GENERAL	11
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	11
3. PLAN DE TRABAJO	12
3.1 ACTIVIDADES	12
3.2 META	12
3.3 RESPONSABLES	12
3.4 CRONOGRAMA.....	12
4. DESARROLLO DEL PLAN DE TRABAJO	13
4.1 DEFINICIÓN DEL PLAN DE TRABAJO	13
4.2 IDENTIFICACIÓN DE FUENTES DE INFORMACIÓN	13
4.3 RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN.....	13
4.4 ANÁLISIS DE INFORMACIÓN.....	13
4.5 CONSTRUCCIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD.....	13
5. MANUAL DE CALIDAD.....	14
5.1 COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN.....	15
5.2 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	15
5.2.1 Reseña histórica.....	15

5.2.2 Descripción de la empresa	15
5.3 ALCANCE Y APLICACIÓN	16
5.4 EXCLUSIÓN	16
5.5 MISIÓN	16
5.6 VISIÓN	16
5.7 VALORES CORPORATIVOS	16
5.8 POLÍTICA DE CALIDAD	17
5.9 OBJETIVOS DE CALIDAD.....	17
5.10 PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS O REFERENCIA DE LOS MISMOS...	20
5.10.1 Acciones Preventivas, correctivas y producto no conforme:	20
5.10.2 Control de documentos y registros:.....	21
5.10.3 Auditoria	21
BIBLIOGRAFÍA	23
ANEXOS	24

INTRODUCCIÓN

Considerando que la empresa Andina de Conservas Ltda. Tiene el propósito de implementar un Sistema de Gestión de Calidad, con base en la Norma Técnica de Calidad ISO 9001, para mejorar de manera continúa la calidad de sus procesos, se ha elaborado un manual de calidad, en el cual se propone conocer los procesos de producción, determinarlos y volverlos eficientes, de tal forma que se disminuyan los defectos en el producto final, lo que nos conlleva a disminuir los costos de producción y a aumentar la satisfacción del cliente.

El Manual de Calidad será una guía para implementar calidad en los procesos productivos, a través del talento humano y el aprovechamiento de la maquinaria a disposición de la empresa.

Dicho Manual de Calidad será presentado como trabajo de grado para la aprobación del diplomado en alta gerencia.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Andina de conservas Ltda. presenta un problema en el proceso de producción y no cuenta con los mecanismos que permitan un óptimo control y la mejora de los productos

1.2 JUSTIFICACIÓN

Se ha elaborado un plan de trabajo con el fin dar a conocer las actividades que se llevarán a cabo por parte de los estudiantes para la creación del Manual de Calidad en la empresa ANDINA DE CONSERVAS LTDA.

En toda organización es importante evidenciar el sistema de gestión de calidad que se desarrolla al interior de la misma, esto es posible hacerlo a través del manual de calidad, en donde se muestre una descripción de la empresa, las políticas y objetivos de la misma, y hacer un especial énfasis en los procesos y procedimientos que se desarrollan al interior de la empresa.

Para Andina de Conservas Ltda., una empresa productora misionada en la transformación de frutas, en productos terminados como mermeladas, bocadillos, frutas en almíbar, entre otros, debe tener gran valor la creación el manual de calidad que evidencie la calidad que se tiene en los diferentes procedimientos para la obtención de los productos ofrecidos al consumidor, debido a que en ventas la línea pareto son las mermeladas se ha enfocado el manual de calidad en el proceso de producción de las anteriores.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Crear un manual de calidad para la empresa Andina de Conservas Ltda. Orientado a la mejora continua organizacional, priorizando el Proceso de Producción, tomando como base los lineamientos de la Norma Técnica de Calidad ISO 9001.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ Incentivar la mejora continua del Proceso de Producción
- ❖ Construir Plataforma estratégica para la calidad (Misión, Visión, Política de Calidad, Objetivos de Calidad)
- ❖ Identificar los Procesos de la Empresa
- ❖ Describir interacción de los Procesos (Mapa de Procesos)
- ❖ Descripción de Procedimientos

3. PLAN DE TRABAJO

3.1 ACTIVIDADES

Para la elaboración y desarrollo del manual de calidad se realizaran las siguientes actividades:

- ❖ Definición del plan de trabajo
- ❖ Identificación de las fuentes de la información
- ❖ Recopilación de la información
- ❖ Análisis de la información
- ❖ Construcción del Manual de Calidad

3.2 META

Elaboración del manual de calidad para la empresa Andina de Conservas Ltda. En base a las Normas Técnicas de Calidad ISO 9001:2004

3.3 RESPONSABLES

- ❖ 3Daissy Esperanza Ayala Pasuy
- ❖ Iván Darío Rosero Santander

3.4 CRONOGRAMA

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES					
ACTIVIDADES	SEMANAS				
	OCTUBRE				NOV.
	5-10	12-17	19-24	26-31	2-7
Definición del plan de trabajo					
Identificación de las fuentes de la información					
Recopilación de la información					
Análisis de la información					
Construcción del Manual de Calidad					

4. DESARROLLO DEL PLAN DE TRABAJO

Para el desarrollo del plan de trabajo fue necesario estar en contacto con la empresa Andina de Conservas Ltda. y con sus colaboradores, lo que facilitó la observación y análisis del proceso de producción que se desarrolla al interior de la misma, y posteriormente poderlo documentar en el manual de calidad.

4.1 DEFINICIÓN DEL PLAN DE TRABAJO

El plan de trabajo es realizado con el fin de dar a conocer las diferentes actividades que se desarrollarán para la creación del manual de calidad en la empresa Andina de Conservas Ltda. Esto se realiza con el fin mostrar la calidad que se desarrolla en el proceso de producción de mermeladas, para la satisfacción del cliente y como una guía para los miembros de la organización.

4.2 IDENTIFICACIÓN DE FUENTES DE INFORMACIÓN

Las fuentes de información que se han utilizado para realizar el presente manual son:

- ❖ Observación: mediante la asistencia de los estudiantes a la empresa, ha sido posible observar, analizar y documentar el proceso de producción de mermeladas.
- ❖ Documentos Previos: Andina de Conservas Ltda. Cuenta con manual de procesos, que ha facilitado el desarrollo del manual de calidad.
- ❖ Las normas NTC-ISO 9001: 2004

4.3 RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

La recopilación de información se ha realizado a través de observación y documentación previa perteneciente a la empresa.

4.4 ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

La información fue analizada de acuerdo a los requisitos de Normas NTC-ISO 9001: 2004

4.5 CONSTRUCCIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD

Una vez recopilada y analizada la información y teniendo en cuenta las normas técnicas de calidad procedemos a elaborar el manual en el área de producción en el área productivo

5. MANUAL DE CALIDAD
ANDINA DE CONSERVAS LTDA.
CONFORME A LA NORMA NTC-ISO 9001



VERSIÓN 01
PASTO, NOVIEMBRE 2009

5.1 COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN

La gerencia de Andina de Conservas Ltda. se compromete en la elaboración, documentación e implementación del sistema de gestión de calidad mediante las siguientes acciones:

- ❖ Definir una política de calidad acorde al proceso de producción.
- ❖ Establecer los objetivos de calidad y las metas para el proceso de producción.
- ❖ Ejecutar controles oportunos durante el proceso de producción.
- ❖ Fijar recursos que aseguren el buen funcionamiento del sistema de gestión de calidad.
- ❖ Comprometer al personal de producción con el establecimiento y buen funcionamiento del sistema de gestión de calidad.
- ❖ Establecer como prioridad la satisfacción del cliente.

5.2 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

5.2.1 Reseña histórica. La empresa Andina de Conservas nace de un proyecto universitario en el año 2003, en el cual participaron estudiantes de Administración de Empresas e Ingeniería Agronómica, Diana Camila Narváez, Ronald Tupáz, Oscar Rosero, Seidy Fuertes e Iván Darío Rosero.

La idea inicial de negocio fue la implementación de cultivos de Uchuva (uvilla), la cual desde ese entonces ha tenido mucho auge en el mercado internacional y en la región se dan las condiciones para el cultivo de esta. Por falta de recurso no fue posible implementar un cultivo con los parámetros básicos para obtener fruta de exportación, por lo cual se optó por la alternativa de procesamiento de la fruta ya existente en la región Nariñense.

El producto comenzó a comercializarse en autoservicios locales, y debido a la demanda de este se incrementaron las líneas de conservas de frutas.

5.2.2 Descripción de la empresa. Andina de Conservas Ltda. es una empresa de carácter agroindustrial que tiene como fin la elaboración de productos a base de frutas andinas promisorias del departamento de Nariño entre los cuales tenemos, mermelada de Lulo, Tomate de Árbol, Fresa, Mora, Piña y Uchuva, y frutas en almíbar como Fresas en almíbar, Uchuvas en almíbar, Chilacuan (papayuela) en almíbar y Tomate de Árbol en almíbar.

Los productos que elabora la empresa se identifican por la marca ANDES con lo que se quiere mostrar el origen y pureza de los productos, la etiqueta es altamente llamativa lo cual muestra la calidad del producto y además llevan una foto de sitios naturales de Nariño.

Aunque la empresa es joven en el mercado, se ha destacado por su cumplimiento, servicio y calidad en sus productos y procesos, además ha sido reconocida y respaldada con recursos del FONDO EMPRENDER, programa del Gobierno Nacional, y ahora, en comunión con productos San Juan y panela Delicia nos preparamos para expandir nuestras operaciones comerciales en el sur occidente del país, hemos unido esfuerzos para prestar a nuestros nuevos clientes un servicio eficiente, eficaz y oportuno, lo cual se vera reflejado en la logística y mercadeo de los productos que esta unión ponen a su consideración.

5.3 ALCANCE Y APLICACIÓN

Con base en las normas técnicas ISO 9001 empresa Andina de Conservas, el presente manual de calidad se enfocará en el área de producción, que comprende desde la recepción de materia prima e insumos, transformación de la misma y producto terminado.

5.4 EXCLUSIÓN

No se presenta ninguna exclusión de los literales presentados en las NORMAS NTC-ISO 9001: 2000

5.5 MISIÓN

La misión de Andina de Conservas Ltda. esta basada en la fabricación de productos que sean complemento de las comidas y sea acompañante en diferentes momentos de consumo.

La línea base son las mermeladas de frutas promisorias de la región andina tales como la uchuva, tomate de árbol y lulo, además de ofrecer los sabores tradicionales.

5.6 VISIÓN

Ser líderes en el desarrollo, producción y mercadeo de alimentos y bebidas a base de frutas en la región suroccidental de Colombia

5.7 VALORES CORPORATIVOS

LEALTAD: Es el comportamiento transparente y autentico que demostramos a través de la fidelidad, la honradez, el amor y el respeto a Andina de conservas, a nuestros compañeros de trabajo y a las tareas que realizamos.

RESPONSABILIDAD: Los colaboradores de la organización se comprometen a realizar todas las tareas con esmero, cuidado y discreción cumpliéndolas eficientemente desde el principio hasta el fin.

COMPROMISO: Cumplir con agrado, convicción y efectividad las tareas asignadas o adquiridas.

RESPECTO: Reconocer y aceptar las diferencias individuales. Buen trato a sí mismo, a los demás y a su entorno

5.8 POLÍTICA DE CALIDAD

La empresa Andina de Conservas Ltda. tiene como política planificar, ejecutar, evaluar y adaptarse a los cambios y necesidades del consumidor lo que conlleva a mejorar continuamente sus procesos de producción.

5.9 OBJETIVOS DE CALIDAD

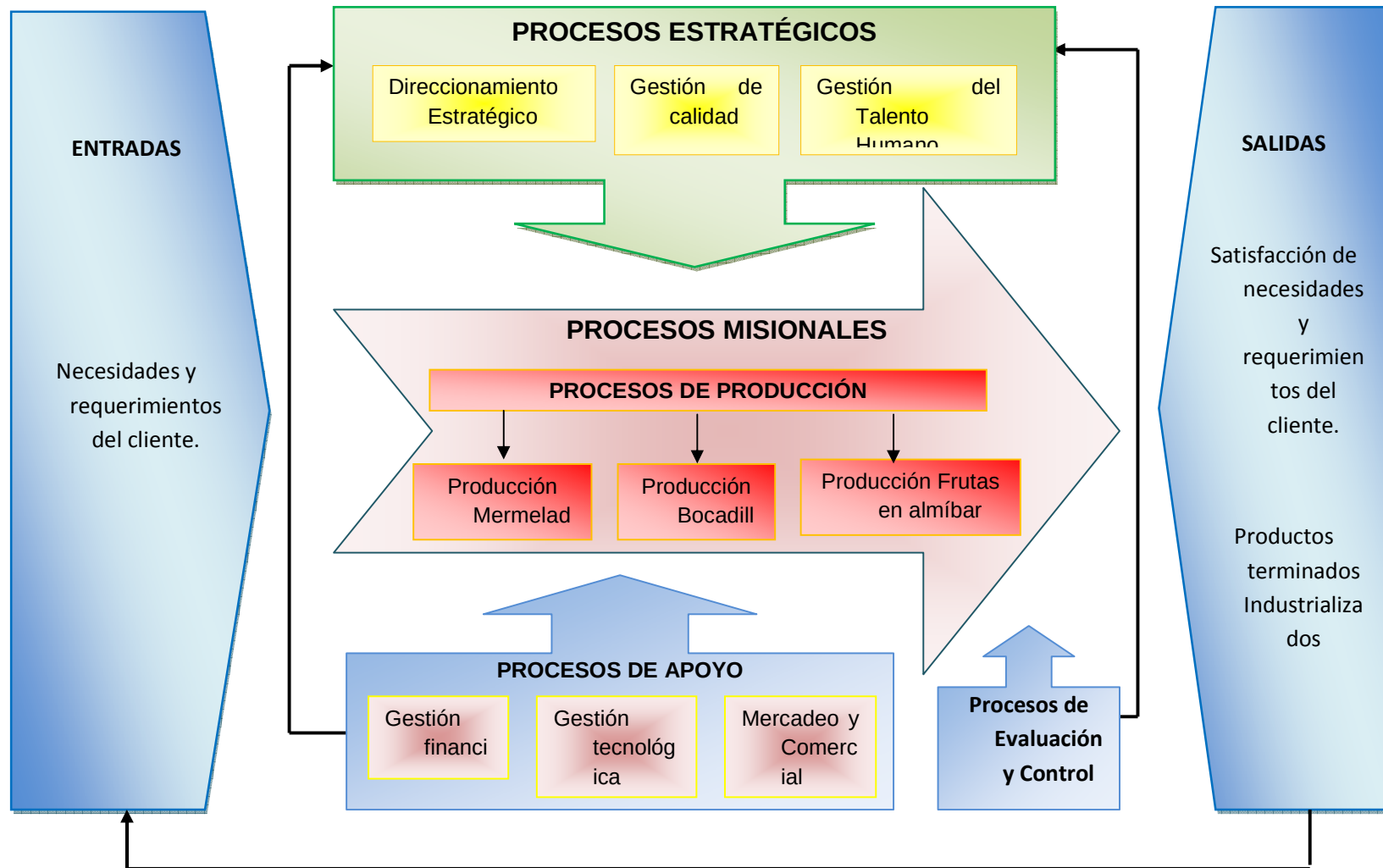
- ❖ Aumentar la satisfacción de los clientes y consumidores.
- ❖ Cumplir estándares nacionales e internacionales.
- ❖ Sostener la rentabilidad de la empresa.
- ❖ Asegurar la calidad de los productos, a través del desarrollo de personal identificado con la mejora continua de los procesos del Sistema de Gestión.

DESCRIPCIÓN E INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS

MAPA DE PROCESOS



MAPA DE PROCESOS



DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN

	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN
---	--

OBJETIVO:

Permitir a la Empresa, la producción de este producto, bajo el sistema de lotes continuos, teniendo en cuenta la fecha actual, para establecer la fecha de vencimiento. El almacenamiento y distribución se realizara a través de l sistema PEPS (Primeros en Entrar, Primeros en Salir), debido a la naturaleza perecedera del producto.

ALCANCE:

Personal del Área Operativa.

RESPONSABLES:

Jefe de Producción.

ENTRADAS:

Recepción de la materia prima.

ACTIVIDADES DEL PROCESO:

- ✓ Recepción de la fruta, analizando la calidad de la misma.
- ✓ Limpieza:
Lavado por inmersión.
Desinfección del producto para eliminar la carga microbiana que viene con la fruta.
- ✓ Selección de la fruta, teniendo en cuenta el peso, tamaño forma, color y madurez.
- ✓ Pelado de forma manual, es la remoción de la corteza o cubierta externa.
- ✓ Escalado, es un tratamiento térmico que se aplica con el objetivo de ablandar tejidos y disminuir la contaminación.

- ✓ Despulpado y cocción, es la preparación de la pulpa, a través de la despulpadora, obteniendo finalmente un producto libre de semillas y cáscaras, lista para su cocción.
- ✓ Envasado, se lo realiza a una temperatura no inferior a los 80°C para que el gel adquiera la consistencia adecuada.
- ✓ Enfriamiento, se lo realiza con el objetivo de que el producto final no se dañe.
- ✓ Etiquetado, cuidadosamente se colocan etiquetas blancas adhesivas que contienen la información de lote de producción, fecha de vencimiento, etc.
- ✓ Almacenamiento, se empacan en cajas de cartón con capacidad para cuatro de estas bolsas de 5 kilos para luego sellarse con cinta adhesiva.

SALIDAS:

Producto terminado.

CLIENTE:

Interno: Operarios

Externo: Todas las dependencias.

5.10 PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS O REFERENCIA DE LOS MISMOS

5.10.1 Acciones Preventivas, correctivas y producto no conforme:

Objetivo:

Definir acciones correctivas o preventivas que eliminen las causas de las no conformidades o de los productos no conformes.

Actividades:

- ❖ Identificar el problema o la no conformidad real o potencial o el producto no conforme
- ❖ Ejecutar corrección: tomamos acciones de corrección o prevención
- ❖ Identificar causas del problema en el proceso de producción
- ❖ Definir y ejecutar las acciones preventivas o correctivas
- ❖ Revisar la eficacia de las acciones preventivas o correctivas y el cumplimiento de los productos sobre el cual se hizo el hallazgo
- ❖ Cerrar la acción preventiva y correctiva

Entradas: Problemas potenciales o reales y la no conformidad del producto (Información)

Salidas: Mejoramiento continuo del proceso de producción

Proveedores: Personal de producción

Consumidores de los productos, personal de producción

5.10.2 Control de documentos y registros:

Objetivo:

Controlar los documentos y registros del sistema de gestión de calidad

Actividades:

- ❖ Crear, modificar o eliminar documentos o registros para el sistema de gestión de calidad
- ❖ Informar la novedades al responsable del control y registro de control de documentos
- ❖ Actualización de la matriz y aprobación del uso de los documentos y registros vigentes

Condiciones

- ❖ Si es creación se implementara los documentos y registros
- ❖ Si es eliminación o modificación, se eliminaran las copias no vigentes y se comunica y autoriza el uso de las modificaciones

Entradas: Documentos y registros que se han manejado

Salidas: Documentos y registros creados y/o actualizados

Clientes: personal relacionado con los procesos de producción

Proveedores: personal relacionado con los procesos de producción

5.10.3 Auditoria

Objetivo:

Evaluar el cumplimiento de los requisitos de la norma de calidad ISO 9001

Actividades:

- ✓ Programar auditoria
- ✓ Planear la auditoria
- ✓ Hacer la apertura de la auditoria
- ✓ Ejecutar la auditoria
- ✓ Cierre de la auditoria, sustentación del informe y presentación
- ✓ Hacer seguimiento del proceso de auditoria

Entradas: Documentos y registros sobre procesos de producción

Salidas: Informe de auditoria

Clientes: la alta dirección y el líder del área de producción

Proveedores: Líder del área de producción

BIBLIOGRAFÍA

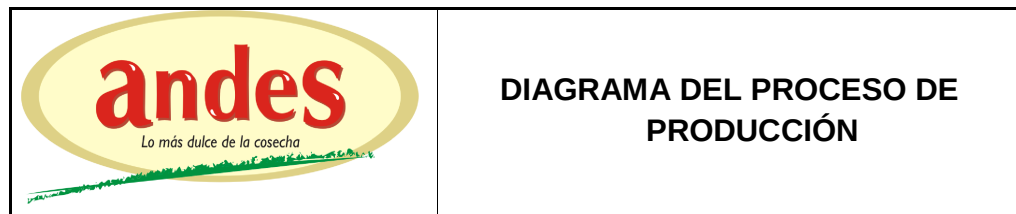
ICONTEC. NORMAS TÉCNICAS ISO 9001: 2004.

MANUAL DE PROCESOS ANDINA DE CONSERVAS LTDA.

MANUAL DE FUNCIONES ANDINA DE CONSERVAS LTDA.

ANEXOS

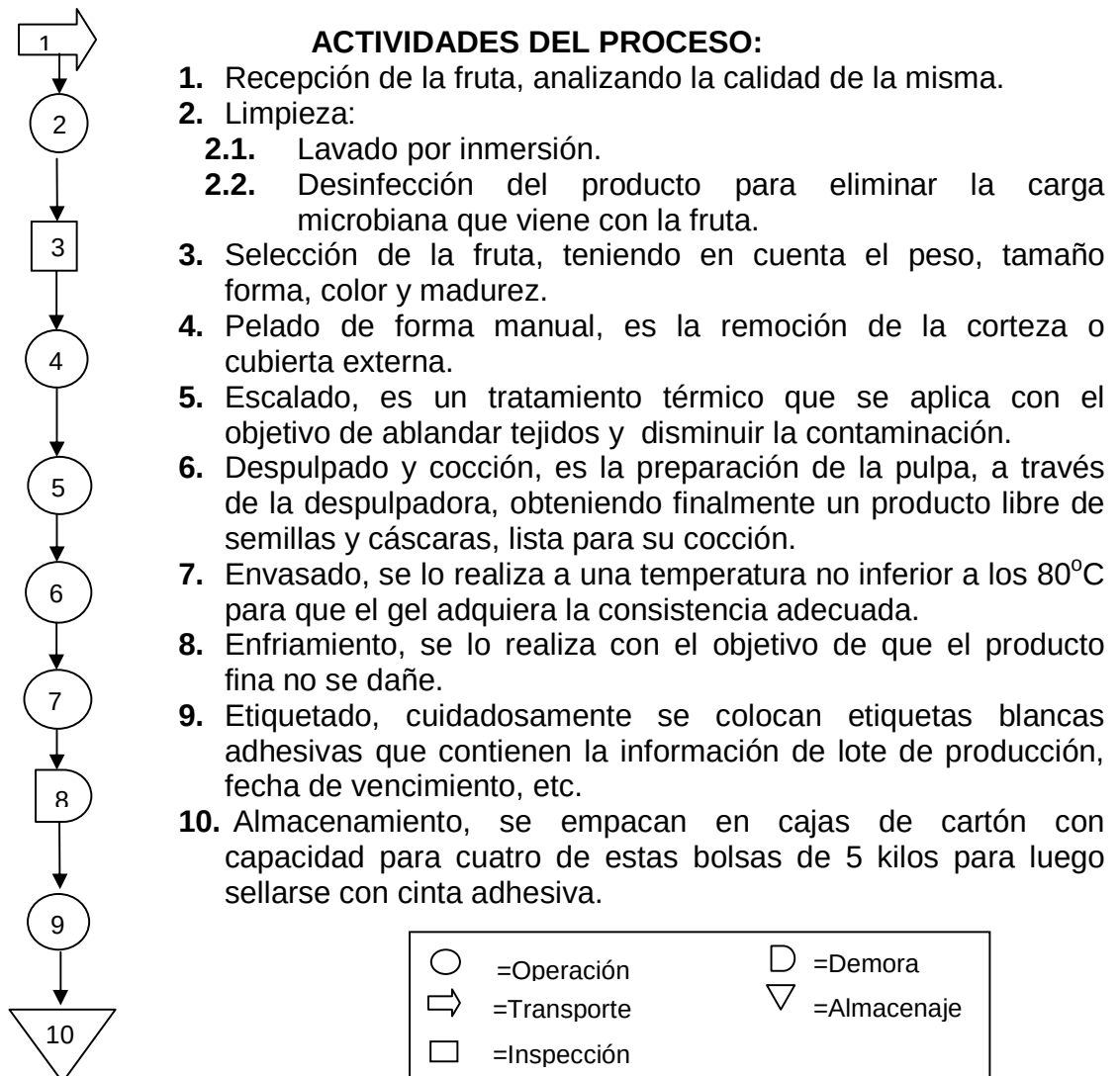
Anexo A. Diagrama del proceso de producción



INICIO: Recepción de la fruta, analizando la calidad de la misma.

FIN: Almacenamiento del Producto.

RESPONSABLES: Jefe de Producción, Operarios.



Anexo B. Flujograma del proceso de producción



Anexo C. Ficha técnica del proceso de producción

	FICHA TÉCNICA DE ANDINA DE CONSERVAS LTDA. PROCESO: PROCESO DE PRODUCCIÓN	Código: VV - 01
		Página: 1 de 1
		Versión: 1
		Vigente a partir de: 01/11/2009

NOMBRE DEL PROCESO	Proceso de producción		
CLIENTES	Familias estrato 3, 4		
PROCESO	Operativo	Proceso de transformación	Elaboración de mermeladas
RESPONSABLE DEL PROCESO	Jefe de producción		
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	Recepción de materia prima, selección de la misma, lavado, escaldado, despulpado, cocción, adición de insumos, envasado, etiquetado		
NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES	El cliente espera recibir un producto que satisfaga su necesidad de complementar sus comidas.		
REQUISITOS LEGALES	Registro sanitario INVIMA, concepto sanitario, carné de manipulación de alimentos.		
REQUISITOS TÉCNICOS	Tabla nutricional, rotulado etiqueta, peso neto frasco de vidrio 310 gramos, peso neto doy pack 200 gramos		
REQUISITOS DE OPORTUNIDAD	REQUISITOS DE TIEMPO: producción depende de las cantidades de productos a producir, tiempo de vida útil del producto 18 meses		
	SITIO DE ENTREGA: localmente se entrega en los puntos de venta donde se comercializa el producto en un tiempo de 24 horas		
RESPONSABLE DE LA APROBACIÓN DEL PROCESO	Jefe de producción		
VIGENCIA ESPERADA DEL PROCESO	Continuo		

DATOS DE ELABORACIÓN			
	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:	Estudiante asesor	Docente asesor	Líder Proceso: Diana Camila Narváez
NOMBRE:	Daissy Ayala – Iván Rosero	Frank Fajardo R.	
FIRMA:			
FECHA:	01/11/2009		

