

DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD PARA LA SECCIÓN DE FRÍOS
EN ALMACENES ALKOSTO S.A.

LEONARDO ENRIQUE CEBALLOS URUEÑA
ADRIANA MARCELA FONSECA SUESCÚN

UNIVERSIDAD LIBRE DE COLOMBIA
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
BOGOTÁ, D.C.
2.001

DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD PARA LA SECCIÓN DE FRÍOS
EN ALMACENES ALKOSTO S.A.

LEONARDO ENRIQUE CEBALLOS URUEÑA
ADRIANA MARCELA FONSECA SUESCÚN

Trabajo de grado para optar al título de
Ingeniero Industrial

Director
FERNANDO GONZÁLEZ
Ingeniero Metalúrgico

UNIVERSIDAD LIBRE DE COLOMBIA
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
BOGOTÁ, D.C.
2.001

Nota de aceptación

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Bogotá, D.C.

A mis padres,
Luis Hernando y
Gloria Eddy
a mi hermano
Mauricio, a mi Familia
y a Leonardo por su
gran apoyo,
motivación y
colaboración.

Adriana Marcela.

A mis padres,
Gilberto y
Jenny Amparo,
a mi Familia y
a la Familia
Fonseca Suescún
por su incondicional
apoyo y constante
motivación.
Sin ellos este logro en
mi vida no hubiera
sido posible

Leonardo Enrique.

AGRADECIMIENTOS

Los autores expresan sus agradecimientos a:

- Almacenes ALKOSTO S.A. por permitirnos realizar este trabajo.
- Astrid Otálora Riaño, Ingeniera de Alimentos, Jefe de Control de Calidad, de almacenes ALKOSTO S.A. por su constante apoyo, orientación y motivación.
- María Lucía Pabón Pabón Jefe del Departamento de Desarrollo Humano, de almacenes ALKOSTO S.A. por facilitarnos el acceso a todas las dependencias del almacén, la información, las inducciones y los carnets.
- Las personas que intervienen en la sección de FRÍOS de almacenes ALKOSTO S.A. por su importante y constante colaboración.
- Fernando González, Ingeniero Metalúrgico, director de la investigación, por su orientación.
- Todas las personas que colaboraron de una u otra forma con la realización de este trabajo.

TABLA DE CONTENIDO

	pág
INTRODUCCIÓN	
DESCRIPCIÓN	17
PROBLEMA	18
VARIABLES DEL PROBLEMA	20
FORMULACIÓN	20
HIPÓTESIS	21
OBJETIVOS	22
OBJETIVO GENERAL	22
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	22
JUSTIFICACIÓN	25
IMPACTO ESPERADO	26
ALCANCE	27
LÍMITES	29
LOCALIZACIÓN	30
MACRO LOCALIZACIÓN	30
MICRO LOCALIZACIÓN	30
MARCOS DE REFERENCIA	31

ANTECEDENTES	31
MARCO TEÓRICO	33
MARCO CONCEPTUAL	42
MARCO METODOLÓGICO	51
MARCO LEGAL O NORMATIVO	52
MARCO LEGAL INTERNO	52
MARCO LEGAL EXTERNO	53
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	55
RECURSOS HUMANOS	55
RECURSOS INSTITUCIONALES	56
DIAGNOSTICO	57
PROCEDIMIENTO	66
CONCLUSIONES	77
RECOMENDACIONES	80
BIBLIOGRAFÍA	84

ANEXOS

DIAGRAMAS

LISTA DE ANEXOS

	Pág
Anexo1. Organigrama	88
Anexo2. RP-E: Recepción de proveedores externos	89
Anexo3. EPS-F: Evaluación del personal sección fríos	90
Anexo4. HV-E: Hoja de vida de equipos	91
Anexo5. CME: Control de mantenimiento de equipos de almacén y bodega	92
Anexo6. ELD: Evaluación programa limpieza y desinfección	93
Anexo7. EPCP: Evaluación programa de control de plagas	94
Anexo8. PR: Programa de reciclaje	95
Anexo9. PLD: Programación programa limpieza y desinfección	96
Anexo10. DCA: Devoluciones clientes alimentos	97
Anexo11. CDT: Control diario de temperaturas	98
Anexo12. SMP: Sugerido de mercancía por proveedor	99
Anexo 13. FTPA: Fechas de tolerancia para alimentos perecederos	100
Anexo14. EPC: Evaluación de proveedores para codificación	101
Anexo15. CAC: Cronograma anual de capacitación	102
Anexo16. Procedimientos Sección Fríos.	103

Anexo17. MFDCS-F: Manual de funciones director comercial	106
Anexo18. MFJCC: Manual de funciones jefe control de calidad	109
Anexo19. MFCS-F: Manual de funciones coordinador de línea	112
Anexo20. MFAS-F: Manual de funciones auxiliar de línea	114
Anexo21. MFRS-F: Manual de funciones recibidor sección fríos	116
Anexo22. MPDCS-F: Manual de procedimientos director comercial	117
Anexo23. MPJCC: Manual de procedimientos jefe control de calidad	123
Anexo24. MPCS-F: Manual de procedimiento coordinador de línea	131
Anexo25. MPAS-F: Manual de procedimientos auxiliar de línea	142
Anexo26. MPRS-F: Manual de procedimientos recibidor sección fríos	149
Anexo27. MCS-F: Manual de calidad sección fríos	153
Anexo28. ENVV: Procedimiento evacuación de neveras y cavas punto de venta en caso que existan variaciones de temperatura	216
Anexo29. FA: Formato de no conformidades	217
Anexo30. CCD: Control cambio en documentos	218
Anexo31. SAC: Seguimiento acciones correctivas	219
Anexo32. Formato recolección de información	220
Anexo33. Manual de higiene para operaciones de DIVERSEYLEVER, propuestos por nuevo proveedor de jabones y desinfectantes	225
Anexo34. Procedimiento Control de Documentos y Datos.	249
Anexo35. Procedimiento Control de los Registros.	253

Anexo36. Procedimiento Control de Producto No Conforme.	257
Anexo37. Procedimiento Auditoría Interna.	261
Anexo38. Procedimiento Acción Correctiva y Preventiva.	265
Anexo39. Norma Fundamental.	269

LISTA DE DIAGRAMAS

	Pág
Diagrama1. PS-FA: Procedimiento sección fríos actual	274
Diagrama2. PS-FP: Procedimiento sección fríos propuesto	284
Diagrama3. PS-FDM: Procedimiento sección fríos devolución de mercancía a proveedores	294
Diagrama4. PS-FRM: Procedimiento sección fríos recibo de mercancía por peso y por unidad de embalaje	295