



## “DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE CALIDAD PARA UNA EMPRESA AGROALIMENTARIA DE LA SÉPTIMA REGIÓN”

**LUIS FELIPE ORELLANA RETAMAL**  
**INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL**

### **RESUMEN**

En los últimos años el ambiente de la industria alimentaria ha experimentado cambios importantes que han hecho que éstas se preocupen de tres aspectos que están estrechamente ligados: **salubridad**, **inocuidad** y **calidad**. Las empresas líderes de alimentos en el mundo han aprendido a desarrollar y aplicar, eficaz y eficientemente, dichos aspectos a sus procesos y productos. En este trabajo se genera una propuesta de sistema de gestión de calidad, más específicamente un Sistema Integrado de Calidad (IQS) para la industria alimentaria, el cual desarrolla, implementa y mejora los tres criterios ya mencionados. A través de un proceso estructurado en diferentes etapas, se alcanzan todos los requerimientos del sistema: se audita la situación actual de la empresa respecto al cumplimiento del *programa de prerrequisitos* (PPR), se verifica y revalida el *programa de inocuidad* HACCP, se define la arquitectura del sistema de gestión, mediante documentos, personal responsable e indicadores que evaluarán el desempeño del sistema en busca de la mejora continua. Como complemento se desarrolla un plan de aseguramiento de la calidad, que corrija las no conformidades que no se pueden solucionar con la documentación del sistema. Se analizaron los programas (PPR, HACCP) de la empresa obteniendo resultados concluyentes; se determinó que la planta presenta falencias en aspectos tales como trazabilidad, infraestructura y capacitación; y que el punto clave del proceso productivo, y que afecta directamente la calidad del producto, es el control de calidad en la recepción de materias primas. Por último, se proponen recomendaciones y mejoras que derivan del estudio.

**PALABRAS CLAVE:** Sistema Integrado de Calidad, Inocuidad, Salubridad.

## ABSTRACT

In recent years the food industry environment has undergone major changes that have made them worry about three aspects which are closely linked: **healthiness**, **innocuousness** and **quality**. Leading food companies in the world have learned to develop and implement effectively and efficiently, these aspects of their processes and products. This paper develops a proposal for a quality management system, more specifically an Integrated Quality System (IQS) for the food industry, which develops, implements and improves the three criteria mentioned above. Through a structured process at different stages, all requirements are met the system: an audit of the company's current situation regarding the fulfillment of program prerequisites (PPR), is verified and validates the HACCP food safety program, defines the management system architecture, through documents, personal responsibility and indicators that evaluate the performance of the system for continuous improvement. Complementing develops a plan for quality assurance, to correct the nonconformities cannot be solved with system documentation. The programs (PPR, HACCP) of the company were analyzed giving conclusive results; it was determined that the plant shows weaknesses in areas such as traceability, infrastructure and training, and that the key point of the production process, which directly affects product quality, is quality control in receipt of raw materials. Finally, recommendations are proposed resulting from the study.

KEYWORDS: Integrated Quality System, Innocuousness, PDCA, Quality.



