

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión: 13</b>
	<b>MA-GC-01</b>	<b>Página: 1 de 10</b>

## **1. INTRODUCCIÓN**

La FÁBRICA DE LICORES DEL TOLIMA, consciente de la necesidad de mejorar su capacidad y desempeño para participar en un ambiente cada vez más competitivo y lograr así sus objetivos de productividad, crecimiento, ampliación de mercados, mejoramiento y sostenibilidad de la Entidad, así como la generación de excedentes y rentas para el Departamento del Tolima, tomó en el año 2007 la decisión de implementar un Sistema de Gestión de Calidad bajo los estándares de la Norma ISO 9001:2000. Durante el año 2009 se hace la actualización de la Norma ISO 9001 a la versión 2008 y para el año 2017 se inicia la implementación de la versión 2017.

Esta decisión fue el primer paso en la consolidación de otros modelos de gestión requeridos para las empresas del sector público, como el Modelo Estándar de Control Interno (Ley 87 de 1993, Ley 489 de 1998 y sus decretos reglamentarios) y GP 1000:2004 (Ley 872 de 2003 y sus decretos reglamentarios), los cuales requerían la previa estandarización de todos los procesos de la Entidad, así como la evidencia de un mayor control y del mejoramiento continuo de los mismos.

Por esta razón, con posterioridad a la obtención de la certificación ISO 9001:2000 otorgada en noviembre de 2007 por ICONTEC, se asumió el reto de integrar al Sistema de Gestión de Calidad los requisitos contemplados en los estándares GP 1000:2009 y MECI 1000:2005, y consolidar así un Sistema Integrado de Gestión que permitiera incrementar la eficiencia, eficacia y efectividad de todos los procesos de la Fábrica, así como un desempeño consistente de la misma respecto a lo planteado en su direccionamiento estratégico y en los planes de desarrollo y de acción definidos para la Entidad, sin perder de vista la satisfacción de los clientes y las demás partes interesadas como objetivo fundamental.

De ahí la importancia del Manual de Calidad, como documento que describe de manera general el Sistema Integrado de Gestión, su alcance, sus exclusiones y la forma como se han organizado los procesos bajo un enfoque sistémico, con la clara definición de las responsabilidades de todas las áreas para el cumplimiento de los objetivos previstos para la Fábrica.

Se espera que su contenido proporcione la información requerida para que Clientes, Proveedores, Funcionarios, Entes de control y demás partes interesadas en el éxito de la Fábrica de Licores del Tolima, comprendan porqué a partir de esta época la Gestión Integral se ha convertido en una prioridad inaplazable para la Entidad.

## **2. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN**

### **2.1. DATOS GENERALES**

**Razón social:** FÁBRICA DE LICORES DEL TOLIMA

**Nit:** 890704763-2

**Localización:** Cra. 2ª Sur Calle 24 Barrio El Arado

### **2.2. RESEÑA HISTÓRICA**

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión: 13</b>
	<b>MA-GC-01</b>	<b>Página: 2 de 10</b>

La historia del aguardiente en el mundo es muy antigua. En el sentido estricto, el aguardiente es la primera etapa en la destilación de cualquier alcohol. Este proceso era ya conocido en Oriente hace muchos años. Del Árabe provienen palabras como alambique y alcohol, parte del lenguaje usado en la destilación del licor.

En el Tolima se continuaba con los “sacatines” o “alambiques”, estado que subsistió hasta 1928, en que el gobernador de entonces, doctor Félix María Reina Rengifo, con base en la Ley 8 de 1909 declaró terminados todos los contratos de concesión, asumiendo el departamento la fabricación y el expendio en forma directa. El señor Giovanni Italiano, en forma rudimentaria se encargó de la fabricación de licores y cumplió con la labor hasta finales de 1932.

En 1933 Heriberto Amador, gobernador del departamento del Tolima, organizó la renta de licores. Contactó a un hombre de origen cundinamarqués llamado Carlos E. Castro Acero, que poseía la mejor información en cuanto a la técnica en la fabricación de maquinaria para la destilería, a la vez de comprobada experiencia en la fabricación de aguardiente, quien inició la producción.

Hasta 1945, el tridestilado que era el nombre del aguardiente se hizo famoso así como el Anís Tolima, hasta el punto de ganar trofeos en exposiciones nacionales. También hubo producción de vinos como el Jerez, el Espumoso y la Champaña Rubial.

El 20 de agosto de 1948 fecha del incendio de la antigua y vieja fábrica, el señor Carlos E. Castro Acero fue llamado nuevamente a producir aguardiente, en general fue el encargado de la reconstrucción de la Fábrica, hasta 1963.

A mediados de 1971, la producción del aguardiente ya con el nombre de Tapa Roja, estuvo a cargo del ingeniero Carlos E. Castro Escobar, ibaguereño graduado en Chile, hijo de Carlos E. Castro Acero.

En 1967 y 1970 hubo producción de mistelas y cremas en diferentes sabores.

En 1971, el gobernador abrió licitación para la producción del aguardiente Tapa Roja, este contrato fue adjudicado al ingeniero químico, Jorge Mejía Isaza quien tenía experiencia en licores en el Huila y Caldas.

Mediante la Ordenanza No. 08 de 1979 creó el ente jurídico “Fábrica de Licores del Tolima”, como entidad descentralizada. Se dispuso, además, la supresión de los antiguos estancos o expendios oficiales en cada uno de los municipios.

El 09 de junio de 1984 siendo gobernador Armando Devia Moncaleano, se inauguró una moderna Planta de Envasadora Automática, con una capacidad de producción de 120 botellas por minuto. Durante la administración de Eduardo Alzate García y la Gerencia de Orlando

Infante Martínez se inauguró en marzo 15 de 1985 la Planta de Destilería y Fermentación de alcohol etílico extrafino, la más moderna de Colombia. Esta planta tuvo un valor de \$400.000.000,

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión: 13</b>
	<b>MA-GC-01</b>	<b>Página: 3 de 10</b>

con una capacidad de 20.000 litros diarios de alcohol y de aproximadamente 28.000.000 millones de botellas al año, diseñada y construida por la firma italiana Tipiel S.A.

La Fábrica de Licores del Tolima extiende fronteras de la compañía y a inicios del año 1994 llega a los departamentos de Nariño, el Eje Cafetero, parte de Caldas y el Huila.

Para el 6 de septiembre del año 2001, dada la situación litigiosa de la Marca “Tapa Roja”, y de mercadeo del producto y la pérdida de los laudos arbitrales con la firma Escobar y Arias S.A., la empresa se vio abocada a solicitar una reestructuración de los pasivos a futuro dentro de los parámetros de la ley 550 de 1999.

En el mes de diciembre de 2004, con el propósito de consolidar financieramente la entidad, se lanzaron al mercado los nuevos productos de aguardiente ICE, y el Aguardiente Special – Sin Azúcar.

En el año 2006 la Fábrica resurgió y dio un giro trascendental, al realizar una adecuación general de sus instalaciones y la renovación tecnológica de los equipos de envasado, adquiriendo una línea de producción Italiana de la más alta tecnología, con capacidad de hasta 5.000 botellas hora. En este mismo año se adquirieron los equipos para el envasado de “Agua Humanitaria” en Convenio con la Cruz Roja del Tolima.

En el año 2007, se logró la modernización administrativa de la entidad, con mejoras a los sistemas de información, implementación de los sistemas de Costos, MECI y Sistema de Gestión de calidad ISO 9001:2000.

Con la actualización de la Norma ISO 9001 a la versión 2015 y la NTC GP 1000:2009, así como la implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo a la luz del Decreto 1072 de 2015 y las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) para bebidas alcohólicas Decreto 1686 de 2012, se hace necesario realizar el ajuste al Sistema Integrado de Gestión de la Fábrica de Licores del Tolima, actualizando su sistema a estas normas.

A través de la historia, la Fábrica de Licorera del Tolima se ha reafirmado como patrimonio de los tolimenses, con grandes contribuciones para la salud y educación, y significativos aportes al progreso del Departamento del Tolima para orgullo de todos sus habitantes.

## **2.3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

### **2.3.1. Principios**

<b>Principios Adoptados</b>	<b>Compromisos</b>
-----------------------------	--------------------



Calidad	En la Fábrica de licores del Tolima se propende por lograr la perfección en todos los procesos minimizando las desviaciones y errores, e implementando una cultura de autocontrol, orientada a la satisfacción del cliente y las demás partes interesadas.
Austeridad	Todas las actuaciones y actividades de la Fábrica de licores del Tolima están enmarcadas en sanos criterios de austeridad y optimización de los recursos.
Competitividad	En la Fábrica de licores del Tolima los procesos se desarrollan con calidad, innovación, eficiencia y eficacia, para mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar su posición en el mercado y en el entorno.
Trabajo en equipo	En la Fábrica de licores del Tolima se trabaja con la conciencia de que sumando los esfuerzos individuales, y logrando unión para el cumplimiento de los objetivos colectivos, es posible optimizar los resultados.
Compromiso social	En la Fábrica de Licores del Tolima se trabaja en función de mejorar la calidad de vida de la comunidad, a través del incremento de las transferencias al Departamento, para educación, salud y deporte.
Transparencia	En la Fábrica de Licores del Tolima el desempeño de todos los procesos se fundamenta en actuaciones y decisiones claras, lo que permite asegurar la disponibilidad de la información facilitando así el control social de la gestión de la entidad.

### 2.3.2. Valores

<b>Valores Adoptados</b>	<b>Compromisos</b>
Honestidad	Los funcionarios de la Fábrica de licores del Tolima, cumplen con sus funciones con solvencia moral, ética personal, profesional y con sentido de pertenencia, buscando siempre el beneficio de la institución.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión: 13</b>
	<b>MA-GC-01</b>	<b>Página: 5 de 10</b>

Lealtad	En la Fábrica de licores del Tolima se cultiva un ambiente de lealtad hacia la institución, cumpliendo los principios, valores y compromisos adquiridos, con fidelidad y transparencia en cada una de las actuaciones.
Responsabilidad	Todas las personas vinculadas desempeñan eficientemente todas las funciones, responden por sus propios actos y cumplen con todas las obligaciones adquiridas, contribuyendo en la obtención de los mejores resultados en beneficio de la entidad.
Respeto	En la Fábrica de licores del Tolima se respeta la individualidad de todas las personas, sin importar raza, credo o condición social. El trato es amable y respetuoso entre compañeros, con los clientes, proveedores y demás personas vinculadas a las actividades de la organización.
Responsabilidad Social	La Responsabilidad Social es una actitud madura, consiente y sensible a los problemas de nuestra sociedad y es una actitud pro activa para adoptar hábitos, estrategias y procesos que nos ayuden a minimizar los impactos negativos que podemos generar al medio ambiente y a la sociedad, como servidores públicos.
Tolerancia	Respeto a las opiniones, ideas o actitudes de los demás, aunque no coincidan con las propias: la tolerancia es indispensable para la convivencia.

### 2.3.3. Misión

Generar transferencias principalmente al Departamento del Tolima, mediante la producción y comercialización de productos fabricados con estándares de calidad y un talento humano comprometido e idóneo, que le permite mantenerse en el mercado de las industrias licoreras del país.

### 2.3.4. Visión

En el 2015 la Fábrica de licores del Tolima se consolidará como una empresa líder en la producción y comercialización de licores, alcoholes y otras bebidas, con reconocimiento nacional e internacional, como resultado de un óptimo desarrollo de sus productos e implementación de procesos y técnicas innovadoras, que permitan la completa satisfacción de sus clientes, con criterios de calidad, competitividad, desarrollo sostenible y preservación del medio ambiente.

## 3. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión: 13</b>
	<b>MA-GC-01</b>	<b>Página: 6 de 10</b>

### 3.1. RESPONSABILIDADES

La alta dirección, responsable de la planificación, la implementación, el mantenimiento, el seguimiento y la mejora del Sistema Integrado de Gestión, está constituida por el Equipo directivo, liderado por el Gerente general, en el que participan además: el Secretario general, los Subgerentes Administrativo, Técnico, de Producción y Financiero, así como el Líder o consultor de Calidad.

Como representante de la dirección, se ha designado al Subgerente administrativo, quien tiene a cargo el cumplimiento de este rol con sus respectivas responsabilidades.

### 3.2. ALCANCE Y EXCLUSIONES

El alcance del Sistema Integrado de Gestión es el siguiente:

#### **FABRICACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE AGUARDIENTE TAPA ROJA**

Así mismo, este sistema integra:

- Sistema de Gestión de la Calidad (ISO:9001)
- Buenas Prácticas de Manufactura (Decreto 1686 de 2012)
- Modelo Estándar de Control Interno (MECI.1000)
- Sistema de Gestión Pública Colombiana (GP:1000)
- Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (Decreto 1072 de 2015)
- 

Y cuenta con los siguientes Procesos:

#### **Procesos estratégicos:**

Dirección Estratégica

#### **Procesos de medición, análisis y mejora:**

Gestión de Calidad

Control Interno

#### **Procesos Misionales:**

Investigación y Desarrollo

Fabricación de Aguardiente

Almacenamiento y Despacho

Mercadeo y Ventas

#### **Procesos de Apoyo:**

Servicios Internos

Gestión del Talento Humano

Gestión Financiera

Gestión Jurídica

Seguridad y Salud en el Trabajo

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión: 13</b>
	<b>MA-GC-01</b>	<b>Página: 7 de 10</b>

Los procesos misionales incluidos dentro del alcance del SIG, están orientados a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los siguientes tipos de clientes:

Distribuidores, mayoristas, minoristas y consumidores (dependiendo de la Zona del país y del canal de distribución).

Es importante destacar el el Sistema de Gestión de Calidad hace parte del Sistema Integrado de Gestión de la Fabrica de Licores del Tolima, como uno de los cinco sistemas que operan en la empresa, los cuales son:

- Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001
- Buenas Prácticas de Manufactura
- Modelo Estándar de Control Interno - MECI
- Sistema de Gestión de Calidad para el sector público Colombiano (GP-1000)
- Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo - SST

## **FABRICA DE LICORES DEL TOLIMA**



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión: 13</b>
	<b>MA-GC-01</b>	<b>Página: 8 de 10</b>

### **3.3. POLÍTICA DE CALIDAD**

Es política de la Fábrica de licores del Tolima producir y comercializar productos que satisfagan las necesidades y expectativas de nuestros clientes y consumidores, desarrollando su gestión institucional con apego a la Ley, ética, planes, programas y reglamentos aplicables; garantizando el mejoramiento continuo, el control en la gestión y la sostenibilidad de la entidad.

### **3.4. OBJETIVOS DE CALIDAD**

- Mantener la calidad de los productos de la FLT.
- Incrementar el grado de satisfacción de los clientes y consumidores de la FLT.
- Diseñar estrategias para incrementar la venta de los productos de la FLT.
- Mejorar el nivel de competencia del personal de la FLT
- Cumplir con las metas de producción de acuerdo a las solicitudes de compra.
- Asegurar el mantenimiento y mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión – SIG.

Anexo se presenta la matriz de planificación Indicadores de Gestión – Objetivos de Calidad.

### **3.5 PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS**

En el Sistema Integrado de Gestión de la FLT, se encuentran documentados los procedimientos obligatorios que piden la ISO 9001 y la NTC GP 1000 en sus versiones mas actuales de la siguiente manera:

### **3.6 DESCRIPCIÓN DE PROCESOS E INTERACCIONES**

Se han identificado once (11) procesos que forman parte del Sistema Integrado de Gestión de la Fábrica:

- Procesos estratégicos: aquellos que tienen alcance sobre los demás procesos del Sistema, para su planificación, la definición de políticas de gestión en todos los niveles de la organización, y el seguimiento a través de la actividad de revisión por la dirección. En esta categoría se ha definido un solo proceso: Dirección estratégica.
- Procesos de misionales: aquellos que intervienen en la determinación de las necesidades y expectativas de los clientes y la transformación de materias primas en productos terminados. Estos son: Investigación y Desarrollo, Mercadeo y ventas, Fabricación de aguardiente y Almacenamiento y Despacho.
- Procesos de apoyo: aquellos involucrados en la provisión de los recursos y actividades de apoyo necesarias para la operación de los demás procesos del Sistema. Estos son: Gestión Jurídica, Gestión financiera, Talento humano, Servicios Internos, Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Procesos para la medición, el análisis y la mejora: aquellos involucrados en el monitoreo y seguimiento a los demás procesos del Sistema, el análisis de datos y la formulación de acciones de mejora. Estos son: Gestión de Calidad y Control Interno.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión: 13</b>
	<b>MA-GC-01</b>	<b>Página: 9 de 10</b>

A continuación se presenta el Mapa de procesos, que ilustra los procesos identificados y sus interacciones.

### MAPA DE PROCESOS FABRICA DE LICORES DEL TOLIMA



#### 4. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Caracterizaciones de los procesos del SIG
- Matriz de Análisis Estratégico de Factores (FOR-GC-01)
- Matriz de planificación Indicadores de Gestión – Objetivos de Calidad
- Matriz de Riesgos

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión: 13</b>
	<b>MA-GC-01</b>	<b>Página: 10 de 10</b>

## 5. CONTROL DE CAMBIOS

Rev. N.	Descripción	Elaboró	Revisó	Fecha de aprobación
0.1	Se realiza cambio al numeral 3.5 "Descripción de procesos e interacciones". Debido a que el mapa de proceso fue modificado, los procesos de Contratación y Gestión Jurídica pasaron de estar en Gestión de la Organización a Gestión de Apoyo y se decidió excluir el proceso de Potabilización y Envasado de Agua. Las caracterizaciones de todos los procesos fueron revisadas y modificadas.	Coordinador de Calidad	Gerente General	Oct-05/2007
0.2	3.1 Se asignó responsabilidad del representante de la dirección a Subgerente administrativo.	Coordinador de calidad	Gerente General	Nov-16-07
0.2	3.2 Se modificó alcance (eliminado comercialización de alcohol) y exclusiones (se incluyó 7.5.2 y se excluyó 7.3). Así mismo, se incluyó la descripción de los tipos de clientes considerados en el alcance del SGC.	Coordinador de calidad	Gerente General	Nov-16-07
0.2	3.4 Se modificaron objetivos de calidad de acuerdo con la nueva planificación.	Coordinador de calidad	Gerente General	Nov-16-07
0.2	3.5 Se modificó descripción de procesos e interacciones, así como el mapa de procesos (fusión de compras y contratación; eliminación de diseño y desarrollo de nuevos productos y comercialización de alcohol).	Coordinador de calidad	Gerente General	Nov-16-07
0.2	4. Se agregó como anexo la matriz de planificación de objetivos de calidad, la cual fue igualmente revisada. Se agregó matriz de planificación de indicadores de gestión – objetivos de calidad.	Coordinador de calidad	Gerente General	Nov-16-07
0.2	Se modificaron todos los anexos debido al cambio en el alcance del SGC.	Coordinador de calidad	Gerente General	Nov-16-07
0.2	Se modificaron todas las caracterizaciones de los procesos	Coordinador de calidad	Gerente General	Nov-16-07
0.3	Se modifican las casillas de emisor y receptor de los flujos de información.	Coordinador de calidad	Coordinador de calidad	Dic-07-07
0.4	Se modificó el numeral 3.5 adicionando el proceso de Comercialización de Alcohol y ajustando la descripción de los procesos a la norma GP 1000:2004.	Coordinador de calidad	Gerente General	Julio 31/08
0.5	Actualización del documento a la Norma ISO 9001:2008.	Coordinador de calidad	Gerente General	Junio 30/09
0.6	Actualización del documento y sus anexos a la Norma GP1000:2009	Coordinador de calidad	Gerente General	Julio 6/10
0.7	Actualización de la Visión de la Entidad	Coordinador de calidad	Gerente General	Septiembre 21/10
0.8	Actualización del manual modificando los procesos de Comercialización de Alcohol y Compras y Contratación. Se unen a Almacenamiento y Despacho y Gestión Jurídica. Cambio del mapa de procesos.	Coordinador de calidad	Subgerente Administrativo	24-10-2011
0.9	Modificación de los numerales 2.3.3, 2.3.4, 3.3 y 3.4 por actualización de la misión, visión, política de calidad y objetivos de calidad.	Coordinador de calidad	Gerente General	27-12-2012

**MANUAL DE CALIDAD****Versión: 13****MA-GC-01****Página: 11 de 10**

10	En el numeral 2.3.2 se incluye en los valores la tolerancia y la responsabilidad social. Se incluye en el numeral 3.5 la distribución de los 6 procedimientos obligatorios de las normas de calidad,	Coordinador de calidad	Gerente General	27/09/2013
11	Actualización de la política de calidad, incorporando la normatividad.	Coordinador de calidad	Gerente General	18/12/2013
12	Se incluye el proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo. Se hace explicación sobre el alcance del SIG, se cambia el mapa de procesos. Cambia Código	Líder / Consultor de Calidad	Subgerente Administrativa	24/08/2017
13	Se Cambia el Alcance del Sistema Integrado de Gestión; Se incluye el Proceso de Investigación y Desarrollo; Se cambia el Mapa de Procesos, En el cual se incluye el Proceso de Investigación y Desarrollo y las partes interesadas	Líder / Consultor de Calidad	Subgerente Administrativa	30/11/2017