


MANUAL DE CALIDAD FINCA		CÓDIGO	GI-G-MC	
		REVISIÓN	01	
FECHA ELB.	22/06/2013	AUTORIZO	COMITE GERENCIAL	
FECHA AUT.	03/07/2013			

MANUAL DE LA CALIDAD FINCA
SISTEMA DE GESTION INTEGRADO AGROPALMA
Comité Gerencial




BASADO EN LA NORMA
ISO 9001-2008

Julio 2013


MANUAL DE CALIDAD FINCA		CÓDIGO	GI-G-MC	
		REVISIÓN	01	
FECHA ELB.	22/06/2013	AUTORIZO	COMITE GERENCIAL	
FECHA AUT.	03/07/2013			

CONTENIDO

Tema	Clausulas	Pág.
- Presentación AGROPALMA		5
- Introducción del Sistema Integrado de Gestión		6
- Sistema de Gestión de La Calidad en Fincas		6
- Exclusiones del SGC		7
- Interacción de los Procesos		8
DIRECCION		9
Requisitos Generales	4.1	10
Compromiso de la dirección	5.1	10
Enfoque al cliente	5.2	10
Representante de la dirección	5.5.2	10
Responsabilidad, autoridad y comunicación	5.5.1	10
Revisión por la dirección	5.6	11
Provisión de Recursos	6.1	11
Análisis de Datos	8.4	11
Mejora Continua	8.5.1	11
Política de calidad y objetivos del SIG	5.3 y 5.4.1	12
GESTION AGRICOLA		13
Requisitos Generales	4.1	14
Planificación de la realización del producto	7.1	14
Determinación de los requisitos relacionados con producto	7.2.1	14
Revisión de requisitos relacionados con producto	7.2.2	14
Comunicación con el cliente	7.2.3	14
Control de la producción y prestación de servicio	7.5.1	14
Identificación y Trazabilidad	7.5.3	15
Seguimiento y Medición del Producto	8.2.4	15
Control del Producto No Conforme	8.3	15
Análisis de Datos	8.4	15
Mejora Continua	8.5.1	15

MANUAL DE CALIDAD FINCA		CÓDIGO	GI-G-MC	
		REVISIÓN	01	
FECHA ELB.	22/06/2013	AUTORIZO	COMITE GERENCIAL	
FECHA AUT.	03/07/2013			

Tema	Clausulas	Pág.
GESTION INTEGRAL		16
Requisitos Generales	4.1	17
Documentación del SGC	4.2.1	17
Manual de la Calidad	4.2.2	17
Control de Documentos	4.2.3	17
Control de Registros	4.2.4	17
Planificación del sistema de Gestión de la calidad	5.4.2	17
Comunicación Interna	5.5.3	18
Ambiente de Trabajo	6.4	18
Control de equipos de seguimiento y medición	7.6	18
Medición, Análisis y Mejora	8.1	19
Medición de la Satisfacción del Cliente	8.2.1	19
Auditoría Interna	8.2.2	19
Seguimiento y Medición de procesos	8.2.3	19
Análisis de Datos	8.4	19
Mejora Continua	8.5.1	19
Acción Correctiva	8.5.2	19
Acción Preventiva	8.5.3	19
MANTENIMIENTO A FINCA		20
Requisitos Generales	4.1	21
Producción y Prestación del Servicio	7.5.1	21
Análisis de Datos	8.4	21
Mejora Continua	8.5.1	21
PRODUCCION		22
Requisitos Generales	4.1	23
Producción y Prestación del Servicio	7.5.1	23
Preservación del Producto	7.5.5	23
Producto No Conforme	8.3	23
Análisis de Datos	8.4	23
Mejora Continua	8.5.1	23

MANUAL DE CALIDAD FINCA		CÓDIGO	GI-G-MC	
		REVISIÓN	01	
FECHA ELB.	22/06/2013	AUTORIZO	COMITE GERENCIAL	
FECHA AUT.	03/07/2013			

Tema	Clausulas	Pág.
MANTENIMIENTO EQUIPO AGRICOLA		24
Requisitos Generales	4.1	25
Infraestructura	6.3	25
Producción y Prestación del Servicio	7.5.1	25
Análisis de Datos	8.4	25
Mejora Continua	8.5.1	25
RECURSOS HUMANOS		26
Requisitos Generales	4.1	27
Generalidades	6.2.1	27
Competencia, Formación y Toma de Conciencia	6.2.2	27
Análisis de Datos	8.4	27
Mejora Continua	8.5.1	27
MATERIALES Y SUMINISTROS		28
Requisitos Generales	4.1	29
Compras	7.4.1	29
Información para las compras	7.4.2	29
Verificación de productos comprados	7.4.3	29
Preservación del producto	7.5.5	29
Análisis de Datos	8.4	29
Mejora Continua	8.5.1	29
ANEXOS		30
1. Descriptor del Proceso de Dirección		31
2. Descriptor del Proceso de Gestión Agrícola		32
3. Descriptor del Proceso de Gestión Integral		33
4. Descriptor del Proceso de Mantenimiento Finca		34
5. Descriptor del Proceso de Producción de Fruta		35
6. Descriptor del Proceso de Mantenimiento de Equipo Agrícola		36
7. Descriptor del Proceso de Recursos Humanos		37
8. Descriptor del Proceso de Materiales y Suministros		38

MANUAL DE CALIDAD FINCA		CÓDIGO	GI-G-MC	
		REVISIÓN	01	
FECHA ELB.	22/06/2013	AUTORIZO	COMITE GERENCIAL	
FECHA AUT.	03/07/2013			

Presentación AGROPALMA

AGROPALMA fue fundada en 1992 como consecuencia de la ley de modernización agrícola que tiene como objeto maximizar el aprovechamiento de la tierra con ello se liberó la venta de tierras adjudicadas por la reforma agraria y estas fueron vendidas a personas particulares fuera del proceso agrario.

En sus inicios AGROPALMA únicamente producía fruta fresca pero a partir de 1995 se inician los procesos de extracción de aceite crudo y derivados en planta extractora propia de la empresa con una capacidad de producción de 18 TM/hora. A lo largo de estos años se ha alcanzado a manejar 3668 Has de tierra, también se desarrollan 100 Has de caoba en zonas propiamente forestales.

Durante el 2006 se amplió la capacidad de producción la planta extractora a 40 TM/hora y se desarrollaron instalaciones para exportación en puerto Castilla, Trujillo departamento de Colon.

Hoy en día se cuenta con 8 fincas propias: Milagro, Guanchias, Santa Elena, Buenos Amigos, Suyapa, Trinidad, Bolero y La Brea, administradas al 100% por la organización.



Fincas del SGC, Rio Claro, Municipio de Trujillo Colon Honduras

MANUAL DE CALIDAD FINCA		CÓDIGO	GI-G-MC	
		REVISIÓN	01	
FECHA ELB.	22/06/2013	AUTORIZO	COMITE GERENCIAL	
FECHA AUT.	03/07/2013			

Introducción del Sistema Integrado de Gestión

En AGROPALMA, a partir del año 2013 se iniciaron los esfuerzos por gestionar integradamente los temas de calidad, ambiente, responsabilidad social y seguridad ocupacional, por lo que se iniciaron las actividades para generar sistemas de trabajo sistematizados bajo requisitos de normas internacionales ISO 9001, ISO 14001 y RSPO.

Actualmente se establecen los modelos siguientes:

ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad en Finca

ISO 9001 – ISO 14001 Sistema de Gestión Integrado en la Planta

Programa de Salud y Seguridad Ocupacional para toda la operación

RSPO Para todas nuestras operaciones (Fincas - Planta y operaciones en Pto Castilla)


Sistema de Gestión de La Calidad en Fincas

Los esfuerzos por establecer un sistema gestión de la calidad para las fincas se remontan al año 2007, donde se inician labores de documentación y sistematización de las actividades.

Es en el 2013 donde se retoma el tema del SGC, bajo criterios internacionalmente reconocidos de la norma ISO 9001-2008, bajo un claro Compromiso Gerencial y la estructura organizativa para lograr una certificación.

Alcance del Sistema

"Se establece el Sistema de Gestión de la Calidad en labores de fincas propias desde el mantenimiento del cultivo (labores de fertilización, poda, control de malezas, plagas y enfermedades), la producción de fruta fresca (labores de corte, acarreo, carga y transporte) hasta la entrega de fruta a la planta extractora de AGROPALMA"

MANUAL DE CALIDAD FINCA		CÓDIGO	GI-G-MC	
		REVISIÓN	01	
FECHA ELB.	22/06/2013	AUTORIZO	COMITE GERENCIAL	
FECHA AUT.	03/07/2013			

Exclusiones: 7.3 – 7.5.4 – 7.5.2

Exclusiones del SGC

En relación de la Norma ISO 9001-2008 nuestro sistema de gestión excluye las siguientes clausulas:

7.3 Diseño y Desarrollo

Se consideran dos factores que justifican la exclusión:

1. En nuestro proceso agrícola no desarrollamos o realizamos pruebas experimentales que generen nuevo material genético (semilla) para fruta de palma aceitera., la investigación agrícola ejecutada es para mejorar prácticas agrícolas o labores culturales de campo, su fin último no es el diseño o desarrollo de nuevos productos.
2. El actual SGC en finca inicia a partir de cultivos ya pre-establecidos con las labores de mantenimiento a finca, no incluye siembra u otros que pudiera hacer suponer la necesidad de desarrollos en el cultivo.

7.5.2 Validación de los procesos de producción y prestación del servicio.

Todas las características del producto final brindado al cliente son verificables (eje: inspección visual características de fruta) y medibles (eje: peso de fruta) realizadas en las diversas etapas del proceso (ver plan de calidad)

Por lo que no es requerido y aplicable validaciones previas en nuestro proceso productivo en nuestro sistema de gestión de la calidad.

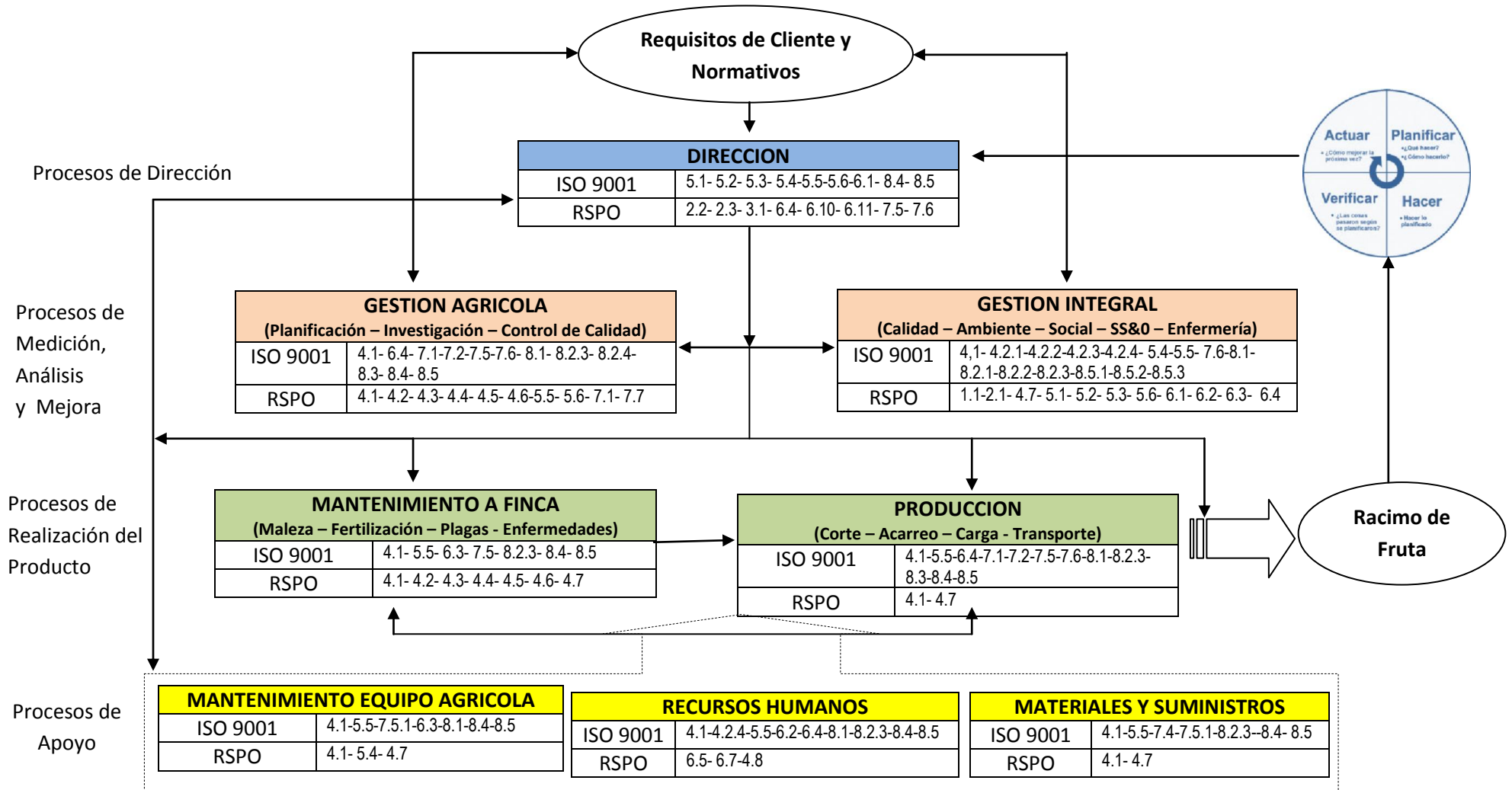
7.5.4 Propiedad del Cliente

Actualmente, las 8 fincas incluidas en el alcance del SGC pertenecen a la organización no se cuenta con cultivos propiedad de clientes que sean administrados bajo este sistema de gestión.

Los clientes tampoco brindan insumos, herramientas u equipos para las labores en campo, 100% es adquirido por AGROPALMA bajo procesos de compra directa a proveedores.

MANUAL DE CALIDAD FINCA		CÓDIGO	GI-G-MC	
		REVISIÓN	01	
FECHA ELB.	22/06/2013	AUTORIZO	COMITE GERENCIAL	
FECHA AUT.	03/07/2013			

**Interacción de los Procesos
Sistema de Gestión de La Calidad FINCAS**




MANUAL DE CALIDAD FINCA		CÓDIGO	GI-G-MC	
		REVISIÓN	01	
FECHA ELB.	22/06/2013	AUTORIZO	COMITE GERENCIAL	
FECHA AUT.	03/07/2013			

PROCESO DE DIRECCION

Responsable: Gerente General

(PD)

MANUAL DE CALIDAD FINCA		CÓDIGO	GI-G-MC	
		REVISIÓN	01	
FECHA ELB.	22/06/2013	AUTORIZO	COMITE GERENCIAL	
FECHA AUT.	03/07/2013			

Requisitos Generales

El proceso representa la alta dirección del SGC en AGROPALMA, se apoya en el comité de certificaciones para la toma de decisiones.

La descripción del proceso, determinación de criterios e interacción es establecida en el [anexo 1](#) del presente manual.

Compromiso de la Dirección

La alta dirección en AGROPALMA demuestra el compromiso en la implementación y mejora continua del sistema mediante la política integrada ([PD-G-PI](#)), objetivos ([PD-G-OI](#)), revisiones gerenciales al sistema (de forma semestral) y la asignación de recursos (mediante presupuesto)

Enfoque al Cliente

El presente sistema de gestión cuenta con un solo cliente directo: La Planta Extractora de Aceite AGROPALMA, se realizan reuniones semanales de comité de finca, proyecciones de fruta y medición de la satisfacción de cliente de forma semestral

Representante de la Dirección

Se nombro mediante reunión gerencial al Gerente Agrícola como representante de la dirección ante el sistema de gestión, adicionalmente el apoyo brindado por el comité de certificaciones.

Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

En AGROPALMA se establece el organigrama ([ver Organigrama de Gerencia](#)) para las responsabilidades y autoridades establecidas las cuales son comunicadas mediante los perfiles de puestos y la descripción de funciones y tareas de los puestos.

Para el sistema de gestión de la calidad en finca se resumen las siguientes responsabilidades por proceso:

Proceso	Funciones Generales de Proceso
Dirección	Dirige, coordina y toma las decisiones estratégicas del Sistema Integrado, promoviendo la satisfacción del cliente y el logro de los objetivos para cumplir con la política del sistema
Gestión Agrícola	Implementa los criterios, planifica las actividades de campo y obtiene los resultados de producción bajo las especificaciones de fruta requerida y volumen proyectado, evalúa las prácticas agrícolas y genera la mejora continua en campo
Gestión Integral	Estructura y coordina la implementación del Sistema, promueve la mejora continua, interpreta, mantiene e incorpora los requisitos normativos y legales al SGC para finca
Mantenimiento Finca	Planifica y ejecuta las labores agrícolas de mantenimiento de cultivo, bajo los criterios especificados en los procedimientos e instructivos

MANUAL DE CALIDAD FINCA		CÓDIGO	GI-G-MC	
		REVISIÓN	01	
FECHA ELB.	22/06/2013	AUTORIZO	COMITE GERENCIAL	
FECHA AUT.	03/07/2013			

Producción de Fruta	Gestiona la fruta desde su corte hasta la entrega al cliente (planta extractora), ejecuta las labores bajo los criterios especificados en los instructivos y procedimientos.
Mantenimiento de equipo Agrícola	Brinda el apoyo en el mantenimiento del equipo agrícola, es un proceso de servicio interno que facilita las labores de finca mediante el cumplimiento de los planes preventivos y las acciones necesarias de corrección
Recursos Humanos	Asegura la competencia del personal mediante la determinación en sus perfiles de puestos y su capacitación continua promueve la mejora del desempeño laboral, es facilitador de la mano de obra para los procesos
Materiales y Suministros	Es un proceso de apoyo que administra los insumos, materiales y herramientas para de forma adecuada y a tiempo, siendo el enlace entre el sistema y compras corporativo.

Revisión por la Dirección

Se establece la revisión gerencial del sistema de forma semestral ([ver procedimiento PD-P-RG](#)) y las reuniones semanales del comité de certificaciones son parte del monitoreo continuo al sistema de gestión realizado. ([Ver registros de reuniones de comité](#))

Provisión de Recursos

La alta dirección asegura la provisión de recursos mediante el presupuesto general de la organización y el proceso de gestión integral el cual canaliza fondos para el mantenimiento y mejora continua del sistema.

Proyectos de mejora puntual en finca son coordinados a través del proceso de Gestión Agrícola

Análisis de Datos

El proceso de Dirección para el sistema de gestión de calidad en fincas ejecuta análisis de datos continuo por ejemplo (y no limitado a):

- Proyección de fruta y presupuesto
- Inversiones en proyectos de mejora continua y costos
- Resultados de los objetivos del sistema integrado de gestión
- Estado de acciones correctivas y preventivas
- Resultado de los indicadores de los procesos
- Resultados de la satisfacción del cliente (Planta Extractora)
- Elementos de entrada de la revisión gerencial del sistema

Entre otros, el comité de certificaciones puede ser parte del análisis de datos para generar acciones de mejora continua.

Mejora Continua

La mejora continua del sistema se refleja en los resultados de la revisión gerencial, política y objetivos del sistema, proyectos de mejora al sistema o al producto y la asignación respectiva de los recursos.

MANUAL DE CALIDAD FINCA		CÓDIGO	GI-G-MC	
		REVISIÓN	01	
FECHA ELB.	22/06/2013	AUTORIZO	COMITE GERENCIAL	
FECHA AUT.	03/07/2013			

Política y Objetivos Integrados.

La Dirección se asegura que la política y objetivos:

- ✓ Son comunicados, comprendidos e implementados en todo el ámbito de aplicación.
- ✓ Son regularmente revisados a fin de verificar su adecuación
- ✓ La política integrada provee un marco de trabajo que contribuye a establecer y revisar los objetivos integrados y la mejora continua.
- ✓ Están identificados con codificación única **(Política integrada (PD-G-PI) y Objetivos del SIG (PD-G-OI))**

MANUAL DE CALIDAD FINCA		CÓDIGO	GI-G-MC	
		REVISIÓN	01	
FECHA ELB.	22/06/2013	AUTORIZO	COMITE GERENCIAL	
FECHA AUT.	03/07/2013			

PROCESO DE GESTION AGRICOLA

Responsable: Gerente Agrícola

(GA)

MANUAL DE CALIDAD FINCA		CÓDIGO	GI-G-MC	
		REVISIÓN	01	
FECHA ELB.	22/06/2013	AUTORIZO	COMITE GERENCIAL	
FECHA AUT.	03/07/2013			

Requisitos Generales

El proceso se establece para la planificación, investigación, control de calidad agrícola y generación de acciones de mejora en las prácticas de finca.

La descripción del proceso, determinación de criterios e interacción es establecida en el [anexo 2](#) del presente manual.

Planificación de la realización del producto

Se establece el plan de la calidad para la producción de fruta fresca de palma aceitera ([ver documento GA-G-PC](#))

Determinación de los requisitos relacionados con producto

Es realizado mediante el plan de producción de fruta ([GA-G-PF](#)) el cual se notifica y aprueba para la planta extractora (cliente) diariamente y se revisa de forma semanal en las reuniones de comité gerencial acordando los volúmenes proyectados en la semana.

Los requisitos de la calidad críticos ya están previamente establecidos (verde, pata larga, sobre madura y pasada ([ver indicadores de calidad en el plan de calidad](#)))

Otros requisitos aplicables al cultivo (normativo o legal) son gestionados mediante el proceso de gestión integral o el proceso de dirección

Revisión de requisitos relacionados con producto

Son revisados de forma semanal Planta – Finca - Dirección mediante las reuniones de Comité Gerencial, cambios en las proyecciones son presentados, comunicados y registrados en la minuta ([ver minuta de reunión de reunión de comité Gerencial](#))

En acuerdo mutuo la planta extractora recibe el 100% de los volúmenes ofrecidos por la finca y puede completar cuotas de producción mediante compra a proveedores independientes.

Comunicación con el cliente

Siendo un cliente interno la comunicación es constante mediante:


- Reuniones semanales de comité de finca ([ver minuta de reuniones](#))
- Consultas, pedidos, quejas o modificaciones ([vía correo electrónico](#))
- Retroalimentación de cliente (medición de la satisfacción semestral)

Control de la producción y prestación de servicio

Se establecen los siguientes documentos, procedimientos / instructivos operativos

Instructivo de evaluación de cosecha ([GA-I-CC-01](#))

Instructivo de evaluación de perdida fruta suelta ([GA-I-CC-02](#))

MANUAL DE CALIDAD FINCA		CÓDIGO	GI-G-MC	
		REVISIÓN	01	
FECHA ELB.	22/06/2013	AUTORIZO	COMITE GERENCIAL	
FECHA AUT.	03/07/2013			

Instructivo de evaluación de control de pérdidas y calidad en cosecha de fruta
([GA-I-CC-03](#))

Instructivo de evaluación de Poda ([GA-I-CC-04](#))

Instructivo de evaluación de aplicación de fertilizante ([GA-I-CC-05](#))

Instructivo de evaluación de comaleo manual ([GA-I-CC-06](#))

Instructivo de evaluación de carrileo manual ([GA-I-CC-07](#))

Identificación y Trazabilidad

Se establece el procedimiento de identificación y trazabilidad de fruta ([GA-P-IT](#))

Seguimiento y Medición del Producto

El sistema establece la medición del producto en finca mediante dos herramientas:

- Plan de la calidad de fruta ([ver plan de calidad](#))
- Procedimiento de Control de Calidad Finca ([GA-P-CC](#))

Análisis de Datos

El gerente agrícola ejecuta análisis de datos de la finca de forma continua por ejemplo (y no limitado a):


- Ejecución del presupuesto
- Proyección de los volúmenes de fruta
- Resultado de calidad de la fruta
- Resultado de la evaluaciones agrícolas
- Pedidos y quejas del cliente
- Inversión en finca y proyectos de mejora continua

Mejora Continua

Son propuestos mediante el resultado de análisis de datos en las reuniones de producción o comité de certificaciones, pueden generarse por medio de:

- Proyectos o ideas de mejora
- Procedimiento de Acciones correctivas ([GI-P-AC](#))
- Procedimiento de Acciones preventivas ([GI-P-AP](#))


El incumplimiento continuo de los indicadores (dos meses seguidos en el mismo semestre) es generador de acciones correctivas en el proceso, generadas por el responsable del mismo.

MANUAL DE CALIDAD FINCA		CÓDIGO	GI-G-MC	
		REVISIÓN	01	
FECHA ELB.	22/06/2013	AUTORIZO	COMITE GERENCIAL	
FECHA AUT.	03/07/2013			

PROCESO DE GESTION INTEGRAL

Responsable: Coordinador del SIG

(GI)

MANUAL DE CALIDAD FINCA		CÓDIGO	GI-G-MC	
		REVISIÓN	01	
FECHA ELB.	22/06/2013	AUTORIZO	COMITE GERENCIAL	
FECHA AUT.	03/07/2013			

Requisitos Generales

El proceso se establece para documentar, promover la implementación mantenimiento y mejora continua del sistema integrado en AGROPALMA, aplicando los requisitos normativos, internos y legales aplicables a la gestión del sistema.

La descripción del proceso, determinación de criterios e interacción es establecida en el [anexo 3](#) del presente manual.


Documentación del SGC

Se determinan los documentos siguientes:

- Política del Sistema Integrado de Gestión ([PD-G-PI](#))
- Objetivos del Sistema Integrado ([PD-G-OI](#))
- Manual de la Calidad ([GI-G-MC](#))
- 5 Procedimiento Obligatorios:
 - o Control de Documentos ([GI-P-CD](#))
 - o Control de Registros ([GI-P-CR](#))
 - o Auditorías Internas ([GI-P-AI](#))
 - o Acción Correctiva ([GI-P-AC](#))
 - o Acción Preventiva ([GI-P-AP](#))
- Documentos y Registros requeridos por la norma y la organización ([Referenciados en el manual según aplique](#))

Planificación del sistema de Gestión de la calidad

Se establece la planificación mediante dos herramientas principales: auditoria interna (Evaluación del sistema) y Revisión Gerencial (Toma de decisiones), para el mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión establecido.

MANUAL DE CALIDAD FINCA		CÓDIGO	GI-G-MC	
		REVISIÓN	01	
FECHA ELB.	22/06/2013	AUTORIZO	COMITE GERENCIAL	
FECHA AUT.	03/07/2013			

Comunicación Interna

Para la comunicación interna el Sistema utiliza diversos medios efectivos:

- Correo Electrónico
- Reuniones del comité de certificaciones
- Memorándum o notificaciones por escrito
- Instructivos y procedimientos de trabajo
- Charlas de comunicación, capacitación o concientización del personal

Evaluación Agrícola

Como un control interno independiente a los procesos de finca se han definido realizar evaluaciones agrícolas, en estas se evalúan aspectos como:

- Perdida de fruta suelta
- Comales Sucios
- Poda
- Plantas Extras
- Arboles y Basura.

La frecuencia de las evaluaciones es mensual se genera un informe de los hallazgos encontrados que son elementos de entrada para el proceso de Gestión Agrícola y Dirección para sus respectivos análisis y generación de planes de mejora
Procedimiento de Evaluación Agrícola ([GI-P-EA](#))

Ambiente de Trabajo


Para gestionar el ambiente de trabajo en finca el sistema ha establecido evaluaciones bimensuales mediante Check list, en esta se consideran las condiciones mínimas bajo las cuales se deben ejecutar las labores en finca:

- Equipo de Protección Personal
- Condiciones en Bodegas
- Condiciones en el Taller
- Equipo y Herramientas de trabajo

Mediante reportes mensuales al proceso de gestión agrícola y dirección se deberán tomar las acciones de mejora según corresponda (nota: los resultados de la evaluación son considerados en la medición de satisfacción de cliente como parte de la gestión del sistema)

Control de equipos de seguimiento y medición

Para el sistema de gestión de la calidad en finca, se determinó el seguimiento y medición necesaria al producto (fruta fresca) [ver plan de calidad](#)

MANUAL DE CALIDAD FINCA		CÓDIGO	GI-G-MC	
		REVISIÓN	01	
FECHA ELB.	22/06/2013	AUTORIZO	COMITE GERENCIAL	
FECHA AUT.	03/07/2013			

Para lo cual se identifica que las características de calidad de fruta (son todas realizadas mediante inspección visual de evaluadores)

El único equipo de medición identificado es la báscula de pesado de camiones (peso de fruta entregada al cliente) por lo que este es calibrado anualmente y los registros trazables son mantenidos por el proceso de gestión integral. Las condiciones de mantenimiento y protección de la báscula son ejecutadas por la planta extractora.

Medición, Análisis y Mejora

El proceso realiza medición por medio de técnicas estadísticas ([gráficos de los indicadores de proceso y claves estadísticas de la producción en finca](#)) ver análisis de datos y mejora continua.

Medición de la Satisfacción del Cliente

Realizada de forma semestral bajo una medición de satisfacción, la cual considera diversos elementos a evaluar: percepción de cliente, evaluación de calidad de fruta entregada, quejas o reclamos, evaluación de prácticas agrícolas, evaluación de ambiente de trabajo, felicitaciones realizadas a la finca entre otros.

Auditoría Interna

Ver procedimiento ([GI-P-AI](#))

Seguimiento y Medición de procesos

Se establece el cuadro control de indicadores del sistema de calidad en finca ([ver medición de objetivos del sistema](#))

Análisis de Datos

El coordinador del sistema ejecuta análisis de datos del sistema de forma continua por ejemplo (y no limitado a):

- Resultados de las evaluaciones de prácticas agrícolas y ambiente de trabajo
- Estado de acciones correctivas y preventivas del sistema
- Resultados de auditorías internas al sistema
- Resultados de las auditorías externas (certificador / legales o clientes)

Mejora Continua

Se genera mejora continua a partir del análisis de datos (proyectos de mejora, correcciones o ajustes directos al sistema.

Por recurrencias o no conformidades de fondo se utiliza las herramientas de acción correctiva y preventiva.

Acción Correctiva Ver procedimiento ([GI-P-AC](#))


Acción Preventiva Ver procedimiento ([GI-P-AP](#))

MANUAL DE CALIDAD FINCA		CÓDIGO	GI-G-MC	
		REVISIÓN	01	
FECHA ELB.	22/06/2013	AUTORIZO	COMITE GERENCIAL	
FECHA AUT.	03/07/2013			

PROCESO DE MANTENIMIENTO A FINCA

Responsable: Gerente Agrícola

(MF)

MANUAL DE CALIDAD FINCA		CÓDIGO	GI-G-MC	
		REVISIÓN	01	
FECHA ELB.	22/06/2013	AUTORIZO	COMITE GERENCIAL	
FECHA AUT.	03/07/2013			

Requisitos Generales

El proceso se establece para las labores claves que dan mantenimiento y protegen el cultivo (control de maleza, fertilización, poda, control de plagas, control de enfermedades)

La descripción del proceso, determinación de criterios e interacción es establecida en el [anexo 4](#) del presente manual.

Producción y Prestación del Servicio

Se establecen los siguientes instructivos para sistematizar las labores en las fincas:

Instructivo de trabajo Limpieza de cultivo ([MF-I-LC](#))

Instructivo de trabajo de Carrileo Químico ([MF-I-CQ](#))

Instructivo de trabajo Fertilización ([MF-I-FT](#))

Instructivo de trabajo Muestreo de Análisis Foliar ([MF-I-AF](#))

Instructivo de trabajo Muestreo de larvas de opsiphanes ([MF-I-MO](#))

Trampeo para opsiphanes ([MF-I-TO](#))

Instructivo de trabajo de Eliminación de palmas con motosierras ([MF-I-PE-01](#))

Instructivo de trabajo de Eliminación de palmas enfermas ([MF-I-PE-02](#))

Instructivo de trabajo Trampeo para captura de picudo ([MF-I-CP-03](#))


Procedimiento de mantenimiento de obras civiles ([MF-P-OC](#))

Análisis de Datos

El gerente agrícola realiza análisis de datos de las claves estadísticas que muestran la ejecución de las labores por finca, realizando ajustes y acciones de mejora según sea el caso, verifica tendencias o incumplimiento en indicadores

Mejora Continua

Pueden generarse de acuerdo a los recursos de la finca (ajuste de labores, mejora en el rendimiento de las labores) acciones de corrección o prevención mediante prácticas culturales, El incumplimiento continuo de los indicadores (dos meses seguidos) es generador de acciones correctivas en el proceso, generadas por el responsable del mismo.

MANUAL DE CALIDAD FINCA		CÓDIGO	GI-G-MC	
		REVISIÓN	01	
FECHA ELB.	22/06/2013	AUTORIZO	COMITE GERENCIAL	
FECHA AUT.	03/07/2013			

PROCESO DE PRODUCCION DE FRUTA

Responsable: Gerente Agrícola

(PF)

MANUAL DE CALIDAD FINCA		CÓDIGO	GI-G-MC	
		REVISIÓN	01	
FECHA ELB.	22/06/2013	AUTORIZO	COMITE GERENCIAL	
FECHA AUT.	03/07/2013			

Requisitos Generales

El proceso se establece para la producción de fruta fresca desde la palma hasta la planta extractora (cliente final interno)

La descripción del proceso, determinación de criterios e interacción es establecida en el [anexo 5](#) del presente manual.

Producción y Prestación del Servicio

Se establecen los siguientes procedimientos / instructivos para sistematizar las labores:

- Instructivo de trabajo de Corte de fruta ([PF-I-CF](#))
- Instructivo de trabajo de Evacuación y Transporte ([PF-I-ET](#))
- Instructivo de trabajo de Recolección de fruta suelta ([PF-I-FS](#))
- Procedimiento de Producto No Conforme ([PF-P-NC](#))

Preservación del Producto

Son mantenidos los ciclos de corte a 9 días para evitar el deterioro de la fruta. (Evacuación oportuna de la fruta)

Por lo que se evalúa en prácticas agrícolas fruta suelta perdida (no colectada)

La práctica común es no almacenar fruta en finca, todo lo cortado en el día es enviado a la planta extractora. ([Ver procedimiento de evacuación y transporte PF-I-ET y el procedimiento de fruta suelta PF-I-FS](#))

Producto No Conforme

Ver procedimiento [PF-P-NC](#)

Análisis de Datos

El gerente agrícola realiza análisis de datos de las claves estadísticas que muestran la ejecución de la producción por finca, realizando ajustes y acciones de mejora según sea el caso, verifica tendencias o incumplimiento en indicadores

Mejora Continua


Pueden generarse de acuerdo al cumplimiento de la proyección en volumen acciones de corrección o prevención, El incumplimiento continuo de los indicadores (dos meses seguidos) es generador de acciones correctivas en el proceso, generadas por el responsable del mismo.

MANUAL DE CALIDAD FINCA		CÓDIGO	GI-G-MC	
		REVISIÓN	01	
FECHA ELB.	22/06/2013	AUTORIZO	COMITE GERENCIAL	
FECHA AUT.	03/07/2013			

PROCESO DE MANTENIMIENTO EQUIPO AGRICOLA

Responsable: Jefe de Taller

(ME)

MANUAL DE CALIDAD FINCA		CÓDIGO	GI-G-MC	
		REVISIÓN	01	
FECHA ELB.	22/06/2013	AUTORIZO	COMITE GERENCIAL	
FECHA AUT.	03/07/2013			

Requisitos Generales

El proceso se establece como apoyo a las labores de finca (equipo agrícola) aplicable a la infraestructura del sistema.

La descripción del proceso, determinación de criterios e interacción es establecida en el [anexo 6](#) del presente manual.

Infraestructura

Es aplicable a los equipos de labores agrícolas y transporte de fruta se gestiona en el proceso de mantenimiento mediante el plan de mantenimiento preventivo que incluye:

- Carretas, Vagones, Tractores, Vehículos, Rastras, Cisternas, Cabezales, Chapeadoras, Rome plow, moto niveladora.

Y las labores de mantenimiento correctivo que apliquen según sea el caso (cuadrilla de servicio en finca y taller mecánico)

Nota: los servicios de mantenimiento informático son brindado por el corporativo mediante visitas eventuales y son evaluados como proveedores de servicio.

Producción y Prestación del Servicio

Ver procedimiento de Mantenimiento de Equipo Agrícola ([MA-P-MA](#))

Análisis de Datos

El jefe de taller realiza análisis de datos, al cumplimiento de su plan de mantenimiento preventivo realizando ajustes, solicitando recursos y generando acciones de mejora según sea el caso, verifica tendencias o incumplimiento en indicadores.

Mejora Continua


Pueden generarse de acuerdo al cumplimiento al plan de mantenimiento preventivo, El incumplimiento continuo de los indicadores (dos meses seguidos) es generador de acciones correctivas en el proceso, generadas por el responsable del mismo.

MANUAL DE CALIDAD FINCA		CÓDIGO	GI-G-MC	
		REVISIÓN	01	
FECHA ELB.	22/06/2013	AUTORIZO	COMITE GERENCIAL	
FECHA AUT.	03/07/2013			

PROCESO DE RECURSOS HUMANOS

Responsable: Gerente de Recursos Humanos

(RH)

MANUAL DE CALIDAD FINCA		CÓDIGO	GI-G-MC	
		REVISIÓN	01	
FECHA ELB.	22/06/2013	AUTORIZO	COMITE GERENCIAL	
FECHA AUT.	03/07/2013			

Requisitos Generales

El proceso se establece como apoyo al sistema de gestión (competencia del recurso humano en AGROPALMA) aplicable al personal que afectan la conformidad con los requisitos del sistema

La descripción del proceso, determinación de criterios e interacción es establecida en el [anexo 7](#) del presente manual.

Generalidades

Se han establecido las competencias en base a educación, formación, habilidades y experiencia requerida ([ver organigrama y perfiles de puestos AGROPALMA](#))

Competencia, Formación y Toma de Conciencia

Se establecen los siguientes procedimientos para la gestión del proceso:

- Procedimiento de Inducción del Personal ([RH-P-IP](#))
- Procedimiento de entrevista, selección y contratación ([RH-P-SC](#))
- Plan de Capacitación ([RH-G-PC](#))
- Procedimiento para la Evaluación del desempeño ([RH-P-ED](#))
- Procedimiento de Pagos y Planillas ([RH-P-PP](#))
- Procedimiento de Cálculo de Prestaciones ([RH-P-CP](#))
- Procedimiento de Capacitación y Conciencia del Sistema Integrado ([RH-P-CC](#))

Análisis de Datos

El gerente del proceso realiza análisis de datos, al cumplimiento de su plan de capacitación y evaluación del desempeño del personal, realizando ajustes, solicitando recursos y generando acciones de mejora según sea el caso (temas de formación, evaluación, métodos de enseñanza, entre otros), verifica tendencias o incumplimiento en indicadores.

Mejora Continua


Pueden generarse de acuerdo al cumplimiento de indicadores, evaluación de proveedores de capacitación, nuevos temas de formación, El incumplimiento continuo de los indicadores (dos meses seguidos) es generador de acciones correctivas en el proceso, generadas por el responsable del mismo.

MANUAL DE CALIDAD FINCA		CÓDIGO	GI-G-MC	
		REVISIÓN	01	
FECHA ELB.	22/06/2013	AUTORIZO	COMITE GERENCIAL	
FECHA AUT.	03/07/2013			

PROCESO DE MATERIALES Y SUMINISTROS

Responsable: Jefe de Almacén

(MS)

MANUAL DE CALIDAD FINCA		CÓDIGO	GI-G-MC	
		REVISIÓN	01	
FECHA ELB.	22/06/2013	AUTORIZO	COMITE GERENCIAL	
FECHA AUT.	03/07/2013			

Requisitos Generales

El proceso se establece como apoyo al sistema de gestión (recepción, almacenamiento y despacho de insumos) la labor de compras es realizada mediante el departamento corporativo (UNIMERC) el cual es evaluado como proveedor de servicio

La descripción del proceso, determinación de criterios e interacción es establecida en el [anexo 8](#) del presente manual.

Compras

Se establece el proceso [MS-P-CO](#) para la coordinación de compras a través del corporativo y para la evaluación y re-evaluación de proveedores se establece el procedimiento de Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores [MS-P-EP](#)

Nota: AGROPALMA no selecciona proveedores (insumos críticos para finca) son compras corporativas) servicios menores en mantenimiento y transporte si pueden ser contratadas directamente

Información para las compras

Ver procedimiento [MS-P-CO](#) y órdenes de compra respectiva

Verificación de productos comprados

Ver procedimiento [MS-P-CO](#) y fichas de especificaciones de insumos críticos

Preservación del producto


Para nuestro sistema es aplicable a los insumos agrícolas almacenados en bodega (condiciones de protección, buenas prácticas en el almacenamiento de agroquímicos, conservación de las condiciones), las cuales son evaluadas mediante ambiente de trabajo y auditorías internas al sistema.

Análisis de Datos

El jefe de almacén realiza análisis a su indicador de proceso e inventario en almacén para tomar acciones o ajustes respectivos

Mejora Continua

El incumplimiento continuo de los indicadores (dos meses seguidos) es generador de acciones correctivas en el proceso, generadas por el responsable del mismo.

MANUAL DE CALIDAD FINCA		CÓDIGO	GI-G-MC	
		REVISIÓN	01	
FECHA ELB.	22/06/2013	AUTORIZO	COMITE GERENCIAL	
FECHA AUT.	03/07/2013			


A N E X O S

MANUAL DE CALIDAD FINCA		CÓDIGO	GI-G-MC	
		REVISIÓN	01	
FECHA ELB.	22/06/2013	AUTORIZO	COMITE GERENCIAL	
FECHA AUT.	03/07/2013			

ANEXO 1

Descriptor del Proceso


Dirección

MANUAL DE CALIDAD FINCA		CÓDIGO	GI-G-MC	
		REVISIÓN	01	
FECHA ELB.	22/06/2013	AUTORIZO	COMITE GERENCIAL	
FECHA AUT.	03/07/2013			

ANEXO 2

Descriptor del Proceso

Gestión Agrícola

MANUAL DE CALIDAD FINCA		CÓDIGO	GI-G-MC	
		REVISIÓN	01	
FECHA ELB.	22/06/2013	AUTORIZO	COMITE GERENCIAL	
FECHA AUT.	03/07/2013			

ANEXO 3

Descriptor del Proceso


Gestión Integral

MANUAL DE CALIDAD FINCA		CÓDIGO	GI-G-MC	
		REVISIÓN	01	
FECHA ELB.	22/06/2013	AUTORIZO	COMITE GERENCIAL	
FECHA AUT.	03/07/2013			

ANEXO 4

Descriptor del Proceso

Mantenimiento a Finca

MANUAL DE CALIDAD FINCA		CÓDIGO	GI-G-MC	
		REVISIÓN	01	
FECHA ELB.	22/06/2013	AUTORIZO	COMITE GERENCIAL	
FECHA AUT.	03/07/2013			

ANEXO 5

Descriptor del Proceso


Producción de Fruta

MANUAL DE CALIDAD FINCA		CÓDIGO	GI-G-MC	
		REVISIÓN	01	
FECHA ELB.	22/06/2013	AUTORIZO	COMITE GERENCIAL	
FECHA AUT.	03/07/2013			

ANEXO 6

Descriptor del Proceso


Mantenimiento de Equipo Agrícola

MANUAL DE CALIDAD FINCA		CÓDIGO	GI-G-MC	
		REVISIÓN	01	
FECHA ELB.	22/06/2013	AUTORIZO	COMITE GERENCIAL	
FECHA AUT.	03/07/2013			

ANEXO 7

Descriptor del Proceso

Recursos Humanos

MANUAL DE CALIDAD FINCA		CÓDIGO	GI-G-MC	
		REVISIÓN	01	
FECHA ELB.	22/06/2013	AUTORIZO	COMITE GERENCIAL	
FECHA AUT.	03/07/2013			

ANEXO 8

Descriptor del Proceso

Materiales y Suministros