



Rio Claro Trujillo Colon

SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS

Fecha de la Auditoria: 18 al 21 de Noviembre del 2013

Nº	Tipo de acción correctiva	Fecha de Apertura	Fecha de Compromiso	Clausula de la Norma	Descripción del Problema (No conformidad)	Causas	Acciones Correctivas	RESPONSABLE	CHK	PESO	PLAN	REAL
3	Auditoria Interna	25-nov-13	06-dic-13	8.5.2	No hay evidencia de registro de acciones correctivas para eliminar las causas de no conformidades con objeto que vuelva a ocurrir. Evidencia: Resultados de indicadores de eficacia de procesos son evaluados en foro de comité gerencial, algunos incumplen las metas, por ejemplo medición de la satisfacción del cliente dentro del cual está la evaluación de prácticas agrícolas y la encuesta de percepción del cliente sin evidencia formal de acciones tomadas, aunque en la minuta de revisión gerencial del 31 de julio 2013 en el punto 7 dice "Levantar Acción Correctiva"	No se registraron acciones tomadas en formato oficial de acciones correctivas..	1.- Revisar todos los indicadores que incumplieron las metas en el primer semestre del año y levantar las acciones correspondientes, documentadas formalmente según como lo indique el procedimiento de acciones correctivas.. 2.- Socializar en reunion de comite sobre la importancia de registrar las acciones correctivas y preventivas en los formatos correspondientes, dicha socializacion se evidenciara en la minuta de reunion correspondiente.. 3.- Asegurar que en los incumplimientos se generen acciones correctivas en la proxima revision	Jorge Bulnes	x	6%	6%	6%
4	Auditoria Interna	25-nov-13	17-dic-13	7.5.1	Se evidencia en el instructivo de corte de fruta PF-I-CF el criterio de racimos maduros los que presentan un fruto con desprendimiento natural. se evidencia en labores de corte (Finca Trinidad) personal que determina madurez tocando el racimo con el malayo promoviendo desprendimiento de fruta (no de forma natural)	Mala practica de personal con mayor antigüedad en la labor de corte..	1.- Identificar los corteros que no realizan de forma adecuada esta practica. 2.- Instruir o capacitar a los corteros identificados en todas las fincas sobre la prohibicion de dertiminar la madurez del fruto tocando el racimo, evidenciar dicha socializacion en los listados de asistencia correspondientes. 3.- Realizar seguimiento mediante auditor interno para verificar la	Edwin Midence	x	6%	13%	13%
5	Auditoria Interna	25-nov-13	13-dic-13	8.2.4	Se evidencia incumplimiento en la frecuencia establecida para las evaluaciones de calidad, de acuerdo al plan de calidad GA-G-PC revisión 01 para las siguientes labores: - Evaluación de Calidad en Poda (Criterio 2 veces años) Fincas Suyapa y Trinidad no fueron evaluadas en ciclo 2013 - Evaluación de Calidad en Fertilización (GA-I-CC-05): no se evidencian registros de evaluación en ninguna finca en los ciclos de aplicación 2013 (6) - Evaluación de Calidad Carrileo (GA-I-CC-07): no se evidencian registros de evaluación para finca Suyapa y Trinidad en ciclos 2013	El personal actual no se da abasto para cubrir con todos los compromisos de evaluaciones en la finca..	1.- Realizar analisis estadistico para determinar si el muestreo efectuado actualmente en las labores de produccion no excede los parametros aceptables de muestreo, con el fin de verificar si se diluye mucho tiempo en la realizacion de las mismas. 2.- Revisar la frecuencia de realizacion de todas las evaluaciones de calidad y definir frecuencias medibles reales. 3.- Considerar la contratacion de personal adicional, para dar mayor cobertura a todas las actividades de control de calidad.	Edwin Midence	x	6%	19%	19%

6	Auditoria Interna	25-nov-13	27-dic-13	7.1	El actual plan de calidad documento GA-G-PC presenta inconsistencias relacionadas a: - Límites de tolerancia en la variable de fertilización - Registros referenciados en el plan vrs los usados en la practica - Frecuencias de las evaluaciones de la calidad	Falta de revision exhaustiva y minuciosa del plan de calidad y los elementos que lo componen.	1.- calcular mediante metodo estadistico las tolerancias correspondientes de todas las variables descritas en el plan de calidad. 2.- Revisar los registros referenciados en el plan de calidad y adecuar los mismos de acuerdo a los registros realmente utilizados para demostrar la realizacion de las actividades.. 3.- Revisar y establecer las reales de evaluacion de actividades de campo en plan de calidad. 4.- Revision de numero de personas y recursos para el desarrollo de esta actividad p 5 - Revisar y actualizar las	Edwin Midence	x	6%	25%	25%
7	Auditoria Interna	26-nov-13	13-dic-13	8.5.2	correctivas para eliminar las causas de no conformidades con objeto que vuelva a ocurrir en diversas áreas del SGC, ejemplos: Gestión Agrícola: A pesar de haber una gran riqueza de fuentes de datos y la realización en algunos casos de análisis, no se encontró evidencia de la consecuente toma formal de acciones correctivas (solo 1 acción correctiva levantada), por ejemplo el no cumplimiento a los volúmenes de producción contra lo planificado, causas de generación de producto no conforme, seguimiento de incidencia de producto no conforme por operadores, finca u otras variables con las que se pueda asociar Gestión Integral: Del total del sistema de Gestión Integral solo hay dos acciones Correctivas levantadas, la numero 1 abierta el 6 de agosto del 2013 sin plan de acción propuesto a la fecha. En las 2 acciones abiertas la descripción del problema es pobre, en la numero 2 en la que se registró acción de seguimiento, no tiene fecha de la realización del mismo	Falta de aplicación y entendimiento del procedimiento de acciones correctivas.	1.- Promover la generacion de acciones correctivas y preventivas entre los dueños de proceso, dicha socializacion se registrara en la minuta de reuniones correspondiente. 2.- Socializar procedimiento de acciones correctivas en renuiones de comite.. 3.- Levantar accion correctiva a todas las no conformidades de auditoria interna.	Jerson Alvarez, Iris Alberto	x	6%	31%	31%
8	Auditoria Interna	26-nov-13	11-dic-13	8.5.3	No hay evidencia de toma de acciones preventivas para eliminar la causa de las no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Evidencia: No se encontró evidencia del levantamiento de ninguna acción preventiva en el Sistema de Gestión Integral	Falta de aplicación y entendimiento del procedimiento de acciones correctivas.	1.- Promover la generacion de acciones preventivas entre los dueños de proceso, a partir de las oportunidades de mejora identificadas en auditoria interna. dicha socializacion se registrara en la minuta de reuniones correspondiente. 2.- Socializar procedimiento de acciones preventivas en renuiones de comite..	Jerson Alvarez, Iris Alberto	x	6%	38%	38%
9	Auditoria Interna	26-nov-13	16-dic-13	4.2.3	Los documentos externos requeridos por el sistema de Gestión de Calidad no están bajo control. Evidencia: Los documentos de origen externo no se han identificado dentro del control documental del Sistema Integrado de gestión. (ejemplos Normas ISO utilizadas, manual de fabricante equipo agrícola)	Omision en la inclusion de los registros externos en la lista de documentos.	1.- investigar con todos los dueños de proceso la existencia de documentos externos en su poder que consideren relevantes para dar conformidad a su proceso y para el sistema de gestion integrado.. Anexar dichos documentos a la lista de documentos y tenedores.	Jerson Alvarez, Iris Alberto	X	6%	44%	44%
10	Auditoria Interna	26-nov-13	03-dic-13	8.2.1	La información sobre la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos no se utiliza. Evidencia: Se encontró incumplimiento de la medición del primer semestre (resultado 75.75% contra una meta de 90%) no se demostró registro de acciones correctivas tomadas.	Falta de aplicación y entendimiento del procedimiento de acciones correctivas.	Evaluar cada uno de los resultados donde exista oportunidades de mejora sobre la medecion de la percepcion del cliente. Si el resultado general es debajo de la meta se apertura accion correctiva, se aperturan acciones preventivas si hay oportunidad de mejora.	Jerson Alvarez, Iris Alberto	X	6%	50%	50%

11	Auditoria Interna	26-nov-13		6.2.2 A y B	El plan de capacitación no se ha desarrollado de acuerdo a lo que define el Procedimiento Inducción, capacitación y toma de conciencia que menciona que debe provenir de un análisis de necesidades de capacitación que considera las brechas entre el cumplimiento de los perfiles, resultado de las evaluaciones de desempeño, requisitos de la certificaciones, medición de la efectividad de la inducción entre otros . La matriz de detección de necesidades de capacitación considera competencias incongruentes con los perfiles de puesto.	No se homogenizaron las referencias para la detección de las necesidades de capacitación..	1.- Revisión de procedimiento de Capacitación y toma de conciencia. 2.- Revisión de los perfiles de puesto y definir las necesidades reales de competencia que requiere cada puesto. (inicios de enero 2014) 3.- Revisar perfil de puestos contra las evaluaciones de desempeño, establecer congruencia en los elementos a evaluar descritos en ambos documentos. (inicios de enero 2014) 4.- Implementar las actividades descritas en el procedimiento Capacitación y toma de conciencia.	Dario Bejarano	X	6%	56%	56%
12	Auditoria Interna	26-nov-13		6.2.2 E	Los registros que demuestren la competencia en base a la educación, formación, habilidades y experiencia del personal no están completos. De un total de 16 expedientes muestreados se encontraron 13 con registros faltantes de algunos aspectos de formación y habilidades.	No se cuenta con una evaluación de cumplimiento de requisitos documentales y de contratación aplicable a los perfiles de puesto.	1.- Establecer los requisitos documentales de cada expediente según el puesto, definidos por la empresa y en el perfil del puesto. 2.- Revisar cada expediente de todos los puestos y verificar que cumplan con los requisitos documentales definidos a cada puesto. 3.- Asignar Personal permanente para revisión y adecuación continua de los expedientes..	Dario Bejarano	x	6%	63%	63%
13					Para los inspectores de calidad de fruta / Jefes de Finca no se logró evidenciar que los expedientes demuestren la formación requerida por el perfil, habilidad y educación. Actualmente el personal solo es respaldado por la experiencia del personal. (4 expedientes de los inspectores de calidad auditados)	No se establecieron los perfiles de puesto de acuerdo a la formación técnica de la fuerza laboral en la zona..	1.- Revisar los perfiles de puestos. 2.-Revisar cada expediente de todos los puestos y verificar que cumplan con los requisitos documentales definidos a cada puesto.	Dario Bejarano	x	6%	69%	69%
14	Auditoria Interna	26-nov-13		7.5.1	No se encontró evidencia de realización de la inducción como lo menciona el procedimiento y por tanto no hay evidencia de la medición de la efectividad de la inducción. No se encontró evidencia de implementación del procedimiento de entrevista, selección y contratación de personal RH-P-ES rev 01: no hay evidencia de realización de entrevista o evaluación del personal previa a la contratación.	No se generaron acciones de implementación del procedimiento RH-P-ES...	1.- Implementar las actividades descritas en el procedimiento de Entrevista Selección y Contratación de Personal (RH-P-ES).	Dario Bejarano	x	6%	75%	75%
15	Auditoria Interna	26-nov-13		8.2.3	En el proceso de Recursos Humanos el método de medición de efectividad del proceso no es apropiado. Evidencia: El indicador de desempeño Evaluación de Desempeño, el instrumento de medición considera competencias no alineadas con los requisitos de cada puesto según los perfiles de puesto por tanto no es efectiva para valorar el desempeño del personal. EL indicador cumplimiento del plan de capacitación de reporte anual, no limita la tolerancia de realización de las capacitaciones según lo planeado, el cálculo es efectuado realización de cantidad de eventos en el año.	No se creó coherencia entre los requisitos del puesto y la evaluación de desempeño de personal. Falta definir un plan de distribución al cumplimiento del plan de capacitación anual.	1.- Revisar detalladamente los requisitos de perfil de puestos y establecer coherencias entre estos y la evaluación de competencias aplicada al personal. 2.- Definir la planificación y ejecución del plan de capacitación.(en 2 semestres)	Dario Bejarano	x	6%	81%	81%

16	Auditoria Interna	25-nov-13		7.5.1	<p>Control de Plagas y Enfermedades el procedimiento no contempla todas las actividades realizadas en la labor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificación de plantas infectadas y localización - Manejo de las aguas resultantes del lavado de envases que contienen agroquímicos - No se evidencia procedimiento para la aplicación de agroquímico - No se establece programa definido para control de plagas con frecuencia de muestreo y detección - Revisar el formato 130 y lo aplicable a este registro <p>Carrileo Químico El actual procedimiento MF-I-CQ no contempla totalmente las actividades de la labor relacionadas a requisitos legales en el manejo de agroquímicos (herbicidas):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Falta equipo de protección completo (el uso de gorra o sombrero es obligatorio) - Los recipientes utilizados no poseen etiqueta del producto que contienen - Disponibilidad de las hojas de seguridad de los productos aplicados en la cuadrilla - No se generan orden de aplicación que indique área, finca, lotes, rango de dosis y productos aplicar - Manejo de sobrantes de la aplicación - Ducha después de las labores - Restricción de uso de ropa particular debajo del overol y presencia de comida en el tractor - El actual almacenaje de sobrantes de aplicación (champa buenos amigos) no cumple criterios para almacenaje correcto de agroquímicos - La participación de personal de seguridad en el suministro de 	<p>No se incluyeron al instructivo actividades que se realizan en la labor de eliminación de palmas enfermas. Ausencia de procedimiento de aplicación de agroquímicos, tampoco se establecio un programa de actividades de control de plagas. En el instructivo de carrileo quimico hace falta integrar lo referente a leyes aplicables al manejo de productos agroquímicos. No se dispone de infraestructura adecuada para el manejo de productos agroquímicos. Se carece de fichas tecnicas de los productos agroquímicos utilizados. En el procedimiento de fertilizacion no se describen los pasos para la dosificacion de fertilizante. Desconocimiento de la actividad de poda.</p>	<p>Control de Plagas y Enfermedades -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Revisar y anexar al procedimiento de eliminacion de plantas enfermas lo referente a la identificacion y localizacion. 2.- Elaborar procedimiento para aplicacion de agroquímicos. (Que abarque manejo de aguas resultantes del lavado de envases que contienen agroquímicos, triple lavado) 3.- Elaboracion de programa para control de plagas y enfermedades. 4.- Incluir formato 130 a la matriz de registros y definir categorias e integrarlas al instructivo de eliminacion de palmas enfermas. 5.- Socializar y comunicar los cambios y nuevos procedimientos al personal involucrado. <p>Carrileo Químico:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Gerente Agrícola debe revisar los requisitos legales aplicables al manejo de agroquímicos e integrarlos al procedimiento de agroquímicos. 2.- Asignar los recursos para equipo de proteccion personal y necesidades de infraestructura. 3.- La identificacion de recipientes utilizados para manejo de agroquímicos se hara mediante rotulacion con marcador. 4.- Crear carpeta con hojas de seguridad laminadas de los productos agroquímicos utilizados. 5.- Elaborar formato de orden de aplicacion de agroquímicos. 6.- 	Edwin Midence	x	6%	88%	81%
17	Auditoria Interna	25-nov-13	17-dic-13	7.5.1	<p>El procedimiento MS-P-CO establece que el cuadro de compra semanal debe ser autorizado por el gerente general u otro, sin embargo la evidencia la semana de Septiembre y Octubre sin aprobación de los cuadros de compra.</p> <p>Sin previa autorización del cuadro se están ejecutando las compras actualmente.</p>	<p>No se evidencio cumplimiento a lo descrito en el procedimiento.</p>	<p>1.- Asegurarse que la Gerencia General autorice las compras semanales via correo electronico.</p>	Jorge Bulnes	x	6%	94%	88%
18	Auditoria Interna	25-nov-13		7.5.1	<p>No se evidencia que el actual procedimiento de mantenimiento a equipo agrícola, incluya los criterios relacionados al manejo y precauciones a tomar cuando se ingresa equipo que aplica agroquímicos en finca o mantenimientos en finca en áreas aplicadas</p> <p>El criterio de "prueba de los equipos" antes de ser entregados a los usuarios después de los mantenimientos no se incluye en el procedimiento</p> <p>los siguientes registros utilizados en el instructivo no son referenciados: Formato 51 Formato 52 Formato 07</p>	<p>No se incluyeron al procedimiento de mantenimiento preventivo de equipo los criterios de control para darle mantenimiento a equipo de aplicacion de agroquímicos. Dicho procedimiento no hace referencia a metodo de prueba para entregar equipo despues de su mantenimiento.</p>	<p>1.- Definir y anexar elementos requeridos en cuanto a medidas de precaucion para mantenimiento de equipo que aplica agroquímicos. 2.- Presupuestar proyecto de piso para lavado de equipo que aplica agroquímicos. 3.- Establecer criterios de prueba para entrega de equipo agricola despues de su mantenimiento preventivo.</p>	Fabricio Santos		6%	100%	88%