

**INFORME DE AUDITORIA INTERNA INTEGRADA SIG PLANTA EXTRACTORA**  
**AGROPALMA S.A.**  
**Requisitos de Gestión de La Calidad y Ambiente, (ISO 9001; 2008 / 14001,2004)**  
**19 al 21 de Diciembre del 2013**

<b>Organización</b>	AGROPALMA S.A.
<b>Estándar</b>	ISO 9001;2008 / ISO 14001,2004
<b>Alcance</b>	Sistema Integrado de Gestión operaciones Planta extractora plantel rio Claro, transporte de producto terminado y operaciones Puerto Castilla bajo los procesos de (Dirección - Producción - Medición Análisis y Mejora - Gestión Integral -Materiales y Suministros - Almacén y Despacho - Mantenimiento - Recursos Humanos)
<b>Objetivo</b>	<p>Confirmar el grado de implementación del SIG en planta contra los requisitos del estándar 9001 y 14001</p> <p>Capacitación de auditores internos como parte de la formación práctica en un primer ejercicio integrado</p> <p>Verificar el desempeño del sistema de gestión para detectar oportunidades de mejora continua y brechas en relación a requisitos del estándar en una auditoria de certificación externa.</p>
<b>Auditor Líder</b>	Tulio Lanza
<b>Equipo Auditor</b>	Jerson Álvarez – Iris Alberto – Carlos Cardona– Diana Estrada – Marely Guity (observadores: Darwin Ramos - Alexander Barahona)

**Conclusiones Generales**

El plan de auditoría fue cubierto en un 100% por el equipo auditor, los cuales mediante técnica de muestreo pudieron determinar el grado de cumplimiento del sistema integrado de gestión contra los requisitos de la Norma ISO 9001; 2008 y 14001;2004

En términos generales el equipo auditor evidencia que el desempeño del SIG en base al ciclo de mejora continua puede ser resumido de la siguiente manera:

**Fortalezas:** Se confirma un sistema de gestión integrado estructurado e implementado a nivel operativo, el personal conoce aspectos ambientales de sus actividades y controles operacionales establecidos, se concluye que es posible ejecutar auditorias integradas (calidad y ambiente) en la planta extractora Agropalma.

**Oportunidades de mejora:**

Auditoria documental: 4 menores – 5 observaciones

Auditoria Legal Ambiental: 14 incumplimientos (3 críticos – 11 menores)

Auditoria de Implementación: 10 Incumplimientos (1 critico – 9 menores) – 23 obs.

ISO 9001;2008-: 7 NC´s / 8 observaciones

ISO 14001,2004 – 7 NC´s / 15 observaciones

El detalle de las oportunidades de mejora son mencionadas a continuación en el presente informe a las cuales se les deberá generar planes de acción:

<b>Resultados de Auditoria Documental al SIG</b>		
<b>Clausula</b>	<b>No Conformidad</b>	<b>Categoría</b>
9001 4.1	<p>Se deberán revisar entradas/salida de los procesos, para asegurar que las mismas se encuentran dentro de la interacción de los procesos. Por ejemplo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ficha de Procesos de Producción, indica una entrada que es presupuesto anual, y plan de ventas, la ficha de Dirección, no los indica como salida.</li> </ul> <p>Ficha de Procesos de Medición, análisis y mejora indica como salida: resultados de análisis y evaluación, hacia Producción, pero producción no la tiene identificada como entrada</p>	menor
9001 6.3	No se identifica el mantenimiento de los edificios y servicios de apoyo	menor
9001 8.2.1	Se evidencia la descripción del uso de la encuesta para medición de la satisfacción de clientes pero no así; la metodología para obtener dicha información. PDG-MI- Rev01	menor
9001 8.3	En el procedimiento MA-P-NC, no se pudo evidenciar el registro para el tratamiento de producto no conforme	menor
<b>Observaciones / Oportunidades de Mejora</b>		
Las fichas de procesos revisadas, no describen las actividades de los procesos, únicamente hace referencia a los documentos, (procedimientos, registros), entradas, y salidas. Como mejora deberían describir las actividades principales de los procesos.		
Se deberá aclarar lo referente al control de documentos electrónicos. (registros) Back up. Del Sistema de gestión		
asegurar que se incluyan las condiciones de ambiente para garantizar la conformidad con los requisitos de producto (6.4 ambiente de trabajo)		
Aclarar si la cláusula 7.5.3 para ISO 9001, no es una exclusión de acuerdo a lo expuesto en el Manual del SIG PDG-MI- Rev01		
Considerar, dejar soporte de las entrevistas de auditorías internas como parte de los registros del Sistema (notas de auditoria, o listas de verificación)		
No conformidades: <u>4</u> menores (ISO 9001) - <u>5</u> observaciones u oportunidades		

<b>Resultados de la Evaluación de Cumplimiento Legal y otros requisitos Ambientales</b>		
<b>Clausula</b>	<b>No Conformidad</b>	<b>Categoría</b>
<p>Se realizó la evaluación de cumplimiento legal y otros requisitos al sistema 18 de Diciembre 2013 (<a href="#">ver informe de resultados</a>)</p> <p>ISO 14001 (4.5.2.1 – 4.5.2.2)</p> <p>Incumplimientos: <u>14</u> (3 Críticos – 11 menores)</p> <p>Observaciones u oportunidades: <u>6</u></p>		

<b>Resultados de Auditoria de Implementación SIG</b>		
<b>Clausula</b>	<b>No Conformidad</b>	<b>Categoría</b>
ISO 14001 4.3.3	<p>Los programas establecidos para los objetivos ambientales (control en los vertidos de agua residual y emisiones atmosféricas – caldera -) no demuestran una asignación de recursos aprobada para el 2014</p> <p>Los resultados de los dos objetivos ambientales se encuentran en incumplimiento a la fecha en parámetros que son requisitos legales nacionales para vertidos y emisiones.</p>	Mayor
ISO 14001 4.4.6	<p>Se evidencia en las piletas de recolección de lodo (planta CPO y Planta PKO) escurrimiento de aceite al suelo cuando llueve. la control operativo de la pileta debe asegurar la contención de aceites evitando contaminación de suelo por escurrimiento</p> <p>Se evidencia que las aguas grises de cafetería, posterior a la trampa de grasas son evacuadas directamente en al drenaje (siendo aguas servidas no deben ser descargadas directamente al drenaje pluvial)</p> <p>No se evidencia la implementación del triple lavado de envases de químicos de acuerdo a criterios documentados en instructivo (control operacional para los envases con residuos QQ) almacén y mtto.</p>	menor

	<p>Se evidencia uso de equipo de soldadura y oxicorte en el área de lavado de piezas donde se involucra combustible (no se aplican los criterios del control operacional MT-I-CO-O1 numeral 11)</p> <p>No se evidencia la disponibilidad de las MSDS de los productos químicos siguientes:</p> <p>Almacén</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Biolagoon, sulfato de aluminio, aerosoles, grasas y aceites</li></ul> <p>Laboratorio</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Reactivos: sulfitos, fosfato, RH 9</li></ul> <p>Mantenimiento</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Aerosoles desengrasante</li></ul> <p>Las áreas de almacenamiento de químicos, combustibles y aceites en bodega presentan derrames sin contención como indica el control operacional establecido en el sistema</p> <p><u>Operaciones Pto Castilla</u></p> <p>Se encontró evidencia de derrame en el piso y suelo, proveniente de las mangueras utilizadas para exportación.</p> <p>Se encontró que el material absorbente utilizado en el generador de energía es arena, lo cual contradice el control operacional número 2, el cual menciona que el derrame debe ser contenido con material absorbente, y que posteriormente será queda en la caldera de la planta extractora.</p> <p><u>Operaciones de las lagunas de tratamiento</u></p> <p>Se evidencia contaminación de suelo por lodos aceitosos derramados a orilla del canal de drenaje hacia las lagunas de oxidación (área de recuperación de aceite)</p> <p><u>Planta Extractora CPO</u></p> <p>Control operacional de almacenamiento y despacho AD-I-CO-01, no contempla la colocación del balde para retención de aceite después de terminar el proceso de carga.</p> <p>Se evidencio el punto de carga del tanque # 5 y 4 con un balde colocado para evitar el derrame de aceite en el suelo.</p> <p>Mas sin embargo hay evidencia de manchas de derrame de aceite.</p>	
--	---	--

	<p>Se evidenció derrame de aceite en el suelo de la válvula de tanque # 1.</p> <p>Se evidencio derrame de aceite en el suelo en las válvulas que conecta los tanques # 6 y 7 PKO.</p> <p><u>Generador Eléctrico</u> presenta fugas de combustible (con evidencia de derrames) reportados y no atendidos</p> <p><u>Bomba de Rio</u> No está especificado el equipo de protección a utilizar en la aplicación de sulfato de aluminio</p> <p><u>Mantenimiento</u> No se cuenta con kit para contención de derrames de acuerdo al procedimiento</p>	
<p>ISO 14001 4.5.1</p>	<p>Se evidencian resultados de medición ambiental afuera de los parámetros legales nacionales establecidos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Emisiones Atmosféricas (Partículas en suspensión)</li> <li>2. Aguas Residuales (DBO - DQO- Grasas Aceites, etc.)</li> <li>3. No se incluye la medición de ruido en instalaciones Puerto Castilla en los indicadores</li> <li>4. No se incluye la generación de basura de Puerto Castilla en los indicadores</li> <li>5. No se ha realizado la medición de batimetría en las lagunas de acuerdo al procedimiento de la laguna de oxidación MT-P-ML revisión 01</li> </ol>	<p>menor</p>
<p>ISO 14001 4.3.1</p>	<p>No se evidencia que la actual matriz de aspectos ambientales GI-G-MV revisión 01 incluya la valoración de ruido en el almacén de materiales y bomba del rio refrigerantes en oficina / mantenimiento</p> <p>De acuerdo al procedimiento PA-G-FP revisión 01 para la identificación y valoración de aspectos ambientales, establece que el comité gerencial es quien realiza las valoración:</p> <p>de los entrevistados el 50% del comité gerencial no conoce la metodología de valoración de aspectos ambientales del sistema de gestión</p>	<p>menor</p>

<p>ISO 14001 4.4.7</p>	<p>Se evidencia que el personal operativo de planta, oficinas y transportistas no conoce todos los criterios de la respuesta ante emergencias ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A quien comunicar en caso de emergencias</li> <li>- Todas las situaciones de emergencia posibles</li> <li>- Números telefónicos en caso de emergencia</li> </ul> <p>No se logró evidenciar los miembros oficiales de la brigada de la planta extractora ante el sistema de gestión. En incumplimiento al procedimiento MA-P-RE revisión 01</p>	<p>menor</p>
<p>ISO 9001 6.2.1</p> <p>ISO 14001 4.4.1</p>	<p>No se evidencia que el descriptor de los siguientes puestos incluyan las funciones, responsabilidades y competencias siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerente de Recursos Humanos (función para elaboración de perfiles de puestos y determinación de competencias)</li> <li>- Coordinador ISO - Representante de la Dirección ISO 14001 (interpretación legal ambiental)</li> </ul> <p>Dichas funciones son indispensables para el desempeño del puesto los puestos de trabajo en mención.</p>	<p>menor</p>
<p>ISO 9001 8.4 / 8.2.3</p>	<p>No se evidencio los resultados del indicador del proceso de Recursos Humanos (Evaluaciones del desempeño mayor a 80% en el personal)</p> <p>se evidencia la ejecución de evaluación mas no los resultados consolidados en el indicador con el análisis de datos realizado por el dueño del proceso</p>	<p>menor</p>
<p>ISO 9001 4.2.4</p>	<p>Se encontró bitácora # 110 Ingresos con aceites y otros, sin la firma de supervisión del Jefe de Laboratorio., días 9 y 10 diciembre 2013.</p> <p>Se encontró que en el formato # 110, en la fecha 06/12/2013, no se registraron completamente los datos del manifiesto de carga.</p> <p>Se encontró manifiesto de carga # 77011181894 de CAICESA fecha 05/12/2013, describe los sellos marchamo 25232 y se encontró alteración del mismo con 25932.</p>	<p>menor</p>

	<p>El formato # 62 no muestra fecha de revisión, de igual manera se revisó registros de análisis de laboratorio harina de coquito formato # 57 y no se muestra la fecha de revisión.</p> <p>Se identifican acidez de CPO fuera de parámetro (5.05%) la fecha 03 de diciembre 2013, no se evidencio registro de producto no conforme formato 97</p> <p>Revisando certificado de análisis # 8441 de la fecha 03-10-2013, Se evidencio el registro de los sellos # 42392-93-95-42564-76-2477, pero al revisar la bitácora de ingresos # 113 para la misma cisterna se evidencio el registro de 7 sellos marchamos # 42392-93-95-42564-76-2477-78, teniendo esta uno demás con respecto a su certificado de análisis.</p>	
ISO 9001 7.5.1	<p>El procedimiento de compras MS-P-CO revisión 01, describe que el cuadro de cotizaciones debe ser autorizado por gerente general u otro ejecutivo de la organización.</p> <p>Se revisó 5 semanas consecutivas (sem 4 de noviembre, 1, 2, 3, 4 de diciembre) de las cuales solo la semana 4 de noviembre con fecha 27 del mismo fue debidamente autorizada.</p>	menor
ISO 9001 4.2.3	No se evidencio en la lista de documentos la documentación (Procedimientos MS-P-CO, MS-P-EC, MS-P-RC) que aplican para el proceso de materiales y suministros	menor
ISO 14001 4.4.5	No se evidencia al representante de la dirección del SIG como tenedor de documentos del SIG. El cual maneja la documentación electrónica del SIG	
<b>Observaciones / Oportunidades de Mejora ISO 9001</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aclarar en el procedimiento de producto no conforme quien tiene la autoridad y responsabilidad para concesionar el despacho de harina (ISO 9001)</li> <li>2. Revisar la holgura de la meta de acidez en PKO como indicador del proceso (actualmente menor a 5)</li> <li>3. Incluir la gráfica de humedad en la pizarra informativa planta PKO</li> <li>4. Asegurar la generación de acciones preventivas en el proceso de producción relacionadas a calidad</li> </ol>		

5. Asegurar la elaboración del plan de capacitación 2014 del sistema de gestión integrado
6. Realizar la evaluación del desempeño del puesto de Gerencia General
7. Revisar la ubicación del termómetro de silo de almendra para asegurar que la viñeta de calibración sea visible
8. Revisar en la lista de verificación del termómetro de digestores 1, 2, 3 el rango de medición y el manómetro ALM-M07 (escala de usos)

**Observaciones / Oportunidades de Mejora ISO 14001**

1. Fortalecer la implementación del control operacional en el descarte de toners de tinta en gerencia
2. Asegurar la perforación de todos los barriles utilizados para basura para que no acumulen agua
3. Fortalecer la separación de residuos sólidos en los basureros de oficina y planta
4. Asegurar el acceso completo a "otros requisitos" ambientales aplicables (página web EPA – Unión Europea – acuerdos comunitarios)
5. Asegurar que los nuevos proyectos adentro del alcance del SIG son identificados y valorados ambientalmente como indica el procedimiento GI-P-VA revisión 01
6. Revisar el descarte de lámparas fluorescentes en las operaciones de Puerto Castilla
7. Para las respuesta a emergencias del puerto revisar el acceso a teléfono por parte del operador (celular propio con saldo limitado)
8. Fortalecer en los transportistas los pasos a seguir en caso de derrames u emergencias
9. Revisar el uso de equipo de protección personal en Puerto Castilla de acuerdo al procedimiento
10. Realizar el análisis de batimetría establecido en el procedimiento de mantenimiento de las lagunas de tratamiento
11. Considerar la identificación de las áreas de piletas de lodos y área para retornar harina al transportador en caso de derrame
12. Considerar la limpieza de las cisternas como parte del servicio de finca (mantenimiento de equipo) brindado a la planta.
13. En el área de bascula asegurar la disponibilidad del procedimiento para manejo de desechos sólidos (control operacional)
14. Asegurar la disponibilidad de las llaves del kit de emergencias para el personal de mantenimiento.
15. Asegurar que la bandeja de contención del tanque de aceite usado, abarque todas las válvulas de descarga

----- U. L. -----