


<b>MANUAL INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>CÓDIGO</b>	PD-G-MI	
		<b>REVISIÓN</b>	01	
<b>FECHA ELB.</b>	11/11/2013	<b>AUTORIZO</b>	COMITÉ GERENCIAL	
<b>FECHA AUT.</b>	14/11/2013			

**MANUAL**  
**SISTEMA INTEGRADO DE GESTION**  
**PLANTA EXTRACTORA AGROPALMA**  
**Comité Gerencial**




**CALIDAD / AMBIENTE**  
**BASADO EN LA NORMA**  
**ISO 9001:2008 / ISO 14001:2004**

***Noviembre 2013***


MANUAL INTEGRADO DE GESTION		CÓDIGO	PD-G-MI	
		REVISIÓN	01	
FECHA ELB.	11/11/2013	AUTORIZO	COMITÉ GERENCIAL	
FECHA AUT.	14/11/2013			

## CONTENIDO


<b>Tema</b>	<b>Clausulas</b>	<b>9k / 14k</b>	<b>Pág.</b>
- Presentación AGROPALMA			6
- Introducción del Sistema Integrado de Gestión			7
- Alcance del Sistema Integrado de Gestión		4.4.2/4.4.4	7
- Límites Establecidos en el Alcance Gestión Ambiental		4.1	8
- Partes Interesadas Externas Identificadas		4.1	9
- Exclusiones Gestión de la Calidad y Ambiente		4.2.2/4.1	10
- Interacción de los Procesos		4.2.2	11
- Descripción de los elementos Principales del Sistema		4.4.4	12
<b>DIRECCION</b>			<b>15</b>
Requisitos Generales		4.1/ 4.1	16
Compromiso de la dirección		5.1	16
Enfoque al cliente y partes interesadas		5.2-7.2.3	16
Representante de la dirección		5.5.2/4.4.1	16
Responsabilidad, autoridad y comunicación		5.5.1/4.4.1	16
Revisión por la dirección		5.6/4.6	17
Provisión de Recursos		6.1	17
Análisis de Datos		8.4	17
Mejora Continua		8.5.1	17
Política de calidad y objetivos del SIG		5.3 y 5.4.1/4.2 y 4.3.3	18
<b>GESTION INTEGRAL</b>			<b>19</b>
Requisitos Generales		4.1/ 4.1	20
Documentación del Sistema de Gestión		4.2.1 /4.4.4	20
Manual de la Calidad		4.2.2	20
Control de Documentos		4.2.3/4.4.5	20
Control de los Registros		4.2.4/4.5.4	20
Planificación del sistema de Gestión		5.4.2/4.3	21
Comunicación		5.5.3/4.4.3	21

MANUAL INTEGRADO DE GESTION		CÓDIGO	PD-G-MI	
		REVISIÓN	01	
FECHA ELB.	11/11/2013	AUTORIZO	COMITÉ GERENCIAL	
FECHA AUT.	14/11/2013			

<b>Tema</b>	<b>Clausulas 9k / 14k</b>	<b>Pág.</b>
Ambiente de Trabajo	6.4/4.4.6	21
Auditoria Interna	8.2.2/4.5.5	21
Análisis de Datos	8.4-8.2.3	22
Identificación y Valoración Ambiental	4.3.1	22
Identificación de Requisitos Legales Ambientales	4.3.2	22
Evaluación de cumplimiento legal y otros requisitos	4.5.2	22
Mejora Continua	8.5.1	22
Acción Correctiva	8.5.2/4.5.3	22
Acción Preventiva	8.5.3/4.5.3	22
<b>PRODUCCION</b>		<b>23</b>
Requisitos Generales	4.1/ 4.1	24
Producción y Prestación del Servicio	7.5.1/4.4.6	24
Compra de fruta	7.5.1	24
Propiedad de Cliente	7.5.4	25
Planificación de la realización del Producto	7.1	26
Determinación y Revisión de requisitos del producto	7.2.1-7.2.2	27
Identificación y Trazabilidad	7.5.3	28
Preservación del Producto	7.5.5	28
Control de Equipos de Seguimiento y Medición	7.6/ 4.5.1	28
Análisis de Datos – Satisfacción de Clientes	8.4 – 8.2.3 /4.5.1	29
Mejora Continua	8.5.1	29
<b>ALMACENAMIENTO Y DESPACHO</b>		<b>30</b>
Requisitos Generales	4.1/ 4.1	31
Medición y Monitoreo del Producto	8.2.4	31
Preservación del Producto	7.5.5	31
Producto No Conforme	8.3	31
Controles Operativos Ambientales	4.4.6	31
Mejora Continua	8.5.1	31

MANUAL INTEGRADO DE GESTION		CÓDIGO	PD-G-MI	
		REVISIÓN	01	
FECHA ELB.	11/11/2013	AUTORIZO	COMITÉ GERENCIAL	
FECHA AUT.	14/11/2013			

<b>Tema</b>	<b>Clausulas 9k / 14k</b>	<b>Pág.</b>
<b>MEDICION, ANALISIS Y MEJORA</b>		<b>32</b>
Requisitos Generales	4.1/ 4.1	33
Medición y Monitoreo del Producto	8.2.4	33
Preservación del Producto	7.5.5	33
Producto No Conforme	8.3	33
Preparación y Respuesta ante Emergencias	4.4.7	33
Controles Operativos y Ambientales	4.4.6	33
Análisis de Datos	8.4/4.5.1	34
Mejora Continua	8.5.1	34
<b>MANTENIMIENTO</b>		<b>35</b>
Requisitos Generales	4.1/ 4.1	36
Infraestructura	6.3/4.4.6	36
Control Operacional	4.4.6	36
Mejora Continua	8.5.1	36
<b>RECURSOS HUMANOS</b>		<b>37</b>
Requisitos Generales	4.1/ 4.1	38
Generalidades, funciones y responsabilidades	6.2.1/4.4.1	38
Competencia, Formación y Toma de Conciencia	6.2.2/4.4.2	38
Análisis de Datos	8.4	38
Mejora Continua	8.5.1	38
<b>MATERIALES Y SUMINISTROS</b>		<b>39</b>
Requisitos Generales	4.1/ 4.1	40
Selección, Evaluación y Re-evaluación de Proveedores	7.4.1	40
Información para las compras	7.4.2	40
Verificación de productos comprados	7.4.3/4.4.6	40
Preservación del producto	7.5.5/4.4.6	40
Análisis de Datos	8.4	40
Mejora Continua	8.5.1	40

MANUAL INTEGRADO DE GESTION		CÓDIGO	PD-G-MI	
		REVISIÓN	01	
FECHA ELB.	11/11/2013	AUTORIZO	COMITÉ GERENCIAL	
FECHA AUT.	14/11/2013			

**Tema** **Clausulas 9k / 14k** **Pág.**

**ANEXOS**

4.1/ 4.1

**41**

1. Descriptor del Proceso de Dirección	42
2. Descriptor del Proceso de Gestión Integral	43
3. Descriptor del Proceso de Producción	44
4. Descriptor del Proceso de Almacenamiento y Despacho	45
5. Descriptor del Proceso Medición, Análisis y Mejora	46
6. Descriptor del Proceso de Mantenimiento	47
7. Descriptor del Proceso de Recursos Humanos	48
8. Descriptor del Proceso de Materiales y Suministros	49

MANUAL INTEGRADO DE GESTION		CÓDIGO	PD-G-MI	
		REVISIÓN	01	
FECHA ELB.	11/11/2013	AUTORIZO	COMITÉ GERENCIAL	
FECHA AUT.	14/11/2013			

### Presentación AGROPALMA

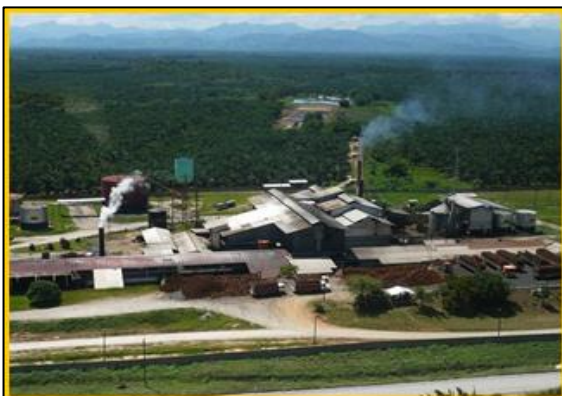
AGROPALMA fue fundada en 1992 como consecuencia de la ley de modernización agrícola que tiene como objeto maximizar el aprovechamiento de la tierra con ello se liberó la venta de tierras adjudicadas por la reforma agraria y estas fueron vendidas a personas particulares.

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 3,668 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.

Con una ruta de traslado de producto terminado a Puerto Castilla de Aproximadamente 32 Kms

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.



Planta Extractora AGROPALMA, Rio Claro, Municipio de Trujillo Colon Honduras

<b>MANUAL INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>CÓDIGO</b>	PD-G-MI	
		<b>REVISIÓN</b>	01	
<b>FECHA ELB.</b>	11/11/2013	<b>AUTORIZO</b>	COMITÉ GERENCIAL	
<b>FECHA AUT.</b>	14/11/2013			

### **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 Integrado de Gestión en la Planta Extractora
- Programa de Salud y Seguridad Ocupacional para toda la operación
- RSPO en todas nuestras operaciones (Fincas - Planta y operaciones en Pto Castilla)

#### **Alcance Sistema Integrado de Gestión Calidad / Ambiente Planta Extractora**

El Sistema Integrado en Agroindustrial Palma Real S.A. (AGROPALMA) abarca para la gestión de la calidad desde la recepción de materia prima para el proceso, extracción de aceite crudo de palma, aceite de almendra y harina de coquito, hasta el despacho de los mismos.

Nuestra gestión ambiental se establece para las operaciones de extracción de aceite en el plantel central en Rio Claro, el transporte de producto terminado de aceite y el despacho final en puerto.

En el marco de nuestro sistema integrado para la planta aplicable a los procesos de Dirección, Gestión Integral, Medición Análisis y Mejora, Producción, Almacenamiento y Despacho, Mantenimiento, Recursos Humanos, Materiales y Suministros

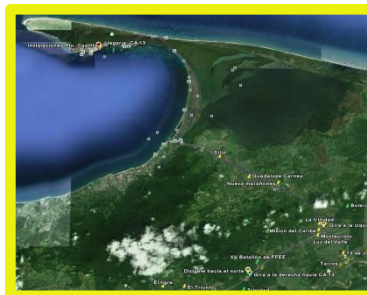
Para fines de la Norma ISO 9001.2008 se declaran las exclusiones: 7.3 / 7.5.2

MANUAL INTEGRADO DE GESTION		CÓDIGO	PD-G-MI	
		REVISIÓN	01	
FECHA ELB.	11/11/2013	AUTORIZO	COMITÉ GERENCIAL	
FECHA AUT.	14/11/2013			

### Límites establecidos en el alcance de la Gestión Ambiental



**1**




**2**



**3**

1. Operación Plantel Central: planta extractora, Río Claro Trujillo Colon, oficinas administrativas, lagunas de tratamiento de agua residual, tanques de almacenamiento, estación de bombeo de agua en Río Claro, almacén, área de mantenimiento, báscula y cafetería (no se cuenta con comunidades colindantes a la planta, únicamente cultivo)
2. Transporte Producto terminado al puerto: aplica a transporte pesado de pipas con aceite crudo y aceite de palmiste desde el plantel central a las estaciones de almacenamiento en Puerto Castilla
3. Operaciones Puerto Castilla: aplica a 4 tanques de almacenamiento y la operación de los mismos en el puerto



MANUAL INTEGRADO DE GESTION		CÓDIGO	PD-G-MI	
		REVISIÓN	01	
FECHA ELB.	11/11/2013	AUTORIZO	COMITÉ GERENCIAL	
FECHA AUT.	14/11/2013			

### Partes Interesadas Externas Identificadas

Hemos identificado las siguientes partes interesadas externas a la operación, relacionadas con nuestro alcance en la gestión ambiental y con interés en el desempeño ambiental de AGROPALMA


#	Persona / Institución	Relación
1	Secretaria de Ambiente Honduras SERNA	Autoridad Ambiental Nac.
2	Accionistas AGROPALMA	Directivos
3	Dirección de Evaluación y Control Amb.	Autoridad Nacional
4	SERNA Regional	Autoridad Regional
5	Unidad Ambiental Municipal	Autoridad Municipal
6	Empresa Nacional Portuaria	Autoridad en Puerto
7	Cuerpo de Bomberos Trujillo	Atención a Emergencias
8	Cuerpo de Bomberos Tocoa	
9	Policía Nacional Civil	
10	Batallón Militar Rio Claro	
11	Dirección de Cuencas Hidrográficas	Autoridad Nacional
12	Enfermería La Colonia	Atención a Emergencias
13	Hospital del Aguan, Tocoa	
14	Hospital de Trujillo	
16	FUCAGUA	ONG
15	Clientes	Exportaciones

### Exclusiones Gestión de la calidad

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

#### 7.3 Diseño y Desarrollo

La Planta Extractora no realiza diseño y desarrollo del producto final, únicamente es un proceso de extracción del aceite contenido en la fruta fresca además del aprovechamiento de un derivado del fruto (La almendra) bajo criterios ya establecidos, conocidos y aceptados en el rubro del procesamiento de fruto de palma.

<b>MANUAL INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>CÓDIGO</b>	PD-G-MI	
		<b>REVISIÓN</b>	01	
<b>FECHA ELB.</b>	11/11/2013	<b>AUTORIZO</b>	COMITÉ GERENCIAL	
<b>FECHA AUT.</b>	14/11/2013			

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

Todas las características del producto final brindado al cliente son verificables mediante labores de control de calidad previo al despacho.


Aceite Crudo y Aceite Palmiste: Análisis de acidez, humedad e impurezas

Harina de Coquito: Análisis granulometría, humedad de harina, aceite residual en harina.

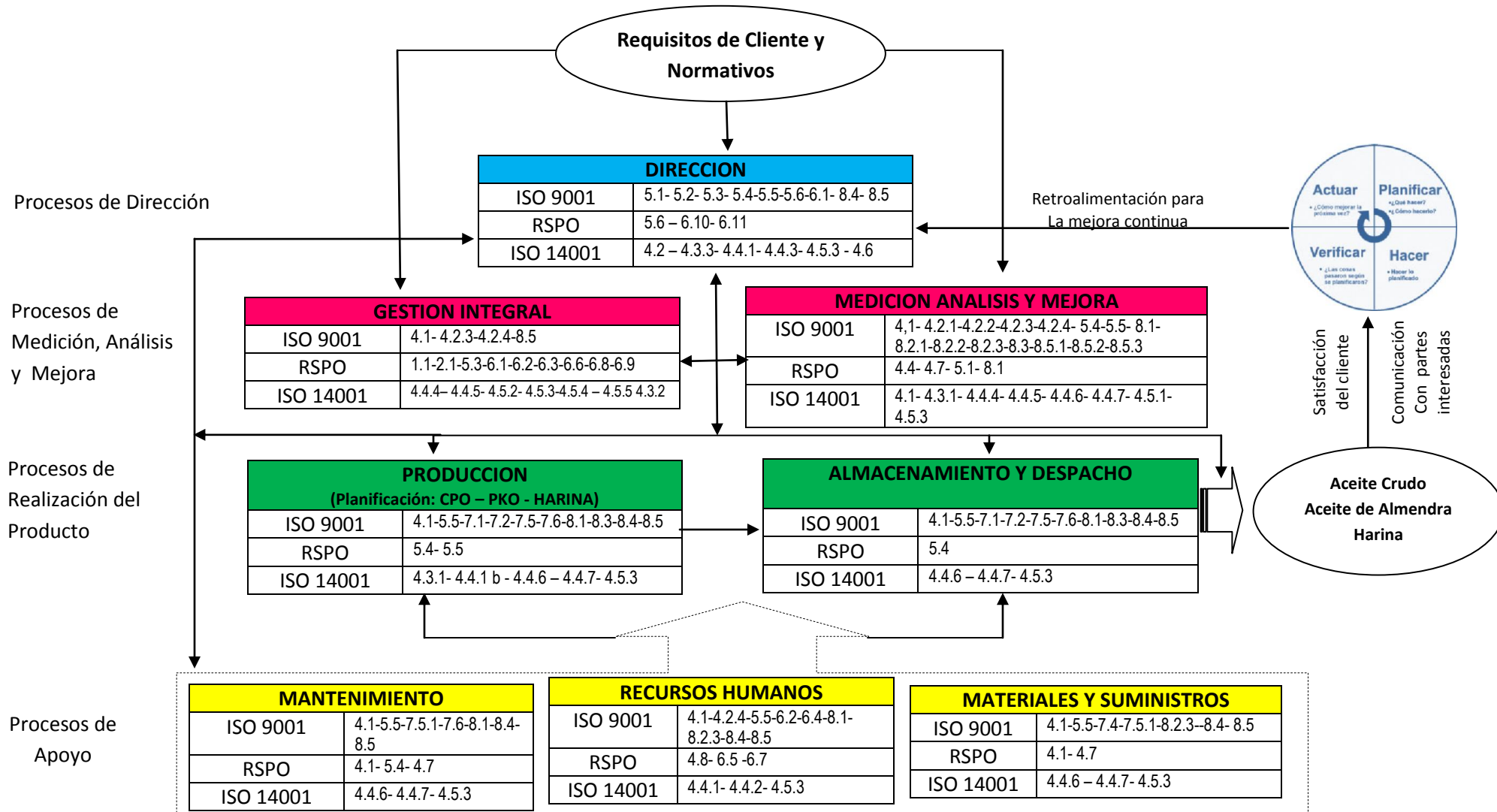
Por lo que no son requeridos ni aplicables, validaciones previas en el proceso productivo de nuestra gestión de la calidad.

#### **Exclusiones Gestión Ambiental**

En relación a la norma ISO 14001,2004 no se establecen exclusiones normativas y los límites operativos son declarados en el alcance del sistema.

<b>MANUAL INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>CÓDIGO</b>	PD-G-MI	
		<b>REVISIÓN</b>	01	
<b>FECHA ELB.</b>	11/11/2013	<b>AUTORIZO</b>	COMITÉ GERENCIAL	
<b>FECHA AUT.</b>	14/11/2013			

### Interacción de los Procesos SIG Planta Extractora



<b>MANUAL INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>CÓDIGO</b>	PD-G-MI	
		<b>REVISIÓN</b>	01	
<b>FECHA ELB.</b>	11/11/2013	<b>AUTORIZO</b>	COMITÉ GERENCIAL	
<b>FECHA AUT.</b>	14/11/2013			

### Descripción de los Principales Elementos del Sistema Integrado (Ambiente / Calidad)

Proceso	Elemento	Aspectos Ambientales Significativos	Referencia
<b>Dirección</b>	Política, objetivos ambientales y de calidad, metas ambientales, revisión gerencial del SIG, comunicación, análisis de datos y mejora continua	Oficinas Manejo y descarte de basura común Descarte de residuos peligrosos (baterías de litio computadoras, tóner o cartuchos de tinta)	Manual del sistema integrado Política del sistema integrado Objetivos integrados Ficha de objetivos ambientales Proced. de revisión gerencial funciones y responsabilidades Planeación de la producción Presupuesto operacional comunicación interna y externa Medición satisfacción clientes
<b>Gestión Integral</b>	Planificación del SIG, comunicación, procedimientos de gestión, control de la documentación del SIG, Análisis de datos, auditoria interna mejora continua (SAC´s – SAP´s)		Control de Documentos aspectos ambientales requisitos legales Control de Registros Acción correctiva Acción preventiva Ambiente de trabajo Auditoria Interna evaluación de cumplimiento legal Comunicación Interna
<b>Medición, A. y Mejora</b>	Control de calidad de la producción, seguimiento y medición ambiental, operación de lagunas de tratamiento de aguas residuales, respuesta ante emergencias	Vapores tóxicos, productos químicos, residuos varios, ruido, aceites, efluentes, envases y generación de metano	Control operacional laboratorio Proced. de emergencias Proced. de control de calidad plan de calidad Proced. de seguimiento y medición ambiental Proced. producto no conforme Plan de calidad planta extractora

<b>MANUAL INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>CÓDIGO</b>	PD-G-MI	
		<b>REVISIÓN</b>	01	
<b>FECHA ELB.</b>	11/11/2013	<b>AUTORIZO</b>	COMITÉ GERENCIAL	
<b>FECHA AUT.</b>	14/11/2013			

			Medición satisfacción clientes
<b>Producción</b>	<p>Se establece para Extraer el aceite contenido en el fruto de palma aceitera, obteniendo como sub - producto aceite y harina de almendra.</p> <p>establece la implementación de todos los controles operaciones ambientales y el seguimiento y medición de indicadores de la gestión ambiental, la jefatura de producción es representante de la dirección ante el sistema ambiental</p>	<p>Generación de basura común</p> <p>Generación de residuos orgánicos (fruta y raquis)</p> <p>Exposición a ruido</p> <p>Generación de efluentes</p> <p>Exposición Grasas/ aceites/ lodos</p> <p>Consumo de agua de proceso</p> <p>Consumo de agua potable</p> <p>Generación y manejo de residuos orgánicos (lodos)</p> <p>Generación de aceites recuperados</p> <p>Generación de emisiones</p> <p>Manejo de Combustibles</p>	<p>Controles operacionales</p> <p>Producción</p> <p>Proced. de seguimiento y medición ambiental</p> <p>Proced. producto no conforme</p> <p>Procedimientos de:</p> <p>Caldera, clarificación, Desfrutacion digestión y prensado, esterilización, efluentes, palmisteria, procedimiento producción pko, recepción de fruta, turbina, Volcador.</p> <p>Comunicación Interna / externa</p> <p>acción correctiva / preventiva</p>
<b>Almacenamiento y Despacho</b>	<p>El proceso define las condiciones óptimas necesarias para preservar las condiciones de calidad y estabilidad de nuestros productos para su despacho posterior desde la planta extractora a los tanques en puerto.</p>	<p>Manejo de aceites</p> <p>Manejo de lodos (fondos)</p> <p>Manejo de desechos (residuos),</p> <p>Manejo de carga (aceites), fugas, derrames o accidentes )</p> <p>Manejo de desechos (basura común)</p> <p>Manejo de combustibles</p> <p>Generación de residuos (no orgánicos)</p> <p>En Trabajos de mantenimiento</p>	<p>Controles operacionales ambientales</p> <p>Procedimiento de despacho PA-P-DC, procedimiento de almacenamiento PA-P-AL</p> <p>procedimiento de análisis acidez y humedad.</p>
<b>Mantenimiento</b>	<p>El proceso se establece para mantener el equipo industrial y automotor de AGROPALMA en óptimas condiciones de funcionamiento, controlando ambientalmente los residuos generados, impactos ambientales de las operaciones y el manejo de</p>	<p>Manejo y generación de aceites residual</p> <p>Manejo y generación de chatarra o piezas</p> <p>Manejo y generación de basura común</p> <p>Manejo de productos químicos</p>	<p>Controles operacionales ambientales</p> <p>procedimientos de mantenimiento</p>

<b>MANUAL INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>CÓDIGO</b>	PD-G-MI	
		<b>REVISIÓN</b>	01	
<b>FECHA ELB.</b>	11/11/2013	<b>AUTORIZO</b>	COMITÉ GERENCIAL	
<b>FECHA AUT.</b>	14/11/2013			

	mantenimiento (mecánico, eléctrico, hidráulico o de obra civil)	tóxicos Descarte de envases o residuos químicos Exposición a ruido Manejo de combustibles Descarte de baterías usadas Descarte de lámparas fluorescentes Agua residual	
<b>Recursos Humanos</b>	El proceso coordina la descripción de funciones, responsabilidades y jerarquías de los puestos a partir del organigrama institucional, perfiles de puestos. Asegura las competencias (calidad y ambiente) mediante plan de formación y la evaluación del desempeño, es responsable por la comunicación interna del sistema de gestión, enlace con contratistas para la planta extractora	Oficinas Manejo y descarte de basura común Descarte de residuos peligrosos (baterías de litio computadoras, tóner o cartuchos de tinta)	<a href="#">Procedimiento de selección y contratación de personal</a> <a href="#">Procedimiento de capacitación y conciencia</a> <a href="#">manual de inducción</a> <a href="#">organigrama AGROPALMA</a> <a href="#">Perfiles de puestos</a> <a href="#">plan de capacitación</a> <a href="#">comunicación interna y externa</a>
<b>Materiales y Suministros</b>	Suplir las necesidades de suministros y materiales de acuerdo a los requerimientos de los clientes., implementando los criterios operacionales en el almacenamiento recibo y despacho de materiales de riesgo o contaminantes	Manejo y almacén de productos peligrosos (combustibles, inflamables) Manejo y almacén de gases inflamables Manejo y almacén de productos químicos tóxicos Generación de residuos peligrosos (envases de químicos, productos vencidos) Generación de residuos comunes (Chatarra y basura) Exposición en trasiego de productos peligrosos (vapores tóxicos, químicos combustibles)	<a href="#">Procedimiento de compras</a> <a href="#">control operacional ambiental</a>


Nota 1: La descripción de la interacción de los procesos es ampliada en las fichas descriptoras (ver anexos del manual)

Nota 2: Detalle específico de los aspectos e impactos por proceso pueden ser vistos en la matriz de valoración ambiental

<b>MANUAL INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>CÓDIGO</b>	PD-G-MI	
		<b>REVISIÓN</b>	01	
<b>FECHA ELB.</b>	11/11/2013	<b>AUTORIZO</b>	COMITÉ GERENCIAL	
<b>FECHA AUT.</b>	14/11/2013			

## **PROCESO DE DIRECCION**

**Responsable: Gerente General**

MANUAL INTEGRADO DE GESTION		CÓDIGO	PD-G-MI	
		REVISIÓN	01	
FECHA ELB.	11/11/2013	AUTORIZO	COMITÉ GERENCIAL	
FECHA AUT.	14/11/2013			

### Requisitos Generales

AGROPALMA, establece, implementa, mantiene y mejora continuamente el sistema de gestión integrado para Calidad y Ambiente en la planta extractora con un enfoque a procesos y bajo el alcance definido y descrito en la sección inicial 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 de gestión ([PD-G-PI](#)), objetivos ([PD-G-OI](#)), revisiones gerenciales al sistema de forma semestral ([ver procedimiento de revisión gerencial](#)) y la asignación de recursos (mediante presupuesto)

### Enfoque al Cliente y Partes Interesadas

La Gerencia realiza reuniones semanales de comité gerencial, donde se atienden los temas relacionados a clientes y su satisfacción, así como atención a quejas, denuncias o comentarios de partes interesadas ([ver actas de reunión de comité](#))

### Representante de la Dirección

El jefe de producción de la planta extractora tiene la función y responsabilidad como representante de la dirección ante el sistema integrado de gestión (ambiente y calidad).


### Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

En AGROPALMA se establece el organigrama ([ver organigrama 2013](#)) para definir el orden jerárquico, las responsabilidades y autoridades establecidas las cuales son comunicadas mediante los perfiles de puestos y la descripción de funciones.

Para el sistema integrado de gestión 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 y metas para cumplir con la política del sistema., revisando el sistema a intervalos planificados asignando los recursos delimitando las funciones y responsabilidades.
Gestión Integral	Estructura y coordina la gestión general del sistema, promueve la mejora continua, interpreta, mantiene e incorpora los requisitos normativos y legales aplicables, ejecuta auditoria interna e informa a gerencia resultados generales del sistema
Producción	Es responsable por los productos finales del sistema (CPO -PKO y Harina) cumpliendo los criterios de calidad, implementa los controles operacionales ambientales, da seguimiento y medición a los indicadores integrados (calidad y ambiente) coordina la comunicación interna y externa, promueve la conciencia ambiental y de calidad en la planta para la aplicación de mejora continua



<b>MANUAL INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>CÓDIGO</b>	PD-G-MI	
		<b>REVISIÓN</b>	01	
<b>FECHA ELB.</b>	11/11/2013	<b>AUTORIZO</b>	COMITÉ GERENCIAL	
<b>FECHA AUT.</b>	14/11/2013			

Medición Análisis y Mejora	Realiza el control de la calidad en planta, mediante ensayo confirma la calidad de los productos, implementa los controles operacionales ambientales que le aplican y dirige todo el procedimiento de preparación y respuesta ante emergencias
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. Coordina la comunicación interna y externa siendo enlace con contratistas y partes interesadas en la gestión
Materiales y Suministros	Es un proceso de apoyo que administra los insumos, materiales y herramientas de forma adecuada y a tiempo, siendo el enlace entre el sistema y compras corporativo. Verifica los insumos y es responsable por los controles operacionales ambientales en el almacén y manejo de algunos productos críticos
Mantenimiento	Es un proceso de apoyo cuya función es mantener en condiciones óptimas equipo producción, los instrumentos de medición calibrados e infraestructura.

### Revisión por la Dirección

Se establece la revisión gerencial del sistema de forma semestral ([ver procedimiento PD-P-RG](#)) y reuniones semanales del comité gerencial como parte del monitoreo continuo al sistema integrado 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 planta son coordinados por el proceso de producción.


### Análisis de Datos

El proceso de Dirección para el sistema integrado de gestión ejecuta análisis de datos continuamente. 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
- Seguimiento a los objetivos, metas y programas ambientales
- Estado de acciones correctivas y preventivas
- Resultado de los indicadores de los procesos
- Resultados de la satisfacción del cliente
- Elementos de entrada de la revisión gerencial del sistema

### 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 INTEGRADO DE GESTION		CÓDIGO	PD-G-MI	
		REVISIÓN	01	
FECHA ELB.	11/11/2013	AUTORIZO	COMITÉ GERENCIAL	
FECHA AUT.	14/11/2013			

### 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)**).
- ✓ Está a la disposición del público de la siguiente manera:
  - Página web AGROPALMA
  - Rotulación General
  - Trifoliales informativos de la organización
  - Toda información disponible a inspecciones de gobierno o auditorías

<b>MANUAL INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>CÓDIGO</b>	PD-G-MI	
		<b>REVISIÓN</b>	01	
<b>FECHA ELB.</b>	11/11/2013	<b>AUTORIZO</b>	COMITÉ GERENCIAL	
<b>FECHA AUT.</b>	14/11/2013			

## **PROCESO DE GESTION INTEGRAL**

**Responsable: Coordinador del SIG**

<b>MANUAL INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>CÓDIGO</b>	PD-G-MI	
		<b>REVISIÓN</b>	01	
<b>FECHA ELB.</b>	11/11/2013	<b>AUTORIZO</b>	COMITÉ GERENCIAL	
<b>FECHA AUT.</b>	14/11/2013			

### 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 2](#) del presente manual.

### Documentación del sistema de gestión

Se determinan los documentos siguientes:

- Política del Sistema Integrado de Gestión ([PD-G-PI](#))
- Objetivos del Sistema Integrado ([PD-G-OI](#))
- Manual del sistema integrado ([PD-G-MI](#))
- Procedimiento Obligatorios para la gestión:
  - 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](#))
  - o Producto No conforme

Procedimientos varios de la planta extractora para gestión de calidad y ambiente incluyendo los normativos obligatorios

- ([Referenciados en el presente manual según aplique](#))

### Manual Integrado

Se establece el presente manual integrado de gestión ([PD-G-MI](#)) el cual incluye los criterios de calidad y ambiente para el sistema

### Control de Documentos

Ver Procedimiento ([GI-P-CD](#))

### Control de Registros

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

<b>MANUAL INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>CÓDIGO</b>	PD-G-MI	
		<b>REVISIÓN</b>	01	
<b>FECHA ELB.</b>	11/11/2013	<b>AUTORIZO</b>	COMITÉ GERENCIAL	
<b>FECHA AUT.</b>	14/11/2013			

### **Planificación del sistema Integrado de Gestión**

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

Cambios menores en los procesos son atendidos semana a semana en la reunión del comité (Ver actas de reunión)

### **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

Externa con partes interesadas ambientales

Ver procedimiento (RH-P-CM)

### **Ambiente de Trabajo**

Para gestionar el ambiente de trabajo en Planta extractora el sistema a establecido evaluaciones mensuales mediante Check list, donde se consideran las condiciones mínimas bajo las cuales se deben ejecutar las labores:

- Equipo de Protección Personal
- Condiciones en Bodegas
- Condiciones de infraestructura
- Equipo y Herramientas de trabajo

Los resultados de estas evaluaciones son enviados al proceso de producción quien deberá tomar las acciones de mejora según corresponda.

MANUAL INTEGRADO DE GESTION		CÓDIGO	PD-G-MI	
		REVISIÓN	01	
FECHA ELB.	11/11/2013	AUTORIZO		
FECHA AUT.	14/11/2013	COMITÉ GERENCIAL		

### **Auditoria Interna**

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

### **Análisis de Datos**

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

- Resultados de 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)

### **Identificación y Valoración de Aspectos Ambientales**

Ver procedimiento ([PD-G-PI](#)) del cual se deriva a matriz de aspectos ambientales en la planta, se determinan los de impacto significativo y son establecidos los controles operacionales en conjunto con el representante de la dirección.

La información es mantenida actualizada dando revisión a la matriz anualmente e incorporando la evaluación a las nuevas actividades productos o servicios generados en la operación.

### **Identificación de Requisitos Legales Ambientales**

Se coordina mediante procedimiento ([GI-P-ER](#)) del cual deriva la matriz de requisitos aplicables al alcance del sistema y en conjunto con el representante de la dirección los requisitos son incorporados al sistema mediante controles operacionales.

El procedimiento describe el método para la actualización de los requisitos legales en AGROPALMA y su evaluación de cumplimiento ([procedimiento GI-P-ER](#))

### **Evaluación de Requisitos Legales y otros Requisitos**

Se establece el procedimiento para la evaluación de requisitos legales y otros requisitos ([ver procedimiento GI-P-ER](#))

### **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](#))

<b>MANUAL INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>CÓDIGO</b>	PD-G-MI	
		<b>REVISIÓN</b>	01	
<b>FECHA ELB.</b>	11/11/2013	<b>AUTORIZO</b>	COMITÉ GERENCIAL	
<b>FECHA AUT.</b>	14/11/2013			

## **PROCESO DE PRODUCCION**

**Responsable: Gerente Planta Extractora**

<b>MANUAL INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>CÓDIGO</b>	PD-G-MI	
		<b>REVISIÓN</b>	01	
<b>FECHA ELB.</b>	11/11/2013	<b>AUTORIZO</b>	COMITÉ GERENCIAL	
<b>FECHA AUT.</b>	14/11/2013			

### Requisitos Generales

Se establece para extraer el aceite contenido en el fruto de palma aceitera y como sub - producto obtener aceite y harina de almendra.

Establece la implementación de todos los controles operaciones ambientales y el seguimiento y medición de indicadores de la gestión ambiental

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

### Producción y Prestación del Servicio

Las labores de producción se controlan mediante los siguientes procedimientos los cuales incluyen los controles operacionales ambientales:

Recepción de fruta bascula y rampa

Volcador.

Turbina y Generadores

Caldera

Clarificación,

Control de calidad,

Desfrutacion digestión y prensado,

Esterilización

Fosas florentinas

Palmisteria

Procedimiento producción PKO

Procedimiento producto no conforme

Procedimiento para el seguimiento y medición ambiental


### Compra de Fruta

A fin de utilizar al máximo la capacidad de proceso instalada se realiza en el mercado local la compra de fruta fresca proveniente de productores que de forma independiente se dedican a este rubro.

Para la recepción de esta fruta se dispone de centros de acopio equipados con báscula camionera. Situados en Corocito, Tocoa y Saba ( 80% de la fruta comprada) además de la compra fruta en la báscula de AGROPALMA a productores independientes de la localidad (20% restante de la compra de fruta)

La Presidencia de la Empresa tomo la decisión de otorgar el manejo de esta compra al Grupo Jaremar por lo tanto es un proceso externo de la organización, Es responsabilidad del encargado de esta labor evaluar a los proveedores de fruta de Agropalma por lo menos una vez por año. Es



<b>MANUAL INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>CÓDIGO</b>	PD-G-MI	
		<b>REVISIÓN</b>	01	
<b>FECHA ELB.</b>	11/11/2013	<b>AUTORIZO</b>	COMITÉ GERENCIAL	
<b>FECHA AUT.</b>	14/11/2013			

responsabilidad del jefe de laboratorio la solicitud de evaluación a proveedores de fruta y transporte, así como la recepción y custodia de las mismas. Los controles de calidad en Agropalma se efectúan en la recepción de este producto dichos controles se llevan en la Planta solo como referencia estadística evidenciado en el “reporte estadístico de producción en la hoja control de calidad fruta comprada” quedando como acción a tomar la separación de la fruta comprada ya que la incidencia en fruta verde es muy alta.

Los precios de compra son determinados por la presidencia Ejecutiva en función de los precios internacionales del aceite crudo.

### **Propiedad del Cliente**

Procedimiento Maquila de fruta

Antecedentes

La maquila consiste en usar la capacidad instalada de proceso con fruta de propiedad ajena a la empresa cuyo aceite resultante puede o no pasar a ser propiedad de la misma.

El motivo usual de esta operación es la solicitud de productores independientes a fin de que la empresa suministre este servicio pero también se puede dar a solicitud de otra extractora que por problemas de cualquier tipo tenga esa necesidad

Objetivo

Establecer el procedimiento que permita regir en su momento el uso de la planta extractora como maquiladora de fruta de propiedad ajena a la empresa.

Procedimiento

Es responsabilidad de AGROPALMA: la identificación, verificación, protección y manejo del producto obtenido, hasta el momento de su entrega.


Fruta Maquila

Identificación: el método de identificación de la fruta propiedad del cliente es a través del registro de báscula donde se detalla, fecha de ingreso, cantidad y procedencia.

Verificación: el departamento de control de calidad en rampa realiza la evaluación de fruta.

Nota: independientemente de los resultados de la evaluación hay un acuerdo de recepción corporativo por lo que no se rechaza el producto y se le da tratamiento de acuerdo a lo definido en los procedimientos AGROPALMA.

Protección y salvaguarda: Una vez ingresado se aplican los controles del sistema de gestión AGROPALMA.

<b>MANUAL INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>CÓDIGO</b>	PD-G-MI	
		<b>REVISIÓN</b>	01	
<b>FECHA ELB.</b>	11/11/2013	<b>AUTORIZO</b>	COMITÉ GERENCIAL	
<b>FECHA AUT.</b>	14/11/2013			

Condiciones de manejo: dependiendo la procedencia, esta se separa de la de finca ya que la incidencia de fruta que no cumple con los parámetros de calidad especificados puede ser alta. Agropalma dispone de tres tolvas para descarga y manejo de fruta.

Aceite CAICESA

Identificación: el método de identificación del aceite propiedad de CAICESA es a través del registro de bascula donde se detalla, fecha de ingreso, cantidad y procedencia.

Verificación: el departamento de control de calidad AGROPALMA realiza análisis de acidez, humedad e impureza al ingreso de este.

Nota: independientemente de los resultados de los análisis hay un acuerdo de recepción corporativo por lo que no se rechaza el producto.


Protección y salvaguarda: Una vez ingresado se aplican todos los controles del sistema de gestión AGROPALMA ver procedimientos de almacenamiento y despacho.

Condiciones de manejo: Si el aceite propiedad del cliente se pierde deteriora o en algún caso se requiere reproceso o mezcla el cliente será informado a través de un acuerdo de servicio.

### **Planificación de la realización del producto**

La producción de aceite se efectúa a diario, inicialmente se analizan los datos de producción del día anterior suministrados por estadística, tomando en cuenta la variable de ingreso de fruta. El Gerente Agrícola determina mediante estimación la cantidad de fruta que se cosechara en finca, así mismo se estima la cantidad de fruta comprada a productores externos, con estos datos se obtiene el total estimado de fruta que ingresara a la planta extractora en el día. Posteriormente el Gerente de planta y Jefe de producción con los datos de ingreso de fruta calculan el tiempo estimado de proceso. Los datos de producción diaria en planta son registrados en el departamento de estadísticas soportados por reportes generados en bascula (Ingreso de fruta), departamento de producción (Tonelada de fruta procesada, Horas perdidas, Energía producida, Aceite producido) y departamento de control de calidad (Acidez y humedad de aceite producido, pérdidas durante el proceso).

El aceite producido se calcula por diferencia de medida en el tanque de almacenamiento previamente calibrado.

MANUAL INTEGRADO DE GESTION		CÓDIGO	PD-G-MI	
		REVISIÓN	01	
FECHA ELB.	11/11/2013	AUTORIZO	COMITÉ GERENCIAL	
FECHA AUT.	14/11/2013			

### **Determinación y Revisión de los requisitos relacionados con producto**

AGROPALMA ofrece al mercado: Aceite crudo de palma, Aceite y harina de coquito.

Los requisitos de calidad del producto generalmente requeridos por el cliente son:

#### Aceite crudo de palma y Aceite de coquito

Acidez  $\leq$  5%

Humedad  $\leq$  0.20%

Harina de coquito

Aceite en harina  $\leq$  12%

Humedad  $\leq$  6%

AGROPALMA realiza análisis de impureza en el aceite como parte del control de calidad. Impureza  $\leq$  0.15%

#### Harina de Coquito

Granulometría

Impurezas

El enlace entre la presidencia de AGROPALMA y el cliente es el gerente general, quien verifica internamente la capacidad de cumplir con los requisitos, tomando como referencia el presupuesto anual y el reporte estadístico diario de producción (Inventarios y datos de calidad).

Una vez confirmados los requisitos establecidos por el cliente se procede a aceptación de la venta mediante intercambio de correos electrónico (Cliente – Presidencia – Gerencia General).

La presidencia de la empresa se mantiene diariamente informada de la evolución de los precios de estos productos fundamentada en la oferta y demanda internacional, En relación a ese estado hace gestiones de venta con el cliente: Compradores de aceites.

Las ventas de aceite (CPO, PKO) al exterior se realizan a través de Puerto Castilla en tanques con estaciones de despacho a los barcos destinadas para este efecto, las gestiones de salida implican normas legales y de contratación que obligan al uso de Agencias Aduaneras que verifican y presentan al gobierno los detalle de cada embarque. Los clientes exigen la contratación de un examinador (surveyor) el cual garantiza las cantidades embarcadas y realiza muestreo de todo el embarque. Las muestras recolectadas se envían como evidencia a laboratorios especializados que verifican la calidad entregada. La responsabilidad legal de las ventas es cubierta por representantes del grupo Jaremar.

La venta de harina se realiza de forma local a clientes que concurren a la planta extractora

<b>MANUAL INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>CÓDIGO</b>	PD-G-MI	
		<b>REVISIÓN</b>	01	
<b>FECHA ELB.</b>	11/11/2013	<b>AUTORIZO</b>	COMITÉ GERENCIAL	
<b>FECHA AUT.</b>	14/11/2013			

### Cambios en los Contratos o Pedidos

Las operaciones de venta con el cliente las realiza la presidencia, quienes estipulan el contrato donde se especifica la cantidad pactada, precio, forma de entrega, calidad de producto etc. Notificando a gerencia general vía correo electrónico las condiciones de entrega del mismo, por tal motivo cuando se efectúan cambios en contratos o pedidos se hacen a través de la presidencia como contacto único con el cliente y se notifica vía correo electrónico a gerencia general las nuevas disposiciones a cumplir en función de la modificación del contrato.

### **Identificación y Trazabilidad**

No existe trazabilidad para los productos obtenidos en AGROPALMA debido a que no es un requisito del cliente ni existen legislación o reglamentación gubernamental que lo requiera.

Cuando las unidades de almacenamiento de materia prima y producto final no se encuentren identificadas por algún tipo de rotulación indicando su estado es porque los mismos son aptos para su uso o distribución.

### **Preservación del producto.**

La preservación del producto en AGROPALMA se realiza de acuerdo al plan de calidad y a los instructivos PA-I-CC, descritos en de control de calidad.

### **Control de equipos de seguimiento y medición**

El control de los equipos de seguimiento y de medición se realiza de conformidad o lo indicado en la "Matriz de Control de Equipos de Seguimiento y Medición" MT-G-SM y el "Procedimiento De Calibración Y Verificación De Equipos" CE- PR-01 del grupo jaremar. Los equipos de inspección y medición que determinan la conformidad del producto se encuentran registrados en la "Lista de Equipo e Instrumentos Calibrados en Agropalma" MT-G-IC.

Cuando sea detectado un equipo de seguimiento y medición fuera de calibración se realizaran análisis y mediciones inmediatas en el tanque de almacenamiento y se revisaran las mediciones rutinarias de los envíos en caso que hayan existido ya que no es posible la segregación del producto debido a que la unidad de producción de AGROPALMA es el granel.

El jefe del departamento de mantenimiento es responsable de dar seguimiento a la realización de esta actividad y evaluar el servicio prestado

MANUAL INTEGRADO DE GESTION		CÓDIGO	PD-G-MI	
		REVISIÓN	01	
FECHA ELB.	11/11/2013	AUTORIZO	COMITÉ GERENCIAL	
FECHA AUT.	14/11/2013			

### **Análisis de Datos - Satisfacción de Clientes**

El representante de la dirección realiza análisis de datos de las claves estadísticas que muestran la extracción y gestión ambiental realizando ajustes y acciones de mejora según sea el caso, verifica tendencias o incumplimiento en indicadores

Como una de las medidas de desempeño del sistema, se evalúa periódicamente la percepción del cliente con respecto a los productos que le brindamos.

Mensualmente para clientes de harina (para compras Mayores o iguales a 500 sacos acumulados en un mes) y anualmente para clientes aceite CPO y PKO, esa evaluación se realiza mediante la encuesta de medición de la satisfacción del cliente. **Para clientes compradores de harina la encuesta es enviada vía correo electrónico por el jefe de almacén y para clientes compradores de aceite Gerente General envía encuesta vía correo electrónico a ejecutivo de ventas corporativo quien a su vez reenvía encuesta a clientes respectivos.**

Los resultados de la evaluación se analizan de forma individual en reuniones de Revisión por la Dirección donde pueden tomarse decisiones para reducir la variabilidad en la percepción del cliente sobre el cumplimiento de los requisitos y/o incrementar la satisfacción del mismo.

### **Mejora Continua**


Pueden generarse mediante acciones de mejora puntual, la corrección, acción correctiva y/o preventiva

<b>MANUAL INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>CÓDIGO</b>	PD-G-MI	
		<b>REVISIÓN</b>	01	
<b>FECHA ELB.</b>	11/11/2013	<b>AUTORIZO</b>	COMITÉ GERENCIAL	
<b>FECHA AUT.</b>	14/11/2013			

## **PROCESO DE ALMACENAMIENTO Y DESPACHO**

### **CPO – PKO - Harina**

**Responsable: Gerente Planta Extractora**

MANUAL INTEGRADO DE GESTION		CÓDIGO	PD-G-MI	
		REVISIÓN	01	
FECHA ELB.	11/11/2013	AUTORIZO	COMITÉ GERENCIAL	
FECHA AUT.	14/11/2013			

### Requisitos Generales

El proceso coordina y asegura mantener las condiciones óptimas necesarias para preservar las condiciones de calidad y estabilidad de nuestros productos para su despacho posterior.

Desarrolla la operación en puerto Castilla y el traslado en ruta, manteniendo condiciones operativas para evitar accidentes

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

### Medición y Monitoreo del Producto

El seguimiento y medición del producto se realiza según lo descrito en control calidad [PA-I-CC](#) para CPO, PKO y harina, El Jefe de Laboratorio, Los Analistas de Control de Calidad, El Gerente de Planta y el Jefe de Producción en relación con CPO, PKO y Harina, son los responsables de la liberación del producto.

### Preservación del Producto

La preservación del producto en AGROPALMA se realiza de acuerdo al plan de calidad y a los instructivos descritos en control de calidad [PA-I-CC](#).

### Producto No Conforme

Ver procedimiento para el manejo de producto no conforme en planta [P- PNC](#)

### Controles operativos Ambientales

Son establecidos mediante los documentos siguientes:


Operaciones en instalaciones Pto Castilla ([PA-I-CO-15](#))

Transporte de Aceite al Puerto ([AD-I-CO-02](#))

Procedimiento de despacho [PA-P-DC](#)

Procedimiento de almacenamiento [PA-P-AL](#)

Procedimiento de análisis acidez y humedad ([I-PA-CC-01/ I-PA-CC-03](#))

MANUAL INTEGRADO DE GESTION		CÓDIGO	PD-G-MI	
		REVISIÓN	01	
FECHA ELB.	11/11/2013	AUTORIZO	COMITÉ GERENCIAL	
FECHA AUT.	14/11/2013			

### Mejora Continua

Pueden generarse mediante acciones de mejora puntual, corrección, acción correctiva y/o preventiva

## PROCESO DE MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

**Responsable: Jefe de Laboratorio**



MANUAL INTEGRADO DE GESTION		CÓDIGO	PD-G-MI	
		REVISIÓN	01	
FECHA ELB.	11/11/2013	AUTORIZO	COMITÉ GERENCIAL	
FECHA AUT.	14/11/2013			

### Requisitos Generales

El proceso coordina el control de calidad de la producción, seguimiento y medición ambiental en la operación de lagunas de tratamiento de aguas residuales y los procedimientos para la atención y respuesta ante emergencias

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

### Medición y Monitoreo del Producto

El seguimiento y medición del producto se realiza según lo descrito en control calidad [PA-I-CC](#) para CPO, PKO y harina, El Jefe de Laboratorio, Los Analistas de Control de Calidad, El Gerente de Planta y el Jefe de Producción en relación con CPO, PKO y Harina, son los responsables de la liberación del producto.

### Preservación del Producto

La preservación del producto en AGROPALMA se realiza de acuerdo al plan de calidad y a los instructivos descritos en el manual de control de calidad [I-PA-CC](#).

### Producto No Conforme

Ver procedimiento para el manejo de producto no conforme en planta [P- PNC](#)

### Preparación y Respuesta ante Emergencias

Se establece la brigada de emergencias, comisiones mixtas y la coordinación del jefe de laboratorio para el procedimiento de respuesta ante emergencias [\(MA-P-RE\)](#)

<b>MANUAL INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>CÓDIGO</b>	PD-G-MI	
		<b>REVISIÓN</b>	01	
<b>FECHA ELB.</b>	11/11/2013	<b>AUTORIZO</b>	COMITÉ GERENCIAL	
<b>FECHA AUT.</b>	14/11/2013			

### **Controles operativos Ambientales**

Son establecidos mediante los documentos siguientes:

Operaciones Laboratorio ([MA-I-CO-01](#))

Guía de Buenas Practicas de Laboratorio ([MA-P-AQ](#))

Manual operativo de las lagunas de tratamiento de efluentes ([PA-P-ME](#))

Transporte de Aceite al Puerto ([AD-I-CO-02](#))

Operaciones en Puerto Castilla ([P-PA-TC](#))

### **Análisis de Datos**

En el proceso se realiza análisis de los resultados siguientes aunque no limitados a:

- Resultados de calidad en el aceite y harina
- Resultados de producto no conforme
- Resultados de los parámetros de efluentes y operación de lagunas
- Registro de incidentes y accidentes de trabajo e impacto ambiental
- Resultados de los simulacros y sus oportunidades de mejora

### **Mejora Continua**

La mejora del sistema integrado de gestión está planteada a partir de dos enfoques:


- Reactivo, mediante la aplicación del procedimiento "No conformidades (P- PNC), acciones correctivas (P-AC) y preventivas (P-AP)", se realiza el tratamiento de las correcciones, acciones correctivas y acciones preventivas surgidas como respuesta a no conformidades (reales o potenciales).
- Proactivo, mediante el cual a partir de la realización de reuniones periódicas del Comité de Gerencia se buscan e implementan oportunidades de mejora.

Ambos enfoques contribuyen a lograr un proceso de mejora permanente del Sistema de Integrado de Gestión.

<b>MANUAL INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>CÓDIGO</b>	PD-G-MI	
		<b>REVISIÓN</b>	01	
<b>FECHA ELB.</b>	11/11/2013	<b>AUTORIZO</b>	COMITÉ GERENCIAL	
<b>FECHA AUT.</b>	14/11/2013			

## **PROCESO DE MANTENIMIENTO**

**Responsable: Jefe de Taller**

MANUAL INTEGRADO DE GESTION		CÓDIGO	PD-G-MI	
		REVISIÓN	01	
FECHA ELB.	11/11/2013	AUTORIZO	COMITÉ GERENCIAL	
FECHA AUT.	14/11/2013			

### Requisitos Generales

El proceso se establece como apoyo a las operaciones de planta, manteniendo en óptimas condiciones equipo de producción e infraestructura, realizadas con personal propio o supervisando contratistas garantizando cumplimiento de condiciones de calidad y controles operacionales ambientales

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

### Infraestructura

Se establece el plan de mantenimiento preventivo de los equipos e infraestructura ([ver plan de mantenimiento de planta](#))

### Control Operacional

Establecido mediante los siguientes instructivos de trabajo para el proceso:

- Mantenimiento Eléctrico ([MT-I-CO-02](#))
- Mantenimiento obras contratadas ([RH-I-CO-02](#))
- Mantenimiento Mecánico ([MT-I-CO-01](#))
- Control operacional en pozos y suministro de agua ([PA-I-CO-12](#))
- Procedimiento para manejo de aceite usado ([MT-P-AU](#))
- Procedimiento para el manejo de desechos ([PA-P-RS](#))
- Manuales operativos de los equipos ([documentos externos controlados](#))


### Mejora Continua

Pueden generarse mediante acciones de mejora puntual, la corrección, acción correctiva y/o preventiva

<b>MANUAL INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>CÓDIGO</b>	PD-G-MI	
		<b>REVISIÓN</b>	01	
<b>FECHA ELB.</b>	11/11/2013	<b>AUTORIZO</b>	COMITÉ GERENCIAL	
<b>FECHA AUT.</b>	14/11/2013			

## **PROCESO DE RECURSOS HUMANOS**

**Responsable: Gerente de Recursos Humanos**

MANUAL INTEGRADO DE GESTION		CÓDIGO	PD-G-MI	
		REVISIÓN	01	
FECHA ELB.	11/11/2013	AUTORIZO	COMITÉ GERENCIAL	
FECHA AUT.	14/11/2013			

### 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, Funciones y Responsabilidades

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:

- Manual de Inducción del Personal ( RH-G-IN )
- Procedimiento de entrevista, selección y contratación ( [RH-P-ES](#) )
- Plan de Capacitación ( [RH-G-PC](#) )
- Procedimiento para la evaluación del desempeño ( [RH-P-ED](#) )
- Procedimiento concientización y capacitación del sistema integrado ( [RH-P-CC](#) )
- Procedimiento de Comunicación interna y externa ambiental ( [PD-P-CM](#) )

### 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.


<b>MANUAL INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>CÓDIGO</b>	PD-G-MI	
		<b>REVISIÓN</b>	01	
<b>FECHA ELB.</b>	11/11/2013	<b>AUTORIZO</b>	COMITÉ GERENCIAL	
<b>FECHA AUT.</b>	14/11/2013			

### **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.

## **PROCESO DE MATERIALES Y SUMINISTROS**

**Responsable: Jefe de Almacén**

MANUAL INTEGRADO DE GESTION		CÓDIGO	PD-G-MI	
		REVISIÓN	01	
FECHA ELB.	11/11/2013	AUTORIZO	COMITÉ GERENCIAL	
FECHA AUT.	14/11/2013			

### 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.

### Selección, Evaluación y Re-evaluación de Proveedores

Ver procedimiento MS-P-EP

### Información para las compras

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

### Verificación de productos comprados

Ver procedimiento [MS-P-CO](#)

### Preservación del producto

Para nuestro sistema es aplicable a los insumos almacenados en bodega (condiciones de protección, buenas prácticas en el almacenamiento de químicos, 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



<b>MANUAL INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>CÓDIGO</b>	PD-G-MI	
		<b>REVISIÓN</b>	01	
<b>FECHA ELB.</b>	11/11/2013	<b>AUTORIZO</b>	COMITÉ GERENCIAL	
<b>FECHA AUT.</b>	14/11/2013			

### **Mejora Continua**

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

## **A N E X O S**

<b>MANUAL INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>CÓDIGO</b>	PD-G-MI	
		<b>REVISIÓN</b>	01	
<b>FECHA ELB.</b>	11/11/2013	<b>AUTORIZO</b>	COMITÉ GERENCIAL	
<b>FECHA AUT.</b>	14/11/2013			

## **ANEXO 1**

### **Descriptor del Proceso**


#### **Dirección**

<b>MANUAL INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>CÓDIGO</b>	PD-G-MI	
		<b>REVISIÓN</b>	01	
<b>FECHA ELB.</b>	11/11/2013	<b>AUTORIZO</b>	COMITÉ GERENCIAL	
<b>FECHA AUT.</b>	14/11/2013			

## **ANEXO 2**

### **Descriptor del Proceso**

### **Gestión Integral**

<b>MANUAL INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>CÓDIGO</b>	PD-G-MI	
		<b>REVISIÓN</b>	01	
<b>FECHA ELB.</b>	11/11/2013	<b>AUTORIZO</b>	COMITÉ GERENCIAL	
<b>FECHA AUT.</b>	14/11/2013			

## **ANEXO 3**

### **Descriptor del Proceso**

### **Producción**

<b>MANUAL INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>CÓDIGO</b>	PD-G-MI	
		<b>REVISIÓN</b>	01	
<b>FECHA ELB.</b>	11/11/2013	<b>AUTORIZO</b>	COMITÉ GERENCIAL	
<b>FECHA AUT.</b>	14/11/2013			

## **ANEXO 4**

### **Descriptor del Proceso**

### **Almacenamiento y Despacho**

### **CPO – PKO - Harina**

<b>MANUAL INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>CÓDIGO</b>	PD-G-MI	
		<b>REVISIÓN</b>	01	
<b>FECHA ELB.</b>	11/11/2013	<b>AUTORIZO</b>	COMITÉ GERENCIAL	
<b>FECHA AUT.</b>	14/11/2013			

## **ANEXO 5**

### **Descriptor del Proceso**


### **Medición Análisis y Mejora**

<b>MANUAL INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>CÓDIGO</b>	PD-G-MI	
		<b>REVISIÓN</b>	01	
<b>FECHA ELB.</b>	11/11/2013	<b>AUTORIZO</b>	COMITÉ GERENCIAL	
<b>FECHA AUT.</b>	14/11/2013			

## **ANEXO 6**

### **Descriptor del Proceso**

### **Mantenimiento**


<b>MANUAL INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>CÓDIGO</b>	PD-G-MI	
		<b>REVISIÓN</b>	01	
<b>FECHA ELB.</b>	11/11/2013	<b>AUTORIZO</b>	COMITÉ GERENCIAL	
<b>FECHA AUT.</b>	14/11/2013			

## **ANEXO 7**

### **Descriptor del Proceso**

### **Recursos Humanos**



MANUAL INTEGRADO DE GESTION		CÓDIGO	PD-G-MI	
		REVISIÓN	01	
FECHA ELB.	11/11/2013	AUTORIZO	COMITÉ GERENCIAL	
FECHA AUT.	14/11/2013			

## ANEXO 8

### **Descriptor del Proceso**

### **Materiales y Suministros**