



REVISADO POR:

Carlos Felipe A.

**COORDINADOR DE GESTIÓN DE CALIDAD Y
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

APROBADO POR:

Alfonso Urbina

SUB-GERENTE



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CRB -D- 016

Versión: 01

Fecha: octubre de 2021

PRESENTACIÓN

El área de gestión integrado actualmente representa una de las herramientas de gestión más importantes para mejorar la calidad de vida laboral en las empresas y con ella su competitividad. Esto es posible siempre y cuando la empresa promueva y estimule en todo momento la creación de una cultura en Seguridad y Salud en el Trabajo, ambiental y calidad que debe estar sincronizada con los planes de calidad, mejoramiento de los procesos y puestos de trabajo, productividad, desarrollo del talento humano y la reducción de los costos operacionales.

Es por ello que **PALMERAS CARARABO S.A.**, tiene entre sus propósitos desarrollar el **Sistema Integrado de Gestión**, con el fin de mejorar la calidad de vida laboral, lograr una reducción de los costos generados por los accidentes y las enfermedades laborales, mejorar la calidad de los servicios y ante todo generar ambientes sanos para los que allí trabajan.

El interés es suministrar los recursos necesarios para responder a las demandas de la población trabajadora respecto a su salud y el medio ambiente laboral, así como para dar cumplimiento a la normatividad legal colombiana.

El **Sistema Integrado de Gestión** está orientado a lograr una adecuada administración de riesgos, que permita mantener el control permanente de los mismos, en los diferentes oficios y que contribuya al bienestar físico, mental y social del trabajador y al funcionamiento de los recursos e instalaciones.

El documento que se presenta a continuación describe el **Sistema Integrado de Gestión** para la empresa basado en las características específicas de su proceso y su actividad económica.



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CRB -D- 016

Versión: 01

Fecha: octubre de 2021

RESEÑA HISTORICA

Es una empresa privada, perteneciente al sector de la agricultura y que a pesar de ser una empresa innovadora en el mercado y que se ha sostenido en el tiempo con sus productos, PALMERAS CARARABO S.A, busca cerrar brechas debido a que no cuenta con un Sistema Integrado de Gestión, no posee las certificaciones que brinden seguridad que generen alianzas que logren el surgimiento de mercados competentes logrando crecer en el tiempo, buscando rentabilidad, disminución de costos, mayor eficacia y eficiencia operacional con el fin de que PALMERAS CARARABO S.A, sea competitiva y sostenible en el mercado.

En el 2016 se registra en Cámara de Comercio de Bogotá, como Persona Jurídica, con el fin de cumplir los parámetros de contratación exigidos por el gobierno, ya que la empresa tiene una amplia participación en el mercado local con proyección regional.

PALMERAS CARARABO S.A. es una empresa productora y comercializadora de fruto de palma africana (Palma aceitera africana, Coroto de Guinea, Palmera Aabora, Palmera de Guinea) con más de 30 años de experiencia en el sector palmicultor del municipio de San Carlos de Guarao del departamento del Meta, produce alrededor de 30.000 toneladas de fruto al año. Su principal comprador de racimo de fruta fresca es la empresa Aceites Morichal S.A.S., organización que se dedica a la extracción y comercialización de aceite de palma a nivel nacional e internacional.

COBERTURA GEOGRAFICA Y SEDES

NOMBRE DE LA EMPRESA: PALMERAS CARARABO S.A

NIT: 800008801-1

CÓDIGO 1607/2002: 2011502

CORREO: cararabo@yahoo.es

TELÉFONO: 662 93 88



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CRB -D- 016

Versión: 01

Fecha: octubre de 2021

ACTIVIDAD ECONÓMICA: EMPRESAS DEDICADA A LA PRODUCCIÓN ESPECIALIZADA DE CEREALES O OLEAGINOSAS

SUCURSALES: SI NO

| SUCURSAL | CIUDAD | DIRECCIÓN | RIESGO | TELÉFONO |
|-----------------------|----------------------|--|--------|----------|
| OFICINA PRINCIPAL | BOGOTÁ D.C | XXXXXX | I | XXXXXX |
| OFICINA VILLAVICENCIO | VILLAVICENCIO | CRA 32 N°38-70 OFI. 1202 EDIFICIO ROMARCO-CENTRO | I Y II | 6629388 |
| PLANTACIÓN EL PILAR | SAN CARLOS DE GUAROA | VEREDA RINCÓN DE PAJURE | IV | 6629388 |
| PLANTACIÓN BOCAS | SAN CARLOS DE GUARAO | VEREDA RINCÓN DE PAJURE | IV | 6629388 |
| PLANTACIÓN LA PALMITA | SAN CARLOS DE GUAROA | VEREDA GIRAMENA | IV | 6629388 |
| PLANTACIÓN CARARABO | SAN CARLOS DE GUAROA | VEREDA SURIMENA | IV | 6629388 |

CLASE DE RIESGO: I, II Y IV

ARL: SEGUROS BOLÍVAR

TURNOS DE TRABAJO-HORARIOS

A continuación, se detallan de manera general los turnos y horarios de la fuerza de trabajo de la empresa, los cuales también están incluidos dentro del Reglamento interno de Trabajo de la organización.

| GRUPO | TURNOS-HORARIOS |
|-------|-----------------|
|-------|-----------------|



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

CRB -D- 016

Versión: 01

Fecha: octubre de 2021

| | |
|------------------------|--|
| ADMINISTRATIVOS | 08:00 AM A 05:00 PM LUNES A VIERNES Y 08:00 AM A 12:00 PM SABADOS |
| OPERATIVOS | 06:00 AM A 02:00 PM LUNES A VIERNES Y 06:00 AM A 12:00 PM SABADOS |

1. OBJETIVO

Describir el Sistema Integrado de Gestión establecido por PALMERAS CARARABO, para la implementación de la norma NTC-ISO:9001/2015.

2. ALCANCE

El manual de Sistema integrado de gestión aplica para el desarrollo de los procesos en PALMERAS CARARABO, tal como se describe en a continuación:

- Gestión Gerencial
- Gestión de Producción
- Gestión Administrativa
- Ventas
- Sistema Integrado de Gestion.

3. RESPONSABILIDADES

Gerente: Es el responsable de proporcionar los recursos que demande el Sistema Integrado de Gestión, adicionalmente por aprobar la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CRB -D- 016

Versión: 01

Fecha: octubre de 2021

Coordinador Financiero y del Sistema de Gestión de la Calidad: Debe asegurarse de que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el Sistema Integrado de Gestión, que haya conformidad y que sea entendible a todos los niveles de la organización y el cumplimiento de los requisitos del cliente.

Personal de Palmeras Cararabo. Participar en los procesos y actividades requeridas durante la implementación, puesta en marcha y mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión.

4. DEFINICIONES

Manual de SIG: Documento que especifica el Sistema Integrado de Gestión de la Organización.

Proceso: Conjunto de actividades que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Modelo de Gestión: Documento que muestra las interrelaciones de cada proceso, identificando entradas, salidas, recursos, clientes, proveedores, seguimiento, medición, relación del proceso con los objetivos y las directrices de la Política de Calidad.

Planificación de la mejora continua: Plan de acción realizado en los procesos gerenciales que tiene como fin aplicar los correctivos y preventivos para mantener la calidad.

Política de calidad: Es un compromiso que tiene la empresa con la calidad del servicio y satisfacción del cliente.

Revisión Gerencial: Evaluaciones sistemáticas de la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad con respecto a los objetivos y a la política de calidad.



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

CRB -D- 016

Versión: 01

Fecha: octubre de 2021

| | |
|----------------------------------|---|
| Satisfacción del cliente: | Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. |
| Objetivo de Calidad: | Meta pretendida relacionada con la calidad, debe ser medible, controlable y acorde con la política de calidad. |
| Procesos: | Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. |
| S.G.C Eficaz: | El Sistema Integrado de Gestión es eficaz cuando ayuda al cumplimiento de metas y objetivos. |
| Alta Dirección: | Persona o grupo de personal que dirige y controlan al más alto nivel una organización. |
| Eficacia: | Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. |
| Eficiencia: | Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados. |
| Cliente Externo: | Personas externas a nuestra empresa a las cuales se les brinda servicios y productos. |
| Cliente Interno: | Personas de nuestra empresa a las cuales les prestamos algún servicio o entregamos algún producto. |
| Organización: | Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones. |

5. REFERENCIAS

| | |
|-----------------------------|--|
| NTC- ISO: 9000:2015: | Sistema Integrado de Gestión. Fundamentos y Vocabulario. |
| NTC-ISO: 9001:2015: | Sistema Integrado de Gestión. Requisitos. |



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

CRB -D- 016

Versión: 01

Fecha: octubre de 2021

6. DESARROLLO

PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

6.1 Reseña Histórica

PALMERAS CARARABO S.A. es una empresa con más de 29 años de experiencia en el sector palmicultor colombiano atendiendo la demanda de racimo de fruta fresca en los núcleos palmeros del municipio de San Carlos de Guaroa, en el departamento del Meta.

La organización fue constituida con documento privado de empresario Constituyente del 25 de abril de 1987 en la Notaría única de la ciudad de Acacias – Meta, e inscrita el 11 de Mayo del mismo año en cámara de comercio de Bogotá D.C.

6.2. Productos ofrecidos:

EL único producto que ofrecemos a nuestros clientes es el Racimo de Fruta Fresca que provienen de distintos materiales genéticos con alto índice de extracción:

- Montelibano
- ASD-Costa Rica
- IRHO 1001



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

CRB -D- 016

Versión: 01

Fecha: octubre de 2021

- Unilever

6.3 Imagen Corporativa



6.4. Información Comercial

DIRECCIÓN OFICINA:

Carrera 32 No. 38 - 70 OFI. 1202

Villavicencio

TELEFONOS:

(098) 660 1564

317 400 7992 – 038 662 9388

E-MAIL:

Cararabo@Yahoo.es



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

CRB -D- 016

Versión: 01

Fecha: octubre de 2021

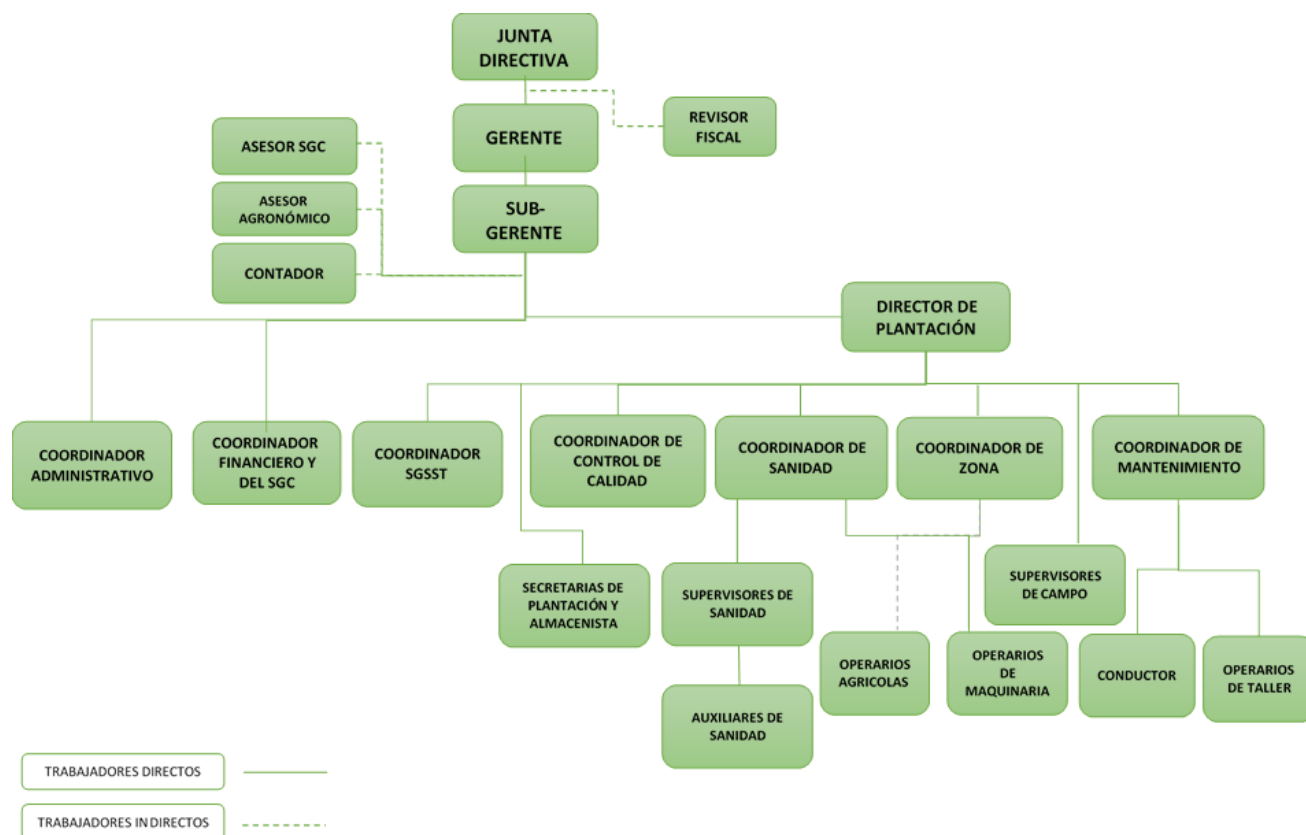
IDENTIFICACION TRIBUTARIA: 800001801-1
REPRESENTANTE LEGAL: Moisés Baquero Correal
Ingeniero Civil

6.5 Nuestros Principales Clientes

- Aceites Morichal S.A.S.

6.6 Estructura Organizacional

Conscientes de la importancia de tener en la Organización un excelente recurso humano, se ha establecido una estructura organizacional.





MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CRB -D- 016

Versión: 01

Fecha: octubre de 2021

6.7 Directrices Organizacionales

VISION

Ser en el 2025 una empresa reconocida en la producción del fruto de la palma de aceite en el departamento del meta, ofreciendo un producto de calidad basado en las buenas prácticas agronómicas y generando confianza a nuestros clientes, trabajadores y accionistas.

MISION

Somos una empresa agrícola del sector palmicultor colombiano, dedicada al cultivo, y comercialización de fruto de palma de aceite, hacemos parte integral de una cadena de alto valor agregado, garantizando el suministro de materia prima para la Agroindustria de la Palma de Aceite, en el ámbito nacional e internacional.

Nuestro trabajo está sustentado en la experiencia en el cultivo de la palma de aceite, aprovechando eficientemente los recursos disponibles; respetando el medio ambiente, contribuyendo al desarrollo social, cumpliendo con las leyes y normas vigentes para con los accionistas, clientes, proveedores, trabajadores y comunidad de la zona de influencia y el país en general.

POLITICA DE GESTIÓN INTEGRADO

PALMERAS CARARABO S.A., dentro de sus actividades de producción de racimo de fruta fresca de palma aceitera y en coherencia con su Sistema Integrado de Gestión, se compromete a:

- El cumplimiento de las necesidades y expectativas de nuestros clientes.



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

CRB -D- 016

Versión: 01

Fecha: octubre de 2021

- El cumplimiento de la legislación vigente y las normas establecidas en Calidad del Producto, así como de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- La prevención de lesiones o enfermedades relacionadas con las ocupaciones, mediante la identificación y aplicación de los controles necesarios, que permitan la disminución de patologías laborales, lesiones personales y daños a la propiedad de terceros.
- El control de los riesgos operacionales, garantizando su identificación, análisis, evaluación y monitoreo, con el fin prevenir su ocurrencia o minimizar su impacto con respecto a la operación y sostenibilidad de la organización.
- Fomentar los procesos de formación, capacitación y entrenamiento de sus colaboradores independientemente de su forma de contratación.

La organización destina los recursos (Presupuesto, infraestructura y procedimientos apropiados) suficientes para asegurar el cumplimiento y mejoramiento continuo de los procesos involucrados, con la participación de sus colaboradores, contratistas y visitantes.

¿La comunicación de la política?

OBJETIVOS DE SIG

- Garantizar el cumplimiento de la proyección de la producción anual.
- Garantizar la satisfacción de nuestros clientes.
- Garantizar que las pérdidas anuales no superen el 1% de la producción anual.
- Garantizar el cumplimiento de los ciclos de revisión, tratamiento y mantenimiento de la plantación.
- Garantizar el cumplimiento de los ciclos de cosecha en las diferentes fincas.
- Garantizar el cumplimiento de las acciones generadas por la gestión del riesgo organizacional.
- Garantizar el cumplimiento del programa de capacitación.
- Garantizar la competencia del personal que labora en la compañía.
- Garantizar el cumplimiento anual del presupuesto.
- Garantizar la eficacia del Sistema Integrado de Gestión.



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CRB -D- 016

Versión: 01

Fecha: octubre de 2021

6.8 Contexto Organizacional

Palmeras Cararabo S.A. ha identificado su contexto organizacional a través de una evaluación interna y externa en el formato (CRB-F-137) en la cual se identifica los factores externos, teniendo en cuenta el entorno legal, tecnológico, competitivo, de mercado, cultural, social y económico; así mismo los factores internos, en el cual se incluyen los valores, la cultura, los conocimientos y el desempeño de la organización; lo anterior conllevan a plantear las estrategias dirigidas al mejoramiento organizacional.

6.9 Compromiso de la Dirección

La alta dirección manifiesta su interés de mantener el Sistema Integrado de Gestión, implementando cada uno de sus procesos conforme con los requisitos de la norma NTC- ISO 9001:2015, por tal razón se compromete a:

- Establecer la política de calidad y asegurarse que esta sea entendida y mantenida en todos los niveles de la organización.
- Promulgar la importancia de trabajar bajo un esquema formal de gestión y de cumplir con los requisitos pactados.
- Establecer los objetivos de la organización en los niveles pertinentes para que las operaciones de los procesos sean eficaces.
- Suministrar los recursos necesarios para que el Sistema de Gestión y Mejora Continua se pueda mantener y permita mejorar la satisfacción de nuestros clientes.
- Realizar el monitoreo y seguimiento de los Indicadores de Gestión, el cumplimiento de las políticas organizacionales y el desempeño global del Sistema Integrado de Gestión, a través de la Revisión Gerencial (Formato CRB-F-136), la cual se realiza una vez al año.

6.9.1 Revisión Gerencial



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

CRB -D- 016

Versión: 01

Fecha: octubre de 2021

Es la actividad donde se verifica el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua, en ella se incluye la siguiente información de entrada:

- Acciones de seguimiento de revisiones anteriores
- Revisión de la Política de Gestión Integrado
- Resultados de Seguimiento a los procesos (objetivos del sistema de Gestión de Calidad)
- Conformidad del producto
- Resultado de auditorías internas del Sistema Integrado de Gestión.
- Estado de las acciones correctivas
- Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes
- Desempeño de los proveedores Externos
- Adecuación de los Recursos
- Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades
- Cambios en las cuestiones externas e internas que afecten el SGC
- Recomendaciones y oportunidades para la mejora

La alta dirección ha establecido realizar revisiones gerenciales anualmente. De la evidencia de la revisión gerencial se deja el formato CRB-F-136

Las salidas de la revisión gerencial va encaminada a la mejora de:

- Oportunidades de mejora.
- Necesidades de cambio del Sistema Integrado de Gestión.
- Las necesidades de recursos.

6.9.2 RENDICIÓN DE CUENTAS

La organización ha establecido como metodología para la rendición de cuentas, el modelo de administración en una página, teniendo en cuenta lo anterior se presentan informes mensuales "CRB-F-073", por parte del Director de Plantación en reuniones gerenciales, donde se relacionan los siguientes temas:

- Actividades ejecutadas durante el mes
- Indicadores de gestión
- Puntos críticos
- Recomendaciones generales



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CRB -D- 016

Versión: 01

Fecha: octubre de 2021

La rendición de cuentas por parte del Coordinador de Calidad, se realiza anualmente. La evidencia de los resultados de la rendición de cuentas, se evidencia en el informe de rendición de cuentas “CRB-F-132.”

6.10 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

La organización cuenta con las siguientes partes interesadas:

- Entes legales
- Entes Gremiales
- Clientes
- Proveedores
- Junta de socios
- Trabajadores
- Sociedad

A continuación, se relacionan cada uno de sus requisitos:

| Parte interesada | Requisitos |
|------------------|--|
| Entes legales | Cumplimiento de la normatividad legal para el funcionamiento de la organización. Cumplimiento de la normatividad legal para el proceso de producción. |
| Entes gremiales | Cumplimiento de la normatividad legal para el proceso de producción. |
| Clientes | Cumplimiento en las especificaciones del producto. Cumplimiento en las condiciones comerciales acordadas. |
| Proveedores | Información clara de los productos solicitados. Cumplimiento en fechas de pago acordadas. Cumplimiento en condiciones comerciales acordadas. |
| Junta de socios | Cumplimiento de la productividad. Cumplimiento del presupuesto. Cumplimiento de la rentabilidad. |



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CRB -D- 016

Versión: 01

Fecha: octubre de 2021

| | |
|---------------------|---|
| | Crecimiento organizacional. |
| Trabajadores | Estabilidad laboral garantizando el cumplimiento en la legislación laboral. Desarrollo personal y profesional. Satisfacción del personal. |
| Sociedad | Reducción de impactos ambientales. Imagen corporativa. |

Seguimientos a estos requisitos se verifican a través de la realización de auditorías internas.

6.11 PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN

La organización ha definido el siguiente mapa de procesos donde se identifica la interacción de los mismos, adicionalmente se hace descripción de cada uno:

6.11.1 Gestión de Dirección

Tiene como objetivo definir las directrices de la organización (Misión, Visión, políticas y objetivos) y la planeación de los procesos. Además, coordinar el seguimiento al sistema de gestión de la calidad, verificando su eficacia en el cumplimiento de los requisitos del cliente. Inicia con la definición de la misión, visión, política de calidad, objetivos, mapa de procesos, indicadores de gestión, identificación de normas aplicables, terminando con la revisión Gerencial y la toma de acciones correctivas y de mejora.

6.11.2 Proceso de Producción

Su objetivo es realizar la producción del fruto de palma, de acuerdo a los requisitos establecidos por el cliente, inicia desde el mantenimiento del cultivo, control sanitario, cosecha del fruto y control de calidad del cultivo, con el fin de garantizar la entrega del fruto en cumplimiento con las especificaciones del cliente.

6.11.3 Gestión Administrativa



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CRB -D- 016

Versión: 01

Fecha: octubre de 2021

Su objetivo es suministrar y fortalecer el talento humano competente para asegurar la calidad en la realización del servicio. Además, Seleccionar, evaluar y re-evaluar a los proveedores para la adquisición de productos y/o servicios confiables, brindándole seguridad y satisfacción al cliente, a su vez garantizar el buen estado de la maquinaria, equipo e infraestructura requerida para la producción del fruto con el fin de que éste sea entregado a tiempo al cliente. Inicia desde la necesidad de los recursos (materiales, equipos, humanos), dando cumplimiento a las metodologías establecidas por la organización para la selección de los proveedores, mantenimiento de la maquinaria y equipos y la vinculación de personal; termina con la adquisición del recurso.

6.11.4 Gestión Calidad

Su objetivo es el de Coordinar la adecuada implementación del sistema de gestión de la calidad dando cumplimiento a los requisitos buscando la satisfacción del cliente. Inicia con la creación, distribución y almacenamiento de documentos y registros aplicados en todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión; se incluye el manejo del producto no conforme, continúa con el control de los riesgos, la generación de acciones correctivas y termina con la realización de auditorías internas.

6.11.5 Venta

Su objetivo es la comercialización del fruto de la palma aceitera a los clientes, garantizándole seguridad y confianza en su compra, con el fin de asegurar su satisfacción.

6.12 INFORMACION DOCUMENTADA

Nuestro Sistema Integrado de Gestión está compuesto por los siguientes procedimientos:

| CODIGO | DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO |
|-----------|--|
| CRB-D-001 | Procedimiento para el control de documentos y registros |
| CRB-D-002 | Procedimiento para toma de acciones correctivas y preventivas. |
| CRB-D-003 | Procedimiento para la realización de auditorías internas |



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CRB -D- 016

Versión: 01

Fecha: octubre de 2021

| | |
|------------------|---|
| CRB-D-004 | Procedimiento de gestión humana (selección, contratación, retiro, perfil y descripción de cargos) |
| CRB-D-005 | Procedimiento para la realización de las compras, selección y evaluación de proveedores |
| CRB-D-006 | Procedimiento para el control y manejo fitosanitario del cultivo |
| CRB-D-007 | Procedimiento de inducción, reinducción, capacitación y entrenamiento |
| CRB-D-008 | Procedimiento para la elaboración del censo de producción |
| CRB-D-009 | Procedimiento para polinización asistida en el cultivo |
| CRB-D-010 | Procedimiento para la elaboración del censo, marcación de palmas y actualización del censo |
| CRB-D-011 | Procedimiento para la fertilización |
| CRB-D-012 | Procedimiento para el control de gramíneas y de coberturas en el cultivo |
| CRB-D-013 | Procedimiento para la poda de las palmas y la cosecha de racimo de fruta fresca |
| CRB-D-014 | Procedimiento para el control de la calidad de las labores |
| CRB-D-016 | Manual del sistema de gestión de la calidad |
| CRB-D-017 | Procedimiento para el control del producto no conforme |
| CRB-D-018 | Procedimiento para la gestión del riesgo |
| CRB-D-019 | Procedimiento de entrega de producto al cliente |
| CRB-D-048 | Procedimiento para gestión del cambio |

6.13 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El alcance del Sistema Integrado de Gestión de PALMERAS CARARABO es:

PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE FRUTO DE PALMA DE ACEITE

a. Exclusiones del Sistema de Gestión de la Calidad

La organización ha identificado dentro de su Sistema Integrado de Gestión, las siguientes exclusiones:

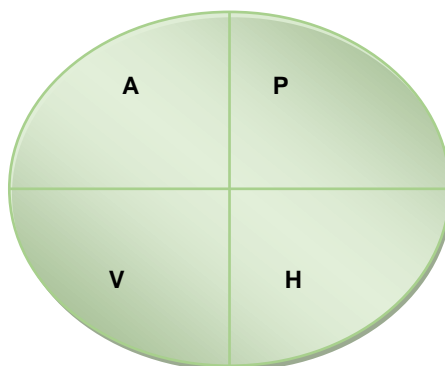
- **Norma NTC: ISO-9001/2015, clausula 8.3: Diseño y Desarrollo:**

PALMERAS CARARABO, dentro del desarrollo de sus actividades no aplica el diseño y desarrollo, ya que el producto entregado al cliente, no hace parte de procesos de transformación, y no se realiza ningún tipo de mejora para que el producto cumpla características específicas de los clientes.

6.14 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

Todos los procesos de la Organización son gestionados por el funcionario responsable y por los involucrados. La gestión de cada proceso implica planificarlo, ejecutarlo, verificarlo y actuar sobre los resultados (**Grafica N° 1**):

Grafica 1. PHVA



Planear: Implica definir el propósito de cada proceso, las entradas, las salidas, los proveedores internos y los clientes internos. Además, documentar los métodos de trabajo en los documentos, definir los registros, identificar los recursos necesarios para su operación y determinar los métodos de seguimiento y medición.

Hacer: Corresponde al día a día de trabajo. Es la aplicación de las disposiciones establecidas en los procedimientos y evidenciada a través de los registros de calidad.



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CRB -D- 016

Versión: 01

Fecha: octubre de 2021

Verificar: Son todas las actividades de control de los procesos. Hacen parte de la verificación las actividades de seguimiento a través de reuniones, actas, comités, llamadas, etc. También incluye las actividades de medición a través de los indicadores de gestión de cada proceso.

Actuar: Después del seguimiento y la medición de cada proceso, se requieren tomar acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento.

Además, la empresa realiza las caracterizaciones de procesos, en donde se puede evidenciar fácilmente la planificación del ciclo PHVA.

6.15 INFRAESTRUCTURA

La organización ha identificado la siguiente infraestructura, que garantiza la excelente producción de su producto, estas son:

6.15.1 Instalaciones Físicas

La organización dispone de una oficina administrativa ubicada en la Cr 32 No. 38 – 70, oficina 1202 en Villavicencio - Meta, cuatro centros de trabajo en la inspección de Pajure e inspección de surimena dentro del municipio de san Carlos de Guaroa, los cuales cuentan con:

Puestos de trabajo para cada una de las funciones y cargos definidos por la organización.

Infraestructura adecuada para el almacenamiento de insumos necesarios para el buen funcionamiento de la organización.



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CRB -D- 016

Versión: 01

Fecha: octubre de 2021

6.15.2. Comunicación

Para la producción de Racimo de Fruta Fresca, se requiere de una infraestructura de comunicaciones que permite una interrelación con sus clientes, proveedores y personal interno, para esto la organización cuenta con correo electrónico y línea telefónica.

6.15.3 Equipos

La Organización cuenta con los equipos necesarios y adecuados para la realización de las actividades:

- Equipos de mantenimiento del cultivo (1 Jacto, Motobomba, etc.)
- Vehículo para el transporte de insumos y materiales (2 Camión)
- Vehículos de cosecha y mantenimiento 15 (Tractores)
- Vehículos de transporte de personal (4 Motocicletas)
- Equipo de comunicaciones (8 Celulares)
- Equipos de computo
- Equipos de recolección de datos (8 Celulares)

6.15.4 Mantenimiento de Equipos y maquinaria

Palmeras Cararabo, realiza el mantenimiento a sus equipos y maquinaria, teniendo en cuenta la información establecida en la hoja de vida (CRB-F-070), registro de planificación mensual de mantenimientos (CRB-F-141) y el registro de mantenimiento de maquinaria (CRB-F-071), el responsable de garantizar el buen estado de los equipos y maquinaria es el Coordinador de Mantenimiento bajo la supervisión del Director de Plantación.

6.15.5 Ambiente de Trabajo

La Organización es conciente que un buen ambiente de trabajo, tanto en las relaciones interpersonales como en las condiciones de trabajo, son necesarios para garantizar el



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CRB -D- 016

Versión: 01

Fecha: octubre de 2021

desarrollo de los procesos, sus actividades y la satisfacción de los clientes internos y externos.

Teniendo en cuenta lo anterior la dirección se compromete a:

- Que su personal tenga definido claramente sus responsabilidades y autoridades
- Proporcionar puestos de trabajo y condiciones físicas adecuadas de acuerdo a las funciones.
- Proporcionar los elementos de seguridad industrial al personal que labora en la plantación.
- Suministrar al personal operativo, los equipos y materiales necesarios para el buen desempeño de sus actividades.
- La Gerencia se asegura que las políticas de seguridad industrial donde sean aplicables se cumplan, para contar con un ambiente adecuado de trabajo y, con todos los equipos e implementos para desarrollar en forma segura sus actividades, cuando estos presten los servicios en las obras desarrolladas por la organización.

6.16. MEJORAMIENTO CONTINUÚO

Palmeras Cararabo S.A. mejora continuamente, la eficacia del Sistema Integrado de Gestión mediante el uso de la Política de calidad, los objetivos de calidad, el control de los riesgos, los resultados de las Auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas y la revisión Gerencial.

La ruta de mejoramiento esta dada por el Ciclo PHVA.

6.17. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

CRB -D- 016

Versión: 01

Fecha: octubre de 2021

Como herramienta para la medición de cada uno de los objetivos del Sistema Integrado de Gestión, se cuenta con la ficha técnica del control del proceso, donde se describe en forma general el objetivo, su medición, resultados y el análisis de datos correspondiente, lo anterior con el fin de brindar información de entrada para la revisión gerencial.

CONTROL DE CAMBIOS

| VERSIÓN | FECHA | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO |
|---------|-------|------------------------|
| 01 | | |

ANEXOS

| FORMATO | DOCUMENTO |
|-----------|---|
| CRB-F-064 | Despliegue de Objetivos |
| CRB-F-066 | Caracterizaciones de los Procesos |
| CRB-F-070 | Hoja de Vida |
| CRB-F-141 | Registro de planificación mensual de mantenimientos |
| CRB-F-071 | Registro de mantenimiento de maquinaria |