



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE INGENIERÍAS EN CIENCIAS APLICADAS

CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**TRABAJO DE GRADO PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERÍA INDUSTRIAL**

TEMA:

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA
ISO 9001:2015 PARA LA FLORÍCOLA SUSAN FLOWERS S.A.**

AUTOR: HEIDY JOHANNA TUGULINAGO CAIZA

DIRECTOR: ING. SANTIAGO MARCELO VACAS PALACIOS MSC.

IBARRA - ECUADOR

2021



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE INGENIERÍAS EN CIENCIAS APLICADAS
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE UNIVERSIDAD
TÉCNICA DEL NORTE

IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	172597678-9		
APELLIDOS Y NOMBRES:	TUGULINAGO CAIZA HEIDY JOHANNA		
DIRECCIÓN:	CAYAMBE		
EMAIL:	hjtugulinagoc@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO:	S/N	TELÉFONO MÓVIL:	0958959858

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA FLORÍCOLA SUSAN FLOWERS S.A.
AUTOR(ES):	TUGULINAGO CAIZA HEIDY JOHANNA
FECHA:	10/11/2021
PROGRAMA:	PREGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	INGENIERA INDUSTRIAL
ASESOR/DIRECTOR:	ING. SANTIAGO MARCELO VACAS PALACIOS, MSc.

CONSTANCIAS

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de tercero, por lo tanto, la obra es original, y que es la titular de los derechos patrimoniales, por lo que asumen la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 10 días del mes de noviembre del 2021

EL AUTOR:



Tugulinago Caiza Heidy Johanna

C.C.: 1725976789



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE INGENIERÍAS EN CIENCIAS APLICADAS
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Yo ING. SANTIAGO MARCELO VACAS PALACIOS, MSc. Director de la Trabajo de Grado desarrollada por la señorita estudiante: TUGULINAGO CAIZA HEIDY JOHANNA, para la obtención del título de Ingeniera Industrial.

CERTIFICA

Que, el Proyecto de Trabajo de Grado titulado: **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA FLORÍCOLA SUSAN FLOWERS S.A.”**, ha sido elaborado en su totalidad por la señorita estudiante Tugulinago Caiza Heidy Johanna, bajo mi dirección, para la obtención del título de Ingeniera Industrial. Luego de ser revisado, considerando que se encuentra concluido y cumple con las exigencias y requisitos académicos de la Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas, Carrera de Ingeniería Industrial, autoriza su prestación y defensa para que pueda ser juzgado por el tribunal correspondiente.

Ibarra, 10 de noviembre del 2021

Ing. Santiago Marcelo Vacas Palacios, MSc.

DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

DEDICATORIA

A Dios el creador de todo el universo, quien guía mi camino diariamente y me brindó sabiduría en el transcurso de mi vida y carrera universitaria.

A mis queridos padres David y María quienes me han brindado su apoyo a pesar de todas las adversidades presentadas, con su amor y sabiduría me han llevado por el camino del bien, siendo unos maestros excelentes, quienes me han enseñado la importancia de la vida y la lucha constante por cumplir los sueños y metas trazadas.

A mi amado esposo Byron por su apoyo incondicional, quien me brindó aliento en el logro de todos mis objetivos, me dio la suficiente confianza para creer en mí en mis capacidades.

A mis hijas Aylín y Alaya por ser la fuente de inspiración y darme la energía necesaria para perseguir mis sueños.

A mis hermanos por su apoyo moral, el cual me ha dado fuerzas para seguir adelante y dar un ejemplo de lucha y perseverancia hacia los demás.

HEIDY TUGULINAGO

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a mi Dios por su eterno amor, por mantenerme con salud y vida, por darme aliento y fuerzas para cumplir mis sueños.

A la Universidad Técnica del Norte por brindarme los recursos necesarios para mi formación como una gran profesional, en especial a la Carrera de Ingeniería Industrial por ayudarme a adquirir los conocimientos para concluir con mis sueños.

A mi tutor Ing. Marcelo Vacas, quien me guio y orientó de manera adecuada a través de sus conocimientos y experiencias para el desarrollo del presente trabajo.

A mis docentes quienes impartieron todas las clases, mostrándome una guía de la manera en la que se debe enfrentar al mundo laboral.

A mis amigos y compañeros con quienes compartí experiencias inolvidables.

A la empresa Susan Flowers quien me abrió sus puertas para poder desarrollar el presente trabajo y culminarlo de la manera más adecuada.

HEIDY TUGULINAGO

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CONTENIDO	PÁGINA
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	ii
CONSTANCIAS	iii
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN.....	xx
ABSTRACT.....	xxi
CAPÍTULO I.....	1
1. GENERALIDADES	1
1.1. Introducción	1
1.2. Problema.....	1
1.3. Objetivos.....	2
1.3.1. Objetivo General	2
1.3.2. Objetivos Específicos.....	2
1.4. Alcance	2
1.5. Justificación	3
1.6. Metodología	3

1.6.1. Métodos de investigación	3
1.6.1.1. Método cualitativo	3
1.6.1.2. Método Deductivo	4
1.6.1.3. Método Descriptivo-explicativo	4
1.6.1.4. Método Analítico	4
1.6.2. Tipos de investigación	4
1.6.2.1. Investigación De Campo	4
1.6.2.2. Investigación Documental	5
1.6.3. Técnicas de investigación	5
1.6.4. Instrumentos	5
CAPÍTULO II	6
2. MARCO TEÓRICO	6
2.1. Calidad	6
2.2. Sistema	6
2.3. Gestión	7
2.4. Sistema de gestión de calidad	7
2.4.1. Modelos de Sistemas de Gestión	8
2.4.2. Importancia de un sistema de gestión de calidad	9
2.5. Norma ISO 9001:2015	10
2.5.1. Principios de la gestión de la calidad	11

2.5.2.	Estructura de la norma.....	12
2.5.3.	Documentación de un SGC	13
2.5.4.	Tipos de documentos.....	14
2.6.	Gestión por procesos.....	15
2.6.1.	Proceso.....	15
2.6.2.	Características de los procesos.....	16
2.6.3.	Tipos de procesos.....	16
2.6.4.	Herramientas que representan los procesos	17
2.6.4.1.	Ficha de procesos	17
2.6.4.2.	Diagrama de Flujo	17
2.6.5.	Mapa de proceso.....	18
2.6.6.	Diagrama SIPOC.....	19
2.6.7.	Caracterización de los procesos	19
2.7.	Gestión de riesgos.....	20
2.7.1.	Objetivos de la gestión de riesgos.....	21
2.7.2.	Etapas de la gestión de riesgos	22
2.8.	Ciclo PHVA	22
2.9.	Matriz FODA	23
2.10.	PESTEL	24
2.11.	Normas relacionadas con la ISO 9001:2015	25

2.12.	Sistemas de control en las florícolas	25
2.13.	Marco Legal	26
CAPÍTULO III		27
3. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL		27
3.1.	Antecedentes de la empresa Susan Flowers S.A.	27
3.1.1.	Datos generales	28
3.1.2.	Ubicación geográfica	28
3.2.	Análisis Interno	29
3.2.1.	Misión	29
3.2.2.	Visión	31
3.2.3.	Valores Institucionales	32
3.2.4.	Organigrama estructural	33
3.2.5.	Áreas operativas	34
3.2.5.1.	Cultivo	34
3.2.5.2.	Postcosecha	35
3.2.6.	Identificación del proceso	37
3.2.6.1.	Mapa de procesos	38
3.2.7.	Cadena de valor	38
3.2.8.	Matriz de partes interesadas	39
3.2.9.	Factores productivos de la organización	41

3.2.9.1.	Factor tierra	41
3.2.9.2.	Factor humano	41
3.2.9.3.	Factor capital	44
3.2.9.4.	Factor tecnología.....	45
3.2.10.	Aplicación del Check List ISO 9001:2015.....	45
3.2.10.1.	Análisis de los resultados del CheckList.....	46
3.3.	Análisis del contexto externo.....	51
3.3.1.	Análisis PESTEL.....	51
3.3.1.1.	Análisis aspecto político	52
3.3.1.2.	Análisis aspecto económico	53
3.3.1.3.	Análisis aspecto social	54
3.3.1.4.	Análisis aspecto tecnológico.....	56
3.3.1.5.	Análisis aspecto ecológico	56
3.3.1.6.	Análisis aspecto legal	57
3.3.1.7.	Análisis de los resultados	58
3.4.	Análisis del Ambiente interno y externo	58
3.4.1.	Matriz FODA.....	58
3.4.2.	Posicionamiento estratégico	61
3.5.	Plan de mejora.....	62
CAPÍTULO IV	64

4. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADA EN LA NORMA ISO 9001:2015	64
4.1. Susan Flowers S.A.....	64
4.1.1. Misión	64
4.1.2. Visión.....	66
4.1.3. Valores.....	68
4.2. Cláusula 4. Contexto de la organización.....	68
4.2.1. Comprensión de la organización y de su contexto	68
4.2.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	69
4.2.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad.....	70
4.2.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	70
4.2.4.1. Propuesta de mapa de procesos.....	70
4.2.4.2. Cadena de valor	72
4.2.5. Matriz de riesgos	74
4.2.6. Lista maestra de procesos y procedimientos.....	75
4.2.7. Caracterización de procesos.....	77
4.2.8. Manual de procedimientos	77
4.2.9. Formatos de apoyo a la operación	79
4.2.9.1. Lista maestra de registros.....	80
4.2.9.2. Lista maestra de documentos	81

4.3. Cláusula 5. Liderazgo	82
4.3.1. Política de Calidad	82
4.3.2. Roles, responsabilidades y autoridades de la organización.....	84
4.3.3. Estructura organizacional	84
4.4. Cláusula 6. Planificación	86
4.4.1. Objetivos de calidad y planificación.....	86
4.5. Cláusula 7. Apoyo	88
4.5.1. Recursos	88
4.5.2. Competencias.....	89
4.5.3. Información documentada	89
4.6. Cláusula 8. Operación	90
4.6.1. Planificación y control operacional	90
4.6.2. Requisitos para los productos y servicios.....	91
4.6.3. Producción y provisión del servicio	91
4.6.4. Liberación de productos y servicios	92
4.6.5. Control de salidas no conformes.....	94
4.7. Cláusula 9. Evaluación de desempeño	94
4.7.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación	94
4.7.2. Auditoría Interna	96
4.7.3. Revisión por la dirección	97

4.8. Cláusula 10. Mejora	97
4.8.1. No conformidades y acción correctiva	97
4.8.2. Mejora continua	98
4.8.2.1. Resultados de la evaluación	98
4.8.2.2. Plan de mejoras	105
CONCLUSIONES	112
RECOMENDACIONES	114
BIBLIOGRAFÍA	115
ANEXOS	118

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla 1. Modelos de Sistemas de Gestión de Calidad	8
Tabla 2. Información documentada necesaria ISO 9001:2015	13
Tabla 3. Nivel de riesgos.....	21
Tabla 4. Organismos de certificaciones a las florícolas.....	25
Tabla 5. Datos generales de la empresa Susan Flowers.....	28
Tabla 6. Validación de la Misión	30
Tabla 7. Validación porcentual de la Misión	30
Tabla 8. Validación porcentual de la Visión.....	31
Tabla 9. Validación porcentual de la Visión.....	32
Tabla 10. Matriz de partes interesadas.....	40
Tabla 11. Personal del área administrativa	42
Tabla 12. Personal del área de Cultivo	42
Tabla 13. Personal del área de Postcosecha.....	43
Tabla 14. Factor capital.....	44
Tabla 15. Resultados CheckList ISO 9001	46
Tabla 16. Resultados CheckList, Punto 4	47
Tabla 17. Resultados CheckList, Punto 5	48
Tabla 18. Resultados CheckList, Punto 6	48
Tabla 19. Resultados CheckList, Punto 7	49
Tabla 20. Resultados CheckList, Punto 8	49
Tabla 21. Resultados CheckList, Punto 9	50

Tabla 22. Resultados CheckList, Punto 10	51
Tabla 23. Matriz FODA	59
Tabla 24. Plan de Acciones.....	62
Tabla 25. Validación de la Misión.....	65
Tabla 26. Validación porcentual de la Misión	66
Tabla 27. Validación porcentual de la Visión.....	67
Tabla 28. Validación porcentual de la Visión.....	67
Tabla 29. Matriz de partes interesadas.....	69
Tabla 30. Matriz de riesgos.....	74
Tabla 31. Lista maestra de procesos y procedimientos.....	76
Tabla 32. Caracterización de procesos.....	77
Tabla 33. Codificación Manual de procedimientos	78
Tabla 34. Codificación Manual de procedimientos	79
Tabla 35. Lista maestra de registros.....	80
Tabla 36. Lista Maestra de documentos.....	82
Tabla 37. Objetivos de calidad y su planificación	86
Tabla 38. Documentos y registros del control de documentos y registros	89
Tabla 39. Formato Orden de producción	90
Tabla 40. Formato ficha técnica del insumo	91
Tabla 41. Formato ficha técnica del producto.....	92
Tabla 42. Formato de registro de parámetros de calidad	93
Tabla 43. Documentos y registros del Control de no conformidades	94
Tabla 44. Indicadores de los procedimientos.....	95

Tabla 45. Documentos y registros de la Auditoría interna	96
Tabla 46. Documentos y registros de la Revisión por la dirección	97
Tabla 47. Documentos y registros del Control de no conformidades	98
Tabla 48. Documentos y registros de las Acciones correctivas.....	98
Tabla 49. Análisis de resultados	99
Tabla 50. Plan de mejoras	105

ÍNDICE DE FIGURAS

CONTENIDO	PÁGINA
Figura 1. Estructura de la norma ISO 9001:2015	12
Figura 2. Características del proceso	16
Figura 3. Etapas de la gestión de riesgos	18
Figura 4. Etapas de la gestión de riesgos	22
Figura 5. Ciclo PHVA	23
Figura 6. Matriz FODA	24
Figura 7. Ubicación Geográfica Susan Flowers (Postcosecha)	29
Figura 8. Organigrama estructural Susan Flowers S.A.	33
Figura 9. Mapa de procesos de la empresa Susan Flowers S.A.....	38
Figura 10. Cadena de valor de la empresa Susan Flowers S.A.	39
Figura 11. Nivel de cumplimiento de la ISO 9001:2015	47
Figura 12. Análisis del entorno (PESTEL)	52
Figura 13. Exportación de flor en USD dentro de Ecuador.....	54
Figura 14. Superficie de rosas plantadas y cosechadas dentro de Ecuador	55
Figura 15. Análisis Situación Interna	60
Figura 16. Análisis Situación Externa	61
Figura 17. Posicionamiento estratégico de la florícola Susan Flowers	61
Figura 18. Mapa de procesos propuesto de la empresa Susan Flowers S.A.....	71
Figura 19. Cadena de valor propuesta de la empresa Susan Flowers S.A.....	73
Figura 20. Política de calidad de la florícola Susan Flowers.....	84
Figura 21. Estructura Organizacional de la florícola Susan Flowers	85

ÍNDICE DE ANEXOS

CONTENIDO	PÁGINA
Anexo 1. CheckList ISO 9001:2015.....	118
Anexo 2. Matriz PESTEL.....	129
Anexo 3. Matriz de identificación de riesgos y oportunidades	130
Anexo 4. Caracterización de procesos.....	136
Anexo 5. Manual de procedimientos	156
Anexo 6. Fichas de descripción de los puestos de trabajo.....	350
Anexo 7. Fichas de indicadores	365
Anexo 8. Producto en proceso en la Florícola Susan Flowers	387

RESUMEN

El presente trabajo de titulación se realiza en la empresa SUSAN FLOWERS ubicada en la ciudad de Cayambe, con el tema “Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad Basado en la norma ISO 9001:2015” aplicada en las áreas de Cultivo y Postcosecha, esta empresa se dedica a la producción y comercialización de rosas. La finalidad del presente es la organización y documentación de los procesos mediante acciones que generen valor para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente a través de la optimización y mejora continua, para la obtención de procesos estandarizados y de calidad.

El capítulo I contiene la identificación del problema, objetivo general y específicos a alcanzar, alcance, metodología que se aplica en la investigación y justificación del tema. El desarrollo del capítulo II aborda el marco teórico con temas para el desarrollo correcto de la propuesta, como norma ISO 9001:2015 y normas en las cuales se rige la florícola.

Dentro del capítulo III se define el contexto de la empresa a través del diagnóstico de la situación actual e identificación de los procesos a través de la aplicación de herramientas como: el checklist ISO 9001:2015, análisis PESTEL y FODA para determinar la posición actual de la florícola, obteniendo un cumplimiento de 49.5% de los requisitos de la norma.

Por último, se desarrolla el capítulo IV donde se plantea la propuesta de Diseño del Sistema de Gestión de Calidad, comenzando con la definición del mapa de procesos y la documentación exigida por la norma ISO 9001:2015, evidenciando un cumplimiento del 89.7% en cuanto a los requisitos de la norma, también se estableció un plan de mejora mismo que cuenta con la información necesaria para su cumplimiento mediante indicadores propuestos que ayudarán en el monitoreo y seguimiento del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad.

ABSTRACT

This degree work is developed in the SUSAN FLOWERS company located in Cayambe with the theme “Design of a Quality Management System Based on the ISO 9001:2015 standard” applied in the areas of Cultivation and Postharvest, this company is dedicated to the production and marketing of roses. The purpose of this document is the organization and documentation of the processes through actions that generate value to satisfy the needs and expectations of the client through optimization and continuous improvement, in order to obtain standardized and quality processes.

The chapter I contains the identification of the problem, general and specific objective to be achieved, scope, methodology applied in the investigation and justification of the topic. The development of chapter II addresses the theoretical framework with issues for the correct development of the proposal, such as ISO 9001 regulations and regulations in which floriculture is governed.

Within chapter III the context of the company is defined through the diagnosis of the current situation and identification of the process through the application of tools such as: the ISO 9001:2015 checklist, PESTEL and SWOT analysis to determine the current position of the floriculture, obtaining a compliance of 49.5% of the requirements of the standard.

Finally, the chapter IV is developed where the proposal for the design of the Quality Management System is presented, starting with the proposal of the process map and the documentation required by the ISO 9001:2015 standard, evidencing a compliance of 89.7% as an improvement. An improvement plan was also established, which has the necessary information for

its fulfillment through proposed indicators that will help in monitoring and tracking the performance of the Quality Management System.

CAPÍTULO I

1. GENERALIDADES

1.1. Introducción

Ecuador es un país floricultor, desde 35 años atrás y ha brindado plazas de empleo a muchas personas dentro del país, el 96% de la producción de flores se destina a las exportaciones, y un 4% se destina al consumo local de acuerdo al IVA efectuadas al SRI del año 2019. El cultivo de flores se ubica en el puesto 27 de las 46 ramas de actividades, con un aporte de \$770412 miles de dólares al PIB. Los principales países de destino son: Estados Unidos con un 41.8%, Rusia con un 18%, Países Bajos con un 8.1%, Italia con el 3.6%, Ucrania con el 3.2%, España con el 3.1%, Kasajistan con el 3% y otros países con el 19.3%. (Ana María Sánchez, 2020)

Las florícolas quienes exportan sus productos, siempre buscan ofrecer un producto de calidad para conseguir la confianza de los clientes, al mismo tiempo obtener un grado de satisfacción del cliente grande. La norma ISO 9001:2015 propone los requisitos necesarios para implantar un Sistema de Gestión de Calidad con el fin de que las organizaciones que sigan esta norma mantengan una mejora continua en los procesos.

1.2. Problema

La florícola Susan Flowers ubicada en la parroquia de Ayora en la ciudad de Cayambe cuenta con una cantidad de 32 trabajadores, es una empresa que se dedica a la producción y comercialización de rosas, cuenta con áreas de: cultivo y postcosecha. En la empresa se ha evidenciado la inexistencia de procedimientos enfocados a la gestión de calidad, también se ha identificado que sus procesos no tienen un adecuado control interno, fallas de calidad en sus productos debido al desconocimiento de los objetivos estratégicos, es por ello que la empresa

busca comprometerse de manera adecuada con la satisfacción del cliente brindando un producto de calidad y posicionándose en un lugar adecuado dentro del mercado.

El problema que se ha identificado es la falta de un Modelo de Gestión de Calidad mediante aplicación de la norma ISO 9001:2015 la cual ayudará a realizar acciones que generen valor para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente a través de la administración eficaz y eficiente de toda la organización permitiendo conseguir procedimientos estandarizados y de calidad.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la Florícola Susan Flowers S.A., para fortalecer los lineamientos del control interno en los procesos.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Establecer las bases teóricas para fundamentar el Sistema de Gestión de Calidad en la Florícola Susan Flowers S.A. a través de una investigación documental.
- Definir el contexto interno y externo de la Florícola Susan Flowers S.A mediante un diagnóstico para determinar la situación actual en la que se encuentra.
- Desarrollar el Diseño del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a los requisitos en la norma ISO 9001:2015 para estandarizar los procesos de la empresa.

1.4. Alcance

El presente trabajo de investigación busca Diseñar un Modelo de Gestión de Calidad para la Florícola “Susan Flowers” S.A. ubicada en la ciudad de Cayambe, este comprende el diagnóstico, análisis y diseño del Sistema de Gestión en las áreas de producción de la flor,

tanto: cultivo y postcosecha para ayudar en la mejora de la eficiencia y eficacia a través de un manual de procesos, el cual ayuda a establecer una guía documentada de cada proceso.

1.5. Justificación

En la actualidad existe un alto nivel de competitividad entre las empresas ya que todas buscan un posicionamiento adecuado dentro del mercado para obtener un aumento en las utilidades mediante la disminución de recursos. La obtención del éxito empresarial se basa en la alineación de los procesos con las estrategias y objetivos garantizando la satisfacción del cliente.

El desarrollo del Diseño del Sistema de Gestión de Calidad en la Florícola “Susan Flowers S.A.” ayudará a gestionar los procesos con el fin de lograr resultados, la optimización de recursos, mejorar el desempeño y fortalecer el prestigio institucional. En la parte interna de la empresa ayudará en el control y manejo correcto de las actividades, enfocando a la empresa al logro de un producto de calidad, con el fin de hacer más productivos los procesos y generar la competitividad empresarial.

Por otra parte, también se establecerán lineamientos para el correcto desempeño de los colaboradores de la empresa, se obtendrá una guía documentada que ofrecerá información de los procesos de manera que se identifiquen las necesidades existentes generando así posibles soluciones que ayudarán a la organización en la toma de decisiones.

1.6. Metodología

1.6.1. Métodos de investigación

1.6.1.1. Método cualitativo

El método cualitativo será utilizado para analizar el contexto interno y externo de la organización y lograr identificar los procesos que realiza la Florícola Susan Flowers.

1.6.1.2. Método Deductivo

Es un método cuantitativo, en donde el presente proyecto se basará en los principios de la ISO 9001:2015 para plantear posibles soluciones a los problemas encontrados en la empresa en base al levantamiento de los procesos y procedimientos.

1.6.1.3. Método Descriptivo-explicativo

Mediante este método se busca analizar la situación actual de la empresa aplicando el análisis FODA para determinar los factores internos, el análisis PESTEL para determinar los factores externos y un Check-List de la norma ISO 9001:2005 para comprender el nivel de cumplimiento de la gestión por procesos dentro de la empresa.

1.6.1.4. Método Analítico

Es un método que busca resolver problemas, con el fin de identificar variables y dar una explicación verídica y lógica, este ayudará en el diagnóstico del problema con el fin de encontrar las causas y efectos de la problemática existente en la empresa y generar posibles soluciones. Es necesario realizar la Gestión integral de los riesgos para detectar los diversos riesgos que pueden afectar a la empresa ya que es un requisito de la norma ISO 9001:2015 que ayuda a integrar estrategias para generar rentabilidad dentro de la empresa.

1.6.2. Tipos de investigación

1.6.2.1. Investigación De Campo

Busca recolectar información en el lugar donde se desarrollará el tema, este se enfoca en el estudio directo de los acontecimientos de la empresa. Mediante este tipo de investigación se diseñará un plan de investigación tomando en cuenta la planificación de actividades a realizar, se recopilará información de las funciones y actividades realizadas en la empresa, se realizará un análisis previo de los datos recolectados para plantear posibles soluciones, es

necesario sistematizar y ordenar los datos obtenidos, se analizará la información obtenida para la presentación de los resultados obtenidos.

1.6.2.2. Investigación Documental

Es caracterizada por la búsqueda de información de documentos como su nombre lo indica pueden ser: libros, revistas, periódicos, artículos, estadísticas, fuentes electrónicas que se los puede encontrar en la web o de forma física. Este tipo de investigación será una guía al momento de realizar el manual de procesos ya que es necesario conocer los requisitos y el contexto que debe tener para que este sea útil y legal, también es necesario conocer el reglamento en cuanto a la redacción y normas que deben contener con ello se procesará la información y se podrá elaborar el informe final.

1.6.3. Técnicas de investigación

- **Observación directa:** es importante para analizar el flujo productivo.
- **Entrevista:** para conocer datos importantes que conoce el personal de la empresa.
- **Encuesta:** se conocerá cuáles son los procesos y actividades críticas que necesitan una mejora.

1.6.4. Instrumentos

- Cuestionarios
- Check List de la norma ISO 9001:2015
- Matriz FODA
- Matriz PESTEL

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Calidad

De acuerdo con la norma ISO 9000:2015 define a la calidad como: el grado de satisfacción del cliente mediante un conjunto de características que cumple con las necesidades o expectativas establecidas. (ISO, 2015)

El autor (Maseda, 2009) menciona que los parámetros para satisfacer al cliente a través de un producto o servicio de calidad es: la seguridad que se confiere al cliente, la fiabilidad para cumplir con funciones específicas y sin fallos, capacidad de reacción al responder en caso de fallo de un producto.

El concepto de calidad ha ido evolucionando a través del tiempo a inicios era considerada como una inspección para detectar las fallas, después como el control estadístico del proceso y el aseguramiento de la calidad y en la actualidad es usada para la administración estratégica por la calidad total. (Cortés, 2017).

La calidad de un producto o servicio busca generar confianza desde el punto de vista del cliente, dentro del mercado existe una gran competitividad para ello el producto o servicio debe cumplir con ciertos requisitos de calidad, la obtención de las certificaciones de calidad en base a las normas ISO aseguran una buena calidad de un producto o servicio.

2.2. Sistema

Un sistema es un conjunto de elementos que se relacionan, con el fin de mejorar sus actividades dentro de una organización, ayudando a cumplir con ciertos objetivos y metas, dentro de la calidad ayudan a cumplir los requisitos del producto o servicio, de acuerdo a la norma (ISO, 2015)

Un sistema de acuerdo a (Heredia, 2014) es una herramienta que relaciona los resultados y los procesos de una empresa ayuda al buen funcionamiento con suficiente información para la toma de decisiones de la manera más adecuada.

Mediante un sistema se obtiene una serie de pasos previamente direccionados a la ejecución de los procesos de manera organizada para que estos sean más eficientes y puedan cumplir con los estándares de calidad que puedan satisfacer al cliente y proporcionar confianza y sostenibilidad a una organización.

2.3. Gestión

La norma (ISO, 2015) define a la gestión como un conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización de manera que se ejecuten los procesos con efectividad y cumplir las metas y objetivos trazados.

Según el autor (Taylor, 1994) padre de la administración “la gestión es el arte del saber lo que se quiere hacer y a continuación, hacerlo de la mejor manera y por el camino más eficiente”.

De acuerdo a varios autores la gestión es una guía para orientar acciones organizadas para el logro de los fines planificados mediante la generación de valor a los procesos organizacionales. Mediante una gestión eficiente se eligen las áreas prioritarias para garantizar su mejor funcionamiento.

2.4. Sistema de gestión de calidad

Un sistema de gestión de calidad es considerado como un conjunto de actividades u operaciones que determinen la calidad de los productos, este nos ayuda en la estructura organizacional adecuada, toda la documentación de la organización para ello se debe usar los

recursos necesarios para alcanzar los objetivos en cuanto a los requisitos de calidad de acuerdo a (Cortés, 2017).

La implementación de un Sistema de gestión de calidad en una empresa es una estrategia muy útil para analizar y definir las necesidades y expectativas del cliente mediante los requisitos que contiene la norma ISO 9001:2015.

Los Sistemas de gestión mantienen un enfoque en la mejora continua de los procesos mediante la identificación, selección, descripción y documentación, estos pueden estar basados en la norma ISO 9001:2015. (ISO, 2015)

2.4.1. Modelos de Sistemas de Gestión

Existen varios modelos de Sistema de Gestión de Calidad, que a lo largo del tiempo se han ido perfeccionando, en la tabla 1 se puede apreciar los modelos con su respectiva descripción y características.

Tabla 1. Modelos de Sistemas de Gestión de Calidad

Modelo	Descripción	Características
Modelo Deming	Creado en 1951 por la Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros, este método busca evaluar las áreas de una organización optimizando las actividades a través de las etapas: planificar, hacer, verificar y actuar.	Se debe tener en cuenta los siguientes criterios: Políticas y objetivos, análisis, normalización, control de la información, planes a futuro.
Modelo Malcolm Baldrige	Está vigente desde el año 1982, es un método que está orientado al cliente y al fin estratégico, busca valorar las actividades realizadas en la empresa en cuanto a la Gestión de la Calidad Total.	Se debe tener en cuenta los siguientes criterios: Liderazgo, Plan estratégico, Enfoque al cliente, Análisis del conocimiento, gestión por procesos, resultados.

Modelo Europeo de Gestión de Calidad	También denominado como Modelo EFQM, nos permite realizar un diagnóstico de una organización mediante el análisis del objetivo, buscando la satisfacción del cliente, y el personal. Consta de 9 criterios de evaluación entre ellos agentes y resultados.	Los principios y fundamentos del modelo son: liderazgo, política y estrategia, gestión de las personas, gestión de los recursos y alianzas, gestión de los procesos.
Modelo Iberoamericano de excelencia de la calidad	Es un modelo creado en 1999 por FUNDIBEQ. El principal objetivo es realizar un diagnóstico empresarial para identificar los puntos fuertes y débiles e implementar mejoras mediante un plan estratégico.	Se componen de 9 criterios que son: liderazgo y estilo de gestión, política y estratégica, desarrollo de las personas, recursos asociados, clientes, resultados de los clientes, resultado del desarrollo de las personas, resultados de la sociedad, resultados globales.

Fuente: Tomado de (Gracia, 2016) y (Ministerio de Educación, 2001)

Elaborado por: la Autora (2021)

2.4.2. Importancia de un sistema de gestión de calidad

La implementación de un Sistema de gestión de calidad ayuda a realizar las actividades de manera eficaz y eficiente, entre sus principales beneficios están:

- **Satisfacer al cliente:** el cumplimiento con los requisitos, deseos y expectativas que el cliente busca.
- **Mejora de los procesos:** mediante un análisis de los procesos se busca encontrar las ineficiencias en las actividades con el objetivo de realizar una optimización en los recursos.
- **Diferenciación de la competencia:** garantizar confianza para todos los interesados mediante un producto de calidad dentro del mercado.

- ***Aumento de la productividad:*** hace referencia a la reducción de: tiempos muertos, cuellos de botella, incompetencia del personal, ineficiencia de los procesos.
- ***Prestigio:*** una certificación en calidad ayuda a mejorar la imagen y obtener nuevas oportunidades dentro del mercado.
- ***Rentabilidad:*** el aumento de la rentabilidad económica es predecible ya que aumenta la productividad y con ella las utilidades.
- ***Motivación del personal:*** el personal recibe capacitaciones acerca de sus funciones y responsabilidades de manera que ellos aprenden a conocer sus capacidades y desarrollar nuevas competencias, comprometiéndose con la mejora.
- ***Mejora en la gestión y dirección:*** mediante la planificación y gestión de una empresa, donde participa todo el personal dentro de una empresa.

2.5. Norma ISO 9001:2015

Es una norma internacional que contiene los lineamientos necesarios que una empresa debe cumplir para tener un sistema efectivo que permita administrar y mejorar la calidad, ayuda en la obtención de la certificación de calidad del producto o servicio.

En la versión 2015 solicita como requisitos específicos la adopción de un enfoque a los procesos controlando las actividades generadas con estándares de calidad, dentro de ello el enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a los procesos y mejora continua. Para su monitoreo se debe conocer la productividad antes y después de aplicar el plan de mejora y gestionar los recursos de manera efectiva.

La obtención de una certificación de calidad ayudará a las empresas a permanecer dentro del mercado, ser competitivo, gestionar los procesos de manera efectiva y transparente ante el cliente.

2.5.1. Principios de la gestión de la calidad

La implantación de normas de calidad ofrece una gran cantidad de beneficios, conforme a la norma (ISO, 2015), para el correcto desempeño cuenta con los principios de calidad y se detallan a continuación:

- **Enfoque al cliente:** uno de los objetivos principal es el cumplimiento de los deseos del cliente para establecer confianza en cuanto al producto generando una relación estrecha o fidelidad.
- **Liderazgo:** la organización debe obtener la capacidad de liderazgo a través de una persona o un grupo de personas quienes asumen la responsabilidad e influyen en los demás creando las condiciones necesarias para el desarrollo adecuado de la calidad del producto. (Lema, 2020)
- **Compromiso de las personas:** es importante contemplar con personas comprometidas con la organización para la existencia de mayor competitividad logrando clientes satisfechos. El respeto y la disciplina dentro del ambiente laboral debe prevalecer para generar entusiasmo en el trabajo, de acuerdo al autor (Lema, 2020).
- **Enfoque a los procesos:** las actividades se deben gestionar como procesos relacionados entre sí, para que estos funcionen como un sistema coherente y así alcanzar resultados más eficientes y eficaces. (Martínez, 2016)
- **Mejora:** todas las organizaciones que desean obtener éxito se han enfocado hacia la mejora continua ya que se centran en cumplir con los requerimientos del cliente o usuario. Para ello según el autor (Lema, 2020) define a la mejora como el incremento de la capacidad de producción, optimizando los recursos utilizados para el aumento de beneficios para la empresa.
- **Toma de decisiones basada en la evidencia:** Las decisiones se toman a diario, por lo general estas generan un ambiente de incertidumbre ya que supone siempre de un riesgo,

para ello es muy importante tomar las decisiones mediante un análisis y evaluación de datos e información puesto a que existe mayor probabilidad de producir los resultados esperados y obtener los beneficios deseados. (ISO, 2015)

- **Gestión de las relaciones:** una organización debe conocer las necesidades de las partes interesadas, tanto los clientes como los proveedores, ya que estas representan un riesgo en cuanto a la sostenibilidad de la organización. (ISO, 2015)

2.5.2. Estructura de la norma

La norma ISO 9001:2015 está estructurada en 10 secciones, entre ellas las 4 primeras son únicamente introductoras y las 6 últimas son los requisitos que se aplican a los sistemas de gestión de calidad. Se puede observar en la figura 1 los capítulos de la norma.



Figura 1. Estructura de la norma ISO 9001:2015

Fuente: Tomado de (Cortés, 2017)

Elaborado por: la Autora (2021)

2.5.3. Documentación de un SGC

Para la implementación de un sistema de gestión se debe considerar la elaboración de la información documentada ya que este es el soporte o base de un sistema de gestión de calidad, garantizando un buen funcionamiento. En la tabla 2 se puede apreciar los documentos de obligatoriedad.

Tabla 2. Información documentada necesaria ISO 9001:2015

Punto de la norma	Información documentada
4.3	Alcance
4.4	Operación de procesos (información documentada)
5.2.2	Política de calidad
8.5.1	Control de la producción y el servicio (características del producto, actividades y metas)
7.5	Información documentada y requerida por la norma
4.4	Operación de procesos (información planificada)
6.2.1	Objetivos de calidad
7.1.6	Seguimiento y medición de recursos
7.2	Competencia (evidencias del personal)
8.1	Planificación operativa y control
8.2.3	Revisar los requisitos
8.3.5	Diseño y desarrollo
8.3.6	Cambios del diseño y desarrollo
8.4.1	Productos y servicios prestados externamente
8.5.2	Trazabilidad
8.5.6	Control de cambios
8.6	Liberación de productos y servicios
8.7	Control de no conformidades en las salidas
9.1.1	Monitoreo, medición, análisis y evaluación
9.2	Auditoría interna
9.3	Revisión de la gestión
10.2	No conformidad y acciones correctivas

Fuente: Tomado de (Cortés, 2017)

Elaborado por: la Autora (2021)

2.5.4. Tipos de documentos

Existen documentos que proporcionan información interna y externa acerca de un sistema de gestión de calidad, de acuerdo a (Heredia, 2014, pág. 122) son los siguientes:

- **Política de calidad:** es un documento que contiene aspectos como: funciones, dependencias, de acuerdo al marco normativo y legal, compromisos con la mejora continua y expectativas de los clientes, este está disponible para todas las partes interesadas
- **Manual de calidad:** es un documento que describe las políticas, objetivos de calidad, compromisos de calidad, este cuenta con los requisitos de calidad de la norma ISO 9001:2015.
- **Procedimientos:** son documentos que describen la ejecución de procesos o actividades, definen los pasos de cómo realizar la actividad, personal quien lo ejecuta, cuando y donde se lo realiza.
- **Instrucciones:** son documentos que describen cómo realizar las actividades o tareas en los procedimientos.
- **Actas:** son documentos que hacen referencia a acuerdos, decisiones que se han tomado en una reunión.
- **Registros de calidad:** son documentos considerados como la evidencia de que se ha realizado alguna actividad y son auditables, entre ellos están: gráficos de control, informes de resultados.
- **Estándares:** es un documento utilizado para reglamentar aspectos técnicos o administrativos de los procesos, se pueden encontrar: normas, especificaciones y guías.

2.6. Gestión por procesos

La norma (ISO, 2015) contiene uno de los 8 principios de la gestión de calidad y ayuda a disminuir la variabilidad de los procesos centrándose en los mismos para mejorar la eficiencia (Velasco, 2015).

El autor (Álvarez, 2017) menciona que es el manejo de la organización en cuanto a los procesos de manera ordenada, basada en acciones principales que se deben realizar para generar valor y satisfacer las necesidades. Se debe aplicar un ciclo de mejora continua. Es un elemento esencial en la búsqueda de la calidad.

La gestión de calidad está enfocada en los procesos, el principal objetivo de la gestión por proceso es añadir valor a los procesos y actividades mediante el análisis para el cumplimiento de los objetivos de la empresa y con las expectativas del cliente.

2.6.1. Proceso

De acuerdo a (Heredia, 2014) “es un conjunto lógico de actividades interrelacionadas que añaden valor” para el cliente.

De acuerdo a (Guerrero, 2016) el proceso es el conjunto de actividades que interactúan entre sí, que tienen la capacidad de convertir elementos de entradas en salidas ayudando a obtener resultados apegados a los esperados. Las partes principales de un proceso son: las entradas, cliente, los recursos (materia prima, recursos humanos para producir), producto y salidas.

El autor (Sotelo, 2018) define al proceso como un mecanismo que afecta a la calidad del mismo, se debe plantear estratégicamente el proceso correcto según el canal elegido. La definición de los procesos ayudará a describir de manera clara cuáles son las actividades que se realizan dentro del proceso definiendo de manera concreta las entradas.

2.6.2. Características de los procesos

Se identifican tres elementos dentro de los procesos;

- **Input:** hace referencia a las entradas del proceso como: materia prima, talento humano, etc., que son necesarios para realizar las actividades.
- **Secuenciación de actividades:** es la ejecución de las actividades de manera sistemática y ordenada. Es donde se transforma del producto.
- **Output:** es el resultado de la ejecución de las actividades o las salidas donde sale el producto con valor agregado.

En la figura 2 se muestra la descripción gráfica del proceso, donde se puede observar los elementos de las entradas, salidas y el proceso.

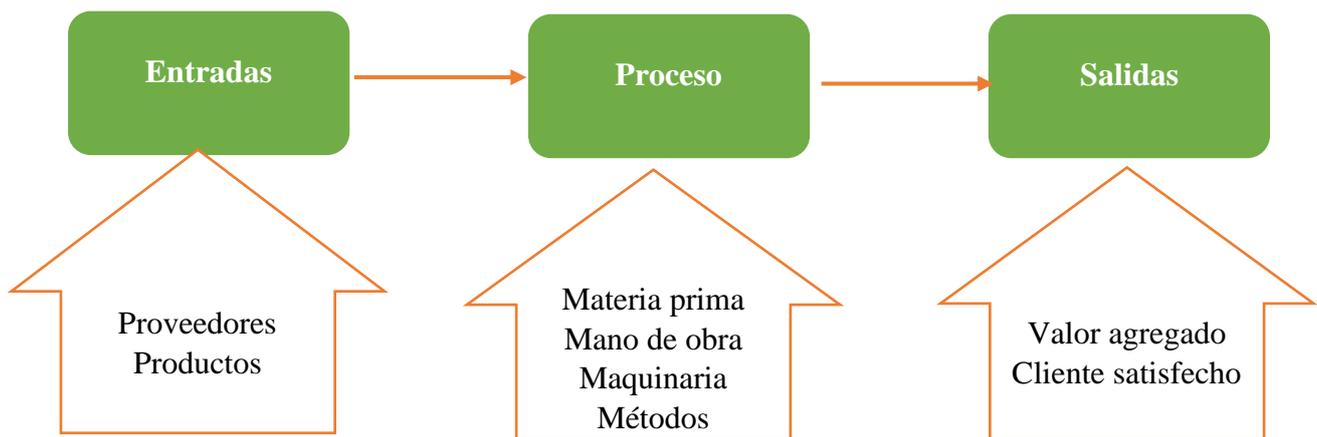


Figura 2. Características del proceso

Fuente: Tomado de (González, 2006)

Elaborado por: la Autora (2021)

2.6.3. Tipos de procesos

Existen varias clasificaciones de los procesos, por ello depende de la perspectiva de la dirección ya que busca una clasificación eficaz, la clasificación más usada es la de distinguir los procesos en: estratégicos, claves y de apoyo. (Velasco, 2015, pág. 101)

- **Procesos estratégicos:** son aquellos que se enfocan en el desarrollo de las estrategias que están en marcha en relación a los objetivos de la organización.
- **Procesos claves:** también se los llama procesos operativos, en donde se transforma la materia prima en producto terminado con un valor agregado.
- **Procesos de apoyo:** o denominados de soporte, en donde se proporcionan los medios necesarios para que los procesos claves se lleven a cabo.

2.6.4. Herramientas que representan los procesos

Son instrumentos que se utilizarán para la descripción del proceso de servicios, caracterizando las actividades que se realizan en cada subproceso. Se presentan a continuación:

2.6.4.1. Ficha de procesos

El autor (López P. L., 2015) define como un documento donde se presentan de manera ordenada los componentes del proceso y estos son:

1. Objetivos del proceso: Misión del proceso
2. Entradas y salidas: Insumos o materia prima
3. Actividades: lista de actividades a realizar
4. Responsable: personal encargado del proceso
5. Recursos: Mano de obra, material, presupuesto
6. Indicadores: KPI's para el monitoreo y seguimiento
7. Registros y Documentos: generados en el proceso

2.6.4.2. Diagrama de Flujo

Herramienta que sustentará las actividades, que se realizan durante la jornada laboral, en una entidad u organización, con el fin de mostrar la secuencia de manera clara que se realiza para producir un servicio entre ellos los trámites administrativos. (Roche, 2004) Considera que

el diagrama de flujo, es una muestra visual de una línea de pasos o acciones que se realizan en una actividad. Para su elaboración se deben tomar en cuenta los símbolos siguientes:

2.6.5. Mapa de proceso

Es una representación gráfica de los procesos, en la cual se agrupan todos los procesos que se realizan dentro de una organización como: los procesos estratégicos, de apoyo y operativos. Ofrece una visión clara ya que es un punto de partida para establecer un diagrama de flujos. También es conocido como un diagrama de valor ayudan a dar una visión general de lo que ocurre en la empresa de acuerdo al autor (Cortés, 2017)

Según (González Ortiz, 2017) el mapa de procesos es una herramienta que identifican los procesos y los interrelaciona entre sí, mostrándonos un flujo del proceso de un producto o servicio.

En la figura 3 se observa una representación de un mapa de procesos, donde las necesidades del cliente se dividen en procesos estratégicos, procesos operativos, procesos de apoyo para transformar el producto o servicio y satisfacer al cliente.

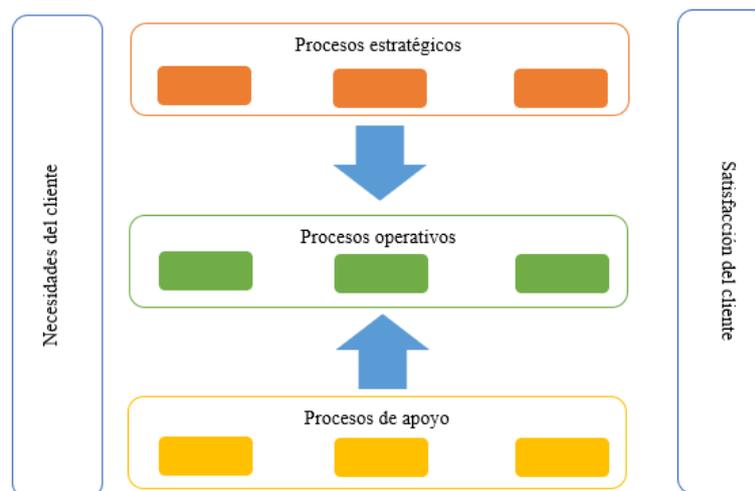


Figura 3. Etapas de la gestión de riesgos

Fuente: Tomado de (Cortés, 2017)

Elaborado por: La autora (2021)

2.6.6. Diagrama SIPOC

Sus siglas en inglés Suppliers, Inputs, Process, Outputs, Customers y en español Proveedores, Entradas, Proceso, Salidas y Clientes. Esta es una herramienta que ayuda a representar los elementos que forman parte de un proceso, es muy útil para identificar los procesos que necesitan una mejora, agilizando los flujos y eliminando actividades que no son necesarias dentro del proceso. (López P. L., 2015, pág. 47)

2.6.7. Caracterización de los procesos

Es una herramienta usada para describir el funcionamiento de los procesos indicando los elementos y su significado. De acuerdo al autor (L. Aldana, 2011) los componentes son:

- Objetivo del proceso: la razón de ser
- Alcance: donde inicia y donde termina el proceso
- Líder del proceso: responsable del proceso
- Clientes: personas quienes reciben el producto final
- Recursos: elementos necesarios para llevar a cabo las actividades del proceso
- Proveedores: personas quienes suministran los insumos
- Documentación: información relacionada al proceso
- Requisitos: Características y normas que debe cumplir el proceso
- Entradas: elementos para dar inicio a una actividad
- Salidas: elementos con valor agregado
- Actividades: conjunto de acciones realizadas en el proceso
- Parámetros de control: son los indicadores de eficiencia y eficacia para estandarizar los procesos

2.7. Gestión de riesgos

La gestión de riesgos de acuerdo a Esteva Fisher (1994) es una función empresarial, que busca planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades y los recursos evitando generar pérdidas.

En el año 2014 la secretaría de gestión de riesgos en Ecuador reconoce a la gestión de riesgos como uno de los componentes del Buen Vivir y la define como el conjunto de acciones que buscan reducir la vulnerabilidad entre ellas: la prevención, mitigación, recuperación y reconstrucción. (Metropolitana, 2020, pág. 23)

De acuerdo a la norma (ISO, 2015) es fundamental realizar la gestión de riesgos con el fin de detectar los posibles riesgos, analizarlos y convertirlos en oportunidades para una empresa.

Una empresa siempre estará sometida a un riesgo de diferente aspecto, por ellos la gestión de riesgos ayudará a identificar los posibles riesgos en las actividades de un proceso identificado y analizando las causas y consecuencias para así poder implementar acciones preventivas para reducir el impacto que puede causar dentro de una empresa.

En la tabla 3 se puede apreciar el nivel de riesgo que podría existir dentro de una organización.

Tabla 3. Nivel de riesgos

NIVEL DE RIESGOS		PROBABILIDAD				
		Raro	Poco probable	Posible	Muy probable	Casi seguro
CONSECUENCIAS	Depreciables	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Medio
	Menores	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Medio
	Moderado	Medio	Medio	Medio	Alto	Alto
	Mayores	Medio	Medio	Alto	Alto	Muy Alto
	Catastróficos	Medio	Alto	Alto	Muy Alto	Muy Alto

Fuente: Información tomada de (Metropolitana, 2020, pág. 23)

Elaborado por: La autora (2021)

2.7.1. Objetivos de la gestión de riesgos

De acuerdo al autor (Tamayo Saborit, 2020) algunos de los objetivos de la gestión de riesgos son los siguientes:

- Elaborar planes que solventen las necesidades de cada área, tomando en cuenta la mano de obra, material y presupuesto.
- Organizar y distribuir los recursos de manera eficiente
- Dirigir al personal de manera
- Controlar las actividades en base a la norma
- Evaluar los resultados logrados en cada actividad
- Monitorear las acciones aplicadas.

2.7.2. Etapas de la gestión de riesgos

Las etapas de la Gestión de Riesgos nos llevan a generar estrategias para las organizaciones llegando a obtener resultados tangibles.

La figura 4 muestra las etapas de la gestión de riesgos, mismas que ayudan a identificar los peligros existentes, para ello existen 2 procesos: el primero es evaluar los riesgos, donde se encuentran 3 etapas: identificar las amenazas, analizar la relación causa-efecto, priorizar se acuerdo al riesgo, el segundo proceso es controlar el riesgo, donde se encuentran las etapas de: reducir la ocurrencia del riesgo, planear estrategias y resolver las situaciones peligrosas.

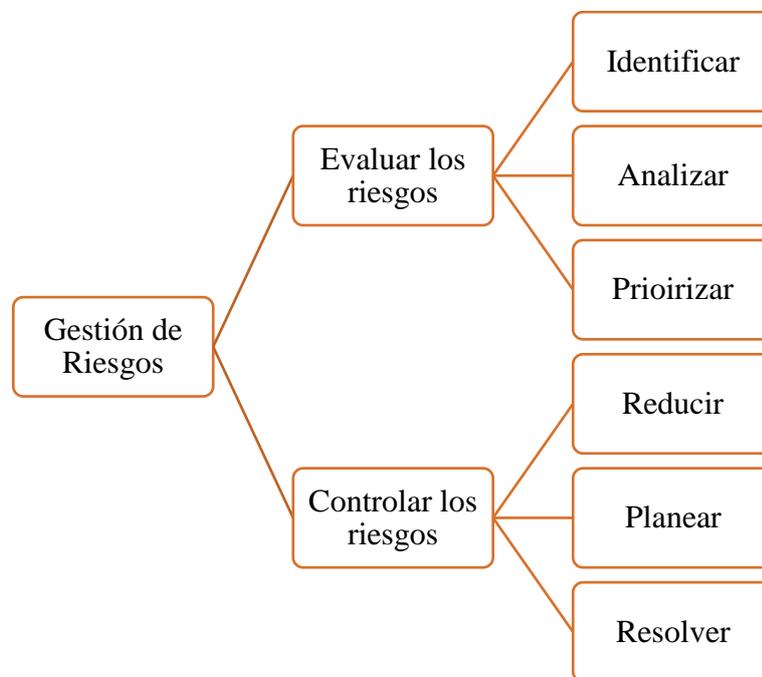


Figura 4. Etapas de la gestión de riesgos
Fuente: Tomada de (Lemos, 2016)
Elaborado por: La autora (2021)

2.8. Ciclo PHVA

Ayudará a describir de manera específica el objetivo y alcance de la actividad realizada dando a conocer las entradas, salidas, usuarios y proveedores que interceden en el proceso. “Este documento hace referencia otra serie de elementos que caracterizan al proceso, como: la política de operación, riesgos, activos de información, la gestión documental, los recursos

necesarios para el funcionamiento del proceso, normas aplicables, mecanismos de monitoreo y seguimiento”. (Peralta, 2020)

En esta matriz interviene el ciclo PHVA que significa; planificar, hacer, verificar y actuar, esta herramienta permite estructurar este garantizará el manejo adecuado de sus procesos, pretendiendo realizar cambios o modificaciones y así conseguir una mejora continua en el servicio. (Peralta, 2020)

En la figura 5 se puede apreciar los 4 pasos del ciclo PHVA, planificar implica el establecimiento de los objetivos de un plan de acción, hacer es una etapa donde se pone a prueba el plan de acción establecido, verificar hace referencia a comparar los resultados con los objetivos del plan de acción para comprobar su funcionamiento y actuar es el paso final se debe implementar una propuesta de cambio para el proceso.

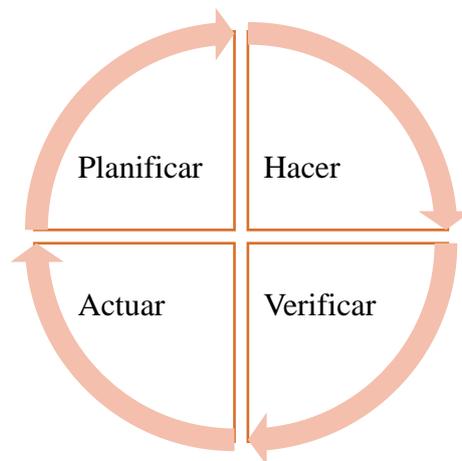


Figura 5. Ciclo PHVA
Fuente: Información tomada de (Peralta, 2020)
Elaborado por: La autora (2021)

2.9. Matriz FODA

Es una herramienta que ayuda a conocer la situación actual de una organización de manera interna, está conocida también como Matriz DAFO, mediante la identificación y evaluación de: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.

Según (Lemos, 2016) define las siglas FODA de la siguiente forma:

- **Fortalezas:** son aspectos positivos entre ellos las capacidades y habilidades con las que cuenta una empresa.
- **Oportunidades:** factores favorables relacionados con el entorno externo.
- **Debilidades:** son los aspectos negativos que provocan efectos desfavorables.
- **Amenazas:** son situaciones negativas provenientes del entorno que pueden provocar daños.

Se puede apreciar en la figura 6 el FODA dividido en factores que favorecen y factores que obstaculizan dentro de una empresa.

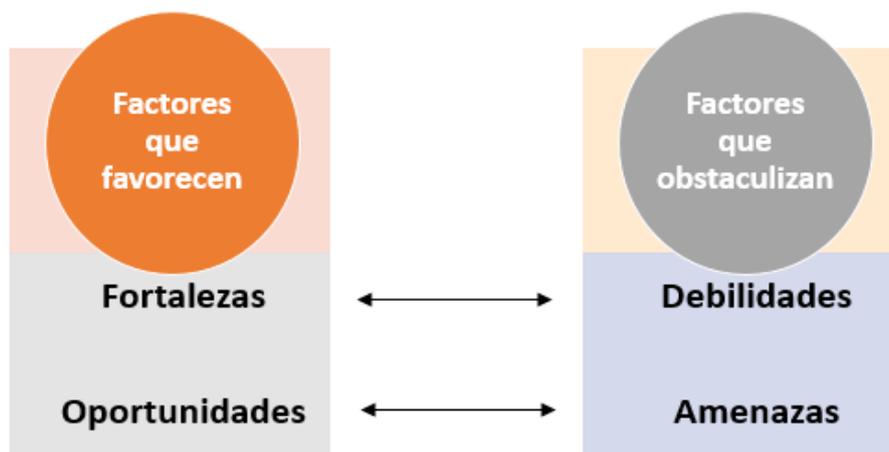


Figura 6. Matriz FODA

Fuente: Tomado de (Peralta, 2020)

Elaborado por: La autora (2021)

2.10. PESTEL

Es una herramienta que ayuda a identificar los factores del entorno externo, describe el contexto de la empresa. Mediante la definición de las condiciones: políticas, económicas, socioculturales, tecnológicas, ambientales y legales, dando como resultado un análisis estratégico del entorno en donde se desarrolla la empresa. (Thompson A., 2015)

La aplicación de esta herramienta permite evaluar el crecimiento y orientación de las operaciones, identificando los elementos que pueden afectar en los aspectos externos del presente y futuro de una empresa.

2.11. Normas relacionadas con la ISO 9001:2015

Es necesario considerar algunas normas nacionales e internacionales para la aplicación de un Sistema de gestión de calidad. Entre ellas se mencionan:

- **ISO 9000:** Sistema de gestión de calidad. Fundamentos y vocabulario, da a conocer los conceptos fundamentales de la ISO 9001
- **ISO 31000:** Gestión de riesgos, ayuda en el análisis y evaluación de riesgos
- **ISO 14001:** Sistema de gestión ambiental, requisitos para su correcto uso.
- **INEN:** normativa nacional que promueve los parámetros y requisitos necesarios de un producto específico

2.12. Sistemas de control en las florícolas

Existen organismos que promueven diferentes certificaciones a nivel nacional, en especial la de calidad, en la tabla 4 se puede apreciar un listado de organismos que promueven certificaciones con referencia a las florícolas.

Tabla 4. Organismos de certificaciones a las florícolas

Nombre	Descripción
FlorEcuador	Reglamento que establece los lineamientos y requisitos aplicables a certificaciones de calidad, para las empresas dedicadas a la producción y exportación de flores
Expoflores	La Asociación Nacional de Productores y Exportadores de flores en Ecuador; es una institución reconocida a nivel nacional e internacional que promueve la responsabilidad

	social y ambiental. Ha desarrollado políticas para mantener la exportación de flores.
Agro-calidad	Es una Agencia Ecuatoriana de Aseguramiento de la calidad otorga una certificación sobre el cumplimiento de los protocolos de los lugares o sitios de producción y procesamiento.
BASC	Business Alliance for Secure Commerce, es una alianza internacional que promueve el comercio de manera segura, aplicando estándares y procedimientos reconocidos y avalados internacionalmente. (BASC, s.f.)
Veriflora	Es una norma de certificación dirigida a las necesidades del mercado norteamericano, está basado en 7 elementos de sostenibilidad para las flores de corte y plantas decorativas. (Systems, 2009)

Fuente: Información tomada de (BASC, s.f.), (Systems, 2009)

Elaborado por: La autora (2021)

2.13. Marco Legal

Los lineamientos y normativas que garantizan el buen funcionamiento de las florícolas

- Constitución de la República del Ecuador (2021)
- Reglamento de la Ley de gestión ambiental (2012)
- Ordenanzas de los municipios (2021)
- Acuerdos de la Organización Mundial del comercio
- Código de trabajo (2020)
- Código nacional de conducta para la distribución y utilización de plaguicidas
- Normativas del Ministerio de comercio exterior e integración (2021)
- Normativas del Ministerio de agricultura en el Ecuador (2021)
- Reglamento de uso y aplicación de plaguicidas en las florícolas (2020)

CAPÍTULO III

3. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

3.1. Antecedentes de la empresa Susan Flowers S.A.

La florícola Susan Flowers S.A., objeto de la presente investigación se dedica a la producción y comercialización de rosas desde hace 9 años, es una empresa que inició tan solo con una hectárea de cultivo ubicada en la parroquia Santo Domingo de Guzmán, por esta razón se dedicaba únicamente a la venta de rosas hacia las empresas grandes dentro de la ciudad de Cayambe durante 2 años. A partir del año 2015 la empresa decidió exportar por cuenta propia implementando la Postcosecha, poco después también decidió ampliarse con 3 hectáreas de cultivo en la comunidad La Chimba.

La empresa acopia materia prima, posee proveedores de rosas quienes son los pequeños productores que viven alrededor del sector Santo Domingo de Guzmán y la comunidad de Cangahua. En la actualidad la florícola Susan Flowers producen 12 variedades de rosas y sus principales clientes se encuentran en Rusia, Ucrania, Holanda, Rumania, EE.UU., y Chile.

Susan Flowers S.A desde su fundación ha tenido una visión clara, el convertirse en una empresa en constante crecimiento ofreciendo una flor de calidad. La empresa actualmente es considerada como pequeña empresa, cuenta con 32 trabajadores que provienen de los alrededores de la parroquia.

La empresa cuenta con la certificación Nacional de Agrocalidad.

Agrocalidad: es una Agencia de Regulación y Control Fito y Zoonosanitario que controla y regulariza la sanidad animal, vegetal e inocuidad alimentaria para la protección y mejoramiento del sector agropecuario, promueve la implementación de planes y programas con el objetivo de garantizar la calidad e inocuidad del producto. (Ecuador, s.f.)

3.1.1. Datos generales

En la tabla 5 se puede apreciar los datos más relevantes de la empresa.

Tabla 5. Datos generales de la empresa Susan Flowers

Logotipo	
Razón social	Pedro Quimbiamba
Nombre comercial	Susan Flowers
Actividad económica	Producción y comercialización de rosas
Dirección	<ul style="list-style-type: none">• Comunidad Santo Domingo de Guzmán, calles 13 de abril y Santo domingo de Guzmán.• Sector La Chimba
Parroquia	Ayora
Cantón	Cayambe
Provincia	Pichincha
Tiempo en el mercado	9 años
Correo electrónico	susanflowers@hotmail.com
Teléfono/celular	0982656870
Página web	https://empresasusanflowers.wordpress.com/inicio/
Tipo de empresa	Pequeña empresa
Número de empleados	32 trabajadores

Fuente: Susan Flowers S. A.

Elaborado por: La autora (2021)

3.1.2. Ubicación geográfica

La empresa Susan Flowers S.A., cuenta con 2 instalaciones para el cultivo, el primer cultivo está ubicado en la parroquia de “Ayora” cuenta con 1 hectárea, este se encuentra en las calles 13 de abril y Santo Domingo de Guzmán, como se observa en la figura 8. El segundo

cultivo se encuentra en la comunidad “La Chimba” de la parroquia Santo Domingo de Guzmán cuenta con 3 hectáreas.



Figura 7. Ubicación Geográfica Susan Flowers (Postcosecha)

Fuente: Tomado de Google Maps

Elaborado por: La autora (2021)

3.2. Análisis Interno

La empresa Susan Flowers fue fundada en el año 2012, con su nombre legal: Pedro Quimbiamba, fue creada para la producción y comercialización de rosas. Es una empresa familiar con sus socios: Pedro Quimbiamba, Miguel Quimbiamba, Carlos Quimbiamba, Luis Quimbiamba, Lilian Quimbiamba y Gloria Quimbiamba.

3.2.1. Misión

“Susan Flowers es una empresa dedicada a producir y comercializar las mejores rosas del Ecuador, orientándose a garantizar la máxima calidad a todos nuestros clientes, en el momento de recibir sus flores; es nuestro firme compromiso mejorar cada día”

Se realizó la validación de la misión tomando en cuenta los parámetros descritos, en la tabla 6 se puede apreciar la misma:

Tabla 6. Validación de la Misión

Cuestionario de Prueba		Respuestas
1	Identifica el tipo de organización	Nada
2	¿Contesta claramente para que existe la organización?	Mucho
3	¿Explica por qué existe la organización?	Mucho
4	¿Establece con precisión lo que hace la organización? (productos: bienes, servicios)	Bastante
5	¿Define quiénes son los usuarios y beneficiarios?	Mucho
6	¿Están debidamente articulados los productos, resultados y el impacto esperado?	Mucho
7	¿Están evidentes las metas de servicio en términos económicos y de calidad?	Algo
8	¿Puede la misión sobrevivir cambios en la gestión organizacional?	Poco
9	¿Se puede apreciar la responsabilidad social corporativa?	Poco
10	¿Pueden todos los involucrados ver la forma en que tienen que contribuir a la misión?	Mucho
11	¿La misión tiene sentido para el público en general?	Mucho
12	¿Se siente motivado e inspirado por la misión de su organización?	Bastante

Elaborado por: La autora (2021)

La misión cumple con un 68%, es decir, que no cumple con la mayoría de los requisitos establecidos en la tabla 6.

En la tabla 7 se puede apreciar los resultados obtenidos con su respectiva valoración.

Tabla 7. Validación porcentual de la Misión

Apreciación	Total, de Respuestas
Nada	2,0%
Poco	8,0%
Algo	6,0%

Mucho	32,0%
Bastante	20,0%
TOTAL	68,0%

Elaborado por: La autora (2021)

Nota: Se debe replantear la misión tomando en cuenta los parámetros.

3.2.2. Visión

“Dentro de los próximos 10 años nos convertiremos en una de las fincas florícolas más prestigiosas y de valor produciendo la mejor y las más bellas rosas del Ecuador, lo lograremos interactuando con responsabilidad social y ambiental e interpretando las necesidades de nuestros clientes”

Se realizó la validación de la visión tomando en cuenta los parámetros descritos en la tabla 8.

Tabla 8. Validación porcentual de la Visión

	Cuestionario de Prueba	Respuestas
1	¿Está claramente especificada la dimensión tiempo?	Poco
2	¿Es compartida por el personal de la organización?	Bastante
3	¿Es suficientemente amplia y detallada?	Algo
4	¿Se la considera positiva y alentadora?	Mucho
5	¿Es suficientemente realista y alcanzable?	Algo
6	¿Proyecta sueños y esperanzas?	Mucho
7	¿Incorpora valores e intereses comunes?	Bastante
8	¿Usa un lenguaje ennobecedor, gráfico y metafórico?	Algo
9	¿Logra sinergismo?	Nada
10	¿Ha sido difundida interna y externamente?	Poco

Elaborado por: La autora

La visión cumple con un 64%, es decir, que no cumple con la mayoría de los requisitos establecidos en la tabla anterior.

En la tabla 9 se puede observar los resultados obtenidos en cuanto a la validación porcentual de la visión.

Tabla 9. Validación porcentual de la Visión

Total	Respuestas
Nada	2,0%
Poco	8,0%
Algo	18,0%
Mucho	16,0%
Bastante	20,0%
TOTAL	64,0%

Elaborado por: La autora (2021)

Se debe replantear la Visión tomando en cuenta los parámetros.

3.2.3. Valores Institucionales

- **Responsabilidad social:** compromiso con la sociedad para evitar posibles impactos en el entorno
- **Ética:** aplicación de principios morales para alcanzar la excelencia.
- **Honestidad:** cumplimiento de los deberes y obligaciones con transparencia y rectitud.
- **Respeto:** trato digno a todas las partes interesadas.
- **Disciplina:** comportamiento basado en las normas para mantener el orden y congruencia en las actividades realizadas
- **Diligencia:** cumplimiento de funciones y responsabilidades asignadas con eficiencia y eficacia.
- **Compromiso:** cumplimiento del rol del trabajo y disposición al realizar todo tipo de actividades con una visión en conjunto muy clara.
- **Justicia:** garantizar por los derechos de las personas con equidad.

3.2.4. Organigrama estructural

La empresa no cuenta con un organigrama estructural previamente documentado, pero conoce la jerarquía de cada puesto de trabajo y las funciones que se deben realizar dentro de los mismos.

En la figura 7 se puede observar el organigrama estructural, el cual muestra la jerarquía de los diferentes puestos de trabajo de la Florícola Susan Flowers de manera que ayuda a determinar el grado o nivel de autoridad que posee cierto cargo.

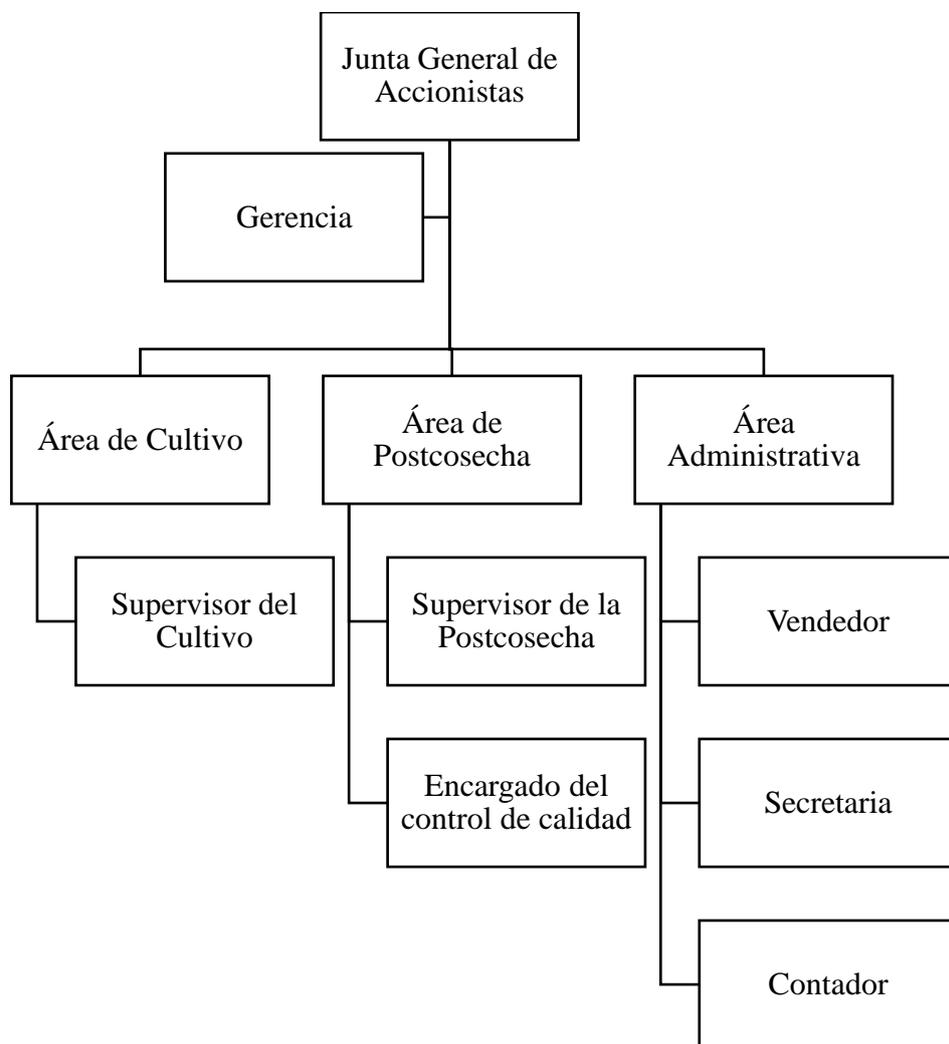


Figura 8. Organigrama estructural Susan Flowers S.A.

Fuente: Susan Flowers S.A.

Elaborado por: La autora (2021)

3.2.5. Áreas operativas

La empresa cuenta con áreas de: oficinas, bodegas, cultivo y postcosecha. Dentro de las áreas de cultivo y postcosecha se encuentran los procesos de producción y preparación de la flor para su comercialización.

3.2.5.1. Cultivo

Es un proceso operativo en donde se realiza un conjunto de procedimientos para la obtención de la flor, a continuación, se describen los procedimientos:

Preparación del suelo

Se prepara la tierra mediante una desinfección del suelo para eliminar microorganismos patógenos existentes, también se realiza un tratamiento de fertilización o abonado con material orgánico, riego abundante de agua y por último se encuentra la construcción de camas tomando en cuenta el ancho y alto de la misma.

Siembra

La siembra de la planta se la realiza antes de su desecación, antes de su siembra la planta debe permanecer en un lugar fresco y sus raíces deben ser desinfectadas con fungicidas. En la siembra de las plantas se debe colocar la planta en la mitad de la cama y regarla con abundante agua manteniendo el injerto a 5 cm por encima del suelo.

Injerto Pinch

Después de 25 a 30 días de la siembra se debe realizar el corte de los tallos para la obtención de nuevos brotes, después se coloca plástico al injerto, pasados los 20 días se quita el plástico del injerto, y de acuerdo al brote de los tallos se realizan más cortes alrededor de 30 cm de los tallos. La cosecha estará lista en 5 o 6 meses.

Fumigación

Se realiza la aplicación de químicos mientras crece la planta para eliminar y evitar posibles plagas y enfermedades dentro del botón, hojas o el tallo. La fumigación se aplica de acuerdo al tipo de plaga encontrado, se realiza un control diario para detectar posibles amenazas a la planta y se programa la fumigación.

Fertilización

Se realiza la aplicación de fertilizantes en la planta mediante tubos que están en el suelo, esta actividad se realiza 3 veces al día.

Labores adicionales

Existen actividades adicionales que ayudan a mantener el buen estado de la flor entre ellas están: el riego, desyemado, puesta de capuchones, limpieza y mantenimiento de las camas para evitar posibles daños en la flor.

Cosecha

Se procede a cortar el tallo de acuerdo a la apertura de los pétalos de la flor para ello se debe observar el desarrollo de la planta para asegurar el brote de la siguiente planta, después del corte se procede con el enmalle de los tallos se envuelven 25 tallos y se verifica la cantidad de botones evitando el maltrato de la flor. Se realiza un registro de las mallas obtenidas de acuerdo a la variedad, para posteriormente trasladarlas al área de postcosecha.

3.2.5.2. Postcosecha

Es un proceso operativo en donde se realiza la preparación de la flor para su comercialización tomando en cuenta medidas para su calidad e incluye los siguientes procedimientos:

Recepción de los tallos

Se realiza el registro de mallas de acuerdo a la variedad transportándolas mediante camiones, también el personal encargado de acopiar las mallas realiza revisiones rápidas al follaje de la flor, el enmallado para evitar fallos de calidad, las mallas son colocadas en tinas de agua posteriormente se realiza la inmersión y aspersion de la flor la cual consiste en sumergir los botones en una solución para evitar el deterioro de la misma.

Clasificación

Las mallas son transportadas y distribuidas de acuerdo a la variedad o necesidad de cumplir con un pedido hacia las clasificadoras, donde el personal encargado se encarga de clasificarlas de acuerdo al tamaño (50 – 100) cm, calibre y tamaño del botón, las ubica en las liras después de revisar la flor y maquillarla en caso de ser necesario.

Boncheo

Se realiza el armado de bonches tomando 25 tallos tomando en cuenta el nivel de bonche y la longitud del tallo, son armados con cartones y papel periódico para evitar el maltrato de la misma utilizando grapas para sujetarlas de manera fuerte.

Corte y enligado

Se procede a tomar los bonches, para realizar el corte de los tallos de acuerdo a las longitudes previstas y por último se procede a enligar el bonche para evitar caídas del tallo. También se realiza la puesta de capuchón.

Etiquetado

El personal encargado toma el bonche para realizar una revisión tanto del botón, del tallo como del bonche para disminuir fallos en la calidad del bonche, se

realiza el etiquetado tomando en cuenta la variedad, día de cosecha y la longitud del tallo

Control de calidad

En este proceso se realiza una revisión minuciosa del nivel de bonche, grosor del tallo, follaje, tamaño adecuado para identificando maltratos o posibles daños en la flor. Si el bonche no cumple con los requerimientos necesarios el enviado al reproceso tomando en cuenta el error.

Hidratación y refrigerado

El bonche es trasladado al cuarto frío y ubicado en tinas con agua. Los bonches permanecen refrigerados de 1 a 3 días.

Empaquetado

Se ubican 10 bonches dentro de una caja de manera ordenada de acuerdo al pedido, se cierra la caja asegurándola que no exista ninguna fuga y se ubica fuera de la caja; el cliente, la variedad de la flor, medida, código nacional, código QR.

3.2.6. Identificación del proceso

En la empresa se realizó una clasificación de procesos en: estratégicos, operativos y de apoyo, se realizó una representación gráfica de los procesos en donde se puede diferenciarlos en la siguiente figura:

La empresa no cuenta con un mapa de procesos definido, pero fue elaborado con la ayuda del Gerente General, quien definió los procesos y los clasificó de manera adecuada.

3.2.6.1. Mapa de procesos

En la figura 9 se puede apreciar el mapa de procesos, dando a conocer de manera detallada los procesos pertenecientes a los estratégicos, operativos y de apoyo, esta información fue facilitada por el gerente de la florícola.

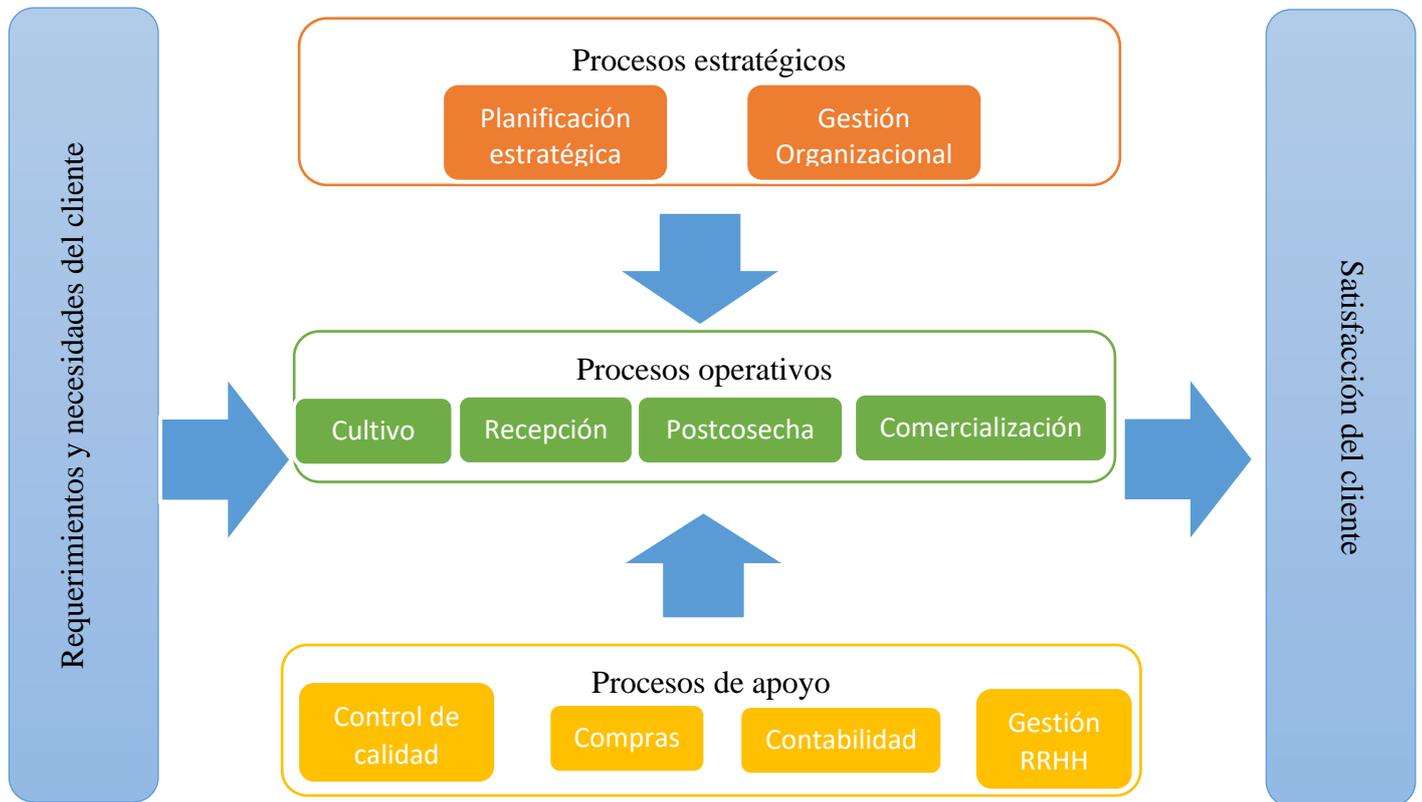


Figura 9. Mapa de procesos de la empresa Susan Flowers S.A.

Fuente: Susan Flowers S.A.

Elaborado por: La autora (2021)

3.2.7. Cadena de valor

Es un modelo de matriz donde se analizó las actividades internas del cultivo y postcosecha, mostrando la importancia de los procesos, identificándolos de acuerdo a la importancia de las actividades con el fin de detectar cuáles son las actividades primarias y cuáles son las actividades de apoyo verificando si proporcionan o no valor de manera directa al cliente

La figura 10 muestra la cadena de valor de la empresa Susan Flowers en base al mapa de procesos visto anteriormente.

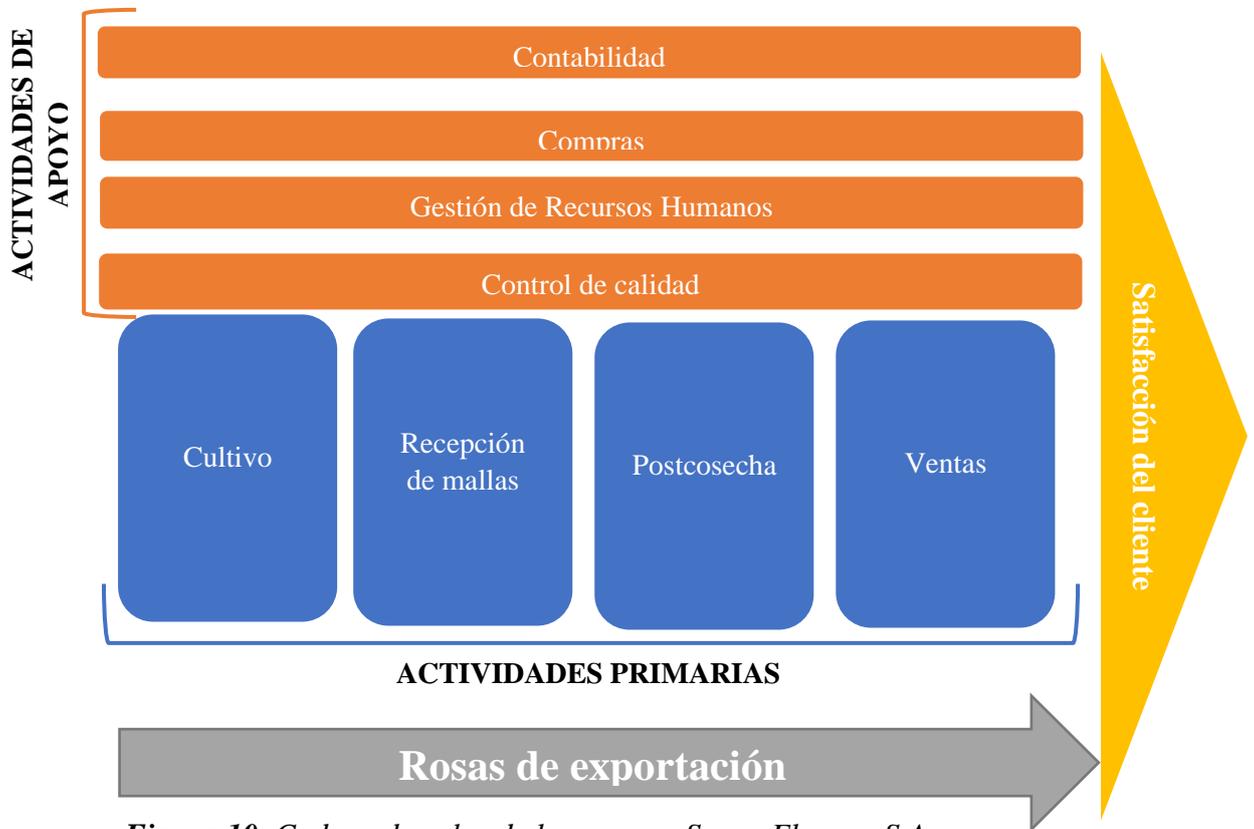


Figura 10. Cadena de valor de la empresa Susan Flowers S.A.

Fuente: Susan Flowers S.A.

Elaborado por: La autora (2021)

3.2.8. Matriz de partes interesadas

La matriz de partes interesadas ayuda a identificar las necesidades y expectativas del cliente, con respecto a los requisitos de un Sistema de Gestión de Calidad.

En la tabla 10 se puede apreciar las partes interesadas de la empresa.

Tabla 10. Matriz de partes interesadas

Partes Interesadas	Expectativas	Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> • Rentabilidad • Crecimiento de la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> • Enfoque a los procesos • Sistema de Gestión de Calidad
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Continuidad • Calidad • Cumplimiento con los requisitos legales • Facturación adecuada y transparente • Atención eficiente antes, durante y después • Valor agregado 	<ul style="list-style-type: none"> • Control de los procesos • Mejora de los procesos • Eficiencia de los procesos • Política de calidad
Entidades reguladoras	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento con la legislación establecida • Cumplimiento de obligaciones tributarias 	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de proveedores • Procedimiento de los requisitos legales • Procedimiento de contratación y remuneración
Trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad y salud en el trabajo • Estabilidad • Capacitación • Respeto de los derechos humano • Cumplimiento del código del trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de riesgos • Registros del cumplimiento del equipo de protección • Gestión por procesos
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Continuidad • Pagos a tiempo • Compromiso • Requisitos claros 	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de proveedores • Registros de compra y pagos
Competencia	<ul style="list-style-type: none"> • Innovación • Imagen institucional 	<ul style="list-style-type: none"> • Control de calidad • Registros de calidad

Fuente: Susan Flowers S.A.

Elaborado por: La autora (2021)

3.2.9. Factores productivos de la organización

Los insumos y recursos necesarios para la generación de un sistema económico se conocen como factores de la producción, ayudan a determinar las oportunidades y debilidades para el buen funcionamiento de la empresa.

3.2.9.1. Factor tierra

Este factor hace referencia a la tierra donde se realiza todo tipo de actividades para el cultivo de rosas desde su siembra hasta su cosecha. Los invernaderos se encuentran distribuidos por camas, donde están sembrada las rosas, mismas que están separadas por bloques de acuerdo a la variedad de la flor, el riego de agua es tomado de un reservorio proveniente de una sequia (agua de riego) esta actividad se la realiza 1 vez al día, el fertilizante para la rosa se lo realiza 3 veces al día, el fertilizante viaja a través de un tubo hacia las flores y se lo realiza a través de un tubo en tierra. La empresa Susan Flowers posee 12 variedades de rosas, la tierra produce una flor de calidad debido al clima, nutrientes de la tierra y ubicación.

3.2.9.2. Factor humano

Este factor hace referencia a todo el personal que labora dentro de la empresa, conducta y productividad en las áreas de: Cultivo, Postcosecha y Administración.

- ***Puestos de trabajo***

El área administrativa cuenta con personal fijo.

A continuación, se describen los puestos de trabajo en la tabla 11:

Tabla 11. Personal del área administrativa

Área Administrativa		
Nro.	Puestos de trabajo	Nro. Total de personas
1	Gerente General	1
2	Supervisor del Cultivo	1
3	Supervisor de Postcosecha	1
4	Encargado del control de calidad	1
5	Contabilidad	1
6	Compras y ventas	1
Personal Total		6

Elaborado por: La autora (2021)

En el área de cultivo el trabajo del personal es rotativo, debido a que no existen las mismas actividades a realizarse en el día y todos están capacitados para realizar todas las actividades existentes y el área está distribuida de la siguiente manera:

Tabla 12. Personal del área de Cultivo

Área de Cultivo		
Nro.	Puestos de trabajo	Nro. Total de personas
1	Fumigadores	3
2	Encargados del riego	2
3	Cosechadores	5
4	Encargado de labores adicionales	2
5	Limpieza	1
Personal Total		13

Elaborado por: La autora (2021)

En el área de postcosecha los puestos de trabajo son fijos y las labores en esta área se encuentran distribuidas en la siguiente tabla:

Tabla 13. Personal del área de Postcosecha

Área de Postcosecha		
Nro.	Puestos de trabajo	Nro. Total de personas
1	Recepción	2
2	Clasificadores	3
3	Bonchadores	1
4	Control de calidad	1
5	Cortador	1
6	Capuchonero	1
7	Digitador de etiquetas	1
8	Empacador	1
9	Encargado de la bodega	1
Personal Total		12

Elaborado por: La autora (2021)

- **Conducta organizacional**

Dentro del ambiente laboral se percibe compromiso y lealtad del personal hacia los deberes y obligaciones existentes, no existen un reglamento estructurado pero el Gerente General indica las sanciones que pueden ocurrir en caso de una mala conducta. El respeto a los derechos del personal se cumple y existe una relación estrecha entre todos generando un ambiente de respeto, responsabilidad y honestidad.

- **Producción**

En cuanto a la producción en la Postcosecha, va de acuerdo a la producción del cultivo, de acuerdo a la capacidad de producción en la Postcosecha existe un promedio de 8000 tallos al día. En la recepción de rosas, se reciben diariamente alrededor de 7000 tallos al día.

3.2.9.3. Factor capital

El factor capital hace referencia a todos los bienes necesarios que ayudan a la producción de la flor. De acuerdo a la norma ISO 9001:2015 se deben verificar algunos aspectos en cuanto a este factor recursos, descritos en la tabla 14:

Tabla 14. Factor capital

Descripción del factor	Cumplimiento
Apartado 7.1.1. Generalidades	
a) La organización debe considerar las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes.	SI
b) La organización debe considerar qué necesita obtener de los proveedores.	SI
Apartado 7.1.2. Personas	
a) La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la operación y control de sus procesos	SI
Apartado 7.1.3. Infraestructura	
a) La infraestructura puede incluir edificios y servicios asociados.	SI
b) La infraestructura puede incluir equipos, incluyendo hardware y software	NO
c) La infraestructura puede incluir recursos de transporte	NO
d) La infraestructura puede incluir tecnología de la información y la comunicación	NO
Apartado 7.1.4. Ambiente para operación de procesos	
a) Un ambiente adecuado puede ser una combinación de factores humanos y físicos tales como: sociales. En la empresa existen 2 personas con capacidades especiales y el ambiente de trabajo está libre de discriminación.	SI
b) Un ambiente adecuado puede ser una combinación de factores humanos y físicos tales como: físicos.	NO
c) Un ambiente adecuado puede ser una combinación de factores humanos y físicos tales como: químicos	SI

Apartado 7.1.5. Recursos de seguimiento y medición	
a) La organización debe asegurarse de que los recursos proporcionados: son apropiados para actividades específicas de seguimiento y medición.	NO
b) El equipo de medición debe calibrarse o verificarse antes de la utilización y conservar información documentada.	NO
Aparatado 7.1.6. Conocimiento de la organización	
a) Los conocimientos de la organización pueden basarse en: Fuentes internas	SI
b) Los conocimientos de la organización pueden basarse en: Fuentes externas	SI

Elaborado por: La autora (2021)

3.2.9.4. Factor tecnología

Este factor hace referencia a los conocimientos y técnicas necesarias para solucionar problemas dentro de la empresa, en cuanto a la Postcosecha y Cultivo los registros se lo realizan de forma manual, para el ingreso de datos referentes a la producción se hace uso de un sistema computacional, el cual ayuda a tener un control y seguimiento de la producción diaria.

3.2.10. Aplicación del Check List ISO 9001:2015

Es una herramienta de auto diagnóstico para identificar la situación actual, esta lista de chequeo con respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Esta herramienta fue aplicada en la empresa Susan Flowers, para conocer el nivel de cumplimiento y evaluación de la norma a partir del capítulo 4 hasta el capítulo 10, los resultados obtenidos ayudarán a establecer planes de acción para la implementación.

En la tabla 15 se puede apreciar el porcentaje de cumplimiento de los capítulos en cuanto al CheckList ISO 9001:2015.

Tabla 15. Resultados CheckList ISO 9001:2015

CAPÍTULO	DESCRIPCIÓN	% DE CUMPLIMIENTO
4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	35.0%
5	LIDERAZGO	42.2%
6	PLANIFICACIÓN	37.0%
7	APOYO	44.0%
8	OPERACIÓN	89.3%
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	53.7%
10	MEJORA	45.0%
AVANCE GENERAL		49.5%

Fuente: Susan Flowers S.A.

Elaborado por: La autora (2021)

3.2.10.1. Análisis de los resultados del CheckList

La figura 11 muestra el nivel de cumplimiento de los requisitos de la ISO 9001: 2015 desde el capítulo 4 hasta el capítulo 10.

El avance general en cuanto al cumplimiento de los requisitos es de 49.5%.

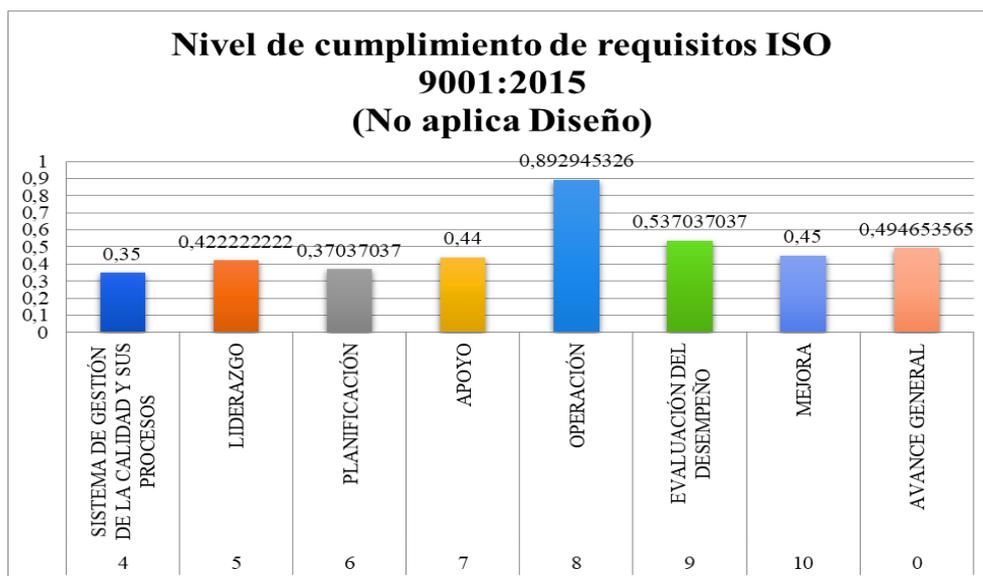


Figura 11. Nivel de cumplimiento de la ISO 9001:2015

Elaborado por: La autora (2021)

Capítulo 4.- Contexto de la organización: en cuanto a la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas tiene un avance del 100%, en cuanto al Sistema de gestión de la calidad y procesos cumple con un 40%.

A nivel general la comprensión del contexto organizacional es del 35%, siendo los requisitos que menos se cumplen, como se observa en la tabla 16.

Tabla 16. Resultados CheckList, Punto 4

4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS	35.0%
4.1	Comprensión de la organización y de su contexto	0%
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	100%
4.3	Determinación del alcance del SGC	0%
4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	40%

Elaborado por: La autora (2021)

Capítulo 5.- Liderazgo: cómo se puede observar en la tabla 17; el cumplimiento del liderazgo y compromiso, roles, responsabilidades y autoridades en la organización es de 67% y 60% respectivamente, pero el cumplimiento de la política de calidad es de 0%, dándonos como resultado el cumplimiento a nivel general del liderazgo es de 42.2%.

Tabla 17. Resultados CheckList, Punto 5

5	LIDERAZGO	42.2%
5.1	Liderazgo y compromiso	67%
5.2	Política	0%
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	60%

Elaborado por: La autora (2021)

Capítulo 4.- Planificación: de acuerdo al cumplimiento de la planificación, se encuentra el cumplimiento de acciones para abordar riesgos y oportunidades es del 17%, los objetivos de la calidad y planificación cumple con el 44% y la planificación de los cambios es del 50%.

En la tabla 18 se puede observar el cumplimiento del punto 6 en base al CheckList de la norma ISO 9001:2015.

Tabla 18. Resultados CheckList, Punto 6

6	PLANIFICACIÓN	37.0%
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	17%
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	44%
6.3	Planificación de los cambios	50%

Elaborado por: La autora (2021)

Capítulo 7.- Apoyo: la tabla 19 hace referencia a los recursos con los que cuenta la organización tiene una representación del 37%, las competencias del personal representan el 25%, la toma de conciencia representa el 0%, la comunicación interna y externa cumple con el 100% y la información documentada cumple con un 75%.

Tabla 19. Resultados CheckList, Punto 7

7	APOYO	44.0%
7.1	Recursos	37%
7.2	Competencia	25%
7.3	Toma de conciencia	0%
7.4	Comunicación	100%
7.5	Información documentada	75%

Elaborado por: La autora (2021)

Capítulo 8.- Operación: en la tabla 20 se encuentra el cumplimiento de la operación con un total de 89,3%, son los requisitos con mayor porcentaje de cumplimiento; la planificación y control operacional cumple con el 86%, el cumplimiento de los requisitos para los productos es del 100%, el diseño y desarrollo de los productos y servicios representan el 25%, el control de los procesos, se cumple en un 79%, la producción y provisión se cumple en un 81%, la liberación de los productos y servicios cumple con el 100% y el control de salidas no conformes se cumple el 90%.

Tabla 20. Resultados CheckList, Punto 8

8	OPERACIÓN	89.3%
8.1	Planificación y control operacional	86%
8.2	Requisitos para los productos y servicios	100%

8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios	25%
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	79%
8.5	Producción y provisión del servicio	81%
8.6	Liberación de los productos y servicios	100%
8.7	Control de las salidas no conformes	90%

Elaborado por: La autora (2021)

Capítulo 9.- Evaluación de desempeño: en la siguiente tabla se puede observar los porcentajes de cumplimiento de la evaluación del desempeño, se cumple con el 69% el seguimiento, medición, análisis y evaluación, el 42% en cuanto a las auditorías internas y se cumple con el 50% la revisión por la dirección.

Tabla 21. Resultados CheckList, Punto 9

9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	53.7%
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	69%
9.2	Auditoría interna	42%
9.3	Revisión por la dirección	50%

Elaborado por: La autora (2021)

Capítulo 4.- Mejora: el cumplimiento en cuanto a la mejora a nivel general es del 45%, las generalidades se cumplen en un 75%, la no conformidad y acción correctiva representa un 60% y la mejora continua no se la realiza.

La tabla 22 muestra el porcentaje en cuanto a la mejora existente en la empresa.

Tabla 22. Resultados CheckList, Punto 10

10	MEJORA	45.0%
10.1	Generalidades	75%
10.2	No conformidad y acción correctiva	60%
10.3	Mejora continua	0%

Elaborado por: La autora (2021)

3.3. Análisis del contexto externo

El análisis de la situación externa corresponde al entorno en el cual se desenvuelve la organización y para determinar estos aspectos se hace uso de la herramienta PESTEL, misma que integra los aspectos: políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales, para establecer acciones necesarias para la permanencia dentro del mercado, mediante la adaptación y reacción a los cambios que ocurren espontáneamente.

3.3.1. Análisis PESTEL

Para el análisis del entorno se utilizó la matriz PESTEL, evaluando: la posible evolución (se incrementa, se mantiene, se reduce), el posible impacto (valorando de 1% a 100%), la posibilidad de ocurrencia (valorando de 1% a 100%), determinando el nivel de importancia (producto entre el impacto y la ocurrencia) para identificarlo como amenaza u oportunidad, tomando en cuenta que, si la importancia es menor que 50 se considera como amenaza, caso contrario se considera como fortaleza.

En la figura 12 se puede identificar la mayor influencia del entorno al aspecto económico.

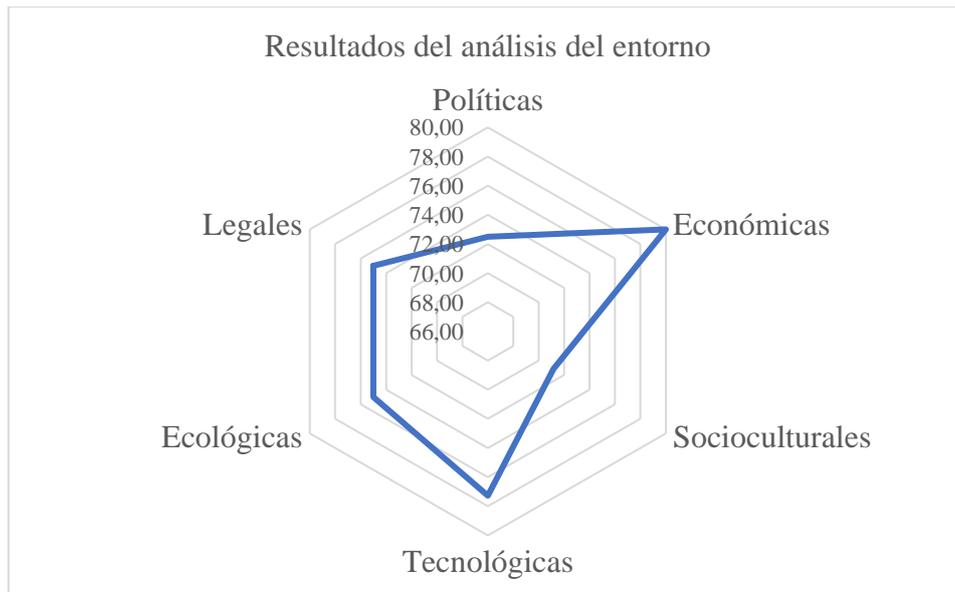


Figura 12. Análisis del entorno (PESTEL)

Elaborado por: La autora (2021)

3.3.1.1. Análisis aspecto político

Los aspectos políticos que inciden de manera directa e indirectamente en la empresa son los siguientes:

- **Políticas de gobierno:** planteamiento de objetivos y estrategias para la mejora y cuidado del ambiente fomentando el desarrollo sostenible, a través del uso de recursos y tecnologías innovadoras, las cuales vienen establecidas por Ministerio de Ambiente.
- **Legislación Nacional:** para la comercialización y exportación de las rosas existen reglamentos que deben cumplir, en cuanto a exigencias para la protección ambiental del mal uso de químicos y desechos generados. Cumplimiento adecuado del: Reglamento de la Ley de gestión ambiental, Código de trabajo, Normativas del Ministerio de comercio exterior e integración, Normativas del Ministerio de agricultura en el Ecuador.
- **Legislación Internacional:** Existen muchos requisitos para la exportación de rosas que se deben cumplir, en especial tiene que ver con la calidad de la rosa. Un ejemplo son los requisitos de la Norma ISO, Normas BASC.

- **Entes reguladores:** para la comercialización de la rosa existen organismos que controlan y monitorean el cumplimiento de los requisitos necesarios, las florícolas se rigen por los organismos de control: Ministerio de comercio exterior e integración, Ministerio de agricultura en el Ecuador.
- **Acuerdos comerciales:** gracias a la existencia de varios acuerdos comerciales en América, la Unión Europea y Asia, Ecuador ha ido aumentando las exportaciones, puesto que cumple con estándares de calidad muy exigidos ya que produce la mejor flor y ofrece garantías y continuidad en las relaciones comerciales.

3.3.1.2. Análisis aspecto económico

Los aspectos económicos que inciden de manera directa e indirectamente en la empresa son los siguientes:

- **Situación económica del país:** hace referencia al sistema de producción, distribución, comercio y consumo de los bienes o servicios. En la actualidad la pandemia COVID-19 ha ocasionado grandes pérdidas en la economía.
- **Situación económica mundial:** con la aparición de la pandemia COVID-19, se cerraron todo tipo de mercados al estar cumpliendo con el confinamiento adecuado, a partir del presente año se han incrementado las ventas y exportaciones.

El Ecuador es un país considerado como mayor exportador de flores, las flores se ubican en el cuarto producto de exportación dentro del país.

La exportación de flores pertenece a la exportación de productos no tradicionales, las exportaciones de flores naturales del año 2020 que se han registrado son mayor a 85316132 millones de dólares, a pesar de haber disminuido en gran porcentaje, en comparación del año 2019.

La figura 13 representa las exportaciones de la flor en USD dentro del Ecuador dentro de los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo de los años 2018, 2019 y 2020.

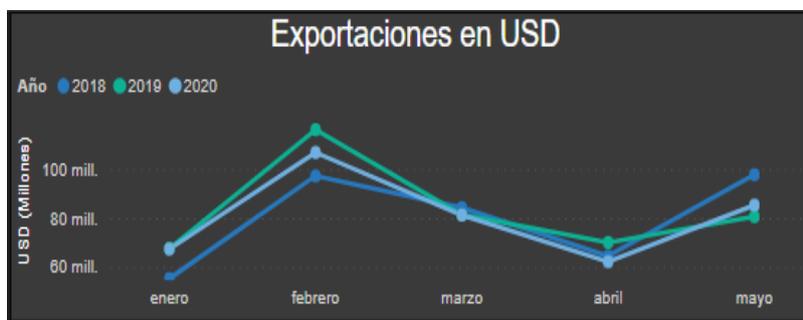


Figura 13. Exportación de flor en USD dentro de Ecuador

Fuente: (Expoflores, 2020)

- **Obligaciones tributarias:** son deberes jurídico-tributarios que se deben cumplir, de acuerdo a la situación económica tienen a disminuir y aumentar.
- **Comportamiento de la oferta/demanda local:** las ventas dentro del país son muy bajas en comparación a la demanda internacional y tiene un menor precio. El principal país considerado como socio comercial es Estado Unidos, en el segundo mercado se encuentra Rusia, Holanda es el tercer destino de exportación, después se encuentran los mercados en menor porcentaje de ventas.
- **Comportamiento de la oferta/demanda internacional:** la flor ecuatoriana es considerada con una de las más hermosas en base a su calidad. Los principales mercados se encuentran en 28 países, pero los principales son: Estados Unidos, Rusia, Países Bajos, Italia, Canadá, Ucrania, España, Alemania, Chile, Japón (INEC, s.f.)

3.3.1.3. Análisis aspecto social

En cuanto al aspecto social hace referencia a la descripción del lugar donde se desarrollan las empresas, los aspectos sociales que inciden de manera directa e indirectamente en la empresa son los siguientes:

- **Calidad de vida:** la mano de obra que conforma a la florícola Susan Flowers pertenece al sector de los alrededores del mismo cantón Cayambe. Las fuentes de empleo que se han generado en el sector agrícola es 120.000 ubicadas en Cayambe, Tabacundo, Cotopaxi y Azuay
- **Demografía:** de acuerdo al SENPLADES, el censo y proyección cantonal el crecimiento poblacional del cantón Cayambe tuvo una variación de poblacional de 88840 a 107660 personas del año 2010 al 2020. La población del cantón Cayambe se dedica en gran parte a la agricultura. (INEC, s.f.)
- **Imagen institucional:** para la distinción e identificación de la empresa es importante utilizar herramientas que llamen la atención de las partes interesadas. Para ello se debe tomar en cuenta aspectos de interés social.
- **Aspectos éticos:** hace referencia a los valores institucionales que contribuyen al desarrollo social, cultural y medioambiental.
- **Incremento de competitividad:** la creación de microempresas genera una gran competencia en las florícolas ya que algunas están enfocadas en el crecimiento. En el año 2020 los cultivos de flores ocupan el 84.98% del total de superficie plantada en el país.

En la figura 14 se puede observar la cantidad de superficie de rosas plantadas y cosechada representado un 73.06%.

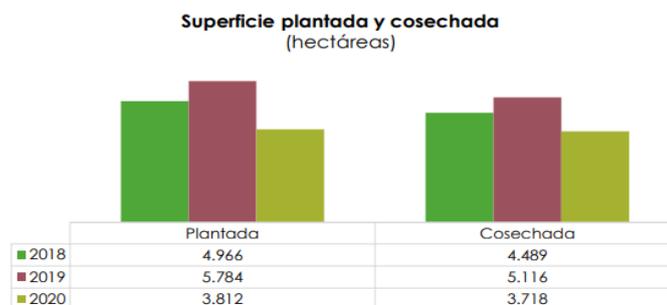


Figura 14. Superficie de rosas plantadas y cosechadas dentro de Ecuador

Fuente: Información tomada de (INEC, s.f.)

3.3.1.4. Análisis aspecto tecnológico

Dentro del factor tecnológico se observa que día a día se va desarrollando y agilizando en todas las áreas de la industria.

- **Desarrollo tecnológico:** Para el aumento de competitividad de una organización la automatización de procesos ayuda en gran porcentaje, pero la adquisición de equipos y programas pueden requerir de grandes inversiones, en algunos casos demasiado elevados.
- **Información y comunicación:** hace referencia a los medios de comunicación que son empleados para la venta del producto hacia el cliente y promocionarlo.
- **Requerimientos de nuevos servicios y productos:** La adquisición de productos o servicios tecnológicos es necesario tener un presupuesto. Estos deben ayudar en la automatización de procesos de manera que también se controle y monitoree de manera adecuada.
- **Potencial de innovación:** se deben crear estrategias para el proceso productivo con un enfoque a la innovación impulsando el crecimiento de las organizaciones.
- **Acceso a tecnologías, patentes y licencias:** existe el libre acceso a tecnologías de punta, por ello las empresas importantes han impulsado todos los recursos hacia la transformación e innovación

3.3.1.5. Análisis aspecto ecológico

Dentro del aspecto ecológico se observa que día a día se va desarrollando y agilizando en todas las áreas de la industria.

- **Contaminación y emisiones de gases de efecto invernadero:** las florícolas generan contaminación al aire en gran porcentaje por ello es importante el cumplimiento

adecuado de medidas para la protección del ambiente, la obtención de licencias ambientales mediante planes de manejo ambiental.

- ***Promoción de una ética de sostenibilidad:*** se debe fomentar una cultura de protección ambiental en la empresa, mediante la socialización de estos temas para que el trabajador y las partes interesadas de una organización generando el compromiso con el ambiente.
- ***Gestión de manejo de desechos:*** es una de las actividades que contribuyen a la reducción de desechos de distintos tipos, mediante el reproceso de los mismos para convertirlos en productos con distintas utilidades.
- ***Clima y tiempo:*** la ubicación de la organización puede generar una variación en el clima provocando daños en la infraestructura de la organización.
- ***Reducción de energía no renovable:*** una de las acciones que ayudan a reducir el impacto ambiental es la creación de energías renovables mediante el uso de tecnologías, proyectos de riego en caso de las florícolas. Unos ejemplos pueden ser: reducir el consumo energético, ahorro de agua, renovación de equipos, uso de la luz solar, movilidad sostenible, etc.

3.3.1.6. Análisis aspecto legal

Dentro del aspecto legal las organizaciones tienen que cumplir con distintas leyes, normas, estándares, entre ellos ayuda a la gestión de calidad, procesos, seguridad y salud ocupacional, gestión ambiental, a continuación, se mencionan algunas importantes:

- ***Certificaciones internacionales:*** ISO, BASC
- ***Derechos del consumidor y leyes:*** Ley orgánica del consumidor
- ***Certificaciones nacionales:*** Agrocalidad, Expoflores, INEN, Veriflora, FlorEcuador
- ***Estándares de seguridad y salud laboral:*** Constitución del Ecuador, Decreto 2363, LOES

- **Legislación medioambiental:** Ley de gestión Ambiental, Código nacional de conducta para la distribución y utilización de plaguicidas, Reglamento de uso y aplicación de plaguicidas en las florícolas, Normativas del Ministerio de agricultura en el Ecuador

3.3.1.7. Análisis de los resultados

Mediante la aplicación de la matriz PESTEL se ha identificado oportunidades y amenazas que servirán para estructurar el análisis interno y externo. De acuerdo a los resultados obtenidos en cuanto a todos los aspectos del PESTEL se encuentra el aspecto legal con un nivel de importancia del 83,3% y el aspecto económico con un nivel de importancia de 79.55%, aspectos que han estado influyendo en gran parte en el funcionamiento de la empresa. En el aspecto legal debido a que cada vez se generan leyes y exigencias que se deben cumplir para que la organización pueda permanecer en el mercado, este aspecto contiene 3 oportunidades y e amenazas.

3.4. Análisis del Ambiente interno y externo

El análisis de la situación actual en la empresa Susan Flowers S.A. se lo realiza para conocer los factores internos y externos, el PESTEL dio a conocer los factores externos, tomando en cuentas estos se usa la herramienta FODA el cual ayudará a determinar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas y así conocer el posicionamiento estratégico.

3.4.1. Matriz FODA

La herramienta FODA contribuirá en la definición de estrategias para incrementar la productividad, eficiencia y compromiso de la organización y las partes interesadas.

La tabla 23 muestra la situación actual por la que está atravesando la florícola Susan Flowers:

Tabla 23. Matriz FODA

Factores internos		Factores Externos	
F	Fortalezas	O	Oportunidades
F1	Infraestructura adecuada físicamente y técnicamente en crecimiento	O1	Venta libre gracias a los acuerdos comerciales
F2	Gestión adecuada de los desperdicios	O2	Certificaciones nacionales e internacionales garantizan calidad
F3	Relación excelente con los clientes	O3	Excelente calidad de la flor ecuatoriana generando buen posicionamiento
F4	Personal calificado, con experiencia y comprometido con la empresa.	O4	Apoyo gubernamental para la exportación
F5	Apertura hacia nuevos retos, innovación y mejora continua.	O5	Avances tecnológicos para el manejo adecuado de la organización
D	Debilidades	A	Amenazas
D1	Incumplimiento de los requisitos de calidad de acuerdo a la norma ISO	A1	Abundante competencia dentro de la ciudad
D2	Falta de planificación estratégica	A2	Presencia de varios cambios climáticos
D3	Pedidos cancelados por la baja capacidad de producción	A3	Inestabilidad económica nacional e internacional (crisis en los mercados)
D4	Inexistencia de políticas de seguridad y salud ocupacional	A4	Desconocimiento en temas de gestión por procesos y calidad
D5	Falta de integración de sistemas informáticos	A5	Imagen institucional al servicio de la comunidad

Fuente: Susan Flowers S.A.

Elaborado por: La autora (2021)

Con el análisis de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la florícola se realiza una valoración porcentual y posicional para determinar el posicionamiento

estratégico y conocer la importancia que tiene la aplicación de cada factor para la llegar al éxito.

En la figura 15 se observa los factores críticos existentes en la florícola Susan Flowers S.A., donde se puede apreciar la posición, % de importancia y la valoración de los factores internos; fortalezas y debilidades.

Análisis de la SITUACIÓN INTERNA				
	FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO	POSICIÓN	% Importancia para ÉXITO	VALORACIÓN
F FORTALEZAS por los factores críticos	1 Infraestructura adecuada y en crecimiento	F	8%	
	2 Gestión adecuada de los desperdicios	M	8%	
	3 Relación excelente con los clientes	MF	15%	
	4 Personal calificado y comprometido	MF	15%	
	5 Apertura hacia la mejora continua	F	8%	
D DEBILIDADES por los factores críticos	1 Incumplimiento de los requisitos ISO	M	15%	
	2 Falta de planificación estratégica	D	8%	
	3 Pedidos cancelados	D	10%	
	4 Inexistencia de políticas de seguridad	D	7%	
	5 Falta de integración de sistemas informáticos	D	6%	

Figura 15. Análisis Situación Interna

Elaborado por: La autora (2021)

En la figura 16 se observa los factores críticos existentes en la florícola Susan Flowers S.A., donde se puede apreciar la posición, % de importancia y la valoración de los factores externos; oportunidades y amenazas.

Análisis de la SITUACIÓN EXTERNA

	FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO	VALOR	% Importancia para ÉXITO	VALORACIÓN	
O OPORTUNIDADES pon los factores críticos	1 Venta libre gracias a los acuerdos comerciales	F	12%		
	2 Certificaciones nacionales e internacionales	MF	14%		
	3 Excelente calidad de la flor ecuatoriana	MF	10%		
	4 Apoyo gubernamental	F	10%		
	5 Avances tecnológicos	D	8%		
A AMENAZAS pon los factores críticos	1 Abundante competencia dentro de la ciudad	F	12%		
	2 Presencia de varios cambios climáticos	D	2%		
	3 Crisis económica nacional e internacional	D	8%		
	4 Desconocimiento en temas de gestión	D	12%		
	5 Imagen institucional	M	12%		

Figura 16. Análisis Situación Externa

Elaborado por: La autora (2021)

3.4.2. Posicionamiento estratégico

Mediante los resultados obtenidos con el análisis FODA, se pudo determinar la posición estratégica actual de la empresa, de manera que se posiciona fuerte en los factores internos y tiene una posición débil en los factores externos con un enfoque directo hacia el buen posicionamiento de los factores externos

La figura 17 muestra la posición estratégica actual de la empresa Susan Flowers.

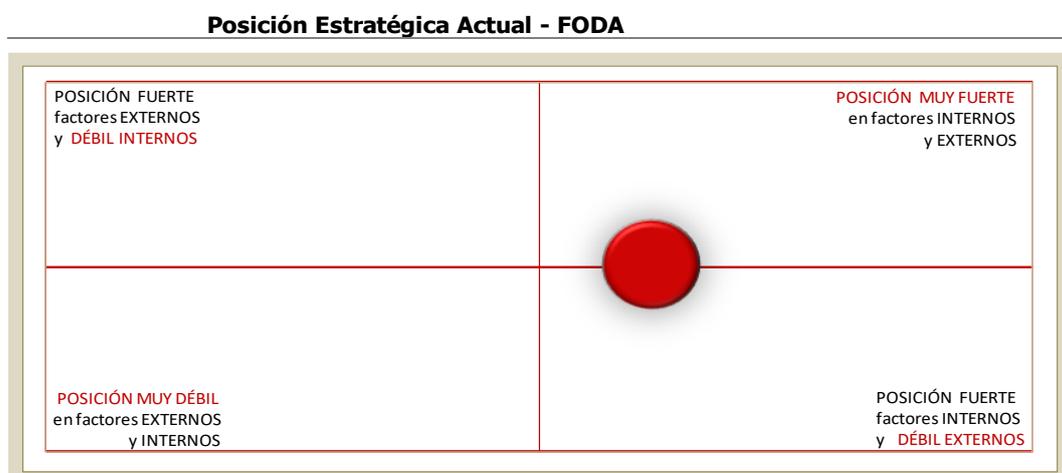


Figura 17. Posicionamiento estratégico de la florícola Susan Flowers

Elaborado por: La autora (2021)

3.5. Plan de mejora

De acuerdo al diagnóstico interno y externo que se realizó en la empresa Susan Flowers, se plantean los siguientes planes de acción de acuerdo a los capítulos de la norma ISO 9001:2015. El cumplimiento de la documentación es de suma importancia ya que es obligatoria y exigida por la norma, a continuación, se muestra en la tabla 24 el Plan de Acción propuesto en base a la situación actual:

Tabla 24. Plan de Acciones

CAPÍTULO ISO 9001:2015	ACCIONES A REALIZAR
Capítulo 4. Contexto de la organización	<ul style="list-style-type: none">• Propuesta de misión• Propuesta de visión• Diseñar el Sistema de Gestión de Calidad• Elaborar el alcance del SGC• Análisis situacional• Propuesta Mapa de procesos• Propuesta cadena de valor• Inventario de procesos• Caracterización de procesos• Manual de procedimientos• Formatos y registros para la documentación
Capítulo 5. Liderazgo	<ul style="list-style-type: none">• Establecer la política de calidad• Actualización y revisión del diagrama estructural organizacional
Capítulo 6. Planificación	<ul style="list-style-type: none">• Estructurar los objetivos de calidad• Realizar una planificación para el cumplimiento de los objetivos• Evaluación y control de riesgos
Capítulo 7. Apoyo	<ul style="list-style-type: none">• Elaboración del perfil profesional de los puestos de trabajo para el área de cultivo y postcosecha

	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación del proceso de revisión y control del SGC
Capítulo 8. Operación	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar indicadores para verificar el cumplimiento de planificación • Revisar los formatos de control de calidad para determinar si son los adecuados • Verificar los registros de proveedores • Documentar la producción diaria y los resultados alcanzados • Realizar el procedimiento del producto no conforme • Verificar los registros de cargas • Control de salidas no conformes
Capítulo 9. Evaluación de desempeño	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar indicadores para la evaluación del desempeño • Realizar el proceso de auditorías internas
Capítulo 10. Mejora	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar Planes de mejora en el área de cultivo y Postcosecha • Realizar procedimientos de las acciones correctivas y preventivas en la no conformidad

Elaborado por: La autora (2021)

CAPÍTULO IV

4. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADA EN LA NORMA ISO 9001:2015

El Diseño del Sistema de Gestión de Calidad ayudará al cumplimiento de los requisitos de calidad en la norma ISO 9001:2015 para la exportación de las rosas en las áreas de cultivo y postcosecha y hacer más eficientes los procesos incrementando la posición competitiva de la florícola.

4.1. Susan Flowers S.A.

La florícola cuenta con la misión, visión y valores que han sido planteados de manera sencilla y general, para ello se realiza un análisis y validación de los mismos para posteriormente establecer una propuesta.

4.1.1. Misión

Tomando en cuenta la misión anterior se replantea la misión junto con la validación mediante un cuestionario valorado al 100%, en caso de que la valoración esté por debajo del 70% se debe replantear la misión. En la siguiente tabla se puede visualizar el % del cumplimiento de la misión:

Se plantea una misión en base a los siguientes parámetros:

- **Tipo de organización:** Somos una empresa florícola constituida como sociedad anónima.
- **¿Qué hace?** Se dedica a la producción y comercialización de rosas.
- **¿Cómo lo hace?** Mediante el cultivo y postcosecha de las rosas, cuenta con personal comprometido que ayuda a garantizar la máxima calidad a través de procesos innovadores que cumplan con responsabilidad social y ambiental.

- **¿Por qué lo hace?** Para proveer empleo a los trabajadores y satisfacer a todos nuestros clientes.
- **¿Para quién lo hace?** Clientes Internacionales (Europa, América y Asia)

Misión: “Somos una florícola constituida como sociedad anónima, dedicada a la producción y comercialización de rosas, brindando un producto de calidad a través del compromiso social y ambiental de nuestros colaboradores contribuyendo al mejoramiento del estilo de vida con el fin de satisfacer las necesidades del mercado internacional”

La tabla 25 muestra la validación de la misión para conocer su porcentaje real.

Tabla 25. Validación de la Misión

CUESTIONARIO DE PRUEBA		RESPUESTAS
1	Identifica el tipo de organización	Bastante
2	¿Contesta claramente para que existe la organización?	Bastante
3	¿Explica por qué existe la organización?	Algo
4	¿Establece con precisión lo que hace la organización? (productos: bienes, servicios)	Bastante
5	¿Define quiénes son los usuarios y beneficiarios?	Mucho
6	¿Están debidamente articulados los productos, resultados y el impacto esperado?	Mucho
7	¿Están evidentes las metas de servicio en términos económicos y de calidad?	Algo
8	¿Puede la misión sobrevivir cambios en la gestión organizacional?	Mucho
9	¿Se puede apreciar la responsabilidad social corporativa?	Mucho
10	¿Pueden todos los involucrados ver la forma en que tienen que contribuir a la misión?	Bastante
11	¿La misión tiene sentido para el público en general?	Bastante
12	¿Se siente motivado e inspirado por la misión de su organización?	Bastante

Elaborado por: La autora (2021)

La misión cumple con un 84%, es decir, que sí cumple con la mayoría de los requisitos establecidos en la tabla anterior, en la tabla 26 se puede observar los resultados obtenidos.

Tabla 26. Validación porcentual de la Misión

APRECIACIÓN	TOTAL, DE RESPUESTAS
Nada	0,0%
Poco	0,0%
Algo	12,0%
Mucho	32,0%
Bastante	40,0%
TOTAL	84,0%

Elaborado por: La autora (2021)

4.1.2. Visión

De acuerdo a la visión anterior se replantea la visión junto con la validación mediante un cuestionario valorado al 100%, en caso de que la valoración esté por debajo del 70% se debe replantear la visión. En la siguiente tabla se puede visualizar el % del cumplimiento de la visión:

Se plantea una visión en base a los siguientes parámetros:

- **Definir el horizonte:** En 5 años
- **¿Cuáles son las contribuciones distintivas que queremos hacer en el futuro y cuáles son los principales proyectos y actividades que queremos desarrollar?** Obtener certificaciones nacionales e internacionales a través del cumplimiento de los requisitos de calidad y mejora de los procesos.
- **¿Cuál será la posición futura en nuestra organización?** Ser una de las empresas líderes en la producción de rosas con mejor calidad del país.
- **Comunidad o sectores atendidos:** Mercados internacionales (América, Europa y Asia)
- **Valores y atributos internos:** Alto énfasis en la atención al cliente
- **Evidencia medible del éxito:** Cumplimiento de la responsabilidad social y ambiental

Visión: “En el año 2026, ser una de las empresas líderes en la producción de rosas con mejor calidad en el país, mediante la obtención de una certificación internacional, manteniendo e interactuando con responsabilidad social y ambiental e interpretando las necesidades de nuestros clientes”

La valoración de la visión se muestra en la tabla 27:

Tabla 27. Validación porcentual de la Visión

CUESTIONARIO DE PRUEBA		RESPUESTAS
1	¿Está claramente especificada la dimensión tiempo?	Bastante
2	¿Es compartida por el personal de la organización?	Bastante
3	¿Es suficientemente amplia y detallada?	Mucho
4	¿Se la considera positiva y alentadora?	Bastante
5	¿Es suficientemente realista y alcanzable?	Mucho
6	¿Proyecta sueños y esperanzas?	Mucho
7	¿Incorpora valores e intereses comunes?	Bastante
8	¿Usa un lenguaje ennobecedor, gráfico y metafórico?	Mucho
9	¿Logra sinergismo?	Algo
10	¿Ha sido difundida interna y externamente?	Mucho

Elaborado por: La autora (2021)

La visión cumple con un 86%, es decir, que sí cumple con la mayoría de los requisitos establecidos en la tabla anterior, en la tabla 28 se puede observar los resultados obtenidos.

Tabla 28. Validación porcentual de la Visión

TOTAL DE RESPUESTAS	
Nada	0,0%
Poco	0,0%
Algo	6,0%
Mucho	40,0%
Bastante	40,0%
TOTAL	86,0%

Elaborado por: La autora (2021)

4.1.3. Valores

Los valores de la institución son:

Conducción de la organización

- **Responsabilidad social:** compromiso con la sociedad para evitar posibles impactos en el entorno
- **Ética:** aplicación de principios morales para alcanzar la excelencia.
- **Disciplina:** comportamiento basado en las normas para mantener el orden y congruencia en las actividades realizadas
- **Compromiso:** cumplimiento del rol del trabajo y disposición al realizar todo tipo de actividades con una visión en conjunto muy clara.

¿Cómo tratar al grupo de interés?

- **Honestidad:** cumplimiento de los deberes y obligaciones con transparencia y rectitud.
- **Respeto:** trato digno a todas las partes interesadas.
- **Solidaridad:** brindar ayuda a los necesitados mediante la generosidad y comprensión.
- **Justicia:** garantizar por los derechos de las personas con equidad.

4.2. Cláusula 4. Contexto de la organización

En este capítulo se identifican los procedimientos de todas las áreas de la empresa, determinando las entradas y salidas mostrando la respectiva secuencia de los procesos necesarios para el funcionamiento de la empresa.

4.2.1. Comprensión de la organización y de su contexto

Para comprender el contexto de la organización se realizó un diagnóstico de la situación interna y externa en el capítulo anterior, mediante el análisis FODA y PESTEL, el cual ayuda

a determinar la situación interna y externa de la organización para conocer el funcionamiento de la florícola y darle un seguimiento y solución adecuada.

4.2.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Es importante conocer quiénes son las partes interesadas en la empresa, debido a que la empresa debe entender cuáles son las necesidades y expectativas que tienen estos, a través de un seguimiento realizado. En la tabla 29 se puede observar la matriz de partes interesadas:

Tabla 29. Matriz de partes interesadas

Partes interesadas	Expectativas y necesidades	Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> • Rentabilidad • Crecimiento de la empresa • Utilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Enfoque a los procesos • Sistema de Gestión de Calidad
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Continuidad • Calidad • Cumplimiento con los requisitos legales • Facturación adecuada y transparente • Atención eficiente antes, durante y después • Valor agregado 	<ul style="list-style-type: none"> • Control de los procesos • Mejora de los procesos • Eficiencia de los procesos • Política de calidad • Objetivos de calidad
Entidades reguladoras	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento con la legislación establecida • Cumplimiento de obligaciones tributarias 	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de proveedores • Procedimiento de los requisitos legales • Procedimiento de contratación y remuneración

Trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad y salud en el trabajo • Estabilidad • Capacitación • Respeto de los derechos humano • Cumplimiento del código del trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de riesgos • Registros del cumplimiento del equipo de protección • Gestión por procesos • Perfil de competencias del puesto de trabajo
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Continuidad • Pagos a tiempo • Compromiso • Requisitos claros 	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de proveedores • Registros de compra y pagos
Competencia	<ul style="list-style-type: none"> • Innovación • Imagen institucional 	<ul style="list-style-type: none"> • Control de calidad • Registros de calidad

Elaborado por: La autora (2021)

4.2.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad

El sistema de gestión de calidad será aplicado en los procesos de gestión operativa: cultivo y postcosecha, conjuntamente con los procesos establecidos como obligatorios dentro de la norma que pertenecen a la gestión de calidad y procesos relacionados directamente que ayudan al desarrollo de estrategias para la búsqueda de la mejora continua.

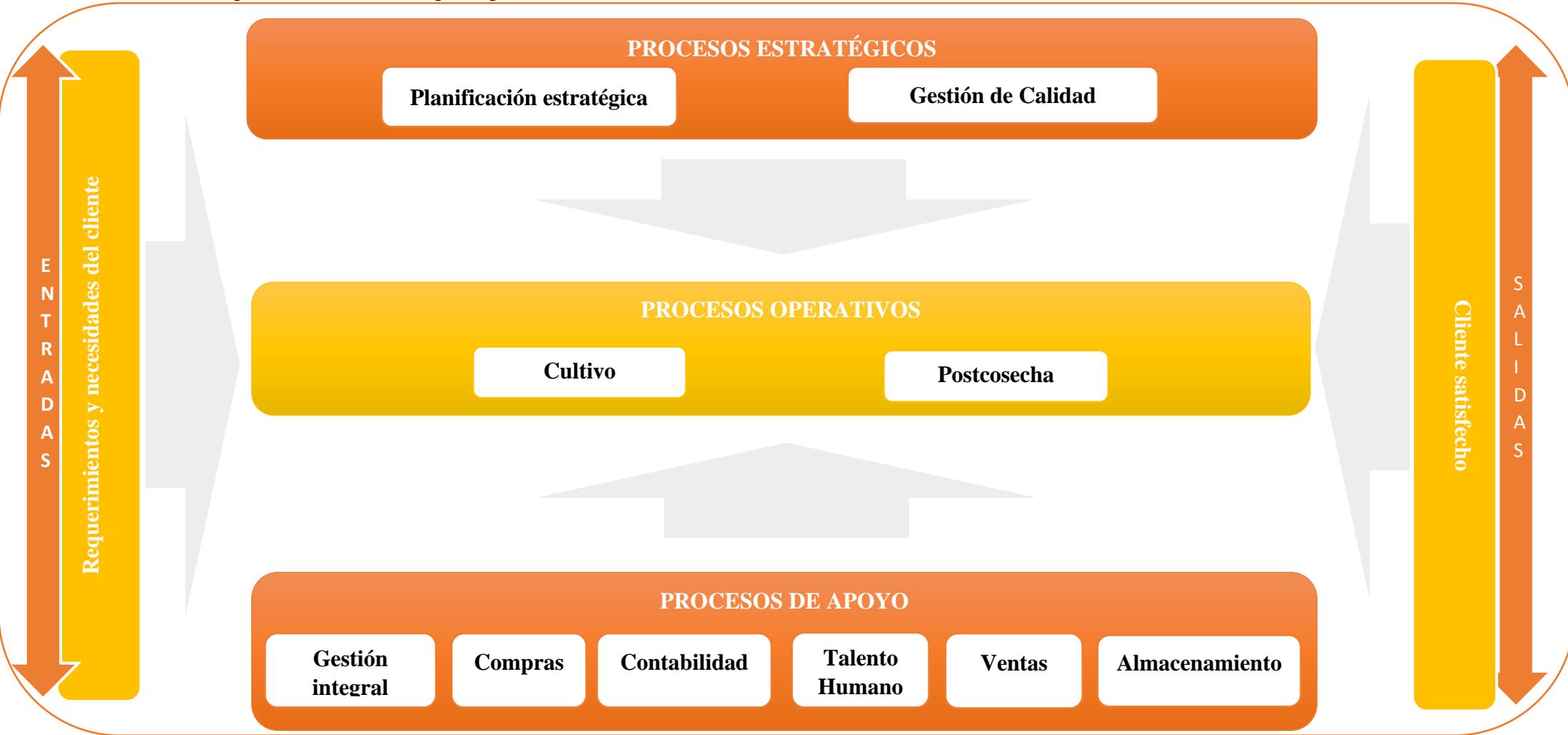
4.2.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

El punto de partida del Diseño del sistema de Gestión de Calidad es el mapa de procesos el cual ayuda a determinar los macroprocesos, procesos, procedimientos y actividades.

4.2.4.1. Propuesta de mapa de procesos

En esta parte se lleva a cabo la identificación de los macroprocesos, de manera que se clasifican en: estratégicos, operativos y de apoyo.

La figura 18 muestra el mapa de procesos de la Florícola Susan Flowers:



*Figura 18. Mapa de procesos propuesto de la empresa Susan Flowers S.A.
Elaborado por: La autora (2021)*

La propuesta del mapa de procesos está conformada de los siguientes procesos:

Procesos estratégicos: estos procesos se encargan de la planificación y control de la dirección organizacional.

- Planificación estratégica
- Gestión de Calidad

Procesos operativos: son procesos donde la empresa agrega valor al producto.

- Cultivo
- Postcosecha

Procesos de apoyo: son procesos que brindan soporte a los procesos operativos de la empresa

- Gestión integral
- Compras
- Contabilidad
- Talento humano
- Ventas
- Almacenamiento

4.2.4.2. Cadena de valor

Se estableció una cadena de valor como parte de la propuesta en base a los procesos encontrados en el mapa de procesos, donde se identifican los procesos primarios y secundarios que añaden valor en la organización.

En la figura 19 se puede apreciar la cadena de valor de la Florícola Susan Flowers S.A.:

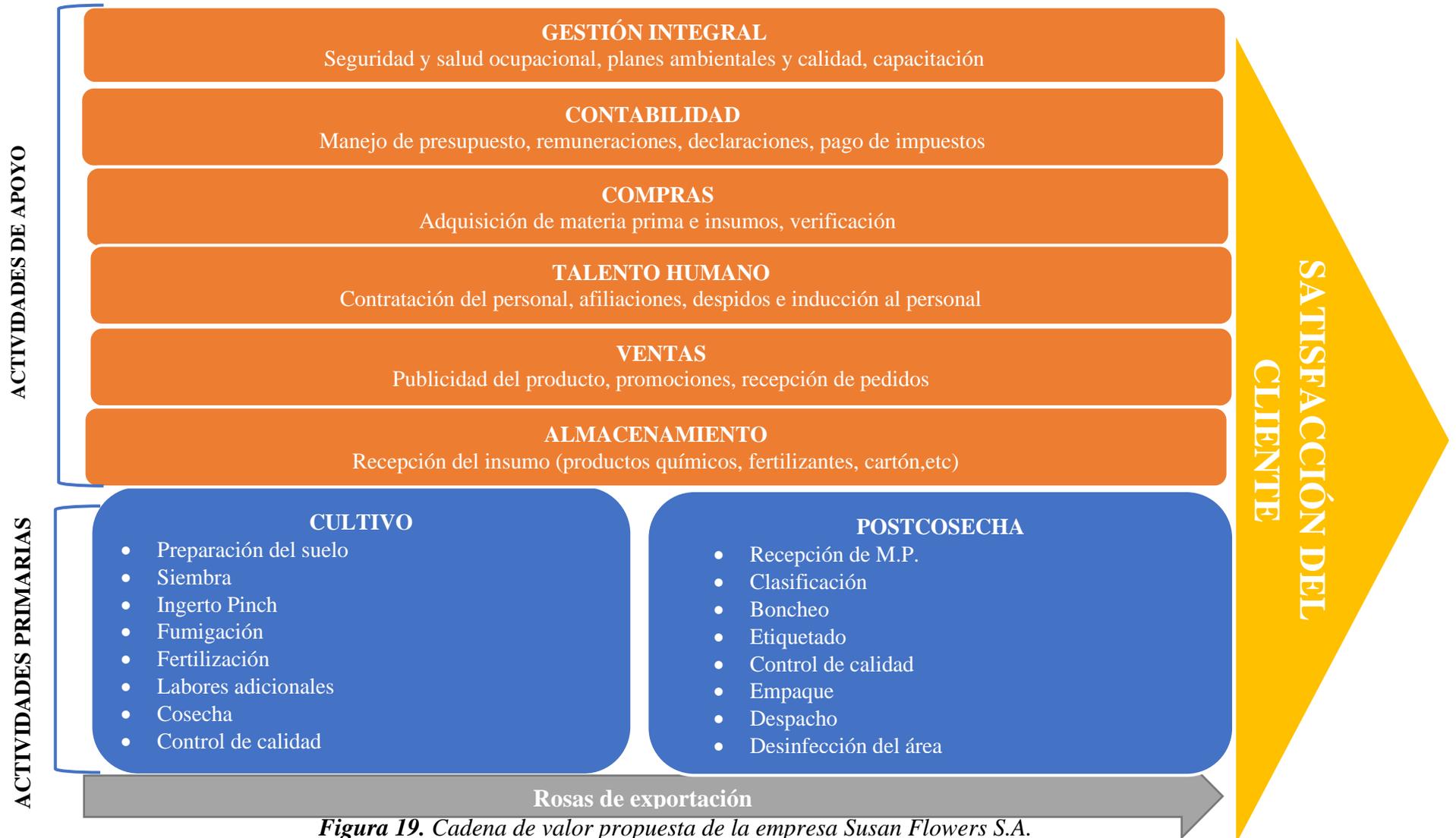


Figura 19. Cadena de valor propuesta de la empresa Susan Flowers S.A.
Elaborado por: La autora (2021)

4.2.5. Matriz de riesgos

A partir de la identificación de los procesos se realiza la matriz de riesgos, mediante la matriz se evidencia los riesgos a los que se exponen los responsables de cada proceso y los riesgos que pueden surgir de cada proceso con el objetivo de analizar, y evaluar los riesgos para posteriormente tratarlos de manera adecuada.

- **Identificación del riesgo:** Macroproceso, proceso, riesgo, causas y consecuencias.
- **Análisis de los riesgos:** tipo de riesgo, probabilidad (raro, poco probable, posible, muy probable y casi seguro) y consecuencia (depreciable, menor, moderado, mayor y catastrófico).
- **Evaluación de riesgos:** clasificación del riesgo (bajo, medio, alto y muy alto).
- **Tratamiento del riesgo:** Acciones a tomar y seguimiento.

En la tabla 30 se puede observar el efecto del riesgo de acuerdo a la relación entre probabilidad y consecuencia del riesgo desde su nivel más bajo hasta el nivel más alto:

Tabla 30. Matriz de riesgos

NIVEL DE RIESGOS		PROBABILIDAD				
		Raro	Poco probable	Posible	Muy probable	Casi seguro
CONSECUENCIAS	Depreciables	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Medio
	Menores	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Medio
	Moderado	Medio	Medio	Medio	Alto	Alto
	Mayores	Medio	Medio	Alto	Alto	Muy Alto
	Catastróficos	Medio	Alto	Alto	Muy Alto	Muy Alto

Fuente: Información obtenida de (Metropolitana, 2020)

Elaborado por: La autora (2021)

El desarrollo de la matriz de riesgos se puede observar en el Anexo 2.

En cuanto a los riesgos muy altos se encuentran en las áreas de Postcosecha y Cultivo.

4.2.6. Lista maestra de procesos y procedimientos

A partir de la propuesta del mapa de procesos se realiza una lista detallada, donde se describen los macroprocesos, procesos, procedimientos y actividades los mismos cuentan con una codificación respectiva.

Codificación de los procesos

De acuerdo a la norma, se debe codificar los documentos para el correcto manejo interno de los procesos existentes en la empresa.

AA-BB-00

AA: Representa las iniciales del proceso

BB: Representa la abreviatura del proceso

00: Representa la numeración del procedimiento

Ejemplo: GO-CUL-01

- ***Macroproceso:*** Gestión Operativa
- ***Proceso:*** Cultivo
- ***Procedimiento:*** Preparación del suelo

En la tabla 31 se puede observar la lista maestra de procesos y procedimientos con su respectiva codificación:

Tabla 31. Lista maestra de procesos y procedimientos

CÓDIGO	MACROPROCESO	CÓDIGO	PROCESO	CÓDIGO	PROCEDIMIENTO				
GE	Gestión Estratégica	GE-GES	Gestión Estratégica	GE-GES-01	Planificación estratégica				
				GE-GES-02	Resultados obtenidos				
		GE-GC	Gestión de Calidad	GE-GC-01	Revisión por la dirección				
				GE-GC-02	Control de documentos y registros				
				GE-GC-03	Auditoría Interna				
				GE-GC-04	Control de no conformidades				
				GE-GC-05	Acción Correctiva				
		GO	Gestión Operativa	GO-CUL	Cultivo	GO-CUL-01	Preparación de suelo		
GO-CUL-02	Siembra								
GO-CUL-03	Injerto Pinch								
GO-CUL-04	Fertilización								
GO-CUL-05	Fumigación								
GO-CUL-06	Cosecha								
GO-CUL-07	Labores adicionales								
GO-CUL-08	Control de calidad								
GO-POS	Postcosecha			GO-POS-01	Recepción de la flor				
				GO-POS-02	Clasificación				
				GO-POS-03	Boncheo				
				GO-POS-04	Control de calidad				
				GO-POS-05	Empaque				
				GO-POS-06	Almacenamiento				
				GO-POS-07	Despacho				
				GA	Gestión de Apoyo	GA-GI	Gestión Integral	GA-GI-01	Planificación de capacitaciones
								GA-COM	Compras
						GA-CON	Contabilidad	GA-CON-01	Remuneración (trabajador)
GA-CON-02	Declaraciones								
GA-CON-03	Afiliación								
GA-CON-04	Pago de impuestos								
GA-TH	Talento Humano	GA-TH-01	Contratación del personal						
		GA-TH-02	Desvinculación del personal						
		GA-TH-04	Inducción al personal						
GA-VEN	Ventas	GA-VEN-01	Ventas de rosas						
GA-AL	Almacenamiento	GA-AL-01	Recepción de insumos						

Elaborado por: La autora (2021)

4.2.7. Caracterización de procesos

La caracterización de los procesos se los realiza de acuerdo a los procesos identificados en los macroprocesos, para ello se realizó una codificación para su identificación adecuada. La información que contiene es: normativa legal, documentos de apoyo, registros, recursos, actividades, indicadores, entradas, salidas, riesgos, objetivo, alcance y responsable. En la tabla 32 se puede observar su respectiva codificación:

Tabla 32. Caracterización de procesos

CÓDIGO	MACROPROCESO	CÓDIGO	PROCESO	FICHA DE CARACTERIZACIÓN
GE	Gestión Estratégica	GE-GES	Gestión Estratégica	GE-GES-FC-01
		GE-GC	Gestión de Calidad	GE-GES-FC-02
GO	Gestión Operativa	GO-CUL	Cultivo	GO-CUL-FC-01
		GO-POS	Postcosecha	GO-CUL-FC-02
GA	Gestión de Apoyo	GA-GI	Gestión Integral	GI-GI-FC-01
		GA-COM	Compras	GI-GI-FC-02
		GA-CON	Contabilidad	GI-GI-FC-03
		GA-TH	Talento Humano	GI-GI-FC-04
		GA-VEN	Ventas	GI-GI-FC-05
		GA-AL	Almacenamiento	GA-AL-FC-06

Elaborado por: La autora (2021)

El desarrollo de la caracterización de los procesos se puede observar en el Anexo 3.

4.2.8. Manual de procedimientos

El manual de los procedimientos se lo realiza de los procedimientos pertenecientes a la Gestión Operativa donde se encuentran los procesos de Cultivo, Postcosecha.

AA-BB-CC-00

AA: Representa las iniciales del proceso

BB: Representa la abreviatura del proceso

CC: Representa las iniciales del Manual del procedimiento

00: Representa la numeración del procedimiento

Ejemplo: GO-CUL-MP-01

- **Macroproceso:** Gestión Operativa
- **Proceso:** Cultivo
- **MP:** Manual de Procedimiento
- **Procedimiento:** Preparación del suelo

En la tabla 33 se puede observar la codificación del manual de procedimientos, de manera que está estructurada de la siguiente manera.

Tabla 33. Codificación Manual de procedimientos

MACROPROCESO	PROCESO	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO MANUAL PROCEDIMIENTOS
Gestión Operativa	Cultivo	Preparación de suelo	GO-CUL-MP-01
		Siembra	GO-CUL-MP-02
		Injerto Pinch	GO-CUL-MP-03
		Fertilización	GO-CUL-MP-04
		Fumigación	GO-CUL-MP-05
		Cosecha	GO-CUL-MP-06
		Labores adicionales	GO-CUL-MP-07
		Control de calidad	GO-CUL-MP-08
Postcosecha	Postcosecha	Recepción de la flor	GO-POS-MP-01
		Clasificación	GO-POS-MP-02
		Boncheo	GO-POS-MP-03
		Control de calidad	GO-POS-MP-04
		Empaque	GO-POS-MP-05
		Despacho	GO-POS-MP-06

Elaborado por: La autora (2021)

El manual de procedimientos también abarca los procedimientos del proceso de gestión de la calidad, gestión integral, ventas, compras y almacenamiento, tomando en cuenta que alguno de ellos son procedimientos obligatorios por la norma ISO 9001:2015.

En la tabla 34 se puede observar la codificación de los procedimientos para el manual de procedimientos:

Tabla 34. Codificación Manual de procedimientos

MACROPROCESO	PROCESO	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO MANUAL PROCEDIMIENTOS	
Gestión Estratégica	Gestión de Calidad	Revisión por la dirección	GE-GC-MP-01	
		Control de documentos y registros	GE-GC-MP-02	
		Auditoría Interna	GE-GC-MP-03	
		Control de no conformidades	GE-GC-MP-04	
		Acción Correctiva	GE-GC-MP-05	
Gestión de Apoyo	Gestión Integral	Planificación de capacitaciones	GA-GI-MP-01	
		Compras	Compra de Productos y Servicios	GA-COM-MP-01
		Ventas	Ventas de rosas	GA-VEN-MP-01

Elaborado por: La autora (2021)

4.2.9. Formatos de apoyo a la operación

Hace referencia a todos los documentos y registros que son utilizados en el proceso de cultivo y postcosecha.

4.2.9.1. Lista maestra de registros

La tabla 35 muestra el listado de los registros existentes en los procedimientos, con sus respectivos códigos.

Tabla 35. Lista maestra de registros

INVENTARIO REGISTROS				
MACROPROCESO	PROCESO	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	REGISTROS
Gestión Operativa	Cultivo	Preparación del suelo	GO-CUL-01-R01	Registro de desinfección del suelo
		Siembra	GO-CUL-02-R01	Registro de control fitosanitario
			GO-CUL-02-R02	Registro de variedades de plantas sembradas
		Fumigación	GO-CUL-05-R01	Registro de monitoreo de plagas y enfermedades
			GO-CUL-05-R02	Registro de placas externas e internas
			GO-CUL-05-R03	Registro de fumigación de las plantas
		Cosecha	GO-CUL-06-R01	Registro de tallos cosechados
		Labores adicionales	GO-CUL-07-R01	Registro de mantenimiento del cultivo
	Control de calidad	GO-CUL-08-R01	Registro de control de calidad	
	Postcosecha	Recepción de flor	GO-POS-01-R01	Monitoreo de proveedores

	GO-POS-01-R02	Control de mallas
	GO-POS-01-R03	Inventario
	GO-POS-01-R04	Orden de pedido
Boncheo	GO-POS-01-R01	Producción diaria
		Registro
	GO-POS-04-R01	desinfección del cuarto frío
Empaque		Registro de temperatura del cuarto frío
	GO-POS-04-R02	
	GO-POS-04-R03	Guía de remisión Producto terminado
		Parámetros de calidad en la Clasificación
	GO-POS-08-R01	
	GO-POS-08-R02	Parámetros de calidad del boncheo
	GO-POS-08-R03	Parámetros de calidad del ramo en la mesa de corte
Control de calidad		Reporte flor nacional
	GO-POS-08-R04	
	GO-POS-08-R05	Reporte flor de exportación
	GO-POS-08-R06	Registro de parámetros de calidad

Elaborado por: La autora (2021)

4.2.9.2. Lista maestra de documentos

La tabla 36 muestra el listado de los documentos existentes en los procedimientos, con sus respectivos códigos.

Tabla 36. Lista Maestra de documentos

INVENTARIO DOCUMENTOS				
MACROPROCESO	PROCESO	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	DOCUMENTOS
Gestión Operativa	Cultivo	Preparación del suelo	GO-CUL-01-D01	Reporte de suelo
			GO-CUL-01-D02	Reporte de soluciones
	Postcosecha	Siembra	GO-CUL-04-D01	Guía de composición de la fórmula del fertilizante
			GO-CUL-04-D01	Guía de composición de la fórmula del fertilizante
			GO-CUL-05-D01	Guía de composición de sustancias químicas para la fumigación
	Postcosecha	Cosecha	GO-CUL-06-D01	Guía de remisión
Empaque			GO-POS-04-D01	Órdenes de empaque
			GO-POS-04-D02	Inventario de Ramos en el cuarto frío

Elaborado por: La autora (2021)

4.3. Cláusula 5. Liderazgo

En este capítulo se desarrollan aspectos que conllevan a la adecuada coordinación de los procesos mediante los roles o funciones que deben cumplir cada uno de los colaboradores de acuerdo al puesto de trabajo.

4.3.1. Política de Calidad

La política de calidad dentro de una empresa se muestra como el punto de referencia para la correcta dirección de la empresa en cuanto a la calidad, con el objetivo de conseguir el éxito.

Para plantear una política de calidad se debe contestar a las siguientes preguntas:

- ***¿Qué hacemos?*** La florícola está constituida como Sociedad Anónima y se dedica a la producción y comercialización de rosas.
- ***¿Cuáles son nuestros productos o servicios?*** La florícola cuenta con 12 variedades de rosas de exportación.
- ***¿Quién es nuestro cliente ideal?*** Clientes internacionales como: Europeos, Americanos y Asiáticos.
- ***¿Cuáles son las necesidades del cliente que se pueden cubrir?*** Cubrir la demanda de rosas en temporadas importantes como:
 - San Valentín: mes de febrero
 - Día de las Madres: mes de mayo
 - Día de los Difuntos: mes de noviembre
- ***¿Qué nos diferencia de nuestra competencia?*** La calidad de la flor es el valor agregado más importante ya que los tallos tienen una longitud hasta de 1.40 metros, los botones muestran hermosura y fuerza y los colaboradores han mostrado compromiso con la empresa, mostrando su mejor desempeño.
- ***¿Qué es lo que más nos ilusiona del futuro de la empresa?*** Estabilidad económica en el mercado nacional e internacional, el aumento de exportaciones mediante la obtención de certificaciones nacionales e internacionales.

En la figura 20 se puede apreciar la política de calidad propuesta para la florícola Susan Flowers S.A.:

Política de calidad

Somos una empresa cuyas acciones diarias son ejecutadas con la vocación de satisfacer las necesidades y expectativas del cliente a través de la mejora continua aplicada en los procesos, el compromiso de todos nuestros colaboradores mediante la implementación de recursos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad, garantizando así la calidad de las rosas de exportación cumpliendo altos estándares de calidad.

Figura 20. Política de calidad de la florícola Susan Flowers

Elaborado por: La autora (2021)

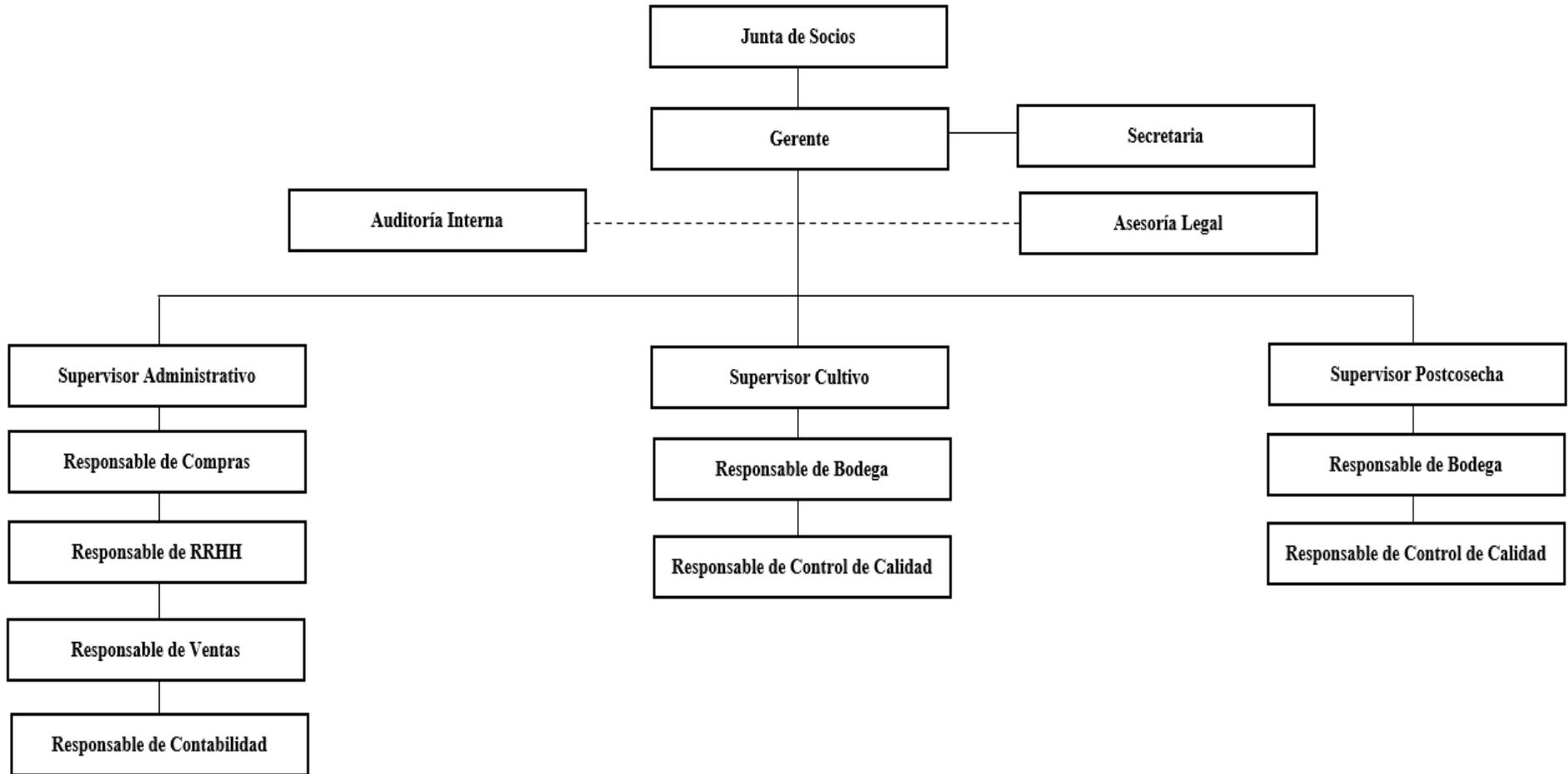
4.3.2. Roles, responsabilidades y autoridades de la organización

En este requisito se realiza una actualización de la estructura organizacional y funcional, mismo que será identificado y documentado.

4.3.3. Estructura organizacional

La estructura organizacional muestra el nivel de jerarquía, los responsables de los departamentos de acuerdo a la norma ISO 9001:2015.

En la figura 21 se puede observar la estructura organizacional propuesta para la Florícola Susan Flowers S.A.:



*Figura 21. Estructura Organizacional de la florícola Susan Flowers
Elaborado por: La autora (2021)*

4.4. Cláusula 6. Planificación

En este capítulo se determinan objetivos de calidad que aseguren el logro de resultados previstos del sistema de gestión de calidad.

4.4.1. Objetivos de calidad y planificación

Los objetivos de calidad son planteados de acuerdo a la política de calidad, estos deben ser: coherentes, medibles, tomar en cuenta requisitos aplicables, documentados, evaluados.

En la tabla 37 se puede observar los objetivos de calidad junto con la planificación.

Tabla 37. Objetivos de calidad y su planificación

OBJETIVOS DE CALIDAD	ACCIÓN	RECURSOS	RESPONSABLE	PERIODICIDAD	INDICADORES	CUMPLIMIENTO ACTUAL (%)
1) Garantizar la calidad del producto mediante el cumplimiento de parámetros de calidad con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas del cliente	Realizar monitoreos de diarios en el control de calidad desde la recepción de flor hasta el empaque.	Registros de control de calidad tanto en flor de exportación como nacional	Técnico en SGC	mensual	% de productos de calidad (n° de productos de calidad/total de productos) *100	60%

2) Valorar la satisfacción del cliente mediante o entrevistas y encuestas para determinar acciones correctivas/preventivas.	Diseño y aplicación de encuesta hacia los clientes. Información de necesaria del cliente.	Encargado de mensual ventas	% de clientes satisfechos (n° de clientes satisfechos/total de clientes)	40%
3) Elevar el nivel de compromiso de los colaboradores mediante capacitaciones y charlas sobre el Sistema de Gestión de calidad para mejorar su desempeño y cumplir los objetivos institucionales.	Programa de capacitaciones del SGC, manejo de insumos, otros temas importantes.	Técnico en SGC semestral	% de personal capacitado	70%

Elaborado por: La autora (2021)

4.5. Cláusula 7. Apoyo

Dentro de este capítulo se determinan las competencias del personal de manera detallada a través de las fichas de descripción de puestos, demostrando: habilidades, competencias y conocimientos de cada puesto para el desempeño adecuado del Sistema de Gestión de Calidad, mismos que son documentados.

4.5.1. Recursos

El personal es el recurso más importante ya que son los encargados de operar y controlar el Sistema de Gestión de Calidad. Por ello se presenta el perfil profesional; identificando las competencias, conocimientos y habilidades del puesto de trabajo. Con respecto a los puestos de trabajo de las áreas de Postcosecha y Cultivo los puestos de trabajo identificados son:

- Gerente
- Responsable del SGC
- Supervisor de Postcosecha
- Supervisor de Cultivo
- Encargado de bodega
- Fumigador
- Cosechador
- Responsable de labores de mantenimiento
- Responsable de la recepción de la flor
- Embonchador
- Patinador
- Clasificador
- Digitador
- Empacador

- Responsable del control de calidad

4.5.2. Competencias

Se realizó la descripción de los puestos de trabajo existentes dentro del área de Postcosecha y cultivo a través de fichas de descripción de los puestos.

Las fichas de descripción de los puestos de trabajo se encuentran en el Anexo 5.

4.5.3. Información documentada

Para el adecuado control del Sistema de Gestión de Calidad se requiere de información documentada, misma que es necesaria para la planificación y operación de SGC.

Se realiza el procedimiento de control de documentación y registros, documentándola como uno de los procedimientos pertenecientes a la Gestión de calidad en el manual de procedimientos, tiene el código de “GE-GC-MP-02”.

Los documentos y registros necesarios se encuentran en la tabla 38:

Tabla 38. Documentos y registros del control de documentos y registros

Código	Nombre	Tipo	
		Documento	Registro
GE-GC-02-D01	Programa de auditoría interna anual	X	
GE-GC-02-D02	Plan de auditoría interna	X	
GE-GC-02-D03	Hoja de ruta	X	
GE-GC-02-D04	Informe de Auditoría Interna	X	
GE-GC-02-R02	Registro de Auditoría Interna		X

Elaborado por: La autora (2021)

4.6. Cláusula 8. Operación

En este capítulo se describen los requisitos de los procesos operativos, como: el control de cambios, control de los procesos, liberación de los productos y control de salidas no conformes.

4.6.1. Planificación y control operacional

La planificación de la producción se la realiza de acuerdo a la orden de empaque (packing), donde la responsable de ventas recepta pedidos y elabora la orden del empaque. El supervisor del Cultivo y Postcosecha la recepta y establecen la producción diaria.

La planificación de la producción debe ser realizada mensual y anualmente, para ello es importante realizar un pronóstico de ventas para conocer un estimado de cantidad de pedidos y ventas mensuales y posterior establecer un plan de trabajo, teniendo en cuenta: materiales disponibles, plazos de entrega, número de trabajadores, capacidad de producción.

En este caso se realizó un formato para establecer la producción diaria, de manera que su estructura en la tabla 39 dé a conocer los detalles específicos de la producción.

Tabla 39. Formato Orden de producción

	SUSAN FLOWERS S.A.					CÓDIGO: GA-VEN-01-R04	
	ORDEN DE PRODUCCIÓN					VERSIÓN: 01	
					PÁGINA: 1 de 1		
FECHA:				ORDEN DE PRODUCCIÓN:			
CANTIDAD (RAMOS)	TIPO DE RAMO	VARIEDAD	LONGITUD DEL TALLO	TIPO		TIPO DE CAJA	OBSERVACIONES
				NACIONAL	EXPORTACIÓN		
RESPONSABLE:				APROBADO POR:			

Elaborado por: La autora (2021)

4.6.2. Requisitos para los productos y servicios

En la adquisición de productos o servicios se debe determinar los requisitos que son necesarios, el proveedor debe tener conocimiento de los requisitos que debe cumplir el producto (insumo) que provee a la empresa, para ello se estableció un formato que ayude a revisar los requisitos pertinentes que deben cumplir los insumos. El responsable de compras y el bodeguero deben aplicar el registro y almacenar sus resultados. La tabla 40 muestra el formato de la ficha técnica del insumo:

Tabla 40. Formato ficha técnica del insumo

	SUSAN FLOWERS S.A.		CÓDIGO: GA-COM-01-R02
			VERSIÓN: 01
	FICHA TÉCNICA INSUMOS		PÁGINA: 1 de 1
NOMBRE:		FECHA DE FABRICACIÓN:	
TIPO:		FECHA DE CADUCACIÓN:	
MARCA:		PAÍS DE ORIGEN:	
DESCRIPCIÓN:			
COMPOSICIÓN QUÍMICA:		NORMATIVA LEGAL:	
ESTRUCTURA:		SELLOS DE CALIDAD:	
TAMAÑO (CM)	ANCHO:	LARGO:	PROFUNDIDAD:
FOTOGRAFÍA:			
OBSERVACIONES:			

Elaborado por: La autora (2021)

4.6.3. Producción y provisión del servicio

La empresa debe documentar la información que caracterice detalladamente al producto que ayude a controlar de manera adecuada la producción. Es importante la creación de fichas

técnicas del producto, donde se determinen las características que posee, por ello se ha estructurado un formato de “fichas técnicas del producto” utilizado en el proceso de ventas de rosas para la especificación del producto. En la tabla 41 se puede observar la estructura:

Tabla 41. Formato ficha técnica del producto

	SUSAN FLOWERS S.A.		CÓDIGO: GO-VEN-01-R05
			VERSIÓN: 01
	FICHA TÉCNICA DEL PRODUCTO		PÁGINA: 1 de 1

NOMBRE:		CÓDIGO:	
NOMBRE CIENTÍFICO:		IMAGEN	
VARIEDAD:			
PESO(g):			
LONGITUD:	Tallo: Grosor: Follaje:		
DESCRIPCIÓN:			
CARACTERÍSTICAS MORFOLÓGICAS:			
CUALIDADES:			
COMPOSICIÓN QUÍMICA:			
CONDICIONES DE CONSERVACIÓN:			
TIEMPO DE CONSERVACIÓN:			

Elaborado por: La autora (2021)

4.6.4. Liberación de productos y servicios

Para la liberación del producto se debe evidenciar el control de calidad realizado, el control de calidad es uno de los procedimientos del Cultivo y Postcosecha, contiene formatos que ayudan en el control del producto. El control de calidad se encuentra documentado en el manual de procedimientos de los dos procesos de gestión operativa.

Como documentación de apoyo se estructuró un formato donde se encuentran las especificación generales y específicas de la rosa para controlar los parámetros de calidad. En la tabla 42 se puede observar la estructura:

Tabla 42. Formato de registro de parámetros de calidad

	SUSAN FLOWERS S.A.			CÓDIGO: GO-POS-08-R06
				VERSIÓN: 01
	PARÁMETROS DE CALIDAD			PÁGINA: 1 de 1
FLOR	APERTURA:		DEFORMIDAD:	
	DESPETALE:		PRESENCIA DE ENFERMEDAD:	
	MALTRATO (RASGADURAS):		PRESENCIA DE PLAGAS:	
TALLO	LONGITUD:		TALLO RAJADO:	
	DEFLEXIÓN:		HUELLA DEL BOTÓN:	
	CURVATURA:		MALTRATO (RASGADURAS):	
	TORCEDURA:		TOCONES:	
	DIÁMETRO:		DESBOTONE:	
EMBALAJE				
FOLLAJE				
ESTADO FITOSANITARIO				
ESTADO FÍSICO				
HIDRATACIÓN	SOLUCIÓN:		CAMBIO:	TIEMPO:
RAMOS				
CAJAS				
MUESTRA	FOLLAJE:		TALLO:	

Elaborado por: La autora (2021)

4.6.5. Control de salidas no conformes

Se realiza el procedimiento del control de no conformidades, documentándola como uno de los procedimientos pertenecientes a la Gestión de calidad en el manual de procedimientos, tiene el código de “GE-GC-MP-04”. Los documentos y registros necesarios se encuentran en la tabla 43:

Tabla 43. Documentos y registros del Control de no conformidades

Código	Nombre	Tipo	
		Documento	Registro
GE-GC-04-R01	Registro de no conformidades		X
GE-GC-04-D01	Informe de acciones preventivas o correctivas	X	

Elaborado por: La autora (2021)

4.7. Cláusula 9. Evaluación de desempeño

Este capítulo se debe realizarla evaluación del desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad mediante el seguimiento y medición de indicadores de cada proceso.

4.7.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

Se establecen indicadores de control para dar un seguimiento y monitoreo de los procesos operativos y procesos necesarios para el buen funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad, se detalla la información del indicador mediante fichas técnicas de indicadores.

Las fichas de indicadores detallan:

- Responsables de la medición y análisis
- Objetivo del indicador
- Línea base (% actual del cumplimiento del indicador)
- Meta (% de cumplimiento esperado)

- Plazo de cumplimiento (tiempo en cumplir la meta establecida)
- Unidad de medida del indicador
- Frecuencia de medición
- Fórmula
- Descripción de variables
- Gráfica de comportamiento del indicador (datos mensuales, anuales, semestrales, diarios o por hora)
- Análisis e interpretación de resultados
- Nombre de la persona que ha elaborado, aprobado y revisado la ficha técnica de indicadores (consta de fecha y firma)

En la tabla 44 se puede observar los indicadores que se manejan en el proceso de Cultivo y Postcosecha. También se encuentran los indicadores usados en demás procedimientos ya que son muy útiles en el monitoreo del SGC.

Tabla 44. *Indicadores de los procedimientos*

PROCESO	INDICADORES	CÓDIGO
Gestión Estratégica	Cumplimiento de objetivos	GE-PE-FI-COE-01
Gestión de Calidad	Cumplimiento de auditorías	GE-GC-FI-CA-01
	Número de no conformidades	GE-GC-FI-NNC-02
Cultivo	Enfermedades y plagas controladas	GO-CUL-FI-EPC-01
	Tallos para la exportación	GO-CUL-FI-TE-02
	Número de tallos por planta	GO-CUL-FI-NTP-03
	Producción neta	GO-CUL-FI-PN-04
	Tallos de calidad	GO-CUL-FI-TC-05
Postcosecha	Devolución de mallas	GO-POS-FI-DM-01
	Productividad en clasificación	GO-POS-FI-PC-02
	Calidad de ramos	GO-POS-FI-CR-03
	Devolución de cajas	GO-POS-FI-DC-04

	Producción neta	GO-POS-FI-PN-05
Gestión Integral	Cobertura del entrenamiento	GA-GI-FI-CE-01
	Accidentes laborales	GA-GI-FI-AL-02
	Riesgos corregidos	GA-GI-FI-RC-03
Compras	Volumen de compras	GA-COM-FI-VC-01
Contabilidad	Rentabilidad	GA-CON-FI-REN-01
Talento Humano	Índice de rotación del personal	GA-TH-FI-IRP-01
Ventas	Nivel de satisfacción del cliente	GA-VEN-FI-NSC-01
	Entregas a tiempo	GA-VEN-FI-ET-02
Almacenamiento	Nivel de cumplimiento de despachos	GA-AL-FI-NCD-01

Elaborado por: La autora (2021)

Las fichas técnicas de los indicadores se encuentran en el Anexo 6.

4.7.2. Auditoría Interna

Se realiza el procedimiento de la auditoría interna, documentándola como uno de los procedimientos pertenecientes a la Gestión de calidad en el manual de procedimientos, tiene el código de “GE-GC-MP-03”. Los documentos y registros necesarios se encuentran en la tabla 45:

Tabla 45. Documentos y registros de la Auditoría interna

Código	Nombre	Tipo	
		Documento	Registro
GE-GC-03-D01	Programa de auditoría interna anual	X	
GE-GC-03-D02	Plan de auditoría interna	X	
GE-GC-03-D03	Hoja de ruta	X	
GE-GC-03-D04	Informe de Auditoría Interna	X	
GE-GC-03-R02	Registro de Auditoría Interna		X

Elaborado por: La autora (2021)

4.7.3. Revisión por la dirección

Se realiza el procedimiento de revisión por la dirección, documentándola como uno de los procedimientos pertenecientes a la Gestión de calidad en el manual de procedimientos, tiene el código de “GE-GC-MP-01”. Los documentos y registros necesarios se encuentran en la tabla 46, mismos que son de gran utilidad en la realización del procedimiento

Tabla 46. Documentos y registros de la Revisión por la dirección

Código	Nombre	Tipo	
		Documentos	Registros
GE-GC-01-D01	Informe de resultados del Sistema de Gestión de Calidad	X	
GE-GC-01-R01	Minuta de revisión por la dirección		X

Elaborado por: La autora (2021)

4.8. Cláusula 10. Mejora

Este capítulo hace referencia a la búsqueda de estrategias de mejora para la implementación de acciones necesarias para cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

4.8.1. No conformidades y acción correctiva

Cuando exista la ocurrencia de una no conformidad la empresa debe establecer acciones correctivas mediante la evaluación de las no conformidades, con el fin de eliminar o disminuir la ocurrencia de la o conformidad.

Se realiza el procedimiento del control de no conformidades y acción correctiva, documentándola como uno de los procedimientos pertenecientes a la Gestión de Calidad en el manual de procedimientos, tienen los códigos de “GE-GC-MP-05” y “GE-GC-MP-06”

respectivamente. Los documentos y registros necesarios se encuentran en la tabla 47 y tabla 48, mismos que son de gran utilidad en la realización del procedimiento

Tabla 47. Documentos y registros del Control de no conformidades

Código	Nombre	Tipo	
		Documentos	Registros
GE-GC-03-R01	Registro de no conformidades		X
GE-GC-03-D01	Informe de acciones preventivas o correctivas	X	

Elaborado por: La autora (2021)

Tabla 48. Documentos y registros de las Acciones correctivas

Código	Nombre	Tipo	
		Documentos	Registros
GE-GC-04-D01	Plan de Acción Correctiva	X	
GE-GC-04-D02	Plan de Acción Preventiva	X	
GE-GC-04-R01	Registro de Acciones Correctivas		X
GE-GC-04-R02	Registro de Acciones Preventivas		X

Elaborado por: La autora (2021)

4.8.2. Mejora continua

La florícola debe establecer estrategias de mejora continua para mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, tomando en cuenta los resultados obtenidos inicialmente en comparación con el cumplimiento actual.

4.8.2.1. Resultados de la evaluación

De acuerdo al diagnóstico realizado, el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 se obtuvo un resultado de 49.5% el cual representa un cumplimiento insuficiente para la aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad.

La tabla 49 muestra el cumplimiento de los requisitos de la norma para conocer posteriormente cuáles van a ser las estrategias de mejora.

Tabla 49. Análisis de resultados

Análisis de resultados del cumplimiento de requisitos de la norma ISO 9001:2015					
4. Contexto de la organización					
Requisitos	Documentación requerida	Cumplimiento inicial	Observaciones	Acciones tomadas	Cumplimiento final
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	Análisis situacional Interno y externo	No cumple		Análisis de la situacional actual (FODA y PESTEL)	Cumple
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Análisis de necesidades y expectativas del cliente	No cumple		Análisis de necesidades y expectativas del cliente	Cumple
4.3 Determinación del alcance del Sistema de gestión de calidad	Alcance del sistema de gestión de calidad	No cumple		Determinar el alcance del SGC	Cumple
4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos	1. Sistema de gestión de calidad 2. Mapa de procesos 3. Caracterización de procesos	Cumple Parcialmente	No cuenta con un Sistema de gestión de calidad. No existe información documentada	1. Diseño de un Sistema de gestión de calidad 2. Desarrollo de propuesta de mapa de procesos.	Cumple

	4. Manual de procedimientos	de		3. Se identificaron los procesos mediante fichas de caracterización que detallan actividades de acuerdo al ciclo PHVA.	
				4. El Manual de procedimientos comprende los procedimientos de gestión operativa y procesos relacionados directamente a estos.	
Comparación	Total	35%		Total	100%
5. Liderazgo					
5.2 Política	Política de calidad	No cumple		La política de calidad fue establecida	Cumple
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	1. Manual de funciones 2. Estructura organizacional	Cumple Parcialmente	No existe un manual de funciones	1. Se desarrolla el perfil profesional de los puestos de trabajo 2. La estructura organizacional abarca todas las áreas de la empresa.	Cumple parcialmente
Comparación	Total	42%		Total	80%

6. Planificación					
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades dentro de los procesos	riesgos y oportunidades dentro de los procesos	No cumple	Se definió la matriz de riesgos de todos los procesos dentro de la empresa	Cumple
6.2	Objetivos de calidad y planificación para lograrlos	Objetivos de calidad	No cumple	Los objetivos de calidad fueron planteados de acuerdo a la política de calidad a través de una planificación para lograr cumplirlos.	Cumple
Comparación	Total		37%	Total	100%
7. Apoyo					
7.1	Recursos	Puestos de trabajo	Cumple	Se realizó el perfil profesional de los puestos de trabajo.	Cumple
7.2	Competencias	Manual de funciones	Cumple parcialmente	Se realizó la documentación de las competencias del personal.	Cumple
7.5	Información documentada	Control de información documentada	No cumple	Se realizó la documentación del procedimiento de Control de documentos y registros.	Cumple
Comparación	Total		44%	Total	80%
8. Operación					

8.1 Planificación y control operacional	Planificación de la producción	No cumple		El procesamiento del producto se basa en la planificación de producción diaria mediante la revisión de pedidos receptados. Se estableció un formato de producción diaria.	Cumple
8.2 Requisitos de productos y servicios	Revisión de requerimientos del cliente en cuanto a los productos para asegurar su calidad y el registro de modificación del registro.	Cumple	No cuentan con registros de control de cambios	Se estableció un formato de ficha técnica de insumos para que el proveedor conozca los requisitos que debe cumplir su producto.	Cumple
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	Revisión del estado del producto suministrado mediante un control de calidad	Cumple		Se realiza el registro de productos y servicios que se proveen para la revisión de los requisitos que deben cumplir.	Cumple
8.5 Producción y provisión del servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Registros de calidad del producto 2. Registros en el despacho del producto terminado 3. Registros de control de cambios 	Cumple parcialmente	<p>Los registros del despacho del producto son guías de remisión</p> <p>Existe comunicación vía online en cuanto al control de cambios</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Existe documentación de los resultados alcanzados 2. Registros para el control de salidas de la carga 3. Se realizó la ficha técnica del producto. 	Cumple

8.6 Liberación de productos y servicios	Registros de producto conformes Registros de control de calidad	Cumple parcialmente	Existen registros para el control de calidad	Registro de control de calidad acorde a la norma.	Cumple
8.7 Control de salidas no conformes	Registros de productos conformes	No cumple		Se realiza la documentación del procedimiento de control de no conformidades	Cumple
Comparación	Total	89%		Total	100%
9. Evaluación del desempeño					
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Indicadores de desempeño	No cumple		Todos los procedimientos cuentan con indicadores de desempeño mediante fichas técnicas de indicadores	Cumple
9.2 Auditoría Interna	Plan de auditoría interna	Cumple parcialmente	Se realizan auditorías internas anuales	Se realizó la documentación del procedimiento de Auditoría Interna	Cumple
9.3 Revisión por la dirección	Plan de revisión de resultados del SGC	Cumple parcialmente	Se realiza revisiones, pero estas no son documentadas	Se realizó la documentación del procedimiento revisión por la dirección estableciendo un plan anual de revisiones	Cumple

Comparación	Total	54%	Total	100%
10. Mejora				
10.2 No conformidad y acciones correctivas	Acciones correctivas aplicadas	Cumple parcialmente	No existe documentación del procedimiento y su socialización no es registrada.	Se realizó la documentación del procedimiento de acciones correctivas dentro de la ocurrencia de las no conformidades.
10.3 Mejora continua	Plan de mejoras	Cumple parcialmente	Plan de mejoras para los procesos operativos.	Cumple
Comparación	Total	45%	Total	100%
Porcentaje de Cumplimiento total				
Cumplimiento general		49.5%	Cumplimiento general	87.1%

Elaborado por: La autora (2021)

4.8.2.2. Plan de mejoras

El plan de mejoras contempla los planes de la norma para el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad. En la tabla 50 se detallan las actividades a implementar en el área de Postcosecha y Cultivo con el objetivo de disminuir y eliminar la existencia de no conformidades para satisfacer al cliente.

Tabla 50. Plan de mejoras

PLAN DE MEJORAS SUSAN FLOWERS										
Ciclo PHVA	ASPECTOS A MEJORAR	DESCRIPCIÓN	RECURSOS	RESPONSABLES	INDICADOR	VALOR INICIAL	META	NIVEL DE PRIORIDAD	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN
P	Cláusula 4. Contexto de la organización	Asignar recursos para la Implementación del SGC	Talento humano, económico	Responsable del SGC	% de cumplimiento de actividades	20%	100% de cumplimiento	Alta	ago-15	ago-15
	Planificar la asignación de recursos	Determinar la documentación legal en cuanto a normativas vigentes	Talento humano	Alta dirección, responsable del SGC	% de requerimientos satisfechos	60%	100% de requerimientos	Alta	ago-15	ago-15

	Establecer metodología para el análisis del contexto de la empresa	Talento humano	Alta dirección, responsable del SGC	% de requerimientos satisfechos	50%	100% de requerimientos	Alta	ago-15	ago-15
	Determinar los riesgos en cada proceso	Talento humano, tecnológico	Responsable del SGC, supervisores cultivo, postcosecha,	% riesgos identificados	10%	100% de control de riesgos	Alta	ago-15	ene-15
Cláusula 5. Liderazgo	Promover el enfoque en procesos	Talento humano	Alta dirección, responsable del SGC	% de requerimientos satisfechos	50%	100% de requerimientos	Alta	ago-15	ago-15
Asignación de recursos	Planificar la compra de recursos necesarios para el adecuado funcionamiento del SGC.	Talento humano, económico	Supervisor administrativo	% de requerimientos satisfechos	50%	100% de requerimientos	Media	sep-20	oct-20

	Asignar roles y responsabilidades	Talento humano, económico	Alta dirección, responsable del SGC	% de cumplimiento de actividades	70%	100% de cumplimiento de actividades	Alta	sep-20	oct-20
	Elaborar un Plan de mantenimiento preventivo de equipos y herramientas	Talento humano, económico	Responsable del SGC, Supervisores de cultivo y postcosecha	Tasa de realización de las actividades de mantenimiento	50%	100% de requerimientos	Media	ago-20	sep-20
Cláusula 6.	Planificación y movimientos para eliminar el cuello de botella	Talento humano, materiales	Responsable del SGC, Supervisores de cultivo y postcosecha	N° de mallas clasificadas por hora	25 mallas/hora	N° de mallas clasificadas de calidad por hora	Alta	sep-20	nov-20
	Realizar un cronograma para el cumplimiento de pedidos	Talento humano, materiales	Responsable del SGC, Supervisores de cultivo y postcosecha	% de cumplimiento de pedidos	80%	100% de cumplimiento	Media	sep-20	sep-21
	Planificación de la producción mensual a través de pronósticos	Talento humano, materiales	Supervisores de cultivo y postcosecha	% de cumplimiento de actividades planificadas	20%	100% de cumplimiento	Alta	ago-15	ago-15

		Determinar el alcance del SGC en las áreas faltantes	Talento humano, tecnológicos	Responsable del SGC	% de procesos cumplidos	70%	100% de cumplimiento	Media	sep-20	sep-22	
		Establecer los conocimientos necesarios para cada proceso	Talento humano, tecnológicos	Responsable del SGC	% de requisitos cumplidos	49%	100% de cumplimiento	Alta	ago-15	ene-15	
Cláusula 7.	Apoyo	Documentar los procedimientos existentes de la empresa	Talento humano, tecnológicos	Responsable del SGC, supervisores cultivo, postcosecha, administrativo	% de documentación requerida	20%	100% de cumplimiento	Alta	ago-15	ene-15	
	Aplicación del Diseño del SGC en las áreas de Cultivo y Postcosecha	Asignar recursos para la Implementación del SGC	Talento humano, económico	Responsable del SGC	% de cumplimiento de actividades planificadas	20%	100% de cumplimiento	Alta	ago-15	ago-15	
H	Cláusula 8.	Operación	Identificar procedimientos implementados	Talento humano, tecnológico, económicos	Responsable del SGC, supervisores cultivo, postcosecha,	% de cumplimiento de actividades	15%	100% de cumplimiento	Alta	sep-20	sep-20

			para su correcto desarrollo		administrativo, personal colaborador							
			Dar a conocer la propuesta del SGC	Talento humano	Responsable del SGC	del % de personal capacitado	10%	100% de personal capacitado	Alta		ene-20	feb-20
			Puesta en marcha el SGC	Talento humano, tecnológico, económicos	Responsable del SGC, supervisores cultivo, postcosecha, administrativo, personal colaborador	% de cumplimiento de actividades	15%	100% de cumplimiento	Alta		sep-20	sep-20
			Documentar los procedimientos existentes de la empresa	Talento humano, tecnológicos	Responsable del SGC, supervisores cultivo, postcosecha, administrativo	% de documentación requerida	20%	100% de cumplimiento	Alta		ago-15	ene-15
V	Cláusula Evaluación	9.	Programa de Auditorías internas	Talento humano, tecnológico	Responsable del SGC	% de cumplimiento de auditorías	70%	100% de cumplimiento	Alta		sep-20	sep-21

	del desempeño	Confirmar el cumplimiento de los requisitos del SGC	Talento humano, tecnológico	Responsable SGC	del % de requisitos cumplidos	49%	100% de cumplimiento	Alta	ene-20	ene-21
	Evaluar y monitorear el desempeño del SGC	Monitoreo de riesgos identificados	Talento humano	Responsable SGC	del % de riesgos controlados	10%	100% de riesgos controlados	Medio	dic-20	ene-20
		Evaluar resultados de acuerdo a los indicadores	Talento humano, tecnológico	Responsable del SGC, supervisores cultivo, postcosecha, administrativo, personal colaborador	% de aplicación de indicadores	10%	100% de cumplimiento	Alta	feb-20	feb-22
A	Cláusula 10. Mejora Aplicar las mejoras en el SGC	Implementar planes de acción	Talento humano, tecnológico	Responsable del SGC, supervisores cultivo, postcosecha, administrativo,	% de cumplimiento del plan	0%	100% de cumplimiento del plan	Alta	ago-20	feb-20

personal
colaborador

Modificar,
actualizar la
documentación Talento
necesaria de humano,
acuerdo a los tecnológico
requisitos de la
norma.

Responsable del %
SGC actualización 5% 100% de
actualización Alta dic-20 feb-20

Establecer un plan
de mejoras de Talento
acuerdo a la humano,
actualización del tecnológico
SGC

Responsable del % de mejoras
SGC realizadas 5% 100% de
mejoras Alta ene-20 feb-22
realizadas

Elaborado por: La autora (2021)

CONCLUSIONES

- Entre los principales temas del marco teórico se puede identificar que el sistema de gestión de calidad basado en ISO 9001:2015, hace referencia al enfoque en los procesos y en los riesgos con dirección a la calidad del producto, especifica de manera detallada los requisitos necesarios para obtener una certificación de calidad mediante herramientas de evaluación del diagnóstico situacional en cuanto a los capítulos de la norma.
- En las áreas de Cultivo y Postcosecha de la empresa y sus correspondientes procesos se realizó el diagnóstico mediante la aplicación del CheckList, proyecta un resultado de cumplimientos de los requisitos de la ISO 9001:2015 del 49,5%, el mayor incumplimiento se puede observar en el contexto de la organización con un 35%, mientras que el capítulo 8 la operación de la empresa cumple con más requisitos de la norma con un 89%.
- El Diseño del Sistema de Gestión de Calidad inicia en la propuesta del mapa de procesos, donde se establecen 2 procesos estratégicos, 2 procesos operativos y 6 procesos de apoyo, de los cuales, de acuerdo al alcance del SGC se realizó la documentación de los procedimientos de gestión operativa, los procedimientos del proceso de gestión de calidad y algunos procedimientos de la gestión de apoyo.
- Los indicadores ayudarán a conocer el desempeño del Sistema de gestión de calidad, ya que están basados en todos los procesos de la florícola, el análisis de los resultados de cada indicador determinará las acciones de mejora que se deben establecer.
- De acuerdo a la norma ISO 9001:2015, el Diseño del Sistema de Gestión de Calidad propone un manejo adecuado de los procesos, para obtener el control y lograr obtener un producto de calidad, de manera que se establece información documentada de cada proceso, entre ellos: caracterización del proceso, lista maestra de documentos y registros usados,

manual de procedimientos donde se describe la secuencia del mismo, fichas de indicadores usados para evaluar el desempeño y las fichas del perfil del puesto de trabajo.

- El Diseño del Sistema de Gestión de Calidad estaría cumpliendo un 87.1 % de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, lo cual muestra un porcentaje óptimo para la obtención de la certificación, pero con el cumplimiento del plan de mejoras el porcentaje de cumplimiento sería mayor.

RECOMENDACIONES

- Actualizar la información referente a la aplicación de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, garantizando así la calidad en el producto y generar satisfacción en el cliente.
- Realizar el diagnóstico interno y externo de la situación actual de la empresa, debido a que se debe determinar las posibles amenazas que existen para establecer planes de mejora que vayan de la mano con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
- Ampliar el alcance del Sistema de Gestión de Calidad para todos los procesos de la florícola, con el fin de que los procesos funcionen de manera conjunta y uniforme, su desempeño mejore en gran manera, y el cumplimiento de los requisitos de la norma sea total para su posterior certificación.
- Cumplir con la política de calidad, objetivos de calidad y su planificación y el plan de mejoras establecido de acuerdo a los plazos establecidos para que el Sistema de Gestión de Calidad funcione de mejor manera.
- Socializar acerca de la importancia de obtener una certificación ISO, la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, mediante capacitaciones al personal para que conozca sobre temas de calidad y así conseguir el compromiso de los mismos.
- Actualizar la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, para garantizar el control adecuado de documentos y registros que ayudan en el monitoreo de los procesos.
- Aplicar los indicadores establecidos para determinar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

BIBLIOGRAFÍA

Ana María Sánchez, T. V. (2020). *Sector florícola Ecuador*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.

BASC. (s.f.). *Business Alliance for Secure Commerce*. Obtenido de Business Alliance for Secure Commerce: <https://www.wbasco.org/es/pagina-institucional/quienes-somos>

Cortés, J. M. (2017). *Sistema de gestión de calidad (ISO 9001:2015)*. España: ICB.

Cortés, J. M. (2017). *Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001:2015)*. España: ICB Editores.

Cortés, J. M. (2017). *Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001:2015)*. España: ICB Editores.

Ecuador, G. d. (s.f.). *Agrocalidad*. Obtenido de Agrocalidad: <https://www.agrocalidad.gob.ec/mision-vision/>

Expoflores. (2020). Obtenido de Expoflores: [https://expoflores.com/inteligencia-de-mercados/sector florícola](https://expoflores.com/inteligencia-de-mercados/sector-floricola)

Gonzales Ortiz, Ó. C. (2017). *Sistemas de Gestión de Calidad - Teoría y práctica bajo la norma ISO*. Colombia, Bogotá: ECOE Ediciones.

González, C. C. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación S.A.

Gracia, A. O. (2016). *Cuaderno de innovación: Una iniciativa para la implantación de la calidad total en la administración local*. Área de innovación y desarrollo, S.L.

Guerrero, C. E. (2016). *Políticas Administrativas, Financieras y de Calidad*. Corporación Universitaria del Caribe.

Heredia, J. A. (2014). *Sistema de indicadores para la mejora y el control integrado de la calidad de los procesos*. Athenea.

INEC. (s.f.). *Ecuador en cifras*. Obtenido de Ecuador en cifras:
<https://www.ecuadorencifras.gob.ec//censo-nacional-agropecuario/>

ISO. (2015). *9000 Sistemas de gestión de la calidad-Fundamentos y vocabulario*.

ISO. (2015). *9001 Sistemas de Gestión de la Calidad, Requisitos*. Ginebra, Suiza.

ISO. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad-Fundamentos y vocabulario-ISO900*.

L. Aldana, M. Á. (2011). *Administración por calidad*. Colombia, Bogotá: Alfaomega.

Lema, M. V. (2020). *Conociendo los Principios de Gestión ISO 9001*. Santa Cruz de al Sierra.

Lemos, P. L. (2016). *Novedades ISO 9001:2015*. Madrid, España: Fundación confemental.

López, P. L. (2015). *Cómo Documentar un Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001:2015*. . Madrid: FC EDITORIAL .

Martínez, J. A. (2016). *GUIA PARA LA APLICACIÓN ISO 9001:2015*. Colombia: Alfaomega.

Maseda, Á. P. (2009). *Gestión de la calidad*. Barcelona: MARCOMBO S.A.

Metropolitana, U. (2020). *La gestión de riesgos: herramienta estratégica de gestiónn empresarial*. Universo Sur .

Ministerio de Educación, C. y. (2001). *Modelo Europeo de Excelencia*. Madrid: Secretaría General Técnica.

Pardo Álvarez, J. M. (2017). *Gestión por procesos y riesgo operacional*. España: AENOR.

Peralta, M. (2020). Marketing de servicios.

Peralta, M. (2020). Marketing par servicios . Obtenido de definiciones-de.:
<https://www.definiciones-de.com/>

Roche, C. (2004). *Evaluación de impacto para agencias de desarrollo*. Madrid: Oxfam GB.

- Salgueiro, A. (2015). *Indicadores de Gestión y cuadro de mando*. Ediciones Díaz de Santos.
- Sotelo, J. A. (09 de 04 de 2018). *Marketing de servicio las 7 p's*. Obtenido de Ayuda en acción:
<https://ayudaenaccion.org/ong/blog/solidaridad/valores-eticos-ejemplos/>
- Systems, S. C. (2009). *Certificación VeriFlora*.
- Tamayo Saborit, M. y. (2020). *La gestión de riesgos: herramienta estratégica de gestión empresarial*. Editorial Universo Sur.
- Taylor, F. W. (1994). *Principios de la administración científica*. Buenos Aires: El Ateneo.
- Thompson A., & G. (2015). *Administración Estratégica*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Velasco, P. F. (2015). *Gestión por procesos*. Madrid: ESIC.

ANEXOS

Anexo 1. CheckList ISO 9001:2015

DIAGNÓSTICO DE LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD, APLICANDO LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA FLORÍCOLA SUSAN FLOWERS.				
Criterios de calificación: se realiza una calificación de acuerdo a tres niveles: “ cumple ” con los requisitos de la norma, “ no cumple ” con el requisito de la norma y “ no aplica ” hace referencia a la inexistencia de relación con la pregunta debido al tipo de empresa.				
ISO 9001: 2015	Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad	Cumplimiento		
		Cumple	No cumple	No Aplica
4	Contexto de la organización			
4.1	Comprensión de la organización y su contexto			
	¿Se han determinado las cuestiones internas y externas que son pertinentes para el propósito y para la dirección estratégica que afecten a la capacidad para lograr los resultados previstos del SGC?		x	
	¿Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre las cuestiones internas o externas?		x	
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas			
	¿Se han determinado las partes interesadas que son pertinentes al SGC, y los requisitos de las partes interesadas para el SGC?		x	
	¿Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre las partes interesadas y sus requisitos?		x	
4.3	Determinación del alcance del SGC			
	¿Se han determinado los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer su alcance?		x	
	¿Se han considerado las cuestiones internas y externas de la organización?		x	
	¿La organización ha considerado los requisitos de las partes interesadas?		x	
	¿La organización ha considerado los productos y servicios de la organización?		x	
	¿Se ha determinado los requisitos que son aplicables al SGC?		x	
	¿El alcance del SGC está disponible y se mantiene documentado?		x	
	¿Se establece el alcance y los tipos de productos cubiertos?		x	
4.4	Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos			
	¿Se han establecido, implementado, mantenido y mejorado continuamente el SGC de acuerdo con los requisitos de la norma?		x	
	¿Se han determinado los procesos necesarios para el SGC y su aplicación?		x	
	¿Se han determinado las entradas requeridas, salidas esperada, secuencias, criterios, métodos, responsabilidades, recursos para los procesos del SGC?	x		
	¿Se abordan los riesgos y oportunidades determinado con los requisitos?	x		
	¿Se evalúan los procesos, implementan cambios que los procesos logren resultados previstos?	x		
	¿Se mantiene documentada la información para apoyar la operación de sus procesos para demostrar la planificación de la empresa?		x	
5	Liderazgo			
5.1	Liderazgo y compromiso			
	¿La alta dirección demuestra su liderazgo y compromiso con el SGC?	x		

	¿Se asegura de establecer políticas y objetivos de la calidad para el SGC, para la dirección estratégica de la organización?		x	
	¿La alta dirección promueve el enfoque a los procesos y el pensamiento basado en riesgos, comunica la importancia del SGC y promueve la mejora continua para lograr los resultados previstos?		x	
	¿La alta dirección se asegura que los recursos para el SGC estén disponibles?	x		
	¿La alta dirección dirige y apoya a las personas para la contribución de la eficacia del SGC?	x		
	¿La alta dirección apoya otros roles para mostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad?	x		
	¿La alta dirección determina el cumplimiento de los requisitos del cliente, tanto legales como reglamentarios?	x		
	¿Se determina y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar en la conformidad del producto para la satisfacción del cliente?		x	
	¿Se mantiene el enfoque en aumentar la satisfacción del cliente?	x		
5.2	Política			
	¿La alta dirección ha establecido, implementado o mantenido una política de calidad que apoye a la dirección estratégica?		x	
	¿La política de calidad proporciona un marco de referencia para establecer los objetivos de calidad?		x	
	¿Incluye un compromiso para el cumplimiento de requisitos y mejora continua del SGC?		x	
	¿La política de calidad esta disponible y se mantiene documentada?		x	
	¿La política fue comunicada, es entendida y aplicada en la organización?		x	
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización			
	¿La alta dirección se asegura de asignar los roles y responsabilidades pertinentes y el cumplimiento de comunicación en la organización?	x		
	¿Se aseguran de que los procesos generen salidas previstas?	x		
	¿Se informa acerca del desempeño del SGC y las oportunidades de mejora a la alta dirección?		x	
	¿Se promueve el enfoque al cliente en toda la organización?	x		
	¿Se asegura que la integridad del SGC se mantenga cuando se planifican e implementan cambios en el SGC?	x		
6	Planificación			
6.1	Acciones para abordar riesgos			
	¿Se ha determinado riesgos y oportunidades para el SGC y asegurar el logro de resultados previstos?		x	
	¿Se aumenta los efectos deseables, se previenen efectos no deseados y se logra la mejora continua?		x	
	¿La organización planifica acciones para abordar riesgos y oportunidades?		x	
	¿Se planifica la manera de integrar acciones de los procesos para el SGC?	x		
	¿Las acciones para abordar riesgos y oportunidades son proporcionales al impacto en la conformidad de los productos?		x	
6.2	Objetivos de calidad y planificación para lograrlos			
	¿Se han establecido los objetivos de calidad para las funciones y los procesos del SGC?		x	
	¿Los objetivos de calidad son coherentes con la política de calidad?		x	
	¿Los objetivos de calidad son medibles?		x	

	¿Los objetivos de calidad toman en cuenta los requisitos aplicables?		X	
	¿Los objetivos de calidad son pertinentes con la conformidad de producto y el aumento de la satisfacción del cliente?		X	
	¿Se da seguimiento a los objetivos de calidad?		X	
	¿Los objetivos de calidad son comunicados?		X	
	¿Los objetivos de calidad son actualizados según corresponda?		X	
	¿Se mantienen documentados los objetivos de calidad?		X	
	¿Se determina qué hacer, qué recursos usar, responsable, cómo evaluar los objetivos de calidad al planificarlos?		X	
6.3	Planificación de cambios			
	¿Cuándo se determinan y realizan cambios al SGC, se realiza de manera planificada?		X	
	¿La organización considera la asignación y reasignación de responsabilidades y autoridades?	X		
7	Apoyo			
7.1	Recursos			
	¿Se ha determinado y proporcionado los recursos para el establecimiento, mantenimiento, implementación y mejora continua?		X	
	¿La organización considera las capacidades y limitaciones de los recursos internos y externos?	X		
	¿La organización considera que se necesita obtener de los proveedores externos?	X		
	¿Se determinan las personas necesarias para la implementación del SGC para la operación y control de procesos?		X	
	¿La organización determina, proporciona la infraestructura necesaria para la operación de los procesos y lograr la conformidad de los productos?	X		
	¿La infraestructura incluye edificios y servicios asociados?	X		
	¿La infraestructura incluye equipos como: hardware y software?	X		
	¿La infraestructura incluye recursos de transporte?		X	
	¿La infraestructura incluye tecnologías de la información y comunicación?		X	
	¿Se mantiene un ambiente necesario para la operación de procesos para lograr la conformidad de los productos?	X		
	¿El ambiente de trabajo considera factores: humanos, físicos, sociales, psicológicos y físicos?		X	
	¿Se han determinado los recursos para asegurarse de la fiabilidad y validez de los resultados para verificar la conformidad del producto?	X		
	¿Los recursos necesarios son apropiados para las actividades de seguimiento y medición?		X	
	¿Se conserva la información documentada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición sean apropiados?			X
	¿Se calibra o verifica los equipos de medición en intervalos planificados?			X
	¿Se identifica el estado del equipo de medición?			X
	¿El equipo de medición se protege contra ajustes, daños o deterioro?			X
	¿Se determina la validez de los resultados de medición considerando y verificando si el equipo de medición es apto?			X
	¿Se determina los conocimientos necesarios para la operación de los procesos y para lograr la conformidad de los productos?	X		
	¿Los conocimientos se ponen a disposición?	X		

	¿Cuándo se abordan las necesidades, la organización considera los conocimientos actuales y determina como adquirir los conocimientos adicionales necesarios y actualizaciones adicionales?	x		
7.2	Competencia			
	¿Se determinan las competencias necesarias de las personas para el mejor desempeño y eficacia del SGC?		x	
	¿Se asegura que las personas sean competentes, evaluando la educación y formación?	x		
	¿Se toman acciones para adquirir las competencias necesarias y evaluar la eficacia de las acciones tomadas?	x		
	¿Se conserva la información documentada como evidencia de la competencia del personal?		x	
7.3	Toma de conciencia			
	¿La política de calidad, objetivos de calidad del SGC aseguran de que las personas realizan un mejor desempeño?		x	
7.4	Comunicación			
	¿Se determinan las comunicaciones internas y externas del SGC, incluyendo: ¿qué comunicar?, ¿cuándo?, ¿a quién?, ¿cómo? y ¿quién?	x		
7.5	Información documentada			
	¿El SGC incluye la información documentada requerida por la norma ISO 9001?		x	
	¿El SGC incluye la información documentada que se considera necesaria para la eficacia del SGC?		x	
	¿La información documentada debe identificar y describir: título, fecha, autor, no. de referencia?	x		
	¿La información documentada debe asegurar el formato y los medios de soporte?	x		
	¿La información documentada debe asegurar la revisión y aprobación con respecto a la idoneidad y adecuación?	x		
	¿La información documentada es controlada para asegurar la disponibilidad y es idónea para su uso: dónde y cuándo se necesite?		x	
	¿La información documentada es controlada para asegurar si está protegida adecuadamente?		x	
	¿El control de la información documentada incluye: distribución, acceso, recuperación y uso?	x		
	¿El control de la información documentada incluye: almacenamiento y preservación (legalidad)?	x		
	¿El control de la información documentada incluye: control de cambios?	x		
	¿El control de la información documentada incluye: conservación y disposición?	x		
	¿La información documentada que se considera para la planificación operación del SGC se identifica y controla apropiadamente?		x	
	¿La información documentada conservada como evidencia de la conformidad se protege contra modificaciones no intencionadas?	x		
8	Operación			
8.1	Planificación y control operacional			
	¿Se determinan los requisitos para los productos y servicios para la atención de riesgos y alcanzar los objetivos de calidad?		x	
	¿Se establecen criterios para los procesos?	x		
	¿Se establecen criterios para la aceptación de productos y servicios?	x		
	¿Se determinan recursos necesarios para lograr la conformidad de los productos?	x		
	¿Se implementa el control de los procesos de acuerdo a los criterios?	x		

	¿Se determina y almacena información para asegurar que los procesos se lleven a cabo de acuerdo a los planificado?		x	
	¿Se determina y almacena información para demostrar la conformidad de los productos con sus requisitos?	x		
8.2	Requisitos para los productos y servicios			
	¿Se proporciona la información relativa a los productos a los clientes?	x		
	¿Se realiza atención de consultas, contratos, pedidos y cambios para los clientes?	x		
	¿Se realiza la retroalimentación de los clientes relacionando con productos y servicios?	x		
	¿Se realiza el adecuado manejo y control de propiedad del cliente?		x	
	¿Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia?	x		
	¿Los requisitos para los productos y servicios se definen incluyendo requisitos legales y reglamentarios?	x		
	¿Se asegura el cumplimiento de las declaraciones de productos y servicios que se ofrece?	x		
	¿Se asegura la capacidad para cumplir los requisitos para los productos y servicios que se ofrecen al cliente?	x		
	¿Se realiza una revisión de los requisitos específicos del cliente para la entrega?		x	
	¿Se realiza una revisión de los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto?		x	
	¿Se realiza una revisión de los requisitos especificados por la organización?	x		
	¿Se realiza una revisión de los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios?	x		
	¿Se realiza una revisión de las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido?		x	
	¿Se aseguran de que se resuelvan las diferencias entre los requisitos del contrato o pedido y los expresad previamente?	x		
	¿Se confirman los requisitos del cliente antes de la aceptación?	x		
	¿Se conserva la información documentada de la revisión de los requisitos del producto?		x	
	¿Se conserva la información documentada de la revisión de los nuevos requisitos del producto?		x	
	¿Se modifica la información documentada cuando se realizan cambios de los requisitos de los productos?		x	
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios			
	¿Se ha establecido e implementado un proceso de diseño y desarrollo para la provisión de productos y servicios?		x	
	¿Se ha considerado la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo?		x	
	¿La organización ha considerado las etapas del proceso, incluyendo las revisiones al D&D aplicables?		x	
	¿La organización ha considerado las actividades requeridas de verificación y validación del D&D?		x	
	¿La organización ha considerado las responsabilidades y autoridades involucradas en el D&D?		x	
	¿La organización ha considerado las necesidades de recursos internos y externos para el D&D?		x	
	¿La organización ha considerado la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan en el proceso de D&D?		x	
	¿La organización ha considerado la necesidad de participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de D&D?		x	
	¿La organización ha considerado los requisitos de los productos y servicios?		x	

	¿La organización ha considerado el nivel de control del proceso de D&D esperado por el cliente y las partes interesadas?		x	
	¿Se han determinado los requisitos específicos del producto para el D&D?		x	
	¿Se ha considerado los requisitos funcionales y de desempeño?		x	
	¿Se ha considerado la información proveniente del D&D?		x	
	¿Se ha considerado los requisitos legales y reglamentarios?		x	
	¿Se ha considerado las normas y códigos de prácticas que la empresa debe implementar?		x	
	¿Se ha considerado las consecuencias potenciales de errores en cuanto a los productos?		x	
	¿Las entradas son adecuadas para los fines del D&D, están completas y sin ambigüedades?		x	
	¿Las entradas del D&D contradictorias son resueltas?		x	
	¿Se conserva la información documentada sobre las entradas del D&D?		x	
	¿Se definen los resultados a lograr para el control del proceso de D&D?		x	
	¿Se realizan revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del D&D?		x	
	¿Se realizan actividades de verificación para asegurarse de las salidas del D&D?		x	
	¿Se realizan actividades de validación para asegurarse que los productos cumplan con requisitos para su aplicación?		x	
	¿Se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas, durante la revisión de actividades de verificación y validación?		x	
	¿Se conserva la información documentada sobre las salidas del D&D?		x	
	¿Se asegura que las salidas del proceso de D&D cumplan con los requisitos de las entradas?		x	
	¿Se asegura que las salidas del proceso de D&D sean adecuados para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios?		x	
	¿Se asegura que las salidas del proceso de D&D hacen referencia a los requisitos de seguimiento, medición y los criterios de aceptación?		x	
	¿Se asegura que las salidas del proceso de D&D especifiquen las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta?		x	
	¿Se conserva la información documentada sobre las salidas del D&D?		x	
	¿Se identifican los cambios durante el D&D del producto y servicio para mantener la conformidad de los requisitos?		x	
	¿Se conserva la información sobre los cambios del D&D?		x	
	¿Se conserva la información sobre los resultados de las revisiones?		x	
	¿Se conserva la información sobre la autorización de los cambios?		x	
	¿Se conserva la información sobre las acciones tomadas para prevenir impactos adversos?		x	
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente			
	¿Se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos?	x		
	¿Se determinan controles en los productos y servicios para incorporar nuevos productos y servicios?	x		
	¿Los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización?		x	
	¿Un proceso es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización?		x	

	¿Se determinan y aplican criterios para la evaluación, selección, seguimiento de los proveedores externos para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo a los requisitos?	x		
	¿Se conserva la información documentada de estas evaluaciones y de las acciones que surjan?		x	
	¿Se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes a los clientes?	x		
	¿Se asegura de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control del SGC?		x	
	¿Se han definido los controles que se aplican a cada proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes?	x		
	¿Se considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir con los requisitos del cliente, legales y reglamentarios?	x		
	¿Se considera la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo?		x	
	¿Se determina la verificación u actividad para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados cumplen con los requisitos?		x	
	¿Se asegura de la adecuación de los requisitos antes de comunicarlos al proveedor externo?			
	¿Se comunican a los proveedores externos sus requisitos para: los procesos, productos y servicios a proporcionar?	x		
	¿Se comunican a los proveedores externos sus requisitos para: la aprobación de productos y servicios, ¿métodos, procesos, equipo, liberación de productos y servicios?	x		
	¿Se comunican a los proveedores externos sus requisitos para: la competencia, incluyendo cualquier cualificación requerida de las personas?	x		
	¿Se comunican a los proveedores externos sus requisitos para: las interacciones del proveedor externo con la organización?	x		
	¿Se comunican a los proveedores externos sus requisitos para: el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización?		x	
	¿Se comunican a los proveedores externos sus requisitos para: las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretenda llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo?	x		
8.5	Producción y provisión del servicio			
	¿La producción y provisión del servicio está implementada bajo condiciones controladas?	x		
	¿La disponibilidad de la información documentada define: las características de productos y servicios o las actividades a desempeñar y los resultados a alcanzar?		x	
	¿La disponibilidad y uso de los recursos de seguimiento y medición adecuada?	x		
	¿La disponibilidad y uso de recursos de seguimiento y medición, para verificar el cumplimiento de los criterios de control de salidas y aceptación de los productos y servicios?	x		
	¿El uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos?	x		
	¿La designación de personal competente, incluye la calificación requerida?	x		
	¿La validación periódica para alcanzar los resultados planificados de los procesos, cuando las salidas resultantes no pueden verificarse mediante actividades de seguimiento y verificación posterior?		x	
	¿Se realiza un control en la implementación de acciones para prevenir los errores humanos?		x	
	¿Se realiza un control en la implementación de actividades de liberación, entrega y posterior a las salidas?		x	
	¿Se utilizan los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios?	x		
	¿Se identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad del cliente o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios?	x		

	¿En caso que la propiedad de un cliente o de un proveedor se pierda, deteriore o de algún modo se considere inadecuado para su uso, se le informa al cliente o al proveedor estremo y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido?		x	
	¿Se preservan las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos?		x	
	¿Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega de los productos y servicios?		x	
	¿Se consideran los requisitos legales y reglamentarios en el alcance de las actividades posteriores a la entrega?		x	
	¿Se considera las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a los productos y servicios en el alcance de las actividades posteriores a la entrega?	x		
	¿Se considera el uso y la vida útil prevista de los productos y servicios en el alcance de las actividades posteriores a la entrega?	x		
	¿Se consideran los requisitos del cliente en el alcance de las actividades posteriores a la entrega?	x		
	¿Se considera la retroalimentación del cliente en el alcance de las actividades posteriores a la entrega?	x		
	¿Se revisan y controlan los cambios para la producción o la prestación del servicio, que permita asegurar la continuidad en conformidad con los requisitos?	x		
	¿Se conserva la información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que los autoriza y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión?	x		
8.6	Liberación de los productos y servicios			
	¿Se han implementado disposiciones planificadas para verificar que se cumplan los requisitos del producto?	x		
	¿La liberación se lleva a cabo cuando se ha completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas a menos que sea aprobado por la autoridad pertinente, cuando sea aplicable por el cliente?	x		
	¿Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos?	x		
	¿En la documentación incluye la evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación?		x	
	¿En la documentación se encuentra la trazabilidad de las personas que autorizan su liberación?		x	
8.7	Control de las salidas no conformes			
	¿Se asegura que las salidas no conformes con los requisitos se identifican y controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada?		x	
	¿Se toman acciones adecuadas con base en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos?	x		
	¿Se aplica lo anterior a los productos detectados después de la entrega de los mismos, durante o después de la provisión de los servicios?	x		
	¿Las salidas no conformes cuentan con corrección, separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios, información al cliente, obtención de autorización para su aceptación bajo concesión?	x		
	¿Cuándo se corrigen las salidas no conformes se verifica la conformidad con los requisitos?		x	
	¿Se mantiene la información documentada y describe la no conformidad?	x		
	¿Se mantiene la información documentada y describa las acciones tomadas?	x		
	¿Se mantiene la información documentada y describa todas las concesiones obtenidas?	x		
	¿Se mantiene la información documentada e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad?	x		
9	Evaluación de desempeño			
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación			
	Se han determinado:		x	

	a) ¿Los aspectos que requieren seguimiento y medición?			
	b) ¿Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos?		x	
	c) ¿Cuándo se debe realizar el seguimiento y la medición?	x		
	d) ¿Cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición?	x		
	¿Se evalúa el desempeño y eficacia del SGC?		x	
	¿Se conserva la información documentada apropiada como evidencia de los resultados?		x	
	¿Se realiza el seguimiento de la percepción de los clientes del grado en el que se cumplen sus necesidades y expectativas?	x		
	¿Se determinan los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información?	x		
	¿Se analizan y evalúan los datos y la información apropiada que surgen por el seguimiento y la medición?	x		
	Se utilizan los resultados del análisis para evaluar:	x		
	a) ¿La conformidad de los productos y servicios?	x		
	b) ¿El grado de satisfacción del cliente?	x		
	c) ¿El desempeño y la eficacia del SGC?		x	
	d) ¿Si lo planificado se ha implementado de manera eficaz?	x		
	e) ¿La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades?	x		
	f) ¿El desempeño de los proveedores externos?	x		
	g) ¿La necesidad de mejoras en el SGC?		x	
9.2	Auditoría interna			
	Se realizan auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el SGC es ¿Conforme con los requisitos propios de la organización para su SGC?		x	
	a) ¿Los requisitos de la norma ISO 9001:2015?		x	
	b) ¿Se implementa y mantiene eficazmente?		x	
	a) ¿Se planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría que incluya la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de auditorías previas?	x		
	b) ¿Se definen los criterios de la auditoría y el alcance de cada auditoría?	x		
	c) ¿Se seleccionan a los auditores y se llevan a cabo auditorías asegurando la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría?		x	
	d) ¿Se asegura que los resultados de las auditorías se informen a la dirección?	x		
	e) ¿Se realizan correcciones y se toman las acciones correctivas adecuadas sin demoras injustificadas?	x		
	f) ¿Se conserva la información documentada de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías?	x		
9.3	Revisión por la dirección			
	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, ¿para asegurar su idoneidad, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización?		x	
	Se planifica y llevan a cabo la revisión por la dirección considerando:	x		
	a) ¿El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas?			
	b) ¿Los cambios de las cuestiones externas e internas, que sean pertinentes al SGC?		x	

	c) La información sobre el desempeño del SGC incluidas las tendencias relativas a: 1. Satisfacción del cliente 2. Grado en el que se han logrado los objetivos de la calidad 3. Desempeño de procesos y conformidad de productos y servicios 4. Las no conformidades y acciones correctivas 5. Los resultados de seguimiento y medición 6. Los resultados de las auditorías 7. El desempeño de los proveedores externos		X	
	d) ¿La adecuación de los recursos?		X	
	e) ¿La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades?		X	
	f) ¿Las oportunidades de mejora?		X	
	Las salidas de la revisión por la dirección incluyen decisiones y acciones relacionadas con: a) las oportunidades de mejora?	X		
	b) Cualquier necesidad de cambio en el SGC?		X	
	c) La necesidad de recursos?	X		
	¿Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de la revisión por la dirección?	X		
10	Mejora			
10.1	Generalidades			
	¿Se determinan y seleccionan las oportunidades de mejora e implementan las acciones necesarias para cumplir los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción?	X		
	Estas acciones incluyen: a) ¿Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos considerando las necesidades y expectativas futuras?	X		
	b) ¿Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados?	X		
	c) Mejorar el desempeño y la eficacia del SGC?		X	
10.2	No conformidad y acción correctiva			
	¿Cuándo ocurre una no conformidad, incluyendo las originadas por quejas, la organización: Reacciona ante la no conformidad tomando acciones para controlarla y corregirla, según aplique?	X		
	¿Cuándo ocurre una no conformidad, la organización hace frente a las consecuencias?	X		
	¿Cuándo ocurre una no conformidad, la organización evalúa la necesidad de acciones para eliminar la causa de las no conformidades a fin de que no vuelan a ocurrir mediante la revisión y el análisis de la no conformidad?		X	
	¿Cuándo ocurre una no conformidad, la organización evalúa la necesidad de acciones para eliminar la causa de las no conformidades a fin de que no vuelan a ocurrir mediante la determinación de las causas de la no conformidad?	X		
	¿Cuándo ocurre una no conformidad, la organización evalúa la necesidad de acciones para eliminar la causa de las no conformidades a fin de que no vuelan a ocurrir mediante la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir		X	
	¿Se debe implementar cualquier acción necesaria cuándo ocurre una no conformidad?	X		
	¿Se revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada cuando ocurre una no conformidad?	X		
	¿Se realiza la actualización de los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; y hacer cambios necesarios al SGC?		X	
	¿Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas?		X	
10.3	Mejora continua			

	¿Se mejora continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del SGC?		x	
	¿Se consideran los resultados del análisis y la evaluación, las salidas de las revisiones por la dirección, para determinar si hay necesidades y oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua?		x	

Anexo 2. Matriz PESTEL

Análisis del entorno						
INFLUENCIAS DEL ENTORNO	POSIBLE EVOLUCIÓN	POSIBLE IMPACTO	POSIBILIDAD DE OCURRENCIA	IMPORTANCIA	OPORTUNIDAD / AMENAZA	
Políticas						
			2.50	72.50		
P1	Políticas de gobierno	Se incrementa	50	0.50	25	Amenaza
P2	Legislación Nacional	Se mantiene	75	0.25	18.75	Amenaza
P3	Legislación Internacional	Se mantiene	75	0.50	37.5	Amenaza
P4	Entes reguladores	Se mantiene	50	0.50	25	Amenaza
P5	Acuerdos comerciales	Se incrementa	100	0.75	75	Oportunidad
Económicas						
			2.50	80.00		
E1	Inflación	Se reduce	75	0.75	56.25	Amenaza
E2	Situación económica mundial	Se incrementa	100	0.50	50	Oportunidad
E3	Obligaciones tributarias	Se incrementa	50	0.25	12.5	Amenaza
E4	Comportamiento de la oferta/demanda local	Se mantiene	25	0.25	6.25	Amenaza
E5	Comportamiento de la oferta/demanda internacional	Se incrementa	100	0.75	75	Oportunidad
Socioculturales						
			3.25	71.15		
S1	Calidad de vida	Se incrementa	75	0.75	56.25	Oportunidad
S2	Demografía	Se incrementa	100	0.75	75	Oportunidad
S3	Imagen Institucional/servicio a la comunidad	Se mantiene	50	0.75	37.5	Amenaza
S4	Aspectos éticos	Se mantiene	50	0.50	25	Amenaza
S5	Gran cantidad de empresas florícolas	Se incrementa	75	0.50	37.5	Amenaza
Tecnológicas						
			2.75	77.27		
T1	Desarrollo tecnológico	Se incrementa	100	0.50	50	Oportunidad
T2	Información y Comunicación	Se incrementa	75	0.75	56.25	Oportunidad
T3	Requerimientos de nuevos bienes/servicios	Se incrementa	50	0.25	12.5	Amenaza
T4	Potencial de innovación	Se incrementa	75	0.50	37.5	Amenaza
T5	Acceso a tecnología, licencias, patentes	Se incrementa	75	0.75	56.25	Oportunidad
Ecológicas						
			3.00	75.00		
E1	Contaminación y emisiones de gases de efecto invernadero	Se incrementa	75	0.75	56.25	Oportunidad
E2	Promoción de una ética de sostenibilidad	Se incrementa	100	0.5	50	Oportunidad
E3	Gestión de manejo de desechos	Se mantiene	75	0.75	56.25	Oportunidad
E4	Clima y tiempo	Se mantiene	75	0.5	37.5	Amenaza
E5	Reducción del uso de energía no renovable	Se incrementa	50	0.5	25	Amenaza
Legales						
			2.75	75.00		
L1	Certificaciones internacionales	Se mantiene	100	0.75	75	Oportunidad
L2	Derechos del consumidor y leyes	Se incrementa	50	0.25	12.5	Amenaza
L3	Certificaciones nacionales	Se mantiene	75	0.75	56.25	Oportunidad
L4	Estándares de seguridad y salud laboral	Se incrementa	50	0.50	25	Amenaza
L5	Legislación medioambiental	Se mantiene	75	0.50	37.5	Amenaza

Anexo 3. Matriz de identificación de riesgos y oportunidades

MATRIZ DE RIESGOS									
Identificación del riesgo				Análisis de riesgos			Evaluación del riesgo	Tratamiento del riesgo	
Macroproceso	Proceso	Riesgos	Causas	Tipo de riesgo	Probabilidad	Consecuencia	Clasificación del riesgo	Acciones a tomar	
Gestión Estratégica	Gestión Estratégica	Falta de apoyo por parte de la Alta Dirección	Planificación estratégica inadecuada, información insuficiente	Social	Poco probable	Mayor	Medio	Realizar un estudio para conocer el desinterés. Brindar información clara y precisa. Realizar la inspección de cumplimiento.	
		Desconocimiento del entorno organizacional	Información insuficiente	Social	Raro	Menor	Bajo	Presentar informes con información clara y precisa	
		Incumplimiento de los objetivos estratégicos planteados	Planificación inadecuada	Social, Administrativa	Raro	Menor	Bajo	Redefinir estrategias para el cumplimiento mediante un cronograma de actividades. Motivar al cumplimiento	
		Errores en los pronósticos	Planificación estratégica inadecuada	Administrativa	Muy probable	Moderado	Alto	Revisión de la planificación estratégica tomando en cuenta los posibles riesgos.	
		Incumplimiento del cronograma de actividades	Falta de establecimiento de plazos	Social, Administrativa	Raro	Menor	Bajo	Dar a conocer la importancia del cumplimiento. Seguir el cronograma de actividades	
		Toma de decisiones inadecuadas	Planificación inadecuada	Social, Económico	Probable	Mayor	Alto	Tomar en cuenta el cumplimiento de los objetivos estratégicos, y los intereses de la empresa.	
	Gestión de calidad	Gestión de calidad	Falta de compromiso por parte de la Alta Dirección	Planificación estratégica inadecuada, información insuficiente	Social	Poco probable	Mayor	Medio	Realizar un estudio para conocer el desinterés. Brindar información clara y precisa. Realizar la inspección de cumplimiento.
			Incumplimiento de Plan de Mejoras	Información insuficiente. Desconocimiento de los plazos. Desenfoco de los objetivos.	Social	Poco probable	Mayor	Medio	Realizar un seguimiento al cumplimiento de las actividades. Definir plazos.
			Falencias en el cierre de no conformidades	Falta de seguimiento a las no conformidades	Operativo	Muy probable	Mayor	Alto	Planificar revisiones y seguimientos de las no conformidades
			Mala comunicación con el cliente	Discrepancia entre expectativas y percepciones del cliente	Administrativo	Poco probable	Mayor	Medio	Realizar estrategias de mejora con enfoque al cliente para satisfacer sus necesidades
Ambiente interno inadecuado			Falta de liderazgo y comunicación	Operativo, Social	Probable	Mayor	Alto	Crear un ambiente laboral confiable. Motivar a los colaboradores	
Gestión Operativa	Cultivo	Lesiones físicas (cortaduras, golpes)	Mal manejo de herramientas cortopunzantes	Físico	Poco probable	Menor	Bajo	Utilización de Guantes	

Lesiones y daños en la piel	Exposición a radiaciones solares, Temperaturas extremas.	Físico	Casi seguro	Mayor	Muy alto	Fomentar el uso de protectores solares, Brindar equipos de protección de acuerdo al riesgo
Exposición a productos químicos	Mal uso de los Elementos de protección personal	Químico, Físico	Probable	Moderado	Medio	Brindar equipos de protección de acuerdo al riesgo. Capacitación del riesgo. Realizar un control de usos.
Ruidos	Uso de equipos	Físico	Poco probable	Menor	Bajo	Brindar equipos de protección de acuerdo al riesgo. Capacitación del riesgo
Cansancio y estrés	Sobreesfuerzo, cumplimiento de horas extras	Físico	Muy probable	Mayor	Alto	Pausas activas
Lesiones en las muñecas	Posturas forzadas, Movimiento repetitivo	Ergonómico	Muy probable	Mayor	Alto	Pausas activas
Desmotivación	Falta de comunicación	Social	Poco probable	Moderado	Bajo	Charlas motivacionales
Incumplimiento de órdenes fijas	Baja producción, Bajo desempeño del personal	Operativo	Muy probable	Mayor	Alto	Elaborar un Plan de Acción correctiva. Analizar y evaluar las causas.
Contagio de enfermedades al personal	Mal seguimiento de protocolos de bioseguridad	Físico y biológico	Muy probable	Catastrófico	Muy alto	Capacitaciones del correcto uso de los Elementos de Protección Personal
Baja calidad del producto	Escaso riego, fertilización. Falta de control fitosanitario	Operativo	Muy probable	Catastrófico	Muy alto	Realizar el monitoreo y seguimiento de cada proceso
Aparición de plagas y enfermedades	Escasa fumigación y revisión del producto	Operativo	Muy probable	Mayor	Alto	Seguimiento al cumplimiento de registros de fumigación.
Escasa desinfección	Falta de revisión y seguimiento al producto	Operativo	Probable	Moderado	Medio	Crear registros de revisiones del producto
Ambiente interno inadecuado	Falta de liderazgo y comunicación	Operativo, Social y psicológico	Probable	Moderado	Medio	Crear un ambiente laboral confiable. Motivar a los colaboradores
Baja producción	Falta de control fitosanitario	Operativo	Probable	Mayor	Alto	Elaborar un Plan de Acción correctiva. Analizar y evaluar las causas.
Incumplimiento de la planificación de producción	Desconocimiento del personal. Falta de socialización.	Operativo, Social	Probable	Mayor	Alto	Socializar la planificación. Mantener una comunicación adecuada.
Entregas a destiempo	Falta de materia prima e insumos, baja productividad del trabajador, Sobrevaloración de la producción	Operativo	Probable	Mayor	Alto	Socializar la planificación de producción y el cumplimiento de plazos.
Daños a las instalaciones	Ocurrencia de fenómenos naturales (derrumbes, deslaves, terremotos, inundaciones)	Ambiental	Probable	Moderado	Medio	Planes de evacuación. Planes de emergencia. Planes de contingencia-

		Contaminación ambiental	Falta de planes de sostenibilidad, reducción de contaminación, uso de recursos renovables	Ambiental	Muy probable	Catastrófico	Muy alto	Diseño del Sistema de Gestión Ambiental basada en la norma ISO 45001. Políticas ambientales.
Postcosecha		Lesiones físicas (cortaduras, golpes)	Mal manejo de herramientas cortopunzantes	Físico	Poco probable	Menor	Bajo	Utilización de Guantes
		Lesiones y daños en la piel	Exposición a radiaciones solares, Temperaturas extremas.	Físico	Casi seguro	Mayor	Muy alto	Fomentar el uso de protectores solares, Brindar equipos de protección de acuerdo al riesgo
		Exposición a productos químicos	Mal uso de los Elementos de protección personal	Químico, Físico	Probable	Moderado	Medio	Brindar equipos de protección de acuerdo al riesgo. Capacitación del riesgo. Realizar un control de usos.
		Ruidos	Uso de equipos	Físico	Poco probable	Menor	Bajo	Brindar equipos de protección de acuerdo al riesgo. Capacitación del riesgo
		Cansancio y estrés	Sobreesfuerzo, cumplimiento de horas extras. Uso de pantallas de visualización	Físico, Ergonómico	Muy probable	Mayor	Alto	Pausas activas
		Fatiga visual	Uso de pantallas de visualización	Ergonómico	Probable	Moderado	Medio	Pausas activas, Uso de protectores visuales
		Lesiones en las muñecas	Posturas forzadas, Movimiento repetitivo	Ergonómico	Muy probable	Mayor	Alto	Pausas activas
		Desmotivación	Falta de comunicación	Social	Poco probable	Moderado	Bajo	Charlas motivacionales
		Incumplimiento de órdenes fijas	Baja producción, Bajo desempeño del personal	Operativo	Muy probable	Mayor	Alto	Elaborar un Plan de Acción correctiva. Analizar y evaluar las causas.
		Contagio de enfermedades al personal	Mal seguimiento de protocolos de bioseguridad	Físico y biológico	Muy probable	Catastrófico	Muy alto	Capacitaciones del correcto uso de los Elementos de Protección Personal
		Productos defectuosos	Inadecuada realización de los procesos, Falta de control de calidad	Operativo	Muy probable	Catastrófico	Muy alto	Realizar el monitoreo y seguimiento de cada proceso
		Escasa desinfección	Falta de revisión y seguimiento al producto	Operativo	Muy probable	Mayor	Alto	Crear registros de revisiones del producto
		Ambiente interno inadecuado	Falta de liderazgo y comunicación	Operativo, Social y psicológico	Probable	Moderado	Medio	Crear un ambiente laboral confiable. Motivar a los colaboradores
		Baja producción	Falta de control fitosanitario	Operativo	Probable	Mayor	Alto	Elaborar un Plan de Acción correctiva. Analizar y evaluar las causas.
		Incumplimiento de la planificación de producción	Desconocimiento del personal. Falta de socialización.	Operativo, Social	Probable	Moderado	Medio	Socializar la planificación. Mantener una comunicación adecuada.

		Entregas a destiempo	Falta de materia prima e insumos, baja productividad del trabajador, Sobrevaloración de la producción	Operativo	Probable	Mayor	Alto	Socializar la planificación de producción y el cumplimiento de plazos.
		Daños a las instalaciones	Ocurrencia de fenómenos naturales (derrumbes, deslaves, terremotos, inundaciones)	Ambiental	Probable	Moderado	Medio	Planes de evacuación. Planes de emergencia. Planes de contingencia-
		Contaminación ambiental	Falta de planes de sostenibilidad, reducción de contaminación, uso de recursos renovables	Ambiental	Muy probable	Catastrófico	Muy alto	Diseño del Sistema de Gestión Ambiental basada en la norma ISO 45001. Políticas ambientales.
		Falta de seguridad en la carga	Falta de revisiones en la carga del producto	Operativo	Poco probable	Mayor	Medio	Realizar seguimientos al momento del despacho del producto
		Fallas mecánicas	Falta de mantenimiento al vehículo	Operativo	Poco probable	Moderado	Medio	Revisión de la planificación estratégica tomando en cuenta los posibles riesgos.
		Temperatura inadecuada	Falta de control de la temperatura	Operativo	Poco probable	Menor	Bajo	Control de temperatura al inicio y en el transporte del producto. Tomar medidas preventivas.
		Entregas a destiempo	Tráfico vehicular, fallas mecánicas, Ocurrencia de desastres naturales, Desconocimiento de las rutas de transporte	Operativo	Probable	Catastrófico	Alto	Elaborar planes de prevención
		Cargas incompletas	Falta de revisión en los registros de pedidos	Operativo	Raro	Catastrófico	Medio	Verificar la carga de acuerdo a las órdenes de los pedidos
		Descoordinación en la entrega	Documentación incompleta (falta de guía de remisión), Desconocimiento de las entregas, Desconocimiento de la ruta	Operativo	Raro	Moderado	Medio	Revisión de documentación necesaria
Gestión de Apoyo	Gestión Integral	Ineficiente evaluación de los riesgos	Falta de análisis de los riesgos existentes, Desenfoque en su debida importancia	Administrativo	Probable	Mayor	Alto	Realizar un estudio de los riesgos laborales anualmente
		Incumplimiento de la normativa o reglamentos legales,	Desconocimiento del personal. Falta de socialización.	Administrativo	Probable	Mayor	Alto	Actualización de planes de acuerdo a normativas y reglamentos legales

		Incumplimiento del Plan de Seguridad y Salud laboral ISO 45001	Falta del Implementación del Sistema de Gestión Ambiental	Operativo	Poco probable	Mayor	Medio	Diseño del Sistema de Gestión Ambiental basada en la norma ISO 45001.
		Falta de Equipo de Protección Personal	Recursos insuficientes	Administrativo	Probable	Catastrófico	Alto	Asignar recursos para la dotación de EPP's. Solicitar informes de requerimientos
		Desactualización de documentos necesarios	Falta de revisión y control de documentación	Administrativo	Poco probable	Moderado	Medio	Realizar actualizaciones anuales
	Compras	Falta de medición del desempeño del proveedor	Falta de socialización al cliente acerca de requisitos de cumplimiento	Administrativo	Poco probable	Moderado	Medio	Verificar el cumplimiento de requerimientos establecidos y
		Material insuficiente o sobrante	Falta de verificación del material, Errores de facturación, Falta de revisión de requerimientos	Administrativo	Poco probable	Menor	Medio	Cumplir con los registros de verificación del material al momento de la recepción
		Demoras de la adquisición del material	Realización de pedidos a destiempo, Demoras de entregas por parte del proveedor	Administrativo	Probable	Mayor	Alto	Especificar los plazos de entrega y sus consecuencias en caso de no cumplir.
	Contabilidad	Falta de presupuesto para los recursos	Mala asignación de recursos	Administrativo	Poco probable	Mayor	Medio	Realizar el pronóstico de presupuestario anual
		Retrasos de los pagos	Insuficientes recursos	Administrativo	Probable	Moderado	Medio	
	Talento Humano	Inadecuada Contratación de personal	Contratación de personal sin experiencia, Incumplimiento de requisitos del perfil profesional del puesto	Administrativo	Poco probable	Moderado	Medio	Seguir de manera adecuada el proceso de selección y contratación de personal. Revisar los requisitos del perfil de trabajo
		Baja Capacitación	Falta de planificación de las capacitaciones	Administrativo	Probable	Moderado	Medio	Definir acciones para el desarrollo adecuado del talento humano
		Desconocimiento de las funciones	Mala inducción, Falta de capacitación, Falta de Manual de funciones	Administrativo	Raro	Moderado	Medio	Dar a conocer las funciones de manera clara. Planificación de capacitaciones
		Bajo desempeño del personal	Falta de evaluación de la productividad, Motivación, Multas o sanciones incorrectas	Administrativo	Poco probable	Moderado	Medio	Charlas motivacionales, Establecer obligaciones de cumplimiento
		Inasistencia del personal a las capacitaciones	Desinterés, Falta de motivación	Administrativo	Raro	Menor	Bajo	Charlas motivacionales, Establecer obligaciones de cumplimiento
	Ventas	Estrategias de ventas deficientes	Estudio de mercado inadecuado	Administrativo	Probable	Menor	Medio	Elaborar un Plan de Marketing
		Desconocimiento de la competencia	Falta de análisis del entorno	Administrativo	Poco probable	Menor	Bajo	Análisis de PORTER

	Cupos de créditos a clientes sin capacidad de pago	Confianza generada a través de compras anteriores	Administrativo	Poco probable	Catastrófico	Alto	Establecimiento de plazos, Contar con una garantía de pago.
	Cientes insatisfechos	Información insuficiente, precios inadecuados, Atención al cliente inadecuado, Incumplimiento de pedidos	Administrativo	Probable	Catastrófico	Alto	Solicitar los requerimientos y especificaciones del producto establecidas por el cliente
	Contratos sin aval jurídico	Confianza generada a través de compras anteriores	Administrativo	Muy probable	Moderado	Alto	Firma del aval de pago
	Incumplimiento de acuerdos con los clientes	Falta de revisiones de los requerimientos y especificaciones del cliente	Administrativo	Poco probable	Mayor	Medio	Revisión constante de los requerimientos y especificaciones del producto establecidas por el cliente
	Incumplimiento de la meta de ventas	Estrategias	Administrativo	Poco probable	Catastrófico	Alto	Planificación de estrategias comerciales
	Pérdida de ventas	Producto defectuoso, Cliente insatisfecho, Estrategias de ventas ambiguas	Administrativo	Probable	Moderado	Medio	Elaborar un Plan de Marketing
Almacenamiento	Daños en el producto	Daños y averías de origen, almacén, descarga y carga del producto.	Operativo	Probable	Mayor	Alto	Control y seguimiento adecuado del producto, Capacitaciones de manejo de carga
	Producto mal almacenado	Ubicación inadecuada, Falta de espacio para el almacenamiento,	Operativo	Poco probable	Moderado	Medio	Planificación inadecuada de los espacios del almacén
	Entrega de mercancía sin documentación	Falta de verificación de los registros de pedidos	Operativo	Raro	Mayor	Medio	Entregar copias del registro de pedidos al transportador
	FIFO inadecuado en los inventarios	Falta del reporte del inventario	Operativo	Probable	Mayor	Alto	Clasificación ABC del producto de acuerdo a las ventas.

Anexo 4. Caracterización de procesos

Caracterización del Proceso Gestión Estratégica

	SUSAN FLOWERS S.A.		CÓDIGO:	GE-GES-FC-01
			VERSIÓN:	1
			ELABORADO POR:	Sra. Heidy Tugulinago
			REVISADO POR:	Sr. Leopoldo Quimbiamba
CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS				
MACROPROCESO:	Gestión Estratégica	RESPONSABLE:	Gerente	
PROCESO:	Planificación Estratégica	ALCANCE:	Este proceso empieza con el diseño del plan estratégico y termina con la implementación, monitoreo, seguimiento y evaluación.	
OBJETIVO:	Definir planes, programas y proyectos que fortalezcan la planificación para lograr el cumplimiento de las actividades de los procesos, permitiendo elaborar un producto de calidad.			
CONTROL				
CÓDIGO	REGISTROS	CONDICIONES	CÓDIGO	DOCUMENTOS
GE-GES-01-R01	Registro de asistencia	Se debe realizar un estudio y planificación adecuado para establecer el presupuesto anual. Planificar las actividades en base al cumplimiento de la misión, visión y objetivos empresariales. Cumplir con normas establecidas para su aplicación y viabilidad.	GE-GES-01-R01	Plan estratégico
			GE-GES-01-R02	POA
NORMATIVA LEGAL				
ISO 9001:2015, Agrocalidad, Ley de gestión ambiental, Decreto 2393: Reglamento de Salud y Seguridad de los Trabajadores y Mejoramiento del medio Ambiente.				

ENTRADAS		CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	
PROVEEDOR	ENTRADAS			SALIDAS	CLIENTE
Interno	Checklist de programas con sus actividades, Requerimientos de cada área, Presupuesto anual, Personal disponible, Formatos preestablecidos, Plan de producción, Informe de compras y ventas	P	Analizar el entorno, Definir estrategias, Trazar la línea base, Definir objetivos estratégicos, Establecer Indicadores, Realizar el POA	Plan estratégico, POA, Indicadores de cumplimiento, Cumplimiento de actividades establecidas	Interno
Supervisor del cultivo, Supervisor de postcosecha, Gerente, Encargado de cada departamento		H	Comunicar a la junta de socios, Implementar las acciones aprobadas		Alta dirección, Supervisores y trabajadores
Externo		V	Verificar el cumplimiento de los objetivos establecidos, Verificar el cumplimiento de los indicadores, Realizar un seguimiento a los planes de acción		Externo
Organismos de control		A	Tomar acciones correctivas, Realizar planes de prevención, Toma de decisiones		Organismos de control
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN			RECURSOS		
CÓDIGO	INDICADORES	MATERIALES/EQUIPOS	ECONÓMICOS	HUMANOS	
GE-GE-FI-COE-01	Cumplimiento de objetivos	Medios de comunicación, Equipos computacionales, Materiales de oficina, Infraestructura	Presupuesto	Especialista en SGC, Gerente, Supervisores, Responsables de cada departamento	
NOMBRE		FECHA	FIRMA		
ELABORADO POR:	Sra. Heidy Tugulinago				
REVISADO POR:	Sr. Leopoldo Quimbiamba				
APROBADO POR:	Sr. Miguel Quimbiamba				

Caracterización del Proceso Gestión de Calidad

	SUSAN FLOWERS S.A.		CÓDIGO:	GE-GC-FC-02
			VERSIÓN:	1
			ELABORADO POR:	Sra. Heidy Tugulinago
			REVISADO POR:	Sr. Leopoldo Quimbiamba
CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS				
MACROPROCESO:	Gestión Estratégica	RESPONSABLE:	Responsable del SGC	
PROCESO:	Gestión de Calidad	ALCANCE:	Este proceso empieza con la revisión de la calidad del producto y termina con el monitoreo de no conformidades para la aplicación de acciones correctivas	
OBJETIVO:	Garantizar el cumplimiento de las actividades de los procesos de la manera adecuada cumpliendo con los requisitos de calidad establecidos por la norma ISO 9001:2015, permitiendo elaborar un producto de calidad para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.			
CONTROL				
CÓDIGO	REGISTROS	CONDICIONES	CÓDIGO	DOCUMENTOS
GE-GC-01-R01	Acta de asistencia	Actualización de registros y documentos usados dentro de cada procedimiento, Evitar omisiones de no conformidades, Revisión de plan de auditorías anuales, Cumplimiento de actividades aprobadas por la alta dirección.	GE-GC-01-D01	Informe de resultados del SGC
GE-GC-02-R01	Listado de documentos		GE-GC-04-D01	Programa de auditoría interna anual
GE-GC-03-R01	Listado de registros		GE-GC-04-D02	Plan de auditoría interna
GE-GC-04-R01	Registro de Auditoría realizada		GE-GC-04-D03	Hoja de ruta
GE-GC-05-R01	Registro de no conformidades		GE-GC-04-D04	Informe de Auditoría Interna
GE-GC-06-R01	Registro de acciones correctivas		GO-GC-05-D01	Informe de acciones preventivas o correctivas
			GO-GC-06-D01	Plan de Acción Correctiva
NORMATIVA LEGAL				
ISO 9001:2015, Agrocalidad, Ley de gestión ambiental, Decreto 2393: Reglamento de Salud y Seguridad de los Trabajadores y Mejoramiento del medio Ambiente.				
ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	

PROVEEDOR	ENTRADAS			SALIDAS	CLIENTE
Interno	Informe de no conformidades	P	Planificación de auditorías, Establecimiento de registros y documentos necesarios	Registro de no conformidades, Propuesta de planes de mejora, Auditorías realizadas, Plan de acción preventivo, Plan de acción correctivo	Interno
Supervisor del cultivo, Supervisor de postcosecha, Gerente, Responsable de cada departamento		H	Comunicar a la alta dirección, Implementar planes aprobadas		Alta dirección, Supervisores, Responsables de cada departamento y trabajadores
Externo		V	Verificar el cumplimiento de los indicadores, Realizar un seguimiento y evaluación de las no conformidades		Externo
Auditor		A	Aplicar acciones de mejora correctiva y preventiva		Organismos de control
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN			RECURSOS		
CÓDIGO	INDICADORES	MATERIALES/EQUIPOS		ECONÓMICOS	HUMANOS
GE-GC-FI-CA-01	Cumplimiento de auditorías	Medios de comunicación, Equipos computacionales, Materiales de oficina, Infraestructura		Presupuesto	Especialista en SGC, Gerente, Supervisores, Responsables de cada departamento
GE-GC-FI-NNC-02	Número de no conformidades				
NOMBRE		FECHA	FIRMA		
ELABORADO POR:	Sra. Heidy Tugulinago				
REVISADO POR:	Sr. Leopoldo Quimbiamba				
APROBADO POR:	Sr. Miguel Quimbiamba				

Caracterización del Proceso Cultivo

	SUSAN FLOWERS S.A.		CÓDIGO:	GO-CUL-FC-01
			VERSIÓN:	1
			ELABORADO POR:	Sra. Heidy Tugulinago
			REVISADO POR:	Sr. Leopoldo Quimbiamba
CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS				
MACROPROCESO:	Gestión Operativa	RESPONSABLE:	Supervisor de Cultivo	
PROCESO:	Cultivo	ALCANCE:	Este proceso empieza desde la siembra de la flor hasta la cosecha y transporte de la flor hacia la postcosecha.	
OBJETIVO:	Realizar las actividades de campo con eficacia y eficiencia mediante el monitoreo adecuado de cada actividad de mantenimiento de la flor para obtener una flor que cumpla con los requisitos de calidad.			
CONTROL				
CÓDIGO	REGISTROS	CONDICIONES	CÓDIGO	DOCUMENTOS
GO-CUL-01-R01	Registro de desinfección del suelo	Se debe realizar las actividades de acuerdo a una planificación establecida. Las actividades son asignadas de acuerdo al supervisor. Conocer normas de bioseguridad. Cumplir con normas establecidas en la planta.	GO-CUL-01-D01	Reporte de suelo
GO-CUL-02-R01	Registro de control fitosanitario		GO-CUL-01-D02	Reporte de soluciones
GO-CUL-02-R02	Registro de variedades de plantas sembradas		GO-CUL-04-D01	Guía de composición de la fórmula del fertilizante
GO-CUL-05-R01	Registro de monitoreo de plagas y enfermedades		GO-CUL-04-D01	Guía de composición de la fórmula del fertilizante
GO-CUL-05-R02	Registro de placas externas e internas		GO-CUL-05-D01	Guía de composición de sustancias químicas para la fumigación
GO-CUL-05-R03	Registro de fumigación de las plantas		GO-CUL-06-D01	Guía de remisión
GO-CUL-06-R01	Registro de tallos cosechados			
GO-CUL-07-R01	Registro de mantenimiento del cultivo			
GO-CUL-08-R01	Registro de control de calidad			
NORMATIVA LEGAL				
ISO 9001:2015, Agrocalidad, Ley de gestión ambiental, Decreto 2393: Reglamento de Salud y Seguridad de los Trabajadores y Mejoramiento del medio Ambiente.				

ENTRADAS		CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	
PROVEEDOR	ENTRADAS			SALIDAS	CLIENTE
Interno	Químicos, Fertilizantes, Equipos de protección personal, Herramientas, Patrones, Registros, Planificación de actividades	P	Analizar el entorno, Planificar la siembra de las variedades de la flor, Planificar la aplicación de fertilizantes, químicos y riego, Estimar la producción diaria, semana y mensual	Rosas	Interno
Supervisores de cultivo y postcosecha		H	Preparación del suelo, Siembra de las plantas, Injerto, Fumigación, Fertilización, Labores adicionales, Cosecha y Control de calidad		Postcosecha
Externo		V	Verificar el cumplimiento sanitario, Control de calidad, Verificar y controlar los riesgos naturales, Verificar el cumplimiento adecuado de los procedimientos		Externo
Proveedores de herramientas, fertilizantes, plaguicidas, EPP's, patrones		A	Tomar acciones correctivas, prevención de riesgos, Comunicar acerca de errores encontrados		Organismos de control
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN			RECURSOS		
CÓDIGO	INDICADORES	MATERIALES/EQUIPOS	ECONÓMICOS	HUMANOS	
GO-CUL-FI-EPC-01	Enfermedades y plagas controladas	Medios de comunicación, Materiales de oficina, Herramientas (Podadoras, tijeras, coches, mallas plásticas, tinas), EPP (Overol, mandil, botas, gorra y guantes) Infraestructura	Presupuesto mensual	Supervisor de Cultivo, Encargado de bodega, Trabajadores agrícolas	
GO-CUL-FI-TE-02	Tallos para la exportación				
GO-CUL-FI-NTP-03	Número de tallos por planta				
GO-CUL-FI-PN-04	Producción neta				
GO-CUL-FI-TC-05	Tallos de calidad				
NOMBRE		FECHA	FIRMA		
ELABORADO POR:	Sra. Heidy Tugulinago				
REVISADO POR:	Sr. Leopoldo Quimbiamba				
APROBADO POR:	Sr. Miguel Quimbiamba				

Caracterización del Proceso Postcosecha

	SUSAN FLOWERS S.A.		CÓDIGO:	GO-POS-FC-02
			VERSIÓN:	1
			ELABORADO POR:	Sra. Heidy Tugulinago
			REVISADO POR:	Sr. Leopoldo Quimbiamba
CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS				
MACROPROCESO:	Gestión Operativa	RESPONSABLE:	Supervisor de Postcosecha	
PROCESO:	Postcosecha	ALCANCE:	Este proceso empieza desde la recepción de la flor hasta el despacho de las mismas.	
OBJETIVO:	Preparar las rosas mediante procesos eficientes que ayuden a brindar calidad cumpliendo parámetros específicos y garantizar el cumplimiento de los pedidos del cliente para satisfacer sus requerimientos.			
CONTROL				
CÓDIGO	REGISTROS	CONDICIONES	CÓDIGO	DOCUMENTOS
GO-POS-01-R01	Monitoreo de proveedores	Se debe realizar las actividades de acuerdo a una planificación establecida. Las actividades son asignadas de acuerdo al supervisor. Conocer normas de bioseguridad. Cumplir con normas establecidas en la planta. Realizar limpiezas del puesto de trabajo	GO-POS-04-D01	Órdenes de empaque
GO-POS-01-R02	Control de mallas		GO-POS-04-D02	Inventario de Ramos en el cuarto frío
GO-POS-01-R03	Inventario			
GO-POS-01-R04	Orden de pedido			
GO-POS-01-R01	Producción diaria			
GO-POS-04-R01	Registro desinfección del cuarto frío			
GO-POS-04-R02	Registro de temperatura del cuarto frío			
GO-POS-04-R03	Guía de remisión Producto terminado			
NORMATIVA LEGAL				
ISO 9001:2015, Agrocalidad, Ley de gestión ambiental, Decreto 2393: Reglamento de Salud y Seguridad de los Trabajadores y Mejoramiento del medio Ambiente.				
ENTRADAS		CICLO	SALIDAS	
PROVEEDOR	ENTRADAS		SALIDAS	CLIENTE

Interno	Flor cortada, Cartón, Plástico, Etiquetas, Orden de empaque, Orden de pedido, Productos químicos y fertilizantes	P	Planificar la producción diaria	Flor empacadas	Interno
Cultivo		H	Recepción de flor, Clasificación, Boncheo, Corte y enligado, Etiquetado, Hidratación, Empaquetado		Cargueras
Externo		V	Verificar el pronóstico establecido, Control de calidad (inicio, proceso y fin), Verificar el funcionamiento adecuado de los cuartos fríos		Externo
Proveedores de insumos (cartón, zunchos, cajas, capuchón, separador, productos químicos y fertilizantes), Proveedor de flor		A	Tomar acciones correctivas, Realizar planes de prevención, Trazabilidad de la carga		Organismos de control, Cliente
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		RECURSOS			
CÓDIGO	INDICADORES	MATERIALES/EQUIPOS	ECONÓMICOS	HUMANOS	
GO-POS-FI-DM-01	Devolución de mallas	Infraestructura Gavetas, grapadoras, liras, peladoras, cortadora de tallos, EPP (Overol, mandil, botas, gorra y guantes, medios de comunicación, equipos computacionales, etiquetas, cartones, zunchos, tinas, coche	Presupuesto mensual	Supervisor de Postcosecha Encargado de bodega, responsable de recepción, Clasificadores, Embonchadores, Digitadores, Patinador, responsable del Control de calidad, Empacadores, Transportador de carga	
GO-POS-FI-PC-02	Productividad en clasificación				
GO-POS-FI-CR-03	Calidad de ramos				
GO-POS-FI-DC-04	Devolución de cajas				
GO-POS-FI-PN-05	Producción neta				
NOMBRE		FECHA	FIRMA		
ELABORADO POR:	Sra. Heidy Tugulinago				
REVISADO POR:	Sr. Leopoldo Quimbiamba				
APROBADO POR:	Sr. Miguel Quimbiamba				

Caracterización del Proceso Gestión Integral

	SUSAN FLOWERS S.A.		CÓDIGO:	GA-GI-FC-01
			VERSIÓN:	1
			ELABORADO POR:	Sra. Heidy Tugulinago
			REVISADO POR:	Sr. Leopoldo Quimbiamba
CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS				
MACROPROCESO:	Gestión de Apoyo	RESPONSABLE:	Supervisor de Postcosecha	
PROCESO:	Gestión Integral	ALCANCE:	Este proceso empieza desde la evaluación de riesgos hasta el control, monitoreo del Sistema de seguridad y salud ocupacional.	
OBJETIVO:	Vigilar el cumplimiento de reglamentos y normas para el correcto cuidado de la salud y seguridad de las partes interesadas y con el fin de minimizar la probabilidad de ocurrencia de accidentes, enfermedades laborales.			
CONTROL				
CÓDIGO	REGISTROS	CONDICIONES	CÓDIGO	DOCUMENTOS
GA-GI-01-R01	Registro de Asistencia a las capacitaciones	Se debe realizar las actividades de acuerdo a una planificación establecida. Las actividades son asignadas de acuerdo al supervisor. Conocer normas de bioseguridad. Cumplir con normas establecidas en la planta.	GA-GI-01-D01	Plan de Capacitación anual
NORMATIVA LEGAL				
ISO 9001:2015, Agrocalidad, Ley de gestión ambiental, Decreto 2393: Reglamento de Salud y Seguridad de los Trabajadores y Mejoramiento del medio Ambiente.				
ENTRADAS		CICLO	SALIDAS	
PROVEEDOR	ENTRADAS		SALIDAS	CLIENTE

Interno	Informe de los resultados de los exámenes médicos, Informe de la identificación de riesgos, Requerimientos de las partes interesadas	P	Analizar el entorno, Identificar riesgos laborales, Elaborar plan de acción de seguridad y salud ocupacional, Planificar capacitaciones del personal, Planificar mejoras a la empresa	Matriz de riesgos, Personal capacitado	Interno
Supervisores, responsables de cada departamento		H	Comunicar a la junta de socios, Implementar las acciones aprobadas, Capacitar al personal, Implementar equipos de protección personal, Elaboración de planes de acción		Trabajadores
Externo		V	Monitorear el cumplimiento del plan de seguridad y salud ocupacional, Evaluar los riesgos, Verificar el uso adecuado de los EPP's, Realizar un seguimiento a los planes de acción		Externo
Organismos de control y reguladores, Capacitadores		A	Implementar acciones correctivas y preventivas, Elaboración de planes de emergencia y contingencia		Organismos de control
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		RECURSOS			
CÓDIGO	INDICADORES	MATERIALES/EQUIPOS	ECONÓMICOS	HUMANOS	
GA-GI-FI-CE-01	Cobertura del entrenamiento	Materiales de oficina, Medios de comunicación, equipos computacionales	Presupuesto anual asignado	Responsable del SGC, Trabajadores, Responsable de Seguridad y Salud Ocupacional	
GA-GI-FI-AL-02	Accidentes laborales				
GA-GI-FI-RC-03	Riesgos corregidos				
NOMBRE		FECHA	FIRMA		
ELABORADO POR:	Sra. Heidy Tugulinago				
REVISADO POR:	Sr. Leopoldo Quimbiamba				
APROBADO POR:	Sr. Miguel Quimbiamba				

Caracterización del Proceso Compras

	SUSAN FLOWERS S.A.		CÓDIGO:	GA-COM-FC-02	
			VERSIÓN:	1	
			ELABORADO POR:	Sra. Heidi Tugulinago	
			REVISADO POR:	Sr. Leopoldo Quimbiamba	
CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS					
MACROPROCESO:	Gestión de Apoyo	RESPONSABLE:	Responsable de compras		
PROCESO:	Compras	ALCANCE:	Este proceso empieza en la verificación de datos del proveedor hasta la distribución de material en la bodega		
OBJETIVO:	Ejecutar de manera eficiente el proceso de compra de manera que se busque y valore las fuentes de abastecimiento, definir las necesidades de la compra, y enviar la oferta de compra.				
CONTROL					
CÓDIGO	REGISTROS	CONDICIONES	CÓDIGO	DOCUMENTOS	
GA-COM-01-R01	Requisición de compra	Realizar compras aprobadas por el supervisor administrativo, Cumplir con normas establecidas en la empresa, Revisión de proformas antes de realizar la compra	GA-COM-01-D01	Orden de compra	
			GA-COM-01-D02	Factura proveedor	
NORMATIVA LEGAL					
ISO 9001:2015, Agrocalidad, Ley de gestión ambiental, Decreto 2393: Reglamento de Salud y Seguridad de los Trabajadores y Mejoramiento del medio Ambiente.					
ENTRADAS		CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	
PROVEEDOR	ENTRADAS			SALIDAS	CLIENTE
Interno	Requerimientos de las áreas, Proformas, Órdenes de compra, Perfil del proveedor, Aprobación de compra	P	Recepción de requisiciones, Revisión de proformas de los proveedores, Asignación de presupuestos, Verificación del stock	Facturas, Materia prima e insumos	Interno
Supervisores, Responsables de cada departamento		H	Seleccionar al proveedor, Realizar las órdenes de compra, Compras los Materiales o servicios		Recepción de flor, responsable de la bodega
Externo		V	Verificar órdenes de compra, Revisión de facturas, Monitorear el stock de seguridad		Externo

Proveedores de insumos y flores		A	Realizar acciones correctivas, Evaluación post compra	Organismos de control
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		RECURSOS		
CÓDIGO	INDICADORES	MATERIALES/EQUIPOS	ECONÓMICOS	HUMANOS
GA-COM-FI-VC-01	Volumen de compras	Materiales de oficina, Medios de comunicación, equipos computacionales	Presupuesto anual asignado	Responsable de Compras
NOMBRE		FECHA	FIRMA	
ELABORADO POR:	Sra. Heidy Tugulinago			
REVISADO POR:	Sr. Leopoldo Quimbiamba			
APROBADO POR:	Sr. Miguel Quimbiamba			

Caracterización del Proceso Contabilidad

	SUSAN FLOWERS S.A.		CÓDIGO:	GA-CON-FC-03		
			VERSIÓN:	1		
			ELABORADO POR:	Sra. Heidy Tugulinago		
			REVISADO POR:	Sr. Leopoldo Quimbiamba		
CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS						
MACROPROCESO:	Gestión de Apoyo	RESPONSABLE:	Responsable de contabilidad			
PROCESO:	Contabilidad	ALCANCE:	Este proceso empieza en la asignación de recursos económicos a las áreas y pago de proveedores			
OBJETIVO:	Estructurar información ordenada sistemáticamente útil y necesaria para la toma de decisiones en el ámbito financiero, mediante; el control de las operaciones financieras realizadas, el informe cuantitativo de las transacciones realizadas en la empresa.					
CONTROL						
CÓDIGO	REGISTROS	CONDICIONES	CÓDIGO	DOCUMENTOS		
GA-CON-01 -R01	Rol de pagos	Realizar pagos aprobadas por el supervisor administrativo, Cumplir con normas establecidas en la empresa, Revisión de documentación necesaria, Garantizar documentación como comprobantes, Cumplir con el reglamento público y obligatorio	n/a	0		
GA-CON-02- R01	Balance de pérdidas, ganancias y memoria					
GA-CON-03-R01	Registro de afiliación					
GA-CON-04-R01	Comprobantes de pagos					
NORMATIVA LEGAL						
ISO 9001:2015, Agrocalidad, Ley de gestión ambiental, Decreto 2393: Reglamento de Salud y Seguridad de los Trabajadores y Mejoramiento del medio Ambiente, Agrocalidad, NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera, Ley de Régimen Tributario						
ENTRADAS		CIC LO	ACTIVIDADES		SALIDAS	
PROVEEDOR	ENTRADAS		SALIDAS	CLIENTE		
Interno	Presupuestos anteriores, Reporte de pagos, Facturaciones, Contratos con empresas	P	Evaluar la situación económica-financiera, Identificación de las necesidades, Plan presupuestario anual, Pagos mensuales, Asignar provisiones y depreciaciones	Informes financieros, Roles de pagos, Comprobantes de pagos, Informe de	Interno	

Responsables de compras		H	Comunicar a la junta de socios, Aprobación del presupuesto, Declaración de impuestos, Pago de obligaciones tributarias, Realizar balances contables, Actualizar el libro diario, Realizar un informe financiero	presupuestos anuales, Actualización de cuentas	Trabajadores
Externo		V	Verificar la asignación de recursos, Revisión del informe de los balances generales		Externo
Organismos de control públicos y privados		A	Plantear actividades de mejora, Toma de decisiones		Proveedores, Organismos de control
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN			RECURSOS		
CÓDIGO	INDICADORES	MATERIALES/EQUIPOS		ECONÓMICOS	HUMANOS
GA-CON-FI-REN-01	Rentabilidad	Materiales de oficina, Medios de comunicación, equipos computacionales		Presupuesto anual asignado	Responsable de Contabilidad, Supervisor administrativo
NOMBRE		FECHA	FIRMA		
ELABORADO POR:	Sra. Heidy Tugulinago				
REVISADO POR:	Sr. Leopoldo Quimbiamba				
APROBADO POR:	Sr. Miguel Quimbiamba				

Caracterización del Proceso Talento Humano

	SUSAN FLOWERS S.A.		CÓDIGO:	GA-TH-FC-04		
			VERSIÓN:	1		
			ELABORADO POR:	Sra. Heidy Tugulinago		
			REVISADO POR:	Sr. Leopoldo Quimbiamba		
CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS						
MACROPROCESO:	Gestión de Apoyo	RESPONSABLE:	Gerente			
PROCESO:	Talento Humano	ALCANCE:	Este proceso empieza desde el reclutamiento del personal hasta la desvinculación del mismo.			
OBJETIVO:	Estructurar un procedimiento eficiente de la gestión de recursos humanos con la combinación correcta de conocimientos y habilidades para desempeñar el trabajo necesario.					
CONTROL						
CÓDIGO	REGISTROS	CONDICIONES	CÓDIGO	DOCUMENTOS		
GA-TH-01-R01	Currículum	Cumplir con normas establecidas en la empresa, Revisión del perfil profesional para el cargo buscado	s/n			
GA-TH-01-R02	Contrato					
GA-TH-02-R01	Carta de despido					
GA-TH-02-R02	Acta de finiquito					
NORMATIVA LEGAL						
ISO 9001:2015, Agrocalidad, Ley de gestión ambiental, Decreto 2393: Reglamento de Salud y Seguridad de los Trabajadores y Mejoramiento del medio Ambiente.						
ENTRADAS		CICLO	ACTIVIDADES		SALIDAS	
PROVEEDOR	ENTRADAS		SALIDAS	CLIENTE		
Interno	Hojas de vida, Entrevista, Requerimiento de personal,	P	Revisión del perfil de los requerimientos de mano de obra, Planificación del reclutamiento y selección del personal	Contrato, Personal capacitado, memos, Quejas de mal desempeño, Carta de despido, Afiliación del personal, Trabajador con inducción adecuada	Interno	
Supervisores, Responsables de cada departamento		H	Revisión de hojas de vida, Realizar entrevistas, Contratar al personal, Inducción al personal, Afiliación al personal a un		Áreas	

			seguro, Evaluar el desempeño laboral, Realizar el despido del personal		
Externo		V	Verificar la productividad del personal, Verificar el cumplimiento de actividades, Monitoreo del reporte de rendimiento del personal		Externo
Proveedores de insumos y flores		A	Implementar estímulos económicos, Ascenso, Llamados de atención, Rotación del trabajo		Organismos de control
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN			RECURSOS		
CÓDIGO	INDICADORES	MATERIALES/EQUIPOS		ECONÓMICOS	HUMANOS
GA-TH-FI-IRP-01	Índice de rotación del personal	Materiales de oficina, Medios de comunicación, equipos computacionales		Presupuesto anual asignado	Gerente
NOMBRE		FECHA		FIRMA	
ELABORADO POR:	Sra. Heidy Tugulinago				
REVISADO POR:	Sr. Leopoldo Quimbiamba				
APROBADO POR:	Sr. Miguel Quimbiamba				

Caracterización del Proceso Ventas

	SUSAN FLOWERS S.A.		CÓDIGO:	GA-VEN-FC-05		
			VERSIÓN:	1		
			ELABORADO POR:	Sra. Heidy Tugulinago		
			REVISADO POR:	Sr. Leopoldo Quimbiamba		
CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS						
MACROPROCESO:	Gestión de Apoyo	RESPONSABLE:	Responsable de ventas			
PROCESO:	Ventas	ALCANCE:	Este proceso empieza desde la captación de clientes potenciales hasta la transacción del producto.			
OBJETIVO:	Estructurar información ordenada sistemáticamente útil y necesaria para la toma de decisiones en el ámbito financiero, mediante; el control de las operaciones financieras realizadas, el informe cuantitativo de las transacciones realizadas en la empresa.					
CONTROL						
CÓDIGO	REGISTROS	CONDICIONES	CÓDIGO	DOCUMENTOS		
GA-VEN-01-R01	Guía de remisión producto terminado	Revisar el inventario de producto terminado. Conocer el procedimiento de ventas, Cumplir con la normativa de la empresa, Registrar las ventas realizadas, Solicitar garantía al cliente en caso de préstamo, Dar a conocer posibles clientes al supervisor	GA-VEN-01-D01	Inventario de producto terminado		
GA-VEN-01-R02	Factura cliente		GA-VEN-01-D02	Orden de pedido		
GA-AL-01-D01	Control de inventario		GA-VEN-01-D03	Orden de empaque		
NORMATIVA LEGAL						
ISO 9001:2015, Agrocalidad, Ley de gestión ambiental, Decreto 2393: Reglamento de Salud y Seguridad de los Trabajadores y Mejoramiento del medio Ambiente, Agrocalidad, NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera, Ley de comercio exterior						
ENTRADAS		CICLO	ACTIVIDADES		SALIDAS	
PROVEEDOR	ENTRADAS		SALIDAS	CLIENTE		
Interno	Requerimientos de pedidos, Inventario de producto terminado		P	Analizar el entorno, Planificar estrategias comerciales, Buscar oportunidades de mercado	Estrategias comerciales, Pedidos del cliente	Interno

Responsables de cada departamento, Supervisores		H	Selección del cliente, Captar la atención del cliente potencial, Elaborar un presupuesto, Realizar la venta del producto,		Alta dirección
Externo		V	Seguimientos de las ventas, Control de presupuesto asignado, Verificar las ventas con el Pronóstico de las ventas		Externo
Organismos de control		A	Implementar acciones correctivas y preventivas		Cliente, Organismos de control
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN			RECURSOS		
CÓDIGO	INDICADORES	MATERIALES/EQUIPOS		ECONÓMICOS	HUMANOS
GA-AL-FI-NCD-01	Nivel de cumplimiento de despachos	Materiales de oficina, Medios de comunicación, equipos computacionales		Presupuesto anual asignado	Responsable de ventas
NOMBRE		FECHA		FIRMA	
ELABORADO POR:	Sra. Heidy Tugulinago				
REVISADO POR:	Sr. Leopoldo Quimbiamba				
APROBADO POR:	Sr. Miguel Quimbiamba				

Caracterización del Proceso Almacenamiento

	SUSAN FLOWERS S.A.		CÓDIGO:	GA-AL-FC-06	
			VERSIÓN:	1	
			ELABORADO POR:	Sra. Heidy Tugulinago	
			REVISADO POR:	Sr. Leopoldo Quimbiamba	
CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS					
MACROPROCESO:	Gestión de Apoyo	RESPONSABLE:	Responsable de Bodega		
PROCESO:	Almacenamiento	ALCANCE:	Este proceso empieza desde el almacenamiento de materiales o productos hasta su entrega.		
OBJETIVO:	Recepción, almacenamiento y movimiento del producto e insumos para obtener rapidez en las entregas, fiabilidad y maximización de stock.				
CONTROL					
CÓDIGO	REGISTROS	CONDICIONES	CÓDIGO	DOCUMENTOS	
GA-AL-01-R01	Control de inventario	Clasificar los productos químicos y fertilizantes de acuerdo al nivel de toxicidad, Conocer el manejo de productos, Distribución del producto de acuerdo a requerimientos de las áreas	GA-AL-01-D01	Copia factura proveedor	
NORMATIVA LEGAL					
ISO 9001:2015, Agrocalidad, Ley de gestión ambiental, Decreto 2393: Reglamento de Salud y Seguridad de los Trabajadores y Mejoramiento del medio Ambiente, Agrocalidad					
ENTRADAS		CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	
PROVEEDOR	ENTRADAS			SALIDAS	CLIENTE
Interno	Requerimientos de las distintas áreas	P	Recepción de los requerimientos o pedidos de insumos, Gestionar la entrega de materiales,	Materiales e insumos para cada área, Inventario, Registro de entrega	Interno
Responsables de cada departamento, Supervisores		H	Recepción de productos, Almacenamiento, Conservación y mantenimiento,		Áreas de trabajo

			Administración del inventario, Entrega de materiales o productos		
Externo		V	Verificar las órdenes de compra, Verificar el estado de la Materia Prima y Producto terminado, Revisar el inventario		Externo
Proveedor de insumos		A	Realizar planes de preventivos y correctivos		Organismos de control
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN			RECURSOS		
CÓDIGO	INDICADORES	MATERIALES/EQUIPOS		ECONÓMICOS	HUMANOS
GA-AL-FI-NCD-01	Nivel de cumplimiento de despachos	Materiales de oficina, Medios de comunicación,		Presupuesto anual asignado	Responsable de Bodega
NOMBRE		FECHA		FIRMA	
ELABORADO POR:	Sra. Heidy Tugulinago				
REVISADO POR:	Sr. Leopoldo Quimbiamba				
APROBADO POR:	Sr. Miguel Quimbiamba				

SUSAN FLOWERS S.A.



CAYAMBE-ECUADOR

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Sra. Heidy Tugulinago	Estudiante CINDU		
Revisado por:	Sr. Leopoldo Quimbiamba	Encargado del SGC		
Aprobado por:	Sr. Miguel Quimbiamba	Gerente General		

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Manual de procedimientos	2021

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CONTENIDO	PÁG
INTRODUCCIÓN.....	4
OBJETIVO.....	4
ALCANCE.....	4
ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO.....	5
INVENTARIO DEL PROCEDIMIENTOS.....	6
MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA.....	7
PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD.....	8
PROCEDIMIENTO: REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	8
PROCEDIMIENTO: CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	16
PROCEDIMIENTO: AUDITORÍA INTERNA.....	23
PROCEDIMIENTO: CONTROL DE NO CONFORMIDADES.....	35
PROCEDIMIENTO: ACCIÓN CORRECTIVA	42
MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA.....	52
PROCESO: CULTIVO.....	53
PROCEDIMIENTO: PREPARACIÓN DE SUELO.....	53
PROCEDIMIENTO: SIEMBRA.....	62
PROCEDIMIENTO: INJERTO PINCH.....	69
PROCEDIMIENTO: FERTILIZACIÓN.....	75
PROCEDIMIENTO: FUMIGACIÓN.....	79
PROCEDIMIENTO: COSECHA.....	89
PROCEDIMIENTO: LABORES ADICIONALES.....	96
PROCEDIMIENTO: CONTROL DE CALIDAD.....	102
MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA.....	107
PROCESO: POSTCOSECHA.....	108
PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN DE LA FLOR.....	108
PROCEDIMIENTO: CLASIFICACIÓN.....	118
PROCEDIMIENTO: BONCHEO.....	125

PROCEDIMIENTO: ETIQUETADO.....	132
PROCEDIMIENTO: CONTROL DE CALIDAD.....	139
PROCEDIMIENTO: EMPAQUE.....	150
PROCEDIMIENTO: DESPACHO.....	159
MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO.....	165
PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL.....	166
PROCEDIMIENTO: CAPACITACIONES.....	166
PROCESO: COMPRAS.....	174
PROCEDIMIENTO: COMPRA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	174
PROCESO: VENTAS.....	183
PROCEDIMIENTO: VENTA DE ROSAS.....	183

INTRODUCCIÓN

La florícola SUSAN FLOWERS S.A. busca elevar su nivel de competitividad mediante la Gestión por procesos, para el logro de este objetivo se debe conseguir altos índices de eficiencia y eficacia en el desarrollo de los procedimientos.

La gestión por procesos se basa en transformar la manera de hacer las cosas, que implica representar a través de un mapa de procesos la cadena de valor de la organización, las personas implicadas, su nivel de control de calidad y normas aplicables, así controlando los procesos desde lo más pequeño hasta su nivel estructural más elevado, con la finalidad de satisfacer al cliente.

El presente manual de procedimientos tiene la finalidad de documentar los procedimientos para asegurarse del adecuado desarrollo y ejecución de las actividades, cabe recalcar que nos brinda la posibilidad de mejorar los procesos mediante su estandarización.

La presente documentación estará sujeta a revisiones, actualizaciones necesarias de acuerdo a las disposiciones de la alta dirección.

OBJETIVO

Estandarizar los procedimientos mediante una guía documentada que ayude en la correcta ejecución de actividades en todos los procesos dando como resultados la agilización de los procesos los mismos que serán de gran importancia en la ejecución adecuada del Sistema de Gestión de Calidad.

ALCANCE

El presente manual comprende los procedimientos pertenecientes a la gestión operativa de las áreas de postcosecha y cultivo de la empresa Susan Flowers S.A., además de los

procedimientos establecidos como obligatorios pertenecientes a la gestión estratégica del proceso de gestión de calidad y algunos procedimientos de la gestión de apoyo.

ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO

Los procedimientos están estructurados de la siguiente forma:

Objetivo: Son las metas planteadas mediante el cumplimiento de las actividades del procedimiento.

Campo de aplicación: Es el ámbito en el cual se realizará el procedimiento.

Alcance: Hace referencia al inicio y final de la actividad que ayudará a identificar la secuencia de las actividades.

Responsabilidad: Se describe el personal que estará a cargo del procedimiento y quienes serán los participantes, ayudando a establecer acciones específicas.

Glosario de términos y definiciones: Es la descripción de palabras utilizadas en el procedimiento con el fin de aclararlas para un mejor entendimiento.

Referencias Normativas: Es la documentación necesaria que aclara la base legal del procedimiento.

Descripción de actividades del procedimiento: Es la descripción de las actividades paso a paso, sus responsables, detalles del desarrollo y documentos de apoyo para su correcto entendimiento.

Flujograma: es una descripción gráfica del procedimiento tomando en cuenta una secuencia lógica.

Documentación y registros: Los documentos y registros utilizados para la ejecución del procedimiento, estos pueden ser de origen interno (I) o externo (E) y de tipo digital (D) o impreso (E).

Anexos: Se presentan los documentos de apoyo usados en el desarrollo del procedimiento, estos pueden ser documentos propuestos o documentos con los que cuenta la empresa.

INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

MACROPROCESO	CÓDIGO	PROCESO	CÓDIGO	PROCEDIMIENTO
Gestión Estratégica	GE-GC	Gestión de Calidad	GE-GC-01	Revisión por la dirección
			GE-GC-02	Control de documentos y registros
			GE-GC-03	Auditoría Interna
			GE-GC-04	Control de no conformidades
			GE-GC-05	Acción Correctiva
Gestión Operativa	GO-CUL	Cultivo	GO-CUL-01	Preparación de suelo
			GO-CUL-02	Siembra
			GO-CUL-03	Injerto Pinch
			GO-CUL-04	Fertilización
			GO-CUL-05	Fumigación
			GO-CUL-06	Cosecha
			GO-CUL-07	Labores adicionales
			GO-CUL-08	Control de calidad
	GO-POS	Postcosecha	GO-POS-01	Recepción de la flor
			GO-POS-02	Clasificación
			GO-POS-03	Boncheo
			GO-POS-04	Etiquetado
			GO-POS-05	Control de calidad
			GO-POS-06	Empaque
GO-POS-07			Despacho	
Gestión de Apoyo	GA-GI	Gestión Integral	GA-GI-01	Capacitaciones
	GA-COM	Compras	GA-COM-01	Compra de Productos y Servicios
	GA-VEN	Ventas	GA-VEN-01	Ventas de rosas

GESTIÓN ESTRATÉGICA

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GE-GC-MP-01
	Macroproceso:	Gestión Estratégica	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Gestión de Calidad	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Revisión por la dirección	Página:	1 de 8

MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD

PROCEDIMIENTO: REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Sra. Heidy Tugulinago	Estudiante CINDU		
Revisado por:	Sr. Leopoldo Quimbiamba	Encargado del SGC		
Aprobado por:	Sr. Miguel Quimbiamba	Gerente General		

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Manual de procedimientos	2021

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GE-GC-MP-01
	Macroproceso:	Gestión Estratégica	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Gestión de Calidad	Fecha de aprobación:	
Procedimiento:	Revisión por la dirección	Página:	2 de 8	

1. OBJETIVO

Revisar el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad, través del análisis e resultados para garantizar su efectividad mediante el planteamiento de mejoras y acciones correctivas, planeación de cambios para cumplir con la política y los objetivos de calidad.

2. ALCANCE

Empieza: Revisión del informe de resultados del SGC

Termina: Planeación de cambios y mejoras

3. RESPONSABILIDAD

3.1. RESPONSABLE

Responsable del SGC

3.2. PARTICIPANTES

- Alta dirección
- Responsable del SGC
- Gerente

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

ISO: Organización Internacional de Estandarización

N/A: No Aplica

SGC: Sistema de Gestión de Calidad

Revisión:

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GE-GC-MP-01
	Macroproceso:	Gestión Estratégica	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Gestión de Calidad	Fecha de aprobación:	
Procedimiento:	Revisión por la dirección	Página:	3 de 8	

Alta dirección: persona o conjunto de personas quienes dirigen la empresa desde la más alta jerarquía, en este caso son la junta directiva de socios y el gerente. En algunos casos se elige a un solo representante de la alta dirección.

Auditoría interna: es una evaluación que se realiza a una organización para verificar el correcto control interno desde sus procesos administrativos hasta los procesos operativos con el fin de mejorar el control de los procesos mediante la implementación de acciones correctivas.

Conformidad: cumplimiento de requisitos o lineamientos establecidos

No conformidad: incumplimiento de requisitos o lineamientos establecidos

Documento: es un medio que contiene información utilizado como un soporte que sirve para comprobar o demostrar algo.

Registro: es un documento que muestra una constancia del cumplimiento de una actividad.

Acción correctiva: son acciones que se plantean para solucionar algo, en este caso la eliminación de las causas de la no conformidad encontrada.

Acciones preventivas: son acciones que se plantean para eliminar causas de las no conformidades y evitar la concurrencia de las mismas.

Acciones de mejora: son acciones que se implementan para solucionar o corregir la existencia de las no conformidades.

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GE-GC-MP-01
	Macroproceso:	Gestión Estratégica	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Gestión de Calidad	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Revisión por la dirección	Página:	4 de 8

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015 (Sistema de Gestión de Calidad), Cláusula 9.3: Revisión por la dirección
- Norma ISO 9000:2015 (Fundamentos y Vocabulario)
- Agrocalidad

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

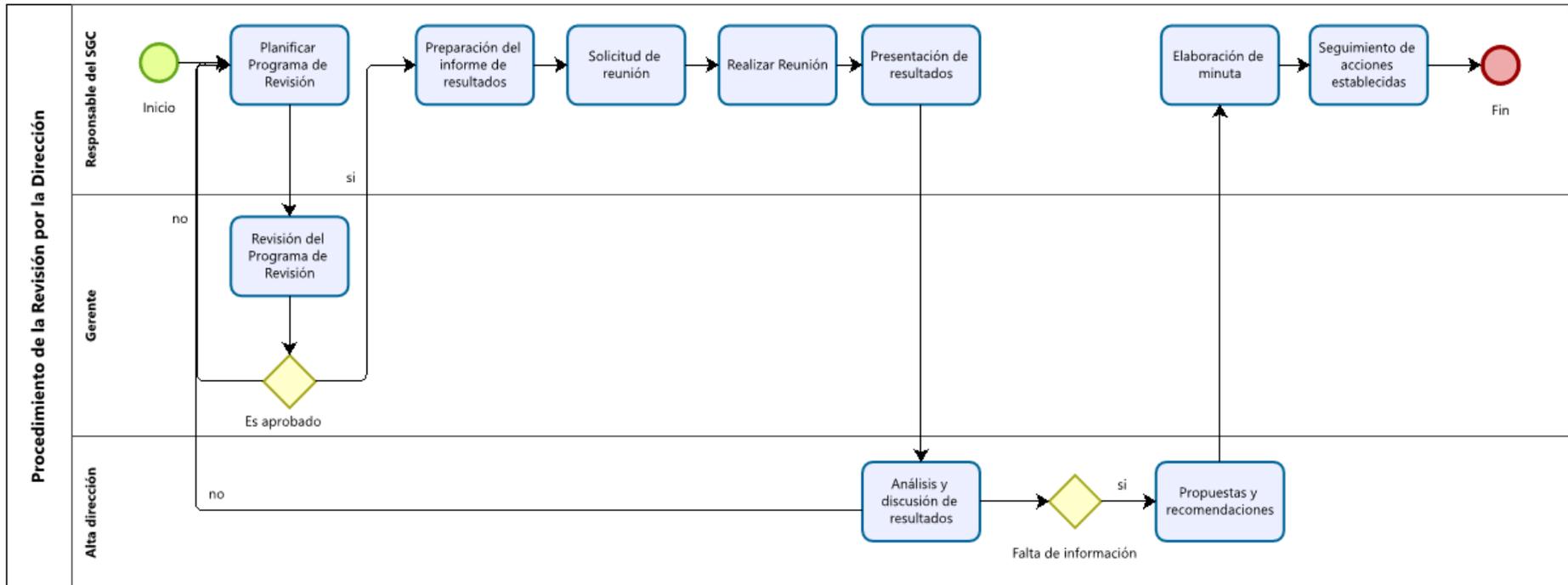
Nro.	Descripción	Responsable	Documento de apoyo
1	Planificar el programa de revisión: realizar un programa anual de revisión del SGC por la alta dirección un cronograma de actividades.	Responsable del SGC	N/A
2	Revisión del Programa de Revisión: se realiza una revisión del programa establecido, con el objetivo de verificar la agenda de la revisión por parte de la Alta dirección y realizar correcciones.	Gerente	N/A
3	Aprobación del programa anual de revisiones: realizar correcciones por parte del responsable del SGC para que la documentación sea aprobada y aplicada.	Gerente	N/A
4	Preparación el informe de resultados obtenidos, donde se establecen: <ul style="list-style-type: none"> - Proyecto de mejora - Acciones correctivas - Acciones preventivas - Información relevante para el informe - Documentos y registros necesarios 	Responsable del SGC	Informe de resultados del Sistema de Gestión de Calidad
5	Solicitud de reunión: se solicita una reunión con la alta dirección, especificando: fecha, hora, lugar, orden del día.	Responsable del SGC	N/A
6	Realizar la reunión: se realiza una pequeña reunión para dar a conocer en	Responsable del SGC	N/A

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GE-GC-MP-01
	Macroproceso:	Gestión Estratégica	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Gestión de Calidad	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Revisión por la dirección	Página:	5 de 8

	detalle el los resultados del desempeño del SGC.		
7	Presentación de los resultados: mediante un respaldo, se realiza la presentación de resultados hacia el Alta dirección	Responsable del SGC	N/A
8	Análisis y discusión de los puntos: discusión de los puntos presentados para aclaran dudas y análisis de los resultados para establecer acciones de mejora.	Alta dirección	N/A
9	Propuestas y recomendaciones: la Alta dirección emite propuestas de mejora para el SGC	Alta dirección	N/A
10	Elaboración de minuta: la minuta contiene información relevante ocurrida en la reunión, la propuesta de planes de acción para la mejora del SGC.	Responsable del SGC	Minuta de revisión por la dirección
11	Seguimiento a las acciones de mejora: se realiza un monitoreo de acciones de mejora planteada para su adecuado cumplimiento.	Responsable del SGC	N/A

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GE-GC-MP-01
	Macroproceso:	Gestión Estratégica	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Gestión de Calidad	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Revisión por la dirección	Página:	6 de 8

7. FLUJOGRAMA



	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GE-GC-MP-01
	Macroproceso:	Gestión Estratégica	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Gestión de Calidad	Fecha de aprobación:	
Procedimiento:	Revisión por la dirección	Página:	7 de 8	

8. DOCUMENTACIÓN

Documentos / Registros					
Código	Nombre	Origen		Tipo	
		Interno	Externo	Impreso	Digital
GE-GC-01-D01	Informe de resultados del Sistema de Gestión de Calidad	X		X	
GE-GC-01-R01	Minuta de revisión por la dirección	X		X	

9. ANEXOS

Informe de resultados del Sistema de Gestión de Calidad

	SUSAN FLOWERS S.A.	CÓDIGO: GE-GC-D01-IAI-01
	INFORME DE RESULTADOS DEL SGC	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 1 de 1

FECHA:		HORA:	
LUGAR:		TEMAS A TRATAR:	
RESPONSABLE:		N° REVISIÓN:	

RESULTADOS OBTENIDOS (MEJORAS-NO CONFORMIDADES)				
N°	DESCRIPCIÓN	GRAVEDAD	DOCUMENTACIÓN	APARTADO DE LA NORMA
CONCLUSIONES:				
ACCIONES DE MEJORA:				

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GE-GC-MP-02
	Macroproceso:	Gestión Estratégica	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Gestión de Calidad	Fecha de aprobación:	
Procedimiento:	Control de documentos y registros	Página:	1 de 7	

MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD

PROCEDIMIENTO: CONTROL DE DOCUMENTOS Y

REGISTROS

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Sra. Heidy Tugulinago	Estudiante CINDU		
Revisado por:	Sr. Leopoldo Quimbiamba	Encargado del SGC		
Aprobado por:	Sr. Miguel Quimbiamba	Gerente General		

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Manual de procedimientos	2021

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GE-GC-MP-02
	Macroproceso:	Gestión Estratégica	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Gestión de Calidad	Fecha de aprobación:	
Procedimiento:	Control de documentos y registros	Página:	2 de 7	

1. OBJETIVO

Establecer lineamientos necesarios para el control de documentos y registros, mismos que tienen que ver con: recepción, control, ubicación, acceso, identificación y aprobación en el cumplimiento de las actividades de los procesos para asegurar el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad.

2. ALCANCE

Empieza: Recepción de documentos (externo e internos) y registros

Termina: Actualización de documentos y registros

3. RESPONSABILIDAD

3.1. RESPONSABLE

Encargado del SGC

3.2. PARTICIPANTES

- Alta dirección
- Supervisores
- Encargado del SGC
- Responsables departamentales

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

ISO: Organización Internacional de Estandarización

N/A: No Aplica

SGC: Sistema de Gestión de Calidad

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GE-GC-MP-02
	Macroproceso:	Gestión Estratégica	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Gestión de Calidad	Fecha de aprobación:	
Procedimiento:	Control de documentos y registros	Página:	3 de 7	

Documento: es un medio que contiene información utilizado como un soporte que sirve para comprobar o demostrar algo.

Documento nuevo: hace referencia a un medio de información creado ya que no ha existido ningún ejemplar.

Documento interno: es un medio de información realizado por personal de la empresa y contiene restricciones de confidencialidad.

Documento sustituto: es un medio de información actualizado debido a que tiene más versiones antiguas.

Registro: es un documento que muestra una constancia del cumplimiento de una actividad.

Versión: es una adaptación de un documento para la presentación del mismo de manera mejorada o actualizada.

Control: es una manera de verificar el cumplimiento o funcionamiento de algo específico.

Control de cambios: es un medio de introducción de mejoras de documentos mediante la actualización de documentos y cambios de versión.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015 (Sistema de Gestión de Calidad), Cláusula 7.5 Procedimiento para el control documental.
- Norma ISO 9000:2015 (Fundamentos y Vocabulario)
- Agrocalidad

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GE-GC-MP-02
	Macroproceso:	Gestión Estratégica	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Gestión de Calidad	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Control de documentos y registros	Página:	4 de 7

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

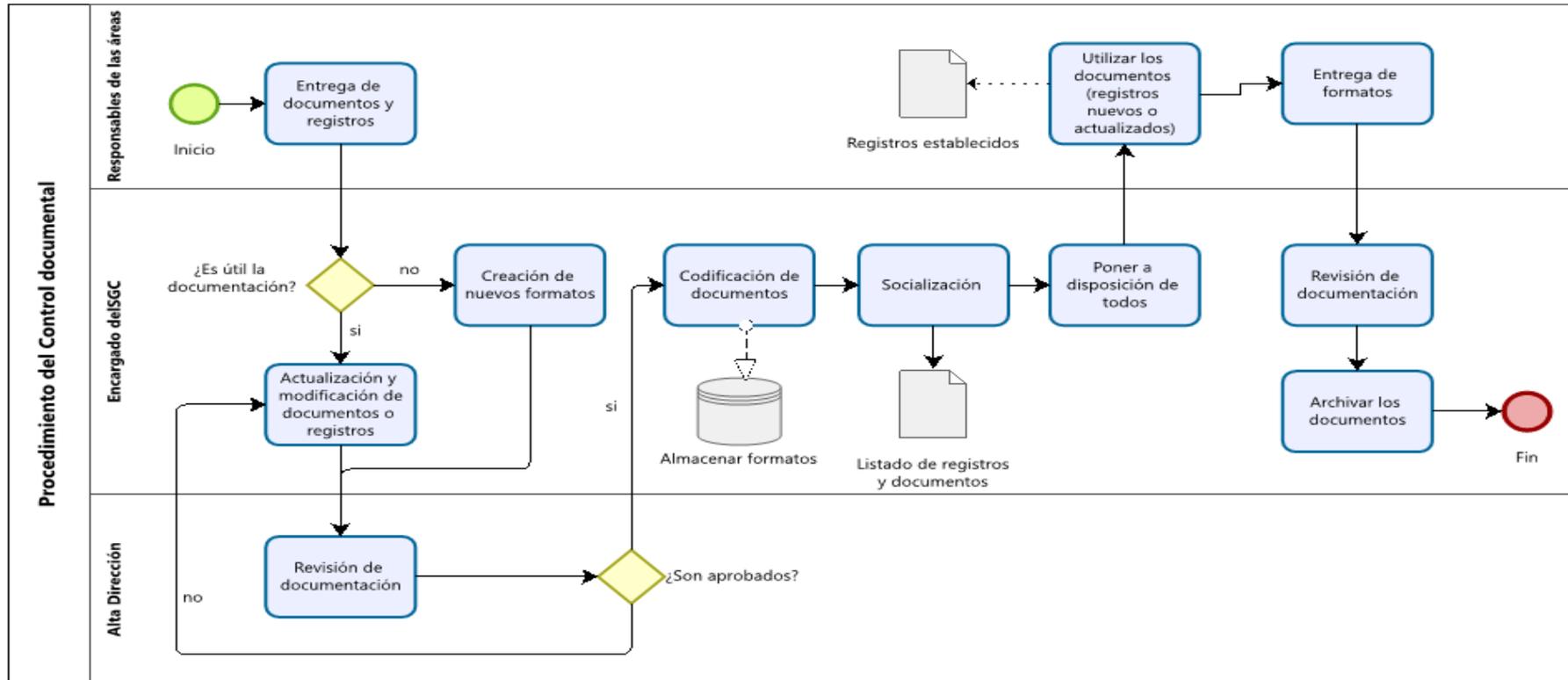
Nro.	Descripción	Responsable	Documento de apoyo
1	Entrega de documentos: los supervisores y encargados departamentales hacen la entrega de los documentos y registros utilizados en los procesos de la empresa para verificar su utilidad.	Encargados de las áreas	N/A
2	Revisión de documentación: se realiza una revisión de los documentos para determinar: documentación faltante, documentación para actualización, documentación innecesaria.	Encargado del SGC	N/A
3	Creación de documentación: elaboración de los formatos de documentos y registros necesarios para el control adecuado del SGC.	Encargado del SGC	N/A
4	Actualización: existen documentos y registros que contienen información incompleta, información ambigua, por ello se realiza nuevas adaptaciones, identificando la versión actual.	Encargado del SGC	N/A
5	Definición de la temporalidad: en la documentación y registros se debe establecer la información de su validez.	Encargado del SGC	N/A
6	Revisión de documentación: para la validación de la documentación la Alta dirección realiza revisiones con el objetivo de verificar los formatos, en caso de correcciones existentes.	Alta dirección	N/A
7	Aprobación: la documentación es aprobada y se establecen disposiciones para el uso de las mismas.	Alta dirección	N/A
8	Cambios y modificaciones: se realizan cambios y correcciones en los formatos en caso de su existencia.	Encargado del SGC	N/A
9	Almacenamiento: los formatos son guardados en la base de datos de la empresa, para su entrega en cada área.	Encargado del SGC	Listado de registros

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GE-GC-MP-02
	Macroproceso:	Gestión Estratégica	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Gestión de Calidad	Fecha de aprobación:	
Procedimiento:	Control de documentos y registros	Página:	5 de 7	

10	Codificación: se crean códigos para la identificación de los documentos y registros utilizados dentro de la empresa. Ejemplo: GE-GC-01-MP-01. Hace referencia al Manual de procedimientos del Control Documental	Encargado del SGC	N/A
11	Socialización de la documentación: se realiza la entrega de los formatos de los registros a todas las áreas para su respectivo uso. Dar a conocer el uso de cada uno.	Encargado del SGC	N/A
12	Poner a prueba los registros: el personal debe llenar los registros con información adecuada.	Responsables de las áreas	N/A
13	Revisión de registros: cada semana se realiza revisiones de los registros para establecer nuevos lineamientos en caso de ser necesario y mantener control en los procedimientos.	Encargado del SGC	N/A
14	Almacenamiento: se recogen todos los documentos impresos y se archivan en carpetas, en caso de ser digitales se archivan en las bases de datos, para su seguridad.	Encargado del SGC	N/A

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GE-GC-MP-02
	Macroproceso:	Gestión Estratégica	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Gestión de Calidad	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Control de documentos y registros	Página:	6 de 7

7. FLUJOGRAMA



	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GE-GC-MP-02
	Macroproceso:	Gestión Estratégica	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Gestión de Calidad	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Control de documentos y registros	Página:	7 de 7

8. DOCUMENTACIÓN

Documentos / Registros					
Código	Nombre	Origen		Tipo	
		Interno	Externo	Impreso	Digital
GO-GC-01-R01	Listado de registros	X			X
GO-GC-01-R01	Listado de documentos	X			X

9. ANEXOS

LISTADO DE REGISTROS

	SUSAN FLOWERS S.A.			
	LISTADO DE REGISTROS			
TÍTULO	CÓDIGO	VERSIÓN	RESONSABLE	TIPO

Listado de documentos

	SUSAN FLOWERS S.A.			
	LISTADO DE DOCUMENTOS			
TÍTULO	CÓDIGO	VERSIÓN	RESONSABLE	TIPO (INTERNO/EXTERNO)

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GE-GC-MP-03
	Macroproceso:	Gestión Estratégica	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Gestión de Calidad	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Auditoría Interna	Página:	1 de 12

MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD

PROCEDIMIENTO: AUDITORÍA INTERNA

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Sra. Heidy Tugulinago	Estudiante CINDU		
Revisado por:	Sr. Leopoldo Quimbiamba	Encargado del SGC		
Aprobado por:	Sr. Miguel Quimbiamba	Gerente General		

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Manual de procedimientos	2021

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GE-GC-MP-03
	Macroproceso:	Gestión Estratégica	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Gestión de Calidad	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Auditoría Interna	Página:	2 de 12

1. OBJETIVO

Verificar el buen funcionamiento mediante la evaluación del grado de desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y así garantizar el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015.

2. ALCANCE

Empieza: Creación de Programas de auditoría

Termina: Seguimiento y monitoreo

3. RESPONSABILIDAD

3.1. RESPONSABLE

Encargado del SGC

3.2. PARTICIPANTES

- Alta dirección
- Auditor
- Auditado
- Supervisores
- Encargado del SGC
- Responsables departamentales

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

ISO: Organización Internacional de Estandarización

N/A: No Aplica

SGC: Sistema de Gestión de Calidad

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GE-GC-MP-03
	Macroproceso:	Gestión Estratégica	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Gestión de Calidad	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Auditoría Interna	Página:	3 de 12

Auditor: persona o personas que realizan la auditoría.

Auditado: organización en la cual se lleva a cabo la auditoría.

Auditoría interna: es una evaluación que se realiza a una organización para verificar el correcto control interno desde sus procesos administrativos hasta los procesos operativos con el fin de mejorar el control de los procesos mediante la implementación de acciones correctivas.

Hoja de ruta: es un documento que muestra la distribución y el orden de las áreas donde se realizará la auditoría.

Conformidad: cumplimiento de requisitos o lineamientos establecidos

No conformidad: incumplimiento de requisitos o lineamientos establecidos

Programa de auditoría: hace referencia a una planificación de auditorías planificadas en un tiempo determinado.

Documento: es un medio que contiene información utilizado como un soporte que sirve para comprobar o demostrar algo.

Documento interno: es un medio de información realizado por personal de la empresa y contiene restricciones de confidencialidad.

Registro: es un documento que muestra una constancia del cumplimiento de una actividad.

Versión: es una adaptación de un documento para la presentación del mismo de manera mejorada o actualizada.

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GE-GC-MP-03
	Macroproceso:	Gestión Estratégica	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Gestión de Calidad	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Auditoría Interna	Página:	4 de 12

Control: es una manera de verificar el cumplimiento o funcionamiento de algo específico.

Control de cambios: es un medio de introducción de mejoras de documentos mediante la actualización de documentos y cambios de versión.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015 (Sistema de Gestión de Calidad), Procedimiento de Auditoría Interna.
- Norma ISO 9000:2015 (Fundamentos y Vocabulario)
- Agrocalidad

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nro.	Descripción	Responsable	Documento de apoyo
1	Planificar el programa de auditorías: realizar un programa anual de auditorías para todos los procesos mediante un cronograma de actividades.	Encargado del SGC	Programa de auditoría anual
2	Revisión del Programa de Auditorías: se realiza una revisión del programa de auditorías, con el objetivo de verificar la eficiencia del Programa de auditorías y determinar errores en caso de correcciones existentes.	Alta dirección	N/A
3	Aprobación del programa anual de auditorías: realizar correcciones por parte del responsable del SGC para que la documentación sea aprobada y aplicada.	Alta dirección	N/A
4	Preparación de las Auditorías Internas: se debe realizar: <ul style="list-style-type: none"> - Objetivos y alcance de la auditoría - Coordinar fechas 	Encargado del SGC	N/A

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GE-GC-MP-03
	Macroproceso:	Gestión Estratégica	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Gestión de Calidad	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Auditoría Interna	Página:	5 de 12

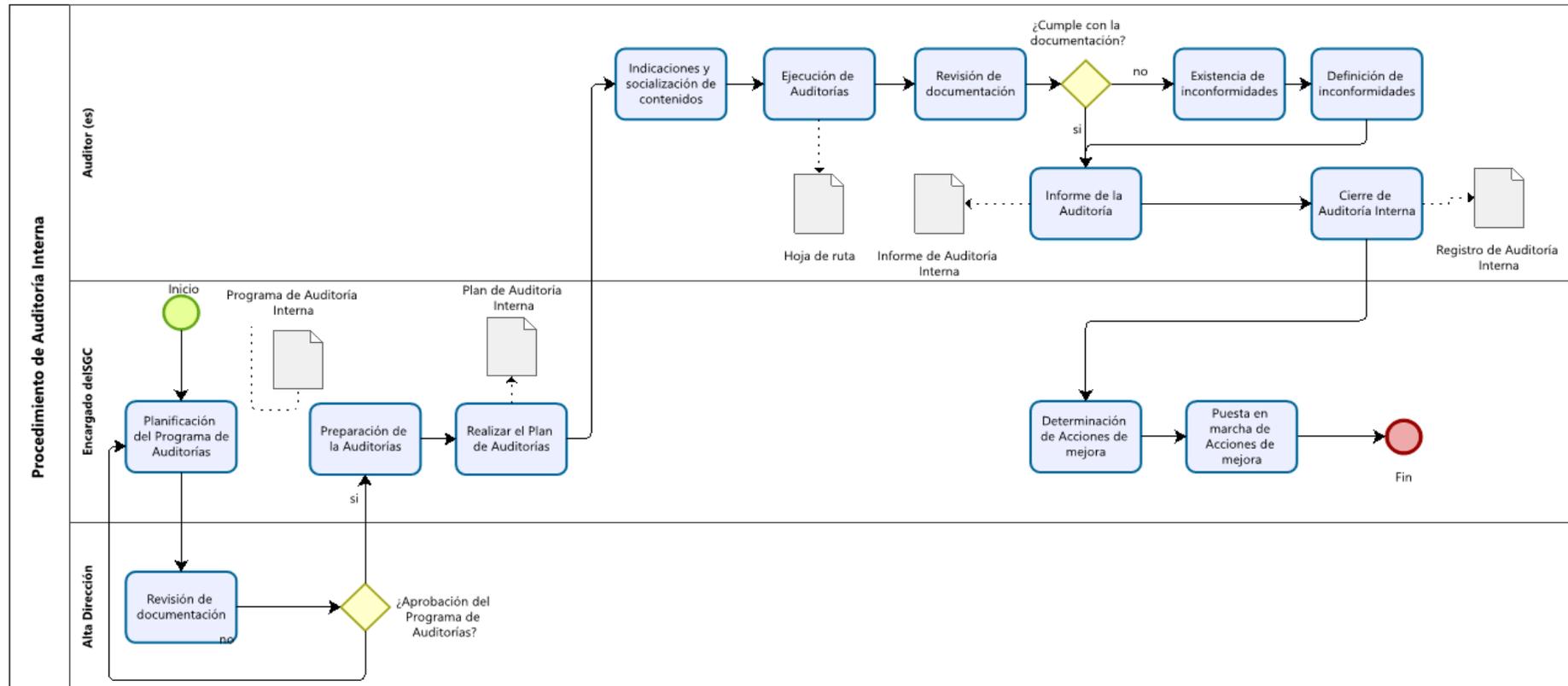
	<ul style="list-style-type: none"> - Determinar el tiempo aproximado que será necesario - Preparación de documentos y registros necesarios 		
5	Realizar el Plan de Auditorías: de acuerdo a las fechas establecidas se realiza las auditorías previamente planificadas.	Encargado del SGC	Plan de Auditoría Interna
6	Indicaciones para la auditoría: se realiza una pequeña reunión para dar a conocer en detalle el plan de auditoría, la hoja de ruta de la auditoría e indicaciones generales.	Auditor	N/A
7	Ejecución de la auditoría: se realiza la auditoría siguiendo la hoja de ruta donde los auditados van exponiendo acerca de las preguntas planteadas.	Auditor	Hoja de ruta
8	Verificación de la documentación: se realiza una inspección de los procedimientos con sus respectivos documentos y registros.	Auditor	N/A
9	Revisión de cumplimiento: se verifica si los procedimientos cumplen con los parámetros y la existencia de no conformidades, se van tomando nota.	Auditor	N/A
10	Definición de las No conformidades: existe un nivel de gravedad de incumplimiento, clasificando las conformidades en mayores y menores. <ul style="list-style-type: none"> - No conformidad mayor: inconformidades no resueltas y encontradas en anteriores auditorías que requieren acciones inmediatas. - No conformidad menor: no requieren acciones inmediatas, 	Auditor	N/A
11	Comunicación: el auditor da a conocer las no conformidades y observaciones existentes mediante un informe.	Auditor	Informe de la Auditoría Interna

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GE-GC-MP-03
	Macroproceso:	Gestión Estratégica	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Gestión de Calidad	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Auditoría Interna	Página:	6 de 12

12	Cierre de auditorías: se realiza un agradecimiento al auditor o equipo auditor, discusión acerca de las no conformidades, constancia de firmas, plazos para la resolución de las no conformidades.	Encargado del SGC	Registro de Auditoría
13	Determinación de medidas correctivas: se establecen las medidas correctivas para el funcionamiento adecuado de los procedimientos.	Encargado del SGC	N/A
14	Puesta en marcha las acciones de mejora: se realizan las acciones de mejora sugeridas por el auditor para la resolución de las no conformidades en los plazos previamente establecidos.	Encargado del SGC	N/A

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GE-GC-MP-03
	Macroproceso:	Gestión Estratégica	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Gestión de Calidad	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Auditoría Interna	Página:	7 de 12

7. FLUJOGRAMA



	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GE-GC-MP-03
	Macroproceso:	Gestión Estratégica	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Gestión de Calidad	Fecha de aprobación:	
Procedimiento:	Auditoría Interna	Página:	8 de 12	

8. DOCUMENTACIÓN

Documentos / Registros					
Código	Nombre	Origen		Tipo	
		Interno	Externo	Impreso	Digital
GE-GC-03-D01	Programa de auditoría interna anual	X		X	
GE-GC-03-D02	Plan de auditoría interna	X		X	
GE-GC-03-D03	Hoja de ruta	X		X	
GE-GC-03-D04	Informe de Auditoría Interna	X		X	
GE-GC-03-R02	Registro de Auditoría Interna	X		X	

9. ANEXOS

Programa de auditoría interna anual

	SUSAN FLOWERS S.A.		CÓDIGO: GE-GC-03-PAA01		
	PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍAS		VERSIÓN: 1		
			PÁGINA: 1 de 1		
FECHA: _____					
Nº AUDITORÍA	FECHA	ÁREA	ACTIVIDAD A AUDITAR	DOCUMENTACIÓN Y REGISTROS NECESARIOS	NOMBRE DEL AUDITOR
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	OBSERVACIONES:		

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GE-GC-MP-03
	Macroproceso:	Gestión Estratégica	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Gestión de Calidad	Fecha de aprobación:	
Procedimiento:	Auditoría Interna	Página:	11 de 12	

Informe de Auditoría Interna

	SUSAN FLOWERS S.A.		CÓDIGO: GE-GC-03-IAI-01	
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA		VERSIÓN: 1	
			PÁGINA: 1 de 1	
FECHA:		HORA:		
ÁREA:		RESPONSABLE DEL ÁREA:		
AUDITOR:		N° AUDITORÍA		
NO CONFORMIDAD				
N°	DESCRIPCIÓN	GRAVEDAD	DOCUMENTACIÓN	APARTADO DE LA NORMA
CONCLUSIONES:				
ACCIONES DE MEJORA:				

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GE-GC-MP-04
	Macroproceso:	Gestión Estratégica	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Gestión de Calidad	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Control de no conformidades	Página:	1 de 7

MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD

PROCEDIMIENTO: CONTROL DE NO CONFORMIDADES

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Sra. Heidy Tugulinago	Estudiante CINDU		
Revisado por:	Sr. Leopoldo Quimbiamba	Encargado del SGC		
Aprobado por:	Sr. Miguel Quimbiamba	Gerente General		

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Manual de procedimientos	2021

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GE-GC-MP-04
	Macroproceso:	Gestión Estratégica	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Gestión de Calidad	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Control de no conformidades	Página:	2 de 7

1. OBJETIVO

Determinar las acciones necesarias para el adecuado tratamiento de las no conformidades dentro de la empresa.

2. ALCANCE

Empieza: Determinación de las no conformidades

Termina: Puesta en marcha las acciones de mejora

3. RESPONSABILIDAD

3.1. RESPONSABLE

Encargado del SGC

3.2. PARTICIPANTES

- Supervisores de las áreas
- Encargado del SGC

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

ISO: Organización Internacional de Estandarización

N/A: No Aplica

SGC: Sistema de Gestión de Calidad

Auditoría interna: es una evaluación que se realiza a una organización para verificar el correcto control interno desde sus procesos administrativos hasta los procesos operativos con el fin de mejorar el control de los procesos mediante la implementación de acciones correctivas.

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GE-GC-MP-04
	Macroproceso:	Gestión Estratégica	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Gestión de Calidad	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Control de no conformidades	Página:	3 de 7

Conformidad: cumplimiento de requisitos o lineamientos establecidos

No conformidad: incumplimiento de requisitos o lineamientos establecidos

Control: es una manera de verificar el cumplimiento o funcionamiento de algo específico.

Reproceso: es una acción que se realiza cuando el producto no conforme cumpla con los requisitos establecidos.

Acción correctiva: son acciones que se plantean para solucionar algo, en este caso la eliminación de las causas de la no conformidad encontrada.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015 (Sistema de Gestión de Calidad), Procedimiento de Auditoría Interna.
- Norma ISO 9000:2015 (Fundamentos y Vocabulario)
- Agrocalidad

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

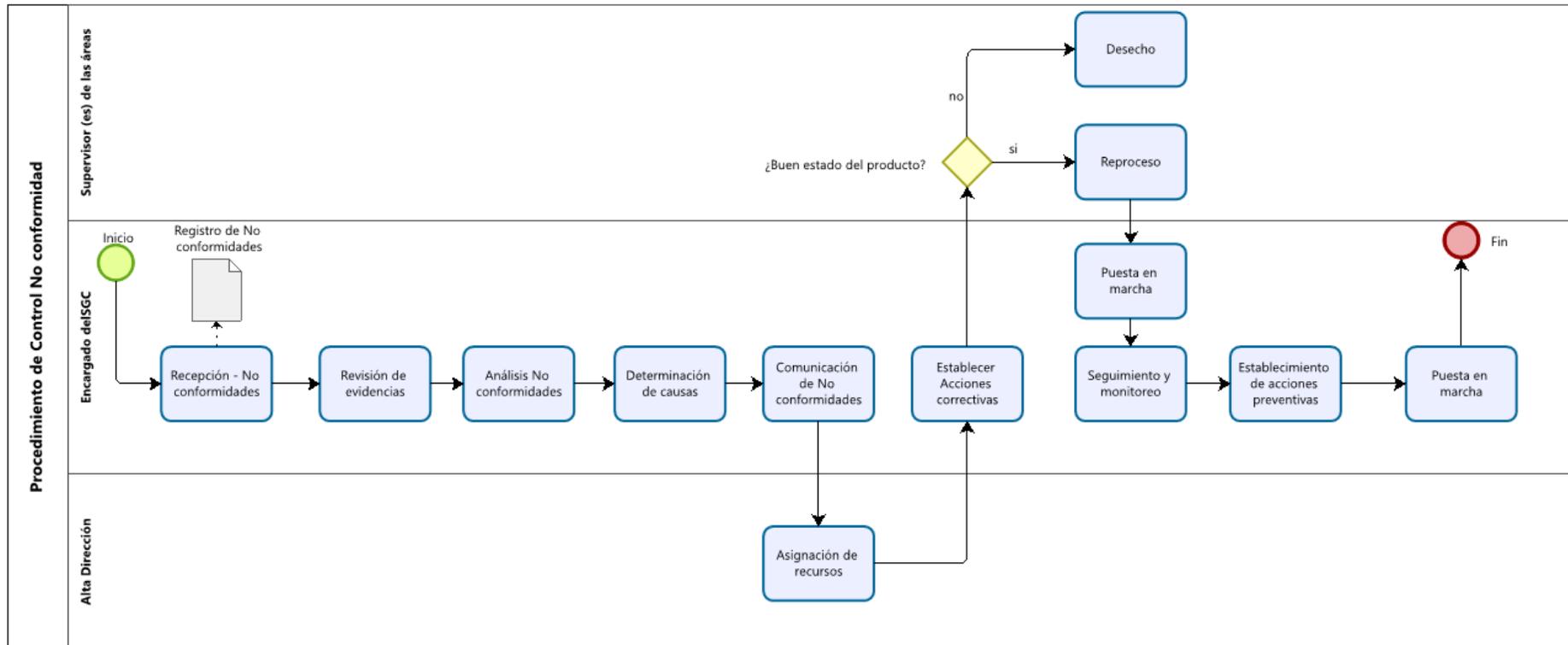
Nro.	Descripción	Responsable	Documento de apoyo
1	Recepción de la no conformidad: pueden provenir de clientes intermediarios o finales, colaboradores de la empresa y de los auditores.	Encargado del SGC	Registro de no conformidad
2	Revisión de la no conformidad: se realiza una revisión de las evidencias para la implementación de acciones	Encargado del SGC	N/A
3	Análisis de la no conformidad: se determinan cuáles son las causas mediante un análisis minucioso en la sala de la postcosecha.	Encargado del SGC	N/A

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GE-GC-MP-04
	Macroproceso:	Gestión Estratégica	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Gestión de Calidad	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Control de no conformidades	Página:	4 de 7

4	Determinación de causas: se verifica el cumplimiento de los parámetros de calidad en el producto final, con el fin de detectar las causas de la no conformidad.	Encargado del SGC	N/A
5	Comunicación: se da a conocer las no conformidades y observaciones existentes mediante un informe.	Encargado del SGC	N/A
6	Asignación de recursos necesarios: para la solución de este problema se asigna recursos, pueden ser: económicos, humanos y materiales.	Alta dirección	N/A
7	Establecimiento de acciones correctivas: se define las acciones que se realizarán para resolver la no conformidad.	Encargado del SGC	Informe de acciones preventivas o correctivas
8	Reproceso: en caso de que el producto tenga un porcentaje de aceptabilidad se realiza el reproceso de acuerdo a las acciones correctivas establecidas.	Supervisores de las áreas	N/A
9	Desecho: cuando no existe solución en la no conformidad el producto es desechado y usado como abono.	Supervisores de las áreas	N/A
8	Puesta en marcha las acciones correctivas: se realizan las acciones de mejora sugeridas por el auditor para la resolución de las no conformidades en los plazos previamente establecidos.	Supervisores de las áreas	N/A
9	Seguimiento y monitoreo: se realiza la verificación del cumplimiento de acciones correctivas aplicadas con el fin de solucionar el problema, mediante un informe de resultados.	Encargado del SGC	N/A
10	Establecimiento de acciones preventivas: creación de medidas necesarias para evitar la reincidencia en la no conformidad.	Encargado del SGC	Informe de acciones preventivas o correctivas
11	Puesta en marcha acciones preventivas: se realizan las acciones correctivas para evitar las no conformidades.	Supervisores de las áreas	N/A

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GE-GC-MP-04
	Macroproceso:	Gestión Estratégica	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Gestión de Calidad	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Control de no conformidades	Página:	5 de 7

7. FLUJOGRAMA



	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GE-GC-MP-05
	Macroproceso:	Gestión Estratégica	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Gestión de Calidad	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Acciones Correctivas	Página:	1 de 10

MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD

PROCEDIMIENTO: ACCIONES CORRECTIVAS

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Sra. Heidy Tugulinago	Estudiante CINDU		
Revisado por:	Sr. Leopoldo Quimbiamba	Encargado del SGC		
Aprobado por:	Sr. Miguel Quimbiamba	Gerente General		

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Manual de procedimientos	2021

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GE-GC-MP-05
	Macroproceso:	Gestión Estratégica	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Gestión de Calidad	Fecha de aprobación:	
Procedimiento:	Acciones Correctivas	Página:	2 de 10	

1. OBJETIVO

Determinar acciones correctivas y preventivas para disminuir la ocurrencia e incidencia de las no conformidades mediante planes de acción.

2. ALCANCE

Empieza: Determinación de las no conformidades

Termina: Seguimiento y monitoreo de resultados obtenidos

3. RESPONSABILIDAD

3.1. RESPONSABLE

Encargado del SGC

3.2. PARTICIPANTES

- Supervisores de las áreas
- Encargado del SGC
- Alta dirección

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

ISO: Organización Internacional de Estandarización

N/A: No Aplica

SGC: Sistema de Gestión de Calidad

Auditoría interna: es una evaluación que se realiza a una organización para verificar el correcto control interno desde sus procesos administrativos hasta los procesos operativos

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GE-GC-MP-05
	Macroproceso:	Gestión Estratégica	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Gestión de Calidad	Fecha de aprobación:	
Procedimiento:	Acciones Correctivas	Página:	3 de 10	

con el fin de mejorar el control de los procesos mediante la implementación de acciones correctivas.

Conformidad: cumplimiento de requisitos o lineamientos establecidos

No conformidad: incumplimiento de requisitos o lineamientos establecidos

Acción correctiva: son acciones que se plantean para solucionar algo, en este caso la eliminación de las causas de la no conformidad encontrada.

Acciones preventivas: son acciones que se plantean para eliminar causas de las no conformidades y evitar la concurrencia de las mismas.

Acciones de mejora: son acciones que se implementan para solucionar o corregir la existencia de las no conformidades.

Incidencia: refiere a la repetición de casos en las no conformidades.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015 (Sistema de Gestión de Calidad), Procedimiento de Auditoría Interna.
- Norma ISO 9000:2015 (Fundamentos y Vocabulario)

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nro.	Descripción	Responsable	Documento de apoyo
1	Detección no conformidad: mediante la observación del proceso se detectan no conformidades.	Supervisores de las áreas	N/A
2	Análisis de la no conformidad: determinar si las no conformidades son incidentes.	Supervisores de las áreas	Registro de la incidencia

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GE-GC-MP-05
	Macroproceso:	Gestión Estratégica	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Gestión de Calidad	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Acciones Correctivas	Página:	4 de 10

3	Identificación de la incidencia: las incidencias existentes son detalladas.	Supervisores de las áreas	N/A
4	Comunicación: se da a conocer la incidencia de las no conformidades para establecer las acciones estas pueden ser preventivas o correctivas.	Supervisores de las áreas	N/A
5	Determinación de causas y efectos: verificar el cumplimiento de los parámetros de calidad en el producto, para detectar las causas y consecuencias de la no conformidad. Las causas pueden ser: - Falta de recursos - Condiciones de trabajo inadecuadas - Falta de capacitación - Planificación ineficiente - Control inadecuado - Falta de documentación - Procedimientos inadecuados	Encargado del SGC	N/A
6	Establecimiento de acciones correctivas: se define las acciones que se realizarán para resolver la no conformidad. Determinando la gravedad de la incidencia y los plazos límites.	Encargado del SGC	Registro de Acciones Correctivas
7	Elaborar Plan de acción correctiva: mediante las acciones correctivas se realiza un plan de acción determinando parámetros como: causa, efecto, fecha de inicio y fin, tipo de actuación, responsable y firma.	Encargado del SGC	Plan de acción correctiva
8	Aprobación del Plan: el Plan de acción es revisado, para su posterior aplicación, en caso de la existencia de observaciones se realiza las correcciones debidas.	Alta dirección	N/A
9	Puesta en marcha: se realizan las acciones de mejora sugeridas por el auditor para la resolución de las no	Supervisores de las áreas	N/A

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GE-GC-MP-05
	Macroproceso:	Gestión Estratégica	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Gestión de Calidad	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Acciones Correctivas	Página:	5 de 10

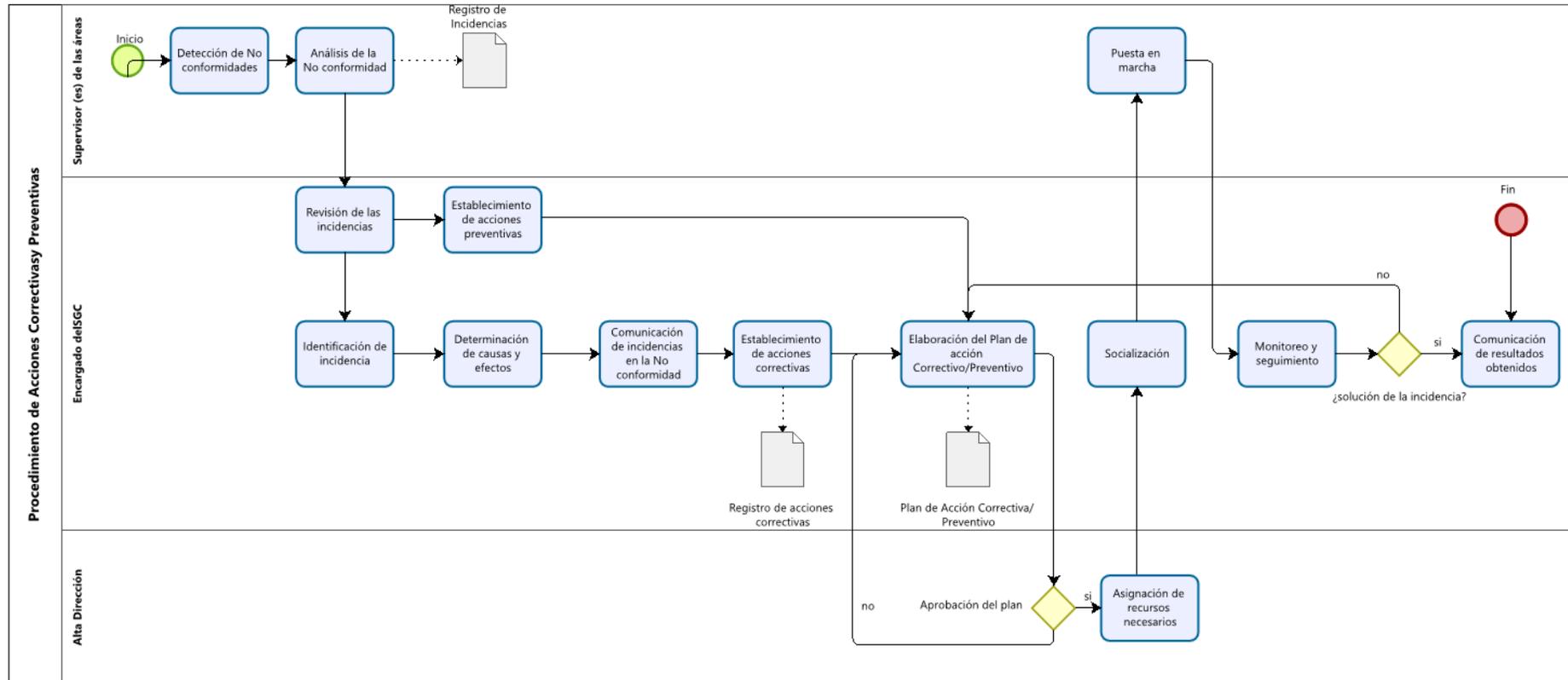
	conformidades incidentes en los plazos previamente establecidos.		
10	Seguimiento: se realiza el monitoreo del cumplimiento del Plan de acción correctiva para verificar su correcta aplicación.	Encargado del SGC	N/A
11	Revisión de resultados obtenidos: se realiza una revisión para conocer si la incidencia de la no conformidad fue corregida mediante los resultados obtenidos. En caso de no haber sido corregida se vuelve a plantear las acciones correctivas.	Encargado del SGC	N/A
12	Definir acciones preventivas: se propone acciones que disminuyan la ocurrencia de las no conformidades y su incidencia.	Encargado del SGC	Registro de acciones preventivas
13	Elaborar el Plan de acciones preventivas: mediante las acciones preventivas se realiza un plan de acción determinando parámetros como: causa, efecto, fecha de inicio y fin, tipo de actuación, responsable y firma.	Encargado del SGC	Plan de acciones Preventivas
14	Aprobación del Plan: el plan de acción es revisado, para su posterior aplicación, en caso de la existencia de observaciones se realiza las correcciones debidas.	Alta dirección	N/A
15	Definición de recursos: es necesario determinar los recursos necesarios, entre ellos están; económicos, materiales, humanos y materiales.	Alta dirección	N/A
16	Puesta en marcha las acciones preventivas: se realizan las acciones de mejora planteadas, para la disminución y eliminación de las no conformidades incidentes en los plazos previamente establecidos.	Supervisores de las áreas	N/A
17	Seguimiento y monitoreo: se realiza la verificación del cumplimiento de	Supervisores de las áreas	N/A

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GE-GC-MP-05
	Macroproceso:	Gestión Estratégica	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Gestión de Calidad	Fecha de aprobación:	
Procedimiento:	Acciones Correctivas	Página:	6 de 10	

	acciones preventivas aplicadas durante periodos determinados.		
18	Revisión de resultados obtenidos: revisar si la incidencia fue eliminada o disminuida mediante los resultados obtenidos. En caso de obtener resultados no deseados se vuelve a plantear las acciones correctivas.	Encargado del SGC	N/A

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GE-GC-MP-05
	Macroproceso:	Gestión Estratégica	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Gestión de Calidad	Fecha de aprobación:	
Procedimiento:	Acciones Correctivas	Página:	7 de 10	

7. FLUJOGRAMA



	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GE-GC-MP-05
	Macroproceso:	Gestión Estratégica	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Gestión de Calidad	Fecha de aprobación:	
Procedimiento:	Acciones Correctivas	Página:	8 de 10	

8. DOCUMENTACIÓN

Documentos / Registros					
Código	Nombre	Origen		Tipo	
		Interno	Externo	Impreso	Digital
GE-GC-04-D01	Plan de Acción Correctiva	X		X	
GE-GC-04-D02	Plan de Acción Preventiva	X		X	
GE-GC-04-R01	Registro de Acciones Correctivas				
GE-GC-04-R02	Registro de Acciones Preventivas				

9. ANEXOS

Registro de incidencias

	SUSAN FLOWERS S.A.		CÓDIGO: GE-GC-04-RI-03
	REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS		VERSIÓN: 1 PÁGINA: 1 de 1

ORIGEN	
TRABAJADORES	
CLIENTES	
PROVEEDORES	
AUDITORÍA INTERNA	
SUGERENCIAS	
RECLAMOS	
OTROS	

DESCRIPCIÓN DE LA INCIDENCIA:	FECHA:	
	RESPONSABLE:	
	FIRMA:	

ACCIÓN CORRECTIVA APROBADA	FECHA:	
	RESPONSABLE:	
	FIRMA:	

ACCIÓN CORRECTIVA APLICADA:	FECHA:	
	RESPONSABLE:	
	FIRMA:	

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GE-GC-MP-05
	Macroproceso:	Gestión Estratégica	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Gestión de Calidad	Fecha de aprobación:	
Procedimiento:	Acciones Correctivas	Página:	9 de 10	

Plan de Acción Correctiva

	SUSAN FLOWERS S.A.							CÓDIGO: GE-GC-04-PAC	
	PLAN DE ACCIONES CORECTIVAS							VERSIÓN: 1	
								PÁGINA: 1 de 1	

INCIDENCIA	CAUSA	CONSECUENCIA	ACTUACIÓN INMEDIATA		ACCIONES CORRECTIVAS	RECURSOS	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	RESPONSABLE
			SI	NO					

Registro de Plan de Acciones Preventivas

	SUSAN FLOWERS S.A.		CÓDIGO: GE-GC-04-RAP	
	REGISTRO DE ACCIONES PREVENTIVAS		VERSIÓN: 1	
			PÁGINA: 1 de 1	

ACCIONES PREVENTIVAS	FECHA DE APROBACIÓN:	
	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN:	
	RESPONSABLE:	
	FIRMA:	

INDICADORES	FECHA DE INSPECCIÓN:	
	RESPONSABLE:	
	FIRMA:	

CIERRE DE LA INCIDENCIA:	FECHA:	
	RESPONSABLE:	
	FIRMA:	

OBSERVACIONES:	FECHA:	
	RESPONSABLE:	
	FIRMA:	

GESTIÓN OPERATIVA

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-CUL-MP-01
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Cultivo	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Preparación de suelo	Página:	1 de 9

MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

PROCESO: CULTIVO

PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO DE PREPARACIÓN

DE SUELO

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Sra. Heidy Tugulinago	Estudiante CINDU		
Revisado por:	Sr. Leopoldo Quimbiamba	Encargado del SGC		
Aprobado por:	Sr. Miguel Quimbiamba	Gerente General		

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Manual de procedimientos	2021

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-CUL-MP-01
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Cultivo	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Preparación de suelo	Página:	2 de 9

1. OBJETIVO

Acondicionar el suelo para la fertilidad, crecimiento y producción adecuada de las rosas mediante adaptaciones para el sistema de riego.

2. ALCANCE

Empieza: Análisis del suelo

Termina: Elaboración de las camas

3. RESPONSABILIDAD

3.1. RESPONSABLE

Trabajador(es) encargado

3.2. PARTICIPANTES

- Supervisor de cultivo
- Trabajador(es) encargado

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

ISO: Organización Internacional de Estandarización

N/A: No Aplica

Camas: es un espacio de forma rectangular con medidas específicas, donde se realiza la siembra y son delimitados con madera.

Materia orgánica: es material conformado de restos animales o plantas que se han descompuesto que son usados como abonos.

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-CUL-MP-01
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Cultivo	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Preparación de suelo	Página:	3 de 9

Fertilizante: son sustancias utilizadas para mejorar la calidad del suelo y ayudan al adecuado crecimiento de las rosas.

PH: es el grado de acidez de alguna sustancia.

EPP: Equipo de Protección Personal

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015
- Agrocalidad: Resolución 64: Manual de inspección
- Decreto 2393: Reglamento de Salud y Seguridad de los Trabajadores y Mejoramiento del medio Ambiente.
- Ley de Gestión Ambiental

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nro.	Descripción	Responsable	Documento de apoyo
1	Colocación de EPP's: a inicio de cada jornada laboral se prepara usando su respectivo: mascarilla, guantes, overoles, gorras, etc.	Trabajador	N/A
2	Solicitud de materiales y herramientas: Los materiales como: fertilizantes, abonos, estacas, piolas, tubos, valdes, etc. Herramientas como: palas, picos, tijeras.	Trabajador	N/A
3	Entrega de materiales y herramientas: el encargado de bodega entrega al trabajador el material o herramienta solicitadas.	Encargado de bodega	N/A
4	Coordinar el análisis de suelo: coordina con la empresa Terraproductos quien realizará el análisis del suelo.	Supervisor de Cultivo	N/A

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-CUL-MP-01
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Cultivo	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Preparación de suelo	Página:	4 de 9

5	Análisis del suelo: se realiza un estudio para conocer si los componentes del suelo cuentan con la composición adecuada para el desarrollo de las flores, esta actividad se la realiza 1 vez al año en conjunto con la empresa <u>Terraproductos</u> quienes realizan el análisis dentro de un laboratorio.	Empresa Terraproductos	Reporte de suelo Reporte de soluciones
6	Preparación del suelo: De acuerdo al reporte de soluciones se debe realizar cualquier acción, el suelo debe estar drenado y desinfectado de todo material inapropiado, el pH debe mantenerse en 6. Esta actividad se debe realizar cada 6 meses.	Trabajador	Registro de desinfección del suelo
7	Toma de medidas de las camas: las camas tienen una dimensión de 75 cm de ancho y 31m de largo. La distancia entre camas debe ser de 50 cm y los caminos deben ser de 50 cm de ancho.	Trabajador	N/A
8	Colocar estacas: las estacas se deben colocar alrededor de las camas, éstas tienen una altura de 1 m de largo y 10cm de ancho.	Trabajador	N/A
9	Colocar piolas: las piolas son colocadas alrededor de las camas	Trabajador	N/A
10	Moldear las camas: se debe cavar los caminos a una profundidad de 30 cm a 35 cm, aplicando fuerza en las camas para que estas permanezcan estáticas.	Trabajador	N/A
11	Ubicar el sistema de riego: ubicar tubos en cada cama con goteros de una distancia de 10 cm, conectados una bomba donde se ubica soluciones para el riego y fertilización del cultivo.	Trabajador	N/A
12	Verificación: realizar una revisión de las camas para detectar cualquier inconveniente.	Supervisor de Cultivo	N/A

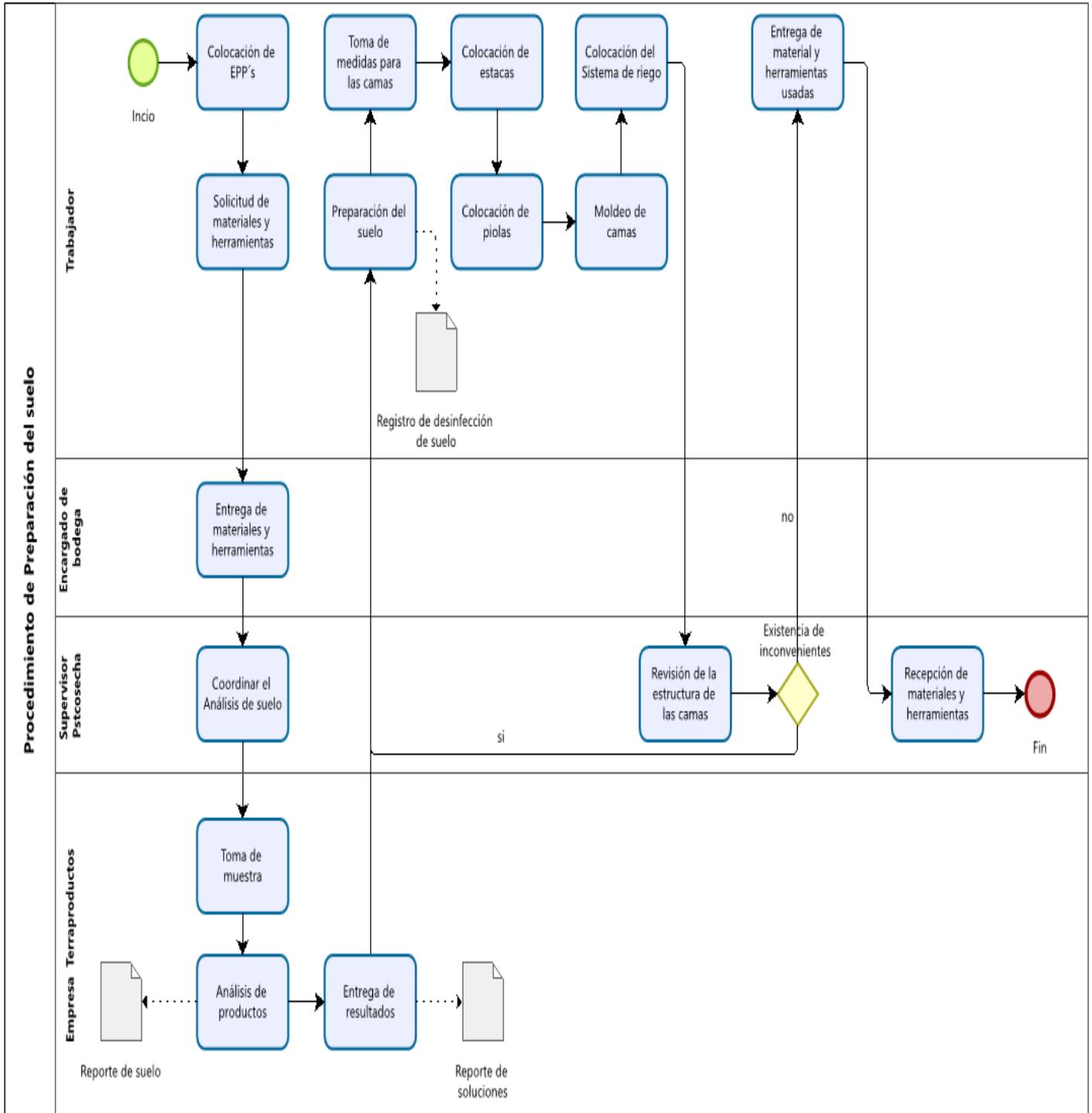
	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-CUL-MP-01
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Cultivo	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Preparación de suelo	Página:	5 de 9

13	Entrega de material y herramientas: el trabajador entrega las herramientas al encargado de bodega	Trabajador	N/A
14	Recepción de material y herramientas: recibe las herramientas y las almacena.	Encargado de bodega	N/A



SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
		Código:	GO-CUL-MP-01
Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
Proceso:	Cultivo	Fecha de aprobación:	
Procedimiento:	Preparación de suelo	Página:	6 de 9

7. FLUJOGRAMA



	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-CUL-MP-01
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Cultivo	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Preparación de suelo	Página:	7 de 9

8. DOCUMENTACIÓN

Documentos / Registros					
Código	Nombre	Origen		Tipo	
		Interno	Externo	Impreso	Digital
GO-CUL-01-R01	Registro de desinfección del suelo	x		X	
GO-CUL-01-D01	Reporte de suelo	x		X	
GO-CUL-01-D02	Reporte de soluciones	x		X	

9. ANEXOS

Formato de desinfección del suelo

	SUSAN FLOWERS S.A.								
	DESINFECCIÓN DEL SUELO								
FECHA	BLOQUE	VARIEDAD	ESTADO FENOLÓGICO: INICIAL / FLORACIÓN / COSECHA	PRODUCTOS APLICADOS	DOSIS UTILIZADA	MÉTODO DE APLICACIÓN	RESPONSABLE	OBSERVACIONES	

				RESPONSABLE				_____	
								SUPERVISOR CULTIVO	

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-CUL-MP-01
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Cultivo	Fecha de aprobación:	
Procedimiento:	Preparación de suelo	Página:	8 de 9	

Reporte de suelo

Groen Agro Control 

Cliente número : **ING PEDROQUIMBIAMBA - TANIA VACA**
 Atención: **Dra. Tania Merino**
 Muestra Recibida : **26-03-2021**
 Análisis Completado: **30-03-2021**
 Número reporte GROEN: **EDS210329276**
 Tipo de investigación : **Suelo (Extracción acuosa 2:1) Metodología V/V**
 Cultivo : **ROSA PRODUCCIÓN ABIERTA**
 Nro Secuencia: **21**
 Rotulación de la muestra: **MUESTRA GENERAL**

REPORTE DE SUELO	pH ⁽¹⁾	CE ⁽¹⁾ (mS/cm)	N-total / Inorgánico (ppm)	Aniones (ppm)					Cationes (ppm)						Micro elementos (ppm)					
				NO ₃ ⁻ ⁽¹⁾	Cl ⁻ ⁽¹⁾	SO ₄ ⁻ ⁽¹⁾	HCO ₃ ⁻ ⁽¹⁾	p ⁽¹⁾	NH ₄ ⁺ ⁽¹⁾	K ⁺ ⁽¹⁾	Na ⁺ ⁽¹⁾	Ca ⁺⁺ ⁽¹⁾	Mg ⁺⁺ ⁽¹⁾	S _i ⁽¹⁾	Fe ⁽¹⁾	Mn ⁽¹⁾	Zn ⁽¹⁾	B ⁽¹⁾	Cu ⁽¹⁾	Mo ⁽¹⁾
SU ANALISIS de suelo en (extracción acuosa 2:1)	6.5	0.85	62	272	6.7	111	20.0	9.8	1.0	76	13.0	85	21.0	14.3	1.064	0.052	0.458	0.169	0.107	0.055
Valores óptimos (SUELO OPTIMO)	6.0-6.2	0.90	57	248	<35	144	<31	6.0	1.8	59	<23	80	27		0.559	0.040	0.070	0.110	0.050	0.050
Diferencial (%)	FR	OK	8%	10%	OK	-23%	OK	63%	-44%	29%	OK	-19%	-22%		90%	30%	554%	54%	114%	10%

FR: Fuera de Rango

Volumen de riego/día final (m ³):	40
Conductividad recomendada mS/cm:	1.70

Tanque A	1000 litros	Tanque B	1000 litros	Tanque C	500 litros
Nitrato de Ca-26%CaO	29.5 kg	Nitrato de K-46%K ₂ O	7.8 kg	Acido Nitrico 68%	-1.3 l
Nitrato de K-46%K ₂ O	3.1 kg	Nitrato de Amonio 34.5% N	2.8 kg	Acido fosforico 85 %	0.0 l
Nitrato de Amonio 34.5% N	0.0 kg	Fosfato monopotásico	2.4 kg	Acido Sulfurico 98 %	0.0 l
FE-EDDHA 6%	1333 g	Sulfato de Potasio	3.9 kg		
Suma de tanque A	33.85 kg	Sulfato de Magnesio	16.8 kg		
		Sulfato de Amonio	0.0 kg		
		Nitrato de Magnesio 15%	0.0 kg		
		Mn-EDTA 13%	231 g		
		Zn-EDTA 13%	15 g		
		Cu-EDTA 14%	114 g		
		Acido Borico 17%	26 g		
		Molibdato de Amonio 56.5%	11 g		
		Suma de tanque B	33.91 kg		

RADIOS	SOLUCION STD	SUELO OPTIMO	ANALISIS RADIO	LINEA GOTERO
Ca/K	0.69	1.36	0.86	0.82
Ca/Mg	2.97	2.96	3.10	3.29
K/Mg	4.31	2.19	3.62	4.00
NO ₃ /SO ₄	6.96	1.72	2.45	3.00
NO ₃ /P	49.20	41.33	27.74	47.34
K/Ca	1.45	0.74	1.17	1.22
N/K	1.09	0.97	0.82	1.01
Fe/Mn	2.67	13.98	20.46	2.67
Ca/B	1055	727	385	1239
NH ₄ %	5%-30%	0.02	0.012	12.30
NO ₃ %	95%-70%	0.98	1.0	88
N total	<185	57.19	62.0	167

Mn/Fe 0.4

Dra. Tania Merino
Responsable Técnico

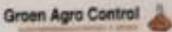
Nota 1: Estos análisis, opiniones y/o interpretaciones están basados en el material e información provistos por el cliente para quien se ha realizado este reporte en forma exclusiva y confidencial.
 Nota 2: La toma de muestras fue realizada por personal técnico del cliente
 Nota 3: El cliente puede solicitar la fecha de análisis de los parámetros en caso de requerirlo.

Pag 1/2

Orrellana 270 Y Cotopaxi Sector Los Lotes Casa Blanca, Cayambe-Ayora Telf: (593) 2138-350

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-CUL-MP-01
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Cultivo	Fecha de aprobación:	
Procedimiento:	Preparación de suelo	Página:	9 de 9	

Reporte de soluciones

Cliente número : ING PEDROQUIMBIAMBA - TANIA VACA
Atención: Dra. Tania Merino
Muestra Recibida : 26-03-2021
Análisis Completado: 30-03-2021
Número reporte GROEN: EDS210329276
Tipo de investigación : Suelo (Extracción acuosa 2:1) Metodología V/V
Cultivo : ROSA PRODUCCIÓN ABIERTA
Nro Secuencia: 21
Rotulación de la muestra: MUESTRA GENERAL

REPORTE SOLUCIONES	pH ⁽¹⁾	CE ⁽¹⁾ (mS/cm)	N-total / Inorgánico (ppm)	Aniones (ppm)					Cationes (ppm)						Micro elementos (ppm)							
				NO ₃ ⁻ (1)	Cl ⁻ (1)	SO ₄ ⁻ (1)	HCO ₃ ⁻ (1)	P ⁽¹⁾	NH ₄ ⁺ (1)	K ⁺ (1)	Na ⁺ (1)	Ca ⁺⁺ (1)	Mg ⁺⁺ (1)	Si ⁽¹⁾	Fe ⁽¹⁾	Mn ⁽¹⁾	Zn ⁽¹⁾	B ⁽¹⁾	Cu ⁽¹⁾	Mo ⁽¹⁾		
Solución Estándar (STD)		1.6	184	738		106		15	23	168		116	39				1.600	0.600	0.450	0.110	0.350	0.100
Ajustes %						131						22	3				0.400	0.150	-0.400		0.050	0.050
Aporte Fertilizantes		1.7	167	651		217		14	27	166		136	41									
Agua/calidad /																						
Recomendación / LINEA GOTERO		1.7	167.14	650.63	0.00	217.13	30.50	13.74	26.66	165.91	0.00	136.29	41.48	0.00			2.00	0.75	0.05	0.11	0.40	0.15
HISTORIAL:																						
MUESTRA GENERAL	6.5	0.85	62	272	7	111	20	9.6	1.0	76	13	65	21	14			1.064	0.052	0.458	0.189	0.107	0.055

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-CUL-MP-02
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Cultivo	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Siembra	Página:	1 de 7

MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

PROCESO: CULTIVO

PROCEDIMIENTO: SIEMBRA

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Sra. Heidy Tugulinago	Estudiante CINDU		
Revisado por:	Sr. Leopoldo Quimbiamba	Encargado del SGC		
Aprobado por:	Sr. Miguel Quimbiamba	Gerente General		

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Manual de procedimientos	2021

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-CUL-MP-02
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Cultivo	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Siembra	Página:	2 de 7

1. OBJETIVO

Siembra de las plantas de acuerdo a las variedades planificadas determinando los respectivos cuidados para la obtención de una flor de calidad.

2. ALCANCE

Empieza: Revisión del suelo

Termina: Colocación de las plantas en las camas

3. RESPONSABILIDAD

3.1. RESPONSABLE

Trabajador(es) encargado

3.2. PARTICIPANTES

- Supervisor de cultivo
- Trabajador(es) encargado
- Encargado de bodega

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

ISO: Organización Internacional de Estandarización

N/A: No Aplica

Cama: es un espacio de forma rectangular con medidas específicas, donde se realiza la siembra y son delimitados con madera.

Abono: son sustancias usadas para mejorar la calidad y producción del suelo, pueden ser orgánicos e inorgánicos.

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-CUL-MP-02
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Cultivo	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Siembra	Página:	3 de 7

Injerto: es un fragmento tomado de una planta que se une a otra planta para su brote.

PH: es el grado de acidez de alguna sustancia.

Vástago: hace referencia a un tallo nuevo que brota de una planta.

EPP: Equipo de Protección Personal

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015
- Agrocalidad
- Decreto 2393: Reglamento de Salud y Seguridad de los Trabajadores y Mejoramiento del medio Ambiente.
- Ley de Gestión Ambiental

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

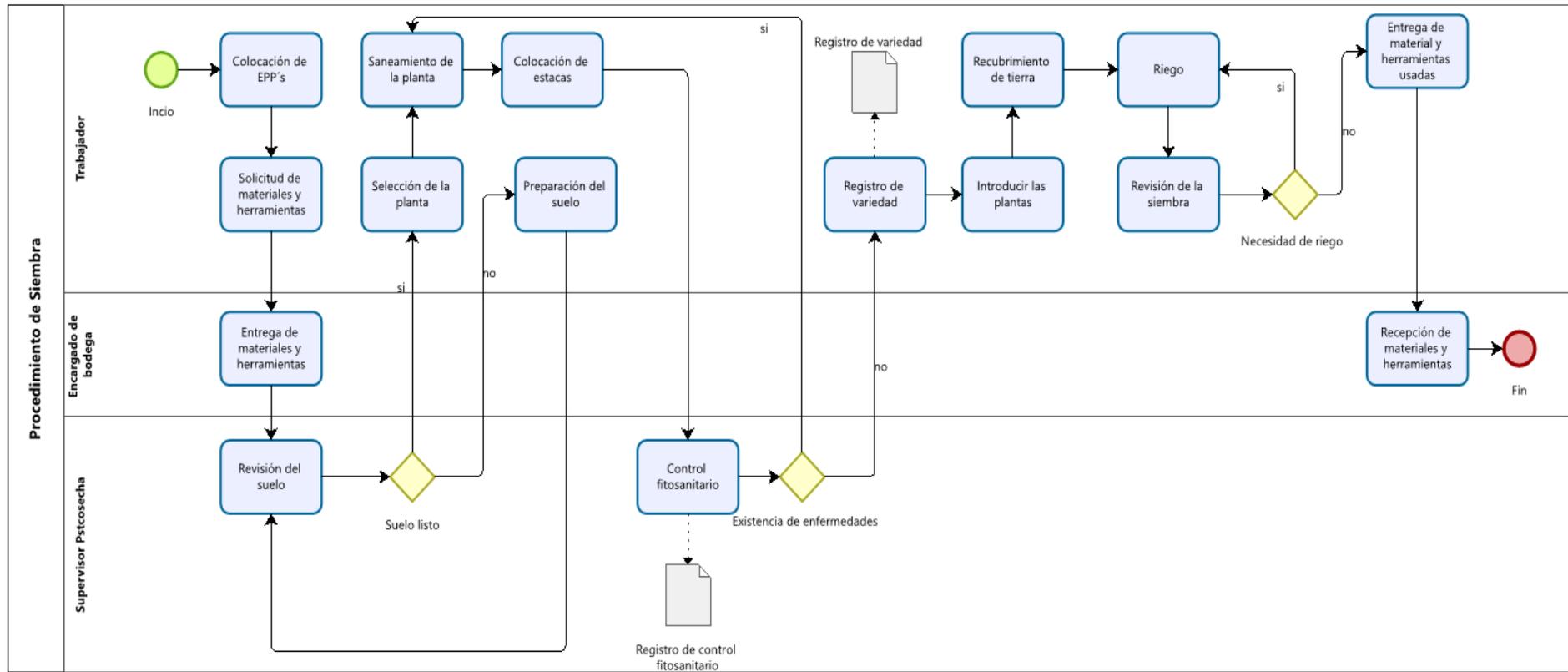
Nro.	Descripción	Responsable	Documento de apoyo
1	Colocación de EPP's: a inicio de cada jornada laboral se prepara usando su respectivo: mascarilla, guantes, overoles, gorras, etc.	Trabajador	N/A
2	Solicitud de materiales y herramientas: Los materiales como: fertilizantes, abonos, estacas, piolas, tubos, tinas, valdes, etc. Herramientas como: palas, picos, tijeras, etc.	Trabajador	N/A
3	Entrega de materiales y herramientas: el encargado de bodega entrega al trabajador el material o herramienta solicitadas.	Encargado de bodega	N/A
4	Revisión del suelo: el suelo debe estar abonado, húmedo y listo para la siembra.	Supervisor de Cultivo	N/A
5	Selección de la planta: realizar una revisión de los tallos para evitar tallos	Trabajador(es) encargado	N/A

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-CUL-MP-02
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Cultivo	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Siembra	Página:	4 de 7

	con raíz arrugada, yemas deterioradas, ramas secas o mal formadas.		
6	Saneamiento de la planta: aplicación de productos químicos para eliminar todo tipo de enfermedades en el patrón.	Trabajador(es) encargado	N/A
7	Control fitosanitario: revisión del patrón para evitar alguna enfermedad.	Supervisor de Cultivo	Registro de control fitosanitario
8	Registro de variedad: registrar las variedades que se van a plantar de acuerdo a los bloques y cantidad.	Trabajador(es) encargado	Registro de variedades de plantas sembradas
9	Abrir zanjas: se realiza un hoyo amplio para que el injerto quede 3 cm sobre la superficie.	Trabajador(es) encargado	N/A
10	Introducir las plantas: Colocar los injertos dentro del hoyo. Cada planta debe ser colocada a 10cm si es de una hilera, en caso de ser a dos hileras debe ser sembrada a una distancia de 20cm.	Trabajador(es) encargado	N/A
11	Recubrimiento de tierra: cubrir el hoyo después de la siembra y por último compactar la tierra alrededor de la planta.	Trabajador(es) encargado	N/A
12	Riego: realizar el riego a través del sistema de goteo.	Trabajador(es) encargado	N/A
13	Revisión de la planta: se realiza revisiones a lo largo del crecimiento de las plantas. Para saber si necesita riego.	Trabajador(es) encargado	N/A
14	Desecho: en caso de encontrar plantas muertas, estas son desechadas.	Trabajador(es) encargado	N/A
15	Entrega de materiales y herramientas: el trabajador entrega las herramientas al encargado de bodega	Trabajador(es) encargado	N/A
16	Recepción de materiales y herramientas: recibe las herramientas y las almacena.	Encargado de bodega	N/A

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-CUL-MP-02
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Cultivo	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Siembra	Página:	5 de 7

7. FLUJOGRAMA



	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-CUL-MP-02
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Cultivo	Fecha de aprobación:	
Procedimiento:	Siembra	Página:	6 de 7	

8. DOCUMENTACIÓN

Documentos / Registros					
Código	Nombre	Origen		Tipo	
		Interno	Externo	Impreso	Digital
GO-CUL-02-R01	Registro de control fitosanitario	X		X	
GO-CUL-02-R02	Registro de variedades de plantas sembradas	X		X	

9. ANEXOS

Formato de control fitosanitario

	SUSAN FLOWERS S.A.
	CONTROL FITOSANTARIO

FECHA	BLOQUE	VARIEDAD	ESTADO FENOLÓGICO: INICIAL / FLORACIÓN / COSECHA	PLAGA O ENFERMEDAD	DOSIS UTILIZADA	PRODUCTO (INGREDIENTES)	MÉTODO DE APLICACIÓN	MÉTODO DE APLICACIÓN	OBSERVACIONES

RESPONSABLE

SUPERVISOR CULTIVO

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-CUL-MP-02
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Cultivo	Fecha de aprobación:	
Procedimiento:	Siembra	Página:	7 de 7	

Formato de variedades de plantas sembradas

	SUSAN FLOWERS S.A.		
	VARIEDAD DE PLANTAS SEMBRADAS		
FECHA	CANTIDAD	VARIEDAD	OBSERVACIONES
<hr style="width: 20%; margin: auto;"/> RESPONSABLE		<hr style="width: 20%; margin: auto;"/> SUPERVISOR CULTIVO	

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-CUL-MP-03
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Cultivo	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Injerto Pinch	Página:	1 de 6

MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

PROCESO: CULTIVO

PROCEDIMIENTO: INJERTO PINCH

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Sra. Heidy Tugulinago	Estudiante CINDU		
Revisado por:	Sr. Leopoldo Quimbiamba	Encargado del SGC		
Aprobado por:	Sr. Miguel Quimbiamba	Gerente General		

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Manual de procedimientos	2021

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-CUL-MP-03
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Cultivo	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Injerto Pinch	Página:	2 de 6

1. OBJETIVO

Obtener gran cantidad de plantas de la misma variedad mediante el injerto del patrón con el fin de obtener una producción adecuada.

2. ALCANCE

Empieza: Selección de la yema

Termina: Colocación de la yema en el patrón

3. RESPONSABILIDAD

3.1. RESPONSABLE

Trabajador(es) encargado

3.2. PARTICIPANTES

- Supervisor de cultivo
- Trabajador(es) encargado
- Responsable de bodega

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

ISO: Organización Internacional de Estandarización

N/A: No Aplica

Yemas: son brotes de nuevas plantas que pueden estar cubiertas, descubiertas, desnudas.

Corteza: es la capa exterior que cubre algo.

Microorganismos: son seres vivos muy diminutos que pueden estar presentes en las plantas.

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-CUL-MP-03
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Cultivo	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Injerto Pinch	Página:	3 de 6

Desyeme: eliminar los brotes del patrón que no son adecuados para la producción debido a alguna malformación.

Agobio: formación del injerto después de su aplicación.

Fertilizante: son sustancias utilizadas para mejorar la calidad del suelo y ayudan al adecuado crecimiento de las rosas.

Pecíolo: es el rabillo que une una hoja al tallo

EPP: Equipo de Protección Personal

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015
- Agrocalidad
- Decreto 2393: Reglamento de Salud y Seguridad de los Trabajadores y Mejoramiento del medio Ambiente.
- Ley de Gestión Ambiental

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

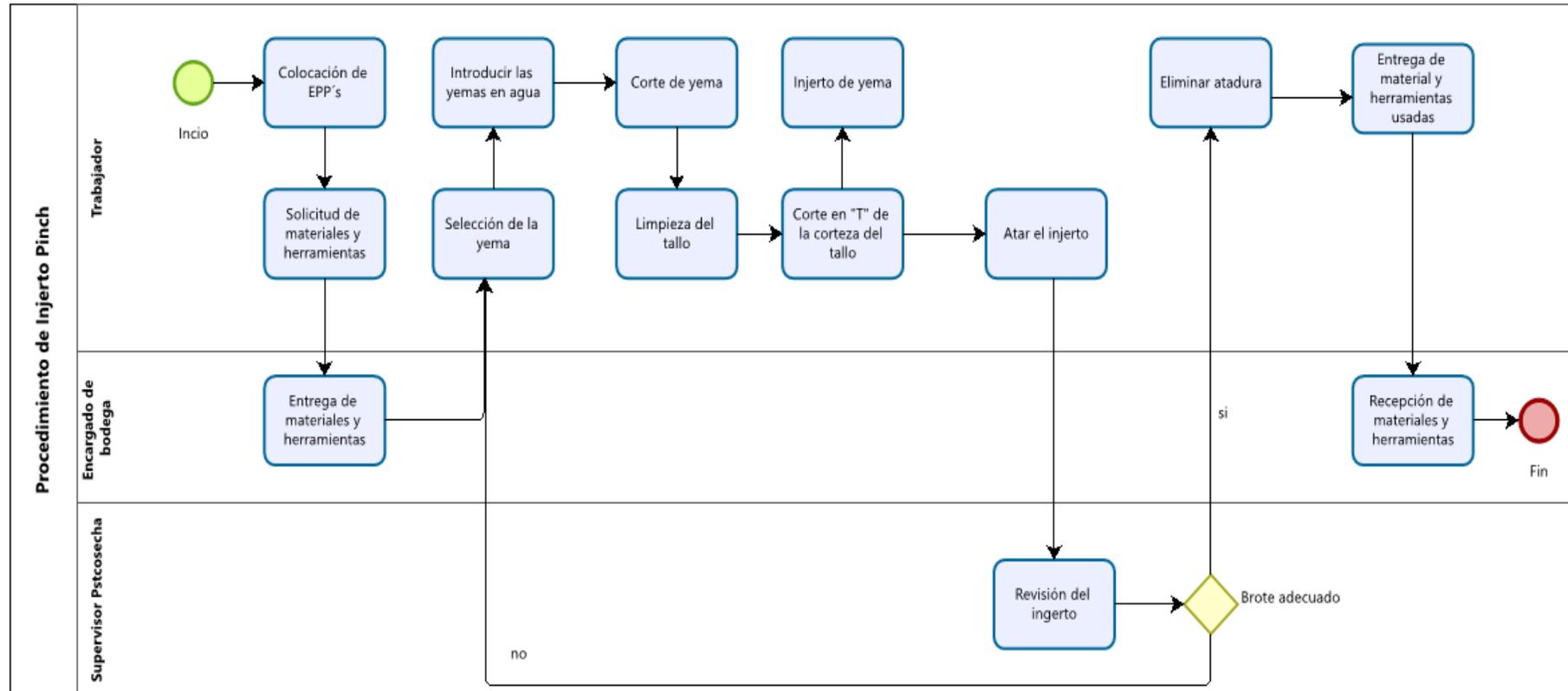
Nro.	Descripción	Responsable	Documento de apoyo
1	Colocación de EPP's: a inicio de cada jornada laboral se prepara usando su respectivo: mascarilla, guantes, overoles, gorras, etc.	Trabajador	N/A
2	Solicitud de materiales y herramientas: Los materiales como: fertilizantes, abonos, estacas, piolas, tubos, tinas, valdes, etc. Herramientas como: palas, picos, tijeras, etc.	Trabajador	N/A
3	Entrega de materiales y herramientas: el encargado de bodega entrega al trabajador el material o herramienta solicitadas.	Encargado de bodega	N/A

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-CUL-MP-03
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Cultivo	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Injerto Pinch	Página:	4 de 6

4	Selección de la yema: se eligen yemas de las ramas recién florecidas, estas deben ser redondas y sobresalientes, para ello se cortan las hojas de las ramas, dejando un poco de pecíolo.	Trabajador(es) encargado	N/A
5	Introducir las yemas en agua: colocar las yemas en un recipiente con agua de 30 a 60 minutos.	Trabajador(es) encargado	N/A
6	Corte de yemas: a partir de la flor se elige la 5ta yema y se corta en forma elíptica con una longitud de 1cm.	Trabajador(es) encargado	N/A
7	Limpieza del tallo: el tallo del porta injerto debe ser limpiado de hojas y espinas desde el suelo hacia arriba a una distancia de 10cm o 15cm.	Trabajador(es) encargado	N/A
8	Corte de la corteza del tallo: realizar un corte en el tallo en forma de "T" de manera transversal a 2,5 cm en forma vertical y extraerla.	Trabajador(es) encargado	N/A
9	Injerto de yema: levantar la corteza del corte en "T" e introducir la yema	Trabajador(es) encargado	N/A
10	Atar el injerto: atar la parte cortada del porta injerto con la yema usando una cinta de plástico dejando la yema afuera.	Trabajador(es) encargado	N/A
11	Revisión del injerto: se debe realizar una revisión del injerto para conocer si este es positivo.	Supervisor de Cultivo	N/A
12	Fumigación: Se utiliza una fumigación para la aseguración del brote mediante un producto químico.	Trabajador(es) encargado	N/A
13	Eliminar la atadura: quitar la atadura a partir de los 20 días del injerto para que la planta pueda desarrollarse de manera correcta.	Trabajador(es) encargado	N/A
14	Entrega de herramientas: el trabajador entrega las herramientas	Trabajador(es) encargado	N/A
15	Recepción de herramientas: recibe las herramientas y las almacena.	Encargado de bodega	N/A

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-CUL-MP-03
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Cultivo	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Injerto Pinch	Página:	5 de 6

7. FLUJOGRAMA



	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-CUL-MP-03
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Cultivo	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Injerto Pinch	Página:	6 de 6

8. ANEXOS

Ejemplo del injerto pinch



	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-CUL-MP-04
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Cultivo	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Fertilización	Página:	1 de 5

MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

PROCESO: CULTIVO

PROCEDIMIENTO: FERTILIZACIÓN

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Sra. Heidy Tugulinago	Estudiante CINDU		
Revisado por:	Sr. Leopoldo Quimbiamba	Encargado del SGC		
Aprobado por:	Sr. Miguel Quimbiamba	Gerente General		

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Manual de procedimientos	2021

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-CUL-MP-04
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Cultivo	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Fertilización	Página:	2 de 5

1. OBJETIVO

Nutrir a la planta mediante métodos de fertilización orgánicos y químicos para obtener un crecimiento y desarrollo adecuado de las plantas.

2. ALCANCE

Empieza: Revisión de la estructura de las plantas

Termina: Aplicación de fertilizantes (químicos u orgánicos)

3. RESPONSABILIDAD

3.1. RESPONSABLE

Trabajador(es) encargado

3.2. PARTICIPANTES

- Supervisor de cultivo
- Trabajador(es) encargado
- Encargado de bodega

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

ISO: Organización Internacional de Estandarización

N/A: No Aplica

Abono: son sustancias usadas para mejorar la calidad y producción del suelo, pueden ser orgánicos e inorgánicos.

Fertilizante: son sustancias utilizadas para mejorar la calidad del suelo y ayudan al adecuado crecimiento de las rosas.

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-CUL-MP-04
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Cultivo	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Fertilización	Página:	3 de 5

Orgánica: son procesos en referencia a sustancias que intervienen organismos vivos.

Química: hace referencia a sustancias que están compuestas por uno a varios elementos químicos, sustancias que son de gran utilidad en la nutrición de las plantas.

EPP: Equipo de Protección Personal

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015
- Agrocalidad: Manual de Inspección, Acuerdo Nro.390.
- Decreto 2393: Reglamento de Salud y Seguridad de los Trabajadores y Mejoramiento del medio Ambiente.
- Ley de Gestión Ambiental

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

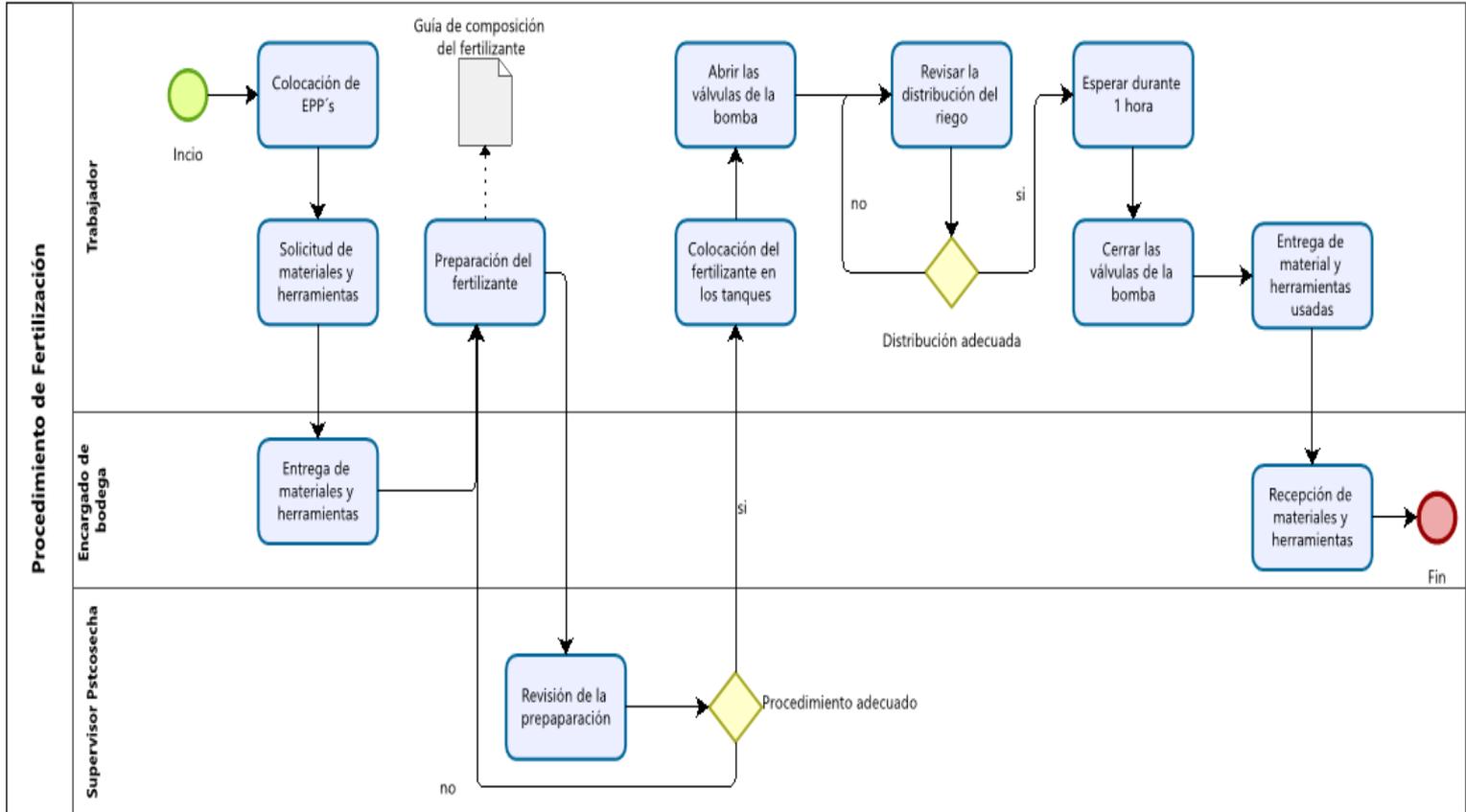
Nro.	Descripción	Responsable	Documento de apoyo
1	Colocación de EPP's: a inicio de cada jornada laboral se prepara usando su respectivo: mascarilla, visor, guantes, overoles, gorras, etc.	Trabajador	N/A
2	Solicitud de materiales y herramientas: Los materiales como: fertilizantes.	Trabajador	N/A
3	Entrega de materiales y herramientas: el encargado de bodega entrega al trabajador el material o herramienta solicitadas.	Encargado de bodega	N/A
4	Preparación del fertilizante: el nutriente de la planta va variando de acuerdo al tiempo, clima, calidad de la planta y variedad.	Trabajador(es) encargado	Guía de composición de la fórmula del fertilizante
5	Revisión de la preparación: se realiza una revisión de la solución preparada para alimentar a la planta, en ocasiones	Supervisor cultivo	Guía de composición de la fórmula del fertilizante

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-CUL-MP-04
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Cultivo	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Fertilización	Página:	4 de 5

	pude ser 1 vez por semana, verificando su adecuada composición.		
5	Distribución del fertilizante: se realiza el riego y nutrición de la planta mediante el sistema de riego por goteo. Se debe nutrir a la planta 2 veces al día.	Trabajador(es) encargado	N/A
6	Manejo de bombas: cerrar y abrir válvulas de las bombas para el fertirriego.	Trabajador(es) encargado	N/A
7	Entrega de materiales y herramientas: el trabajador entrega las herramientas al encargado de bodega	Trabajador(es) encargado	N/A
8	Recepción de materiales y herramientas: recibe las herramientas y las almacena.	Encargado de bodega	N/A

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-CUL-MP-04
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Cultivo	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Fertilización	Página:	5 de 5

7. FLUJOGRAMA



8. DOCUMENTACIÓN

Documentos / Registros					
Código	Nombre	Origen		Tipo	
		Interno	Externo	Impreso	Digital
GO-CUL-04-D01	Guía de composición de la fórmula del fertilizante	X		X	

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-CUL-MP-05
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Cultivo	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Fumigación	Página:	1 de 10

MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

PROCESO: CULTIVO

PROCEDIMIENTO: FUMIGACIÓN

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Sra. Heidy Tugulinago	Estudiante CINDU		
Revisado por:	Sr. Leopoldo Quimbiamba	Encargado del SGC		
Aprobado por:	Sr. Miguel Quimbiamba	Gerente General		

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Manual de procedimientos	2021

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-CUL-MP-05
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Cultivo	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Fumigación	Página:	2 de 10

1. OBJETIVO

Nutrir a la planta mediante métodos de fertilización utilizando productos químicos para obtener un crecimiento y desarrollo adecuado de las plantas.

2. ALCANCE

Empieza: Revisión de la estructura de las plantas

Termina: Aplicación de fertilizantes (químicos u orgánicos)

3. RESPONSABILIDAD

3.1. RESPONSABLE

Trabajador(es) encargado

3.2. PARTICIPANTES

- Supervisor de cultivo
- Trabajador(es) encargado
- Encargado de bodega

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

ISO: Organización Internacional de Estandarización

N/A: No Aplica

Abono: son sustancias usadas para mejorar la calidad y producción del suelo, pueden ser orgánicos e inorgánicos.

Fertilizante: son sustancias utilizadas para mejorar la calidad del suelo y ayudan al adecuado crecimiento de las rosas.

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-CUL-MP-05
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Cultivo	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Fumigación	Página:	3 de 10

Orgánica: son procesos en referencia a sustancias que intervienen organismos vivos.

Química: hace referencia a sustancias que están compuestas por uno a varios elementos químicos, sustancias que son de gran utilidad en la nutrición de las plantas.

EPP: Equipo de Protección Personal

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015
- Agrocalidad: Resolución 64: Manual de inspección, Resolución 65: Instructivo para la aplicación de procedimientos administrativos, Procedimiento para verificación de thrips, Protocolo de ácaros.
- Decreto 2393: Reglamento de Salud y Seguridad de los Trabajadores y Mejoramiento del medio Ambiente.
- Ley de Gestión Ambiental

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

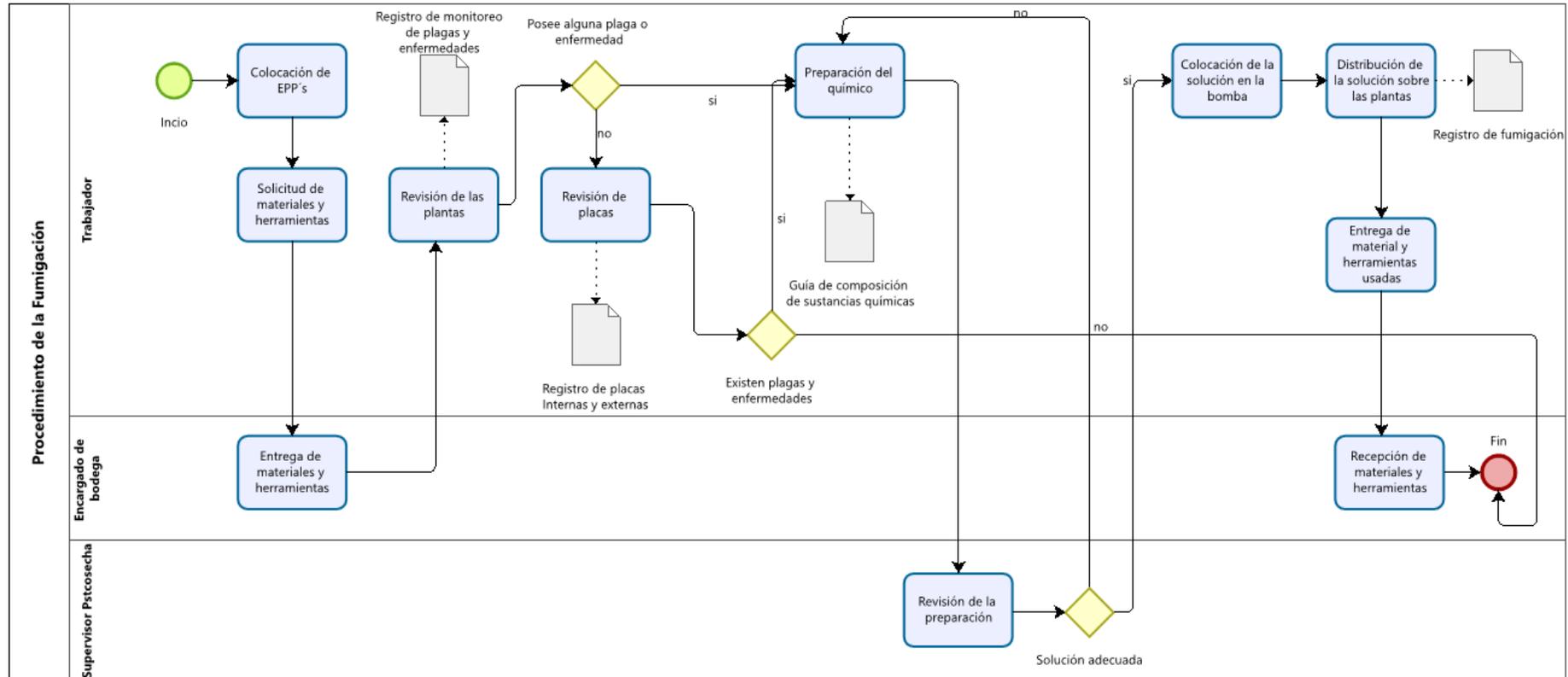
Nro.	Descripción	Responsable	Documento de apoyo
1	Colocación de EPP's: a inicio de cada jornada laboral se prepara usando su respectivo: mascarilla, visor, guantes, overoles, gorras, etc.	Trabajador	N/A
2	Solicitud de materiales y herramientas: Los materiales como: químicos, fungicidas, etc. Herramientas como: bombas.	Trabajador	N/A
3	Entrega de materiales y herramientas: el encargado de bodega entrega al trabajador el material o herramienta solicitadas.	Encargado de bodega	N/A
4	Revisión de la planta: el trabajador realiza una revisión en todas las plantas	Trabajador	Registro de monitoreo de plagas y enfermedades

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-CUL-MP-05
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Cultivo	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Fumigación	Página:	4 de 10

	de los bloques. Esta actividad se la realiza 1 vez a la semana.		
5	Revisión de las placas: en cada bloque existen placas internas y externas son láminas de metal que atrae las plagas o enfermedades existentes en el cultivo.	Supervisor de Cultivo	Registro de placas externas e internas
6	Preparación del químico: midiendo el PH se realiza la preparación de la sustancia química, esta varía de acuerdo a la plaga o enfermedad encontrada en las plantas y las placas.	Trabajador	Guía de composición de sustancias químicas para la fumigación
7	Revisión: de la composición del fertilizante químico.	Supervisor de Cultivo	N/A
8	Colocación de la solución en la Bomba: se coloca todo el producto preparado en la bomba tomando precauciones.	Trabajador(es) encargado	N/A
9	Distribución del químico: se realiza la fumigación de las plantas a través de una bomba eléctrica. Esta actividad se la realiza 2 o 3 veces por semana.	Trabajador(es) encargado	Registro de fumigación de las plantas
10	Entrega de herramientas y materiales: el trabajador entrega las herramientas al encargado de bodega	Trabajador(es) encargado	N/A
11	Recepción de herramientas y materiales: recibe las herramientas y las almacena.	Encargado de bodega	N/A

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-CUL-MP-05
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Cultivo	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Fumigación	Página:	5 de 10

7. FLUJOGRAMA



	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-CUL-MP-05
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Cultivo	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Fumigación	Página:	6 de 10

8. DOCUMENTACIÓN

Documentos / Registros					
Código	Nombre	Origen		Tipo	
		Interno	Externo	Impreso	Digital
GO-CUL-05-D01	Guía de composición de sustancias químicas para la fumigación	X		X	
GO-CUL-05-R01	Registro de monitoreo de plagas y enfermedades	X		X	
GO-CUL-05-R02	Registro de placas externas e internas	X		X	
GO-CUL-05-R03	Registro de fumigación de las plantas	X		X	

9. ANEXOS

Registro de placas

		SUSAN FLOWERS S.A.													
		PLACAS EXTERNAS													
FECHA.....		RESPONSABLE.....													
		PLACAS BLOQUE 1				PLACAS BLOQUE 2				PLACAS BLOQUE 3				TOTAL	PROMEDIO
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
SEMANA	1														
	2														
	3														
	4														
	5														
	6														
	7														
	8														
	9														
	10														

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-CUL-MP-05
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Cultivo	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Fumigación	Página:	7 de 10

	SUSAN FLOWERS S.A.
	PLACAS EXTERNAS

FECHA: RESPONSABLE.....

SEMANA	PLACAS BLOQUE 1				PLACAS BLOQUE 2				PLACAS BLOQUE 3		TOTAL	PROMEDIO
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2		
	1											
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												

Registro de fumigación de las plantas

	SUSAN FLOWERS S.A.
	FUMIGACIÓN DE LAS PLANTAS

LUGAR:

FECHA	BLOQUE	VARIEDAD	SUSTANCIA O QUÍMICO	CANTIDAD DEL QUÍMICO	CANTIDAD DE AGUA	MÉTODO DE APLICACIÓN	RESPONSABLE	OBSERVACIONES

SUPERVISOR CULTIVO

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-CUL-MP- 06
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Cultivo	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Cosecha	Página:	1 de 7

MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

PROCESO: CULTIVO

PROCEDIMIENTO: COSECHA

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Sra. Heidy Tugulinago	Estudiante CINDU		
Revisado por:	Sr. Leopoldo Quimbiamba	Encargado del SGC		
Aprobado por:	Sr. Miguel Quimbiamba	Gerente General		

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Manual de procedimientos	2021

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-CUL-MP- 06
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Cultivo	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Cosecha	Página:	2 de 7

1. OBJETIVO

Cortar la flor en las condiciones requeridas por el cliente para su debida satisfacción.

2. ALCANCE

Empieza: Corte de la flor

Termina: Transporte de la flor hacia la Postcosecha

3. RESPONSABILIDAD

3.1. RESPONSABLE

Trabajador(es) encargado

3.2. PARTICIPANTES

- Supervisor de cultivo
- Trabajador(es) encargado
- Encargado de bodega
- Chofer (transportista)

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

ISO: Organización Internacional de Estandarización

N/A: No Aplica

EPP: Equipo de Protección Personal

Tallos: hace referencia a la flor cosechada.

Cosecha: es recoger las flores del cultivo en el momento de su madurez.

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-CUL-MP- 06
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Cultivo	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Cosecha	Página:	3 de 7

Guía de remisión: es un documento que garantiza el traslado del producto de un lugar a otro mostrando la cantidad y variedad del producto.

Despacho: sacar la mercancía para su traslado

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015
- Agrocalidad: Resolución 64: Manual de inspección
- Decreto 2393: Reglamento de Salud y Seguridad de los Trabajadores y Mejoramiento del medio Ambiente.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

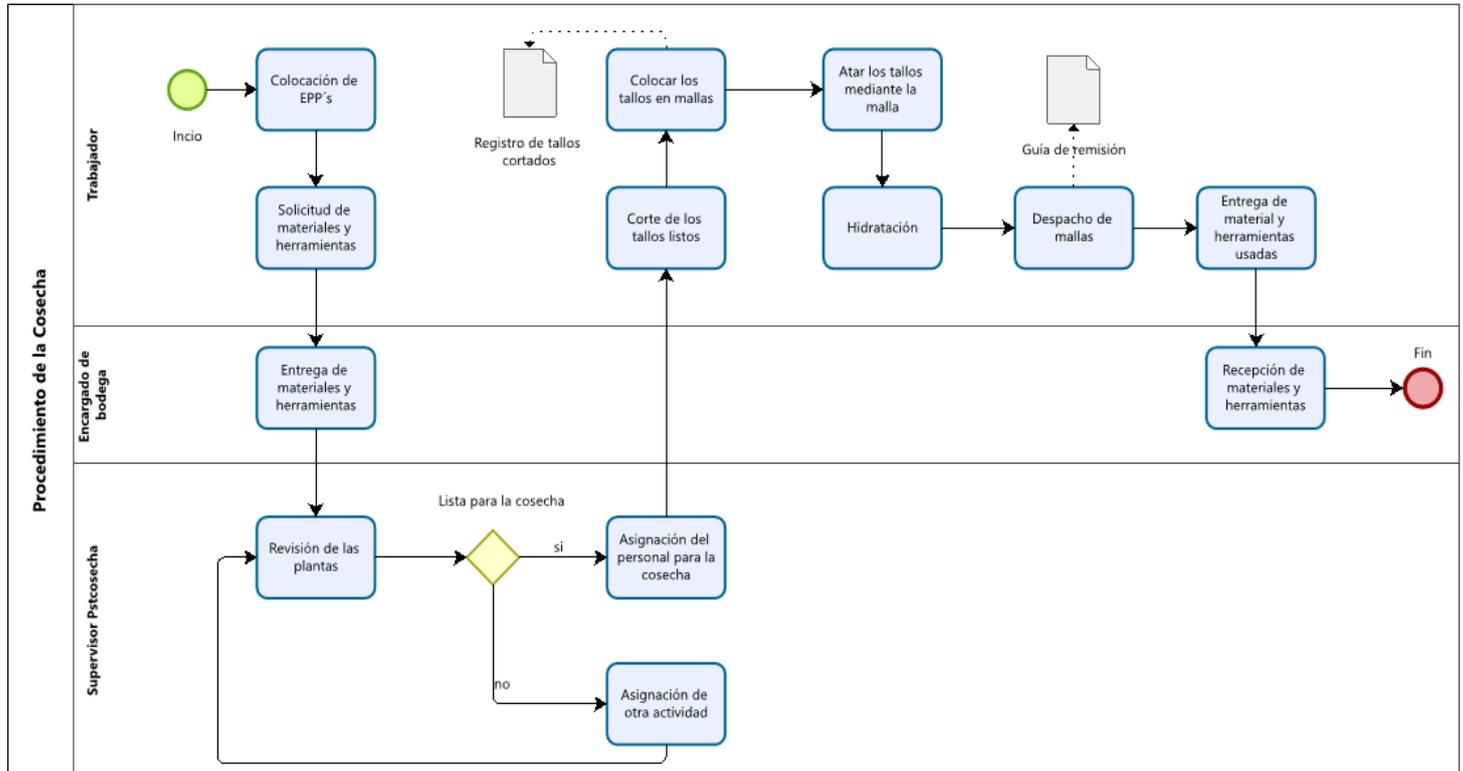
Nro.	Descripción	Responsable	Documento de apoyo
1	Colocación de EPP's: a inicio de cada jornada laboral se prepara usando su respectivo: mascarilla, visor, guantes, overoles, gorras, etc.	Trabajador	N/A
2	Solicitud de materiales y herramientas: Herramientas como: tijeras, tinas, mallas, coches.	Trabajador	N/A
3	Entrega de materiales y herramientas: el encargado de bodega entrega al trabajador el material o herramienta solicitadas.	Encargado de bodega	N/A
4	Revisión de la planta: el trabajador realiza una revisión en todas las plantas de los bloques, para conocer cuáles van a ser cortadas.	Supervisor de Cultivo	N/A
5	Asignación de personal: de acuerdo a la cantidad de plantas para la cosecha se realiza la asignación de personal para realizar esta actividad.	Supervisor de Cultivo	N/A
6	Cortar los tallos: el corte se realiza en cada bloque, los tallos deben tener 40cm hasta 1.5 m de largo.	Trabajador	N/A

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-CUL-MP- 06
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Cultivo	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Cosecha	Página:	4 de 7

7	Colocar los tallos en mallas: ubicar los tallos cortados en mallas plásticas, se colocan de 25 tallos.	Supervisor	Registro de tallos cortados
8	Atar el tallo: después de enmallar el tallo se debe atarlo utilizando un tallo pequeño para sujetarlo.	Trabajador	N/A
9	Hidratación: se debe colocar las mallas en tinas plásticas con agua. El agua debe llegar hasta la mitad del tallo	Trabajador	N/A
10	Despacho de mallas: las mallas son trasladadas al lugar de carga	Trabajador	Guía de remisión
11	Entrega de herramientas: el trabajador entrega las herramientas al encargado de bodega	Trabajador	N/A
12	Recepción de herramientas: recibe las herramientas y las almacena.	Encargado de bodega	N/A

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-CUL-MP- 06
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Cultivo	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Cosecha	Página:	5 de 7

7. FLUJOGRAMA



8. DOCUMENTACIÓN

Documentos / Registros					
Código	Nombre	Origen		Tipo	
		Interno	Externo	Impreso	Digital
GO-CUL-06-R01	Registro de tallos cosechados	X		X	
GO-CUL-06-D01	Guía de remisión	X		X	

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-CUL-MP- 06
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Cultivo	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Cosecha	Página:	6 de 7

9. ANEXOS

Formato de registro de tallos cortados

	SUSAN FLOWERS S.A.
	TALLOS COSECHADOS

FECHA.....

N° BLOQUE	VARIEDAD	N° CAMA	CANTIDAD DE MALLAS	CANTIDAD DE TALLOS	RESPONSABLE

TOTAL MALLAS	
TOTAL TALLOS	

SUPERVISOR CULTIVO



SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
		Código:	GO-CUL-MP- 06
Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
Proceso:	Cultivo	Fecha de aprobación:	
Procedimiento:	Cosecha	Página:	7 de 7

Guía de remisión

QUIMBIAMBA QUIMBIAMBA PEDRO

Finca: Barrio Santo Domingo de Guzmán
Principal s/n calle 13 de abril s/n
Telf.: (593) 2138719 / 0969 341 849
E-mail: susanflowers1@hotmail.com
pedroq2505@hotmail.com
Cayambe - Ecuador
Aut. SRI.: 1115274123

RUC.: 1703630838001

GUÍA DE REMISIÓN 001-001

0000180

Fecha de iniciación del Traslado: Comprobante de Venta:

Fecha de Terminación del Traslado: Fecha de Emisión:

MOTIVO DEL TRASLADO

<input type="checkbox"/> Venta	<input type="checkbox"/> Traslado entre Establecimientos de una misma Empresa	<input type="checkbox"/> Devolución
<input type="checkbox"/> Compra	<input type="checkbox"/> Traslado por Emisor Itinerante de Comprobantes de Venta	<input type="checkbox"/> Importación
<input type="checkbox"/> Transformación		<input type="checkbox"/> Exportación
<input type="checkbox"/> Consignación		<input type="checkbox"/> Otros

Fecha de Emisión: 07-07-2021

Punto de Partida:

DESTINATARIO:

Nombre o Razón Social: SM 28

RUC. / C.I.:

Punto de llegada:

IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA ENCARGADA DEL TRANSPORTE

Nombre o razón social:

RUC. / C.I.: PLACA:

BIENES TRANSPORTADOS

CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN
1,925	77	Explore
1.150	46	Mondial
925	37	pin floy
685	27 ¹⁰	Gatcha
600	24	pin Mondial
1.150	46	Hermosa
600	24	Kahala
1.575	63	Magistime
590	23 ¹⁵	lola
600	24	Alba
9.775	391	Mellat

ENTREGADO POR

RECIBIDO POR

OSCAR LEONIDAS NOVOA NOVOA RUC N° 1707153308001 AUT. N° 4733 Telf.: 2360-814 • DOCUMENTO CATEGORIZADO: NO • FECHA AUT. 22 JULIO DE 2014

• DEL 0000001 AL 0000200 • CADUCA 22 JULIO DE 2018

Original: Cliente • 1ra. Copia: Emisor • 2da. Copia: Sin Valor Tributario

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-CUL-MP-07
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Cultivo	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Labores adicionales	Página:	1 de 6

MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

PROCESO: CULTIVO

PROCEDIMIENTO: LABORES ADICIONALES

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Sra. Heidy Tugulinago	Estudiante CINDU		
Revisado por:	Sr. Leopoldo Quimbiamba	Encargado del SGC		
Aprobado por:	Sr. Miguel Quimbiamba	Gerente General		

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Manual de procedimientos	2021

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-CUL-MP-07
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Cultivo	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Labores adicionales	Página:	2 de 6

1. OBJETIVO

Realizar el correcto mantenimiento de las plantas sembradas, para la obtención de botones sin enfermedades, con buena calidad, para su cosecha.

2. ALCANCE

Empieza: Revisión de la planta

Termina: Limpieza de la planta.

3. RESPONSABILIDAD

3.1. RESPONSABLE

Trabajador(es) encargado

3.2. PARTICIPANTES

- Supervisor de cultivo
- Trabajador(es) encargado
- Encargado de bodega

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

ISO: Organización Internacional de Estandarización

N/A: No Aplica

Tortuaje: hace referencia al mantenimiento de las camas colocación de maderas y piolas.

Desbotone: consiste en cortar los botones secundarios y terciarios para dejar el botón principal y las yemas en la planta aumenten y engrosen.

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-CUL-MP-07
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Cultivo	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Labores adicionales	Página:	3 de 6

Podar: consiste en cortar los tallos enfermos, delgados y dañados para el adecuado crecimiento de la planta.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015
- Agrocalidad: Resolución 64: Manual de inspección
- Decreto 2393: Reglamento de Salud y Seguridad de los Trabajadores y Mejoramiento del medio Ambiente.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

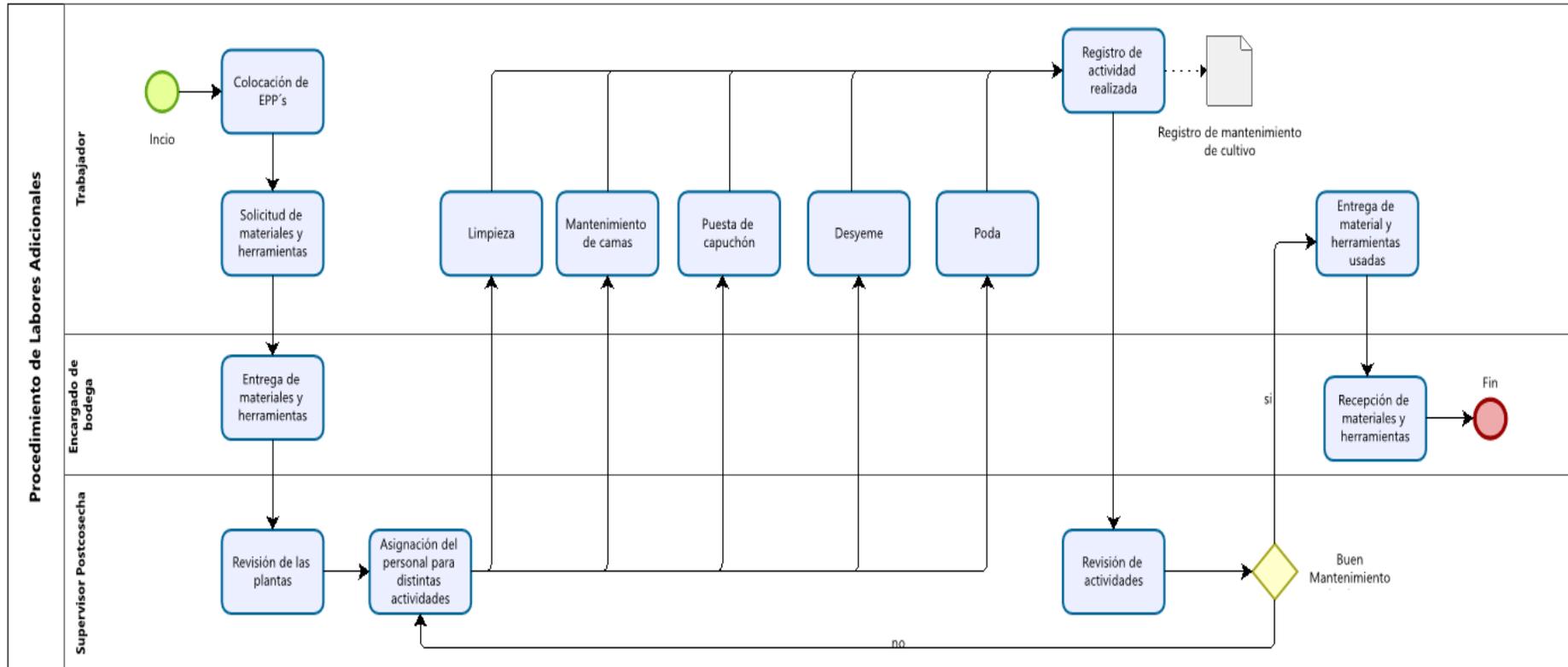
Nro.	Descripción	Responsable	Documento de apoyo
1	Colocación de EPP's: a inicio de cada jornada laboral se prepara usando su respectivo: mascarilla, guantes, overoles, gorras, etc.	Trabajador	N/A
2	Solicitud de materiales y herramientas: Los materiales como: fertilizantes, abonos, estacas, piolas, tubos, tinas, valdes, etc. Herramientas como: palas, picos, tijeras, etc.	Trabajador	N/A
3	Entrega de materiales y herramientas: el encargado de bodega entrega al trabajador el material o herramienta solicitadas.	Encargado de bodega	N/A
4	Revisión de la planta: el trabajador realiza una revisión en todas las plantas de los bloques, para conocer qué necesidad tiene la planta: limpieza, poda, desbotone, desyeme, puesta de capuchón y tortuaje (mantenimiento) de las camas.	Trabajador(es) encargado	N/A
5	Asignación de personal: de acuerdo a la actividad necesarias de mantenimiento para las plantas se realiza la asignación de personal para realizar esta actividad.	Supervisor de Cultivo	N/A

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-CUL-MP-07
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Cultivo	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Labores adicionales	Página:	4 de 6

6	Limpieza: se realiza la limpieza de hojas secas, botones caídos y mala hierba que ha crecido alrededor de la planta.	Trabajador(es) encargado	Registro de mantenimiento del cultivo
7	Mantenimiento de camas: se realiza la reconstrucción de camas, ubicación de estacas y piolas.	Trabajador(es) encargado	Registro de mantenimiento del cultivo
8	Puesta de capuchón: se coloca capuchones a los botones que se han desarrollado de manera correcta.	Trabajador(es) encargado	Registro de mantenimiento del cultivo
9	Desyeme: cortar los botones secundarios y terciarios para dejar el botón principal y las yemas en la planta aumenten y engrosen.	Trabajador(es) encargado	Registro de mantenimiento del cultivo
10	Podar: cortar los tallos enfermos, delgados y dañados para el adecuado crecimiento de la planta.	Trabajador(es) encargado	Registro de mantenimiento del cultivo
11	Revisión de actividades realizadas: se realiza la revisión de las actividades de mantenimiento realizadas para evitar defectos de calidad.	Supervisor de Cultivo	N/A
12	Entrega de herramientas: el trabajador entrega las herramientas al encargado de bodega	Trabajador(es) encargado	N/A
13	Recepción de herramientas: recibe las herramientas y las almacena.	Encargado de bodega	N/A

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-CUL-MP-07
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Cultivo	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Labores adicionales	Página:	5 de 6

7. FLUJOGRAMA



	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-CUL-MP-08
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Cultivo	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Control de calidad	Página:	1 de 5

MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

PROCESO: CULTIVO

PROCEDIMIENTO: CONTROL DE CALIDAD

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Sra. Heidy Tugulinago	Estudiante CINDU		
Revisado por:	Sr. Leopoldo Quimbiamba	Encargado del SGC		
Aprobado por:	Sr. Miguel Quimbiamba	Gerente General		

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Manual de procedimientos	2021

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-CUL-MP-08
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Cultivo	Fecha de aprobación:	
Procedimiento:	Control de calidad	Página:	2 de 5	

1. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento adecuado de los procedimientos de cultivo para asegurar la calidad de las flores, mediante una revisión adecuada para evitar producto defectuoso.

2. ALCANCE

Empieza: Revisión de la planta en cada procedimiento

Termina: Determinación de fallos de calidad

3. RESPONSABILIDAD

3.1. RESPONSABLE

Supervisor de cultivo

3.2. PARTICIPANTES

- Supervisor de cultivo
- Trabajador(es)

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

ISO: Organización Internacional de Estandarización

N/A: No Aplica

Auditorías: son inspecciones o revisiones para conocer el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad implementado en una empresa.

Parámetros: son condiciones o requisitos específicos para la obtención de una flor de calidad.

Botón: es la cabeza de la flor

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-CUL-MP-08
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Cultivo	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Control de calidad	Página:	3 de 5

Calidad: son características definidas que permiten obtener valor y satisfacen los deseos y necesidades del cliente.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

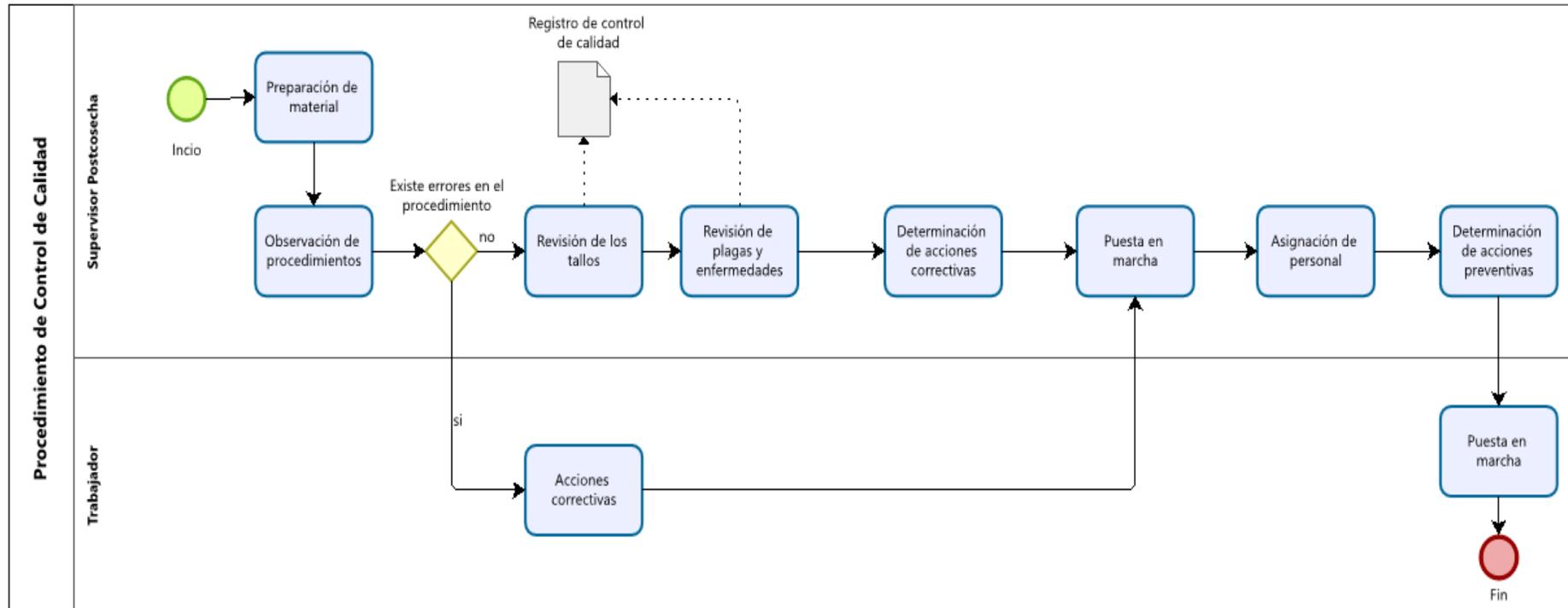
- Norma ISO 9001:2015
- Agrocalidad: Resolución 64: Manual de inspección
- Decreto 2393: Reglamento de Salud y Seguridad de los Trabajadores y Mejoramiento del medio Ambiente.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nro.	Descripción	Responsable	Documento de apoyo
1	Preparación del material: equipación de materiales necesarios para el control de calidad y la colocación de los EPP's necesarios.	Supervisor de Cultivo	N/A
2	Observación de los procedimientos: se realiza una inspección de cada procedimiento con el fin de conocer los errores existentes.	Supervisor de Cultivo	N/A
3	Determinación de errores: se realiza anotaciones de los errores encontrados para su corrección.	Supervisor de Cultivo	N/A
4	Revisión de la flor: se determina enfermedades y plagas, estructura y grosor del tallo y botón.	Supervisor de Cultivo	Registro de control de calidad
5	Determinación de errores: se realiza anotaciones de los errores encontrados para su corrección.	Supervisor de Cultivo	N/A
6	Disposiciones finales: establecimiento de medidas preventivas y correctivas para la asignación de trabajo.	Supervisor de Cultivo	N/A
7	Corrección de los procedimientos: los trabajadores realizan acciones correctivas para evitar productos defectuosos.	Trabajador(es)	N/A

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-CUL-MP-08
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Cultivo	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Control de calidad	Página:	4 de 5

7. FLUJOGRAMA



GESTIÓN OPERATIVA

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-POS-MP- 01
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Postcosecha	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Recepción de la flor	Página:	1 de 10

MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

PROCESO: POSTCOSECHA

PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN DE LA FLOR

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Sra. Heidy Tugulinago	Estudiante CINDU		
Revisado por:	Sr. Leopoldo Quimbiamba	Encargado del SGC		
Aprobado por:	Sr. Miguel Quimbiamba	Gerente General		

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Manual de procedimientos	2021

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-POS-MP- 01
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Postcosecha	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Recepción de la flor	Página:	2 de 10

1. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento adecuado de los parámetros de calidad en la recepción de las mallas de flor.

2. ALCANCE

Empieza: Recepción de las mallas de flor

Termina: Transporte de la flor hacia el siguiente procedimiento

3. RESPONSABILIDAD

3.1. RESPONSABLE

Trabajador

3.2. PARTICIPANTES

- Supervisor de cultivo
- Trabajador(es) encargado(os)
- Asistente de recepción
- Proveedores

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

ISO: Organización Internacional de Estandarización

N/A: No Aplica

Aspersión: consiste en el baño de los botones utilizando productos químicos para eliminar plagas y enfermedades y cualquier otra impureza.

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-POS-MP- 01
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Postcosecha	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Recepción de la flor	Página:	3 de 10

Inmersión: consiste en sumergir los botones en sustancias químicas para controlar las enfermedades provenientes del cultivo.

Botón: es la cabeza de la flor.

PH: es el grado de acidez de alguna sustancia.

EPP: Elementos de Protección Personal

Arpon: dispersante para la polimerización.

Tracer: producto químico para combatir plagas como el thrips.

Luna Trankility: producto químico para combatir plagas como la bortritis.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015
- Agrocalidad: Resolución 64: Manual de inspección, Protocolo de certificación: Lugares de producción y centros de procesamiento de ornamentales para el control de thrips en Ecuador, Procedimiento para verificación de thrips.
- Decreto 2393: Reglamento de Salud y Seguridad de los Trabajadores y Mejoramiento del medio Ambiente.
- Ley de gestión ambiental

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nro.	Descripción	Responsable	Documento de apoyo
1	Colocación de EPP's: a inicio de cada jornada laboral se prepara usando su respectivo: mascarilla, visor, guantes, overoles, gorras, mandil, botas,	Trabajador	N/A
2	Solicitud de herramientas y materiales: Herramientas como: tinas.	Trabajador	N/A

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-POS-MP- 01
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Postcosecha	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Recepción de la flor	Página:	4 de 10

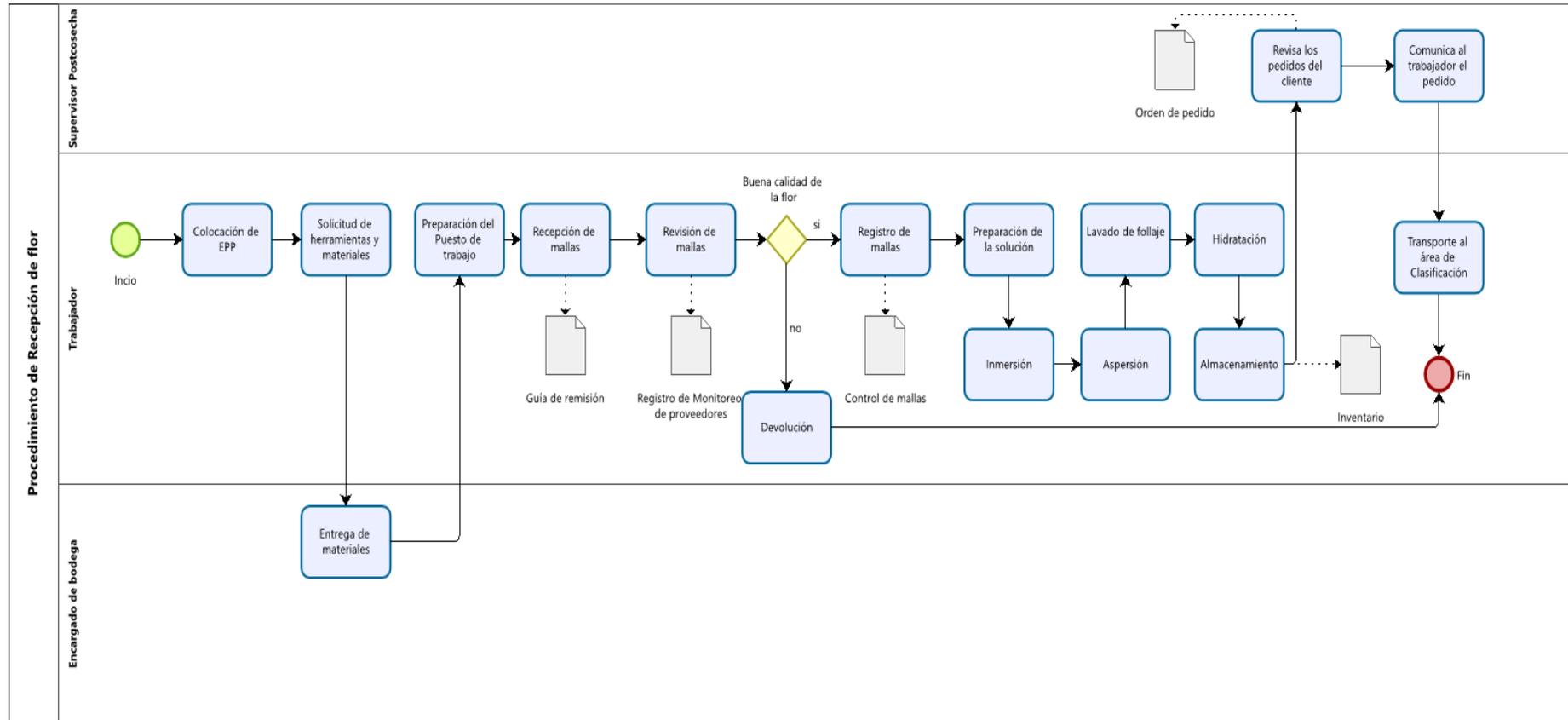
	Materiales como: productos para la inmersión y aspersión.		
3	Entrega de herramientas: el encargado de bodega entrega al trabajador el material o herramienta solicitadas.	Encargado de bodega	N/A
4	Revisión del puesto de trabajo: se debe realizar una revisión del puesto de trabajo para evitar retrasos en el trabajo.	Trabajador	N/A
5	Recepción de las mallas de flor: los proveedores internos y externos traen la flor en mallas y la entregan.	Trabajador(es)	Guía De remisión
6	Revisión de las mallas: se realiza el control de la calidad revisando los parámetros como: - Hidratación: la flor puede mantenerse deshidratada durante 1 hora. - Buen estado: no debe estar maltratada físicamente y el enmallado debe ser adecuado durante su transporte. - Plagas y enfermedades: los botones no deben tener manchas o plagas en sus botones.	Trabajador(es)	Registro de monitoreo de proveedores
7	Registro de las mallas: se realiza el registro de la cantidad de mallas que están listas para la siguiente actividad.	Trabajador(es)	Control de mallas
8	Preparación de la solución para inmersión y aspersión: esta actividad se la realiza al inicio de la jornada laboral, para ello se realiza lo siguiente: Llenar el tanque de agua a 200l lt, agregar 400gr de ácido cítrico, Arpon 30 (0,15)cc por lt de agua, Tracer 30 (0.15)cc por lt de agua, luna tranquility 160 (0.8)cc por litro de agua, revolver la solución y medir el PH (tiene que cumplir hasta 5)	Trabajador(es)	N/A

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-POS-MP- 01
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Postcosecha	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Recepción de la flor	Página:	5 de 10

9	Inmersión/aspersión de las mallas de flor: la inmersión se realiza a todas las mallas mediante el sumergimiento de la malla dentro de la solución.	Trabajador(es)	N/A
10	Lavado del follaje: se realiza el sumergimiento de las mallas en agua con una duración de 10 segundos, con el objetivo de eliminar cualquier tipo de residuos ya sean de químicos e impurezas.	Trabajador(es)	N/A
11	Hidratación: se colocan las mallas de flor dentro de tinas con agua. Se realiza cambios de agua cada día y solo puede permanecer 48 días, con el fin de evitar cualquier tipo de propagación.	Trabajador(es)	N/A
12	Almacenamiento: se almacena la flor en mallas y siempre en tinas con agua.	Trabajador(es)	Inventario de Mallas
13	Revisión de pedidos pendientes: el supervisor revisa los pedidos que tienen que ser procesados para el despacho y entrega.	Supervisor de Postcosecha	Orden de pedido
14	Notificación al trabajador: comunica al trabajador la variedad, tipo, cantidad, tamaño de la flor que debe ser procesada.	Supervisor de Postcosecha	N/A
15	Transporte al área de clasificación: se toma las mallas de flor a través de un coche y se traslada hacia el área de clasificación de la flor.	Trabajador(es)	N/A

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-POS-MP- 01
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Postcosecha	Fecha de aprobación:	
Procedimiento:	Recepción de la flor	Página:	6 de 10	

7. FLUJOGRAMA



	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-POS-MP- 01
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Postcosecha	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Recepción de la flor	Página:	7 de 10

8. DOCUMENTACIÓN

Documentos / Registros					
Código	Nombre	Origen		Tipo	
		Interno	Externo	Impreso	Digital
GO-POS-01-D01	Guía de remisión	X		X	
GO-POS-01-R01	Monitoreo de proveedores	X		X	
GO-POS-01-R02	Control de mallas	X		X	
GO-POS-01-R03	Inventario	X		X	
GO-POS-01-R04	Orden de pedido	X		X	

9. ANEXOS

Guía de remisión

		QUIMBIAMBA QUIMBIAMBA PEDRO Finca: Barrio Santo Domingo de Guzmán Principal sin calle 13 de abril s/n Telf: (593) 2 138719 / 0960 341 849 E-mail: susanflowers1@hotmail.com pedroq2505@hotmail.com Cayambe - Ecuador Aut. SRI.: 1116274123		RUC.: 1703630838001 GUÍA DE REMISIÓN 001-001 0000180	
Fecha de iniciación del Traslado:		Comprobante de Venta:			
Fecha de Terminación del Traslado:		Fecha de Emisión:			
MOTIVO DEL TRASLADO					
<input type="checkbox"/> Venta		<input type="checkbox"/> Traslado entre Establecimientos de una misma Empresa		<input type="checkbox"/> Devolución	
<input type="checkbox"/> Compra		<input type="checkbox"/> Traslado por Emisor Itinerante de Comprobantes de Venta		<input type="checkbox"/> Importación	
<input type="checkbox"/> Transformación				<input type="checkbox"/> Exportación	
<input type="checkbox"/> Consignación				<input type="checkbox"/> Otros	
Fecha de Emisión: <u>07-07-2014</u>					
Punto de Partida:					
DESTINATARIO:					
Nombre o Razón Social: <u>S.M. 98</u>					
RUC. / C.I.:					
Punto de Llegada:					
IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA ENCARGADA DEL TRANSPORTE					
Nombre o razón social:					
RUC. / C.I.: PLACA:					
BIENES TRANSPORTADOS					
CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN			
1925	77	Explosive			
1.150	46	Mondial			
925	37	pin ploy			
685	27 ¹⁰	Cortcha			
600	24	pin Mondial			
1.150	46	Hermosa			
600	24	Kahala			
1.575	63	Magistime			
590	23 ¹⁵	Lola			
600	24	Alba			
9.775	391	Mallas			
ENTREGADO POR			RECIBIDO POR		
<small>OSCAR LEONIDAS NOVOA NOVOA RUC N° 1707153308001 AUT. N° 4733 Telf. 2980-814 • DOCUMENTO CATEGORIZADO. NO • FECHA AUT. 22 JULIO DE 2014 • DEL 0000001 AL 0000200 • GARUGA 22 JULIO DE 2014</small>					

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-POS-MP- 01
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Postcosecha	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Recepción de la flor	Página:	8 de 10

Formato de monitoreo de proveedores

	SUSAN FLOWERS S.A.
	MONITOREO DE PROVEEDORES

RESPONSABLE:..... **SEMANA:**.....

RECEPCIÓN					PRESENCIA				
SEMANA	FECHA	HORA	PROVEEDOR	VARIEDAD	TRIPS	ACAROS	AFIDOS	OTROS	PROPIETARIO

RESPONSABLE

SUPERVISOR POSTCOSECHA

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-POS-MP- 01
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Postcosecha	Fecha de aprobación:	
Procedimiento:	Recepción de la flor	Página:	10 de 10	

Inventario de mallas

	SUSAN FLOWERS S.A.
	INVENTARIO DE MALLAS

FECHA.....

HORA	VARIEDAD	LONGITUD	CANTIDAD DE MALLAS	CANTIDAD DE TALLOS	RESPONSABLE

TOTAL MALLAS	
TOTAL TALLOS	

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-POS-MP-02
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Postcosecha	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Clasificación	Página:	1 de 7

MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

PROCESO: POSTCOSECHA

PROCEDIMIENTO: CLASIFICACIÓN

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Sra. Heidy Tugulinago	Estudiante CINDU		
Revisado por:	Sr. Leopoldo Quimbiamba	Encargado del SGC		
Aprobado por:	Sr. Miguel Quimbiamba	Gerente General		

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Manual de procedimientos	2021

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-POS-MP-02
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Postcosecha	Fecha de aprobación:	
Procedimiento:	Clasificación	Página:	2 de 7	

1. OBJETIVO

Organizar los tallos de acuerdo a color, tamaño, variedad, mediante la observación para cumplir con parámetros de calidad y clasificarlos como flor nacional y flor de exportación.

2. ALCANCE

Empieza: Asignación de mallas a los trabajadores

Termina: Clasificación de las rosas ubicadas en la lira.

3. RESPONSABILIDAD

3.1. RESPONSABLE

Clasificadores

3.2. PARTICIPANTES

- Supervisor de cultivo
- Clasificadores
- Patinador
- Encargado de bodega

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

ISO: Organización Internacional de Estandarización

N/A: No Aplica

Bastidor: es una estructura donde están ubicadas los tallos para su clasificación.

Deshojador: es una herramienta usada para quitar las hojas del tallo.

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-POS-MP-02
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Postcosecha	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Clasificación	Página:	3 de 7

Calibre: ayuda a identificar el grosor de cada uno de los tallos.

Follaje: hace referencia al tallo con sus respectivas hojas.

Lira: es una estructura usada para la clasificación de la flor.

Patinador: personal encargado de la distribución de las mallas mediante coche hacia el personal de clasificación.

Regletas: es una regla que ayuda en la clasificación del botón, y la longitud del tallo.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015
- Agrocalidad: Resolución 64: Manual de inspección, Protocolo de certificación: Lugares de producción y centros de procesamiento de ornamentales para el control de thrips en Ecuador
- Decreto 2393: Reglamento de Salud y Seguridad de los Trabajadores y Mejoramiento del medio Ambiente.
- Ley de gestión ambiental

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nro.	Descripción	Responsable	Documento de apoyo
1	Colocación de EPP's: a inicio de cada jornada laboral se prepara usando su respectivo: mascarilla, visor, guantes, overoles, gorras, mandil, botas,	Clasificador	N/A
2	Solicitud de herramientas: Herramientas como: deshojador	Clasificador	N/A
3	Entrega de herramientas: el encargado de bodega entrega al trabajador el material o herramienta solicitadas.	Encargado de bodega	N/A

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-POS-MP-02
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Postcosecha	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Clasificación	Página:	4 de 7

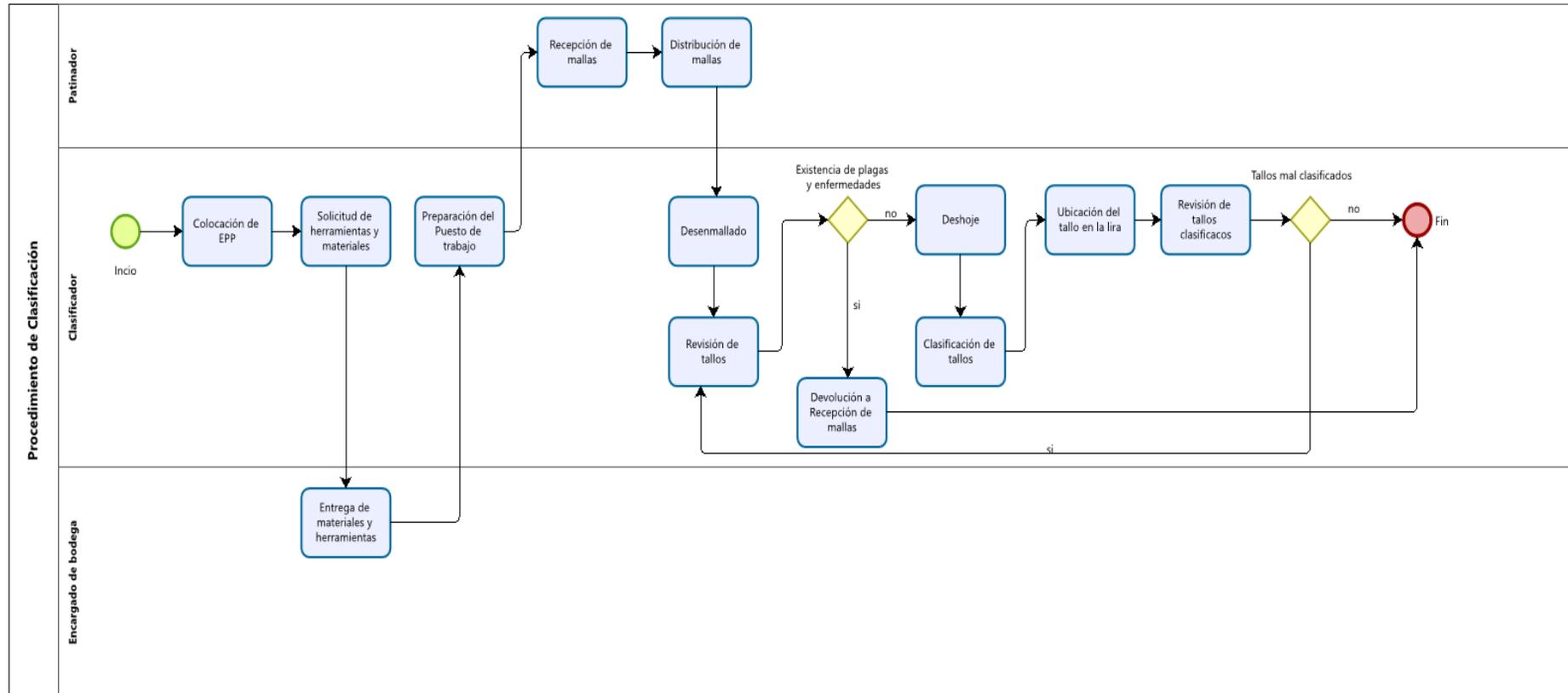
4	Revisión del puesto de trabajo: se debe realizar una revisión del puesto de trabajo para evitar retrasos en el trabajo debido al funcionamiento del bastidor, lira, regleta y deshojador.	Clasificador	N/A
5	Recepción de mallas: el patinador recibe las mallas en el área de clasificación.	Patinador	N/A
6	Distribución de mallas: se realiza la asignación de mallas de acuerdo a pedidos por entregar de manera aleatoria hacia los clasificadores, el patinador entrega las mallas a los clasificadores de acuerdo a la productividad que debe cumplir el personal, se realizan 30 mallas por hora.	Patinador	N/A
7	Desenmallado: las mallas son colocadas en el bastidor de manera que se le abre la malla evitando maltratar el follaje y botón de la flor.	Clasificador	N/A
8	Revisión de cada tallo: se realiza una revisión del: tallo su grosor y longitud, botón tamaño y color de acuerdo a la regleta. También se realiza una revisión de la existencia de plagas o enfermedades.	Clasificador	N/A
9	Deshoje: el deshoje puede variar según el grosor y tamaño del tallo y se lo realiza entre 8 cm a 10 cm	Clasificador	N/A
10	Clasificación de tallos: se realiza la clasificación de los tallos de acuerdo a los siguientes parámetros: Varietades: existen 12 variedades de rosas y estas son clasificadas de acuerdo a las órdenes de pedidos. Longitud de tallo: la longitud del tallo varía entre 40cm hasta 1,4 m. Botones: la apertura del botón debe estar de acuerdo al grosor del tallo.	Clasificador	N/A

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-POS-MP-02
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Postcosecha	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Clasificación	Página:	5 de 7

	Grosor del tallo: los tallos más delgados y torcidos son clasificados como flor nacional y los demás son clasificados como flor de exportación.		
11	Ubicación del tallo en la lira: de acuerdo a la clasificación realizada se ordena los tallos en los rieles de la lira. Los tallos se deslizan a través de la lira hasta el puesto de los bonchadores.	Clasificador	N/A
12	<p>Revisión de tallos clasificados: los tallos deben cumplir los siguientes parámetros:</p> <p>Botones: la apertura del botón debe estar de acuerdo al grosor del tallo, los pétalos no deben presentar ninguna mancha ni maltrato. El tamaño del botón y el color deben estar uniformes.</p> <p>Tallos: los tallos no deben tener mancha alguna ni algún maltrato, debe ser mayor al grosor de un lápiz.</p> <p>Hojas: los tallos no deben presentar manchas o maltratos, el deshoje puede variar según el grosor y tamaño del tallo y se lo realiza entre 8 cm a 10 cm. En caso de no cumplir se envía al reproceso. Esta revisión se realiza una vez al día.</p>	Cosechador	N/A

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-POS-MP-02
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Postcosecha	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Clasificación	Página:	6 de 7

7. FLUJOGRAMA



	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-POS-MP-02
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Postcosecha	Fecha de aprobación:	
Procedimiento:	Clasificación	Página:	7 de 7	

8. ANEXOS

Flor clasificada en la lira



	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-POS-MP-03
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Postcosecha	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Boncheo	Página:	1 de 7

MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

PROCESO: POSTCOSECHA

PROCEDIMIENTO: BONCHEO

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Sra. Heidy Tugulinago	Estudiante CINDU		
Revisado por:	Sr. Leopoldo Quimbiamba	Encargado del SGC		
Aprobado por:	Sr. Miguel Quimbiamba	Gerente General		

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Manual de procedimientos	2021

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-POS-MP-03
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Postcosecha	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Boncheo	Página:	2 de 7

1. OBJETIVO

Armar bonches con los tallos clasificados tomando en cuenta parámetros de calidad de las rosas para satisfacer los pedidos del cliente.

2. ALCANCE

Empieza: Revisión de los tallos y botones

Termina: Armado de ramos

3. RESPONSABILIDAD

3.1. RESPONSABLE

Embonchador (es)

3.2. PARTICIPANTES

- Supervisor de postcosecha
- Embonchador (es)
- Encargado de bodega
- Digitador
- Patinador

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

ISO: Organización Internacional de Estandarización

N/A: No Aplica

EPP: Elementos de Protección Personal

N: Flor Nacional

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-POS-MP-03
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Postcosecha	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Boncheo	Página:	3 de 7

E: Flor de Exportación

Bonches de rosas: son ramos de rosas previamente ordenados.

Bancos: es una estructura que ayuda a presionar el armado y ajuste de ellos bonches.

Separadores: son láminas de cartón de distintas medidas (clasificación de la rosa), se coloca dentro del bonche separando los distintos niveles del bonche.

Presto bonches: estructura usada para el amarre y ajuste de los tallos mediante el uso de ligas.

Lámina para envoltura: son láminas de cartones utilizados para la envoltura de las rosas.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015
- Agrocalidad: Resolución 64: Manual de inspección, Protocolo de certificación: Lugares de producción y centros de procesamiento de ornamentales para el control de thrips en Ecuador, Procedimiento para verificación de thrips.
- Decreto 2393: Reglamento de Salud y Seguridad de los Trabajadores y Mejoramiento del medio Ambiente.
- Ley de Gestión ambiental

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nro.	Descripción	Responsable	Documento de apoyo
1	Colocación de EPP's: a inicio de cada jornada laboral se prepara usando su respectivo: mascarilla, visor, guantes, overoles, gorras, mandil, botas,	Embonchador	N/A

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-POS-MP-03
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Postcosecha	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Boncheo	Página:	4 de 7

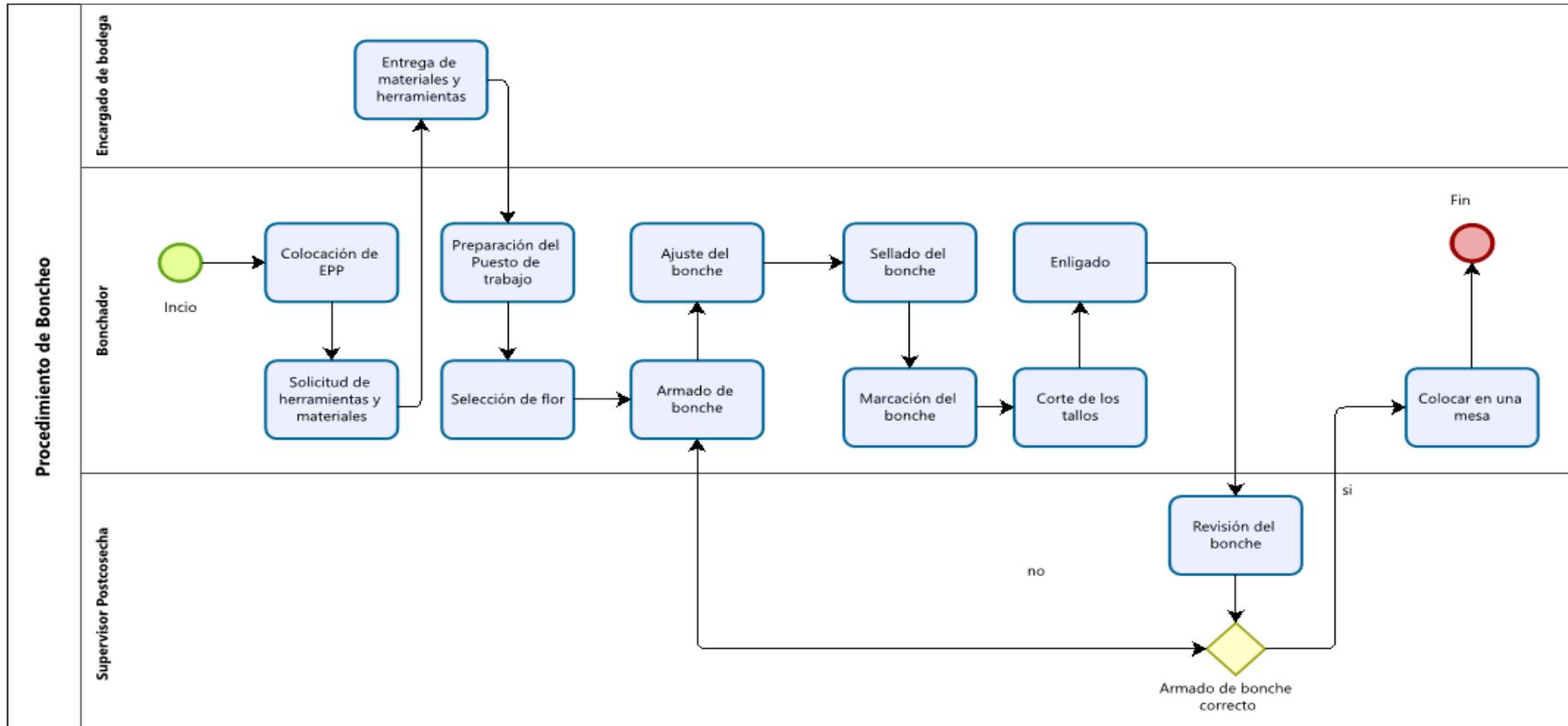
2	Preparación de materiales y herramientas: se debe realizar una revisión del puesto de trabajo para evitar retrasos. Herramientas como: grapadora. Materiales como: ligas, láminas de envoltura, separadores, papel periódico, grapas,	Embonchador	N/A
3	Entrega de herramientas: el encargado de bodega entrega al trabajador el material o herramienta necesario para el día.	Encargado de bodega	N/A
4	Selección de flor: se selecciona el tipo de flor que más abunda en la lira para evitar maltratos en la flor, también se realiza una revisión rápida para evitar bonches defectuosos. Se seleccionan 20 tallos.	Embonchador	N/A
5	Armado de bonche: el armado varía únicamente en el armado de un bonche de 20 tallos (5 filas de 4 rosas) y el armado de un bouquet que contiene 12 tallos (3 filas de 4 rosas) - Colocar la lámina de envoltura entre los bloques de ajuste (varía de acuerdo a la flor de exportación y nacional) - Colocar 4 botones (primera fila) en la lámina de envoltura - Colocar separadores después de cada fila - Colocar los botones hasta la quinta fila - Colocar los separadores en cada fila	Embonchador	N/A
6	Ajuste del bonche: se cierra el bonche ejerciendo un poco de presión para evitar el deslizamiento de los tallos.	Embonchador	N/A
7	Sellado del bonche: el bonche es grapado, la lámina de envoltura junto con el último separador, también se	Embonchador	N/A

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-POS-MP-03
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Postcosecha	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Boncheo	Página:	5 de 7

	grapa las 4 esquinas inferiores de la envoltura para evitar deslizamientos.		
8	Marcación del tipo de flor: se realiza un etiquetado con la siguiente información: variedad y tipo de flor para exportación (E) y nacional (N) junto con la longitud de cada bonche.	Embonchador	N/A
9	Corte del tallo: se realiza un corte de los tallos que no tienen el mismo tamaño, tomando cada bonche, utilizando una mesa de corte.	Embonchador	N/A
10	Enligado del bonche: se coloca la liga en el bonche a una distancia de 8 cm a 10cm de las últimas hojas haciendo unión con el presto bonche.	Embonchador	N/A
11	Revisión del bonche: se realiza una revisión rápida del bonche para evitar ramos defectuosos. Evidenciando el cumplimiento de parámetros de calidad.	Supervisor de la Postcosecha	N/A
12	Transporte del bonche: el bonche es transportado a una mesa.	Embonchador	N/A

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-POS-MP-03
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Postcosecha	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Boncheo	Página:	6 de 7

7. FLUJOGRAMA



	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-POS-MP-03
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Postcosecha	Fecha de aprobación:	
Procedimiento:	Boncheo	Página:	7 de 7	

8. ANEXOS

Boncheo de las rosas



	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-POS-MP-04
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Postcosecha	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Etiquetado	Página:	1 de 7

MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

PROCESO: POSTCOSECHA

PROCEDIMIENTO: ETIQUETADO

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Sra. Heidy Tugulinago	Estudiante CINDU		
Revisado por:	Sr. Leopoldo Quimbiamba	Encargado del SGC		
Aprobado por:	Sr. Miguel Quimbiamba	Gerente General		

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Manual de procedimientos	2021

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-POS-MP-04
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Postcosecha	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Etiquetado	Página:	2 de 7

1. OBJETIVO

Armar bonches con los tallos clasificados tomando en cuenta parámetros de calidad de las rosas para satisfacer los pedidos del cliente.

2. ALCANCE

Empieza: Revisión de los ramos

Termina: Traslado al cuarto frío

3. RESPONSABILIDAD

3.1. RESPONSABLE

Etiquetador(es)

3.2. PARTICIPANTES

- Supervisor de postcosecha
- Encargado de bodega
- Digitador
- Patinador
- Etiquetador

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

ISO: Organización Internacional de Estandarización

N/A: No Aplica

EPP: Elementos de Protección Personal

N: Flor Nacional

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-POS-MP-04
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Postcosecha	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Etiquetado	Página:	3 de 7

E: Flor de Exportación

Bonches de rosas: son ramos de rosas previamente ordenados.

Etiqueta: muestra información específica de la flor

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015
- Agrocalidad: Resolución 64: Manual de inspección, Protocolo de certificación: Lugares de producción y centros de procesamiento de ornamentales para el control de thrips en Ecuador, Procedimiento para verificación de thrips.
- Decreto 2393: Reglamento de Salud y Seguridad de los Trabajadores y Mejoramiento del medio Ambiente.
- Ley de Gestión Ambiental

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

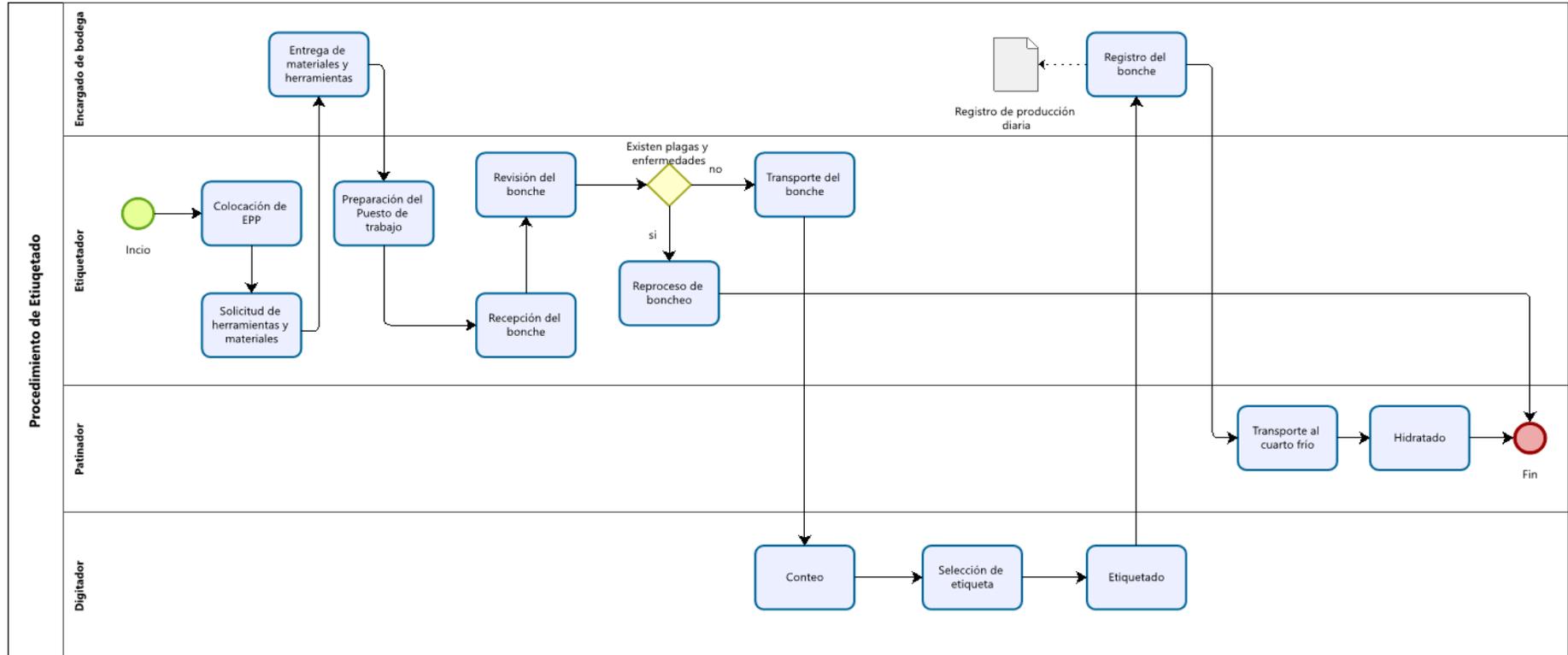
Nro.	Descripción	Responsable	Documento de apoyo
1	Colocación de EPP's: a inicio de cada jornada laboral se prepara usando su respectivo: mascarilla, visor, guantes, overoles, gorras, mandil, botas,	Etiquetador	N/A
2	Preparación de materiales y herramientas: se debe realizar una revisión del puesto de trabajo para evitar retrasos. Herramientas como: grapadora. Materiales como: ligas, láminas de envoltura, separadores, papel periódico, grapas,	Etiquetador	N/A
3	Entrega de herramientas: el encargado de bodega entrega al trabajador el material o herramienta necesario para el día.	Encargado de bodega	N/A
4	Revisión del bonche: se realiza una revisión rápida del bonche para evitar ramos defectuosos. Evidenciando el	Etiquetador	N/A

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-POS-MP-04
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Postcosecha	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Etiquetado	Página:	4 de 7

	cumplimiento de parámetros de calidad.		
5	Control de plagas y enfermedades: se realiza un golpeteo a todos los ramos para observar si existen plagas como thrips y la revisión de enfermedades tanto en el follaje y el tallo.	Etiquetador	N/A
6	Devolución: en caso de existencia de plagas y enfermedades se envía al reproceso de Boncheo o desecho.	Etiquetador	N/A
7	Transporte del bonche: el bonche es transportado a una mesa.	Patinador	N/A
8	Conteo: el digitador observa cada ramo y realiza un conteo de acuerdo a la variedad registrándolo en la computadora.	Digitador	N/A
9	Selección de la etiqueta: el digitador selecciona la etiqueta. La etiqueta consta de información como: <ul style="list-style-type: none"> - Variedad - Longitud de tallo - Cantidad de tallos en el bonche - Fecha del proceso - Empresa (Susan Flowers) - Tipo de flor (N, E). Información de la empresa (teléfono y correo electrónico)	Digitador	N/A
10	Etiquetado: se procede a colocar la etiqueta en cada ramo ubicado en la mesa de manera ordenada.	Digitador	N/A
11	Registro del bonche: se registra los bonches etiquetados.	Digitador	Registro de producción diaria
12	Hidratado: los ramos de flores son ubicadas en tinas con agua para evitar maltratos u deshidratación.	Patinador	N/A
13	Transporte: las tinas son transportadas hacia el cuarto frío donde permanecen hasta su empaquetado.	Patinador	N/A

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-POS-MP-04
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Postcosecha	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Etiquetado	Página:	5 de 7

7. FLUJOGRAMA



	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-POS-MP-04
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
Proceso:	Postcosecha	Fecha de aprobación:		
Procedimiento:	Etiquetado	Página:	7 de 7	

Etiquetado de bonches



	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-POS-MP-05
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Postcosecha	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Control de calidad	Página:	1 de 11

MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

PROCESO: POSTCOSECHA

PROCEDIMIENTO: CONTROL DE CALIDAD

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Sra. Heidy Tugulinago	Estudiante CINDU		
Revisado por:	Sr. Leopoldo Quimbiamba	Encargado del SGC		
Aprobado por:	Sr. Miguel Quimbiamba	Gerente General		

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Manual de procedimientos	2021

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-POS-MP-05
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Postcosecha	Fecha de aprobación:	
Procedimiento:	Control de calidad	Página:	2 de 11	

1. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento adecuado de cada procedimiento para la obtención de ramos de calidad.

2. ALCANCE

Empieza: Revisión de los procedimientos para la obtención del ramo.

Termina: Registro de fallos de calidad en los ramos

3. RESPONSABILIDAD

3.1. RESPONSABLE

Supervisor de postcosecha

3.2. PARTICIPANTES

- Supervisor de postcosecha

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

ISO: Organización Internacional de Estandarización

N/A: No Aplica

EPP: Elementos de Protección Personal

N: Flor Nacional

E: Flor de Exportación

Bonches de rosas: son ramos de rosas previamente ordenados.

Botón: es la cabeza de la flor.

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-POS-MP-05
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Postcosecha	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Control de calidad	Página:	3 de 11

Etiqueta: es un rótulo que indica información específica de algo.

Variación: hace referencia a tipos de rosas.

Parámetros: son condiciones o requisitos específicos para la obtención de una flor de calidad.

Calidad: son características definidas que permiten obtener valor y satisfacen los deseos y necesidades del cliente.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015
- Agrocalidad: Resolución 64: Manual de inspección, Protocolo de certificación: Lugares de producción y centros de procesamiento de ornamentales para el control de thrips en Ecuador
- Decreto 2393: Reglamento de Salud y Seguridad de los Trabajadores y Mejoramiento del medio Ambiente.
- Ley de Gestión ambiental

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nro.	Descripción	Responsable	Documento de apoyo
1	Preparación del material: equipación de materiales necesarios para el control de calidad y la colocación de los EPP's necesarios.	Supervisor de Postcosecha	N/A
2	Observación de los tallos clasificados: se realiza una inspección de los tallos clasificados en la lira, esta actividad se la realiza 2 veces por semana.	Supervisor de Postcosecha	N/A
3	Toma de muestra: se toma una muestra aproximada de 25 tallos clasificados, eligiendo una variedad al azar.	Supervisor de Postcosecha	N/A

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-POS-MP-05
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Postcosecha	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Control de calidad	Página:	4 de 11

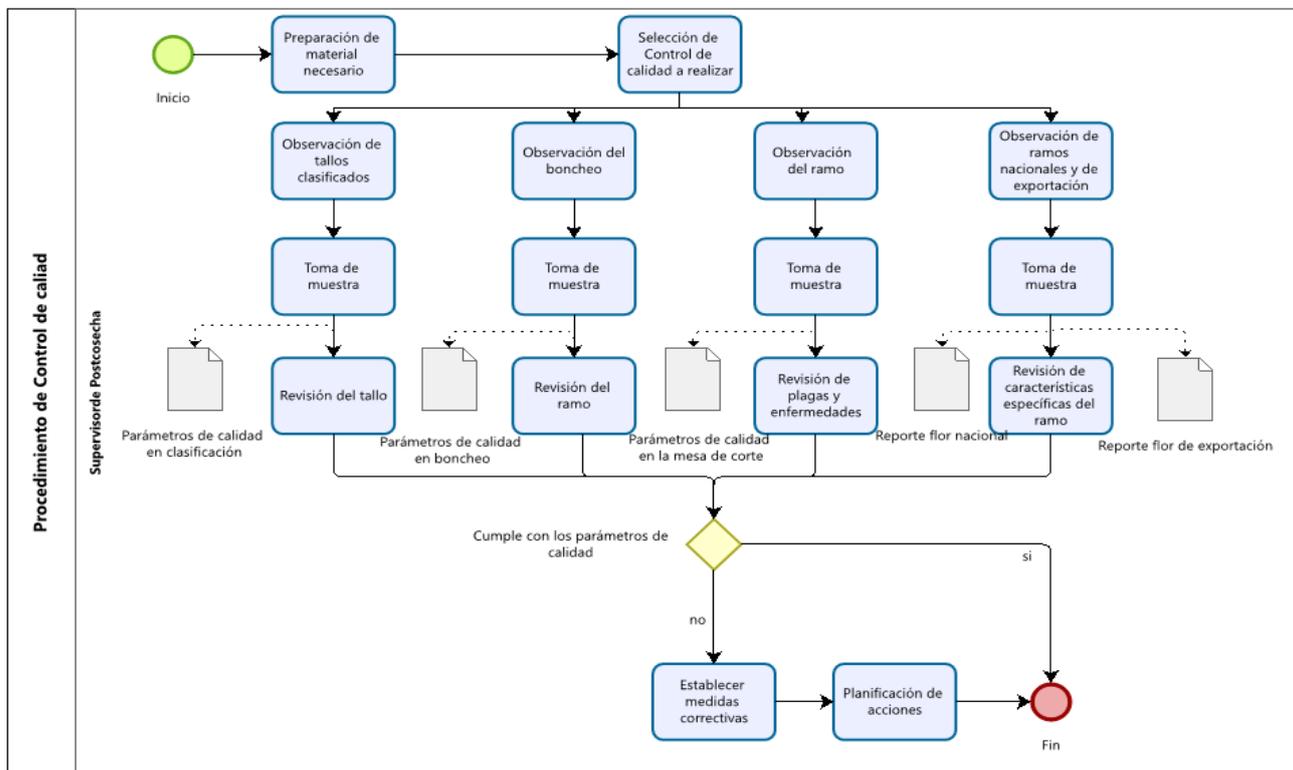
4	Revisión del tallo: se realiza una revisión minuciosa del tallo determinando parámetros que deben cumplir el tallo (diámetro, calibre, estructura, maltrato, yema), follaje (daños, clorosis, residuos, deshoje, maquilado), enfermedades (oidio, botritis, velloso) y plagas (ácaro, trips, áfido) con el fin de obtener un puntaje que cuantifica la calidad al 100%.	Supervisor de Postcosecha	Parámetros de calidad en la Clasificación
5	Establecer medidas correctivas: se realizan apuntes con errores cometidos para plantear soluciones.	Supervisor de Postcosecha	N/A
6	Observación del Boncheo de ramos: se realiza una inspección de los ramos, esta actividad se la realiza 2 veces por semana.	Supervisor de Postcosecha	N/A
7	Toma de muestra: se toma una muestra aproximada de 25 ramos, eligiendo una variedad al azar.	Supervisor de Postcosecha	N/A
8	Revisión del ramo: se realiza una revisión minuciosa del ramo determinando parámetros que debe cumplir la presentación del bonche (longitud, ubicación de grapas, pinza, ubicación etiqueta, tallos rotos, separaciones, nivel de pisos, lámina, estándar), y el botón (tamaño, despetale, maltrato, deformidad, bronceado, descabezado, azulado, tonalidad, plagas y enfermedades) con el fin de obtener un puntaje que cuantifica la calidad al 100%.	Supervisor de Postcosecha	Parámetros de calidad del Boncheo
9	Establecer medidas correctivas: se realizan apuntes con errores cometidos para plantear soluciones.	Supervisor de Postcosecha	N/A
10	Observación del producto final (ramo etiquetado): se realiza una inspección de los ramos, esta actividad se la realiza 2 veces por semana.	Supervisor de Postcosecha	N/A

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-POS-MP-05
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Postcosecha	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Control de calidad	Página:	5 de 11

11	Toma de muestra: se toma una muestra aproximada de 10 ramos, eligiendo una variedad al azar.	Supervisor de Postcosecha	N/A
12	Revisión del ramo: se realiza una revisión minuciosa del ramo determinando parámetros que debe cumplir la presentación del ramo (longitud, liga, deshoje, follaje) y el capuchón (ubicación, medida, rupturas, etiqueta) con el fin de obtener un puntaje que cuantifica la calidad al 100%.	Supervisor de Postcosecha	Parámetros de calidad del ramo en la mesa de corte
13	Establecer medidas correctivas: se realizan apuntes con errores cometidos para plantear soluciones.	Supervisor de Postcosecha	N/A
14	Control de calidad flor nacional: se realiza una revisión a la flor de	Supervisor de Postcosecha	Reporte flor nacional
15	Control de calidad flor de exportación	Supervisor de Postcosecha	Reporte flor de exportación
16	Establecer medidas correctivas: se realizan apuntes con errores cometidos para plantear soluciones.	Supervisor de Postcosecha	N/A
17	Planificación de acciones: se realiza una planificación de medidas correctivas.	Supervisor de Postcosecha	N/A

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-POS-MP-05
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Postcosecha	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Control de calidad	Página:	6 de 11

7. FLUJOGRAMA



Powered by
bizagi
Modeler

8. DOCUMENTACIÓN

Documentos / Registros					
Código	Nombre	Origen		Tipo	
		Interno	Externo	Impreso	Digital
GO-POS-08-R01	Parámetros de calidad en la Clasificación	X		X	
GO-POS-08-R02	Parámetros de calidad del boncheo	X		X	
GO-POS-08-R03	Parámetros de calidad del ramo en la mesa de corte	X		X	
GO-POS-08-R04	Reporte flor nacional	X		X	
GO-POS-08-R05	Reporte flor de exportación	X		X	
GO-POS-08-R06	Registro de parámetros de calidad	X		X	



SUSAN FLOWERS S.A.

Versión:

01

Código:

GO-POS-MP-05

Macroproceso:

Gestión Operativa

Fecha de elaboración:

Proceso:

Postcosecha

Fecha de aprobación:

Procedimiento:

Control de calidad

Página:

10 de 12

Reporte flor

nacional



SUSAN FLOWERS S.A.

REPORTE FLOR NACIONAL

RESPONSABLE

SEMANA

FECHA

<u>VARIETADES</u>	<u>A</u>	<u>V</u>	<u>P</u>	<u>B</u>	<u>T</u>	<u>DB</u>	<u>DF</u>	<u>CL</u>	<u>TO</u>	<u>M</u>	<u>C</u>	<u>BO</u>	<u>AB</u>	<u>TOTAL PRODUCCION</u>	<u>TOTAL NACIONAL</u>	<u>TOTAL EXPORTACION</u>
<u>FD: FREEDOM</u>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<u>MO: MONDIAL</u>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<u>EXPLORER</u>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<u>GOTCHA</u>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<u>PZ: TOPAZ</u>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<u>IGUAZU</u>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<u>M TIMELES</u>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<u>PINCKMO</u>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<u>NINA</u>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<u>PINCK F</u>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<u>PROUD</u>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<u>HIGH M</u>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<u>HERMOSA</u>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<u>KAHALA</u>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<u>TOTAL</u>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

DEFECTOS ROSAS

<u>A: ACAROS</u>	<u>DF: DEFORME</u>	<u>B: BOTRITIS</u>	<u>M: MALTRATOS</u>	<u>BO: BOTON PEQUEÑO</u>	<u>DB: DEBIL</u>	<u>P: POLOVOSO</u>
<u>V: VELLOSO</u>	<u>CL: CLOROSIS</u>	<u>T: TRIPS</u>	<u>C: CORTOS</u>	<u>AB: ABIERTO</u>	<u>TO: TORCIDO</u>	

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-POS-MP-05
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Postcosecha	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Control de calidad	Página:	12 de 12

Registro de parámetros de calidad

	SUSAN FLOWERS S.A.		CÓDIGO: GA-VEN-R03
			VERSIÓN: 01
	PARÁMETROS DE CALIDAD		PÁGINA: 1 de 1

FLOR	APERTURA:		DEFORMIDAD:	
	DESPETALE:		PRESENCIA DE ENFERMEDAD:	
	MALTRATO (RASGADURAS):		PRESENCIA DE PLAGAS:	
TALLO	LONGITUD:		TALLO RAJADO:	
	DEFLEXIÓN:		HUELLA DEL BOTÓN:	
	CURVATURA:		MALTRATO (RASGADURAS):	
	TORCEDURA:		TOCONES:	
	DIÁMETRO:		DESBOTONE:	
EMBALAJE				
FOLLAJE				
ESTADO FITOSANITARIO				
ESTADO FÍSICO				
HIDRATACIÓN	SOLUCIÓN:		CAMBIO:	TIEMPO:
RAMOS				
CAJAS				
MUESTRA	FOLLAJE:		TALLO:	

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-POS-MP-06
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Postcosecha	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Empaquetado	Página:	1 de 9

MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

PROCESO: POSTCOSECHA

PROCEDIMIENTO: EMPAQUETADO

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Sra. Heidy Tugulinago	Estudiante CINDU		
Revisado por:	Sr. Leopoldo Quimbiamba	Encargado del SGC		
Aprobado por:	Sr. Miguel Quimbiamba	Gerente General		

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Manual de procedimientos	2021

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-POS-MP-06
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Postcosecha	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Empaquetado	Página:	2 de 9

1. OBJETIVO

Garantizar la calidad de los ramos mediante la aseguración del armado de cajas evitando deterioros para la entrega al cliente.

2. ALCANCE

Empieza: Recepción de orden de empaque

Termina: Almacenamiento de cajas

3. RESPONSABILIDAD

3.1. RESPONSABLE

Empacador

3.2. PARTICIPANTES

- Empacador
- Supervisor de Postcosecha

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

ISO: Organización Internacional de Estandarización

N/A: No Aplica

EPP: Elementos de Protección Personal

N: Flor Nacional

E: Flor de Exportación

Bonches de rosas: son ramos de rosas previamente ordenados.

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-POS-MP-06
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Postcosecha	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Empaquetado	Página:	3 de 9

Zuncho: es una cinta plástica utilizada para asegurar las cajas

Base: es una parte del cartón donde se coloca los ramos de rosa de forma ordenada.

Guía e remisión: es un documento que sustenta el traslado de las rosas, es usado para evitar errores en la carga.

Etiqueta: es un rótulo que indica información específica de algo. En este caso indica la información del cliente.

Cuarto frío: es un almacén que genera temperatura por debajo de la temperatura exterior para evitar que el producto almacenado tienda a descomponerse más rápido.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015
- Agrocalidad: Resolución 64: Manual de inspección, Protocolo de certificación: Lugares de producción y centros de procesamiento de ornamentales para el control de thrips en Ecuador
- Decreto 2393: Reglamento de Salud y Seguridad de los Trabajadores y Mejoramiento del medio Ambiente.
- Ley de Gestión ambiental

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nro.	Descripción	Responsable	Documento de apoyo
1	Colocación de EPP's: a inicio de cada jornada laboral el trabajador se prepara usando su respectivo: mascarilla, visor, guantes, traje térmico, gorras, etc.	Empacador	N/A
2	Preparación del material: equipación de materiales necesarios para el desarrollo del proceso.	Empacador	N/A

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-POS-MP-06
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Postcosecha	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Empaquetado	Página:	4 de 9

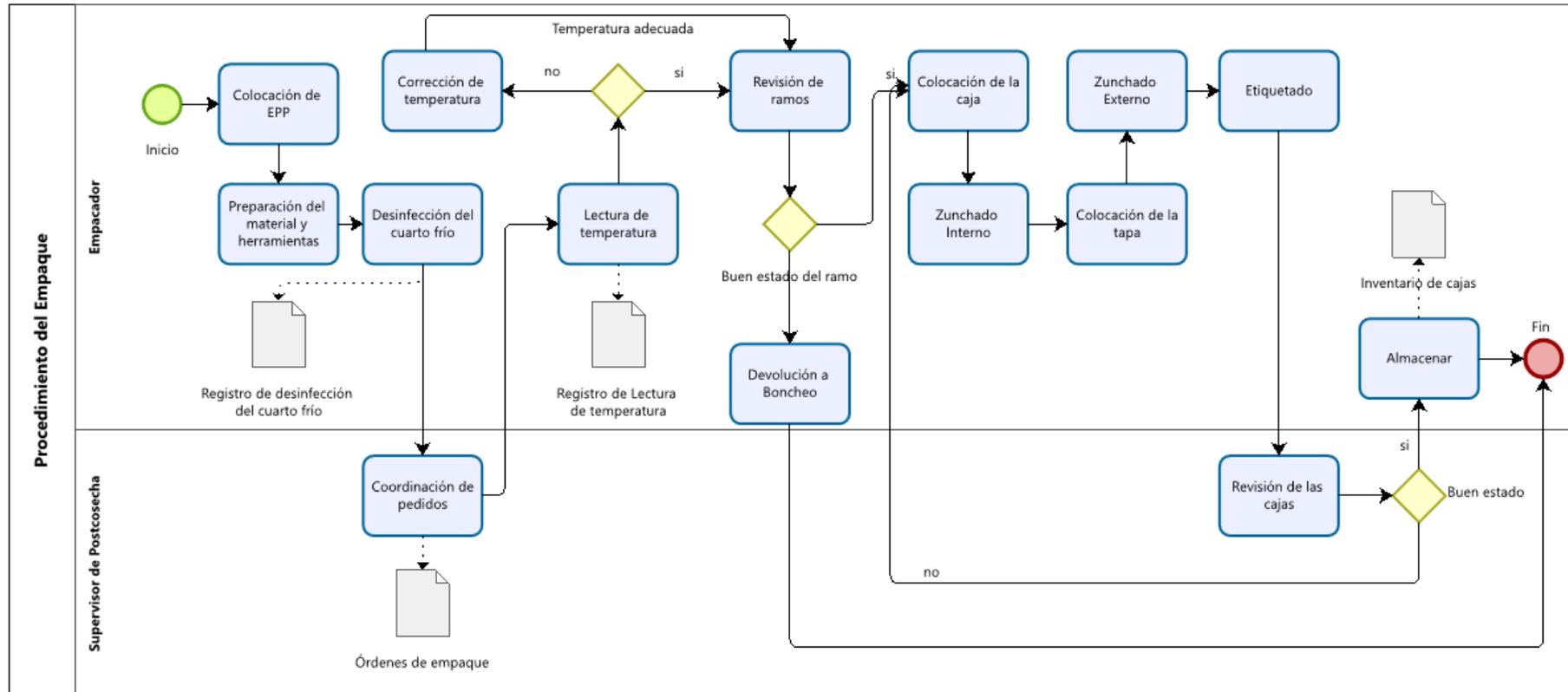
3	Desinfección del cuarto frío: se realiza una limpieza total del cuarto frío para evitar la propagación de plagas y enfermedades para la flor y también para evitar el contagio del personal. Esta actividad se la realiza 2 veces por semana.	Empacador	Registro desinfección del cuarto frío
4	Coordinación de pedidos: el departamento de ventas emite una orden de empaque y el supervisor se encarga de comunicar a los empacadores.	Supervisor de Postcosecha	Órdenes de empaque
5	Lectura de temperatura: se realiza la toma de temperatura en el cuarto frío 3 veces al día: 8:00 am, 13:00 pm, 15:00 pm.	Empacador	Registro de temperatura del cuarto frío
6	Corrección de temperatura: en caso de alguna modificación se realiza una corrección de temperatura para evitar deterioro en los ramos de rosas	Empacador	N/A
4	Revisión de ramos: se realiza una revisión de los ramos, este tiene que cumplir con ciertos parámetros de calidad, en caso de tener defectos es devuelta a procesos anteriores.	Empacador	N/A
5	Colocación de la caja: los ramos son colocados en las cajas de acuerdo a la orden de empaque, se realizan empaques de 20 ramos y 12 ramos en cada caja de manera ordenada.	Empacador	N/A
6	Zunchado interno: se coloca 2 zunchos en la caja y los protectores del zuncho, ejerciendo presión de manera que se mantenga segura la caja, pero al mismo tiempo la flor no debe maltratarse.	Empacador	N/A
7	Colocación de la tapa: se coloca la tapa del cartón.	Empacador	N/A
8	Zunchado externo: se colocan 2 zunchos en la caja y los protectores del zuncho, ejerciendo presión de manera	Empacador	N/A

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-POS-MP-06
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Postcosecha	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Empaquetado	Página:	5 de 9

	que se mantenga segura la caja, pero al mismo tiempo la flor no debe maltratarse.		
9	Etiquetado: se coloca la etiqueta en la caja de manera uniforme la cual tiene información del cliente, códigos, variedad de flor, etc.	Empacador	N/A
10	Revisión de las cajas: se realiza una revisión de la caja para supervisar el empaque adecuado y evitar devoluciones de cajas ya sea por fallas de calidad en la flor o el inadecuado empaquetado.	Supervisor de la Postcosecha	N/A
11	Almacenamiento: se colocan las cajas en un lugar específico, donde permanece hasta 8 horas para su despacho. También se realiza un inventario de ramos.	Empacador	Inventario de ramos en el cuarto frío

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-POS-MP-06
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Postcosecha	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Empaquetado	Página:	6 de 9

7. FLUJOGRAMA



	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-POS-MP-06
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Postcosecha	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Empaquetado	Página:	9 de 9

Registro de temperatura del cuarto frío

	SUSAN FLOWERS S.A.					
	LECTURA DE TEMPERATURA DEL CUARTO FRIO					
RESPONSABLE.....						
SEMANA.....						
SEMANA	FECHA	TEMP: 8am	TEMP: 1pm	TEMP: 3pm	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
SEMANA	FECHA	TEMP: 8am	TEMP: 1pm	TEMP: 3pm	RESPONSABLE	OBSERVACIONES

Órdenes de empaque

	SUSAN FLOWERS S.A.					
	ORDEN DE EMPAQUE					
NRO. DE EMPAQUE:						
FECHA:						
TIPO:						
CLIENTE:				CÓDIGO CLIENTE:		
DIRECCIÓN:						
VARIEDAD	CANTIDAD	CAJA	DESCRIPCIÓN	PESO BRUTO	PESO NETO	CAJAS
OBSERVACIONES:						

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-POS-MP-07
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Postcosecha	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Despacho	Página:	1 de 6

MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

PROCESO: POSTCOSECHA

PROCEDIMIENTO: DESPACHO

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Sra. Heidy Tugulinago	Estudiante CINDU		
Revisado por:	Sr. Leopoldo Quimbiamba	Encargado del SGC		
Aprobado por:	Sr. Miguel Quimbiamba	Gerente General		

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Manual de procedimientos	2021

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-POS-MP-07
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Postcosecha	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Despacho	Página:	2 de 6

1. OBJETIVO

Manejo adecuado de las órdenes de empaque (packing) para garantizar la entrega a tiempo y calidad de los ramos mediante la planificación de entrega de cajas evitando deterioros y daños en las cajas para la entrega al cliente.

2. ALCANCE

Empieza: Recepción de orden de empaque

Termina: Traslado del producto a las cargueras

3. RESPONSABILIDAD

3.1. RESPONSABLE

Empacador

3.2. PARTICIPANTES

- Empacador
- Chofer

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

ISO: Organización Internacional de Estandarización

N/A: No Aplica

EPP: Elementos de Protección Personal

N: Flor Nacional

E: Flor de Exportación

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-POS-MP-07
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Postcosecha	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Despacho	Página:	3 de 6

Guía e remisión: es un documento que sustenta el traslado de las rosas, es usado para evitar errores en la carga.

Etiqueta: es un rótulo que indica información específica de algo. En este caso indica la información del cliente.

Cuarto frío: es un almacén que genera temperatura por debajo de la temperatura exterior para evitar que el producto almacenado tienda a descomponerse más rápido.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015
- Agrocalidad: Resolución 64: Manual de inspección, Protocolo de certificación: Lugares de producción y centros de procesamiento de ornamentales para el control de thrips en Ecuador
- Decreto 2393: Reglamento de Salud y Seguridad de los Trabajadores y Mejoramiento del medio Ambiente.
- Ley de Gestión ambiental

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

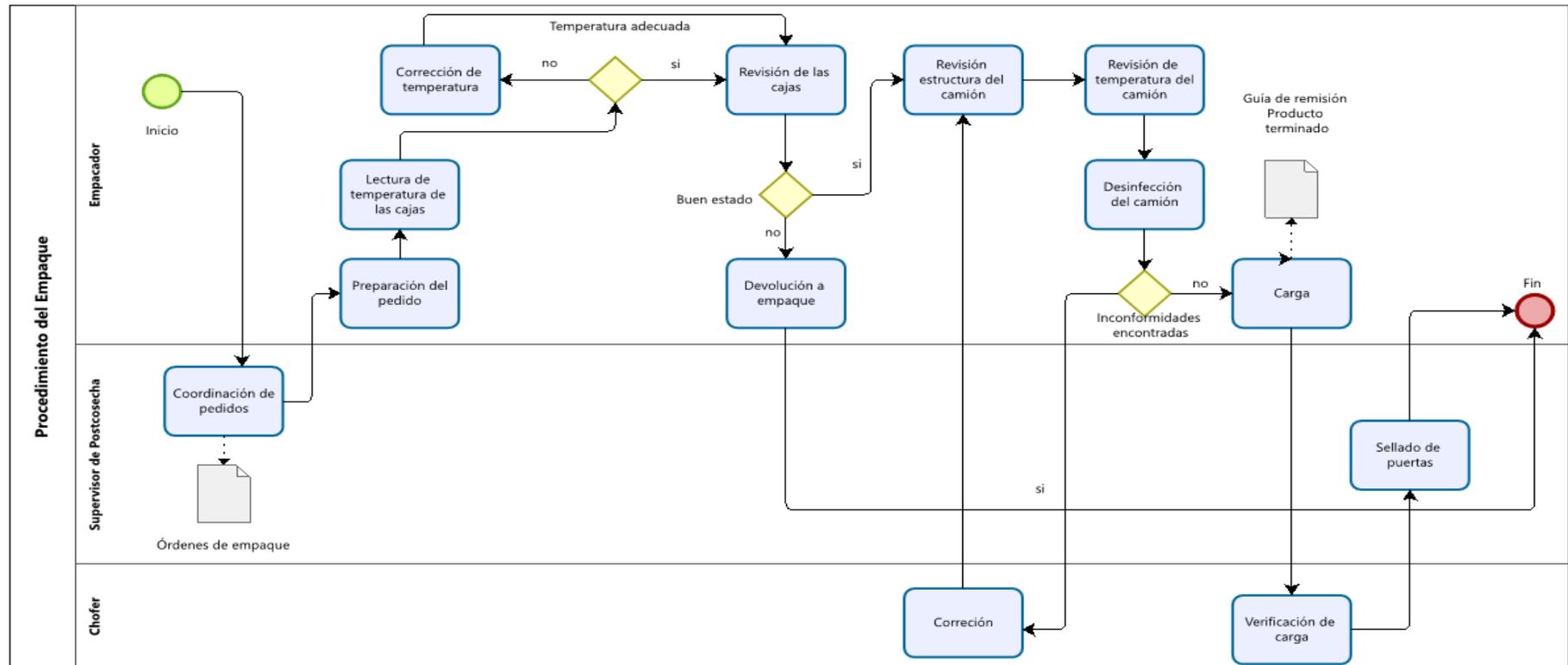
Nro.	Descripción	Responsable	Documento de apoyo
1	Coordinación de despacho: el supervisor se encarga de coordinar el despacho de cajas.	Supervisor de Postcosecha	Órdenes de empaque
2	Preparación de las cajas: alistar las cajas que serán entregadas en el tiempo determinado por el cliente.	Empacador	N/A
3	Lectura de temperatura: se realiza la toma de temperatura en el cuarto frío 3 veces al día: 8:00 am, 13:00 pm, 15:00 pm.	Empacador	N/A

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-POS-MP-07
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Postcosecha	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Despacho	Página:	4 de 6

4	Revisión de temperaturas de las cajas: las cajas deben mantener una temperatura de 4°C a 8°C.	Empacador	N/A
5	Revisión del camión: para el despacho de las cajas se realiza una revisión del camión de carga, este debe cumplir las siguientes condiciones: Revisión de la estructura del camión: neumáticos y gasolina	Empacador	N/A
6	Revisión de la temperatura del camión: la temperatura adecuada es de 4°C a 8°C	Empacador	N/A
7	Desinfección del camión: fumigación contra plagas y enfermedades	Empacador	N/A
8	Carga: se realiza la carga del producto de manera ordenada, el empacador entrega la guía de remisión.	Empacador	Guía de remisión Producto terminado
9	Verificación de carga: Verifica la cantidad de cajas y revisa la guía de remisión de producto terminado.	Chofer	N/A
10	Sellado de puertas: las puertas son cerradas y selladas para evitar la carga de otro producto que puede contaminar la flor.	Supervisor de Postcosecha	N/A

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-POS-MP-07
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Postcosecha	Fecha de aprobación:	
Procedimiento:	Despacho	Página:	5 de 6	

7. FLUJOGRAMA



	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GO-POS-MP-07
	Macroproceso:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Postcosecha	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Despacho	Página:	6 de 6

8. DOCUMENTACIÓN

Documentos / Registros					
Código	Nombre	Origen		Tipo	
		Interno	Externo	Impreso	Digital
GO-POS-07-R01	Guía de remisión Producto terminado	X		X	

9. ANEXOS

Guía de remisión Producto terminado

		QUIMBIAMBA QUIMBIAMBA PEDRO BARRIO SANTO DOMINGO DE GUZMAN 022138719 - 0969341849 susanflowers1@hotmail.com		Page 1 of 1		INVOICE: 001100 0020328														
CUSTOMER DAO FLOWERS CONSIGNEE NORDIC ADDRESS RUSIA		M.A.W.B 176-65821092 H.A.W.B UIO-04546139 CARRIER KUHENENAGEL		DATE 15/07/2021 DUE 14/08/2021 DAYS 30		DAE 05520214000521069 SELLER EVELIN MEJIA														
		COUNTRY RUSIA																		
#	BOX	VARIETY	STXB	OTR.	30	40	50	60	70	80	90	100	110	120	T. STEAM	T. TALLOS	PRECIO	TOTAL		
1	HB	ALBA	25x	.00					6						150.00		0.35	52.50		
1	HB	ALBA	25x	.00					4						100.00		0.30	30.00		
					.00				4	6								250		
																TOT. BOX	0.50	SUB TOTAL	82.50	
																TOT. BOUNCH.	10	DISCOUNT	0.00	
																TOT. STEMS	250	IVA	.00	
																TOTAL USD		82.50	DOLLAR	

PLEASE BE SO KIND TO WIRE TRANSFER THE TOTAL AMOUNT OF THIS INVOICE ONLY UNDER THE FOLLOWING INSTRUCTIONS:
 BENEFICIARY NAME: QUIMBIAMBA QUIMBIAMBA PEDRO
 QUIMBIAMBA QUIMBIAMBA PEDRO no exige depósitos a las cuentas personales de sus colaboradores o ex colaboradores, solo registrará como pagos validos los enviados a las cuentas oficiales de la empresa

GESTIÓN DE APOYO

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GA-GI-MP-01
	Macroproceso:	Gestión de Apoyo	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Gestión Integral	Fecha de aprobación:	
Procedimiento:	Capacitaciones	Página:	1 de 8	

MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO

PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL

PROCEDIMIENTO: CAPACITACIONES

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Sra. Heidy Tugulinago	Estudiante CINDU		
Revisado por:	Sr. Leopoldo Quimbiamba	Encargado del SGC		
Aprobado por:	Sr. Miguel Quimbiamba	Gerente General		

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Manual de procedimientos	2021

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GA-GI-MP-01
	Macroproceso:	Gestión de Apoyo	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Gestión Integral	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Capacitaciones	Página:	2 de 8

1. OBJETIVO

Perfeccionar los conocimientos y habilidades del trabajador para ejecutar de manera eficiente las actividades de cada uno de los puestos de trabajo.

2. ALCANCE

Empieza: Planificación anual de capacitaciones

Termina: Evaluación de conocimientos adquiridos

3. RESPONSABILIDAD

3.1. RESPONSABLE

Encargado del SGC

3.2. PARTICIPANTES

- Supervisores de las áreas
- Responsable del SGC
- Alta dirección
- Trabajadores
- Responsable de la capacitación o capacitador

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

ISO: Organización Internacional de Estandarización

N/A: No Aplica

SGC: Sistema de Gestión de Calidad

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GA-GI-MP-01
	Macroproceso:	Gestión de Apoyo	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Gestión Integral	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Capacitaciones	Página:	3 de 8

Capacitación: es un proceso en el cual los trabajadores adquieren conocimientos acerca de temas realmente necesarios, permitiendo desarrollar aptitudes y habilidades en el puesto de trabajo.

Calidad: son características definidas que permiten obtener valor y satisfacen los deseos y necesidades del cliente.

Seguridad y salud en el trabajo: es una disciplina que ayuda a la protección, seguridad y salud del trabajador, fomentando un ambiente con condiciones adecuadas, brinda protección al personal que ha sido afectado por el ambiente laboral.

Programa de capacitación: es una descripción de las actividades planeadas durante un periodo determinado.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015 (Sistema de Gestión de Calidad)
- Acuerdo 390: Programa de Certificación Fitosanitaria (Agrocalidad)
- Artículo 9: Capacitación del personal (Decreto 2393)

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nro.	Descripción	Responsable	Documento de apoyo
1	Observar la ejecución de procedimientos: se establecen necesidades de capacitación de acuerdo a la revisión del desempeño del personal en el puesto de trabajo.	Encargado del SGC	N/A
2	Solicitud de capacitación: a partir de la falta de aptitudes o mal manejo de materiales se realiza una solicitud de capacitaciones.	Supervisores de las áreas	N/A
3	Revisión de temas de capacitación: se realiza un listado de posibles temas de	Encargado del SGC	N/A

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GA-GI-MP-01
	Macroproceso:	Gestión de Apoyo	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Gestión Integral	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Capacitaciones	Página:	4 de 8

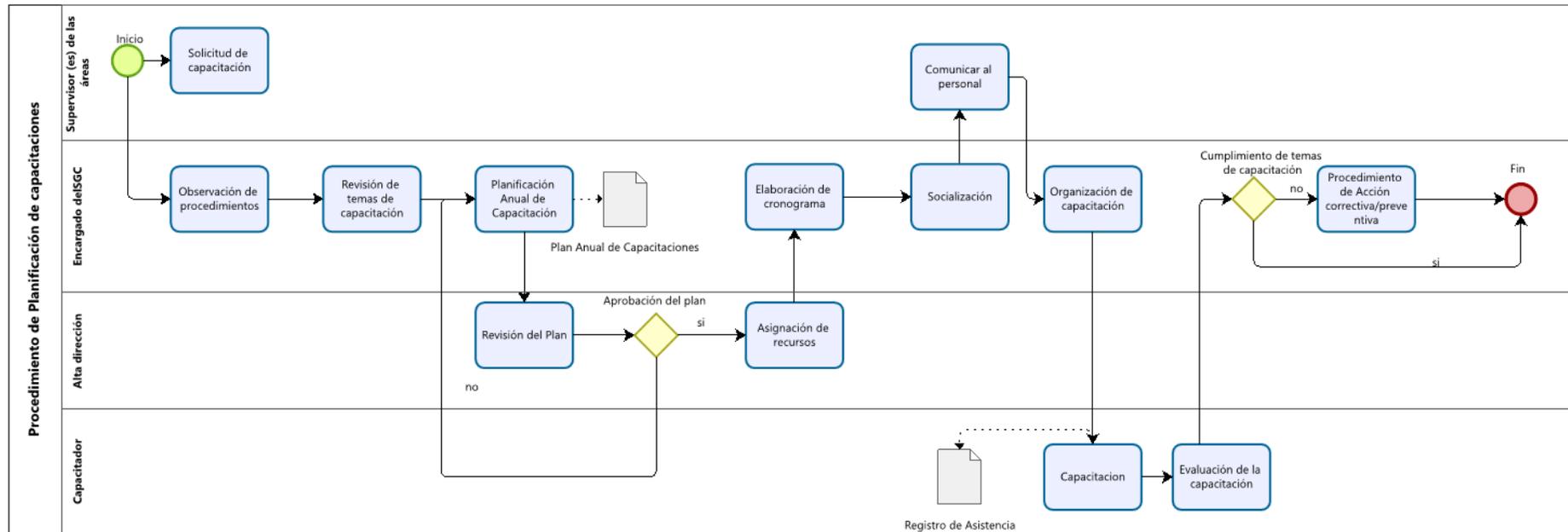
	<p>capacitación de acuerdo a la observación de necesidades realizadas y a la revisión de la matriz de riesgos. Los temas de capacitación por lo general son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manejo adecuado de productos químicos - Calidad del producto - Calidad del proceso - Seguridad y salud en el trabajo 		
4	Planificación anual: se realiza una propuesta de planificación anual de capacitaciones.	Encargado del SGC	Plan de capacitación anual
5	Revisión del Plan anual de capacitación: revisión de los objetivos del Plan, realizan correcciones.	Alta dirección	N/A
6	Aprobación del Plan: el plan es aprobado después de correcciones realizadas.	Alta dirección	N/A
7	Asignación de recursos: se establece un presupuesto adecuado para los recursos necesarios en las capacitaciones	Alta dirección	N/A
8	Elaboración del cronograma de capacitaciones.	Encargado del SGC	N/A
9	Socialización: Dar a conocer detalles del Plan de Capacitación a los responsables de cada área, describiendo las actividades a realizar, la fecha de capacitaciones, personal quien debe estar presente.	Encargado del SGC	N/A
10	Comunicar al personal: los supervisores de las áreas comunican la fecha de capacitación, temas y su importancia.	Supervisores de las áreas	N/A
11	Organización de capacitación: el encargado del SGC organiza la capacitación, determinando: capacitador, lugar de capacitación, recursos necesarios, etc.	Encargado del SGC	N/A
12	Capacitación: se realiza la capacitación de acuerdo al tema específico. El	Capacitador	Registro de asistencia a las capacitaciones

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GA-GI-MP-01
	Macroproceso:	Gestión de Apoyo	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Gestión Integral	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Capacitaciones	Página:	5 de 8

	capacitador explica el tema de manera clara, mediante el uso de ejemplos.		
13	Evaluación de la capacitación: el capacitador realiza preguntas para evaluar el conocimiento sobre los temas tratados.	Capacitador	N/A
14	Verificación de temas de capacitación: se realiza inspecciones de áreas y puestos de trabajo para verificar el cumplimiento de temas tratados.	Encargado del SGC	N/A
15	Acciones correctivas: se realiza el procedimiento de acciones correctivas y preventivas.	Encargado del SGC	N/A

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GA-GI-MP-01
	Macroproceso:	Gestión de Apoyo	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Gestión Integral	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Capacitaciones	Página:	6 de 8

7. FLUJOGRAMA





SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
		Código:	GA-GI-MP-01
Macroproceso:	Gestión de Apoyo	Fecha de elaboración:	
Proceso:	Gestión Integral	Fecha de aprobación:	
Procedimiento:	Capacitaciones	Página:	8 de 8

Registro de Asistencia a las capacitaciones

FINCA: SUSAN FLOWERS
REGISTRO DE CAPACITACION

TEMA: Capacitación Manejo Postcosecha
FECHA: 23/04/2021
RESPONSABLE: Luis Quimbamba



NOMBRES	APELLIDOS	N° CEDULA	FIRMA
<u>Luis</u>	<u>Quimbamba</u>	<u>171491746-3</u>	<u>[Signature]</u>
<u>Suzelina</u>	<u>[Signature]</u>	<u>170799456-0</u>	<u>[Signature]</u>
<u>Carla Alvarado</u>	<u>Alvarado</u>	<u>171836490-5</u>	<u>[Signature]</u>
<u>Javier</u>	<u>Rodriguez</u>	<u>172406556-8</u>	<u>[Signature]</u>
<u>Inés</u>	<u>Greda</u>	<u>1500372782</u>	<u>[Signature]</u>
<u>Daniela</u>	<u>Piñón</u>	<u>1722986708</u>	<u>[Signature]</u>
<u>Margarita</u>	<u>Alvarado</u>	<u>17221792-4</u>	<u>[Signature]</u>
<u>Sandra</u>	<u>Hojia</u>	<u>1711003728</u>	<u>[Signature]</u>
<u>Brayna</u>	<u>Zoot</u>	<u>171805845-4</u>	<u>[Signature]</u>
<u>Alex</u>	<u>Cueva</u>	<u>1726585105</u>	<u>[Signature]</u>
<u>Geor</u>	<u>Tullo</u>	<u>1727977565</u>	<u>[Signature]</u>
<u>Hatha</u>	<u>Barradas</u>	<u>1003152075</u>	<u>[Signature]</u>

[Signature]
FIRMA CAPACITADOR
NOMBRE: ING. OSCAR TERAN

[Signature]
FIRMA RESPONSABLE FINCA
NOMBRE: H. Quimbamba



AGROCALIDAD
AGENCIA ECUATORIANA
DE ASEGURAMIENTO
DE LA CALIDAD DEL AGRO
TECNICO UNIDAD DE SANIDAD VEGETAL
DIRECCION DISTRITAL Y ARTICULACION
TERRITORIAL 2
TIPO A

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GA-COM-MP-01
	Macroproceso:	Gestión de Apoyo	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Compras	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Compra de productos y servicios	Página:	1 de 9

MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO

PROCESO: COMPRAS

PROCEDIMIENTO: COMPRA DE PRODUCTOS Y

SERVICIOS

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Sra. Heidy Tugulinago	Estudiante CINDU		
Revisado por:	Sr. Leopoldo Quimbiamba	Encargado del SGC		
Aprobado por:	Sr. Miguel Quimbiamba	Gerente General		

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Manual de procedimientos	2021

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GA-COM-MP-01
	Macroproceso:	Gestión de Apoyo	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Compras	Fecha de aprobación:	
Procedimiento:	Compra de productos y servicios	Página:	2 de 9	

1. OBJETIVO

Ejecutar de manera eficiente el proceso de compra de manera que busque y valore las fuentes de abastecimiento mediante la definición de las necesidades de la empresa para adquisición a tiempo.

2. ALCANCE

Empieza: Identificación de necesidad de compra

Termina: Pago de los servicios y productos

3. RESPONSABILIDAD

3.1. RESPONSABLE

Jefe de compras

3.2. PARTICIPANTES

- Responsables de bodega
- Jefe de compras
- Responsable de contabilidad
- Responsable de cada área

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

ISO: Organización Internacional de Estandarización

N/A: No Aplica

SGC: Sistema de Gestión de Calidad

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GA-COM-MP-01
	Macroproceso:	Gestión de Apoyo	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Compras	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Compra de productos y servicios	Página:	3 de 9

Almacenamiento: hace referencia a guardar productos o materiales en una bodega, donde son custodiados hasta su liberación.

Orden de compra: es un documento que muestra una autorización para la compra de algún servicio o material.

Departamento de compras: es un área existente en una organización donde se realizan actividades para la adquisición de materias primas, repuestos, servicios, etc.

Estrategias: son acciones realizadas de acuerdo a análisis previos que van encaminadas hacia un fin determinado.

Disponibilidad: es un condición o cualidad que hace referencia a la probabilidad de la existencia de un producto que necesita alguien.

Proveedores: son las empresas que distribuyen los insumos y materia prima necesaria para llevar a cabo el proceso de cultivo y postcosecha de las rosas.

Materia prima: hace referencia a las mallas de rosas.

Insumos: hace referencia a: fertilizantes, productos químicos, plaguicidas, cartón, uniformes, ligas, tinas, mallas, embalaje, etc.

Servicios: es un trabajo intangible realizado por otras personas

Suministros: son bienes utilizados en diferentes áreas.

Calidad: son características definidas que permiten obtener valor y satisfacen los deseos y necesidades del cliente.

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GA-COM-MP-01
	Macroproceso:	Gestión de Apoyo	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Compras	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Compra de productos y servicios	Página:	4 de 9

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Procedimiento de compra de productos y servicios. Norma ISO 9001:2015 (Sistema de Gestión de Calidad)

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

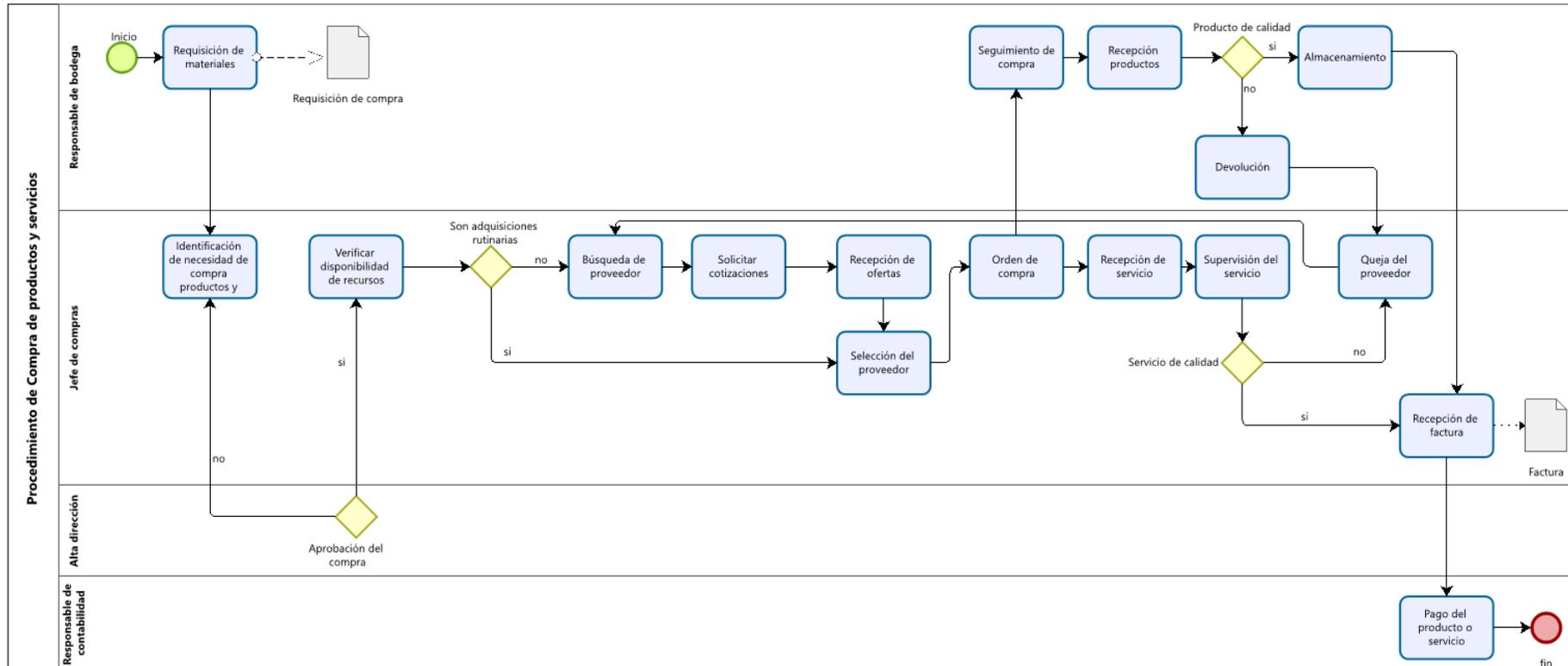
Nro.	Descripción	Responsable	Documento de apoyo
1	Identificación de necesidad de compra: existe la necesidad de cubrir el stock de bodega para evitar problemas en los procesos.	Jefe de compra	N/A
2	Requisición de materiales: cuando las bodegas necesitan cualquier tipo de producto, los responsables de bodega redactan informes de materia prima, insumos necesarios para la producción	Responsable de bodega	Requisiciones de compra
3	Verifica la disponibilidad de recursos: se verifica el presupuesto mensual establecido para realizar la compra.	Jefe de compra	N/A
	Aprobación de compra: se realiza una revisión del listado de productos y servicios que se necesitan, verificando su utilidad. En caso de no ser aprobado se realiza de nuevo la requisición de compra.	Alta dirección	N/A
4	Búsqueda de proveedor: se realiza la búsqueda del proveedor de cada producto requerido, para cotizar y negociar precios. En las compras rutinarias los proveedores ya están registrados como seleccionados.	Jefe de compra	N/A
5	Solicita cotizaciones: se solicita cotizaciones de los precios de los productos a comprar, como mínimo a 3 proveedores.	Jefe de compra	N/A
6	Recepción de ofertas: se realiza una comparación de precios, plazos de entrega y calidad del producto.	Jefe de compra	N/A
7	Selecciona del proveedor: se elige la mejor opción.	Jefe de compra	N/A

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GA-COM-MP-01
	Macroproceso:	Gestión de Apoyo	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Compras	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Compra de productos y servicios	Página:	5 de 9

8	Orden de compra: se realiza la compra de materiales o servicios necesarios. Se envía la orden de compra.	Jefe de compra	Orden de compra
9	Seguimiento de compra: la orden de compra es entregada al responsable de bodega quien espera la llegada del producto para su recepción.	Responsable de bodega	N/A
10	Recepción de compra: recibe el producto o servicio ordenado, verifica los productos mediante la orden de compra.	Responsable de bodega	N/A
11	Revisa la calidad de la materia prima, si tiene fallas o se encuentra en buen estado. Se realiza la revisión al 10% del producto. En caso de no cumplir con los parámetros adecuados se realiza la devolución.	Responsable de bodega	N/A
12	Devoluciones: se devuelve el producto al proveedor con las especificaciones para evitar malos entendidos	Responsable de bodega	N/A
13	Almacenamiento del producto: Traslada la materia prima a la bodega donde guarda el producto hasta su despacho.	Responsable de bodega	N/A
15	Control del servicio: cuando se hace la compra de un servicio el jefe de compras realiza la supervisión de la actividad hasta su finalización.	Jefe de compras	N/A
16	Recepción de factura: la factura de los productos o servicios adquiridos son entregados al responsable de contabilidad.	Responsable de contabilidad	Factura
17	Pago del producto servicio: realiza el pago de acuerdo a la factura emitida por el proveedor.	Responsable de contabilidad	N/A
18	Informe de compra: se analiza la entrega y el producto del proveedor, tomando en cuenta si Cumple con parámetros establecidos por la empresa o no.	Jefe de compras	N/A

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GA-COM-MP-01
	Macroproceso:	Gestión de Apoyo	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Compras	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Compra de productos y servicios	Página:	6 de 9

7. FLUJOGRAMA



	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GA-COM-MP-01
	Macroproceso:	Gestión de Apoyo	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Compras	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Compra de productos y servicios	Página:	7 de 9

8. DOCUMENTACIÓN

Documentos / Registros					
Código	Nombre	Origen		Tipo	
		Interno	Externo	Impreso	Digital
GA-COM-01-D01	Orden de compra	X		X	
GA-COM-01-D02	Factura proveedor	X		X	
GA-COM-01-R01	Requisición de compra	X		X	
GA-COM-01-R02	Ficha técnica del insumo	X		X	

9. ANEXOS

Requisición de compra

	SUSAN FLOWERS S.A.	
	REQUISICIÓN DE COMPRA	
TIPO DE PRODUCTO:	INSUMOS DE OFICINA	()
	FERTILIZANTES	()
	PRODUCTOS QUÍMICOS	()
	PRODUCTOS PARA EMPAQUE	()
	SERVICIO	()
	OTROS	()
FECHA DE SOLICITUD:		
FECHA DE POSIBLE ENTREGA:		
TIPO DE BODEGA:		
RESPONSABLE:		
CANTIDAD	PRODUCTO	DESCRIPCIÓN

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GA-COM-MP-01
	Macroproceso:	Gestión de Apoyo	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Compras	Fecha de aprobación:	
Procedimiento:	Compra de productos y servicios	Página:	8 de 9	

Orden de compra

	SUSAN FLOWERS S.A.																		
ORDEN DE COMPRA																			
<p>TIPO DE PRODUCTO:</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 70%;">INSUMOS DE OFICINA</td> <td style="width: 5%;"></td> <td style="width: 25%; text-align: right;">()</td> </tr> <tr> <td>FERTILIZANTES</td> <td></td> <td style="text-align: right;">()</td> </tr> <tr> <td>PRODUCTOS QUÍMICOS</td> <td></td> <td style="text-align: right;">()</td> </tr> <tr> <td>PRODUCTOS PARA EMPAQUE</td> <td></td> <td style="text-align: right;">()</td> </tr> <tr> <td>SERVICIO</td> <td></td> <td style="text-align: right;">()</td> </tr> <tr> <td>OTROS</td> <td></td> <td style="text-align: right;">()</td> </tr> </table>		INSUMOS DE OFICINA		()	FERTILIZANTES		()	PRODUCTOS QUÍMICOS		()	PRODUCTOS PARA EMPAQUE		()	SERVICIO		()	OTROS		()
INSUMOS DE OFICINA		()																	
FERTILIZANTES		()																	
PRODUCTOS QUÍMICOS		()																	
PRODUCTOS PARA EMPAQUE		()																	
SERVICIO		()																	
OTROS		()																	
FECHA DE SOLICITUD:																			
FECHA DE ENTREGA:																			
CANTIDAD	U. MEDIDA	PRECIO	DESCRIPCIÓN																
COSTO TOTAL:																			
SUSAN FLOWERS S.A. FIRMA DEL SOLICITANTE		PROVEEDOR EMPRESA																	
NOTA: ESTA SOLICITUD DEBERA FORMULARSE CON MATERIALES DEL MISMO RAMO, CON EL OBJETO DE FACILITAR SU COTIZACIÓN																			

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GA-COM-MP-01
	Macroproceso:	Gestión de Apoyo	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Compras	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Compra de productos y servicios	Página:	9 de 9

Ficha técnica del producto

	SUSAN FLOWERS S.A.		CÓDIGO: GA-COM-PC-R01
			VERSIÓN: 01
	FICHA TÉCNICA INSUMOS		PÁGINA: 1 de 1
NOMBRE:		FECHA DE FABRICACIÓN:	
TIPO:		FECHA DE CADUCACIÓN:	
MARCA:		PAÍS DE ORIGEN:	
DESCRIPCIÓN:			
COMPOSICIÓN QUÍMICA:		NORMATIVA LEGAL:	
ESTRUCTURA:		SELLOS DE CALIDAD:	
TAMAÑO (CM)	ANCHO:	LARGO:	PROFUNDIDAD:
FOTOGRAFÍA:			
OBSERVACIONES:			

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GA-VEN-MP-01
	Macroproceso:	Gestión de Apoyo	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Ventas	Fecha de aprobación:	
Procedimiento:	Venta de rosas	Página:	1 de 10	

MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO

PROCESO: VENTAS

PROCEDIMIENTO: VENTAS DE ROSAS

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Sra. Heidy Tugulinago	Estudiante CINDU		
Revisado por:	Sr. Leopoldo Quimbiamba	Encargado del SGC		
Aprobado por:	Sr. Miguel Quimbiamba	Gerente General		

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Manual de procedimientos	2021

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GA-VEN-MP-01
	Macroproceso:	Gestión de Apoyo	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Ventas	Fecha de aprobación:	
Procedimiento:	Venta de rosas	Página:	2 de 10	

1. OBJETIVO

Ejecutar de manera eficiente el proceso de ventas para cumplir con los requerimientos del cliente.

2. ALCANCE

Empieza: Búsqueda de clientes

Termina: Entrega de factura al cliente

3. RESPONSABILIDAD

3.1. RESPONSABLE

Jefe de ventas

3.2. PARTICIPANTES

- Supervisor de Postcosecha
- Jefe de ventas
- Entidades de control
- Clientes
- Alta dirección
- Transportista contratado

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

ISO: Organización Internacional de Estandarización

N/A: No Aplica

SGC: Sistema de Gestión de Calidad

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GA-VEN-MP-01
	Macroproceso:	Gestión de Apoyo	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Ventas	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Venta de rosas	Página:	3 de 10

Estrategias: son acciones realizadas de acuerdo a análisis previos que van encaminadas hacia un fin determinado.

Disponibilidad: es un condición o cualidad que hace referencia a la probabilidad de la existencia de un producto que necesita alguien.

Servicios: es un trabajo intangible realizado por otras personas

Calidad: son características definidas que permiten obtener valor y satisfacen los deseos y necesidades del cliente.

Cliente: son las personas que compran los productos en este caso las rosas.

Canales: son los medios de distribución de la información para la venta de rosas.

COPCI: Código Orgánico De La Producción Comercio E Inversiones

DAE: Declaración Aduanera

Intercom: es un contrato de compraventa internacional que permite el traslado de mercancía y entrega en el punto determinado

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Procedimiento de comercialización de productos y servicios. Norma ISO 9001:2015 (Sistema de Gestión de Calidad)

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nro.	Descripción	Responsable	Documento de apoyo
1	Búsqueda de cliente: se revisa el listado de clientes locales y extranjeros, utilizando canales de comunicación necesarios.	Jefe de ventas	N/A

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GA-VEN-MP-01
	Macroproceso:	Gestión de Apoyo	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Ventas	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Venta de rosas	Página:	4 de 10

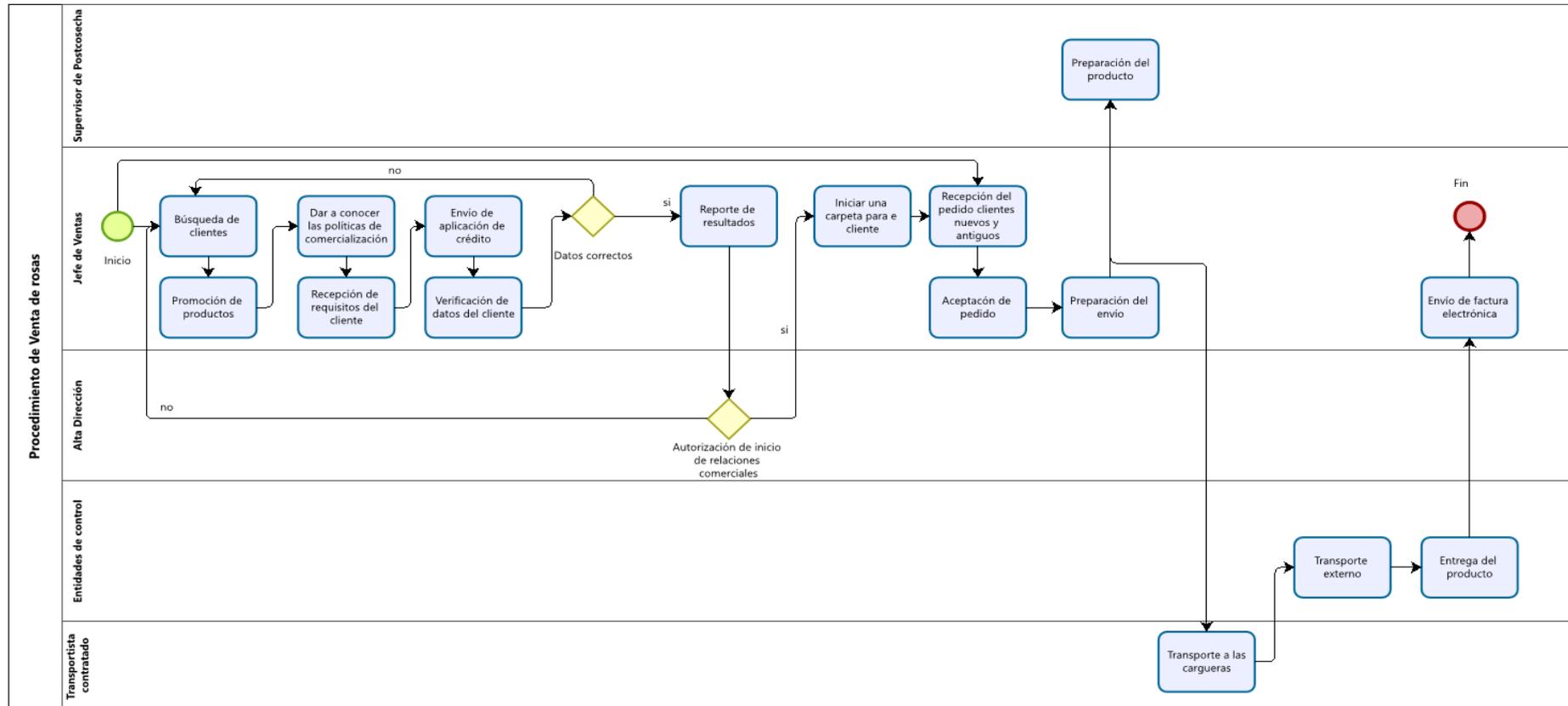
2	Promocionar el producto: de acuerdo al inventario de producto terminado y producto en proceso se envía información de la flor, acerca de la variedad, precio, también sellos de calidad con el que cuenta la empresa.	Jefe de ventas	N/A
3	Dar a conocer las políticas comerciales: las políticas comerciales son enviadas al cliente.	Jefe de ventas	N/A
4	Recepción de requisitos para el cliente: el cliente envía los requisitos con los cuales debe constar las rosas ya sea para exportación o nacional.	Jefe de ventas	N/A
5	Envío de aplicación de crédito: el cliente potencial recibe una aplicación de crédito, donde consta: razón social, representante legal, dirección completa, información general, nombre de la persona de contacto, referencias bancarias, referencias comerciales, compañía del embarque, número de años del giro de negocio.	Jefe de ventas	N/A
6	Verificación de datos del cliente: se realiza una verificación de datos del cliente recibidos, llamando a los contactos de referencia para comprobar el giro de negocio.	Jefe de ventas	N/A
7	Reporte de resultados: se realiza un reporte de información corroborada del cliente para	Jefe de ventas	N/A
8	Autorización de relación comercial: de acuerdo a los datos verificados	Alta dirección	N/A
9	Iniciar una carpeta del cliente: si las relaciones comerciales con el cliente son aprobadas, se procede a abrir una carpeta con información específica del cliente.	Jefe de ventas	N/A
10	Recepción del pedido: se realiza la recepción de pedido del nuevo cliente, en caso de ser clientes antiguos los	Jefe de ventas	Inventario de producto terminado

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GA-VEN-MP-01
	Macroproceso:	Gestión de Apoyo	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Ventas	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Venta de rosas	Página:	5 de 10

	pedidos son receptados sin realizar las actividades anteriores.		
11	Aceptación de pedido: los pedidos son aceptados de acuerdo a la disponibilidad de producto.	Jefe de ventas	Orden de pedido
12	Preparación del envío: para el envío del producto se debe adjuntar los siguientes requisitos, en caso de ser exportación. <ul style="list-style-type: none"> - COPCI actualizado - Firma electrónica - Registro del exportador - Registro de Agrocalidad - Certificado fitosanitario - Declaración aduanera - Consulta de aforo - Código de barra - Selección de Intercom 	Jefe de ventas	N/A
13	Preparación del producto: se realiza la preparación del producto para el envío o entrega al camión.	Supervisor de Postcosecha	Orden de empaque
14	Transporte a las cargueras: los ramos de rosas empacados son transportados a través de un furgón el mismo que cuenta con parámetros para el buen cuidado de las rosas evitando su deterioro.	Transportista contratado	Guía de remisión de Producto terminado
15	Transporte Externo: de acuerdo al país de destino las flores son enviadas vía aérea o marítima. Son transportados a través de pallets con cuidados específicos.	Entidades de control	N/A
16	Entrega del producto: el producto es entregado al cliente en los plazos previamente establecidos.	Entidades de control	N/A
17	Envío de factura electrónica: el jefe de compras envía la Factura al cliente a través del email.	Jefe de ventas	Factura cliente

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GA-VEN-MP-01
	Macroproceso:	Gestión de Apoyo	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Ventas	Fecha de aprobación:	
	Procedimiento:	Venta de rosas	Página:	6 de 10

7. FLUJOGRAMA



	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GA-VEN-MP-01
	Macroproceso:	Gestión de Apoyo	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Ventas	Fecha de aprobación:	
Procedimiento:	Venta de rosas	Página:	9 de 10	

Factura cliente

		R.U.C.: 1703630838001 FACTURA No. 001-100- 0020328 NÚMERO DE AUTORIZACIÓN																										
QUIMBIAMBA QUIMBIAMBA PEDRO Dir. Matriz: BARRIO SANTO DOMINGO DE GUZMAN Dir. Sucursal: La direccion Pais: Ecuador		FECHA Y HORA DE AUTORIZACIÓN AMBIENTE: PRODUCCION EMISIÓN: NORMAL CLAVE DE ACCESO																										
OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD EXPORTADOR HABITUAL DE BIENES <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> SI		Agente de Retencion Res. NAC- DNCRASC20-00000001																										
Razón Social / Nombres Apellidos: NORDIC		RUC/ CI: -																										
Fecha Emisión: 15/07/2021		Guía Remisión:																										
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Cod. Principal</th> <th>Cod. Auxiliar</th> <th>Cant.</th> <th>Descripción</th> <th>Descripción Adicional</th> <th>Precio Unitario</th> <th>Descuento</th> <th>Precio Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>AL7025</td> <td>AL7025</td> <td>150.00</td> <td>ALBA</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>52.50</td> </tr> <tr> <td>AL6025</td> <td>AL6025</td> <td>100.00</td> <td>ALBA</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>30.00</td> </tr> </tbody> </table>	Cod. Principal	Cod. Auxiliar	Cant.	Descripción	Descripción Adicional	Precio Unitario	Descuento	Precio Total	AL7025	AL7025	150.00	ALBA				52.50	AL6025	AL6025	100.00	ALBA				30.00	Información Adicional PAIS RUSIA DIRECCION RUSIA TELEFONO EMAIL MARCACION NORDIC DAE 05520214000521069 AIRLINE FREIGHT FOWARDERUHENENAGEL CESA 1703630838001.17020803 Fecha real: FULL BOX 0.500 Pieces 1.00 Steams 250 MAWB 176-65821092 HAWB UIO-04546139 BILL TO DAO FLOWERS FORMA DE PAGO: OTRAS CON SISTEMA FINANCIERO		SUBTOTAL 14%: 0.00 SUBTOTAL 0% 82.50 SUBTOTAL No sujeto de IVA 0.00 SUBTOTAL SIN IMPUESTOS 82.50 DESCUENTO 0.00 ICE 0.00 IVA 14%: 0.00 PROPINA 0.00 VALOR TOTAL 82.50	
Cod. Principal	Cod. Auxiliar	Cant.	Descripción	Descripción Adicional	Precio Unitario	Descuento	Precio Total																					
AL7025	AL7025	150.00	ALBA				52.50																					
AL6025	AL6025	100.00	ALBA				30.00																					

Orden de producción

	SUSAN FLOWERS S.A.		CÓDIGO: GA-VEN-01-R03				
			VERSIÓN: 01				
	ORDEN DE PRODUCCIÓN		PÁGINA: 1 de 1				
FECHA:			ORDEN DE PRODUCCIÓN:				
CANTIDAD (RAMOS)	TIPO DE RAMO	VARIEDAD	LONGITUD DEL TALLO	TIPO		TIPO DE CAJA	OBSERVACIONES
				NACIONAL	EXPORTACIÓN		
RESPONSABLE:				APROBADO POR:			

	SUSAN FLOWERS S.A.		Versión:	01
			Código:	GA-VEN-MP-01
	Macroproceso:	Gestión de Apoyo	Fecha de elaboración:	
	Proceso:	Ventas	Fecha de aprobación:	
Procedimiento:	Venta de rosas	Página:	10 de 10	

Ficha técnica del producto

	SUSAN FLOWERS S.A.		CÓDIGO: GA-VEN-01-R04
			VERSIÓN: 01
	FICHA TÉCNICA DEL PRODUCTO		PÁGINA: 1 de 1

NOMBRE:		CÓDIGO:	
NOMBRE CIENTÍFICO:		IMAGEN	
VARIEDAD:			
PESO(g):			
LONGITUD:	Tallo: Grosor: Follaje:		
DESCRIPCIÓN:			
CARACTERÍSTICAS MORFOLÓGICAS:			
CUALIDADES:			
COMPOSICIÓN QUÍMICA:			
CONDICIONES DE CONSERVACIÓN:			
TIEMPO DE CONSERVACIÓN:			

Anexo 6. Fichas de descripción de los puestos de trabajo

Ficha de descripción del Puesto de Gerente

FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	
1.PERFIL DEL PUESTO	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO:	CATEGORÍA LABORAL:
Gerente General	Ingenieros, Técnicos
ÁREA/DEPARTAMENTO:	JORNADA LABORAL:
Administrativa	Mañana
FORMACIÓN REQUERIDA:	EXPERIENCIA REQUERIDA:
Formación Universitaria y/o Técnica	2 años en cargos similares
CONOCIMIENTOS:	TÍTULOS AFINES:
Manejo de Sistemas de Computación, Idiomas (inglés), comercialización, ventas, contabilidad	Ingeniero comercial, Ingeniero Industrial, Ingeniero Agropecuario, Ingeniero en Administración de empresas
DEPENDENCIA JERÁRQUICA:	PUESTOS A SU CARGO:
Junta directiva	Supervisor Cultivo, Supervisor Administrativo, Supervisor de Postcosecha, Responsable del: SGC, Demás trabajadores
2. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
OBJETIVO DEL PUESTO:	Ser el responsable de dirigir a la empresa, mediante la organización y planeación de actividades operativas, financieras y administrativas a través del seguimiento y control de los procesos productivos y satisfacer al cliente.
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:	<ul style="list-style-type: none"> - Planificar actividades operativas y administrativas en la empresa especificando el tiempo de plazo de su cumplimiento. - Organizar las actividades de manera adecuada. - Dirigir la empresa utilizando métodos de trabajo adecuados - Controlar las actividades planificadas con el fin de detectar errores y generar acciones correctivas - Análisis problemas financieros, administrativos y operativos. - Evaluación de resultados y toma de decisiones
COMPETENCIAS:	<ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo - Creatividad - Ética - Responsabilidad social, ambiental, - Habilidades de dirección: gestión de talento humano, recursos financieros y técnicos - Capacidad de planificación, negociación - Pensamiento crítico y estratégico - Inteligencia emocional - Habilidades de comunicación

Ficha de descripción del Puesto del responsable del SGC

FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	
1.PERFIL DEL PUESTO	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO:	CATEGORÍA LABORAL:
Responsable en SGC	Ingenieros, Técnicos
ÁREA/DEPARTAMENTO:	JORNADA LABORAL:
Administrativa y Operativo	Mañana
FORMACIÓN REQUERIDA:	EXPERIENCIA REQUERIDA:
Formación Universitaria y/o Técnica	2 años en cargos similares
CONOCIMIENTOS:	TÍTULOS AFINES:
Manejo de Sistemas de Computación, Conocimientos en: Sistemas de Gestión, calidad, Normas nacionales e internacionales	Ingeniero Industrial, Ingeniero Agroindustrial,
DEPENDENCIA JERÁRQUICA:	PUESTOS A SU CARGO:
Gerencia	Supervisor Cultivo, Supervisor Administrativo, Supervisor de Postcosecha
2. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
OBJETIVO DEL PUESTO:	Ser el responsable de llevar a cabo el funcionamiento adecuado del Sistema de Gestión de Calidad para garantizar la calidad del producto y cumplir con requisitos legales y del cliente.
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:	<ul style="list-style-type: none"> - Planificar actividades para la implementación del SGC. - Revisión de registros y documentos que garanticen el adecuado funcionamiento del SGC. - Analizar no conformidades - Planificar actividades en cuanto al cumplimiento de auditorías internas y capacitaciones al personal en cuanto al SGC - Diseño e implementación de actividades y procesos para cumplir con los requisitos del SGC - Informar los resultados a la Alta dirección - Monitoreo de los procesos mediante indicadores - Implementar acciones correctivas y acciones preventivas - Realizar seguimientos a la actualización de documentación.
COMPETENCIAS:	<ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo - Ética - Habilidades de dirección: gestión de talento humano, recursos financieros y técnicos - Capacidad de planificación - Pensamiento crítico y estratégico - Habilidades de comunicación - Trabajo en equipo - Compromiso

Ficha de descripción del Puesto de Supervisor de Postcosecha

FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	
1.PERFIL DEL PUESTO	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO:	CATEGORÍA LABORAL:
Supervisor de Postcosecha	Ayudante no profesional
ÁREA/DEPARTAMENTO:	JORNADA LABORAL:
Operativa	Mañana y tarde
FORMACIÓN REQUERIDA:	EXPERIENCIA REQUERIDA:
Formación Técnica y/o Bachiller	2 años en cargos similares
CONOCIMIENTOS:	TÍTULOS AFINES:
Manejo de procedimientos en Postcosecha	Bachiller con cualquier especialidad
DEPENDENCIA JERÁRQUICA:	PUESTOS A SU CARGO:
Gerencia, Responsable del SGC, Responsable de compras	Trabajadores del área de Postcosecha (receptionistas, clasificadores, embonchadores, capuchoneros, digitador, empacadores) y bodeguero
2. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
OBJETIVO DEL PUESTO:	Ser el responsable de llevar a cabo el funcionamiento adecuado de los procedimientos de postcosecha mediante el seguimiento y monitoreo de las actividades garantizando la calidad del producto.
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinar las actividades desde la recepción hasta el despacho - Planificar las actividades diarias para asegurar el cumplimiento de pedidos - Revisión de registros y documentos que garanticen el adecuado funcionamiento de los procedimientos - Registro de no conformidades - Control de calidad del producto - Monitoreo del desempeño del personal - Garantizar el cumplimiento adecuado de los roles y responsabilidades del trabajador - Revisión del uso de equipos, herramientas y uso de EPP - Recepción de reclamos, quejas, sugerencias del trabajador. - Solicitar sanciones, reconocimientos para el trabajador.
COMPETENCIAS:	<ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo - Ética - Capacidad de planificación - Habilidades de comunicación - Trabajo en equipo - Compromiso - Trabajo bajo presión - Adaptabilidad al cambio

Ficha de descripción del Puesto de Supervisor de Cultivo

FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	
1.PERFIL DEL PUESTO	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO:	CATEGORÍA LABORAL:
Supervisor de Cultivo	Ayudante no profesional
ÁREA/DEPARTAMENTO:	JORNADA LABORAL:
Operativa	Mañana y tarde
FORMACIÓN REQUERIDA:	EXPERIENCIA REQUERIDA:
Formación Técnica y/o Bachiller	2 años en cargos similares
CONOCIMIENTOS:	TÍTULOS AFINES:
Manejo de procedimientos en Cultivo	Bachiller con cualquier especialidad
DEPENDENCIA JERÁRQUICA:	PUESTOS A SU CARGO:
Gerencia, Responsable del SGC, Responsable de compras y Responsable de ventas	Trabajadores del área de Postcosecha (fumigadores, cosechadores, trabajadores de labores de mantenimiento) y bodeguero
2. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
OBJETIVO DEL PUESTO:	Ser el responsable de llevar a cabo el funcionamiento adecuado de los procedimientos de Cultivo mediante el seguimiento y monitoreo de las actividades garantizando la calidad del producto.
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinar las actividades desde la siembra hasta la cosecha - Planificar las actividades diarias para asegurar el cumplimiento de pedidos - Revisión de registros y documentos que garanticen el adecuado funcionamiento de los procedimientos - Registro de no conformidades - Control de calidad del producto - Monitoreo del desempeño del personal - Garantizar el cumplimiento adecuado de los roles y responsabilidades del trabajador - Revisión del uso de equipos, herramientas y uso de EPP - Recepción de reclamos, quejas, sugerencias del trabajador. - Solicitar sanciones, reconocimientos para el trabajador.
COMPETENCIAS:	<ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo - Ética - Capacidad de planificación - Habilidades de comunicación - Trabajo en equipo - Compromiso - Trabajo bajo presión - Adaptabilidad al cambio

Ficha de descripción del Puesto de Encargado de bodega

FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	
1.PERFIL DEL PUESTO	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO:	CATEGORÍA LABORAL:
Encargado de bodega	Ayudante no profesional
ÁREA/DEPARTAMENTO:	JORNADA LABORAL:
Operativa	Mañana y tarde
FORMACIÓN REQUERIDA:	EXPERIENCIA REQUERIDA:
Formación Técnica y/o Bachiller	1 año en cargos similares
CONOCIMIENTOS:	TÍTULOS AFINES:
Control de inventarios, Manejo de productos químicos y fertilizantes	Bachiller con cualquier especialidad
DEPENDENCIA JERÁRQUICA:	PUESTOS A SU CARGO:
Supervisor de Cultivo, Supervisor de Postcosecha	-
2. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
OBJETIVO DEL PUESTO:	Ser el responsable de controlar y custodiar los insumos garantizando su resguardo adecuado mediante la gestión de inventario para su distribución.
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:	<ul style="list-style-type: none"> - Recepción de insumos - Revisión de la calidad del insumo - Coordinar las actividades de almacenamiento - Organizar de manera adecuada y metódica los productos - Control de inventarios - Registro de no conformidades - Garantizar el correcto almacenaje para resguardar las propiedades del producto - Coordinar los despachos y entregas de insumos a las áreas requeridas. - Devolución de producto en caso de ser defectuoso - Manejo de productos químicos y fertilizantes
COMPETENCIAS:	<ul style="list-style-type: none"> - Proactivo - Ética - Habilidades de comunicación - Trabajo en equipo - Compromiso - Trabajo bajo presión - Adaptabilidad al cambio

Ficha de descripción del Puesto de Fumigador

FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	
1.PERFIL DEL PUESTO	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO:	CATEGORÍA LABORAL:
Fumigador	Ayudante no profesional
ÁREA/DEPARTAMENTO:	JORNADA LABORAL:
Operativa	Mañana
FORMACIÓN REQUERIDA:	EXPERIENCIA REQUERIDA:
Formación Bachiller	1 año en cargos similares
CONOCIMIENTOS:	TÍTULOS AFINES:
Manejo de productos químicos y fertilizantes, Plagas y enfermedades, Conocer los parámetros de calidad en la flor, Manejo de registros	Bachiller con cualquier especialidad
DEPENDENCIA JERÁRQUICA:	PUESTOS A SU CARGO:
Supervisor de Cultivo	-
2. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
OBJETIVO DEL PUESTO:	Ser el responsable de controlar y custodiar los insumos garantizando su resguardo adecuado mediante la gestión de inventario para su distribución.
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de productos químicos y fertilizantes - Monitoreo de plagas y enfermedades 3 veces por semana - Preparación de soluciones químicas para combatir las plagas y enfermedades - Registro de plagas y enfermedades - Registro de no conformidades - Revisión de placas internas y externas - Aplicación de soluciones químicas - Revisión y mantenimiento de herramientas utilizadas - Registro de no conformidad - Limpieza de herramientas utilizadas
COMPETENCIAS:	<ul style="list-style-type: none"> - Proactivo - Ética - Habilidades de comunicación - Trabajo en equipo - Compromiso - Trabajo bajo presión - Adaptabilidad al cambio

Ficha de descripción del Puesto de Cosechador

FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	
1.PERFIL DEL PUESTO	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO:	CATEGORÍA LABORAL:
Cosechador	Ayudante no profesional
ÁREA/DEPARTAMENTO:	JORNADA LABORAL:
Operativa	Mañana
FORMACIÓN REQUERIDA:	EXPERIENCIA REQUERIDA:
Formación Bachiller	1 año en cargos similares
CONOCIMIENTOS:	TÍTULOS AFINES:
Plagas y enfermedades, Conocer los parámetros de calidad en la flor, Manejo de registros, Cultivo de flor	Bachiller con cualquier especialidad
DEPENDENCIA JERÁRQUICA:	PUESTOS A SU CARGO:
Supervisor de Cultivo	-
2. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
OBJETIVO DEL PUESTO:	Ser el responsable de cortar los tallos listos para la cosecha garantizando el cumplimiento de parámetros calidad para su posterior procesamiento.
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión de las características de la flor - Registro de plagas y enfermedades - Registro de no conformidades - Revisión de herramientas utilizadas - Limpieza de herramientas utilizadas - Registro de flor cosechada - Desecho de flor defectuosa - Hidratación de la flor - Cosecha
COMPETENCIAS:	<ul style="list-style-type: none"> - Proactivo - Ética - Habilidades de comunicación - Trabajo en equipo - Compromiso - Trabajo bajo presión - Adaptabilidad al cambio

Ficha de descripción del Puesto de Mantenimiento del cultivo

FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	
1.PERFIL DEL PUESTO	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO:	CATEGORÍA LABORAL:
Mantenimiento del Cultivo	Ayudante no profesional
ÁREA/DEPARTAMENTO:	JORNADA LABORAL:
Operativa	Mañana
FORMACIÓN REQUERIDA:	EXPERIENCIA REQUERIDA:
Formación Bachiller	2 año en cargos similares
CONOCIMIENTOS:	TÍTULOS AFINES:
Plagas y enfermedades, Conocer los parámetros de calidad en la flor, Manejo de registros, Cultivo de flor	Bachiller con cualquier especialidad
DEPENDENCIA JERÁRQUICA:	PUESTOS A SU CARGO:
Supervisor de Cultivo	-
2. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
OBJETIVO DEL PUESTO:	Ser el responsable de realizar labores adicionales como: mantenimiento y limpieza del cultivo para garantizar el cumplimiento de parámetros calidad para su posterior procesamiento.
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión de las plantas para determinar las necesidades - Limpieza de camas - Mantenimiento de camas o tortuaje - Nutrición de las plantas mediante el fertirriego - Desbotone - Desyeme - Puesta de capuchón - Limpieza de las instalaciones - Registro de no conformidades - Revisión de herramientas utilizadas - Limpieza de herramientas utilizadas
COMPETENCIAS:	<ul style="list-style-type: none"> - Proactivo - Ética - Habilidades de comunicación - Trabajo en equipo - Compromiso - Trabajo bajo presión - Adaptabilidad al cambio

Ficha de descripción del Puesto del responsable de recepción

FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	
1.PERFIL DEL PUESTO	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO:	CATEGORÍA LABORAL:
Responsable de recepción	Ayudante no profesional
ÁREA/DEPARTAMENTO:	JORNADA LABORAL:
Operativa	Mañana y/o tarde y/o noche
FORMACIÓN REQUERIDA:	EXPERIENCIA REQUERIDA:
Formación Bachiller	2 años en cargos similares
CONOCIMIENTOS:	TÍTULOS AFINES:
Plagas y enfermedades, Manejo de productos químicos y fertilizantes, Conocer los parámetros de calidad en la flor, Manejo de registros, Postcosecha	Bachiller con cualquier especialidad
DEPENDENCIA JERÁRQUICA:	PUESTOS A SU CARGO:
Supervisor de Postcosecha	-
2. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
OBJETIVO DEL PUESTO:	Ser el responsable de la recepción de la flor garantizando el control de calidad adecuado y correcta preservación de las características de la flor para la satisfacción del cliente.
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:	<ul style="list-style-type: none"> - Recepción de mallas - Revisión de la estructura de la flor - Control de calidad de la flor en mallas - Devolución de mallas defectuosas - Registro de plagas y enfermedades - Registro de no conformidades - Prepara solución para la inmersión/aspersión - Almacenar las mallas en flor - Control de inventarios de mallas - Hidratación de la flor - Revisión de herramientas y materiales utilizados - Limpieza de herramientas y materiales utilizadas - Registro de mallas de buena calidad - Reporte de inconvenientes encontrados
COMPETENCIAS:	<ul style="list-style-type: none"> - Proactivo - Ética - Habilidades de comunicación - Trabajo en equipo - Compromiso - Trabajo bajo presión - Adaptabilidad al cambio

Ficha de descripción del Puesto de Clasificador

FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	
1.PERFIL DEL PUESTO	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO:	CATEGORÍA LABORAL:
Clasificador	Ayudante no profesional
ÁREA/DEPARTAMENTO:	JORNADA LABORAL:
Postcosecha/Operativa	Mañana y/o tarde y/o noche
FORMACIÓN REQUERIDA:	EXPERIENCIA REQUERIDA:
Formación Bachiller	2 años en cargos similares
CONOCIMIENTOS:	TÍTULOS AFINES:
Plagas y enfermedades, Conocer los parámetros de calidad en la flor, Manejo de registros, Procedimientos de Postcosecha	Bachiller con cualquier especialidad
DEPENDENCIA JERÁRQUICA:	PUESTOS A SU CARGO:
Supervisor de Postcosecha	-
2. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
OBJETIVO DEL PUESTO:	Ser el responsable de clasificar el tallo de acuerdo a la variedad, tamaño del follaje, longitud del tallo en flores de exportación y nacionales.
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:	<ul style="list-style-type: none"> - Recepción de mallas para la clasificación - Desenmallar las mallas - Medir el tallo - Deshojar el tallo - Clasificar el tallo de acuerdo a la variedad, tamaño de follaje, longitud y calidad del tallo y follaje - Colocar los tallos clasificados en la lira - Revisión de herramientas y materiales utilizados - Limpieza de herramientas y materiales utilizadas - Reporte de inconvenientes encontrados - Identificación de plagas y enfermedades
COMPETENCIAS:	<ul style="list-style-type: none"> - Proactivo - Ética - Habilidades de comunicación - Trabajo en equipo - Compromiso - Trabajo bajo presión - Adaptabilidad al cambio

Ficha de descripción del Puesto de Patinador

FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	
1.PERFIL DEL PUESTO	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO:	CATEGORÍA LABORAL:
Patinador	Ayudante no profesional
ÁREA/DEPARTAMENTO:	JORNADA LABORAL:
Postcosecha/Operativa	Mañana y/o tarde y/o noche
FORMACIÓN REQUERIDA:	EXPERIENCIA REQUERIDA:
Formación Bachiller	2 años en cargos similares
CONOCIMIENTOS:	TÍTULOS AFINES:
Plagas y enfermedades, Conocer los parámetros de calidad en la flor, Manejo de registros, Procedimientos de Postcosecha	Bachiller con cualquier especialidad
DEPENDENCIA JERÁRQUICA:	PUESTOS A SU CARGO:
Supervisor de Postcosecha, Responsable de recepción	-
2. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
OBJETIVO DEL PUESTO:	Ser el responsable de realizar labores adicionales y necesarias dentro del área de postcosecha para cumplir con pedidos específicos.
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:	<ul style="list-style-type: none"> - Transporte de mallas para la clasificación - Abastecer las mallas necesarias para la clasificación - Retirar las mallas vacías para su almacenamiento - Organizar las vías de circulación - Desenmallar las mallas en caso de ser necesario - Transporte de bonches al empaquetado y etiquetado - Revisión de herramientas y materiales utilizados - Limpieza de herramientas y materiales utilizadas - Reporte de inconvenientes encontrados - Brindar ayuda en procedimientos requeridos - Limpieza del área de Postcosecha
COMPETENCIAS:	<ul style="list-style-type: none"> - Proactivo - Ética - Habilidades de comunicación - Trabajo en equipo - Compromiso - Trabajo bajo presión - Adaptabilidad al cambio

Ficha de descripción del Puesto de Embonchador

FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	
1.PERFIL DEL PUESTO	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO:	CATEGORÍA LABORAL:
Embonchador	Ayudante no profesional
ÁREA/DEPARTAMENTO:	JORNADA LABORAL:
Postcosecha/Operativa	Mañana y/o tarde y/o noche
FORMACIÓN REQUERIDA:	EXPERIENCIA REQUERIDA:
Formación Bachiller	2 años en cargos similares
CONOCIMIENTOS:	TÍTULOS AFINES:
Plagas y enfermedades, Conocer los parámetros de calidad en la flor, Manejo de registros, Procedimientos de Postcosecha	Bachiller con cualquier especialidad
DEPENDENCIA JERÁRQUICA:	PUESTOS A SU CARGO:
Supervisor de Postcosecha	-
2. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
OBJETIVO DEL PUESTO:	Ser el responsable de formar ramos de calidad para satisfacer los requerimientos del cliente.
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión rápida de la calidad de la flor - Selección de la flor a clasificar - Formación de ramos - Ajuste y sellado del bonche - Marcación del bonche para saber si es nacional o de exportación - Enligado de los ramos - Corte de tallos - Transporte de bonches al empaquetado y etiquetado - Revisión de herramientas y materiales utilizados - Limpieza de herramientas y materiales utilizadas - Reporte de inconvenientes encontrados - Limpieza del área de trabajo
COMPETENCIAS:	<ul style="list-style-type: none"> - Proactivo - Ética - Habilidades de comunicación - Trabajo en equipo - Compromiso - Trabajo bajo presión - Adaptabilidad al cambio

Ficha de descripción del Puesto de Digitador

FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	
1.PERFIL DEL PUESTO	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO:	CATEGORÍA LABORAL:
Digitador	Ayudante no profesional
ÁREA/DEPARTAMENTO:	JORNADA LABORAL:
Postcosecha/Operativa	Mañana y/o tarde y/o noche
FORMACIÓN REQUERIDA:	EXPERIENCIA REQUERIDA:
Formación Bachiller	2 años en cargos similares
CONOCIMIENTOS:	TÍTULOS AFINES:
Plagas y enfermedades, Conocer los parámetros de calidad en la flor, Manejo de registros, Procedimientos de Postcosecha	Bachiller con cualquier especialidad
DEPENDENCIA JERÁRQUICA:	PUESTOS A SU CARGO:
Supervisor de Postcosecha	-
2. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
OBJETIVO DEL PUESTO:	Ser el responsable de registrar la cantidad de bonches procesados mediante una etiqueta que ayuda a especificar las características del ramo.
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión de la calidad de las mallas - Golpeteo de ramo para evitar mallas y enfermedades - Conteo y registro de ramos procesados - Etiquetado de ramos - Revisión de herramientas y materiales utilizados - Limpieza de herramientas y materiales utilizadas - Reporte de no conformidades encontradas - Limpieza del espacio de trabajo - Hidratación de ramos - Transporte de ramos al cuarto frío
COMPETENCIAS:	<ul style="list-style-type: none"> - Proactivo - Ética - Habilidades de comunicación - Trabajo en equipo - Compromiso - Trabajo bajo presión - Adaptabilidad al cambio

Ficha de descripción del Puesto de Empacador

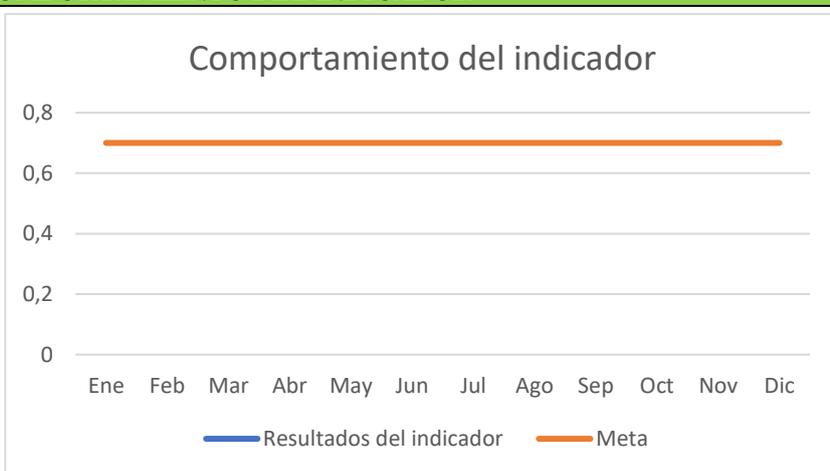
FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	
1.PERFIL DEL PUESTO	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO:	CATEGORÍA LABORAL:
Empacador	Ayudante no profesional
ÁREA/DEPARTAMENTO:	JORNADA LABORAL:
Postcosecha/Operativa	Mañana y/o tarde y/o noche
FORMACIÓN REQUERIDA:	EXPERIENCIA REQUERIDA:
Formación Bachiller	2 años en cargos similares
CONOCIMIENTOS:	TÍTULOS AFINES:
Plagas y enfermedades, Conocer los parámetros de calidad en la flor, Manejo de registros, Procedimientos de Postcosecha	Bachiller con cualquier especialidad
DEPENDENCIA JERÁRQUICA:	PUESTOS A SU CARGO:
Supervisor de Postcosecha	-
2. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
OBJETIVO DEL PUESTO:	Ser el responsable de preparar los pedidos del cliente
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión de la calidad de las mallas - Revisión de la orden de empaque - Lectura de temperatura durante tres veces al día - Colocación de la caja la tapa y zunchos. - Etiquetado de cajas con información del cliente - Conteo y registro de cajas procesadas - Revisión de cajas empacadas - Reproceso de empaque en caso de mala calidad del empaque - Revisión de herramientas y materiales utilizados - Limpieza de herramientas y materiales utilizadas - Reporte de no conformidades encontradas - Limpieza del espacio de trabajo - Almacenamiento de cajas en el cuarto frío
COMPETENCIAS:	<ul style="list-style-type: none"> - Proactivo - Ética - Habilidades de comunicación - Trabajo en equipo - Compromiso - Trabajo bajo presión - Adaptabilidad al cambio

Ficha de descripción del Puesto del responsable del control de calidad

FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	
1.PERFIL DEL PUESTO	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO:	CATEGORÍA LABORAL:
Responsable del Control de calidad	Ayudante no profesional
ÁREA/DEPARTAMENTO:	JORNADA LABORAL:
Postcosecha/Operativa	Mañana y/o tarde y/o noche
FORMACIÓN REQUERIDA:	EXPERIENCIA REQUERIDA:
Formación Bachiller	2 años en cargos similares
CONOCIMIENTOS:	TÍTULOS AFINES:
Plagas y enfermedades, Conocer los parámetros de calidad en la flor, Manejo de registros, Procedimientos de Postcosecha	Bachiller con cualquier especialidad
DEPENDENCIA JERÁRQUICA:	PUESTOS A SU CARGO:
Supervisor de Postcosecha	-
2. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
OBJETIVO DEL PUESTO:	Ser el responsable de la revisión de la calidad del ramo mediante registros del cumplimiento de parámetros de calidad para cumplir con los requerimientos del cliente.
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión de la calidad de los tallos y follaje - Revisión del nivel de Boncheo - Revisión del deshoje del tallo - Revisión de plagas y enfermedades - Registro de no conformidades - Revisión de herramientas y materiales utilizados - Limpieza de herramientas y materiales utilizadas - Reporte de no conformidades encontradas
COMPETENCIAS:	<ul style="list-style-type: none"> - Proactivo - Ética - Habilidades de comunicación - Trabajo en equipo - Compromiso - Trabajo bajo presión - Adaptabilidad al cambio

Anexo 7. Fichas de indicadores

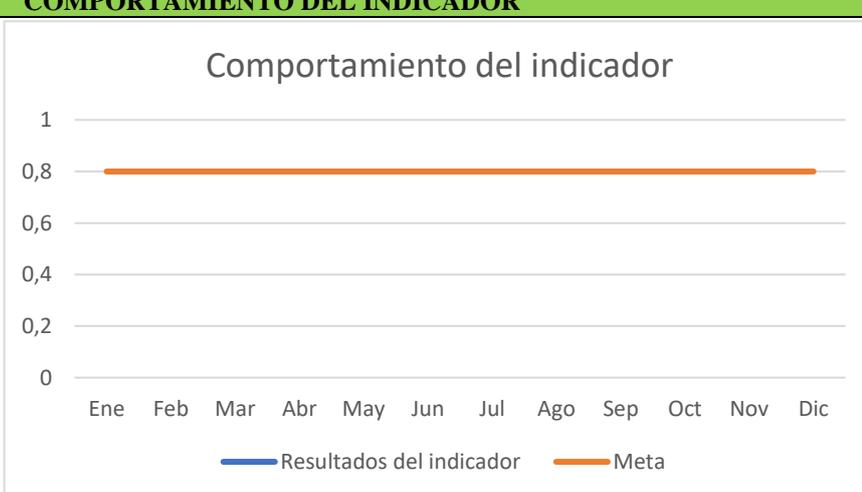
Cumplimiento de objetivos

	SUSAN FLOWERS S.A.		CÓDIGO:	GE-PE-FI-COE-01
			VERSIÓN:	1
			VIGENCIA:	1 Año
			PÁGINA:	1 de 1
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES				
NOMBRE DEL INDICADOR:	Cumplimiento de objetivos estratégicos	PROCESO:	Gestión Estratégica	
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN:	Supervisor Administrativo	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS:	Gerente	
INFORMACIÓN PARA LA MEDICIÓN				
OBJETIVO		LÍNEA BASE	META	PLAZO DE CUMPLIMIENTO
Verificar el cumplimiento de objetivos estratégicos de la empresa para establecer medidas correctivas.		50%	70%	1 año
FUENTE DE DATOS:	Plan Estratégico, Plan Operativo Anual			
INFORMACIÓN DEL INDICADOR				
UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	FÓRMULA		DESCRIPCIÓN DE VARIABLES
%	semestral	$OC = \frac{\text{objetivos cumplidos}}{\text{objetivos planteados}}$		OC: Objetivos Cumplidos
COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR				
Periodo	Resultados del indicador	Meta	<div style="text-align: center;"> <p>Comportamiento del indicador</p>  <p>— Resultados del indicador — Meta</p> </div>	
Ene		70%		
Feb		70%		
Mar		70%		
Abr		70%		
May		70%		
Jun		70%		
Jul		70%		
Ago		70%		
Sep		70%		
Oct		70%		
Nov		70%		
Dic		70%		
Análisis/Interpretación de resultados del indicador:				
Observaciones:				
NOMBRE		FECHA		FIRMA
ELABORADO POR:	Sra. Heidi Tugulinago			
REVISADO POR:	Sr. Leopoldo Quimbiamba			
APROBADO POR:	Sr. Miguel Quimbiamba			

Cumplimiento de auditorías

	SUSAN FLOWERS S.A.		CÓDIGO:	GE-GC-FI-CA-01
			VERSIÓN:	1
			VIGENCIA:	1 Año
			PÁGINA:	1 de 1
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES				
NOMBRE DEL INDICADOR:	Cumplimiento de auditorías	PROCESO:	Gestión de calidad	
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN:	Responsable del SGC	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS:	Gerente	
INFORMACIÓN PARA LA MEDICIÓN				
OBJETIVO		LÍNEA BASE	META	PLAZO DE CUMPLIMIENTO
Examinar el cumplimiento de la planificación de auditorías internas.		50%	65%	1 año
FUENTE DE DATOS:	Programa de Auditoría Interna anual, Plan de Auditoría Interna			
INFORMACIÓN DEL INDICADOR				
UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	FÓRMULA	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES	
%	anual	$NAC = \frac{n^{\circ} \text{ de auditorías internas}}{n^{\circ} \text{ de auditorías planificadas}} \times 100$	NAC: Número de Auditorías Cumplidas Auditorías Internas: Evaluaciones ejecutadas	
COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR				
Periodo	Resultados del indicador	Meta	<div style="text-align: center;"> <h3>Comportamiento del indicador</h3>  <p>— Resultados del indicador — Meta</p> </div>	
Ene		65%		
Feb		65%		
Mar		65%		
Abr		65%		
May		65%		
Jun		65%		
Jul		65%		
Ago		65%		
Sep		65%		
Oct		65%		
Nov		65%		
Dic		65%		
Análisis/Interpretación de resultados del indicador:				
Observaciones:				
NOMBRE		FECHA		FIRMA
ELABORADO POR:	Sra. Heidi Tugulinago			
REVISADO POR:	Sr. Leopoldo Quimbiamba			
APROBADO POR:	Sr. Miguel Quimbiamba			

Número de no conformidades

	SUSAN FLOWERS S.A.		CÓDIGO:	GE-GC-FI-NNC-02
			VERSIÓN:	1
			VIGENCIA:	1 Año
			PÁGINA:	1 de 1
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES				
NOMBRE DEL INDICADOR:	Número de no conformidades	PROCESO:	Gestión de calidad	
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN:	Responsable del SGC	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS:	Gerente	
INFORMACIÓN PARA LA MEDICIÓN				
OBJETIVO		LÍNEA BASE	META	PLAZO DE CUMPLIMIENTO
Determinar el número de no conformidades que tiene la empresa de acuerdo a la norma ISO 9001:2015		60%	20%	1 año
FUENTE DE DATOS:	Programa de Auditoría Interna anual, Plan de Auditoría Interna, Registro de no conformidades			
INFORMACIÓN DEL INDICADOR				
UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	FÓRMULA	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES	
%	anual	$NNC = \sum(NC)$	NNC: número de no conformidades \sum : Sumatoria NC: No conformidades	
COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR				
Periodo	Resultados del indicador	Meta	<div style="text-align: center;"> <h3>Comportamiento del indicador</h3>  </div>	
Ene		80%		
Feb		80%		
Mar		80%		
Abr		80%		
May		80%		
Jun		80%		
Jul		80%		
Ago		80%		
Sep		80%		
Oct		80%		
Nov		80%		
Dic		80%		
Análisis/Interpretación de resultados del indicador:				
Observaciones:				
NOMBRE				
ELABORADO POR:		FECHA	FIRMA	
Sra. Heidi Tugulinago				
REVISADO POR:				
Sr. Leopoldo Quimbiamba				
APROBADO POR:				
Sr. Miguel Quimbiamba				

Enfermedades y plagas controladas

	SUSAN FLOWERS S.A.	CÓDIGO:	GO-CUL-FI-EPC-01
		VERSIÓN:	1
		VIGENCIA:	1 Año
		PÁGINA:	1 de 1

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR:	Enfermedades y plagas controladas	PROCESO:	Cultivo
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN:	Supervisor de Cultivo	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS:	Gerente

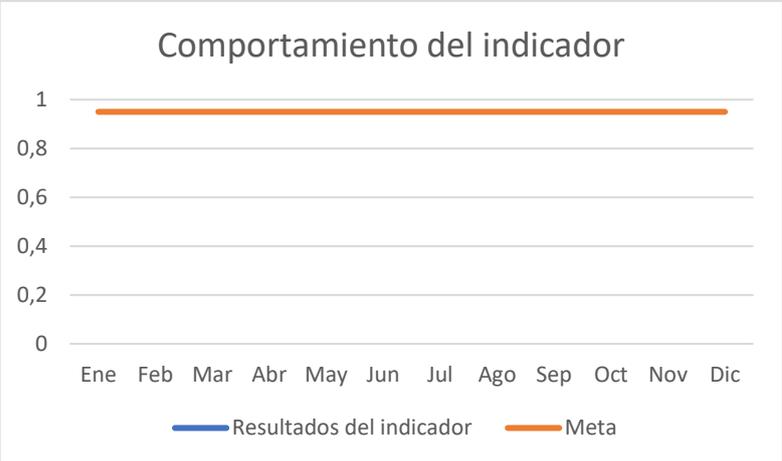
INFORMACIÓN PARA LA MEDICIÓN

OBJETIVO	LÍNEA BASE	META	PLAZO DE CUMPLIMIENTO
Determinar el porcentaje de plagas y enfermedades que son controladas en el cultivo.	80%	95%	1 año
FUENTE DE DATOS:	Registro de tallos cosechados		

INFORMACIÓN DEL INDICADOR

UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	FÓRMULA	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES
%	semanal	$PEC = \frac{EPC}{ED} \times 100$	PEC = Porcentaje de enfermedades y plagas controladas EPC: Enfermedades y plagas controladas ED: Enfermedades detectadas

COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR

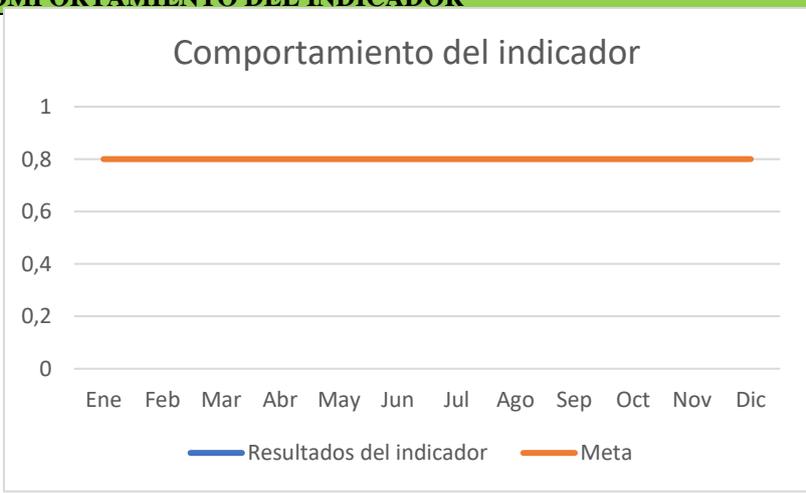
Periodo	Resultados del indicador	Meta	
Ene		95%	<div style="text-align: center;"> <h4>Comportamiento del indicador</h4>  <p>— Resultados del indicador — Meta</p> </div>
Feb		95%	
Mar		95%	
Abr		95%	
May		95%	
Jun		95%	
Jul		95%	
Ago		95%	
Sep		95%	
Oct		95%	
Nov		95%	
Dic		95%	

Análisis/Interpretación de resultados del indicador:

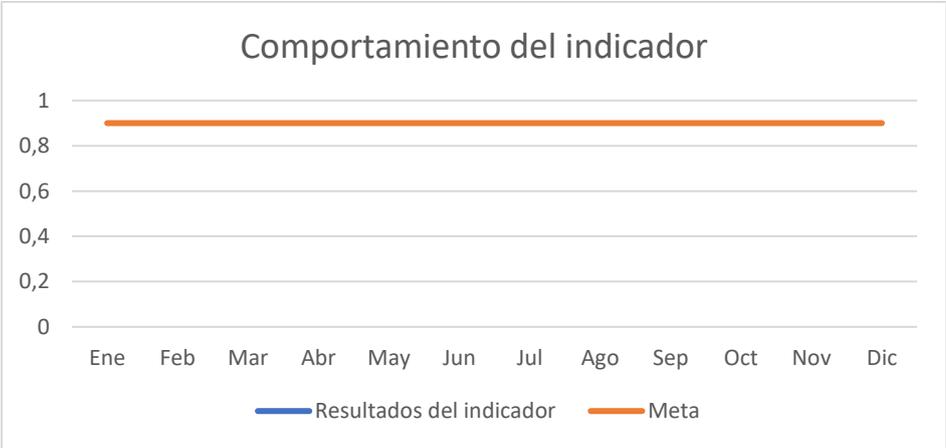
Observaciones:

NOMBRE	FECHA	FIRMA
ELABORADO POR:	Sra. Heidi Tugulinago	
REVISADO POR:	Sr. Leopoldo Quimbiamba	
APROBADO POR:	Sr. Miguel Quimbiamba	

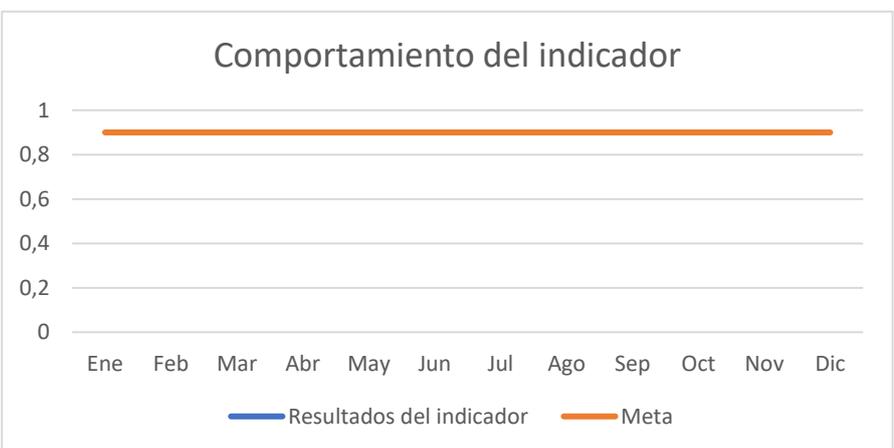
Tallos para la exportación

	SUSAN FLOWERS S.A.	CÓDIGO:	GO-CUL-FI-TE-023
		VERSIÓN:	1
		VIGENCIA:	1 Año
		PÁGINA:	1 de 1
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES			
NOMBRE DEL INDICADOR:	Tallos para la exportación	PROCESO:	Cultivo
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN:	Supervisor de Cultivo	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS:	Gerente
INFORMACIÓN PARA LA MEDICIÓN			
OBJETIVO		LÍNEA BASE	META
Determinar el número de tallos cosechados que sean aptos para la exportación.		70%	80%
FUENTE DE DATOS:	Registro de fumigación, Registro de Monitoreo de Plagas y enfermedades, Registro de placas internas y externas.		
INFORMACIÓN DEL INDICADOR			
UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	FÓRMULA	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES
%	semestral	$NTE = \frac{n^{\circ} \text{ de tallos mayor a } 70\text{cm}}{\text{total de tallos cosechados}} \times 100$	NTE = Número de tallos para la exportación
COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR			
Periodo	Resultados del indicador	Meta	 <p style="text-align: center;">Comportamiento del indicador</p> <p style="text-align: center;">— Resultados del indicador — Meta</p>
Ene		80%	
Feb		80%	
Mar		80%	
Abr		80%	
May		80%	
Jun		80%	
Jul		80%	
Ago		80%	
Sep		80%	
Oct		80%	
Nov		80%	
Dic		80%	
Análisis/Interpretación de resultados del indicador:			
Observaciones:			
NOMBRE		FECHA	FIRMA
ELABORADO POR:	Sra. Heidy Tugulinago		
REVISADO POR:	Sr. Leopoldo Quimbiamba		
APROBADO POR:	Sr. Miguel Quimbiamba		

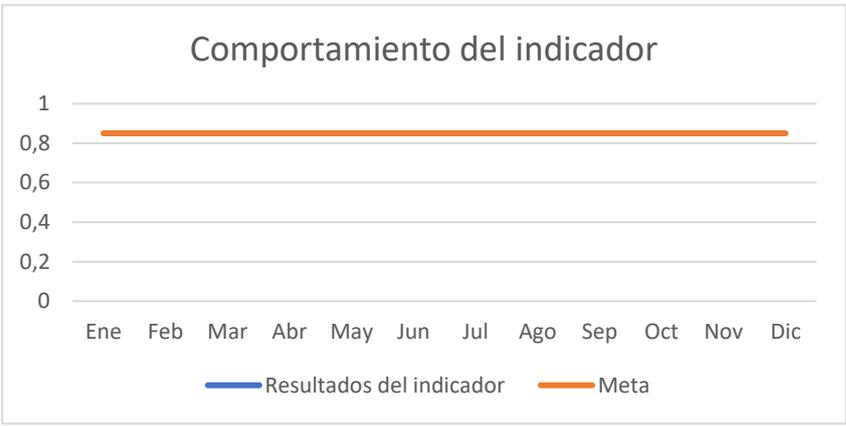
Número de tallos por planta

	SUSAN FLOWERS S.A.		CÓDIGO:	GO-CUL-FI-NTP-03
			VERSIÓN:	1
			VIGENCIA:	1 Año
			PÁGINA:	1 de 1
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES				
NOMBRE DEL INDICADOR:	Número de tallos por planta	PROCESO:	Cultivo	
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN:	Supervisor de Cultivo	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS:	Gerente	
INFORMACIÓN PARA LA MEDICIÓN				
OBJETIVO		LÍNEA BASE	META	PLAZO DE CUMPLIMIENTO
Determinar la cantidad de flores cosechadas por planta para conocer la cantidad de flores que se pueden cosechar		80%	90%	1 año
FUENTE DE DATOS:	Registro de tallos cosechados			
INFORMACIÓN DEL INDICADOR				
UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	FÓRMULA		DESCRIPCIÓN DE VARIABLES
unidades	semestral	$NFP = \frac{n^{\circ} \text{ de flores cosechadas}}{n^{\circ} \text{ de plantas sembradas}} \times 100$		NFP = Número de flores por plantas
COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR				
Periodo	Resultados del indicador	Meta	 <p style="text-align: center;">Comportamiento del indicador</p> <p style="text-align: center;">— Resultados del indicador — Meta</p>	
Ene		90%		
Feb		90%		
Mar		90%		
Abr		90%		
May		90%		
Jun		90%		
Jul		90%		
Ago		90%		
Sep		90%		
Oct		90%		
Nov		90%		
Dic		90%		
Análisis/Interpretación de resultados del indicador:				
Observaciones:				
NOMBRE				
FECHA				
FIRMA				
ELABORADO POR:	Sra. Heidi Tugulinago			
REVISADO POR:	Sr. Leopoldo Quimbiamba			
APROBADO POR:	Sr. Miguel Quimbiamba			

Producción neta

	SUSAN FLOWERS S.A.		CÓDIGO:	GO-CUL-FI-PN-03
			VERSIÓN:	1
			VIGENCIA:	1 Año
			PÁGINA:	1 de 1
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES				
NOMBRE DEL INDICADOR:	Producción neta	PROCESO:	Cultivo	
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN:	Supervisor de Cultivo	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS:	Gerente	
INFORMACIÓN PARA LA MEDICIÓN				
OBJETIVO		LÍNEA BASE	META	PLAZO DE CUMPLIMIENTO
Determinar el número de tallos cosechados que estén disponibles para la exportación		80%	90%	1 año
FUENTE DE DATOS:	Registro de tallos cosechados, Registro de control de calidad			
INFORMACIÓN DEL INDICADOR				
UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	FÓRMULA		DESCRIPCIÓN DE VARIABLES
unidades	mensual	$PN = \frac{\text{producción bruta} - \text{desperdicios}}{\text{producción bruta}} \times 100$		PN = Producción Neta Producción bruta: cantidad de tallos cosechados Desperdicios: tallos de mala calidad
COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR				
Periodo	Resultados del indicador	Meta	<div style="text-align: center;"> <h3>Comportamiento del indicador</h3>  </div>	
Ene		90%		
Feb		90%		
Mar		90%		
Abr		90%		
May		90%		
Jun		90%		
Jul		90%		
Ago		90%		
Sep		90%		
Oct		90%		
Nov		90%		
Dic		90%		
Análisis/Interpretación de resultados del indicador:				
Observaciones:				
NOMBRE				
FECHA				
FIRMA				
ELABORADO POR:	Sra. Heidy Tugulinago			
REVISADO POR:	Sr. Leopoldo Quimbiamba			
APROBADO POR:	Sr. Miguel Quimbiamba			

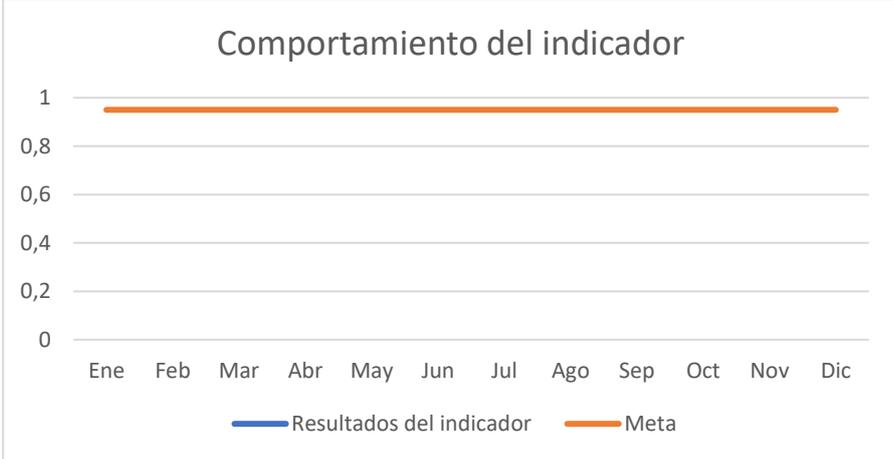
Productividad en clasificación

	SUSAN FLOWERS S.A.	CÓDIGO:	GO-POS-FI-PC-02	
		VERSIÓN:	1	
		VIGENCIA:	1 Año	
		PÁGINA:	1 de 1	
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES				
NOMBRE DEL INDICADOR:	Productividad en clasificación	PROCESO:	Postcosecha	
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN:	Supervisor de Postcosecha	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS:	Gerente	
INFORMACIÓN PARA LA MEDICIÓN				
OBJETIVO		LÍNEA BASE	META	PLAZO DE CUMPLIMIENTO
Determinar el número de mallas clasificadas por hora para determinar el desempeño laboral		70%	85%	1 año
FUENTE DE DATOS:	Registro de mallas receptadas, Control de mallas			
INFORMACIÓN DEL INDICADOR				
UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	FÓRMULA	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES	
unidades/hora	cada hora	$PC = \frac{TI - TP}{\frac{n^{\circ}C}{PTM}}$	PC = Productividad en clasificación Cantidad de clasificadores: existen 3 liras Promedio de tallos por malla: cantidad de tallos varía entre 20 a 30 tallos TI: Tallos ingresados TP: Tallos procesados N°C: clasificadores PTM: Promedio de tallos por malla	
COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR				
Periodo	Resultados del indicador	Meta	<div style="text-align: center;">  <p>Comportamiento del indicador</p> <p>1 0,8 0,6 0,4 0,2 0</p> <p>Ene Feb Mar Abr May Jun Jul Ago Sep Oct Nov Dic</p> <p>— Resultados del indicador — Meta</p> </div>	
Ene		85%		
Feb		85%		
Mar		85%		
Abr		85%		
May		85%		
Jun		85%		
Jul		85%		
Ago		85%		
Sep		85%		
Oct		85%		
Nov		85%		
Dic		85%		
Análisis/Interpretación de resultados del indicador:				
Observaciones:				
NOMBRE				
ELABORADO POR:		Sra. Heidy Tugulinago	FECHA	FIRMA
REVISADO POR:		Sr. Leopoldo Quimbiamba		
APROBADO POR:		Sr. Miguel Quimbiamba		

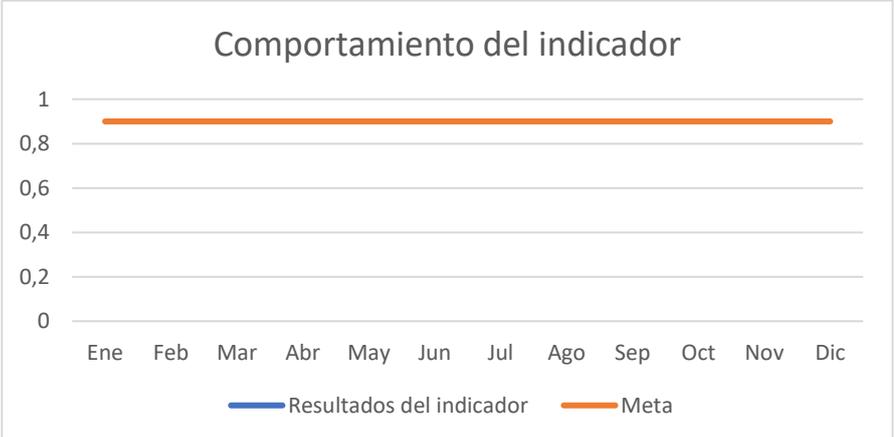
Calidad de ramos

	SUSAN FLOWERS S.A.	CÓDIGO:	GO-POS-FI-CR-03	
		VERSIÓN:	1	
		VIGENCIA:	1 Año	
		PÁGINA:	1 de 1	
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES				
NOMBRE DEL INDICADOR:	Calidad de ramos	PROCESO:	Postcosecha	
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN:	Supervisor de Postcosecha	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS:	Gerente	
INFORMACIÓN PARA LA MEDICIÓN				
OBJETIVO		LÍNEA BASE	META	PLAZO DE CUMPLIMIENTO
Determinar el porcentaje de bonches que cumplen con los parámetros de calidad.		80%	95%	1 año
FUENTE DE DATOS:	Producción diaria			
INFORMACIÓN DEL INDICADOR				
UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	FÓRMULA	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES	
%	mensual	$CBC = \frac{NBR - NBD}{NBT} \times 100$	CBC: cantidad de bonches de calidad NBR: número de bonches realizados NBD: número de bonches devueltos NBT: Número de bonches totales	
COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR				
Periodo	Resultados del indicador	Meta	<div style="text-align: center;">  <p>Comportamiento del indicador</p> <p>— Resultados del indicador — Meta</p> </div>	
Ene		95%		
Feb		95%		
Mar		95%		
Abr		95%		
May		95%		
Jun		95%		
Jul		95%		
Ago		95%		
Sep		95%		
Oct		95%		
Nov		95%		
Dic		95%		
Análisis/Interpretación de resultados del indicador:				
Observaciones:				
NOMBRE		FECHA	FIRMA	
ELABORADO POR:		Sra. Heidy Tugulinago		
REVISADO POR:		Sr. Leopoldo Quimbiamba		
APROBADO POR:		Sr. Miguel Quimbiamba		

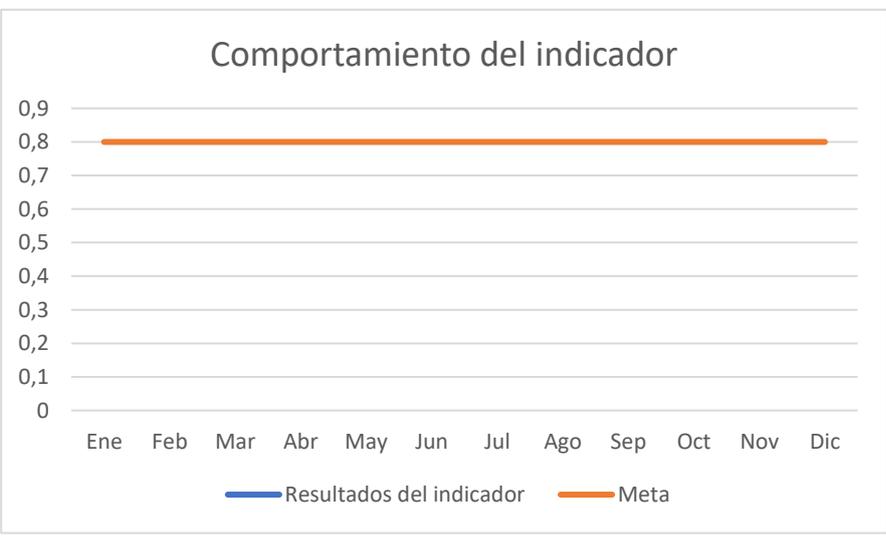
Devolución de cajas

	SUSAN FLOWERS S.A.	CÓDIGO:	GO-POS-FI-DC-05	
		VERSIÓN:	1	
		VIGENCIA:	1 Año	
		PÁGINA:	1 de 1	
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES				
NOMBRE DEL INDICADOR:	Devoluciones de cajas	PROCESO:	Postcosecha	
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN:	Supervisor de Postcosecha	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS:	Gerente	
INFORMACIÓN PARA LA MEDICIÓN				
OBJETIVO		LÍNEA BASE	META	PLAZO DE CUMPLIMIENTO
Determinar el porcentaje de cajas devueltas desde los embarques por mes.		80%	95%	1 año
FUENTE DE DATOS:	Producción diaria, Guías de remisión, Órdenes de empaque			
INFORMACIÓN DEL INDICADOR				
UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	FÓRMULA	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES	
%	mensual	$CCD = \frac{NCD}{TCE} \times 100$	CCD: Cantidad de cajas devueltas TCE: Total de cajas enviadas, Cantidad de cajas enviadas a las cargueras. NCD: cajas defectuosas	
COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR				
Periodo	Resultados del indicador	Meta	<div style="text-align: center;"> <h3>Comportamiento del indicador</h3>  <p>— Resultados del indicador — Meta</p> </div>	
Ene		95%		
Feb		95%		
Mar		95%		
Abr		95%		
May		95%		
Jun		95%		
Jul		95%		
Ago		95%		
Sep		95%		
Oct		95%		
Nov		95%		
Dic		95%		
Análisis/Interpretación de resultados del indicador:				
Observaciones:				
NOMBRE				
ELABORADO POR:		Sra. Heidy Tugulinago	FECHA	
REVISADO POR:		Sr. Leopoldo Quimbiamba	FIRMA	
APROBADO POR:		Sr. Miguel Quimbiamba		

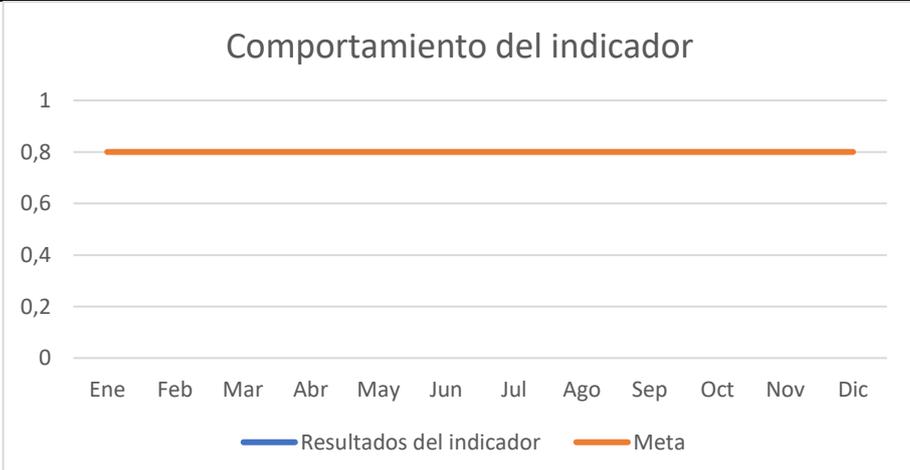
Producción neta

	SUSAN FLOWERS S.A.		CÓDIGO:	GO-POS-FI-PN-05
			VERSIÓN:	1
			VIGENCIA:	1 Año
			PÁGINA:	1 de 1
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES				
NOMBRE DEL INDICADOR:	Producción neta	PROCESO:	Postcosecha	
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN:	Supervisor de Postcosecha	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS:	Gerente	
INFORMACIÓN PARA LA MEDICIÓN				
OBJETIVO		LÍNEA BASE	META	PLAZO DE CUMPLIMIENTO
Determinar el número de tallos cosechados que estén disponibles para la exportación		80%	90%	1 año
FUENTE DE DATOS:	Registro de tallos cosechados, Registro de control de calidad			
INFORMACIÓN DEL INDICADOR				
UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	FÓRMULA		DESCRIPCIÓN DE VARIABLES
unidades	mensual	$PN = \frac{\text{producción bruta} - \text{desperdicios}}{\text{producción bruta}} \times 100$		PN = Producción Neta Producción bruta: cantidad de tallos cosechados Desperdicios: tallos de mala calidad
COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR				
Periodo	Resultados del indicador	Meta	<div style="text-align: center;"> <h3>Comportamiento del indicador</h3>  </div>	
Ene		90%		
Feb		90%		
Mar		90%		
Abr		90%		
May		90%		
Jun		90%		
Jul		90%		
Ago		90%		
Sep		90%		
Oct		90%		
Nov		90%		
Dic		90%		
Análisis/Interpretación de resultados del indicador:				
Observaciones:				
NOMBRE				
ELABORADO POR:		Sra. Heidy Tugulinago	FECHA	
REVISADO POR:		Sr. Leopoldo Quimbiamba	FIRMA	
APROBADO POR:		Sr. Miguel Quimbiamba		

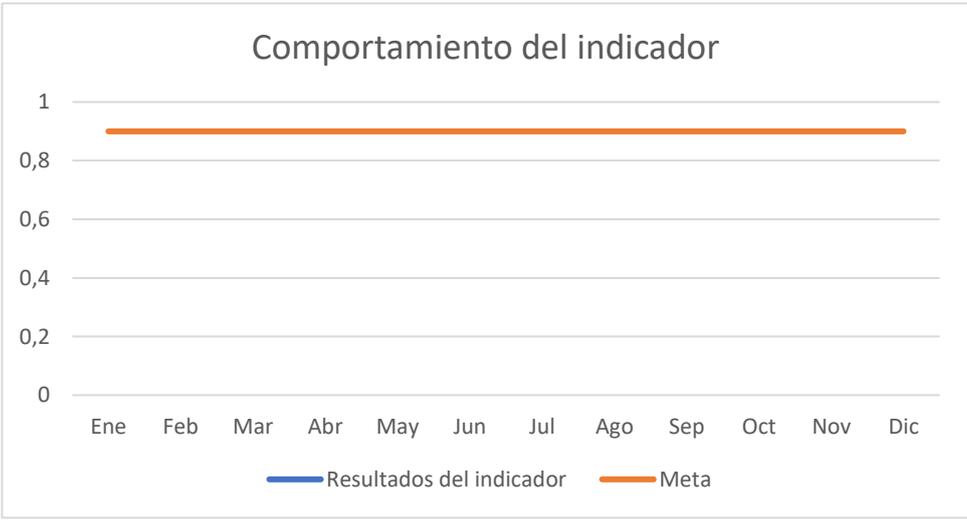
Cobertura del entrenamiento

	SUSAN FLOWERS S.A.		CÓDIGO:	GA-GI-FI-CE-01
			VERSIÓN:	1
			VIGENCIA:	1 Año
			PÁGINA:	1 de 1
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES				
NOMBRE DEL INDICADOR:	Cobertura del entrenamiento	PROCESO:	Gestión Integral	
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN:	Responsable de SGC, Supervisores	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS:	Gerente	
INFORMACIÓN PARA LA MEDICIÓN				
OBJETIVO		LÍNEA BASE	META	PLAZO DE CUMPLIMIENTO
Evaluar el conocimiento y habilidad del personal de acuerdo al área de trabajo para evitar las no conformidades		50%	80%	1 año
FUENTE DE DATOS:	Plan Estratégico, Plan Operativo Anual			
INFORMACIÓN DEL INDICADOR				
UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	FÓRMULA		DESCRIPCIÓN DE VARIABLES
%	semestral	$CE = \frac{NTC}{TT} \times 100$		CE: Cobertura del entrenamiento NTC: Número de trabajadores capacitados TT: Total de trabajadores
COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR				
Periodo	Resultados del indicador	Meta	<div style="text-align: center;"> <h3>Comportamiento del indicador</h3>  <p>— Resultados del indicador — Meta</p> </div>	
Ene		80%		
Feb		80%		
Mar		80%		
Abr		80%		
May		80%		
Jun		80%		
Jul		80%		
Ago		80%		
Sep		80%		
Oct		80%		
Nov		80%		
Dic		80%		
Análisis/Interpretación de resultados del indicador:				
Observaciones:				
NOMBRE				
ELABORADO POR:		Sra. Heidy Tugulinago	FECHA	
REVISADO POR:		Sr. Leopoldo Quimbiamba	FIRMA	
APROBADO POR:		Sr. Miguel Quimbiamba		

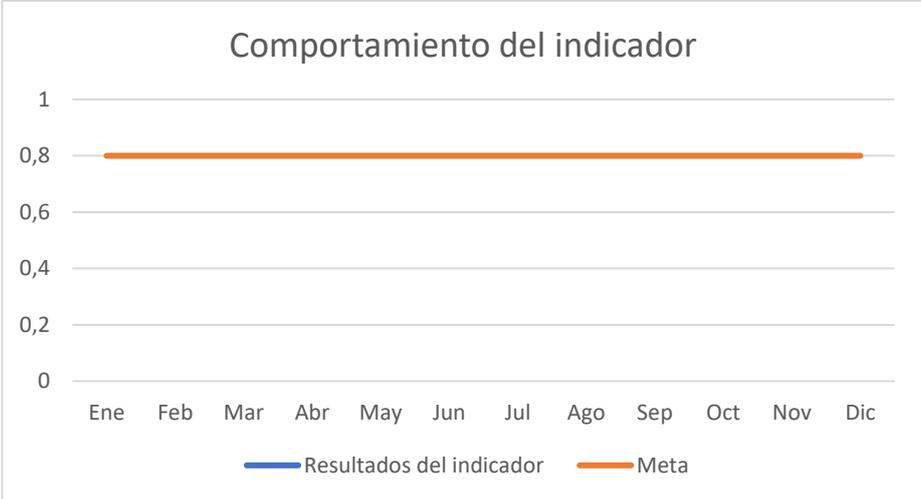
Accidentes laborales

	SUSAN FLOWERS S.A.		CÓDIGO:	GA-GI-FI-AL-02
			VERSIÓN:	1
			VIGENCIA:	1 Año
			PÁGINA:	1 de 1
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES				
NOMBRE DEL INDICADOR:	Accidentes laborales	PROCESO:	Gestión Integral	
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN:	Responsable de SGC, Supervisores	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS:	Gerente	
INFORMACIÓN PARA LA MEDICIÓN				
OBJETIVO		LÍNEA BASE	META	PLAZO DE CUMPLIMIENTO
Determinar la cantidad de accidentes laborales en un periodo de tiempo determinado para implementar acciones correctivas y preventivas.		50%	80%	1 año
FUENTE DE DATOS:	Registro de accidentes laborales			
INFORMACIÓN DEL INDICADOR				
UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	FÓRMULA		DESCRIPCIÓN DE VARIABLES
%	anual	$AL = \frac{NAL}{TAL} \times 100$		AL: Accidentes laborales NAL: Número de accidentes laborales, hace referencia a accidentes causados por la realización de actividades en cada procedimiento TAL: Total de accidentes laborales
COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR				
Periodo	Resultados del indicador	Meta	<div style="text-align: center;"> <h3>Comportamiento del indicador</h3>  <p style="font-size: small;"> — Resultados del indicador — Meta </p> </div>	
Ene		80%		
Feb		80%		
Mar		80%		
Abr		80%		
May		80%		
Jun		80%		
Jul		80%		
Ago		80%		
Sep		80%		
Oct		80%		
Nov		80%		
Dic		80%		
Análisis/Interpretación de resultados del indicador:				
Observaciones:				
NOMBRE		FECHA		FIRMA
ELABORADO POR:		Sra. Heidy Tugulinago		
REVISADO POR:		Sr. Leopoldo Quimbiamba		
APROBADO POR:		Sr. Miguel Quimbiamba		

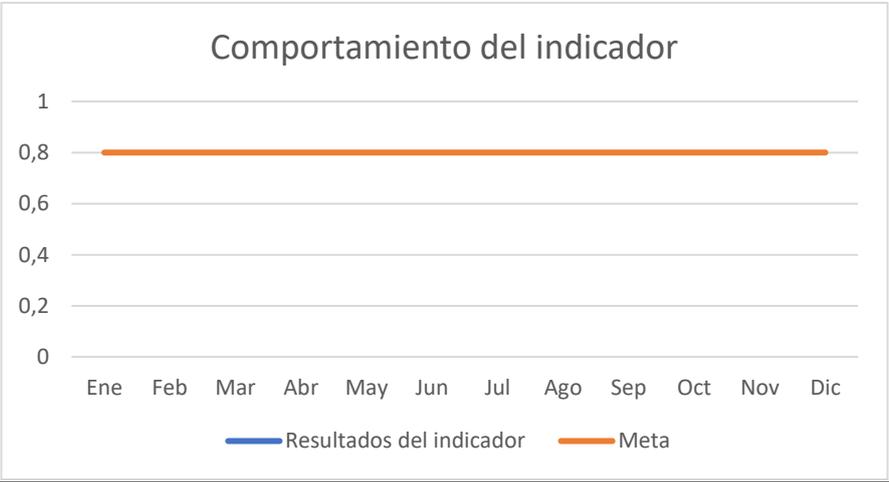
Riesgos corregidos

	SUSAN FLOWERS S.A.		CÓDIGO:	GA-GI-FI-RC-03
			VERSIÓN:	1
			VIGENCIA:	1 Año
			PÁGINA:	1 de 1
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES				
NOMBRE DEL INDICADOR:	Riesgos corregidos	PROCESO:	Gestión Integral	
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN:	Responsable del SGC	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS:	Gerente	
INFORMACIÓN PARA LA MEDICIÓN				
OBJETIVO		LÍNEA BASE	META	PLAZO DE CUMPLIMIENTO
Conocer la cantidad de riesgos presentes en los procedimientos que se han corregido para reducir su incidencia.		70%	90%	1 año
FUENTE DE DATOS:	Matriz de riesgos, Caracterización de los procesos			
INFORMACIÓN DEL INDICADOR				
UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	FÓRMULA		DESCRIPCIÓN DE VARIABLES
%	semestral	$RC = \frac{n^{\circ} \text{ de riesgos corregidos}}{n^{\circ} \text{ de riesgos identificados}}$		RC: riesgos corregidos
COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR				
Periodo	Resultados del indicador	Meta	<div style="text-align: center;"> <p>Comportamiento del indicador</p>  </div>	
Ene		90%		
Feb		90%		
Mar		90%		
Abr		90%		
May		90%		
Jun		90%		
Jul		90%		
Ago		90%		
Sep		90%		
Oct		90%		
Nov		90%		
Dic		90%		
Análisis/Interpretación de resultados del indicador:				
Observaciones:				
NOMBRE				
ELABORADO POR:		FECHA		FIRMA
Sra. Heidy Tugulinago				
REVISADO POR:				
Sr. Leopoldo Quimbiamba				
APROBADO POR:				
Sr. Miguel Quimbiamba				

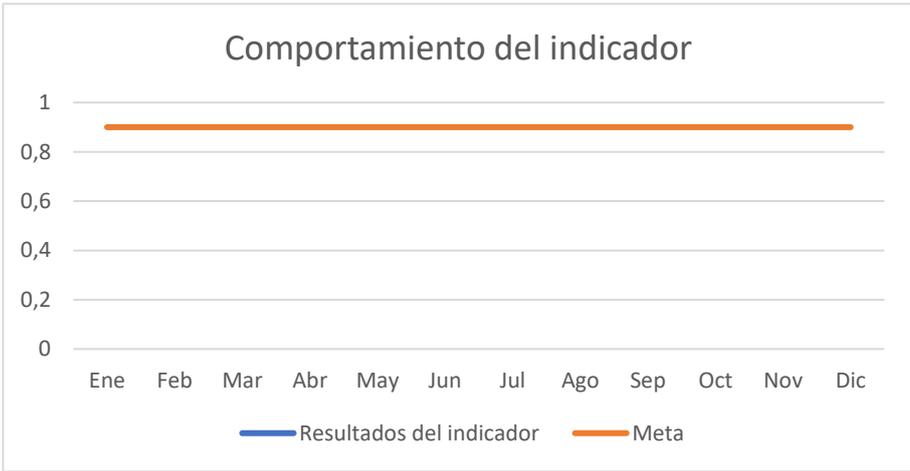
Volumen de compras

	SUSAN FLOWERS S.A.		CÓDIGO:	GA-COM-FI-VC-01
			VERSIÓN:	1
			VIGENCIA:	1 Año
			PÁGINA:	1 de 1
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES				
NOMBRE DEL INDICADOR:	Volumen de compras	PROCESO:	Compras	
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN:	Supervisor administrativo	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS:	Gerente	
INFORMACIÓN PARA LA MEDICIÓN				
OBJETIVO		LÍNEA BASE	META	PLAZO DE CUMPLIMIENTO
Determinar el peso de las actividades en la compra en relación a las ventas para conocer la evolución del volumen de compras.		60%	20%	1 año
FUENTE DE DATOS:	Estados financieros, Registro de compras realizadas, Registros de pedidos			
INFORMACIÓN DEL INDICADOR				
UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	FÓRMULA		DESCRIPCIÓN DE VARIABLES
%	mensual	$VC = \frac{\text{total de compras}}{\text{total de ventas}} \times 100$		VC: Volumen de compras Total de compras y ventas: se debe medir en \$
COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR				
Periodo	Resultados del indicador	Meta	<div style="text-align: center;"> <p>Comportamiento del indicador</p>  <p>— Resultados del indicador — Meta</p> </div>	
Ene		80%		
Feb		80%		
Mar		80%		
Abr		80%		
May		80%		
Jun		80%		
Jul		80%		
Ago		80%		
Sep		80%		
Oct		80%		
Nov		80%		
Dic		80%		
Análisis/Interpretación de resultados del indicador:				
Observaciones:				
NOMBRE		FECHA		FIRMA
ELABORADO POR:		Sra. Heidy Tugulinago		
REVISADO POR:		Sr. Leopoldo Quimbiamba		
APROBADO POR:		Sr. Miguel Quimbiamba		

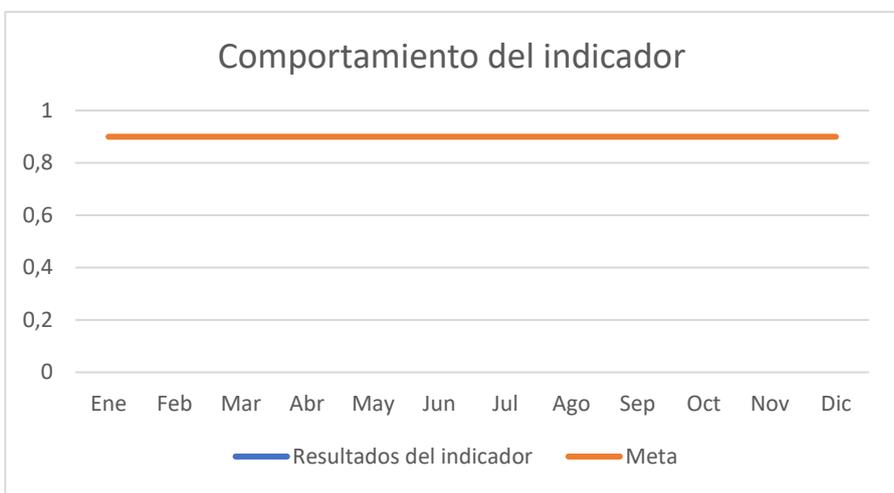
Rentabilidad

	SUSAN FLOWERS S.A.		CÓDIGO:	GA-CON-FI-REN-01
			VERSIÓN:	1
			VIGENCIA:	1 Año
			PÁGINA:	1 de 1
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES				
NOMBRE DEL INDICADOR:	Rentabilidad	PROCESO:	Contabilidad	
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN:	Supervisor administrativo	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS:	Gerente	
INFORMACIÓN PARA LA MEDICIÓN				
OBJETIVO		LÍNEA BASE	META	PLAZO DE CUMPLIMIENTO
Evaluar las ganancias con respecto a las operaciones realizadas en la empresa, para medir la incidencia de factores internos en la obtención de la utilidad.		70%	80%	1 año
FUENTE DE DATOS:	Estados financieros			
INFORMACIÓN DEL INDICADOR				
UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	FÓRMULA		DESCRIPCIÓN DE VARIABLES
%	anual	$Rentabilidad = \frac{utilidad\ neta}{activos} \times 100$		Rentabilidad: relación existente entre los beneficios que proporciona la operación y la inversión.
COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR				
Periodo	Resultados del indicador	Meta	<div style="text-align: center;"> <h3>Comportamiento del indicador</h3>  <p>— Resultados del indicador — Meta</p> </div>	
Ene		80%		
Feb		80%		
Mar		80%		
Abr		80%		
May		80%		
Jun		80%		
Jul		80%		
Ago		80%		
Sep		80%		
Oct		80%		
Nov		80%		
Dic		80%		
Análisis/Interpretación de resultados del indicador:				
Observaciones:				
NOMBRE		FECHA		FIRMA
ELABORADO POR:		Sra. Heidy Tugulinago		
REVISADO POR:		Sr. Leopoldo Quimbiamba		
APROBADO POR:		Sr. Miguel Quimbiamba		

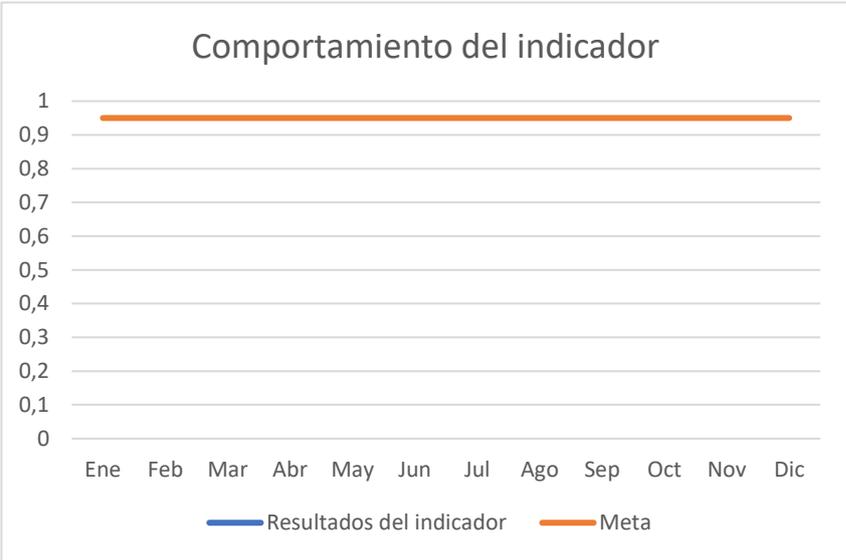
Índice de rotación del personal

	SUSAN FLOWERS S.A.		CÓDIGO:	GA-TH-FI-IRP-01
			VERSIÓN:	1
			VIGENCIA:	1 Año
			PÁGINA:	1 de 1
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES				
NOMBRE DEL INDICADOR:	Índice de rotación del personal	PROCESO	Ventas	
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN:	Supervisor administrativo	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS:	Gerente	
INFORMACIÓN PARA LA MEDICIÓN				
OBJETIVO		LÍNEA BASE	META	PLAZO DE CUMPLIMIENTO
Medir la gestión del capital humano, mediante el reconocimiento de problemas de insatisfacción laboral y deficiencias en los procesos en un periodo determinado específicamente se consideran periodos anuales.		80%	90%	1 año
FUENTE DE DATOS:	Historial de personal contratado			
INFORMACIÓN DEL INDICADOR				
UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	FÓRMULA		DESCRIPCIÓN DE VARIABLES
%	anual	$IRP = \frac{A + D}{\frac{F1 + F2}{2}} * 100$		A: n° de personas contratadas D: personas despedidas F1: n° de personas al comienzo del periodo F2: n° de personas al final del periodo
COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR				
Periodo	Resultados del indicador	Meta	<div style="text-align: center;">  <p>Comportamiento del indicador</p> </div>	
Ene		90%		
Feb		90%		
Mar		90%		
Abr		90%		
May		90%		
Jun		90%		
Jul		90%		
Ago		90%		
Sep		90%		
Oct		90%		
Nov		90%		
Dic		90%		
Análisis/Interpretación de resultados del indicador:				
Observaciones:				
NOMBRE		FECHA		FIRMA
ELABORADO POR:		Sra. Heidy Tugulinago		
REVISADO POR:		Sr. Leopoldo Quimbiamba		
APROBADO POR:		Sr. Miguel Quimbiamba		

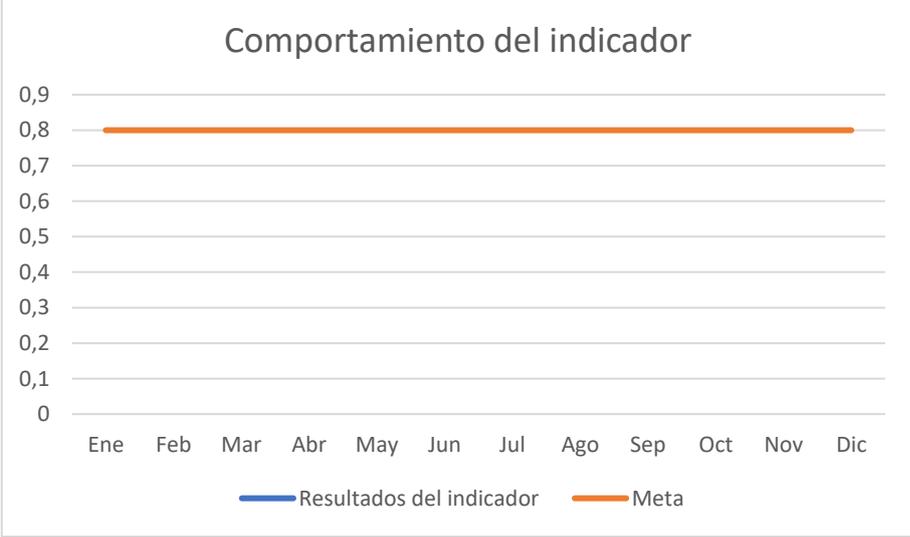
Nivel de satisfacción del cliente

	SUSAN FLOWERS S.A.	CÓDIGO:	GA-VEN-FI-NSC-01
		VERSIÓN:	1
		VIGENCIA:	1 Año
		PÁGINA:	1 de 1
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES			
NOMBRE DEL INDICADOR:	Nivel de satisfacción del cliente	PROCESO	Ventas
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN:	Supervisor administrativo	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS:	Gerente
INFORMACIÓN PARA LA MEDICIÓN			
OBJETIVO		LÍNEA BASE	META
Determinar el porcentaje de clientes satisfechos con respecto al servicio y producto entregado, a través de un cuestionario online para determinar las causas de la insatisfacción.		80%	90%
FUENTE DE DATOS:	Resultados de encuestas aplicadas, Sugerencias y quejas receptadas		
INFORMACIÓN DEL INDICADOR			
UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	FÓRMULA	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES
%	semestral	$NSC = \frac{NCS}{NCE} * 100$	NSC: Nivel de satisfacción del cliente NCS: Número de clientes satisfechos NCE: Número de clientes encuestados
COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR			
Periodo	Resultados del indicador	Meta	<div style="text-align: center;"> <h3>Comportamiento del indicador</h3>  </div>
Ene		90%	
Feb		90%	
Mar		90%	
Abr		90%	
May		90%	
Jun		90%	
Jul		90%	
Ago		90%	
Sep		90%	
Oct		90%	
Nov		90%	
Dic		90%	
Análisis/Interpretación de resultados del indicador:			
Observaciones:			
NOMBRE		FECHA	FIRMA
ELABORADO POR:		Sra. Heidi Tugulinago	
REVISADO POR:		Sr. Leopoldo Quimbiamba	
APROBADO POR:		Sr. Miguel Quimbiamba	

Entregas a tiempo

	SUSAN FLOWERS S.A.	CÓDIGO:	GA-VEN-FI-ET-02	
		VERSIÓN:	1	
		VIGENCIA:	1 Año	
		PÁGINA:	1 de 1	
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES				
NOMBRE DEL INDICADOR:	Entregas a tiempo	PROCESO	Ventas	
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN:	Supervisor administrativo	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS:	Gerente	
INFORMACIÓN PARA LA MEDICIÓN				
OBJETIVO		LÍNEA BASE	META	PLAZO DE CUMPLIMIENTO
Determinar el nivel de cumplimiento de los pedidos, a través de una plataforma digital donde se muestre el estado del pedido.		80%	95%	1 año
FUENTE DE DATOS:	Registros de pedidos entregados			
INFORMACIÓN DEL INDICADOR				
UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	FÓRMULA	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES	
%	semestral	$ET = \frac{CETm}{CET} \times 100$	ET: Entregas a tiempo CETm: Cantidad de entregas a tiempo CET: Cantidad de entregas totales	
COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR				
Periodo	Resultados del indicador	Meta	<div style="text-align: center;"> <p>Comportamiento del indicador</p>  </div>	
Ene	95%			
Feb	95%			
Mar	95%			
Abr	95%			
May	95%			
Jun	95%			
Jul	95%			
Ago	95%			
Sep	95%			
Oct	95%			
Nov	95%			
Dic	95%			
Análisis/Interpretación de resultados del indicador:				
Observaciones:				
NOMBRE		FECHA	FIRMA	
ELABORADO POR:		Sra. Heidi Tugulinago		
REVISADO POR:		Sr. Leopoldo Quimbiamba		
APROBADO POR:		Sr. Miguel Quimbiamba		

Nivel de cumplimiento de despachos

	SUSAN FLOWERS S.A.	CÓDIGO:	GA-AL-FI-NCD-01
		VERSIÓN:	1
		VIGENCIA:	1 Año
		PÁGINA:	1 de 1
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES			
NOMBRE DEL INDICADOR:	Nivel de cumplimiento de despachos	PROCESO	Ventas
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN:	Responsable de Bodega	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS:	Gerente
INFORMACIÓN PARA LA MEDICIÓN			
OBJETIVO		LÍNEA BASE	META
Conocer el nivel de efectividad de los despachos de mercancías hacia los clientes e insumos hacia los trabajadores		70%	80%
FUENTE DE DATOS:	Inventarios de producto terminado, insumos (fertilizantes y productos químicos)		
INFORMACIÓN DEL INDICADOR			
UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	FÓRMULA	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES
%	mensual	$NCD = \frac{NDCT}{TD} * 100$	NCD: Nivel de cumplimiento de despachos NDCT: Número de despachos cumplidos a tiempo TD: Total de despachos
COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR			
Periodo	Resultados del indicador	Meta	<div style="text-align: center;"> <p>Comportamiento del indicador</p>  </div>
Ene		80%	
Feb		80%	
Mar		80%	
Abr		80%	
May		80%	
Jun		80%	
Jul		80%	
Ago		80%	
Sep		80%	
Oct		80%	
Nov		80%	
Dic		80%	
Análisis/Interpretación de resultados del indicador:			
Observaciones:			
NOMBRE		FECHA	FIRMA
ELABORADO POR:		Sra. Heidy Tugulinago	
REVISADO POR:		Sr. Leopoldo Quimbiamba	
APROBADO POR:		Sr. Miguel Quimbiamba	

Anexo 8. Producto en proceso en la Florícola Susan Flowers

Área de cultivo



Área de Postcosecha

