

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE



## FACULTAD DE INGENIERÍAS EN CIENCIAS APLICADAS

### CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**TRABAJO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA INDUSTRIAL**

**DISEÑO DEL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA FLORANROSA S.A.**

**AUTOR:**

**CRIOLLO CASCO KATHERINE ELIZABETH**

**DIRECTOR:**

**ING. NEGRETE ESPARZA KARLA PAOLA MSC.**

**Ibarra – Ecuador**

**2022**



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

## BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

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

#### 1. 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			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	100485010-1		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	CRIOLLO CASCO KATHERINE ELIZABETH		
<b>DIRECCIÓN:</b>	CIUDAD DE OTAVALO, PARROQUIA SAN PABLO DEL LAGO, CALLES IBARRA Y CHIRIBOGA		
<b>EMAIL:</b>	kecriolloc@utn.edu.ec		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	025159251	<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	0994350157

DATOS DE LA OBRA	
<b>TÍTULO:</b>	DISEÑO DEL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA FLORANROSA S.A.
<b>AUTOR:</b>	CRIOLLO CASCO KATHERINE ELIZABETH
<b>FECHA:</b>	06 de junio del 2022
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>PREGRADO</b> <input type="checkbox"/> <b>POSGRADO</b>
<b>TITULO POR EL QUE OPTA:</b>	INGENIERA INDUSTRIAL
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	ING. KARLA PAOLA NEGRETE, MSC.

## 2. CONSTANCIAS

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume 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 06 días del mes de junio de 2022

**EL AUTOR:**



.....  
Criollo Casco Katherine Elizabeth

C.C.: 100485010-1



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

**CERTIFICACIÓN DEL TUTOR**

Ing. Karla Paola Negrete, MSc. Directora de Trabajo de Grado desarrollado por la señorita estudiante **CRIOLLO CASCO KATHERINE ELIZABETH.**

**CERTIFICA**

Que, el Proyecto de Trabajo de Grado titulado “**DISEÑO DEL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA FLORANROSA S.A.**” ha sido elaborado en su totalidad por la señorita estudiante **Criollo Casco Katherine Elizabeth** bajo mi dirección, para la obtención del título de Ingeniera Industrial. Luego de ser recibida, considero 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 presentación y defensa para que pueda ser juzgado por el tribunal correspondiente.

Ibarra, 06 de junio del 2022

---

Ing. Karla Paola Negrete, MSc.

**DIRECTORA DE TRABAJO DE GRADO**



## DEDICATORIA

*El presente trabajo de tesis va dedicado en primera instancia a Dios, quien con su amor y bondad ha guiado mi vida y me ha permitido recorrer y culminar mis estudios universitarios con éxito.*

*A Patricio y Carmen, mis padres quienes con su ejemplo y apoyo me han enseñado que la vida no es fácil, pero que a pesar de los tropiezos una debe aprender a levantarse y seguir luchando por cumplir y alcanzar las metas deseadas.*

*A mis hermanos por el apoyo durante todo este tiempo y en especial por su cariño incondicional.*

*A José, mi pareja por motivarme a seguir esforzándome día a día, sin importar las circunstancias que la vida me ponga enfrente, por ayudarme a superar mis miedos y brindarme tanta paz.*

***Katherine Elizabeth Criollo Casco***

## AGRADECIMIENTO

*En primer lugar, agradezco a Dios por permitirme cumplir uno de mis más grandes sueños y sobre todo por llenar mi vida de su infinita misericordia, además de guiar y bendecir cada uno de mis pasos.*

*A mis padres y hermanos quienes se esforzaron día a día por apoyarme en todo lo que necesitaba para lograr cumplir esta meta y en especial por no dejarme sola ni un solo instante, ya que gracias a sus consejos sigo aquí esforzándome día a día por no defraudarlos y en un momento no muy lejano poder retribuirles todo el sacrificio que hicieron por mí.*

*A mi tutora la Ing. Karla Negrete quien me brindo no solo sus conocimientos sino también sus consejos, mismos que me sirvieron como guía para realizar con éxito mi trabajo de grado.*

*A la Empresa FLORANROSA S.A., en especial al Ing. Guido Orellana y a todo el personal que forma parte de la misma, quienes me brindaron todo el apoyo y recursos necesarios desde el primer día y siempre estuvieron atentos a cada una de las actividades que necesitaba desarrollar para cumplir con el proyecto de trabajo de grado.*

***Katherine Elizabeth Criollo Casco***

# ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE FIGURAS .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	vi
ÍNDICE DE ANEXOS .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
I Capítulo I GENERALIDADES .....	1
1.1 Problema.....	1
1.2 Objetivos .....	2
1.2.1 Objetivo general.....	2
1.2.2 Objetivos específicos .....	2
1.3 Alcance.....	2
1.4 Justificación .....	3
1.5 Metodología.....	4
1.5.1 Tipos de investigación .....	4
1.5.2 Método de investigación .....	5
1.5.3 Técnica de investigación .....	5
1.5.4 Instrumentos .....	6
Capítulo II FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	8
2.1. Planificación estratégica de la organización.....	8
2.1.1. Direccionamiento estratégico .....	8
2.1.2. Análisis estratégico .....	11
2.2. Análisis ambiental.....	13
2.2.1. Análisis ambiental interno.....	13
2.2.2. Análisis ambiental externo .....	14
2.3. Gestión por procesos.....	15
2.3.1. Procesos y subprocesos .....	16
2.3.2. Elementos de un proceso.....	16
2.3.3. Nivel jerárquico de los procesos.....	18
2.3.4. Mapa de procesos.....	20
2.3.5. Diagramas de flujo.....	21

2.3.6.	Fichas de procesos .....	24
2.3.7.	Cadena de valor .....	25
2.3.8.	Indicadores .....	26
2.4.	Gestión de la calidad .....	27
2.4.1.	Gestión .....	28
2.4.2.	Calidad .....	28
2.4.3.	Principios de la gestión de calidad.....	29
2.5.	Norma ISO 9001 .....	33
2.5.1.	Estructura de alto nivel.....	34
2.5.2.	Enfoque basado en el riesgo .....	40
2.6.	Análisis de valor agregado .....	40
Capítulo III ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA.....		41
3.1.	Antecedentes de la empresa.....	41
3.1.1.	Datos generales .....	42
3.1.2.	Direccionamiento estratégico .....	43
3.2.	Análisis del ambiente interno .....	43
3.2.1.	Factor organizacional.....	43
3.2.2.	Factor talento humano.....	44
3.2.3.	Factor económico.....	46
3.2.4.	Factor productivo.....	46
3.2.5.	Factor infraestructura .....	52
3.2.6.	Factor tecnológico.....	55
3.3.	Análisis del ambiente externo.....	57
3.3.1.	Factor político-Legal.....	57
3.3.2.	Factor económico.....	58
3.3.3.	Factor social.....	63
3.3.4.	Factor tecnológico.....	66
3.3.5.	Factor ecológico.....	67
3.4.	Análisis del ambiente interno y externo .....	68
3.4.1.	Análisis PESTEL .....	68
3.4.2.	Análisis FODA .....	69
3.5.	Check List ISO 9001:2015 .....	75

3.6. Plan de mejora .....	80
CAPÍTULO IV DISEÑO DEL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA FLORANROSA S.A. ....	82
4.1. Misión .....	82
4.2. Visión .....	83
4.3. Valores .....	84
4.4. Documentación propuesta .....	85
4.4.1. Capítulo 4. Contexto de la organización .....	86
4.4.2. Capítulo 5. Liderazgo.....	102
4.4.3. Capítulo 6. Planificación.....	107
4.4.4. Capítulo 7. Apoyo.....	109
4.4.5. Capítulo 8. Operación .....	114
4.4.6. Capítulo 9. Evaluación del desempeño .....	114
4.4.7. Capítulo 10. Mejora .....	122
CONCLUSIONES .....	128
RECOMENDACIONES .....	130
BIBLIOGRAFÍA .....	131
ANEXOS .....	139

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Análisis PESTEL .....	12
Figura 2 Matriz FODA – DAFO.....	13
Figura 3 Elementos de un proceso .....	17
Figura 4 Tipos de procesos.....	19
Figura 5 Mapa de procesos.....	21
Figura 6 Flujograma matricial o lineal.....	22
Figura 7 Cadena de valor.....	25
Figura 8 Relación Estructura Norma con Ciclo de Deming.....	28
Figura 9 Principios de la gestión de la calidad .....	30
Figura 10 Estructura de la Norma ISO 9001:2015 .....	35
Figura 11 Porcentaje de flor exportada .....	47
Figura 12 Porcentaje de flor nacional .....	48
Figura 13 Producción total del mes de octubre en %.....	50
Figura 14 Layout de la empresa.....	54
Figura 15 PIB trimestral 2020-2021 .....	59
Figura 16 Exportación de flores.....	60
Figura 17 Participación en los mercados de EE. UU.....	61
Figura 18 Variaciones porcentuales del IPC .....	62
Figura 19 Proyección de la población ecuatoriana 2010-2020.....	63
Figura 20 Proyección Poblacional de Pichincha – Período 2020-2025 .....	64
Figura 21 Proyección poblacional Pedro Moncayo .....	65
Figura 22 Indicadores laborales.....	65
Figura 23 Análisis de situación interna.....	73
Figura 24 Análisis de situación externa .....	74
Figura 25 Posición estratégica de la empresa .....	74
Figura 26 Capítulo 4. Contexto de la organización .....	76
Figura 27 Capítulo 5. Liderazgo .....	76
Figura 28 Capítulo 6. Planificación .....	77
Figura 29 Capítulo 7. Apoyo .....	78
Figura 30 Capítulo 8. Operación.....	78
Figura 31 Capítulo 9. Evaluación del desempeño .....	79

Figura 32 Capítulo 10. Mejora.....	80
Figura 33 Misión - FLORANROSA S.A. ....	83
Figura 34 Visión - FLORANROSA S.A.....	84
Figura 35 Propuesta de mapa de procesos para la empresa FLORANROSA S.A. ....	90
Figura 36 Cadena de valor - Empresa FLORANROSA S.A.....	92
Figura 37 Codificación de los procesos. ....	94
Figura 38 Formato de ficha de caracterización.....	96
Figura 39 Política de Calidad .....	104
Figura 40 Propuesta de organigrama.....	106
Figura 41 Formato de ficha de indicador .....	117
Figura 42 Resultados del Check List Inicial.....	118
Figura 43 Resultados del Check List Final.....	119

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Símbolos del diagrama de flujo.....	23
Tabla 2 Ejemplo de la Estructura - Ficha de proceso .....	24
Tabla 3 Marcadores de identificación.....	42
Tabla 4 Datos de la empresa FLORANROSA S.A .....	42
Tabla 5 Estructura organizacional actual de la empresa. ....	44
Tabla 6 Personal de la empresa FLORANROSA S.A. ....	45
Tabla 7 Distribución de personal operativo.....	45
Tabla 8 Producción exportada - mes de octubre.....	47
Tabla 9 Producción de flor nacional .....	48
Tabla 10 Producción total del mes de octubre.....	49
Tabla 11 Cartera de productos.....	51
Tabla 12 Maquinaria y equipos tecnológicos de la empresa. ....	55
Tabla 13 Oportunidades y Amenazas en la empresa FLORANROSA S.A. ....	69
Tabla 14 Análisis FODA.....	70
Tabla 15 Estrategias -Matriz DAFO .....	71
Tabla 16 Criterios de evaluación para fortalezas y debilidades. ....	72
Tabla 17 Criterio de evaluación para oportunidades y amenazas.....	73
Tabla 18 Criterios y puntajes de evaluación.....	75
Tabla 19 Plan de mejora.....	81
Tabla 20 Misión de la organización .....	82
Tabla 21 Visión de la organización.....	83
Tabla 22 Preguntas para establecer los valores de la empresa FLORANROSA S.A. ....	84
Tabla 23 Valores propuestos para la empresa FLORANROSA S.A.....	85
Tabla 24 Matriz de partes interesadas .....	87
Tabla 25 Matriz de criterios de valoración.....	93
Tabla 26 Inventario de procesos .....	95
Tabla 27 Codificación para la caracterización de los procesos .....	97
Tabla 28 Lista maestra de documentos/registros.....	98
Tabla 29 Codificación del manual de procesos .....	102
Tabla 30 Planificación de los objetivos de calidad.....	108
Tabla 31 Cargos y funciones del personal.....	110



Tabla 32 Lista de Indicadores.....	115
Tabla 33 Análisis de resultados-Check List ISO 9001:2015.....	120
Tabla 34 Plan de mejoras - FLORANROSA S.A.....	124

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Caracterización de las variedades .....	140
Anexo 2 Análisis PESTEL .....	141
Anexo 3 Diagnóstico - Check List ISO 9001:2015 .....	142
Anexo 4 Matriz de evaluación de riesgos .....	157
Anexo 5 Caracterización de procesos .....	175
Anexo 6 Manual de procesos.....	198
Anexo 7 Fichas de Indicadores.....	472

## RESUMEN

El presente trabajo de titulación lleva el tema “Diseño del Modelo de Gestión por Procesos basado en la Norma ISO 9001:2015” para la empresa FLORANROSA S.A., el cual tiene como objetivo estandarizar los procesos, a la vez que asegura la calidad del producto, satisfacción de los clientes y enfoca a la empresa hacia una mejora continua.

El capítulo I corresponde a la problemática que presenta la empresa, el planteamiento del objetivo general, objetivos específicos, alcance del estudio, justificación y la metodología a aplicar.

El capítulo II trata sobre la recopilación de información documentada con respecto a conceptos sobre gestión, calidad, procesos, herramientas, normativas, etc., mediante la búsqueda en fuentes bibliográficas fidedignas y actualizadas mismas que permiten la sustentabilidad del diseño del modelo de gestión por procesos.

El capítulo III establece los antecedentes empresariales, procediendo así con el análisis del contexto interno y externo por medio de la aplicación de herramientas de análisis estratégico, de igual manera se aplicó el Check List de la norma ISO 9001:2015, el cual dio como resultado un 28%, lo que indica que la empresa presenta un nivel sumamente bajo con respecto al cumplimiento de los requisitos.

Finalmente, el capítulo IV abarca el diseño del modelo de gestión por procesos, inicia con el levantamiento de información para dar cumplimiento a los requisitos establecidos por la norma, una vez concluido el desarrollo de la documentación requerida, se procede a aplicar nuevamente el Check List de la norma ISO 9001:2015. Luego se desarrolló el plan de mejoras que consta de la descripción del aspecto a mejorar, recursos, indicadores y metas a cumplir.

## **ABSTRACT**

The theme of this degree work is "Design of the Management Model by Processes based on the ISO 9001: 2015 Standard" for FLORANROSA SA company, which aims to standardize the processes, while ensuring the quality of the product, customer satisfaction and focuses the company on continuous improvement.

The chapter I corresponds to the problems presented by the company, the approach of the general objective, specific objectives, scope of the study, justification and the methodology to be applied.

The chapter II deals with the collection of documented information regarding concepts on management, quality, processes, tools, regulations, etc., through the search in reliable and updated bibliographic sources that allow the sustainability of the design of the process management model.

The chapter III establishes the business background, thus proceeding with the analysis of the internal and external context through the application of strategic analysis tools, in the same way the Check List of the ISO 9001: 2015 standard was applied, which resulted in 28%, which indicates that the company has an extremely low level with respect to compliance with the requirements.

Finally, the chapter IV covers the design of the process management model, it begins with the collection of information to comply with the requirements established by the standard, once the development of the required documentation is completed, the Check List is applied again. of the ISO 9001: 2015 standard. Then the improvement plan was developed, consisting of the description of the aspect to be improved, the resources, indicators and goals to be met.

# Capítulo I

## GENERALIDADES

### 1.1 Problema

FLORANROSA S.A. es una empresa del sector florícola dedicada exclusivamente a la producción de rosas de exportación, ubicada en el cantón Pedro Moncayo en San José Alto de la ciudad de Tabacundo en la provincia de Pichincha, la misma que parte de su antecesora Florana.

La situación sanitaria que atraviesa el país por el Covid-19, llevo a la empresa Florana, en el año 2020 a presentar problemas en su economía, lo que produjo una suspensión en la producción y la posterior quiebra de dicha finca.

La actual administración ha retomado las actividades de producción y comercio tanto a nivel nacional e internacional. En este periodo de transición, la empresa Floran Rosa, presenta en los últimos meses problemas de calidad en el resultado final.

Este problema radica a que el Sistema de Gestión de Calidad es manejado de forma empírica; es decir, no dispone de adecuados procesos y manejo técnico, así mismo en el aspecto administrativo no existe información documentada y estandarizada. Lo que ocasiona una mala organización y un inadecuado seguimiento de los recursos dentro de los departamentos, uno de ellos es bodega en donde los productos se encuentran en el piso, existen productos o accesorios en mal estado, el proceso de registro de los productos que entran y salen se lo hace en ocasiones de forma computarizada o si no se lo documenta en un cuaderno, la duplicidad de actividades y utilización del tiempo inadecuado, hace referencia a que 2 o más trabajadores realizan las mismas actividades que puede realizar un solo trabajador, falta de asignación de responsabilidades e insatisfacción de los trabajadores por cumplir funciones que nos les corresponde y altos costos de producción los mismos que impiden a la empresa seguir

creciendo e implementando personal calificado para las distintas áreas, dando como resultado una eficiencia muy baja en la empresa y sobre todo la insatisfacción por parte de los clientes la cual se presenta por medio de devoluciones del producto, rechazo y reclamos.

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo general**

- Diseñar el modelo de gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar el desempeño organizacional de la empresa FLORANROSA S.A.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- Fundamentar el marco teórico mediante la búsqueda de información para sustentar la calidad del proyecto de investigación.
- Analizar la situación actual de la empresa FLORANROSA S.A. mediante herramientas de calidad y gestión estratégica que permitan definir el ambiente interno y externo de la organización.
- Estandarizar los procesos para alcanzar una mejora continua en la organización, a través del uso del programa Bizagi Modeler.

## **1.3 Alcance**

El presente trabajo de investigación consiste en el diseño del modelo de gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015, la cual busca mejorar los procesos y subprocesos que intervienen durante la producción. El trabajo de estudio se realizará dentro de las instalaciones de la empresa Floran Rosa, es decir en el área operativa la cual consta de varias subáreas como cultivo, postcosecha, empaque y logística de transporte. También se aplicará en áreas administrativas que sirven de apoyo como es talento humano, sistemas, almacenamiento, compras y comercialización. Se iniciará con el análisis de la situación actual de la empresa, el

nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, luego se procederá con la caracterización de los procesos, el manual de procesos y como último tenemos la propuesta de mejora. A fin de satisfacer las necesidades del comercio tanto nacional como internacional.

## **1.4 Justificación**

Según la norma ISO 9001:2015 dice que “La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible”. (ISO, 2015)

El tema propuesto tiene relación con el “Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una Vida”, específicamente con el objetivo 5, numeral 5.2 el cual hace referencia a “Promover la productividad, competitividad y calidad de los productos nacionales, como también la disponibilidad de servicios conexos y otros insumos, para generar valor agregado y procesos de industrialización en los sectores productivos con enfoque a satisfacer la demanda nacional y de exportación.” (Toda una Vida, 2017).

En concordancia con lo expuesto anteriormente, la elaboración de este proyecto busca orientar e introducir a la empresa FLORAN ROSA S.A., en la aplicación de un modelo de gestión por procesos, en la que los conocimientos y directrices están basados en la norma ISO 9001:2015. De la misma manera nos permite entregar a la empresa una herramienta de gran utilidad, la cual involucra aspectos y factores tanto internos como externos.

El diseño del modelo de gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa FLORAN ROSA S.A., tiene como objetivo establecer ventajas competitivas para la empresa mediante la construcción de bases sólidas como es la implementación de la política y objetivos de calidad, indicadores de desempeño los cuales estén orientados a la mejora continua, regular la documentación, estandarizar los procesos, subprocesos y registros, definir

responsabilidades, detectar y corregir posibles fallas, los cuales van a ayudar a la empresa en primera instancia a fortalecer cada una de las debilidades que ésta presente, con el propósito de posicionarla al nivel de sus competidores, mejorando la calidad del producto, aumentando la rentabilidad y satisfacción de los clientes a un nivel óptimo, además de mejorar en forma continua; también permitirá aumentar la eficiencia en la empresa a fin de convertirse en un competidor más consistente en el mercado.

Por ende, resulta viable la realización de la presente investigación ya que será realizado como un trabajo de grado y no generará costos adicionales a la empresa. Caso contrario si el proyecto no se realiza, la empresa seguirá trabajando de una manera empírica, produciendo productos de baja calidad que lo llevarán a perder su clientela y a la vez deberá invertir más dinero, lo cual a un mediano o largo plazo si no se tiene el control adecuado la empresa puede caer en la bancarrota.

## **1.5 Metodología**

El actual trabajo de grado presenta la siguiente metodología para validar la investigación.

### ***1.5.1 Tipos de investigación***

**Investigación documental:** Se procederá a buscar y analizar toda la información necesaria para fundamentar el marco teórico, a través de la recopilación de información en libros, tesis, artículos científicos, documentos de sitios web, documentos de la norma ISO 9001, entre otros. La misma que ayude a sustentar la calidad del proyecto de investigación.

**Investigación de campo:** Se aplicará el enfoque cualitativo el cual nos ayudará a recopilar información por medio de encuestas, entrevistas y testimonios por parte del personal que labora en las distintas áreas operativas que están vinculadas directamente al producto final,



ya que así se podrá reconocer las posibles causas del problema de calidad del producto, se conocerá con mayor claridad como se encuentra estructurada la empresa y así se podrá dar continuidad al desarrollo de la investigación.

### ***1.5.2 Método de investigación***

**Método inductivo:** Este tipo de metodología es la idónea para aplicar en la investigación ya que se partirá desde la exploración de los procesos existentes, describirlos y generar los respectivos subprocesos para cada área que interviene dentro del proceso productivo.

### ***1.5.3 Técnica de investigación***

- **Observación:** El observante tiene que estar inmerso profundamente y registrar el más mínimo de los detalles, sucesos, eventos e interacciones, ya que así se podrá identificar a precisión cada actividad dentro de los subprocesos de producción.
- **Entrevista:** Se realizará entrevistas al personal necesario de la parte administrativa como operativa de la empresa. Planteando preguntas puntuales que nos ayuden a obtener información relevante para el caso de estudio.
- **Encuesta:** Es considerada como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida. (López & Fachelli, 2015)
- **Documentos, registros, materiales y artefactos:** Esta técnica cuenta con documentos, materiales y artefactos diversos el cual ayuda a entender el fenómeno central de estudio y a conocer los antecedentes de un ambiente, así como las vivencias o situaciones que se producen en él y su funcionamiento cotidiano y anormal. (Sampieri, 2014)

#### 1.5.4 Instrumentos

- **FODA:** La aplicación del análisis FODA nos permitirá en primera instancia obtener la evaluación interna de la empresa donde se obtendrán lo que es fortalezas y debilidades, de igual forma nos permite obtener la evaluación de la parte externa, logrando así plantear las oportunidades y amenazas que la empresa puede tener.
- **PESTEL:** La aplicación del análisis PESTEL nos permitirá realizar un análisis del macroentorno de la empresa, dicho análisis consiste en estudiar cada una de sus variables que va desde la parte Política, Económica, Social, Tecnológica, Ecológica y hasta el ámbito Legal, las mismas que pueden afectar a la empresa desde su entorno más lejano.
- **Check List:** Este instrumento también conocido como lista de chequeo o verificación será utilizado especialmente para recabar información de la situación actual de la empresa de forma interna y a la vez se verificará los requisitos que la empresa cumple en base a la norma ISO 9001:2015.
- **Mapa de procesos:** La aplicación del mapa de procesos nos permitirá conocer cómo se llevan a cabo los trabajos dentro de la empresa. Aquí debemos establecer procesos estratégicos, operativos y de apoyo.
- **Diagramas de flujo:** La aplicación del diagrama de flujo nos permitirá establecer cada una de las actividades que se realizan en el proceso productivo empezando desde la cosecha hasta la logística y transporte del producto final.
- **Indicadores de eficacia:** Aplicar este tipo de indicadores nos ayudará a enfocarnos en el qué se debe hacer para luego medir el logro de los resultados propuestos, ya que al final permitirá verificar si las actividades se las ha realizado de acuerdo con los parámetros, los aspectos correctos del proceso.

- **Indicadores de eficiencia:** La aplicación de estos indicadores nos ayudará a medir el nivel de ejecución y el rendimiento de los recursos utilizados por los procesos. Estos indicadores son los que tienen que ver con la productividad.

## **Capítulo II**

### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

#### **2.1. Planificación estratégica de la organización**

La planificación estratégica es una tipo hoja de ruta que permite a la organización, enfocarse en el cumplimiento de los objetivos propuestos para así definir un excelente camino que permita mantenerse y enfocarse en la mejora continua para el crecimiento de la empresa a futuro, incluye todo lo necesario para lograrlo, incluso los recursos disponibles por la empresa y es la encargada de establecer la misión, visión, valores, objetivos a corto o largo plazo y los planes de acción que se utilizarán para alcanzar dichos objetivos estratégicos.

De acuerdo con el autor (Quiroa, 2020) la planificación estratégica es una herramienta usada por la mayoría de las organizaciones que se dedican a comercializar un producto o servicios, sirve como proceso sistemático para desarrollar e implementar planes a fin de lograr los objetivos que la empresa se ha propuesto.

##### **2.1.1. *Direccionamiento estratégico***

En base a los autores Jabaloyes Vivas et al. (2020), se analizará los principales aspectos que permiten definir la cultura de la empresa, en otras palabras, aportan a la primera fase de la planificación estratégica.

#### **Misión**

La misión se enfoca en la situación actual de la empresa. Por lo tanto, una misión bien definida aporta una diferencia significativa a la organización de sus competidores, debe perdurar en el tiempo, ser motivadora, concreta y fácil de comunicar.

Según Rodero J. (2019) una misión bien redactada debe responder las siguientes preguntas:

- ¿Quiénes somos?
- ¿Qué buscamos?
- ¿Para qué estamos aquí?
- ¿Qué aportamos al mundo? (p. 81)

## **Visión**

La visión es una vista al futuro de lo que anhela alcanzar la organización, tomando en cuenta que es un aspecto muy influenciado por los cambios, debe plantearse objetivos bien definidos, que sean posibles y creíbles de alcanzar en el tiempo.

## **Valores**

Los valores es conjunto de ideales y principios que regulan el código de conducta en la empresa. Trabajan a la par de la misión y visión. Una vez que se hayan planteado los valores es importante que inspiren y proporcionen significado solo para las personas que forma parte de la organización, siendo algo innecesario para personas externas.

## **Objetivos**

Los objetivos son fines o metas específicas y medibles, alineadas al cumplimiento del propósito (misión) de la empresa, como bien lo menciona el autor Torres Hernández Z. (2015) “Son los resultados y los logros que las organizaciones desean alcanzar” (p. 83), en un determinado tiempo sea este a corto, mediano o largo plazo.

## **Estructura organizacional**

La estructura organizacional es la jerarquía que se le da a los puestos de trabajo que existen en una empresa, permite establecer la función de cada uno y a quien debe de rendir cuentas de las actividades designadas, como bien lo menciona Brume Gonzáles (2019) “esta estructura se desarrolla para establecer cómo opera una organización y ayudar a lograr las metas

para permitir un crecimiento futuro.” (p. 8)

Para representar la estructura organizacional de la empresa se pueden aplicar diferentes herramientas gráficas por ejemplo una carta o diagrama de organización, cuadro jerárquico, organigrama siendo el más común, etc.

## **Organigrama**

El organigrama es una representación gráfica de la estructura empresarial, se describe en forma jerarquía los puestos existentes en la organización; se los representa por cuadros y líneas de autoridad y responsabilidad, las cuales sirven para representar la relación que existe entre departamentos.

Según Brume Gonzáles (2019), de acuerdo con el formato los organigramas se clasifican de la siguiente manera:

- Organigrama vertical: inicia con la descripción en forma jerárquica de los puestos de trabajo, es decir la más alta autoridad de la empresa va a la cabeza del organigrama para luego desprender los demás departamentos en forma vertical.
- Organigrama horizontal: este tipo de organigrama va de izquierda a derecha y se diferencia porque coloca al rango superior en el extremo izquierdo mientras que los demás niveles se los coloca en forma de columnas.
- Organigrama mixto: Este tipo de organigrama se caracteriza por combinar la estructura vertical y horizontal, con el fin de representar los niveles jerárquicos y los respectivos departamentos.
- Organigrama de bloque: Este tipo de organigrama es similar al organigrama vertical, la única diferencia es el detalle en forma general de todos los niveles jerárquicos existentes en la empresa.
- Organigrama circular: este organigrama es diferente a todos ya que el rango superior o

de mayor jerarquía se coloca en el centro de los círculos que formarán parte del organigrama mientras que los demás niveles se colocarán en los extremos.

En resumen, la dirección estratégica define la base de la organización, representa por qué y para qué existe. Es el camino trazado a través de la mejora continua para lograr el éxito y reconocimiento deseado, no solo por la competencia, sino por todas las partes involucradas sean externas o internas de la organización.

### ***2.1.2. Análisis estratégico***

A continuación, se plantea el análisis estratégico en el cual se aplican herramientas como el análisis PESTEL y FODA para obtener información que sirva en la definición del plan estratégico de la empresa.

#### ***Análisis PESTEL***

El análisis PESTEL permite enlistar los factores o variables macroeconómicos que influyen en la evolución a futuro de la organización, “identificar estas variables ayuda a establecer varias hipótesis, las mismas que anticipan las mejores decisiones estratégicas a tomar en cuenta para el buen desarrollo de la empresa” (Economía y Empresa, 2016, p. 3).

Por tanto, permite entender el crecimiento o decrecimiento del mercado, posicionamiento, potencial y orientación de las operaciones del negocio. Estudiando y evaluando cada factor que intervenga en el análisis dentro de estos se encuentra el factor político, económico, social, tecnológico, ambiental y legal [Ver, Figura 1].



*Figura 1 Análisis PESTEL*

*Fuente: Facchin J., (2021)*

*Elaborado por: Criollo Katherine*

### **Análisis FODA**

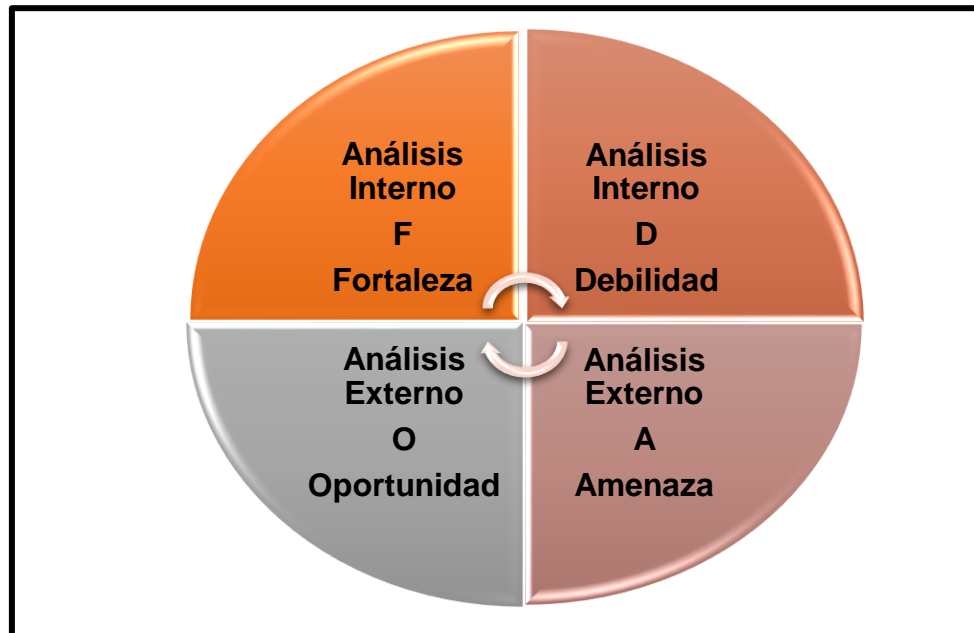
El análisis FODA o también conocido como DAFO, es un instrumento clave para realizar evaluaciones minuciosas sobre la situación actual de la organización, también se la utiliza para efectuar estudio de investigación de mercado. En base a lo expuesto por el autor Sánchez D. (2020) “este análisis se basa en el entorno interno (Debilidades-Fortalezas) y externo (Oportunidades-Amenazas) de la organización. Facilitando así la toma de decisiones” (p. 16).

En otras palabras, aplicar un análisis FODA, reduce el porcentaje de fracaso al



momento de desarrollar un nuevo proyecto, debido a que se realiza un estudio completo y global de los factores internos y externos a los que está expuesta la organización.

En la Figura 2, se muestra un ejemplo de cómo es la forma gráfica de la Matriz FODA.



*Figura 2 Matriz FODA – DAFO*

*Fuente: Sánchez D., (2020)*

*Elaborado por: Criollo Katherine*

## **2.2. Análisis ambiental**

### **2.2.1. Análisis ambiental interno**

El análisis ambiental interno se enfoca en la identificación, descripción y evaluación de los recursos humanos, financieros o económicos, materiales (estructura física, equipos, maquinaria) y tecnológicos que forman parte de la organización, en otras palabras, son los factores internos los que deben ser analizados para así establecer la posición actual de la empresa frente a la competencia, a la vez que define el éxito o fracaso de la misma. Es importante recalcar que mediante el análisis del ambiente interno se establecen las fortalezas y debilidades de la empresa.

Según Torres Hernández Z. (2015) hace mención del ambiente interno como un “resultado de la interacción entre las personas y de estas con los medios que utilizan para alcanzar sus fines comunes” (p. 128), en otras palabras, son las funciones que la empresa realiza tomando como factor principal al talento humano, en el cual si se aplica los recursos económicos necesarios se alcanzará resultados favorecedores para la empresa.

Según Luna González (2015) los factores o recursos que se analizan dentro del ambiente interno de la empresa son los siguientes:

- Recursos humanos: hace énfasis a talento humano con el que cuenta la empresa, es importante mencionar que las personas determinan el fracaso o bienestar de la organización.
  - Recursos financieros o económicos: trata sobre el dinero con el que cuenta la organización para la ejecución oportuna de los procesos, este puede ser propio o de accionista externos.
  - Recursos materiales: se enfoca en las estructuras físicas de la empresa, al igual que equipos, maquinarias y materiales como artículos de oficina, etc.
  - Recursos tecnológicos: trata sobre equipos y herramientas tecnológicas con los que debe contar la empresa con el fin de estar a la vanguardia en cuanto a actualizaciones.
- (p. 100)

### **2.2.2. *Análisis ambiental externo***

El análisis del ambiente externo se enfoca directamente a identificar y evaluar los cambios, acontecimientos o tendencias que se suscitan en el exterior de la empresa, es decir se valora a los factores político legal, económico, tecnológico, social y ecológico. Ya que este permite determinar con antelación las amenazas y oportunidades a las que la empresa se encuentra expuesta constantemente.

Es importante recalcar lo mencionado por Torres Hernández Z. (2015) el cual dice que sobre el entorno externo no influye ni controla ninguna organización, sino más bien estas deben acoplarse a lo que se presente en dicho entorno, de tal forma que contribuya positivamente al crecimiento de la empresa.

Los factores que se analizan en el ambiente externo según Luna González (2015), son los siguientes:

- **Ámbito económico:** trata sobre la situación económica del país o de forma global, además de analizar puntos como magnitud del mercado, compradores potenciales, rivalidad competitiva, etc.
- **Ámbito demográfico:** trata sobre el crecimiento de la población, el nivel de educación, la composición étnica, etc.
- **Ámbito de legislación y político:** se enfoca en las normas, convenios, acuerdos nacionales e internacionales que la empresa debe cumplir a cabalidad para ofertar un buen ambiente laboral.
- **Ámbito sociocultural:** trata sobre los valores y principios de la sociedad, mismos que se enfoca a salud o educación.
- **Ámbito tecnológico:** se enfoca al desarrollo de la tecnología en diferentes sectores de producción, mismos que sirven para enfocar a una empresa hacia la mejora continua e innovación. (p. 114)

### **2.3. Gestión por procesos**

La gestión por procesos aporta una visión y herramientas con las que se puede mejorar el trabajo de la organización, haciendo más eficiente la adaptación de necesidades a las expectativas de los clientes. “Es clave investigar qué necesita el cliente de un proceso, cómo y cuándo lo necesita” (Jabaloyes Vivas et al., 2020, p. 25).

En otras palabras, este tipo de gestión se enfoca en la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos ayudando a la empresa a ser ordenada y firme, inclusive permite designar el rol que le corresponde a cada empleado de acuerdo con sus capacidades, mejorando la productividad con un enfoque de crecimiento de los beneficios y el rendimiento, haciendo uso de estrategias que optimicen los recursos en materia prima, factor humano, maquinaria y especialmente el tiempo que se dedica a ejecutar las diferentes actividades de los procesos, es decir, busca que la organización se sumerja en una constante mejora para su crecimiento.

### **2.3.1. *Procesos y subprocesos***

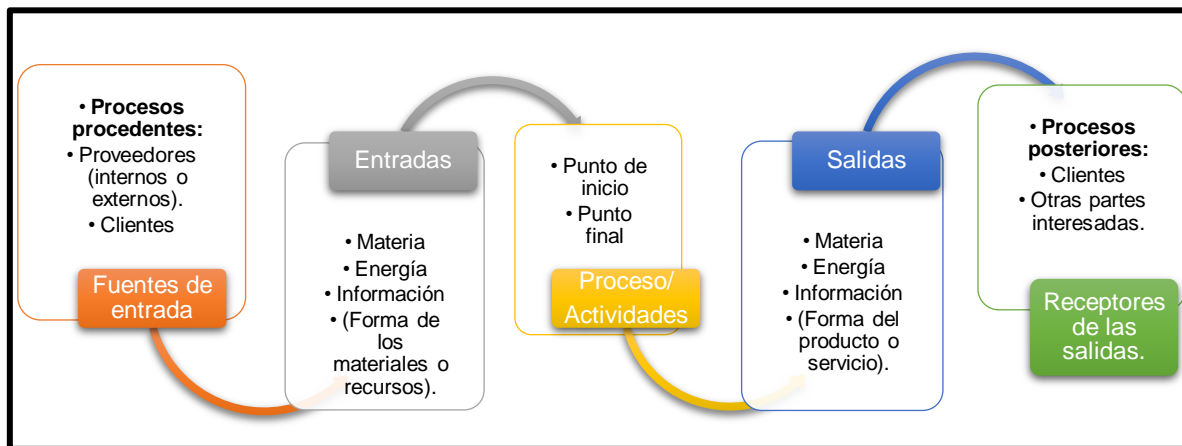
Según Pardo (2017) define al proceso “como un conjunto de actividades relacionadas entre sí, las entradas se transforman en salidas o productos. Representa el trabajo a desarrollar para conseguir un determinado resultado” (p. 17).

Por tanto, el proceso es una serie de operaciones que se las ejecuta de manera metódica y específica, con el fin de obtener un producto o servicio de calidad para los clientes. Cabe aclarar que todo proceso se divide en subprocesos, los cuales están ordenados en una secuencia lógica y tienen como fin dar cumplimiento al objetivo establecido por dicho proceso general.

### **2.3.2. *Elementos de un proceso***

Los elementos que se visualizan en un proceso están directamente relacionados a la función que desempeña la organización, deben ser eficaces y aportar a la mejora continua. “Identificar estos elementos ayudan a la empresa a establecer los insumos que necesita y en qué cantidades “ (Desarrollo y gestión, 2020), inclusive permite establecer el número de operarios que se requiere para desarrollar cada una de las actividades inmersas durante el proceso, asegurando la cantidad y calidad de los productos que ofrece al mercado tanto nacional como internacional.

El autor (Pérez, 2004), afirma que todo proceso consta de 3 elementos [Ver, Figura 3], los mismos que se explicaran a continuación:



*Figura 3 Elementos de un proceso*

*Fuente: International Organization for Standardization [ISO], (2015)*

*Elaborado por: Criollo Katherine*

### • Inputs

Los inputs o entradas son elementos que se rigen bajo distintos esquemas de calidad, los mismo que son requeridos por la empresa para desarrollar cada una de las actividades que se realizan en los procesos.

Estos inputs son abastecidos por medio de un proveedor, mismo que debe entregar a la empresa una factura o documento en los que enliste todos los parámetros del producto de acuerdo con estándares de calidad establecidos en la organización. Cabe recalcar que la existencia de estos inputs justifica el desarrollo del proceso.

### • Procesos

Los procesos son un conjunto de actividades entrelazadas que parten de inputs (entradas), pasan a un proceso de transformación y dan como resultado outputs (salida).

Podemos agregar que en los procesos no solo las actividades que se realizan para obtener el producto final son de vital importancia, sino más bien se requieren de varios aspectos

para poder ejecutar con éxito cada proceso.

Entre estos aspectos están principalmente la materia prima; insumos que ayudarán a convertirse en el producto final, se cuenta también con aspectos como el factor humano, en el cual debe haber un responsable con la capacidad de dirigir y controlar cada subproceso a realizar, plasmado en un informe o registro se debe especificar qué, cómo y cuándo procesar para entregar el producto al siguiente subproceso, mismo que debe cumplir con todos los parámetros de calidad; otro aspecto esencial es el factor tecnológico que debe estar en constante mantenimiento, supervisión y actualización.

- **Outputs**

Los outputs o salidas son el producto final que se obtiene después de la ejecución del proceso. Dicho producto debe constar de cada uno de los estándares de calidad establecidos tanto de la empresa como del cliente, en base a estos estándares se puede inclusive definir su valor y la satisfacción de los compradores.

Estos outputs si bien son el resultado final de un proceso, también pueden ser los inputs o entradas de un nuevo proceso, esto dependerá del uso que le dé el cliente que adquirió el producto.

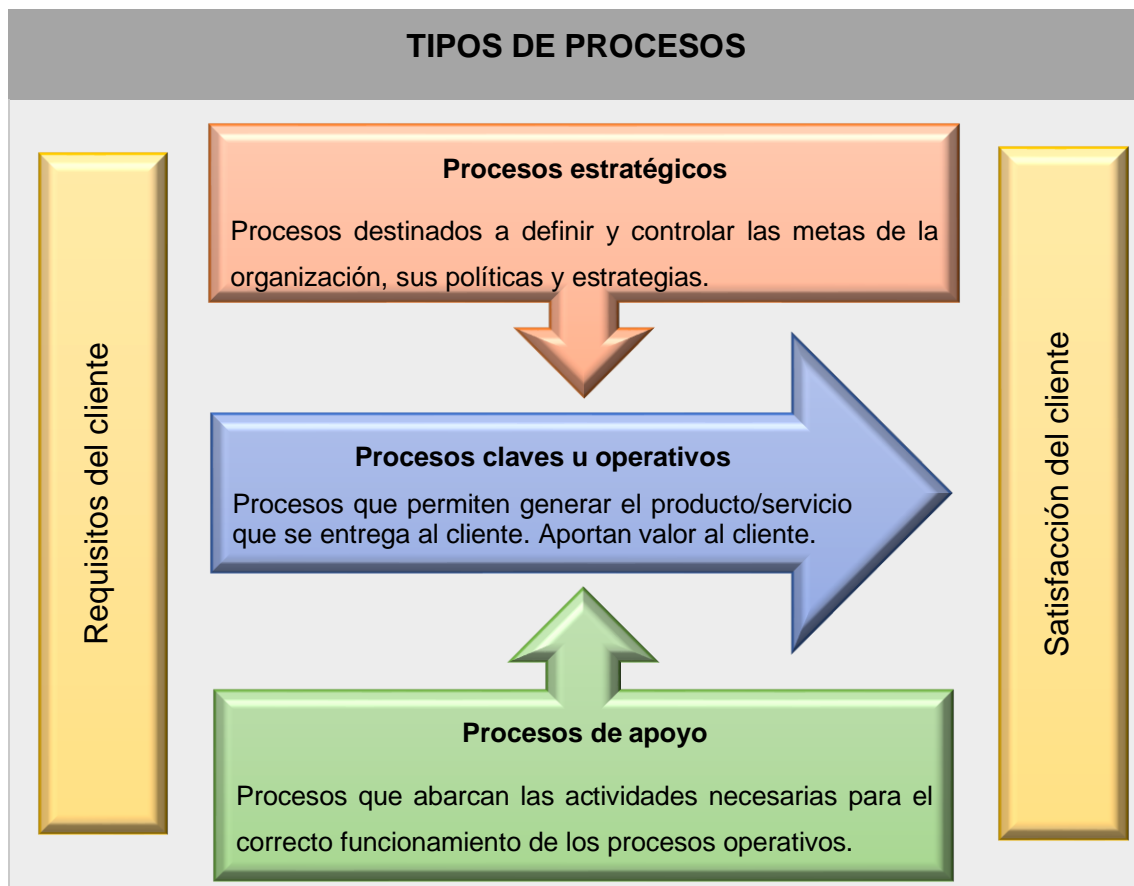
### ***2.3.3. Nivel jerárquico de los procesos***

Haciendo énfasis a la gestión por procesos se manifiesta que no todos estos cumplen con la satisfacción de los clientes, en costos, estrategias, entre otros factores, se puede decir que existen distintas clasificaciones en los procesos y todo depende al criterio que se adapte el mismo.

En cualquier caso, cuando se habla de un sistema o modelo de gestión, sea para un análisis o algo formal; se debe en primera instancia estructurar estos requisitos en base a las necesidades de la empresa, de tal manera que permita a la organización sumergirse en una

mejora continua.

Haciendo énfasis a lo dicho por los autores (Jabaloyes Vivas et al., 2020) en el primer párrafo, se ve conveniente clasificar los procesos en base a estos ámbitos, es así como se clasifican en procesos estratégicos, claves u operativos y de apoyo [Ver, Figura 4].



*Figura 4 Tipos de procesos*

*Fuente: Gestión de Calidad, (2016)*

*Elaborado por: Criollo Katherine*

- **Procesos estratégicos**

Los procesos estratégicos son los que permiten “concretar y dispersar las estrategias y objetivos de la organización” (Gómez Villoldo, 2021, párr. 16). Estos procesos intervienen tanto en la misión como en la visión de la organización, ayudan a los procesos operativos mediante pautas de gestión o estrategias, además guían a los procesos de apoyo para que puedan desarrollarse de mejor manera.

- **Procesos claves u operativos**

En general los procesos operativos son esenciales para desarrollar el producto; según (Sinapsys Business Solutions, 2020) establece que estos procesos “no pueden funcionar solos, necesitan de varios recursos para su ejecución y de información para controlar y gestionar los procesos” (párr. 14).

Cabe recalcar que estos procesos claves u operativos aparte de estar estrictamente relacionados con la fabricación del producto o realización del servicio, son los que añaden valor al producto, siendo éste un factor clave para establecer la satisfacción o insatisfacción por parte del cliente.

- **Procesos de apoyo**

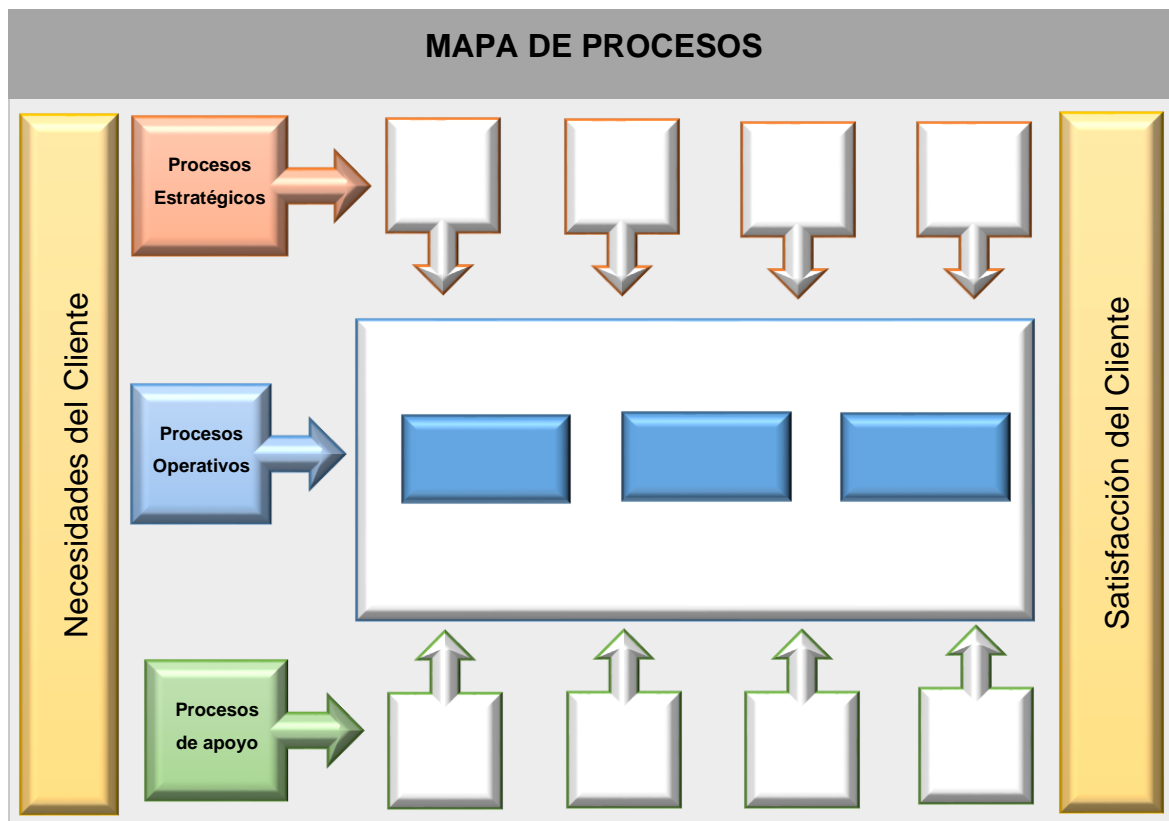
Los procesos de apoyo son los encargados de proporcionar los recursos humanos y físicos necesarios para “el desarrollo de los procesos dentro de la organización, ayudando a mantener el control y la mejora del sistema de gestión” (Gómez Villoldo, 2021, párr. 20), es decir son fundamentales para que los procesos clave se ejecuten de la mejor manera y se obtengan los resultados deseados, dentro de estos procesos encontramos a las áreas de recursos humanos, contabilidad, compras y ventas, mantenimiento, etc.

#### **2.3.4. Mapa de procesos**

El mapa de procesos indica de manera gráfica el flujo de trabajo, es decir, se evidencia cada uno de los procesos que se ejecutan y forman parte esencial de la empresa.

De acuerdo con (Conexión ESAN, 2016) el mapa se divide en tres partes, como procesos estratégicos, claves u operativos y de apoyo o soporte, dando así una visión global de la organización [Ver, Figura 5].





*Figura 5 Mapa de procesos*

**Fuente:** ISO 9001:2015, (2016)

**Elaborado por:** Criollo Katherine

La elaboración del mapa de procesos es una faceta sumamente importante dentro de la organización, ya que por medio de este mapa podemos identificar las tareas o pasos que con frecuencia pasan desapercibidas en el día a día, afectando de manera positiva o negativa al resultado final del trabajo.

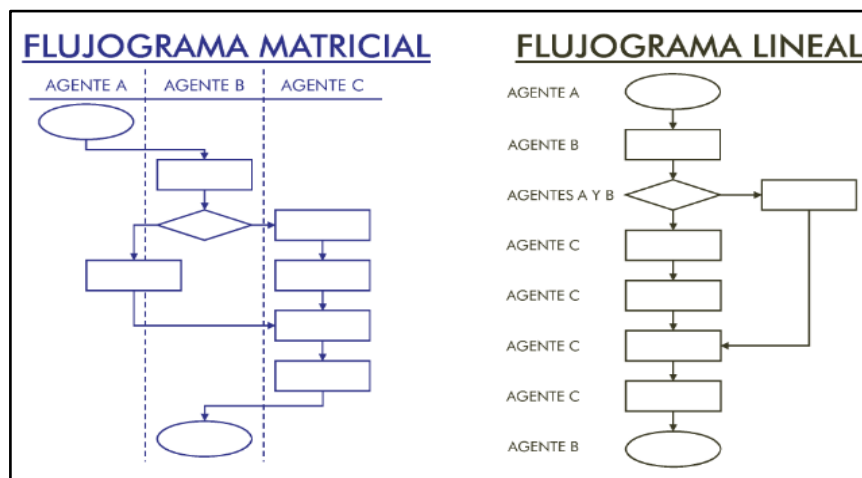
Por lo consiguiente, aplicar un mapa de procesos en la empresa, atrae un sin número de ventajas, partiendo desde el análisis de cada actividad, reduciendo el ciclo de tiempo, aumentando la calidad, desarrollando y aplicando nuevas formas de ejecutar el trabajo en momentos críticos.

### **2.3.5. Diagramas de flujo**

El diagrama de flujo es una esquematización grafica de un proceso, parte de una actividad compleja a algo sencillo y fácil de comprender. Su elaboración puede ser a mano o a

computadora todo depende de la situación a la que este enfocada. Según Trejos O. (2017) este tipo de diagrama es “una herramienta que representa las actividades ejecutas dentro de cada proceso, mediante la aplicación de una simbología estándar, el mismo que constan de un inicio y un fin del proceso” (p. 73).

Los diagramas de flujo pueden ser desarrollados de manera matricial o lineal, en la forma matricial se describe los agentes responsables de cada actividad, por otra parte, de la forma lineal las actividades van en secuencia una tras otra [Ver, Figura 6] (Pardo, 2017).




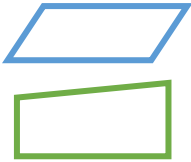

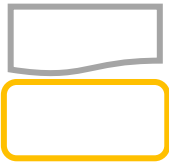
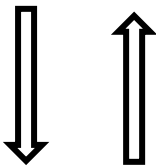



*Figura 6 Flujoograma matricial o lineal*

*Fuente: Pardo, (2017)*

En síntesis, los diagramas de flujo permiten identificar de manera fácil cada actividad, cantidad de materiales y cuantas personas deben estar dentro del proceso. Es importante aclarar que también se los aplica en áreas administrativas, es decir, en todo ámbito que cuente con una secuencia de actividades que al terminar su ejecución proporcionen un resultado.

En la tabla 1 se puede verificar cada uno de los elementos que forman parte de un diagrama de flujo:

Tabla 1 Símbolos del diagrama de flujo

SÍMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	<b>Inicio / Fin</b>	Este símbolo se lo utiliza para indicar el inicio y fin del diagrama.
	<b>Lectura / Captura</b>	Estos símbolos nos indican la entrada de datos desde un dispositivo estándar.
	<b>Proceso</b>	Este símbolo nos indica cuando se debe realizar una determinada actividad dentro del proceso.
	<b>Impresión de información</b>	Permite saber cuándo la información saldrá a un dispositivo estándar es decir un monitor o impresora.
	<b>Indicadores de flujo</b>	Se utiliza para establecer la secuencia del diagrama de flujo, puede ir en un solo sentido sea horizontal o vertical, y debe tener una actividad inicio y una actividad final.
	<b>Decisión</b>	Este símbolo nos ayuda a la hora de tomar decisiones, y siempre constará de una pregunta.
	<b>Conector dentro de página</b>	Este tipo de conectores sirven para dar continuidad al proceso dentro de la misma página.
	<b>Conector fuera de página</b>	Este tipo de conectores sirven para dar continuidad al proceso en otra página.

Fuente: Pinzón Nuñez & Rodríguez Guerrero (2020)

Elaborado por: Criollo Katherine

### 2.3.6. Fichas de procesos

Las fichas de procesos son documentos donde se almacena y describe información referente a los procesos como bien lo dice el autor Pardo (2017) esta ficha “constituye la cedula identificativa (“el DNI”) del proceso, pues especifica los datos esenciales que lo describen” (p. 75).

En otras palabras, esta ficha de proceso permite documentar las características o elementos que conforman los procesos, mismos que se ejecutan dentro de la organización, inclusive aporta a descubrir posibles fallas y acciones de mejora. Consta de varios puntos como el nombre del proceso, responsable, finalidad, límites, entradas, salidas, clientes, proveedores, etc., todos estos datos los establece la propia empresa, el formato de la ficha se la puede evidenciar en la tabla 2.

*Tabla 2 Ejemplo de la Estructura - Ficha de proceso*

<b>LOGO</b>	<b>FICHA DE DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b>	
	<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>
<b>FINALIDAD</b>		
<b>LÍMITES DEL PROCESO</b>		
	<b>Primera actividad</b>	<b>Última actividad</b>
	<b>Entradas</b>	<b>Salidas</b>
	<b>Proveedores del proceso</b>	<b>Clientes del proceso</b>
<b>AGENTES DEL PROCESO</b>		
<b>INDICADORES DEL PROCESO</b>		
	<b>Indicador</b>	<b>Gestionado por</b>
<b>DOCUMENTACIÓN RELACIONADA</b>		

*Fuente: Pardo, (2017)*

*Elaborado por: Criollo Katherine*

### 2.3.7. Cadena de valor

Según Michael Porter la cadena de valor es una herramienta estratégica la cual parte del desglose de las actividades de la empresa, con el fin de identificar la ventaja competitiva de la organización con respecto a la competencia, ya que dichas actividades “son un reflejo de su historia, de su estrategia, de su enfoque para implementar la estrategia y las economías fundamentales para las actividades mismas”. (Porter Michael, 1991, p. 54)

Dicha herramienta estratégica se divide en dos grupos de actividades: actividades primarias las cuales agregan valor de forma directa al producto o servicio y de acuerdo con la Fundación Pública Andaluza (2019) estas actividades “son imprescindibles para la transformación de los inputs en outputs. Pueden diferenciarse en subactividades, directas, indirectas y de control de calidad” (p. 6). En cuanto a las actividades de apoyo no aportan valor de forma directa al producto sino más bien refuerzan y aumentan la capacidad de las actividades primarias [Ver, Figura 7].

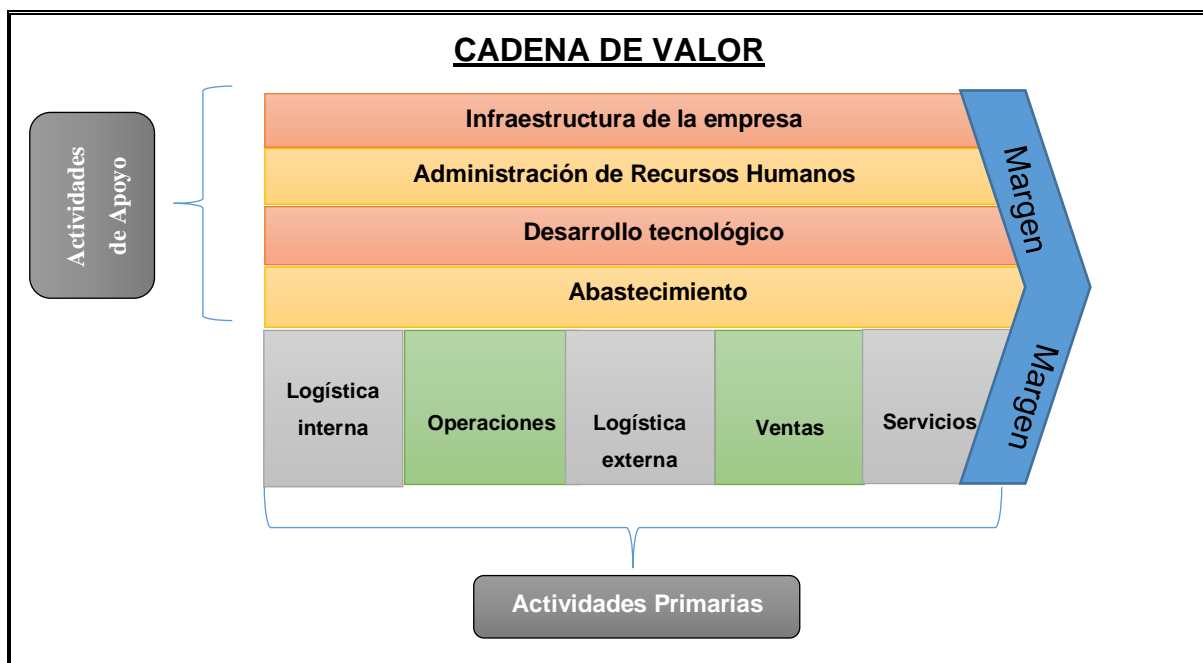


Figura 7 Cadena de valor

Fuente: Porter Michael (1991)

Elaborado por: Criollo Katherine

### **2.3.8. Indicadores**

Los indicadores permiten obtener datos o estadísticas reales, para la toma de decisiones certeras y concretas, con el fin de convertir a la organización en un ente competitivo dentro del mercado. Según el autor Sánchez M. (2018) “los indicadores son datos que permiten medir de manera más objetiva el progreso o realización del proceso en la organización” (p. 19).

Para ello se analizarán dos tipos de indicadores, conocidos como indicadores de proceso e indicadores de resultado, los mismos que explicaremos a continuación:

- **Indicadores de proceso**

Los indicadores de procesos están relacionados con las actividades; según Sánchez Martorelli (2013), “son los responsables de realizar las mediciones en base a la eficacia y eficiencia del proceso, controlando el correcto desarrollo de las acciones en cada proyecto que la empresa defina” (p. 86).

Cabe destacar que todo indicador debe ser planteado de forma precisa, dando como resultado datos medibles, mismos que deben ser claros y exactos, de no ser así, se obtendrán datos o valores que no aportan verdadera información a la organización, perjudicando la toma de decisiones.

- **Indicadores de resultado**

Los indicadores de resultados a diferencia de los indicadores de procesos se encargan de medir la eficacia de las estrategias y el grado de ejecución de los objetivos planteados por la organización. Este tipo de indicadores ayudan a entender al responsable o líder, lo que su equipo está realizando, de tal forma que pueda exigir compromiso y cumplimiento en las actividades designadas.

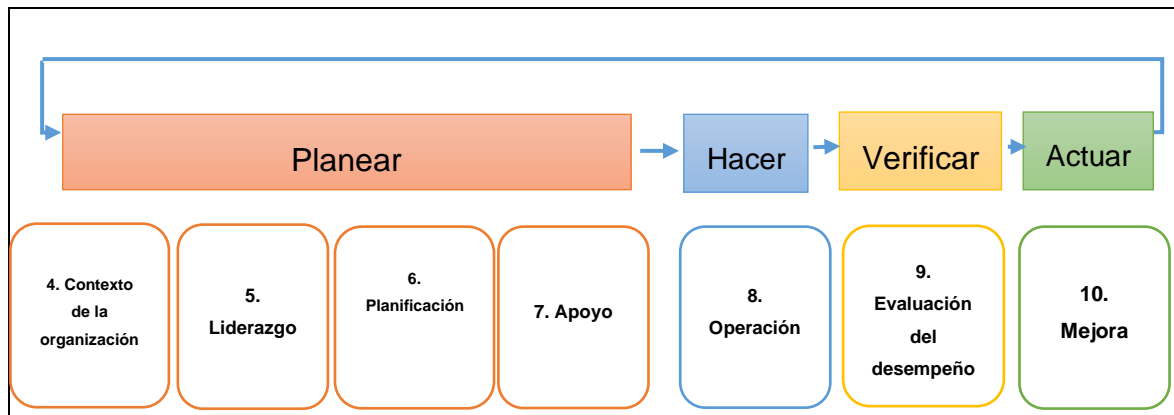
## 2.4. Gestión de la calidad

La gestión de calidad ayuda a la organización a encaminar las actividades y procesos a fin de ofrecer al cliente mejores y diversos productos/servicios que convengan al mismo.

La gestión de la calidad se define como “el conjunto de tareas planificadas y sistemáticas que permite a una organización fabricar productos u ofrecer servicios con los requerimientos predeterminados, los mismos que deben ser establecidos por los responsables (clientes, agentes internos)” (Lizarzaburu et al., 2018, p. 32), siguiendo las etapas de planeación, control y mejora de calidad, manteniendo la filosofía de realizar bien las cosas desde un inicio para tener cero defectos en el producto y/o servicio (Valor agregado).

Dando a entender que no solo está enfocado en la correcta fabricación de un producto o servicio, sino a su vez orienta esfuerzos a la reducción de actividades improvisadas e ineficientes, obteniendo una serie de subprocesos detallados de los procesos que gestiona la empresa, permitiendo saber en todo momento cómo actuar ante situaciones de funcionamiento normal, óptimas o adversas.

Existen varias oportunidades para que las empresas gestionen de manera adecuada sus procesos cuando ponen en marcha una gestión de calidad y una de ellas es la aplicación del ciclo de Deming, según la Escuela Europea de Excelencia (2020), esta metodología no sólo contribuye a planificar las actividades en base a los requisitos que plantea la norma, sino también establece los mecanismos para el seguimiento, control y la mejora continua de cada proceso dentro de la organización [Ver, Figura 8].



**Figura 8 Relación Estructura Norma con Ciclo de Deming**

*Fuente: Burckhardt Leiva et al. (2016)*

*Elaborado por: Criollo Katherine*

En otras palabras, la gestión de calidad atrae un sin número de beneficios para la organización, sin importar el tamaño o sector al que pertenezca ya sea público o privado, interviene en la mejora de la eficiencia, el ambiente laboral, apoya en la obtención de la certificación internacional y está directamente enfocado en la calidad de los productos o servicios que la empresa expande al mercado mejorando su competitividad.

### **2.4.1. Gestión**

La gestión son actividades y acciones que se las realiza con el fin de alcanzar los objetivos propuestos por la empresa, “es decir son actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización” (ISO 9000:2015, 2015). Es importante aclarar que se aplica a cualquier tipo de institución que incluya el factor humano dentro de sus operaciones, ya que es esencial elegir quien se va a hacer responsable de ciertas funciones debido a que una mala gestión puede acabar con la productividad y las ventas de la empresa.

### **2.4.2. Calidad**

La calidad cuenta con innumerables conceptos debido a que las personas piensan y lo aplican de diferente manera. Por tanto, se puede decir que es una característica importante de



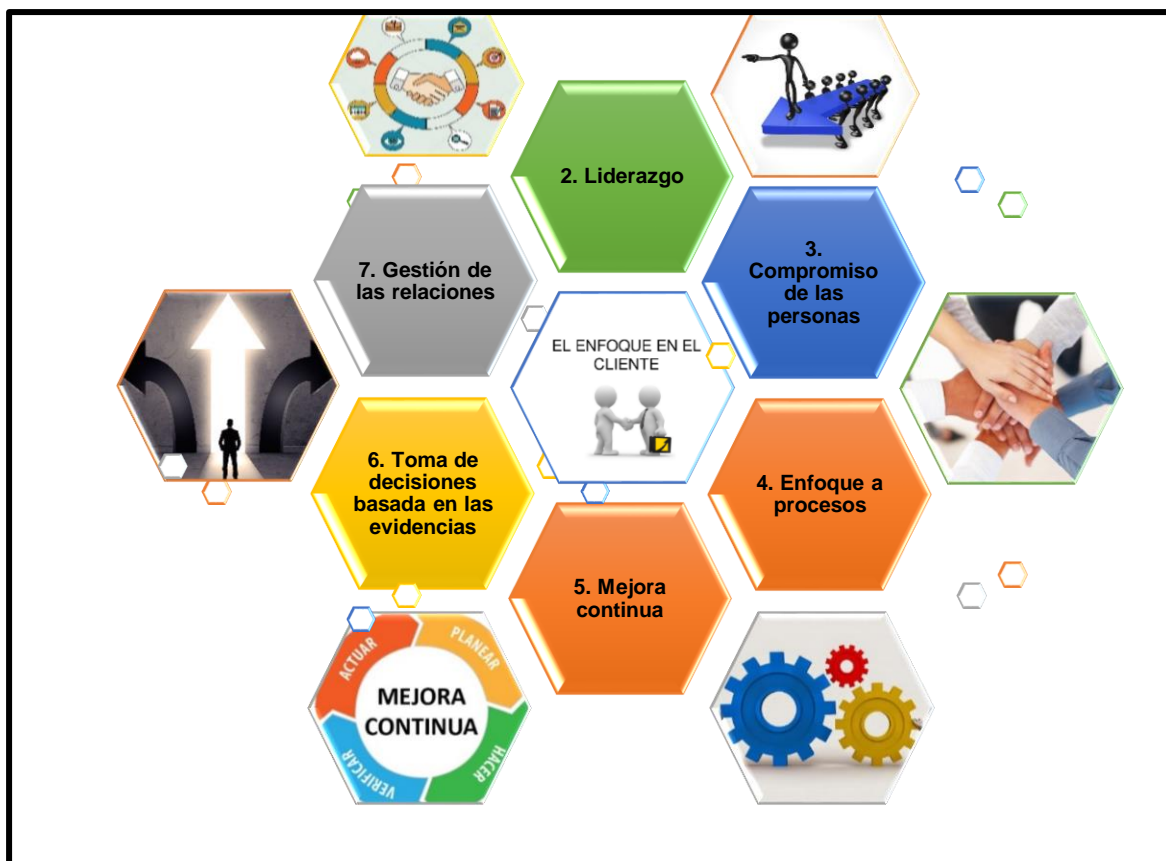
un producto o servicio, siendo esencial para determinar su valor monetario y la aceptación que tendrán dentro del mercado al que va dirigido.

Por otro lado, Gonzales Ortiz (2016) “si se desea obtener un producto con altos atributos de calidad, se necesitará de actividades con valor agregado que se añadan durante la producción “ (p. 18), es decir, cada una de las tareas deben estar estrictamente establecidas de acuerdo a los parámetros y normativas legales que la empresa disponga para el proceso de elaboración de cada producto, buscando satisfacer las necesidades de los clientes, disminuyendo costos operativos, mejorando la rentabilidad financiera y la imagen del producto o servicio que brinde la organización para las personas en general.

### ***2.4.3. Principios de la gestión de calidad***

Los principios de la gestión de calidad tienen como objetivo “contribuir al crecimiento y desarrollo exitoso de la organización en el mercado competitivo, estableciendo un plan de mejora continua a largo plazo, centrándose en las necesidades de los clientes y de todas las partes interesadas” (Burckhardt Leiva et al., 2016, p. 13).

De acuerdo con la nueva revisión de la norma ISO 9000 del año 2015 existen siete principios en la norma: 1) Enfoque al cliente, 2) Liderazgo, 3) Compromiso de las personas, 4) Enfoque a procesos, 5) Mejora continua, 6) Toma de decisiones basada en la evidencia, 7) Gestión de las relaciones. A continuación, se explica cada uno de los principios de la gestión de la calidad [Ver, Figura 9].



*Figura 9 Principios de la gestión de la calidad*

*Fuente: Salazar, (2019)*

*Elaborado por: Criollo Katherine*

- **Enfoque al cliente**

Enfocándose a los requerimientos del cliente, toda organización debe realizar un estudio del panorama comercial donde visualice y analice las necesidades que las personas requieren, de tal manera que, al lanzar su producto o servicio al mercado, tenga gran acogida y fidelización por parte de los consumidores.

Por lo tanto, el principio del enfoque al cliente “se centra en cumplir los requisitos del cliente y esforzarse en sobre pasar sus expectativas como organización” (Burckhardt Leiva et al.,2016, p. 13) y en base a esto, definir los procesos que aseguren el cumplimiento de los

estándares establecidos, proporcionando mejores soluciones a los usuarios, lo que conlleva a ser más competitivo y eficiente dentro del mercado que se opera.

- **Liderazgo**

Un líder debe dirigir y saber guiar al equipo, de tal manera que se encuentre involucrado en las operaciones e incentivando a sus trabajadores, con el fin de desarrollar y mejorar la coordinación, comunicación y capacidad de la organización de cumplir con los objetivos y metas trazadas en el tiempo. Para lo cual existe una gran diferencia entre ser líder y ser jefe, “el líder obtiene respeto y colaboración, el jefe posee e impone autoridad” (Sánchez A. S., 2017, p. 23).

- **Compromiso de las personas**

El compromiso de las personas es parte fundamental de toda organización, para conseguir este apoyo es recomendable trabajar en equipo, de tal manera, que todos puedan colaborar, con el fin de obtener excelentes resultados para la organización.

En otras palabras, la empresa logra el compromiso de todos los colaboradores cuando existe un buen ambiente laboral en el cual todos puedan comunicarse y opinar sus ideas libremente con sus superiores. Sin embargo, “es imprescindible que las empresas sepan reconocer la labor desempeñada por sus trabajadores” (Oviedo, 2019, p. 9), sea por medio de incentivos o bonificaciones no económicas (reconocimientos públicos, méritos personales e inclusive cursos y becas para estudios).

- **Enfoque a procesos**

En cuanto al enfoque a procesos se puede decir que es necesario organizar y planificar cada actividad en orden con su respectivo responsable, el mismo que debe guiarse por un

manual de procesos para que cada operación pueda ser supervisada y vigilada en base a la documentación establecida.

Según Sánchez A. S. (2017) el enfoque a procesos tiene como objetivo “brindar un soporte a la empresa para alcanzar los resultados esperados de manera eficaz y eficiente, permitiendo definir nuevos y mejores objetivos” (pág. 23).

En definitiva, es importante que cada actividad se lleve a cabo como un proceso, que ayude a mejorar el desempeño, proporcione confianza a las partes interesadas y gestione de manera adecuada los recursos asignados.

- **Mejora continua**

De acuerdo con Oviedo (2019), la mejora continua debe ser “planteada como un objetivo que toda empresa debe perseguir, con el fin de mejorar y mantener los niveles de desempeño, sabiendo actuar ante situaciones de cambio que le ofrezcan oportunidades de mejora” (p. 12).

En otras palabras, las empresas paulatinamente deben plantear estrategias enfocadas a la mejora de sus procesos para la obtención de un producto con calidad. Se recomienda utilizar indicadores de gestión, encuestas de satisfacción del cliente, autoevaluaciones que ayuden a verificar y medir el progreso, permitiendo obtener datos reales mediante los cuales se tome decisiones más precisas en beneficio de la organización.

- **Toma de decisiones basadas en la evidencia**

Concretamente este principio se enfoca en tomar decisiones y acciones basadas en datos e información real y precisa, para obtener y alcanzar los objetivos planteados por la organización. La toma de decisiones basadas en la evidencia es uno de los principios más importantes de la gestión de calidad; según Burckhardt Leiva et al. (2016) “las decisiones que

se toman basadas en el análisis y evaluación de datos e información tienen una mayor probabilidad de producir resultados esperados y deseados” (p. 13).

En consecuencia, es importante garantizar que los datos sean fiables y precisos, ya que no todas las decisiones tomadas en base a las evidencias pueden acarrear buenos resultados, más aún cuando los datos son inexactos.

- **Gestión de las relaciones**

La gestión de las relaciones es una actividad sumamente trascendental que se lleva a cabo con todos los involucrados de la organización, ya sean clientes, proveedores o empleados de esta. Es significativo establecer las mejores prácticas que fortalezcan las conexiones estratégicas de la empresa, mejorando su competitividad, productividad y rentabilidad, no solo de la organización sino de todos los involucrados (Silva, 2020),

Por consiguiente, se debe llevar un trato cálido, respetuoso, amable que ayuden a fortalecer los lazos que unen a la empresa con los demás involucrados, teniendo en cuenta las obligaciones y la confianza que le han depositado a la empresa las personas y demás organizaciones.

## **2.5. Norma ISO 9001**

En base a la norma ISO 9001:2015 se determina los requisitos que toda empresa, pública o privada, debe cumplir al momento de establecer un sistema de gestión de la calidad.

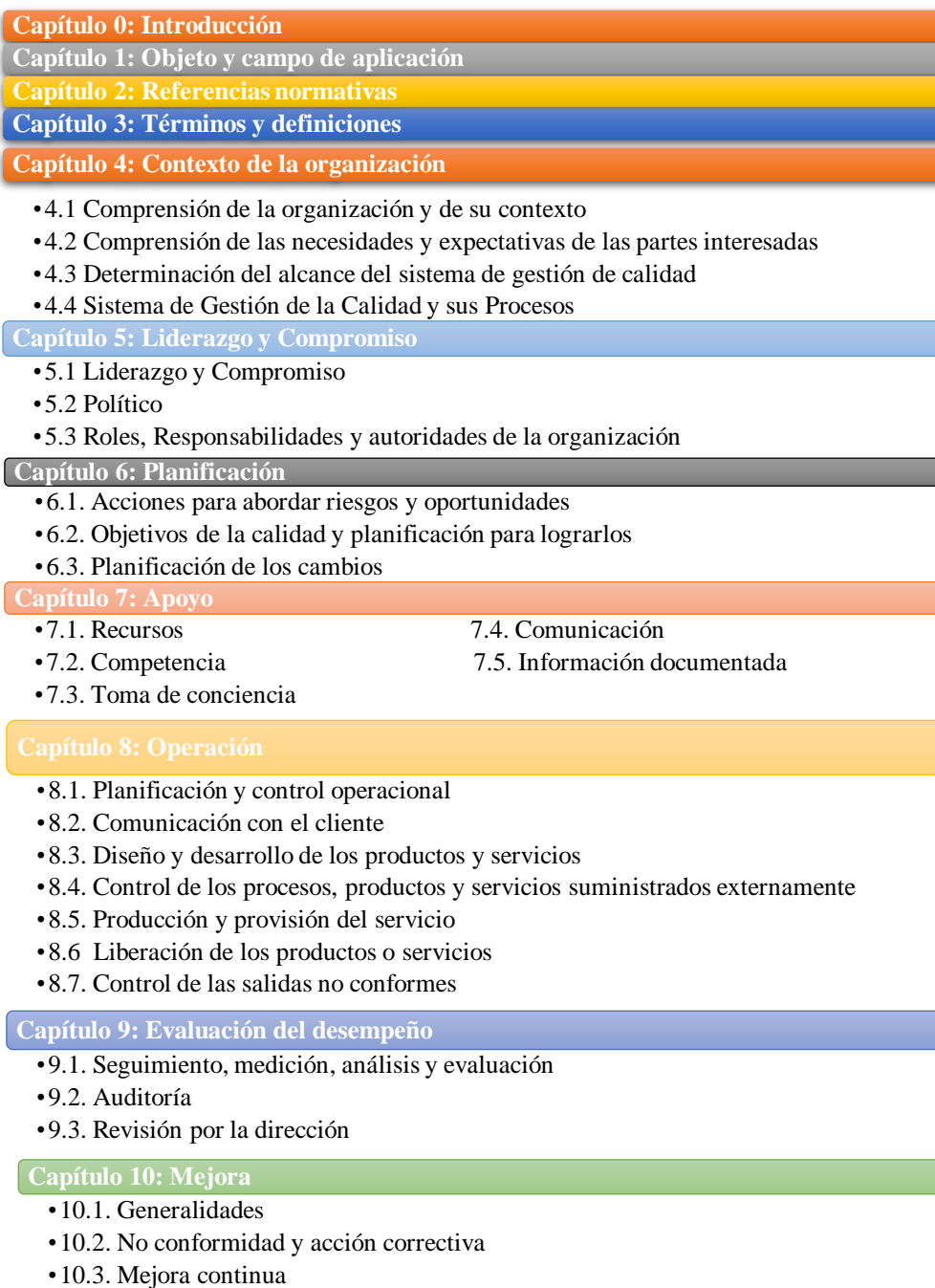
La norma ISO 9001:2015 “permite verificar la capacidad para proveer productos/servicios, que satisfagan las necesidades de los clientes y el cumplimiento de las normativas legales/reglamentarias, con el fin de evitar sanciones para la organización” (Luna, 2018, párr. 1).

### **2.5.1. Estructura de alto nivel**

La norma UNE-EN ISO 9001:2015, cuenta con una estructura de 10 capítulos, las primeras cuatro secciones contienen los términos y definiciones básicos de los sistemas de gestión, en cambio las últimas seis secciones constan de los requisitos que debe seguir y cumplir la organización para aplicar dicha norma, [4) Contexto de la organización, 5) Liderazgo y Compromiso, 6) Planificación, 7) Apoyo, 8) Operación, 9) Evaluación del desempeño, 10) Mejora], (Cortés, 2017).

Es importante resaltar, que la norma aporta grandes beneficios a la organización, por ejemplo, genera confianza en el mercado y consumidor, por medio de la calidad de sus productos, aumenta la productividad a través del crecimiento de la eficiencia de los recursos tecnológicos y factor humano.

En base a la (International Organization for Standardization [ISO], 2015) explicaremos los requisitos de los siete capítulos de la norma, que la empresa debe cumplir para aplicarla [Ver, Figura 10].



*Figura 10 Estructura de la Norma ISO 9001:2015*

*Fuente: International Organization for Standardization [ISO], (2015)*

*Elaborado por: Criollo Katherine*

## **Capítulo 4: Contexto de la organización**

El análisis del contexto de la organización es el punto de partida para la planificación, según Hinsch (2019) “su desarrollo debe ser lo más minucioso posible, de tal manera que no presente problemas durante su ejecución” (p. 15). Cabe aclarar que este es el inicio de la construcción del sistema de gestión que la organización desea plantear, por ejemplo, se desarrolla el análisis del contexto interno y externo de la organización mediante la aplicación de la matriz PESTEL y FODA, se elabora la matriz de partes interesadas y se determina el alcance del SGC.

Este capítulo se subdivide en varios puntos los mismos que enumeraremos a continuación:

- 4.1. Comprensión de la organización y de su contexto
- 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
- 4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de Calidad
- 4.4. Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos

## **Capítulo 5: Liderazgo y compromiso**

El capítulo 5 consta de los requisitos que la alta dirección debe cumplir. Entre sus compromisos está definir y establecer la política, compromiso de la dirección con la calidad, asignación de responsabilidades y autoridad en cada uno de los procesos mediante la elaboración del organigrama estructural de empresa.

El liderazgo es un capítulo importante dentro de la ISO 9001:2015, ya que es el eje sobre el que gira todo el sistema de gestión de la calidad. A continuación, se enumeran los ítems en los que se subdivide este capítulo:

- 5.1. Liderazgo y Compromiso



## 5.2. Político

## 5.3. Roles, Responsabilidades y autoridades de la organización

### **Capítulo 6: Planificación**

Este capítulo trata sobre la planificación, se enfoca en establecer los objetivos de calidad, especificar los procesos operativos que sean netamente necesarios y definir los recursos fundamentales para lograr los objetivos propuestos (Sánchez López, 2019), sin dejar de lado un punto muy esencial que es la identificación y elaboración de la matriz de evaluación y control de riesgos también conocida como Matriz AMFE.

Enfocándose en el ciclo PHVA la planificación es el punto de partida de todo el sistema de gestión de la calidad. Es importante tener en cuenta que una mala planificación acarrea un fracaso seguro a la organización. El capítulo 6 se subdivide en los siguientes puntos:

#### 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

#### 6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

#### 6.3. Planificación de los cambios

### **Capítulo 7: Apoyo**

De acuerdo con Abuhav (2017) el capítulo 7 definido como “Apoyo” trata sobre cinco temas fundamentales: “recursos, competencia, toma de decisiones, comunicación e información documentada” (p. 101), en los que destaca la elaboración de los profesiogramas de los distintos puestos de trabajo, de igual manera se debe elaborar la lista maestra de documentos. Este capítulo introduce a la organización al segundo paso del ciclo PHVA que es el “Hacer”, se recomienda que durante la caracterización de los procesos se asigne los recursos económicos, humanos, materiales, de infraestructura, etc., únicamente necesarios para el correcto desarrollo de cada proceso. A continuación, se enumerará la subdivisión de este

capítulo:

7.1. Recursos

7.2. Competencia

7.3. Toma de conciencia

7.4. Comunicación

7.5. Información documentada

## **Capítulo 8: Operación**

El capítulo 8 que trata sobre la “operación” es uno de los más largos que tiene la norma ISO 9001:2015, es la segunda parte del paso “Hacer” del ciclo PHVA. De acuerdo con el autor Hinsch (2019) este capítulo es el encargo de “concretar criterios, emplear controles y medir los resultados de cada uno de los procesos que se desarrollan dentro de la organización” (p. 35), siendo aquí donde se elabora el manual de procesos que se emplea en la empresa. El capítulo 8 se subdivide en los siguientes pasos:

8.1. Planificación y control operacional

8.2. Comunicación con el cliente

8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios

8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.5. Producción y provisión del servicio

8.6 Liberación de los productos o servicios

8.7. Control de las salidas no conformes

## **Capítulo 9: Evaluación del desempeño**

El capítulo 9 trata sobre las formas posibles de “evaluar el desempeño” dentro de los procesos productivos y administrativos de la organización, en concordancia con el autor (Sánchez López, 2019), se puede decir que es el encargado del seguimiento, medición, análisis, aplicando una auditoría interna y la revisión por la alta dirección, mediante la aplicación de indicadores y fichas los cuales sirven para el control de los procesos. Con la aplicación del capítulo podemos empezar a desarrollar el punto tres del ciclo PHVA que trata sobre la “Verificación”. Este capítulo se subdivide en los siguientes puntos:

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.2. Auditoría

9.3. Revisión por la dirección

## **Capítulo 10: Mejora**

En base al autor Hinsch (2019), el capítulo 10 trata sobre “la forma de actuar, una vez planteado los requisitos para cada uno de los procesos dependiendo de la información recogida y analizada” (p. 53).

Es decir, este capítulo busca la mejora continua en la organización mediante la aplicación de acciones preventivas y correctivas en cuanto a las no conformidades de la producción, con el fin de suministrar productos que cumplan con los requisitos y satisfacción del cliente.

En este punto de la norma, es importante recordar que se da cumplimiento al último paso del ciclo PHVA siendo este el “Actuar”. A continuación, se enlistan cada una de las subdivisiones del capítulo:

10.1. Generalidades

10.2. No conformidad y acción correctiva

10.3. Mejora continua

### **2.5.2. *Enfoque basado en el riesgo***

En base a los requerimientos de la norma ISO, el enfoque basado en riesgos es uno de los requisitos más difíciles de obtener, de acuerdo con (ISOTOOLSEXCELLENCE, 2017), “toda organización debe cumplir con ciertos parámetros como la aplicación del análisis de consecuencias, probabilidad, nivel del riesgo y evaluación del riesgo” (párr. 1).

De acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, es de vital importancia que la empresa efectúe labores para abordar los riesgos y oportunidades, permitiendo aumentar la eficacia del sistema, mejorar los resultados y prevenir en un gran porcentaje los efectos negativos por medio de la aplicación de acciones correctivas.

### **2.6. *Análisis de valor agregado***

El análisis de valor agregado está orientado específicamente a aumentar las actividades de valor agregado para el cliente, controlando las actividades que solo contribuyen a los procesos de la empresa, reduciendo o eliminando tareas que no satisfacen los requerimientos del cliente ni del negocio, sobre todo si se trata de reducir costos innecesarios. Como lo menciona (Dávila, 2014) “son métodos que evalúan la eficiencia de cada etapa que interviene en el proceso, dichas etapas agregan valor al producto final y minimiza los desperdicios ocasionados por actividades innecesarias” (p. 6).

## Capítulo III

### ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA

#### 3.1. Antecedentes de la empresa

La empresa florícola FLORANROSA S.A., parte de su antecesora FLORANA FARMS S.A., debido a la pandemia del Covid-19 iniciada en febrero del 2020 en Ecuador, la finca presentó problemas económicos, paralizando sus actividades, para meses después cerrar por completo sus instalaciones.

E aquí donde el Ing. Orellana Sánchez Boanerges Rodrigo y la Ing. Orellana Sánchez María Esthela, acceden hacerse cargo de la administración de la finca, a finales del mes de diciembre del 2020, continuando con la producción y comercialización de rosas, comenzaron con un terreno de 13,5 hectáreas de cultivo y su respectiva infraestructura, los principales mercados a los que exporta su producto, es el mercado americano, ruso y europeo, mismos que requieren de las 24 variedades de rosas existentes en la empresa. La florícola está catalogada como mediana empresa por el número de trabajadores que actualmente oscilan entre 150 y 170, mismos que provienen de las Provincias de Imbabura y Pichincha.

La empresa se encuentra ubicada en la Panamericana Norte, Km. 2 ½ Nuevo San José de la ciudad de Tabacundo, en el Cantón Pedro Moncayo de la provincia de Pichincha. A continuación, en la tabla 3 se enlista las áreas con su respectivo marcador y la ubicación geográfica de la empresa para una mejor visualización.

*Tabla 3 Marcadores de identificación*

NRO.	NOMBRE - ÁREA	MARCADOR	UBICACIÓN GEOGRÁFICA 2D
1	Área administrativa		
2	Embarque		
3	Bodega		
4	Postcosecha		
5	Área de riego 1		
6	Área de riego 2		
7	Área de mantenimiento		
8	Cocina		
9	Reservorio 1		
10	Reservorio 2		

*Fuente: Google Earth.*

*Elaborado por: Criollo Katherine*

### 3.1.1. Datos generales

Es una organización que se encarga de abastecer al mercado nacional e internacional de todo tipo de variedades de rosas. En la tabla 4 se enlistan los principales datos de los que compone empresa FLORANROSA S.A.

*Tabla 4 Datos de la empresa FLORANROSA S.A*

DATOS EMPRESARIALES	
LOGO TIPO	
ACTIVIDAD ECONÓMICA	Cultivo de flores, incluida la producción de flores cortadas y capullos.
NRO. DE RUC	1793134254001
TIPO DE CONTRIBUYENTE	Obligada a llevar contabilidad
RAZÓN SOCIAL	FLORANROSA S.A.
PROVINCIA	Pichincha
CIUDAD	Tabacundo
DIRECCIÓN	Panamericana Norte, Km. 2 ½ Nuevo San José, Tabacundo, Cantón Pedro Moncayo.
FECHA DE INICIO DE ACTIVIDADES	05/04/2021

*Fuente: Empresa FLORANROSA S.A.*

*Elaborado por: Criollo Katherine*

### **3.1.2. *Direccionamiento estratégico***

Actualmente la empresa no cuenta con el direccionamiento estratégico como es la misión, visión, valores y objetivos. Debido a que se encuentra en un período de transición. Es importante tomar en cuenta que la falta del direccionamiento por parte de la empresa no la permite crecer y cumplir los objetivos planteados a largo plazo, siendo esta una debilidad. En el desarrollo del capítulo 4, se plantearán todos los aspectos antes mencionados.

## **3.2. *Análisis del ambiente interno***

Aplicar el análisis del ambiente interno permitirá verificar la situación actual de la empresa, a través de varios factores como el factor organizacional, humano, económico, productivo y tecnológico, los mismos que se encuentran relacionados con la organización y permiten conocer las actividades y recursos con los que cuenta la empresa.

### **3.2.1. *Factor organizacional***

El factor organizacional es el encargado de asignar responsabilidad y autoridad de manera jerárquica, con el objetivo de mantener un buen desempeño y comunicación entre las distintas áreas de la empresa.

Aplicado a FLORANROSA S.A., esta no cuenta con el diseño del organigrama, pero tiene establecida ciertas áreas como ventas que se encarga de ofrecer al cliente un servicio personalizado y logística que ha firmado convenios de transporte directamente con aerolíneas, mismas que se convierten en grandes fortalezas para la empresa, tomando en cuenta estos aspectos es importante que la organización plantee una estructura organizacional bien definida, con el objetivo de generar más beneficios para la misma y no se la tome como una debilidad. En la tabla 5 se identifica cada departamento de la empresa.

*Tabla 5 Estructura organizacional actual de la empresa.*

<b>DEPARTAMENTOS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>PRESIDENCIA</b>	Se encargan de la representación legal, judicial y extrajudicial de la compañía de forma individual.	Ing. Rodrigo Orellana
<b>GERENCIA GENERAL</b>		Ing. María Estela Orellana
<b>ADMINISTRATIVO</b>	Este departamento gestiona las áreas de recursos humanos, contabilidad, logística y toda el área administrativa de la empresa. Es de vital importancia, ya que se encarga de la contratación de personal idóneo para las actividades a ejecutarse, a la vez gestiona los costos y gastos que posee la empresa.	Ing. Guido Orellana
<b>COMERCIAL</b>	Se encarga de la gestión de las áreas de compra, almacenamiento y venta. Con el fin de llevar de manera organizada, planificada y controlada la compra de los insumos que adquiere la empresa, la venta de sus productos y la respectiva logística.	Ing. Guido Orellana
<b>PRODUCCIÓN</b>	Se encarga de la gestión del área de producción, es decir controla todo lo relacionado al cultivo de las plantas y postcosecha.	Tec. Pedro Boada

*Fuente: Empresa FLORANROSA S.A.*

*Elaborado por: Criollo Katherine*

### **3.2.2. Factor talento humano**

Actualmente la empresa FLORANROSA S.A., cuenta con 168 trabajadores los cuales se encuentran distribuidos en el área administrativa y operativa de la empresa, en la tabla 6 se muestra el cargo, género y edad de los responsables del área administrativa.



*Tabla 6 Personal de la empresa FLORANROSA S.A.*

<b>NOMBRE DEL RESPONSABLE</b>	<b>CARGO</b>	<b>EDAD</b>	<b>GÉNERO</b>
Orellana Rodrigo	Presidente	63	Masculino
Orellana Esthela	Gerente general	53	Femenino
Orellana Guido	Gerente administrativo	61	Masculino
Soto Alba	Talento humano	56	Femenino
Meneses Miguel	Contabilidad	52	Masculino
Boada Javier	Compras y logística	52	Masculino
Mera Geovanna	Ventas	44	Femenino
Boada Pedro	Gerente técnico	59	Masculino

*Fuente: Empresa FLORANROSA S.A.*

*Elaborado por: Criollo Katherine*

En la tabla 7 se describe la distribución del personal del área operativa tanto en hombres como en mujeres, es importante mencionar que la edad del personal oscila entre los 18 a 40 años como máximo; de acuerdo con datos otorgados por el responsable de talento humano el 85% de dicho personal cuenta con experiencia, además de brindar un compromiso total en las labores asignadas. Siendo esta una fortaleza primordial para la empresa.

*Tabla 7 Distribución de personal operativo*

<b>Área</b>	<b>Masculino</b>	<b>Femenino</b>	<b>Total</b>
Bodega	1	0	1
Cultivo	28	48	76
Fumigación	14	0	14
Riego	3	0	3
Empaque	6	0	6
Monitoreo	3	0	3
Postcosecha	22	8	30
Mantenimiento	27	0	27
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>56</b>	<b>160</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>65%</b>	<b>35%</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Empresa FLORANROSA S.A.*

*Elaborado por: Criollo Katherine*

En base a la distribución de la tabla 7 se establece que el 65% del personal operativo es masculino mientras que el 35% es femenino, cabe destacar que la gran parte de mujeres son asignadas al área de cultivo y postcosecha, siendo estas áreas donde menor esfuerzo deben realizar; a diferencia de las demás que ya requieren de mayor fuerza para realizar las labores por eso se asigna personal masculino.

### **3.2.3. Factor económico**

La empresa FLORANROSA S.A. obtiene sus ingresos económicos mediante la venta de los productos (Rosas), los cuales ofertan dentro del mercado nacional e internacional. En el período 2021 la empresa generó valores monetarios de aproximadamente \$2,400.000, lo que demuestra que la empresa se encuentra en constante crecimiento.

Los ingresos generados de las ventas son de utilidad para la adquisición de productos y materias primas, así como el pago del salario de los trabajadores y la ganancia que obtiene la empresa con el fin de continuar trabajando y ofreciendo productos de calidad. Cabe mencionar que en la empresa se ha aumentado la inversión extranjera, misma que aporta para restaurar las áreas que no se encontraban en producción, aportando en gran medida al crecimiento y posicionamiento de esta.

### **3.2.4. Factor productivo**

La actividad principal de la empresa FLORANROSA S.A. es el cultivo de rosas, incluida la producción de flores cortadas y capullos.

#### **3.2.4.1. Productividad**

En base a la producción del mes de octubre e información proporcionada por el Sr. Edison Chicaiza supervisor de postcosecha, se establece las cuatro variedades de rosas más comercializadas por la empresa FLORANROSA S.A., en el mercado nacional e internacional, determinando los porcentajes de producción según la variedad y producción total.

En la tabla 8 se puede evidenciar los datos proporcionados por el área de postcosecha, en cuanto a la cantidad de producción exportada al mercado internacional tomando como referencia las variedades más comercializadas por la empresa.

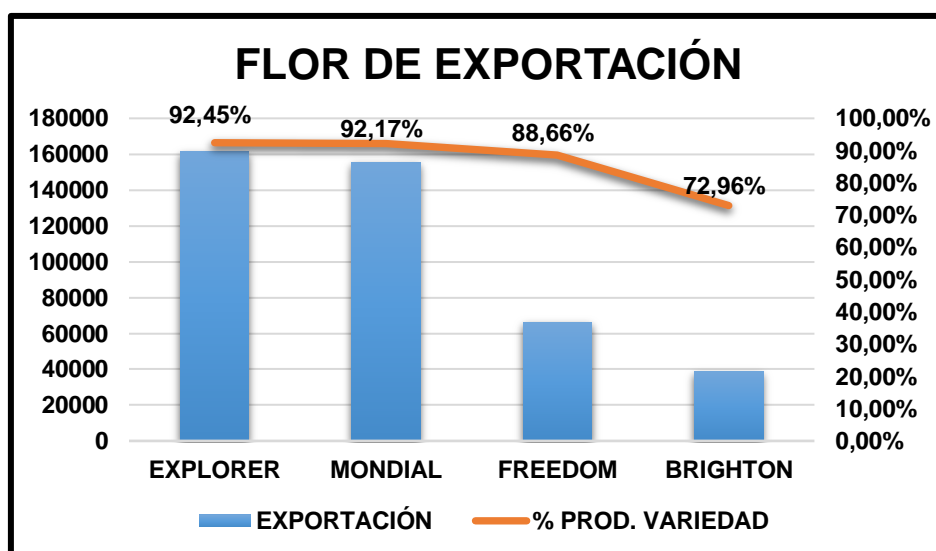
*Tabla 8 Producción exportada - mes de octubre*

<b>VARIEDAD</b>	<b>EXPORTACIÓN</b>	<b>% PROD. VARIEDAD</b>
<b>EXPLORER</b>	161570	92,45%
<b>MONDIAL</b>	155300	92,17%
<b>FREEDOM</b>	66090	88,66%
<b>BRIGHTON</b>	38710	72,96%

*Fuente: Empresa FLORANROSA S.A.*

*Elaborado por: Criollo Katherine*

A continuación, se presenta de forma gráfica el porcentaje de la producción exportada al mercado internacional en el mes de agosto, en base a la producción total de cada una de las variedades más comercializadas [Ver, Figura 11].



*Figura 11 Porcentaje de flor exportada*

*Fuente: Empresa FLORANROSA S.A.*

*Elaborado por: Criollo Katherine*

La tabla 9 muestra los datos proporcionados por el área de postcosecha, en cuanto a la cantidad y variedades de flor nacional más comercializadas en el mercado nacional.

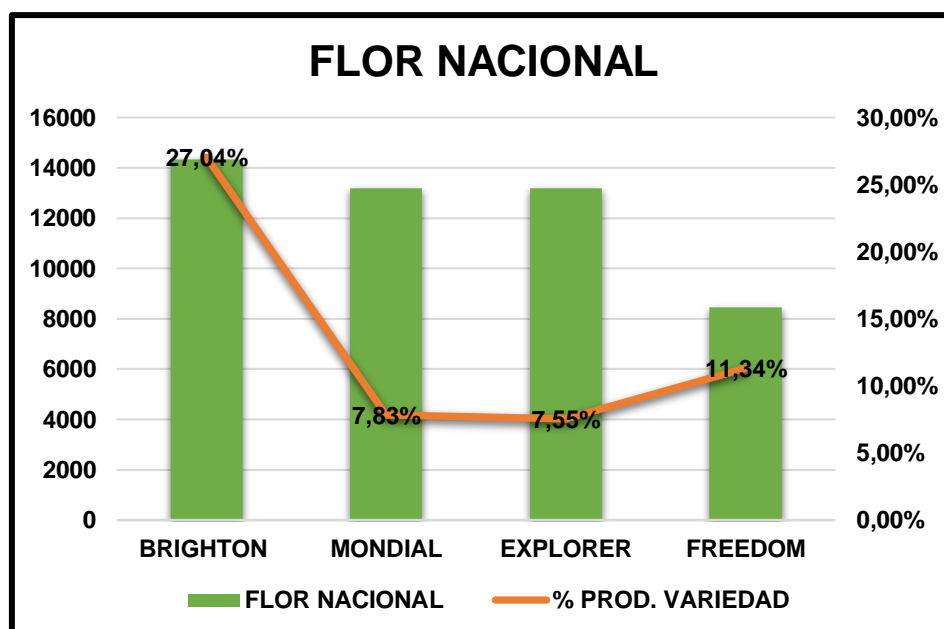
*Tabla 9 Producción de flor nacional*

VARIEDAD	FLOR NACIONAL	% PROD. VARIEDAD
BRIGHTON	14343	27,04%
MONDIAL	13195	7,83%
EXPLORER	13192	7,55%
FREEDOM	8451	11,34%

*Fuente: Empresa FLORANROSA S.A.*

*Elaborado por: Criollo Katherine*

En cuanto a flor nacional podemos identificar de forma gráfica los porcentajes de producción que se vendieron a los consumidores nacionales en el mes de agosto [Ver, Figura 12].



*Figura 12 Porcentaje de flor nacional*

*Fuente: Empresa FLORANROSA S.A.*

*Elaborado por: Criollo Katherine*

La tabla 10 muestra la producción total de rosas, en la que se encuentra el producto de exportación y flor nacional de cada una de las variedades con las que cuenta la empresa.

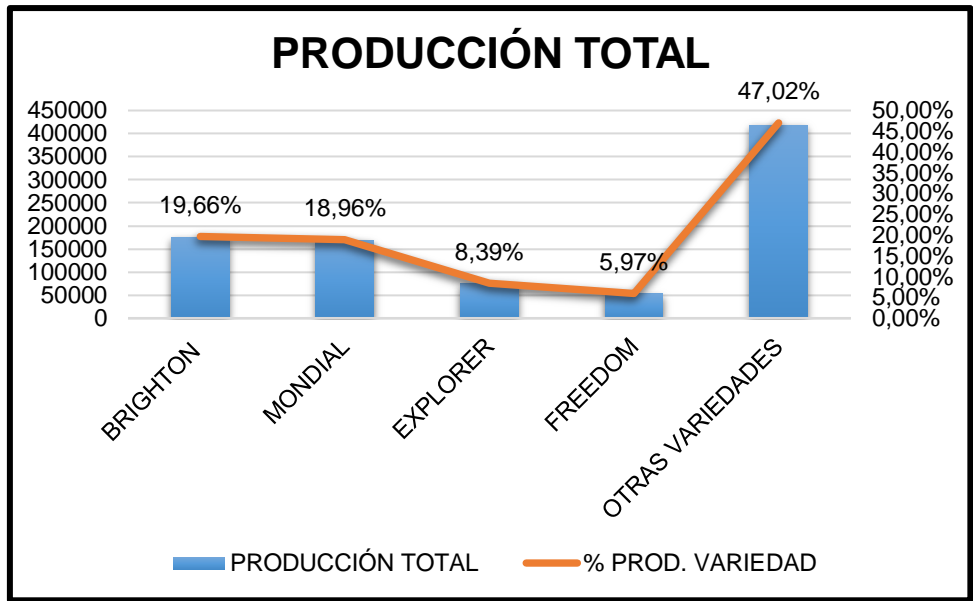
*Tabla 10 Producción total del mes de octubre*

<b>VARIEDAD</b>	<b>PRODUCCIÓN TOTAL</b>	<b>% PROD. VARIEDAD</b>
<b>BRIGHTON</b>	174762	19,66%
<b>MONDIAL</b>	168495	18,96%
<b>EXPLORER</b>	74541	8,39%
<b>FREEDOM</b>	53053	5,97%
<b>OTRAS VARIEDADES</b>	418040	47,02%

*Fuente: Empresa FLORANROSA S.A.*

*Elaborado por: Criollo Katherine*

Es importante mencionar que las cuatro variedades más vendidas por la empresa en el mercado nacional como internacional representan el 52,98% de la producción total que se comercializa, mientras que las demás variedades representan el 47,02% de la producción [Ver, Figura 13], evidenciando que la productividad de la empresa sigue en crecimiento y en constante mejora.



*Figura 13 Producción total del mes de octubre en %.*
























*Fuente: Empresa FLORANROSA S.A.*

*Elaborado por: Criollo Katherine*

**3.2.4.2. Cartera de productos**

La empresa FLORANROSA S.A. no cuenta con una cartera de productos donde se visualicen las 24 variedades de rosas que comercializan tanto a nivel nacional como internacional; ni una página web propia o redes sociales donde dé a conocer los productos que ofrece, representando una debilidad para la empresa, a pesar de estas falencias llevan un listado de las variedades sembradas en cada bloque. En la tabla 11, se visualiza cada una de las variedades, las cuales están ordenadas de forma alfabética. En el Anexo 1 se puede evidenciar la caracterización de cada variedad en cuanto a información proporcionada por los obtentores.

Tabla 11 Cartera de productos

<b>CARTERA DE PRODUCTOS</b>			
<b>AMSTERDAM</b>	<b>ATOMIC</b>	<b>AUBADE</b>	<b>BRIGHTON</b>
			
<b>CABARET</b>	<b>CAROUCEL</b>	<b>CAYENNE</b>	<b>EXPLORER</b>
			
<b>FREEDOM</b>	<b>FRUTETO</b>	<b>GOTCHA</b>	<b>IGUAZU</b>
			
<b>KAHALA</b>	<b>LIMONADA</b>	<b>MONDIAL</b>	<b>NAUTICA</b>
			
<b>ORANGE CRUSH</b>	<b>PALOMA</b>	<b>PINK EXPLORER</b>	<b>PINK FLOYD</b>
			
<b>PINK MONDIAL</b>	<b>PLAYA BLANCA</b>	<b>SHIMMER</b>	<b>VENDELA</b>
			

Fuente: Empresa FLORANROSA S.A.

Elaborado por: Criollo Katherine

### 3.2.5. *Factor infraestructura*

La empresa FLORANROSA S.A., cuenta con 24 hectáreas de terreno, de las cuales 14 hectáreas se encuentran en producción y 2 hectáreas en proceso de siembra, cabe mencionar que cuenta con adecuada infraestructura física para cultivo, postcosecha y áreas administrativas siendo esto una fortaleza para la empresa.

A continuación, se enlistan las infraestructuras que se encuentran en uso dentro de la empresa:

#### **Primera infraestructura:** Área administrativa y empaque

- **Oficinas del área administrativa:** estas oficinas se encuentran en la segunda planta y constituyen la oficina de presidencia, gerencia general, talento humano, contabilidad, compras y gerencia técnica.
- **Área de empaque:** aquí se encuentra la oficina del responsable de empaque y la sala de empaque, toda esta área se encuentra en la planta baja de las oficinas del área administrativa.
- **Bodega de cartón:** el área de cartón se encuentra en la segunda planta junto a las oficinas del área administrativa.
- **Área de estacionamiento:** Esta área de estacionamiento es exclusivamente para jefes del área administrativa y camiones de carga.

#### **Segunda infraestructura:** Almacenamiento y área de riego 1.

- **Almacenamiento:** es la bodega general de toda la empresa, esta se encuentra en la segunda planta, ya que en la primera planta se encuentra el área de riego 1, vestidores y el área de potabilización.



**Tercera infraestructura:** Área de postcosecha y estacionamiento.

- **Área de postcosecha:** la superficie que abarca la postcosecha se encuentra en la planta baja de la segunda estructura, ya que la segunda planta sirve como bodega de materiales para postcosecha.
- **Área de estacionamiento:** en esta área solo puede estacionarse el camión de carga y en ocasiones los carros de clientes que compran flor nacional.

**Cuarta infraestructura:** Mantenimiento y área de riego 2

- **Mantenimiento:** esta estructura es de una sola planta; el área de mantenimiento se encuentra en el extremo izquierdo y el área de riego en el extremo derecho.

**Quinta infraestructura:** cocina

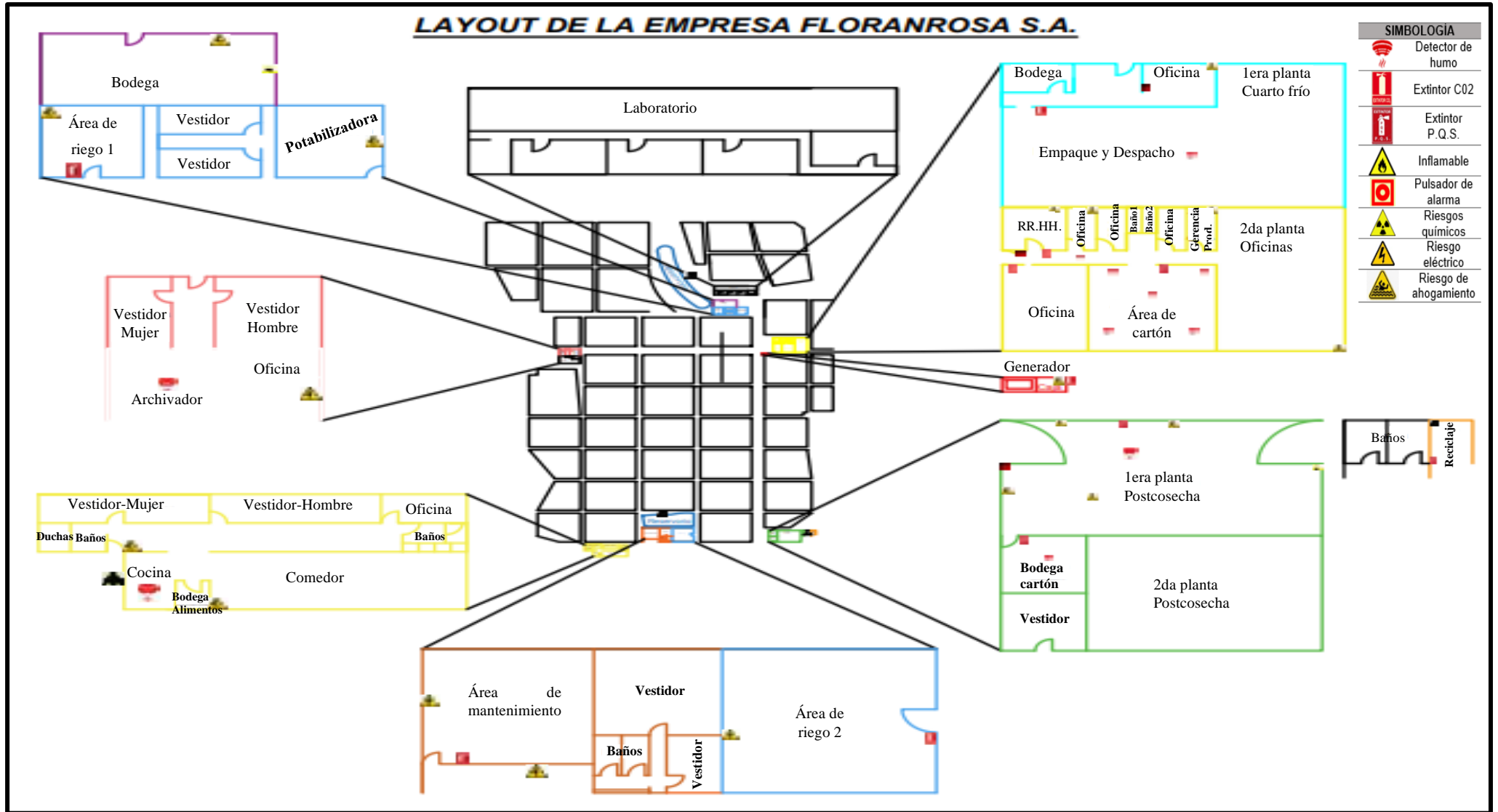
- **Área de cocina:** el área de cocina y comedor se encuentra en la segunda planta; ya que la primera es otra área de postcosecha, cabe mencionar que esta área aún no se encuentra en funcionamiento.

**Quinta infraestructura:** Vestidores

- **Vestidores:** el área de los vestidores se encuentra en la segunda planta, ya que la primera planta es otra área de postcosecha.

#### **3.2.5.1.Layout**

A continuación, se presenta de forma gráfica el layout de la empresa FLORANROSA S.A. [Ver, Figura 14], con el fin de identificar de manera clara y precisa la infraestructura antes mencionada.



*Figura 14 Layout de la empresa.  
Fuente: Empresa FLORANROSA S.A.  
Elaborado por: Criollo Katherine*

### 3.2.6. Factor tecnológico

La empresa FLORANROSA S.A. cuenta con diferentes equipos manuales y tecnológicos, los mismos que se encuentran distribuidos en los departamentos administrativos y de producción dentro de la organización como se puede evidenciar en la tabla 12. Haciendo énfasis a estos aspectos es importante mencionar que la empresa cuenta con equipos automatizados para riego y otras áreas, siendo esto una gran fortaleza para la empresa.

*Tabla 12 Maquinaria y equipos tecnológicos de la empresa.*

CANTIDAD	NOMBRE MQ.	DESCRIPCIÓN	IMAGEN
2	Impresora cebra	Este tipo de impresora se utiliza para imprimir etiquetas, en la empresa se utiliza en el área de bodega, postcosecha y empaque.	
1	Balanza (Kilos)	Este tipo de balanza se utiliza cuando se pesa ya grandes cantidades sea de fertilizantes o productos químicos.	
1	Balanza (Gramos)	Esta balanza se utiliza para pesar pequeñas cantidades de productos químicos o fertilizantes.	
2	Bomba de fumigación móvil	Este tipo de bomba se utiliza en el área de cultivo y sirve para bombear la solución que se utilizará para fumigar las plantas.	
2	Equipo de riego automatizado	Estos equipos se encuentran en las áreas de riego, el proceso es automático.	
1	Soldadora (LINCO)	Se encuentra en el área de mantenimiento y sirve para realizar soldaduras de infraestructura metálica y otros.	

CANTIDAD	NOMBRE MQ.	DESCRIPCIÓN	IMAGEN
4	Motoguadaña	Esta máquina sirve para cortar la maleza y nivelar la superficie de las áreas verdes.	
1	Taladro industrial	Este tipo de taladro es utilizado para realizar perforaciones en material de hierro sumamente grueso y se encuentra en el área de mantenimiento	
4	Motocultores	Se utiliza para la preparación de la tierra para la siembra.	
1	Succionadora-TRIPS (M.Q.)	Esta máquina se utiliza en el área de postcosecha y sirve para succionar residuos de plagas, trips o basura.	
1	Pistola (Scan de barras)	Esta pistola sirve para leer las barras de cada tipo de variedad y se utiliza en el área de postcosecha	
2	Zunchadora automática	Esta máquina sirva para colocar el zuncho alrededor de la caja del pedido con el fin de asegurar los ramos y se utiliza en el área de empaque.	
2	Grapadora de pedal para cartón	Esta grapadora sirve para grapara las cajas que se utilizarán para el empaque de los pedidos.	

*Fuente: Empresa FLORANROSA S.A.*

*Elaborado por: Criollo Katherine*

### **3.3. Análisis del ambiente externo**

Aplicar el análisis del contexto externo permitirá verificar los factores externos de la empresa, a través de varios factores como el político, económico, social, tecnológico, ecológico y legal, los mismo que se encuentran relacionados con la organización y el entorno que la rodea.

#### **3.3.1. Factor político-Legal**

La empresa FLORANROSA S.A. se rige bajo estricto cumplimiento de acuerdos, convenios, leyes, decretos ejecutivos nacionales e internacionales, acuerdos ministeriales, entre otros. Como ejemplo se han citado los siguientes:

- Acuerdos y convenios internacionales: decisión 584. Instrumento andino de seguridad y salud en el trabajo. Resolución 957. Reglamento del instructivo andino de seguridad y salud en el trabajo, etc.
- Leyes nacionales: Código del trabajo. Ley de comercialización y empleo de plaguicidas, etc.
- Decretos ejecutivos: Decreto ejecutivo 2393. Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores, etc.
- Acuerdos ministeriales: AM-Nro.-MDT-2020-001 – reformar el acuerdo ministerial nro. Mdt-2017-0135, «instructivo para el cumplimiento de las obligaciones de empleadores»

En cuanto a normativas referentes a calidad de flores no existe en el país, por tal motivo las empresas florícolas deben basar sus estándares a normativas internacionales.

En referencia a las obligaciones del empleador, según el ministerio de trabajo (2020) establece que “son obligaciones del empleador pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato” (p. 13); esta clausula es la número uno del artículo 42

y pertenece al capítulo 4 que trata sobre las obligaciones del empleador y trabajador en el código de trabajo.

Es de suma importancia hacer énfasis a que la empresa debe proporcionar y dotar de útiles, instrumentos, equipos de protección y materiales necesarios; además de adecuar el área de trabajo con el fin de que el personal ejecute de manera adecuada y segura las actividades designadas; en caso de no cumplir con estas acciones y el trabajador sufra algún tipo de accidente, el empleador está en la obligación de cumplir con lo estipulado en el artículo 38 del código de trabajo que hace mención a lo siguiente:

Los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (p. 12)

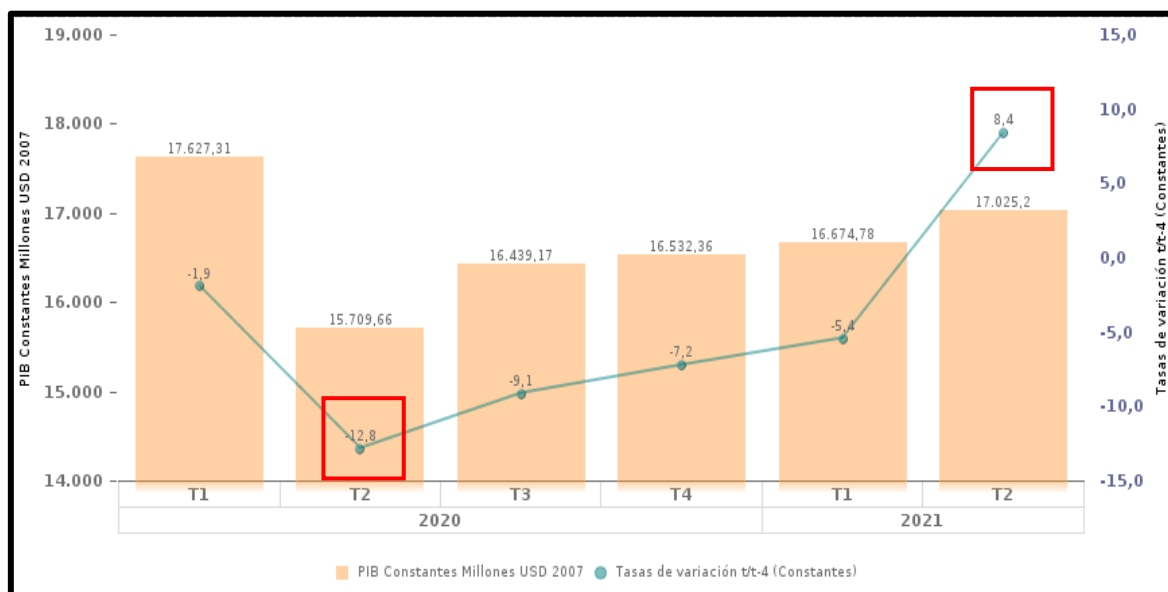
### **3.3.2. Factor económico**

#### **3.3.2.1.Producto Interno Bruto (PIB)**

De acuerdo con estudios realizados, Ecuador produjo \$15.000 millones en exportaciones no petroleras (Banano, cacao, flores, etc.) en el año 2020, es decir hubo un incremento del 10% en este tipo de exportaciones, convirtiéndose en el sustento para afrontar la dura crisis económica que atravesaba el país debido a la pandemia del Covid-19.

Actualmente, durante el segundo trimestre del 2021, la economía del Ecuador ha crecido en 8,4% con respecto al periodo anterior (2020), el cual contaba con una tasa de variación de -12,8% [Ver, Figura 15], demostrando así que las actividades económicas y productivas del país van en constante mejora y crecimiento. Esto se debe a varios factores como “el crecimiento de 10,5% en el consumo de los hogares, el aumento de 16% en las exportaciones, y el incremento de 9,8% en el componente de inversión (conocida como formación bruta de capital fijo -

FBKF)” (Banco Central del Ecuador, 2021).



**Figura 15 PIB trimestral 2020-2021**

**Fuente: [BCE], (2021)**

Ahora bien, si hablamos de importaciones se puede establecer que el 60% de los productos provenientes de la Unión Europea como “materias primas químicos, productos farmacéuticos, abonos, plásticos y manufacturas, fibras textiles, productos de hierro y acero; maquinaria y productos electrónicos; y, algunos vehículos y partes” (La Hora, 2021), cuentan ya con los beneficios del SGP, es decir ya se los importa con el 0% de aranceles.

En cuanto al acuerdo comercial con EFTA, se pretende que las exportaciones crezcan en 12,8% en productos como el banano, cacao, flores, atún, frutas, entre otros. Dando un promedio en dólares de \$40 y \$60 millones, lo que ayudaría en gran medida al crecimiento productivo y económico del Ecuador.

En lo que al sector florícola se refiere en los meses de junio a noviembre del 2020 presentaron un decrecimiento en las exportaciones sobrepasando el -10%, a partir de diciembre hasta abril del 2021, se pudo evidenciar un crecimiento moderado de hasta el 5% y solo en el

mes de abril de este año, se obtuvo un valor aproximado de \$64 millones en exportaciones representando un 3% más al que se obtuvo en abril del 2020. [Ver, Figura 16]

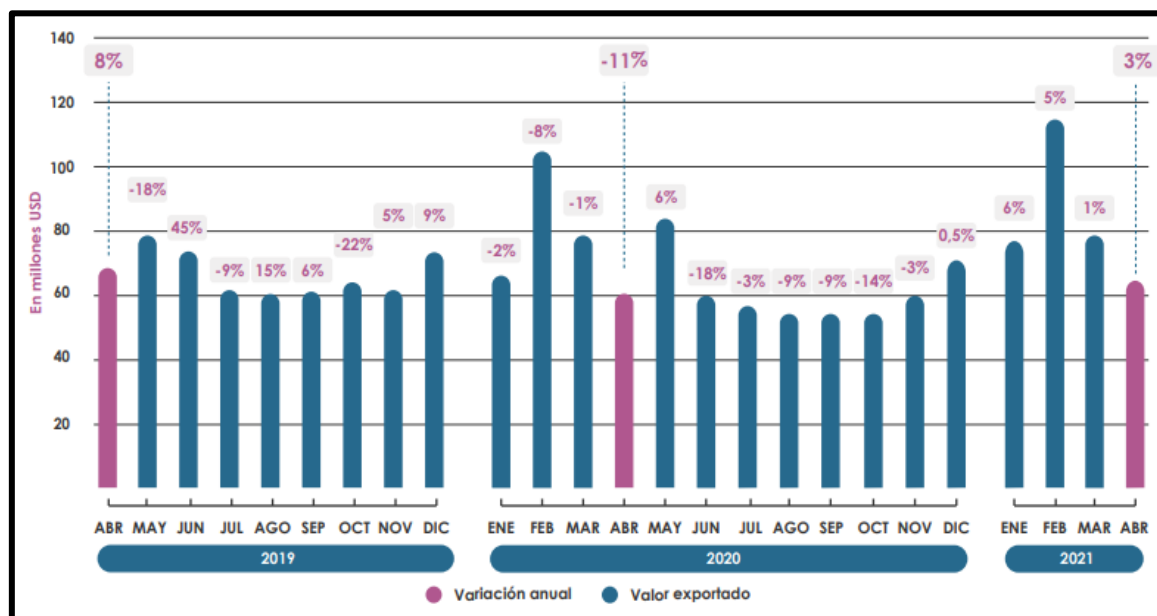


Figura 16 Exportación de flores

Fuente: Asociación de productores y exportadores de flores (2021)

### 3.3.2.2. Acuerdos comerciales

Debido a la pandemia por el Covid-19 a nivel mundial en el año 2020, la mayoría de los sectores productivos del Ecuador se vieron perjudicados en su economía, entre estos el sector florícola que según estadísticas fue el sector más afectado, debido a que presentó cancelaciones de los pedidos por parte de los clientes, ocasionando el desecho de casi toda la producción.

A pesar de esto, Ecuador se mantuvo como el tercer país mayor exportador de flores a nivel global con un 9%, donde Estados Unidos fue y sigue siendo su principal mercado de exportación, convirtiendo al Ecuador en su segundo mayor proveedor con un 21% de participación en sus mercados [Ver, Figura 17].



		USD Millones	Crecimiento 2019 - 2020	Participación
	Colombia	989	3% ▲	64%
	Ecuador	323	-5% ▼	21%
	Holanda	61	-40% ▼	4%
	Canadá	58	-9% ▼	4%
	México	30	-9% ▼	2%

*Figura 17 Participación en los mercados de EE. UU.*

*Fuente: Asociación de Productores y Exportadores de Flores, (2020)*

Es importante aclarar que Ecuador cerró toda negociación con los Estados Unidos en el año 2004, para 16 años después y debido a la crisis económica que atraviesa el país buscar nuevas oportunidades de comercio con dicho país.

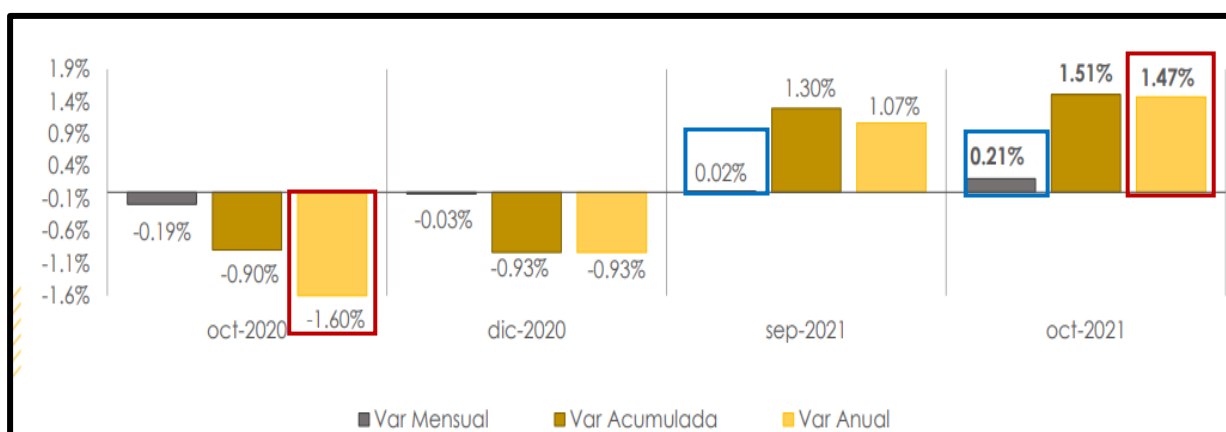
El 8 de diciembre del 2020, Ecuador y Estados Unidos firmaron el acuerdo comercial de primera fase (Protocolo del Acuerdo del Consejo de Comercio e Inversiones), que tiene como fin “establecer un marco para un comercio fluido, seguro y beneficioso para las mipymes mediante el cual se modernizan procesos administrativos, operativos y reglamentarios que promuevan la relación bilateral entre el Ecuador y Estados Unidos” (Federación Ecuatoriana de Exportadores [FEDEXPOR], 2021), beneficiando en gran medida a la economía del país, debido a que los productos exportados a Estados Unidos pagarán menos aranceles, ya que constarán dentro del Sistema Generalizado de Preferencias (SGP).

En enero de este año (2021), Ecuador firmó tres grandes acuerdos comerciales con la Unión Europea, Asociación Europea de Libre Comercio (EFTA) y Reino Unido, siendo grandes mercados para exportar el producto ecuatoriano.

Para la recuperación de la economía del país un punto clave será el buen desempeño de las ventas no petroleras (cacao, banano, flores, etc.) en los mercados extranjeros, de igual forma el gobierno debe centrar sus objetivos en generar nuevos convenios comerciales que beneficien en gran medida a los mipymes y ayuden a su crecimiento.

### 3.3.2.3. Inflación

Cabe mencionar que no todo está bien dentro de la economía del país, un punto clave es la inflación que han sufrido los productos o servicios que se ofrecen en el mercado, en cuanto a datos nacionales el [INEC] (2021) presentó “el reporte de índices de precios al consumidor, correspondiente a la variación mensual de octubre 2021” en el cual detalla que existe una gran variación de precios entre el mes de septiembre del presente año en cual dicho valor fue del 0,02% mientras que para el mes de octubre este valor creció en gran proporción llegando a 0,27%, si se habla sobre variaciones anuales se toma como referencia al mes de octubre del 2020 dando como valor -1,60% mientras que para el mismo mes en el año 2021 el valor aumento a 1,47 %, como se puede verificar en la Figura 18.



*Figura 18 Variaciones porcentuales del IPC*

*Fuente: [INEC] (2021)*

El crecimiento de la variación mensual se debe al alza de precios en el rubro de transporte (0,12 %), el de alimentos y bebidas no alcohólicas (0,03 %) y muebles y artículos del hogar (0,02 %). Dentro del tema de transporte, los productos que generaron el alza fueron la gasolina de bajo octano, viaje en avión y automóvil (El Universo, 2021, pág. 3).

### 3.3.3. Factor social

#### 3.3.3.1. Demografía

El factor social permite obtener información por medio de análisis de toda la población que de forma directa e indirecta aporta a que la empresa FLORANROSA S.A., siga en constante desarrollo.

Para lo cual se parte con datos generales de la demografía del país, es decir el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), aplicó proyecciones para determinar que la población ecuatoriana ha crecido en gran proporción durante el periodo 2010-2020 [Ver, Figura 19], estos datos se han obtenido de cada región del país como sierra, costa, amazonia, insular y zonas no delimitadas con las que cuenta el Ecuador.

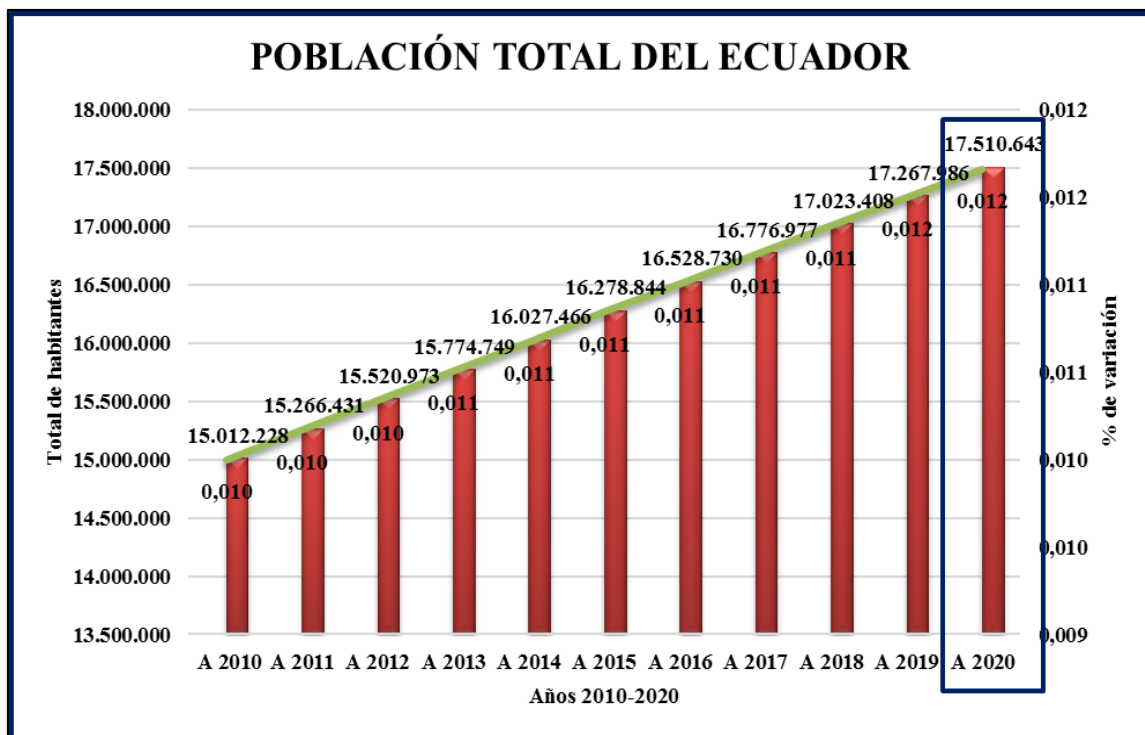


Figura 19 Proyección de la población ecuatoriana 2010-2020

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos [INEC], (2020)

En cuanto a la población de la provincia de pichincha, lugar a donde pertenece la empresa FLORANROSA S.A. y según proyecciones realizadas por el Sistema Nacional de

Información (SNI) para el período 2020-2025, se tiene que la demografía que abarca la provincia en este año (2021) es de 2.085.121 habitantes en el área urbana y de 1.199.065 habitantes en el área rural, dando un total de 3.284.186 habitantes en la provincia [Ver, Figura 20].

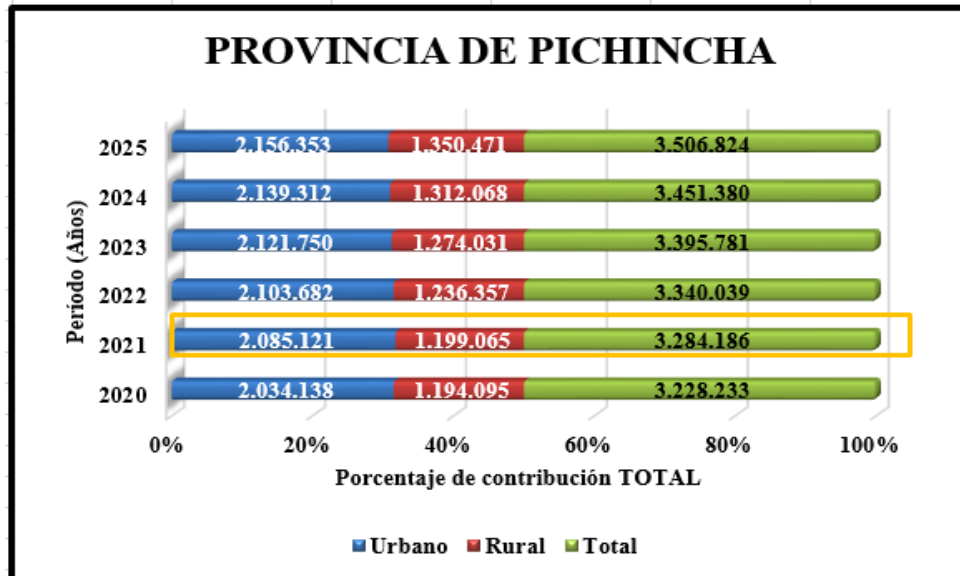


Figura 20 Proyección Poblacional de Pichincha – Período 2020-2025

Fuente: Sistema Nacional de Información , (2021)

Desglosando a los habitantes del cantón Pedro Moncayo, lugar donde se encuentra ubicada la empresa, se puede decir que en cuanto a mujeres existe un total de 22.474 lo que equivale al 50,83% y de hombres un total de 21.741 lo que es igual al 49,17%, dando una suma de 44.215 habitantes en todo el cantón en este año 2021. [Ver, Figura 21]

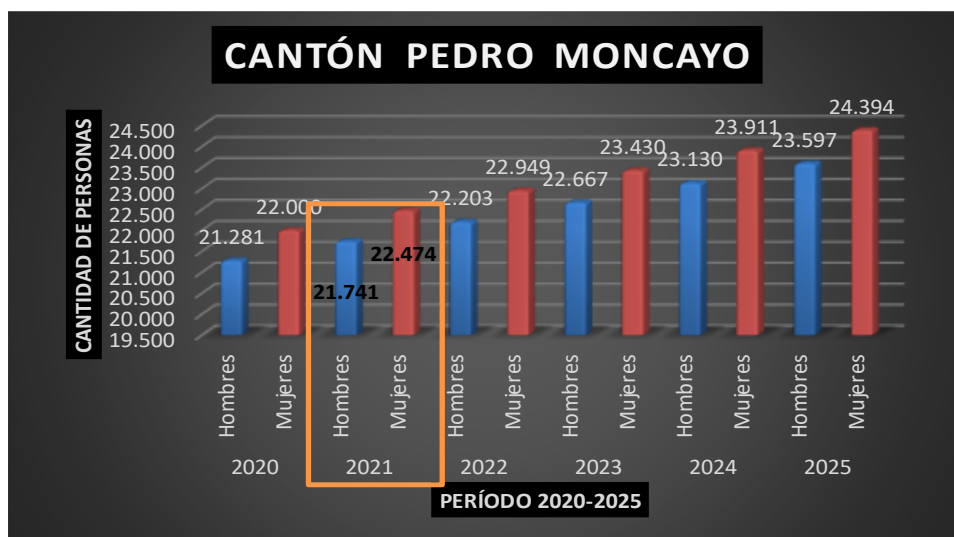


Figura 21 Proyección poblacional Pedro Moncayo

Fuente: Sistema Nacional de Información, (2021)

### 3.3.3.2. Empleo

En cuanto al empleo, según datos proporcionados por el INEC en septiembre del 2020 la tasa de empleo adecuado era del 30,8%, mientras que a septiembre del 2021 dicha tasa aumentó al 33,5% lo que significa que gradualmente más ecuatorianos van ocupando nuevas plazas de empleo, disminuyendo en gran medida la tasa de desempleo causado por la pandemia del covid-19. [Ver, Figura 22]

Indicadores Nacionales (en % respecto a la PEA)	sep-20	may-21	jul-21	ago-21	sep-21
Tasa de participación global	63,8	67,2	65,3	67,3	66,7
Tasa de empleo adecuado	30,8	30,2	31,8	32,4	33,5 ↑
Tasa de subempleo	24,4	23,2	24,6	22,1	22,7
Tasa de desempleo	6,2	6,3	5,2	4,9	4,9 ↓

Figura 22 Indicadores laborales

Fuente: [INEC], (2021)

Debido a la pandemia el sector floricultor tuvo que despedir alrededor de 11 mil personas en el año 2020, actualmente a recontratado de 4 a 5 mil personas, ya que la exportación de este producto ha aumentado progresivamente, aún más en las temporadas claves como San Valentín, seguido por el día de la mujer y día de las madres.

Es importante recalcar que el sector floricultor es uno de los sectores que más empleos brinda a la población a nivel nacional, "cerca de 1.500 técnicos del sector agropecuario y más de mil profesionales en el campo de la administración, comercialización y logística, así como a más de 140.000 personas del sector rural" (El Universo, 2020), en lo que a la empresa FLORANROSA S.A. se refiere, gran parte de su personal proviene de Imbabura, Cayambe, Tabacundo y de la misma zona en la que se encuentra ubicada la finca, conformado en gran porcentaje de personal femenino.

#### **3.3.4. Factor tecnológico**

El ámbito tecnológico actualmente es un factor muy importante a la hora de comercializar y dar a conocer un producto o servicio al cliente. Debido a la pandemia del Covid-19 en el año 2020, muchos negocios tuvieron que buscar la manera de vender sus productos para no seguir afectando su economía y caer en la bancarrota, un medio fundamental que aplicó la mayoría de las empresas; es la mejora de la infraestructura digital (Redes Sociales, Pág. Web), por medio del cual ofertaron sus productos o servicios. Este cambio estratégico y cultural fue un punto clave para que gran parte del sector productivo-comercial salvara los negocios.

Estos avances no solo se enfocan en la infraestructura digital, su mayor prioridad es la innovación en cuanto a procesos, maquinarias, etc. Ya que es esencial para la sostenibilidad y crecimiento de las empresas.

El ministerio de telecomunicaciones y de la sociedad de la información, busca fomentar

e incentivar a todos los sectores productivos y sociales al uso de nuevas tecnologías, con el fin de obtener a nivel nacional un desarrollo sostenible y sustentable en el tiempo, un punto clave es el gobierno el cual debe “Impulsar el financiamiento público y privado para fomentar el desarrollo tecnológico, la innovación digital y el desarrollo de nuevos productos y servicios” (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información , 2021).

En el sector floricultor se busca la automatización en subprocesos como fumigación por medio de la aplicación de un sistema aéreo, el cual busca aumentar la eficiencia de aplicación y proteger la salud de los operarios eliminando la exposición a químicos o cualquier otra sustancia perjudicial para su salud. Otro avance enfocado a este sector es el sistema de visión artificial para la clasificación de flores, “entrega con total detalle, cual es el tamaño en milímetros del botón de la flor, del tallo y todos los aspectos de calidad de las flores que exigen los importadores internacionales” (Giraldo, 2018).

Estos avances tecnológicos buscan que la empresa se convierta en un ente competitivo frente a sus rivales y al mercado al cual se encuentra expuesto, ya que es importante tener en cuenta que el mercado a nivel nacional e internacional se encuentra en constante crecimiento y desarrollo aún más en el ámbito tecnológico.

### **3.3.5. *Factor ecológico***

El factor ecológico se enfoca directamente con el cuidado de la naturaleza, se encarga de verificar el cumplimiento de políticas y leyes que buscan el cuidado del medioambiente, por parte de las empresas y sobre todo qué hacen éstas para disminuir la contaminación.

Actualmente el estado por medio del Código Orgánico del Ambiente (COA), viene trabajando con parámetros de estricto cumplimiento para todo tipo de empresa en cuanto al cuidado del medioambiente, es así como toda organización sin importar su tamaño o sector al que pertenezca debe plantear una planificación de sustentabilidad ambiental (Prosperidad

económica, Protección de Sist. Naturales del planeta, Calidad de vida), con el fin de defender la integridad de la naturaleza y el derecho de las personas de vivir en un ambiente sano y libre de contaminación.

Una de las políticas más importantes del COA “es la creación y aplicación de presupuesto dentro del Plan Operativo Anual (POA), que será designado a los gastos de residuos” (Incinerox, 2021), esta actividad debe realizar toda empresa que utilice productos químicos y genere residuos dañinos para el medioambiente, en cuanto al sector floricultor, los residuos sólidos (envases y empaques de plaguicidas) y residuos convencionales (plásticos de invernadero, papel, cartón, madera, chatarra, entre otros) son recolectados por entidades que trabajan directamente con el GAD de Pedro Moncayo y Cayambe, siendo estos los que promueven conjuntamente con el gobierno nacional la “recolección de basura inteligente y selectiva que fomente la cultura de la reducción, la reutilización y el reciclaje” (Lasso, 2021).

### **3.4. Análisis del ambiente interno y externo**

#### **3.4.1. Análisis PESTEL**

El análisis PESTEL permite a la empresa evaluar seis factores diferentes (político, económico, social, tecnológico, ecológico y legal) en cada factor se establece los elementos más importantes a examinar, gracias a este análisis se ha determinado las oportunidades y amenazas más relevantes a los que se encuentra expuesta la empresa FLORANROSA S.A. como se lo puede evidenciar en la tabla 13, los resultados completos del análisis se los puede observar en el Anexo 2.



*Tabla 13 Oportunidades y Amenazas en la empresa FLORANROSA S.A.*

FACTOR	AMENAZAS	FACTOR	OPORTUNIDADES
<b>A</b>	Contaminación de aire, agua, suelo.	<b>P</b>	Acuerdos comerciales.
<b>E</b>	Comportamiento de la oferta/demanda local.	<b>L</b>	Legislación laboral.
<b>S</b>	Capacidad de poder adquisitivo.	<b>E</b>	Comportamiento de la oferta/demanda internacional.
<b>P</b>	Inestabilidad política.	<b>T</b>	Desarrollo y mejora de infraestructura digital (sitios web).
<b>S</b>	Competencia comercial.	<b>E</b>	Costos arancelarios.

*Fuente: Empresa FLORANROSA S.A.*

*Elaborado por: Criollo Katherine*

### **3.4.2. Análisis FODA**

Una vez establecidas las fortalezas y debilidades de la empresa por medio de entrevistas con los encargados de cada departamento y áreas, se procedió con la aplicación del análisis PESTEL, el mismo que sirvió para establecer las amenazas y oportunidades más relevantes con los que cuenta la empresa tanto a nivel interno como externo como se lo puede observar en la tabla 14.

Tabla 14 Análisis FODA

<b>ANÁLISIS DAFO – FODA</b>			
<b>D</b>	<b>Debilidades</b>	<b>F</b>	<b>Fortalezas</b>
1	Falta de direccionamiento estratégico.	1	La Inversión extranjera ha aumentado en la empresa.
2	No cuenta con una estructura organizacional bien definida.	2	Buen estado de infraestructura y equipos automatizados.
3	Falta de documentar los procesos	3	Equipo de trabajo con experiencia y comprometido con todas las actividades de la empresa.
4	No cuenta con una infraestructura digital (pág. Web, redes sociales).	4	Convenios logísticos de transporte con aerolíneas.
5	No cuenta con políticas de seguridad y salud ocupacional.	5	Servicio al cliente personalizado por parte de los vendedores nacionales e internacionales.
<b>A</b>	<b>Amenazas</b>	<b>O</b>	<b>Oportunidades</b>
1	Contaminación de aire, agua, suelo.	1	El gobierno ha firmado Nuevos acuerdos comerciales.
2	Baja demanda por parte de clientes nacionales.	2	Cumplimiento de la legislación laboral para salvaguardar la integridad de los trabajadores.
3	Inestabilidad económica a nivel nacional e internacional	3	Aumento en la oferta/demanda por parte de clientes internacionales.
4	Inestabilidad política en el país por parte de los diferentes movimientos políticos contrarios al gobierno actual.	4	Desarrollo y mejora de la infraestructura comercial (Pág. Web, redes sociales).
5	Más personas se dedican al cultivo de rosas haciendo más fuerte la competencia en el mercado.	5	Reducción de costos arancelarios para exportación e importación de productos.

*Fuente: Empresa FLORANROSA S.A.*

*Elaborado por: Criollo Katherine*

### 3.4.2.1. Estrategias FODA

La tabla 15 es una matriz que permite establecer las estrategias o posibles soluciones que se plantean para problemas que presenta la empresa ante factores internos o externos, misma que se divide en cuatro paneles con cuatro líneas estratégicas como se describe a continuación:

- 1) Fortalezas + Oportunidades = Estrategias OFENSIVAS
- 2) Fortalezas + Amenazas = Estrategias DEFENSIVAS
- 3) Debilidades + Oportunidades = Estrategias de REORIENTACIÓN
- 4) Debilidades + Amenazas = Estrategias de SUPERVIVENCIA

*Tabla 15 Estrategias -Matriz DAFO*

<b>ESTRATEGIAS – MATRIZ DAFO / FODA</b>	
<b>Estrategias Ofensivas</b>	<b>Estrategias Defensivas</b>
1 Desarrollar un plan de marketing, el cual sirva para promocionar el producto por medios digitales.	1 Plantear una planificación de sustentabilidad ambiental para el tratamiento de todos los residuos que generan las actividades productivas de la empresa.
2 Establecer un plan de mejoras en el que se establezcan acciones correctivas y preventivas.	2 Aplicar un plan servicio personalizado al cliente nacional, con el fin de brindar un excelente servicio cumpliendo con las expectativas de nuestros consumidores
3 Asignar recursos bajo una estricta planificación para adquirir equipos automatizados aprovechando los bajos costos arancelarios de importación.	3 Establecer el costo del producto en base a los precios de la competencia y del registro mercantil dando apertura a que toda persona sin importar su situación económica pueda adquirirlos.
4 Establecer un plan de reconocimientos no económicos para incentivar al equipo de trabajo.	4 Crear nuevas alianzas con instituciones públicas y privadas para realizar capacitaciones al personal.
5 Establecer un adecuado plan operativo anual en la empresa.	5 Implementar un plan de control de calidad con el fin de verificar que el producto cumpla con los parámetros de calidad para ser exportado.
<b>Estrategias Reorientación</b>	<b>Estrategias Supervivencia</b>
1 Definir roles, responsabilidades y autoridades en la organización, mismos que deben estar a cargo de personal que cumpla con el perfil del puesto.	1 Plantear un plan estratégico mismo que es punto clave para sostener a la empresa firme ante la competencia.
2 Estandarizar todos los procesos que se ejecutan dentro de la empresa con el fin de mejorar la calidad del producto que se oferta en el mercado.	2 Diseñar un sistema de gestión por procesos mismo que permita enfocar a los procesos en la calidad y mejora continua.
3 Establecer el sistema de seguridad y salud ocupacional con el fin de cumplir con la legislación laboral, salvaguardando la integridad de todo el equipo de trabajo de la empresa.	3 Posicionar la marca a nivel nacional e internacional. 4 Establecer nuevos planes de negociación con el fin de mitigar el impacto económico por la pandemia del Covid-19.

*Fuente: Empresa FLORANROSA S.A.*

*Elaborado por: Criollo Katherine*

### 3.4.2.2. Posicionamiento estratégico

El análisis de posicionamiento estratégico permite establecer de forma gráfica la situación actual de la empresa mediante el análisis de los factores internos (Fortalezas, Debilidades) y externos (Oportunidades, Amenazas), los mismos que influyen en su éxito o fracaso.

En la tabla 16 se detalla la escala que se tomó en cuenta para determinar el nivel de impacto en los factores internos (Fortalezas y Oportunidades).

*Tabla 16 Criterios de evaluación para fortalezas y debilidades.*

Fortalezas		Debilidades	
Impacto	Simbología	Impacto	Simbología
Muy Fuerte	MF	Muy Débil	MD
Fuerte	F	Débil	D
Media	M	Media	M

*Elaborado por: Criollo Katherine*

A continuación se detalla los resultados obtenidos al realizar el análisis de los factores internos de la empresa FLORANROSA S.A., aplicando la escala de nivel de impacto y el porcentaje de importancia de cada factor. [Ver, Figura 23]

Análisis de la SITUACIÓN INTERNA					
	FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO	POSICIÓN	% Importancia para ÉXITO	VALORACIÓN	
<b>F</b> <b>FORTALEZAS</b>	1 La Inversión extranjera ha aumentado en la empresa.	MF	12%		
	2 Buen estado de infraestructura y equipos automatizados.	MF	9%		
	3 Equipo de trabajo comprometido con todas las actividades de la empresa.	F	8%		
	4 Convenios logísticos de transporte con aerolíneas.	MF	11%		
	5 Servicio al cliente personalizado por parte de los vendedores nacionales e internacionales.	F	6%		
<b>D</b> <b>DEBILIDADES</b>	1 Falta de direccionamiento estratégico.	MD	15%		
	2 No cuenta con una estructura organizacional bien planteada.	MD	12%		
	3 Falta de documentar los procesos	MD	10%		
	4 No cuenta con una infraestructura digital (pág. Web, redes sociales).	MD	9%		
	5 No cuenta con un Sist. De seguridad y salud ocupacional.	D	7%		

*Figura 23 Análisis de situación interna*

*Fuente: Empresa FLORANROSA S.A.*

*Elaborado por: Criollo Katherine*

En cuanto a los factores externos (Oportunidades y Amenazas) la tabla 17 detalla la escala que se tomó en cuenta para determinar el nivel de impacto.

*Tabla 17 Criterio de evaluación para oportunidades y amenazas*

Impacto	Simbología
Muy Fuerte	MF
Fuerte	F
Media	M
Débil	D

*Elaborado por: Criollo Katherine*

Los resultados obtenidos del análisis de los factores externos de la empresa FLORANROSA S.A., aplicando la escala de impacto y el porcentaje de importancia se lo puede evidenciar en la Figura 24.

Análisis de la SITUACIÓN EXTERNA					
	FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO	VALOR	% Importancia para ÉXITO	VALORACIÓN	
<b>O</b> <b>OPORTUNIDADES</b>	1 El gobierno ha firmado Nuevos acuerdos comerciales.	MF	5%		
	2 Cumplimiento de la legislación laboral para salvaguardar la integridad de los trabajadores.	M	8%		
	3 Aumento en la oferta/demanda por parte de clientes internacionales.	F	12%		
	4 Desarrollo y mejora de la infraestructura comercial (Pág. Web, redes sociales).	M	5%		
	5 Reducción de costos arancelarios para exportación e importación de productos.	F	10%		
<b>A</b> <b>AMENAZAS</b>	1 Contaminación de aire, agua, suelo.	F	5%		
	2 Baja oferta/demanda por parte de clientes nacionales.	F	10%		
	3 Bajo poder adquisitivo por parte de las personas después de la pandemia del Covid-19.	F	9%		
	4 Inestabilidad política en el país por parte de los diferentes movimientos políticos contrarios al	F	10%		
	5 Más personas se dedican al cultivo de rosas haciendo más fuerte la competencia en el mercado.	MF	15%		

Figura 24 Análisis de situación externa

Fuente: Empresa FLORANROSA S.A.

Elaborado por: Criollo Katherine

Una vez analizados los factores internos y externos, se determina la posición estratégica actual de la empresa FLORANROSA S.A.; la cual indica que cuenta con un fuerte posicionamiento en factores externos, en cuanto a los factores internos el posicionamiento es débil. [Ver, Figura 25]

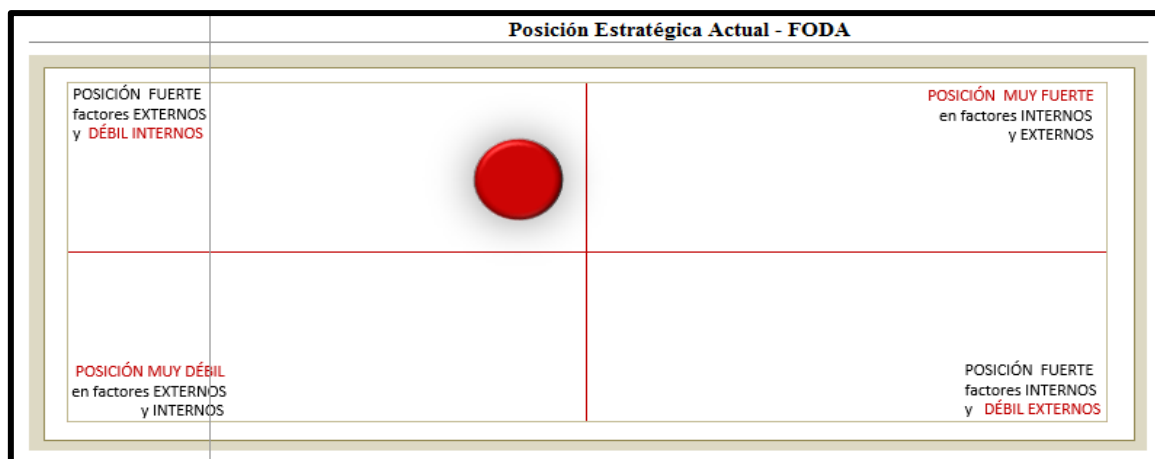


Figura 25 Posición estratégica de la empresa

Fuente: Empresa FLORANROSA S.A.

Elaborado por: Criollo Katherine

### 3.5. Check List ISO 9001:2015

La aplicación del Check List ISO 9001:2015 ha permitido determinar el grado de cumplimiento de la empresa FLORANROSA S.A., en cuanto a los requisitos establecidos por la norma, como se lo puede evidenciar en el Anexo 3, el cual proporciona los porcentajes obtenidos de forma individual y general de cada capítulo de la norma.

En la tabla 18 se puede evidenciar los criterios y puntajes con los que se ha evaluado a cada uno de los requisitos del Check List.

*Tabla 18 Criterios y puntajes de evaluación*

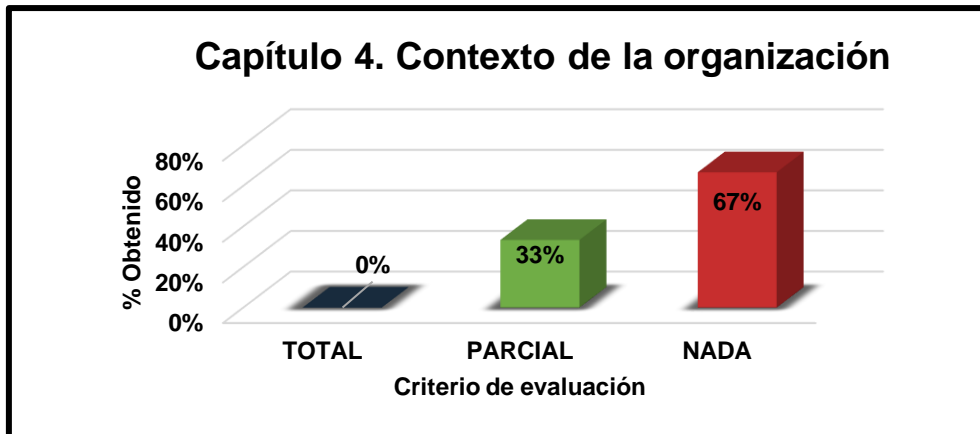
CRITERIO	DETALLE	PUNTAJE
<b>TOTAL</b>	Cumple completamente con el criterio enunciado (Se establece, se implementa y se mantiene).	<b>1</b>
<b>PARCIAL</b>	Cumple parcialmente con el criterio enunciado (Se establece, se implementa empíricamente, no se mantiene).	<b>0,5</b>
<b>NADA</b>	No cumple con el criterio enunciado (No se establece, no se implementa).	<b>0</b>

*Elaborado por: Criollo Katherine*

A continuación, se presenta los resultados de los siete capítulos evaluados de la norma ISO 9001:2015, en la empresa FLORANROSA S.A.

#### **Capítulo 4. Contexto de la organización**

La evaluación al capítulo 4. Contexto de la organización ha dado como resultados que el 67% de los requisitos no se aplican en la empresa, mientras que el 33% lo cumplen de manera parcial, como se puede evidenciar en la Figura 26. En otras palabras, el nivel de cumplimiento del capítulo 4 con respecto a los demás capítulos de la norma es del 17% en forma general (Ver, Anexo 3), siendo este un nivel muy bajo por lo que es necesario tomar acciones en cuanto al diseño de estos requisitos.



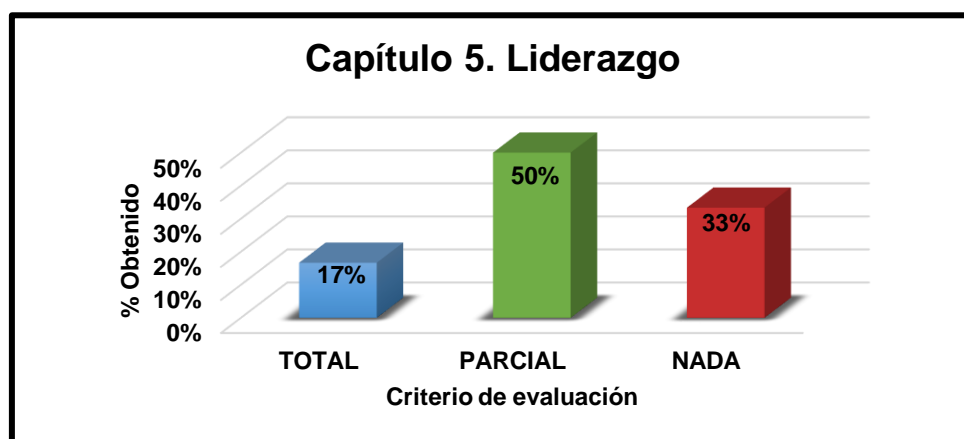
*Figura 26 Capítulo 4. Contexto de la organización*

*Fuente: Empresa FLORANROSA S.A.*

*Elaborado por: Criollo Katherine*

### Capítulo 5. Liderazgo

En cuanto a la evaluación del capítulo 5. Liderazgo se puede decir que el 33% de los requisitos no se aplican en la empresa, el 50% se lo aplica de manera parcial y el 17% cumple totalmente, como se lo puede observar en la Figura 27. En cuanto al nivel de cumplimiento en forma general y con respecto a los demás capítulos, el liderazgo ha obtenido un porcentaje del 42% (Ver, Anexo 3), siendo aún bajo por lo que es necesario el diseño de estos requisitos para implementarlos dentro de la empresa.



*Figura 27 Capítulo 5. Liderazgo*

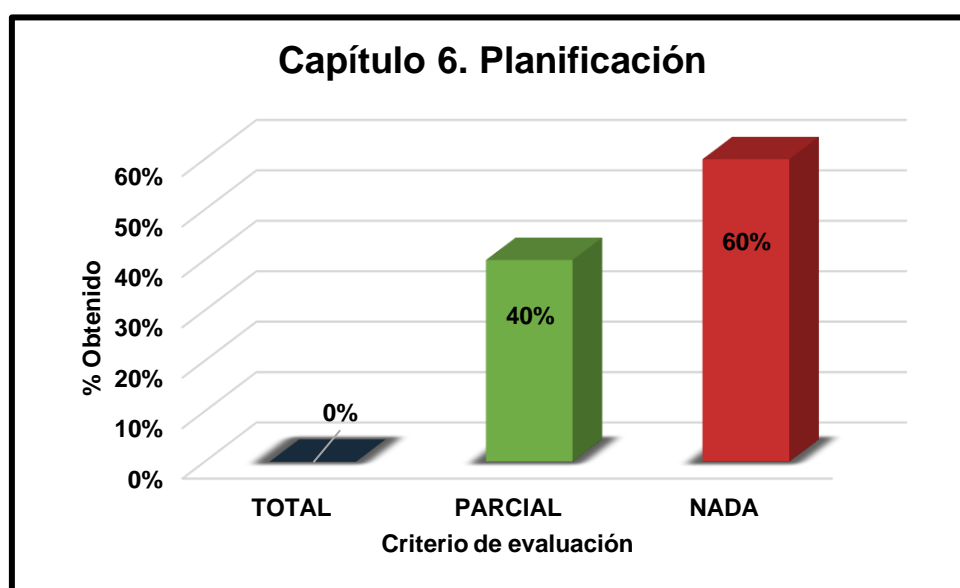
*Fuente: Empresa FLORANROSA S.A.*

*Elaborado por: Criollo Katherine*



## Capítulo 6. Planificación

La evaluación aplicada al capítulo 6. Planificación ha dado como resultados que el 60% de los requisitos no se aplican en la empresa, mientras que el 40% se lo aplica de manera parcial, como se lo puede evidenciar en la Figura 28. En cuanto al nivel de cumplimiento con respecto a los demás capítulos de la norma de manera general se puede decir que la planificación representa el 20% (Ver, Anexo3), siendo un nivel bajo por lo que es necesario tomar acciones como el diseño de estos requisitos para que la empresa los pueda implementar.



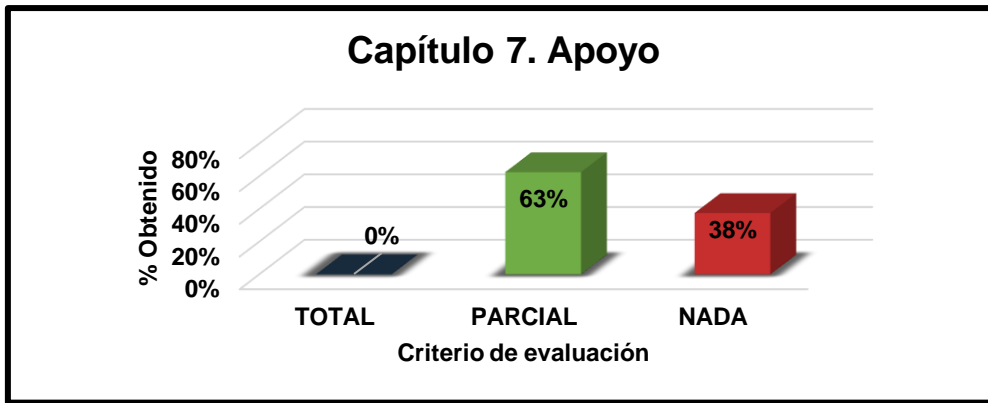
*Figura 28 Capítulo 6. Planificación*

*Fuente: Empresa FLORANROSA S.A.*

*Elaborado por: Criollo Katherine*

## Capítulo 7. Apoyo

La evaluación aplicada en el capítulo 7. Apoyo, ha dado como resultados que el 38% de los requisitos no se aplican dentro de la empresa, mientras que el 63% lo aplican de manera parcial, como se lo puede observar en la Figura 29, esto significa que, de manera global con respecto a los demás capítulos de la norma, el nivel de cumplimiento es del 31% (Ver, Anexo 3), por lo que es necesario tomar acciones como el diseño de los requisitos faltantes.



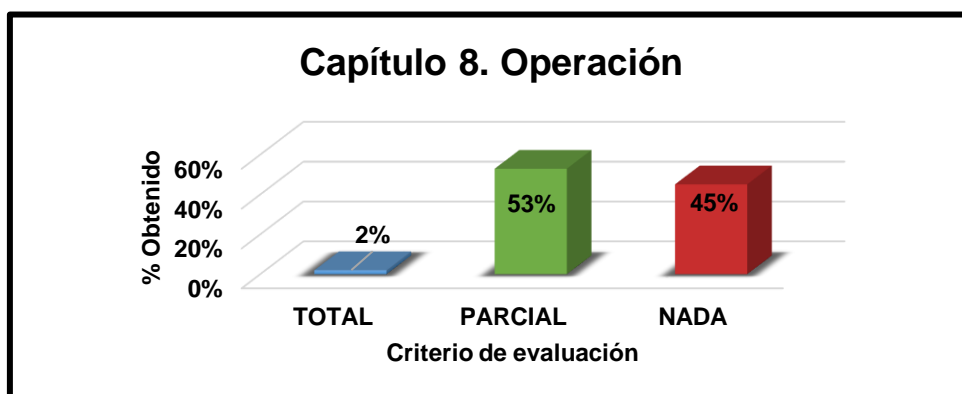
*Figura 29 Capítulo 7. Apoyo*

*Fuente: Empresa FLORANROSA S.A.*

*Elaborado por: Criollo Katherine*

### Capítulo 8. Operación

La evaluación al capítulo 8. Operación ha dado como resultados que el 45% de los requisitos no se aplican dentro de la empresa, el 53% solo lo aplica de manera parcial, mientras que solo el 2% cumple en su totalidad, como se lo puede evidenciar en la Figura 30, de tal manera que haciendo referencia a los demás capítulos de la norma, la operación cuenta con un nivel de cumplimiento del 28% (Ver, Anexo 3), siendo un nivel bajo por lo que es necesario aplicar acciones para el diseño de estos requisitos y el mejoramiento de los que la empresa ya aplica.



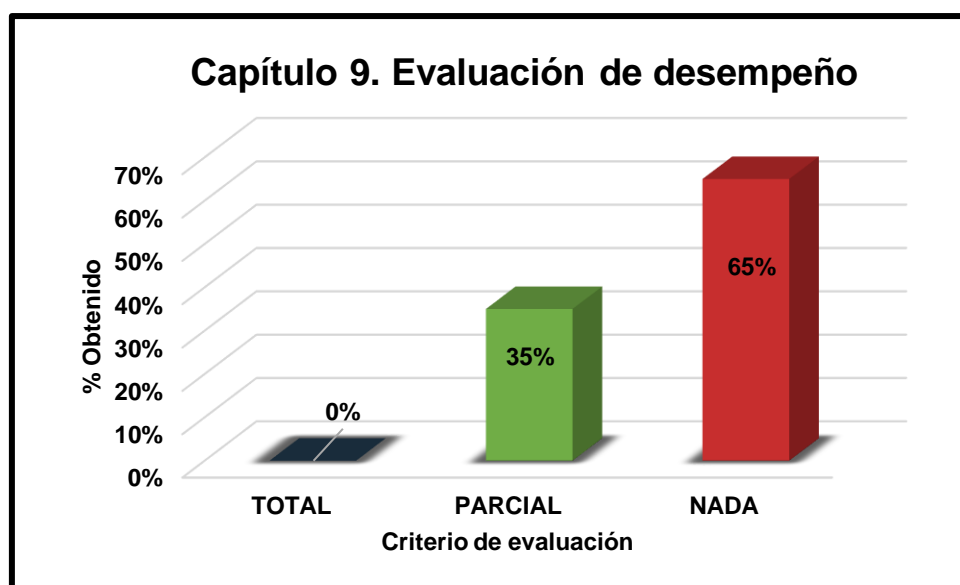
*Figura 30 Capítulo 8. Operación*

*Fuente: Empresa FLORANROSA S.A.*

*Elaborado por: Criollo Katherine*

## Capítulo 9. Evaluación del desempeño

Una vez aplicada la evaluación al capítulo 9. Evaluación del desempeño, se ha obtenido que el 68% de los requisitos no se aplican en la empresa, mientras que el 35% se lo aplica de forma parcial, como se lo puede observar en la Figura 31, es decir que de manera general con respecto a los demás capítulos de la norma, la evaluación del desempeño cuenta con un nivel de cumplimiento del 18% (Ver, Anexo 3), siendo un nivel muy bajo por lo que recomendable tomar acciones de mejora como el diseño de los requisitos faltantes o el mejoramiento de los existentes.



*Figura 31 Capítulo 9. Evaluación del desempeño*

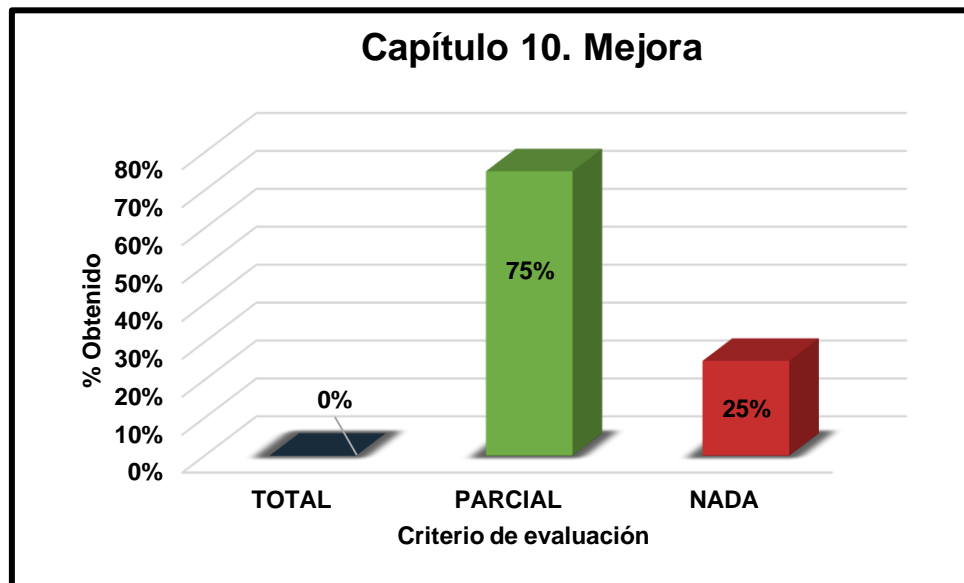
*Fuente: Empresa FLORANROSA S.A.*

*Elaborado por: Criollo Katherine*

## Capítulo 10. Mejora

Una vez aplicada la evaluación al Capítulo 10. Mejora se ha obtenido que el 25% de los requisitos no se aplican en la empresa, mientras que el 75% se lo aplica de manera parcial, como se lo puede observar en el Figura 32, es decir de manera general y con respecto a los demás capítulos de la norma, la mejora tiene un nivel de cumplimiento del 38% (Ver, Anexo

3), siendo este un nivel bajo por lo que es recomendable tomar acciones de mejora, los cuales ayuden a incrementar este porcentaje, una de estas acciones es el diseño de estos requisitos.



*Figura 32 Capítulo 10. Mejora*

*Fuente: Empresa FLORANROSA S.A.*

*Elaborado por: Criollo Katherine*

### **3.6. Plan de mejora**

Tomando en cuenta los resultados obtenidos de la aplicación de la lista de verificación o Check List, en el cual constan cada uno de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, que la empresa FLORANROSA S.A. debe cumplir, se procede a establecer el plan de mejoras con las acciones pertinentes que la empresa de desarrollar para cumplir con los requisitos faltantes y mejorar los que ya existen, con el fin de aumentar el nivel de cumplimiento de cada uno de los ítems de la norma ISO, todos estos detalles se los puede evidenciar en la tabla 19.

*Tabla 19 Plan de mejora*

<b>PLAN DE MEJORA</b>		
	<b>Requisitos</b>	<b>Actividades por realizar</b>
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>	4.1. Comprensión de la organización y de su contexto.	Desarrollar el análisis PESTEL y FODA
	4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	Elaborar la matriz de partes interesadas.
	4.3 Determinación del alcance del SGC.	Determinar el alcance del SGC.
	4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.	Elaborar el mapa de procesos, cadena de valor, matriz de riesgos, inventario de procesos, caracterización del proceso, lista maestra de documentos y registros.
<b>5. LIDERAZGO</b>	5.2 Política	Desarrollar y proponer la política de calidad.
	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	Elaborar una propuesta del organigrama estructural de la empresa.
<b>6. PLANIFICACIÓN</b>	6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos	Establecer los objetivos de calidad.
<b>7. APOYO</b>	7.2 Competencia	Realizar las fichas del puesto de trabajo del área administrativa y operativa.
	7.5 Información documentada	Desarrollar la lista maestra de documentos.
<b>8. OPERACIÓN</b>	8.1. Planificación y control operacional	Desarrollar el manual de procesos.
<b>9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Elaborar las fichas de indicadores con el fin de controlar los procesos.
<b>10.MEJORA</b>	10.3 Mejora Continua	Establecer el plan de mejora

*Fuente: Empresa FLORANROSA S.A.*

*Elaborado por: Criollo Katherine*

# CAPÍTULO IV

## DISEÑO DEL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA FLORANROSA S.A.

El capítulo 4 abarca el diseño del modelo de gestión por procesos para la empresa FLORANROSA S.A., mediante el cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015, el objetivo de este diseño es introducir a la organización en un ciclo de mejora continua, enfocado a los procesos, dando como resultado una alta eficiencia de la empresa y mayor satisfacción de los clientes.

Para iniciar con el diseño del modelo de gestión por procesos se planteará la propuesta de misión, visión y valores, los cuales forman parte del direccionamiento estratégico que la empresa debe plantear para realizar sus actividades en base a un crecimiento a futuro.

### 4.1. Misión

La tabla 20 consta de las preguntas que deben ser respondidas para redactar la misión que se planteará como propuesta para la empresa FLORANROSA S.A.

*Tabla 20 Misión de la organización*

<b>MISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN</b>	
<b>Tipo de organización:</b> tamaño, actividad	Es una empresa del sector florícola, catalogada como mediana empresa y registrada como sociedad anónima (S.A.)
<b>Lo que hace:</b> productos, servicios	Se dedica al cultivo de rosas, incluida la producción de rosas cortadas y capullos.
<b>Cómo lo hace:</b> procesos productivos, innovación	Mediante la siembra, cosecha y procesamiento de las rosas (producción y comercialización), en el cual interviene personal calificado, maquinaria actualizada de alta tecnología y procesos no perjudiciales para el medio ambiente y el trabajador.
<b>Por qué lo hace:</b> problema que soluciona	Para brindar un producto de calidad para satisfaga las necesidades y expectativas del cliente. A la vez que generar más fuentes de empleo mejorando la calidad de vida de las personas de la zona.
<b>Para quién lo hace:</b> mercado objetivo	Nuestro producto está enfocado a clientes del mercado nacional y exclusivamente para el mercado americano, ruso y europeo.

*Elaborado por: Criollo Katherine*

Una vez ya con las respuestas establecidas en la anterior tabla, a continuación, se procede a redactar la misión. [Ver, Figura 33]

“Somos una mediana empresa del sector florícola dedicada a la producción y comercialización de rosas cortadas y capullos, brindamos un producto de calidad que satisface las necesidades y expectativas de los clientes del mercado nacional e internacional; mediante el trabajo arduo de personal calificado, implementación de maquinaria de alta tecnología y encaminados a ejecutar procesos no perjudiciales para el medio ambiente y el trabajador; a la vez que genera más fuentes de empleo en la zona.”

*Figura 33 Misión - FLORANROSA S.A.*

Elaborado por: Criollo Katherine

## 4.2. Visión

La tabla 21 muestra las preguntas y respuestas que se plantean para elaborar la visión que de igual manera se planteará como propuesta para la empresa FLORNAROSA S.A.

*Tabla 21 Visión de la organización*

<b>VISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN</b>	
<b>Definir el horizonte temporal de mediano o largo plazo:</b>	En 5 años
<b>Cuáles son los principales proyectos o actividades que queremos desarrollar:</b>	Aplicar a certificaciones nacionales e internacionales de calidad.
<b>¿Cómo nos vemos en el futuro?</b> Es decir, cuál será la posición futura de nuestra organización con relación a otras organizaciones:	Siendo una de las empresas líder en el sector florícola.
<b>Comunidad sectores atendidos:</b>	Mercado nacional y mercado internacional americano, ruso y europeo.
<b>Valores y atributos internos:</b>	Producto de calidad, generando confianza y lealtad en sus clientes.
<b>Evidencia medible del éxito:</b>	Grado de cumplimiento de las certificaciones de calidad.

Elaborado por: Criollo Katherine

A continuación, se procede con la redacción de la visión que se plantea como propuesta para la empresa. [Ver, Figura 34]

Seremos una de las empresas líder en el sector florícola, reconocida a nivel nacional e internacional por la calidad e innovación en la producción y comercialización de rosas, alcanzando un alto nivel de participación dentro del mercado, generando confianza y lealtad de nuestros clientes actuales y futuros.”

*Figura 34 Visión - FLORANROSA S.A.*  
Elaborado por: Criollo Katherine

### 4.3. Valores

Los valores son los principios éticos con los que se rige la empresa para determinar el comportamiento de las personas que forman parte del equipo de trabajo.

Para establecer los valores que se proponen a la empresa se debe responder a tres preguntas que se encuentran en la tabla 22:

*Tabla 22 Preguntas para establecer los valores de la empresa FLORANROSA S.A.*

PREGUNTAS	
<b>¿En qué creemos como empresa?</b>	Como empresa creemos en el respeto hacia los demás sin importar su situación económica, raza o religión, en la honestidad demostrando transparencia en todo momento, ya que este es el pilar para crear confianza en los socios, trabajadores y clientes que forman parte de la organización y en la disciplina realizando las actividades de manera más ordenada y justa lo que crea un mejor ambiente laboral.
<b>¿Cómo queremos que nos vean nuestros clientes?</b>	Como una empresa responsable que enfoca todos sus recursos para alcanzar las metas propuestas y sobre todo comprometida a la producción y comercialización de rosas de calidad, las mismas que satisfagan las expectativas de los clientes.
<b>¿Qué queremos que piense de nosotros la sociedad?</b>	Que somos una empresa comprometida al cuidado de la naturaleza y a generar una mejor calidad de vida para las personas.

*Elaborado por: Criollo Katherine*



Una vez analizada cada pregunta de la tabla anterior se ha establecido de manera clara cuales son los valores con los que cuenta la empresa, además se ha tomado en cuenta otros valores que pueden servir para mejorar el desempeño organizacional, mismo que enlistaremos en la tabla 23.

*Tabla 23 Valores propuestos para la empresa FLORANROSA S.A.*

<b>VALORES EMPRESARIALES</b>	
<b>RESPETO:</b>	Las personas que forman parte de la empresa deben respetar a sus compañeros de trabajo sin importar la religión, raza, condición económica o física.
<b>HONESTIDAD:</b>	Todo miembro de la organización debe ser transparente, leal y discreto en cuanto a los procesos que se le confía, cumplir con las normas éticas y contar con una excelente conducta moral.
<b>DISCIPLINA:</b>	Todo el personal debe realizar las actividades de forma ordenada, ágil y justa para así crear un mejor ambiente laboral.
<b>RESPONSABILIDAD:</b>	Cada trabajador debe contar con un nivel alto de responsabilidad para así cumplir con las metas u objetivos propuestos en la organización.
<b>COMPROMISO:</b>	Cada trabajador debe estar plenamente comprometido en realizar las actividades que se le han asignado y corresponden para así lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos en la organización.
<b>SOLIDARIDAD:</b>	Colaborarse mutuamente entre los miembros de cada equipo de trabajo, mejorando así su desempeño.
<b>JUSTICIA:</b>	Como empresa se compromete a otorgar a cada trabajador los beneficios de ley, además de un trato justo con el fin de que todos sus miembros se sientan a gusto realizando sus labores.

*Elaborado por: Criollo Katherine*

#### **4.4. Documentación propuesta**

La documentación que se generará a continuación es en base a los requisitos faltantes por parte de la empresa en cuanto a los establecido por la norma ISO 9001:2015.

#### **4.4.1. Capítulo 4. Contexto de la organización**

El contexto de la organización trata sobre los factores y condiciones externas e internas que forman parte de la empresa.

##### **4.4.1.1. Comprensión de la organización y de su contexto.**

Para dar cumplimiento a este requisito de la norma se utilizó el análisis PESTEL y FODA. La herramienta PESTEL se enfocó en el análisis de los seis factores político, económico, social, tecnológico, ecológico o ambiental y legal. En el cual se aplicó la matriz que se trata en el punto 3.4.1, siendo de gran utilidad para identificar y establecer las oportunidades y amenazas a las que está expuesta la empresa. En cuanto al análisis FODA que trata en el punto 3.4.2. se lo utilizó para identificar las fortalezas y debilidades, analizar las oportunidades y amenazas, en base a esto establecer las estrategias o posibles soluciones a problemas, de igual manera se definió el posicionamiento estratégico actual de la empresa FLORANROSA S.A. en la que se detalla que cuenta con un posicionamiento fuerte en cuanto a factores externos pero débil en factor internos.

##### **4.4.1.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.**

En la tabla 24 se describen cada una de las partes interesadas que forman parte de la empresa, como son propietarios/accionistas, clientes, trabajadores, competidores, sociedad proveedores y entidades regulatorias.

Tabla 24 Matriz de partes interesadas

<b>MATRIZ DE PARTES INTERESADAS</b>		
<b>Partes interesadas</b>	<b>Necesidades y expectativas</b>	<b>Planificación en el sistema de gestión</b>
<b>PROPIETARIOS/ ACCIONISTAS</b>	Obtener rentabilidad y estabilidad de la empresa	Dar seguimiento y cumplimiento al SG y a los requisitos legales.
	Buena imagen de la empresa	
	Mejora del comportamiento sobre el cuidado del medio ambiente por parte de la empresa y su grupo de trabajo	Capacitar a todos los miembros de la empresa en cuanto a temas enfocados a actividades a realizar para el cuidado del medio ambiente.
<b>CLIENTES</b>	Productos de calidad	Plantear una planificación para el control en las operaciones y calidad.
	Cumplimiento de los pedidos.	Establecer una planificación en el área de producción y logística para obtener el pedido a tiempo y que sea entregado en el día y hora estipulado.
	Atención al cliente	Proporcionar por parte de la empresa el respeto adecuado ante las necesidades de cada cliente. Y establecer un registro de reclamos y sugerencias.
<b>TRABAJADORES</b>	Mejorar su formación.	Proporcionar capacitaciones en todas las áreas de la empresa y en diferentes temas.
	Proporcionar estabilidad, condiciones de trabajo y un buen ambiente laboral.	Plantear por parte de la empresa un plan de incentivos, adecuar cada punto de trabajo para evitar riesgos laborales, proporcionar a cada trabajador su respectivo EPP para que desempeñe de mejor manera sus actividades.
<b>COMPETIDORES</b>	Estudiar a la competencia	La empresa debe de hacer constantes análisis del factor

		externo y del sector para estar atentos al cambio.
<b>SOCIEDAD</b>	Creación de empleo.	Generar más fuentes de empleo que beneficie a la población de la zona y en gran medida a la empresa.
	Atención a los requerimientos por parte de los pobladores de la zona.	La empresa debe plantear un buzón de quejas, reclamos y sugerencias que ayuden a la zona y a la empresa.
	Establecer buenas prácticas ambientales.	La empresa debe establecer adecuados procesos para el manejo de desechos y desperdicios generados por su producción.
<b>PROVEEDORES</b>	Cumplimiento de los requisitos establecidos por parte de la empresa para cada insumo.	Establecer un registro de control de insumos y orden de compra.
<b>ENTIDADES REGULATORIAS</b>	Cumplimiento de las políticas establecidas por entidades ambientales, de agricultura, GADS, entre otros.	La empresa debe dar seguimiento a cada una de las políticas para que siga con sus operaciones caso contrario puede contraer problemas legales.

*Elaborado por: Criollo Katherine*

#### **4.4.1.3.Determinación del alcance del SGC.**

El presente modelo de gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015 se llevará a cabo en las instalaciones de la empresa FLORANROSA S.A., su alcance está enfocado a las áreas operativas de cultivo, postcosecha, empaque y logística de transporte y áreas administrativas como talento humano, compras, comercialización, almacenamiento, gestión de calidad y mantenimiento mismas que sirven de apoyo, se debe tomar en cuenta que en base a los requisitos establecidos por la norma, en el ítem 5 se planteará la política de calidad, el ítem 6 contará con los objetivos de calidad, siendo los ítems más importantes para establecer el modelo de gestión, cabe recalcar que no se tomará en cuenta al ítem 8 literal 8.3 que trata

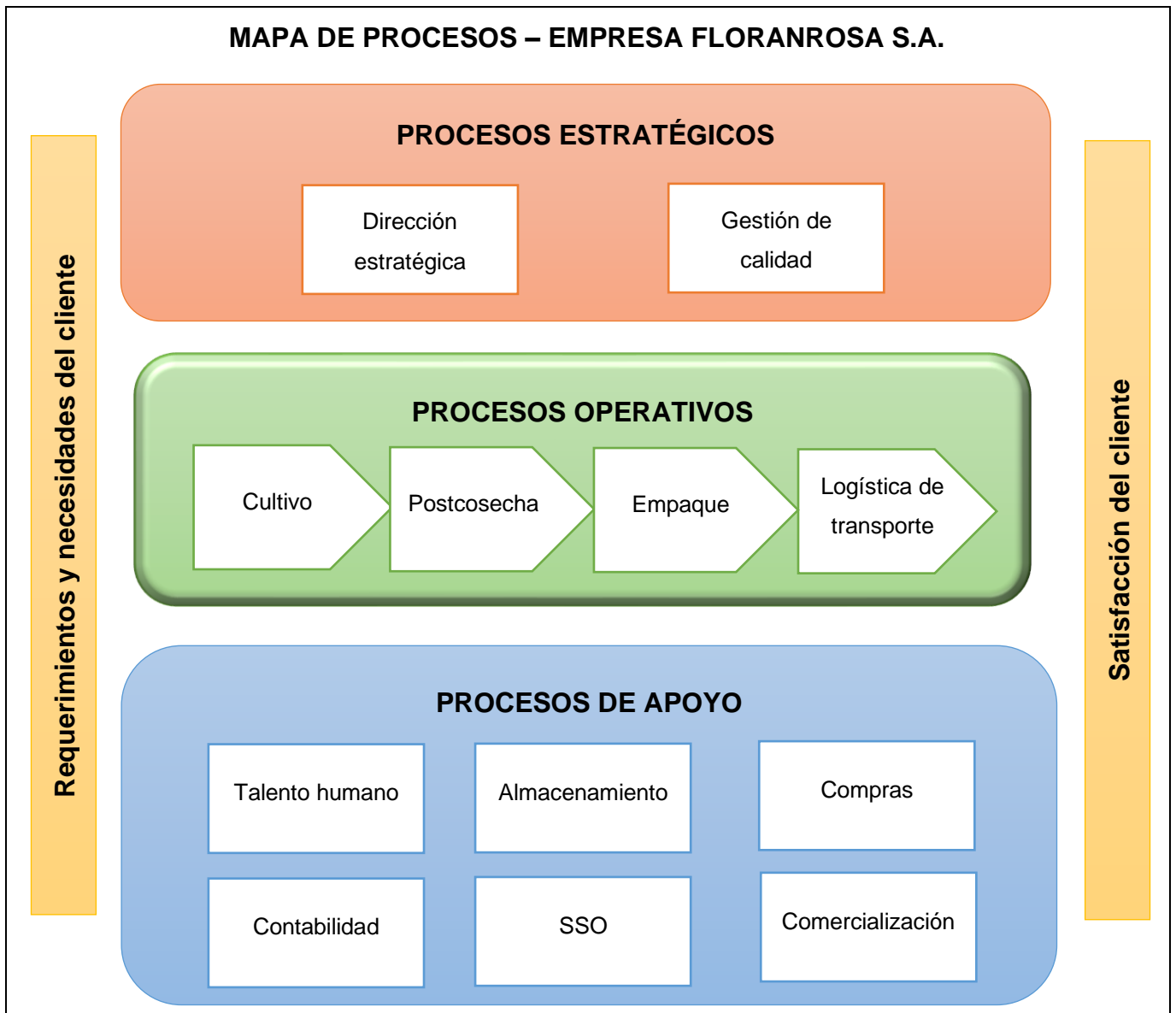
sobre el diseño y desarrollo de productos debido a que la empresa no realiza estas actividades pero se desarrollará la caracterización de los procesos y manual de procesos.

#### **4.4.1.4.Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.**

La empresa FLORANROSA S.A. debe establecer procesos y subprocesos necesarios para el SGC, los cuales deben constar de entradas y sus respectivas salidas, asignar los recursos y responsables necesarios e identificar los riesgos y posibles cambios que aporten una mejora a cada proceso, se los debe documentar con el fin de sustentar lo planificado, una vez definido todos estos aspectos puede la empresa decir que se encuentra bajo los estándares de la norma ISO 9001:2015.

#### **Mapa de procesos**

La elaboración de la propuesta de mapa de procesos para la empresa FLORANROSA S.A., permitirá plantear una gestión de procesos más sólida y enfocada al cumplimiento de los objetivos empresariales, mediante la identificación y descripción de todos los procesos y actividades que se llevan a cabo y de los que hace falta plantearlos dentro de la empresa, mismos que son clasificados en procesos estratégicos, operativos y de apoyo, como se lo puede evidenciar en la Figura 35.



*Figura 35 Propuesta de mapa de procesos para la empresa FLORANROSA S.A.*

*Fuente: Empresa FLORANROSA S.A.*

*Elaborado por: Criollo Katherine*

**Procesos estratégicos:** se ha propuesto un proceso que no se ejecuta dentro de la empresa, mismo que se enlista a continuación.

- Dirección estratégica
- Gestión de calidad

**Procesos operativos:** consta de los siguientes procesos.

- Cultivo
- Postcosecha
- Empaque
- Logística de transporte

**Procesos de apoyo:** cuenta con los siguientes procesos.

- Talento humano
- Contabilidad
- Compras
- Comercialización o ventas
- Almacenamiento o bodega
- Seguridad y salud ocupacional

### **Cadena de valor**

La cadena de valor abarca el desglose de todas las actividades que se ejecuta dentro del proceso de producción de FLORANROSA S.A., mismas que se clasifican en primarias y de apoyo, al aplicar este análisis la empresa tendrá más claro cuáles son las actividades que aportan valor al producto logrando así aumentar las ventas y reducir costos, a la vez que cumple con el tiempo de entrega y los requerimientos establecidos por parte del cliente.

Para la representación gráfica de la cadena de valor que se planteará como propuesta para la empresa FLORANROSA S.A. se han identificado las principales actividades que se ejecutan dentro del proceso de producción, mismas que se pueden evidenciar en la Figura 36.



*Figura 36 Cadena de valor - Empresa FLORANROSA S.A.*

*Fuente: Empresa FLORANROSA S.A.*

*Elaborado por: Criollo Katherine*

### **Matriz de riesgos**

En base a los requerimientos establecidos por la norma ISO 9001:2015, la empresa FLORANROSA S.A. debe establecer un enfoque basado en riesgos el cual permita identificar, controlar y evaluar los riesgos a los que se encuentra expuesta la misma.



Parte fundamental del diseño de la matriz es la identificación de los procesos que se llevan a cabo dentro de la empresa, en los cuales se define los eventos de riesgo y se los valora tomando como criterios de evaluación a la probabilidad y consecuencia.

La tabla 25 muestra los criterios tomados en cuenta para valorar los riesgos presentes en cada proceso como es la probabilidad de que ocurra y consecuencia o gravedad. Los valores se basan al criterio de Flores Portillo (2019) quien indica que “1 es Improbable, 2 Posible, 3 Ocasional, 4 Probable y 5 Frecuente” para probabilidad y “A Insignificante, B Menor, C Moderado, D Peligroso, y E Catastrófico” para consecuencia.

*Tabla 25 Matriz de criterios de valoración*

			CONSECUENCIA				
			Insignificante	Menor	Moderado	Peligroso	Catastrófico
			A	B	C	D	E
PROBABILIDAD	Frecuente	5	5A	5B	5C	5D	5E
	Probable	4	4A	4B	4C	4D	4E
	Ocasional	3	3A	3B	3C	3D	3E
	Posible	2	2A	2B	2C	2D	2E
	Improbable	1	1A	1B	1C	1D	1E

*Fuente: Flores Portillo (2019)*

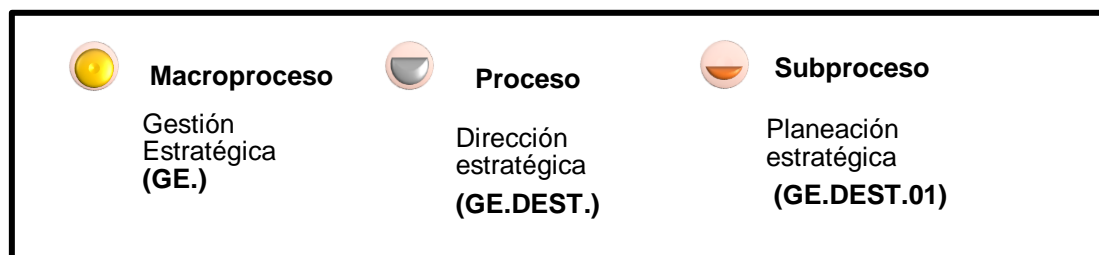
En cuanto al nivel de riesgo es la valoración entre la probabilidad y consecuencia, en este caso se han tomado 4 criterios con sus respectivos colores como se puede observar a continuación:

- Nivel bajo: Color verde
- Nivel medio: Color amarillo
- Nivel alto: Color rojo oscuro
- Nivel muy alto: Color rojo claro

En el anexo 4 se evidencia la matriz de riesgos donde se ha evaluado la probabilidad de ocurrencia y la consecuencia de los riesgos que se han identificado en cada proceso que se ejecuta dentro de la empresa FLORANROSA S.A.

## Codificación

La codificación de los macroprocesos, procesos y subprocesos se lo ha realizado de manera sencilla y fácil de comprender, como se lo puede observar en la Figura 37, donde nos muestra cómo será la estructura de la codificación tomando como ejemplo al macroproceso de nombre Procesos Estratégicos.



*Figura 37 Codificación de los procesos.*

*Elaborado por: Criollo Katherine*

**Macroproceso:** Para la codificación de los macroprocesos se ha tomado las iniciales de los nombres en este caso Gestión Estratégica (**GE.**)

**Proceso:** La codificación de los procesos consta de las iniciales del nombre del macroproceso y proceso en este caso (**GE. DEST.**).

**Subproceso:** Para la codificación de los subprocesos se ha tomado en cuenta las iniciales del nombre del macroproceso como del proceso y se le ha añadido la numeración dependiendo del subproceso que corresponda en este caso (**GE. DEST.01**).

## Inventario de procesos

La empresa FLORANROSA S.A. cuenta con 3 macroprocesos, 12 procesos y 30 subprocesos, mismos que se encuentran divididos y con su respectiva codificación como se puede observar en la tabla 26, misma que será de gran ayuda para diseñar el modelo de gestión por procesos, ya que se evidencia de manera clara todos los procesos que se ejecutan dentro de la empresa.

Tabla 26 Inventario de procesos

Macroproceso	Proceso	Subproceso
<b>Gestión Estratégica</b>	Dirección estratégica	Planeación estratégica
	Gestión de calidad	Auditoría interna
		Control de no conformidades
		Acciones correctivas
		Control de documentos y registros
		Revisión por la dirección
<b>Gestión Operativa</b>	Cultivo	Preparación de infraestructura
		Preparación de suelo
		Siembra
		Labores culturales
		Sanidad vegetal
		Cosecha
	Postcosecha	Recepción de mallas
		Clasificación de flor
		Embonche de flor
	Empaque	Control de calidad
		Adecuación del cuarto frío
		Preparación de material de empaque
		Impresión de orden de empaque
		Empaque de pedidos
	Logística	Despacho de la carga
Logística de transporte interno		
Logística de transporte externo		
Reclutamiento, selección e inducción de personal		
<b>Gestión de apoyo</b>	Talento humano	Capacitación del personal
		Contabilidad
	Compras	Informes financieros
	Comercialización	Adquisición de insumos, maquinaria y servicios
	Almacenamiento	Venta de rosas
	Seguridad y salud ocupacional	Manejo, control y equipamiento de suministros a las diferentes áreas.
		Plan de seguridad

Elaborado por: Criollo Katherine

## Caracterización de los procesos

La aplicación de la caracterización permite a la empresa describir, gestionar y controlar cada uno de los procesos mediante el desglose en actividades esenciales en la ejecución. Para lo cual se recomienda la elaboración de las fichas de caracterización, mismas que abarcan los macroprocesos estratégicos, operativos y de apoyo.

Para realizar las fichas de caracterización se ha tomado como base el formato compartido por la Ing. Chandi Katherine. (Ver, Figura 38]

NOMBRE DE LA EMPRESA				
LOGO	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		CÓDIGO:	
			VERSIÓN:	
			FECHA REVISIÓN:	
			FECHA APROBACIÓN:	
NOMBRE DEL PROCESO			RESPONSABLE DEL PROCESO	
OBJETIVO				
REQUISITOS DE LA NORMA				
LÍMITES DEL PROCESO				
Proveedores del proceso	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes del proceso
INDICADORES				
CÓDIGO	DOCUMENTOS		CÓDIGO	REGISTROS
RECURSOS				
Máquinas/Equipos	Materiales		Infraestructura	Financiero
RIESGOS				
Elaborado por:			Revisado por:	Aprobado por:

*Figura 38 Formato de ficha de caracterización*

*Fuente: Ing. Chandi K. (2018)*

En la tabla 27 se evidencia de manera clara y precisa la codificación que se utilizará de cada uno de los macroprocesos y procesos dentro de la caracterización.

*Tabla 27 Codificación para la caracterización de los procesos*

<b>Macroproceso</b>	<b>Código</b>	<b>Proceso</b>	<b>Código</b>
Gestión Estratégica	<b>GE.</b>	Dirección estratégica	<b>DEST.</b>
		Gestión de calidad	<b>GC.</b>
Gestión Operativa	<b>GO.</b>	Cultivo	<b>CUL.</b>
		Postcosecha	<b>POST.</b>
		Empaque	<b>EMP.</b>
		Logística	<b>LOG.</b>
Gestión de apoyo	<b>GA.</b>	Talento humano	<b>TH.</b>
		Contabilidad	<b>CONT.</b>
		Compras	<b>COM.</b>
		Comercialización	<b>COMR.</b>
		Almacenamiento	<b>ALM.</b>
		Seguridad y Salud ocupacional	<b>SSO.</b>

*Elaborado por: Criollo Katherine*

El anexo 5 consta de cada una de las fichas de caracterización de los procesos que se llevan a cabo y se han planteado como propuesta para la empresa FLORANROSA S.A., los cuales se han generado dentro del mapa de procesos propuesto.

### **Lista maestra de documentos y registros**

La lista maestra es un documento donde se enlistan todos los registros, formatos, programas, etc., que se aplican dentro de los subprocesos que se ejecutan en la empresa, es importante que dicha lista se actualice frecuentemente con el fin de no tener documentos obsoletos.

A continuación, se ha elaborado la lista maestra de documentos y registros existentes dentro de los procesos que se ejecutan en la empresa FLORANROSA S.A., mismos que serán clasificados y codificados como se puede observar en la tabla 28.

Tabla 28 Lista maestra de documentos/registros

LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS Y REGISTROS							
Subproceso	Código	Documento/Registro	Código	Origen		Tipo	
				Interno	Externo	Impreso	Digital
<b>DIRECCIÓN ESTRATÉGICA</b>							
Planeación estratégica	DEST.MP.PE.01	Plan estratégico	PLN-EST-01	x		x	x
		Informe de evaluación de estrategias	INF-EES-01	x		x	
		Registro de asistencia	REG-ASS-01	x		x	
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>							
Auditoría interna	GC.MP.AI.01	Programa de auditoría	PRG-AI-01	x		x	x
		Plan de auditoría	PL-AI-01	x		x	x
		Informe de auditoría	INF-AI-01	x		x	x
		Hoja de ruta	HJ-RT-01	x		x	
Control de no conformidades	GC.MP.CNC.02	Informe de causas de no conformidades	INF-CNC-01	x		x	x
		Informe de solución de no conformidades	INF-SNC-01	x		x	x
		Registro de no conformidad	REG-NC-01	x		x	
Acciones preventivas/correctivas	GC.MP.APC.03	Registro de correcciones	REG-CRR-01	x		x	
		Plan de acciones preventivas/correctivas	PLN-APC-01	x		x	x
Control de documentos y registros	GC.MP.CDR.04	Lista maestra de documentos	LT-MTD-01	x			x
		Lista maestra de registros	LT-MTR-01	x			x
Revisión por la dirección	GC.MP.RD.05	Programa de revisión	PRG-REV-01	x		x	x
		Informe de resultados	INF-RSL-01	x		x	x
		Minuta de reunión	MIN-RE-01	x		x	
<b>CULTIVO</b>							
Preparación de infraestructura	CUL.MP.PI.01	Planos del invernadero	PL-INV-01		x	x	
Preparación del suelo	CUL.MP.PS.02	Informe de resultados de laboratorio.	INF-RS-01		x	x	x
		Programa de fertilización	PR-FER-01	x		x	x
		Registro de control de fertilizantes y productos orgánicos	REG-FOG-01	x		x	
Siembra	CUL.MP.SB.03	Programa de riego y fumigación (Patrones)	PR-RF-01	x		x	x
Sanidad vegetal	CUL.MP.SV.05	Programa de fumigación (Cosecha)	PR-FM-01	x		x	x

Cosecha	CUL.MP.CS.06	Documento de rendimiento de personal de campo	DOC-RND-01	x		x
		Registro de producción diaria	REG-PD-01	x		x
		Registro de mallas por cochero	REG-MC-01	x		x
<b>POSTCOSECHA</b>						
Recepción de mallas	POST.MP.RM.01	Reporte diario de variedad	REP-DV-01	x		x
		Registro de devolución de mallas	REG-DVM-01	x		x
		Registro de control de preparación de solución para inmersión	REG-PSI-01	x		x
		Registro de control de preparación de solución para hidratación	REG-PSH-01	x		x
		Registro de control de PH	REG-PH-01	x		x
Clasificación de rosas	POST.MP.CR.02	Documento de rendimiento de los clasificadores	DOC-RC-01	x		x
Boncheo de rosas	POST.MP.BR.03	Documento de rendimiento de los bonchadores	DOC-RB-01	x		x
Control de calidad de bonches	POST.MP.CC.04	Documento de control de calidad por mesa	DOC-CCM-01	x		x
<b>EMPAQUE</b>						
Orden de empaque	EMP.MP.OE.03	Orden de empaque	ORD-EMP-01	x		x
		Etiquetas t-46	ETQ-T-01		x	x
		Etiquetas Agrocalidad	ETQ-AGR-01		x	x
		Etiqueta de ramos	ETQ-RAM-01	x		x
Despacho de carga	EMP.MP. DC.05	Hoja de ruta	HJ-RT-01	x		x
		Guías de remisión	GS-RMS-01	x		x
<b>LOGÍSTICA DE TRANSPORTE</b>						
Logística de transporte interno	LOG.MP.LI.01	Registro de control de cantidad de fertilizantes a descargar en área de riego 1 y 2.	REG-CFD-01	x		x
Logística de transporte externo	LOG.MP.LE.02	Registro de inspección de camiones	REG-IC-01	x		x
<b>TALENTO HUMANO</b>						
Reclutamiento, selección e inducción	TH.MP.RSI.01	Requisición de personal	RQ-PR-01	x		x
		Contratos	CONT-01	x		x
		Pruebas psicológicas	PR-PSC-01	x		x
		Registro de inducción del personal	REG-INP-01	x		x

Capacitación del personal	TH.MP.CP.02	Solicitud de necesidad de capacitación	SLC-NC-01	x		x	x
		Programa de capacitación	PRG-CP-01	x		x	x
		Informe de resultados	INF-RST-01	x		x	x
		Registro de asistencia a la capacitación	REG-ASC-01	x		x	
<b>CONTABILIDAD</b>							
Informes financieros	CONT.MP.IF.01	Libro Diario	LB-DR-01	x		x	x
		Estado financiero	ET-FN-01	x		x	x
<b>COMPRAS</b>							
Adquisición de materiales y servicios	COM.MP.AM.01	Requisición de materiales y servicios	RQ-MS-01	x		x	
		Cotización de materiales y servicios	COT-MS-01		x	x	x
		Contrato con proveedores	CNT-PV-01	x		x	
		Orden de compra	ORD-COM-01	x		x	x
		Informe de evaluación de proveedores	INF-EVP-01	x		x	x
<b>COMERCIALIZACIÓN</b>							
Venta de rosas	COMR.MP.VR.01	Orden de pedido	OR-PD-01				x
		Orden de empaque	OR-EMP-01	x		x	x
		Factura al cliente	FCT-CL-01	x		x	x
<b>ALMACENAMIENTO</b>							
Entrega de materiales	ALM.MP.EM.01	Programa de fumigación	PRG-FUM-01	x		x	x
		Orden de salidas de dotación	OR-SL-01	x		x	
		Hoja de egresos	HJ-EGR-01	x		x	
		Registro de entrega de herramientas	REG-EH-01	x		x	
<b>SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>							
Plan de seguridad	SSO.MP.PS.01	Acta de conformación de comité de seguridad	ACT-CS-01	x		x	
		Informe de evaluación de riesgos.	INF-ER-01	x		x	x

*Fuente: Empresa FLORANROSA S.A.*

*Elaborado por: Criollo Katherine*



## **Manual de procesos**

Para especificar cada una de las actividades que se efectúan dentro de los respectivos procesos se ha elaborado el manual de procesos que se observa en el Anexo 7, dicho manual está estructurado por objetivo del subproceso, alcance, responsabilidades, términos y definiciones, referencias, desglose de actividades, flujograma, documentos, registros y si fuese necesario la parte de anexos y formatos.

Haciendo énfasis al inventario de procesos que se planteó anteriormente, existen 3 macroprocesos, 12 procesos y 30 subprocesos. Para la respectiva codificación de los subprocesos se ha tomado en cuenta los siguientes parámetros:

**Proceso:** se ha tomado las iniciales del nombre del proceso

Ejemplo: Direccionamiento estratégico (DEST.)

**Tipo de documento:** Se ha tomado las iniciales de la palabra manual de procedimientos, ya que es el tipo de documento que se ha realizado.

Ejemplo: Manual de procesos (MP.)

**Subproceso:** Se ha tomado las iniciales del nombre del procedimiento y se ha añadido la numeración en base al orden de procedimiento.

Ejemplo: Planeación estratégica (PE.01)

En la tabla 29 se evidencia la codificación que se ha utilizado para identificar a cada subproceso, cabe mencionar que el manual abarca los procesos de gestión estratégica, operativa y de apoyo.

*Tabla 29 Codificación del manual de procesos*

<b>Macroproceso</b>	<b>Proceso</b>	<b>Subproceso</b>	<b>Código</b>
Gestión Estratégica	Dirección estratégica	Planeación estratégica	DEST.MP.PE.01
	Gestión de calidad	Auditoría interna	GC.MP.AI.01
		Control de no conformidades	GC.MP.CNC.02
		Acciones preventivas/correctivas	GC.MP.APC.03
		Control de documentos y registros	GC.MP.CDR.04
		Revisión por la dirección	GC.MP.RD.05
Gestión Operativa	Cultivo	Preparación de infraestructura	CUL.MP.PI.01
		Preparación del suelo	CUL.MP.PS.02
		Siembra	CUL.MP.SB.03
		Labores culturales	CUL.MP.LC.04
		Sanidad vegetal	CUL.MP.SV.05
		Cosecha	CUL.MP.CS.06
	Postcosecha	Recepción de mallas	POST.MP.RM.01
		Clasificación de rosas	POST.MP.CR.02
		Boncheo de rosas	POST.MP.BR.03
		Control de calidad de bonches	POST.MP.CC.04
	Empaque	Adecuación del cuarto frío	EMP.MP.AC.01
		Material de empaque	EMP.MP.ME.02
		Orden de empaque	EMP.MP.OE.03
		Empaque de pedidos	EMP.MP.EP.04
		Despacho de carga	EMP.MP.DC.05
Logística de transporte	Logística de transporte interno	LOG.MP.LI.01	
	Logística de transporte externo	LOG.MP.LE.02	
Gestión de apoyo	Talento humano	Reclutamiento, selección e inducción	TH.MP.RSI.01
		Capacitación del personal	TH.MP.CP.02
	Contabilidad	Informes financieros	CONT.MP.IF.01
	Compras	Adquisición de materiales y servicios	COM.MP.AMS.01
	Comercialización	Venta de rosas	COMR.MP.VR.01
	Almacenamiento	Entrega de materiales	ALM.MP.EM.01
	Seguridad y salud ocupacional	Plan de seguridad	SSO.MP.PS.01

*Elaborado por: Criollo Katherine*

#### **4.4.2. Capítulo 5. Liderazgo**

El capítulo 5 trata sobre la política de calidad y los roles, responsabilidades, funciones y autoridad que deben ser asignados a cada persona que forma parte de la empresa FLORANROSA S.A.

#### **4.4.2.1. Política de calidad**

La elaboración de la política de calidad está bajo responsabilidad de la alta dirección, misma que debe comprometerse en definir y aplicar dentro de la organización para orientarla hacia la calidad y mejora continua, es importante recalcar que los objetivos de calidad nacen de la política mismos que deben estar alineados al cumplimiento de esta.

Para proceder con la elaboración de la política de calidad se debe dar respuesta a las siguientes preguntas:

##### **¿A qué se dedica la organización?**

FLORANROSA S.A. es una empresa del sector florícola, catalogada como mediana empresa y registrada como sociedad anónima que se dedica a la producción y comercialización de rosas.

##### **¿Cuáles son nuestros productos o servicios?**

Ofrece distintas variedades de rosas.

##### **¿Quién es nuestro cliente ideal?**

Clientes internacionales americanos, rusos y europeos.

##### **¿Cuáles son las necesidades de los clientes que podemos cubrir?**

Las necesidades más relevantes que se cubren con la venta de rosas por parte de la empresa son satisfacer la demanda en fechas como San Valentín, día de las madres y difuntos en el mes de noviembre brindando un producto que cumpla con todos los estándares de calidad, mientras que enfocado al uso es una forma de expresar y demostrar un sentimiento hacia alguien sea en un día especial o normal.

### **¿Qué nos diferencia de nuestra competencia?**

La gran variedad de rosas para ofrecer al mercado, los procesos bien definidos con los que cuenta la empresa y el compromiso total de todos sus colaboradores.

### **¿Qué es lo que más nos ilusiona del futuro de la empresa?**

El reconocimiento de la imagen empresarial a nivel nacional e internacional por ofertar al mercado un producto de alta calidad, un gran aumento en la estabilidad económica y el cumplimiento de las normas y leyes nacionales e internacionales en cuanto al cuidado del medio ambiente, seguridad laboral y calidad del producto.

Una vez se haya respondido todas las preguntas antes mencionadas se procede con la redacción de la política de calidad como se puede observar en la Figura 39.

#### ***POLÍTICA DE CALIDAD***

*FLORANROSA S.A. es una empresa dedicada a la producción, preparación y comercialización de rosas cortadas mediante el cumplimiento de estándares de calidad exigidos por los consumidores y entes de control, asegurando la satisfacción de los clientes que demandan el producto, para ello se asigna los recursos necesarios y el compromiso de cumplir con las normas y leyes ambientales, laborales y de calidad, de tal manera que la empresa brinde un ambiente laboral sano y seguro, a la vez que enfoca la ejecución de los procesos a una mejora continua.*

*Figura 39 Política de Calidad*

*Elaborado por: Criollo Katherine*

#### **4.4.2.2. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización**

La asignación de funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo está en manos de la alta dirección, son ellos los que deben asignar y comunicar a todos los colaboradores las decisiones tomadas en base a la estructura jerárquica de la organización, dando cumplimiento a lo estipulado en la norma ISO 9001:2015.

Por lo tanto, se procede a plantear la propuesta del organigrama para la empresa FLORANROSA S.A., como se puede observar en la Figura 40, esto con el fin de mostrar de forma gráfica como está compuesta la organización asegurando el correcto manejo y desempeño de los procesos.

# ORGANIGRAMA - FLORANROSA S.A.

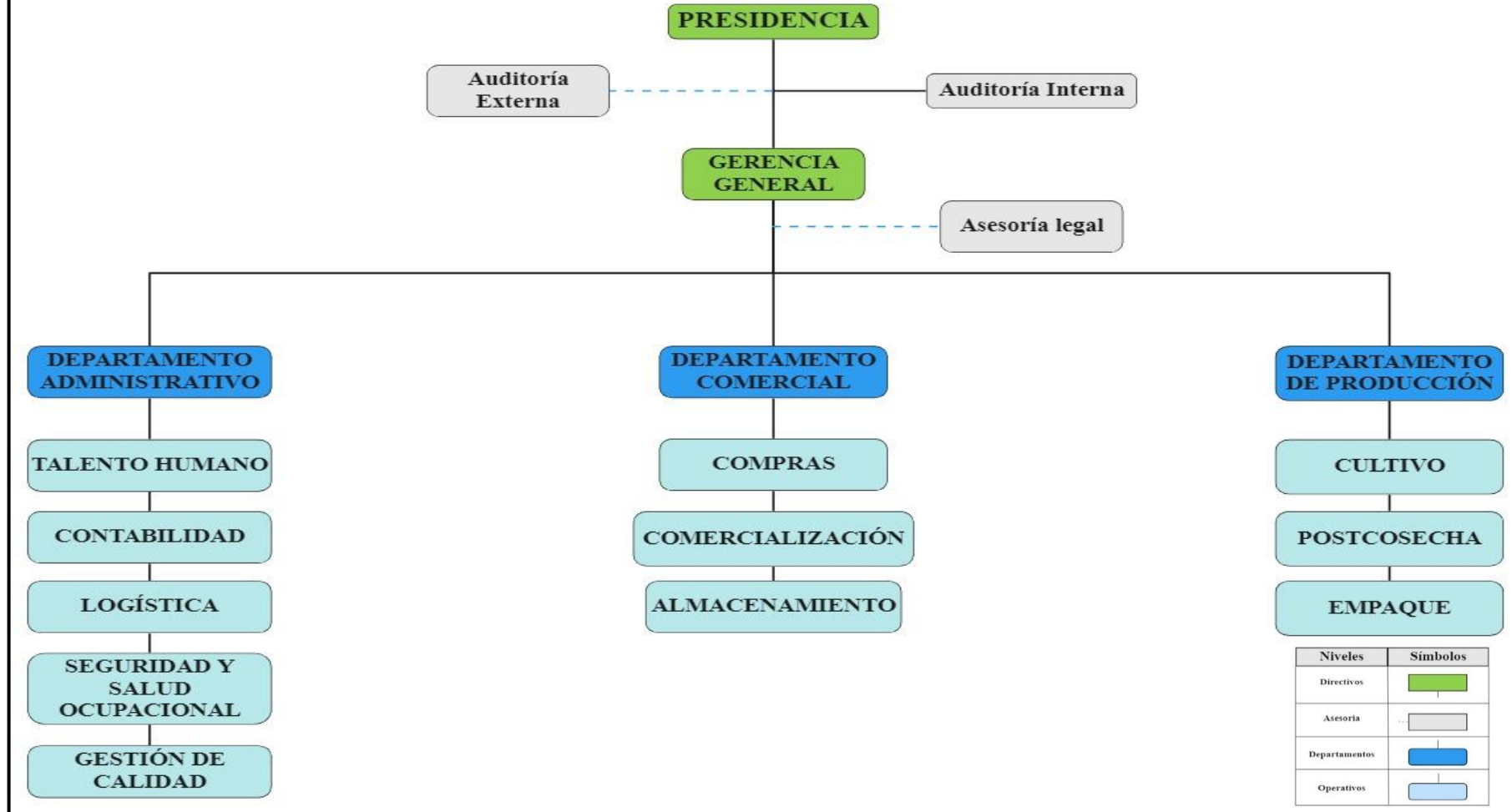


Figura 40 Propuesta de organigrama  
 Fuente: Empresa FLORANROSA S.A.  
 Elaborado por: Criollo Katherine

#### **4.4.3. Capítulo 6. Planificación**

Dando cumplimiento a lo establecido en la norma ISO 9001:2015, el capítulo 6 abarca el desarrollo de los objetivos de calidad mismos que están enfocados a la política y los cuales deben constar de una planificación para conseguirlos.

##### **4.4.3.1. Objetivos de calidad**

Para plantear los objetivos de calidad se debe tener presente varios parámetros como por ejemplo qué es lo que se pretende realizar, que recursos se necesitarán para su ejecución, quiénes serán los responsables de llevar a cabo el cumplimiento de estos y la forma de evaluar para verificar si genera resultados favorables o no favorables para el crecimiento de la empresa.

En la tabla 30 se definen los objetivos de calidad planteados para la empresa FLORANROSA S.A. junto con la respectiva planificación.

Tabla 30 Planificación de los objetivos de calidad.

PLANIFICACIÓN PARA EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD					
Objetivos	Recursos	Responsable	Indicadores	Acciones	Período
Asegurar la calidad del producto mediante el cumplimiento de los parámetros de calidad exigidos, de tal manera que se obtenga la satisfacción del cliente.	Registro de producción semanal. Manual de procedimientos.	Responsable de control de calidad.	% de flor de exportación y nacional. % de devoluciones.	Se debe aplicar controles de calidad rigurosos en las áreas de cultivo, postcosecha y empaque.	Mensual
Asegurar la entrega del embarque en los tiempos establecidos con el cliente para evitar quejas o reclamos.	Registro de inspección de camiones.	Responsable de logística	% de entregas realizadas a tiempo	Se debe inspeccionar a los camiones de carga de tal manera que cumplan con todos los parámetros para almacenar la carga y no existan retrasos en el transporte.	Mensual
Asignar los recursos necesarios para el buen manejo y desempeño de las áreas administrativas y de producción.	Registro de requisiciones por área. Informe de compras realizadas y evidencias. Plan operativo anual (POA).	Responsable de contabilidad y compras.	% de recursos invertidos eficazmente	Se debe registrar las requisiciones de todas las áreas de la empresa oportunamente y asignar de forma adecuada los recursos.	Mensual
Brindar un servicio de calidad mediante la atención personalizada, con el fin de aumentar la satisfacción del cliente con respecto al año anterior.	Computador, internet, información del pedido por cliente.	Responsable de comercialización	% de clientes satisfechos % de quejas y reclamos.	Aplicar encuestas de satisfacción del cliente para de esta manera obtener resultados y realizar acciones correctivas.	Mensual
Capacitar al personal en temas de calidad, seguridad y cuidado del medio ambiente para realizar actividades libres de fallas.	Material didáctico, materiales de oficina, hojas de información básica.	Responsable de talento humano y seguridad y salud ocupacional.	% de personal capacitado en los distintos temas.	Se debe capacitar a todos los colaboradores dentro de la empresa en temas de calidad, seguridad laboral y protección ambiental.	Semestral

Elaborado por: Criollo Katherine



#### **4.4.4. Capítulo 7. Apoyo**

El capítulo 7 trata sobre los recursos que la empresa necesita para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el SGC, de tal forma que los procesos dentro de la organización se lleven a cabo de manera adecuada y cumpliendo todos los parámetros de seguridad, a la vez que brinda confianza de la calidad del producto al cliente.

##### **4.4.4.1. Recursos**

La empresa es la encargada de determinar y asignar el personal necesario y competente para la ejecución de los procesos, es decir siempre habrá un encargado de controlar las operaciones y otro que las ejecute. Para ello en la tabla 31 se procede a enlistar los cargos y funciones correspondientes a cada puesto de trabajo.

Tabla 31 Cargos y funciones del personal

CARGOS Y FUNCIONES DEL PERSONAL			
CARGOS	FUNCIONES	CARGOS	FUNCIONES
<b>Presidente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Representación legal, judicial y extrajudicial de la empresa.</li> <li>• Presidir las sesiones de la Asamblea y de la Junta Directiva, firmando las respectivas actas.</li> <li>• Verificar el cumplimiento de las decisiones adoptadas por la Asamblea y la Junta Directiva.</li> <li>• Apoyar las actividades de la Empresa.</li> </ul>	<b>Responsable de Comercialización</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar estrategias de comercialización.</li> <li>• Plantear canales de distribución y publicidad juntamente con marketing.</li> <li>• Identificar a los clientes potenciales.</li> <li>• Brindar un trato especializado a cada cliente.</li> <li>• Recibir y documentar los pedidos de parte del cliente para venta de rosa nacional o de exportación.</li> <li>• Coordinar las fechas de entrega con los clientes.</li> <li>• Verificar y controlar el inventario de producto terminado con postcosecha y empaque.</li> <li>• Planificar los costos y métodos de transporte para la entrega del producto. (Logística)</li> <li>• Realizar los trámites necesarios para la exportación.</li> <li>• Coordinar con la agencia de carga</li> <li>• Facturación del producto vendido.</li> <li>• Dar seguimiento a las ventas realizadas.</li> <li>• Recibir quejas, reclamos y sugerencias.</li> <li>• Informar y determinar acciones de mejora.</li> </ul>
<b>Gerente General</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizar y verificar el correcto funcionamiento de la empresa.</li> <li>• Proponer ajustes a la estructura orgánica de acuerdo con las necesidades y políticas establecidas.</li> <li>• Fijar las políticas y objetivos de calidad y verificar el cumplimiento de estos.</li> <li>• Mantener una comunicación directa con todas las áreas de trabajo.</li> </ul>	<b>Responsable de Almacenamiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar las órdenes de compra.</li> <li>• Verificar que los productos cumplan con los parámetros solicitados por la empresa.</li> <li>• Almacenar los productos recibidos.</li> <li>• Registrar en el inventario el ingreso de todos los productos adquiridos. (con la factura)</li> <li>• Proveer de herramientas, maquinaria, productos químicos y materiales a cada una de las áreas.</li> <li>• Registrar la salida de los respectivos insumos.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar y evaluar juntamente con sus colaboradores, los logros alcanzados, las causas de las desviaciones y las posibles medidas preventivas y correctivas.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar el estado de las maquinarias y herramientas.</li> <li>• Informar cualquier falencia para aplicar acciones correctivas.</li> </ul>
<b>Gerente Administrativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planear, dirigir y controlar el buen funcionamiento de las actividades de cada área bajo su responsabilidad.</li> <li>• Elaborar manuales administrativos que sirvan como instrumento guía para el personal de la empresa.</li> <li>• Dirigir la ejecución de las actividades con el propósito de lograr las metas previstas en los planes de trabajo.</li> </ul>	<b>Gerente Técnico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigar la variedad de rosas que va a producir y comercializar.</li> <li>• Realizar ciertas pruebas de ingeniería, consistentes en comprobar que el producto cumpla con el objetivo para el cual fue elaborado.</li> <li>• Brindar la asistencia requerida al departamento comercial para que esté pueda realizar un adecuado plan de ventas tomando en cuenta las características del producto.</li> <li>• Realizar los informes referentes a los avances de la producción como una medida necesaria para garantizar que se está cumpliendo con la programación fijada.</li> </ul>
<b>Responsable de Talento Humano</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclutar, seleccionar y contratar al personal adecuado y que cumpla con el perfil del puesto de trabajo.</li> <li>• Realizar la inducción correspondiente al nuevo personal dependiendo el área que haya sido asignado.</li> <li>• Planificar y realizar de forma permanente capacitaciones a todo el personal.</li> <li>• Planificar actividades recreativas, culturales para los empleados.</li> <li>• Llevar un registro de las causas que originan los accidentes de trabajo.</li> <li>• Brindar a los empleados los servicios médicos necesarios y las medidas de higiene y seguridad requeridas para un buen desempeño laboral.</li> <li>• Evaluar el desempeño laboral de los trabajadores periódicamente.</li> <li>• Tramitar solicitudes de sanciones disciplinarias. Realizar la desvinculación del personal no idóneo dentro de la empresa.</li> </ul>	<b>Jefe de Cultivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de personal a cargo.</li> <li>• Dirigir y controlar la correcta ejecución de las actividades dentro del área de cultivo.</li> <li>• Realizar informes de anomalías en la producción.</li> <li>• Verificar que todo operario cuente con su respectivo EPP.</li> <li>• Evaluar el desempeño de los operarios de corte.</li> <li>• Verificar el cumplimiento de las labores culturales.</li> <li>• Verificar el cumplimiento de parámetros de calidad en las mallas.</li> </ul>

<p><b>Responsable de Contabilidad</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar las actividades contables que se ejecutan en la empresa.</li> <li>• Preparar el presupuesto para cada área.</li> <li>• Coordinar con bodega y llevar el inventario de insumos.</li> <li>• Realizar el control de roles de pago y registro.</li> <li>• Realizar pagos al personal y proveedores (Cheques). (talento humano)</li> <li>• Realizar las debidas depreciaciones de los activos.</li> <li>• Conciliación bancaria (depósitos, notas de débito).</li> <li>• Registrar facturas generadas. (Compras)</li> <li>• Llevar la contabilidad de la caja chica.</li> <li>• Realizar balances contables cada mes.</li> <li>• Realizar pagos de impuestos.</li> <li>• Entrega de documentación a la super intendencia de compañías.</li> </ul>	<p><b>Jefe de Postcosecha</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de personal a cargo.</li> <li>• Dirigir y controlar la correcta ejecución de las actividades dentro del área de postcosecha.</li> <li>• Verificar el uso de equipos de EPP's en toda la persona a cargo.</li> <li>• Conocimiento de control de inventarios de producto terminado.</li> <li>• Conocimiento en manejo y control de soluciones de hidratación.</li> <li>• Realizar las respectivas requisiciones o pedidos de materiales para la postcosecha.</li> <li>• Confirmar las órdenes de pedido.</li> <li>• Evaluar el desempeño de todo el personal.</li> <li>• Realizar los informes de producción, rendimientos y reporte de flor nacional.</li> </ul>
<p><b>Responsable de Logística</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar el desarrollo de las actividades del área.</li> <li>• Realizar labores correctivas para la cadena de suministros.</li> <li>• Minimizar los procesos logísticos en especial la logística de transporte.</li> <li>• Supervisar y verificar el cumplimiento de los procesos de descarga, de stock y despacho de los pedidos.</li> </ul>	<p><b>Responsable de control de calidad</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con conocimiento en estándares de calidad de ramos de rosas y del desarrollo de los procesos anteriores.</li> <li>• Revisar presentación del bonche.</li> <li>• Verificar que el nivel de boncheo sea correcto.</li> <li>• Verificar que el nivel de patas y corte.</li> <li>• Verificar el deshoje y desespinado.</li> <li>• Verificar que este bien enligado.</li> <li>• Verificar que los tallos no presenten enfermedades, plagas, deformaciones o torceduras.</li> <li>• Verificar el punto de corte</li> </ul>
<p><b>Responsable de Seguridad y Salud Ocupacional</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar y ejecutar el programa de capacitación anual en prevención, que incluye los peligros/riesgos prioritarios y sea extensivo a todos los niveles de la organización.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de personal a cargo.</li> <li>• Contar con conocimiento en variedades de rosas.</li> <li>• Revisar la producción diaria.</li> <li>• Revisar las órdenes de empaque.</li> <li>• Revisar los packing pendientes.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar y actualizar las políticas de Seguridad y Salud Ocupacional.</li> <li>• Elaborar, revisar y actualizar la matriz de riesgos de la empresa.</li> <li>• Formar parte del equipo investigador de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales.</li> <li>• Capacitar al personal en temas relacionados con Seguridad y Salud Ocupacional.</li> <li>• Preparar el Plan de Trabajo Anual de Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa,</li> </ul>	<p><b>Jefe de empaque</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asignar responsabilidades sobre preparación de materiales (Cajas).</li> <li>• Imprimir la orden de empaque, etiquetas, facturas, hoja de ruta.</li> <li>• Preparar el pedido.</li> <li>• Realizar inspección a los pedidos antes del embarque.</li> <li>• Solicitar transporte para embarque.</li> <li>• Coordinar la carga.</li> </ul>
<p><b>Responsable de Compras</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar las requisiciones por cada área.</li> <li>• Verificar las especificaciones del producto a adquirir.</li> <li>• Verificar y actualizar el stock de bodega.</li> <li>• Aprobar y autorizar la compra de insumos.</li> <li>• Recepción de ofertas.</li> <li>• Cotizar precios</li> <li>• Seleccionar al proveedor</li> <li>• Efectuar los contratos.</li> <li>• Realizar y verificar las órdenes de compra</li> <li>• Efectuar la compra.</li> <li>• Verificar que los productos cumplan con los parámetros establecidos por la empresa.</li> <li>• Evaluar a los proveedores.</li> </ul>		

Elaborado por: Criollo Katherine

#### **4.4.4.2. Información documentada**

La información documentada es uno de los requisitos más importantes de la norma ISO 9001:2015, ya que enfoca a la empresa hacia un mejor manejo de los procesos y subprocesos, ya no de forma empírica sino con documentación que respalda y asegura la ejecución de estos. Para ello se ha elaborado el subproceso de control de documentos y registros que se encuentra dentro del proceso de gestión de calidad, para identificarlo dentro del manual de procesos se ha planteado el siguiente código **GC.MP.CDR.04**.

#### **4.4.5. Capítulo 8. Operación**

El capítulo 8 trata sobre los procesos operativos de la empresa y los que sirven de apoyo para que estos se ejecuten de manera adecuada y eficiente. Para llevar a cabo esto, se debe planificar, controlar los cambios, documentar las operaciones, registrar los requisitos que debe cumplir el producto, establecer lineamientos en cuanto a los proveedores externos e inclusive hace énfasis a la liberación del producto y el control de no conformidades, brindando confianza en que los procesos se realizan según lo planificado.

Para verificar cada uno de estos aspectos se ha elaborado el manual de procesos que se encuentra en el anexo 6, aquí se detalla cada una de las actividades que se realiza en cada proceso existente en la empresa.

#### **4.4.6. Capítulo 9. Evaluación del desempeño**

La organización debe establecer dentro de los procesos qué actividades necesitan ser evaluadas constantemente, para esto es recomendable utilizar métodos que consistan en dar seguimiento, medir, analizar y evaluar el desempeño de los procesos y del sistema de gestión, de tal manera que permita validar los resultados alcanzados.

#### 4.4.6.1. Seguimiento y medición

Para medir de manera más efectiva y asegurar la veracidad de los resultados obtenidos es importante plantear indicadores, mismos que sirvan para evaluar y controlar el desempeño de los procesos. En la tabla 32 se plantea la lista de indicadores que forman parte de los procesos, cada uno con su respectiva codificación.

*Tabla 32 Lista de Indicadores*

Macroproceso	Código	Proceso	Código	Indicador	Código
Gestión Estratégica	GE.	Direccionamiento estratégico	DEST.	% de cumplimiento de los objetivos	GE.DEST.IPCO.01
		Gestión de calidad	GC.	% de eficiencia de auditorías internas	GE.GC.IPEAI.01
				% de no conformidades	GE.GC.IPNC.01
				% de acciones correctivas	GE.GC.IPAC.01
Gestión Operativa	GO.	Cultivo	CUL.	Productividad (FPM)	GO.CUL.IP.01
				% de camas afectadas	GO.CUL.IPCA.01
				% de enfermedades/plagas controladas	GO.CUL.IPEC.01
				Índice de desempeño laboral	GO.CUL.IDL.01
				Productividad	GO.POST.IP.01
		Postcosecha	POST.	% de flor para exportación	GO.POST.IPFE.01
				% de flor nacional	GO.POST.IPFN.01
				Índice de desempeño laboral de clasificadores	GO.POST.IDLC.01
		Empaque	EMP.	Índice de desempeño laboral de bonchadores	GO.POST.IDLB.01
				Índice de desempeño laboral de empacadores	GO.EMP.IDLE.01
				% de flor de baja	GO.EMP.IPFB.01
Logística	LOG.	% de devoluciones	GO.LOG.IPD.01		
Gestión de apoyo	GA.	Talento humano	TH.	% de fracaso de contratación	GA.TH.IFC.01
				% de personal capacitado	GA.TH.IPC.01
				% de ausentismo laboral	GA.TH.IAL.01

Contabilidad	<b>CONT.</b>	Margen de utilidad neta	<b>GA.CONT.MUN.01</b>
		Endeudamiento total	<b>GA.CONT.ET.01</b>
		Rentabilidad sobre ventas	<b>GA. CONT.RV.01</b>
Compras	<b>COM.</b>	Índice de rotación del stock en inventario	<b>GA.COM.IRSI.01</b>
		% de eficiencia del proveedor	<b>GA.COM.IPEP.01</b>
		% de proveedores certificados	<b>GA.COM.IPC.01</b>
Comercialización	<b>COMR.</b>	% de ventas	<b>GA.COMR.IPV.01</b>
		% de clientes nuevos	<b>GA.COMR.IPCN.01</b>
Seguridad y Salud ocupacional	<b>SSO.</b>	% de personal capacitado en SSO.	<b>GA.SSO.IPPC.01</b>
		Índice de frecuencia de accidentes laborales	<b>GA.SSO.IFCL.01</b>
Almacenamiento	<b>ALM.</b>	% de accesorios perdidos	<b>GA.ALM.IPAP.01</b>

*Fuente: Empresa FLORANROSA S.A.*

*Elaborado por: Criollo Katherine*

En el anexo 7 se ha elaborado las fichas de indicadores de cada proceso, las cuales constan de nombre del macroproceso, proceso, nombre y definición del indicador, fórmula de cálculo, variables, rango de resultados, unidad de medida, frecuencia, fuente de información, tipo de indicador, fecha y responsable de aplicar los cálculos correspondientes en cada indicador.

Para la elaboración de las fichas de indicadores se ha tomado como referencia el formato establecido por el Ing. Vélez René. Al cual se ha realizado pequeñas modificaciones, como se puede evidenciar a continuación. [Ver, Figura 41]



LOGO	NOMBRE DE LA EMPRESA			Versión:	
				Código:	
				Fecha de revisión:	dd/mm/aa
				Fecha de aprobación:	dd/mm/aa
FICHA DE INDICADOR					
MACROPROCESO				PROCESO	
NOMBRE DEL INDICADOR				DEFINICIÓN	
FÓRMULA DE CÁLCULO					
VARIABLES				RANGO DE RESULTADOS	
				Satisfactorio	(8-10)
				Aceptable	(5-7)
				Deficiente	(0-4)
UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACIÓN	TIPO DE INDICADOR	FECHA	RESPONSABLE

*Figura 41 Formato de ficha de indicador*

*Fuente: Ing. Vélez R. (2021)*

#### **4.4.6.2. Auditoría interna**

Es obligación de la empresa planificar y ejecutar los programas de auditoría interna, ya que permite identificar si la empresa cumple a cabalidad los requisitos establecidos por el sistema de gestión y de igual manera en caso de enfocarse a la norma ISO 9001:2015. Permite identificar las no conformidades y las acciones de mejora que se pueden aplicar a los procesos.

Con el fin de dar cumplimiento a este requisito de la norma, se ha establecido dentro del proceso de gestión de calidad el subproceso de auditoría interna, dicho subproceso se encuentra en el manual de procesos del macroproceso de gestión de apoyo, que se encuentra en el anexo 6.

#### **4.4.6.3. Revisión por la dirección**

La revisión por la dirección debe alinearse a la dirección estratégica de la empresa, por tal razón es de suma importancia que se plantee un programa de revisión periódica al sistema de gestión de calidad por parte de la alta dirección, con el fin de plantear

oportunamente las oportunidades de mejora, necesidades de cambio o asignación de recursos para cumplir con los acuerdos.

En el anexo 6 que trata sobre el manual de procesos se ha planteado en el proceso de gestión de calidad el subproceso sobre la revisión de la dirección, aquí se detalla cada una de las actividades que deben realizarse para dar cumplimiento a la revisión.

#### 4.4.6.4. Análisis de resultados

Para el análisis de resultados se ha tomado los datos obtenidos del Check List ISO 9001:2015 aplicado a la empresa al inicio de la investigación, el cual dio como resultado un 28%, lo que significa que el nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma es sumamente bajo dentro de la empresa, como se observa en la Figura 42.

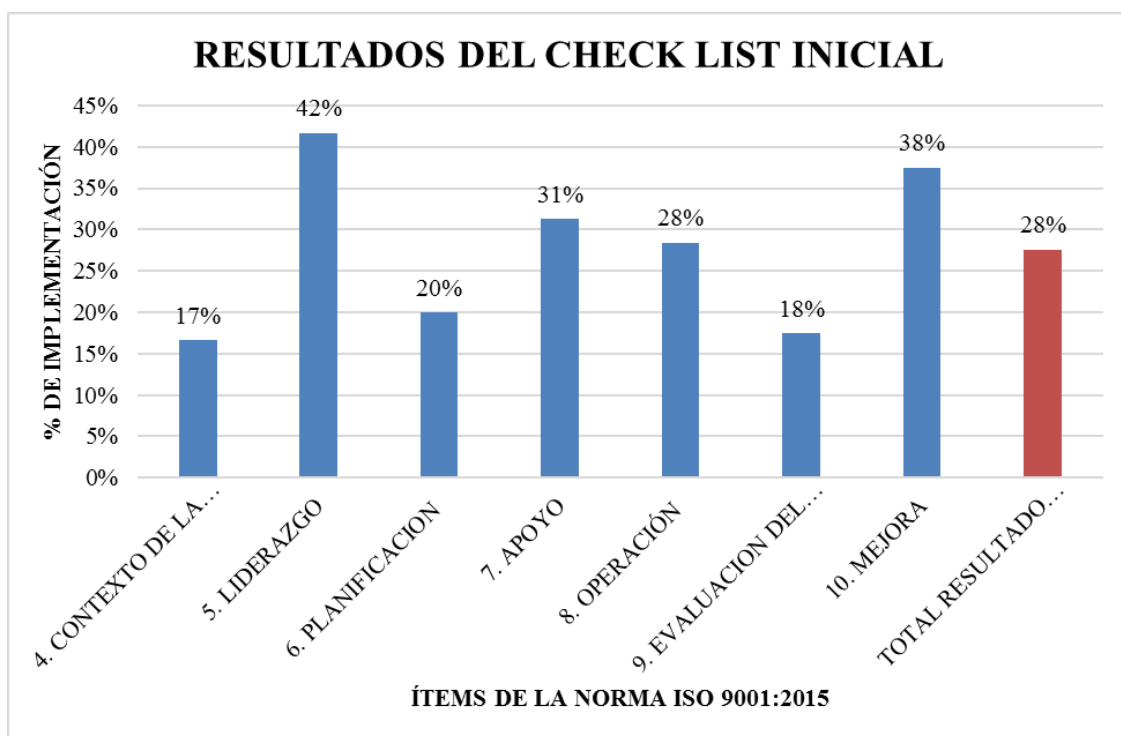
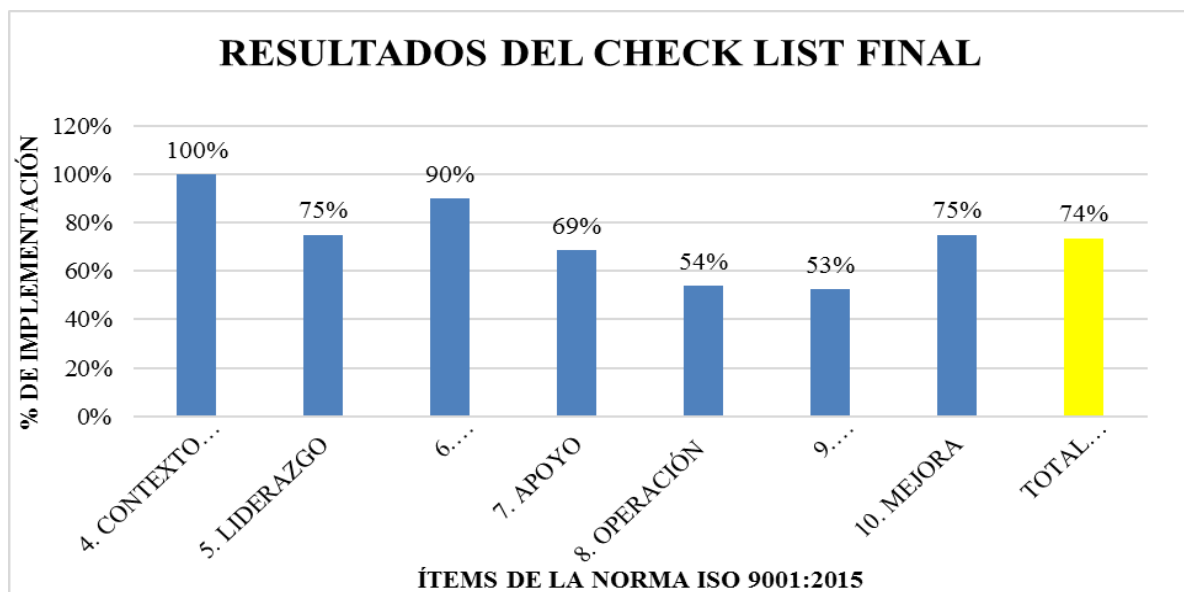


Figura 42 Resultados del Check List Inicial

Fuente: Empresa FLORANROSA S.A.

Elaborado por: Criollo Katherine

Actualmente y una vez desarrollada la documentación faltante dentro de la empresa, se ha procedido a aplicar nuevamente el Check List ISO 9001:2015, el cual ha arrojado resultados alentadores, ya que se evidencia el incremento del cumplimiento de los requisitos de la norma dentro de la empresa, dando como resultados un 74%, lo que significa un nivel medio de cumplimiento como se puede observar en la Figura 43. Cabe recalcar que el modelo de gestión planteado es solo un diseño por tal razón no se ha obtenido resultados aún mayores.



*Figura 43 Resultados del Check List Final*

*Fuente: Empresa FLORANROSA S.A.*

*Elaborado por: Criollo Katherine*

En la tabla 33 se plantea los requisitos de la norma ISO 9001:2015 al igual que la documentación requerida y las actividades desarrolladas para dar cumplimiento a dichos requisitos, además se encuentran los porcentajes de cumplimiento de cada ítem.

Tabla 33 Análisis de resultados-Check List ISO 9001:2015

ANÁLISIS DE RESULTADOS -CHECK LIST ISO 9001:2015				
Requisitos	Cumplimiento inicial	Observaciones	Acciones	Cumplimiento final
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>				
4.1 Comprensión de la organización y su contexto	Insatisfactorio	Realizar análisis al contexto interno y externo de la empresa.	Se realizó la Matriz FODA y Análisis PESTEL de la empresa.	Satisfactorio
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Parcialmente satisfactorio	Determinar partes interesadas y los requisitos establecidos por los mismos.	Matriz de partes interesadas	Satisfactorio
4.3 Determinación del alcance del SGC	Insatisfactorio	Determinar el alcance del SGC.	Alcance del SGC	Satisfactorio
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	Parcialmente satisfactorio	Aplicación de herramientas análisis estratégicos	Cadena de valor Mapa de procesos Matriz de riesgos Inventario de procesos Caracterización de los procesos	Satisfactorio
<b>Total</b>	<b>17%</b>		<b>Total</b>	<b>100%</b>
<b>5. LIDERAZGO</b>				
5.2 Política de calidad	Insatisfactorio	Redactar política de calidad	Política de calidad	Satisfactorio
5.3. Roles y	Parcialmente	Replantear la	Propuesta de	Satisfactorio

responsabilidades de la política de calidad	satisfactorio	estructura organizacional	organigrama	
<b>Total</b>	<b>42%</b>		<b>Total</b>	<b>67%</b>

## 6. PLANIFICACION

6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos	Insatisfactorio	Plantear los objetivos de calidad, donde se identifique qué se va a realizar, los recursos necesarios, quién será el responsable y la forma de evaluar los resultados.	Objetivos de calidad	Satisfactorio
<b>Total</b>	<b>20%</b>		<b>Total</b>	<b>90%</b>

## 7. APOYO

7.2 Recursos	Parcialmente satisfactorio	Determinar y asignar los respectivos cargos y funciones	Cargos y funciones del personal	Satisfactorio
7.5 Información Documentada	Insatisfactorio	Enlistar todos los documentos y registros requeridos por la norma.	Lista maestra de documentos y registros	Satisfactorio
<b>Total</b>	<b>31%</b>		<b>Total</b>	<b>69%</b>

## 8. OPERACIÓN

8.1 Planificación y Control Operacional	Parcialmente satisfactorio	Estandarizar los procesos que se ejecutan dentro de la empresa.	Manual de procesos	Satisfactorio
<b>Total</b>	<b>28%</b>		<b>Total</b>	<b>54%</b>

## 9. EVALUACION DE DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento,	Insatisfactorio	Definir indicadores	Ficha de	Satisfactorio
------------------	-----------------	---------------------	----------	---------------

medición, análisis y evaluación		para la medición y evaluación de los procesos.	indicadores	
<b>Total</b>	<b>18%</b>		<b>Total</b>	<b>53%</b>
<b>10. MEJORA</b>				
10.3 Mejora Continua	Insatisfacción	Determinar y seleccionar las oportunidades de mejora.	Plan de mejoras	Satisfactorio
<b>Total</b>	<b>38%</b>		<b>Total</b>	<b>75%</b>
<b>Total, de resultado de implementación</b>	<b>28%</b>			<b>74%</b>

*Fuente: Empresa FLORANROSA S.A.*

*Elaborado por: Criollo Katherine*

#### **4.4.7. Capítulo 10. Mejora**

El capítulo 10 trata sobre cómo debe actuar la empresa frente a las oportunidades de mejora y las acciones que debe realizar en caso de presentar no conformidades, sea en los procesos ejecutados dentro de esta o referente al producto en caso de no cumplir con los requerimientos establecidos por el cliente.

##### **4.4.7.1.No conformidad y acción correctiva**

Las no conformidades no solo surgen cuando un cliente realiza una queja, es importante tener claro que aparecen después de realizar una auditoria por lo general y sino, aparecen cuando no se realiza de manera correcta las actividades durante un proceso y son los responsables de cada área quienes lo detectan e informan.

Para dar solución a este requisito de la norma se ha elaborado un subproceso para cada caso, es decir para el control de las no conformidades y acciones correctivas, mismos que se los identifica en el manual de procesos en el Anexo 6.

#### **4.4.7.2.Mejora continua**

Para dar cumplimiento a este requisito se ha procedido a elaborar el plan de mejoras el cual se enfoca en establecer acciones preventivas o correctivas, mismas que deben ser llevadas a cabo por la empresa, con el fin de adecuar e introducir a los procesos en una mejora continua. El plan de mejoras consta de la descripción del aspecto a mejorar, recursos, responsables, indicadores, metas a cumplir y sobre todo el nivel de prioridad que se le debe dar a cada actividad para llevarlas a cabo, como se puede observar en la tabla 34.

Tabla 34 Plan de mejoras - FLORANROSA S.A.

PLAN DE MEJORAS PARA LA EMPRESA FLORANROSA S.A.									
CICLO	ASPECTOS PARA MEJORAR	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	INDICADOR	META	PRIORIDAD	FECHA INICIO	FECHA FIN
P	Diseñar el plan estratégico	Realizar el plan estratégico de la empresa	Talento humano, tecnológicos, económicos	Planeador estratégico Responsables de áreas (comité estratégico)	% de objetivos cumplidos	100% de cumplimiento	Alta	Abr-22	Abr-22
	Planificar auditorías internas	Desarrollar el programa de auditorías internas	Talento humano, tecnológicos, económicos	Responsable de gestión de calidad Responsables de áreas	% de auditorías ejecutadas	100% de cumplimiento	Alta	May-22	Jun-22
	Establecer recursos necesarios	Efectuar un plan de mantenimiento preventivo y correctivo para todas las máquinas, equipos y herramientas dentro de la empresa.	Talento humano, tecnológicos, económicos	Responsable de gestión de calidad Responsables de áreas Responsable de mantenimiento	% de requerimientos atendidos por área	100% de cumplimiento	Media	Jun-22	Jun-22
	Aplicar programa de auditorías	Ejecutar auditorías internas a cada área de la	Talento humano, tecnológicos, económicos,	Responsable de gestión de calidad	% de áreas auditadas	100% de cumplimiento	Alta	Jun-22	Jul-22



	internas	empresa base programa	en al	materiales						
		Definir partes interesadas, alcance, política y objetivos de calidad para el SGC de la empresa.	las	Talento humano, tecnológicos	Alta gerencia (presidente, Gerente general) Responsable de gestión de calidad	% de cumplimiento de requisitos	100% de cumplimiento	de Alta	Jul-22	Oct-22
H	Aplicar modelo de gestión por procesos en la empresa	Elaborar la documentación requerida por el SGC.	el de por	Talento humano. Tecnológicos, materiales	Gerente general Responsable de gestión de calidad Responsables de áreas	% de documentación elaborada	100% de documentación elaborada	de Alta	Jul-22	Oct-22
		Identificar y registrar los riesgos que se presentan en cada proceso dentro de la empresa		Talento humano	Gerente general Responsable de gestión de calidad Responsables de áreas	% de riesgos encontrados	100% de riesgos identificados	de Alta	Jul-22	Sep-22
		Dar a conocer la propuesta del SGP.		Talento humano, tecnológicos, económicos, materiales	Responsable de gestión de calidad	% de personal capacitado	100% de personal capacitado	de Alta	Oct-22	Nov-22
		Ejecutar el	Talento humano,	Alta dirección	% de eficiencia	100% de cumplimiento	de Alta	Jul-22	Dic-22	

		SGC.	tecnológicos, económicos, materiales	Responsable de gestión de calidad	de requisitos	de requisitos	los		
V	Dar seguimiento y evaluar el desempeño del sistema de gestión por procesos	Verificar el cumplimiento del programa de auditorías internas	Talento humano	Alta dirección Responsable de gestión de calidad	% de eficiencia de auditorías	100% de cumplimiento	Alta	Ene-23	Feb-23
		Comprobar el cumplimiento de los requisitos	Talento humano	Alta dirección Responsable de gestión de calidad	% de cumplimiento de requisitos	100% de cumplimiento	Alta	Feb-23	Mar 23
		Verificar el control de riesgos identificados	Talento humano	Alta dirección Responsable de gestión de calidad Responsables de áreas	% de riesgos controlados	100% de cumplimiento	Alta	Mar-23	Abr-23
		Comprobar el uso de la nueva documentación	Talento humano,	Alta dirección Responsable de gestión de calidad Responsables de áreas	% de eficiencia de la nueva documentación	100% de cumplimiento	Media	Abr-23	May-23
		Emplear planes de acción	Talento humano, tecnológico, materiales	Responsable de gestión de calidad Responsables de áreas	% de cumplimiento de los planes	100% cumplimiento	Alta	Jun-23	Jul-23
A	Aplicar mejoras al sistema de gestión por procesos	Actualizar la documentación	Talento humano,	Responsable de gestión de calidad	% de documentos	100% de cumplimiento	Alta	Jul-23	Sep-23

requerida por el SGC.	tecnológico			modificados y actualizados	en actualización de documentos				
Plantear nuevo plan de mejoras	Talento humano, tecnológico, económicos	Responsable de gestión de calidad	% de mejoras aplicadas	100% cumplimiento de mejoras	de Alta	Sep-23	Nov-23		

*Elaborado por: Criollo Katherine*

## CONCLUSIONES

- La búsqueda de fuentes bibliográficas actualizadas permitió obtener información relevante con respecto a temas y conceptos enfocados a la gestión por procesos en base a la norma ISO 9001:2015, los cuales son parte fundamental para la elaboración del marco teórico y la sustentabilidad de la calidad del proyecto de investigación.
- En el diagnóstico de la situación actual se utilizó herramientas de análisis estratégico como la matriz FODA y el análisis PESTEL, mismos que sirvieron para determinar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, a los que se encuentra expuesta la empresa constantemente; además se estableció las respectivas estrategias junto al posicionamiento estratégico, dando como resultado que la empresa FLORANROSA S.A., cuente con un enfoque fuerte en factores externos, pero débil en factores internos.
- El Check List ISO 9001:2015 aplicado al inicio de la investigación en la empresa FLORANROSA S.A., proporcionó como resultado un nivel sumamente bajo del 28% de cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma; el porcentaje más bajo de cumplimiento se identifica en el capítulo 4 de la norma que trata sobre el contexto de la organización, obteniendo un 17% de cumplimiento.
- La estandarización de los 12 procesos identificados dentro de la empresa, mismos que se encuentran divididos en procesos estratégicos, operativos y de apoyo, parte con el inventario de procesos; caracterización de los procesos; subprocesos detallados y flujogramas actualizados que forman parte del manual de procesos; fichas de indicadores que permiten medir el desempeño de cada proceso y la lista maestra de documentos y registros que se generan dentro de estos.

- Desarrollada la documentación faltante dentro de la empresa se procedió a aplicar nuevamente el Check List ISO 9001:2015, el cual proporcionó como resultado un nivel medio del 74% de cumplimiento referente a los requisitos establecidos por la norma; es importante recalcar que el modelo de gestión planteado es solo un diseño, por tal razón no se ha obtenido resultados aún mayores.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda la implementación del modelo de gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015; con el fin de asegurar el cumplimiento de los procesos, calidad del producto y satisfacción de los clientes; mismo que debe ser tomado como una oportunidad de crecimiento y mejora para la empresa.
- Es recomendable definir el direccionamiento estratégico, ya que es la única fuente que permitirá a la empresa conseguir el éxito deseado; mediante el cumplimiento de la política y objetivos de calidad, al igual que el plan de mejoras que se ha planteado como propuesta.
- Se recomienda socializar e implementar los manuales de procesos en las áreas respectivas y realizar el pertinente seguimiento, para mejorar la calidad del producto y enfocar los procesos a una mejora continua.
- Planificar programas de capacitación a todo el personal de la empresa en temas referentes a calidad; con el fin de dar a conocer la importancia de la implementación del sistema de gestión por procesos en base a la norma ISO 9001:2015 y lo beneficioso que resultaría para la empresa obtener una certificación ISO.

## BIBLIOGRAFÍA

- [BCE]. (2021). *BCE*. Obtenido de BCE: <https://sintesis.bce.fin.ec/BOE/OpenDocument/2109181649/OpenDocument/pendoc/openDocument.faces?logonSuccessful=true&shareId=2>
- [INEC]. (Septiembre de 2021). *INEC*. Obtenido de INEC: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/estadisticas-laborales-septiembre-2021/>
- [INEC]. (Octubre de 2021). *INEC*. Obtenido de INEC: [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Inflacion/2021/Octubre-2021/01%20ipc%20Presentacion\\_IPC\\_oct2021.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Inflacion/2021/Octubre-2021/01%20ipc%20Presentacion_IPC_oct2021.pdf)
- [INEC]. (09 de Noviembre de 2021). *INEC*. Obtenido de INEC: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/inec-publica-las-cifras-de-inflacion-de-octubre-2021/>
- Abuhav, I. (2017). *ISO 9001:2015— A Complete Guide to Quality Management Systems*. New York : CRC Press.
- Asociación de Productores y Exportadores de Flores. (2020). *EXPOFLORES*. Obtenido de EXPOFLORES: <https://expoflores.com/wp-content/uploads/2021/06/Reporte-anual-de-mercados-2020.pdf>
- Asociación de productores y exportadores de flores. (Junio de 2021). *Expoflores*. Obtenido de Expoflores: <https://expoflores.com/wp-content/uploads/2021/06/junio-2021.pdf>
- Banco Central del Ecuador. (30 de Septiembre de 2021). *BCE*. Obtenido de BCE: <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1447-ecuador-registra-un-crecimiento-interanual-de-8-4-en-el-segundo-trimestre-de-2021>
- Brume González , M. J. (2019). *Estructura organizacional*. Barranquilla: Institución universitaria Itsa. Obtenido de <https://www.itsa.edu.co/docs/ESTRUCTURA-ORGANIZACIONAL.pdf>
- Burckhardt Leiva, V., Gisbert Soler, V., & Pérez Molina, A. I. (2016). *Estrategia y desarrollo de una guía de implantación de la norma ISO 9001:2015.: Aplicación pymes de la comunidad Valenciana*. Valencia: 3Ciencias. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=aGV8DAAAQBAJ&pg=PA13&dq=principios+de+la+gesti%C3%B3n+de+la+calidad&hl=es->

419&sa=X&ved=2ahUKEwi8m63pmoX0AhXoQzABHXp7AtwQ6AF6BAgEEAI#v=onepage&q=principios%20de%20la%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20calidad&f=false

Cámara Marítima del Ecuador. (07 de Febrero de 2021). *CAMAE*. Obtenido de CAMAE: <http://www.camae.org/exportaciones/ventas-de-flores-ecuatorianas-acumularon-245-millones-durante-san-valentin/>

Conexión ESAN. (06 de Octubre de 2016). *Conexionesan*. Obtenido de Conexionesan: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/10/que-es-el-mapa-de-procesos-de-la-organizacion/>

Cortés, J. M. (2017). *SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (ISO 9001:2015)* (Primera ed.). España: ICB (Interconsulting Bureau S.L.). Recuperado el 27 de Octubre de 2021, de <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/56053>

Dávila, F. (15 de Mayo de 2014). Obtenido de <https://prezi.com/jsbunantd5fl/ava-analisis-de-valor-agregado/>

Desarrollo y gestión. (2020). *Aiteco*. Obtenido de Aiteco: <https://www.aiteco.com/que-es-un-proceso/>

Economía y Empresa. (2016). *El análisis PESTEL: Asegure la continuidad de su negocio*. Madrid: 50Minutos.es. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=vmLyCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=ANALISIS+PESTEL&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=vmLyCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=ANALISIS+PESTEL&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

El Universo. (04 de Diciembre de 2020). eluniverso. *Ecuador se mantiene como tercer exportador de flores a nivel mundial pese a los estragos del COVID-19*, pág. Párr.7. Obtenido de eluniverso: <https://www.eluniverso.com/noticias/2020/12/04/nota/8071792/flores-exportaciones-pandemia-crisis-economica-ecuador/>

El Universo. (09 de Noviembre de 2021). Economía. *Inflación de octubre de 2021 llegó a 0,21 %, según reporte del INEC*, pág. 2. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/economia/cual-fue-la-inflacion-de-octubre-en-ecuador-segun-el-inec-nota/>



- Escuela Europea de Excelencia. (25 de Junio de 2019). *Nueva ISO 9001:2015*. Obtenido de Nueva ISO 9001:2015: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2019/06/checklist-para-controlar-sistema-gestion-de-calidad-sector-industrial/>
- Escuela Europea de Excelencia. (25 de Agosto de 2020). *Nueva ISO 9001:2015*. Obtenido de Nueva ISO 9001:2015: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/08/que-es-la-gestion-de-la-calidad/>
- EXPOFLORES. (Junio de 2021). *EXPOFLORES*. Obtenido de EXPOFLORES: <https://expoflores.com/wp-content/uploads/2021/06/junio-2021.pdf>
- Facchin J. (10 de Junio de 2021). Obtenido de <https://josefacchin.com/analisis-pestel/>
- Federación Ecuatoriana de Exportadores [FEDEXPOR]. (16 de Agosto de 2021). *FEDEXPOR*. Obtenido de FEDEXPOR: <https://www.fedexpor.com/el-acuerdo-comercial-de-primera-fase-con-estados-unidos-y-el-inicio-de-una-negociacion-bilateral/>
- Flores Portillo , D. A. (19 de Febrero de 2019). *BUENAS PRÁCTICAS DE AUDITORÍA Y CONTROL INTERNO EN LAS ORGANIZACIONES*. Obtenido de BUENAS PRÁCTICAS DE AUDITORÍA Y CONTROL INTERNO EN LAS ORGANIZACIONES: <https://blogs.portafolio.co/buenas-practicas-de-auditoria-y-control-interno-en-las-organizaciones/disenar-una-matriz-riesgos/>
- Fundación Pública Andaluza. (Febrero de 2019). *Andalucía Emprende* . Obtenido de Andalucía Emprende : <https://www.andaluciaemprende.es/wp-content/uploads/2019/02/CADENA-DE-VALOR.pdf>
- Gestión de Calidad . (03 de Septiembre de 2016). *Gestión de Calidad* . Obtenido de Gestión de Calidad : <https://gestion-calidad.com/gestion-procesos>
- Giraldo, L. (27 de Noviembre de 2018). *IALIMENTOS*. Obtenido de IALIMENTOS: <https://www.revistaialimentos.com/conozca-las-innovaciones-en-sector-floricultor/>
- Gómez Villoldo, A. (2021). *Asesor de Calidad* . Obtenido de Asesor de Calidad : <http://asesordecalidad.blogspot.com/2019/10/tipos-y-clasificacion-de-los-procesos.html#.YYIUo1XMLIV>
- Gonzales Ortiz, Ó. C. (2016). *Sistema de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

- Hernández, J. (s.f.). *Academia*. Obtenido de Academia: [https://www.academia.edu/36625900/Procedimiento\\_corte\\_de\\_rosa](https://www.academia.edu/36625900/Procedimiento_corte_de_rosa)
- Hinsch, M. (2019). *ISO 9001:2015 for Everyday Operations*. Hamburgo: Springer Vieweg.
- Incinerox. (27 de Enero de 2021). *Incinerox*. Obtenido de Incinerox: <https://incinerox.com.ec/presupuesto-corporativo-considerando-politicas-ambientales/>
- Ing. Chandi K. (24 de Abril de 2018). *Modelo del sistema de gestión de calidad para la carrera de ingeniería industrial*. Obtenido de Repositorio digital Universidad Técnica del Norte: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/8155>
- Ing. Vélez R. (07 de Diciembre de 2021). *Diseño de gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015 para la asociación textil Dijuntex*. Obtenido de Repositorio digital Universidad Técnica del Norte: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/11876>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos [INEC]. (2020). *INEC*. Obtenido de INEC: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/informacion-censal-cantonal/>
- International Organization for Standardization [ISO]. (2015). *Norma internacional ISO 9001*. Ginebra.
- ISO. (2015). *ISO*. Recuperado el 21 de 07 de 2021, de ISO: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- ISO 9000:2015. (15 de Septiembre de 2015). *UMC*. Recuperado el 03 de agosto de 2021, de UMC: <http://www.umc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/ISO%209000-2015.pdf>
- ISO 9001:2015. (05 de Mayo de 2016). *NUEVA ISO 9001:2015*. Obtenido de NUEVA ISO 9001:2015: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/05/como-es-un-mapa-procesos-basado-norma-iso-9001-2015/>
- ISOTOOLSEXCELLENCE. (04 de Abril de 2017). *ISOTOOLSEXCELLENCE*. Obtenido de ISOTOOLSEXCELLENCE: <https://www.isotools.cl/6-pasos-para-aplicar-el-enfoque-basado-en-riesgos-en-iso-90012015/>
- Jabaloyes Vivas , J., Carot Sierra, J. M., & Carrión García , A. (2020). *Introducción a la gestión de la calidad*. Valencia, España: Editorial de la Universidad Politécnica de

Valencia. Recuperado el 06 de agosto de 2021, de <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/165233?page=25>

La Hora. (06 de Enero de 2021). Economía. *Ecuador comienza 2021 con tres grandes acuerdos comerciales para apuntalar la recuperación*, pág. párr. 8. Obtenido de <https://lahora.com.ec/noticia/1102337371/ecuador-comienza-2021-con-tres-grandes-acuerdos-comerciales-para-apuntalar-la-recuperacion>

Lasso, G. (2021). *guillermolasso*. Obtenido de guillermolasso: <https://guillermolasso.ec/plan-para-el-medio-ambiente/>

Lizarzaburu, E., Chávez, M., Barriga, G., & Castro, G. (2018). *GESTIÓN DE OPERACIONES Y CALIDAD*. (E. L. Sánchez, Ed.) Lima, Perú: Pearson Educación. Recuperado el 20 de Octubre de 2021, de <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/136611>

López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona, España: Dipòsit Digital de Documents. Recuperado el 20 de Julio de 2021, de [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf)

Luna González, A. (2015). *Administración Estratégica*. México D.F.: Grupo editorial patria. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/39421>

Luna, N. (16 de Enero de 2018). *Entrepreneur*. Obtenido de Entrepreneur: <https://www.entrepreneur.com/article/307391>

Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (Mayo de 2021). *telecomunicaciones*. Obtenido de telecomunicaciones: <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2021/05/Agenda-Digital-del-Ecuador-2021-2022-222-comprimido.pdf>

Ministerio de trabajo. (22 de Junio de 2020). *Código del Trabajo*. Obtenido de Ministerio de trabajo: <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2021/01/CODIGO-DEL-TRABAJO.pdf?x42051>

Oviedo, A. (2019). *ISO 9001:2015 Requisitos, Orientación y Correlación: Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001:2015*. México: Educa Digital. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=GlaMDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=ISO+9001:2015+Requisitos,+Orientaci%C3%B3n+y+Correlaci%C3%B3n:+Sistemas+de+Gesti%C3%B3n+de+Calidad+ISO+9001:2015&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=ISO%209001%3A2015%20Requisitos](https://books.google.com.ec/books?id=GlaMDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=ISO+9001:2015+Requisitos,+Orientaci%C3%B3n+y+Correlaci%C3%B3n:+Sistemas+de+Gesti%C3%B3n+de+Calidad+ISO+9001:2015&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=ISO%209001%3A2015%20Requisitos)

- Pardo, J. (2017). *Gestión por procesos y riesgo operacional*. Madrid, España: AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación. Recuperado el 05 de agosto de 2021, de <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/53618?page=17>
- Pérez, J. (2004). *Gestión por procesos: Cómo utilizar ISO 9000:2000 para mejorar la gestión de la organización*. Madrid: Editorial ESIC. Obtenido de <https://gestiondecadidadmpn.files.wordpress.com/2012/02/01-pc3a9rez-gestic3b3n-por-procesos-cc3b3mo-utilizar-iso-9001-2000-para-mejorar-la-gestic3b3n-de-la-organiz.pdf>
- Pinzón Nuñez , S., & Rodríguez Guerrero, R. (2020). *Docencia FCA*. Obtenido de Docencia FCA: <http://docencia.fca.unam.mx/~rcaastro/df.pdf>
- Porter Michael. (1991). *Ventaja Competitiva: Creación y sostenimiento de un desempeño superior*. Buenos Aires: Editorial Rei Argentina. Obtenido de [http://aulavirtual.iberoamericana.edu.co/recursosel/documentos\\_para-descarga/1.%20Porter,%20M.%20\(1991\).pdf](http://aulavirtual.iberoamericana.edu.co/recursosel/documentos_para-descarga/1.%20Porter,%20M.%20(1991).pdf)
- Quiroa, M. (09 de Marzo de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Economipedi: <https://economipedia.com/definiciones/planificacion-estrategica.html>
- Rodero J. (2019). *Estrategia empresarial práctica. Del diagnóstico a la implantación*. Bogotá, Colombia : Ediciones de la U. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/127126>
- Salazar, I. A. (12 de Abril de 2019). *INEN FIVE*. Recuperado el 22 de Octubre de 2021, de INEN FIVE: <https://www.inenfive.com/2019/04/lectura-y-entendimiento-de-los-7.html>
- Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F: Mc Graw- Hill. Recuperado el 05 de agosto de 2021, de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Sánchez , A., Vayas, T., Mayorga, F., & Freire, C. (2020). *Observatorio Económico y social de Tungurahua*. Obtenido de Observatorio Económico y social de Tungurahua: <https://blogs.cedia.org.ec/obest/wp-content/uploads/sites/7/2020/06/Diagn%C3%B3stico-sector-flor%C3%ADcola-Ecuador.pdf>
- Sánchez López, F. (2019). *Calidad Total* . España: Editorial Elearning, S.L.

- Sánchez Martorelli, J. (2013). *Indicadores de Gestión Empresarial: De la Estrategia a Los Resultados*. EE.UU: Palibrio.
- Sánchez, A. S. (2017). *Gestión de la calidad (ISO 9001/2015)*. España: Editorial Elearning, S.L. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=YzZWDwAAQBAJ&pg=PA23&dq=Gesti%C3%B3n+de+la+calidad+\(ISO+9001/2015\)&source=gbs\\_toc\\_r&cad=3#v=onepage&q=Gesti%C3%B3n%20de%20la%20calidad%20\(ISO%209001%2F2015\)&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=YzZWDwAAQBAJ&pg=PA23&dq=Gesti%C3%B3n+de+la+calidad+(ISO+9001/2015)&source=gbs_toc_r&cad=3#v=onepage&q=Gesti%C3%B3n%20de%20la%20calidad%20(ISO%209001%2F2015)&f=false)
- Sánchez, D. (2020). *Análisis FODA o DAFO: El mejor y más completo estudio con 9 ejemplos prácticos*. Madrid: Bubok Publishing S.L. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/189293>
- Sánchez, M. (2018). *Gestión estratégica, innovación y prospectiva en comunicación: Bases, técnicas y casos prácticos* (Primera ed.). Barcelona: Editorial UOC. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=NF4tEAAAQBAJ&pg=PT52&dq=gesti%C3%B3n+por+procesos&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjYs9Cr7e\\_zAhWbSDABHdOoB4QQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20por%20procesos&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=NF4tEAAAQBAJ&pg=PT52&dq=gesti%C3%B3n+por+procesos&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjYs9Cr7e_zAhWbSDABHdOoB4QQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20por%20procesos&f=false)
- Silva, D. d. (21 de Diciembre de 2020). *Zendesk*. Obtenido de Zendesk: <https://www.zendesk.com.mx/blog/principios-gestion-calidad-iso-9001/>
- Sinapsys Business Solutions. (2020). Obtenido de <https://www.sinapsys.com/es/content/todo-sobre-la-gestion-por-procesos-parte-i>
- Sistema Nacional de Información . (25 de Agosto de 2021). *SNI*. Obtenido de SNI: <https://sni.gob.ec/proyecciones-y-estudios-demograficos>
- Toda una Vida. (2017). *Observatorio Regional de Planificación para el Desarrollo de América Latina y el Caribe*. Recuperado el 25 de 07 de 2021, de Observatorio Regional de Planificación para el Desarrollo de América Latina y el Caribe: <https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/planes/plan-nacional-de-desarrollo-2017-2021-toda-una-vida-de-ecuador>
- Torres Hernández, Z. (2015). *Asministración Estratégica*. México: Grupo editorial patria. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/39403>
- Trejos O. (2017). *Lógica de programación*. Bogotá: Ediciones de la U. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=7zOjDwAAQBAJ&pg=PA73&dq=diagrama>

+de+flujo&hl=es-  
419&sa=X&ved=2ahUKEwifgMiGm\_\_zAhWtRjABHf7uD6UQ6AF6BAgLEAI#v  
=onepage&q=diagrama%20de%20flujo&f=false

# **ANEXOS**

## Anexo 1 Caracterización de las variedades

<b>CARACTERIZACIÓN DE LAS VARIEDADES DE ROSAS</b>						
<b>VARIEDAD</b>	<b>MONDIAL</b>	<b>BRIGHTON</b>	<b>EXPLORER</b>	<b>CABARET</b>	<b>LIMONADA</b>	<b>IGUAZU</b>
<b>NOMBRE COMERCIAL:</b>	Mondial ®	Brighton ®	Explorer ®	Cabaret ®	Limonada ®	Iguazu ®
<b>DENOMINACIÓN VARIETAL:</b>	Kortida	Interzagebrigh	Internotov	Intertweebar	Korcut0075	Delzou
<b>BREEDER:</b>	Kordes	Interplant	Interplant	Interplant	Kordes	Delbard
<b>TIPO:</b>	Híbrido de té	Híbrido de té	Híbrido de té	Híbrido de té	Híbrido de té	Híbrido de té
<b>TAMAÑO DE BOTÓN:</b>	6.0 – 6.5 cm.	6.0 cm.	6.5 – 7.0 cm.	5.5 – 6.0 cm.	6.5 – 7.0 cm.	6.0 cm.
<b>VIDA EN FLORERO:</b>	16 días	16 días	15 días	12 – 15 días	16 días	16 días
<b>FOLLAJE:</b>	Verde oscuro	Verde Oscuro	Verde Oscuro	Verde oscuro	Verde oscuro	Verde oscuro
<b>COLOR:</b>	Crema	Amarillo	Rojo	Naranja / crema	Verde	Bicolor rojo crema
<b>NÚMERO DE PÉTALOS:</b>	30 – 35	45 – 50	35 – 40	35 – 40	40 – 45	35 – 40
<b>LONGITUD DE TALLO:</b>	60 – 80 cm.	50 – 70 cm.	60 – 90 cm.	60 – 70 cm.	60 – 80 cm.	70 – 90 cm.
<b>PRODUCTIVIDAD (FLOR/PLANTA/MES):</b>	1.0 – 1.2 F/P/M	1.0 – 1.2 F/P/M	0.9 – 1.0 F/P/M	1.1 F/P/M	1.1 – 1.3 F/P/M	1.0 – 1.1 F/P/M
<b>VARIEDAD</b>	<b>SHIMMER</b>	<b>PINK MONDIAL</b>	<b>CAYENNE</b>	<b>ATOMIC</b>	<b>GOTCHA</b>	<b>NAUTICA</b>
<b>NOMBRE COMERCIAL:</b>	Shimmer ®	Pink Mondial ®	Cayenne ®	Atomic ®	Gotcha ®	Nautica ®
<b>DENOMINACIÓN VARIETAL:</b>	Korcut0135	Korcut0156	Korcut002	Gracimota	Interzahopin	Korcut0043
<b>BREEDER:</b>	Kordes	Kordes	Kordes	Grandiflora	Interplant	Kordes
<b>TIPO:</b>	Híbrido de té	Híbrido de té	Híbrido de té	Híbrido de té	Híbrido de té	Híbrido de té
<b>TAMAÑO DE BOTÓN:</b>	6.5 – 7.0 cm.	6.0 – 6.5 cm.	5.5 – 6.0 cm.	6.0 – 6.5 cm.	6.0 – 6.5 cm.	7.0 cm.
<b>VIDA EN FLORERO:</b>	15 días	15 días	14 días	14 días	14 días	16 días
<b>FOLLAJE:</b>	Verde oscuro	Verde Oscuro	Verde oscuro	Verde oscuro	Verde oscuro	Verde oscuro
<b>COLOR:</b>	Rosado Centro Durazno	Rosado suave	Naranja	Bicolor Naranja Amarillo	Rosado intenso	Rosado lavanda
<b>NÚMERO DE PÉTALOS:</b>	60 – 65	30 – 35	35 – 40	40 – 45	30 – 35	35 – 40
<b>LONGITUD DE TALLO:</b>	60 – 80 cm.	60 – 80 cm.	50 – 70 cm.	50 – 70 cm.	60 – 90 cm.	70 – 90 cm.
<b>PRODUCTIVIDAD (Flor/Planta/Mes):</b>	1.0 – 1.2 F/P/M	1.0 – 1.2 F/P/M	1.0 – 1.2 F/P/MF/P/M	0.9 – 1.1 F/P/M	0.7 – 0.9 F/P/M	1.0 – 1.2 F/P/M
<b>VARIEDAD</b>	<b>AMSTERDAM</b>	<b>FRUTETO</b>	<b>VENDELA</b>	<b>PINK FLOYD</b>	<b>PLAYA BLANCA</b>	<b>PALOMA</b>
<b>COLOR:</b>	<b>Coral Pink (Rosa Coral)</b>	Light Pink with Green outer petals (Rosa claro con pétalos exteriores verdes)	Ivory Cream (Crema de marfil)	Bright Purple (Púrpura brillante)	White (blanco)	Cream / Hot Pink (Crema / Rosa fuerte)
<b>TAMAÑO DE BOTÓN:</b>	6.8 cm	6.0 – 6.5 cm	5.0 – 6.5 cm	7.5 – 8.5 cm	5 – 7 cm	7.0 – 8.0 cm
<b>LONGITUD DE TALLO:</b>	50 – 70 cm	50 – 90 cm	50 – 90 cm	50 – 90 cm	50 – 80 cm	40 – 70 cm
<b>VIDA EN FLORERO:</b>	14-16 días	12 – 14 días	14 – 16 días	15 – 18 días	15-18 días	15 – 18 días
<b>NÚMERO DE PÉTALOS:</b>	32	30-35	34	43	48	32
<b>VARIEDAD</b>	<b>ORANGE CRUSH</b>	<b>KAHALA</b>	<b>CAROUCEL</b>	<b>PINK EXPLORER</b>	<b>FREEDOM</b>	<b>AUBADE</b>
<b>COLOR:</b>	Orange (naranja)	Bicolor Peach / Orange (Melocotón Bicolor / Naranja)	Carrousel	Rosado intenso	Bright Red (Rojo brillante)	Cream Rosado
<b>TAMAÑO DE BOTÓN:</b>	5.5 – 6.0 cm	5.5 cm	5.5 – 6.5cm	6 - 6.5 cm	5.5 – 6.5 cm	5.5 -6.5 cm
<b>LONGITUD DE TALLO:</b>	50 – 70 cm	50 – 80 cm	40 – 80cm	60 - 90 cm	50 – 120 cm	50 - 70 cm
<b>VIDA EN FLORERO:</b>	11-13 días	10 – 12 días	12 – 16 días	17 días	13 -15 días	14 días
<b>NÚMERO DE PÉTALOS:</b>	32	45	35	38	44	45



## Anexo 2 Análisis PESTEL

ANÁLISIS DEL ENTORNO EXTERNO						
INFLUENCIAS DEL ENTORNO	POSIBLE EVOLUCIÓN	POSIBLE IMPACTO	POSIBILIDAD DE OCURRENCIA	IMPORTANCIA	OPORTUNIDAD / AMENAZA	
<b>Políticas</b>						
P1	Inestabilidad política	Se incrementa	50	0,75	37,5	Amenaza
P2	Políticas de comercio exterior	Se mantiene	100	0,75	75	Oportunidad
P3	Políticas de los GADS	Se reduce	75	0,75	56,25	Oportunidad
P4	Seguridad jurídica	Se mantiene	75	0,75	56,25	Oportunidad
P5	Acuerdos comerciales	Se incrementa	100	1	100	Oportunidad
<b>Económicas</b>						
E1	Situación económica del país	Se reduce	75	0,75	56,25	Amenaza
E2	Situación económica mundial	Se incrementa	75	0,75	56,25	Oportunidad
E3	Obligaciones tributarias	Se incrementa	50	0,75	37,5	Amenaza
E4	Costos arancelarios	Se reduce	75	1	75	Oportunidad
E5	Comportamiento de la oferta/demanda local	Se mantiene	75	0,5	37,5	Amenaza
E6	Comportamiento de la oferta/demanda internacional	Se incrementa	75	0,75	56,25	Oportunidad
E7	Volumen de inversión extranjera	Se incrementa	100	0,5	50	Oportunidad
E8	Volumen de crédito comercial	Se incrementa	50	1	50	Oportunidad
<b>Socioculturales</b>						
S1	Tasa de crecimiento de la población	Se incrementa	50	0,75	37,5	Amenaza
S2	Calidad de vida	Se reduce	75	0,75	56,25	Amenaza
S3	Competencia comercial	Se incrementa	75	0,5	37,5	Amenaza
S4	Imagen Institucional/servicio a la comunidad	Se incrementa	100	1	100	Oportunidad
S5	Tasa de empleo	Se incrementa	75	0,5	37,5	Oportunidad
S6	Nivel de educación	Se mantiene	100	0,25	25	Amenaza
S7	Acceso a internet	Se incrementa	75	0,75	56,25	Oportunidad
S8	Capacidad de poder adquisitivo (+/- Precios)	Se reduce	75	0,75	56,25	Amenaza
<b>Tecnológicas</b>						
T1	Nuevas soluciones tecnológicas en el sector florícola	Se incrementa	50	0,75	37,5	Oportunidad
T2	Desarrollo y mejora de infraestructura digital (Sitios web)	Se incrementa	100	1	100	Oportunidad
T3	Automatización	Se incrementa	75	0,5	37,5	Oportunidad
T4	Propiedad intelectual (Productos)	Se mantiene	75	0,25	18,75	Oportunidad
T5	Acceso a tecnología, licencias, patentes	Se incrementa	75	0,75	56,25	Oportunidad
T6	Máquinas y equipos obsoletos	Se incrementa	50	0,5	25	Amenaza
<b>Ecológicas</b>						
E1	Iniciativas de protección del medio ambiente	Se incrementa	100	0,75	75	Oportunidad
E2	Gestión de manejo de desperdicios y desechos	Se incrementa	75	0,75	56,25	Oportunidad
E3	Contaminación de aire, agua y tierra.	Se incrementa	75	0,75	56,25	Amenaza
E4	Cambios climáticos	Se incrementa	75	0,25	18,75	Amenaza
E5	Órganos de control ambiental	Se incrementa	75	0,5	37,5	Oportunidad
<b>Legales</b>						
L1	Legislación laboral	Se mantiene	75	0,5	37,5	Oportunidad
L2	Certificaciones nacionales	Se mantiene	75	0,75	56,25	Oportunidad
L3	Ordenanzas municipales	Se reduce	75	0,75	56,25	Oportunidad

## Anexo 3 Diagnóstico - Check List ISO 9001:2015



### DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN CHECK LIST ISO 9001-2015 FLORANROSA S.A.

**[CRITERIOS DE CALIFICACIÓN: TOTAL. Cumple completamente con el criterio enunciado (1 punto: Se establece, se implementa y se mantiene; PARCIAL. cumple parcialmente con el criterio enunciado (0,50 puntos: Se establece, se implementa empíricamente, no se mantiene; NADA. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa).**

No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACIÓN		
		TOTAL	PARCIAL	NADA
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>				
<b>4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO</b>		<b>1</b>	<b>0,5</b>	<b>0</b>
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.			X
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.			X
<b>4.2 COMPRENSIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE PARTES INTERESADAS</b>				
3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.		X	
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.			X
<b>4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>				
5	¿El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?			X

6	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión.			X
<b>4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS</b>				
7	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización		X	
8	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta los recursos, responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de estos.		X	
9	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos asegurando que se cumpla con lo planificado.			X
<b>SUBTOTAL</b>		0	3	6
		0%	33%	67%
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>		<b>17%</b>		
<b>5. LIDERAZGO</b>				
<b>5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL</b>				
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.		X	
<b>5.1.2 Enfoque al cliente</b>				
2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes, los legales y reglamentarios se determinen y se cumplen.	X		
3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.		X	
<b>5.2 POLÍTICA</b>				
<b>5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA</b>				
4	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los objetivos establecidos.			X

<b>5.2.2 Comunicación de la política de calidad</b>				
5	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.			X
<b>5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN</b>				
6	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.		X	
<b>SUBTOTAL</b>		1	3	2
		17%	50%	33%
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>		<b>42%</b>		
<b>6. PLANIFICACIÓN</b>				
<b>6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>				
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.		X	
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.		X	
<b>6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS</b>				
3	La organización debe establecer los objetivos de la calidad para las funciones, niveles y procesos pertinentes necesarios para el sistema de gestión de la calidad, se comunican y actualizan según corresponda y se mantienen como información documentada.			X
4	Los objetivos de calidad son pertinentes para la conformidad del producto y servicio y tienen en cuenta los requisitos aplicables.			X
<b>6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS</b>				
5	¿Existe un proceso planificado y sistemático para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión (Asignación de recursos, responsabilidades y autoridades) de su implementación?			X

<b>SUBTOTAL</b>		0	2	3
		0%	40%	60%
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>		<b>20%</b>		
<b>7. APOYO</b>				
<b>7.1 RECURSOS</b>				
<b>7.1.1 Generalidades</b>				
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura)			X
<b>7.1.2 Personas</b>				
2	La empresa realiza algún proceso para la incorporación de personas idóneas para la implementación del SGC y operación y control de sus procesos.		X	
<b>7.1.3 Infraestructura</b>				
3	La empresa cuenta con infraestructura adecuada, equipos, espacio de trabajo, recursos de transporte, soporte informático y comunicación y que inciden en la conformidad del producto o servicio y lineamientos de Mantenimiento para los mismos.		X	
4	Los equipos cuentan con información documentada que describa las especificaciones técnicas de los mismos.		X	
<b>7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos</b>				
5	La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.			X
<b>7.1.5 Recursos de seguimiento y medición</b>				
<b>7.1.5.1 Generalidades</b>				
6	En caso de monitoreo o medición se conocen los equipos que pueden afectar la calidad del producto y/o servicio, así como su manual de uso.		X	

7	Los equipos de medición cuentan con codificación, ficha técnica y hoja de vida.		X	
8	Se conserva la información documentada adecuada como evidencia de la adecuación (verificación, calibración, mantenimiento y registro de equipos no aptos) para el propósito del seguimiento y medición de los recursos.		X	
<b>7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones</b>				
9	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional (verificación, calibración, mantenimientos y registro de equipos no aptos).		X	
<b>7.1.6 Conocimientos de la organización</b>				
10	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.		X	
<b>7.2 COMPETENCIA</b>				
11	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria		X	
<b>7.3 TOMA DE CONCIENCIA</b>				
12	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas (política, objetivos, etc.).			X
<b>7.4 COMUNICACIÓN</b>				
13	Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SIG dentro de la organización.		X	
<b>7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>				
<b>7.5.1 Generalidades</b>				

14	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.			X
<b>7.5.2 Creación y actualización</b>				
15	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.			X
<b>7.5.3 Control de la información documentada</b>				
16	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC.			X
<b>SUBTOTAL</b>		0	10	6
		0%	63%	38%
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>		<b>31%</b>		
<b>8. OPERACIÓN</b>				
<b>8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL</b>				
La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos (véase 4.4) necesarios para cumplir los requisitos para la producción de productos y prestación de servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante:				
1	Se han determinado los requisitos para los productos y servicios.		X	
2	Se han establecido criterios para procesos, aceptación de los productos y servicios; y se han determinado los recursos necesarios para lograr la conformidad para los requisitos de los productos y servicios.		X	
3	La información sobre los procesos es documentada y almacenada, dando veracidad de su cumplimiento según lo planificado y demostrando la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.		X	
4	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.		X	

5	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.			X
<b>8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>				
<b>8.2.1 Comunicación con el cliente</b>				
6	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.		X	
7	Se han establecido procesos de comunicación con el cliente para atención de las consultas, contratos o pedidos, incluyendo los cambios		X	
8	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.		X	
<b>8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios</b>				
9	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.	X		
<b>8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios</b>				
10	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.		X	
11	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.		X	
12	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.		X	
13	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.		X	
<b>8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios</b>				
14	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.		X	



<b>8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>				
<b>8.3.1 Generalidades</b>				
15	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior producción de productos y prestación de los servicios.			X
<b>8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo</b>				
16	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.			X
<b>8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo</b>				
17	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.			X
18	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.			X
19	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.			X
<b>8.3.4 Controles del diseño y desarrollo</b>				
20	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.			X
21	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.			X
22	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.			X
23	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación			X

24	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.			X
<b>8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo</b>				
25	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas			X
26	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios			X
27	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación			X
28	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su uso seguro y correcto.			X
29	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.			X
<b>8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo</b>				
30	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios			X
31	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.			X
<b>8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE</b>				
<b>8.4.1 Generalidades</b>				
32	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.		X	
33	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.		X	

34	Se conserva información documentada de estas actividades		X	
<b>8.4.2 Tipo y alcance del control</b>				
35	La organización se asegura de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad; a la vez que define controles para aplicar al proveedor externo y a las salidas resultantes.		X	
36	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.		X	
<b>8.4.3 Información para los proveedores externos</b>				
37	La organización se asegura de adecuar los requisitos antes de comunicar al proveedor externo.		X	
38	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para aprobación de los procesos, productos y servicios, métodos, equipos, competencia de las personas		X	
39	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.			X
<b>8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO</b>				
<b>8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio</b>				
40	La empresa cuenta con información documentada de la descripción completa de los procesos de realización del producto o prestación del servicio. (Características de producto o servicio, resultados a alcanzar, recursos, infraestructura, personal, liberación, entrega, etc.)			X
41	Se tienen establecidos e implementados controles durante la producción o prestación del servicio para asegurar que se cumplirán los requisitos del producto.		X	
<b>8.5.2 Identificación y trazabilidad</b>				
42	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios, en los cuales se identifica el estado con respecto a los requisitos.		X	

43	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.			X
<b>8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos</b>				
44	La empresa identifica que elementos suministra el cliente para la prestación del servicio y existe una metodología para el tratamiento de la propiedad suministrada por el cliente.		X	
<b>8.5.4 Preservación</b>				
45	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.			X
<b>8.5.5 Actividades posteriores a la entrega</b>				
46	La organización ha determinado el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considerando las consecuencias no deseadas, la naturaleza, el uso y la vida útil del producto; así como los requisitos del cliente.		X	
<b>8.5.6 Control de cambios</b>				
47	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos; además de documentar toda la información que asegure la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.		X	
<b>8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>				
48	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios antes de ser liberados.		X	
49	Se mantiene información documentada sobre la liberación de los productos y servicios, que incluya evidencia de conformidad con criterios de aceptación y trazabilidad de las personas que autorizan la liberación.			X
<b>8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES</b>				

50	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.		X	
51	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.		X	
<b>SUBTOTAL</b>		1	27	23
		2%	53%	45%
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>		<b>28%</b>		
<b>9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>				
<b>9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN</b>				
<b>9.1.1 Generalidades</b>				
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición, los métodos, análisis y evaluación para asegurar los resultados, evaluando el desempeño y eficacia del SGC, al igual que conserva información documentada como evidencia de los resultados.		X	
<b>9.1.2 Satisfacción del cliente</b>				
2	La organización determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información, sobre las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas (Satisfacción del cliente).			X
<b>9.1.3 Análisis y evaluación</b>				
3	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición (Conformidad de los productos y servicios, grado de satisfacción del cliente, desempeño y eficacia del SGC, desempeño de los proveedores, etc.)			X
<b>9.2 AUDITORÍA INTERNA</b>				
4	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.			X

5	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.			X
6	La organización selecciona a los auditores y define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.			X
7	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.			X
<b>9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>				
<b>9.3.1 Generalidades</b>				
8	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.			X
<b>9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección</b>				
9	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.			X
10	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.			X
11	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.			X
12	Considera los resultados de las auditorías.			X
13	Considera el desempeño de los proveedores externos.			X
14	Considera la adecuación de los recursos.		X	
15	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.		X	
16	Se considera las oportunidades de mejora.		X	
<b>9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección</b>				
17	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.		X	

18	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.			X
19	Incluye las necesidades de recursos.		X	
20	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.		X	
<b>SUBTOTAL</b>		0	7	13
		0%	35%	65%
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>		<b>18%</b>		
<b>10. MEJORA</b>				
<b>10.1 Generalidades</b>				
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.		X	
<b>10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA</b>				
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla, corregirla y evaluar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.		X	
3	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.		X	
<b>10.3 MEJORA CONTINUA</b>				
4	La organización considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.			X
<b>SUBTOTAL</b>		0	3	1
		0%	75%	25%
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>		<b>38%</b>		
<b>RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD</b>				

NUMERAL DE LA NORMA	% OBTENIDO DE IMPLEMENTACIÓN	ACCIONES POR REALIZAR
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	17%	DISEÑAR
5. LIDERAZGO	42%	DISEÑAR
6. PLANIFICACIÓN	20%	DISEÑAR
7. APOYO	31%	DISEÑAR
8. OPERACIÓN	28%	DISEÑAR
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	18%	DISEÑAR
10. MEJORA	38%	DISEÑAR
<b>TOTAL, RESULTADO IMPLEMENTACIÓN</b>	<b>28%</b>	
Calificación global en la Gestión de Calidad	<b>BAJO</b>	



## Anexo 4 Matriz de evaluación de riesgos

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS																		
MACROPROCESOS	CÓD.	PROCESOS	CÓD.	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO	PROBABILIDAD					CONSECUENCIA					NIVELES DE RIESGO	ACCIONES QUE REALIZAR		
					IMPROBABLE	POSIBLE	OCASIONAL	PROBABLE	FRECUENTE	INSIGNIFICANTE	MENOR	MODERADO	PELIGROSO	CATASTRÓFICO				
					1	2	3	4	5	A	B	C	D	E				
Gestión Estratégica	GE.	Dirección Estratégica	DEST.	1. Mala definición del plan estratégico		X							X			2C	Plantear un programa de seguimiento para verificar que el plan se cumpla	
				2. No tener la información necesaria del entorno de la organización (interno y externo)			X				X						3B	Realizar levantamiento de información con anticipación
				3. Incumplimiento de objetivos estratégicos		X									X		2D	Replantear las estrategias y socializar la importancia del cumplimiento de los objetivos.

				4. Porcentajes muy bajos en evaluación de desempeño	X													<b>1C</b>	Verificar el ambiente laboral para determinar falencias que afecten al desempeño laboral	
				5. Incumplimiento de actividades planificadas		X													<b>2C</b>	Motivar a la importancia de cumplir con la planificación e informar sobre sanciones por incumplimiento
		Gestión de calidad	GC.	1. No cumplir con el plan de auditorías internas			X												<b>3C</b>	Determinar a los responsables de realizar las auditorias y verificar su cumplimiento.
				2. No determinar todas las no conformidades en los procesos.		X														<b>2D</b>

				3. Incumplimiento de las acciones correctivas planteadas	X							X			2C	Verificar que las acciones correctivas planteadas se cumplan
Gestión Operativa	GO.	Cultivo	CUL.	1. Cortes por objetos, herramientas o equipos									X		3D	Capacitar al personal con respecto al buen mantenimiento y manejo de herramientas de cultivo
				2. Exposición a radiación solar						X				X	5E	Equipar a todos los trabajadores con los respectivos EPP's según el área al que pertenece y capacitar en temas de protección solar y uso de productos (Protector solar).
				3. Ruido		X									X	2B

				4. Vibraciones		X												2C	Establecer turnos de trabajo con rotación de puestos, reduciendo así el tiempo de exposición a las vibraciones.	
				5. Exposición química				X											3D	Capacitar al personal en temas preventivos sobre exposición a riesgos químicos, uso correcto de EPP's y rotar al personal que se encuentre más expuesto a este riesgo
				6. Componentes biológicos (Virus (COVID-19), parásitos, bacterias)				X											3D	Capacitar al personal en temas preventivos sobre exposición a riesgos biológicos, uso correcto de EPP's. Establecer plan de limpieza y desinfección de todas las áreas de trabajo.



				10.Trabajo a presión						X								5C	Programar actividades y comunicar con antelación, y verificar el ambiente laboral al que se encuentran expuestos todos los operarios.	
				11.Incendios		X												X	2D	Implementar señalética en los sitios de riesgo y dotar al lugar de implementos contra incendios
				12.Bajo desempeño laboral		X												X	2C	Capacitar al personal en cuanto a actividades de corte, cosecha, labores culturales, fumigación.
				13.Desmotivación		X												X	2C	Fortalecer la comunicación entre jefes y operarios y desarrollar programas de reconocimiento e incentivos laborales no económicos.



				6. Vibraciones					X		X					5B	Establecer turnos de trabajo con rotación de puestos, reduciendo así el tiempo de exposición a las vibraciones.
				7. Exposición a químicos					X				X			5D	Capacitar al personal en temas preventivos sobre exposición a riesgos químicos, uso correcto de EPP's y rotar al personal que se encuentre más expuesto a este riesgo
				8. Componentes biológicos (Virus (COVID-19), parásitos, bacterias)					X				X			5D	Capacitar al personal en temas preventivos sobre exposición a riesgos biológicos, uso correcto de EPP's. Establecer plan de limpieza y desinfección de todas las áreas de trabajo.



					X					X					4C	Capacitar al personal en temas preventivos sobre la exposición a riesgos ergonómicos (Movimientos de relajación y estiramiento, posiciones adecuadas y pausas activas)
					X										4D	Aplicar medidas preventivas como: capacitación en riesgos ergonómicos, establecer descansos de 10 min. Cada 2 horas y realizar movimientos de relajación y estiramiento.
										X					5C	Capacitar al personal en temas preventivos sobre la exposición a riesgos ergonómicos (Movimientos de relajación y estiramiento, posiciones adecuadas y pausas activas). Adecuar el área de trabajo.













		Compras	COM.	1. Seleccionar el proveedor inadecuado		X												2C	Seleccionar al proveedor que brinde precios adecuados, calidad de materiales y entrega en los tiempos previstos.		
				2. Adquirir materiales de mala calidad y a mayor costo	X															1D	Receptar ofertas, evaluar y decidir. Verificar la calidad del producto antes de ingresar al área de almacenamiento sino cumple hacer su respectiva devolución
				3. No registrar las requisiciones a tiempo	X																1C
		Comercialización	COMR.	1. No realizar las suficientes ventas diarias		X														2D	Establecer estrategias de ventas.
				2. No registrar los pedidos correctamente	X																




			3. Insatisfacción de los clientes		X								X		2D	Establecer un buzón de quejas, reclamos y sugerencias para los clientes.
Almacenamiento	ALM.	1. Desactualización de inventario (No ingresar datos de productos salientes y entrantes al sistema)	X										X		1C	Actualizar frecuentemente los ingresos y egresos de productos en el sistema.
		2. Inadecuada preparación de productos	X											X	1E	Capacitar al personal en cuanto a riesgos químicos y sobre cómo realizar adecuadamente sus actividades asignadas.
		3. Exposición a químicos												X	3D	Capacitar al personal en temas preventivos sobre exposición a riesgos químicos, uso correcto de EPP's y rotar al personal que se encuentre más expuesto a este riesgo




## Anexo 5 Caracterización de procesos

### Caracterización del proceso de dirección estratégica


FLORANROSA S.A.				
	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>		<b>CÓDIGO:</b>	<b>DEST.</b>
			<b>VERSIÓN:</b>	01
			<b>FECHA REVISIÓN:</b>	dd/mm/aa
			<b>FECHA APROBACIÓN:</b>	dd/mm/aa
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>			<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	
Dirección estratégica			Alta dirección	
<b>OBJETIVO</b>				
Definir estrategias aplicables a la organización con el fin de direccionar a la empresa a un futuro competitivo.				
<b>REQUISITOS DE LA NORMA</b>				
Norma ISO 9001:2015			4.4,5,6,2,7.1,4,8.1,8.2,8.4,10.3	
<b>NORMATIVA LEGAL</b>				
Agrocalidad, Ley de gestión ambiental, Decreto 2393: Reglamento de Salud y Seguridad de los Trabajadores y Mejoramiento del medio Ambiente.				
<b>LÍMITES DEL PROCESO</b>				
<b>Proveedores del proceso</b>	<b>Entradas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Salidas</b>	<b>Clientes del proceso</b>
Todos los procesos de la empresa	Necesidades de las partes interesadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir objetivos estratégicos.</li> <li>Plantear la misión, visión y valores.</li> <li>Definir indicadores.</li> <li>Establecer el Plan Operativo Anual (POA).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan estratégico.</li> <li>Indicadores de desempeño.</li> <li>POA.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los procesos.</li> <li>Trabajadores.</li> <li>Partes interesadas.</li> </ul>
<b>INDICADORES</b>				
Porcentaje de objetivos cumplidos				
<b>CÓDIGO</b>	<b>DOCUMENTOS</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>REGISTROS</b>	
PL-ES-001	Plan estratégico	RG-ASIS-DE-001	Registro de asistencia-direccionamiento estratégico.	
EV-DES-001	Evaluación de desempeño			
<b>RECURSOS</b>				
<b>Máquinas/Equipos</b>	<b>Materiales</b>	<b>Infraestructura</b>	<b>Financiero</b>	
Computadora	Accesorios de oficina	Área de reuniones	Asignación de presupuesto del POA	
<b>RIESGOS</b>				
Incumplimiento de los objetivos planteados. Evaluación inadecuada de indicadores. Asignación de presupuesto para actividades innecesarias.				
<b>Elaborado por:</b>			<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Srta. Criollo Katherine				

## Caracterización del proceso de cultivo

FLORANROSA S.A.				
	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>CUL.</b>	
		<b>VERSIÓN:</b>	01	
		<b>FECHA REVISIÓN:</b>	dd/mm/aa	
		<b>FECHA APROBACIÓN:</b>	dd/mm/aa	
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>			<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	
Cultivo			Gerencia de producción, Supervisores	
<b>OBJETIVO</b>				
Aplicar y controlar técnicas adecuadas para el cuidado, manejo de las plantas y corte de las rosas.				
<b>REQUISITOS DE LA NORMA</b>				
Norma ISO 9001:2015			4.4,5.3,7.1,8.1,8.2,8.4,8.6,8.7,9.1,10.2	
<b>NORMATIVA LEGAL</b>				
Agrocalidad, Ley de gestión ambiental, Decreto 2393: Reglamento de Salud y Seguridad de los Trabajadores y Mejoramiento del medio Ambiente.				
<b>LÍMITES DEL PROCESO</b>				
Proveedores del proceso	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes del proceso
<ul style="list-style-type: none"> <li>Talento Humano.</li> <li>Almacenamiento.</li> <li>Proveedores de patrones e insumos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Patrones.</li> <li>Equipos de protección personal (EPP).</li> <li>Herramientas y maquinaria.</li> <li>Químicos para aplicar en las plantas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer planificación de siembra con estimación de producción.</li> <li>Preparar la infraestructura y el suelo.</li> <li>Realizar el alzado de camas.</li> <li>Realizar la siembra.</li> <li>Instalar el Sist. De goteo.</li> <li>Plantear la planificación para fumigación.</li> <li>Realizar la injertación de las variedades.</li> <li>Realizar el armado de la planta.</li> <li>Realizar las labores culturales.</li> <li>Cosechar por punto de corte en base a lo planificado.</li> <li>Verificar el cumplimiento de la sanidad vegetal.</li> <li>Comunicar sobre errores laborales para plantear acciones de mejora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rosas cortas de diferentes variedades y tamaños.</li> <li>Control de plagas y enfermedades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Control de calidad.</li> <li>Postcosecha.</li> </ul>
<b>INDICADORES</b>				
Productividad (FPM)				
Porcentaje de camas afectadas				
Índice de desempeño laboral (Rendimiento)				
CÓDIGO	DOCUMENTOS	CÓDIGO	REGISTROS	
PL-SN-001	Planificación de sanidad	N/A	N/A	
INF-DSP-LBC-001	Informe de desempeño laboral			


<b>RECURSOS</b>			
<b>Máquinas/Equipos</b>	<b>Materiales</b>	<b>Infraestructura</b>	<b>Financiero</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maquinaria: tractor, arado, rastra y rotavator.</li> <li>• Equipos de protección: Overol, mandil, mangas, botas, gorra, guantes, en caso de fumigación: mascarillas, gafas, trajes.</li> </ul>	Coche, tijeras, cuna de flor, mallas plásticas, esfero y papel.	Área de cultivo	Asignación de presupuesto.
<b>RIESGOS</b>			
<p>Baja productividad.  Bajo rendimiento.  Incumplimiento de la planificación de fumigación.  Incumplimiento de la planificación de corte.  Incumplimiento de los parámetros de calidad establecidos.</p>			
<b>Elaborado por:</b>		<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Srta. Criollo Katherine			

## Caracterización del proceso de postcosecha

FLORANROSA S.A.				
	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>		<b>CÓDIGO:</b>	<b>POST.</b>
			<b>VERSIÓN:</b>	01
			<b>FECHA REVISIÓN:</b>	dd/mm/aa
			<b>FECHA APROBACIÓN:</b>	dd/mm/aa
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>			<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	
Postcosecha			Gerente de producción, Supervisor de postcosecha.	
<b>OBJETIVO</b>				
Preparación de rosas mediante aplicación de criterios de calidad con el fin de cumplir al 100% con los requerimientos establecidos por el cliente.				
<b>REQUISITOS DE LA NORMA</b>				
Norma ISO 9001:2015			4.4,5.3,7.1,8.1,8.2,8.4,8.6,8.7,9.1,10.2	
<b>NORMATIVA LEGAL</b>				
Agrocalidad, Ley de gestión ambiental, Decreto 2393: Reglamento de Salud y Seguridad de los Trabajadores y Mejoramiento del medio Ambiente.				
<b>LÍMITES DEL PROCESO</b>				
Proveedores del proceso	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes del proceso
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cultivo</li> <li>• Almacenamiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rosas cortadas de diferentes tamaños y variedades.</li> <li>• Herramientas y maquinaria.</li> <li>• Insumos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer la planificación en el área.</li> <li>• Recibir las mallas de rosas que provienen de cultivo.</li> <li>• Aplicar el control de calidad a las mallas.</li> <li>• Control químico por inmersión y aspersión (Botritis 3).</li> <li>• Clasificar las rosas dependiendo tamaño y variedad. Realizar el bouch de las rosas.</li> <li>• Aplicar un segundo control de calidad.</li> <li>• Ingresar al sistema datos de cada bonche.</li> <li>• Enviar al área de empaque.</li> <li>• Controlar la calidad de los bonches en el cuarto frío.</li> <li>• Controlar el empaque de bonches en base a los requerimientos del cliente y asegurar el embarque de las cajas para su transporte.</li> <li>• Comunicar sobre errores laborales para plantear acciones de mejora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bouch con rosas de calidad.</li> <li>• Packing.</li> <li>• Índice de desempeño de los trabajadores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empaque</li> <li>• Logística</li> <li>• Comercialización</li> <li>• Guardianía</li> <li>• Clientes</li> </ul>
<b>INDICADORES</b>				
Productividad				
Porcentaje de flor de exportación				
Porcentaje de Flor nacional				
Índice de desempeño laboral (Rendimiento)				

CÓDIGO	DOCUMENTOS	CÓDIGO	REGISTROS
PK-001	Packing	N/A	N/A
INV-PRDT-001	Inventario de producto terminado		
INF-DSP-LBPT-001	Informe de desempeño laboral		
ORD-FIJ-001	Órdenes fijas		
RECURSOS			
Máquinas/Equipos	Materiales	Infraestructura	Financiero
<ul style="list-style-type: none"> <li>Maquinaria: cortadora de tallos, banda transportadora y succionadora.</li> <li>EPP's</li> </ul>	Gavetas, liras, peladoras, grapadoras, ligas, bonches plásticos, láminas y separadores de papel,	Área de postcosecha	Asignación de presupuesto del POA
RIESGOS			
<p>Baja productividad  Bajo rendimiento  Incumplimiento de las órdenes fijas  Falta de insumos  Incumplimiento con la planificación establecida  Incumplimiento de los estándares de calidad del producto.</p>			
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Srta. Criollo Katherine			

## Caracterización del proceso de empaque

FLORANROSA S.A.				
	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>		<b>CÓDIGO:</b>	<b>EMP.</b>
			<b>VERSIÓN:</b>	01
			<b>FECHA REVISIÓN:</b>	dd/mm/aa
			<b>FECHA APROBACIÓN:</b>	dd/mm/aa
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>			<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	
Empaque			Gerencia de producción, Supervisor del área.	
<b>OBJETIVO</b>				
Surtir y empaquetar las variedades de rosas, mismas que cumplan con estándares de calidad y lo requerido por el cliente.				
<b>REQUISITOS DE LA NORMA</b>				
Norma ISO 9001:2015			4.4,5.3,7.1,8.1,8.2,8.4,8.6,8.7,9.1,10.2	
<b>NORMATIVA LEGAL</b>				
Agrocalidad, Ley de gestión ambiental, Decreto 2393: Reglamento de Salud y Seguridad de los Trabajadores y Mejoramiento del medio Ambiente.				
<b>LÍMITES DEL PROCESO</b>				
<b>Proveedores del proceso</b>	<b>Entradas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Salidas</b>	<b>Clientes del proceso</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Postcosecha</li> <li>• Almacenamiento</li> <li>• Comercialización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Packing (Hoja de ventas por cliente).</li> <li>• Tinajas con los bounch elaborados.</li> <li>• Guías de transporte</li> <li>• Insumos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación del packing.</li> <li>• Sunchada interna y externa.</li> <li>• Revisar las guías de transporte.</li> <li>• Imprimir y pegar etiquetas.</li> <li>• Cargar las cajas a los camiones que transportaran el producto al aeropuerto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empaques de rosas según el pedido del cliente.</li> <li>• Guía de carga.</li> </ul>	Logística
<b>INDICADORES</b>				
Índice de desempeño laboral (Rendimiento) Porcentaje de flor de baja				
<b>CÓDIGO</b>	<b>DOCUMENTOS</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>REGISTROS</b>	
PK-002	Packing	N/A	N/A	
INF-DSP-LBE-001	Informe de desempeño laboral			
INF-FB	Informe de flor de baja			
<b>RECURSOS</b>				
<b>Máquinas/Equipos</b>	<b>Materiales</b>	<b>Infraestructura</b>	<b>Financiero</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadora</li> <li>• Impresora</li> <li>• Maquinaria: Sunchadora</li> </ul>	Accesorios de oficina, Cajas, etiquetas	Área de empaque	Asignación de presupuesto	




**RIESGOS**

Bajo rendimiento  
Insuficiente producción  
Incumplimiento de pedidos  
Incumplimiento de los procesos de empaquetado

**Elaborado por:****Revisado por:****Aprobado por:**

Srta. Criollo Katherine

## Caracterización del proceso de logística

FLORANROSA S.A.				
	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>LOG.</b>	
		<b>VERSIÓN:</b>	01	
		<b>FECHA REVISIÓN:</b>	dd/mm/aa	
		<b>FECHA APROBACIÓN:</b>	dd/mm/aa	
NOMBRE DEL PROCESO			RESPONSABLE DEL PROCESO	
Logística			Gerencia de producción, Supervisor del área	
OBJETIVO				
Asegurar que las cargas lleguen en óptimas condiciones al centro de acopio del aeropuerto.				
REQUISITOS DE LA NORMA				
Norma ISO 9001:2015			4.4,5.3,7.1,7.4,7.5,8.1,8.2,8.4,8.6,8.7,9.1,10.2	
NORMATIVA LEGAL				
Decreto 2393: Reglamento de Salud y Seguridad de los Trabajadores y Mejoramiento del medio Ambiente, Agrocalidad, Ley de gestión ambiental.				
LÍMITES DEL PROCESO				
Proveedores del proceso	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes del proceso
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Postcosecha</li> <li>• Empaque</li> <li>• Comercialización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empaques de rosas según el pedido del cliente.</li> <li>• Guía de carga y transporte</li> <li>• Packing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar el despacho diario.</li> <li>• Planificar el cronograma de transporte de las cargas.</li> <li>• Verificar la temperatura del furgón.</li> <li>• Verificar que la guía de carga cumpla con lo estipulado.</li> <li>• Informar sobre falencias en el producto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transportes con los respectivos embarques.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comercialización</li> <li>• Guardianía</li> <li>• Cargueras</li> <li>• Clientes</li> </ul>
INDICADORES				
Porcentaje de devoluciones				
CÓDIGO	DOCUMENTOS	CÓDIGO	REGISTROS	
		REG-IC-01	Registro de inspección de camiones	
		REG-CFD-01	Registro de control de cantidad de fertilizantes a descargar en área de riego 1 y 2.	
RECURSOS				
<b>Máquinas/Equipos</b>	<b>Materiales</b>	<b>Infraestructura</b>	<b>Financiero</b>	


<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadora</li> <li>• Impresora</li> <li>• Equipo de medición de temperatura.</li> <li>• Maquinaria: Furgones</li> </ul>	Accesorios de oficina	Área de logística	Asignación de presupuesto
<b>RIESGOS</b>			
<p>Incumplimiento del cronograma de transporte.  No llevar la guía de carga.  No cumplir con los parámetros establecidos para la carga (Temperatura).  Gran cantidad de devoluciones del producto.</p>			
<b>Elaborado por:</b>		<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Srta. Criollo Katherine			

## Caracterización del proceso de talento humano

FLORANROSA S.A.				
	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>		<b>CÓDIGO:</b>	TH.
			<b>VERSIÓN:</b>	01
			<b>FECHA REVISIÓN:</b>	dd/mm/aa
			<b>FECHA APROBACIÓN:</b>	dd/mm/aa
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>			<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	
Talento humano			Gerencia administrativa, responsable de talento humano	
<b>OBJETIVO</b>				
Gestionar de manera adecuada el capital humano, mediante programas eficientes de administración de personal el cual proporcione bienestar y seguridad laboral.				
<b>REQUISITOS DE LA NORMA</b>				
Norma ISO 9001:2015			4.1, 5.3, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 9.1	
<b>NORMATIVA LEGAL</b>				
Código del trabajo, Decreto 2393: Reglamento de Salud y Seguridad de los Trabajadores y Mejoramiento del medio Ambiente.				
<b>LÍMITES DEL PROCESO</b>				
Proveedores del proceso	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes del proceso
Todas las áreas de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hojas de vida.</li> <li>Perfil del puesto</li> <li>Entrevistas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planificar el reclutamiento del personal.</li> <li>Planificar programas de clasificación y remuneración de cargos.</li> <li>Reclutar, seleccionar y contratar personal idóneo para el puesto.</li> <li>Realizar la inducción al nuevo personal.</li> <li>Planificar y realizar capacitaciones a todo el personal.</li> <li>Registrar las causas de los accidentes laborales.</li> <li>Brindar medidas de higiene y seguridad para un buen desempeño laboral.</li> <li>Evaluar el desempeño laboral periódicamente.</li> <li>Tramitar solicitudes de sanciones disciplinarias.</li> <li>Desvincular al personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contratos</li> <li>Personal capacitado.</li> <li>Llamados de atención</li> <li>Memos.</li> <li>Registro de accidentes laborales.</li> </ul>	Todas las áreas de la empresa.
<b>INDICADORES</b>				
Tasa de fracaso en la contratación				
Porcentaje de personal capacitado				
Tasa de ausentismo laboral				
CÓDIGO	DOCUMENTOS	CÓDIGO	REGISTROS	
HJ-VD-001	Hojas de vida (administrativa)	N/A	N/A	


<b>PRF-PT-001</b>	Perfil de puesto		
<b>CTR-001</b>	Contratos		
<b>INF-CAP-001</b>	Informe de capacitaciones		
<b>RECURSOS</b>			
<b>Máquinas/Equipos</b>	<b>Materiales</b>	<b>Infraestructura</b>	<b>Financiero</b>
Computador e impresora	Accesorios de oficina.	Área de talento humano	Asignación de presupuesto.
<b>RIESGOS</b>			
<p>No aplicar los procesos adecuados para reclutar personal idóneo para los puestos de trabajo.  Subestimar la capacidad del personal.  No capacitar constantemente al personal.  No brindar bienestar y seguridad laboral.</p>			
<b>Elaborado por:</b>		<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Srta. Criollo Katherine			

## Caracterización del proceso de contabilidad

FLORANROSA S.A.				
	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>		<b>CÓDIGO:</b>	<b>CONT.</b>
			<b>VERSIÓN:</b>	01
			<b>FECHA REVISIÓN:</b>	dd/mm/aa
			<b>FECHA APROBACIÓN:</b>	dd/mm/aa
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>			<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	
Contabilidad			Gerencia administrativa, responsable de Contabilidad	
<b>OBJETIVO</b>				
Aplicar un sistema contable que se ajuste a las necesidades de la empresa FLORANROSA S.A, a la vez que proporciona información útil para la toma de decisiones.				
<b>REQUISITOS DE LA NORMA</b>				
Norma ISO 9001:2015			4.4,5.3,6.3,7.1,7,2,7.5,9.2,9.3,10.2, 10.3.	
<b>NORMATIVA LEGAL</b>				
Agrocaldidad, Ley de gestión ambiental, Decreto 2393: Reglamento de Salud y Seguridad de los Trabajadores y Mejoramiento del medio Ambiente, Agrocaldidad, NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera), Ley de Régimen Tributario				
<b>LÍMITES DEL PROCESO</b>				
Proveedores del proceso	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes del proceso
Todas las áreas de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Egresos e ingresos.</li> <li>Presupuesto del POA.</li> <li>Facturación.</li> <li>Contratos.</li> <li>Asignación de presupuesto en las distintas áreas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planificar las actividades contables que se ejecutan en la empresa.</li> <li>Preparar el presupuesto para cada área.</li> <li>Coordinar con bodega y llevar el inventario de insumos.</li> <li>Realizar el control de roles de pago y registro.</li> <li>Realizar pagos al personal y proveedores (Cheques). (talento humano)</li> <li>Realizar las debidas depreciaciones de los activos.</li> <li>Conciliación bancaria (depósitos, notas de débito).</li> <li>Registrar facturas generadas. (Compras)</li> <li>Llevar la contabilidad de la caja chica.</li> <li>Realizar balances contables cada mes.</li> <li>Realizar pagos de impuestos.</li> <li>Entrega de documentación a la super</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización del presupuesto anual</li> <li>Balances.</li> <li>Pago de impuestos.</li> <li>Informes financieros.</li> <li>Roles de pago.</li> <li>Cheques</li> <li>Facturas y comprobantes de pago.</li> </ul>	Todas las áreas de la empresa

		intendencia de compañías.		
<b>INDICADORES</b>				
Margen de utilidad neta Endeudamiento total Rentabilidad sobre ventas				
<b>CÓDIGO</b>	<b>DOCUMENTOS</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>REGISTROS</b>	
<b>INF-PSP-001</b>	Informe de presupuestos	<b>N/A</b>	N/A	
<b>BLC-001</b>	Balances			
<b>INF-FNC-001</b>	Informes financieros			
<b>RECURSOS</b>				
<b>Máquinas/Equipos</b>	<b>Materiales</b>	<b>Infraestructura</b>	<b>Financiero</b>	
Computadora e impresora	Accesorios de oficina	Área de contabilidad	Asignación de presupuesto.	
<b>RIESGOS</b>				
Reducción del presupuesto anual. Bajos ingresos económicos Aumento del margen de endeudamiento Pérdida de clientes				
<b>Elaborado por:</b>		<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	
Srta. Criollo Katherine				


## Caracterización del proceso de compras

FLORANROSA S.A.				
	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>		<b>CÓDIGO:</b>	COM.
			<b>VERSIÓN:</b>	01
			<b>FECHA REVISIÓN:</b>	dd/mm/aa
			<b>FECHA APROBACIÓN:</b>	dd/mm/aa
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>			<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	
Compras			Gerencia administrativa, responsable de compras y almacenamiento.	
<b>OBJETIVO</b>				
Administrar, seleccionar y controlar la adquisición de insumos de calidad, a los mejores precios y tiempos de entrega.				
<b>REQUISITOS DE LA NORMA</b>				
Norma ISO 9001:2015			4.4,5.3,6.1,7.1,7.5,8.1,8.4,10.2	
<b>NORMATIVA LEGAL</b>				
Decreto 2393: Reglamento de Salud y Seguridad de los Trabajadores y Mejoramiento del medio Ambiente, Agrocalidad, Ley de gestión ambiental,				
<b>LÍMITES DEL PROCESO</b>				
<b>Proveedores del proceso</b>	<b>Entradas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Salidas</b>	<b>Clientes del proceso</b>
Todas las áreas de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requisiciones de las diferentes áreas.</li> <li>• Información de los proveedores.</li> <li>• Cotizaciones o proformas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer políticas de garantía, monto y condiciones de compra.</li> <li>• Registrar las requisiciones por cada área.</li> <li>• Verificar las especificaciones del producto a adquirir.</li> <li>• Verificar y actualizar el stock de bodega.</li> <li>• Aprobar y autorizar la compra de insumos.</li> <li>• Recepción de ofertas.</li> <li>• Cotizar precios</li> <li>• Seleccionar al proveedor</li> <li>• Efectuar los contratos.</li> <li>• Realizar y verificar las órdenes de compra</li> <li>• Efectuar la compra.</li> <li>• Verificar que los productos cumplan con los parámetros establecidos por la empresa.</li> <li>• Mantener actualizado el catálogo de proveedores.</li> <li>• Evaluar a los proveedores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Catálogo de proveedores actualizado</li> <li>• Órdenes de compra</li> <li>• Facturas</li> <li>• Maquinaria</li> <li>• Materiales</li> <li>• Servicios</li> <li>• Prod. químicos</li> </ul>	Todas las áreas de la empresa, en especial contabilidad.
<b>INDICADORES</b>				
Índice de rotación del stock de inventario				
Porcentaje de eficiencia del proveedor.				



% proveedores certificados.			
CÓDIGO	DOCUMENTOS	CÓDIGO	REGISTROS
<b>SOLC-COM-001</b>	Solicitud de compras	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>
<b>SOLC-COT-001</b>	Solicitud de cotización a proveedores.		
<b>ORD-COM-001</b>	Orden de compras		
<b>CNT-PRV-001</b>	Contratos Proveedores		
<b>FCT-COM-001</b>	Facturas-Compras		
<b>ORD-COM-001</b>	Guía de remisión emitida por el proveedor		
<b>CAT-PRV-001</b>	Catálogo de proveedores.		
RECURSOS			
Máquinas/Equipos	Materiales	Infraestructura	Financiero
Computadora e impresora	Accesorios de oficina	Área de compras	Asignación de presupuesto.
RIESGOS			
<p>No realizar el registro de las requisiciones a tiempo.  Incumplimiento de las requisiciones.  Mala asignación de presupuesto.  Mala calidad de los insumos.  Incumplimiento en la entrega de insumos por parte de los proveedores.</p>			
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Srta. Criollo Katherine			

## Caracterización del proceso de comercialización

FLORANROSA S.A.				
	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>		<b>CÓDIGO:</b>	<b>COMR.</b>
			<b>VERSIÓN:</b>	01
			<b>FECHA REVISIÓN:</b>	dd/mm/aa
			<b>FECHA APROBACIÓN:</b>	dd/mm/aa
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>			<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	
Comercialización			Gerencia administrativa, responsable de comercialización, responsable de postcosecha, responsable de logística	
<b>OBJETIVO</b>				
Planificar y establecer estrategias de ventas, mismos que se enfoquen a promocionar al producto y brindar un mejor servicio al cliente.				
<b>REQUISITOS DE LA NORMA</b>				
Norma ISO 9001:2015			4.4,5.3,6.1,7.1,7.2,7.5,8.1,8.2,8.5,8.6,9.1,10.2	
<b>NORMATIVA LEGAL</b>				
Agrocalidad, Decreto 2393: Reglamento de Salud y Seguridad de los Trabajadores y Mejoramiento del medio Ambiente, Ley de gestión ambiental, NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera), Ley de comercio exterior.				
<b>LÍMITES DEL PROCESO</b>				
Proveedores del proceso	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes del proceso
Necesidades de las partes interesadas.	Rosas de diferentes variedades y características distintivas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar estrategias de comercialización.</li> <li>• Realizar estudios de mercado enfocados a las preferencias de los consumidores y las temporadas.</li> <li>• Plantear canales de distribución y publicidad juntamente con marketing.</li> <li>• Identificar a los clientes potenciales.</li> <li>• Brindar un trato especializado a cada cliente.</li> <li>• Recibir y documentar los pedidos de parte del cliente para venta de rosa nacional o de exportación.</li> <li>• Coordinar las fechas de entrega con los clientes.</li> <li>• Verificar y controlar el inventario de producto terminado con postcosecha y empaque.</li> <li>• Planificar los costos y métodos de transporte para la entrega del producto.</li> <li>• Realizar los trámites necesarios para la exportación.</li> <li>• Coordinar con la agencia de carga</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategias de comercialización.</li> <li>• Producto vendido</li> <li>• Correos de conformidad o no conformidad por parte de los clientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guardianía</li> <li>• Logística</li> <li>• Clientes externos</li> </ul>

- Facturación del producto vendido.
- Dar seguimiento a las ventas realizadas.
- Recibir quejas, reclamos y sugerencias.
- Informar y determinar acciones de mejora.

### INDICADORES

Número de ventas realizadas

Porcentaje de clientes nuevos por mes

CÓDIGO	DOCUMENTOS	CÓDIGO	REGISTROS
PL-EST-COM-001	Planificación estratégica de comercialización.	RG-ASIST-COMR-001	Registro de asistencia - comercialización
PED-CL-001	Pedidos de los clientes		
INV-PRDT-001	Inventario de producto terminado.		
FACT-PRD-VND-001	Facturas de producto vendido		
INF-COMF-001	Informe de conformidades.		
INF-NO-COMF-001	Informe de no conformidades.		

### RECURSOS


Máquinas/Equipos	Materiales	Infraestructura	Financiero
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadora e impresora.</li> <li>• Transporte: Camión con refrigeración.</li> </ul>	Accesorios de oficina	Área de comercialización	Asignación de presupuesto.

### RIESGOS

Incumplir con el pedido realizado por el cliente.  
 Brindar un mal servicio  
 Producto de mala calidad  
 Devoluciones y quejas.


Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Srta. Criollo Katherine		

## Caracterización del proceso de almacenamiento

FLORANROSA S.A.				
	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>		<b>CÓDIGO:</b>	ALM.
			<b>VERSIÓN:</b>	01
			<b>FECHA REVISIÓN:</b>	dd/mm/aa
			<b>FECHA APROBACIÓN:</b>	dd/mm/aa
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>			<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	
Almacenamiento			Gerencia de producción, responsable de compras, responsable de almacenamiento.	
<b>OBJETIVO</b>				
Almacenar, mantener y llevar un control riguroso del inventario de insumos y maquinarias, al igual que el debido registro de salidas.				
<b>REQUISITOS DE LA NORMA</b>				
Norma ISO 9001:2015			4.4,5.1,5.3,6.1,7.1,7.2,7.5,8.1,8.4.1,10.2	
<b>NORMATIVA LEGAL</b>				
Agrocaldidad, Decreto 2393: Reglamento de Salud y Seguridad de los Trabajadores y Mejoramiento del medio Ambiente, Ley de gestión ambiental.				
<b>LÍMITES DEL PROCESO</b>				
Proveedores del proceso	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes del proceso
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Área de Compras.</li> <li>• Proveedores de externos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Órdenes de compra.</li> <li>• Orden de embarque</li> <li>• Inventario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar las órdenes de compra.</li> <li>• Recibir los insumos comprados.</li> <li>• Verificar que los productos cumplan con los parámetros solicitados por la empresa.</li> <li>• Generar nota de recepción (no hay formato)</li> <li>• Generar nota de devolución (no hay formato)</li> <li>• Almacenar los productos recibidos.</li> <li>• Registrar en el inventario el ingreso de todos los productos adquiridos. (con la factura)</li> <li>• Proveer de herramientas, maquinaria, productos químicos y materiales a cada una de las áreas.</li> <li>• Registrar la salida de los respectivos insumos.</li> <li>• Verificar el estado de las maquinarias y herramientas.</li> <li>• Informar cualquier falencia para aplicar acciones correctivas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maquinaria</li> <li>• Herramientas</li> <li>• Prod. Químicos</li> <li>• Materiales</li> <li>• Documentación de entrega de producto.</li> <li>• Inventario de insumos.</li> <li>• nota de recepción</li> <li>• nota de devolución</li> </ul>	Todas las áreas de la empresa
<b>INDICADORES</b>				
Porcentaje de accesorios perdidos.				
<b>CÓDIGO</b>	<b>DOCUMENTOS</b>		<b>CÓDIGO</b>	<b>REGISTROS</b>


<b>ORD-COM-001</b>	Orden de compra	<b>N/A</b>	N/A
<b>DOC-ENT-PRD-001</b>	Documentación de entrega de producto interno		
<b>INV-ALM-001</b>	Inventario de Almacenamiento		
<b>RECURSOS</b>			
<b>Máquinas/Equipos</b>	<b>Materiales</b>	<b>Infraestructura</b>	<b>Financiero</b>
Computador e impresora Maquinaria: Balanzas. EPP.	Accesorios de oficina	Área de Almacenamiento	Asignación de presupuesto.
<b>RIESGOS</b>			
<p>No almacenar adecuadamente.  No entregar los insumos necesarios a las diferentes áreas.  No llevar un adecuado inventario de todos los insumos con los que cuenta el área.  Dejar que los productos expiren.</p>			
<b>Elaborado por:</b>		<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Srta. Criollo Katherine			

## Caracterización del proceso de seguridad y salud ocupacional

FLORANROSA S.A.				
	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>SSO.</b>	
		<b>VERSIÓN:</b>	01	
		<b>FECHA REVISIÓN:</b>	dd/mm/aa	
		<b>FECHA APROBACIÓN:</b>	dd/mm/aa	
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>			<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	
Seguridad y salud ocupacional			Gerencia administrativa, responsable de SSO	
<b>OBJETIVO</b>				
Precautelar la salud de los trabajadores, brindando lugares de trabajo adecuados, libres de riesgos que atente contra la salud o bienestar del trabajador.				
<b>REQUISITOS DE LA NORMA</b>				
Norma ISO 9001:2015			4.4,5.3,6.1,7.1,7.2,7.5,9.1,10.2	
<b>NORMATIVA LEGAL</b>				
Decreto 2393: Reglamento de Salud y Seguridad de los Trabajadores y Mejoramiento del medio Ambiente				
<b>LÍMITES DEL PROCESO</b>				
<b>Proveedores del proceso</b>	<b>Entradas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Salidas</b>	<b>Clientes del proceso</b>
Todas las áreas de la empresa.	Necesidades de las áreas de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planificar la elaboración del plan de seguridad de la empresa.</li> <li>Formación del comité de seguridad.</li> <li>Definir la política de seguridad.</li> <li>Identificar y evaluar los riesgos.</li> <li>Plantear medidas preventivas.</li> <li>Capacitar al personal.</li> <li>Investigar accidentes/incidentes que han surgido en la empresa.</li> <li>Aplicar estudios de morbilidad.</li> <li>Verificar el buen funcionamiento del plan de seguridad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de seguridad.</li> <li>Personal capacitado</li> </ul>	Todas las áreas de la empresa
<b>INDICADORES</b>				
% de personal capacitado en SSO.				
Índice de frecuencia de accidentes laborales.				
<b>CÓDIGO</b>	<b>DOCUMENTOS</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>REGISTROS</b>	
<b>ACT-CS-01</b>	Acta de conformación del comité de seguridad	<b>N/A</b>	N/A	
<b>INF-ER-01</b>	Informe de evaluación de riesgos			

<b>RECURSOS</b>			
<b>Máquinas/Equipos</b>	<b>Materiales</b>	<b>Infraestructura</b>	<b>Financiero</b>
Computadora e impresora	Accesorios de oficina	Área de SSO	Asignación de presupuesto.
<b>RIESGOS</b>			
No cumplir con el plan de seguridad. Aumento de riesgos laborales. Aumento de accidentes			
<b>Elaborado por:</b>		<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Srta. Criollo Katherine			

## Caracterización del proceso de gestión de calidad

FLORANROSA S.A.				
	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>GC.</b>	
		<b>VERSIÓN:</b>	01	
		<b>FECHA REVISIÓN:</b>	dd/mm/aa	
		<b>FECHA APROBACIÓN:</b>	dd/mm/aa	
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>			<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	
Gestión de calidad			Gerencia administrativa, responsable de gestión de calidad	
<b>OBJETIVO</b>				
Plantear herramientas, acciones correctivas y de mejora para dar seguimiento a las no conformidades con el fin de eliminarlas de raíz, evitando su aparición nuevamente.				
<b>REQUISITOS DE LA NORMA</b>				
Norma ISO 9001:2015:			4.4,5.1,5.3,6.1,7.1,7.2,8.1,8.7,9,10.2,10.3	
<b>NORMATIVA LEGAL</b>				
Agrocalidad, Decreto 2393: Reglamento de Salud y Seguridad de los Trabajadores y Mejoramiento del medio Ambiente, Ley de gestión ambiental.				
<b>LÍMITES DEL PROCESO</b>				
<b>Proveedores del proceso</b>	<b>Entradas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Salidas</b>	<b>Clientes del proceso</b>
Todas las áreas de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditoría interna.</li> <li>• Presencia de no conformidades (quejas).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plantear programa de auditoría.</li> <li>• Plantear plan de auditoría interna.</li> <li>• Ejecutar auditoría interna.</li> <li>• Identificar las no conformidades.</li> <li>• Plantear plan de acciones correctivas/preventivas.</li> <li>• Gestionar los documentos y registros.</li> <li>• Dar seguimiento a las acciones planteadas.</li> <li>• Implementar iniciativas de mejora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de auditoría interna.</li> <li>• Plan de acciones correctivas/preventivas y de mejora.</li> </ul>	Todas las áreas de la empresa
<b>INDICADORES</b>				
% de eficiencia de auditorías internas				
% de no conformidades				
% de acciones correctivas				
<b>CÓDIGO</b>	<b>DOCUMENTOS</b>		<b>CÓDIGO</b>	<b>REGISTROS</b>
<b>PRG-AI-01</b>	Programa de auditoría		<b>REG-NC-01</b>	Registro de no conformidades
<b>PL-AI-01</b>	Plan de auditoría		<b>REG-CRR-01</b>	Registro de correcciones
<b>PLN-APC-01</b>	Plan de acciones preventivas/correctivas		<b>LT-MTD-01</b>	Lista maestra de documentos
			<b>LT-MTR-01</b>	Lista maestra de registros.



<b>RECURSOS</b>			
<b>Máquinas/Equipos</b>	<b>Materiales</b>	<b>Infraestructura</b>	<b>Financiero</b>
Computadora e impresora	Accesorios de oficina	Área de gestión de calidad	Asignación de presupuesto.
<b>RIESGOS</b>			
<p>No cumplir con el programa de auditoría.  No cumplir con el plan de auditoría interna.  No determinar adecuadamente las no conformidades.  No cumplir las acciones establecida para las no conformidades</p>			
<b>Elaborado por:</b>		<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Srta. Criollo Katherine			

Anexo 6 Manual de procesos

# FLORANROSA S.A.



PICHINCHA – ECUADOR

## MANUAL DE PROCESOS

**VERSIÓN: 01**

### FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b>	Srta. Criollo Katherine	Ing. Orellana Rodrigo	Ing. Orellana Rodrigo
<b>Cargo:</b>	Estudiante CINDU	Presidente	Presidente
<b>Fecha:</b>	dd/mm/aa	dd/mm/aa	dd/mm/aa
<b>Firma:</b>			

### Control e historial de cambios

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de actualización</b>
<b>01</b>		

## ÍNDICE

Introducción.....	6
Objetivo.....	6
Alcance.....	6
Estructura de los subprocesos.....	6
Macroproceso: Gestión Estratégica.....	9
Proceso: Dirección estratégica.....	9
<i>Subproceso: Planeación estratégica.....</i>	<i>9</i>
Macroproceso: Gestión Estratégica.....	17
Proceso: Gestión de calidad.....	17
<i>Subproceso: Auditoría interna.....</i>	<i>17</i>
Macroproceso: Gestión Estratégica.....	25
Proceso: Gestión de calidad.....	25
<i>Subproceso: Control de no conformidades.....</i>	<i>25</i>
Macroproceso: Gestión Estratégica.....	33
Proceso: Gestión de calidad.....	33
<i>Subproceso: Acciones preventivas/correctivas.....</i>	<i>33</i>
Macroproceso: Gestión Estratégica.....	43
Proceso: Gestión de calidad.....	43
<i>Subproceso: Control de documentos y registros.....</i>	<i>43</i>
Macroproceso: Gestión Estratégica.....	49
Proceso: Gestión de calidad.....	49
<i>Subproceso: Revisión por la dirección.....</i>	<i>49</i>
Macroproceso: Gestión operativa.....	58
Proceso: Cultivo.....	58

<i>Subproceso: Preparación de infraestructura</i> .....	58
Macroproceso: Gestión operativa.....	68
Proceso: Cultivo.....	68
<i>Subproceso: Preparación del suelo</i> .....	68
Macroproceso: Gestión operativa.....	78
Proceso: Cultivo.....	78
<i>Subproceso: Siembra</i> .....	78
Macroproceso: Gestión operativa.....	87
Proceso: Cultivo.....	87
<i>Subproceso: Labores culturales</i> .....	87
Macroproceso: Gestión operativa.....	93
Proceso: Cultivo.....	93
<i>Subproceso: Sanidad vegetal</i> .....	93
Macroproceso: Gestión operativa.....	100
Proceso: Cultivo.....	100
<i>Subproceso: Cosecha</i> .....	100
Macroproceso: Gestión operativa.....	109
Proceso: Postcosecha.....	109
<i>Subproceso: Recepción de mallas</i> .....	109
Macroproceso: Gestión operativa.....	118
Proceso: Postcosecha.....	118
<i>Subproceso: Clasificación de rosas</i> .....	118
Macroproceso: Gestión operativa.....	125
Proceso: Postcosecha.....	125
<i>Subproceso: Boncheo de rosas</i> .....	125
Macroproceso: Gestión operativa.....	133

Proceso: Postcosecha.....	133
<i>Subproceso: Control de calidad de bonches.....</i>	133
Macroproceso: Gestión operativa.....	145
Proceso: Empaque.....	145
<i>Subproceso: Adecuación del cuarto frío.....</i>	145
Macroproceso: Gestión operativa.....	149
Proceso: Empaque.....	149
<i>Subproceso: Material de empaque.....</i>	149
Macroproceso: Gestión operativa.....	155
Proceso: Empaque.....	155
<i>Subproceso: Orden de empaque.....</i>	155
Macroproceso: Gestión operativa.....	160
Proceso: Empaque.....	160
<i>Subproceso: Empaque de pedidos.....</i>	160
Macroproceso: Gestión operativa.....	167
Proceso: Empaque.....	167
<i>Subproceso: Despacho de carga.....</i>	167
Macroproceso: Gestión operativa.....	173
Proceso: Logística de transporte.....	173
<i>Subproceso: Logística de transporte interno.....</i>	173
Macroproceso: Gestión operativa.....	181
Proceso: Logística de transporte.....	181
<i>Subproceso: Logística de transporte externo.....</i>	181
Macroproceso: Gestión de apoyo.....	194
Proceso: Talento humano.....	194
<i>Subproceso: Reclutamiento, selección e inducción.....</i>	194

Macroproceso: Gestión de apoyo.....	204
Proceso: Talento humano.....	204
<i>Subproceso: Capacitación del personal.....</i>	<i>204</i>
Macroproceso: Gestión de apoyo.....	211
Proceso: Compras.....	211
<i>Subproceso: Adquisición de materiales y servicios.....</i>	<i>211</i>
Macroproceso: Gestión de apoyo.....	220
Proceso: Comercialización.....	220
<i>Subproceso: Venta de rosas.....</i>	<i>220</i>
Macroproceso: Gestión de apoyo.....	228
Proceso: Almacenamiento.....	228
<i>Subproceso: Entrega de materiales.....</i>	<i>228</i>
Macroproceso: Gestión de apoyo.....	235
Proceso: Seguridad y salud ocupacional.....	235
<i>Subproceso: Plan de seguridad.....</i>	<i>235</i>
Macroproceso: Gestión de apoyo.....	243
Proceso: Contabilidad.....	243
<i>Subproceso: Informes financieros.....</i>	<i>243</i>

## **Introducción**

El presente manual tiene como fin estandarizar y documentar los procesos que se ejecutan dentro de la gestión estratégica, operativa y de apoyo en la empresa FLORANROSA S.A.; mismos que debe ser llevados de manera ordenada y sistemática, de tal manera que asegure la calidad del producto que se obtendrá al final de aplicar todos estos procesos.

Cabe recalcar que plantear un manual de procesos en la empresa permite controlar y garantizar la realización de las actividades de manera eficaz y segura.

El presente manual está sujeto a revisiones, cambios o actualizaciones dependiendo el progreso o mejora de las actividades de cada área.

## **Objetivo**

Estandarizar los procesos mediante la aplicación del manual de procesos, en el cual se detalla cada actividad que se ejecuta dentro de estos, con el fin de obtener una producción de alta calidad para ofrecer a los clientes asegurando la satisfacción.

## **Alcance**

El presente manual abarca los procesos y subprocesos de la gestión estratégica, en cuanto a la gestión operativa se detallan los subprocesos de cultivo, postcosecha, empaque y logística de transporte y por último se planteó los subprocesos de la gestión de apoyo, el cual abarca inclusive los subprocesos obligatorios de la ISO 9001:2015 que se encuentran desglosados en gestión de calidad.


## **Estructura de los subprocesos**

- **Objetivo:** Son las metas o fines a los que se pretende llegar con el cumplimiento de las actividades de cada procedimiento.

- **Alcance:** Hace referencia al inicio y fin de las actividades que se realiza en cada subproceso.
- **Responsabilidades:** Se detalla al personal encargado de realizar cada subproceso dentro del proceso.
- **Términos y definiciones:** Son palabras claves que se detallan para que el usuario tenga más claridad de lo que se realiza en cada subproceso.
- **Referencias:** Es la documentación o datos informativos que han servido como guía para la elaboración del subproceso.
- **Desglose de actividades:** Es la descripción de las actividades que se ejecutan dentro del subproceso, consta de numeración, nombre, descripción y responsable de la actividad.
- **Flujograma:** Es una descripción gráfica de las actividades que se ejecutan dentro del subproceso. El tipo de diagrama que se aplica a los subprocesos de la empresa se elaboró en el programa Bizagi Modeler.
- **Documentos y registros:** son documentos o registros que se utilizan dentro del subproceso y que deben ser registrados en la lista maestra.
- **Formatos:** Es la estructura de algunos registros que pueden ser utilizados para dar cumplimiento a las actividades de cada subproceso.
- **Anexos:** pueden ser imágenes o documentos que sustenten la realización del procedimiento, inclusive se puede adjuntar los formatos de documentos o registros.



# **GESTIÓN ESTRATÉGICA**

<b>FLORANROSA S.A.</b>				
	<b>Proceso:</b>	Dirección estratégica	<b>Código:</b>	DEST.MP.PE.01
		<b>Subproceso:</b>	Planeación estratégica	<b>Versión:</b>
	<b>Fecha de revisión:</b>			dd/mm/aa
	<b>Fecha de aprobación:</b>			dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>1 de 8</b>


## **MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA**

### **PROCESO: DIRECCIÓN ESTRATÉGICA**

### **SUBPROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA**


#### **FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b>	Srta. Criollo Katherine	Ing. Orellana Rodrigo	Ing. Orellana Rodrigo
<b>Cargo:</b>	Estudiante CINDU	Presidente	Presidente
<b>Fecha:</b>	dd/mm/aa	dd/mm/aa	dd/mm/aa
<b>Firma:</b>			

<b>FLORANROSA S.A.</b>				
	<b>Proceso:</b>	Dirección estratégica	<b>Código:</b>	DEST.MP.PE.01
		<b>Subproceso:</b>	Planeación estratégica	<b>Versión:</b>
	<b>Fecha de revisión:</b>			dd/mm/aa
	<b>Fecha de aprobación:</b>			dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>2 de 8</b>

### Control e historial de cambios

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de actualización</b>
<b>01</b>		

FLORANROSA S.A.					
	<b>Proceso:</b>	Dirección estratégica	<b>Código:</b>	DEST.MP.PE.01	
				<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Planeación estratégica		<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
				<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
				<b>Página:</b>	<b>3 de 8</b>

## 1. Objetivo

Direccionar a la empresa hacia el logro de las metas planteadas mediante la creación de la visión, misión, valores, objetivos a largo plazo, estrategias o planes de acción que se ejecutarán para alcanzar dichas metas.

## 2. Alcance


El procedimiento inicia con la creación del comité estratégico el cual se estructura con los responsables de cada área, definir la visión, misión, valores, objetivos generales, plantear estrategias, diseño del plan estratégico, aplicación del plan y evaluación de las estrategias aplicadas con el plan.

## 3. Responsabilidades

- Planeador estratégico
- Comité estratégico

## 4. Términos y definiciones

- **Análisis FODA:** Es un análisis que se aplica de forma interna a la empresa y sirve para determinar las fortalezas y debilidades de esta, dentro de sus recursos sean estos humanos, tecnológicos, productivos, económicos u organizacionales.
- **Análisis PESTEL:** Es un análisis que de igual forma se aplica a la empresa de forma externa aquí se evalúa la situación de factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales, a los que se encuentra expuesta la empresa.
- **Estrategias:** Es un procedimiento que permite tomar decisiones para alcanzar los objetivos generales planteados por la empresa.

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Dirección estratégica	<b>Código:</b>	DEST.MP.PE.01
		<b>Subproceso:</b>	Planeación estratégica	<b>Versión:</b>
	<b>Fecha de revisión:</b>			dd/mm/aa
	<b>Fecha de aprobación:</b>			dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>4 de 8</b>

- **Indicadores:** Son variables que permiten medir el logro o desempeño de ciertas actividades sea de forma cuantitativa o cualitativa.
- **Misión:** Se enfoca en la situación actual y razón de ser de la empresa.
- **Plan estratégico:** Es un documento donde se establece los lineamientos definidos a detalle para alcanzar los objetivos generales planteados por la empresa.
- **Valores:** Son las cualidades positivas que tiene la empresa.
- **Visión:** Se enfoca en lo que pretende alcanzar o convertirse en el futuro.

#### 5. Referencias (normas/reglamentos):

- Norma ISO 9001:2015: requisitos.

#### 6. Desglose de actividades


N°	Actividad	Descripción	Responsable
1.	Formación del comité estratégico	El planeador estratégico es el encargado de formar, seleccionar y escoger a los miembros que formaran parte del comité estratégico, dichos miembros son los responsables de cada área como por ejemplo de talento humano, contabilidad, compras, entre otras.	Planeador estratégico.
2	Definir la visión	Si la empresa no cuenta con una visión, se debe definirla ya que la direccionará hacia donde quiere estar en el futuro.  Responde a la pregunta ¿qué queremos ser?	Comité estratégico
3	Definir la misión y valores	Se debe plantear la misión, la cual se enfoca a la razón de ser de la empresa, en cuanto a los valores se define a las cualidades positivas que tiene la empresa.	Comité estratégico
4	Análisis externo	Para el análisis del contexto externo se debe aplicar el análisis PESTE, ya que así se pueden determinar	Comité estratégico

**FLORANROSA S.A.**


	<b>Proceso:</b>	Dirección estratégica	<b>Código:</b>	DEST.MP.PE.01
		<b>Subproceso:</b>	Planeación estratégica	<b>Versión:</b>
	<b>Fecha de revisión:</b>			dd/mm/aa
	<b>Fecha de aprobación:</b>			dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>5 de 8</b>

		las oportunidades y amenazas a las que se encuentra expuesta la empresa constantemente.	
5	Análisis interno	Para el análisis del contexto interno se recomienda aplicar el análisis FODA, este permite determinar las fortalezas y debilidades que presenta la empresa sea en sus recursos humanos, tecnológicos, organizacional, económico o productivo.	Comité estratégico
6	Elaborar objetivos generales	El comité tiene la responsabilidad de definir los objetivos generales de la empresa, cabe recalcar que dichos objetivos serán planificados a largo plazo.  Es importante que los objetivos sean establecidos en base a los recursos y capacidad disponible de la empresa.	Comité estratégico
7	Plantear estrategias	Una vez se hayan definido los objetivos generales debe plantear estrategias que sirvan para alcanzar dichos objetivos. Para ello se debe evaluar. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información con respecto al contexto interno y externo de la empresa.</li> <li>• Misión y valores.</li> <li>• Objetivos</li> <li>• Estrategias anteriores.</li> </ul> Con toda esta información analizada se procede a la definición, evaluación y selección de las nuevas estrategias a utilizar.	Comité estratégico
8	Diseñar el plan estratégico	Una vez se tengan las nuevas estrategias se procede con el diseño del plan estratégico, el cual detalla la forma en cómo se dará cumplimiento a los objetivos generales. Dicho plan debe constar de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos específicos</li> <li>• Estrategias específicas</li> <li>• Asignar recursos</li> <li>• Indicadores</li> <li>• Responsables de la implementación</li> </ul>	

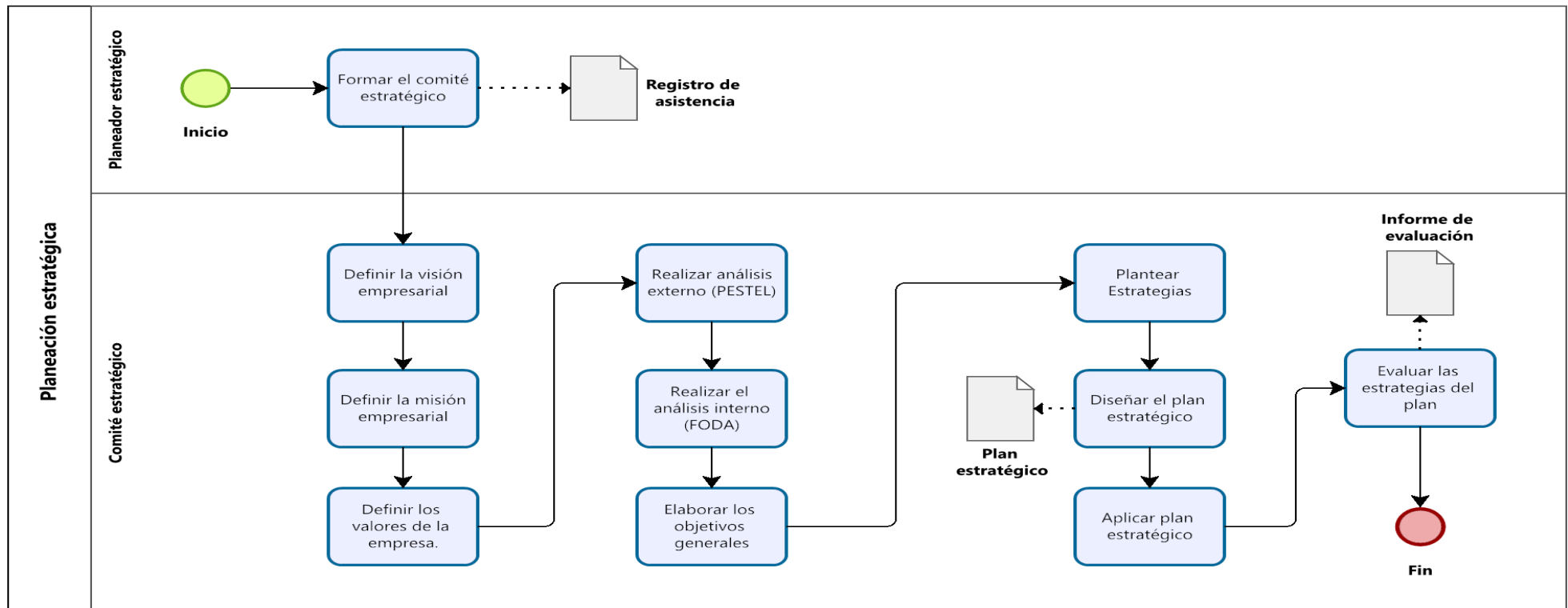
**FLORANROSA S.A.**

	<b>Proceso:</b>	Dirección estratégica	<b>Código:</b>	DEST.MP.PE.01
		<b>Subproceso:</b>	Planeación estratégica	<b>Versión:</b>
	<b>Fecha de revisión:</b>			dd/mm/aa
	<b>Fecha de aprobación:</b>			dd/mm/aa
				<b>Página:</b>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempos de ejecución (cuando y en qué tiempo se obtendrán resultados)</li> </ul>	
<b>9</b>	Aplicar el plan estratégico	Una vez este completo el diseño del plan estratégico, el comité debe asignar responsables que se encargarán de dar seguimiento y controlar la ejecución de las estrategias del plan.	Comité estratégico
<b>10</b>	Evaluar las estrategias	El comité estratégico es el responsable de evaluar las estrategias planteadas, una vez se tengan los resultados de las respectivas evaluaciones, el comité debe realizar un informe en el que se detalle el progreso de los indicadores, se recomienda evaluar cada 3 meses.	Comité estratégico


FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Dirección estratégica	<b>Código:</b>	DEST.MP.PE.01
		<b>Subproceso:</b>	Planeación estratégica	<b>Versión:</b>
	<b>Fecha de revisión:</b>			dd/mm/aa
	<b>Fecha de aprobación:</b>			dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>7 de 8</b>

## 7. Flujoograma




Elaborado por: Criollo Katherine



<b>FLORANROSA S.A.</b>				
	<b>Proceso:</b>	Dirección estratégica	<b>Código:</b>	DEST.MP.PE.01
		<b>Subproceso:</b>	Planeación estratégica	<b>Versión:</b>
	<b>Fecha de revisión:</b>			dd/mm/aa
	<b>Fecha de aprobación:</b>			dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>8 de 8</b>

## 8. Documentos y registros

<b>Documentos / Registros</b>						
<b>Código</b>	<b>Nombre</b>	<b>Origen</b>		<b>Tipo</b>		<b>Encargado</b>
		<b>Interno</b>	<b>Externo</b>	<b>Impreso</b>	<b>Digital</b>	
PLN-EST-01	Plan estratégico	x		x	x	Comité estratégico
INF-EES-01	Informe de evaluación de estrategias	x		x		Comité estratégico
REG-ASS-01	Registro de asistencia	x		x		Planeador estratégico

<b>FLORANROSA S.A.</b>			
	<b>Proceso:</b>	Gestión de calidad	<b>Código:</b> GC.MP.AI.01
	<b>Subproceso:</b>	Auditoría interna	<b>Versión:</b> 01
			<b>Fecha de revisión:</b> dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b> dd/mm/aa
			<b>Página:</b> 1 de 9


## **MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA**

### **PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD**

### **SUBPROCESO: AUDITORÍA INTERNA**


#### **FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b>	Srta. Criollo Katherine	Ing. Orellana Rodrigo	Ing. Orellana Rodrigo
<b>Cargo:</b>	Estudiante CINDU	Presidente	Presidente
<b>Fecha:</b>	dd/mm/aa	dd/mm/aa	dd/mm/aa
<b>Firma:</b>			

<b>FLORANROSA S.A.</b>			
	<b>Proceso:</b>	Gestión de calidad	<b>Código:</b> GC.MP.AI.01
	<b>Subproceso:</b>	Auditoría interna	<b>Versión:</b> 01
			<b>Fecha de revisión:</b> dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b> dd/mm/aa
			<b>Página:</b> 2 de 9

### **Control e historial de cambios**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de actualización</b>
<b>01</b>		

FLORANROSA S.A.			
	<b>Proceso:</b>	Gestión de calidad	<b>Código:</b> GC.MP.AI.01
	<b>Subproceso:</b>	Auditoría interna	<b>Versión:</b> 01
			<b>Fecha de revisión:</b> dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b> dd/mm/aa
			<b>Página:</b> 3 de 9

## 1. Objetivo

Evaluar el nivel de cumplimiento de los requisitos que deben cumplir los procesos y la empresa en general en cuanto a parámetros de calidad, seguridad y cuidado del medio ambiente con el fin de evitar sanciones a futuro por parte de entidades del estado.

## 2. Alcance


El procedimiento inicia con la elaboración del programa de auditoría, revisión y aprobación por parte de alta dirección, asignación de recursos, preparación del plan de auditoría interna, ejecución, elaboración de informe de no conformidades, planteamiento de acciones correctivas, determinación de tiempo de cumplimiento de no conformidades, verificación y elaboración de informe de cumplimiento total de los requisitos.

## 3. Responsabilidades

- Alta dirección (presidente, Gerente general)
- Responsable de gestión de calidad
- Auditor interno

## 4. Términos y definiciones

- **Auditoria:** Es un proceso que se realiza con el fin de verificar cumplimiento de las actividades planeadas según directrices establecidas en la empresa.
- **Conformidad:** Es el cumplimiento a cabalidad de los requisitos establecidos en una actividad o proceso determinado.
- **No conformidad mayor:** Es el incumplimiento de los requisitos de tal manera que necesita de acciones correctivas inmediatas con el fin de que no afecte al proceso.

FLORANROSA S.A.			
	<b>Proceso:</b>	Gestión de calidad	<b>Código:</b> GC.MP.AI.01
	<b>Subproceso:</b>	Auditoría interna	<b>Versión:</b> 01
			<b>Fecha de revisión:</b> dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b> dd/mm/aa
			<b>Página:</b> 4 de 9


- **No conformidad menor:** Es el incumplimiento leve de los requisitos y por lo tanto no requiere de acciones correctivas inmediatas.
- **Equipo auditor:** Es formado por 2 o más personas y son las encargadas de efectuar las auditorias dentro de la empresa, además de generar el informe de no conformidades.
- **Hoja de ruta:** Es un documento donde se detalla los requisitos que debe cumplir el área auditada, además se registra las no conformidades en dicho documento.
- **Programa de auditoria:** Es el conjunto de auditorías planificadas para un periodo de tiempo.
- **Plan de auditoria:** Es el desglose de las actividades que se llevarán a cabo dentro de la auditoría.

#### 5. Referencias (normas/reglamentos):


- Norma ISO 9001:2015: requisitos.

#### 6. Desglose de actividades


N°	Actividad	Descripción	Responsable
1	Elaborar programa de auditoría	El responsable de gestión de calidad debe elaborar el programa de auditoría y el alcance que este tendrá.	Responsable de gestión de calidad
2	Revisión y aprobación del programa de auditoría	Una vez listo el programa de auditoria se debe enviar a la alta dirección para su respectiva revisión y aprobación. En caso de presentar falencias se debe realizar correcciones al programa de auditoría.	Alta dirección
3	Asignar recursos	Aprobado el plan de auditoria se debe proceder a la asignación de recursos por parte de la alta dirección.	Alta dirección

<b>FLORANROSA S.A.</b>			
	<b>Proceso:</b>	Gestión de calidad	<b>Código:</b> GC.MP.AI.01
	<b>Subproceso:</b>	Auditoría interna	<b>Versión:</b> 01
			<b>Fecha de revisión:</b> dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b> dd/mm/aa
			<b>Página:</b> 5 de 9

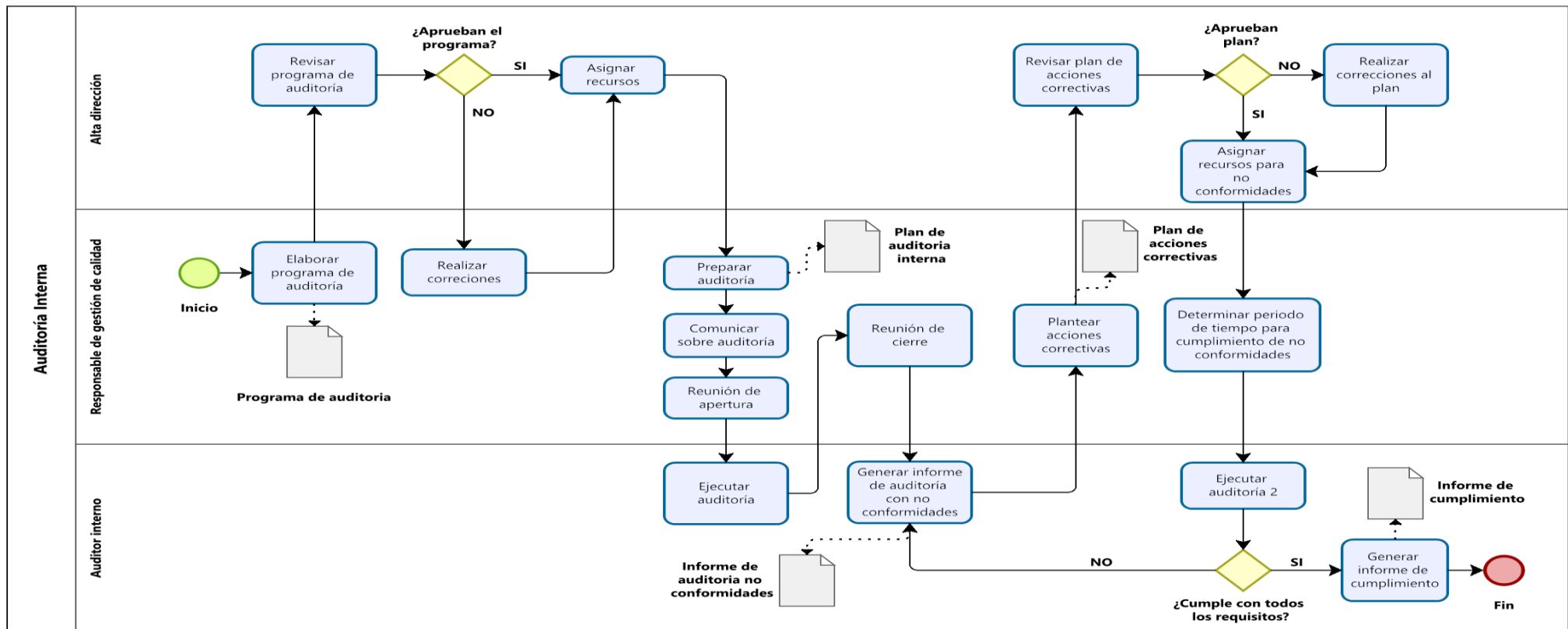
<b>4</b>	Preparación de la auditoría	<p>Se debe tomar en cuenta los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alcance de la auditoría</li> <li>• Formar el equipo auditor calificado</li> <li>• Coordinar fechas para la auditoría</li> <li>• Informar a los miembros del equipo auditor todos los parámetros en cuanto a la auditoría.</li> <li>• Preparar documentación necesaria para la auditoría como son los registros donde se anotará las conformidades o no conformidades.</li> </ul>	Responsable de gestión de calidad
<b>5</b>	Comunicar sobre auditoría	Una vez lista la auditoría se informa a los responsables de cada área la fecha que se llevará a cabo la auditoría con el fin de que tenga tiempo para preparar toda la documentación necesaria y adecuación de las áreas.	Responsable de gestión de calidad
<b>6</b>	Reunión de apertura	Antes de iniciar con la auditoría se debe realizar la reunión de apertura donde el responsable de la auditoría es decir el auditor interno, informe a todo el equipo los parámetros que contiene la auditoría.	Responsable de gestión de calidad
<b>7</b>	Ejecución de la auditoría	<p>Se debe iniciar con el recorrido en las áreas a auditar según la hoja de ruta.</p> <p>Verificar los procedimientos en los cuales deben constar la documentación y registros necesarios para su validación.</p> <p>En caso de no cumplir con estos requisitos se anota las no conformidades.</p> <p>Las no conformidades se clasifican en dos criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No conformidad mayor: se requiere de acciones correctivas inmediatas con el fin de que no afecte al proceso.</li> <li>• No conformidad menor: no requiere de acciones inmediatas.</li> </ul>	Auditor interno
<b>8</b>	Reunión de cierre	En esta reunión se agradece la colaboración del equipo auditor, trata sobre las no conformidades y los plazos para la resolución de estas.	Responsable de gestión de calidad

<b>FLORANROSA S.A.</b>			
	<b>Proceso:</b>	Gestión de calidad	<b>Código:</b> GC.MP.AI.01
	<b>Subproceso:</b>	Auditoría interna	<b>Versión:</b> 01
			<b>Fecha de revisión:</b> dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b> dd/mm/aa
			<b>Página:</b> 6 de 9

<b>9</b>	Generar informe de auditoría	El auditor está en la obligación de elaborar un informe donde se detalle las no conformidades encontradas en el área auditada.	Auditor interno
<b>10</b>	Plan de acciones correctivas	El responsable de gestión de calidad debe plantear las acciones correctivas en cuanto a las no conformidades.	Responsable de gestión de calidad
<b>11</b>	Revisión y aprobación	Una vez listo el plan de acciones correctivas se debe enviar a la alta dirección para revisión y aprobación.	Alta dirección
<b>12</b>	Asignar recursos	Una vez aprobado el plan de acciones correctivas se debe asignar los recursos necesarios para el cumplimiento de las no conformidades.	Alta dirección
<b>13</b>	Determinar periodo de tiempo de cumplimiento	Una vez se hayan asignado los recursos necesarios se debe establecer un periodo de tiempo para el cumplimiento de las no conformidades para cada área.	Responsable de gestión de calidad
<b>14</b>	Ejecución de la auditoría 2.	Una vez se haya cumplido el periodo de tiempo el auditor interno debe realizar la auditoría donde verifique el grado de cumplimiento de las no conformidades.	Auditor interno
<b>15</b>	Generar informe de cumplimiento	El auditor debe generar un nuevo informe donde detalle que el área auditada cumple con todos los requisitos o presenta aún falencias y si fuese el caso detallar las no conformidades.	Auditor interno


FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Gestión de calidad	<b>Código:</b>	GC.MP.AI.01
	<b>Subproceso:</b>	Auditoría interna	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	7 de 9

## 7. Flujoograma



Elaborado por: Criollo Katherine



FLORANROSA S.A.					
	<b>Proceso:</b>	Gestión de calidad	<b>Código:</b>	GC.MP.AI.01	
			<b>Versión:</b>	01	
	<b>Subproceso:</b>	Auditoría interna	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa	
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa	
			<b>Página:</b>	8 de 9	


## 8. Documentos y registros

Documentos / Registros						Encargado
Código	Nombre	Origen		Tipo		
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
PRG-AI-01	Programa de auditoría	x		x	x	Responsable de gestión de calidad
PL-AI-01	Plan de auditoría	x		x	x	
INF-AI-01	Informe de auditoría	x		x	x	Auditor interno
HJ-RT-01	Hoja de ruta	x		x		Responsable de gestión de calidad

## 9. Formatos

Formato de programa de auditoría

		<h1>FLORANROSA S.A.</h1> <h2>PROGRAMA DE AUDITORIA</h2>				
<b>Objetivo de programa:</b>					<b>Versión:</b>	
					<b>Código:</b>	
Nº	Proceso	Área	Alcance	Fecha inicio	Fecha final	Auditor
<b>Elaborado por:</b>		<b>Revisado por:</b>		<b>Aprobado por:</b>		


FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Gestión de calidad	<b>Código:</b>	GC.MP.AI.01
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Auditoría interna	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	9 de 9

Formato de plan de auditoría

		FLORANROSA S.A.				
PLAN DE AUDITORIA						
Alcance de la auditoria					<b>Versión:</b>	
					<b>Código:</b>	
N°	Actividad	Fecha	Hora inicio	Hora fin	Equipo auditor	Documentos/registros requeridos
<b>Elaborado por:</b>		<b>Revisado por:</b>		<b>Aprobado por:</b>		

Formato hoja de ruta

		FLORANROSA S.A.				
HOJA DE RUTA						
<b>Equipo auditor:</b>					<b>Versión:</b>	
<b>Proceso auditado:</b>					<b>Código:</b>	
<b>Fecha programada:</b>					<b>Fecha de ejecución:</b>	
<b>Parámetros de valoración:</b>		0: no cumple 1: cumple parcialmente 2: cumple totalmente				
N°	Requisitos	Valoración			No conformidad	Observaciones
		0	1	2		
<b>Elaborado por:</b>		<b>Revisado por:</b>		<b>Aprobado por:</b>		

<b>FLORANROSA S.A.</b>			
	<b>Proceso:</b>	Gestión de calidad	<b>Código:</b> GC.MP.CNC.02
	<b>Subproceso:</b>	Control de no conformidades	<b>Versión:</b> 01
			<b>Fecha de revisión:</b> dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b> dd/mm/aa
			<b>Página:</b> 1 de 9


## **MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA**

### **PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD**

#### **SUBPROCESO: CONTROL DE NO CONFORMIDADES**


#### **FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b>	Srta. Criollo Katherine	Ing. Orellana Rodrigo	Ing. Orellana Rodrigo
<b>Cargo:</b>	Estudiante CINDU	Presidente	Presidente
<b>Fecha:</b>	dd/mm/aa	dd/mm/aa	dd/mm/aa
<b>Firma:</b>			

<b>FLORANROSA S.A.</b>			
	<b>Proceso:</b>	Gestión de calidad	<b>Código:</b> GC.MP.CNC.02
	<b>Subproceso:</b>	Control de no conformidades	<b>Versión:</b> 01
			<b>Fecha de revisión:</b> dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b> dd/mm/aa
			<b>Página:</b> 2 de 9

### **Control e historial de cambios**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de actualización</b>
<b>01</b>		

FLORANROSA S.A.			
	<b>Proceso:</b>	Gestión de calidad	<b>Código:</b> GC.MP.CNC.02
	<b>Subproceso:</b>	Control de no conformidades	<b>Versión:</b> 01
			<b>Fecha de revisión:</b> dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b> dd/mm/aa
			<b>Página:</b> 3 de 9

## 1. Objetivo

Evaluar las no conformidades mediante la determinación de las causas que conllevan a esto, con el fin de aplicar acciones preventivas o correctivas dando solución a la no conformidad.

## 2. Alcance


El procedimiento inicia con la recepción, revisión y análisis de las no conformidades, detección de las causas, generar informe de la no conformidad, definición de las acciones preventivas o correctivas, revisión y aprobación de las acciones por parte de la alta dirección, ejecución y seguimiento de las acciones y generar informe de solución de no conformidades.

## 3. Responsabilidades

- Alta dirección (presidente, Gerente general)
- Responsable de gestión de calidad

## 4. Términos y definiciones

- **Acción correctiva:** Son acciones que se plantean con el fin de solucionar una no conformidad eliminando las causas que conllevan a esta.
- **Acción preventiva:** Son acciones que se plantean con el fin de prevenir las no conformidades en un futuro.
- **Conformidad:** Es el cumplimiento a cabalidad de los requisitos establecidos en una actividad o proceso determinado.
- **No conformidad:** Es el incumplimiento de los requisitos, dependiendo el caso pueden o no necesitar acciones correctivas inmediatas.

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Gestión de calidad	<b>Código:</b>	GC.MP.CNC.02
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Control de no conformidades	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	4 de 9


- **Reproceso:** Es una acción aplicada a una no conformidad para que cumpla con los requisitos.

## 5. Referencias (normas/reglamentos):


- Norma ISO 9001:2015: requisitos.

## 6. Desglose de actividades

N°	Actividad	Descripción	Responsable
1	Receptar no conformidad	Al área de comercialización o talento humano llegan por medio de un correo electrónico las quejas por parte de los clientes cuando el producto no cumple con los requisitos. E inclusive las no conformidades pueden llegar de otras áreas de la empresa no necesariamente solo de los clientes.	Responsable de gestión de calidad
2	Analizar no conformidad	Una vez receptada la no conformidad debe ser analizada de manera minuciosa, tomando en cuenta las fechas de procesamiento y despacho del producto.	Responsable de gestión de calidad
3	Determinar las causas	Se debe verificar que el producto cumpla con los parámetros de calidad, de tal manera que permita identificar fácilmente las causas de la no conformidad. Una vez determinadas las causas se debe tomar acciones correctivas sea al personal encargado del procesamiento o al encargado del transporte del producto, pueden ser llamados de atención, sanciones económicas o inclusive el despido.	Responsable de gestión de calidad
4	Generar informe	Una vez verificada las causas de la no conformidad se debe realizar un informe donde se detalle las causas del problema y observaciones.	Responsable de gestión de calidad


<b>FLORANROSA S.A.</b>			
	<b>Proceso:</b>	Gestión de calidad	<b>Código:</b> GC.MP.CNC.02
	<b>Subproceso:</b>	Control de no conformidades	<b>Versión:</b> 01
			<b>Fecha de revisión:</b> dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b> dd/mm/aa
			<b>Página:</b> 5 de 9

<b>5</b>	Definir acciones preventivas/correctivas	El responsable de gestión de calidad debe definir y plantear acciones preventivas/correctivas que den solución a las no conformidades encontradas y eviten el desarrollo de nuevas no conformidades. Cada acción de constar de su tiempo de cumplimiento.	Responsable de gestión de calidad
<b>6</b>	Revisar y aprobar acciones preventivas/correctivas	Una vez se hayan definido las acciones correctivas se debe enviar a la alta dirección para su revisión y aprobación.	Alta dirección
<b>7</b>	Ejecución de acciones preventivas/correctivas	El responsable de gestión de calidad debe empezar a ejecutar las acciones preventivas/correctivas planteadas anteriormente para dar solución a las no conformidades y evitar nuevas no conformidades. En el caso de tratarse del producto se debe tomar en cuenta los siguientes puntos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar estado: verificar las veces que sean necesarias el producto para determinar si es desechado o reprocesado.</li> <li>• Reproceso: En caso de que el producto cumpla con ciertos parámetros de calidad, debe ser clasificado y embonchado nuevamente, descartando los tallos que no sirvan, de tal manera que el producto se vuelva a despachar como producción de reproceso.</li> <li>• Desecho: Cuando el producto no cumple los parámetros de calidad debe ser considerado como flor nacional.</li> </ul>	Responsable de gestión de calidad
<b>8</b>	Dar seguimiento a las acciones	El responsable de gestión de calidad debe verificar que las acciones preventivas/correctivas se las desarrolle a cabalidad para así dar solución a la no conformidad, lo que se convertiría en una conformidad.	Responsable de gestión de calidad.

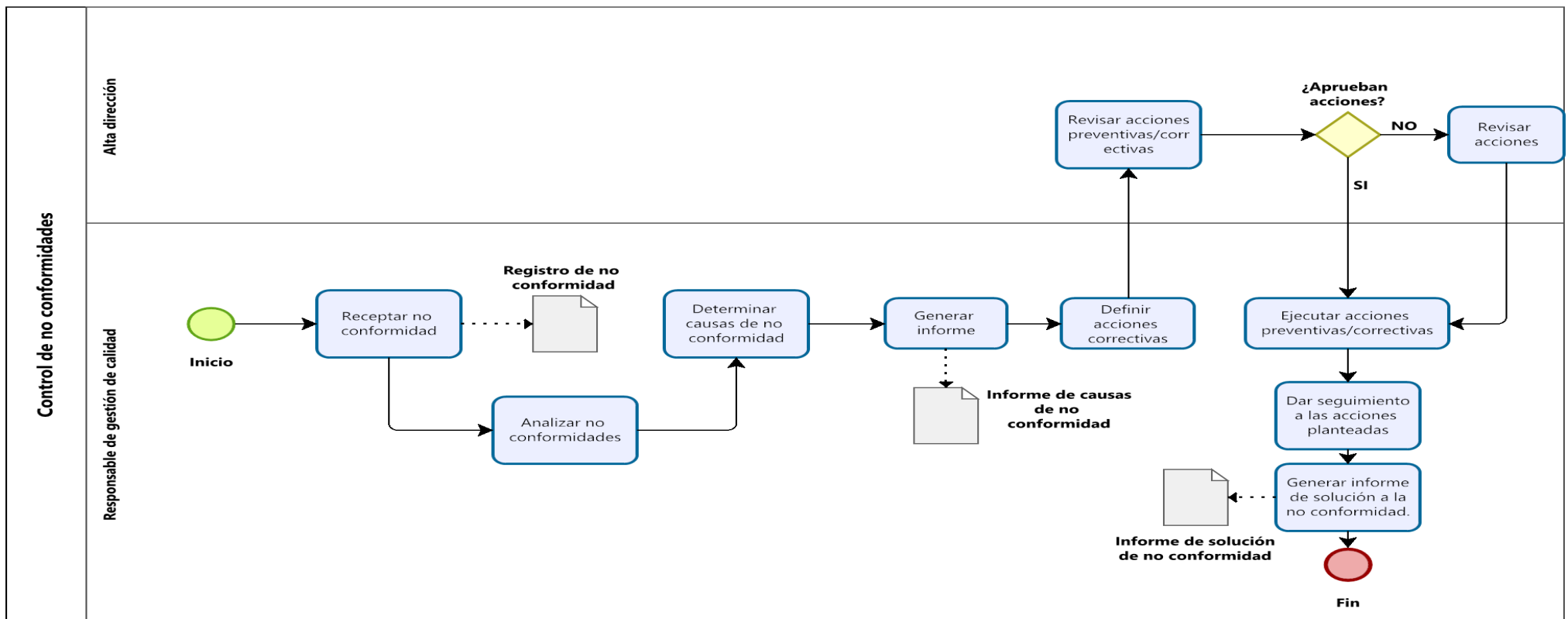
<b>FLORANROSA S.A.</b>			
	<b>Proceso:</b>	Gestión de calidad	<b>Código:</b> GC.MP.CNC.02
	<b>Subproceso:</b>	Control de no conformidades	<b>Versión:</b> 01
			<b>Fecha de revisión:</b> dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b> dd/mm/aa
			<b>Página:</b> 6 de 9

		En este caso debe verificar las reincidencias de las causas.	
<b>9</b>	Generar informe	Una vez se haya dado solución a las no conformidades se debe realizar un informe donde se detalle cada actividad realizada.	Responsable de gestión de calidad.




FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Gestión de calidad	<b>Código:</b>	GC.MP.CNC.02
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Control de no conformidades	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	7 de 9

## 7. Flujoograma



Elaborado por: Criollo Katherine

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Gestión de calidad	<b>Código:</b>	GC.MP.CNC.02
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Control de no conformidades	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	8 de 9


## 8. Documentos y registros

Documentos / Registros						Encargado
Código	Nombre	Origen		Tipo		
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
INF-CNC-01	Informe de causas de no conformidades	x		x	x	Responsable de gestión de calidad
INF-SNC-01	Informe de solución de no conformidades	x		x	x	
REG-NC-01	Registro de no conformidad	x		x		

## 9. Formatos

Formato de Registro de no conformidad

<b>FLORANROSA S.A.</b>		<b>Versión:</b>	
<b>REGISTRO DE NO CONFORMIDAD</b>		<b>Código:</b>	
		<b>Fecha de recepción:</b>	
<b>Origen</b>			
<b>Indicaciones:</b> Marcar una X en la opción seleccionada.			
<b>Auditoría interna:</b>		<b>Reclamo de cliente:</b>	
<b>Proceso:</b>		<b>Otra fuente:</b>	
<b>Datos informativos de la no conformidad</b>			
<b>N° de no conformidad:</b>			
<b>Área:</b>			
<b>Fecha:</b>			
<b>Nombre y cargo de quien detecto:</b>			
<b>Descripción de la no conformidad</b>			

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Gestión de calidad	<b>Código:</b>	GC.MP.CNC.02
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Control de no conformidades	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>9 de 9</b>

--	--

### Análisis de las causas de la no conformidad

N°	Descripción de la causa

### Acciones propuestas

**Indicaciones:** Seleccionar un tipo de acción o en caso de ser necesario ambas acciones y describirlas.

Acciones correctivas	Fecha de cumplimiento	Acciones preventivas	Fecha de cumplimiento


### Seguimiento de la acción propuesta

N°	Fecha	Acción propuesta	Cumple	No cumple	Descripción

**Nombre de responsable de seguimiento:**

**Firma**

--	--

<b>FLORANROSA S.A.</b>			
	<b>Proceso:</b>	Gestión de calidad	<b>Código:</b> GC.MP.APC.03
	<b>Subproceso:</b>	Acciones correctivas	<b>Versión:</b> 01
			<b>Fecha de revisión:</b> dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b> dd/mm/aa
			<b>Página:</b> 1 de 11


## **MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA**

### **PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD**

#### **SUBPROCESO: ACCIONES CORRECTIVAS**


#### **FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b>	Srta. Criollo Katherine	Ing. Orellana Rodrigo	Ing. Orellana Rodrigo
<b>Cargo:</b>	Estudiante CINDU	Presidente	Presidente
<b>Fecha:</b>	dd/mm/aa	dd/mm/aa	dd/mm/aa
<b>Firma:</b>			

<b>FLORANROSA S.A.</b>				
	<b>Proceso:</b>	Gestión de calidad	<b>Código:</b>	GC.MP.APC.03
	<b>Subproceso:</b>	Acciones correctivas	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	2 de 11

### **Control e historial de cambios**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de actualización</b>
<b>01</b>		

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Gestión de calidad	<b>Código:</b>	GC.MP.APC.03
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Acciones correctivas	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	3 de 11

## 1. Objetivo

Aplicar lineamientos para la correcta elaboración de las correcciones o plan de acciones preventivas/correctivas que se desee plantear en la empresa para dar solución a las no conformidades de forma temporal o definitiva.

## 2. Alcance


El procedimiento inicia con el entendimiento de las no conformidades, detección de las causas, planteamiento de las medidas a realizar, planteamiento de las correcciones y definición de las acciones preventivas o correctivas, revisión y aprobación de las acciones por parte de la alta dirección, ejecución y seguimiento de las acciones, verificar el cumplimiento y generar informe de solución de no conformidades.

## 3. Responsabilidades

- Alta dirección (presidente, Gerente general)
- Responsable de gestión de calidad
- Auditor interno
- Responsable de área.

## 4. Términos y definiciones

- **Acción correctiva:** Son acciones que se plantean con el fin de solucionar una no conformidad eliminando las causas que conllevan a esta.
- **Acción preventiva:** Son acciones que se plantean con el fin de prevenir las no conformidades en un futuro.

FLORANROSA S.A.			
	<b>Proceso:</b>	Gestión de calidad	<b>Código:</b> GC.MP.APC.03
	<b>Subproceso:</b>	Acciones correctivas	<b>Versión:</b> 01
			<b>Fecha de revisión:</b> dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b> dd/mm/aa
			<b>Página:</b> 4 de 11


- **Conformidad:** Es el cumplimiento a cabalidad de los requisitos establecidos en una actividad o proceso determinado.
- **Correcciones:** Son actividades que se realizarán de manera inmediata para eliminar a la no conformidad en un corto plazo, con el riesgo de que vuelva a presentarse, ya que no se ha dado solución a las causas que provocan la no conformidad.
- **Meta:** Es considerado como el resultado que se desea obtener al plantear las acciones preventivas/correctivas.
- **No conformidad:** Es el incumplimiento de los requisitos, dependiendo el caso pueden o no necesitar acciones correctivas inmediatas.
- **Plan de acciones preventivas/correctivas:** Es un documento que se enfoca en plantear actividades que eliminen las causas que provocan la no conformidad de tal manera que no se vuelvan a presentar en un futuro.

## 5. Referencias (normas/reglamentos):

- Norma ISO 9001:2015: requisitos.


## 6. Desglose de actividades

N°	Actividad	Descripción	Responsable
1	Entender la no conformidad	El responsable de gestión de calidad debe revisar y analizar de manera detallada la no conformidad. En cuanto al registro de la no conformidad revisar el procedimiento de control de no conformidades (GC.MP.CNC.01)	Responsable de gestión de calidad.
2	Determinar las causas	Se debe determinar las causas raíz de las no conformidades. Las causas pueden ocurrir por falta de recursos y capacitación a los trabajadores sobre cómo deben efectuar sus	Responsable de gestión de calidad.


<b>FLORANROSA S.A.</b>			
	<b>Proceso:</b>	Gestión de calidad	<b>Código:</b> GC.MP.APC.03
	<b>Subproceso:</b>	Acciones correctivas	<b>Versión:</b> 01
			<b>Fecha de revisión:</b> dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b> dd/mm/aa
			<b>Página:</b> 5 de 11

		labores, inclusive pueden suceder por malas condiciones del área de trabajo, entre otros factores.	
<b>3</b>	Analizar las causas de la no conformidad	Según las causas identificadas en la no conformidad se debe establecer la actividad que se realizará como es una corrección o aplicar un plan de acciones preventivas/correctivas.	Responsable de gestión de calidad.
<b>4</b>	Correcciones para la no conformidad	<p>Son actividades que se realizarán de manera inmediata para eliminar a la no conformidad en un corto plazo, con el riesgo de que vuelva a presentarse, ya que no se ha dado solución a las causas que provocan la no conformidad.</p> <p>El formato debe constar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Corrección que se va a aplicar.</li> <li>• Tiempo de cumplimiento de dicha corrección: Fecha inicio, Fecha fin.</li> </ul>	Responsable de gestión de calidad
<b>5</b>	Definir acciones preventivas/correctivas	<p>El responsable de gestión de calidad debe definir las acciones preventivas/correctivas que den solución a las no conformidades encontradas y eviten el desarrollo de nuevas no conformidades.</p> <p>Cada acción debe constar de su tiempo de cumplimiento.</p>	Responsable de gestión de calidad.
<b>6</b>	Elaborar plan de acciones preventivas/correctivas	<p>Una vez se hayan definido las acciones que se llevarán a cabo para dar solución a la no conformidad se procede a elaborar el plan de acciones preventivas/correctivas, el cual se enfoca en plantear actividades que eliminen las causas que provocan la no conformidad de tal manera que no se vuelvan a presentar en un futuro.</p> <p>En el formato se debe evidenciar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades o acciones propuestas.</li> </ul>	Responsable de cogestión de calidad.




<b>FLORANROSA S.A.</b>			
	<b>Proceso:</b>	Gestión de calidad	<b>Código:</b> GC.MP.APC.03
	<b>Subproceso:</b>	Acciones correctivas	<b>Versión:</b> 01
			<b>Fecha de revisión:</b> dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b> dd/mm/aa
			<b>Página:</b> 6 de 11

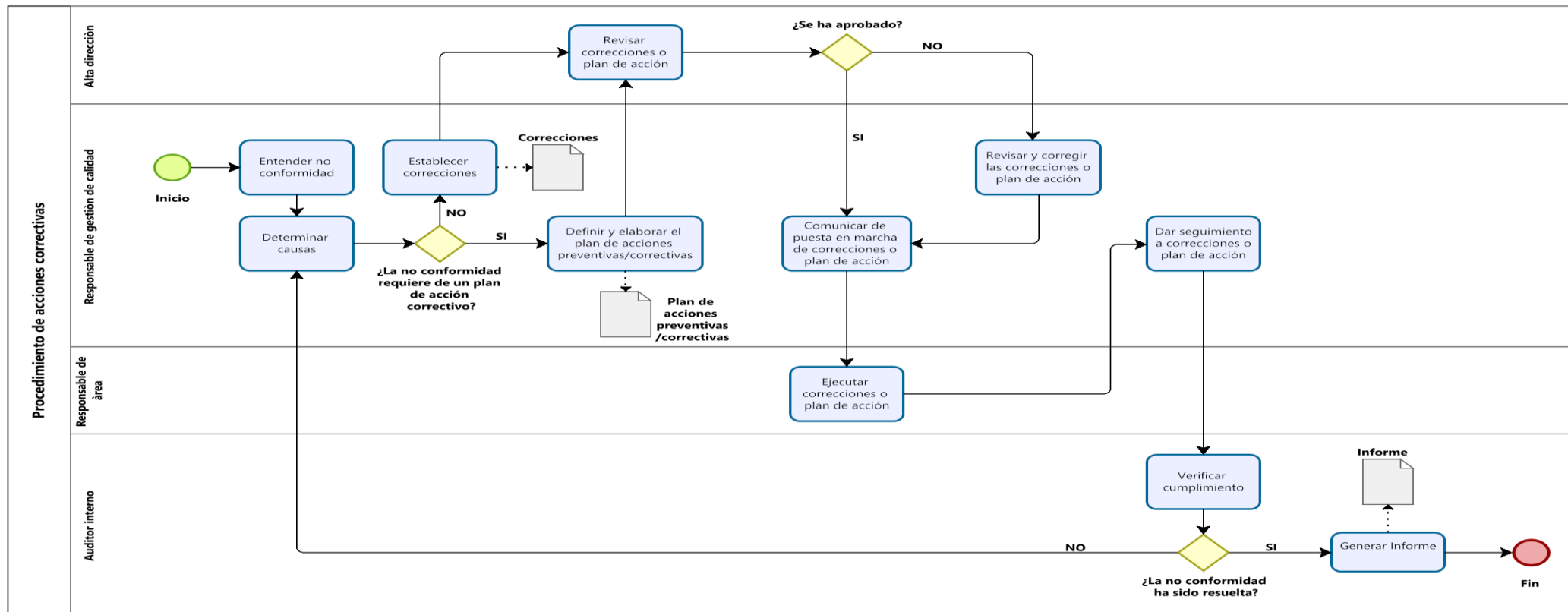
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meta: descripción y unidad de medida de la meta.</li> <li>• Responsables</li> <li>• Tiempo de cumplimiento: Fecha inicio, fecha fin.</li> </ul>	
<b>7</b>	Revisar y aprobar correcciones o plan de acción.	Una vez se hayan definido las correcciones o el plan de acciones que se va a llevar a cabo para solucionar las no conformidades se debe enviar a la alta dirección para su revisión y aprobación.	Alta dirección
<b>8</b>	Comunicar de puesta en marcha de correcciones o plan de acción.	Una vez se haya aprobado sean las correcciones o el plan de acción, el responsable de gestión de calidad debe entregar al área donde se haya identificado la no conformidad, de forma documentada las correcciones o el plan de acciones correctivas que se llevaran a cabo para dar solución a la no conformidad.	Responsable de gestión de calidad.
<b>9</b>	Ejecutar correcciones o plan de acción	El responsable del área donde se haya identificado la no conformidad está en la obligación de hacer cumplir las correcciones o el plan de acciones correctivas entregado por el responsable de gestión de calidad, en el tiempo establecido.	Responsable de área
<b>10</b>	Dar seguimiento a las correcciones o acciones	El responsable de gestión de calidad debe visitar el área donde se están aplicando las correcciones o el plan de acción para verificar el avance y eficacia de estos. (Utilizar el área de seguimiento en el registro de no conformidad, que se encuentra en el procedimiento de control de no conformidades <b>GC.MP.CNC.01</b> ).	Responsable de gestión de calidad.
<b>11</b>	Verificar cumplimiento de las correcciones o acciones aplicadas.	Una vez se haya cumplido el tiempo límite se procederá a verificar el cumplimiento de las correcciones o plan de acciones correctivas, con el fin de determinar si fueron eficaces o no las medidas planteadas,	Auditor interno

<b>FLORANROSA S.A.</b>			
	<b>Proceso:</b>	Gestión de calidad	<b>Código:</b> GC.MP.APC.03
	<b>Subproceso:</b>	Acciones correctivas	<b>Versión:</b> 01
			<b>Fecha de revisión:</b> dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b> dd/mm/aa
			<b>Página:</b> 7 de 11


		dando solución al 100% a la no conformidad. En caso de no dar todavía cumplimiento a la no conformidad se debe volver a plantear las correcciones o plan de acciones correctivas.	
<b>12</b>	Generar informe	Una vez se haya dado solución a las no conformidades se debe realizar un informe donde se especifique que la no conformidad ha sido solucionada, de igual forma se debe establecer el cierre de la corrección o plan de acción aplicado.	Auditor interno

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Gestión de calidad	<b>Código:</b>	GC.MP.APC.03
	<b>Subproceso:</b>	Acciones correctivas	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	Página 8 de 11

## 7. Flujograma



Elaborado por: Criollo Katherine


FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Gestión de calidad	<b>Código:</b>	GC.MP.APC.03
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Acciones correctivas	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	Página 9 de 11


## 8. Documentos y registros

Documentos / Registros						Encargado
Código	Nombre	Origen		Tipo		
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
REG-CRR-01	Registro de correcciones	x		x		Responsable de gestión de calidad
PLN-APC-01	Plan de acciones preventivas/correctivas	x		x	x	


## 9. Formatos


Formato de Registro de correcciones

 <b>FLORANROSA S.A.</b>		<b>Versión:</b>		
<b>REGISTRO DE CORRECCIONES</b>		<b>Código:</b>		
		<b>Fecha:</b>		
<b>Correcciones</b>		<b>Tiempo de cumplimiento</b>		
N°	Descripción	Fecha inicio	Fecha fin	Observaciones
		dd/mm/aa	dd/mm/aa	
<b>Nombre de responsable de elaboración:</b>		<b>Nombre de responsable de aprobación:</b>		
<hr/> <b>Firma</b>		<hr/> <b>Firma</b>		


FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Gestión de calidad	<b>Código:</b>	GC.MP.AC.01
	<b>Subproceso:</b>	Acciones correctivas	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	Página 10 de 11

Formato de plan de acciones preventivas/correctivas

		FLORANROSA S.A.			Versión:	
PLAN DE ACCIONES PREVENTIVAS/CORRECTIVAS				Código:		
				Fecha:		
Acciones						
<b>Indicaciones:</b> Marque con una X el tipo de acciones que vaya a aplicar.						
<b>Correctivas:</b>				<b>Preventivas</b>		
N°	Actividad	Meta		Tiempo de cumplimiento		Responsable
		Descripción		Fecha inicio	Fecha fin	
<b>Nombre de responsable de elaboración:</b>				<b>Nombre de responsable de aprobación:</b>		

<b>FLORANROSA S.A.</b>			
	<b>Proceso:</b>	Gestión de calidad	<b>Código:</b> GC.MP.AC.01
	<b>Subproceso:</b>	Acciones correctivas	<b>Versión:</b> 01
			<b>Fecha de revisión:</b> dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b> dd/mm/aa
		<b>Página:</b> Página 11 de 11	

<hr style="width: 80%; margin-left: auto; margin-right: auto;"/> <p style="text-align: center;"><b>Firma</b></p>	<hr style="width: 80%; margin-left: auto; margin-right: auto;"/> <p style="text-align: center;"><b>Firma</b></p>
--	--

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Gestión de calidad	<b>Código:</b>	GC.MP.CDR.04
	<b>Subproceso:</b>	Control de documentos y registros	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	1 de 7


## MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA

### PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD

### SUBPROCESO: CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

#### FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN


	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b>	Srta. Criollo Katherine	Ing. Orellana Rodrigo	Ing. Orellana Rodrigo
<b>Cargo:</b>	Estudiante CINDU	Presidente	Presidente
<b>Fecha:</b>	dd/mm/aa	dd/mm/aa	dd/mm/aa
<b>Firma:</b>			

<b>FLORANROSA S.A.</b>				
	<b>Proceso:</b>	Gestión de calidad	<b>Código:</b>	GC.MP.CDR.04
	<b>Subproceso:</b>	Control de documentos y registros	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	2 de 7

### **Control e historial de cambios**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de actualización</b>
<b>01</b>		



FLORANROSA S.A.			
	<b>Proceso:</b>	Gestión de calidad	<b>Código:</b> GC.MP.CDR.04
	<b>Subproceso:</b>	Control de documentos y registros	<b>Versión:</b> 01
			<b>Fecha de revisión:</b> dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b> dd/mm/aa
		<b>Página:</b> 3 de 7	

## 1. Objetivo

Aplicar lineamientos para el correcto control de los documentos y registros que se manejan dentro de la empresa con el fin de documentar toda la información necesaria para el correcto desempeño del sistema de gestión de calidad.

## 2. Alcance


El procedimiento inicia con la entrega de documentos y registros por parte de los responsables de cada área, revisión de dichos documentos para verificar si necesitan ser actualizados o necesitan nuevos formatos, los nuevos y actualizados formatos son enviados para revisión y aprobación por parte de la alta dirección, guardar nuevos formatos, actualizar lista maestra, liberar documentos o registros, socializar y archivar documentos o registros con información.

## 3. Responsabilidades

- Alta dirección (presidente, Gerente general)
- Responsable de gestión de calidad
- Responsables de áreas.

## 4. Términos y definiciones

- **Documento:** Es un medio de información que sirve para comprobar o demostrar un hecho.
- **Documento obsoleto:** Es un documento que a perdido su vigencia y que debe ser eliminado.
- **Formato de archivo:** Es un documento impreso o digital que muestra la forma en cómo se debe organizar y codificar la información.

FLORANROSA S.A.			
	<b>Proceso:</b>	Gestión de calidad	<b>Código:</b> GC.MP.CDR.04
	<b>Subproceso:</b>	Control de documentos y registros	<b>Versión:</b> 01
			<b>Fecha de revisión:</b> dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b> dd/mm/aa
			<b>Página:</b> 4 de 7


- **Liberación:** En este caso se considera liberación a la entrega de nuevos o actualizados formatos de documentos y registros.
- **Lista maestra de documentos/registros:** Es un formato digital o impreso donde se enlistan los documentos o registros de cada proceso que se ejecuta dentro de la empresa.
- **Registro:** Es un documento que presenta resultados o evidencias de las actividades que se realizan dentro de cada proceso.
- **Socializar:** Es dar a conocer los nuevos o actualizados formatos de documentos y registros con el fin de enseñar a los responsables la forma de uso de dicho documento o registro.

#### 5. Referencias (normas/reglamentos):


- Norma ISO 9001:2015: requisitos.

#### 6. Desglose de actividades

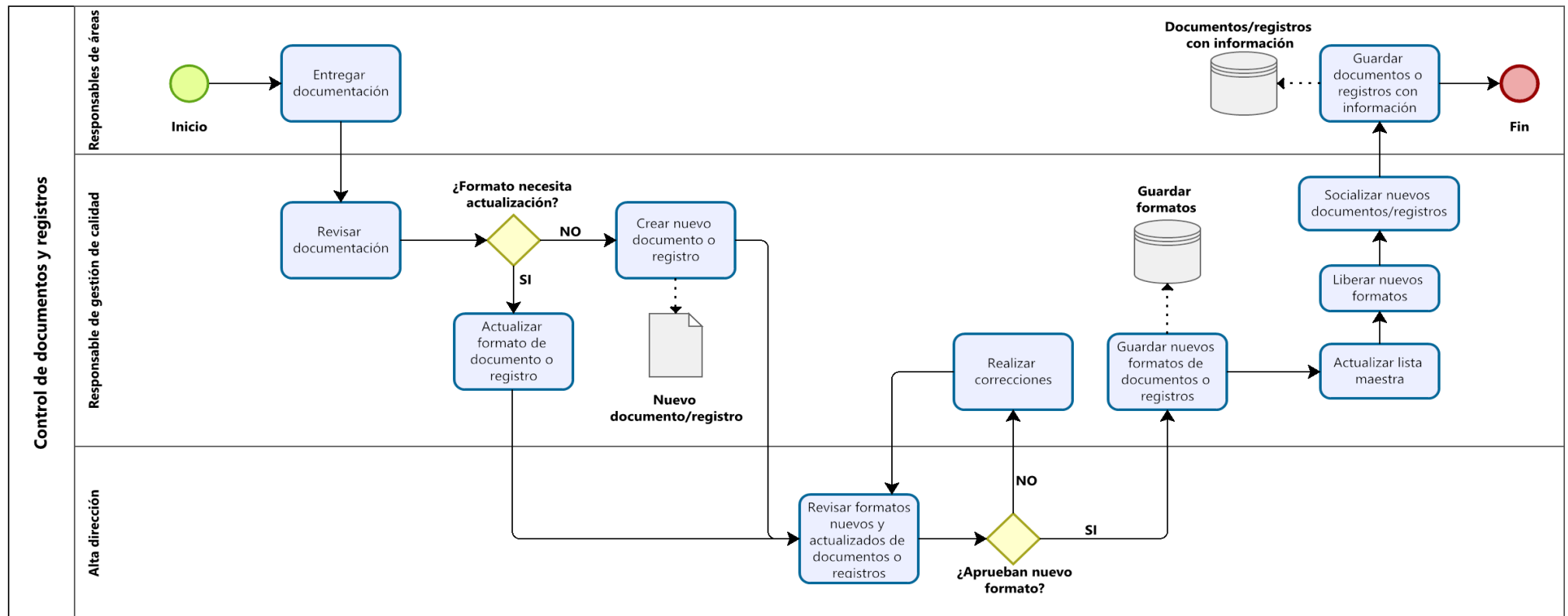
Nº	Actividad	Descripción	Responsable
1	Entrega de documentos/registros	Los responsables de cada área deben entregar los documentos o registros que se encuentran a su cargo.	Responsables de áreas
2	Revisión	El responsable de gestión de calidad es el responsable de revisar los documentos/registros con el fin de determinar si hace falta crear nueva documentación o simplemente actualizarla, sino presenta ninguna de estas dos opciones el documento no tiene ningún fin y es recomendable eliminarlo.	Responsable de gestión de calidad
3	Crear documentos/registros	En caso de necesitar la creación de nuevos documentos el responsable de gestión de calidad es el encargado de llevar a cabo esta	Responsable de gestión de calidad

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Gestión de calidad	<b>Código:</b>	GC.MP.CDR.04
	<b>Subproceso:</b>	Control de documentos y registros	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	5 de 7


		actividad, donde creará los formatos de documentos y registros.	
4	Actualizar documentos/registros	Cuando los documentos presentan falta de información o alguna otra anomalía que no permita obtener la información correcta se debe actualizar el formato de tal manera que permita obtener los datos necesarios para su documentación.	Responsable de gestión de calidad
5	Revisión y aprobación	Una vez se haya creado o actualizado los formatos se debe enviar a la alta dirección para que sean revisados y aprobados.	Alta dirección
6	Realizar correcciones	En caso de no ser aprobados los formatos el responsable de gestión de calidad debe realizar las debidas correcciones y volver a enviar para su aprobación.	Responsable de gestión de calidad
7	Guardar formatos de documentos/registros	En caso de ser ya aprobados se debe guardar los nuevos documentos o registros, de la misma manera se debe actualizar la lista maestra.	Responsable de gestión de calidad
8	Liberar documentos o registros	Una vez se haya guardado los nuevos formatos el responsable de gestión de calidad debe liberar dichos formatos a las áreas correspondientes.	Responsable de gestión de calidad
9	Socializar los nuevos documentos/registros	El responsable de gestión de calidad debe entregar la nueva documentación o registros a los responsables de cada área, explicando cómo deben de utilizarlo.	Responsable de gestión de calidad
10	Guardar documentos/registros con información	Una vez se haya socializado los nuevos formatos los responsables de cada área están en la obligación de guardar toda la documentación o registros impresos, en caso de ser digitales se debe subir la información y guardarla en la base de datos por mayor seguridad.	Responsables de áreas.

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Gestión de calidad	<b>Código:</b>	GC.MP.CDR.04
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Control de documentos y registros	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	6 de 7

## 7. Flujoograma




Elaborado por: Criollo Katherine


FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Gestión de calidad	<b>Código:</b>	GC.MP.CDR.04
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Control de documentos y registros	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	7 de 7


## 8. Documentos

Documentos / Registros						Encargado
Código	Nombre	Origen		Tipo		
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
LT-MTD-01	Lista maestra de documentos	x			x	Responsable de gestión de calidad
LT-MTR-01	Lista maestra de registros	x			x	

## 9. Registros

 <b>FLORANROSA S.A.</b>				
LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS			<b>Versión:</b>	01
Procedimiento	Nombre de documento	Código	Fecha de liberación	Responsable

 <b>FLORANROSA S.A.</b>				
LISTA MAESTRA DE REGISTROS			<b>Versión:</b>	01
Procedimiento	Nombre de registro	Código	Fecha de liberación	Responsable

<b>FLORANROSA S.A.</b>			
	<b>Proceso:</b>	Gestión de calidad	<b>Código:</b> GC.MP.RD.05
	<b>Subproceso:</b>	Revisión por la dirección	<b>Versión:</b> 01
			<b>Fecha de revisión:</b> dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b> dd/mm/aa
			<b>Página:</b> 1 de 8


## MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA

### PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD

### SUBPROCESO: REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN


#### FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b>	Srta. Criollo Katherine	Ing. Orellana Rodrigo	Ing. Orellana Rodrigo
<b>Cargo:</b>	Estudiante CINDU	Presidente	Presidente
<b>Fecha:</b>	dd/mm/aa	dd/mm/aa	dd/mm/aa
<b>Firma:</b>			

<b>FLORANROSA S.A.</b>				
	<b>Proceso:</b>	Gestión de calidad	<b>Código:</b>	GC.MP.RD.05
	<b>Subproceso:</b>	Revisión por la dirección	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	2 de 8

### **Control e historial de cambios**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de actualización</b>
<b>01</b>		

<b>FLORANROSA S.A.</b>			
	<b>Proceso:</b>	Gestión de calidad	<b>Código:</b> GC.MP.RD.05
	<b>Subproceso:</b>	Revisión por la dirección	<b>Versión:</b> 01
			<b>Fecha de revisión:</b> dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b> dd/mm/aa
		<b>Página:</b> 3 de 8	

## 1. Objetivo

Verificar que se realicen las revisiones periódicas al sistema de gestión de calidad por parte de la alta dirección con el fin de plantear oportunamente las acciones de mejora.

## 2. Alcance

El procedimiento inicia con la programación de revisión, revisar y aprobar el programa de revisión por parte gerencia general, solicitar información a los responsables de cada área, preparar informe de resultados, solicitar y realizar reunión, examinar información y plantear acciones de mejora por parte de la alta dirección, redactar minuta y dar seguimiento a los acuerdos establecidos.


## 3. Responsabilidades

- Alta dirección (presidente, Gerente general)
- Gerente general
- Responsable de gestión de calidad
- Responsables de áreas.

## 4. Términos y definiciones

- **SGC:** Sistema de gestión de calidad.
- **Acuerdo:** Decisión tomada por la alta dirección sobre un tema específico.
- **Acción correctiva:** Son acciones que se plantean con el fin de solucionar una no conformidad eliminando las causas que conllevan a esta.
- **Acción preventiva:** Son acciones que se plantean con el fin de prevenir las no conformidades en un futuro.



FLORANROSA S.A.			
	<b>Proceso:</b>	Gestión de calidad	<b>Código:</b> GC.MP.RD.05
	<b>Subproceso:</b>	Revisión por la dirección	<b>Versión:</b> 01
			<b>Fecha de revisión:</b> dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b> dd/mm/aa
		<b>Página:</b> 4 de 8	


- **Informe de resultados:** Documento donde se especifica los resultados alcanzados de las acciones de mejora, correctivas o preventivas, en los procesos que se ejecutan dentro de la empresa.
- **Minuta de reunión:** Es un documento donde se detalla información relevante de la reunión de revisión por la dirección, como la asistencia de los convocados, asuntos agendados, compromisos, acciones acordadas.
- **Programa de revisión:** Documento donde se establece las fechas que se realizarán las revisiones por parte de la alta dirección.

#### 5. Referencias (normas/reglamentos):


- Norma ISO 9001:2015: requisitos. Cláusula 9.3: Revisión por la dirección.

#### 6. Desglose de actividades

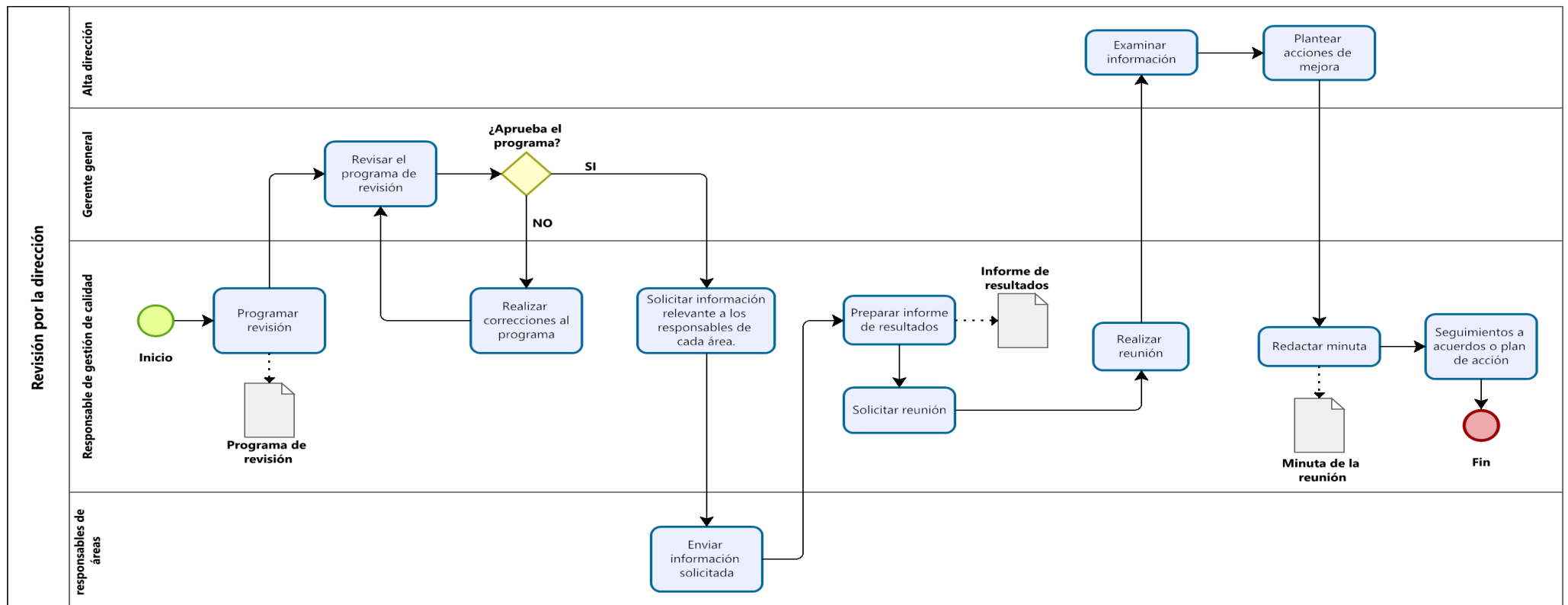
Nº	Actividad	Descripción	Responsable
1	Programar revisión	Se debe plantear las fechas que se realizarán las revisiones por parte de la dirección.	Responsable de gestión de calidad
2	Revisión y aprobación del programa	Se debe enviar a gerencia el programa de revisión con el fin de verificar y confirmar la agenda establecida.	Gerente general
3	Realizar correcciones	En caso de necesitar correcciones el programa, el responsable de gestión de calidad es el encargado de realizarlas y volver a enviar para revisión y aprobación.	Responsable de gestión de calidad
4	Solicitar información	Una vez aprobado el programa de revisión se procede a solicitar la información relevante a los responsables de cada área como es información de procesos, acciones correctivas, preventivas, etc.	Responsable de gestión de calidad

<b>FLORANROSA S.A.</b>			
	<b>Proceso:</b>	Gestión de calidad	<b>Código:</b> GC.MP.RD.05
	<b>Subproceso:</b>	Revisión por la dirección	<b>Versión:</b> 01
			<b>Fecha de revisión:</b> dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b> dd/mm/aa
			<b>Página:</b> 5 de 8


<b>5</b>	Enviar información	Los responsables de cada área deben enviar al responsable de gestión de calidad toda la información solicitada.	Responsables de áreas
<b>6</b>	Preparar informe de resultados	El responsable de gestión de calidad debe preparar el informe de resultados donde se verifique: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estado de acciones correctivas o preventivas.</li> <li>• Cambios en cuestiones internas y externas.</li> <li>• Resultados sobre desempeño y eficacia del SGC.</li> <li>• Adecuación de recursos.</li> <li>• Oportunidades de mejora.</li> </ul>	Responsable de gestión de calidad
<b>7</b>	Solicitar reunión	Una vez se cuente con la información completa para presentar en la revisión se procede a solicitar la reunión con la alta dirección	Responsable de gestión de calidad
<b>8</b>	Realizar reunión	El responsable de gestión de calidad es el encargado de llevar a cabo la reunión y exponer los puntos mencionados en el numeral 6.	Responsable de gestión de calidad
<b>9</b>	Examinar información	Una vez se hay expuesto toda la información la alta dirección debe examinar cada punto.	Alta dirección
<b>10</b>	Plantear acciones de mejora	En base a lo examinado se debe establecer las propuestas de mejora para el SGC.	Alta dirección
<b>11</b>	Redactar minuta	El responsable de gestión de calidad debe redactar la minuta de la reunión en cual se detallan los acuerdos o plan de acción establecido para dar cumplimiento a las mejoras propuestas para el SGC.	Responsable de gestión de calidad
<b>12</b>	Seguimiento a los acuerdos o plan de acción	El responsable de gestión de calidad es el encargado de verificar que los acuerdos o plan de acción se estén cumpliendo según lo estipulado.	Responsable de gestión de calidad

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Gestión de calidad	<b>Código:</b>	GC.MP.RD.05
	<b>Subproceso:</b>	Revisión por la dirección	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	Página 6 de 8

## 7. Flujograma



Elaborado por: Criollo Katherine

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Gestión de calidad	<b>Código:</b>	GC.MP.RD.05
	<b>Subproceso</b>	Revisión por la dirección	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	7 de 8

## 8. Documentos y registros

Documentos / Registros						Encargado
Código	Nombre	Origen		Tipo		
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
PRG-REV-01	Programa de revisión	x		x	x	Responsable de gestión de calidad
INF-RSL-01	Informe de resultados	x		x	x	
MIN-RE-01	Minuta de reunión	x		x		

## 9. Formatos

Formato de minuta de reunión


 <b>FLORANROSA S.A.</b>						
<b>MINUTA DE REUNIÓN</b>				<b># de Reunión:</b>	<b>01</b>	
Convocados						
Nombre	cargo	Asistencia				
		Si	No	Firma	Motivo	
Asuntos agendados						
N°						
Compromisos						
Tema				Acuerdo		

**FLORANROSA S.A.**

	<b>Proceso:</b>	Gestión de calidad	<b>Código:</b>	GC.MP.RD.05
	<b>Subproceso</b>	Revisión por la dirección	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>8 de 8</b>

N°			
<b>Acciones acordadas</b>			
N°	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha de entrega</b>

# **GESTIÓN OPERATIVA**

<b>FLORANROSA S.A.</b>			
	<b>Proceso:</b>	Cultivo	<b>Código:</b> CUL.MP.PI.01
	<b>Subproceso:</b>	Preparación de infraestructura	<b>Versión:</b> 01
			<b>Fecha de revisión:</b> dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b> dd/mm/aa
			<b>Página:</b> 1 de 11

## **MACROPROCESO: PROCESOS OPERATIVOS**


### **PROCESO: CULTIVO**

#### **SUBPROCESO: PREPARACIÓN DE INFRAESTRUCTURA**

#### **FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b>	Srta. Criollo Katherine	Ing. Orellana Rodrigo	Ing. Orellana Rodrigo
<b>Cargo:</b>	Estudiante CINDU	Presidente	Presidente
<b>Fecha:</b>	dd/mm/aa	dd/mm/aa	dd/mm/aa
<b>Firma:</b>			


**FLORANROSA S.A.**

	<b>Proceso:</b>	Cultivo	<b>Código:</b>	CUL.MP.PI.01
	<b>Subproceso:</b>	Preparación de infraestructura	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>2 de 11</b>

**Control e historial de cambios**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de actualización</b>
<b>01</b>		



FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Cultivo	<b>Código:</b>	CUL.MP.PI.01
	<b>Subproceso:</b>	Preparación de infraestructura	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	3 de 11

## 1. Objetivo

Diseñar y construir una infraestructura duradera al paso del tiempo siendo este el campo definitivo donde se realizarán todas las actividades de siembra, utilizando maquinaria y equipos adecuados.

## 2. Alcance

El procedimiento inicia con elección del terreno, diseño de los planos y maquetas, compra de materiales, maquinaria y herramientas, preparación de la tierra y termina con la construcción del invernadero.

## 3. Responsabilidades


- Alta dirección
- Contratista y personal
- Responsable de compras
- Responsable de almacenamiento
- Encargados de mantenimiento

## 4. Términos y definiciones

- **Alambre trenzado galvanizado:** Son alambres de acero que se utilizan para asegurar la estructura del invernadero, para mayor resistencia mayor debe ser el diámetro del alambre.
- **Alfajías:** Es madera de forma rectangular semidura y pesada, se la coloca sobre los tubos de las cerchas principales de cada extremo del invernadero para así proceder con colocación del plástico.

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Cultivo	<b>Código:</b>	CUL.MP.PI.01
	<b>Subproceso:</b>	Preparación de infraestructura	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	4 de 11

- **Canales:** Como bien lo dice su nombre son canales que sirven para evacuar toda el agua lluvia de la parte de la cubierta del invernadero evitando así daño en los plásticos, estos pueden ser metálicos o plásticos.
- **Capiteles:** Es una pieza que se coloca sobre los pilares laterales, mismos que servirán para colocar y asegurar los canales y asegurar las cherchas cuando se las coloque.
- **Cherchas:** Son arcos tipo semicircular hechos con tubo redondo galvanizado y son para la cubierta del invernadero.
- **Cimentación:** Son bloques cilíndricos de hormigón, colocados sobre pequeños pozos de cimentación.
- **Invernadero:** Es una estructura metálica o de madera cerrada con plástico que sirve para el cultivo de plantas.
- **Pilares:** Son tubos redondos galvanizados que se los utiliza como pilares laterales y centrales para armar la estructura del invernadero dando mayor estabilidad y seguridad.
- **Plástico de invernadero:** Es un plástico de polietileno de baja densidad, dura aproximadamente de entre 2 a 4 años.
- **Poly 100:** Es un cordón fabricado con materiales de alta resistencia, se utiliza para asegurar el plástico de la cubierta dando mayor estabilidad.
- **Terreno:** Es una extensión de tierra delimitada por algo según las medidas que le corresponda al propietario.
- **Tiras:** Al igual que las alfajías son de forma rectangular de dimensiones menores, es liviana y de igual forma se las utiliza para asegurar el plástico en el invernadero.

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Cultivo	<b>Código:</b>	CUL.MP.PI.01
		<b>Subproceso:</b>	Preparación de infraestructura	<b>Versión:</b>
	<b>Fecha de revisión:</b>			dd/mm/aa
	<b>Fecha de aprobación:</b>			dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>5 de 11</b>


## 5. Referencias (normas/reglamentos):

- Norma ISO 9001:2015: requisitos.

## 6. Desglose de actividades


N°	Actividad	Descripción	Responsable
1	Elección del terreno	<p>Para la elección del terreno se debe tomar en cuenta algunos aspectos que son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Aspecto climático</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Exposición al sol con una temperatura mínima para plantas de invernadero de 10-15°C y máxima de 30°C.</li> <li>* Humedad relativa de 68 – 85%. Si es menor como 62% sufre deshidratación y se expone a patógenos como el mildew polvoso. Si es mayor como 90% se expone a ataques fúngicos como la botrythys y mildews vellosos.</li> </ul> </li> <li>• <b>Ubicación del suelo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>* El terreno debe de estar en una pendiente moderada, libre de suelos pantanosos o salinos y tierra de calidad.</li> </ul> </li> <li>• <b>Requerimiento hídrico</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>El terreno debe tener acceso a fuentes de agua para así instalar sistemas de riego, el agua debe ser limpia y adecuada para riego.</li> </ul> </li> </ul>	Alta dirección
2	Diseño del invernadero	<p>El contratista encargado debe realizar el diseño del tipo de invernadero que se va a construir, en las florícolas el diseño de capilla doble caída es el que se construye normalmente.</p> <p>Puede ser asimétrico es decir uno de los lados del techo es más grande que el otro.</p> <p>Cuentan con buena ventilación en las paredes frontales y laterales.</p>	Contratista o responsable de mantenimiento

**FLORANROSA S.A.**

	<b>Proceso:</b>	Cultivo	<b>Código:</b>	CUL.MP.PI.01
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Preparación de infraestructura	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>6 de 11</b>


		<p>La estructura es mixta entre hierro, hormigón y madera.</p> <p>La cubierta (techo y paredes) es de plástico.</p>	
<b>3</b>	Orientación del invernadero	<p>La orientación del invernadero se recomienda que sea de este a oeste ya que así se captaría de mejor manera la luz solar, pero en casos excepcionales cuando el viento es dominante puede ser de norte a sur, en cualquiera de los sentidos el fin es evitar daños en la infraestructura.</p>	Contratista
<b>4</b>	Planos y maqueta del invernadero	<p>Para que el dueño tenga una clara idea de cómo quedará el invernadero una vez lo terminen de construir, el contratista debe armar los planos y una maqueta para contar con una mejor visualización.</p>	Contratista
<b>5</b>	Materiales, maquinaria y herramientas para la construcción	<p>En cuanto a los materiales, maquinaria y herramientas que se utilizarán para la construcción, son definidos por el contratista para entregar una lista a los encargados de la empresa para la compra y entrega de estos.</p> <p><b>Materiales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hierro (tubos)</li> <li>• Alambre galvanizado</li> <li>• Hormigón</li> <li>• Pernos</li> <li>• Clavos de diferentes medidas</li> <li>• Tuercas</li> <li>• Bastones</li> <li>• Poly 100</li> <li>• Alfajías</li> <li>• Tiras</li> <li>• Plástico</li> </ul> <p><b>Maquinaria:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tractor</li> <li>• Arado</li> <li>• Rastra</li> </ul>	Responsable de compras Responsable de almacenamiento

**FLORANROSA S.A.**

	<b>Proceso:</b>	Cultivo	<b>Código:</b>	CUL.MP.PI.01
	<b>Subproceso:</b>	Preparación de infraestructura	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>7 de 11</b>


		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rotavator</li> </ul> <p><b>Herramientas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Excavadora</li> <li>• Pala</li> <li>• Pico</li> <li>• Carretilla</li> <li>• Rastrillo</li> <li>• Metro</li> <li>• Nivel</li> <li>• Amoladora</li> <li>• Cierra</li> <li>• Cegueta</li> <li>• Martillo</li> <li>• Soga</li> <li>• Barreta</li> <li>• Azuela</li> <li>• Tecele</li> </ul>	
<b>6</b>	Movimiento de tierra y nivelación	Para comenzar con la construcción del invernadero y una vez definido el terreno donde se lo va a realizar se procede con la <b>limpieza</b> de este, quitando así malezas (Hierba) y escombros, para proceder con la <b>remoción</b> de la tierra y la <b>nivelación</b> del área y así empezar con las labores de construcción.	Encargados de mantenimiento
<b>7</b>	Identificación de lugares para excavación	<p>El contratista debe identificar y marcar los lugares donde se van a excavar.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Cavado de hoyos:</b> se debe marcar los lugares donde se deben realizar las excavaciones para los laterales la excavación debe ser mínimo de 60 cm. Para los centrales donde la altura es mayor se recomienda hacer hoyos de 1 m. de profundidad. Aunque todo depende de las medidas establecidas en los planos.</li> <li>• <b>Tratamiento de los tubos:</b> se debe cortar los tubos a la medida indicada en los planos que</li> </ul>	Contratista. Personal del contratista.

**FLORANROSA S.A.**


	<b>Proceso:</b>	Cultivo	<b>Código:</b>	CUL.MP.PI.01
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Preparación de infraestructura	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>8 de 11</b>

		<p>serían los tubos laterales y centrales, ‘inclusive se debe realizar las perforaciones que servirán para la unión con la cubierta y el tratamiento anticorrosivo con alquitrán.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Fundición de bases o pilares:</b> se procede a verter el hormigón en las zapatas cilíndricas para así proceder a colocar los pilares. Se debe verificar que no estén inclinados y se deja secar el hormigón.</li> </ul>	
8	Construcción del invernadero	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Colocación de capiteles:</b> Para la unión de los tubos se utilizarán pernos de ½ a 3/8 pulgadas y clavos de 5 pulgadas. Se coloca los capiteles [Ver, Anexo 1] y se continúa armando los canales.</li> <li>• <b>Anclaje del invernadero:</b> se procede a atravesar el alambre de acero galvanizado de extremo a extremo del invernadero en la parte inferior para los canales y en la parte superior para asegurar el plástico, mismo quedan asegurados al piso en uno de los pilares de cemento que se construyó.</li> <li>• <b>Colocación de canales:</b> una vez colocados los capiteles y el alambre se procede a la colocación de los respectivos canales, mismo que pueden ser plásticos o de otro material.</li> <li>• <b>Colocación de cerchas:</b> las cerchas o arcos para la cubierta se las arma antes de subirlas, una vez listas se las procede a subir ya listas en el puesto se las asegura con pernos en la parte superior e inferior.</li> <li>• <b>Techado del invernadero:</b> se procede a colocar el plástico de calibre 10 o el que hayan seleccionado según las variedades de rosas a sembrar. Se debe realizar en la mañana para estirar mejor el plástico y se lo fija con puntos de madera de 30 hasta 60 cm.</li> <li>• <b>Colocación de las paredes con plástico:</b> se lo coloca en todo el perímetro del invernadero y se utiliza el tecele para estirar mejor el plástico. De</li> </ul>	Personal del contratista

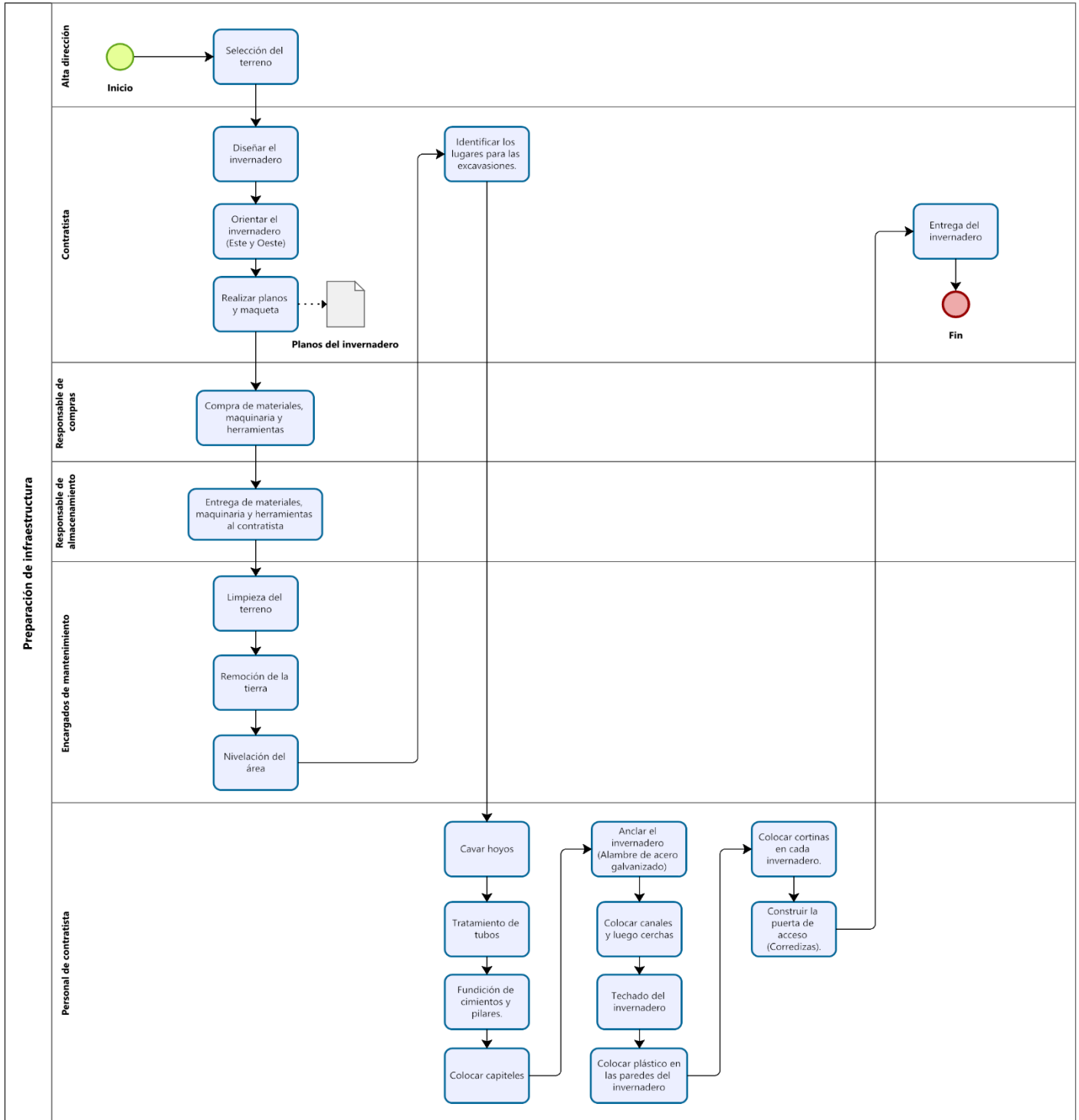
**FLORANROSA S.A.**

	<b>Proceso:</b>	Cultivo	<b>Código:</b>	CUL.MP.PI.01
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Preparación de infraestructura	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>9 de 11</b>

		<p>igual manera se debe realizar las cortinas en cada invernadero ayudando así a la ventilación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Colocación de la puerta de acceso:</b> la construcción y diseño de la puerta ya depende de cómo lo establezcan los dueños, pero lo más común es establecer puertas corredizas.</li> </ul>	
<b>9</b>	Entrega del invernadero	El contratista una vez se haya terminado de la construcción del invernadero procede a hacer la entrega a los encargados de la empresa o dueños.	Contratista


FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Cultivo	<b>Código:</b>	CUL.MP.PI.01
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Preparación de infraestructura	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	10 de 11

## 7. Flujograma



Elaborado por: Criollo Katherine



FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Cultivo	<b>Código:</b>	CUL.MP.PI.01
	<b>Subproceso:</b>	Preparación de infraestructura	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	11 de 11

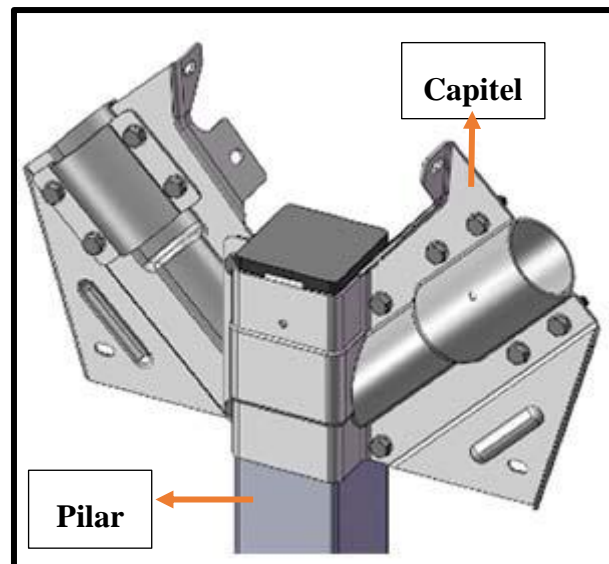
## 8. Documentos y registros

Documentos / Registros						Encargado
Código	Nombre	Origen		Tipo		
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
PL-INV-01	Planos del invernadero		X	x		Contratista


## 9. Anexos

### Anexo 1: Capitel

Es una pieza que se coloca sobre los pilares laterales, mismos que servirán para colocar y asegurar los canales, como se puede observar en la Figura 1.



*Figura 1 Capitel*

<b>FLORANROSA S.A.</b>				
	<b>Proceso:</b>	Cultivo	<b>Código:</b>	CUL.MP.PS.02
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Preparación del suelo	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	1 de 11


## **MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA**

### **PROCESO: CULTIVO**

#### **SUBPROCESO: PREPARACIÓN DEL SUELO**


#### **FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b>	Srta. Criollo Katherine	Ing. Orellana Rodrigo	Ing. Orellana Rodrigo
<b>Cargo:</b>	Estudiante CINDU	Presidente	Presidente
<b>Fecha:</b>	dd/mm/aa	dd/mm/aa	dd/mm/aa
<b>Firma:</b>			

<b>FLORANROSA S.A.</b>				
	<b>Proceso:</b>	Cultivo	<b>Código:</b>	CUL.MP.PS.02
	<b>Subproceso:</b>	Preparación del suelo	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	2 de 11

### **Control e historial de cambios**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de actualización</b>
<b>01</b>		

<b>FLORANROSA S.A.</b>				
	<b>Proceso:</b>	Cultivo	<b>Código:</b>	CUL.MP.PS.02
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Preparación del suelo	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>3 de 11</b>

## 1. Objetivo


Preparar la estructura del suelo, de tal manera que este cumpla con los niveles de nutrientes que requiere una planta para poder crecer y producir, teniendo un acceso rápido al agua y la aireación.

## 2. Alcance

El procedimiento inicia con el subsolado del suelo, los respectivos análisis para verificar el nivel de nutrientes, incorporación de abonos, desinfección del suelo si fuese necesario y termina en el levantamiento de las respectivas camas.


## 3. Responsabilidades

- Gerente técnico
- Encargados de mantenimiento
- Laboratorio
- Personal de campo
- Alta dirección
- Contratista y personal
- Responsable de compras
- Responsable de almacenamiento
- Encargados de mantenimiento

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Cultivo	<b>Código:</b>	CUL.MP.PS.02
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Preparación del suelo	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	4 de 11

#### 4. Términos y definiciones

- **Abono:** es una sustancia orgánica o inorgánica que se la pone en la tierra donde se va a cultivar plantas para mejorar el nivel de nutrientes y obtener una excelente producción.
- **Análisis de suelo:** Es un estudio de laboratorio que permite determinar el nivel de nutrientes que tiene la tierra de un determinado terreno.
- **Arado:** Es un instrumento agrícola que sirve para eliminar las malas hierbas y residuos de un cultivo anterior.
- **Camas:** Son superficies de tierra en formas de cama que miden de 0,70 cm a 120 cm de ancho, es donde se sembrarán las plantas.
- **E.C.:** Representa la conductividad eléctrica de la solución nutritiva y la concentración de sales.
- **Fertilizante:** Son compuestos químicos que suplen las necesidades nutricionales del suelo y plantas, permitiendo así lograr un completo desarrollo y una mejor producción.
- **Naves:** Es una estructura metálica o de madera cerrada con plástico que sirve para el cultivo de plantas forma parte de un bloque de estructuras similares en otras palabras más conocidos como invernaderos.
- **pH:** Mide la acidez o alcalinidad de una sustancia o solución.
- **Rastra:** Es una máquina agrícola que sirve para remover la tierra hasta unos 25 cm de profundidad.
- **Solución madre:** Es la solución de la mezcla pura de las diferentes sustancias químicas.
- **Solución nutritiva:** Es la mezcla entre la solución madre y agua.

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Cultivo	<b>Código:</b>	CUL.MP.PS.02
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Preparación del suelo	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	5 de 11


- **Terreno:** Es una extensión de tierra delimitada por algo según las medidas que le corresponda al propietario.

#### 5. Referencias (normas/reglamentos):


- Norma ISO 9001:2015: requisitos.
- Observación de las actividades diarias y entrevista al ingeniero técnico.

#### 6. Desglose de actividades

	Actividad	Descripción	Responsable
1	Realizar un subsolado del suelo	<p>Se realiza el subsolado cuando el terreno ha pasado mucho tiempo sin sembrar o ha sido utilizado como potrero, esto facilita el drenaje posterior del agua.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se procede a introducir en el terreno el arado que sirve para eliminar las malas hierbas y residuos de un cultivo anterior.</li> <li>• Una vez se haya realizado el arado se procede con la rastra esta sirve para remover la tierra hasta unos 25 cm de profundidad.</li> <li>•</li> </ul>	Personal de mantenimiento
2	Análisis de suelo	<p>Una vez esté listo el suelo se procede con el análisis del suelo, esto se lo realiza cuando es un área nueva, para ello se debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tomar las muestras:</b> 15 a 20 submuestras de diferentes partes del suelo, se las unifica para formar una sola mezcla compuesta de 1 kg.</li> <li>• <b>El análisis en laboratorio:</b> el encargado de laboratorio de tomar las muestras debe etiquetar la muestra con el nombre del producto, número de parcela, fecha y profundidad.</li> <li>• <b>La formulación de recomendaciones:</b> esto lo plantea el laboratorio, pero debe saber el</li> </ul>	Laboratorio


<b>FLORANROSA S.A.</b>			
	<b>Proceso:</b>	Cultivo	<b>Código:</b> CUL.MP.PS.02
	<b>Subproceso:</b>	Preparación del suelo	<b>Versión:</b> 01
			<b>Fecha de revisión:</b> dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b> dd/mm/aa
			<b>Página:</b> 6 de 11

		cultivo que se desea sembrar y el rendimiento que se pretende alcanzar.	
<b>3</b>	Abonar suelo	<p>En caso de que el estudio de como resultado que los niveles de nutrientes en el suelo están en sus rangos normales solo se procede con la incorporación de abono orgánico con el fin de seguir mejorando dichos nutrientes.</p> <p>Introducción de materia orgánica (gallinaza y sulfato de potasio).</p>	Personal de campo
<b>4</b>	Fertilización del suelo	<p>Si el nivel de nutrientes del suelo sea compensado (equilibrio nutricional) después de realizar el análisis en el laboratorio, se procede con la incorporación de fertilizantes (macro y microelementos), mismo que se realiza con indicaciones previas del Gerente técnico y en base a las recomendaciones dadas por el laboratorio.</p> <p>Se realiza la dosificación que es la preparación de la solución madre donde se colocan todos los productos químicos.</p> <p>Luego se procede a mezclar la solución madre con agua formando así la solución nutritiva, misma que debe tener un nivel de pH y un E.C. solicitado por el gerente técnico.</p> <p>Mantenimiento del área de fertirriego.</p>	Gerente técnico. Responsable de almacenamiento. Responsable de riego. Personal de campo.
<b>5</b>	Nivelar el suelo	Se debe nivelar el suelo dejando una pendiente máxima de 4% favoreciendo así a las actividades de fertirrigación, como se puede observar en el Anexo 1.	Personal de campo
<b>6</b>	Desinfección del suelo	<p>Si el suelo no ha estado siendo utilizado o ha sido utilizado como potrero no es necesaria la desinfección, pero si presenta rastros de cultivo de flores y cuenta con un historial de problemas fitosanitarios se debe proceder con la desinfección.</p> <p>La desinfección se la puede realizar mediante calor, vapor de agua o por métodos químicos.</p>	Gerente técnico Personal de campo

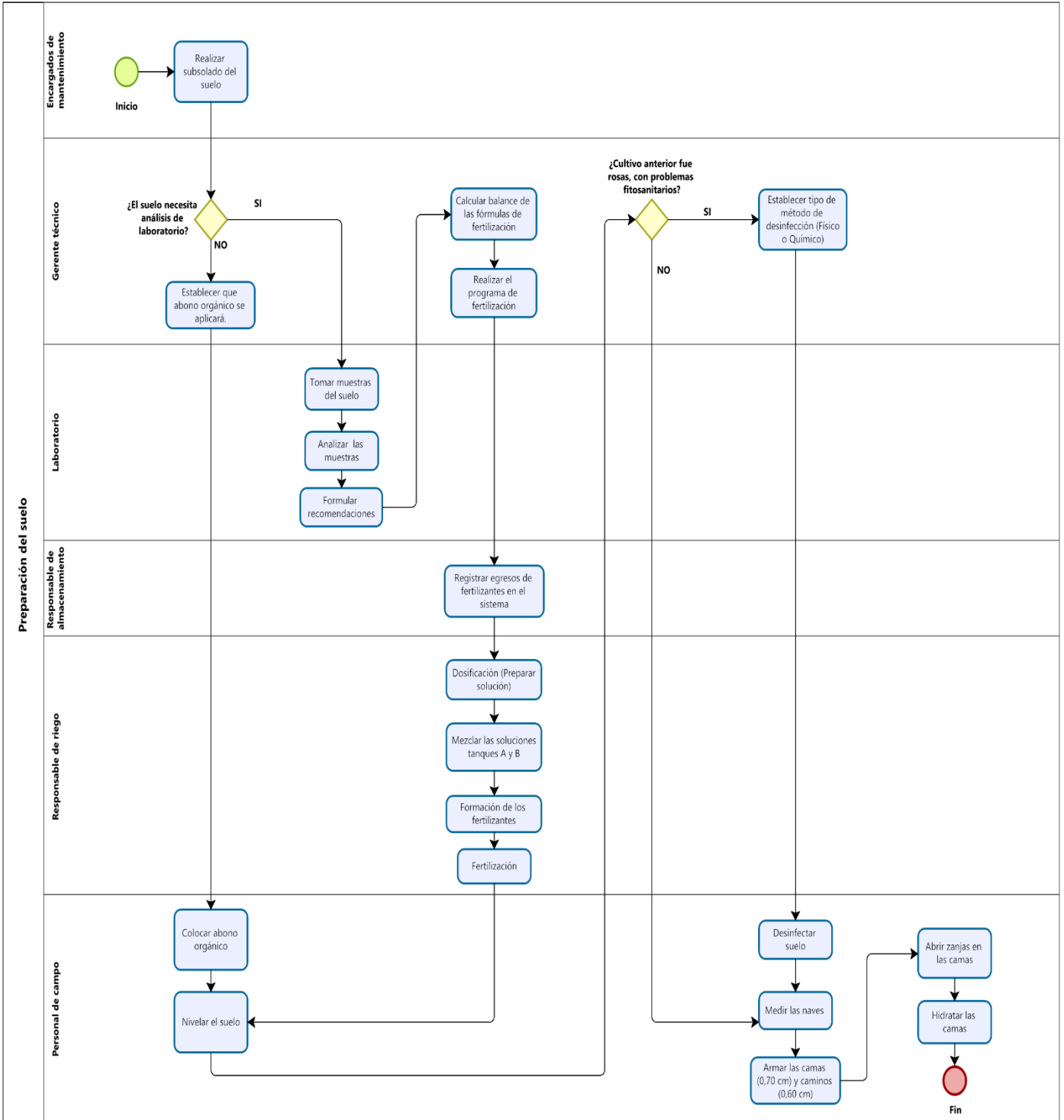
FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Cultivo	<b>Código:</b>	CUL.MP.PS.02
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Preparación del suelo	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	7 de 11

7	Armado de camas	<p>Una vez desinfectado el suelo si ese fuese el caso se procede con el levantamiento de camas como se explica a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se debe medir cada nave para determinar cuántas camas se alzarán, en el caso de la empresa FLORANROSA S.A. cuenta con naves de 6,70 m de ancho.</li> <li>• Dependiendo la medida de la nave se alzan 5 camas de 0,70 cm y 5 caminos de 0,60 cm. Aproximadamente, como se lo puede observar en el Anexo 2.</li> <li>• Se procede con la abertura de las zanjas</li> <li>• Se hidrata el suelo dejándolo listo para la siembra.</li> </ul>	Personal de campo
---	-----------------	--	-------------------




FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Cultivo	<b>Código:</b>	CUL.MP.PS.02
	<b>Subproceso:</b>	Preparación del suelo	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	8 de 11

## 7. Flujograma



Elaborado por: Criollo Katherine

FLORANROSA S.A.					
	<b>Proceso:</b>	Cultivo	<b>Código:</b>	CUL.MP.PS.02	
	<b>Subproceso:</b>	Preparación del suelo	<b>Versión:</b>	01	
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa	
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa	
			<b>Página:</b>	9 de 11	


## 8. Documentos y registros

Documentos / Registros						Encargado
Código	Nombre	Origen		Tipo		
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
INF-RS-01	Informe de resultados de laboratorio.		x	x	x	Laboratorio
PR-FER-01	Programa de fertilización	x		x	x	Gerente técnico
REG-FOG-01	Registro de control de fertilizantes y productos orgánicos	x		x		Responsable de riego

## 9. Formatos

Registro de control de fertilizantes y productos orgánicos

Control de fertilizantes y productos orgánicos						
<b>Bloque #:</b>			<b>Responsable:</b>			
<b>Variedad:</b>			<b>Firma:</b>			
Fecha	Fertilizantes	Prod. Orgánico	Frecuencias	Metros cúbicos	pH	E.C.

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Cultivo	<b>Código:</b>	CUL.MP.PS.02
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Preparación del suelo	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>10 de 11</b>

## 10. Anexos


### Anexo 1: Nivelación del suelo

El nivel del suelo debe quedar con una inclinación de 4 % con el fin de ayudar a la fertilización.



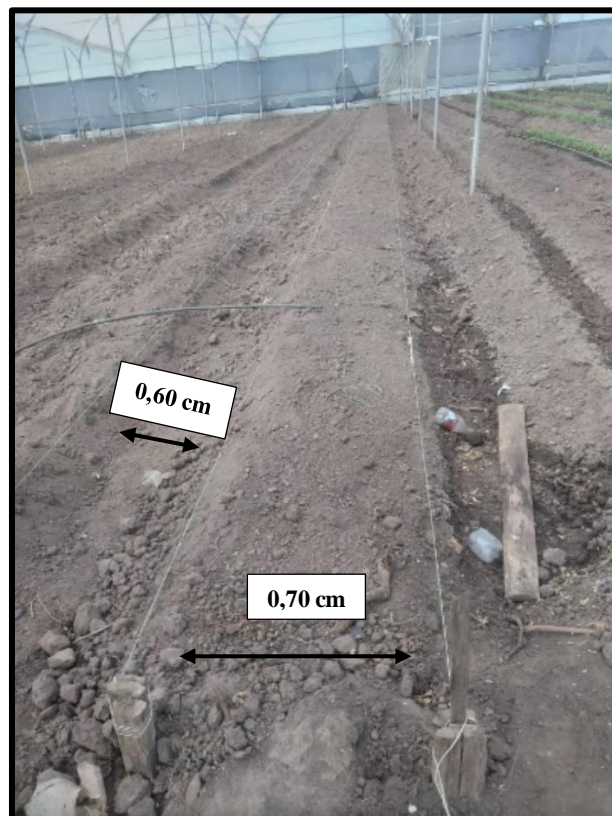
*Figura 1 Nivelación del suelo*

*Fuente: FLORANROSA S.A.*

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Cultivo	<b>Código:</b>	CUL.MP.PS.02
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Preparación del suelo	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>11 de 11</b>


## Anexo 2: Armado de las camas

Las naves en la empresa FLORANROSA S.A. normalmente llegan a medir 6,70 m dentro de estas se procede a armar las camas, estas llegan a medir 0,70 cm y los caminos 0,60 cm aproximadamente.



*Figura 2 Armado de camas*

*Fuente: FLORANROSA S.A.*

<b>FLORANROSA S.A.</b>				
	<b>Proceso:</b>	Cultivo	<b>Código:</b>	CUL.MP.SB.03
	<b>Subproceso:</b>	Siembra	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	1 de 10


## **MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA**

### **PROCESO: CULTIVO**

### **SUBPROCESO: SIEMBRA**


#### **FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b>	Srta. Criollo Katherine	Ing. Orellana Rodrigo	Ing. Orellana Rodrigo
<b>Cargo:</b>	Estudiante CINDU	Presidente	Presidente
<b>Fecha:</b>	dd/mm/aa	dd/mm/aa	dd/mm/aa
<b>Firma:</b>			

<b>FLORANROSA S.A.</b>				
	<b>Proceso:</b>	Cultivo	<b>Código:</b>	CUL.MP.SB.03
	<b>Subproceso:</b>	Siembra	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	2 de 10

### **Control e historial de cambios**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de actualización</b>
<b>01</b>		

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Cultivo	<b>Código:</b>	CUL.MP.SB.03
	<b>Subproceso:</b>	Siembra	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>3 de 10</b>

## 1. Objetivo

Elegir el sistema de plantación mismo que permita determinar la densidad adecuada por tipo de planta, a la vez que verifica el cumplimiento de los parámetros de calidad y sanidad para proceder con la respectiva siembra con el fin de obtener una producción de altos atributos y que cumplan con las expectativas del cliente.

## 2. Alcance

El procedimiento inicia con la desinfección de las plantas, delimitación de las camas, la respectiva siembra, instalación del sistema de riego por goteo, planificación de riego y fumigación, una vez el patrón haya cumplido un mes se procede con el injerto tipo parche que se lo realiza en la empresa y termina con el armado de la planta.

## 3. Responsabilidades

- Gerente técnico
- Personal de mantenimiento
- Personal de campo

## 4. Términos y definiciones

- **Abono:** es una sustancia orgánica o inorgánica que se la pone en la tierra donde se va a cultivar plantas para mejorar el nivel de nutrientes y obtener una excelente producción.
- **Análisis de suelo:** Es un estudio de laboratorio que permite determinar el nivel de nutrientes que tiene la tierra de un determinado terreno.


FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Cultivo	<b>Código:</b>	CUL.MP.SB.03
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Siembra	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	4 de 10

- **Arado:** Es un instrumento agrícola que sirve para eliminar las malas hierbas y residuos de un cultivo anterior.
- **Camas:** Son superficies de tierra en formas de cama que miden de 0,70 cm a 120 cm de ancho, es donde se sembrarán las plantas.
- **E.C.:** Representa la conductividad eléctrica de la solución nutritiva y la concentración de sales.
- **Fertilizante:** Son compuestos químicos que suplen las necesidades nutricionales del suelo y plantas, permitiendo así lograr un completo desarrollo y una mejor producción.
- **Naves:** Es una estructura metálica o de madera cerrada con plástico que sirve para el cultivo de plantas forma parte de un bloque de estructuras similares en otras palabras más conocidos como invernaderos.
- **pH:** Mide la acidez o alcalinidad de una sustancia o solución.
- **Rastra:** Es una máquina agrícola que sirve para remover la tierra hasta unos 25 cm de profundidad.
- **Solución madre:** Es la solución de la mezcla pura de las diferentes sustancias químicas.
- **Solución nutritiva:** Es la mezcla entre la solución madre y agua.
- **Terreno:** Es una extensión de tierra delimitada por algo según las medidas que le corresponda al propietario.

##### 5. Referencias (normas/reglamentos):


- Norma ISO 9001:2015: requisitos.
- Observación de las actividades diarias y entrevista al ingeniero técnico.




FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Cultivo	<b>Código:</b>	CUL.MP.SB.03
	<b>Subproceso:</b>	Siembra	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	5 de 10

## 6. Desglose de actividades


	Actividad	Descripción	Responsable
1	Desinfección de plantas	Previo a la plantación se debe colocar las plantas en lugar fresco y seco de 2 a 3 días. Para luego proceder con la desinfección de las raíces de las plantas, esto se realiza con fungicidas.	Personal de campo.
2	Delimitación de las camas	Se debe marcar las camas con cuerdas delgadas como se puede observar en el Anexo 1, las dimensiones de las camas y caminos se detalla en el procedimiento (CUL.MP.PS.01). La abertura de las zanjas e hidratación de estas es responsabilidad de los encargados de preparar el suelo, una vez listas se procede con la siembra.	Personal de campo.
3	Siembra de plantas	Para el sembrado de las plantas el encargado debe realizar los siguientes pasos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Colocar las plantas en una gaveta.</li> <li>• Colocar la planta en el surco o zanja a una distancia de 7,5 a 8 cm. Entre planta y planta como se lo puede observar en el Anexo 2. Dando una densidad por cama de 267 a 280 plantas y por hectárea 96000 plantas.</li> </ul>	Personal de campo
4	Instalación del sistema de goteo	Para mantener a los patrones en buen estado, hidratados, sin quemaduras, ni enfermedades, lo más recomendable es instalar enseguida el sistema de riego por goteo, mismo que describiremos a continuación: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se debe medir el área del invernadero donde se colocará el sistema de riego.</li> <li>• Se debe seleccionar el lugar donde se colocarán las válvulas de control y los cabezales de riego.</li> <li>• Se debe realizar el croquis del sistema de riego.</li> <li>• Instalar el cabezal de riego.</li> <li>• Instalar la tubería principal o también conocida como matriz. Esta tubería debe contar con los codos necesarios hasta llegar a la cabecera de las camas, el largo de la tubería debe abarcar ambos laterales del invernadero.</li> </ul>	Gerente técnico. Personal de mantenimiento. Personal de campo.

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Cultivo	<b>Código:</b>	CUL.MP.SB.03
	<b>Subproceso:</b>	Siembra	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	6 de 10

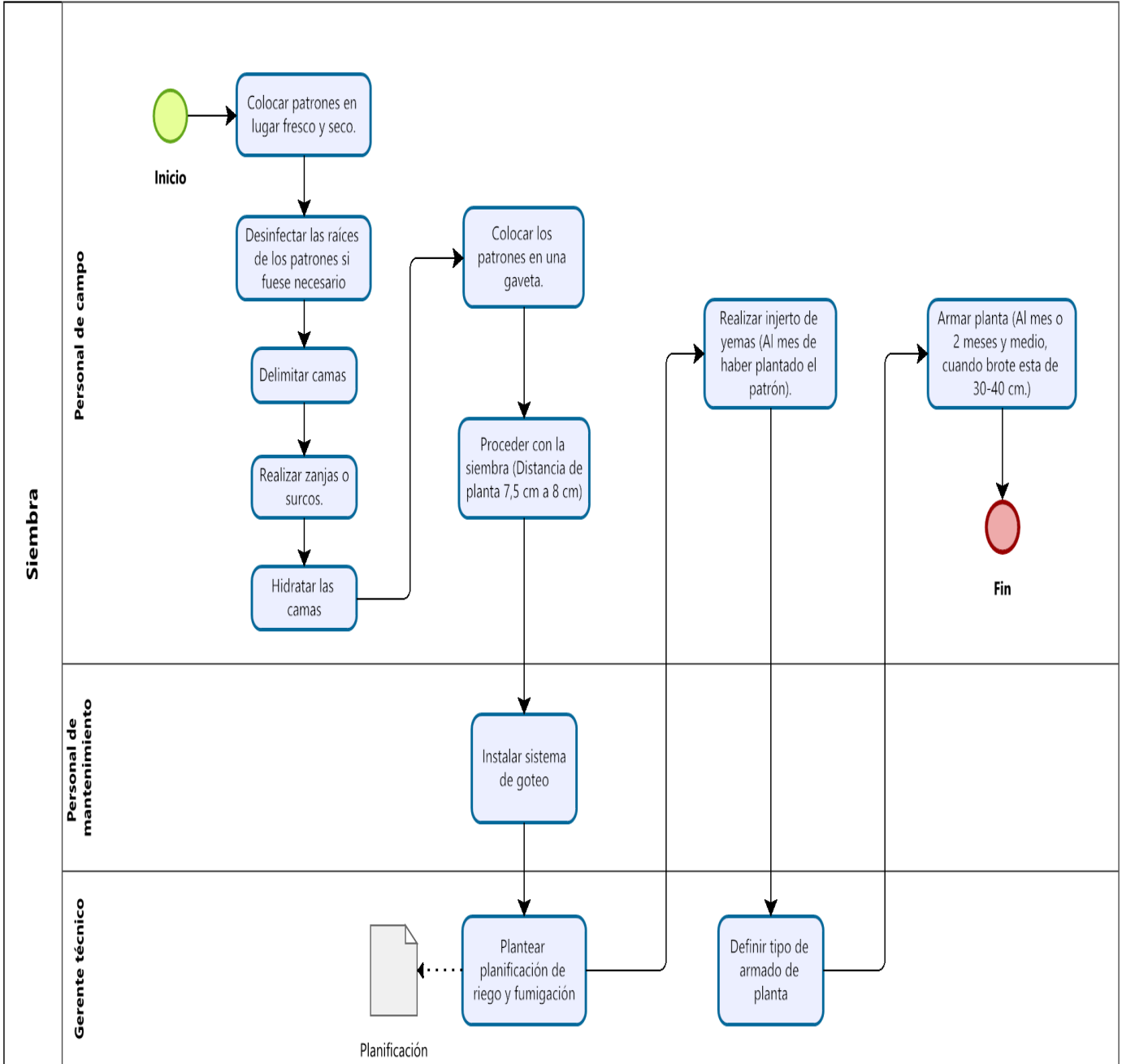
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por último, se realiza la instalación de las tuberías secundarias, terciarias y cintas de riego. La cantidad de tuberías depende del área de riego. Se debe perforar la tubería con una broca, una vez listo el orificio se procede a colocar el conector para la conexión.</li> <li>• Cuando la siembra se realiza a una sola hilera la cinta de riego se coloca a 10 cm de la planta, pero si el cultivo fuese de 2 hileras la cinta se coloca entre las 2 hileras.</li> <li>• Aunque todo depende de lo que el gerente técnico disponga en la empresa se realiza el sembrado en una sola hilera, pero se coloca la cinta de riego en ambos costados de la hilera como se puede observar en el Anexo 2.</li> </ul>	
5	Planificación de riego y fumigación	El gerente técnico tiene la responsabilidad de plantear una planificación para riego y fumigación de los patrones con el fin de evitar que la planta muera o presente enfermedades durante su crecimiento, con el fin de que la planta se nutra y desarrolle raíces.	Gerente técnico
6	Injertación	<p>Para proceder con el injerto lo más recomendado es que se lo realice una vez el patrón haya cumplido un mes y se parte de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se corta la yema de la variedad que deseen obtener.</li> <li>• Se saca un trozo de la corteza del patrón.</li> <li>• Se procede a realizar el injerto de parche.</li> <li>• Se la envuelve con cinta cera, dejando al descubierto solo la yema.</li> </ul>	Personal de campo.
7	Armado de la planta	<p>En un lapso de 3 semanas empieza a reventar la yema y de 1 a 2 meses y medio se obtiene el brote de 30 cm a 40 cm de la nueva variedad. Donde ya se plantea el tipo de armado de la planta para lo cual existen dos formas, mismas que explicaremos a continuación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cuando el brote del injerto está listo, se procede a realizar el pinche en tierno (Tallo no</li> </ol>	Personal de campo


<b>FLORANROSA S.A.</b>			
	<b>Proceso:</b>	Cultivo	<b>Código:</b> CUL.MP.SB.03
	<b>Subproceso:</b>	Siembra	<b>Versión:</b> 01
			<b>Fecha de revisión:</b> dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b> dd/mm/aa
			<b>Página:</b> 7 de 10

		<p>maduro), mandando a producción enseguida, lo cual permite que en el lapso de 5 a 6 meses se obtenga la primera cosecha.</p> <p>2. Se deja crecer el injerto, se procede a descabezar y manejar (desyemar) la planta, estimulando la salida de nuevos basales, los mismos que deben ser pinchados para armar la estructura. Esta forma de armado de plantas toma un tiempo de 9 meses aproximadamente, es decir de 4 a 3 meses más que la primera forma de armado.</p> <p>La empresa aplica la segunda forma de armado de las plantas, debido a que gana un ciclo o una cosecha, al hacer que nuevos basales broten en las plantas, permitiendo a la empresa aumentar la producción.</p>	
--	--	--	--

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Cultivo	<b>Código:</b>	CUL.MP.SB.03
	<b>Subproceso:</b>	Siembra	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	8 de 10

### 7. Flujograma



FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Cultivo	<b>Código:</b>	CUL.MP.SB.03
	<b>Subproceso:</b>	Siembra	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	9 de 10

## 8. Documentos y registros

Documentos / Registros						Encargado
Código	Nombre	Origen		Tipo		
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
PR-RF-01	Programa de riego y fumigación (Patrones)	x		x	x	Gerente técnico

## 9. Anexos


### Anexo 1: Delimitación de las camas

Como se puede observar en la Figura 1 las camas son delimitadas con cuerdas colocadas en los extremos laterales.



*Figura 1 Delimitación de camas*

*Fuente: FLORANROSA S.A.*

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Cultivo	<b>Código:</b>	CUL.MP.SB.03
	<b>Subproceso:</b>	Siembra	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>10 de 10</b>


## Anexo 2: Siembra de plantas

Como se puede observar en la Figura 2, la siembra se ha realizado con una distancia de 7,5 a 8 cm entre planta y planta, de igual forma se puede apreciar la instalación del sistema de goteo que es esencial para mantener a la planta hidratada y en buenas condiciones para su crecimiento.



*Figura 2 Siembra de plantas*

*Fuente: FLORANROSA S.A.*

<b>FLORANROSA S.A.</b>				
	<b>Proceso:</b>	Cultivo	<b>Código:</b>	CUL.MP.LC.04
	<b>Subproceso:</b>	Labores culturales	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	1 de 7


## **MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA**

### **PROCESO: CULTIVO**

#### **SUBPROCESO: LABORES CULTURALES**

#### **FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**


	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b>	Srta. Criollo Katherine	Ing. Orellana Rodrigo	Ing. Orellana Rodrigo
<b>Cargo:</b>	Estudiante CINDU	Presidente	Presidente
<b>Fecha:</b>	dd/mm/aa	dd/mm/aa	dd/mm/aa
<b>Firma:</b>			

<b>FLORANROSA S.A.</b>				
	<b>Proceso:</b>	Cultivo	<b>Código:</b>	CUL.MP.LC.04
	<b>Subproceso:</b>	Labores culturales	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	2 de 7

### **Control e historial de cambios**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de actualización</b>
<b>01</b>		



FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Cultivo	<b>Código:</b>	CUL.MP.LC.04
	<b>Subproceso:</b>	Labores culturales	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	3 de 7

## 1. Objetivo

Mantener en buen estado las plantas libres de enfermedades, plagas, hierba en la parte inferior de estas y ante todo conservar el lugar de trabajo impecable para realizar las labores diarias mediante la aplicación de técnicas adecuadas, asegurando así la calidad de la producción.

## 2. Alcance


El procedimiento inicia con la verificación del tipo de producción ya que si es abierto se procede con el pinch, luego se realiza el desbrote, colocación de capuchón verificando que sea la variedad de color rojo, se procede con el riego y termina con la limpieza de las camas y caminos.

## 3. Responsabilidades

- Supervisor del área
- Personal de campo

## 4. Términos y definiciones

- **Camas:** Son superficies de tierra en formas de cama que miden de 0,70 cm a 120 cm de ancho, es donde se sembrarán las plantas.
- **Capuchón:** Es una malla plástica que se coloca en el botón floral para protegerla durante su crecimiento, no solo se utiliza el capuchón de plástico sino también bolsas pequeñas de papel o material tipo tela, mismas que permiten la corriente de aire en el botón.
- **Desbrote:** Consiste en eliminar las yemas apicales del tallo.

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Cultivo	<b>Código:</b>	CUL.MP.LC.04
	<b>Subproceso:</b>	Labores culturales	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	4 de 7

- **Pinch o poda:** Es el corte de tallos con el fin de renovar y mejorar la producción y calidad.
- **Patrones:** Es una ramificación tomada como maleza que crece en los extremos del tronco o raíz de la planta.


#### 5. Referencias (normas/reglamentos):

- Norma ISO 9001:2015: requisitos.
- Observación de las actividades diarias y entrevista al ingeniero técnico.


#### 6. Desglose de actividades

	Actividad	Descripción	Responsable
1	Pinch o Poda	Se recomienda hacer el Pinch después de la cosecha. Para el Pinch el tallo debe tener como referencia el grosor de un esfero, esta actividad se realiza cuando es producción abierta cada 8 días, caso contrario se realiza según la temporada. <b>Se realiza un Pinch o poda sanitaria se lo realiza con el fin de eliminar hongos que puedan afectar a la planta (velloso, oídio y focos de ácaros).</b>	Personal de campo
1	Desbrote o Desyeme	El responsable de las camas debe quitar las yemas o brotes que nacen en los laterales del tallo de producción esta actividad se la realiza cada 8 días, también se realiza el descabezado de tallos que no cumplen con los parámetros de calidad es decir tallos torcidos, delgados, etc. A la vez que se los va encajonando.	Personal de campo
3	Colocar capuchón	Se coloca el capuchón cuando el botón de la rosa está en punto alverja y se lo deja hasta que el botón crezca lo suficiente para proceder con el corte como se lo puede observar en el Anexo 1. El	Personal de campo

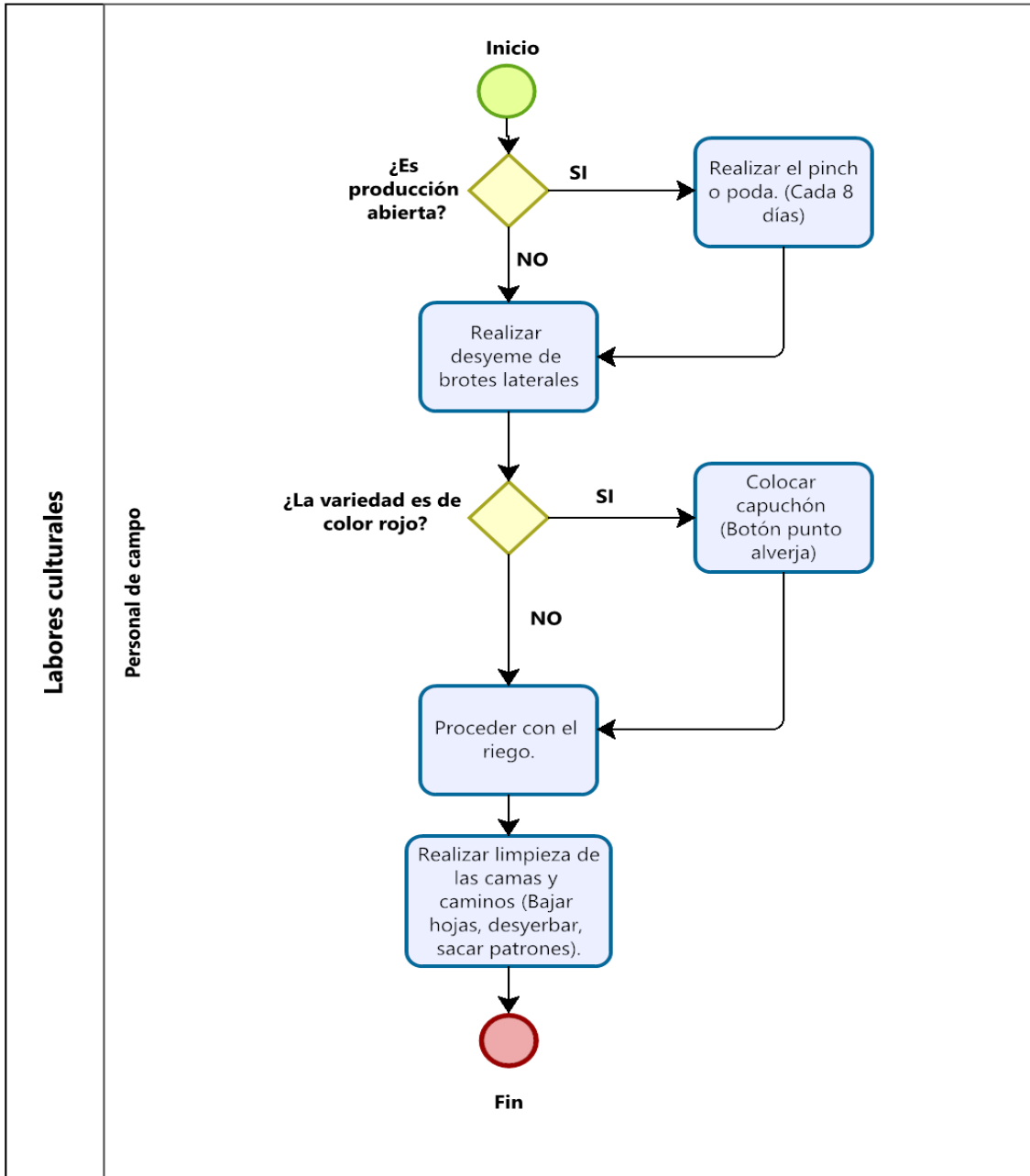
**FLORANROSA S.A.**


	<b>Proceso:</b>	Cultivo	<b>Código:</b>	CUL.MP.LC.04
	<b>Subproceso:</b>	Labores culturales	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	5 de 7

		capuchón solo se lo coloca a la variedad Freedom con el fin de preservar el color.	
<b>4</b>	Regar	El riego depende del clima, en verano se recomienda regar todos los días o pasando un día evitando el encharcamiento, en invierno no se riega ya que las aguas lluvias se encargan de mantener húmeda la tierra.	Personal de campo
<b>5</b>	Limpieza	La limpieza consiste en bajar hojas es decir quitar las hojas secas de los tallos, desyerbar, sacar patrones y por último barrer camas y caminos, esta actividad se lo realiza dependiendo como lo determine la empresa, pero se recomienda realizar los fines de semana.	Personal de campo

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Cultivo	<b>Código:</b>	CUL.MP.LC.04
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Labores culturales	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	6 de 7

## 7. Flujograma



FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Cultivo	<b>Código:</b>	CUL.MP.LC.04
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Labores culturales	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	7 de 7

8. **Documentos (N/A)**

9. **Registros (N/A)**

10. **Anexos**


### **Anexo 1: Rosa con capuchón**

Como se puede observar en la Figura 1, el capuchón se coloca en el botón del tallo con el fin de evitar que se estropeen o quemen los pétalos de la rosa, los capuchones se colocan solo en la variedad de rosas de color rojo.



*Figura 1 Rosa con capuchón*

*Fuente: FLORANROSA S.A.*

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Cultivo	<b>Código:</b>	CUL.MP.SV.05
	<b>Subproceso:</b>	Sanidad vegetal	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	1 de 8


## MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

### PROCESO: CULTIVO

#### SUBPROCESO: SANIDAD VEGETAL


#### FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b>	Srta. Criollo Katherine	Ing. Orellana Rodrigo	Ing. Orellana Rodrigo
<b>Cargo:</b>	Estudiante CINDU	Presidente	Presidente
<b>Fecha:</b>	dd/mm/aa	dd/mm/aa	dd/mm/aa
<b>Firma:</b>			

<b>FLORANROSA S.A.</b>				
	<b>Proceso:</b>	Cultivo	<b>Código:</b>	CUL.MP.SV.05
	<b>Subproceso:</b>	Sanidad vegetal	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	2 de 8

### **Control e historial de cambios**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de actualización</b>
<b>01</b>		

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Cultivo	<b>Código:</b>	CUL.MP.SV.05
	<b>Subproceso:</b>	Sanidad vegetal	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	3 de 8

## 1. Objetivo

Contrarrestar plagas y enfermedades en el follaje, tallo y botón asegurando así la calidad de la producción y satisfacción del cliente.

## 2. Alcance

El procedimiento inicia con la entrega del reporte por parte del encargado de monitoreo, el gerente técnico es el encargado de elaborar el programa de fumigación diaria, este programa se lo entrega al responsable almacenamiento y fumigación, entrega de productos químicos, preparación de la solución por parte del supervisor, se procede con la fumigación y termina con la evaluación del programa.


## 3. Responsabilidades

- Gerente técnico
- Personal de monitoreo
- Responsable de almacenamiento
- Supervisor de fumigación
- Personal de fumigación

## 4. Términos y definiciones

- **Araña roja:** Son ácaros muy pequeños de color rojizo que viven en las hojas de los tallos provocando defoliación y debilitación a la planta.
- **Bloque:** Se le llama bloque al conjunto de naves, misma que cuenta con un aproximado de 20 naves o más.




FLORANROSA S.A.			
	<b>Proceso:</b>	Cultivo	<b>Código:</b> CUL.MP.SV.05
			<b>Versión:</b> 01
	<b>Subproceso:</b>	Sanidad vegetal	<b>Fecha de revisión:</b> dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b> dd/mm/aa
			<b>Página:</b> 4 de 8

- **Botrytis:** Es un tipo hongo más conocido como moho gris, se desarrolla en cultivos con espacios cerrados como los invernaderos y en climas suave y húmedos.
- **Falsa oruga:** Es una larva del Arge rosae son de color amarillo con puntos negros y se alimentan de las hojas dejando agujeros o defoliaciones en las mismas.
- **Míldiu:** Es una enfermedad producida por un hongo se presenta en las hojas, capullo y flores provocando debilitamiento. Son manchas de color púrpuras y blancuzcas que se oscurecen con el paso de los días hasta que la hoja se caiga por completo.
- **Mancha negra:** Como su nombre lo indica son manchas oscuras que aparecen y crecen con el paso del tiempo, es un hongo que ataca a la parte baja de la planta, aparecen en ambientes húmedos.
- **Oídio:** Es un tipo de hongo que se caracteriza por dejar un polvo blanco en las hojas y flores, Este desaparece con las altas temperaturas.
- **Pulgón:** Son pequeños animales de color verde o marrón que atacan los brotes tiernos y los botones ya en crecimiento, mediante la succión de la savia, debilitan la planta y deforman las hojas.
- **Roya:** Es un hongo que se caracteriza por producir manchas amarillas en las hojas provocando su caída y debilitando al rosal en general, aparece cuando el ambiente es húmedo.


##### 5. Referencias (normas/reglamentos):

- Norma ISO 9001:2015: requisitos.
- Observación de las actividades diarias.


<b>FLORANROSA S.A.</b>			
	<b>Proceso:</b>	Cultivo	<b>Código:</b> CUL.MP.SV.05
	<b>Subproceso:</b>	Sanidad vegetal	<b>Versión:</b> 01
			<b>Fecha de revisión:</b> dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b> dd/mm/aa
			<b>Página:</b> 5 de 8

## 6. Desglose de actividades

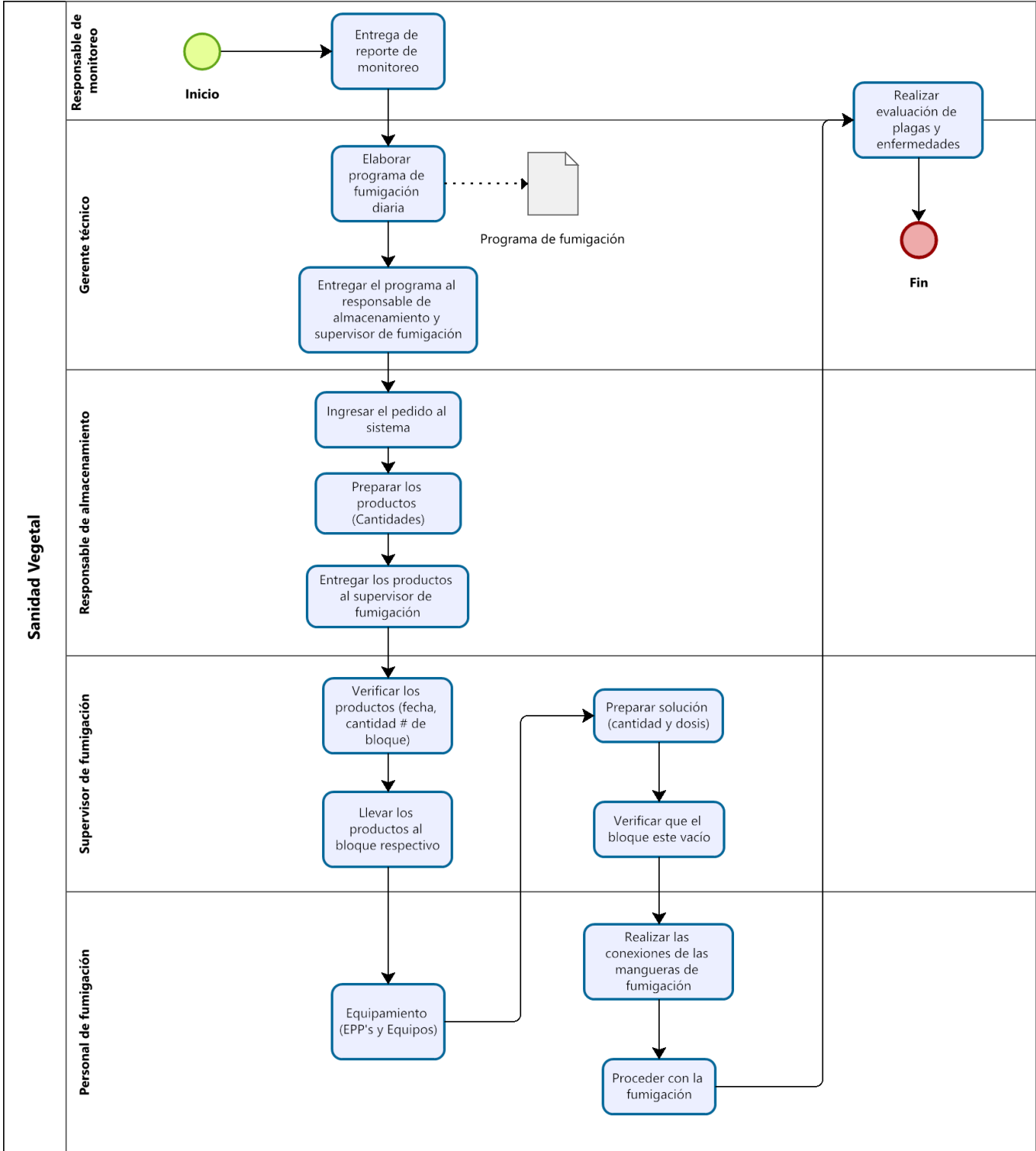
	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
<b>1</b>	Entrega de reporte	El responsable de monitoreo debe detectar plagas y enfermedades en todas las variedades de rosas existentes en la empresa, posteriormente debe entregar el reporte al gerente técnico. Entre las plagas y enfermedades que se pueden encontrar están las siguientes: oídio, botrytis, roya, mildiu, mancha negra, pulgón, araña roja, falsa oruga.	Responsable de monitoreo
<b>2</b>	Planificación de fumigación	Una vez se tenga el reporte diario de monitoreo se procede con la elaboración del programa diario de fumigación, es decir enlista los químicos que se aplicaran a las variedades de rosas dependiendo la plaga o enfermedad que presente. Para luego entregar el programa al responsable de almacenamiento.	Gerente técnico
<b>3</b>	Recibir reporte	El supervisor de fumigación recibe el reporte de monitoreo y la planificación (programa de fumigación).	Supervisor de fumigación
<b>4</b>	Entrega de productos químicos	El responsable de almacenamiento debe entregar los productos químicos con antelación al supervisor de fumigación, el cual debe verificar que el producto sea el que consta en el programa, de igual forma la cantidad y el bloque al que va dirigido.	Responsable de almacenamiento.
<b>5</b>	Equipamiento	Todos los fumigadores deben contar con sus respectivos EPP's como son: caretas, mascarillas filtros y prefiltros, chaqueta y pantalón con pechera, mangas, botas, guantes. De igual forma son los encargados de trasladar todos los equipos para la fumigación al área asignada por el supervisor.	Personal de fumigación.
<b>6</b>	Preparar la solución.	El supervisor de fumigación es el encargado de preparar la solución que se aplicara en cada bloque dependiendo la plaga o enfermedad que la variedad presente, la cantidad de agua y dosis de	Supervisor de fumigación.

<b>FLORANROSA S.A.</b>				
	<b>Proceso:</b>	Cultivo	<b>Código:</b>	CUL.MP.SV.05
	<b>Subproceso:</b>	Sanidad vegetal	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>6 de 8</b>


		aplicación se encuentra registrada en el programa de fumigación diario.	
<b>7</b>	Verificar el bloque	El supervisor de fumigación debe verificar que en el bloque donde se realizará la respectiva fumigación no se encuentre personal más que solo los de fumigación.	Supervisor de fumigación
<b>8</b>	Fumigación	Una vez esté lista la solución el personal procede con la conexión de las mangueras para empezar con la fumigación, de manera ordenada y coordinada, de tal manera que entren y salgan de las camas al mismo tiempo, el tiempo de aplicación depende del tipo de plaga o enfermedad.	Personal de fumigación
<b>9</b>	Evaluar aplicación	Para verificar el grado de efectividad de la fumigación sobre las plagas y enfermedades se recomienda realizar una evaluación.	responsable de monitoreo

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Cultivo	<b>Código:</b>	CUL.MP.SV.05
	<b>Subproceso:</b>	Sanidad vegetal	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	7 de 8

### 7. Flujoograma




Elaborado por: Criollo Katherine

<b>FLORANROSA S.A.</b>				
	<b>Proceso:</b>	Cultivo	<b>Código:</b>	CUL.MP.SV.05
	<b>Subproceso:</b>	Sanidad vegetal	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
		<b>Página:</b>	<b>8 de 8</b>	

## 8. Documentos y registros

<b>Documentos / Registros</b>						<b>Encargado</b>
<b>Código</b>	<b>Nombre</b>	<b>Origen</b>		<b>Tipo</b>		
		<b>Interno</b>	<b>Externo</b>	<b>Impreso</b>	<b>Digital</b>	
PR-FM-01	Programa de fumigación (Cosecha)	x		x	x	Gerente técnico

<b>FLORANROSA S.A.</b>				
	<b>Proceso:</b>	Cultivo	<b>Código:</b>	CUL.MP.CS.06
	<b>Subproceso:</b>	Cosecha	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	1 de 10


## **MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA**

### **PROCESO: CULTIVO**

### **SUBPROCESO: COSECHA**


#### **FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b>	Srta. Criollo Katherine	Ing. Orellana Rodrigo	Ing. Orellana Rodrigo
<b>Cargo:</b>	Estudiante CINDU	Presidente	Presidente
<b>Fecha:</b>	dd/mm/aa	dd/mm/aa	dd/mm/aa
<b>Firma:</b>			

<b>FLORANROSA S.A.</b>				
	<b>Proceso:</b>	Cultivo	<b>Código:</b>	CUL.MP.CS.06
	<b>Subproceso:</b>	Cosecha	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	2 de 10

### **Control e historial de cambios**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de actualización</b>
<b>01</b>		

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Cultivo	<b>Código:</b>	CUL.MP.CS.06
	<b>Subproceso:</b>	Cosecha	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	3 de 10

## 1. Objetivo

Recolectar y mantener en buenas condiciones el producto cosechado asegurando así la calidad de las rosas, a la vez que se satisface las necesidades del cliente.

## 2. Alcance

El procedimiento inicia con el pedido realizado por parte de postcosecha, mismo que informado a los supervisores de cultivo, esto se encargan de informar al personal del tipo de corte que se debe efectuar, el personal de campo o cultivo deben prepararse con sus respectivos EPP's, materiales y herramientas, luego se procede con el corte, enmallado, colocación de las mallas en las tinas de hidratación, transporte y dependiendo si solicitan un nuevo pedido se procede a efectuar un nuevo corte también conocido como repaso.


## 3. Responsabilidades

- Supervisor de postcosecha
- Supervisores del área de cultivo
- Personal de campo
- Cochero

## 4. Términos y definiciones

- **Coche de corte:** Es una de las herramientas que utiliza el personal de campo para efectuar el corte, este coche se utiliza para no maltratar los tallos de las rosas, asegurando así su calidad.




FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Cultivo	<b>Código:</b>	CUL.MP.CS.06
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Cosecha	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	4 de 10

- **Coche espina de pescado:** Este coche como bien lo dice su nombre tiene forma de una espina de pescado y sirve para transportar las mallas de rosas del área de cultivo al área de postcosecha.
- **Corte:** Es la actividad que el personal de campo realiza para cosechar todos los tallos que cumplen con los parámetros de calidad para ser procesados en el área de postcosecha.
- **Enmallado:** esta actividad se realiza una vez se haya recolectado una cantidad suficiente de tallos, se coloca las rosas en la malla que esta sobre la mesa, se las ordena en base a la longitud y se procede a embalarlos y colocarlos en las tinas de hidratación.
- **Etiqueta de identificación:** Es un papel en el cual se encuentra detallado el nombre del responsable de corte y su respectivo número, se la coloca en las mallas en caso de existir alguna novedad enseguida comunicar al supervisor.
- **Pedido:** En la florícola se toma como un pedido a la orden de compra que efectúa un cliente determinado, en el que detalla el tipo de variedad, cuantas unidades y en qué tiempo lo requiere.
- **Punto de corte:** Se lo conoce más comúnmente como el número de pétalos abiertos en una rosa.
- **Corte en “U”:** Es el recorrido que debe realizar el personal de campo cuando realiza el corte, debe cortar de ida un lateral de la cama y de venida corta el otro lateral como se lo puede observar en el anexo 1.

## 5. Referencias (normas/reglamentos):


- Norma ISO 9001:2015: requisitos.

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Cultivo	<b>Código:</b>	CUL.MP.CS.06
	<b>Subproceso:</b>	Cosecha	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	5 de 10


- Observación de las actividades diarias y entrevista al personal de campo.

## 6. Desglose de actividades

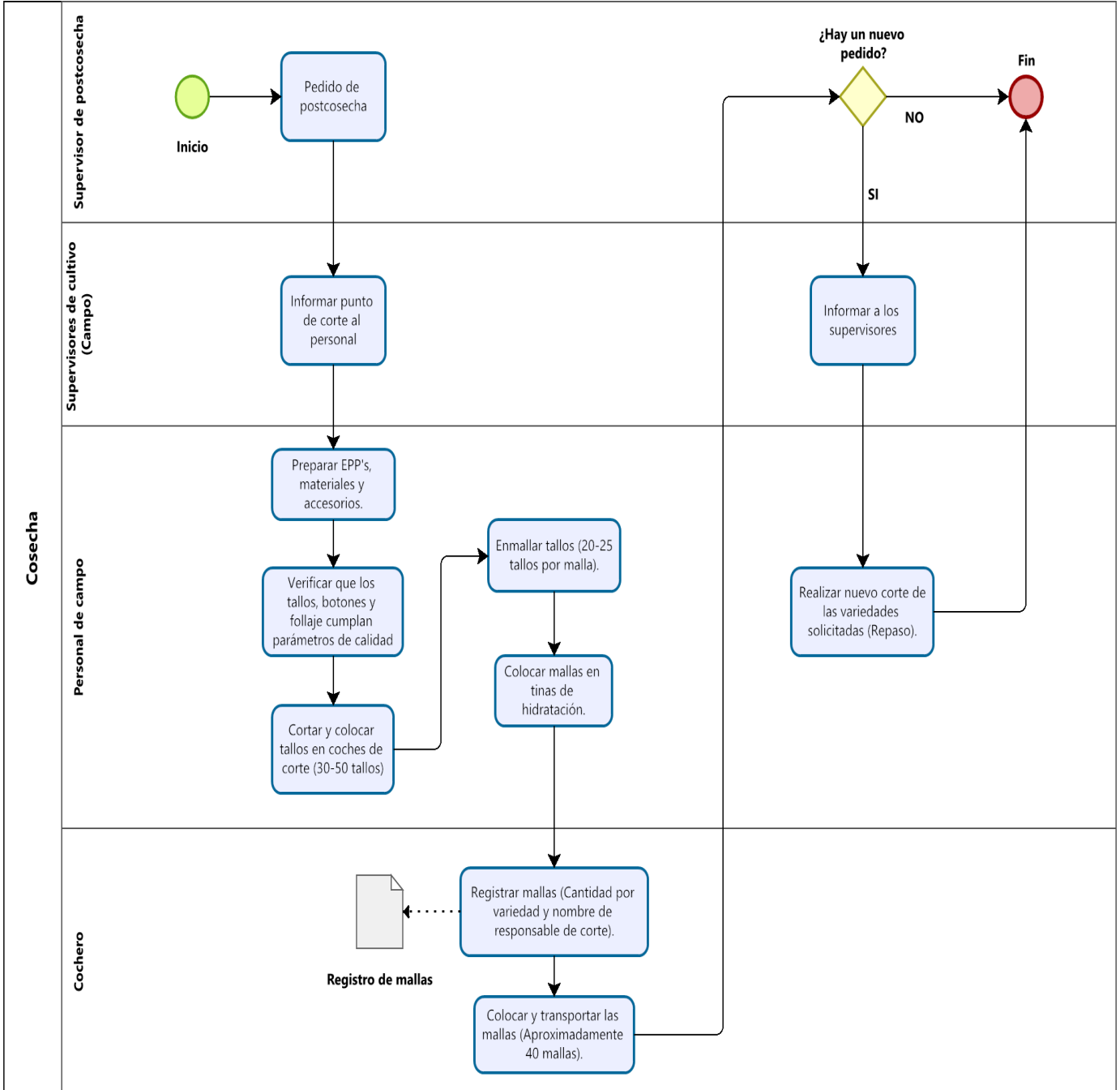
	Actividad	Descripción	Responsable
1	Pedido de postcosecha	El supervisor de postcosecha es el encargado de informar a los supervisores de cultivo sobre el pedido de la flor del día, es decir las variedades y tipo de corte que se debe efectuar.	Supervisor de postcosecha
2	Informar punto de corte	Los supervisores deben reunir a los trabajadores que se encuentran a su cargo e informar diariamente el punto de corte (ruso, americano o europeo), mismo que depende de la variedad y tipo de pedido.	Supervisores de cultivo
3	Corte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El personal de campo debe contar con su respectivo EPP como son guantes, gorra, uniforme, botas.</li> <li>• Luego debe preparar los materiales y herramientas a utilizar como son etiquetas, esfero, tijera, coche de corte, mallas, tinas de hidratación y porta tijeras. Se recomienda desinfectar la tijera antes de iniciar el corte y colocar la malla para el embalaje en la mesa antes de ingresar al corte.</li> <li>• Para el corte se recomienda el corte cama por cama, corte en “U” o por entradas como se lo puede observar en el Anexo 1, no se debe realizar movimientos en zigzag.</li> <li>• Debe verificar que las rosas cumplan con los parámetros de calidad en tallos, botones y hojas, no se debe cortar tallos que midan menos de 40 cm, tallos delgados o torcidos.</li> <li>• Luego proceder con el corte de tallos de acuerdo con el punto de corte es decir dependiendo el número de pétalos abiertos.</li> <li>• Los tallos cortados se los coloca en el coche de corte una vez esté lleno (30-50 tallos) se dirige a la mesa de enmallado.</li> </ul>	Personal de campo


FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Cultivo	<b>Código:</b>	CUL.MP.CS.06
	<b>Subproceso:</b>	Cosecha	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	6 de 10

		El trabajador es evaluado sobre estándares de rendimiento y calidad. Donde se verifica el tipo de enmallado, punto de corte uniforme, tallos consistentes al tamaño.	
4	Enmallado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se coloca los tallos a 3 cm del límite superior de la malla, dependiendo la variedad se coloca de 20 a 25 tallos en cada malla, clasificándola por longitud de tallo, manipulando lo menos posible al tallo, botón y follaje.</li> <li>• Se procede a embalar la malla.</li> </ul>	Personal de campo
5	Hidratación	<p>Una vez la malla esta lista se la coloca en las tinas con agua previamente preparada con cloro y acido que mejora la hidratación del tallo dejándola en posición vertical.</p> <p>Por último, se coloca la etiqueta de identificación en cada malla.</p> <p>Las dosis son asignadas por el gerente técnico.</p>	Personal de campo
6	Registro y Transporte	El cochero debe registrar la cantidad de mallas por variedad que transporta y el nombre de responsable de corte (Asignado un número). El coche tipo espina de pescado, debe transportar la cantidad suficiente para preservar la calidad de la flor y no causar maltratos (Aproximado de 40 mallas).	cochero
7	Repaso	En caso de un nuevo pedido el supervisor de postcosecha informa a los supervisores de cultivo realizar nuevo corte (repaso) de las variedades solicitadas	Personal de campo.

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Cultivo	<b>Código:</b>	CUL.MP.CS.06
	<b>Subproceso:</b>	Cosecha	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	7 de 10

## 7. Flujograma



FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Cultivo	<b>Código:</b>	CUL.MP.CS.06
	<b>Subproceso:</b>	Cosecha	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	8 de 10


## 8. Documentos y registros

Documentos / Registros						Encargado
Código	Nombre	Origen		Tipo		
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
DOC-RND-01	Documento de rendimiento de personal de campo	X		X		Supervisor de cultivo
REG-PD-01	Registro de producción diaria	X		X		Supervisor de cultivo
REG-MC-01	Registro de mallas por cochero	X		X		Cochero

## 9. Formatos

Documento de rendimiento de personal de campo (Cosecha).

Producción Diaria			
<b>Nombre del Supervisor:</b>		<b>Fecha:</b>	dd/mm/aa
<b># de operarios</b>	<b># de tallos</b>	<b>Horas de corte</b>	<b>Rendimiento</b> ((total de tallos cortados / # horas de corte) / # de operarios)


FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Cultivo	<b>Código:</b>	CUL.MP.CS.06
	<b>Subproceso:</b>	Cosecha	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	9 de 10

Registro de producción diaria

Producción Diaria			
Nombre del Supervisor:		Fecha:	dd/mm/aa
# de bloque	Variedad		# tallos

Registro de mallas por cochero

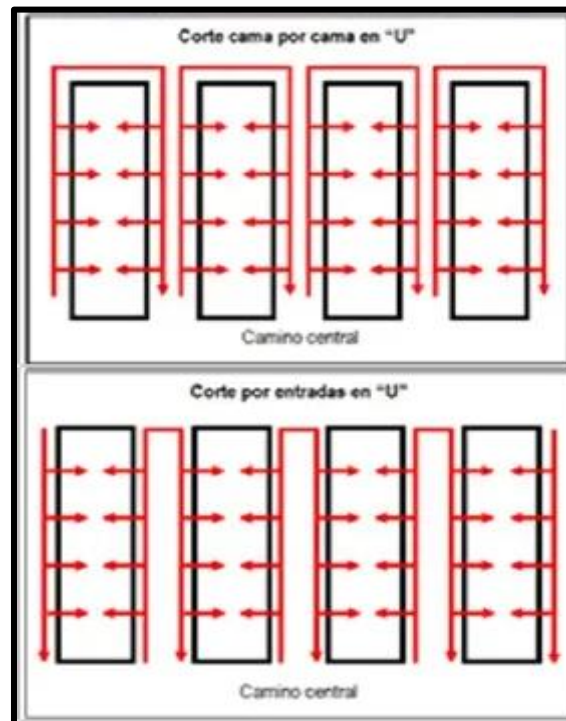
Registro de mallas por cochero		# de Viaje:	
# de Bloque	Responsable de corte	Variedad	Cantidad de mallas

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Cultivo	<b>Código:</b>	CUL.MP.CS.06
	<b>Subproceso:</b>	Cosecha	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>10 de 10</b>

## 10. Anexos


### Anexo 1: Recorrido por las camas

En la Figura 1 se puede observar los diferentes recorridos se puede realizar la persona encargada de la cosecha para efectuar el corte y verificar que no quede flor sin cortar.



*Figura 1 Recorrido por las camas.*

*Fuente: (Hernández)*

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Postcosecha	<b>Código:</b>	POST.MP.RM.01
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Recepción de mallas	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	1 de 10

## MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA


### PROCESO: POSTCOSECHA

### SUBPROCESO: RECEPCIÓN DE MALLAS

#### FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN


	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b>	Srta. Criollo Katherine	Ing. Orellana Rodrigo	Ing. Orellana Rodrigo
<b>Cargo:</b>	Estudiante CINDU	Presidente	Presidente
<b>Fecha:</b>	dd/mm/aa	dd/mm/aa	dd/mm/aa
<b>Firma:</b>			



<b>FLORANROSA S.A.</b>				
	<b>Proceso:</b>	Postcosecha	<b>Código:</b>	POST.MP.RM.01
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Recepción de mallas	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>2 de 10</b>

### **Control e historial de cambios**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de actualización</b>
<b>01</b>		

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Postcosecha	<b>Código:</b>	POST.MP.RM.01
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Recepción de mallas	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>3 de 10</b>

## 1. Objetivo

Recibir las mallas de las diferentes variedades de rosas provenientes del área de cultivo que son transportadas por los cocheros designados, mismas que deben cumplir con los parámetros de calidad para así proceder con la clasificación.

## 2. Alcance


Este subproceso inicia con la aceptación de las mallas de rosas que son transportadas por los cocheros designados y termina con el almacenamiento de las mallas en las tinas de hidratación.

## 3. Responsabilidades

- Gerente técnico
- Supervisores de los bloques
- Operario de cultivo
- Cocheros
- Supervisor de postcosecha
- Responsable de recepción
- Asistente de recepción
- Patinador

## 4. Términos y definiciones

- **Agral:** Es un producto químico que se utiliza como deslizante y humectante para que así el pétalo se cubra de toda la solución.
- **Botón floral:** es el capullo formado por pétalos en otras palabras la cabeza de la flor.
- **Follaje:** es el conjunto de hojas que se encuentran en el tallo de las rosas.

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Postcosecha	<b>Código:</b>	POST.MP.RM.01
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Recepción de mallas	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	4 de 10


- **Inmersión:** es sumergir los botones de las rosas que se encuentran enmallados en una solución química que sirve para combatir enfermedades o plagas.
- **Mallas de rosas:** es una malla plástica que sirve para envolver las rosas evitando así el maltrato de los tallos al momento de ser transportadas al área de postcosecha.
- **Punto de corte:** es la maduración del botón de la rosa, se basa en la identificación del número de pétalos abiertos y depende de las necesidades establecidas por el mercado.
- **Solaris:** es un insecticida agrícola que se usa para combatir el TRIPS, araña y pulgón.
- **Switch:** es un fungicida que se utiliza para contrarrestar el botritis.

#### 5. Referencias (normas/reglamentos):


- Norma ISO 9001:2015: requisitos.
- Observación de las actividades diarias y entrevista al supervisor de postcosecha y encargado de recepción de la flor.

#### 6. Desglose de actividades


N°	Actividad	Descripción	Responsable
1	Preparar la solución para la inmersión y aspersion	<p>Antes de iniciar con la jornada laboral los trabajadores deben de hacer uso de los respectivos EPP's, para luego proceder con la preparación de la solución que se utilizará para la inmersión y aspersion de las mallas de rosas.</p> <p>A continuación, se detalla los productos que se utiliza en la empresa para la preparación de la solución:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Switch: 40gr por 80 Lt. Se utiliza para combatir el botritis.</li> <li>• Solaris: 26 cc. por 80 Lt. Se utiliza para combatir TRIPS, araña y pulgón.</li> <li>• Agral: 30 cc. por 80 Lt.</li> </ul>	Responsable de recepción de mallas

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Postcosecha	<b>Código:</b>	POST.MP.RM.01
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Recepción de mallas	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	5 de 10

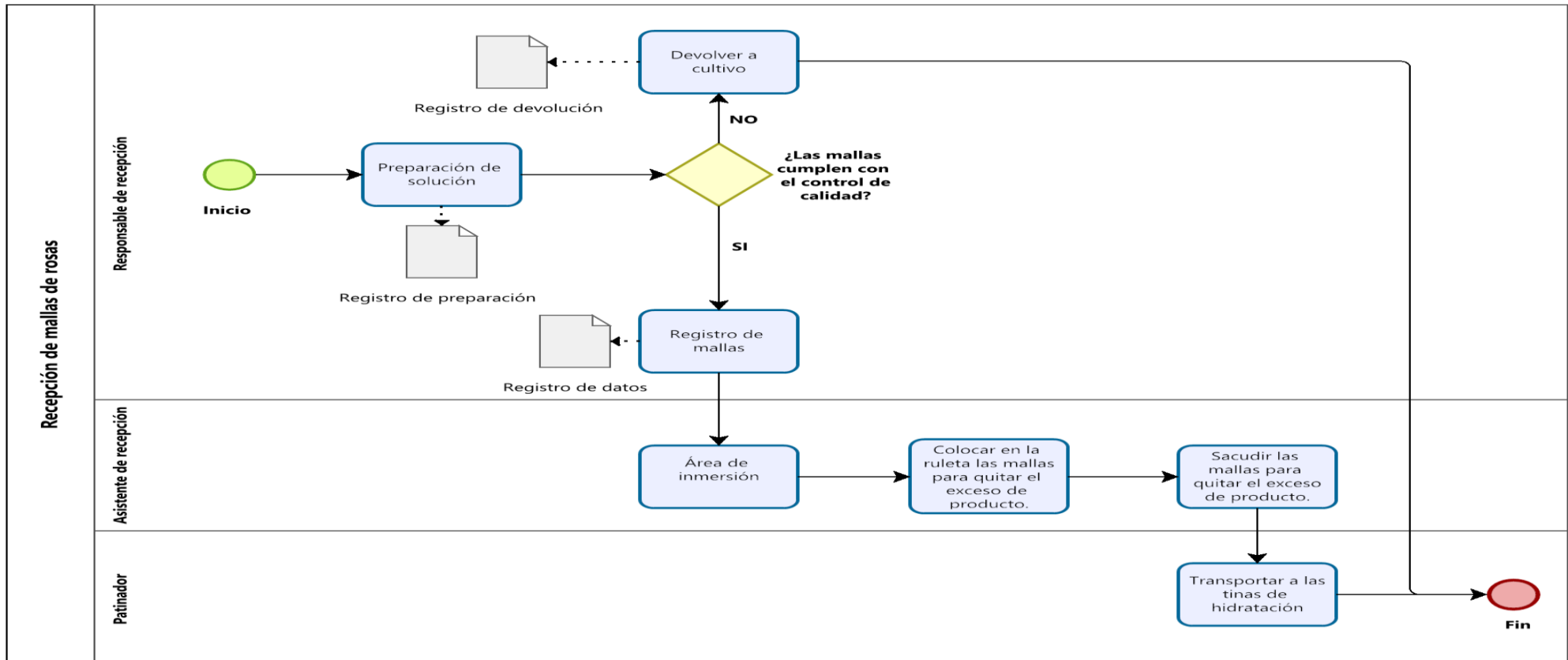
		Se utiliza como deslizante para que los pétalos se cubran de la solución.	
2	Controlar la calidad de las mallas de rosas	<p>Las mallas de rosas son transportadas desde los distintos bloques del área de cultivo por los cocheros por medio del cable vía.</p> <p>En la recepción aplican el primer control de calidad que va dirigido a las mallas de rosas, donde se verifican distintos parámetros como, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enmallado: los botones de rosas deben de estar nivelados para evitar maltratos al momento de transportar.</li> <li>• Maltrato: verificar que las mallas no presenten maltratos físicos que pueden ocasionarse en campo o al momento de transportar por el cochero.</li> <li>• Deshidratación: El encargado de transportar las mallas no debe sobrepasar los 25 minutos y en cultivo el personal encargado del corte debe de colocar las mallas en tachos con agua para evitar la deshidratación.</li> <li>• Enfermedades: el botón y follaje no debe presentar enfermedades ni plagas.</li> <li>• Punto de corte: el botón de las rosas debe estar al mismo punto de corte, es decir al mismo nivel de separación de los pétalos.</li> </ul>	Responsable de recepción de mallas
3	Registrar las mallas de rosas	<p>Actualmente la empresa solo lleva un registro del total de mallas que se transporta de las distintas áreas de cultivo a postcosecha, pero se recomienda que se registre en el sistema mediante código de barras y tomando en cuenta las siguientes características para un mejor control:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• # de bloque</li> <li>• Nombre del cochero</li> <li>• Operario responsable del corte y armado de malla</li> <li>• # de tallos</li> <li>• Variedad de rosa</li> <li>• Hora de llegada a postcosecha</li> </ul>	Responsable de recepción de mallas

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Postcosecha	<b>Código:</b>	POST.MP.RM.01
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Recepción de mallas	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>6 de 10</b>


4	Realizar la inmersión de las mallas de rosas	Se las realiza a todas las mallas de rosas y se empieza por sumergir las mallas en la solución por un periodo de 2 a 3 segundos, luego se colocan las mallas en la ruleta para quitar el exceso de producto y por último se procede a sacudir las mallas para evitar que quede un exceso de producto en los tallos.	Responsable de recepción de mallas. Asistente de recepción.
5	Transporte a tinas de hidratación	<p><b>1.</b> Para la preparación de la solución de hidratación se utiliza el siguiente químico:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hi – flor 2: 0,3 cc. por 1 Lt.</li> <li>• El pH se verifica al inicio de las actividades diarias, se hace uso del peachímetro manual y digital para tener una medida más exacta.</li> <li>• El pH debe medir de 4 a 4.5 para tener una adecuada hidratación.</li> <li>• En caso de presentar un pH bajo de 3 a 3.5 se debe tomar en cuenta que las rosas se deshidratarán ya que el líquido contendría un alto nivel de ácido.</li> <li>• Las tinas de hidratación cuentan con 40 cm de altura de solución hidratante.</li> </ul> <p><b>2.</b> Luego de realizar la inmersión a las mallas se procede a transportar a las tinas de hidratación en las que se almacena dependiendo de la variedad, actualmente se cuenta con 18 tinas de hidratación.</p>	Patinador

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Postcosecha	<b>Código:</b>	POST.MP.RM.01
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Recepción de mallas	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	7 de 10

## 7. Flujograma



Elaborado por: Criollo Katherine

FLORANROSA S.A.					
	<b>Proceso:</b>	Postcosecha	<b>Código:</b>	POST.MP.CR.02	
			<b>Versión:</b>	01	
	<b>Subproceso:</b>	Clasificación de rosas	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa	
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa	
			<b>Página:</b>	8 de 10	


## 8. Documentos y registros

Documentos / Registros						Encargado
Código	Nombre	Origen		Tipo		
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
REP-DV-01	Reporte diario de variedad	x		x		Responsable de recepción
REG-DVM-01	Registro de devolución de mallas	x		x		Responsable de recepción
REG-PSI-01	Registro de control de preparación de solución para inmersión	x		x		Responsable de recepción
REG-PSH-01	Registro de control de preparación de solución para hidratación	x		x		Supervisor de postcosecha
REG-PH-01	Registro de control de PH	x		x		Supervisor de postcosecha

## 9. Formatos

Registro de devolución de mallas

Registro de devolución de mallas a cultivo					
<b>Nombre del supervisor:</b>		<b>Firma:</b>		<b>Fecha:</b>	dd/mm/aa
<b>Bloque</b>	<b>Variedad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Observación</b>		

FLORANROSA S.A.					
	<b>Proceso:</b>	Postcosecha	<b>Código:</b>	POST.MP.CR.02	
				<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Clasificación de rosas		<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
				<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
				<b>Página:</b>	9 de 10



Registro de control de preparación de solución para inmersión

Control de preparación de solución para inmersión						
Cantidad						
	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado
<b>Agua</b>						
<b>Switch</b>						
<b>Solaris</b>						
<b>Agral</b>						
<b>Responsable</b>						

Registro de control de preparación de solución para hidratación

Control de preparación de solución para hidratación						
Cantidad						
	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado




FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Postcosecha	<b>Código:</b>	POST.MP.CR.02
	<b>Subproceso:</b>	Clasificación de rosas	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>10 de 10</b>

<b>Total, litros</b>						
<b>Hi – flor 2</b>						
<b>Responsable</b>						

Registro de control de PH

Formato de Control de PH				
<b>Parámetros:</b> <b>Normal PH:</b> 4 – 4.5 <b>Bajo PH:</b> 3 – 3.5 (Acides alta) <b>Equipo:</b> peachímetro manual o digital.				
Dia	Hora	Equipo	Nivel de PH	Responsable
Lunes				
Martes				
Miércoles				
Jueves				
Viernes				
Sábado				

<b>FLORANROSA S.A.</b>			
	<b>Proceso:</b>	Postcosecha	<b>Código:</b> POST.MP.CR.02
	<b>Subproceso:</b>	Clasificación de rosas	<b>Versión:</b> 01
			<b>Fecha de revisión:</b> dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b> dd/mm/aa
			<b>Página:</b> 1 de 8


## **MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA**

### **PROCESO: POSTCOSECHA**

#### **SUBPROCESO: CLASIFICACIÓN DE ROSAS**


#### **FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b>	Srta. Criollo Katherine	Ing. Orellana Rodrigo	Ing. Orellana Rodrigo
<b>Cargo:</b>	Estudiante CINDU	Presidente	Presidente
<b>Fecha:</b>	dd/mm/aa	dd/mm/aa	dd/mm/aa
<b>Firma:</b>			

<b>FLORANROSA S.A.</b>				
	<b>Proceso:</b>	Postcosecha	<b>Código:</b>	POST.MP.CR.02
	<b>Subproceso:</b>	Clasificación de rosas	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	2 de 8

### **Control e historial de cambios**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de actualización</b>
<b>01</b>		

FLORANROSA S.A.			
	<b>Proceso:</b>	Postcosecha	<b>Código:</b> POST.MP.CR.02
	<b>Subproceso:</b>	Clasificación de rosas	<b>Versión:</b> 01
			<b>Fecha de revisión:</b> dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b> dd/mm/aa
			<b>Página:</b> 3 de 8

## 1. Objetivo

Clasificar las diferentes variedades de rosas mediante la verificación de los parámetros de calidad para así proceder con el boncheo.

## 2. Alcance


El subproceso inicia con la asignación de mallas a los clasificadores por parte del patinador, en donde el responsable de clasificar debe verificar que todos los tallos cumplan con los parámetros de calidad para proceder a colocarlas en los rieles de la lira dependiendo la medida, llegando así al puesto de trabajo de boncheo.

## 3. Responsabilidades

- Supervisor de postcosecha
- Clasificador
- Patinador

## 4. Términos y definiciones

- **Árbol para nacional:** es una herramienta que sirve para colocar las rosas que no cumplen con los parámetros de calidad.
- **Bastidor:** es una cuneta donde se colocan las rosas desenmalladas para clasificar.
- **Botón floral:** es el capullo formado por pétalos en otras palabras la cabeza de la flor.
- **Calibre:** es el grosor de los tallos.
- **Deshojadores:** es una herramienta utilizada para quitar manualmente las hojas de los tallos dependiendo las medidas solicitadas.
- **Follaje:** es el conjunto de hojas que se encuentran en el tallo de las rosas.

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Postcosecha	<b>Código:</b>	POST.MP.CR.02
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Clasificación de rosas	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	4 de 8


- **Lira:** es una herramienta que sirve para clasificar las rosas dependiendo el punto de corte y la medida de los tallos.
- **Parámetros de calidad:** son los requisitos de calidad que deben cumplir todas las rosas destinadas a exportación y reproceso, dichos requisitos son exigidos por el cliente.
- **Patinador:** persona responsable de almacenar las mallas en las tinas de hidratación y asignar las diferentes variedades de rosas a cada clasificador.
- **Punto de corte:** es la maduración del botón de la rosa, se basa en la identificación del número de pétalos abiertos y depende de las necesidades establecidas por el mercado.
- **Regleta de medidas:** herramienta que utiliza para determinar qué medida tiene cada tallo y botón.

#### 5. Referencias (normas/reglamentos):


- Norma ISO 9001:2015: requisitos.
- Observación de las actividades diarias y entrevista al supervisor de postcosecha y clasificadores.

#### 6. Desglose de actividades


N°	Actividad	Descripción	Responsable
1	Preparación de materiales	Para iniciar con las labores diarias cada clasificador debe contar con su respectivo EPP, herramientas como deshojador, lira, regleta de medidas, bastidor, árbol para nacional, un lugar limpio y desinfectado.	<b>Clasificadores</b>
2	Asignación de mallas	El patinador se encarga de asignar las mallas dependiendo el pedido emitido, cada cierto periodo de tiempo debe asignar una variedad de rosas al clasificador e intercalar con otras variedades forzándolo a desenvolverse en el manejo de todo tipo de variedad.	<b>Supervisor del área. Patinador</b>

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Postcosecha	<b>Código:</b>	POST.MP.CR.02
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Clasificación de rosas	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	5 de 8

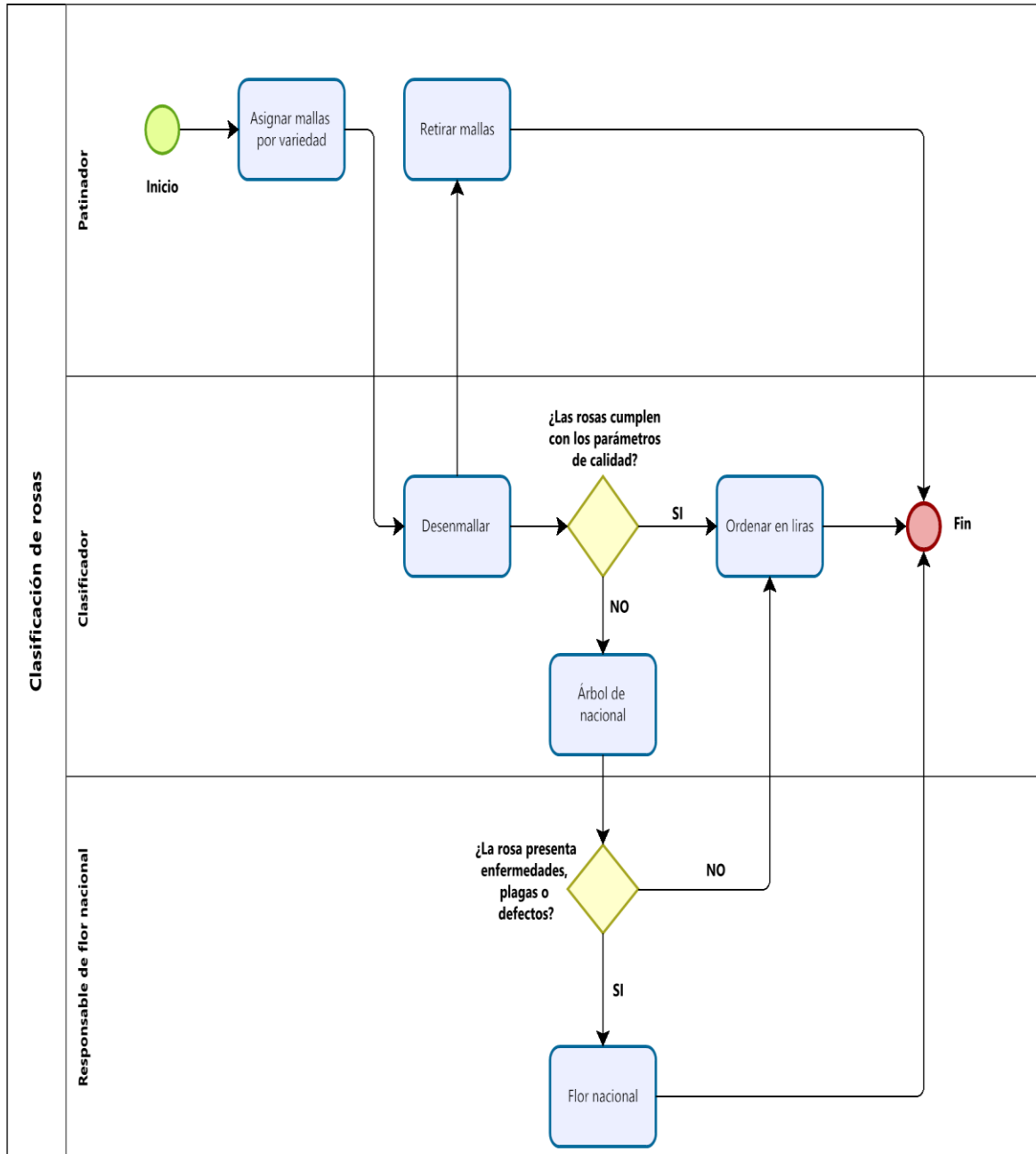
3	Desenmallado	En el bastidor se debe colocar una malla tomando las debidas precauciones de no maltratar el botón ni el follaje, la malla vacía se la coloca en una tina aparte para que el patinador la recoja.	<b>Clasificadores</b>
4	Parámetros de calidad	<p>Las rosas deben cumplir parámetros de calidad en cuanto a:</p> <p><b>Botones:</b> Los botones no deben presentar ningún tipo de maltrato, dependiendo del caso se debe despetalar máximo 2 pétalos. Los pétalos del botón no deben presentar manchas ya que pueden ser enfermedades. El tamaño del botón depende al calibre del tallo mientras más grueso más abierto debe estar el botón.</p> <p><b>Tallos:</b> Medir correctamente la longitud del tallo. No mezclar tallos delgados con gruesos. No debe presentar torceduras y si fuese el caso no debe sobrepasar los 3 cm. Revisar que no presente enfermedades o plagas.</p> <p><b>Hojas:</b> Verificar que el follaje no presente maltrato, enfermedades o plagas. El deshoje depende del grosor de los tallos mientras más grueso menos hojas se saca, va de 8 a 10 cm.</p>	<b>Clasificadores</b>
5	Clasificación	<p>Para realizar la clasificación el personal encargado de esta actividad debe verificar los siguientes parámetros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Variedad</li> <li>• Tamaño de botón</li> <li>• Puntos de corte (deformes)</li> <li>• Longitud de tallo</li> <li>• Calibre del tallo (grosor)</li> </ul>	<b>Clasificadores. Responsable de flor nacional.</b>

<b>FLORANROSA S.A.</b>			
	<b>Proceso:</b>	Postcosecha	<b>Código:</b> POST.MP.CR.02
	<b>Subproceso:</b>	Clasificación de rosas	<b>Versión:</b> 01
			<b>Fecha de revisión:</b> dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b> dd/mm/aa
			<b>Página:</b> 6 de 8


		En caso de no cumplir con estos parámetros la rosa pasa directamente a flor nacional, misma que es clasificada dependiendo la enfermedad, plaga o defecto que presente para luego proceder a la verificación.	
<b>6</b>	Almacenamiento	Las rosas se las colocará en base al tamaño del tallo en la lira llegando así al puesto de trabajo del bonchador.	<b>Clasificadores</b>

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Postcosecha	<b>Código:</b>	POST.MP.CR.02
		<b>Subproceso:</b>	Clasificación de rosas	<b>Versión:</b>
	<b>Fecha de revisión:</b>			dd/mm/aa
	<b>Fecha de aprobación:</b>			dd/mm/aa
				<b>Página:</b>

## 7. Flujograma






<b>FLORANROSA S.A.</b>				
	<b>Proceso:</b>	Postcosecha	<b>Código:</b>	POST.MP.CR.02
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Clasificación de rosas	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>8 de 8</b>

## 8. Documentos y registros

<b>Documentos / Registros</b>						<b>Encargado</b>
<b>Código</b>	<b>Nombre</b>	<b>Origen</b>		<b>Tipo</b>		
		<b>Interno</b>	<b>Externo</b>	<b>Impreso</b>	<b>Digital</b>	
DOC-RC-01	Documento de rendimiento de los clasificadores	x		x		Supervisor de postcosecha

<b>FLORANROSA S.A.</b>			
	<b>Proceso:</b>	Postcosecha	<b>Código:</b> POST.MP.BR.03
	<b>Subproceso:</b>	Boncheo de rosas	<b>Versión:</b> 01
			<b>Fecha de revisión:</b> dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b> dd/mm/aa
			<b>Página:</b> 1 de 9


## **MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA**

### **PROCESO: POSTCOSECHA**

#### **SUBPROCESO: BONCHEO DE ROSAS**


#### **FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b>	Srta. Criollo Katherine	Ing. Orellana Rodrigo	Ing. Orellana Rodrigo
<b>Cargo:</b>	Estudiante CINDU	Presidente	Presidente
<b>Fecha:</b>	dd/mm/aa	dd/mm/aa	dd/mm/aa
<b>Firma:</b>			

<b>FLORANROSA S.A.</b>				
	<b>Proceso:</b>	Postcosecha	<b>Código:</b>	POST.MP.BR.03
	<b>Subproceso:</b>	Boncheo de rosas	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	2 de 9

### Control e historial de cambios

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de actualización</b>
<b>01</b>		

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Postcosecha	<b>Código:</b>	POST.MP.BR.03
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Boncheo de rosas	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>3 de 9</b>

## 1. Objetivo

Elaborar correctamente los bonches de rosas cumpliendo los parámetros de calidad de tal manera que se asegure los pedidos efectuados por el cliente.

## 2. Alcance

Este subproceso inicia con la revisión minuciosa y selección de cada uno de los tallos clasificados, mismos que son colocados en la lámina dependiendo el punto de corte y medida, dicho subproceso termina con el armado del bonche y colocación del mismo en la banda transportadora.

## 3. Responsabilidades

- Supervisor de postcosecha
- Clasificadores
- Bonchadores

## 4. Términos y definiciones

- **Etiquetas térmicas circulares:** Son adhesivos pequeños de colores que se utilizan para identificar si el producto es de exportación o reproceso, además sirve para verificar de que número de mesa proviene dicho bonche.
- **Grapadora:** Es una herramienta manual industrial que se utiliza para asegurar las láminas de cartón que se utilizan para armar el bonche.
- **Lámina de cartón micro-corrugado:** Son envolturas de cartón que se utilizan para armar el bonche de rosas, estas láminas se las utiliza según el pedido realizado.

FLORANROSA S.A.			
	<b>Proceso:</b>	Postcosecha	<b>Código:</b> POST.MP.BR.03
			<b>Versión:</b> 01
	<b>Subproceso:</b>	Boncheo de rosas	<b>Fecha de revisión:</b> dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b> dd/mm/aa
			<b>Página:</b> 4 de 9


- **Mesa de boncheo:** Es una mesa metálica que cuenta con la estructura idónea para incorporar la lámina de boncheo y ajustarla dependiendo la medida de los botones.
- **Papel periódico:** Es papel que se utiliza para cubrir los botones en el bonche, se encarga de absorber la humedad evitando así posibles enfermedades en el botón y tallo, se utiliza papel largo y corto.
- **Pisos altos:** En la empresa los pisos altos son considerados todos los 5, en otras palabras, sus medidas de bonche empiezan de 40 en este caso empezaría desde 45, 55, 65, 75, 85, 95.
- **Pisos bajos:** Son considerados todos los 0, en este caso serían 40, 50, 60, 70, 80, 90, 100.
- **Separadores:** Son piezas cuadradas de cartón que se utilizan en el armado del bonche, su medida depende del tamaño del botón.

#### 5. Referencias (normas/reglamentos):


- Norma ISO 9001:2015: requisitos.
- Observación de las actividades diarias y entrevista al supervisor de postcosecha y bonchadores.

#### 6. Desglose de actividades


N°	Actividad	Descripción	Responsable
1	Preparación de materiales	Para iniciar con la jornada laboral todo trabajador está en la obligación de hacer uso del respectivo EPP para el área como es uniforme, mandil, guantes bicolors calibre 35, gorra, botas. Además, es el encargado de equipar su área de trabajo con los respectivos materiales que son:	<b>Supervisor del área. Bonchador.</b>

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Postcosecha	<b>Código:</b> POST.MP.BR.03	
			<b>Versión:</b> 01	
	<b>Subproceso:</b>	Boncheo de rosas	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>5 de 9</b>

		engrapadora, grapas, láminas, separadores, papel periódico, etiquetas, mismos que son proporcionados por el supervisor del área.	
2	Selección de rosas a embonchar	<p>El bonchador es el responsable de asegurar la calidad de las rosas que se encuentran en las liras por ende no debe dejar llenarlas, así se evitaría el maltrato en el botón como en el follaje.</p> <p>Para proceder con el Boncheo se debe tomar en cuenta la cantidad y el punto de corte que se encuentre en la lira, de forma ordenada se las toma desde la parte inferior del tallo.</p> <p>El bonchador también es el encargado de verificar que las rosas cumplan con los parámetros de calidad.</p>	<b>Bonchador</b>
3	Boncheo de 25 tallos	<p>Para proceder con el bonche se realiza las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Colocar la lámina entre los bloques de ajuste.</li> <li>• Colocar el primer separador.</li> <li>• Seleccionar el punto de corte a embonchar.</li> <li>• Colocar papel periódico sobre el separador.</li> <li>• Colocar 4 tallos del punto de corte seleccionado sobre la lámina y alinearlas bien tomando referencia la línea que viene marcada en la lámina, estos corresponden a piso alto.</li> <li>• Colocar papel periódico sobre los tallos de las primeras 4 rosas.</li> <li>• La segunda fila consta de 5 tallos que corresponde a piso bajo, se los coloca a 2 cm de la parte inferior del botón de piso alto y 1 va anclado sobre el nivel de botones.</li> <li>• Cubrir nuevamente con papel periódico los botones.</li> </ul>	<b>Bonchador</b>


FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Postcosecha	<b>Código:</b>	POST.MP.BR.03
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Boncheo de rosas	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	6 de 9

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Colocar la tercera fila de 4 tallos para piso alto.</li> <li>Cubrir con papel periódico los tallos de las rosas.</li> <li>Colocar la cuarta fila de 4 tallos para piso bajo.</li> <li>Señalar a qué nivel se encuentra el piso bajo.</li> <li>Cubrir con papel periódico los botones.</li> <li>Colocar separador a 2cm de la alineación.</li> <li>Colocar la quinta fila de 4 tallos para piso alto.</li> <li>Cubrir con papel periódico los tallos.</li> <li>Colocar la sexta fila de 4 tallos para piso bajo.</li> <li>Cubrir con papel periódico las rosas.</li> <li>Colocar separador a 2 cm de la alineación.</li> </ul> <p>Cabe mencionar que la empresa para embonchar toma los siguientes parámetros en cuanto a pisos altos y bajos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los 0 (40, 50, 60, 70, 80, 90, 100) pisos bajos.</li> <li>Todos los 5 (45, 55, 65, 75, 85, 95) pisos altos.</li> </ul>	
4	Boncheo de 15 tallos	<p>El Bonche es de 15 tallos y se lo realiza a 3 niveles.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La primera fila de 4 tallos y 1 tallo anclado al nivel de los botones.</li> <li>La segunda fila de 4 tallos y 1 tallo anclado al nivel de los botones.</li> <li>La tercera fila de 4 tallos y 1 tallo anclado al nivel de los botones.</li> </ul> <p>El boncheo va a variar dependiendo de las condiciones del cliente para el envío.</p>	<b>Bonchador</b>
5	Ajustar el bonche	<p>Una vez colocado el último separador se procede a ajustar el bonche: entrelazar los extremos de la lámina. Grapar 2 veces en la superior del bonche.</p>	<b>bonchador</b>

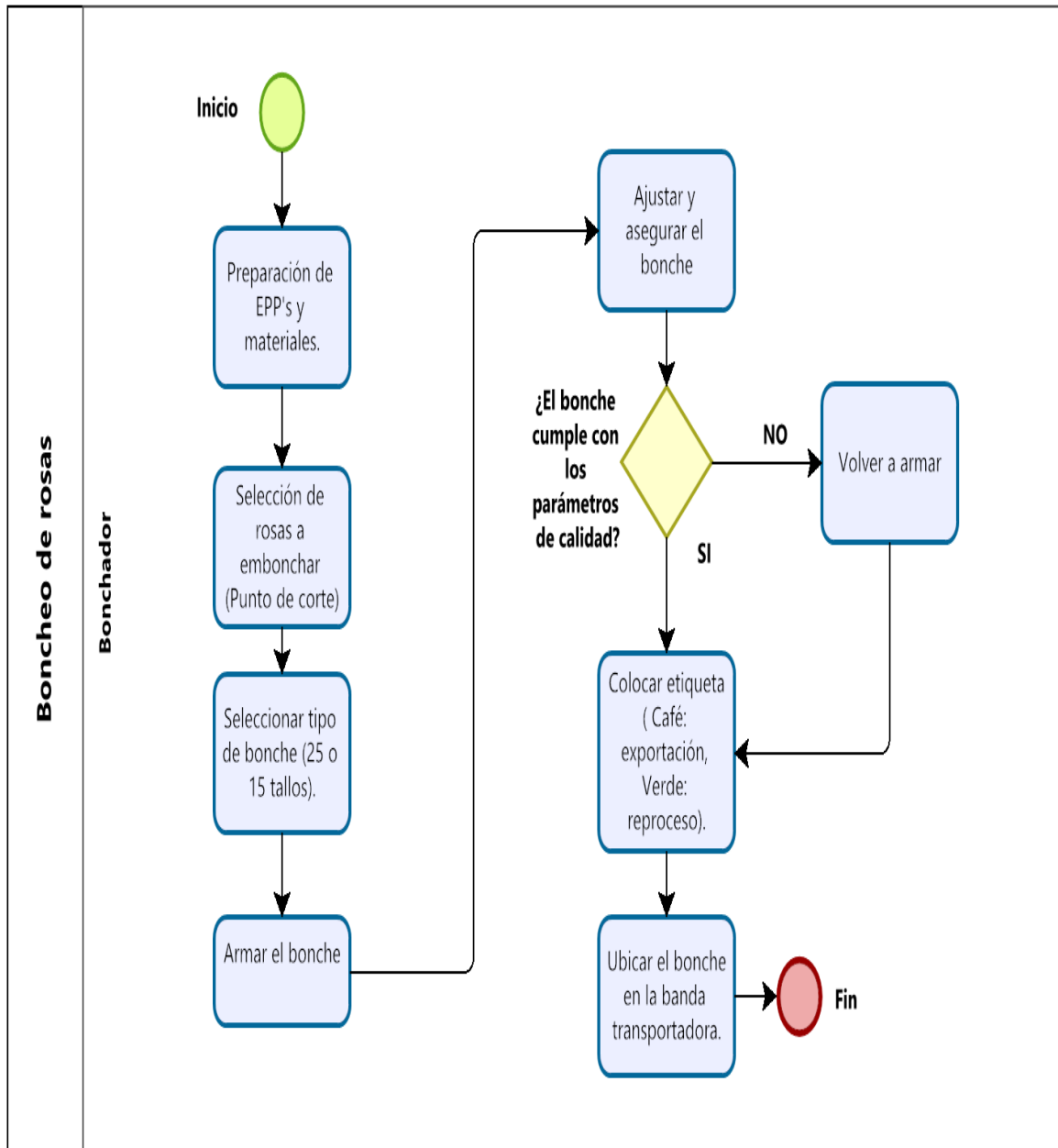
FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Postcosecha	<b>Código:</b>	POST.MP.BR.03
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Boncheo de rosas	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	7 de 9


		<p>Grapar 2 veces en la parte inferior del bonche.  Grapar las 4 esquinas inferiores del bonche para evitar el deslizamiento de las rosas.  Verificar que al momento de grapar no se lo haga en las hojas o el botón.  Verificar el ajuste y Boncheo.</p>	
6	Colocar etiqueta	<p>Colocar etiquetas donde se identifique si el producto es reproceso o exportación. El color puede variar, para ello solo se debe informar a empaque para que tomen en cuenta esa indicación, en el caso de estudio se tomó como:  Color café: exportación  Color verde: reproceso.</p>	<b>Bonchador</b>
7	Transportar	<p>Una vez terminado de embonchar, el responsable debe colocar el bonche con los botones en dirección hacia donde se dirige la banda transportadora, tomando precaución de no maltratar el botón y el follaje.</p>	<b>Bonchador</b>



FLORANROSA S.A.					
	<b>Proceso:</b>	Postcosecha	<b>Código:</b>	POST.MP.BR.03	
				<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Boncheo de rosas		<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
				<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
				<b>Página:</b>	8 de 9


## 7. Flujograma



<b>FLORANROSA S.A.</b>				
	<b>Proceso:</b>	Postcosecha	<b>Código:</b>	POST.MP.BR.03
	<b>Subproceso:</b>	Boncheo de rosas	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>9 de 9</b>

## 8. Documentos y registros

<b>Documentos / Registros</b>						<b>Encargado</b>
<b>Código</b>	<b>Nombre</b>	<b>Origen</b>		<b>Tipo</b>		
		<b>Interno</b>	<b>Externo</b>	<b>Impreso</b>	<b>Digital</b>	
DOC-RB-01	Documento de rendimiento de los bonchadores	X		x		Supervisor de postcosecha

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Postcosecha	<b>Código:</b>	POST.MP.CC.04
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Control de calidad de bonches.	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	1 de 12


## MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

### PROCESO: POSTCOSECHA

### SUBPROCESO: CONTROL DE CALIDAD DE BONCHES


#### FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b>	Srta. Criollo Katherine	Ing. Orellana Rodrigo	Ing. Orellana Rodrigo
<b>Cargo:</b>	Estudiante CINDU	Presidente	Presidente
<b>Fecha:</b>	dd/mm/aa	dd/mm/aa	dd/mm/aa
<b>Firma:</b>			

<b>FLORANROSA S.A.</b>				
	<b>Proceso:</b>	Postcosecha	<b>Código:</b>	POST.MP.CC.04
	<b>Subproceso:</b>	Control de calidad de bonches.	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	2 de 12

### **Control e historial de cambios**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de actualización</b>
<b>01</b>		

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Postcosecha	<b>Código:</b>	POST.MP.CC.04
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Control de calidad de bonches.	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	3 de 12

## 1. Objetivo

Verificar el cumplimiento de los parámetros de calidad en cada uno de los procesos con el fin de obtener un producto de calidad asegurando así la satisfacción del cliente.

## 2. Alcance


Parte desde la verificación de los bonches que llegan por la banda transportadora al área de corte, se realiza un control de calidad de ramos, un control de calidad por mesa, asegurando así que los responsables de embonchar cumplan con los requisitos establecidos y termina con el almacenamiento de las tinas en el transporte que se encarga de llevar a empaque.

## 3. Responsabilidades

- Supervisor de postcosecha
- Responsable de control de calidad
- Enligador
- Cortador
- Capuchonero
- Encargado de aspirar
- Digitador
- Responsables de empaque

## 4. Términos y definiciones


- **Aspiradora:** es una máquina succionadora de TRIPS, se la utiliza para aspirar plagas o residuos que se encuentren dentro del bonche ya armado.

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Postcosecha	<b>Código:</b>	POST.MP.CC.04
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Control de calidad de bonches.	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	4 de 12

- **Capuchón plástico:** se lo utiliza para el cuidado del bonche para su posterior venta y se lo adquiere de diferentes tamaños.
- **Cortadora:** Es una máquina industrial que sirve para cortar los tallos dependiendo la medida que solicite el pedido.
- **Etiqueta de identificación:** es impresa por el digitador y se la maneja con diferentes colores los cuales dependen del día, en ella se encuentra la información necesaria de cada bonche como variedad, mesa, fecha, tipo de producción, entre otra información.
- **Etiqueta de números:** Son adhesivos de color blanco enumerados, se las coloca en la parte externa del bonche para identificar a qué medida se ha cortado los tallos.
- **Ligas:** Es un accesorio que sirve para asegurar los tallos y el capuchón plástico que se coloca al bonche.
- **Parámetros de calidad:** son los requisitos de calidad que deben cumplir todas las rosas destinadas a exportación y reproceso, dichos requisitos son exigidos por el cliente.
- **Tijeras:** Es una herramienta manual que utiliza el encargado de aspirar para cortar los tallos de las rosas que sobresalgan de los demás dando así una mejor presentación al bonche.
- **Tinas plásticas:** Son recipientes plásticos más conocidos como gavetas de color plomo sin modificaciones miden 60 cm de largo por 40 cm de ancho y 40 cm de alto, son muy resistentes por su estructura y el material de fabricación, en la empresa los adecuan para el uso en postcosecha.

##### 5. Referencias (normas/reglamentos):


- Norma ISO 9001:2015: requisitos.

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Postcosecha	<b>Código:</b>	POST.MP.CC.04
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Control de calidad de bonches.	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	5 de 12

- Observación de las actividades diarias y entrevista al supervisor de postcosecha y al responsable de control de calidad de la flor.


## 6. Desglose de actividades

N°	Actividad	Descripción	Responsable
1	Preparación de materiales	Para iniciar con la jornada laboral el encargado de control de calidad debe hacer uso obligatorio de su respectivo EPP y demás materiales que vaya a necesitar.	Supervisor del área. Responsable de control de calidad.
2	Enligar	Existe un encargado de colocar las ligas a los bonches que vienen en la banda transportadora.	Enligador.
3	Verificar el bonche	Una vez enligado el bonche, el encargado de control de calidad se encarga de verificar que los bonches cumplan con los parámetros de calidad, en donde se verifica: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de los pisos.</li> <li>• Tamaño, enfermedades, maltrato y coloración de los botones.</li> <li>• Enfermedades y maltrato en el follaje y tallo.</li> <li>• Calibre de los tallos.</li> </ul> Si el bonche cumple con los parámetros pasa a corte.	Supervisor del área. Responsable de control de calidad.
4	Corte	El encargado del corte de los tallos debe verificar la longitud que mandan los bonchadores, no puede bajarse de medidas. Si fuese el caso de que el bonche presente tallos cortos debe devolver el bonche para su respectivo cambio. De igual manera debe verificar que los tallos y follaje no presenten enfermedades ni maltratos. Una vez cortado los tallos se procede a colocar la etiqueta donde indica la	Cortador.


FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Postcosecha	<b>Código:</b>	POST.MP.CC.04
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Control de calidad de bonches.	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	6 de 12

		longitud de los tallos de los respectivos bonches.	
5	Colocar capuchón	<p>Una vez realizado el corte de los tallos pasa a ser colocado el capuchón por el respectivo responsable, el cual debe verificar que los tallos no se encuentren con hojas secas o amarillas, si ese fuese el caso debe desprenderlas y colocar el capuchón.</p> <p>Los capuchones tienen diferentes medidas y al momento de ser colocadas deben ser aseguradas con una liga, las dimensiones se detallan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capuchón 50x40x20: para ramos de medida en cm de 40, 50 y delgados de 60.</li> <li>• Capuchón 65x40x20: para ramos en cm de 60, 70 y delgados de 80.</li> <li>• Capuchón 75x45x25: para ramos de 80, 90 y 100 cm de largo.</li> </ul>	Capuchonero
6	Aspiradora	<p>Cuando el bonche cuenta ya con el capuchón pasa a la aspiradora, la cual ayuda a aspirar araña, trips o residuos, el encargado de aspirar coloca el bonche boca abajo para así dar 2 ligeros golpes en cada costado del bonche. [Ver Anexo 1]</p>	Encargado de aspirar
7	Colocar en tinas	<p>Una vez pase el bonche por la aspiradora el encargado coloca los bonches de acuerdo con las medidas del tallo y entran 8 bonches por gaveta.</p> <p>Las tinas cuentan con la misma solución de hidratación que las tinas grandes de almacenamiento.</p> <p>Una vez la tina se encuentre llena el encargado pasa al área de digitación.</p>	Encargado de aspirar
8	Control de calidad por mesa	<p>En cualquier momento del día sea el supervisor o el encargado de control de calidad procede a realizar de forma aleatoria el control de calidad por mesa, donde se</p>	Responsable de control de calidad. Supervisor de área.




FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Postcosecha	<b>Código:</b>	POST.MP.CC.04
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Control de calidad de bonches.	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	7 de 12

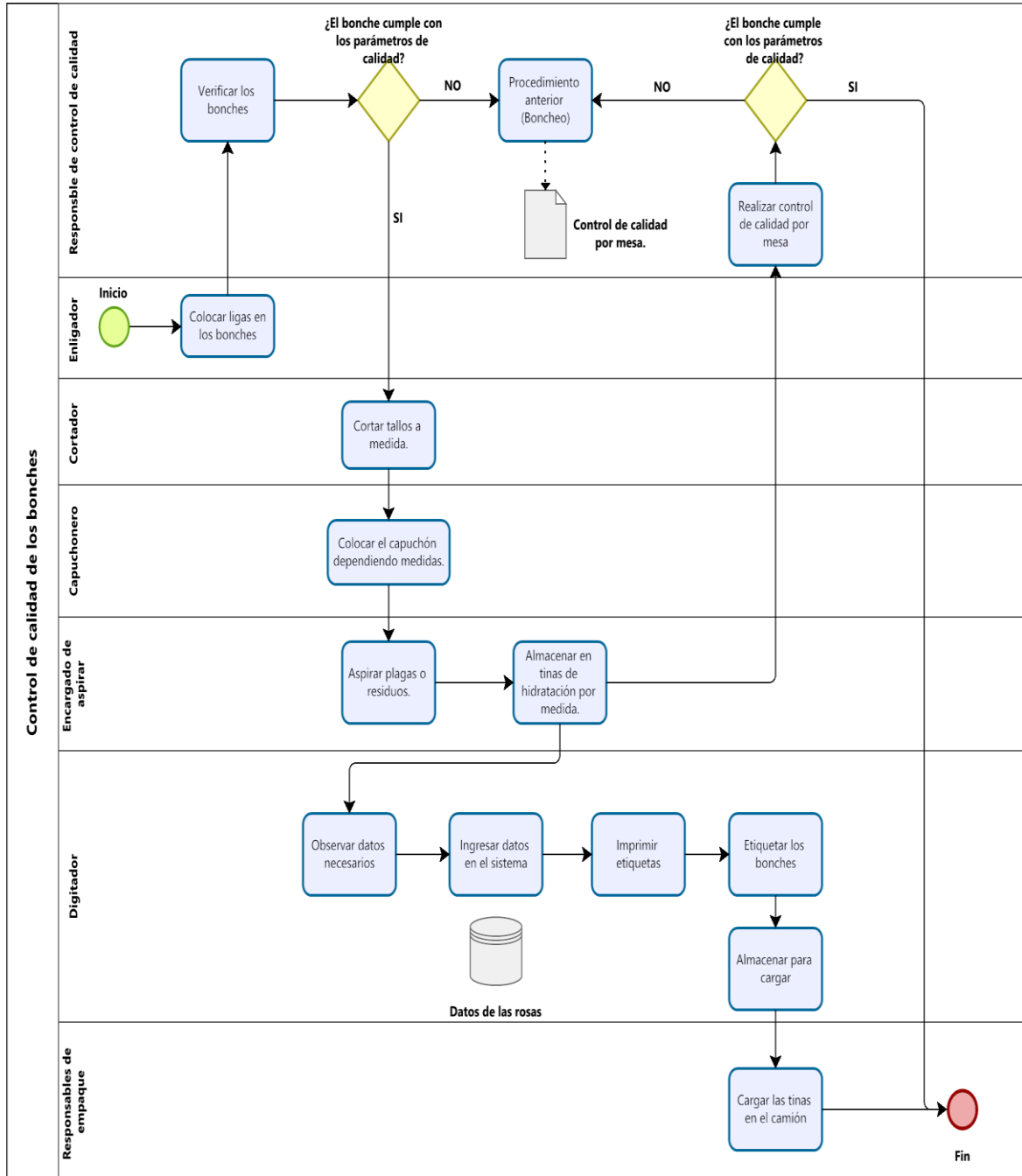
		<p>verifica los siguientes parámetros mismos que cuentan con su respectivo puntaje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fecha</li> <li>• Mesa</li> <li>• Clasificador</li> <li>• Bonchador</li> <li>• Variedad</li> <li>• Largo</li> <li>• Presentación del bonche</li> <li>• Nivel de primera fila</li> <li>• Nivel de segunda fila</li> <li>• Nivel de patas</li> <li>• Problema fitosanitario (oídio, pulgón, velloso, botritis, araña).</li> <li>• Punto de corte</li> <li>• Tamaño de botón</li> <li>• Grosor del tallo (Calibre)</li> <li>• Ajuste del bonche</li> <li>• Maltrato (botón, follaje)</li> <li>• Desespinado</li> <li>• Deshoje</li> <li>• Largo de tallo</li> <li>• Trips</li> <li>• Otros</li> </ul>	
9	Observación y conteo	La digitadora se encarga de contar y verificar que los bonches sean de la misma medida para ingresar al sistema e imprimir las etiquetas.	Digitador
10	Digitación	<p>El digitador registra los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• # de mesa</li> <li>• # de bonchador</li> <li>• Fecha</li> <li>• Variedad de rosa</li> <li>• La longitud de tallo</li> <li>• Número de tallos en el bonche</li> <li>• Tipo de producción: reproceso o exportación.</li> </ul>	Digitador


FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Postcosecha	<b>Código:</b>	POST.MP.CC.04
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Control de calidad de bonches.	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	8 de 12

11	Etiquetado	<p>Una vez ingresado los datos antes mencionados se procede a la impresión de las etiquetas mismas que constan de la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Variedad de rosa</li> <li>• Mesa</li> <li>• Fecha</li> <li>• Longitud</li> <li>• Tipo (Exportación o reproceso)</li> </ul> <p>Estas etiquetas se las maneja dependiendo el día por colores esto ayuda a los de empaque a verificar que flor lleva más tiempo en el cuarto frío, a continuación, se detalla los colores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lunes: rosado</li> <li>• Martes: amarillo</li> <li>• Miércoles: rojo</li> <li>• Jueves: verde</li> <li>• Viernes: anaranjado</li> <li>• Sábado: café</li> </ul> <p>El digitador debe estar atento a la colocación de las etiquetas ya que no puede existir errores.</p>	Digitador
12	Almacenar tinas para carga	Cuando los bonches estén correctamente etiquetados se procede a almacenar en la puerta de embarque de postcosecha.	Digitador.
13	Cargar tinas	Una vez estén listas las tinas y almacenadas se procede a cargar al camión para ser transportadas al cuarto frío en empaque.	Responsables de empaque.

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Postcosecha	<b>Código:</b>	POST.MP.CC.04
	<b>Subproceso:</b>	Control de calidad de bonches.	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	9 de 12

## 7. Flujograma



FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Postcosecha	<b>Código:</b>	POST.MP.CC.04
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Control de calidad de bonches.	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>10 de 12</b>


## 8. Documentos y registros

Documentos / Registros						Encargado
Código	Nombre	Origen		Tipo		
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
DOC-CCM-01	Documento de control de calidad por mesa	x		x		Responsable de calidad


## 9. Formatos

Formato de control de calidad por mesa.

CONTROL DE CALIDAD POR MESA				
<b>Fecha:</b>			<b># de mesa:</b>	
<b>Clasificador/a:</b>			<b>Variedad de rosa:</b>	
<b>Bonchador/a:</b>			<b>Largo:</b>	
Nº	Características	Valoración (24 puntos)	Puntaje	Observaciones
1	Presentación de Bonche	1		
2	Nivel de primera fila	1		
3	Nivel de segunda fila	3		
4	Nivel de patas	1		
5	Problema FITO (oídio, pulgón, velloso, botrytis, araña)	2		
6	Punto de corte	3		
7	Tamaño de botón	2 (mínimo de diferencia entre botón de 0,5cm)		
8	Grosor de tallo	1 (mínimo de diferencia en		

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Postcosecha	<b>Código:</b>	POST.MP.CC.04
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Control de calidad de bonches.	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>11 de 12</b>

		<b>el tallo de 0,5 cm)</b>		
9	Ajuste de Bonche	1		
10	Maltrato (Botón, follaje, tallo)	4		
11	Despinado	1		
12	Deshoje	1		
13	Longitud de tallo	1 (mínimo de diferencia piso bajo 4 cm y piso alto 2 cm)		
14	Trips	1		
15	Otros	1		
<b>Calificación:</b>				
<b>Responsable de control:</b>				
<b>Firma:</b>				

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Postcosecha	<b>Código:</b>	POST.MP.CC.04
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Control de calidad de bonches.	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	12 de 12

## 10. Anexos


### Anexo 1: Aspiradora

A esta máquina se la conoce como succionadora de TRIPS, se la utiliza para aspirar plagas o residuos que se encuentren dentro del bonche ya armado, su uso es muy sencillo y el personal de mantenimiento se encarga de mantener en óptimas condiciones a la máquina como se lo puede ver en la Figura 1.



*Figura 1 Succionadora de TRIPS.*

*Fuente: FLORANROSA S.A.*

<b>FLORANROSA S.A.</b>				
	<b>Proceso:</b>	Empaque	<b>Código:</b>	EMP.MP.AC.01
	<b>Subproceso:</b>	Adecuación del cuarto frío	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	1 de 6


## **MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA**

### **PROCESO: EMPAQUE**

### **SUBPROCESO: ADECUACIÓN DEL CUARTO FRÍO**

#### **FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**


	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b>	Srta. Criollo Katherine	Ing. Orellana Rodrigo	Ing. Orellana Rodrigo
<b>Cargo:</b>	Estudiante CINDU	Presidente	Presidente
<b>Fecha:</b>	dd/mm/aa	dd/mm/aa	dd/mm/aa
<b>Firma:</b>			

<b>FLORANROSA S.A.</b>				
	<b>Proceso:</b>	Empaque	<b>Código:</b>	EMP.MP.AC.01
	<b>Subproceso:</b>	Adecuación del cuarto frío	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	2 de 6

### **Control e historial de cambios**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de actualización</b>
<b>01</b>		



FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Empaque	<b>Código:</b>	EMP.MP.AC.01
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Adecuación del cuarto frío	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	3 de 6

## 1. Objetivo

Mantener limpio y ordenado el área de empaque con el fin de evitar contratiempos al momento de almacenar la flor y realizar las labores diarias.

## 2. Alcance


El subproceso inicia con la limpieza y desinfección de toda el área de empaque, se procede con el ordenamiento de las tinas dependiendo el día y termina con la recepción de las tinas enviadas por postcosecha.

## 3. Responsabilidades

- Supervisor de empaque
- Asistente de empaque
- Empacadores

## 4. Términos y definiciones

- **Limpieza:** Es efectuada por los operadores del área de empaque y consiste en recoger toda la basura que se encuentre en el área.
- **Desinfección:** Al igual que la limpieza esta actividad es realizada por los operarios de empaque y consiste en utilizar productos que aseguren la desinfección de hongos u otro factor que afecte al producto y a la salud de los operarios.
- **Recepción:** Es el área donde se recibe las tinas enviadas por postcosecha.
- **Tinas plásticas:** Son recipientes plásticos más conocidos como gavetas de color plomo sin modificaciones miden 60 cm de largo por 40 cm de ancho y 40 cm de alto, son muy

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Empaque	<b>Código:</b>	EMP.MP.AC.01
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Adecuación del cuarto frío	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>4 de 6</b>

resistentes por su estructura y el material de fabricación, en la empresa los adecuan para el uso en postcosecha.


- **Bonches:** Es una unidad que contiene dependiendo el pedido de 25 a 15 tallos, el cual se caracteriza por el tipo de variedad y la longitud del tallo.

#### 5. Referencias (normas/reglamentos):

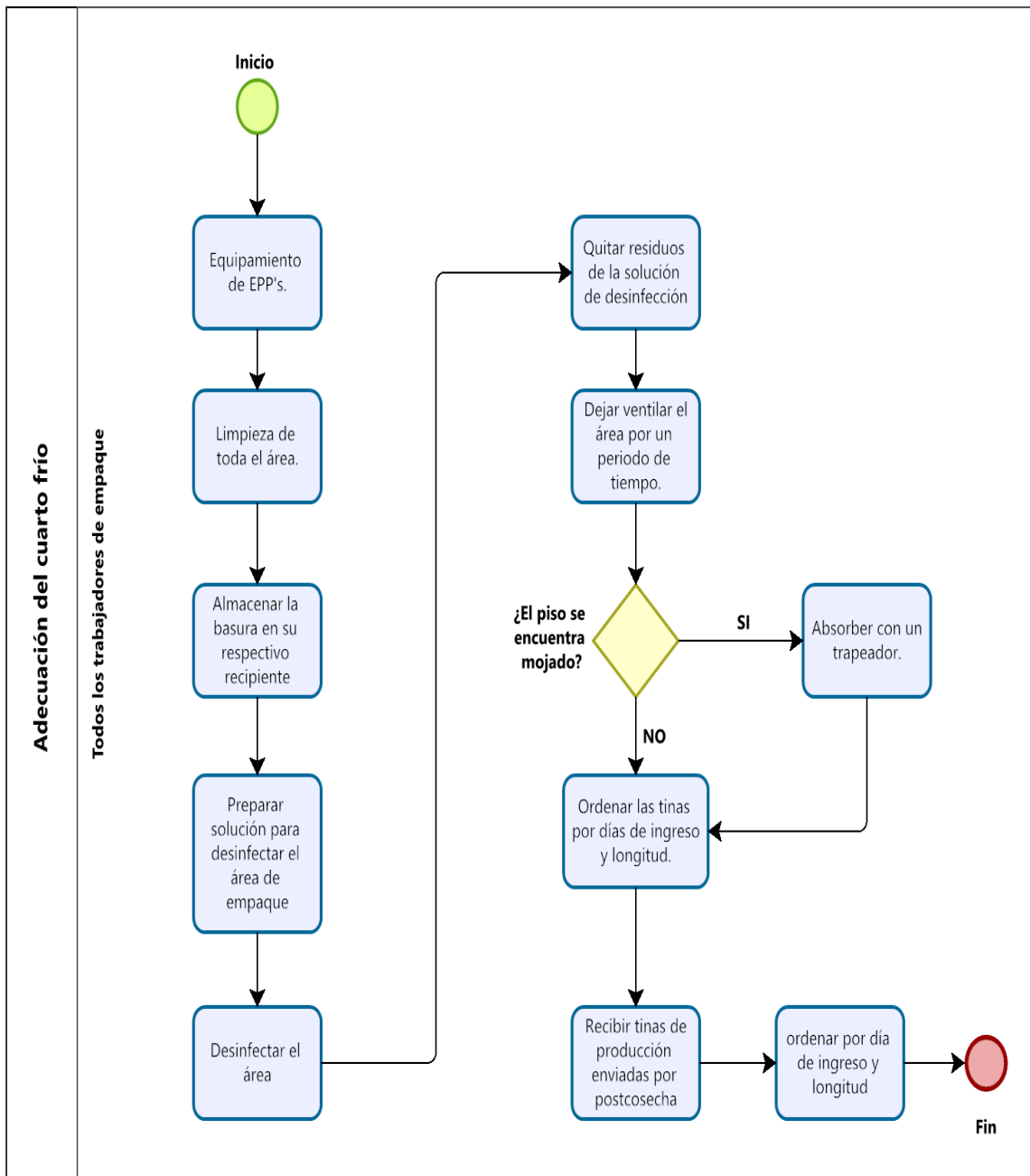
- Norma ISO 9001:2015: requisitos.
- Observación de las actividades diarias y entrevista al supervisor del área de empaque.


#### 6. Desglose de actividades

N°	Actividad	Descripción	Responsable
1	Preparación de EPP's	Todos los trabajadores están en la obligación de hacer uso de los respectivos equipos de protección personal como son: trajes térmicos, zapatos industriales, gorros, etc.	Supervisor de empaque. Asistente. Empacadores
2	Limpieza y desinfección	Los encargados del área de empaque tienen la obligación de limpiar y desinfectar toda el área, con el fin de mantener un área libre de basura y de enfermedades o plagas que afecten a la producción. Los productos que se utilizan para limpiar y desinfectar son: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Detergente</li> <li>• Cloro</li> </ul>	Supervisor de empaque. Asistente. Empacadores
3	Ordenar la producción	El ordenamiento de la producción cuenta con la clasificación de las tinas, mismas que son ubicadas en base al día de ingreso y al tamaño del bonche.	Supervisor de empaque. Asistente. Empacadores
4	Recepción de tinas	La recepción se la realiza de forma ordenada y tomando las debidas precauciones para no maltratar los bonches y de igual forma se las ordena en base al día de ingreso y al tamaño.	Supervisor de empaque. Asistente. Empacadores

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Empaque	<b>Código:</b>	EMP.MP.AC.01
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Adecuación del cuarto frío	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	5 de 6

## 7. Flujoograma



<b>FLORANROSA S.A.</b>				
	<b>Proceso:</b>	Empaque	<b>Código:</b>	EMP.MP.AC.01
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Adecuación del cuarto frío	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>6 de 6</b>

**8. Documentos (N/A)**

**9. Registros (N/A)**

<b>FLORANROSA S.A.</b>				
	<b>Proceso:</b>	Empaque	<b>Código:</b>	EMP.MP.ME.02
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Material de empaque	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	1 de 7


## **MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA**

### **PROCESO: EMPAQUE**

### **SUBPROCESO: PREPARACIÓN DE MATERIAL DE EMPAQUE**


#### **FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b>	Srta. Criollo Katherine	Ing. Orellana Rodrigo	Ing. Orellana Rodrigo
<b>Cargo:</b>	Estudiante CINDU	Presidente	Presidente
<b>Fecha:</b>	dd/mm/aa	dd/mm/aa	dd/mm/aa
<b>Firma:</b>			

<b>FLORANROSA S.A.</b>				
	<b>Proceso:</b>	Empaque	<b>Código:</b>	EMP.MP.ME.02
	<b>Subproceso:</b>	Material de empaque	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	2 de 7

### Control e historial de cambios

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de actualización</b>
<b>01</b>		

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Empaque	<b>Código:</b>	EMP.MP.ME.02
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Material de empaque	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	3 de 7

## 1. Objetivo

Preparar y almacenar las cajas con sus respectivas especificaciones con el fin de no perder tiempo durante el empaque por falta de cajas.

## 2. Alcance

Inicia con la solicitud de pedido donde se especifica qué tipo de cajas necesita para el empaque, se procede con la elaboración y termina con el almacenamiento de las cajas en el área de empaque.

## 3. Responsabilidades


- Responsable de almacenamiento (Bodega).
- Supervisor de empaque
- Asistente de empaque
- Empacadores

## 4. Términos y definiciones

- **Cajas de cartón:** Son recipientes donde se almacena los bonches de rosas dependiendo la variedad y longitud solicitada por el cliente.
- **Grapadora de pedal:** Es una maquinaria utilizada para grapar las láminas de cartón convirtiéndolas en cajas.
- **Bodega:** Lugar donde se almacena las láminas de cartón que servirán para elaborar las cajas a utilizar en el área de empaque.

## 5. Referencias (normas/reglamentos):

- Norma ISO 9001:2015: requisitos.


FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Empaque	<b>Código:</b>	EMP.MP.ME.02
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Material de empaque	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	4 de 7

- Observación de las actividades diarias y entrevista al supervisor del área de empaque.


## 6. Desglose de actividades

N°	Actividad	Descripción	Responsable
1	Realizar solicitud	El supervisor del área de empaque se encarga de realizar la solicitud de pedido, misma que se queda registrada en el sistema y en la cual se especifica qué tipo de caja necesita.	Supervisor de empaque
2	Asignar al encargado	Una vez que se realiza la solicitud de pedido el supervisor debe asignar a un encargado de realizar las cajas.	Supervisor de empaque. Empacador.
3	Armar cajas	<p>El encargado de armar las cajas debe verificar que tipo de cajas y tipo de cliente va a armar y constatar que la máquina cuente con las grapas correspondientes.</p> <p>El subproceso de armado de cajas es el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar que tipo de cajas debe armar.</li> <li>• Preparar los materiales para el armado como los cartones, grapadora y grapas.</li> <li>• Coger y realizar doblados de los extremos laterales de la caja recipiente en la parte superior.</li> <li>• Grapar 2 o 3 veces.</li> <li>• Realizar doblados de los extremos laterales de la caja recipiente en la parte inferior.</li> <li>• Grapar 2 o 3 veces.</li> <li>• Coger y realizar doblados de los extremos laterales superiores de la tapa.</li> <li>• Grapar 2 o 3 veces.</li> <li>• Realizar doblados de los extremos laterales inferiores de la tapa.</li> <li>• Grapar 2 o 3 veces.</li> </ul>	Supervisor de empaque. Encargado de armado.

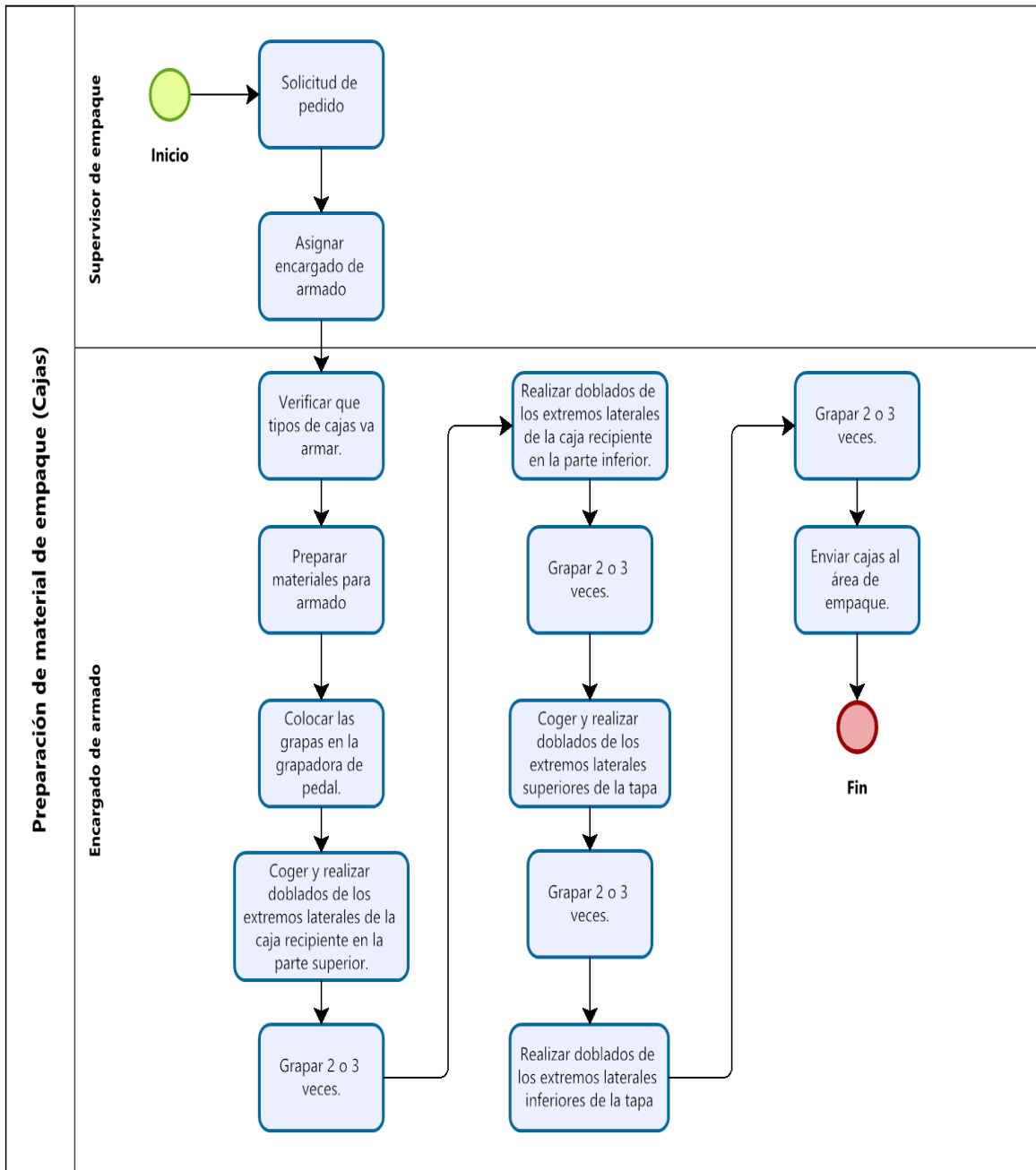



<b>FLORANROSA S.A.</b>				
	<b>Proceso:</b>	Empaque	<b>Código:</b>	EMP.MP.ME.02
	<b>Subproceso:</b>	Material de empaque	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>5 de 7</b>

<b>4</b>	Enviar cajas	Una vez se haya culminado con la preparación de las cajas el encargado debe enviar las cajas al cuarto frío según el empaque requerido.	Encargado de armado.
----------	--------------	---	----------------------

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Empaque	<b>Código:</b>	EMP.MP.ME.02
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Material de empaque	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	6 de 7


## 7. Flujograma



<b>FLORANROSA S.A.</b>				
	<b>Proceso:</b>	Empaque	<b>Código:</b>	EMP.MP.ME.02
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Material de empaque	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>7 de 7</b>

8. **Documentos** (N/A)

9. **Registros** (N/A)

<b>FLORANROSA S.A.</b>				
	<b>Proceso:</b>	Empaque	<b>Código:</b>	EMP.MP.OE.03
	<b>Subproceso:</b>	Orden de empaque	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	1 de 6


## **MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA**

### **PROCESO: EMPAQUE**

### **SUBPROCESO: IMPRESIÓN DE ORDEN DE EMPAQUE**


#### **FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b>	Srta. Criollo Katherine	Ing. Orellana Rodrigo	Ing. Orellana Rodrigo
<b>Cargo:</b>	Estudiante CINDU	Presidente	Presidente
<b>Fecha:</b>	dd/mm/aa	dd/mm/aa	dd/mm/aa
<b>Firma:</b>			

<b>FLORANROSA S.A.</b>				
	<b>Proceso:</b>	Empaque	<b>Código:</b>	EMP.MP.OE.03
	<b>Subproceso:</b>	Orden de empaque	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	2 de 6

### Control e historial de cambios

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de actualización</b>
<b>01</b>		

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Empaque	<b>Código:</b>	EMP.MP.OE.03
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Orden de empaque	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	3 de 6

## 1. Objetivo

Preparar los documentos con antelación para evitar pérdidas de tiempo y equivocaciones durante el empaque de los pedidos.

## 2. Alcance

El subproceso inicia con la verificación en el sistema de las órdenes de empaque, se procede a imprimir tanto las ordenes como las respectivas etiquetas y termina con la colocación de dichos documentos en la zona de empaque.

## 3. Responsabilidades


- Responsable de comercialización
- Supervisor de empaque

## 4. Términos y definiciones

- **Etiqueta T-46:** Es una etiqueta donde se detallan datos generales del pedido, inclusive cuenta con 3 tipos de etiquetas como son etiquetas de detalle, de cliente y de guía.
- **Etiqueta Agrocalidad:** Es una etiqueta que indica que el producto cumple con los parámetros fitosanitarios para ser exportado.
- **Etiqueta de ramos:** Es una etiqueta donde se indica que tipo de variedad son los ramos y el grado de este (Reducción del tallo).
- **Orden de empaque:** Es un documento donde se verificada los pedidos realizados por parte de cada cliente. Puede ser una orden de empaque simple o mixta.

## 5. Referencias (normas/reglamentos):


- Norma ISO 9001:2015: requisitos.

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Empaque	<b>Código:</b>	EMP.MP.OE.03
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Orden de empaque	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	4 de 6

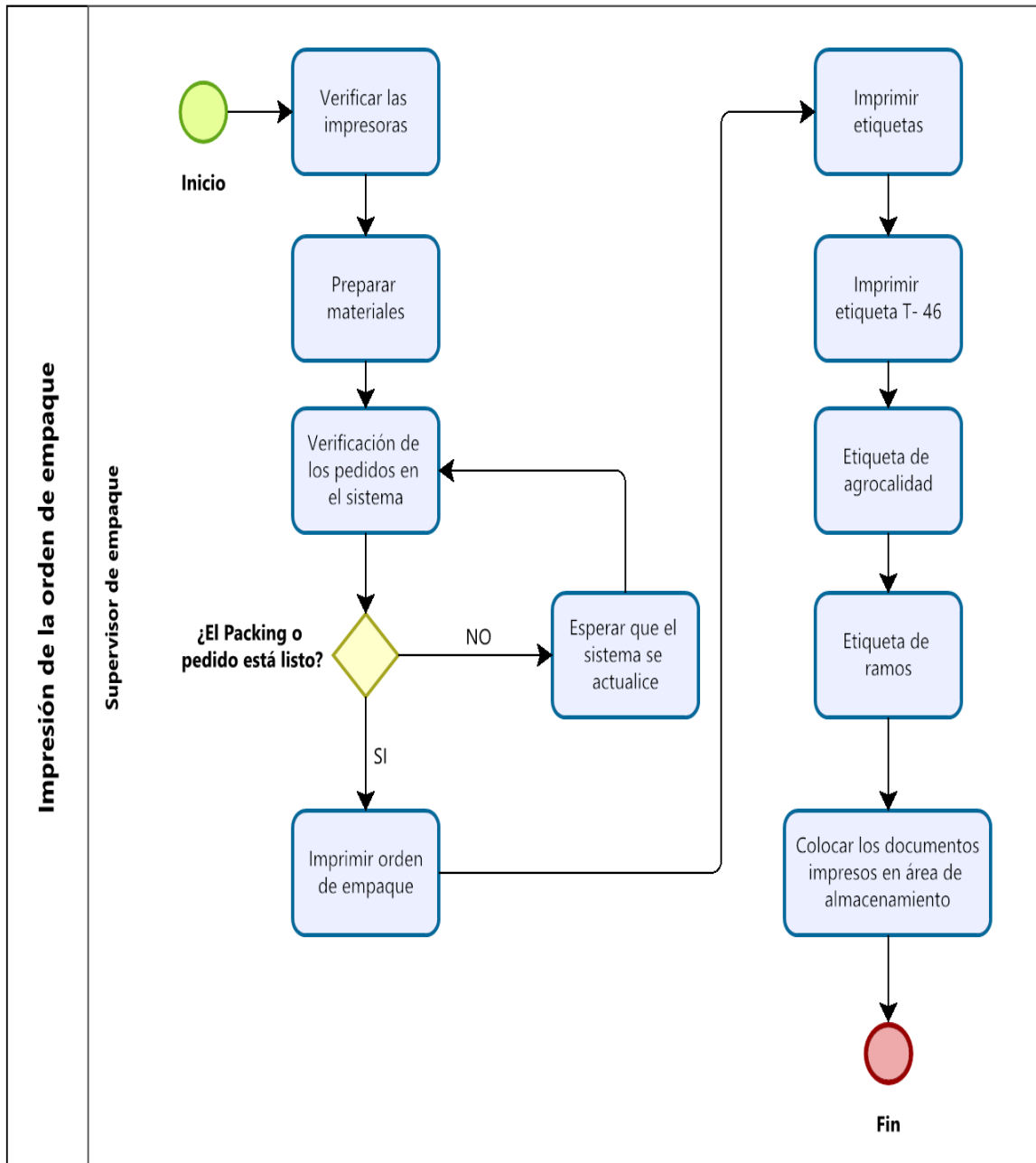
- Observación de las actividades diarias y entrevista al supervisor de empaque de la flor.

## 6. Desglose de actividades


N°	Actividad	Descripción	Responsable
1	Preparar máquina y materiales para impresión	El supervisor de empaque debe verificar y preparar las impresoras y demás materiales para proceder con la impresión.	Supervisor de empaque
2	Revisar la orden.	<p>Una vez se verifique que las impresoras y los materiales estén listos, se procede con la verificación de los datos de los respectivos pedidos mismos que deben detallarse en la orden de empaque.</p> <p>Se utiliza tres tipos de colores para verificar que la orden de cada cliente esté lista, estos colores son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rojo: Packing no listo.</li> <li>• Amarillo: Packing listo.</li> <li>• Morado o azul: Packing modificado</li> </ul> <p>Se debe estar constantemente verificando que el sistema se actualice.</p>	Supervisor de empaque.
3	Imprimir orden de empaque	Una vez se haya verificado los datos correspondientes se procede con la impresión del documento de orden de empaque.	Supervisor de empaque.
4	Imprimir etiquetas	<p>Cuando se haya terminado de imprimir la orden se procede con la impresión de las diferentes etiquetas que deben adjuntarse en la caja de cada pedido como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Etiqueta T-46</li> <li>• Etiqueta de Agrocalidad</li> <li>• Etiqueta de ramos</li> </ul>	Supervisor de empaque.
5	Colocar documentos en área de almacenamiento.	Con todos los documentos impresos se procede a colocarlos en un lugar seguro en la zona de empaque para así agilizar las actividades durante la preparación de los ramos.	Supervisor de empaque.

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Empaque	<b>Código:</b>	EMP.MP.OE.03
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Orden de empaque	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	5 de 6

## 7. Flujoograma






<b>FLORANROSA S.A.</b>				
	<b>Proceso:</b>	Empaque	<b>Código:</b>	EMP.MP.OE.03
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Orden de empaque	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>6 de 6</b>

## 8. Documentos y registros

<b>Documentos / Registros</b>						<b>Encargado</b>
<b>Código</b>	<b>Nombre</b>	<b>Origen</b>		<b>Tipo</b>		
		<b>Interno</b>	<b>Externo</b>	<b>Impreso</b>	<b>Digital</b>	
ORD-EMP-01	Orden de empaque	x		x	x	Supervisor de empaque
ETQ-T-01	Etiquetas t-46		x	x		
ETQ-AGR-01	Etiquetas Agrocalidad		x	x		
ETQ-RAM-01	Etiqueta de ramos	x		x		

<b>FLORANROSA S.A.</b>				
	<b>Proceso:</b>	Empaque	<b>Código:</b>	EMP.MP.EP.04
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Empaque de pedidos	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>1 de 8</b>


## **MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA**

### **PROCESO: EMPAQUE**

### **SUBPROCESO: EMPAQUE DE PEDIDOS**


#### **FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b>	Srta. Criollo Katherine	Ing. Orellana Rodrigo	Ing. Orellana Rodrigo
<b>Cargo:</b>	Estudiante CINDU	Presidente	Presidente
<b>Fecha:</b>	dd/mm/aa	dd/mm/aa	dd/mm/aa
<b>Firma:</b>			

<b>FLORANROSA S.A.</b>				
	<b>Proceso:</b>	Empaque	<b>Código:</b>	EMP.MP.EP.04
	<b>Subproceso:</b>	Empaque de pedidos	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	2 de 8

### **Control e historial de cambios**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de actualización</b>
<b>01</b>		

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Empaque	<b>Código:</b>	EMP.MP.EP.04
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Empaque de pedidos	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>3 de 8</b>

## 1. Objetivo

Preparar los pedidos verificando que los ramos cumplan con los parámetros de calidad asegurando la satisfacción del cliente y evitando posibles reclamos.

## 2. Alcance


El subproceso inicia con la verificación de las órdenes de empaque, se procede a almacenar los ramos dependiendo cada pedido, se inicia con la preparación de las cajas, se las zuncha de manera interna y externa, se coloca las etiquetas correspondientes y se almacena dependiendo el cliente.

## 3. Responsabilidades

- Supervisor de empaque
- Asistente de empaque
- Empacadores

## 4. Términos y definiciones

- **Cajas de cartón:** Son recipientes donde se almacena los bonches de rosas dependiendo la variedad y longitud solicitada por el cliente.
- **Cinta scotch:** Es una cinta adhesiva que se utiliza para asegurar las cajas ya listas para exportar.
- **Cortadora:** Es una máquina industrial que sirve para cortar los tallos dependiendo la medida que solicite el pedido.
- **Etiqueta T-46:** Es una etiqueta donde se detallan datos generales del pedido, inclusive cuenta con 3 tipos de etiquetas como son etiquetas de detalle, de cliente y de guía.

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Empaque	<b>Código:</b>	EMP.MP.EP.04
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Empaque de pedidos	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>4 de 8</b>


- **Etiqueta Agrocalidad:** Es una etiqueta que indica que el producto cumple con los parámetros fitosanitarios para ser exportado.
- **Etiqueta de ramos:** Es una etiqueta donde se indica que tipo de variedad son los ramos y el grado de este (Reducción del tallo).
- **Orden de empaque:** Es un documento donde se verificada los pedidos realizados por parte de cada cliente. Puede ser una orden de empaque simple o mixta.
- **Zuncho plástico:** Es un material para embalaje en el caso de la empresa se lo utiliza para amarrar los ramos al igual que las cajas.

#### 5. Referencias (normas/reglamentos):


- Norma ISO 9001:2015: requisitos.
- Observación de las actividades diarias y entrevista al supervisor de empaque de la flor.

#### 6. Desglose de actividades

N°	Actividad	Descripción	Responsable
1	Verificar orden	El supervisor de empaque es el que se encarga de verificar que tipo de orden solicitan mixto o sólido.	Supervisor de empaque.
2	Preparar materiales	Todos los trabajadores deben contar con el adecuado EPP, deben preparar los materiales a utilizar en este caso serían las cajas, los zunchos, cintas adhesivas y etiquetas.	Asistente de empaque. Empacadores.
3	Surtir	Al seleccionar o surtir los ramos se verifica según la orden de empaque el día y la variedad que ha establecido la responsable de comercialización, de igual forma se debe verificar que los ramos cumplan con los	Asistente de empaque.


FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Empaque	<b>Código:</b>	EMP.MP.EP.04
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Empaque de pedidos	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	5 de 8

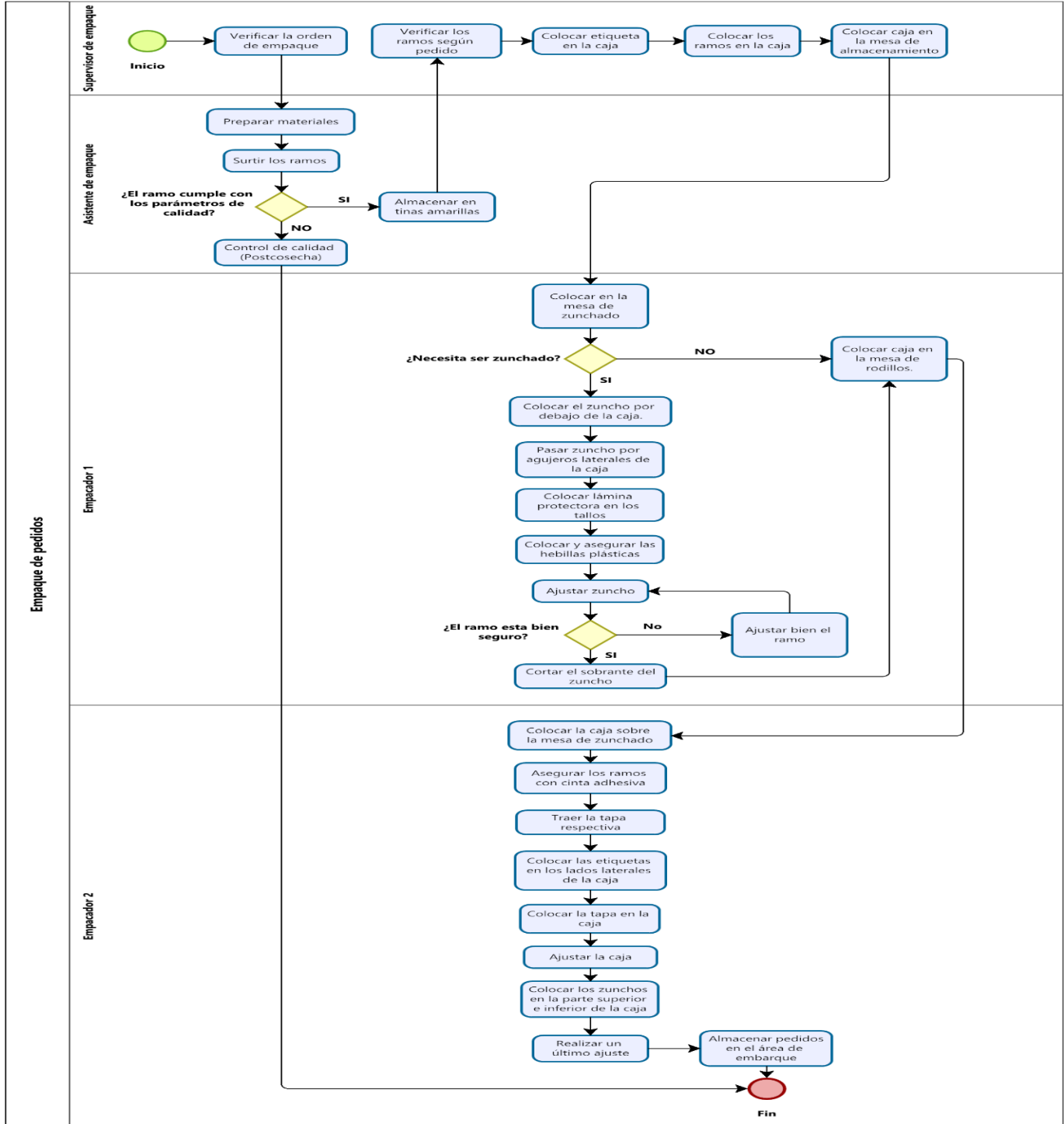
		parámetros de calidad caso contrario se debe devolver a control de calidad en postcosecha.	
4	Almacenar	Una vez se hayan seleccionado los ramos de rosas de las diferentes variedades que ha solicitado el cliente, se procede a colocar en las tinas amarillas con la respectiva etiqueta.	Asistente de empaque.
5	Verificar pedido	El supervisor de empaque debe verificar que los ramos almacenados para empacar sean los mismos que constan en la etiqueta y orden de empaque, evitando así posibles errores y reclamos por parte del cliente.	Supervisor de empaque.
6	Preparación del pedido	Una vez se haya verificado el pedido el supervisor se encarga de colocar la etiqueta en un costado de la caja y procede a colocar y acomodar los ramos de rosas en la caja dependiendo la longitud de los tallos, cantidad y variedad de los bonches. Se cuenta con una referencia de número de ramos por tipo de caja. [Ver anexo 1]  Listos los ramos en la caja, se procede a apilar un máximo de 3 cajas mismas que se encuentran sobre la mesa de preparación.	Supervisor de empaque.
7	Zunchado manual interno	Una vez listas las cajas con los ramos uno de los empacadores se encarga de colocar el zuncho de manera manual el cual consta de los siguientes pasos:  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Colocar la caja en la mesa de zunchado.</li> <li>• Dependiendo el pedido se verifica si necesita ser zunchado o no, si necesita ser zunchado se procede con los siguientes pasos.</li> <li>• Colocar el zuncho por debajo de la caja.</li> </ul>	Empacador 1.

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Empaque	<b>Código:</b>	EMP.MP.EP.04
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Empaque de pedidos	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>6 de 8</b>


		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasa el zuncho por los agujeros que tiene la caja en los lados laterales.</li> <li>• Colocar una lámina protectora sobre los tallos de los ramos.</li> <li>• Asegurar el zuncho con las hebillas plásticas.</li> <li>• Ajustar los ramos con el zuncho haciendo fuerza con el pie.</li> <li>• Verificar que los ramos estén bien seguros.</li> <li>• Cortar el sobrante del zuncho.</li> <li>• Colocar la caja en la siguiente mesa de rodillos apilando un máximo de 3 cajas.</li> </ul>	
8	Zunchado externo	<p>Asegurados de forma manual los ramos, el siguiente empacador procede a realizar el zunchado automático el cual consta de los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Colocar la caja en la mesa de zunchado.</li> <li>• Verificar que tipo de pedido es para asegurar con cinta adhesiva, colocándola sobre los tallos.</li> <li>• Traer la tapa de la respectiva caja.</li> <li>• Retirar las etiquetas.</li> <li>• Colocar las etiquetas en los laterales de la tapa de la caja.</li> <li>• Colocar la tapa en la caja.</li> <li>• Proceder a realizar los respectivos ajustes.</li> <li>• Colocar el zuncho en la parte superior e inferior de la caja, mismos que pueden tener hasta 3 zunchadas dependiendo el pedido.</li> <li>• Realizar un último ajuste.</li> <li>• Colocar en la mesa de almacenamiento.</li> </ul>	Empacador 2
9	Almacenamiento	Una vez terminado de empacar cada pedido se procede a almacenar en el área de embarque dependiendo el cliente para así no confundirse ni perder tiempo.	Empacador 2

## 7. Flujograma

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Empaque	<b>Código:</b>	EMP.MP.EP.04
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Empaque de pedidos	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	7 de 8





<b>FLORANROSA S.A.</b>				
	<b>Proceso:</b>	Empaque	<b>Código:</b>	EMP.MP.EP.04
	<b>Subproceso:</b>	Empaque de pedidos	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>8 de 8</b>

## 8. Documentos y registros (N/A)

## 9. Anexos


### Tipos de cajas

La tabla 1 muestra las diferentes cajas que se utilizan en el área de empaque para preparar cada pedido solicitado todo depende de la variedad, longitud del tallo y cantidad solicitada.

*Tabla 135 Tipo de cajas - Área de empaque*

TIPOS DE CAJAS	TAMAÑOS DE TALLOS					
	40	50	60	70	80	90
<b>QB-1 CORTOS</b>	6	6	6	-	-	-
<b>QB-2 LARGOS</b>	6	6	6	-	-	-
<b>HB-AMERICANO</b>	12	12	12	8	8	8
<b>HB-RUSO</b>	16	14	10	8-10	8-10	8-10

*Fuente: FLORANROSA S.A.*

<b>FLORANROSA S.A.</b>				
	<b>Proceso:</b>	Empaque	<b>Código:</b>	EMP.MP. DC.05
	<b>Subproceso:</b>	Despacho de la carga	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	1 de 7


## **MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA**

### **PROCESO: EMPAQUE**

### **SUBPROCESO: DESPACHO DE LA CARGA**


#### **FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b>	Srta. Criollo Katherine	Ing. Orellana Rodrigo	Ing. Orellana Rodrigo
<b>Cargo:</b>	Estudiante CINDU	Presidente	Presidente
<b>Fecha:</b>	dd/mm/aa	dd/mm/aa	dd/mm/aa
<b>Firma:</b>			

<b>FLORANROSA S.A.</b>				
	<b>Proceso:</b>	Empaque	<b>Código:</b>	EMP.MP. DC.05
	<b>Subproceso:</b>	Despacho de la carga	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	2 de 7

### **Control e historial de cambios**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de actualización</b>
<b>01</b>		

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Empaque	<b>Código:</b>	EMP.MP. DC.05
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Despacho de la carga	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	3 de 7

## 1. Objetivo

Preparar la documentación necesaria y entregar el embarque en perfectas condiciones a los transportistas.

## 2. Alcance


Inicia con la revisión de las facturas mismas que deben coincidir con la etiqueta guía, se imprime las facturas, la hoja de ruta, se realiza una última verificación de la carga, se almacena las cajas en el transporte, entrega documentación al transportista y se verifica que las puertas del camión se encuentren cerradas.

## 3. Responsabilidades

- Responsable de comercialización
- Supervisor de empaque
- Responsable de logística de transporte

## 4. Términos y definiciones

- **Embarque:** Son todas las cajas o pedidos entregados y almacenados por el área de empaque en el camión mismas que serán transportadas al aeropuerto.
- **Etiqueta T-46:** Es una etiqueta donde se detallan datos generales del pedido, inclusive cuenta con 3 tipos de etiquetas como son etiquetas de detalle, de cliente y de guía.
- **Etiqueta Agrocalidad:** Es una etiqueta que indica que el producto cumple con los parámetros fitosanitarios para ser exportado.
- **Etiqueta de ramos:** Es una etiqueta donde se indica que tipo de variedad son los ramos y el grado de este (Reducción del tallo).

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Empaque	<b>Código:</b>	EMP.MP. DC.05
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Despacho de la carga	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	4 de 7


- **Factura:** Documento que detalla la cantidad de producto solicitado por el cliente y los valores a cancelar.
- **Guías de remisión K/N:** Es un documento que sustenta el traslado de la carga desde la empresa hacía las cargueras.
- **Hoja de ruta:** Documento entregado al transportista después de terminar el embarque en la empresa, la cual consta de nombre del cliente, número de cajas o fulles, nombre de carguera.
- **Orden de empaque:** Es un documento donde se verificada los pedidos realizados por parte de cada cliente. Puede ser una orden de empaque simple o mixta.

#### 5. Referencias (normas/reglamentos):


- Norma ISO 9001:2015: requisitos.
- Observación de las actividades diarias y entrevista al supervisor de empaque de la flor.

#### 6. Desglose de actividades

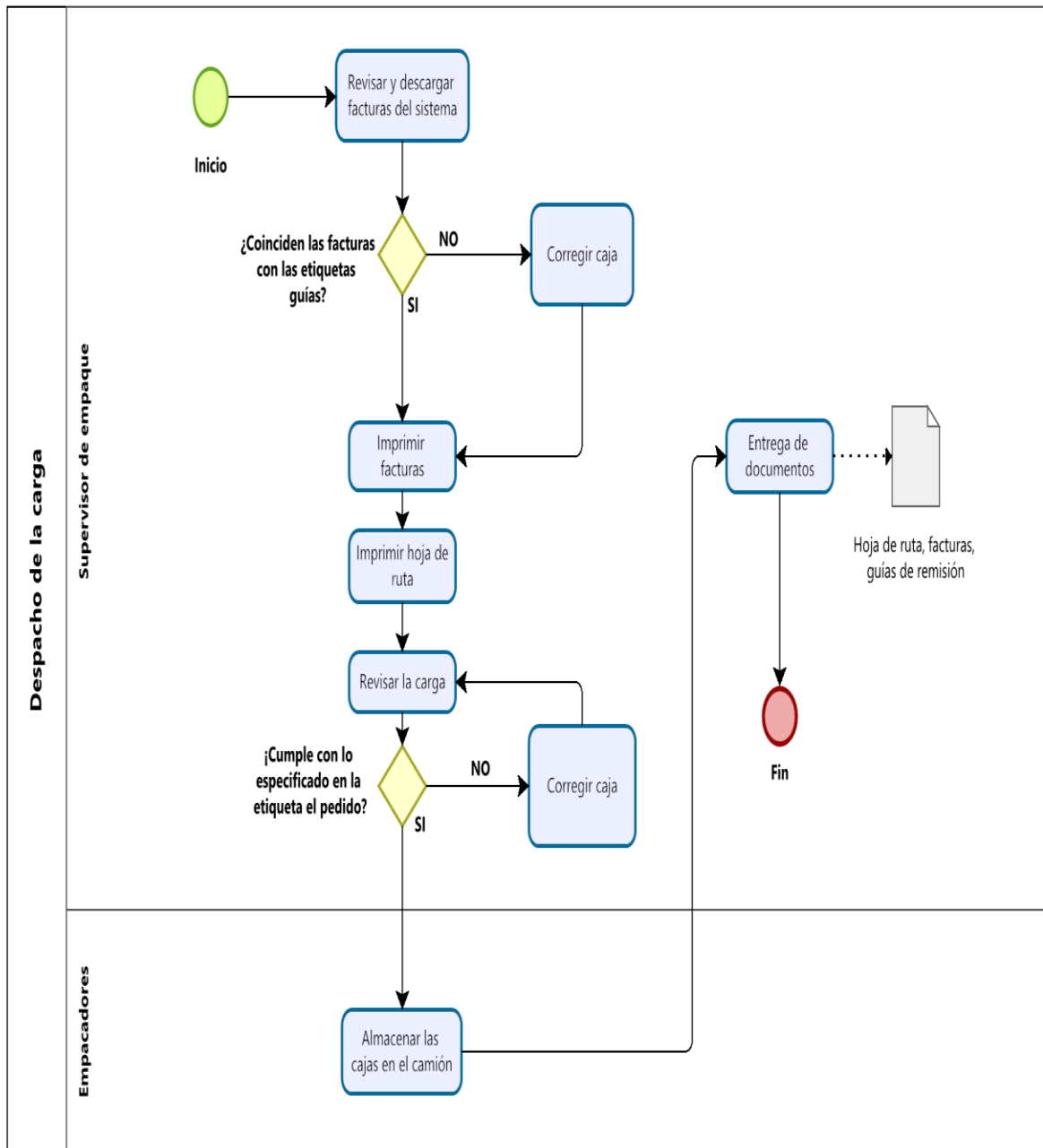
N°	Actividad	Descripción	Responsable
1	Revisar el sistema	El supervisor de empaque debe verificar y descargar las respectivas facturas.	Supervisor de empaque
2	Verificar coincidencia	Una vez descargadas las facturas se procede a verificar si coinciden con las etiquetas guías, si existiese alguna anomalía se procede a realizar la respectiva corrección de la caja.	Supervisor de empaque.
3	Imprimir la factura	Si la factura y la etiqueta guía coinciden se procede a la impresión de la factura.	Supervisor de empaque.
4	Imprimir hoja de ruta	Cuando se haya terminado de imprimir las facturas se procede con la impresión de 3 copias de la hoja de ruta, misma que debe ser entregada al chofer del camión, al guardia y	Supervisor de empaque.


<b>FLORANROSA S.A.</b>				
	<b>Proceso:</b>	Empaque	<b>Código:</b>	EMP.MP. DC.05
	<b>Subproceso:</b>	Despacho de la carga	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>5 de 7</b>

		una copia queda con el supervisor de empaque para constancia de la entrega del embarque.	
<b>5</b>	Revisión de la carga	Antes de proceder con el almacenamiento de las cajas en el camión se realiza una última revisión de la carga en la que el supervisor verifica que las etiquetas cumplan con los diferentes pedidos.	Supervisor de empaque.
<b>6</b>	Cargar embarque	Una vez se termine de realizar la última revisión se procede a realizar el embarque de las cajas al camión de carga.	Asistente de empaque. Empacadores.
<b>7</b>	Entrega de documentos	Terminado de almacenar las cajas en el camión se procede con la entrega de documentos al transportista que serían: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoja de ruta.</li> <li>• Facturas.</li> <li>• Guías de remisión K-N.</li> </ul> Hasta aquí se encarga el supervisor de empaque.	Supervisor de empaque

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Empaque	<b>Código:</b>	EMP.MP. DC.05
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Despacho de la carga	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	6 de 7

## 7. Flujograma




<b>FLORANROSA S.A.</b>				
	<b>Proceso:</b>	Empaque	<b>Código:</b>	EMP.MP. DC.05
	<b>Subproceso:</b>	Despacho de la carga	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	7 de 7

## 8. Documentos y registros

<b>Documentos / Registros</b>						<b>Encargado</b>
<b>Código</b>	<b>Nombre</b>	<b>Origen</b>		<b>Tipo</b>		
		<b>Interno</b>	<b>Externo</b>	<b>Impreso</b>	<b>Digital</b>	
HJ-RT-01	Hoja de ruta	x		x	x	Supervisor de empaque
GS-RMS-01	Guías de remisión	x		x		



<b>FLORANROSA S.A.</b>				
	<b>Proceso:</b>	Logística de transporte	<b>Código:</b>	LOG.MP.LI.01
	<b>Subproceso:</b>	Logística de transporte interno	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	1 de 9


## **MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA**

### **PROCESO: LOGÍSTICA DE TRANSPORTE**

#### **SUBPROCESO: LOGÍSTICA DE TRANSPORTE INTERNO**


#### **FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b>	Srta. Criollo Katherine	Ing. Orellana Rodrigo	Ing. Orellana Rodrigo
<b>Cargo:</b>	Estudiante CINDU	Presidente	Presidente
<b>Fecha:</b>	dd/mm/aa	dd/mm/aa	dd/mm/aa
<b>Firma:</b>			

<b>FLORANROSA S.A.</b>				
	<b>Proceso:</b>	Logística de transporte	<b>Código:</b>	LOG.MP.LI.01
	<b>Subproceso:</b>	Logística de transporte interno	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	2 de 9

### **Control e historial de cambios**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de actualización</b>
<b>01</b>		

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Logística de transporte	<b>Código:</b>	LOG.MP.LI.01
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Logística de transporte interno	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	3 de 9

## 1. Objetivo

Planificar de manera mensual y adecuada todas las labores diarias del camión de la empresa para evitar contratiempos en las actividades de cultivo, postcosecha y empaque.

## 2. Alcance


El subproceso inicia con la planificación mensual de las labores que ejecutará el camión de la empresa que son recolección de las tinas de empaque, entrega en postcosecha, entre otras labores y termina con el transporte de la flor lista para almacenar en el cuarto frío.

## 3. Responsabilidades

- Responsable de logística de transporte
- Chofer

## 4. Términos y definiciones

- **Almacenamiento:** Lugar donde se almacenan todos los productos que son adquiridos por la empresa para hacer uso en las distintas áreas, anteriormente se la conocía como bodega.
- **Área de mantenimiento:** Son los encargados de realizar las reparaciones y adecuaciones de la infraestructura física de los invernaderos, reparaciones o mantenimiento de maquinaria y mantener en buenas condiciones la apariencia de la empresa.
- **Área de riego:** Son lugares donde se encuentran máquinas de alto nivel que sirven para ejecutar el riego en las plantas de forma automática.

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Logística de transporte	<b>Código:</b>	LOG.MP.LI.01
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Logística de transporte interno	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	4 de 9

- **Fertilizantes:** Es una sustancia que ayuda a mejorar la calidad del suelo de tal manera que facilite el crecimiento de la planta.
- **Planificación mensual:** Es un documento que respalda todas las actividades que debe ejecutar el camión de la empresa de forma diaria.
- **Tinas plásticas:** Son recipientes plásticos más conocidos como gavetas de color plomo sin modificaciones miden 60 cm de largo por 40 cm de ancho y 40 cm de alto, son muy resistentes por su estructura y el material de fabricación, en la empresa los adecuan para el uso en postcosecha.

#### 5. Referencias (normas/reglamentos):

- Norma ISO 9001:2015: requisitos.
- Observación de las actividades diarias y entrevista al responsable de la logística de transporte de la empresa.


#### 6. Desglose de actividades

N°	Actividad	Descripción	Responsable
1	Planificación mensual	El responsable de la logística de transporte debe realizar la planificación mensual de la logística interna en cuanto al camión de la empresa para que el chofer la revise.	Responsable de la logística de transporte
2	Revisión de la planificación mensual	El chofer del camión debe revisar la planificación mensual para de ahí partir con sus labores diarias.	Chofer
3	Encendido del camión	Una vez haya verificado la planificación debe empezar con sus labores, debe verificar que el camión cuente con gasolina suficiente para realizar todas las labores del día, si el camión no cuenta con gasolina debe cargarlo caso contrario solo debe encender el camión hasta que esté en condiciones para ser ya utilizado.	Chofer


FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Logística de transporte	<b>Código:</b>	LOG.MP.LI.01
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Logística de transporte interno	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	5 de 9

4	Recolección de tinas	Los empacadores en el área de empaque son los encargados de recolectar todas las tinas vacías.	Empacadores
5	Colocar tinas sobre mesa	Una vez estén listas se procede a colocarlas sobre una mesa de rodillos, misma que está conectada a la puerta de salida del embarque.	Empacadores
6	Cargar tinas	Una vez las tinas estén sobre la mesa de rodillos se procede a cargarlas en el camión.	Empacadores
7	Trasladar al área de postcosecha	Listas las tinas en el cajón del camión, el chofer se encarga de trasladarlas al área de postcosecha.	Chofer
6	Descargue de tinas	Una vez ya en el área de postcosecha se encarga de bajar las tinas y entrega al supervisor de postcosecha.	Chofer
8	Dirigirse a almacenamiento	Una vez terminado de entregar las tinas en postcosecha debe dirigirse a almacenamiento para continuar con sus labores.	Chofer
9	Verificar cantidades	El chofer debe verificar que cantidad de fertilizantes debe bajar en cada área de riego.	Chofer
10	Cargar los fertilizantes	Una vez verificado las cantidades procede a cargar los fertilizantes en el camión.	Chofer
11	Descargar fertilizantes	Una vez en el área de riego procede a descargar los fertilizantes determinados para cada área.	Chofer
12	Transporte material para mantenimiento	El chofer debe estar atento a la solicitud de ayuda por parte del área de mantenimiento si esta área necesita ayuda procede a trasladar los materiales como es madera, rollos de plástico, maquinaria, etc., que se encuentran en almacenamiento.	Chofer
13	Transporte de materiales externos	El chofer debe estar pendiente de las peticiones por parte de oficina ya que en ocasiones es necesario salir a retirar materiales que no pueden ser entregados por los proveedores a la finca.	Chofer
14	Transportar tinas	Si no se requiere del uso del camión para transportar materiales internos y externos se	Empacadores. Chofer.

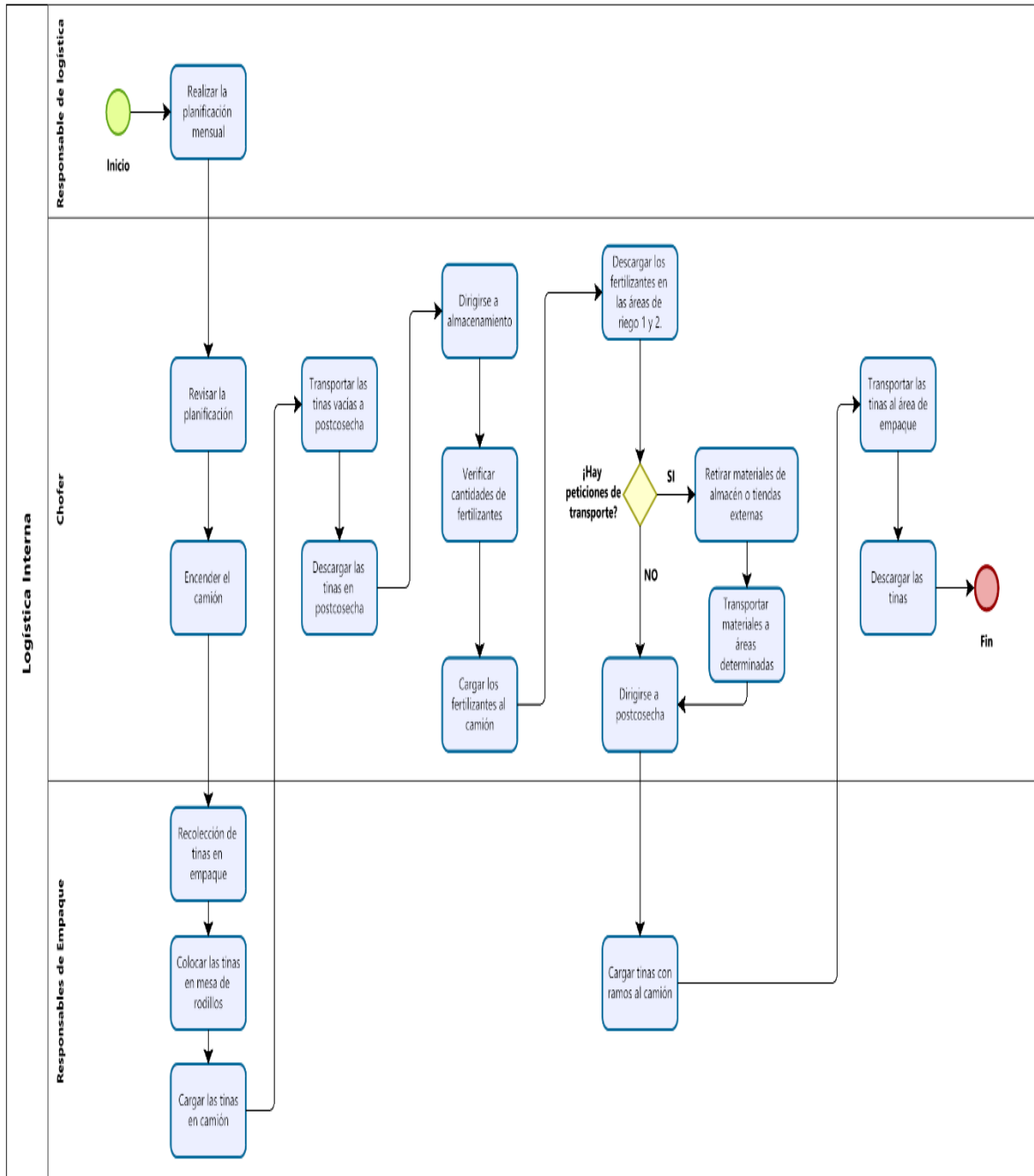
**FLORANROSA S.A.**


	<b>Proceso:</b>	Logística de transporte	<b>Código:</b>	LOG.MP.LI.01
	<b>Subproceso:</b>	Logística de transporte interno	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>6 de 9</b>

		procede a cargar, transportar las tinas con ramos al área de empaque y descargar.	
--	--	---	--

FLORANROSA S.A.			
	<b>Proceso:</b>	Logística de transporte	<b>Código:</b> LOG.MP.LI.01
	<b>Subproceso:</b>	Logística de transporte interno	<b>Versión:</b> 01
			<b>Fecha de revisión:</b> dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b> dd/mm/aa
			<b>Página:</b> 7 de 9

## 7. Flujoograma



FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Logística de transporte	<b>Código:</b>	LOG.MP.LI.01
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Logística de transporte interno	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>8 de 9</b>

## 8. Documentos y registros

Documentos / Registros						Encargado
Código	Nombre	Origen		Tipo		
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
REG-CFD-01	Registro de control de cantidad de fertilizantes a descargar en área de riego 1 y 2.	x		x		Responsable de logística de transporte


## 9. Formato

Registro de control de cantidad de fertilizantes a descargar en área de riego 1 y 2


CANTIDAD DE FERTILIZANTES A DESCARGAR				
Fecha:		dd/mm/aa	Responsable:	
SILO	Ítem	Producto/Descripción	Área de riego 1	Área de riego 2
			Cantidad	Cantidad
A	1	Nitrato de calcio		
	2	Nitrato de potasio		
	4	Nitrato de magnesio		
	5	Quelato hierro		
B	7	Nitrato de amonio		
	8	Sulfato de magnesio		



**FLORANROSA S.A.**

	<b>Proceso:</b>	Logística de transporte	<b>Código:</b>	LOG.MP.LI.01
	<b>Subproceso:</b>	Logística de transporte interno	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>9 de 9</b>

	9	Fosfato mono potásico		
	10	Fosfato monoamónico		
	11	Nitrato de potasio		
	12	Ácido bórico		
	13	Quelato de manganeso		
	14	Quelato de zinc		
	15	Sulfato de cobre		
	16	Molibdato de amonio		
	1	Ácido nítrico		
<b>Otros</b>				

<b>FLORANROSA S.A.</b>				
	<b>Proceso:</b>	Logística de transporte	<b>Código:</b>	LOG.MP.LE.02
	<b>Subproceso:</b>	Logística de transporte externo	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
		<b>Página:</b>	<b>1 de 12</b>	


## **MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA**

### **PROCESO: LOGÍSTICA DE TRANSPORTE**

#### **SUBPROCESO: LOGÍSTICA DE TRANSPORTE EXTERNO**


#### **FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b>	Srta. Criollo Katherine	Ing. Orellana Rodrigo	Ing. Orellana Rodrigo
<b>Cargo:</b>	Estudiante CINDU	Presidente	Presidente
<b>Fecha:</b>	dd/mm/aa	dd/mm/aa	dd/mm/aa
<b>Firma:</b>			

<b>FLORANROSA S.A.</b>				
	<b>Proceso:</b>	Logística de transporte	<b>Código:</b>	LOG.MP.LE.02
	<b>Subproceso:</b>	Logística de transporte externo	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
		<b>Página:</b>	<b>2 de 12</b>	

### Control e historial de cambios

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de actualización</b>
<b>01</b>		

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Logística de transporte	<b>Código:</b>	LOG.MP.LE.02
	<b>Subproceso:</b>	Logística de transporte externo	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
		<b>Página:</b>	<b>3 de 12</b>	

## 1. Objetivo

Planificar y coordinar de manera rápida y efectiva el número de camiones para realizar la carga y entrega del embarque a tiempo en las cargueras, cumpliendo así el tiempo de entrega y satisfacción por parte de los clientes.

## 2. Alcance


El subproceso inicia con la coordinación de los transportes, la verificación de la carga, del Thermo KING, entrega de documentos y termina la verificación del cierre de las puertas del camión.

## 3. Responsabilidades

- Responsable de logística de transporte
- Supervisor de empaque
- Empacadores
- Chofer

## 4. Términos y definiciones

- **Embarque:** Son todas las cajas o pedidos entregados y almacenados por el área de empaque en el camión mismas que serán transportadas al aeropuerto.
- **Factura:** Documento que detalla la cantidad de producto solicitado por el cliente y los valores a cancelar.
- **Guías de remisión K/N:** Es un documento que sustenta el traslado de la carga desde la empresa hacía las cargueras.
- **Hoja de ruta:** Documento entregado al transportista después de terminar el embarque en la empresa, la cual consta de nombre del cliente, número de cajas o fulles, nombre de carguera.

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Logística de transporte	<b>Código:</b>	LOG.MP.LE.02
	<b>Subproceso:</b>	Logística de transporte externo	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>4 de 12</b>


- **Orden de empaque:** Es un documento donde se verificada los pedidos realizados por parte de cada cliente. Puede ser una orden de empaque simple o mixta.
- **Temperatura:** Estado de calor o frío, en el caso de los camiones deben mantener una temperatura de hasta 2° C.
- **Thermo King:** Es un sistema de refrigeración que deben tener todos los camiones para así transportar los pedidos hasta el aeropuerto.

#### 5. Referencias (normas/reglamentos):

- Norma ISO 9001:2015: requisitos.
- Observación de las actividades diarias y entrevista al responsable de la logística de transporte de la empresa.

#### 6. Desglose de actividades


N°	Actividad	Descripción	Responsable
1	Petición de transporte	El supervisor de empaque se encarga de llamar al responsable de logística para solicitar el número de camiones para el embarque.	Supervisor de empaque
2	Coordinar el número de camiones	El responsable de logística de transporte debe llamar y coordinar el número de camiones que deben acercarse a la empresa en un horario establecido normalmente es a las 3pm, para proceder con la carga del embarque.	Responsable de logística de transporte
3	Llegada del camión	El camión debe estar en el horario establecido en la empresa, una vez dentro procede a estacionarse en el área de embarque y a abrir la compuerta del camión.	Chofer
4	Verificación de la carga	Una vez que llegue el camión el responsable de logística procede a bajar al área de empaque para verificar si la carga esta completa o si existe alguna anomalía, en caso	Responsable de logística de transporte

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Logística de transporte	<b>Código:</b>	LOG.MP.LE.02
	<b>Subproceso:</b>	Logística de transporte externo	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>5 de 12</b>

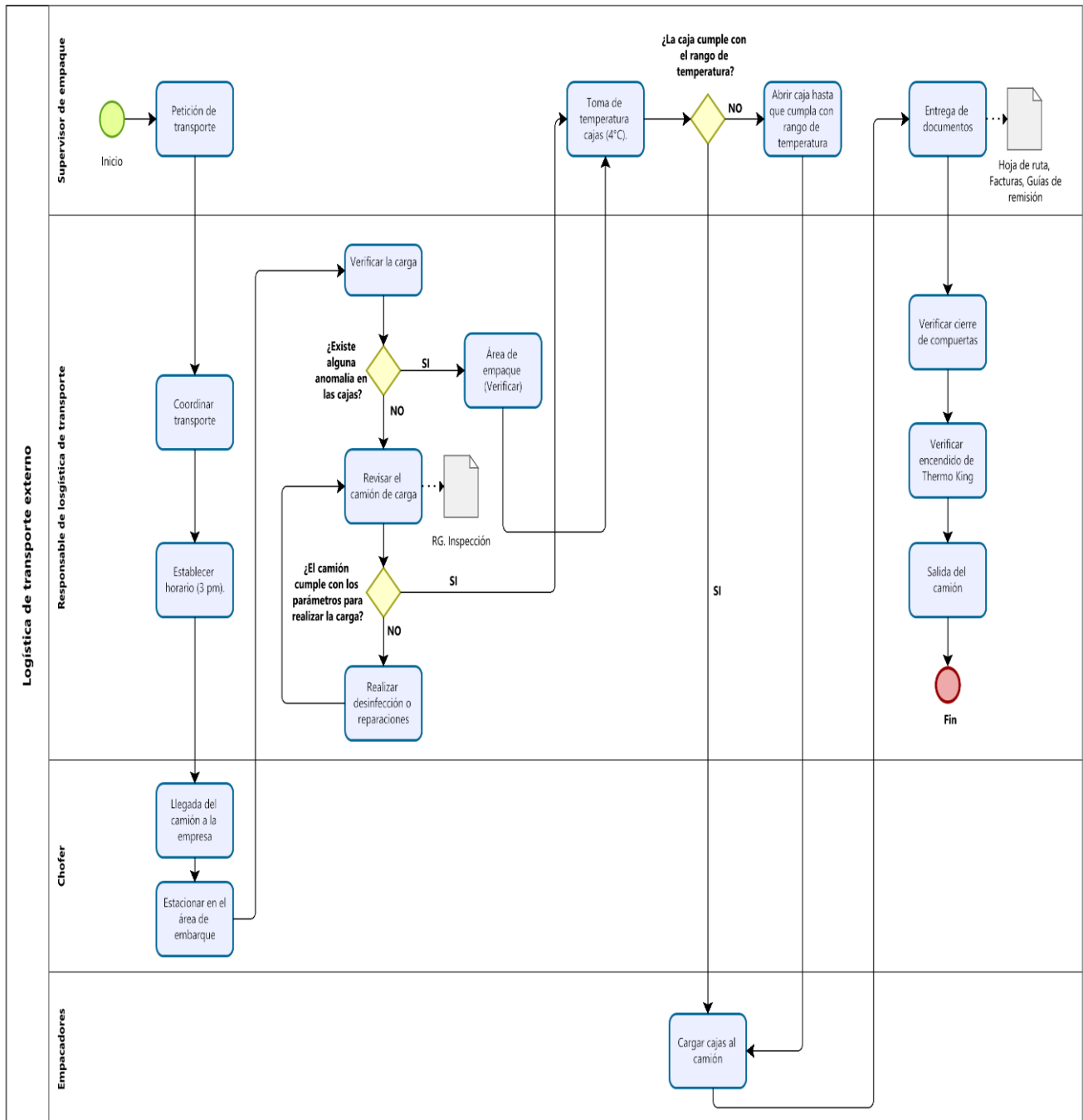
		de existir novedad en alguna caja los empacadores deben revisar para que cumpla con el pedido y calidad.	
5	Revisión de los camiones de carga	<p>El responsable de logística es el encargado de realizar una revisión detallada al camión, mismo que debe cumplir con algunos parámetros para proceder con la carga del embarque, los cuales detallaremos a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Thermo King:</b> este sistema de refrigeración debe estar en perfectas condiciones para su utilización.</li> <li>• <b>Desinfección:</b> el encargado del camión debe limpiar y desinfectar el lugar donde se almacena las cajas con cloro o algún producto químico que contrarreste la propagación de botrytis.</li> <li>• <b>Combustible y llantas:</b> el camión debe contar con la gasolina suficiente para realizar el traslado a las cargueras y sobre todo las llantas deben estar en perfectas condiciones con el fin de que no vaya a sufrir inconvenientes al momento del traslado lo que atrase la embarcación.</li> </ul>	Responsable de logística de transporte
6	Toma de temperatura en la caja	El supervisor de empaque debe asignar o realizar el mismo la toma de temperatura de cada una de las cajas que serán transportadas, mismas que deben estar en el rango de 4°C, sino cumple con este rango se debe destapar la caja hasta que tome la temperatura adecuada para ser transportada.	Supervisor de empaque o asistente
7	Cargar embarque	Las cajas que cumplan con los parámetros para ser transportadas proceden a ser cargadas según el pedido del cliente en el camión por los empacadores.	Empacadores
8	Entrega de documentos	Aquí el supervisor de empaque hace la entrega de los documentos pertinentes al chofer, una vez terminada la carga del embarque.	Supervisor de empaque

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Logística de transporte	<b>Código:</b>	LOG.MP.LE.02
	<b>Subproceso:</b>	Logística de transporte externo	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
		<b>Página:</b>	<b>6 de 12</b>	


		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoja de ruta</li> <li>• Facturas</li> <li>• Guías de remisión</li> </ul>	
9	Salida del embarque	El responsable de logística de transporte es el encargado de verificar el cierre de las compuertas del camión y sellado (si tuviese etiquetas de sellado) y el encendido del Thermo King y que salga el camión del área de embarque.	Responsable de logística de transporte

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Logística de transporte	<b>Código:</b>	LOG.MP.LE.02
	<b>Subproceso:</b>	Logística de transporte externo	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	7 de 12

## 7. Flujoograma





FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Logística de transporte	<b>Código:</b>	LOG.MP.LE.02
	<b>Subproceso:</b>	Logística de transporte externo	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	8 de 12


## 8. Documentos y registros

Documentos / Registros						Encargado
Código	Nombre	Origen		Tipo		
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
REG-IC-01	Registro de inspección de camiones	x		x		Responsable de logística de transporte

## 9. Formatos


Registro de inspección de camiones

INSPECCIÓN DE CAMIONES			
<b>Fecha:</b>	dd/mm/aa	<b>N° de placa:</b>	
<b>Nombre del conductor:</b>			
<b>Nombre compañía o empresa:</b>			
<b>Destino:</b>			
<b>Hora de salida:</b>			
<b>Indicaciones:</b>	Labrado de neumáticos no menos de 1.6 mm según reglamento a la ley de transporte terrestre.		
Documentos y Accesorios			
<b>Tipo de revisión</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones</b>
Licencia de conducir			


FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Logística de transporte	<b>Código:</b>	LOG.MP.LE.02
	<b>Subproceso:</b>	Logística de transporte externo	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>9 de 12</b>

Caja de herramientas			
Gata y llaves de ruedas			
Botiquín y extintor			
Triángulo de seguridad			
Cinturones de seguridad			
Espejos retrovisores			
Luces direccionales			
Stop y parqueo			
Tanque lleno de combustible			
Labrado de llantas			
<b>Contenedor</b>			
<b>Puertas:</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones</b>
Ondulaciones internas y externas desiguales en tamaño y altura			
Remaches y tuercas de los seguros de las manijas. Soldados y ocultos			
Áreas aledañas a remaches o bisagras con muestras de golpes, pintura nueva o forzada.			


**FLORANROSA S.A.**

	<b>Proceso:</b>	Logística de transporte	<b>Código:</b>	LOG.MP.LE.02
	<b>Subproceso:</b>	Logística de transporte externo	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>10 de 12</b>

Olores a pinturas, soldaduras, madera quemada, pegante, materiales de relleno, grasas, etc.			
<b>Piso:</b>			
Desnivelado			
Por encima del nivel de las vigas inferiores.			
Reparaciones nuevas			
Piso exterior chapas, esquineras, laterales inferiores y travesaños de piso, muestran cambios diferentes			
<b>Techo:</b>			
Desnivelado			
Marcas o quemaduras recientes de soldadura.			
Pinturas nuevas en partes o parches en el techo			
La altura entre el piso y el techo se encuentra fuera de estándares (2.39 m para contenedor de 20 y 40)			
<b>Costados:</b>			

<b>FLORANROSA S.A.</b>			
	<b>Proceso:</b>	Logística de transporte	<b>Código:</b> LOG.MP.LE.02
	<b>Subproceso:</b>	Logística de transporte externo	<b>Versión:</b> 01
			<b>Fecha de revisión:</b> dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b> dd/mm/aa
		<b>Página:</b> 11 de 12	

Adhesivo o pegante nuevo en uniones de láminas			
Marcas o quemaduras recientes de soldadura			
Sonido metálico en ondulaciones y láminas disperejo (como si tuvieran algo dentro)			
Al medir la longitud interna se encuentra fuera de estándares normales (5.90 mts contenedor).			
Manipulación del equipo de frio (Thermo King en buen estado).			
<b>Datos de carga</b>			
<b>Inicio de carga:</b>		<b>Fin de carga</b>	
<b>Hora:</b>		<b>Hora:</b>	
<b>Temperatura:</b>		<b>Temperatura:</b>	
<b># de cajas enviadas:</b>			
<b>Supervisor de empaque:</b>			
<b>Firma:</b>			
<b>Empacador responsable de carga:</b>			

<b>FLORANROSA S.A.</b>				
	<b>Proceso:</b>	Logística de transporte	<b>Código:</b>	LOG.MP.LE.02
	<b>Subproceso:</b>	Logística de transporte externo	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
		<b>Página:</b>	<b>12 de 12</b>	

<b>Firma:</b>			
<b>Responsable de inspección:</b>			
<b>C.I.:</b>		<b>Firma:</b>	

**GESTIÓN**

**DE**

**APOYO**

<b>FLORANROSA S.A.</b>				
	<b>Proceso:</b>	Talento Humano	<b>Código:</b>	TH.MP.RSI.01
	<b>Subproceso:</b>	Reclutamiento, selección e inducción	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
		<b>Página:</b>	1 de 11	

## **MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO**


### **PROCESO: TALENTO HUMANO**

### **SUBPROCESO: RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN E**

### **INDUCCIÓN DEL PERSONAL**

#### **FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**


	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b>	Srta. Criollo Katherine	Ing. Orellana Rodrigo	Ing. Orellana Rodrigo
<b>Cargo:</b>	Estudiante CINDU	Presidente	Presidente
<b>Fecha:</b>	dd/mm/aa	dd/mm/aa	dd/mm/aa
<b>Firma:</b>			

<b>FLORANROSA S.A.</b>				
	<b>Proceso:</b>	Talento Humano	<b>Código:</b>	TH.MP.RSI.01
	<b>Subproceso:</b>	Reclutamiento, selección e inducción	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>2 de 11</b>

### **Control e historial de cambios**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de actualización</b>
<b>01</b>		



FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Talento Humano	<b>Código:</b>	TH.MP.RSI.01
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Reclutamiento, selección e inducción	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
		<b>Página:</b>	<b>3 de 11</b>	

## 1. Objetivo

Incorporar al grupo de trabajo personal con altas capacidades mediante la aplicación de lineamientos de dotación de personal mismos que cumplan con el perfil solicitado.

## 2. Alcance


El subproceso inicia con la requisición de personal según el área, las actividades a aplicarse para el reclutamiento, preselección, selección, evaluación, contratación e inducción del personal dependiendo al área que sea asignado es decir áreas administrativas u operativas.

## 3. Responsabilidades

- Gerente general
- Responsable de talento humano
- Responsables de áreas
- Responsable de seguridad y salud ocupacional
- Candidato
- Comité de selección

## 4. Términos y definiciones

- **Candidato:** Es la persona que participa en un proceso de selección para un puesto de trabajo.
- **Cargo:** Son las funciones que están bajo la responsabilidad de una persona determina.
- **Comité de selección:** Son miembros de la empresa y está formado por el gerente administrativo, el responsable de talento humano y el responsable del área que solicita la contratación de nuevo personal.

FLORANROSA S.A.			
	<b>Proceso:</b>	Talento Humano	<b>Código:</b> TH.MP.RSI.01
	<b>Subproceso:</b>	Reclutamiento, selección e inducción	<b>Versión:</b> 01
			<b>Fecha de revisión:</b> dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b> dd/mm/aa
		<b>Página:</b> 4 de 11	


- **Currículum:** Es un documento donde se detalla datos personales del postulante, formación académica, experiencias laborales y referencias.
- **Entrevista:** Es una técnica que se utiliza al momento de seleccionar al mejor candidato para ocupar el puesto de trabajo anunciado.
- **Inducción:** Es una forma de capacitar al personal en cuanto a las metodologías y herramientas que debe aplicar para ejecutar de mejor manera sus labores dentro del área que haya sido asignado.
- **Requisición de personal:** Es registrar el número de personas que hacen falta en una determinada área de trabajo.

#### 5. Referencias (normas/reglamentos):


- Norma ISO 9001:2015: requisitos.
- Entrevista realizada al responsable del área de talento humano.

#### 6. Desglose de actividades


N°	Actividad	Descripción	Responsable
1	Requisición de personal	Los responsables de cada área deben solicitar de manera formal la contratación de personal sea para cubrir nuevas vacantes o por renuncia y despido. Esta solicitud debe especificar para que puesto de trabajo necesita el personal y ser firmado por el responsable del área solicitante.	Responsables de áreas
2	Elaboración del perfil del candidato	El responsable de talento humano debe en base al puesto de trabajo que se desea cubrir, diseñar el perfil ocupacional.	Responsable de talento humano
3	Publicación del puesto	El responsable talento humano debe publicar sea en línea como redes sociales o por medio de publicaciones en el comercio, perifoneo, radio o cualquier otro medio las vacantes	Responsable de talento humano

<b>FLORANROSA S.A.</b>			
	<b>Proceso:</b>	Talento Humano	<b>Código:</b> TH.MP.RSI.01
	<b>Subproceso:</b>	Reclutamiento, selección e inducción	<b>Versión:</b> 01
			<b>Fecha de revisión:</b> dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b> dd/mm/aa
			<b>Página:</b> 5 de 11


		disponibles en la empresa, al igual que los requisitos que deben cumplir los candidatos para acceder al puesto de trabajo.	
4	Reclutamiento de candidatos	El responsable de talento humano se encarga de la recepción de los currículums de forma virtual o presencial.	Responsable de talento humano.
5	Selección de candidatos 1.	Una vez se haya cumplido el paso de entrega de carpetas se procede con la evaluación. Estas carpetas deben contener todos los requisitos exigidos por la empresa según el puesto de trabajo. Las carpetas que no cumplan con los requisitos son separadas del proceso y desechadas.	Responsable de talento humano.
6	Coordinar entrevistas	Una vez se hayan seleccionado a los candidatos que cumplen con los requisitos establecidos para el perfil del puesto, se procede a contactarlos con el fin de coordinar el día y la hora de la entrevista.	Responsable de talento humano
7	Entrevista inicial	El responsable de talento humano se encarga de verificar la información del candidato como por ejemplo las referencias personales, luego se procede con la evaluación psicológica con el fin de determinar el perfil de comportamiento y actitudes del candidato. Una vez completada la evaluación psicológica se procede con la evaluación de conocimientos. Es importante tener en cuenta que cuando se trata de personal para el área operativa como cultivo, postcosecha y empaque solo se aplica la primera entrevista en la que recolecta información personal y referencias.	Responsable de talento humano
8	Preparar informe de primera entrevista	Una vez se haya culminado con la entrevista y se tenga los resultados de cada evaluación se procede a elaborar el informe en la que se detalla la lista de candidatos que se ajustan y cumplen con el perfil del cargo.	Responsable de talento humano.

<b>FLORANROSA S.A.</b>			
	<b>Proceso:</b>	Talento Humano	<b>Código:</b> TH.MP.RSI.01
	<b>Subproceso:</b>	Reclutamiento, selección e inducción	<b>Versión:</b> 01
			<b>Fecha de revisión:</b> dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b> dd/mm/aa
		<b>Página:</b> 6 de 11	


<b>9</b>	Coordinar segunda entrevista	Los candidatos con los mejores puntajes pasan a la entrevista final, al igual que la primera entrevista se coordina el día y la hora para efectuarla.	Responsable de talento humano
<b>10</b>	Segunda entrevista	En esta entrevista se confirmarán los datos, se evalúa la motivación y disponibilidad de cada uno de los candidatos. Los miembros del comité de selección emitirán sus criterios y seleccionarán a los candidatos más acordes al perfil.	Comité de selección (Gerente administrativo, responsable de talento humano y responsables de las distintas áreas.)
<b>11</b>	Informe de segunda entrevista	El comité de selección debe emitir un informe en el que detalle una evaluación de los pros y contras de cada uno de los candidatos. A la vez debe enlistar los candidatos más idóneos para el puesto.	Comité de selección.
<b>12</b>	Coordinar entrevista final.	Se coordina las entrevistas solo con los candidatos que se encuentren en la lista del informe emitido por el comité de selección, de igual manera se coordinará el día y la hora de la entrevista final.	Responsable de talento humano.
<b>13</b>	Entrevista final	Los candidatos seleccionados deben estar con 20 minutos de anticipación en la empresa, ya que la entrevista final es realizada por el gerente general de la empresa o un encargado mismo que debe ser designado por el gerente.	Gerente general o encargado
<b>14</b>	Selección final	Una vez haya terminado todas las entrevistas con el gerente general o encargado, se procede a seleccionar al candidato que cumpla con todos los requisitos del perfil del puesto, como son las competencias profesionales y la capacidad de adaptarse a cualquier medio de trabajo.	Gerente general o encargado
<b>15</b>	Comunicación	Una vez se tenga a la persona que se va a contratar se procede a comunicarle sobre la decisión tomada, mientras que a los demás candidatos se les envía un correo en el que se	Responsable de talento humano.

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Talento Humano	<b>Código:</b>	TH.MP.RSI.01
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Reclutamiento, selección e inducción	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	7 de 11


		especifique que no cumplió con el perfil del puesto.	
16	Informar condiciones del Contrato	<p>El responsable de talento humano está en la obligación de informar a la persona que se va a contratar, las condiciones del contrato que va a firmar, el puesto al que se le asigna y las funciones que va a realizar, se le debe informar si habrá un período de prueba en el caso de la empresa es de 3 meses, los beneficios sociales a los que tiene derecho. Y por último en el caso que sea personal para el área administrativa se le debe informar el tiempo que ejercerá sus funciones dentro de la empresa.</p>	Responsable de talento humano
17	Firma de contrato	<p>Si el candidato acepta todos los términos estipulados en el contrato se procede a la firma de dicho contrato y a coordinar la fecha de ingreso del personal contratado a la empresa FLORANROSA S.A.</p> <p>Para efectuar la firma del contrato el personal debe presentar los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoja de Vida (Personal administrativo)</li> <li>• Copia de la Cédula de Identidad y papeleta de votación.</li> <li>• Récord Policial Actualizado</li> <li>• Copia Libreta militar (hombres)</li> <li>• Dos certificados de honorabilidad (Personal administrativo)</li> <li>• Certificados de trabajo anteriores si los hubiera.</li> <li>• Certificados de estudio, si hubiera.</li> <li>• Copia del Título de Bachiller, si hubiera.</li> <li>• Copia Título Profesional. (Personal administrativo)</li> </ul>	Candidato.

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Talento Humano	<b>Código:</b>	TH.MP.RSI.01
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Reclutamiento, selección e inducción	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	8 de 11

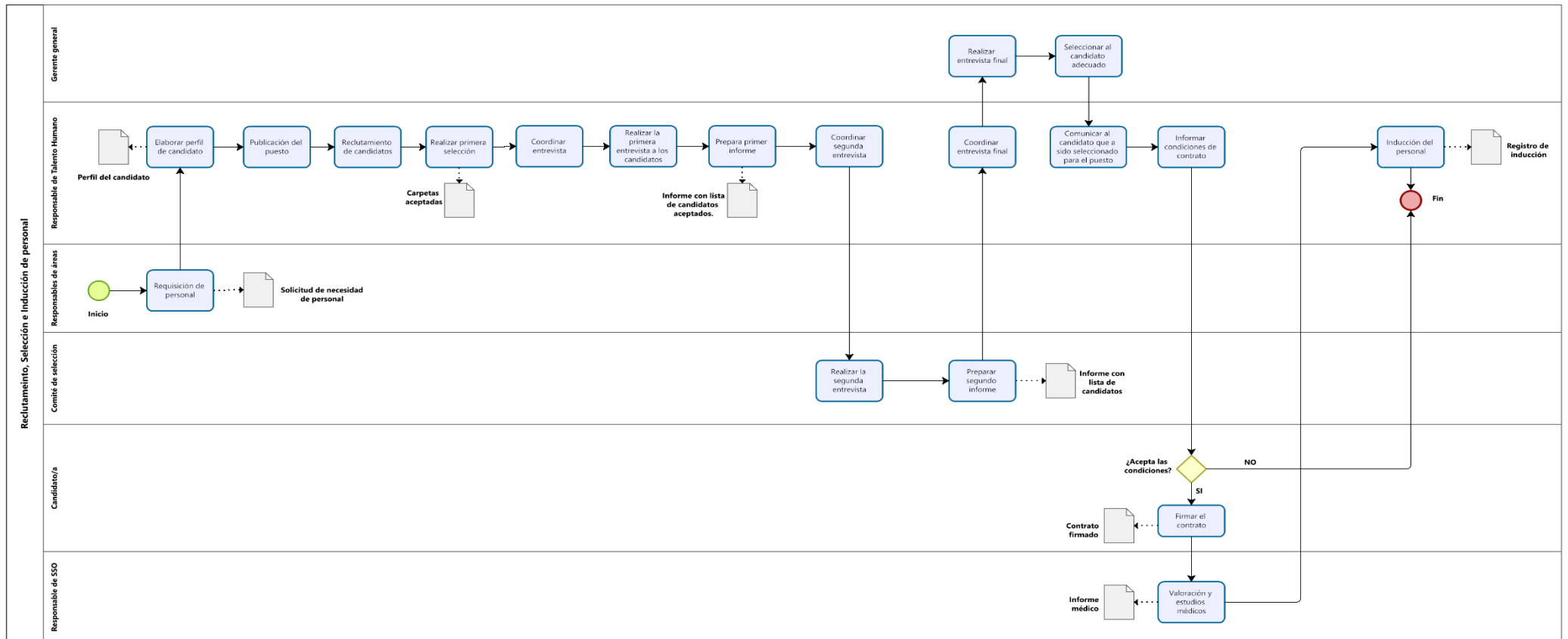
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tres fotografías.</li> <li>• Partida de nacimiento de los hijos si los hubiera.</li> <li>• Partida de Matrimonio</li> </ul>	
18	Estudio médico	Una vez el candidato haya firmado el contrato, por normativas de seguridad para la empresa se debe realizarle un estudio médico en el que se registre si presenta alguna enfermedad leve o grave, si presentase alguna enfermedad o patología se debe registrar que el candidato llega a cumplir sus funciones con dichas condiciones, para así librar a la empresa en el futuro el pago del seguro por enfermedades ocupacionales.	Responsable de seguridad y salud ocupacional.
19	Inducción al nuevo personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El responsable de talento humano debe comunicar el ingreso de nuevo personal. Al área donde el trabajador cumplirá con sus labores, al área de seguridad y salud ocupacional y al área de almacenamiento (Dotación de EPP).</li> <li>• Realizar la respectiva inducción sea para personal operativo o administrativo, aquí se explica datos generales de la empresa, donde están ubicados cada departamento o área, quien será su jefe inmediato, las funciones a su cargo y como ejecutarlas, reglamentos si hubiese, temas sobre seguridad y salud ocupacional, entre los más fundamentales.</li> <li>• Se debe presentar al nuevo trabajador a los demás trabajadores del área al que a sido asignado.</li> <li>• En caso de ser personal operativo sin experiencia se coordina con el supervisor del área de cultivo al que haya sido asignado, la inducción o entrenamiento del</li> </ul>	Responsable de talento humano

<b>FLORANROSA S.A.</b>			
	<b>Proceso:</b>	Talento Humano	<b>Código:</b> TH.MP.RSI.01
	<b>Subproceso:</b>	Reclutamiento, selección e inducción	<b>Versión:</b> 01
			<b>Fecha de revisión:</b> dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b> dd/mm/aa
			<b>Página:</b> 9 de 11

		nuevo personal sobre las actividades que debe realizar.	
--	--	---	--


FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Talento Humano	<b>Código:</b>	TH.MP.RSI.01
	<b>Subproceso:</b>	Reclutamiento, selección e inducción	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	10 de 11

## 7. Flujograma




Elaborado por: Criollo Katherine



<b>FLORANROSA S.A.</b>				
	<b>Proceso:</b>	Talento Humano	<b>Código:</b>	TH.MP.RSI.01
	<b>Subproceso</b>	Reclutamiento, selección e inducción	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
		<b>Página:</b>	<b>11 de 11</b>	

## 8. Documentos y registros

<b>Documentos / Registros</b>						<b>Encargado</b>
<b>Código</b>	<b>Nombre</b>	<b>Origen</b>		<b>Tipo</b>		
		<b>Interno</b>	<b>Externo</b>	<b>Impreso</b>	<b>Digital</b>	
RQ-PR-01	Requisición de personal	x		x		Responsables de áreas
CONT-01	Contratos	x		x		Responsable de talento humano
PR-PSC-01	Pruebas psicológicas	x		x		
REG-INP-01	Registro de inducción del personal	x		x		

<b>FLORANROSA S.A.</b>			
	<b>Proceso:</b>	Talento Humano	<b>Código:</b> TH.MP.CP.02
	<b>Subproceso:</b>	Capacitación del personal	<b>Versión:</b> 01
			<b>Fecha de revisión:</b> dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b> dd/mm/aa
			<b>Página:</b> 1 de 8


## **MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO**

### **PROCESO: TALENTO HUMANO**

### **SUBPROCESO: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL**


#### **FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b>	Srta. Criollo Katherine	Ing. Orellana Rodrigo	Ing. Orellana Rodrigo
<b>Cargo:</b>	Estudiante CINDU	Presidente	Presidente
<b>Fecha:</b>	dd/mm/aa	dd/mm/aa	dd/mm/aa
<b>Firma:</b>			

<b>FLORANROSA S.A.</b>				
	<b>Proceso:</b>	Talento Humano	<b>Código:</b>	TH.MP.CP.02
		<b>Subproceso:</b>	Capacitación del personal	<b>Versión:</b>
	<b>Fecha de revisión:</b>			dd/mm/aa
	<b>Fecha de aprobación:</b>			dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>2 de 8</b>

### Control e historial de cambios

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de actualización</b>
<b>01</b>		

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Talento Humano	<b>Código:</b>	TH.MP.CP.02
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Capacitación del personal	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>3 de 8</b>

## 1. Objetivo

Solventar las necesidades de capacitación con el fin de reforzar los conocimientos, habilidades, actitudes y conductas del personal, asegurando así la ejecución de las actividades de manera más eficiente.

## 2. Alcance


El subproceso inicia con la detección de necesidades de capacitación, recepción de las solicitudes, definición de objetivos, elaboración del programa de capacitación, aprobación de la alta dirección, ejecución del programa, evaluación del personal capacitado y entrega de informe de capacitación.

## 3. Responsabilidades

- Alta dirección
- Responsable de talento humano
- Responsables de áreas

## 4. Términos y definiciones

- **Capacitación:** Es dar respuesta a una necesidad presente en los colaboradores de la empresa con el fin de mejorar el conocimiento, habilidades, actitudes y conductas de estos.
- **Presupuesto:** Es la asignación de recursos que sirvan para llevar a cabo las capacitaciones programadas entre estos están los recursos económicos, humanos, tecnológicos e infraestructura.

FLORANROSA S.A.					
	<b>Proceso:</b>	Talento Humano	<b>Código:</b>	TH.MP.CP.02	
				<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Capacitación del personal		<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
				<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
				<b>Página:</b>	<b>4 de 8</b>


- **Instructor de capacitación:** Es el encargado de dictar la capacitación y evaluar al personal capacitado.

#### 5. Referencias (normas/reglamentos):


- Norma ISO 9001:2015: requisitos.
- Entrevista realizada al responsable de talento humano.

#### 6. Desglose de actividades


N°	Actividad	Descripción	Responsable
1	Detección de necesidades de capacitación	Los responsables de cada área deben enviar una solicitud de necesidades de capacitación, detallando el tema al área de talento humano.	Responsables de áreas
2	Recepción y clasificación de las necesidades de capacitación	El responsable de talento humano debe recibir las necesidades de capacitación de cada área, clasificarlas y jerarquizarlas según el nivel de importancia.	Responsable de talento humano
3	Plantear objetivos de capacitación	El responsable de talento humano antes de programar las capacitaciones debe establecer objetivos que indiquen el porqué de las capacitaciones. Estos objetivos deben ser claros y medibles.	Responsable de talento humano
4	Elaborar el programa de capacitaciones.	En el programa de capacitaciones debe constar el tema y contenido de capacitación, las técnicas que se aplicarán, fechas y horarios, el grupo al que va dirigida la capacitación, los responsables de dictar la capacitación (Instructores) y el presupuesto total para realizar la capacitación.	Responsable de talento humano
5	Aprobación del programa de capacitaciones	Una vez esté listo el programa de capacitación el responsable de talento humano debe enviar dicho programa a la alta dirección para que sea revisado y aprobado para su aplicación. En caso de no ser	Alta dirección

<b>FLORANROSA S.A.</b>				
	<b>Proceso:</b>	Talento Humano	<b>Código:</b>	TH.MP.CP.02
		<b>Subproceso:</b>	Capacitación del personal	<b>Versión:</b>
	<b>Fecha de revisión:</b>			dd/mm/aa
	<b>Fecha de aprobación:</b>			dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>5 de 8</b>

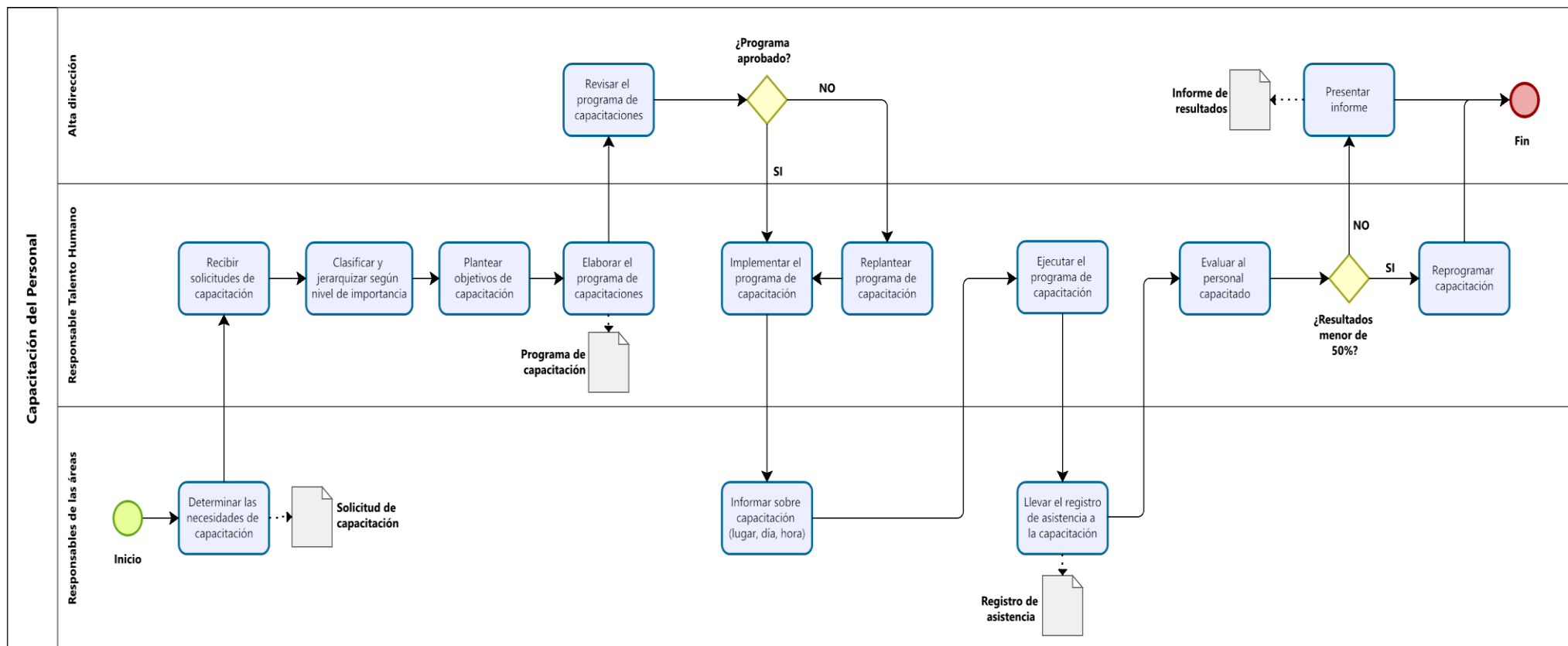
		aprobado se realiza la replantea el programa y se vuelve a enviar a la alta dirección.	
<b>6</b>	Implementar el programa de capacitación	Una vez aprobado se inicia con la preparación de todo lo concerniente a la capacitación, si es una capacitación externa se debe contratar los servicios de los capacitadores y adecuar el lugar donde se efectuará las charlas.	Responsable de talento humano
<b>7</b>	Informar sobre capacitación	Cuando todo esté listo se procede a informar a los responsables de las áreas el lugar, día y hora que se efectuará la capacitación.	Responsable de talento humano
<b>8</b>	Ejecución del programa de capacitación	Se debe informar al personal que será capacitado sobre el tema a tratar durante la capacitación y las evaluaciones que se aplicarán.	Responsable de talento humano
<b>9</b>	Registro de asistencia a la capacitación	Mientras el responsable de la capacitación da las indicaciones, los responsables de las áreas deben encargarse de hacer registrar a todo el personal que está a su cargo. Este registro servirá para validar los objetivos planteados en el programa de capacitación.	Responsables de áreas
<b>10</b>	Evaluar al personal	Una vez que se haya terminado la capacitación, el responsable de la capacitación procederá a entregar un documento que permita evaluar lo aprendido con la charla. Capacitación satisfactoria 75% - 100% Capacitación aceptable de 50% - 74% Capacitación deficiente de 5% - 49%	Responsable de talento humano
<b>11</b>	Reprogramación de capacitación	Si después de aplicar la evaluación de capacitación se obtiene como resultados menores al 50%, se debe considerar realizar de nuevo otra capacitación para reforzar los conocimientos.	Responsable de talento humano
<b>12</b>	Entrega de informe	Una vez se obtengan los resultados finales de las evaluaciones aplicadas al personal capacitado, se debe entregar un informe a la alta dirección, donde se detalle el	Responsable de talento humano

<b>FLORANROSA S.A.</b>				
	<b>Proceso:</b>	Talento Humano	<b>Código:</b>	TH.MP.CP.02
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Capacitación del personal	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>6 de 8</b>

		cumplimiento de los objetivos planteados para la programación de capacitación llevada a cabo.	
--	--	---	--

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Talento Humano	<b>Código:</b>	TH.MP.CP.02
	<b>Subproceso</b>	Capacitación del personal	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	7 de 8

## 7. Flujograma




Elaborado por: Criollo Katherine



<b>FLORANROSA S.A.</b>				
	<b>Proceso:</b>	Talento Humano	<b>Código:</b>	TH.MP.CP.02
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Capacitación del personal	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>8 de 8</b>

## 8. Documentos y registros

<b>Documentos / Registros</b>						<b>Encargado</b>
<b>Código</b>	<b>Nombre</b>	<b>Origen</b>		<b>Tipo</b>		
		<b>Interno</b>	<b>Externo</b>	<b>Impreso</b>	<b>Digital</b>	
SLC-NC-01	Solicitud de necesidad de capacitación	x		x	x	Responsables de áreas
PRG-CP-01	Programa de capacitación	x		x	x	Responsable de talento humano
INF-RST-01	Informe de resultados	x		x	x	
REG-ASC-01	Registro de asistencia a la capacitación	x		x		Responsables de áreas

<b>FLORANROSA S.A.</b>			
	<b>Proceso:</b>	Compras	<b>Código:</b> COM.MP.AMS.01
	<b>Subproceso:</b>	Adquisición de materiales y servicios	<b>Versión:</b> 01
			<b>Fecha de revisión:</b> dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b> dd/mm/aa
			<b>Página:</b> 1 de 10


## **MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO**

### **PROCESO: COMPRAS**

### **SUBPROCESO: ADQUISICIÓN DE MATERIALES Y SERVICIOS**


#### **FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b>	Srta. Criollo Katherine	Ing. Orellana Rodrigo	Ing. Orellana Rodrigo
<b>Cargo:</b>	Estudiante CINDU	Presidente	Presidente
<b>Fecha:</b>	dd/mm/aa	dd/mm/aa	dd/mm/aa
<b>Firma:</b>			

<b>FLORANROSA S.A.</b>				
	<b>Proceso:</b>	Compras	<b>Código:</b>	COM.MP.AMS.01
	<b>Subproceso:</b>	Adquisición de materiales y servicios	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>2 de 10</b>

### **Control e historial de cambios**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de actualización</b>
<b>01</b>		

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Compras	<b>Código:</b>	COM.MP.AMS.01
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Adquisición de materiales y servicios	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>3 de 10</b>

## 1. Objetivo

Asegurar un correcto proceso de adquisición con el fin de abastecer de productos de calidad y precios justos a la empresa, de tal manera que se cumpla con las necesidades de cada área de trabajo.

## 2. Alcance

El subproceso inicia con la requisición de materiales de cada área dentro de la empresa, aprobación de las requisiciones, verificación de existencias, identificación de proveedores, cotizaciones, recepción de ofertas, selección del proveedor, contrato, elaboración y aprobación de orden de compra, orden de pedido, recepción de pedidos, almacenamiento, registro de facturas, control de servicios, pago a proveedores, evaluación a proveedores y entrega de materiales o servicio a las áreas solicitantes.

## 3. Responsabilidades

- Gerente general
- Responsable de compras
- Proveedor
- Responsable de almacenamiento
- Responsable de contabilidad

## 4. Términos y definiciones

- **Contrato:** Documento donde se estipula condiciones y requisitos en cuanto a los productos es decir a precios, cantidad, formas de pago, formas de envío y tiempos de entrega.

FLORANROSA S.A.			
	<b>Proceso:</b>	Compras	<b>Código:</b> COM.MP.AMS.01
	<b>Subproceso:</b>	Adquisición de materiales y servicios	<b>Versión:</b> 01
			<b>Fecha de revisión:</b> dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b> dd/mm/aa
			<b>Página:</b> 4 de 10


- **Cotización:** Es un documento donde se detalla el precio del bien o servicio que se desea adquirir, es solicitado al proveedor.
- **Existencias o stock:** Son los materiales disponibles que se encuentran almacenados en bodega y son registrados en el inventario en el sistema.
- **Materiales:** Es un bien o accesorio tangible que se lo puede comprar.
- **Orden de compra:** Es un documento parecido a una factura donde se detalla el nombre del producto, una breve descripción, cantidad, precio unitario, precio total y nombre y firma de quien aprueba y solicita.
- **Orden de pedido:** Es la solicitud de los materiales, productos o servicios que se realiza al proveedor.
- **Proveedor:** Persona designada por una empresa a ofertar productos o servicios a personas o empresas.
- **Requisición de materiales:** Es registrar el número de materiales que hacen falta en una determinada área de trabajo.

## 5. Referencias (normas/reglamentos):

- Norma ISO 9001:2015: requisitos.
- Entrevista realizada al responsable de compras.

## 6. Desglose de actividades


N°	Actividad	Descripción	Responsable
1	Requisición de materiales	El responsable de compras debe registrar con anticipación las requisiciones de materiales de cada una de las áreas de la empresa.	Responsable de compras

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Compras	<b>Código:</b>	COM.MP.AMS.01
	<b>Subproceso:</b>	Adquisición de materiales y servicios	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	5 de 10

2	Autorización/aprobación de las requisiciones	Una vez se haya registrado todas las requisiciones de materiales el responsable de compras debe enviar estas requisiciones a Gerencia general para la respectiva aprobación de compra.	Gerente general
3	Verificación de existencias	El responsable de compras debe verificar en el sistema Venture, si almacén cuenta con el stock mínimo para abastecer las solicitudes por parte de las distintas áreas de la empresa. En caso de que no se cuente con los materiales requeridos se procede a realizar el pedido al proveedor seleccionado.	Responsable de compras
4	Identificación de proveedores.	El responsable de compras debe identificar a los proveedores que cuenten con los materiales que se desea adquirir.	Responsable de compras
5	Cotización de materiales	El responsable de compras debe solicitar al proveedor una cotización de materiales, en caso de que la empresa cuente con proveedores exclusivos no es necesario solicitar cotización ya que se conoce los precios por compras anteriores.	Responsable de compras.
6	Recepción de ofertas	El responsable de compras debe realizar una comparación entre las cotizaciones de cada proveedor.	Responsable de compras
7	Selección del proveedor	Una vez se haya realiza la comparación y evaluación a las cotizaciones, el responsable de compras debe seleccionar al mejor proveedor tomando como base los parámetros de precio, calidad y tiempos de entrega de los materiales a adquirir.	Responsable de compras
8	Contrato	El contrato que deben firmar ambas partes es decir el responsable compras como el proveedor, debe contar con ciertas especificaciones como la	Proveedor y responsable de compras.


<b>FLORANROSA S.A.</b>				
	<b>Proceso:</b>	Compras	<b>Código:</b>	COM.MP.AMS.01
		<b>Subproceso:</b>	Adquisición de materiales y servicios	<b>Versión:</b>
	<b>Fecha de revisión:</b>			dd/mm/aa
	<b>Fecha de aprobación:</b>			dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>6 de 10</b>

		cantidad, precio, formas de pago, formas de envío, tiempos de entrega.	
<b>9</b>	Elaborar la orden de compra	El responsable de compras debe elaborar la orden de comprar en la que se especifique todas las requisiciones existentes y el nombre del proveedor seleccionado.	Responsable de compras
<b>10</b>	Aprobación de orden de compra	La orden de compra debe ser enviada a Gerencia general para su aprobación tanto de requisiciones al verificar que se encuentren dentro del presupuesto como del proveedor. Si gerencia no aprueba al proveedor el responsable de compras deberá buscar nuevos proveedores.	Gerencia general
<b>11</b>	Orden de pedido al proveedor	Una vez se haya aprobado la orden de compra, se procede a realizar el pedido al proveedor seleccionado, se hace entrega de una copia de la orden de compra al proveedor y al responsable de almacenamiento.	Responsable de compras.
<b>12</b>	Recepción del pedido	El responsable de almacenamiento debe estar pendiente a la llegada de los proveedores, debe verificar que los productos cumplan con los requisitos establecidos en la orden de compra, caso contrario se procede a devolver los productos no conformes al proveedor para su respectiva reposición.	Responsable de almacenamiento
<b>13</b>	Almacenamiento de materiales	Una vez se haya verificado que los materiales entregados por el proveedor cumplan con los requisitos establecidos en la orden de compra y facturas se procede a almacenarlos dependiendo el tipo de producto.	Responsable de almacenamiento
<b>14</b>	Registro de facturas	Una vez se haya verificado el cumplimiento de los materiales se procede a ingresar los datos de la factura	Responsable almacenamiento

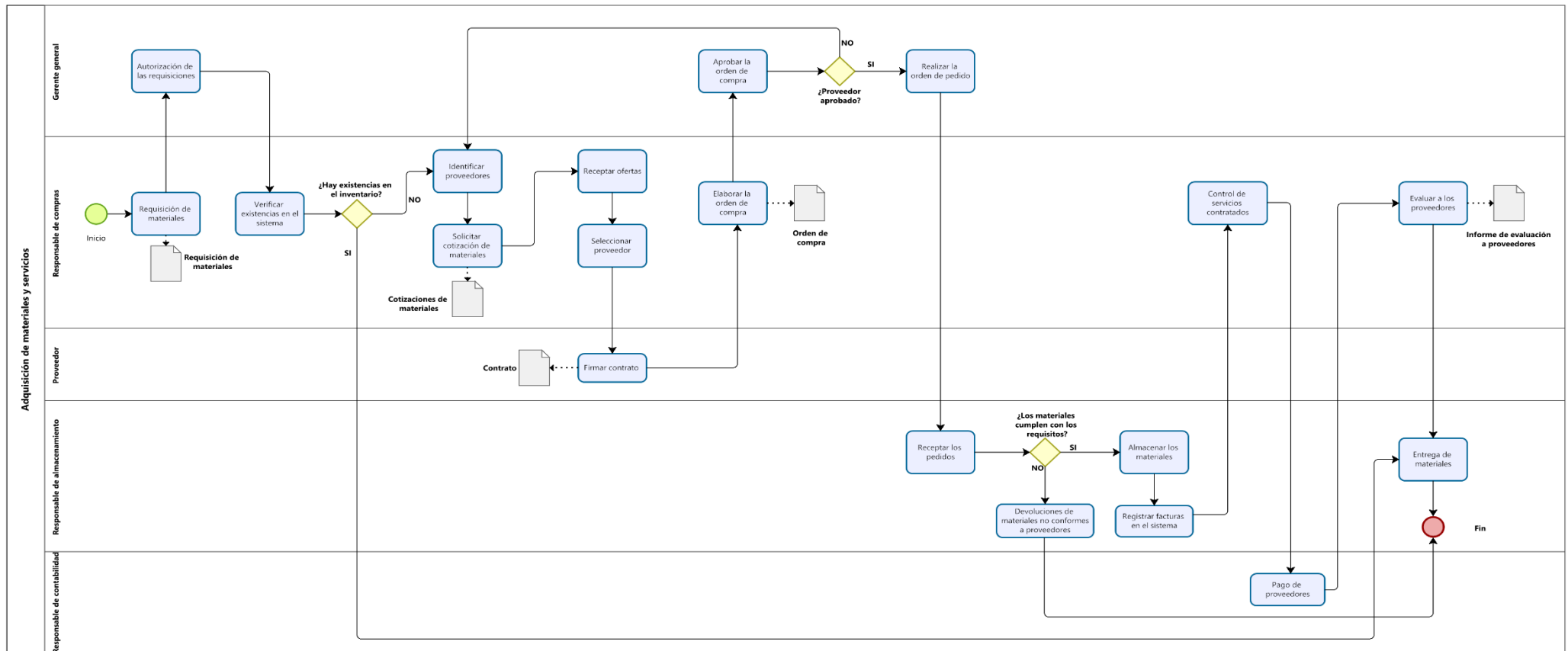
<b>FLORANROSA S.A.</b>			
	<b>Proceso:</b>	Compras	<b>Código:</b> COM.MP.AMS.01
	<b>Subproceso:</b>	Adquisición de materiales y servicios	<b>Versión:</b> 01
			<b>Fecha de revisión:</b> dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b> dd/mm/aa
			<b>Página:</b> 7 de 10

		en el sistema para actualizar el inventario. Luego se procede a imprimir el comprobante de ingreso mismo que debe ser adjuntado con la factura para entregar a contabilidad.	
<b>15</b>	Control de servicios contratados	El responsable de compras debe supervisar el cumplimiento eficaz de los servicios contratados para la empresa.	Responsable de compras
<b>16</b>	Pago de proveedores	Para efectuar el pago a los proveedores sea por adquisición de materiales o servicios, se debe entregar las facturas correspondientes donde se detalle los materiales o lo servicios prestados.	Responsable de contabilidad
<b>17</b>	Evaluación de proveedores	El responsable de compras debe evaluar a los proveedores tomando como parámetros de evaluación la calidad entrega a tiempo del producto. Esta evaluación permitirá a la empresa determinar si se renueva el contrato o preferible busca nuevos proveedores.	Responsable de compras.
<b>18</b>	Entrega de materiales a las áreas solicitantes	Una vez que se cuente con los materiales requeridos por las áreas solicitantes se procede a entregar dichos materiales a los responsables de las áreas. (subproceso de almacenamiento- <b>ALM.MP.EM.01</b> )	Responsable de almacenamiento




FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Compras	<b>Código:</b>	COM.MP.AMS.01
	<b>Subproceso:</b>	Adquisición de materiales y servicios	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	8 de 10

## 7. Flujograma



Elaborado por: Criollo Katherine


FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Compras	<b>Código:</b>	COM.MP.AMS.01
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Adquisición de materiales y servicios	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
		<b>Página:</b>	9 de 10	

## 8. Documentos y registros


Documentos / Registros						Encargado
Código	Nombre	Origen		Tipo		
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
RQ-MS-01	Requisición de materiales y servicios	x		x		Responsable de compras
COT-MS-01	Cotización de materiales y servicios		x	x	x	
CNT-PV-01	Contrato con proveedores	x		x		
ORD-COM-01	Orden de compra	x		x	x	
INF-EVP-01	Informe de evaluación de proveedores	x		x	x	

## 9. Formatos

Formato de orden de compra

			
<b>ORDEN DE COMPRA</b>			
<b>Nombre de la empresa</b>		<b>N° de orden</b>	
<b>Dirección</b>		<b>Fecha</b>	
<b>Teléfono</b>			
<b>Proveedor</b>		<b>Emitido para</b>	
<b>Nombre de la empresa</b>		<b>Nombre de la empresa</b>	
<b>Contacto</b>		<b>Contacto</b>	
<b>Dirección</b>		<b>Dirección</b>	
<b>Teléfono</b>		<b>Teléfono</b>	
<b>Descuentos</b>	<b>Forma de pago</b>	<b>Solicitado por</b>	<b>Departamento/Área</b>



<b>FLORANROSA S.A.</b>				
	<b>Proceso:</b>	Comercialización	<b>Código:</b>	COMR.MP.VR.01
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Venta de rosas	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>1 de 9</b>


## **MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO**

### **PROCESO: COMERCIALIZACIÓN**

#### **SUBPROCESO: VENTA DE ROSAS**


#### **FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b>	Srta. Criollo Katherine	Ing. Orellana Rodrigo	Ing. Orellana Rodrigo
<b>Cargo:</b>	Estudiante CINDU	Presidente	Presidente
<b>Fecha:</b>	dd/mm/aa	dd/mm/aa	dd/mm/aa
<b>Firma:</b>			

<b>FLORANROSA S.A.</b>				
	<b>Proceso:</b>	Comercialización	<b>Código:</b>	COMR.MP.VR.01
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Venta de rosas	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>2 de 9</b>

### Control e historial de cambios

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de actualización</b>
<b>01</b>		

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Comercialización	<b>Código:</b>	COMR.MP.VR.01
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Venta de rosas	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>3 de 9</b>

## 1. Objetivo

Asegurar un correcto proceso de venta de rosas de tal manera que genere beneficios económicos a la empresa en gran medida, a la vez que se satisface los requisitos de los clientes.

## 2. Alcance


El subproceso inicia con la búsqueda de clientes, promoción del producto, receptor requisitos de los clientes, enfiar formas de pago, comprobar datos del cliente, Informe de datos del cliente, revisar y aprobar nueva relación comercial, creación de carpeta para nuevo cliente, receptor y confirmar pedidos, preparar requisitos para exportar el producto, preparar pedido, verificar cumplimiento de camión de carga, transporte externo y entrega de facturas a los clientes.

## 3. Responsabilidades

- Alta dirección
- Responsable de comercialización
- Responsable de empaque
- Responsable de logística
- Entidades de control (externo)

## 4. Términos y definiciones

- **Agrocalidad:** Es un documento que avala el cumplimiento de los requisitos sanitarios de mercancías pecuarias.
- **Certificado fitosanitario:** Es un documento que certifica que el producto está libre de ácaros y trips.
- **COPCI:** Código orgánico de la producción e inversiones

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Comercialización	<b>Código:</b>	COMR.MP.VR.01
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Venta de rosas	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	4 de 9

- **Consulta de aforo:** Verificación de calidad del producto, es decir que las rosas no presenten malas condiciones, enfermedades, contaminantes de carga como drogas.
- **DAE:** Declaración aduanera.
- **Existencias o stock:** Son los materiales disponibles que se encuentran almacenados en bodega y son registrados en el inventario en el sistema.
- **Incoterm:** Es un contrato de compraventa internacional donde se establece los términos comerciales tanto para la empresa como para el cliente.
- **Orden de pedido:** Es la solicitud que envían los clientes detallando la cantidad, variedad y longitud del tallo de las variedades de rosas que desean comprar a la empresa.
- **Orden de empaque:** Documento que se envía al área de empaque donde se detalla los pedidos realizados por cada cliente.
- **RUC:** Servicio de rentas internas
- **TOKEN:** Es la firma electrónica que se le otorga a la empresa para facilitar el proceso de autenticación.

#### 5. Referencias (normas/reglamentos):

- Norma ISO 9001:2015: requisitos.
- Entrevista al responsable de comercialización.


#### 6. Desglose de actividades

N°	Actividad	Descripción	Responsable
1	Buscar clientes	El responsable de comercialización es el encargado de buscar clientes locales o	Responsable de comercialización


FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Comercialización	<b>Código:</b>	COMR.MP.VR.01
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Venta de rosas	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>5 de 9</b>

		<p>del extranjero. Aquí se verifica si es cliente nuevo o antiguo.</p> <p>Si es cliente nuevo proceder empezar desde el punto 2.</p> <p>Si es cliente antiguo proceder desde el punto 9.</p>	
2	Promocionar el producto	El responsable de comercialización debe verificar el inventario de producto terminado y en proceso en el sistema Venture, para verificar las existencias y así ofertar el producto, según precio y variedad existente.	Responsable de comercialización
3	Receptar requisitos	El responsable de comercialización debe receiptar los requisitos por parte del cliente para así verificar si se puede cumplir con lo solicitado.	Responsable de comercialización
4	Enviar formas de pago	<p>El responsable de comercialización está en la obligación de dar a conocer al cliente las formas de pago que se manejan en la empresa, las cuales son:</p> <p>Pago al contado: se envía los números de cuentas bancarias a las que pueden hacer las transferencias.</p> <p>Pago a crédito: cuenta con los siguientes datos que debe llenar el cliente: razón social, representante legal de la empresa, dirección, nombre del contacto, referencias bancarias y comerciales, nombre de la compañía que se encargará del embarque.</p>	Responsable de comercialización
5	Comprobar datos proporcionados por el cliente	Una vez se tenga los datos del cliente en caso de hacer un pago a crédito el responsable de comercialización debe verificar los datos proporcionados por el cliente, para así evitar fraudes que perjudiquen a la empresa.	Responsable de comercialización




FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Comercialización	<b>Código:</b>	COMR.MP.VR.01
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Venta de rosas	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>6 de 9</b>

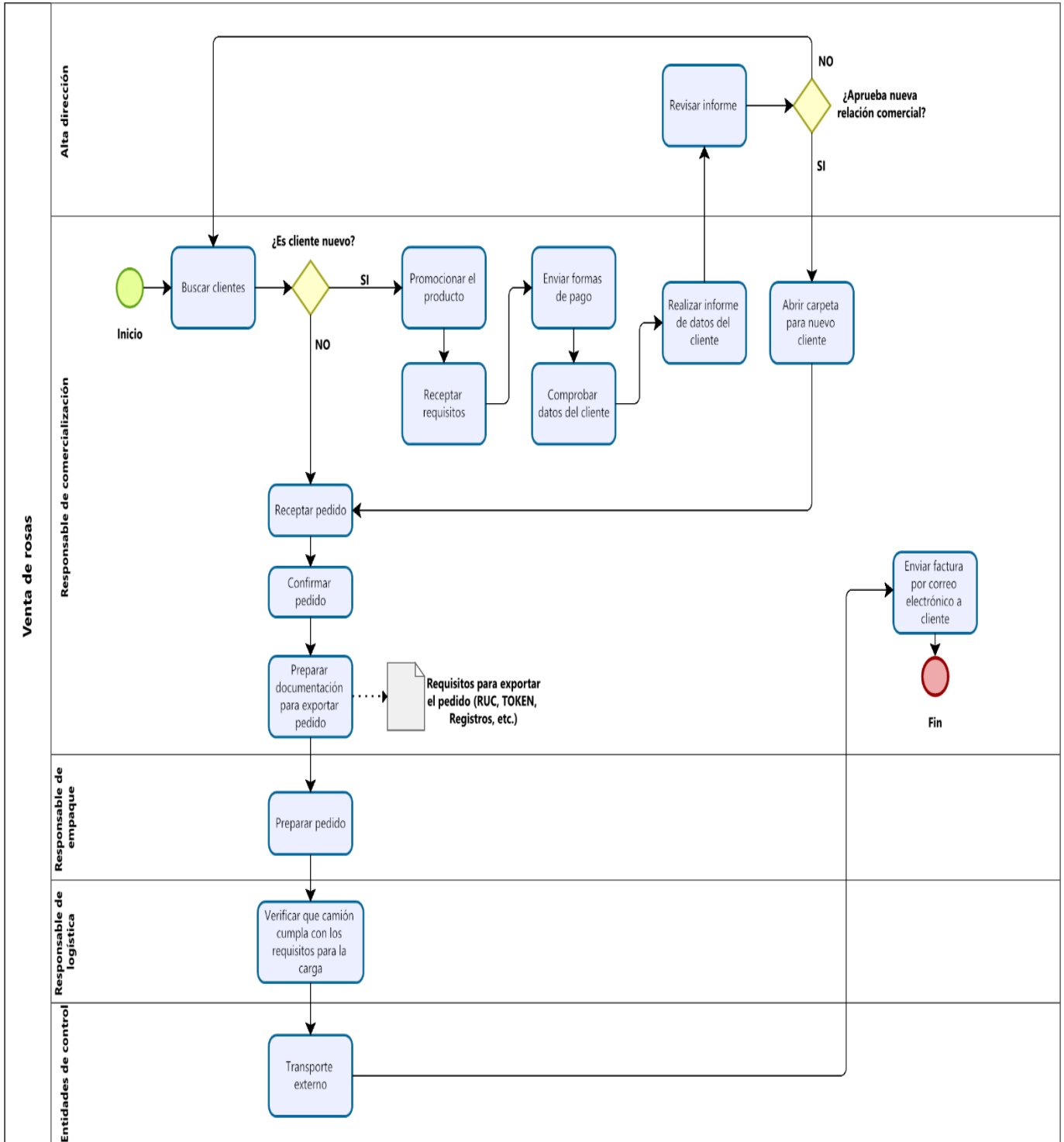
<b>6</b>	Informe de datos del cliente	Se debe realizar un informe donde se especifique todos los datos referentes al nuevo cliente, el cual debe ser enviado a la alta dirección.	Responsable de comercialización
<b>7</b>	Revisar y aprobar nueva relación comercial	La alta dirección debe revisar el informe sobre el nuevo cliente para proceder a aprobar, en caso de no ser aprobado el responsable de comercialización debe buscar nuevos clientes.	Alta dirección
<b>8</b>	Abrir carpeta para el nuevo cliente	Si la alta dirección aprueba la nueva relación comercial, se debe abrir una carpeta donde se guarde información específica del cliente.	Responsable de comercialización
<b>9</b>	Receptar pedido	El responsable de comercialización se encarga de recibir los pedidos por parte de los clientes nuevo o antiguos.	Responsable de comercialización
<b>10</b>	Confirmar pedido	Se debe verificar el inventario de producto terminado para determinar la disponibilidad de producto y así proceder a confirmar o no el pedido.	Responsable de comercialización
<b>11</b>	Preparar documentación para envío	Para exportar el pedido la empresa debe cumplir con ciertos requisitos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• COPCI debe estar actualizado</li> <li>• RUC (Otorgado por el SRI)</li> <li>• Firma electrónica (TOKEN)</li> <li>• Registro del exportador</li> <li>• Registro de Agrocalidad</li> <li>• Certificado fitosanitario (Control de ácaros y trips).</li> <li>• Declaración aduanera</li> <li>• Consulta de aforo (Verificación de calidad del producto)</li> <li>• Código de barra</li> <li>• Selección de Incoterm</li> </ul>	Responsable de comercialización
<b>12</b>	Preparar pedido	El responsable de empaque es el encargado de preparar el pedido de cada	Responsable de empaque

<b>FLORANROSA S.A.</b>				
	<b>Proceso:</b>	Comercialización	<b>Código:</b>	COMR.MP.VR.01
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Venta de rosas	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>7 de 9</b>


		cliente en base a la orden de empaque, ver subproceso de empaque de pedidos ( <b>EMP.MP.EP.01</b> )	
<b>13</b>	Transporte interno	Se debe verificar que el camión donde se transportará los pedidos a las agencias de carga cumpla con todos requisitos, para evitar daños del pedido.	Responsable de logística
<b>14</b>	Transporte externo	El producto es enviado por vía marítima o aérea dependiendo el lugar de destino, al igual que el camión, los pallets donde se almacenan las cargas deben cumplir con ciertos requisitos.	Entidades de control
<b>15</b>	Enviar factura al cliente	El responsable de comercialización debe enviar la factura al cliente por correo electrónico. Y estar pendiente a cualquier queja, sugerencia o reclamo por parte del cliente.	Responsable de comercialización

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Comercialización	<b>Código:</b>	COMR.MP.VR.01
	<b>Subproceso:</b>	Venta de rosas	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	8 de 9

## 7. Flujograma




Elaborado por: Criollo Katherine

<b>FLORANROSA S.A.</b>				
	<b>Proceso:</b>	Comercialización	<b>Código:</b>	COMR.MP.VR.01
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Venta de rosas	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
		<b>Página:</b>	<b>9 de 9</b>	

## 8. Documentos y registros

<b>Documentos / Registros</b>						<b>Encargado</b>
<b>Código</b>	<b>Nombre</b>	<b>Origen</b>		<b>Tipo</b>		
		<b>Interno</b>	<b>Externo</b>	<b>Impreso</b>	<b>Digital</b>	
OR-PD-01	Orden de pedido				<b>x</b>	Responsable de comercialización
OR-EMP-01	Orden de empaque	<b>x</b>		<b>x</b>	<b>x</b>	
FCT-CL-01	Factura al cliente	<b>x</b>		<b>x</b>	<b>x</b>	

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Almacenamiento	<b>Código:</b>	ALM.MP.EM.01
	<b>Subproceso:</b>	Entrega de materiales	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	1 de 8


## MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO

### PROCESO: ALMACENAMIENTO

### SUBPROCESO: ENTREGA DE MATERIALES


#### FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b>	Srta. Criollo Katherine	Ing. Orellana Rodrigo	Ing. Orellana Rodrigo
<b>Cargo:</b>	Estudiante CINDU	Presidente	Presidente
<b>Fecha:</b>	dd/mm/aa	dd/mm/aa	dd/mm/aa
<b>Firma:</b>			

<b>FLORANROSA S.A.</b>				
	<b>Proceso:</b>	Almacenamiento	<b>Código:</b>	ALM.MP.EM.01
	<b>Subproceso:</b>	Entrega de materiales	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	2 de 8

### **Control e historial de cambios**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de actualización</b>
<b>01</b>		

FLORANROSA S.A.			
	<b>Proceso:</b>	Almacenamiento	<b>Código:</b> ALM.MP.EM.01
	<b>Subproceso:</b>	Entrega de materiales	<b>Versión:</b> 01
			<b>Fecha de revisión:</b> dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b> dd/mm/aa
		<b>Página:</b> 3 de 8	

## 1. Objetivo

Manejar de manera adecuada y eficiente materiales, equipos, herramientas y productos dentro del área de almacenamiento de tal forma que lleguen a toda la empresa en óptimas condiciones para su respectivo uso.

## 2. Alcance

El subproceso inicia con la solicitud de herramientas por parte de operarios de mantenimiento, ingreso de facturas al sistema, revisión de solicitudes de materiales por otras áreas, aprobación y preparación de materiales, entrega verificación del estado del material entrega, informe de anomalías y toma de acciones correctivas.

## 3. Responsabilidades

- Alta dirección (presidente, Gerente general)
- Responsable de almacenamiento
- Responsable de áreas

## 4. Términos y definiciones

- **Dotación de uniformes:** Es la entrega de calzado sean botas o zapatos industriales y prendas de vestir para efectuar sus labores de manera adecuada y segura.
- **Fertilizante:** Son compuestos químicos que suplen las necesidades nutricionales del suelo y plantas, permitiendo así lograr un completo desarrollo y una mejor producción.
- **Herramientas:** Son instrumentos u objetos utilizados para realizar las labores culturales del área de cultivo.

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Almacenamiento	<b>Código:</b>	ALM.MP.EM.01
	<b>Subproceso:</b>	Entrega de materiales	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	4 de 8

- **Productos químicos:** Son sustancias químicas utilizadas para la eliminación de plagas o enfermedades presentes en las plantas.
- **Materiales:** Es un bien o accesorio tangible que se lo puede comprar.


#### 5. Referencias (normas/reglamentos):

- Norma ISO 9001:2015: requisitos.
- Entrevista al responsable de almacenamiento.

#### 6. Desglose de actividades


N°	Actividad	Descripción	Responsable
1	Solicitud de herramientas	Esta solicitud la realiza el trabajador de mantenimiento y se lo realiza de forma verbal.	Operarios de mantenimiento
2	Entrega de herramientas	El responsable de almacenamiento inicia sus actividades con la entrega de herramientas solicitada por los trabajadores de mantenimiento. Para constatar la entrega se lleva un registro el cual consta de los siguientes campos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fecha</li> <li>• Nombre del trabajador</li> <li>• Herramienta</li> <li>• Observaciones (entrega de herramienta en mal estado o no entrega).</li> </ul>	Responsable de almacenamiento
3	Ingreso de facturas	Si existen facturas faltantes de ingresar al sistema se procede a realizar el ingreso.	Responsable de almacenamiento
4	Verificar solicitudes de materiales	Los responsables de las distintas áreas están en la obligación de ingresar al sistema la solicitud de materiales que necesitan en caso de postcosecha y empaque.	Responsables de áreas




FLORANROSA S.A.			
	<b>Proceso:</b>	Almacenamiento	<b>Código:</b> ALM.MP.EM.01
	<b>Subproceso:</b>	Entrega de materiales	<b>Versión:</b> 01
			<b>Fecha de revisión:</b> dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b> dd/mm/aa
			<b>Página:</b> 5 de 8

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• En caso de dotación (EPP) para el personal, el responsable de talento humano debe enviar un documento donde conste el nombre, número de bloque al que pertenece y firmado por el responsable de dicha área.</li> <li>• Para los productos de fumigación una vez cuente con la programación de fumigación diaria debe ingresar los productos como el # de bloque, nombre del producto y cantidades.</li> <li>• Para los fertilizantes se debe solo ingresar la fórmula de fertilización al sistema.</li> </ul>	
5	Aprobación de solicitud	<p>El responsable de almacenamiento verifica si lo solicitado hay en bodega para proceder a aprobar la solicitud.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para dotación queda constancia la orden de salida impresa que debe firmar la persona que recibe la dotación.</li> <li>• Para materiales de postcosecha y empaque se imprime la hoja de egreso previo, a excepción de las cajas para empaque aquí solo se genera el egreso y consumo del sistema.</li> <li>• Para los productos de fumigación una vez se haya ingresado todos los datos se debe imprimir las etiquetas para cada producto, mismas que consta de fecha, cantidad de producto y # de bloque)</li> </ul>	Responsable de almacenamiento
6	Preparación de productos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para entrega de materiales del postcosecha y empaque se programa una hora de entrega.</li> <li>• Para los productos de fumigación y fertilización se procede a pesar cada producto, obviamente el encargado</li> </ul>	Responsable de almacenamiento

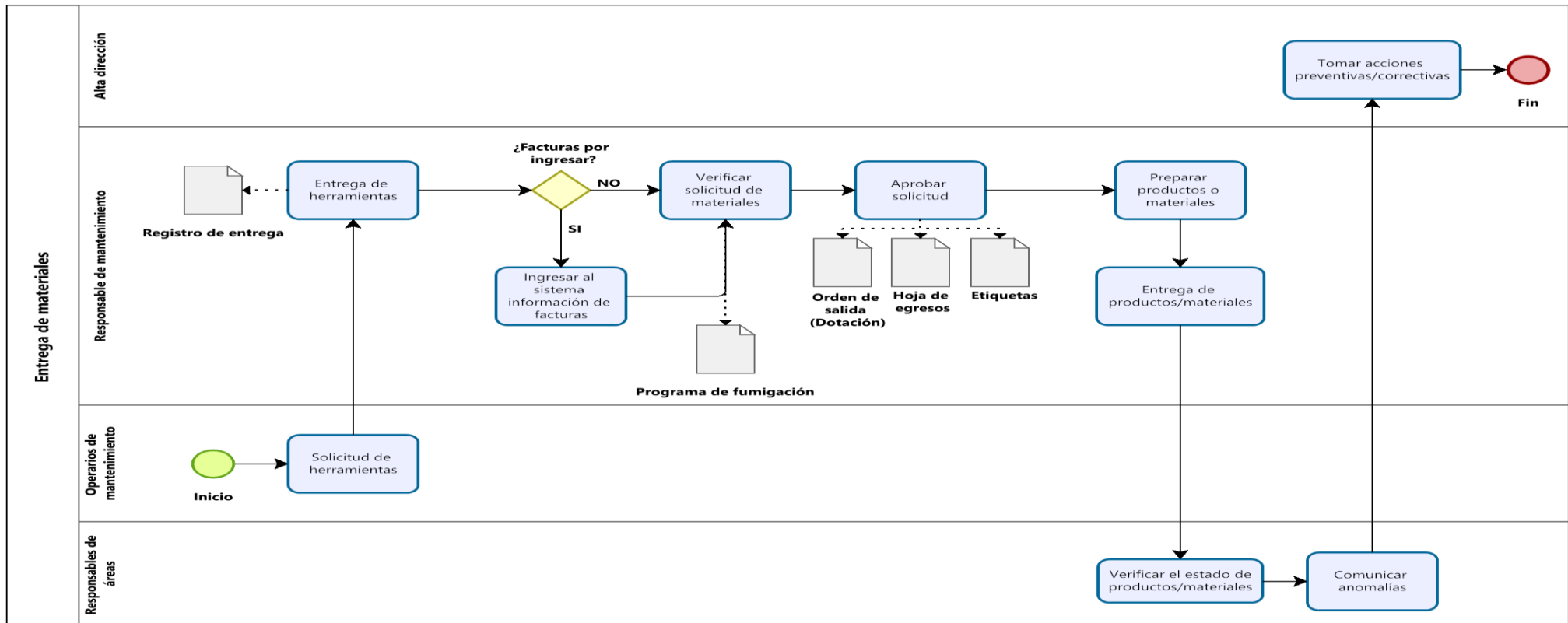
**FLORANROSA S.A.**

	<b>Proceso:</b>	Almacenamiento	<b>Código:</b>	ALM.MP.EM.01
	<b>Subproceso:</b>	Entrega de materiales	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>6 de 8</b>

		debe estar con el equipo de protección necesaria, una vez pesado los productos para fumigación se procede a colocar la etiqueta correspondiente.	
<b>7</b>	Entrega de materiales o productos	El responsable de almacenamiento debe realizar la respectiva entrega sea de materiales o productos de fumigación y fertilización a los responsables de cada área solicitante.	Responsable de almacenamiento
<b>8</b>	Verificación de buen estado	Los responsables de las áreas solicitante deben verificar que los productos o materiales cumplan con las especificaciones y se encuentren en buen estado.	Responsables de áreas
<b>9</b>	Comunicar condiciones de materiales/producto	En caso de existir alguna inconsistencia en los productos o materiales entregados a las respectivas áreas, el responsable a cargo debe informar a la alta dirección.	Responsables de áreas
<b>10</b>	Tomar acciones correctivas	La alta dirección está en la obligación de tomar acciones preventivas o correctivas en cuanto a esta situación.	Alta gerencia

FLORANROSA S.A.					
	<b>Proceso:</b>	Almacenamiento	<b>Código:</b>	ALM.MP.EM.01	
			<b>Versión:</b>	01	
	<b>Subproceso:</b>	Entrega de materiales		<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
				<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
				<b>Página:</b>	7 de 8

## 7. Flujoograma



Elaborado por: Criollo Katherine

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Almacenamiento	<b>Código:</b>	ALM.MP.EM.01
	<b>Subproceso:</b>	Entrega de materiales	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
		<b>Página:</b>	8 de 8	

## 8. Documentos y registros

Documentos / Registros						Encargado
Código	Nombre	Origen		Tipo		
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
PRG-FUM-01	Programa de fumigación	x		x	x	Responsable de almacenamiento
OR-SL-01	Orden de salidas de dotación	x		x		
HJ-EGR-01	Hoja de egresos	x		x		
REG-EH-01	Registro de entrega de herramientas	x		x		

<b>FLORANROSA S.A.</b>				
	<b>Proceso:</b>	Seguridad y salud ocupacional	<b>Código:</b>	SSO.MP.PS.01
	<b>Subproceso</b>	Plan de seguridad	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>1 de 9</b>


## **MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO**

### **PROCESO: SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

#### **SUBPROCESO: PLAN DE SEGURIDAD**


#### **FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b>	Srta. Criollo Katherine	Ing. Orellana Rodrigo	Ing. Orellana Rodrigo
<b>Cargo:</b>	Estudiante CINDU	Presidente	Presidente
<b>Fecha:</b>	dd/mm/aa	dd/mm/aa	dd/mm/aa
<b>Firma:</b>			

<b>FLORANROSA S.A.</b>				
	<b>Proceso:</b>	Seguridad y salud ocupacional	<b>Código:</b>	SSO.MP.PS.01
	<b>Subproceso</b>	Plan de seguridad	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	2 de 9

### **Control e historial de cambios**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de actualización</b>
<b>01</b>		

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Seguridad y salud ocupacional	<b>Código:</b>	SSO.MP.PS.01
	<b>Subproceso</b>	Plan de seguridad	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	3 de 9

## 1. Objetivo

Identificar los factores de riesgo a los que está expuesto el trabajador con el fin de aplicar acciones correctivas enfocadas a eliminar las causas de accidentes y enfermedades, de tal manera que la empresa brinde un área de trabajo adecuado y seguro.

## 2. Alcance


El subproceso inicia con la formación del comité de seguridad, definición de la política de seguridad, creación de grupos de trabajo, identificación y evaluación de riesgos, planteamiento de medidas preventivas, capacitación del personal, investigación de accidentes e incidentes laborales, aplicar estudio de morbilidad, inspección de las áreas, revisión y creación de acciones correctivas por parte de la alta gerencia.

## 3. Responsabilidades

- Alta dirección (presidente, Gerente general)
- Responsable de seguridad y salud ocupacional
- Comité de seguridad (responsable de SSO, 2 miembros del área administrativa y 3 miembros del área operativa)
- Responsable de áreas

## 4. Términos y definiciones

- **Accidente:** Es un suceso que puede pasar en horas laborales y que provoca en el trabajador lesiones graves como amputaciones, inmovilidad e inclusive hasta la muerte.
- **Ergonomía:** Son técnicas que ayudan a mejorar la postura y fisiología del cuerpo con el fin aumentar la seguridad y bienestar del trabajador.


FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Seguridad y salud ocupacional	<b>Código:</b>	SSO.MP.PS.01
	<b>Subproceso</b>	Plan de seguridad	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	4 de 9

- **Higiene:** Se puede considerar como normas que deben adoptar y desarrollar los trabajadores como el lavado de manos, posturas adecuadas, etc., con el fin de proteger y asegurar la integridad física y mental de los colaboradores.
- **Incidente:** Son sucesos que al igual que los accidentes se originan en el área de trabajo, pero estas pueden o no ocasionar algún daño.
- **Incapacidad:** Es cuando un trabajador deja de ser capaz de desempeñar sus labores por pérdida de algún miembro físico debido a un accidente dentro del área de trabajo.
- **Permisos de seguridad:** Es un documento donde se detalla los riesgos comunes a los que se encuentra expuesto el trabajador dependiendo el área donde se encuentre o actividad que desarrolle, de igual forma proporciona las medidas de prevención, protección y promoción.
- **Proyectos de seguridad:** Son documentos que abarcan as medidas organizativas, técnicas y de orientación en cuanto a la ejecución segura de una actividad.
- **Traumatismos:** Son lesiones internas o externas que llega a presentar el trabajador debido al tipo de actividad que desempeña.
- **Seguridad laboral:** Es una disciplina que se encarga del estudio y control de los riesgos que se pueden presentar en un puesto de trabajo.

##### 5. Referencias (normas/reglamentos):


- Norma ISO 9001:2015: requisitos.
- Decreto ejecutivo 2393




FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Seguridad y salud ocupacional	<b>Código:</b>	SSO.MP.PS.01
	<b>Subproceso</b>	Plan de seguridad	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	5 de 9

## 6. Desglose de actividades


	Actividad	Descripción	Responsable
1	Formación del comité seguridad	El responsable de SS es el encargado de formar, seleccionar y escoger a los miembros que formarán parte del comité de seguridad, dichos miembros deben constar del responsable de SSO, 2 miembros del área administrativa y 3 miembros que representen a los trabajadores. Cada uno con su respectivo vocal.	Responsable de SSO
2	Definir política de seguridad	Una vez formado el comité de seguridad, este es el responsable de elaborar la política de seguridad misma que abarque el compromiso total por parte de la empresa en cuanto al cumplimiento de los requisitos legales.	Comité de seguridad
3	Creación y capacitación de grupos o brigadas de trabajo	El comité de seguridad debe formar los grupos o brigadas de trabajo que llevarán a cabo actividades específicas, mismas que permitirán dar cumplimiento a las metas propuestas.	Comité de seguridad
4	Selección de áreas.	Para seleccionar las áreas de trabajo se debe tomar los siguientes criterios: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Áreas que presenten niveles altos de accidentabilidad.</li> <li>• Áreas con nivel bajo de accidentabilidad y riesgos.</li> <li>• Áreas que presenten niveles altos de riesgos y peligrosidad.</li> </ul>	Comité de seguridad
5	Identificación de los riesgos	Para identificar los riesgos presentes en la empresa se debe definir: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los procesos que se ejecutan dentro de la empresa.</li> <li>• Definir los procesos principales y secundarios.</li> <li>• Dividir los equipos, instalaciones o productos presentes en el área de trabajo.</li> </ul>	Comité de seguridad

FLORANROSA S.A.			
	<b>Proceso:</b>	Seguridad y salud ocupacional	<b>Código:</b> SSO.MP.PS.01
	<b>Subproceso</b>	Plan de seguridad	<b>Versión:</b> 01
			<b>Fecha de revisión:</b> dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b> dd/mm/aa
			<b>Página:</b> 6 de 9

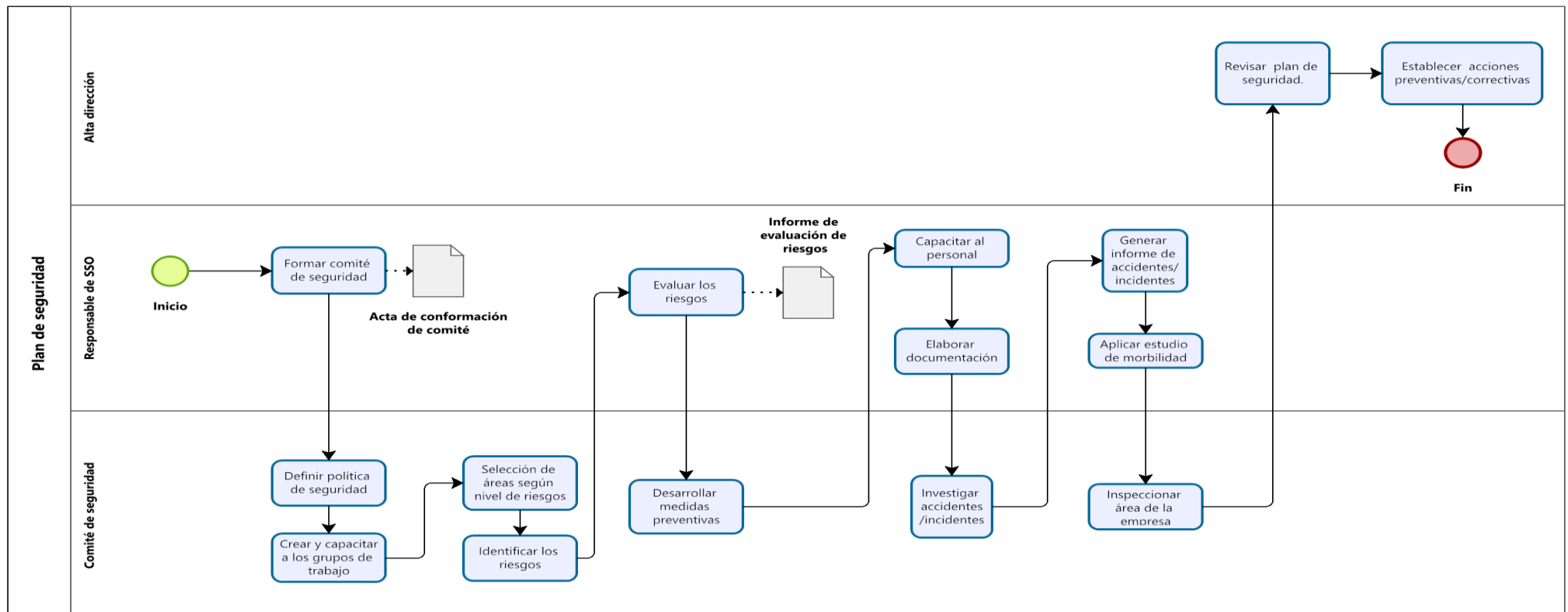
		Una vez se haya cumplido con estos requisitos se procede a identificar los factores de riesgos a nivel de procesos.	
6	Evaluación de los riesgos	<p>Para la evaluación de los riesgos se puede hacer uso de programas informáticos (Ergosoft) que facilitan la obtención de un diagnóstico de nivel de seguridad dentro de la empresa.</p> <p>Las evaluaciones pueden ser en temas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad</li> <li>• Higiene</li> <li>• Ergonomía</li> <li>• Psicología</li> </ul>	Responsable de SSO.
7	Desarrollo de medidas preventivas	<p>Dentro de las medidas preventivas que se deben desarrollar están las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistencia médica dentro de la empresa.</li> <li>• Uso y control de equipos de protección personal.</li> <li>• Desarrollo de proyectos de seguridad.</li> <li>• Permiso de seguridad.</li> </ul>	Comité de seguridad
8	Capacitar al personal	Es responsabilidad del responsable de SSO, capacitar a todo el personal que forma parte de la empresa en temas enfocados a los riesgos laborales.	Responsable de SSO
9	Elaborar documentación	El responsable de SSO debe redactar la documentación necesaria para la ejecución segura de las actividades como por ejemplo el manual de procesos o documentos normativos.	Responsable de SSO
10	Investigar accidentes/incidentes	<p>Para determinar los accidentes/incidentes se debe responder a las siguientes preguntas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Quién fue el afectado?</li> <li>• ¿Qué pasó?</li> <li>• ¿Dónde ocurrió el accidente/incidente?</li> <li>• ¿Cuándo?</li> <li>• ¿Por qué ocurrió el accidente/incidente?</li> <li>• ¿Cuáles fueron las consecuencias del accidente/incidente en el trabajador?</li> </ul>	Comité de seguridad

<b>FLORANROSA S.A.</b>			
	<b>Proceso:</b>	Seguridad y salud ocupacional	<b>Código:</b> SSO.MP.PS.01
	<b>Subproceso</b>	Plan de seguridad	<b>Versión:</b> 01
			<b>Fecha de revisión:</b> dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b> dd/mm/aa
		<b>Página:</b> 7 de 9	


		<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué acciones correctivas se deben implementar para evitar este tipo de accidentes/incidentes?</li> </ul>	
<b>11</b>	Generar informe	Una vez realizado el levantamiento de información con respecto al accidente/incidente, el responsable de SSO debe generar un informe donde se detalle toda la información.	Responsable de SSO.
<b>12</b>	Aplicar estudio de morbilidad	El responsable de SSO debe realizar un estudio morbilidad el cual tiene como fin determine enfermedades, traumatismos e incapacidades e implementar medidas preventivas para evitarlas.	Responsable de SSO.
<b>13</b>	Inspeccionar las áreas dentro de la empresa	Para realizar las inspecciones se debe establecer un cronograma en el cual las inspecciones se realicen de forma rutinaria o no rutinaria. Como resultado se debe obtener las incidencias observadas durante la inspección.	Comité de seguridad
<b>14</b>	Revisión por la alta dirección	La alta dirección debe evaluar el funcionamiento del plan de seguridad, y establecer las acciones preventivas y correctivas en cuanto a las no conformidades encontradas.	Alta dirección

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Seguridad y salud ocupacional	<b>Código:</b>	SSO.MP.PS.01
	<b>Subproceso:</b>	Plan de seguridad	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	8 de 9

## 7. Flujoograma




Elaborado por: Criollo Katherine

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Seguridad y salud ocupacional	<b>Código:</b>	SSO.MP.PS.01
	<b>Subproceso:</b>	Plan de seguridad	<b>Versión:</b>	01
			<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	<b>9 de 9</b>

## 8. Documentos y registros

Documentos / Registros						Encargado
Código	Nombre	Origen		Tipo		
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
ACT-CS-01	Acta de conformación de comité de seguridad	x		x		Responsable de SSO
INF-ER-01	Informe de evaluación de riesgos.	x		x	x	

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Contabilidad	<b>Código:</b>	CONT.MP.IF.01
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Informes financieros	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
		<b>Página:</b>	1 de 6	

## MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO


### PROCESO: CONTABILIDAD

### SUBPROCESO: INFORMES FINANCIEROS

#### FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN


	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b>	Srta. Criollo Katherine	Ing. Orellana Rodrigo	Ing. Orellana Rodrigo
<b>Cargo:</b>	Estudiante CINDU	Presidente	Presidente
<b>Fecha:</b>	dd/mm/aa	dd/mm/aa	dd/mm/aa
<b>Firma:</b>			

**FLORANROSA S.A.**

	<b>Proceso:</b>	Contabilidad	<b>Código:</b>	CONT.MP.IF.01
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Informes financieros	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	2 de 6

**Control e historial de cambios**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de actualización</b>
<b>01</b>		

FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Contabilidad	<b>Código:</b>	CONT.MP.IF.01
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Informes financieros	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
		<b>Página:</b>	3 de 6	

## 1. Objetivo

Identificar el estado en el que se encuentran las finanzas de la empresa con el fin de tomar decisiones certeras a futuro que sirvan para el crecimiento de la organización.

## 2. Alcance

El subproceso inicia con la recopilación de los registros financieros, luego se procede a organizarlos en un libro diario clasificándolos en activos y pasivos, se sistematiza los datos para luego proceder a realizar una relación entre los ingresos netos y otros activos con los que cuenta la empresa y por ultimo se realiza el estado financiero en el que se debe detallar datos con respecto a la liquidez, endeudamiento, gestión y rentabilidad.

## 3. Responsabilidades

- Responsable de contabilidad

## 4. Términos y definiciones


- **Activos:** Son los bienes y derechos con los que cuenta la empresa.
- **Estado financiero:** También conocido como informes en los que se detalla situación financiera de la empresa en un periodo de tiempo puede ser mensual, trimestral o anual.
- **Pasivos:** Son las obligaciones y deudas que tiene la empresa.
- **Registro financiero:** Más conocido como registro contable y es el que se encarga de registrar y reflejar todos los movimientos contables que realice la empresa.

## 5. Referencias (normas/reglamentos):

- Norma ISO 9001:2015: requisitos.



**FLORANROSA S.A.**


	<b>Proceso:</b>	Contabilidad	<b>Código:</b>	CONT.MP.IF.01
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Informes financieros	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
		<b>Página:</b>	4 de 6	

- Entrevista al responsable de contabilidad.

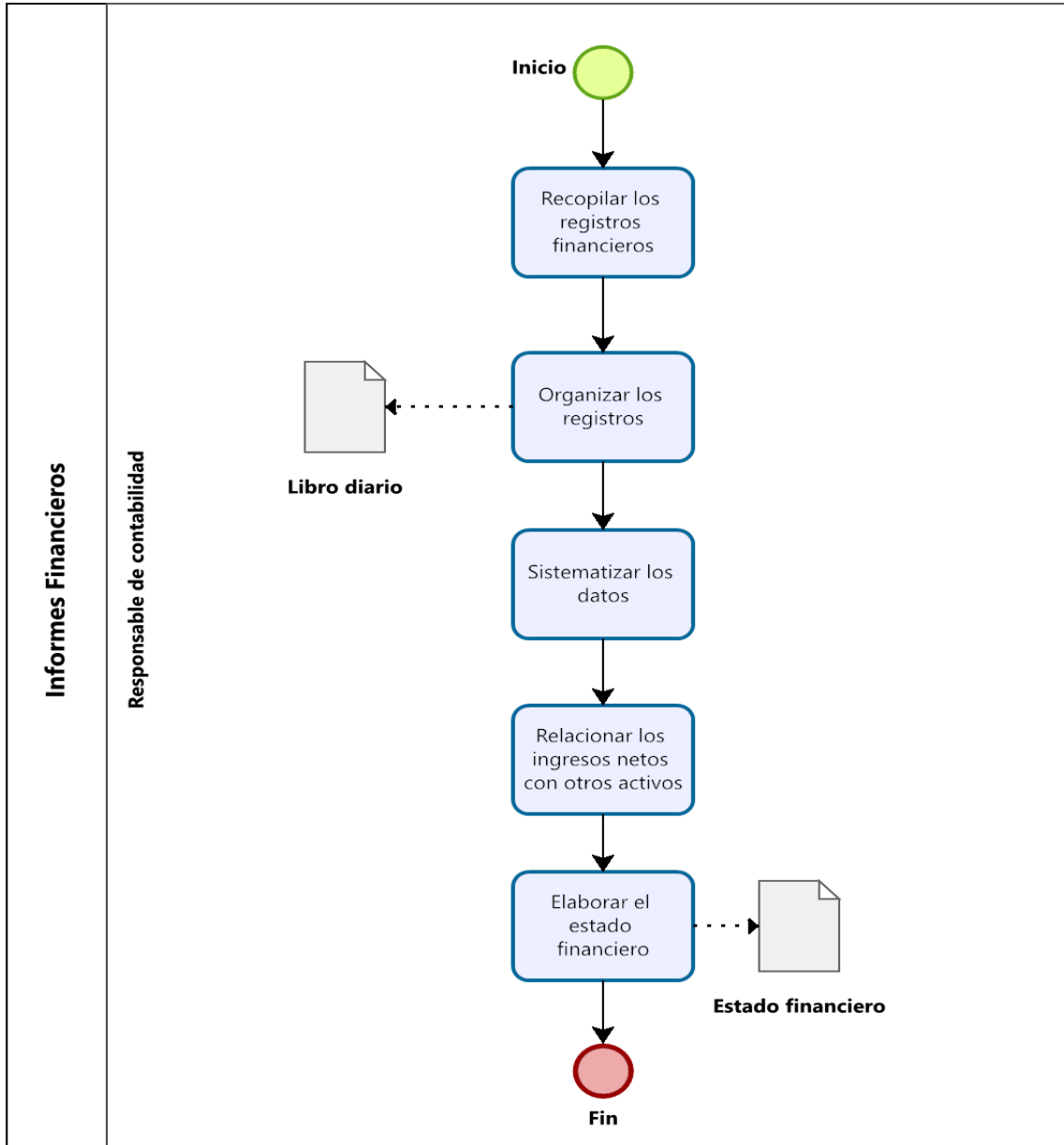
**6. Desglose de actividades**


	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
<b>1</b>	Recopilar los registros financieros	Registrar toda la información contable de acuerdo con los documentos de respaldo. Es importante tomar muy en cuenta los pasivos que no fueron cancelados durante el periodo que se está evaluando.	Responsable de Contabilidad
<b>2</b>	Organizar los registros	Organizar los registros tanto en activos y pasivos, inclusive se puede subdividir en más secciones como inmuebles, cuentas pendientes de clientes, etc. Esto se realiza en un libro diario.	Responsable de Contabilidad
<b>3</b>	Sistematizar los datos	Se debe comparar los activos y pasivos, es decir de debe definir adecuadamente los ingresos y gastos que ha tenido la empresa.	Responsable de Contabilidad
<b>4</b>	Relación de ingresos	Se debe hacer relación a los ingresos netos con otros activos de la empresa con el fin de establecer el estado financiero actual de la empresa.	Responsable de Contabilidad
<b>5</b>	Elaborar el estado financiero	Realizar el informe financiero el cual debe detallar por lo menos los siguientes aspectos como son liquidez, endeudamiento, gestión y rentabilidad.	Responsable de Contabilidad

**FLORANROSA S.A.**

	<b>Proceso:</b>	Contabilidad	<b>Código:</b>	CONT.MP.IF.01
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Informes financieros	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
			<b>Página:</b>	5 de 6

**7. Flujoograma**




FLORANROSA S.A.				
	<b>Proceso:</b>	Contabilidad	<b>Código:</b>	CONT.MP.IF.01
			<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Informes financieros	<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
			<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
		<b>Página:</b>	6 de 6	

## 8. Documentos y registros

Documentos / Registros						Encargado
Código	Nombre	Origen		Tipo		
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
LB-DR-01	Libro diario	x		x	x	Responsable de Contabilidad
ET-FN-01	Estado financiero	x		x	x	Responsable de Contabilidad

## Anexo 7 Fichas de Indicadores

	<b>EMPRESA FLORANROSA S.A.</b>			<b>Versión:</b>	1
				<b>Código:</b>	GE.DEST.IPCO.01
				<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
				<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
<b>FICHA DE INDICADOR</b>					
<b>MACROPROCESO</b>	Gestión estratégica		<b>PROCESO</b>	Dirección estratégica	
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de cumplimiento de los objetivos		<b>DEFINICIÓN</b>	Medir el cumplimiento de los objetivos planteados.	
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>					
$CO = \frac{N^{\circ} OA}{OP} * 100$					
<b>VARIABLES</b>				<b>RANGO DE RESULTADOS</b>	
CO	Cumplimiento de Objetivos			<b>Satisfactorio</b>	<b>(8-10)</b>
N° OA	Número de objetivos alcanzados. Son los objetivos o metas cumplidas dentro de la empresa.			<b>Aceptable</b>	<b>(5-7)</b>
OP	Objetivos Planteados. Son todos los objetivos o metas programadas.			<b>Deficiente</b>	<b>(0-4)</b>
<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN</b>	<b>TIPO DE INDICADOR</b>	<b>FECHA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Porcentaje	Semestral	Dirección estratégica	Cuantitativo	dd/mm/aa	Responsable del direccionamiento estratégico.



## EMPRESA FLORANROSA S.A.

<b>Versión:</b>	1
<b>Código:</b>	GE.GC.IPEAI.01
<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa

### FICHA DE INDICADOR

<b>MACROPROCESO</b>	Gestión estratégica	<b>PROCESO</b>	Gestión de calidad
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de eficiencia de auditorias	<b>DEFINICIÓN</b>	Determinar el cumplimiento de la aplicación de auditorias dentro de la empresa.

### FÓRMULA DE CÁLCULO

$$EFA = \frac{N^{\circ} AE}{AP} * 100$$

### VARIABLES

### RANGO DE RESULTADOS

UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACIÓN	TIPO DE INDICADOR	FECHA	RESPONSABLE
EFA	<b>Eficiencia de Auditorias</b>			<b>Satisfactorio</b>	<b>(8-10)</b>
N° AE	<b>Número de auditorias ejecutadas</b> dentro de la empresa.			<b>Aceptable</b>	<b>(5-7)</b>
AP	<b>Auditorias Planificadas</b> para efectuar dentro de la empresa.			<b>Deficiente</b>	<b>(0-4)</b>
Porcentaje	Semestral	Planificación de auditorias internas o programa.	Cuantitativo	dd/mm/aa	Responsable del Gestión de calidad.



## EMPRESA FLORANROSA S.A.

<b>Versión:</b>	1
<b>Código:</b>	GE.GC.IPNC.01
<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa

### FICHA DE INDICADOR

<b>MACROPROCESO</b>	Gestión estratégica	<b>PROCESO</b>	Gestión de calidad
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de no conformidades	<b>DEFINICIÓN</b>	Determinar el número de no conformidades que han sido resueltas.

### FÓRMULA DE CÁLCULO

$$NCF = \frac{N^{\circ} NCFR}{TNCF} * 100$$

VARIABLES			RANGO DE RESULTADOS		
NCF	No Conformidades		Satisfactorio	(8-10)	
N° NCF	Número de no conformidades resueltas dentro de la empresa.		Aceptable	(5-7)	
TNCF	Total de no conformidades registradas.		Deficiente	(0-4)	
UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACIÓN	TIPO DE INDICADOR	FECHA	RESPONSABLE
Porcentaje	Semestral	Auditorías internas realizadas	Cuantitativo	dd/mm/aa	Responsable del Gestión de calidad.



## EMPRESA FLORANROSA S.A.

<b>Versión:</b>	1
<b>Código:</b>	GE.GC.IPAC.01
<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa

### FICHA DE INDICADOR

<b>MACROPROCESO</b>	Gestión estratégica	<b>PROCESO</b>	Gestión de calidad
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de acciones correctivas	<b>DEFINICIÓN</b>	Determinar el porcentaje de cumplimiento de las acciones correctivas realizadas dentro de la empresa.

### FÓRMULA DE CÁLCULO

$$ACC = \frac{N^{\circ} ACR}{TACP} * 100$$

VARIABLES				RANGO DE RESULTADOS	
ACC	Acciones Correctivas			Satisfactorio	(8-10)
N° ACR	Número de acciones correctivas realizadas dentro de la empresa.			Aceptable	(5-7)
TACP	Total de acciones correctivas planificadas			Deficiente	(0-4)
UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACIÓN	TIPO DE INDICADOR	FECHA	RESPONSABLE
Porcentaje	Semestral	Auditorias internas realizadas	Cuantitativo	dd/mm/aa	Responsable del Gestión de calidad.



## EMPRESA FLORANROSA S.A.

Versión:	1
Código:	GO.CUL.IP.01
Fecha de revisión:	dd/mm/aa
Fecha de aprobación:	dd/mm/aa

### FICHA DE INDICADOR

<b>MACROPROCESO</b>	Gestión operativa	<b>PROCESO</b>	Cultivo
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Productividad (FPM)	<b>DEFINICIÓN</b>	Medir la cantidad de producción obtenida en un período de tiempo.

### FÓRMULA DE CÁLCULO

$$PRDC = \frac{N^{\circ} TCS}{N^{\circ} TPE} * 100$$

VARIABLES				RANGO DE RESULTADOS	
PRDC	Productividad_Cultivo			Satisfactorio	(8-10)
N° TCS	Número de tallos cosechados			Aceptable	(5-7)
N° TPE	Número total de plantas existentes.			Deficiente	(0-4)
UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACIÓN	TIPO DE INDICADOR	FECHA	RESPONSABLE
Porcentaje	Mensual o Semanal	Registro de producción (Cosecha)	Cuantitativo	dd/mm/aa	Gerente Técnico





## EMPRESA FLORANROSA S.A.

Versión:	1
Código:	GO.CUL.IPCA.01
Fecha de revisión:	dd/mm/aa
Fecha de aprobación:	dd/mm/aa

### FICHA DE INDICADOR

<b>MACROPROCESO</b>	Gestión operativa	<b>PROCESO</b>	Cultivo
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de camas afectadas.	<b>DEFINICIÓN</b>	Determinar el porcentaje de plantas que presentan enfermedades y plagas en el área de cultivo.

### FÓRMULA DE CÁLCULO

$$CAF = \frac{N^{\circ} CA}{N^{\circ} TCM} * 100$$

VARIABLES				RANGO DE RESULTADOS	
CAF	Camas Afectadas			Satisfactorio	(8-10)
N° CA	Número de camas afectadas por plagas o enfermedades.			Aceptable	(5-7)
N° TCM	Número total de camas monitoreadas.			Deficiente	(0-4)
UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACIÓN	TIPO DE INDICADOR	FECHA	RESPONSABLE
Porcentaje	Diario	Informe de monitoreo.	Cuantitativo	dd/mm/aa	Responsable del monitoreo.



**EMPRESA FLORANROSA S.A.**

<b>Versión:</b>	1
<b>Código:</b>	GO.CUL.IPEC.01
<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa

**FICHA DE INDICADOR**

<b>MACROPROCESO</b>	Gestión operativa	<b>PROCESO</b>	Cultivo
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de enfermedades o plagas controladas	<b>DEFINICIÓN</b>	Determinar el porcentaje de enfermedades y plagas que han sido controladas en el área de cultivo.

**FÓRMULA DE CÁLCULO**

$$ECT = \frac{N^{\circ} EC}{N^{\circ} TER} * 100$$

<b>VARIABLES</b>				<b>RANGO DE RESULTADOS</b>	
ECT	<b>Enfermedades Controladas</b>			<b>Satisfactorio</b>	<b>(8-10)</b>
N° EC	<b>Número de enfermedades o plagas controladas</b>			<b>Aceptable</b>	<b>(5-7)</b>
N° TER	<b>Número total de enfermedades o plagas registradas.</b>			<b>Deficiente</b>	<b>(0-4)</b>
<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN</b>	<b>TIPO DE INDICADOR</b>	<b>FECHA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Porcentaje	Semanal	Informe de monitoreo.	Cuantitativo	dd/mm/aa	Responsable del monitoreo.



## EMPRESA FLORANROSA S.A.

<b>Versión:</b>	1
<b>Código:</b>	GO.CUL.IDL.01
<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa

### FICHA DE INDICADOR

<b>MACROPROCESO</b>	Gestión operativa	<b>PROCESO</b>	Cultivo
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Índice de desempeño laboral	<b>DEFINICIÓN</b>	Determinar el rendimiento de cada trabajador en el momento de la cosecha.

### FÓRMULA DE CÁLCULO

$$DL = \left( \frac{N^{\circ} TC}{N^{\circ} THC} \right) / N^{\circ} TCS$$

VARIABLES				RANGO DE RESULTADOS	
DL	Desempeño Laboral			<b>Satisfactorio</b>	<b>(8-10)</b>
N° TC	Número de tallos cortados				
N° THC	Número total de horas de cosecha.			<b>Aceptable</b>	<b>(5-7)</b>
N° TCS	Número total de cosechadoras o cortadoras.			<b>Deficiente</b>	<b>(0-4)</b>
UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACIÓN	TIPO DE INDICADOR	FECHA	RESPONSABLE
Unidad	Mensual	Registro de producción (Cosecha)	Cuantitativo	dd/mm/aa	Gerente técnico



# EMPRESA FLORANROSA S.A.

Versión:	1
Código:	GO.POST.IP.01
Fecha de revisión:	dd/mm/aa
Fecha de aprobación:	dd/mm/aa


## FICHA DE INDICADOR

<b>MACROPROCESO</b>	Gestión operativa	<b>PROCESO</b>	Postcosecha
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Productividad	<b>DEFINICIÓN</b>	Calcular la cantidad de mallas procesadas en un determinado tiempo.

## FÓRMULA DE CÁLCULO

$$PRDP = \frac{N^{\circ} MP}{N^{\circ} TMR} * 100$$

VARIABLES				RANGO DE RESULTADOS	
PRDP	Productividad_Postcosecha			Satisfactorio	(8-10)
N° MP	Número de mallas procesadas.				
N° TMR	Número total de mallas registradas en el área de postcosecha.			Aceptable	(5-7)
				Deficiente	(0-4)
UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACIÓN	TIPO DE INDICADOR	FECHA	RESPONSABLE
Porcentaje	Mensual o Semanal	Registro Recepción de mallas	Cuantitativo	dd/mm/aa	Responsable de postcosecha

	<b>EMPRESA FLORANROSA S.A.</b>			<b>Versión:</b>	1
				<b>Código:</b>	GO.POST.IPFE.01
				<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
				<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
<b>FICHA DE INDICADOR</b>					
<b>MACROPROCESO</b>	Gestión operativa	<b>PROCESO</b>	Postcosecha		
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de flor para exportación	<b>DEFINICIÓN</b>	Determinar la cantidad de rosas que se exportan de toda la producción.		
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>					
$FEX = \frac{N^{\circ} \text{ TEX}}{N^{\circ} \text{ TP}} * 100$					
<b>VARIABLES</b>				<b>RANGO DE RESULTADOS</b>	
FEX	Flor para Exportación			Satisfactorio	(8-10)
N° TEX				Número de tallos exportados.	
N° TP	Número total de producción registrada en el área de postcosecha.			Aceptable	(5-7)
				Deficiente	(0-4)
<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN</b>	<b>TIPO DE INDICADOR</b>	<b>FECHA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Porcentaje	Mensual o Semanal	Registro Recepción de mallas	Cuantitativo	dd/mm/aa	Responsable de postcosecha



## EMPRESA FLORANROSA S.A.

<b>Versión:</b>	1
<b>Código:</b>	GO.POST.IPFN.01
<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa

### FICHA DE INDICADOR

<b>MACROPROCESO</b>	Gestión operativa	<b>PROCESO</b>	Postcosecha
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de flor nacional	<b>DEFINICIÓN</b>	Determinar la cantidad de rosas que presentan enfermedades, plagas, deformaciones o maltrato de toda la producción dentro de postcosecha.

### FÓRMULA DE CÁLCULO

$$FN = \frac{N^{\circ} TN}{N^{\circ} TP} * 100$$

VARIABLES				RANGO DE RESULTADOS	
FN	Flor Nacional			Satisfactorio	(8-10)
N° TN	Número de tallos para nacional. Tallos que no cumplen con los parámetros de calidad.			Aceptable	(5-7)
N° TP	Número total de producción registrada en el área de postcosecha.				
<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN</b>	<b>TIPO DE INDICADOR</b>	<b>FECHA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Porcentaje	Mensual o Semanal	Registro de flor nacional	Cuantitativo	dd/mm/aa	Responsable de postcosecha



## EMPRESA FLORANROSA S.A.

<b>Versión:</b>	1
<b>Código:</b>	GO.POST.IDLC.01
<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa

### FICHA DE INDICADOR

<b>MACROPROCESO</b>	Gestión operativa	<b>PROCESO</b>	Postcosecha
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Índice de desempeño laboral de clasificadores	<b>DEFINICIÓN</b>	Determinar el rendimiento de los encargados de clasificar la flor en el área de postcosecha.

### FÓRMULA DE CÁLCULO

$$DLCL = \left( \frac{N^{\circ} TMC}{N^{\circ} THL} \right) / N^{\circ} TCL$$

VARIABLES				RANGO DE RESULTADOS	
DLCL	Desempeño Laboral de Clasificadores			Satisfactorio	(8-10)
N° TMC	Número total de mallas clasificadas				
N° THL	Número total de horas laborales (7 horas)			Aceptable	(5-7)
N° TCL	Número total de clasificadores.			Deficiente	(0-4)
UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACIÓN	TIPO DE INDICADOR	FECHA	RESPONSABLE
Unidad de tallos /Hora	Semanal	Registro de recepción de mallas.	Cuantitativo	dd/mm/aa	Responsable de postcosecha



## EMPRESA FLORANROSA S.A.

Versión:	1
Código:	GO.POST.IDLB.01
Fecha de revisión:	dd/mm/aa
Fecha de aprobación:	dd/mm/aa

### FICHA DE INDICADOR

<b>MACROPROCESO</b>	Gestión operativa	<b>PROCESO</b>	Postcosecha
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Índice de desempeño laboral de bonchadores	<b>DEFINICIÓN</b>	Determinar el rendimiento de los encargados de embonchar la flor en el área de postcosecha.

### FÓRMULA DE CÁLCULO

$$DLB = \left( \frac{N^{\circ} TB}{N^{\circ} THL} \right) / N^{\circ} TBC$$

VARIABLES				RANGO DE RESULTADOS	
DLB	Desempeño Laboral Bonchadores			Satisfactorio	(8-10)
N° TB	Número total de bonches.				
N° THL	Número total de horas laborales (7 horas)			Aceptable	(5-7)
N° TBC	Número total de bonchadores.			Deficiente	(0-4)
UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACIÓN	TIPO DE INDICADOR	FECHA	RESPONSABLE
Unidad de tallos /Hora	Semanal	Inventario	Cuantitativo	dd/mm/aa	Responsable de postcosecha





## EMPRESA FLORANROSA S.A.

Versión:	1
Código:	GO.EMP.IDLE.01
Fecha de revisión:	dd/mm/aa
Fecha de aprobación:	dd/mm/aa

### FICHA DE INDICADOR

<b>MACROPROCESO</b>	Gestión operativa	<b>PROCESO</b>	Empaque
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Índice de desempeño laboral de empacadores	<b>DEFINICIÓN</b>	Determinar el rendimiento de los encargados de preparar los pedidos en el área de empaçado.

### FÓRMULA DE CÁLCULO

$$DLE = \left( \frac{N^{\circ} TCP}{N^{\circ} THE} \right) / N^{\circ} TEM$$

VARIABLES				RANGO DE RESULTADOS	
DLE	Desempeño Laboral Empacadores			Satisfactorio	(8-10)
N° TCP	Número total de cajas preparadas.				
N° THE	Número total de horas de empaque			Aceptable	(5-7)
N° TEM	Número total de empacadores.			Deficiente	(0-4)
UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACIÓN	TIPO DE INDICADOR	FECHA	RESPONSABLE
Unidad de cajas /Hora	Mensual	Inventario	Cuantitativo	dd/mm/aa	Responsable de empaque



## EMPRESA FLORANROSA S.A.

<b>Versión:</b>	1
<b>Código:</b>	GO.EMP.IPFB.01
<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa

### FICHA DE INDICADOR

<b>MACROPROCESO</b>	Gestión operativa	<b>PROCESO</b>	Empaque
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de flor de baja	<b>DEFINICIÓN</b>	Determinar la cantidad de ramos de rosas que cumplen han cumplido su periodo en el cuarto frío y no se ha vendido.

### FÓRMULA DE CÁLCULO

$$FB = \left( \frac{N^{\circ} TBB}{N^{\circ} TBA} \right) * 100$$

VARIABLES				RANGO DE RESULTADOS	
FB	Flor de Baja			Satisfactorio	(8-10)
N° TBB	Número total bonches dados de baja.				
N° TBA	Número total de bonches almacenados en el área de empaque.			Aceptable	(5-7)
				Deficiente	(0-4)
UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACIÓN	TIPO DE INDICADOR	FECHA	RESPONSABLE
Porcentaje	Semanal	Inventario	Cuantitativo	dd/mm/aa	Responsable de empaque



## EMPRESA FLORANROSA S.A.

<b>Versión:</b>	1
<b>Código:</b>	GO.LOG.IPD.01
<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa

### FICHA DE INDICADOR

<b>MACROPROCESO</b>	Gestión operativa	<b>PROCESO</b>	Logística
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de devoluciones	<b>DEFINICIÓN</b>	Determinar la cantidad de devoluciones realizadas a la empresa para aplicar acciones correctivas.

### FÓRMULA DE CÁLCULO

$$DV = \left( \frac{N^{\circ} TCD}{N^{\circ} TC} \right) * 100$$

VARIABLES				RANGO DE RESULTADOS	
DV	Devoluciones			Satisfactorio	(8-10)
N° TCD	Número total de cajas devueltas				
N° TC	Número total de cajas en empaque por semana			Aceptable	(5-7)
				Deficiente	(0-4)
UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACIÓN	TIPO DE INDICADOR	FECHA	RESPONSABLE
Porcentaje	Semanal	Registro de novedades en logística	Cuantitativo	dd/mm/aa	Responsable de logística



## EMPRESA FLORANROSA S.A.

<b>Versión:</b>	1
<b>Código:</b>	GA.TH.IFC.01
<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa

### FICHA DE INDICADOR

<b>MACROPROCESO</b>	Gestión de apoyo	<b>PROCESO</b>	Talento Humano
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de fracaso de contratación	<b>DEFINICIÓN</b>	Determinar la cantidad de personal contratado apto para el puesto de trabajo, a la vez que verifica si el proceso de contratación es el adecuado.

### FÓRMULA DE CÁLCULO

$$FRC = \left( \frac{N^{\circ} PCNA}{N^{\circ} TPC} \right) * 100$$

VARIABLES				RANGO DE RESULTADOS	
FRC	Fracaso de Contratación			Satisfactorio	(8-10)
N° PCNA	Número de personal contratadas no aptas para el puesto de trabajo.				
N° TPC	Número total de personal contratado			Aceptable	(5-7)
				Deficiente	(0-4)
UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACIÓN	TIPO DE INDICADOR	FECHA	RESPONSABLE
Porcentaje	Mensual	Registros de Talento humano	Cuantitativo	dd/mm/aa	Responsable de Talento humano



## EMPRESA FLORANROSA S.A.

<b>Versión:</b>	1
<b>Código:</b>	GA.TH.IPC.01
<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa


### FICHA DE INDICADOR

<b>MACROPROCESO</b>	Gestión de apoyo	<b>PROCESO</b>	Talento Humano
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de personal capacitado	<b>DEFINICIÓN</b>	Determinar la cantidad de personal capacitado por área.

### FÓRMULA DE CÁLCULO

$$PCP = \left( \frac{N^{\circ} PCA}{N^{\circ} TPA} \right) * 100$$

VARIABLES				RANGO DE RESULTADOS	
<b>PCP</b>	<b>Personal Capacitado</b>			<b>Satisfactorio</b>	<b>(8-10)</b>
N° PCA	Número de personal capacitado por área.				
N° TPA	Número total de personal por área.			<b>Aceptable</b>	<b>(5-7)</b>
				<b>Deficiente</b>	<b>(0-4)</b>
<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN</b>	<b>TIPO DE INDICADOR</b>	<b>FECHA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Porcentaje	Semestral	Registros de asistencia a la capacitación.	Cuantitativo	dd/mm/aa	Responsable de Talento humano

	<b>EMPRESA FLORANROSA S.A.</b>			<b>Versión:</b>	1
				<b>Código:</b>	GA.TH.IAL.01C
				<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
				<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa
<b>FICHA DE INDICADOR</b>					
<b>MACROPROCESO</b>	Gestión de apoyo		<b>PROCESO</b>	Talento Humano	
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de ausentismos laboral		<b>DEFINICIÓN</b>	Determinar la cantidad de trabajo y productividad perdida por la inasistencia por parte de los trabajadores.	
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>					
$AUL = \left( \frac{N^{\circ} TDI}{N^{\circ} DLE} \right) * 100$					
<b>VARIABLES</b>				<b>RANGO DE RESULTADOS</b>	
AUL	<b>Ausentismo Laboral</b>			<b>Satisfactorio</b>	<b>(8-10)</b>
N° TDI	Número total de días inasistidos por parte del personal debido a enfermedad, permiso o calamidad.			<b>Aceptable</b>	<b>(5-7)</b>
N° DLE				Número de días laborables en la empresa.	
<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN</b>	<b>TIPO DE INDICADOR</b>	<b>FECHA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Porcentaje	Mensual	Registros de asistencia - Talento Humano	Cuantitativo	dd/mm/aa	Responsable de Talento humano



## EMPRESA FLORANROSA S.A.

<b>Versión:</b>	1
<b>Código:</b>	GA.CONT.MUN.01
<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa

### FICHA DE INDICADOR

<b>MACROPROCESO</b>	Gestión de apoyo	<b>PROCESO</b>	Contabilidad
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Margen de utilidad neta	<b>DEFINICIÓN</b>	Determinar las ganancias obtenidas para la empresa despues de cancelar todos los gastos adicionales.

### FÓRMULA DE CÁLCULO

$$MUN = ITV - GFV$$

VARIABLES				RANGO DE RESULTADOS	
MUN	Margen de Utilidad Neta			Satisfactorio	(8-10)
N° ITV	Ingresos totales por ventas				
N° GFV	Gatos fijos y variables			Aceptable	(5-7)
				Deficiente	(0-4)
UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACIÓN	TIPO DE INDICADOR	FECHA	RESPONSABLE
Unidad	Mensual	Registro de ventas mensuales-Contabilidad	Cuantitativo	dd/mm/aa	Responsable de Contabilidad



## EMPRESA FLORANROSA S.A.

<b>Versión:</b>	1
<b>Código:</b>	GA.COM.IRSI.01
<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa

### FICHA DE INDICADOR

<b>MACROPROCESO</b>	Gestión de apoyo	<b>PROCESO</b>	Compras
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Índice de rotación del stock en inventario	<b>DEFINICIÓN</b>	Determinar la rotación del stock en bodega con respecto a los materiales de una nueva compra.

### FÓRMULA DE CÁLCULO

$$RSI = \frac{CAM}{N^{\circ} PA}$$

VARIABLES				RANGO DE RESULTADOS	
<b>RSI</b>	<b>Rotación del Stock en Inventario</b>			<b>Satisfactorio</b>	<b>(8-10)</b>
N° CAM	Compras anuales de materiales efectuadas por la empresa.				
N° PA	Número de pedidos anuales realizados en la empresa			<b>Aceptable</b>	<b>(5-7)</b>
				<b>Deficiente</b>	<b>(0-4)</b>
<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN</b>	<b>TIPO DE INDICADOR</b>	<b>FECHA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Unidad	Anual	Registros de Compras	Cuantitativo	dd/mm/aa	Responsable de compras





## EMPRESA FLORANROSA S.A.

<b>Versión:</b>	1
<b>Código:</b>	GA.COM.IPEP.01
<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa

### FICHA DE INDICADOR

<b>MACROPROCESO</b>	Gestión de apoyo	<b>PROCESO</b>	Compras
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de eficiencia del proveedor	<b>DEFINICIÓN</b>	Determinar los pedidos entregados por parte de los proveedores a la empresa en el tiempo y con los requerimientos establecidos en el pedido.

### FÓRMULA DE CÁLCULO

$$EFP = \frac{PESN}{N^{\circ} TPR} * 100$$

VARIABLES				RANGO DE RESULTADOS	
EFP	Eficiencia del Proveedor			Satisfactorio	(8-10)
PESN	Pedidos entregados sin novedad. Son los pedidos que cumplen con las especificaciones solicitadas por la empresa.			Aceptable	(5-7)
N° TPR	Número total de pedidos realizados.			Deficiente	(0-4)
UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACIÓN	TIPO DE INDICADOR	FECHA	RESPONSABLE
Porcentaje	Mensual	Orden de compra-Facturas	Cuantitativo	dd/mm/aa	Responsable de Compras



## EMPRESA FLORANROSA S.A.

<b>Versión:</b>	1
<b>Código:</b>	GA.COM.IPC.01
<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa

### FICHA DE INDICADOR

<b>MACROPROCESO</b>	Gestión de apoyo	<b>PROCESO</b>	Compras
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de proveedores certificados	<b>DEFINICIÓN</b>	Establecer una estrategia de competitividad con respecto a la calidad de los materiales que se utiliza dentro de la empresa.

### FÓRMULA DE CÁLCULO

$$PCT = \frac{N^{\circ} PC}{N^{\circ} TP} * 100$$

VARIABLES				RANGO DE RESULTADOS	
PCT	<b>Proveedores Certificados</b>			<b>Satisfactorio</b>	<b>(8-10)</b>
N° PC	Número de proveedores certificados que trabajan con la empresa.				
N° TP	Número total de proveedores que trabajan con la empresa.			<b>Aceptable</b>	<b>(5-7)</b>
				<b>Deficiente</b>	<b>(0-4)</b>
UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACIÓN	TIPO DE INDICADOR	FECHA	RESPONSABLE
Porcentaje	Mensual	Catálogo de proveedores	Cuantitativo	dd/mm/aa	Responsable de compras



## EMPRESA FLORANROSA S.A.

<b>Versión:</b>	1
<b>Código:</b>	GA.COMR.IPV.01
<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa

### FICHA DE INDICADOR

<b>MACROPROCESO</b>	Gestión de apoyo	<b>PROCESO</b>	Comercialización
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de ventas	<b>DEFINICIÓN</b>	Determinar la cantidad de ventas realizadas con respecto a las ventas programadas.

### FÓRMULA DE CÁLCULO

$$VT = \frac{N^{\circ} VR}{N^{\circ} TVP} * 100$$

### VARIABLES

### RANGO DE RESULTADOS

UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACIÓN	TIPO DE INDICADOR	FECHA	RESPONSABLE
VT	Ventas			Satisfactorio	(8-10)
N° VR	Número de ventas realizadas				
N° TVP	Número total de ventas programadas.			Aceptable	(5-7)
				Deficiente	(0-4)
Porcentaje	Semanal	Registros de ventas	Cuantitativo	dd/mm/aa	Responsable de comercialización



## EMPRESA FLORANROSA S.A.

Versión:	1
Código:	GA.COMR.IPCN.01
Fecha de revisión:	dd/mm/aa
Fecha de aprobación:	dd/mm/aa

### FICHA DE INDICADOR

<b>MACROPROCESO</b>	Gestión de apoyo	<b>PROCESO</b>	Comercialización
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de clientes nuevos	<b>DEFINICIÓN</b>	Determinar el desempeño de los encargados de ventas atraer nuevos clientes para la empresa.

### FÓRMULA DE CÁLCULO

$$CLN = \frac{N^{\circ} CN}{N^{\circ} TC} * 100$$

### VARIABLES

### RANGO DE RESULTADOS

UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACIÓN	TIPO DE INDICADOR	FECHA	RESPONSABLE
CLN	Clientes Nuevos			Satisfactorio	(8-10)
N° CN	Número de clientes nuevos				
N° TC	Número total clientes.			Aceptable	(5-7)
				Deficiente	(0-4)
Porcentaje	Mensual	Registros de ventas	Cuantitativo	dd/mm/aa	Responsable de comercialización



## EMPRESA FLORANROSA S.A.

<b>Versión:</b>	1
<b>Código:</b>	GA.ALM.IPAP.01
<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa

### FICHA DE INDICADOR

<b>MACROPROCESO</b>	Gestión de apoyo	<b>PROCESO</b>	Almacenamiento
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de accesorios perdidos	<b>DEFINICIÓN</b>	Determina la cantidad de materiales, herramientas y maquinaria pérdidas durante un lapso de tiempo.

### FÓRMULA DE CÁLCULO

$$ACCP = \frac{N^{\circ} AP}{N^{\circ} TAA} * 100$$

VARIABLES				RANGO DE RESULTADOS	
ACCP	Accesorios Perdidos			Satisfactorio	(8-10)
N° AP	Número de accesorios perdidos				
N° TAA	Número total accesorios en almacenamiento.			Aceptable	(5-7)
				Deficiente	(0-4)
UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACIÓN	TIPO DE INDICADOR	FECHA	RESPONSABLE
Porcentaje	Mensual	Registros de egresos e ingresos de accesorios de almacenamiento	Cuantitativo	dd/mm/aa	Responsable de almacenamiento



## EMPRESA FLORANROSA S.A.

<b>Versión:</b>	1
<b>Código:</b>	GA.SSO.IPPC.01
<b>Fecha de revisión:</b>	dd/mm/aa
<b>Fecha de aprobación:</b>	dd/mm/aa

### FICHA DE INDICADOR

<b>MACROPROCESO</b>	Gestión de apoyo	<b>PROCESO</b>	Seguridad y Salud Ocupacional
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de personal capacitado en SSO.	<b>DEFINICIÓN</b>	Determinar la cantidad de personal capacitado por área en temas de seguridad.

### FÓRMULA DE CÁLCULO

$$PCP = \left( \frac{N^{\circ} PCA}{N^{\circ} TPA} \right) * 100$$

### VARIABLES

### RANGO DE RESULTADOS

<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN</b>	<b>TIPO DE INDICADOR</b>	<b>FECHA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
PCP	Personal Capacitado			Satisfactorio	(8-10)
N° PCA	Número de personal capacitado por área en SSO.				
N° TPA	Número total de personal por área.				
				Aceptable	(5-7)
				Deficiente	(0-4)
Porcentaje	Trimestral	Registros de asistencia a la capacitación.	Cuantitativo	dd/mm/aa	Responsable de SSO



## EMPRESA FLORANROSA S.A.

Versión:	1
Código:	GA.SSO.IFCL.01
Fecha de revisión:	dd/mm/aa
Fecha de aprobación:	dd/mm/aa

### FICHA DE INDICADOR

<b>MACROPROCESO</b>	Gestión de apoyo	<b>PROCESO</b>	Seguridad y Salud Ocupacional
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Índice de frecuencia de accidentes laborales	<b>DEFINICIÓN</b>	Determinar el número de accidentes registrados en un período de tiempo.

### FÓRMULA DE CÁLCULO

$$FAL = \left( \left( \frac{N^{\circ} TACC}{N^{\circ} THHT} \right) * 1000000 \right) * 100$$

VARIABLES				RANGO DE RESULTADOS	
FAL	Frecuencia de Accidentes Laborales			Satisfactorio	(8-10)
N° TACC	Número de total de accidentes				
N° THHT	Número total de horas-hombre trabajadas .			Aceptable	(5-7)
				Deficiente	(0-4)
UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACIÓN	TIPO DE INDICADOR	FECHA	RESPONSABLE
Porcentaje	Semestral	Seguridad y Salud ocupacional	Cuantitativo	dd/mm/aa	Responsable de SSO