



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS

CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**TESIS DE GRADO PREVIA A LA OBTENCIÓN DE TÍTULO DE INGENIERÍA
INDUSTRIAL**

TEMA:

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO
9001:2015 PARA EL ÁREA DE POSTCOSECHA DE LA EMPRESA ECUATORIAN
FLOWER.**

AUTORA: MIREYA MISHHELL CABASCANGO FARINANGO

DIRECTOR: ING. SANTIAGO MARCELO VACAS PALACIOS MSc.

IBARRA – ECUADOR

2019



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			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1724472624		
APELLIDOS Y NOMBRES:	CABASCANGO FARINANGO MIREYA MISHELL		
DIRECCIÓN:	CAJAS JURÍDICA, TUPIGACHI, PEDRO MONCAYO		
EMAIL:	mmcabascango@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO:	-	TELÉFONO MÓVIL:	0993485923

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA EL ÁREA DE POSTCOSECHA DE LA EMPRESA ECUATORIAN FLOWER.
AUTOR:	CABASCANGO FARINANGO MIREYA MISHELL
FECHA:	30 DE ABRIL DEL 2019
PROGRAMA:	PREGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	INGENIERA INDUSTRIAL
ASESOR /DIRECTOR:	ING. SANTIAGO MARCELO VACAS PALACIOS MSc.

2. CONSTANCIAS

La autora 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 30 días del mes de abril de 2019

LA AUTORA:

.....
Cabascango Farinango Mireya Mishell



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

**CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

Yo, Mireya Mishell Cabascango Farinango con cédula de identidad Nro. 172447262-4, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor de la obra o trabajo de grado denominado: **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA EL ÁREA DE POSTCOSECHA DE LA EMPRESA ECUATORIAN FLOWER”**, que ha sido desarrollado para optar por el título de: **INGENIERA INDUSTRIAL** en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

.....
Firma

Cabascango Farinango Mireya Mishell

C.I.: 172447262-4

Ibarra, 30 de abril 2019



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

DECLARACIÓN

Yo, Mireya Mishell Cabascango Farinango, con cédula de identidad Nro. 172447262-4, declaro bajo juramento que el trabajo de grado con el tema **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA EL ÁREA DE POSTCOSECHA DE LA EMPRESA ECUATORIAN FLOWER”**, corresponde a mi autoría y que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluye en este documento.

Además, a través de la presente declaración cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la Universidad Técnica del Norte, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normativa institucional vigente.

LA AUTORA:

.....
Firma

Cabascango Farinango Mireya Mishell

C.I.: 172447262-4

Ibarra, 30 de abril 2019



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

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Yo ING. SANTIAGO MARCELO VACAS PALACIOS MSc, Director de Trabajo de Grado desarrollado por la señorita estudiante CABASCANGO FARINANGO MIREYA MISHELL.

CERTIFICA

Que, el Proyecto de Trabajo de grado titulado **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA EL ÁREA DE POSTCOSECHA DE LA EMPRESA ECUATORIAN FLOWER”**, ha sido elaborado en su totalidad por la señorita estudiante Cabascango Farinango Mireya Mishell, bajo mi dirección, para la obtención del título de Ingeniera Industrial. Luego de ser revisada, considerando que se encuentra concluido y cumple con las exigencias y requisitos académicos de la Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas, Carrera de Ingeniería Industrial, autoriza su prestación y defensa para que pueda ser juzgado por el tribunal correspondiente.

Ibarra, 30 de abril 2019


.....
Ing. Santiago Marcelo Vacas Palacios MSc.
DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO



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

DEDICATORIA

A:

Mi Dios y la Virgencita del Quinche por ayudarme a levantar día a día y mantener a todas las personas que amo a mi lado con vida y salud.

A mi padre Manuel y madre Yolanda, quienes a pesar de todo siempre me han apoyado de todas las maneras posibles, quienes me han enseñado a salir adelante y valorar los estudios para hacerlos.

A mis hermanos, Jimmy, Einstyn y a mi hermanita Arelys, por el gran apoyo para seguir luchando y permitir darles un ejemplo, y a la vez por brindarme la alegría y felicidad en los momentos más duros.

A mis abuelitos, tíos quienes han estado al pendiente en todo mi proceso universitario, y a toda mi familia en general que gracias a su apoyo, consejos y ánimos diarios he logrado culminar una de mis metas de ser una profesional.

MIREYA CABASCANGO



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

AGRADECIMIENTOS

A:

A mi Dios, por mantenerme con vida y salud para continuar y seguir con la lucha de cumplir mis metas, a la Virgencita del Quiche que ha cumplido todas mis peticiones especialmente en mis estudios.

A la Universidad Técnica del Norte por permitirme realizar y concluir mis estudios, en especial a la Carrera Ingeniería Industrial de la Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas por compartir tantos conocimientos.

A mis docentes y tutores Mayra Maya, Patricio Ortega, Winston Oviedo, Marcelo Vacas y Jennifer Yépez, mismos que con su ayuda y orientación se ha logrado el desarrollo del presente trabajo de grado.

A mis amig@s y compañer@s de la universidad que me han brindado alegría y han compartido momentos inolvidables durante el desarrollo de mi carrera.

Agradezco a la empresa Ecuatorian Flower Grunko Cía. Ltda., por la acogida y confianza al permitirme desarrollar mi trabajo de grado en las instalaciones.

Doy gracias a una persona muy especial que siempre me apoyó incondicionalmente desde el inicio de mi carrera universitaria y ha estado en los momentos más difíciles de mi vida Stalin, gracias por tanto amor y cariño.

MIREYA CABASCANGO

ÍNDICE

Páginas

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	II
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	III
DECLARACIÓN	IV
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	V
DEDICATORIA	VI
AGRADECIMIENTOS	VII
RESUMEN	XV
ABSTRACT	XVI
CAPÍTULO I	17
1 INTRODUCCIÓN	17
1.1 Antecedentes	17
1.2 Problema	18
1.3 Justificación	19
1.4 Alcance	21
1.5 Objetivos.....	22
1.5.1 Objetivo General.	22
1.5.2 Objetivo Específicos.....	22
1.6 Metodología.....	22
1.6.1 Tipos de investigación.....	22
1.6.2 Instrumentos.	24
CAPÍTULO II	26
2 MARCO TEÓRICO	26
2.1 Calidad	26
2.2 Gestión de Calidad.....	26
2.3 Sistema de Gestión de Calidad.....	26
2.4 Sistema de Gestión de Calidad basado en procesos.....	28
2.4.1 Procesos.....	28
2.4.2 Características de un proceso	28

2.4.3	Tipos de procesos.....	29
2.4.4	Gestión por proceso.....	30
2.4.5	Ventajas de la gestión por procesos.....	30
2.4.6	Procedimientos.....	31
2.5	Gestión de Riesgos.....	31
2.5.1	Etapas de la gestión de riesgos.....	32
2.5.2	Pensamiento basado en el riesgo.....	32
2.6	Norma ISO 9001.....	33
2.6.1	Estructura de la norma ISO 9001:2015.....	33
2.6.2	Otras normas relacionadas con la ISO 9001:2015.....	34
2.7	Otras normativas referentes a la calidad de las rosas.....	34
2.8	Sector floricultor en el Ecuador.....	35
2.8.1	Antecedentes de las exportaciones de flor.....	35
2.8.2	Situación de exportaciones de flor.....	36
2.8.3	Oportunidades para los exportadores de flores.....	37
2.8.4	Empresas florícolas en el Ecuador con la norma ISO 9001.....	38
2.8.5	Exigencia de la calidad de las rosas.....	39
CAPÍTULO III.....		40
3	DIAGNÓSTICO SITUACIONAL.....	40
3.1	Datos generales de la empresa Ecuatorian Flower Grunko Cía. Ltda.....	40
3.2	Ubicación geográfica.....	41
3.3	Áreas operativas de la empresa.....	41
3.4	Mapa de procesos.....	45
3.5	Análisis de contexto interno.....	46
3.5.1	Factores productivos de la organización.....	46
3.5.1.1	Factor Tierra.....	46
3.5.1.2	Factor Humano o Trabajo.....	47
3.5.1.3	Factor Capital.....	49
3.5.1.4	Factor Tecnología.....	50
3.5.2	Resultados del Check List.....	50
3.6	Análisis de contexto del entorno.....	54
3.6.1	Macro Entorno.....	54

3.6.1.1	Políticos	55
3.6.1.2	Económicos	56
3.6.1.3	Sociales.....	57
3.6.1.4	Tecnológicos.....	58
3.6.1.5	Ecológicos	59
3.6.1.6	Legales.....	59
3.6.1.7	Análisis de resultados del PESTEL.....	60
3.7	Matrices de identificación.....	60
3.7.1	Matriz FODA.....	60
3.7.2	Matriz de Contratación	61
3.7.3	Posicionamiento estratégico	64
CAPÍTULO IV		67
4 DISEÑO DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA EL ÁREA DE POSTCOSECHA.....		67
4.1	Misión	67
4.2	Visión.....	69
4.3	Valores	70
4.4	Documentación requerida por la ISO 9001:2015.....	71
4.5	Documentación propuesta.....	73
4.5.1	Ítem 4. Contexto de la organización	73
4.5.1.1	Alcance del Sistema de Gestión de Calidad	73
4.5.1.2	Identificación de procesos	74
4.5.1.3	Propuesta de mapa de procesos	74
4.5.1.4	Cadena de Valor	76
4.5.1.5	Matriz de riesgos organizacional.....	77
4.5.1.6	Codificación de la documentación	78
4.5.1.7	Inventario de procesos	78
4.5.1.8	Caracterización de procesos	79
4.5.1.10	Formatos de apoyo a la operación del área de Postcosecha	81
4.5.2	Ítem 5. Liderazgo.....	83
4.5.2.1	Política de Calidad.....	83
4.5.2.2	Roles, responsabilidades y autoridades de la organización	84
4.5.2.2.1	Estructura organizacional.....	84

4.5.3	Ítem 6. Planificación.....	86
4.5.3.1	Objetivos de calidad y planificación para lograrlos	86
4.5.4	Ítem 7. Apoyo.....	88
4.5.4.1	Competencia.....	88
4.5.5	Ítem 8. Operación	89
4.5.6	Ítem 9. Evaluación de desempeño	89
4.5.6.1	Seguimiento y medición	89
CAPÍTULO V.....		91
5	ANÁLISIS DE RESULTADOS Y PLAN DE MEJORAS	91
5.1	Análisis de resultados	91
5.2	Plan de Mejoras.....	95
5.2.1	Ítem 10. Mejora	95
CONCLUSIONES		98
RECOMENDACIONES		99
BIBLIOGRAFÍA		100
ANEXOS		103

ÍNDICE DE TABLAS

	Páginas
Tabla 1. Estructura de la ISO 9001 versión 2015	33
Tabla 2. Personal del área administrativa	47
Tabla 3. Personal del área de postcosecha	48
Tabla 4. Factor Capital.....	49
Tabla 5. Resultados Contexto de la organización	50
Tabla 6. Resultados Liderazgo.....	51
Tabla 7. Resultados Planificación.....	51
Tabla 8. Resultados Apoyo	52
Tabla 9. Resultados Operación	52
Tabla 10. Resultados Evaluación de desempeño	52
Tabla 11. Resultados Mejora.....	53
Tabla 12. Factores internos del FODA	60
Tabla 13. Factores externos del FODA.....	61
Tabla 14. Matriz de Contrastación.....	62
Tabla 15. Puntaje de la matriz de contrastación.....	64
Tabla 16. Cálculo de la posición estratégica.....	64
Tabla 17. Misión de la Organización	67
Tabla 18. Validación de la misión.....	68
Tabla 19. Valoración de la misión	68
Tabla 20. Visión de la Organización.....	69
Tabla 21. Validación de la Visión.....	70
Tabla 22. Valoración de la visión	70
Tabla 23. Documentación requerida por ISO 9001:2015	72
Tabla 24. Función de niveles de riesgo.....	77
Tabla 25. Inventario de procesos	79
Tabla 26. Codificación de caracterización de procesos	80
Tabla 27. Procedimientos de Postcosecha	81
Tabla 28. Lista maestra de documentos	81
Tabla 29. Lista maestra de registros.....	82
Tabla 30. Planificación de logro de los objetivos de calidad.....	86
Tabla 31. Indicadores en área de Postcosecha	89
Tabla 32. Otros indicadores de evaluación	90
Tabla 33. Análisis de Resultados Cumplimiento ISO 9001:2015.....	92
Tabla 34. Plan de Mejoras de área de Postcosecha	96

ÍNDICE DE FIGURAS

	Páginas
Figura 1. Características de un proceso	29
Figura 2. Etapas de la Gestión de Riesgos	32
Figura 3. Exportaciones en FOB.....	36
Figura 4. Exportaciones (2013 – julio 2018)	37
Figura 5. Exportaciones por continente	37
Figura 6. Ubicación Geográfica de Ecuatorian Flower.....	41
Figura 7. Mapa de Procesos Ecuatorian Flower	46
Figura 8. Resumen Check List.....	53
Figura 9. Variables de PESTEL.....	54
Figura 10. Influencia del Entorno	55
Figura 11. Variación porcentuales exportaciones No Petroleras (enero 2017 y enero 2018).....	56
Figura 12. Exportaciones No Tradicionales.....	57
Figura 13. Ocupación de la Población Pedro Moncayo.....	58
Figura 14. Análisis de la situación interna.....	65
Figura 15. Análisis de la situación externa	65
Figura 16. Posición estratégica actual.....	66
Figura 17. Identificación de procesos	74
Figura 18. Propuesta Mapa de Procesos	75
Figura 19. Cadena de Valor	76
Figura 20. Ejemplo de codificación.....	78
Figura 21. Política de la Calidad.....	84
Figura 22. Estructura Organizacional	85
Figura 23. Socialización al personal de Postcosecha.....	12
Figura 24. Entrega de trípticos al área de Postcosecha	451

ÍNDICE DE ANEXOS

	Páginas
Anexo 1: Evaluación del Check List	103
Anexo 2. Nudos críticos del PESTEL	116
Anexo 3. Método Canvas	117
Anexo 4. Matriz de evaluación de riesgos	119
Anexo 5. Caracterización de procesos	129
Anexo 6. Manual de procedimientos	155
Anexo 7. Profesiogramas del área de postcosecha	360
Anexo 8. Fichas de indicadores operacionales del área de postcosecha.....	414
Anexo 9. Socialización de Sistema de Gestión de Calidad al personal de postcosecha	440

RESUMEN

Este trabajo de titulación, diseño de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) se basa en la norma internacional de calidad ISO 9001:2015, se aplica únicamente al área de postcosecha de la empresa Ecuatorian Flower Grunko Cía. Ltda., dedicada a la producción, preparación y comercialización de rosas. El propósito de la aplicación es organizar procesos, documentación aplicable a los mismos, que permita la mejora continua y optimización de recursos para cumplir con los objetivos empresariales, requisitos y expectativas del cliente. El desarrollo del Capítulo I aborda la identificación del problema, los objetivos a alcanzar en la investigación, el alcance y la metodología utilizada. En el Capítulo II, se describe el marco teórico con sus principales temas, es decir la información bibliográfica como sustento para el desarrollo de la propuesta, referentes al sistema de gestión de calidad, sector florícola, legislación y normativas tanto nacional como internacional de la calidad de rosas. El Capítulo III comienza con el diagnóstico situacional, analizando el contexto de la empresa mediante la aplicación de herramientas como check list, FODA y PESTEL se determina la posición estratégica y permite conocer el cumplimiento inicial de requisitos de la norma ISO 9001:2015. Para continuar con la propuesta en el Capítulo IV, diseño de Sistema de Gestión de Calidad para el área de postcosecha, empieza de la identificación de procesos y actividades en el área para realizar la propuesta de mapa de procesos y la documentación correspondiente en base a los requisitos de documentación que exige la norma ISO 9001:2015. En el capítulo V, se realiza el análisis de resultados del diagnóstico en cuanto a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y finalmente se propone un plan de mejoras para el área de postcosecha con indicadores para la evaluación y seguimiento de los procesos.

ABSTRACT

This degree work, regarding the design of a Quality Management System (QMS) is based on the quality standard ISO 9001:2015, applied only to post-harvest area of the Ecuatorian Flower Grunko Ltd. company, located in Pedro Moncayo canton, Pichincha province. The purpose of this application is to organize processes, documentation applicable to them, to achieve continuous improvement and resource optimization, to fulfil requirements and client expectations .

The development of Chapter I addresses the problem, the objectives to achieve in the research, the scope of the research and the methodology to be applied. In Chapter II, is described the theoretical framework with its main topics, it is meant the bibliographic information as support for the development of the proposal, topics referred to the quality management system, floriculture, national and international legislation and normative of roses quality.

Chapter III beings with the situational diagnosis, analyzing the company context through the application of tools such as check list, SWOT and PESTEL determines the strategic position and allows to know the initial requirements compliance ISO 9001:2015 standard.

To continue with the proposal in Chapter IV, the design of Quality Management System for post-harvest area, begins with processes and activities identification in the area for the proposal of process map and the respective documentation based on the documentation requirements required by the ISO 9001:2015.

In Chapter V, the analysis of the result of the diagnosis is carried out in agreement to requirements ISO 9001:2015 standard and finally an improvement plan for the post-harvest area with indicators for the evaluation and monitoring of the processes.

V.ctor Rodriguez
PWR



CAPÍTULO I

1 INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes

Ecuador es uno de los productores de rosas que ya es reconocido en el mercado internacional, que de acuerdo a un estudio de rosas en China, realizado en junio 2018, el país alcanza el segundo lugar en la exportación de rosas, después de Kenia (50%), Ecuador (37%) y Colombia (9%), sin embargo, de acuerdo a las importaciones en China en el año 2017, las rosas ecuatorianas representaron 352,403 kilogramos, demostrando de esta manera que la población china requiere de rosas bicolors y tinturadas. (Dirección de Inteligencia Comercial del Ecuador en Shanghai, 2018)

Según PRO ECUADOR, de las exportaciones de flores, el 25% son provenientes de las 140 fincas florícolas del Cantón Pedro Moncayo, mismo que en julio 2018 alcanza el Récord Guinness por haber construido el arreglo floral más grande del mundo con la ayuda de floricultores del Ecuador y pobladores del Cantón.

Expoflores es también un pilar fundamental de las exportaciones de flores del Ecuador, ya que menciona que Ecuador ya es un competidor bastante fuerte en el mercado internacional, no obstante, debe seguir mejorando e innovando en las variedades de flor, siendo estas tinturadas que parezca naturales, teniendo en cuenta siempre la calidad en el proceso de preparación para la exportación, es decir, el área de Postcosecha, donde se pretende satisfacer al cliente evitando productos no conformes.

El presente estudio se realiza en la empresa florícola Ecuatorian Flower que ha demostrado ser un competidor fuerte entre las empresas vecinas, que de alguna manera garantiza el correcto

cumplimiento de sus procesos mediante la certificación de FLOR ECUADOR, VERIFLORA y BASC.

Las certificaciones antes mencionadas manejan su norma con requisitos específicos a cumplir sus propios propósitos, pero estos no abarcan lo que son procesos y seguimiento de los mismos enfocados a la calidad del producto, es decir, que involucren la mejora continua mediante el compromiso y participación activa de los involucrados, que ayude a cumplir la política, los objetivos, misión y visión empresarial, donde el objeto de mejorar la productividad, se traduce en el cumplimiento de las necesidades y requerimientos de los clientes, garantizando la calidad en el producto mediante los procedimientos validados, la elaboración de un diseño de Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma Internacional ISO 9001:2015 parte de la gestión actual de la empresa.

1.2 Problema

Control de calidad

Uno de los problemas que acoge al área de postcosecha es el re proceso de los bonches de flor debido al incumplimiento de parámetros de calidad provenientes de la clasificación, boncheo. Este re proceso de flores según los datos de control de calidad por ramos, en los últimos meses ha representado un 1,5%, siendo estos alrededor de 900 a 1000 tallos diarios frente a la producción promedio diario de 85,000.000 tallos.

Rendimiento

La pérdida de tiempo que lleva en la reclasificación o rembonche afecta al rendimiento exigido, problema que surge del reproceso de un producto, es decir, que también interrumpe el flujo constante de producción. Datos que se puede evidenciar en el control de rendimientos tanto de

bonchadores como de clasificadores ya que existe una pérdida de alrededor de 1,2 horas, representando 15% del tiempo diario.

Flor nacional

La flor nacional de la empresa florícola, es decir los desechos de procesos de preparación para la exportación, mismo que muchas veces proviene del mal manejo de la rosa por falta de información o capacitación en calidad tanto en cultivo como postcosecha, según los datos de la empresa en los últimos tres años, la flor nacional representa una tendencia decreciente.

Sin embargo, el porcentaje promedio de nacional 11% en el último año es elevado frente al estándar del 8% que es normalmente exigida por Agrocaldidad, teniendo como consecuencia la venta de flor en el mercado nacional a un precio mucho más bajo que en el mercado internacional.

1.3 Justificación

La calidad se ha convertido actualmente en un aspecto más competitivo a nivel mundial, debido a que las exigencias de los clientes son cada vez mayores.

Según el Plan Nacional de Desarrollo “Toda una Vida”, la empresa se desarrolla de acuerdo al Eje 2, Objetivo N°5 de “Impulsar la Productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria”, cumpliendo la necesidad según la clasificación de MASLOW de “independencia, desarrollo personal, competencia, logros, libertad, confianza en sí mismo” por estas razones, una forma de competitividad son las certificaciones empresariales más aun cuando esta sea internacional para dar confianza a un producto de calidad a los clientes. Es necesario que la empresa tome estos aspectos como importantes, es decir dar soporte a un Sistema de Gestión de Calidad, que permita competir con las exigencias del entorno, mismo que hará posible la mayor comercialización de flores, ya que el Sistema de Gestión de Calidad basado en la

Norma ISO 9001:2015, garantiza a los clientes la calidad en los procesos y en el producto brindando la oportunidad de grandes posibilidades de ampliar el mercado mundial.

Los beneficios del Sistema de Gestión de Calidad son colectivos, es decir, beneficia a los trabajadores, empresarios, clientes, y partes interesadas, debido a que se enfoca a la mejora continua de todos los procesos, identificando la debilidad de cada uno de ellos para proponer procesos sencillos, pero con mayor valor agregado sin perjudicar a las partes, aporta a nuevos métodos de trabajo, sinergias dentro de la organización, mismas que ayudarán a la mayor calidad del producto.

Según el blog (ISO, 2015), los diferentes beneficios que brinda su implementación, se pueden evidenciar los más relevantes casos de éxito a nivel mundial:

- Caso Media Networks. Es una unidad de B2B de Telefónica Digital en Lima, Perú, brinda el servicio de mayoristas de TV de pago, internet satelital, genera contenidos y publicidad a empresas y operadores de distintos puntos del mundo. Sus mayores problemas fueron, la pérdida de hora en acciones correctivas, no contaba gestión por procesos, medición, seguimiento, es por esto que decidieron la automatización del sistema de gestión de calidad con buenos resultados, ya que contaron un gestor documental para la aprobación de documentos vía online aminorando el tiempo de proceso, la visualización de procesos fue mucho más fácil, los resultados fueron muy positivos.
- Caso Equiver México. Es una empresa dedicada a la venta de equipos médicos y agentes de diagnóstico clínico, es el principal proveedor de los Estados Unidos y la primera empresa latino americana exportadora de equipos médicos, su ambición fue crecer internacionalmente y que mejor decisión mediante la ISO 9001:2008. Después de la certificación la empresa obtuvo muchos beneficios, entre ellos: se posicionó de manera

global, aseguró sus estándares de competitividad y productividad y el compromiso con todo el equipo de trabajo, consiguiendo excelentes resultados de ventas.

Mientras que, en el país INEN, organismo público ecuatoriano encargado de la normalización es la primera empresa en certificar en ISO 9001:2015, lo menciona SGS en octubre 2017, de la misma manera se puede mencionar a empresas como:

- **AMAGUA C.E.M:** empresa ubicada en Guayaquil, certificada desde el año 2004 en la ISO 9001, para sus actividades de Gestión del servicio de agua potable y alcantarillado en la Parroquia la Puntilla en el Cantón Samborondón y en la Parroquia Satelital La Aurora en el Cantón Daule, incluyendo los procesos de suministro de agua potable, recolección y transporte de aguas residuales, tratamiento y disposición de agua residual depurada, facturación, recaudo y atención al cliente.
- **GRAIMAN:** empresa ubicada en Cuenca y certificada desde el año 2001 en ISO 9001 para sus actividades de fabricación y comercialización de pisos y revestimientos cerámicos. Con un gran prestigio en el mercado.

Por otro lado, el desarrollo y culminación del presente trabajo de investigación tiene como finalidad la contribución en la aplicación de metodologías adquiridas durante los años académicos, a los estudiantes, profesionales y personas interesadas en el seguimiento y profunda investigación de este tema.

1.4 Alcance

La elaboración del diseño de Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015, se lleva a cabo en el área de Postcosecha, es decir, desde que las mallas de flor ingresan a recepción del área hasta el despacho de las cajas de flor en furgones de carga. El desarrollo del presente trabajo parte desde la gestión actual involucrando posibles propuestas de mejora en sus procesos

y se realiza dentro de las instalaciones de la empresa florícola Ecuatorian Flower Grunko Cía. Ltda.

La implantación de este diseño para obtener la certificación, está fuera del alcance del presente proyecto de investigación ya que la ISO 9001:2015 por ser un sistema integral, debería seguirse con la adaptación de todos los procesos a los requisitos de la norma.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General.

Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para el área de Postcosecha de la empresa florícola Ecuatorian Flower Grunko Cía. Ltda., ubicada en el Cantón Pedro Moncayo Provincia de Pichincha.

1.5.2 Objetivo Específicos.

- Fundamentar el marco teórico en base a la norma ISO 9001:2015.
- Realizar el diagnóstico de la situación actual del área de Postcosecha de la empresa.
- Elaborar el Diseño del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015.
- Socializar a los involucrados sobre el Sistema de Gestión de Calidad y concientizar sus beneficios.

1.6 Metodología

El desarrollo del presente trabajo de investigación, se ajusta a la siguiente metodología:

1.6.1 Tipos de investigación.

La investigación es una actividad causada por descubrir algo desconocido, orientada al desarrollo de un cuerpo organizado de conocimiento o su aplicación, a través de métodos que permita la confrontación con resultados de la práctica. (Hernández Escobar, y otros, 2018)

Los tipos de investigación según (Posso, 2011, págs. 18-36) son:

- ***Investigación básica.***

Que es aquel tipo de investigación que brinda pautas y fundamentos para seguir nuevos conocimientos, una de los fundamentos a utilizar en el presente tema de tesis es la ISO 9000 que trata sobre los fundamentos y vocabulario para la comprensión y uso de la norma ISO 9001:2015, de la misma manera se hace referencia a la ISO 31001 como base teórica de acuerdo a la necesidad durante el desarrollo del proyecto.

- ***Investigación aplicada.***

Este tipo de investigación se utiliza con la finalidad de partir de la gestión actual y solucionar sus problemas de calidad mediante la elaboración del diseño de sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 con la posibilidad de propuestas de mejora en sus procesos y procedimientos.

- ***Investigación de campo.***

Se pretende recolectar información verídica mediante los testimonios de las personas que normalmente permanecen en la empresa y conocen posibles causas del problema de calidad en sus productos, de esta manera comprobar los datos observados.

- ***Investigación bibliográfica.***

Se basa en estudios ya realizados como en este caso en trabajo de tesis similares, para analizar los diferentes puntos de los requisitos que exige la norma ISO 9001.

- ***Estudios descriptivos.***

Para iniciar con la aplicación de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, se debe comenzar por el diagnóstico inicial del objeto de estudio, es decir conocer la situación actual, caracterizando e identificando problemas que acogen a la afección de la producción, mediante la recolección o investigación de datos o sucesos ya producidos.

- ***Investigación cualitativa.***

Debido a que estará orientado a los procesos de investigación más que al resultado y de la misma manera es donde más uso se les da a las técnicas de investigación como encuestas, entrevistas, etc., con el fin de obtener datos reales.

- ***Investigación participativa.***

Debido a que exige la participación activa de todos los involucrados al área de Postcosecha de la empresa para comprobar la utilidad del Diseño del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, es concientizar a las personas de la importancia de cumplir con los procedimientos y e identificar procesos de la organización y de esta manera cumplir a cabalidad con los requisitos de la norma.

1.6.2 Instrumentos.

Los instrumentos son aquellos medios considerados para la recolección de la información necesaria que dará lugar al desarrollo de la investigación.

- ***Check List.***

Este instrumento es utilizado para el análisis de la situación actual de la empresa de forma interna, haciendo de este una línea base para verificar el nivel de cumplimiento de requisitos de la norma ISO 9001:2015.

- ***Instrumento PESTEL.***

Instrumento utilizado para el análisis de la situación de factores externos a la empresa, identificando los aspectos que puedan afectar positiva o negativamente a las actividades de producción en el área de Postcosecha de la empresa.

CAPÍTULO II

2 MARCO TEÓRICO

2.1 Calidad

La palabra calidad, está inmersa en todos los ámbitos dentro de la sociedad, más aún cuando se trata de una organización, para poder ofrecer un producto o servicio al mercado, se habla de calidad como un medio de cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios que debe cumplir ese producto o servicio. Es también una de las expectativas del cliente que el producto o servicio sea de calidad y de satisfacción en el cumplimiento de los requerimientos.

La calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos, mismo que se define como la necesidad o expectativa establecida implícita u obligatoria. (ISO 9000, 2015)

2.2 Gestión de Calidad

Actualmente, cuando se habla de calidad, no solo es controlar o asegurarla, ya que el objetivo de la calidad está dentro de un escenario competitivo, es así como la calidad ya no se enfoca solo en el producto sino también en los procesos y de esta manera satisfacer a las partes interesadas. “La idea de gestión lleva implícito los conceptos de objetivo y mejora contribuyendo a aumentar el valor añadido por el Sistema de Calidad”. (Pérez, 2015, pág. 119)

2.3 Sistema de Gestión de Calidad

“El Sistema de Gestión de Calidad es la manera en cómo organizar, dirigir y mejorar las actividades de una organización que están relacionados directa o indirectamente con los resultados previstos”. (ISO, 2015, pág. 11)

Los requisitos de la norma ISO 9001:2015, son genéricos y aplicables a cualquier organización independientemente del tamaño, tipo, producto o servicio a ofrecer, según la misma guía de aplicación, estos requisitos no deben confundirse con los requisitos exigidos para el producto o servicio de acuerdo a las políticas de cada país.

Beneficios del Sistema de Gestión de Calidad

Los beneficios tanto directos como indirectos que se obtiene al implementar un sistema de gestión de calidad según (López, 2016, pág. 35) son:

- **Aumento de la productividad:** que se consigue mediante un estudio profundo en las actividades diarias para una mejor organización, la eliminación o reducción de la ineficiencia de los procesos, así como los cuellos de botella, recursos escasos, falta de competencias del personal.
- **Clientes satisfechos:** toma en cuenta a todos los grupos de interés de la organización con el objetivo de aumentar el grado de satisfacción mediante la gestión de sus opiniones, quejas y cualquier aporte que puedan generar, para de esta manera reducir la inestabilidad de las partes interesadas.
- **Mejora de la imagen:** actualmente, una certificación enfocada a la calidad es un gran prestigio para la organización y excelente carta de presentación, debido a que ésta abre puertas a nuevas oportunidades.
- **Mejora de la rentabilidad:** es una de las ventajas que se consigue con los beneficios anteriores, según los estudios realizados por la Universidad de Los Ángeles, unos de los indicadores evaluados, demostró que las empresas de estadounidenses obtienen mayor rentabilidad económica después de haber certificado en la ISO 9001.

- **Mejora en la gestión y dirección de la organización:** exige la participación del equipo de alta dirección en todos los procesos, siendo la implementación, mejora continua, revisión sistemática, establecimiento de los objetivos y la toma de decisiones, que permitirán llevar a cabo una mejor planificación y gestión de la empresa.
- **Personal motivado:** el personal de la organización según la norma va conocer sus funciones y responsabilidades, tener mayor competencia para desempeñar eficazmente sus actividades, generando mayor motivación del personal interno.

2.4 Sistema de Gestión de Calidad basado en procesos

Enfocar un sistema de gestión en procesos brinda un sentido de trabajo orientando al cumplimiento de los objetivos empresariales. (Pérez, 2015, pág. 78)

2.4.1 Procesos

En empresas manufactureras se considera como el conjunto de actividades relacionadas entre sí, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto. En esta parte también se puede mencionar a los procesos visto de otro ámbito, es decir, como proyecto que en muchas empresas suele tener con el fin de cumplir un objetivo (ISO 9000, 2015).

Procesos en proyecto es un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fecha de inicio y fin, llevadas a cabo para conseguir un objetivo conforme a los requisitos específicos, incluyendo limitaciones de tiempo y recursos (ISO 9000, 2015).

2.4.2 Características de un proceso

Se llama un proceso cuando se denota que la causa genere un efecto, se puede identificar por los tres elementos que debe tener todo proceso, siendo estos:

- **Input:** son las entradas para cumplir una actividad, es decir, la materia prima, talento humano, entre otros, necesario para la ejecución de esas actividades.
- **Secuenciación de actividades:** es la ejecución de forma sistemática y ordenada de tareas que puedan estar inmersas en una actividad.
- **Output:** es el resultado generado por la ejecución de actividades, esto puede ser el producto final o el servicio.

Un proceso se identifica por la presencia de las características que se muestra en la Figura 1.

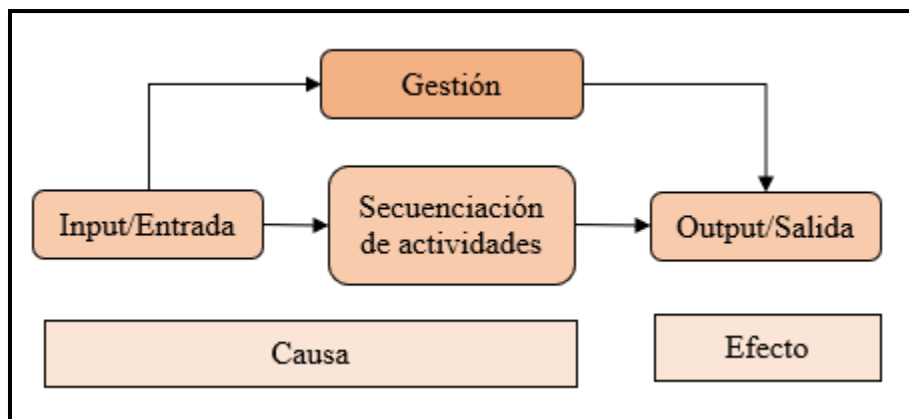


Figura 1. Características de un proceso
Elaborado por: La Autora (2019)

2.4.3 Tipos de procesos

No existe una clasificación estandarizada que haya sido aplicada y evaluada su eficacia, todo depende de la perspectiva general de la dirección para diseñar un diagrama de procesos, por lo general, se toman a los macro procesos tal como los menciona. (Pérez, 2015, pág. 101)

Siendo estos los siguientes:

- **Procesos Estratégicos**

Son aquellos procesos que se enfocan a la toma de decisiones estratégicas sobre la marcha de la organización.

- ***Procesos Operativos***

Son aquellos procesos que transforman la materia prima en un producto terminado aportando valor agregado de acuerdo a los requerimientos del cliente, además, estos necesitan de otros procesos para su control y gestión.

- ***Procesos de Apoyo***

Son aquellos procesos que se gestionan para proporcionar el talento humano y los recursos necesarios para la buena marcha de los procesos operativos.

2.4.4 Gestión por proceso

Se dice que es una forma avanzada de gestión, donde se denota nuevamente la gestión de la calidad que está orientado a los objetivos de la empresa y sus clientes, el criterio principal es añadir valor a los propios procesos y actividades que lo integran y estos procesos ayudan a disposición de confiabilidad y mejora continua.

De la misma manera la gestión por proceso también está implícita en la gestión empresarial, es decir, que se extienden procesos desde un diagrama clave, mismo que deben caracterizarse al estar conectados directamente con estrategias que comprometan el éxito o punto crítico organizacional, permite la participación activa del personal y busca la eficacia global. (Pérez, 2015, pág. 75)

2.4.5 Ventajas de la gestión por procesos

- Se puede optimizar los recursos de acuerdo a los conocimientos de para qué o por qué se ejecutan las diferentes actividades en la organización.
- Apoya al cumplimiento de la visión mediante la formación de la cadena de valor, dando a conocer a la empresa que un proceso puede ser generador de clientes satisfechos.

- Disminuye los costos innecesarios generados por las actividades mal ejecutadas, de tal modo se disminuyen los costos operativos.
- Disminuye el tiempo de procesamiento de un producto o la espera para que el cliente sea atendido.
- El personal adquiere más competencias al asignar responsabilidades, mismo que da paso a la eficacia y mejora de desempeño laboral, además de incentivar y generar confianza en el trabajador. (Pérez, 2015, pág. 75)

2.4.6 Procedimientos

Los procedimientos según la norma ISO 9000:2015, “es una forma especificada de llevar a cabo una actividad y un proceso”. (ISO 9000, 2015)

2.5 Gestión de Riesgos

Antes de dar a conocer lo que es la Gestión de Riesgos, vamos a establecer las diferencias entre el riesgo y la incertidumbre, palabras claves en este proceso.

Riesgo: dicho de la norma ISO 9001:2015 “es el efecto de la incertidumbre en un resultado esperado” (López, 2016, pág. 95).

Incertidumbre: dicho por la misma norma ISO 9001:2015 “es el estado, aunque sea parcial, de la diferencia de información relacionada con la comprensión y con el conocimiento de un evento, su consecuencia o su probabilidad” (López, 2016, pág. 95).

Cabe mencionar también que, la principal diferencia entre el riesgo y la incertidumbre es que el primero es cuantificables mientras que el segundo no es cuantificable. Se puede decir que la gestión de riesgos es un proceso sistemático que permite a la organización identificar, evaluar y tomar acciones para la reducción de efectos, es en este proceso donde se resalta los procedimientos

para emprender acciones correctas con el fin de evitar y reducir los posibles riesgos de una organización. (López, 2016, pág. 97)

2.5.1 Etapas de la gestión de riesgos

Son las actividades que las organizaciones por lo general deben emprender con referencia a los riesgos, como se evidencia en la Figura 2.

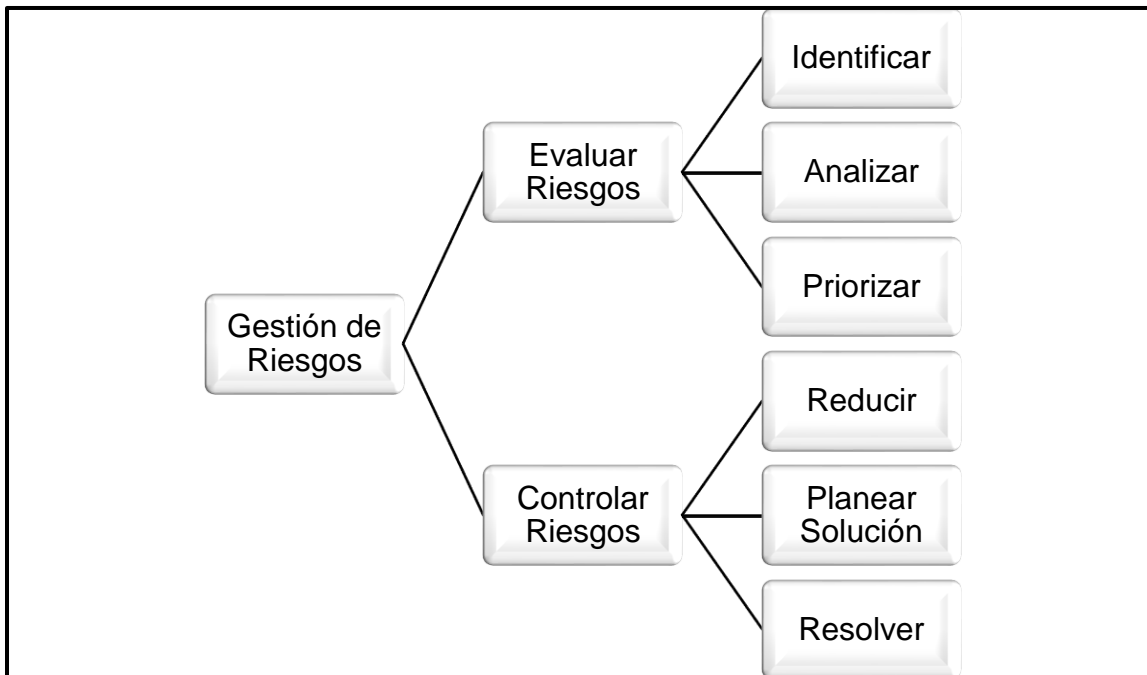


Figura 2. Etapas de la Gestión de Riesgos
Fuente: (López, 2016, pág. 98)

2.5.2 Pensamiento basado en el riesgo

Este pensamiento se enfoca en la prevención de riesgos al ejecutar actividades y en sí los procesos, mismos que tienen diferentes niveles de riesgos, además este pensamiento se incluye en la parte de la planificación de los requisitos de la norma, los que tendrán que ser controlados durante y después de la revisión y mejora del sistema de gestión de calidad. “Si es un hecho no es

un riesgo, los hechos requieren acciones inmediatas y los riesgos requieren de planificación”.
(López, 2016, pág. 100)

2.6 Norma ISO 9001

Las normas en sí, son una guía de aplicación, en especial las normas de la familia ISO no obliga a una certificación, sin embargo, una empresa puede diseñar su sistema de gestión de calidad basado en la ISO 9001, misma que menciona los requisitos específicos con el fin de asegurar la calidad de un producto, son aplicables a todo tipo de organización sea de producción o servicio.

2.6.1 Estructura de la norma ISO 9001:2015

La estructura de la norma viene dada por diez ítems, los tres primeros hablan de la aplicación, referencias y los términos para comprender la aplicabilidad de los requisitos de la norma que hace referencia a la calidad. El desarrollo de los requisitos comienza a partir del contexto de la organización, mismo que se identifica como el diagnóstico inicial de la organización a la que se desea aplicar, que se puede observar en la Tabla 1.

Tabla 1. *Estructura de la ISO 9001 versión 2015*

1. Objeto y campo de aplicación
2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones
4. Contexto de la organización
5. Liderazgo
6. Planificación
7. Apoyo
8. Operación
9. Evaluación de desempeño
10. Mejora

Fuente: (ISO, 2015)

2.6.2 Otras normas relacionadas con la ISO 9001:2015

Para la aplicación de la norma ISO 9001:2015, se considera conocer las siguientes normas tanto internacionales como nacionales:

Internacionales

- ISO 9000, Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y vocabulario, que es un apoyo sobre los términos y definiciones de la ISO 9001.
- ISO 31000, Gestión de riesgos, norma que barca con más detalle todo tipo de riesgos.
- ISO 19011, Principios de Auditoría, norma que habla sobre las auditorías para posibilitar las mejoras en una organización.

Nacionales

- Norma NTE INEN 0, que habla sobre el instructivo de la documentación, para el cumplimiento con los parámetros y requerimientos por la normativa nacional.

2.7 Otras normativas referentes a la calidad de las rosas

En el país actualmente no cuentan con una norma técnica aprobada por el INEN (Instituto ecuatoriano de Normalización) sin embargo, la Unión Europea cuenta con un reglamento (CEE) N° 316/68 del Consejo de las Comunidades Europeas, donde establecen normas de calidad para las flores cortadas frescas y los follajes frescos, he aquí los parámetros mínimos a cumplir las rosas en las diferentes fincas al ser ingresadas al país de destino. (Gobierno de España)

La empresa de estudio realiza sus procedimientos tomando en cuenta estos parámetros de calidad con el fin de cumplir la exigencia de los clientes ya que, la Unión Europea es el segundo destino de las rosas ecuatorianas con una participación de 21%, después de Estados Unidos con

una participación del 41%, participando en tercer lugar de destino Rusia con del 17%, en este las rosas ecuatorianas se han convertido en el primer proveedor de ese país. (Sputnik Mundo, 2017)

INEN recibe una propuesta de norma técnica de calidad para la producción y exportación de rosas a los principales socios comerciales de Ecuador en la Unión Europea (Alemania, España, Italia, Holanda), esta propuesta se basa en la certificación de Flor Ecuador para dar cumplimiento a las principales características de las rosas y ser exportadas, haciendo referencia a dos variedades de rosas como son Explorer (rosa roja), Mondial (rosa blanca) que son apetecidas por los clientes europeos de los países mencionados. (Herrera, 2017)

Agrocalidad junto con el Ministerios de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y pesca han desarrollado una guía para la certificación fitosanitaria en el protocolo de desvitalización para exportación de flor cortada a Australia, con la finalidad de dar a conocer los requerimientos de los clientes de ese país.

2.8 Sector floricultor en el Ecuador

2.8.1 Antecedentes de las exportaciones de flor

En el Ecuador se ha desarrollado el cultivo de flores a mediados de los setenta, comenzando por la producción de claveles, crisantemos y rosas, se comienza con las exportaciones a partir de los años ochenta y noventa. (Expoflores, 2018)

De acuerdo al CIIU 4.0 (Clasificación Industrial Internacional Uniforme) de las actividades económicas, el cultivo de flores se menciona como “Cultivo de flores, incluida la producción de flores cortadas y capullo”, perteneciente al código A0119.03, dentro del cultivo de otras plantas no perennes. En las exportaciones No Tradicionales a las que pertenece la exportación de flores, indicada en millones de USD, se muestran los datos desde el año 2013 hasta el 2017, que muestra la Figura 3:

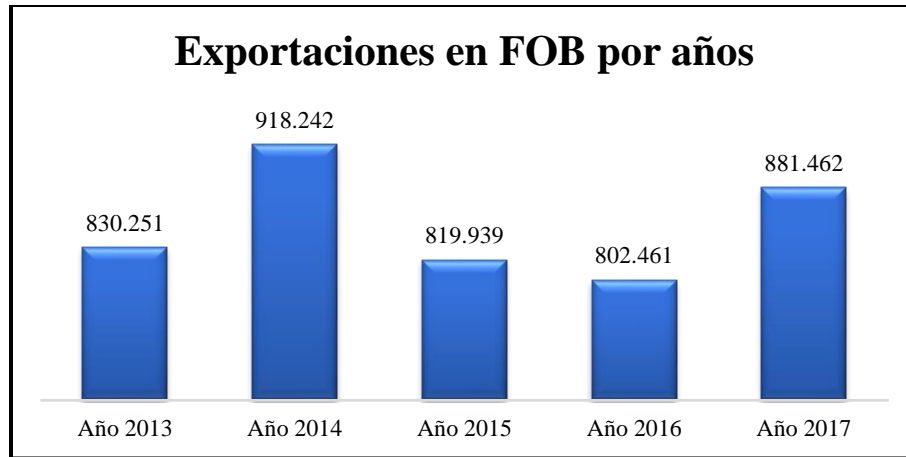


Figura 3. Exportaciones en FOB
Fuente: (BCE, 2018)

Como se puede observar en el gráfico, en el año 2014, las exportaciones son considerablemente mayor a los demás años que se muestran, en el año 2016 es la exportación más baja que se ha tenido desde el 2013.

2.8.2 Situación de exportaciones de flor

En el Ecuador existen alrededor de 204 empresas florícolas, distribuidas en diferentes Provincias, teniendo el 77% de las empresas en las Provincia de Pichincha, seguido del 12% en Cotopaxi, 4% en Imbabura, 2% en Azuay y el 5% que reúne el resto de las Provincias. De todas las empresas catalogadas como medianas son las que más porcentaje representan 41%, seguido de las grandes con 26%, pequeñas con 19% y micro con 14%, mismas que emplearon a un total de 29.867 personas en el año 2016, teniendo una participación de 0,71% en el PIB, que hasta la fecha se mantiene (CFN, 2017).

Acorde al tipo de flores, las rosas ocupan el primer lugar dentro de la producción en tallos con un 68%, seguido de las flores transitorias ocupando un porcentaje del 10%, gysophilia con un 10%, y otras flores que reúne el 12% (CFN, 2017).

Para el año 2018, los datos son alentadores, debido a que hasta julio 2018 ya se cubre el 62% de las exportaciones del año 2017” (BCE, 2018). Las exportaciones en general hasta julio 2018, se muestran en la Figura 4.

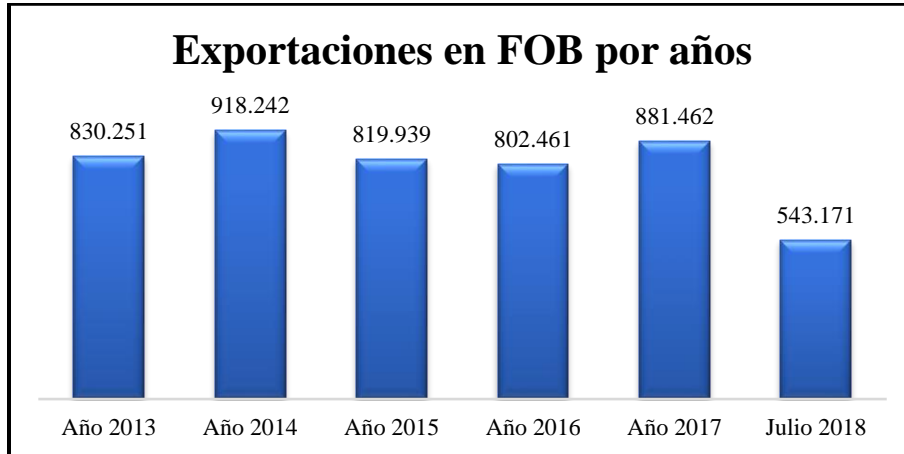


Figura 4. Exportaciones (2013 – julio 2018)
Fuente: (BCE, 2018)

Se puede evidenciar las exportaciones desde Ecuador a los diferentes países por continentes, ocupando el primer lugar los Estados Unidos, se muestran en la Figura 5.

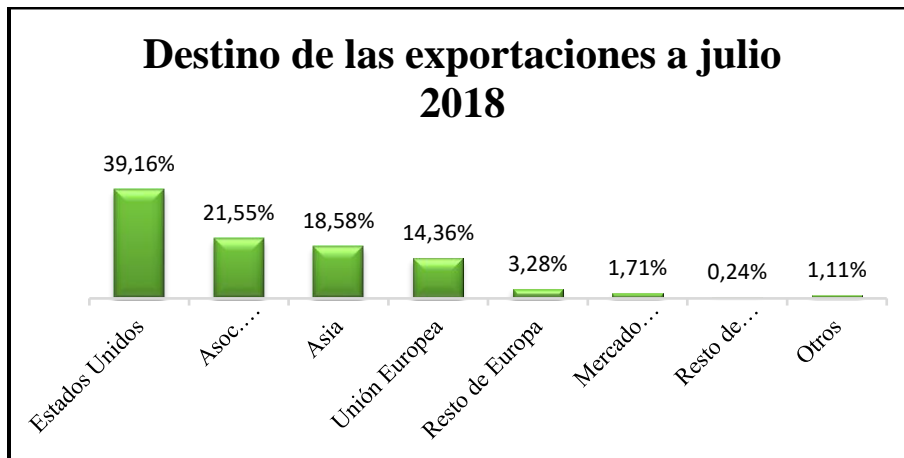


Figura 5. Exportaciones por continente
Fuente: (BCE, 2018)

2.8.3 Oportunidades para los exportadores de flores

Actualmente las rosas ecuatorianas son muy apetecidas por su calidad y belleza única, gracias al territorio donde se cultivan y a las condiciones climáticas que esta brinda, se puede ofrecer al

mercado rosas con botones de gran tamaño, buen calibre de tallos gruesos y largos, diversidad en variedades de colores, vida prolongada en floreros (Expoflores, 2018).

Además, en los últimos años se abren nuevas puertas como:

La exportación de flores hacia la India, en dónde dan el visto bueno para el ingreso de flores preservadas ecuatorianas, gracias al acuerdo comercial que fue parte de la planificación del año 2018, una vez que las rosas preservadas entren a India estos no requerirán de agua, luz, incluso ya no es necesario un control fitosanitario de las rosas (PRO ECUADOR, 2018).

El récord mundial alcanzado recientemente por el Cantón Pedro Moncayo por el arreglo floral más grande del mundo, es una de las oportunidades para darse a conocer al mercado internacional sobre la calidad de las flores ecuatorianas.

2.8.4 Empresas florícolas en el Ecuador con la norma ISO 9001

Son muchas las empresas que han diseñado un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001, hasta se ha logrado implementar con lo cual han tenido muchos beneficios, pero hasta la actualidad ninguna empresa florícola ha conseguido la certificación en esta norma. De la información que se puede obtener es el diseño de sistema de gestión de calidad como trabajo de grado, entre estas se puede mencionar las siguientes:

- Diseño de un sistema de gestión de calidad en base a las ISO 9001-2008 en la florícola AGRINAG S.A. ubicada en la provincia de Cotopaxi, cantón Latacunga, parroquia José Guango bajo, en el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.
- Diseño de un sistema de gestión de calidad y seguridad y salud ocupacional para la empresa florícola RANCHO BELLAVISTA ubicada en el cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi (2013).

- Diseño de un sistema de gestión de calidad y aplicación en etapa inicial, para la poscosecha de rosas de exportación. Caso de aplicación: empresa FLOWER VILLAGE CÍA. LTDA. (2010).

Además de estos estudios realizados, se puede denotar otros en empresas florícolas como son:

- Aplicación de la metodología DMAMC en el área de cultivo de la finca florícola ROSE CONNECTION ROSECON CIA. LTDA. Para el mejoramiento de la productividad. (2017).
- El sector florícola del Ecuador y su contribución tributaria, en el período 2008 – 2013.
- Exportación de flores hacia los Estados Unidos (2017)
- Rediseño organizacional para la florícola KÁPULY FLOWERS ubicada en la parroquia Pastocalle barrio Boliche, periodo 2012.

2.8.5 Exigencia de la calidad de las rosas

Las flores ecuatorianas son exportadas a países como, Estados Unidos, Rusia, Canadá, Italia, Ucrania, Australia, Oceanía. En cuanto a las empresas florícolas, los países a los que se exporta actualmente no exigen una certificación en calidad, más bien la exigencia es local, es decir, la legislación ecuatoriana pide a las empresas privadas la protección al medio ambiente, trabajo social, entre otros.

Sin embargo, las empresas florícolas no se exentan de cumplir con los requerimientos básicos de Agrocalidad, como flores libres de plagas y todos los requisitos fitosanitarios para que el producto sea apto para la exportación, es por esto que Agrocalidad realiza visitas a las diferentes empresas florícolas para corroborar su cumplimiento.

CAPÍTULO III

3 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

3.1 Datos generales de la empresa Ecuatorian Flower Grunko Cía. Ltda.

La empresa florícola Ecuatorian Flower Grunko Cía. Ltda., objeto del presente estudio se dedica a la producción y comercialización de rosas desde hace 24 años que comenzaron con un terreno de 2 hectáreas de cultivo, los principales mercados son el americano, ruso y europeo, mismos que requieren de las 96 variedades de rosas existentes en la empresa.

La florícola está catalogada como grande empresa ya que el número de trabajadores actualmente oscila entre 340 y 350, mismos que provienen de las Provincias de Imbabura y Pichincha. A más de tener aprobados los reglamentos tanto interno como el de seguridad y salud ocupacional, la empresa cuenta con las siguientes certificaciones: una nacional y dos internacionales.

Las certificaciones a las que actualmente califica la empresa son:

BASC: La empresa certifica a esta alianza desde el año 2008. Es la alianza estratégica de comercio seguro que según sus siglas quiere decir, Business Alliance for Segure Commerce, certificadora internacional que controla todo el proceso de producción, ventas y exportación de los productos para un comercio seguro y libre de sustancias psicotrópicas y estupefacientes, con el fin evitar la incautación de drogas en las exportaciones (ALLIANCE, BUSINESS, s.f.).

FLOR ECUADOR: Certifica a la empresa desde el año 2008. Es el programa socio ambiental de Expoflores (Asociación Nacional de Productores y Exportadores de flores del Ecuador), certificadora nacional que controla el uso racional de recursos y prevención de contaminación del

agua, derechos y bienestar laboral, seguridad y salud en el trabajo, manejo de desechos, cumplimiento de requisitos legales (ECUADOR, EXPO FLOR, s.f.).

VERIFLORA: La que la empresa certifica desde el año 2009. Certificación internacional de sostenibilidad agrícola y etiqueta ecológica encargada de controlar la sustentabilidad ambiental, productiva, social y económica e integridad del producto (Muñoz, 2014).

3.2 Ubicación geográfica

La empresa Ecuatorian Flower Grunko, se encuentra ubicada en la Panamericana Norte, Km. 2 ½, vía Cajas, como se puede visualizar en la Figura 6.

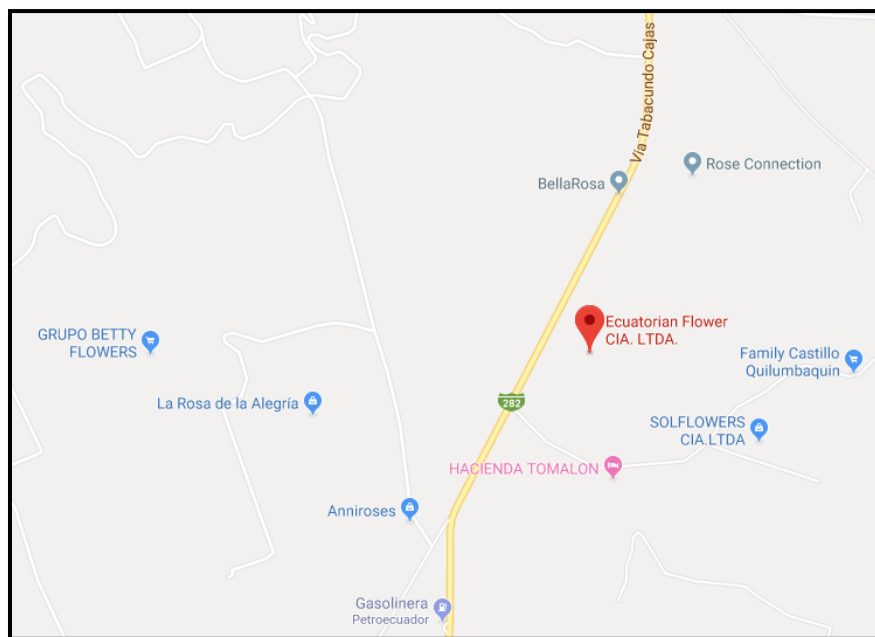


Figura 6. Ubicación Geográfica de Ecuatorian Flower
Fuente: (Google Maps, 2018)

3.3 Áreas operativas de la empresa

Dentro de estas áreas se encuentran los procesos de cultivo y postcosecha que manejan directamente la producción y preparación de flor para la exportación, respectivamente.

Cultivo

Es un proceso operativo que se dedica a la producción de las flores de exportación, en este proceso se describen los siguientes procedimientos:

- **Preparación del suelo**

Se realiza la preparación de la tierra, mejoramiento del suelo, mediante la desinfección del suelo de posibles presencias patógenas para la producción de rosas, es decir, el regado de arroz, café y del compost (material descompuesto) sobre el borde de la cama y en este aplica otro regado de Sulfato y nutrientes del calcio, azufre para regular el pH del suelo, para posteriormente realizar la mezcla levantando la cama mediante el motocultor, aplica el BIOL (micronutrientes que ayudan al control de enfermedades) y finalmente se cubre las camas con plástico.

- **Siembra**

El injerto de variedades se realiza luego de 25 a 30 días después de haber sembrado el patrón para posteriormente en el mismo lapso de tiempo realizar pinches (corte de tallo para nuevos brotes), luego de 20 días se retira el plástico al injerto. El número de basales (tallos que brotan desde la raíz) depende de la formación de la planta, se podría aumentar realizando cortes de 30 cm de la base, por lo general la cosecha estará lista de 5 a 6 meses después de la siembra.

- **Labores culturales**

Se refiere a las actividades como el desyeme, poner capuchones en botones de acuerdo a la variedad de la flor con el fin de mantener el buen estado de los pétalos, el riego, la limpieza y mantenimiento de las camas de plantas.

- **Sanidad Vegetal**

Se refiere a la aplicación de químicos durante el crecimiento de las plantas con el fin de evitar el asentamiento de plagas y enfermedades tanto en las hojas como en el botón, mediante el reporte

diario del monitoreo (detectar problemas de plagas con el sistema), para posteriormente coordinar con el supervisor del área y de fumigación, con la revisión del historial se realiza el registro de los productos a aplicar para controlar y eliminar la plaga. Los fumigadores reciben el reporte de monitoreo y programación de la aplicación de químicos, y el tiempo aplicación es de acuerdo al tipo de plaga, posteriormente se realiza una evaluación para conocer la efectividad de la aplicación de los químicos.

- Cosecha

Los responsables de la cosecha cortarán el tallo de acuerdo al punto de corte, es decir, de acuerdo a la apertura de los pétalos de la flor, el trabajador analiza el desarrollo de la planta para realizar el corte, garantizando de esta manera la posterior brotación. Con el corte de 20 tallos se traslada a la mesa de enmallado donde los tallos cortados son envueltos a 3cm del límite superior de la malla, verificando el nivel de botones y no maltrato de follaje.

Postcosecha

Es el proceso consiguiente del proceso de cultivo, la postcosecha se dedica a la preparación de flor para la exportación e incluye los siguientes procedimientos:

- Recepción de mallas de flor

En este procedimiento el personal encargado registra el número de mallas de cada etapa por variedad que ha sido transportada por los cocheros, de la misma manera revisan el estado de las mallas de posibles maltratos físicos, calidad del enmallado, y es reportado a los supervisores de la etapa correspondiente. De la misma manera se realiza la inmersión o aspersion de las mallas (sumergir o duchar de solución a los botones, realizada por una persona con las debidas protecciones de seguridad).

- Clasificación de flor

La asignación de mallas lo realiza el patinador, siguiendo las órdenes del supervisor que es la persona encargada de establecer diferentes variedades hacia las personas clasificadoras de acuerdo a lo solicitado. Las personas clasifican en una lira de acuerdo a la variedad de flor, tomando en cuenta el tamaño de botón, largo de tallo y calibre del tallo, encargada también de revisar el maltrato o enfermedades tanto del botón, tallo y del follaje.

- Boncheo de flor

La persona encargada arma el bonche de 25, 20, 12 tallos de acuerdo a los pedidos, se toma en cuenta rosas de piso alto y bajo, nivel del boncheo, largo de tallos, son encargadas también de revisar el maltrato o enfermedades de la rosa.

- Control de calidad de ramos de flor

En este proceso se hace una revisión general de los boches, así como el maltrato, nivel de boncheo, grosor de tallos, follaje, grapados, en caso de no cumplir con estos requerimientos se procede al reproceso dependiendo del error, caso contrario se ingresa al sistema, se realiza el corte de acuerdo a la medida que ha enviado el proceso anterior y la etiqueta sale con la siguiente información: la variedad de flor, medida, número de mesa que proviene, código nacional, código QR, color de cartón, la etiqueta debe ir colocada en el centro superior del bonche para almacenar en el cuarto frío que posteriormente será empacado.

- Empacado de ramos de flor

Este proceso es manejado por un grupo de personas que coordinadamente empacan los bonches de flor de acuerdo al packing (hoja de ventas por cliente), el número de bonches en caja depende de la medida y variedad de la flor.

3.4 Mapa de procesos

El mapa de procesos que actualmente cuenta la empresa, se describe lo siguiente:

- **Procesos estratégicos**

Se consideran los procesos que brindan directrices a los demás, aquellos que son de decisión por la alta dirección. En este caso se tiene:

- La planificación estratégica
- La gestión de mejora continua

- **Procesos operativos**

Son aquellos procesos generadores de valor, la producción de flor de la empresa, entre ellos se tiene:

- Cultivo
- Recepción
- Postcosecha
- Empaque
- Logística y manejo

- **Procesos de apoyo**

Aquellos procesos que son un soporte para la buena marcha de los procesos operativos. Dentro ellos están:

- Gestión de talento humano
- Seguridad
- Contabilidad
- Sistemas
- Compras

- Bodega
- Ventas
- Proceso ambiental

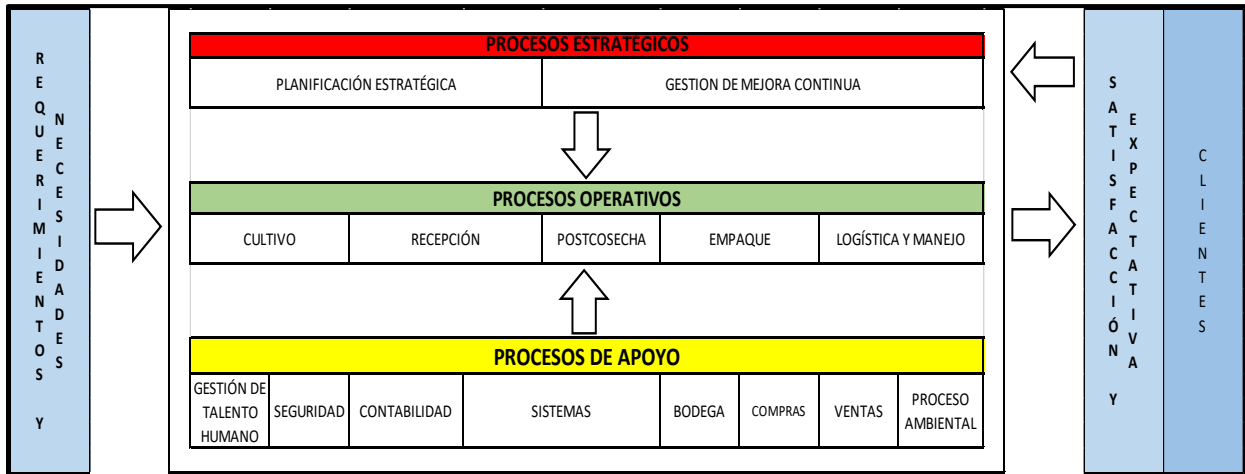


Figura 7. Mapa de Procesos Ecuatorian Flower
Fuente: Ecuatorian Flower Grunko Cía. Ltda. (2018)

3.5 Análisis de contexto interno

Estos factores internos ayudan a la identificación de las Fortalezas y Debilidades de la organización.

3.5.1 Factores productivos de la organización

Los factores de la organización son un medio de diagnóstico, con el fin de conocer sus debilidades, así como las oportunidades de mejora, estos son los factores que pueden generar cambios importantes de afecta de manera positiva o negativa al funcionamiento de la empresa.

3.5.1.1 Factor Tierra

Este factor se refiere a tierra donde se cultiva las rosas para la exportación, todas las actividades que se realiza en el cultivo desde la siembra de plantas hasta la cosecha de las mismas. La tierra son los invernaderos donde se encuentran los cultivos de rosas, que son sembrado por personas

muy capacitadas y diversos métodos de manejo de la planta, el riego para este cultivo se lo toma de reservorios construidos estratégicamente para el riego de todas las plantas.

3.5.1.2 Factor Humano o Trabajo

El factor humano o trabajo viene dado por todo el personal de la empresa tanto el área de cultivo, postcosecha, es también importante el apoyo del área administrativa, personal que se describe en la Tabla 2.

Tabla 2. *Personal del área administrativa*

Área Administración		
Nro.	Puestos de Trabajo	Número total de personas
1	Gerente General	1
2	Sub Gerente	1
3	Gerente Administrativa	1
4	Gerente Técnico	1
5	Sub Directores Técnicos	3
6	Jefe Postcosecha	1
7	Jefe Comercialización	1
8	Asistencia Comercialización	4
9	Talento Humano	3
10	Sistemas	1
11	Contabilidad	2
12	Seguridad y Salud Ocupacional	2
13	Estadística	1
14	Compras	1
15	Recepción	1
16	Bodega	1
17	Trabajo social	1
Total, del personal		26

Elaborado por: La autora (2019)

Los colaboradores del área de postcosecha son muy rotativos, debido a la naturaleza misma de las empresas florícolas, sin embargo, la capacidad del área esta alrededor de 100 personas, distribuidas como en la Tabla 3.

Tabla 3. Personal del área de postcosecha

Área de Postcosecha		
Nro.	Puestos de Trabajo	Número total de personas
1	Recepción	4
2	Patinadores	3
3	Clasificadores	28
4	Bonchadores	28
5	Control de Calidad	2
6	Cortadores	2
7	Capuchoneros	6
8	Digitador de etiquetas	2
9	Supervisores de sala	3
10	Empaque	11
11	Supervisor de Empaque	1
12	Responsable del área	1
13	Bodega del área	2
Total, del personal		93

Elaborado por: La autora (2019)

Conducta y cultura organizacional

Para la conducta, la empresa ha hecho conocer a todos sus colaboradores mediante el reglamento interno de la empresa las sanciones en caso de una conducta no aceptable dentro de las instalaciones. La cultura organizacional viene dada por los valores empresariales que son compartidos y practicados por los colaboradores de la empresa, sin embargo, es de respeto a cualquier creencia u otras culturas que sus colaboradores lo practiquen.

- ***Producción del área de Postcosecha***

En el área de postcosecha, la capacidad de producción según las instalaciones y los recursos es un promedio de 85.000 tallos al día. En cuanto al control de calidad en la postcosecha, además de la revisión rápida de la persona responsable de control de calidad, se realiza la revisión aleatoria a los bonches de flor bajo la responsabilidad del supervisor encargado con el fin de reducir las no conformidades del cliente por maltratos de la flor.

3.5.1.3 Factor Capital

Este factor se describe los medios necesarios para la producción de rosas en el área de postcosecha. De acuerdo a la ISO 9001:2015, recomienda verificar los siguientes aspectos que se muestran en la Tabla 4:

Tabla 4. Factor Capital

Descripción del factor	Plan de Mantenimiento
Apartado 7.1.3. ISO 9001:2015. Infraestructura	
a) Edificios y servicios asociados: de la sala de proceso está compuesta por un espacio amplio donde se realizan los procesos de clasificación, boncheo, control de calidad y etiquetado, a más de cuentan con 7 cuartos fríos distribuidos para el almacenamiento de tanto de las mallas de flor como de los bonches de flor.	NO
b) Equipos, incluyendo hardware y software: todo el personal recibe nuevos equipos de protección periódicamente de acuerdo a las actividades que desempeña en su lugar de trabajo, mismos que sí requieren de cambio de guantes más frecuentemente. Los equipos que se manejan son las dos cortadoras, de las que existe un registro de mantenimiento, pero no hay un plan de mantenimiento preventivo, en la misma situación se encuentra la aspiradora de posibles plagas y las herramientas: deshojadores, grapadoras, coche de flor, liras, ruletas. También existen computadoras e impresoras en la sala para el registro de bonches, computadoras para la oficina de la postcosecha, computadoras en los cuartos fríos para el registro de las cajas empacadas y tabletas para el registro de la flor nacional, todos los anteriores se manejan con un mismo sistema que es controlado desde del Dpto. de sistemas.	NO
c) Recursos de transporte: por ser la postcosecha un área que atiende a los requerimientos del cliente, en esta área no está establecido un horario de ingreso y salida, dichos horarios se saben día a día, pero siempre el Dpto. Talento Humano les brinda de transporte al horario que requieren.	Revisiones de la legalidad del transporte
d) Tecnología de la información y la comunicación: para la comunicación entre departamentos cuenta con teléfonos de escritorio, radios en caso de necesitar comunicación con el área de cultivo. La postcosecha está muy ligada al departamento de ventas para la confirmación de pedidos o cancelación de los mismos, es así que requieren de la utilización de Skype y otros medios en línea para la comunicación.	NO
Apartado 7.1.4. - Ambiente para operación de procesos	
a) Sociales: actualmente el área de postcosecha cuenta con 4 personas con capacidades especiales, sin embargo, no existe ninguna discriminación hacia ellos ni otros trabajadores por parte de la empresa o sus colaboradores, ya que existe un reglamento tanto interno como externo que habla sobre sanciones a las personas que incurran en conflictos de cualquier índole entre compañeros de trabajo, mismos que se los ha hecho conocer a todos los trabajadores de la empresa.	Reglamento interno que ha sido comunicado y capacitado
b) Físicos: el ambiente de la sala es frío, y en los cuartos fríos de almacenamiento de flor aún más con la ventilación que es permanente, a más de las grandes lámparas de iluminación, los trabajadores cuentan con arreglos en el techo de Eternit para la iluminación solar. Los servicios que requieren todo el personal lo tienen cerca de sus puestos de trabajo incluyendo los servicios sanitarios. El ruido sólo se presenta en las cortadoras de tallos que no es de alcance a toda la sala, excepto para el operador que tiene su equipo de protección auditiva.	NO
c) Químicos: los químicos se utilizan en la zona de recepción para la inmersión y aspersion de las mallas de flor, cabe mencionar que las personas encargadas de ese proceso los realizan con las debidas medidas de protección.	SI
Apartado 7.1.6. ISO 9001:2015. Conocimiento de la organización	
a) Fuentes internas: los conocimientos que en la postcosecha se imparten, son las experiencias que adquieren durante los años de trabajo. Es el ejemplo de las personas supervisoras del área, que hasta el momento controlan el proceso para una disminución del maltrato que comúnmente sucede en el área.	SI
b) Fuentes externas: los conocimientos externos que más aprendizaje dejan en los trabajadores, son las auditorías que realizan tanto internas como las de certificación, de las visitas que reciben de organismo externos.	SI

Elaborado por: La autora (2019)

3.5.1.4 Factor Tecnología

Este factor no solo se refiere a los materiales tecnológicos, también al conocimiento requerido para el manejo de un sistema o mantenimiento del mismo para de esta manera apoyar a la buena marcha del proceso productivo, datos que podrían estar archivado o almacenado físicamente, un claro ejemplo son los respectivos procedimientos de todas las áreas.

En lo que corresponde a Postcosecha, la tecnología ha acelerado el proceso de producción, esto es la utilización de tabletas con sistema Venture para la revisión y recolección de la flor nacional evitando el registro manual y la acumulación de flores en las actividades de clasificación y boncheo. De la misma manera se hace uso de los equipos computacionales con el sistema Venture para el ingreso de datos de la producción diaria y así tener un control y seguimiento de la cantidad de flores por variedad ingresadas al área de postcosecha.

3.5.2 Resultados del Check List

Para conocer el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en la empresa Ecuatorian Flower, se realiza una lista de chequeo de lo que principalmente se desea conocer, mediante la visualización y verificación del cumplimiento de la documentación, se obtiene los siguientes resultados:

Ítem 4. Contexto de la organización

En cuanto al contexto de la organización más del 50% demuestra no aplicar nada de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, mientras que el 25% de requisitos lo cumplen parcialmente, y un 21% de requisitos es de cumplimiento total, como se observa en la Tabla 5.

Tabla 5. Resultados Contexto de la organización

TOTALMENTE	21%
PARCIAL	25%
NADA	54%
TOTAL	100%

Elaborado por: La autora (2019)

Ítem 5. Liderazgo

De acuerdo al liderazgo y compromiso que muestra la alta dirección, se puede denotar más del 50% de incumplimiento en estos requisitos, de la misma manera un 24% lo cumplen parcialmente y un 20% que indica el cumplimiento total de los requisitos de la norma, se muestra en la Tabla 6.

Tabla 6. Resultados Liderazgo

TOTALMENTE	20%
PARCIAL	24%
NADA	56%
TOTAL	100%

Elaborado por: La autora (2019)

Ítem 6. Planificación

De acuerdo a los requisitos en lo que respecta a la planificación del área de postcosecha junto con los procesos de apoyo, la evaluación con la presente herramienta indica el 63% de incumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, mientras que el 33% de los requisitos lo cumplen parcialmente a comparación del tan sólo 4% de total cumplimiento, como se muestra en la Tabla 7. Es necesario recalcar que, la mayor parte de los requisitos en este contenido habla sobre el diseño y desarrollo de un producto, apartados que no aplican a las características de la organización.

Tabla 7. Resultados Planificación

TOTALMENTE	4%
PARCIAL	33%
NADA	63%
TOTAL	100%

Elaborado por: La autora (2019)

Ítem 7. Apoyo

De acuerdo a los requisitos de apoyo, los elementos que lo conforman con el fin de ser un soporte para el Sistema de Gestión de Calidad, indica un porcentaje bajo de 22% de cumplimiento

total de los requisitos, el mayor porcentaje es el incumplimiento que representa un 54% a comparación del 24% que demuestra cumplimiento parcial, que se observa en la Tabla 8.

Tabla 8. Resultados Apoyo

TOTALMENTE	22%
PARCIAL	24%
NADA	54%
TOTAL	100%

Elaborado por: La autora (2019)

Ítem 8. Operación

En lo que respecta a operación del área de postcosecha que implican también los procesos de apoyo, se puede denotar en la Tabla 9 que, el 52% es cumplimiento parcial, mientras que la totalidad de cumplimiento de los requisitos sólo representan un 29% a comparación de un 19% que representa nada de cumplimiento en los requisitos de la norma.

Tabla 9. Resultados Operación

TOTALMENTE	29%
PARCIAL	52%
NADA	19%
TOTAL	100%

Elaborado por: La autora (2019)

Ítem 9. Evaluación de desempeño

En lo que respecta a la evaluación de desempeño haciendo referencia al Sistema de Gestión de Calidad del área de Postcosecha, 43% representa incumplimiento de acuerdo a la norma ISO 9001:2015, el 27% que representa un cumplimiento parcial, mientras que el 30% representa un cumplimiento total de los requisitos de la norma, como se muestra en la Tabla 10.

Tabla 10. Resultados Evaluación de desempeño

TOTALMENTE	30%
PARCIAL	27%
NADA	43%
TOTAL	100%

Elaborado por: La autora (2019)

Ítem 10. Mejora

Según los requisitos a cumplir en mejora, la Tabla 11 demuestra que, existe un 9% de cumplimiento total a comparación del cumplimiento parcial de 36% y nada que representa el 55% de los parámetros propuestos.

Tabla 11. Resultados Mejora

TOTALMENTE	9%
PARCIAL	36%
NADA	55%
TOTAL	100%

Elaborado por: La autora (2019)

Además, en la Figura 8, se muestra un resumen del cumplimiento de los requisitos de la ISO 9001:2015 desde el ítem 4 hasta el ítem 10, mismos que abarcan el cumplimiento total y el cumplimiento parcial del check list. El avance general es el promedio del cumplimiento de requisitos por ítems dando como resultado un 49,5%.

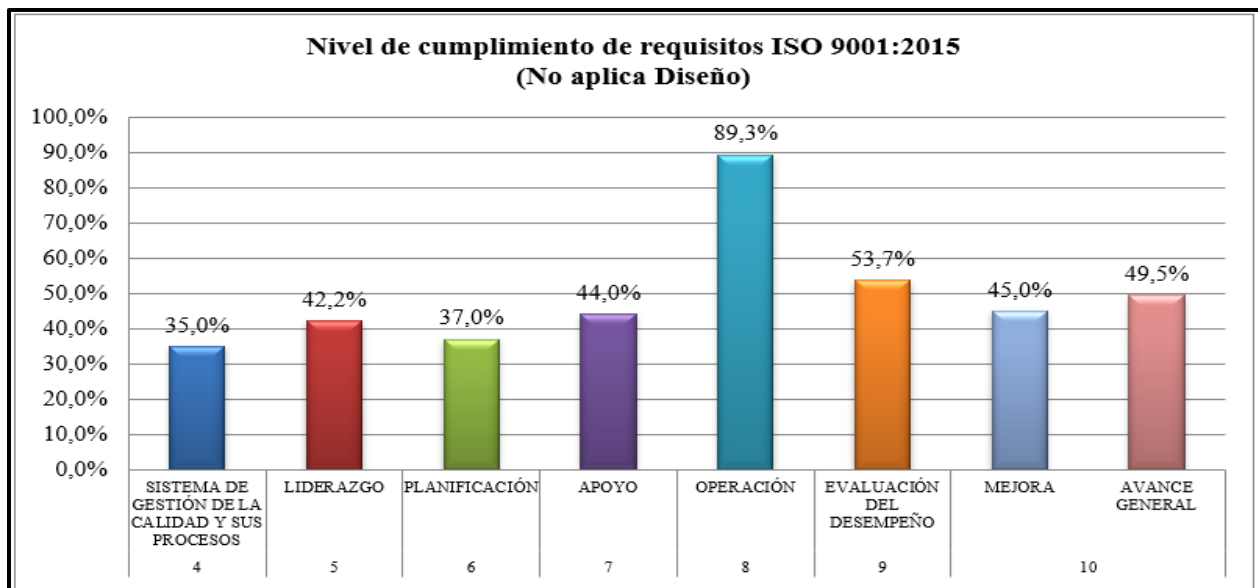


Figura 8. Resumen Check List
Elaborado por: La autora (2019)

3.6 Análisis de contexto del entorno

Este análisis permite el conocimiento de las Oportunidades y Amenazas de la organización.

3.6.1 Macro Entorno

Para determinar estos aspectos se hace uso del instrumento PESTEL, que es un examen del entorno en el que se desenvuelve la organización, ya que la permanencia en la misma depende de la capacidad del ente para predecir y adaptarse rápidamente a cualquier cambio potencial en la evolución del futuro de la empresa. (50Minutos, 2016)

Su nombre viene dado por el acrónimo de las iniciales de 6 variables macroeconómicas, mismas que se observan en la Figura 9.

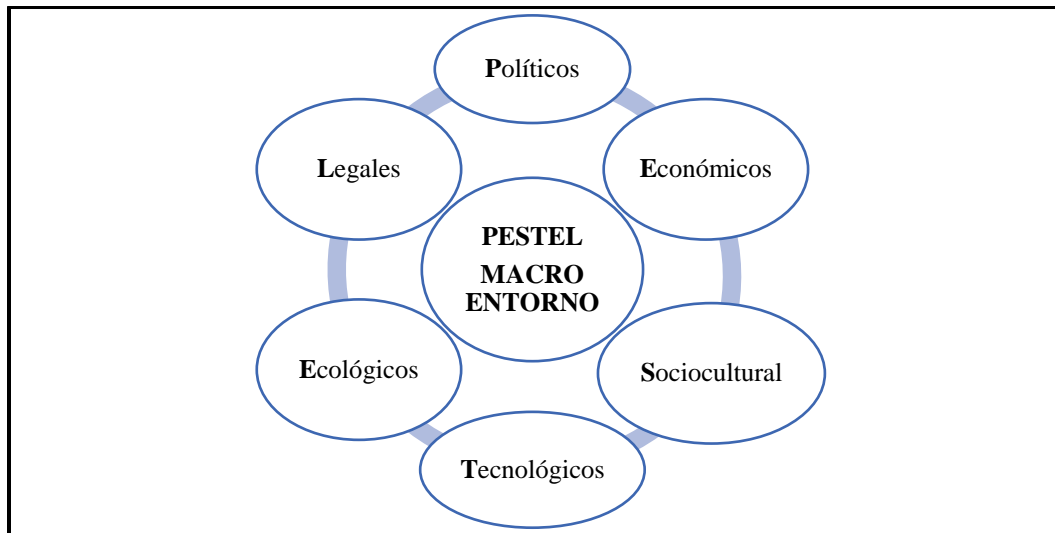


Figura 9. Variables de PESTEL
Elaborado por: La Autora (2019)

Posteriormente, en la Figura 10 se puede identificar la mayor influencia del entorno al aspecto legal. La evaluación de las variables de PESTEL se realiza con la ayuda de una matriz, en la que dependiendo de las influencias del entorno se considera la posible evolución, el impacto (valorado de 1% a 100%), la posibilidad de ocurrencia (valorado de 1% a 100%), para continuar con la

importancia que por valoración propia se identifica como amenaza u oportunidad, es decir, si el producto entre el impacto y la posibilidad de ocurrencia es menor que 50, se considera como amenaza, caso contrario será una oportunidad. La herramienta utilizada se puede denotar los nudos críticos tomados con valoración mayor cercana al límite de decisión, como Amenaza u Oportunidad. Ver el Anexo 2.

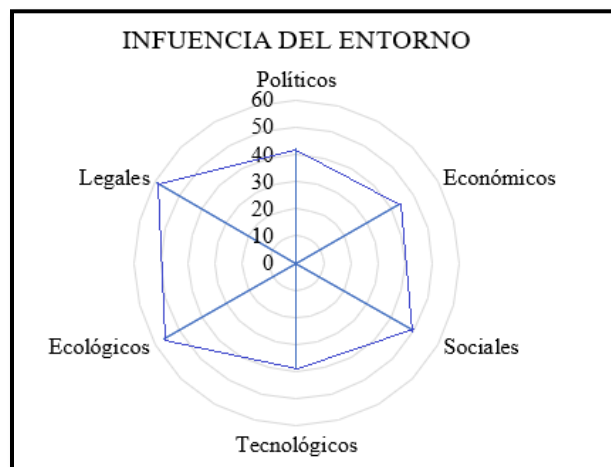


Figura 10. Influencia del Entorno
Elaborado por: La Autora (2019)

3.6.1.1 Políticos

Ecuador es una de los países que sobresalen en las exportaciones en Latinoamérica, más aún con las rosas que después de Colombia es el producto más exportado en Ecuador.

Debido a que una empresa exportadora está en la obligación de cumplir con reglamentos tanto nacionales en las aduanas como extranjeras, de la misma manera efectuar el cumplimiento de las exigencias locales en cuanto a la protección ambiental por el uso de químicos y derechos de los trabajadores en su ámbito laboral.

Gracias al acuerdo comercial con la Unión Europea, Ecuador ha aumentado sus exportaciones en el 12% desde su suscripción en el año 2016 hasta el año 2018, y su creciente continúa. Además

de varios beneficios que trae como la mejora de imagen en Europa y el incremento de relaciones políticas y contar con un aliado en temas multilaterales. Hoy en día las exportaciones de Ecuador han llegado a 28 países de la Unión Europea, con sus productos más destacados, entre ellos la exportación de rosas que se asegura de cumplir con los requisitos de calidad muy exigidos por los países de Europa, gracias a las garantías y estabilidad en las relaciones comerciales. (MCEI, 2018)

3.6.1.2 Económicos

Las exportaciones No Petroleras, haciendo relación en el mes de enero del 2018 con 1,025.4 millones, registrado el 3.5% que es USD 34.3 millones, respecto al mismo mes del año de 2017, que fue de USD 991.1 millones. En total, las exportaciones No Petroleras en el año 2018 fue de USD 624.8 millones, 5.8% más que el año 2017.

En la participación porcentual de las exportaciones No Petroleras, para enero 2017 las flores naturales representan el 7,2%, mientras que para enero 2018 las flores naturales representan un porcentaje menor 6,5%, mismos datos que se observa en la Figura 11.

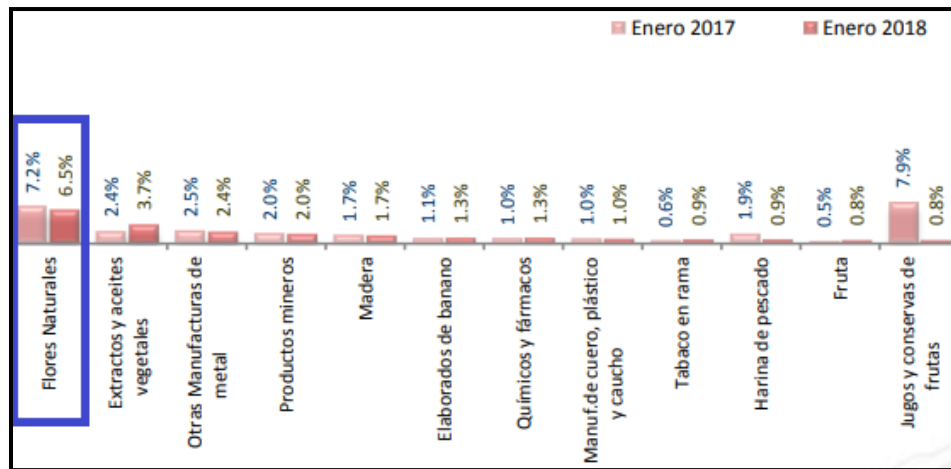


Figura 11. Variación porcentuales exportaciones No Petroleras (enero 2017 y enero 2018)

Fuente: (BCE, 2018, pág. 10)

En lo que respecta a la economía en el cantón Pedro Moncayo, desde el año 1980 que entró la industria florícola, la actividad económica ha ido ascendiendo hasta que actualmente se ubica en el 55% de las personas que se dedican a la agricultura, permitiendo ser el motor para la economía del cantón.

Por otro lado, haciendo referencia a las exportaciones No Petroleras, las flores naturales ocupan el 17.8% entre los principales productos No Tradicionales en enero 2017 y enero 2018. Tal cual se muestra la Figura 12.

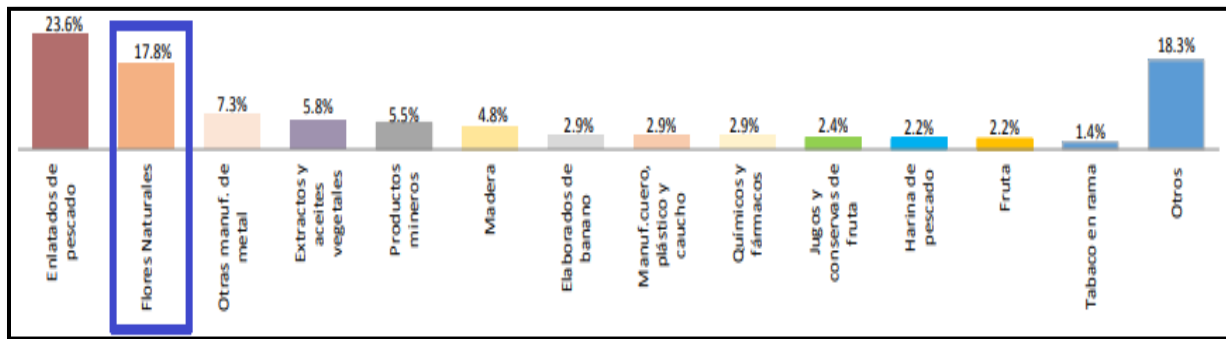


Figura 12. Exportaciones No Tradicionales

Fuente: (BCE, 2018, pág. 12)

3.6.1.3 Sociales

El factor social muestra la descripción poblacional de dónde se desarrolla la empresa Ecuatorian Flower, mismo que gran parte es formado por el sector rural y personal desempleado de otras provincias del país. El cantón Pedro Moncayo representa el 1.1% de la población de la provincia de Pichincha.

Según el SENPLADES (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo), de acuerdo al censo y proyección de la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo el crecimiento poblacional del Cantón Pedro Moncayo, donde se encuentra ubicada la empresa, va a tener una variación poblacional de 34.292 a 52.790 personas desde el año 2010 hasta el año 2030. Hasta el momento

distribuidos con el 69.8% al sector rural y 30.3% con el sector urbana, la gran parte del volumen poblacional está con las mujeres, representado por el 50.8% y el 49.2% por los hombres.

La población de este cantón en gran parte se ocupa en la Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca, representada con el 58.7%, seguido de la construcción con el 7.9%, como se puede observar en la Figura 13.

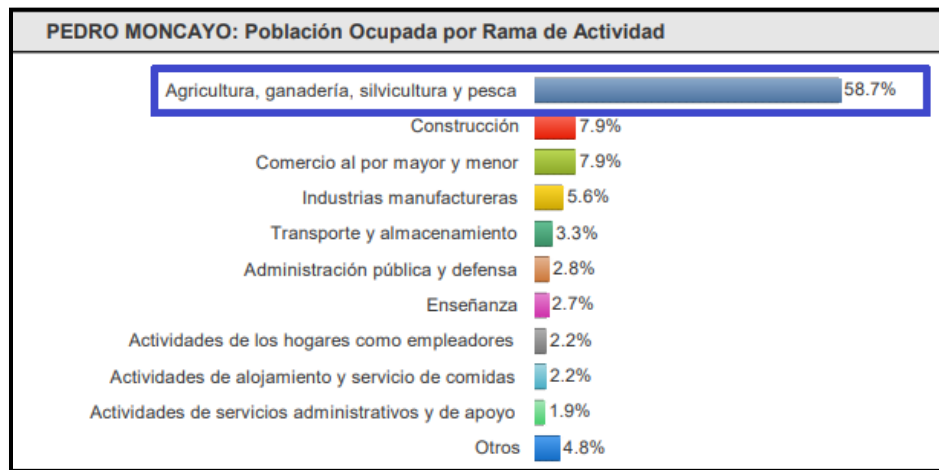


Figura 13. Ocupación de la Población Pedro Moncayo
Fuente: (SENPLADES, 2017)

3.6.1.4 Tecnológicos

En el ámbito tecnológico es necesario mencionar el fuerte desarrollo que actualmente la tecnología ha generado en todas las áreas de la industria, con el fin de aumento de productividad y por ende la capacidad de competencia que tiene las empresas ecuatorianas. No obstante, el alcance de estas tecnologías requiere de un presupuesto, en muchos casos muy elevados, mismo que justificarían la inversión.

En la empresa Ecuatorian Flower, cada vez se genera nuevas ideas con referencia a la implementación de nuevas tecnologías, con el propósito de acelerar la producción diaria, mismo que significaría el aumento de volumen producido y sobre todo brindar calidad al cliente mediante

el software VENTURE que actualmente se maneja en la empresa para controlar procesos de diferentes áreas.

3.6.1.5 Ecológicos

Actualmente, el crecimiento de las empresas florícolas va a pasos acelerados debido al costo – beneficio que implica cultivar metros cuadrados de rosas, además de las oportunidades de nuevos proyectos de riego que brindan las comunidades del entorno conjuntamente con el cantón Pedro Moncayo para fortalecer emprendimientos en la agricultura en diferentes sectores. Sin embargo, el mismo GAD Municipal es uno de los entes reguladores del buen manejo de químicos en las empresas florícolas a través de auditorías anuales que verifican una planificación que previamente ha sido aprobado.

Otra de las exigencias a cumplir por estas empresas es la licencia ambiental para continuar con el proceso de producción sin inconveniente alguno, mediante el Plan de Manejo Ambiental que tiene que ser socializado a todas las poblaciones aledañas, con el fin de dar seguridad al ambiente donde ellos habitan.

3.6.1.6 Legales

La empresa se rige a las leyes nacionales y mandatos de las aduanas para la salida de productos del Ecuador, de la misma manera, sus reglamentos internos se basan a lo que decreta el Ministerio del Trabajo, mismos que son evidenciados como información documentada, utilizada para las auditorias internas y externas.

Es necesario mencionar que la empresa también debe dar cumplimiento a las normas y estándares de las tres certificaciones a las que aplica de una manera real y evidenciable.

3.6.1.7 Análisis de resultados del PESTEL

De acuerdo a las consideraciones para las Oportunidades y Amenazas, se puede mostrar en el aspecto Legal que es la que más oportunidades brinda, debido a que se cumple con las exigencias de las leyes que regulan las empresas florícolas, se demuestra también mediante el promedio mayor del valor de la importancia al de los demás aspectos considerados.

3.7 Matrices de identificación

Mediante el análisis tanto del contexto interno y externo, se determinan la matriz FODA, y la matriz de contrastación con el fin de establecer el posicionamiento estratégico de la organización.

3.7.1 Matriz FODA

Esta matriz se elabora mediante la determinación de nudos críticos en el Check List de diagnóstico interno para establecer Debilidades y Fortalezas, como se observa en la Tabla 12.

Tabla 12. Factores internos del FODA

Pueden generar PROBLEMAS		Pueden generar VENTAJAS COMPETITIVAS		
D	Debilidades	F	Fortalezas	
INTERNAS	1	No se consideran pensamiento basado en riesgos en los procesos.	1	Práctica de nuevos métodos de trabajo tanto en el área de cultivo como postcosecha.
	2	Frecuente cancelación de pedidos por la capacidad de producción.	2	Gestiona sus desperdicios.
	3	No cumple con los requisitos de calidad de acuerdo a una norma internacional.	3	Personal comprometido con su trabajo y dispuesto a llenar registros.
	4	Falta de planificación con enfoque a mejora continua.	4	Disponibilidad de recursos para todos los procesos.
	5	No cuenta con direccionamiento estratégico.	5	Excelente relación con los clientes.

Fuente: Ecuatorian Flower Grunko Cía. Ltda.

Elaborado por: La Autora (2019)

Igualmente, los nudos críticos del PESTEL de un diagnóstico externo ayuda a establecer Amenazas y Oportunidades, que se puede observar en la Tabla 13.

Tabla 13. Factores externos del FODA

Procedentes del ENTORNO	A	Amenazas	O	Oportunidades
	1	Imagen institucional/servicio a la comunidad	1	Feria de exposiciones de flores nacional e internacionalmente.
	2	Los cambios repentinos de clima.	2	Acuerdos comerciales, venta libre al mercado internacional.
	3	Abundancia de empresas competidoras cercanas.	3	Buen posicionamiento de las flores ecuatorianas en el mercado internacional.
	4	Exigencia de los grupos de presión locales en la protección ambiental.	4	Suficiente mano de obra con alta experiencia.
	5	Inestabilidad política nacional.	5	El mercado internacional valora los productos certificados.

Fuente: Ecuatorian Flower Grunko Cía. Ltda.

Elaborado por: La Autora (2019)

3.7.2 Matriz de Contrastación

Esta matriz de contrastación es relacionar cada una de las cuestiones internas con las cuestiones externas del FODA mediante una ponderación de impacto, considerando los siguiente:

- 0 Ningún Impacto
- 1 Impacto Bajo
- 2 Impacto medio
- 3 Impacto Alto
- 4 Impacto Muy Alto

En la Tabla 14, se muestra los resultados por columnas y filas de la relación.

Tabla 14. Matriz de Contrastación

		Oportunidades					Amenazas					Resultados
		1. Feria de exposiciones de flores nacional e internamente.	2. Venta libre al mercado internacional, acuerdos comerciales.	3. Buen posicionamiento de las flores ecuatorianas en el mercado internacional.	4. Suficiente mano de obra con alta experiencia	5. El mercado internacional valora los productos certificados.	1. Imagen institucional/servicio a la comunidad.	2. Los cambios repentinos de clima.	3. Abundancia de empresas competidoras cercanas.	4. Exigencia de los grupos de presión locales en la protección ambiental.	5. Inestabilidad política nacional.	
Externo	Interno											
		Fortalezas	1. Práctica de nuevos métodos de trabajo tanto en el área de cultivo como postcosecha.	3	3	4	4	3	1	3	2	0
2. Gestiona sus desperdicios.	2		1	2	4	3	2	1	1	4	0	4
3. Personal comprometido con su trabajo y dispuesto a llenar registros.	4		3	4	4	4	1	1	0	1	0	16
4. Disponibilidad de recursos para todos los procesos.	4		2	3	4	3	3	3	1	2	1	6
5. Excelente relación con los clientes.	4		4	4	2	4	2	0	2	0	0	14

Debilidades	1. No se consideran pensamiento basado en riesgos en los procesos.	3	3	2	2	1	0	3	2	2	0	4
	2. Frecuente cancelación de pedidos por la capacidad de producción.	2	3	1	2	0	1	3	2	0	0	2
	3. No cumple con los requisitos de calidad de acuerdo a una norma internacional.	3	3	4	1	4	1	0	1	0	0	13
	4. Falta de planificación con enfoque a mejora continua.	1	1	2	1	1	1	2	1	0	1	1
	5. No cuenta con direccionamiento estratégico.	1	2	3	1	3	2	1	2	0	0	5
Resultados	7	1	5	11	8	4	-1	-2	5	0		

Elaborado por: La Autora (2019)

3.7.3 Posicionamiento estratégico

Para determinar la posición estratégica actual de la empresa, se puede observar la sumatoria de cada cuadrante en la siguiente Tabla 15.

Tabla 15. Puntaje de la matriz de contrastación

Definición del Puntaje					
	Puntaje alcanzado	Puntos totales	Porcentual	Columnas	Filas
Cuadro 1: Oportunidades y Fortalezas	82	100	0,82	5	5
Cuadro 2: Oportunidades y Debilidades	50	100	0,5	5	5
Cuadro 3: Amenazas y Fortalezas	31	100	0,31	5	5
Cuadro 4: Amenazas y Debilidades	25	100	0,25	5	5

Elaborado por: La Autora (2019)

En la Tabla 16, se muestra la manera de determinar la posición estratégica mediante el cálculo de las capacidades ofensivas y defensivas de la matriz de contrastación, valoradas en porcentajes.

Tabla 16. Cálculo de la posición estratégica

Capacidad Ofensiva:	Cuadro 1: 82	Menos	Cuadro 2: 50	32%
Capacidad Defensiva:	Cuadro 3: 31	Menos	Cuadro 4: 25	6%
Posición estratégica:	$(32\% + 6\%) / 2 = \mathbf{19\%}$			

Elaborado por: La Autora (2019)

De la misma manera se puede evaluar la posición estratégica de forma gráfica mediante el análisis en cuestiones internas, considerando las posiciones estratégicas como: Muy Fuerte (MF), Fuerte (F), Media (M) en dentro de Fortalezas y Muy Débil (MD), Débil (D), Media (M) dentro de Debilidades, y así la valoración se puede ver en la Figura 14.

Análisis de la SITUACIÓN INTERNA					
	FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO	POSICIÓN	% Importancia para ÉXITO		VALORACIÓN
F FORTALEZAS pon los factores críticos	1 Práctica de nuevos métodos de trabajo	F	12%		
	2 Gestiona sus desperdicios	MF	10%		
	3 Personal comprometido con su trabajo	M	16%		
	4 Disponibilidad de recursos	MF	12%		
	5 Excelente relación con los clientes	MF	14%		
D DEBILIDADES pon los factores críticos	1 No considera el pensamiento en riesgos	M	8%		
	2 Frecuente cancelación de pedidos por CP	D	4%		
	3 No cumple requisitos de calidad de norma	MD	7%		
	4 Falta de planificación en mejora continua	MD	3%		
	5 No cuenta con direccionamiento estratégicos	M	5%		

Figura 14. Análisis de la situación interna
Elaborado por: La Autora (2019)

También, en la situación externa se ingresa los datos de % de importancia en números enteros, y la posición estratégica valorada como: Muy Fuerte (MF), Fuerte (F), Media (M), Débil (D) tanto para las Oportunidades como para las Amenazas. Análisis que se observa en la Figura 15.

Análisis de la SITUACIÓN EXTERNA					
	FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO	VALOR	% Importancia para ÉXITO		VALORACIÓN
O OPORTUNIDADES pon los factores críticos	1 Feria de exposiciones nacional e internacional	F	14%		
	2 Acuerdos comerciales	MF	12%		
	3 Buen posicionamiento de flores ecuatorianas	F	10%		
	4 Suficiente mano de obra con experiencia	D	11%		
	5 Se valora productos certificados	M	8%		
A AMENAZAS pon los factores críticos	1 Imagen institucional/servicio a la comunidad	MF	12%		
	2 Los cambios repentinos de clima	D	3%		
	3 Abundante empresas competidoras	D	6%		
	4 Exigencia de grupos de presión en MA	M	10%		
	5 Inestabilidad política	M	5%		

Figura 15. Análisis de la situación externa
Elaborado por: La Autora (2019)

Con las rendiciones anteriores, se puede determinar la posición estratégica actual de la empresa, es decir, posicionada fuertemente en los factores internos y con buena dirección al posicionamiento en los factores externos, como se muestra en la Figura 16.

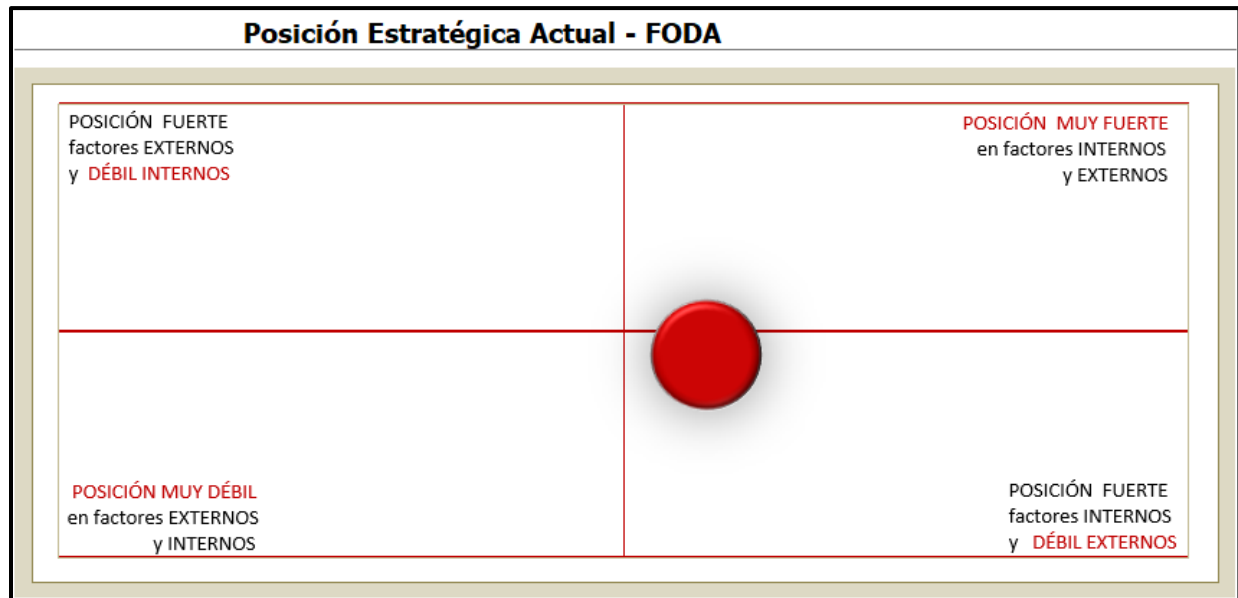


Figura 16. Posición estratégica actual
Elaborado por: La Autora (2019)

CAPÍTULO IV

4 DISEÑO DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA EL ÁREA DE POSTCOSECHA

El diseño del Sistema de Gestión de Calidad tiene como finalidad el buen desempeño de los parámetros de calidad de las rosas de exportación en el área de Postcosecha, mediante el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Dentro de la propuesta de este capítulo también se encuentra, el establecer los elementos orientadores de la empresa como son la misión, visión y valores, mismos que fueron planteados para la empresa de manera general, mediante el uso de herramientas de Excel que demuestran la validación tanto de la misión como la visión.

4.1 Misión

En primera instancia, en la Tabla 17 se observa la misión dando respuestas a las siguientes preguntas:

Tabla 17. Misión de la Organización

Misión de la organización	
Tipo de organización: tamaño, actividad	Empresa florícola considerada grande y registrada como compañía limitada.
Lo que hace: Productos/servicios	Rosas para la exportación.
Cómo lo hace: Proceso productivo, innovación	Mediante la siembra, cosecha y preparación de rosas. Con responsabilidad social, ambiental y dedicación de nuestros colaboradores en el proceso productivo.
Por qué lo hace: Problema que soluciona	Para brindar fuentes de empleo y mejorar las condiciones de vida de sus trabajadores.
Para quién lo hace: Mercado objetivo	Clientes de mercados europeos, americanos y rusos

Elaborado por: La Autora (2019)

Entonces, la misión se plantea de la siguiente manera:

“Somos una empresa florícola constituida como compañía limitada, dedicada a la producción, preparación y comercialización de rosas, con responsabilidad ambiental, social en nuestro proceso

productivo, contribuimos a mejorar las condiciones de vida de nuestros colaboradores mediante una amigable relación entre empleador y trabajador, con el fin de satisfacer los requerimientos de nuestros clientes.”

Una vez planteada la misión, en la Tabla 18 se realiza un cuestionario de prueba para su validación y su respectiva valoración sobre el 100%. En caso de que la valoración sea menor al 70% se considera replantear la misión de la organización.

Tabla 18. Validación de la misión

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

Elaborado por: La Autora (2019)

La misión cumple un porcentaje mayor al 80%, es decir, que la misión cumple con los parámetros establecidos en la tabla anterior, en la Tabla 19 se observa la valoración de la misión planteada.

Tabla 19. Valoración de la misión

Apreciación	Total, Respuestas
Nada	0,0%
Poco	0,0%
Algo	10,0%
Mucho	40,0%
Bastante	33,3%
TOTAL	83,3%

Elaborado por: La Autora (2019)

4.2 Visión

La visión se planea mediante la respuesta a las siguientes preguntas de la Tabla 20.

Tabla 20. Visión de la Organización

Visión de la organización	
Definir el horizonte de mediano o largo plazo	En el año 2022
Cuáles son las contribuciones distintivas que queremos hacer en el futuro y/o cuales son los principales proyectos o actividades que queremos desarrollar.	Obtener certificaciones y/o recertificar nacional e internacionalmente mediante el cumplimiento de requisitos y mejora en nuestros procesos, optimizando recursos con el fin de aumentar nuestra productividad.
¿Cómo nos vemos en el futuro? Es decir, cuál será la posición futura de nuestra organización en relación a otras organizaciones.	Empresa líder entre las empresas productoras y comercializadoras de rosas
Comunidad, sectores atendidos	Mercados americanos, rusos y europeos
Valores y atributos internos	Las rosas son un medio de transmisión de los más altos valores humanos
Evidencia medible del éxito	% de cumplimiento de responsabilidad social y ambiental

Elaborado por: La Autora (2019)

Posteriormente, se plantea la visión:

“En el año 2022, ser una empresa líder certificada internacionalmente entre las empresas productoras y comercializadoras de rosas, mediante el cumplimiento del 90% de actividades productivas basadas en la responsabilidad social, ambiental, seguridad y calidad, con el fin de aumentar nuestra productividad, ofrecer a nuestros clientes la suficiente variedad de rosas, mismas que se convertirán en un medio que transmita los más altos valores humanos.”

La valoración de la visión se muestra en la siguiente Tabla 21.

Tabla 21. Validación de la Visión

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

Elaborado por: La Autora (2019)

La visión debe cumplir un porcentaje mayor al 70%, en la siguiente Tabla 22 se demuestra que el planteamiento de la visión supera ese valor, siendo adecuada y correcta su redacción.

Tabla 22. Valoración de la visión

Apreciación	Total, Respuestas
Nada	0,0%
Poco	4,0%
Algo	6,0%
Mucho	40,0%
Bastante	30,0%
TOTAL	80,0%

Elaborado por: La Autora (2019)

4.3 Valores

Para plantear los valores organizacionales, la forma de empezar es dar respuesta a las siguientes preguntas:

¿Cómo deseamos conducir a la organización?

Mediante el buen desempeño del personal que se logra con el trato y la comunicación mutua, incentivar y practicar los buenos valores institucionales y personales.

¿Cómo deseamos tratar al grupo de interés?

Brindar la confianza y respeto mutuo para conseguir una comunicación eficaz. Los valores institucionales, en ocasiones también pueden estar disimulados en los reglamentos organizacionales, sin embargo, se plantean los siguientes valores que cada uno de las partes interesadas debe poner en práctica dentro y fuera de la empresa.

- **Honestidad**

Responder a las actividades de la empresa con plena sinceridad en el manejo de los recursos organizacionales.

- **Responsabilidad**

Tener un gran nivel de compromiso en el desempeño de las actividades encomendadas por la empresa.

- **Respeto**

Valorar las capacidades especiales, y posibilidades de cada persona.

- **Solidaridad**

Tender la mano a los necesitados, ser generosos, amables y comprensivos.

- **Trabajo en equipo**

Fomentar el trabajo grupal para la eficiencia de actividades y más conocimiento grupal.

4.4 Documentación requerida por la ISO 9001:2015

Es importante mencionar que el desarrollo de toda la documentación parte de la gestión actual y posibilidades de mejora de los registros existentes, que se obtiene de la verificación del inventario de procesos y documentación de procedimientos.

El diseño de este Sistema de Gestión de Calidad se basará en la documentación obligatoria exigida por la ISO 9001:2015, que se describe en la Tabla 23.

Tabla 23. Documentación requerida por ISO 9001:2015

Documentación requerida	
Apartado ISO 9001:2015	Acciones a tomar
4. Contexto de la Organización	
4.1 Comprensión de la organización y de contexto	Realizar el análisis FODA y PESTEL
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	Determinar el alcance de SGC
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	Diseñar el Sistema de Gestión de Calidad para el área de postcosecha
	Realizar una propuesta de Mapa de Procesos, que se muestre las entradas, salidas, e interacción de procesos.
	Caracterizar los procesos mediante fichas de procesos que aborda los recursos necesarios, responsabilidades, riesgos, documentación y registros de apoyo.
	Actualizar el manual de procedimientos mediante formato que muestre la interacción de actividades, sus respectivos responsables y resumen en flujogramas.
	Verificar si los formatos son acordes al SGC
5. Liderazgo	
5.2 Política	Establecer la Política de Calidad
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización	Verificar y actualizar la Estructura Organizacional
6. Planificación	
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	Establecer los Objetivos de Calidad y determinar la manera de lograrlos.
7. Apoyo	
7.2 Competencia	Describir las funciones mediante profesigramas de puestos de trabajo del área de postcosecha.
7.5 Información documentada	Documentar el procedimiento de control de cambios que describe la revisión de cambios, persona que autoriza y acciones necesarias.
8. Operación	
8.1 Planificación y control operacional	Evaluar los indicadores de cumplimiento de planificación.
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	Verificar si los formatos de control de calidad están acorde a los requisitos de la norma.
8.2.4 Cambios de los requisitos para los productos y servicios	Realizar registro de control de cambios de requisitos del producto.
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	Verificar los registros de proveedores.
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio	Verificar las características y documentar los resultados a alcanzar con los productos proporcionados

8.5.2 Identificación de trazabilidad	Verificar los registros de carga por furgón y utilización de guías de remisión
8.5.3 Proveedores pertenecientes a los clientes o proveedores externos	Verificar los registros de propiedad del cliente
8.5.6 Control de los cambios	Realizar procedimiento de control de cambios.
8.6. Liberación de los productos y servicios	Verificar los registros de conformidad de producto/servicio con el criterio de aceptación
8.7 Control de las salidas no conformes	Realizar el procedimiento de producto No Conforme
9. Evaluación de desempeño	
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Realizar los indicadores de desempeño y sus respectivas fichas.
9.2 Auditoría interna	Realizar el procedimiento de auditoría interna.
9.3.3 Salida de la revisión por la dirección	Proponer formato de revisión por la dirección.
10. Mejora	
10.2 No conformidad y acción correctiva	Realizar procedimiento de acción correctiva y preventiva.
10.3 Mejora Continua	Describir el plan de mejoras del área de Postcosecha.

Elaborado por: La Autora (2019)

4.5 Documentación propuesta

La documentación a generar se basa a los ítems de la norma ISO 9001:2015.

4.5.1 Ítem 4. Contexto de la organización

Dentro de este ítem se habla acerca de los procedimientos que se identifican en el área de postcosecha y los principales procesos de la empresa.

4.5.1.1 Alcance del Sistema de Gestión de Calidad

En este diseño de sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, no aplica los requisitos del diseño de productos o servicios en la empresa, motivo por el cual, en el ítem 6 únicamente, se plantea los objetivos de calidad, en el ítem 7 no se aplica al recursos de seguimiento y medición, debido a que no se realiza una calibración y verificación de medidas, a los equipos utilizados se realiza mantenimientos periódicamente, de la misma manera no toma en consideración a los requisitos aplicables a diseño y desarrollo de la ítem 8.

4.5.1.2 Identificación de procesos

Un sistema de gestión de calidad de acuerdo a la ISO 9001, se parte de la identificación, verificación y validación de los procesos. En este caso, se toma la línea productiva de Postcosecha de donde se puede denotar la descripción tanto de macro proceso, proceso, procedimiento, consecuentemente las actividades, tal como se muestra en la Figura 17. Una vez identificado los procesos, es necesario verificar el mapa de procesos de la empresa, tomando en cuenta las relaciones, sinergia entre sus actividades.

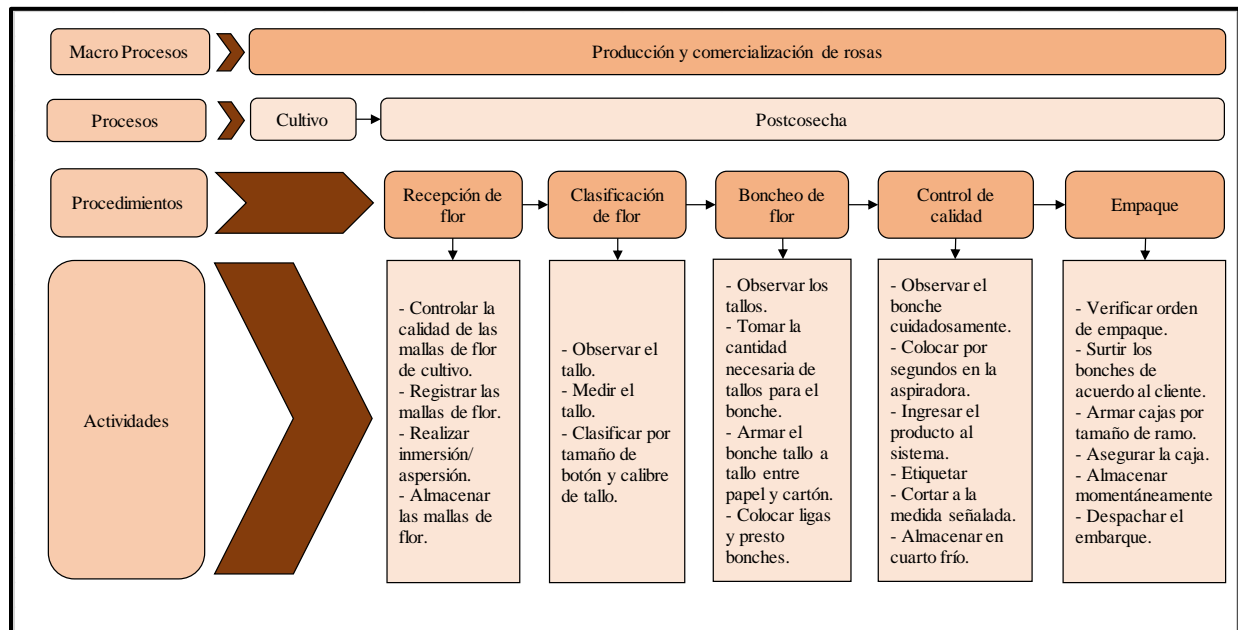


Figura 17. Identificación de procesos
Elaborado por: La Autora (2019)

4.5.1.3 Propuesta de mapa de procesos

El mapa de procesos es un parte fundamental para la buena marcha de una gestión enfocada a procesos. Por ello que, mediante la identificación de procesos y sus actividades se plantea el siguiente mapa de procesos que se dispone en la Figura 18.

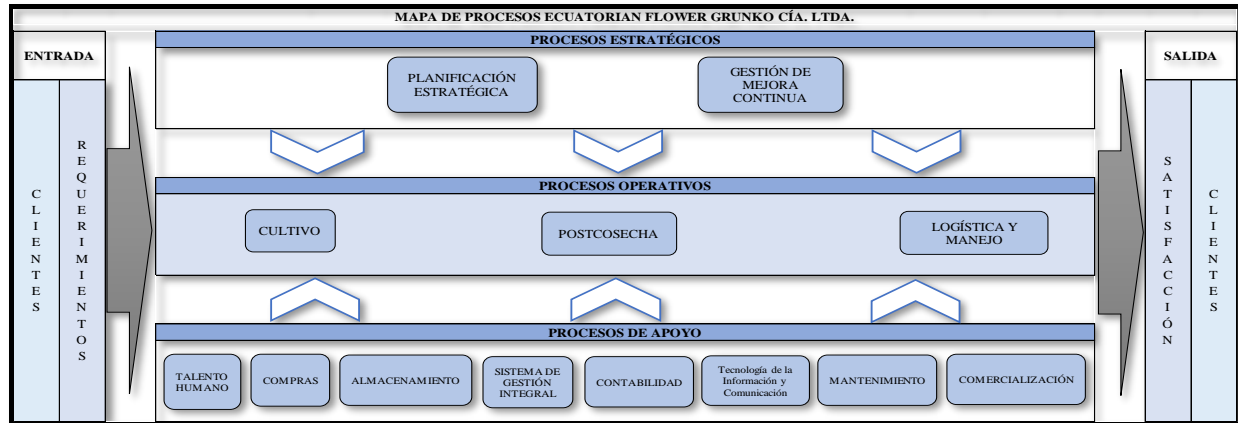


Figura 18. Propuesta Mapa de Procesos
Elaborado por: La Autora (2019)

La propuesta de mapa de procesos está constituida por los siguientes procesos de acuerdo al macro proceso:

Procesos Estratégicos

- Planificación Estratégica
- Gestión de Mejora Continua

Procesos Operativos

- Cultivo
- Postcosecha, en el modelo se incluye la recepción y empaque como procedimientos de postcosecha y no como los procesos como constaba en el anterior mapa.
- Logística y Manejo

Procesos de Apoyo

- Talento Humano
- Compras
- Almacenamiento, nombre que reemplaza a la bodega como constaba en el mapa anterior, este almacenamiento es encargado de recibir, custodiar y entregar el material de acuerdo a las requisiciones realizadas por las diferentes áreas.

- Sistema de Gestión Integral, que abarca más funciones que sólo la seguridad y salud ocupacional, es también responsable de las cuestiones ambientales y de calidad.
- Contabilidad
- Tecnología de la Información y Comunicación, TIC es como se nombra a sistemas que consta en el anterior mapa, debido a que el departamento encargado hace referencias no solo al sistema sino también a la comunicación.
- Mantenimiento, encargado de las condiciones adecuadas de la empresa, así como del mantenimiento de la maquinaria, equipos y herramientas necesarias.
- Comercialización, que se nombra a ventas, considerado como una de los principales factores dentro de la preparación de rosas para la exportación.

4.5.1.4 Cadena de Valor

En la Figura 19, se muestra las principales actividades de la línea de producción mediante la representación gráfica de cadena de valor del área de postcosecha.

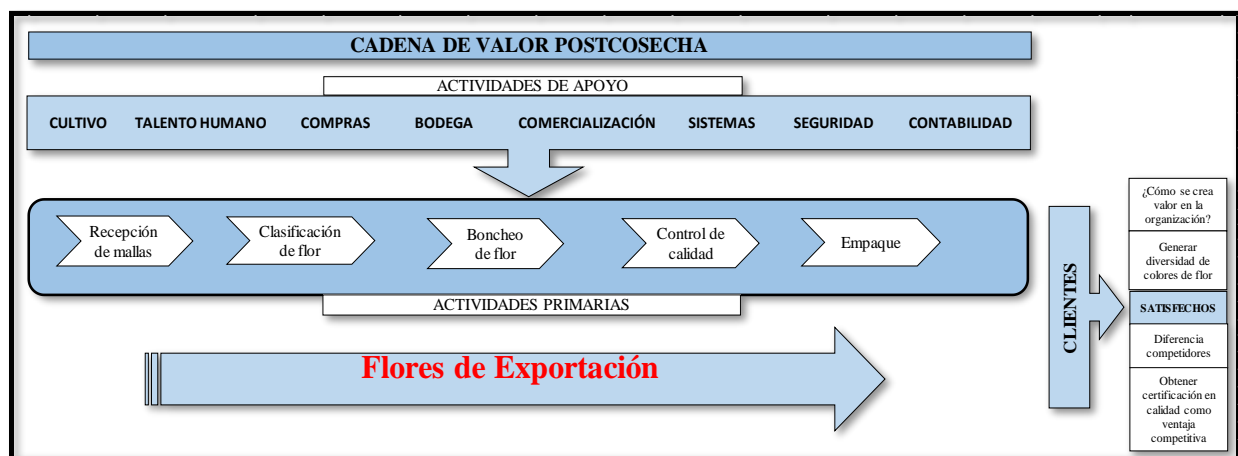


Figura 19. Cadena de Valor
Fuente: Ecuatorian Flower Grunko. Cía. Ltda.

4.5.1.5 Matriz de riesgos organizacional

La matriz de riesgos se realiza a partir de la identificación de procesos, mismo que conlleva al establecimiento de contexto de la organización para posteriormente identificar, analizar, evaluar y tratar los riesgos.

- La identificación se realiza con los posibles riesgos en los procesos estratégico y de apoyo y factores de riesgo en los operacionales.
- El análisis, contempla la proveniencia del riesgo sea este interno o externo a la empresa, la probabilidad que suceda y en caso positivo el nivel de consecuencia que tendría el riesgo.
- La evaluación del riesgo es el nivel de riesgo por la combinación de la probabilidad y la consecuencia, siendo las opciones Bajo, Medio, Alto y Muy Alto.

En la Tabla 24, se observa la función de niveles según los riesgos desde la más baja consecuencia como, riesgos despreciables (efecto muy bajo que puede no tenerse en consideración) hasta la más alta consecuencia como es catastrófico (efecto negativo más alto).

Tabla 24. *Función de niveles de riesgo*

Niveles de riesgo		PROBABILIDAD				
		Raro	Poco Probable	Posible	Muy Probable	Casi Seguro
Consecuencias	Despreciable	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Medio
	Menores	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Medio
	Moderados	Medio	Medio	Medio	Alto	Alto
	Mayores	Medio	Medio	Alto	Alto	Muy Alto
	Catastróficas	Medio	Alto	Alto	Muy Alto	Muy Alto

Fuente: (López, 2016)

- Tratar el riesgo es hacer referencia a las acciones de control a tomar junto con el seguimiento que es la periodicidad de las acciones.

La matriz de evaluación de riesgos que abarca a todos los procesos se muestra en el Anexo 4.

4.5.1.6 Codificación de la documentación

Según la norma, la codificación se revela para los documentos de manejo interno de los procesos identificados en la empresa:

XX – YY – 00

XX: Representa las iniciales del proceso al que está asociado el documento.

YY: Representa la abreviatura del tipo de documento.

00: Representa las iniciales y numeración del procedimiento que identifique al proceso que pertenece.

Por ejemplo, en la Figura 20: (POS-MP-RF2.2.1) el procedimiento de recepción de flor que viene dado por:

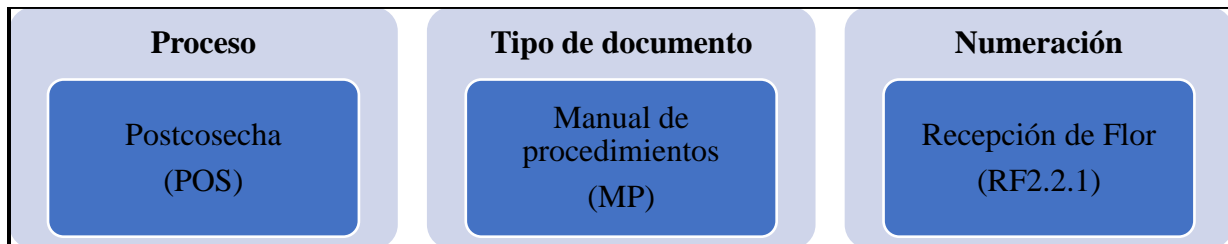


Figura 20. Ejemplo de codificación
Elaborado por: La Autora (2019)

4.5.1.7 Inventario de procesos

En la Tabla 25, a partir de la propuesta de mapa de procesos, se describe los macro procesos, procesos y procedimientos.

Tabla 25. Inventario de procesos

MACRO PROCESOS	PROCESOS	PROCEDIMIENTOS
1. Estratégicos	1.1 Planificación Estratégica	Plan Estratégico Plan Operativo
	1.2 Gestión de Mejora Continua	Definir mecanismos de acción correctiva.
2. Operativos	2.1 Cultivo	Preparación del suelo
		Siembra
		Labores culturales
		Sanidad Vegetal
		Cosecha
	2.2 Postcosecha	Recepción de Flor
		Clasificación de Flor
		Boncheo de Flor
	2.3 Logística y Manejo	Control de Calidad
		Empaque
Carga de embarque		
Seguridad de despacho		
Transporte		
3. De Apoyo	3.1 Talento Humano	Entrega de embarque
		Contratación del personal
		Inducción del personal
		Capacitación del personal
		Evaluación de desempeño
	3.2 Compras	Desvinculación del personal
		Compra de productos
		Selección de proveedores
		Manejo y control de material de postcosecha
3.3 Almacenamiento	Capacitación en Seguridad y Salud Ocupacional	
3.4 Sistemas de Gestión Integral	Capacitación en calidad	
3.5 Contabilidad	Manejo de presupuesto	
3.6 Tecnología de la Información y Comunicación	Mantenimiento de equipos tecnológicos	
3.7 Mantenimiento	Atención de requerimientos	
3.8 Comercialización	Venta de rosas nacional e internacional	
	Selección de clientes	

Elaborado por: La Autora (2019)

4.5.1.8 Caracterización de procesos

Esta caracterización se los realiza de los procesos que ha sido identificados en los macro procesos estratégicos, operativos y de apoyo, de dónde se describe las principales actividades, así como sus respectivos responsables, entradas, salidas, recursos, riesgos, normativas legales a las que de rige y los registros y documentos de apoyo para el seguimiento y medición del proceso, al que se debe adjuntar también los indicadores de desempeño. En la Tabla 26, se muestra los macro procesos con sus respectivos procesos, estos están codificados de la siguiente manera:

XX: iniciales del proceso.

YY: tipo de documento, en este caso Caracterización de Procesos.

00: numeración que corresponde a la secuencia del macro proceso y proceso.

Tabla 26. Codificación de caracterización de procesos

MACRO PROCESOS	CÓDIGO	PROCESOS	CÓDIGO	CÓDIGO CARACTERIZACIÓN
1. Estratégicos	PE	1.1 Planificación Estratégica	PES	PES-CP1.1
		1.2 Gestión de Mejora Continua	GMC	GMC-CP1.2
2. Operativos	PO	2.1 Cultivo	CU	CU-CP2.1
		2.2 Postcosecha	POS	POS-CP2.2
		2.3 Logística y Manejo	LM	LM-CP2.3
3. De Apoyo	PA	3.1 Talento Humano	TH	TH-CP3.1
		3.2 Compras	C	C-CP3.2
		3.3 Almacenamiento	A	A-CP3.3
		3.4 Sistemas de Gestión Integral	SGI	SGI-CP3.4
		3.5 Contabilidad	CO	CO-CP3.5
		3.6 Tecnología de la información y Comunicación	TIC	TIC-CP3.6
3.7 Mantenimiento	M	M-CP3.7		
3.8 Comercialización	COM	COM-CP3.8		

Elaborado por: La Autora (2019)

A continuación, se describe la caracterización de los procesos que se desprenden de la propuesta de mapa de procesos, esta mediante fichas con énfasis en el SIPOC que permite identificar proveedores, entradas, actividades del proceso, salidas y cliente. (Ver Anexo 5)

4.5.1.9 Manual de Procedimientos

El manual de procedimientos se lo realiza de los procedimientos del área de Postcosecha.

En la Tabla 27, se muestra los procedimientos con su respectiva codificación, mismo que viene conformado por:

XX: iniciales del proceso

YY: tipo de documentación

ZZ00: iniciales del procedimiento, acompañado con la numeración de identificación de macro proceso, proceso y procedimientos.

Tabla 27. Procedimientos de Postcosecha

ÁREA DE POSTCOSECHA		
PROCESO	PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO
2.2 Postcosecha	2.2.1 Recepción de Flor	POS-MP-RF2.2.1
	2.2.2 Clasificación de Flor	POS-MP-CF2.2.2
	2.2.3 Boncheo de Flor	POS-MP-BF2.2.3
	2.2.4 Control de Calidad	POS-MP-CC2.2.4
	2.2.5 Empaque	POS-MP-EF2.2.5

Elaborado por: La Autora (2019)

Los procedimientos del área de Postcosecha se adjuntan en el Anexo 6.

4.5.1.10 Formatos de apoyo a la operación del área de Postcosecha

Los formatos de apoyo a la operación se refieren tanto a registro como documentos necesarios en el área de postcosecha, dígame a documentos aquellos que ha sido creado por otras áreas pero que son de mucha utilidad en el proceso de producción en la postcosecha.

Los códigos de los documentos se muestran en la Tabla 28, mismos q están formado por:

XX: iniciales del área a la que pertenece o es manejado

YY: si el formato es un documento o registro junto con la numeración

ZZ: código del procedimiento

Tabla 28. Lista maestra de documentos

LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS			
PROCESO DE POSTCOSECHA			
PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	DOCUMENTOS	CÓDIGO
Recepción de mallas de flor	POS-RF2.2.1	Pronóstico de cosecha semanal	POS-D01-RF2.2.1
Empaque	POS-EF2.2.5	Packing (orden de empaque)	POS-D01-EF2.2.5
		Guías de remisión de carga	POS-D02-EF2.2.5
Administración de postcosecha	POS-ADM2.2.6	Manual de procedimientos	POS-D01-ADM2.2.6
		Manual de funciones	POS-D02-ADM2.2.6

Elaborado por: La Autora (2019)

Mientras que los registros se consideran aquellos que son generados en el área de postcosecha y evidencian el cumplimiento de ciertas actividades. La codificación sigue al formato de los documentos, los registros que se identifican son observados en la Tabla 29.

Tabla 29. Lista maestra de registros
LISTA MAESTRA DE REGISTROS

PROCESO DE POSTCOSECHA			
PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	REGISTROS	CÓDIGO
2.2.1 Recepción de mallas de flor	POS-RF2.2.1	Control de mallas diario	POS-R01-RF2.2.1
		Devolución de mallas	POS-R02-RF2.2.1
		Registro de novedades en pre frío	POS-R03-RF2.2.1
		Registro de control de inmersión	POS-R04-RF2.2.1
		Registro de mallas por cocheros	POS-R05-RF2.2.1
		Registro de sobrantes pre frío	POS-R06-RF2.2.1
2.2.2 Clasificación de flor	POS-CF2.1.2	N/A	N/A
2.2.3 Boncheo de flor	POS-BF2.1.3	N/A	N/A
2.2.4 Control de Calidad	POS-CC2.1.4	Registro de control de calidad de ramos	POS-R01-CC2.2.4
		Registro de control de calidad por mesa	POS-R02-CC2.2.4
2.2.5 Empaque	POS-EF2.1.5	Control de temperatura y humedad relativa en cuartos fríos	POS-R01-EF2.2.5
		Registro de novedades en empaque	POS-R02-EF2.2.5
		Registro inspección de furgones	POS-R03-EF2.2.5
		Revisión salida de furgones	POS-R04-EF2.2.5
2.2.6 Administración de postcosecha	POS-ADM2.1.6	Control de desinfección de sala	POS-R01-ADM2.2.6
		Registro tamaño de Botón	POS-R02-ADM2.2.6
		Control Largo de Tallos Reales de Cultivo	POS-R03-ADM2.2.6
		Control pH y Bacterias	POS-R04-ADM2.2.6
		Control Sobrante de Mallas (Luego del Proceso)	POS-R05-ADM2.2.6
		Flor nacional	POS-R06-ADM2.2.6
		Control Rendimiento Tallos Por Hora	POS-R07-ADM2.2.6
		Vida Florero	POS-R08-ADM2.2.6
		Formato Tarjeta de Identificación A2	POS-R09-ADM2.2.6
		Kardex A2	POS-R10-ADM2.2.6

Elaborado por: La Autora (2019)

4.5.2 Ítem 5. Liderazgo

En este ítem se habla acerca de la política de la calidad, los roles de la organización y las funciones que cada uno de los colaboradores deben cumplir en la empresa.

4.5.2.1 Política de Calidad

La política de la calidad es la base de un sistema de gestión, alineada a la dirección estratégica de la organización, misma que permite el planteamiento de objetivos de calidad alcanzables e indicadores medibles. Antes de plantear la política de calidad, es recomendable contestar las siguientes interrogantes respecto a la organización:

¿Qué hacemos?

La empresa es una compañía limitada dedicada a la producción y comercialización de rosas.

¿Cuáles son nuestros productos o servicios?

Diferentes variedades de rosas de exportación.

¿Quién es nuestro cliente ideal?

Clientes internacionales, rusos y americanos.

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

Las ventas de las rosas ascienden en tres temporadas más conocidas, como son: San Valentín en el mes de febrero, Días de las Madre en el mes de mayo y Día de los difuntos en el mes de noviembre, es decir, la necesidad que se cubre es la satisfacción de poder regalar una flor en fechas tan importantes, una flor que, para muchas personas, tiene un valor mayor que el propio dinero.

¿Qué nos diferencia de nuestra competencia?

Por una parte, la cantidad muy diversificada y constante renovación de variedades de flor, el compromiso de cada uno de los trabajadores en el cuidado durante la maduración de la flor, y por

la otra, las certificaciones con las que actualmente se cuenta, que de cierta manera garantiza la calidad en sus procesos.

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

La estabilidad económica en los mercados tanto nacionales como internacionales, el aumento de exportaciones de las diferentes variedades de rosas por la gestión conjunta de la administración y posteriormente el reconocimiento internacional por un producto de calidad.

Política de Calidad

Asegurar la calidad de las rosas de exportación en la producción, preparación y comercialización, mediante el cumplimiento de los parámetros de calidad y de requerimientos exigidos por el cliente, con el fin brindar seguridad en el producto y lograr la satisfacción del cliente, poniendo a disposición los recursos y métodos necesario al compromiso de nuestros colaboradores en la práctica de sus labores diarias y la mejora continua en el desempeño de los procesos.

Figura 21. Política de la Calidad
Elaborado por: La Autora (2019)

4.5.2.2 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización

Este requisito de la norma se refiere a identificar y documentar una estructura organizacional y funcional, este último es considerado documentas con un manual de funciones. La empresa cuenta con un manual de funciones del área administrativa actualizado hasta el 2013, el cual debe ser actualizado mediante profesiogramas.

4.5.2.2.1 Estructura organizacional

En la Figura 22, se muestra la jerarquía de los mandos en la organización, así como los departamentos con sus responsables, según lo exige la ISO 9001:2015. La empresa cuenta con 25 miembros de la administración, incluyendo el personal técnico.

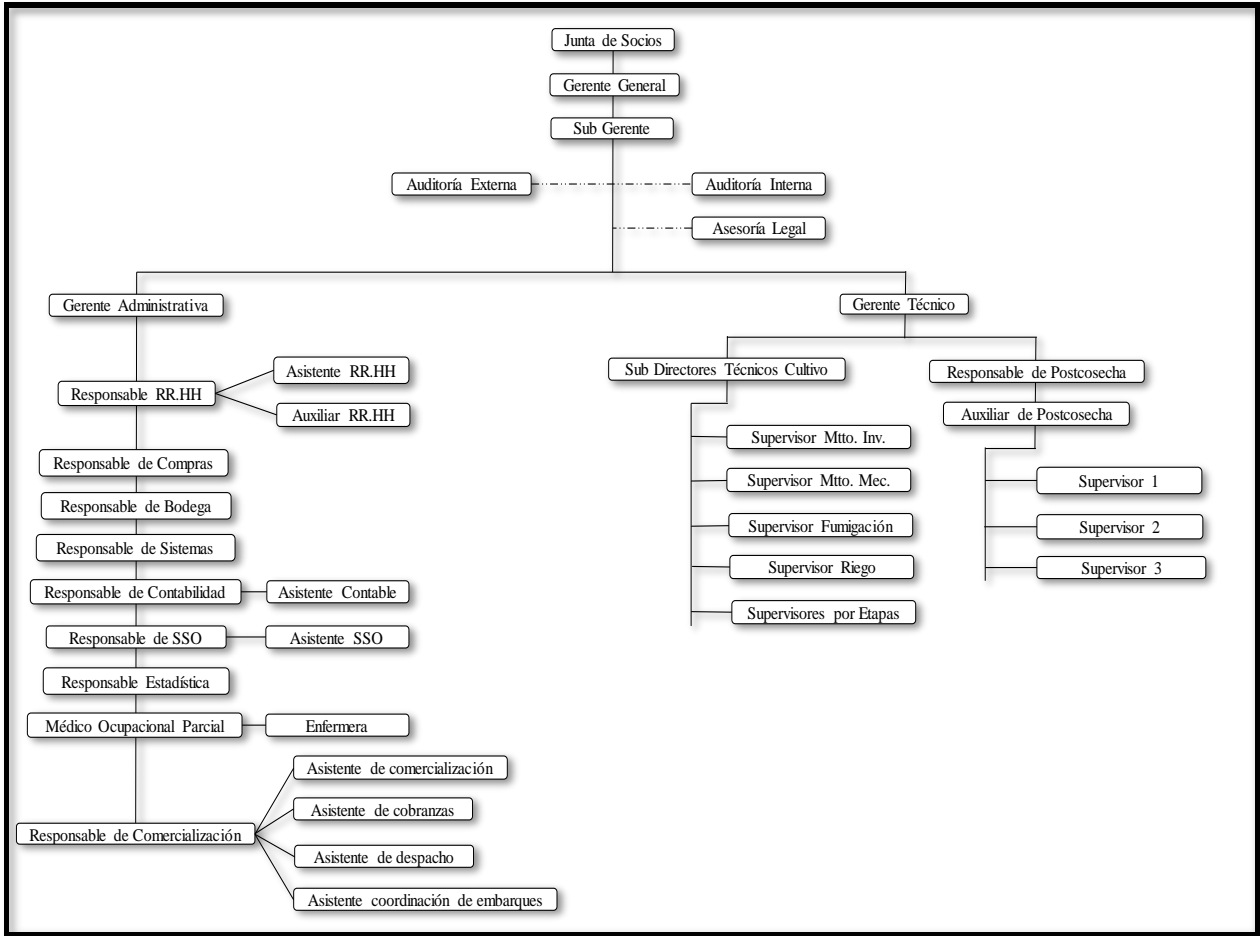


Figura 22. Estructura Organizacional
Fuente: Ecuatorian Flower Grunko Cía. Ltda. (2017)

4.5.3 Ítem 6. Planificación

Este ítem abarca los objetivos de calidad con el fin de lograr la mejora continua en todos los procesos de la empresa.

4.5.3.1 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos

Los objetivos de calidad se plantean de acuerdo a la política de calidad para que de esta manera mediante una planificación para lograr los pueda brindar resultados favorables para el sistema de gestión de calidad. En la Tabla 30, se puede observar los objetivos de calidad junto con la planificación de cumplimiento.

Tabla 30. *Planificación de logro de los objetivos de calidad*

PLANIFICACIÓN DE LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD							
Objetivos de Calidad	Cómo hacerlo	Recursos	Responsable	Periodicidad	Indicadores	% Cumplimiento	Reprogramación <80%
1. Asegurar la calidad del producto final mediante el cumplimiento de los parámetros de calidad para lograr la satisfacción del cliente.	Controlar el cumplimiento de los parámetros de calidad desde que la flor ingresa al área de postcosecha	Manual de procedimientos, registro de producción, registro de nacional	Técnico en SGC	Mensual	% de producto de calidad	95	
2. Complementar el 100% del cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2015 de Sistemas de Gestión de Calidad mediante la documentación necesaria aplicada a todas las áreas de la organización.	Completar la documentación de los requisitos obligatorios para las demás áreas	Información necesaria de todas las áreas, recursos económicos por servicio de técnico en SGC.	Técnico en SGC	1 año	% de cumplimiento de los requisitos de la norma	45	

3. Proporcionar los recursos necesarios para la buena marcha del Sistema de Gestión de Calidad.	Realiza el control de requisiciones y uso de recursos	Plan presupuestario anual, registro de requisiciones, presupuesto de adquisiciones	Departamento de Contabilidad	Mensual	% de presupuesto eficazmente invertido	95	
4. Evaluar la satisfacción del cliente aplicando encuestas o entrevistas para tomar iniciativas de mejora.	Aplicar encuestas de satisfacción del cliente vía online después de la confirmación de entrega del producto	Internet, equipo computacional, información necesaria del cliente	Departamento de Comercialización	Mensual	% de satisfacción del cliente	70	
5. Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad por medio de la actualización de la documentación para cubrir expectativas de las partes interesadas.	Mantener actualizado los documentos y dar uso a los registros para hacer un seguimiento de cumplimiento	Información de base de datos, materiales de oficina	Técnico en SGC	Anual	% de mejoras realizadas	95	
6. Socializar al personal implicado sobre el Sistema de Gestión de Calidad con capacitaciones y charlas para recordar la importancia de sus actividades	Capacitar al personal sobre el Sistema de Gestión de Calidad y la importancia de su trabajo en el proceso de producción.	Diseño del SGC, materiales de oficina, hojas de información básica	Técnico en SGC	Trimestral	% de personal capacitado en temas de calidad	80	

Elaborado por: La Autora (2019)

4.5.4 Ítem 7. Apoyo

Dentro de este ítem, la documentación hace referencia a las competencias de personal, documentado en profesiogramas y al control de cambios dentro del proceso, documentado como procedimiento.

4.5.4.1 Competencia

Las funciones dentro de la organización están divididas de acuerdo a los departamentos, donde se ejercen las actividades que se detallan en profesiogramas, información que se parte de un manual de funciones generada por la empresa. Con lo que respecta al área de postcosecha, se realiza las funciones de acuerdo a los puestos de trabajo identificados, como son:

- Responsable de Postcosecha
- Supervisor de sala
- Responsable de Control de Calidad
- Responsable de recepción de flor
- Patinador
- Clasificador de flor
- Bonchador de flor
- Cortador de ramos de flor
- Capuchonero
- Digitador
- Supervisor de empaque
- Empacadores
- Monitoreo de Nacional

Las funciones plasmadas en profesiogramas de los puestos de trabajo mencionados, se pueden observar en el Anexo 7.

4.5.5 Ítem 8. Operación

Este ítem contiene todos los requisitos referentes a la parte operacional de la empresa, como el control de cambios, se refiere a la información documentada, los cambios que se hagan en los registros de la producción y documentación importante que afecte al buen desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, de la misma manera hace referencia a la libración de producto y control de No Conformidades que se encuentra documentado como procedimiento.

4.5.6 Ítem 9. Evaluación de desempeño

Este ítem es la evaluación del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad mediante el planteamiento de indicadores, la revisión y procedimiento de las auditorías tanto internas como externas, y la revisión de las salidas que debe realizar la alta dirección, todas las actividades deben estar documentadas y registradas.

4.5.6.1 Seguimiento y medición

Para el buen desempeño se establece indicadores de control y seguimiento de las actividades operacionales del área de Postcosecha. En la Tabla 31, se muestra los indicadores a manejarse en el área de Postcosecha.

Tabla 31. *Indicadores en área de Postcosecha*

INDICADORES DEL ÁREA DE POSTCOSECHA		
PROCEDIMIENTO	INDICADORES	CÓDIGO
2.2.1 Recepción de Flor	# de mallas devueltos a cultivo por día	POS-I01-RF2.2.1
	Tiempo de mallas de flor en pre frío	POS-I02-RF2.2.1
	pH de solución de inmersión	POS-I03-RF2.2.1
2.2.2 Clasificación de Flor	# de mallas clasificados por hora	POS-I01-CF2.2.2
	% de nacional en clasificación	POS-I02-CF2.2.2
2.2.3 Boncheo de Flor	# de bonches de calidad por hora	POS-I01-BF2.2.3

2.2.4 Control de Calidad	Nivel de los botones por ramo	POS-I02-BF2.2.3
	Devolución diaria de ramos	POS-I01-CC2.2.4
	% de tallos libre de plagas y enfermedades	POS-I02-CC2.2.4
	% de ramos libre de maltrato y enfermedades	POS-I03-CC2.2.4
	# de ramos bien aspirados	POS-I04-CC2.2.4
	# de ramos en banda por hora	POS-I05-CC2.2.4
2.2.5 Empaque	# cajas de flor empacadas al día	POS-I01-EF2.2.5
	# de cajas devueltas por semana	POS-I02-EF2.2.5
	Temperatura de las cajas	POS-I03-EF2.2.5
	Temperaturas de cuartos fríos	POS-I04-EF2.2.5

Elaborado por: La Autora (2019)

Además, en la Tabla 32, se toma en cuenta los siguientes indicadores para la evaluación de desempeño del Sistema de Gestión de Calidad en postcosecha, mismos que son manejados por la administración del área.

Tabla 32. *Otros indicadores de evaluación*

Otros indicadores	
% de cumplimiento de planificaciones	POS-I01-ADM2.2.6
% de requerimientos atendidos en el área	POS-I02-ADM2.2.6
% de documentación creada	POS-I03-ADM2.2.6
% de riesgos identificados	POS-I04-ADM2.2.6
Número de personas socializadas	POS-I05-ADM2.2.6
% de procedimientos no cumplidos	POS-I06-ADM2.2.6
% de auditorías cumplidas	POS-I07-ADM2.2.6
% de requisitos cumplidos	POS-I08-ADM2.2.6
% de riesgos controlados	POS-I09-ADM2.2.6
% de registros eficaces	POS-I10-ADM2.2.6
% de cumplimiento del plan de mejoras	POS-I11-ADM2.2.6
% de cumplimiento de indicadores	POS-I12-ADM2.2.6
% de aspectos mejorados	POS-I13-ADM2.2.6

Elaborado por: La Autora (2019)

En los indicadores anteriores, se toma los más significativos para la elaboración de fichas de indicadores, donde se detalla el objeto del indicador, la forma de cálculo, el responsable del seguimiento y frecuencia de medición. Además, se realiza las fichas de los principales indicadores de los procesos de apoyo al área de postcosecha. Las fichas de cada indicador se muestran en el Anexo 8.

CAPÍTULO V

5 ANÁLISIS DE RESULTADOS Y PLAN DE MEJORAS

Este capítulo se refiere al reconocimiento de las mejoras con la propuesta del diseño de sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, y su respectiva documentación que servirá como guía para posterior implementación.

5.1 Análisis de resultados

Inicialmente, el cumplimiento de los requisitos respecto a la norma fue del 49,9%, esto debido a que cumplen con los requisitos de las tres certificaciones que manejan, sin embargo, con la propuesta del nuevo mapa de procesos de donde se parte esta gestión, se genera la actualización de la documentación y los ajustes necesarios para aplicar a una certificación ISO 9001.

En la Tabla 33, se muestra los resultados obtenidos hasta el momento mediante una comparación inicial y la comparación después de haber documentado lo obligatorio por la norma.

Tabla 33. Análisis de Resultados Cumplimiento ISO 9001:2015

Análisis de Resultados Cumplimiento ISO 9001:2015					
Requisitos	Documentación requerida	Cumplimiento Inicial	Observaciones	Acciones tomadas	Cumplimiento final
4. Contexto de la Organización					
4.1 Comprensión de la organización y de contexto	Análisis situacional FODA/PESTEL	<input type="checkbox"/>		Realizar el análisis organizacional FODA interno y PESTEL externo.	<input checked="" type="checkbox"/>
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	Alcance del Sistema de Gestión de Calidad	<input type="checkbox"/>		Determinar el alcance de SGC, es decir, ver la aplicabilidad de los requisitos de la norma al ser de la organización.	<input checked="" type="checkbox"/>
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	Sistema de Gestión de Calidad	<input type="checkbox"/>		Diseñar el Sistema de Gestión de Calidad	<input checked="" type="checkbox"/>
	Mapa de procesos	<input checked="" type="checkbox"/>	Existe confusión entre proceso y procedimiento	Se realizar una propuesta de mapa de procesos, donde se identifica de mejor manera los procesos.	<input checked="" type="checkbox"/>
	Caracterización de procesos	<input checked="" type="checkbox"/>	Se caracteriza los procesos mediante SIPOC	Se caracteriza los procesos mediante fichas de procesos que aborda actividades en relación al PHVA (Ciclo de Deming) y SIPOC, aborda también los recursos necesarios, responsabilidades, riesgos y documentos relacionados.	<input checked="" type="checkbox"/>
	Manual de procedimientos	<input checked="" type="checkbox"/>	Actualizado hasta el 2012, sólo redacción, sin ningún formato	El manual de procedimientos se realiza con las exigencias de contenido de la norma mediante un formato que muestre la interacción de actividades y sus respectivos responsables.	<input checked="" type="checkbox"/>
	Formatos de apoyo a la operación	<input checked="" type="checkbox"/>		Los formatos de la empresa que se maneja en el área de postcosecha están acordes al seguimiento que se debe dar a los procedimientos.	<input checked="" type="checkbox"/>
	Procedimiento de cómo elaborar procedimientos	<input checked="" type="checkbox"/>	Son redacciones desactualizadas	El procedimiento de cómo desarrollar procedimientos, se elabora por medio de un formato propuesto y principales contenidos exigidos por la norma.	<input checked="" type="checkbox"/>
Comparación	Cumplimiento Total	21%		Cumplimiento Total	100%
5. Liderazgo					
5.2 Política	Política de Calidad	<input type="checkbox"/>		La política de calidad se establece de acuerdo al contexto de la organización	<input checked="" type="checkbox"/>
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización	Manual de funciones	<input checked="" type="checkbox"/>	Sólo del área de administración	Establecer las funciones en el área de postcosecha mediante profesiogramas	<input checked="" type="checkbox"/>
	Estructura organizacional	<input checked="" type="checkbox"/>		La estructura organizacional abarca toda la jerarquía y áreas que contemplan la empresa.	<input checked="" type="checkbox"/>
Comparación	Cumplimiento Total	20%		Cumplimiento Total	100%

6. Planificación					
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	Objetivos de calidad	<input type="checkbox"/>		Los objetivos de calidad establecidos de acuerdo a la política de calidad y la manera de cómo lograrlos.	<input checked="" type="checkbox"/>
Comparación	Cumplimiento Total	4%		Cumplimiento Total	100%
7. Apoyo					
7.2 Competencia	Manual de funciones	<input checked="" type="checkbox"/>	Sólo del área de administración	Las funciones de postcosecha se establecen mediante profesiogramas.	<input checked="" type="checkbox"/>
7.5 Información documentada	Control de cambios	<input type="checkbox"/>		Documentar el procedimiento de control de cambios que describe la revisión de cambios, persona que autoriza y acciones necesarias.	<input checked="" type="checkbox"/>
Comparación	Cumplimiento Total	22%		Cumplimiento Total	100%
8. Apoyo					
8.1 Planificación y control operacional	Evaluación de planificación	<input type="checkbox"/>		El área planifica su proceso diario mediante la disponibilidad de producto de acuerdo a posibles ventas diarias.	<input checked="" type="checkbox"/>
8.2 Requisitos para los productos y servicios 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios (8.2.3.2)	Registros de revisión de requerimientos de productos/servicios	<input checked="" type="checkbox"/>	Control de calidad en la sala de producción	En caso de no contar con el producto existe variedades del mismo tono de color y características que el cliente requiere.	<input checked="" type="checkbox"/>
8.2.4 Cambios de los requisitos para los productos y servicios	Registros de modificación de requisitos	<input checked="" type="checkbox"/>	Cualquier cambio de requerimiento del cliente se informa por correo electrónico	Realizar registro de control de cambios.	<input checked="" type="checkbox"/>
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 8.4.1 Generalidades	Registro del estado de producto suministrado externamente	<input checked="" type="checkbox"/>	Se controla la calidad de las flores que ingresan por recepción de flor	Si se realizan los registros de productos y servicios suministrados externamente.	<input checked="" type="checkbox"/>
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio	Características del producto que es producido y el servicio proporcionado	<input checked="" type="checkbox"/>	El producto debe cumplir parámetros de calidad	Los resultados a alcanzar con los productos proporcionados están documentados.	<input checked="" type="checkbox"/>
8.5.2 Identificación de trazabilidad	Registros de carga por furgón y utilización de guías de remisión.	<input checked="" type="checkbox"/>	Se controla la salida de carga y la trazabilidad por guías de remisión	Los registros son acordes a la norma	<input checked="" type="checkbox"/>
8.5.3 Proveedores pertenecientes a los clientes o proveedores externos	Registros de propiedad del cliente	<input checked="" type="checkbox"/>	Mediante el registro de estado del producto se comunica al proveedor sobre las novedades para su pronta devolución	Los registros son acordes a la norma	<input checked="" type="checkbox"/>
8.5.6 Control de los cambios	Registros de control de cambios en Producción/provisión del servicio	<input checked="" type="checkbox"/>	Existe comunicación por correos mas no un formato	Documentar el procedimiento de control de cambios que describe la revisión de cambios, persona que autoriza y acciones necesarias.	<input checked="" type="checkbox"/>

8.6. Liberación de los productos y servicios	Registro de conformidad de producto/servicio con el criterio de aceptación	<input checked="" type="checkbox"/>	En Control de Calidad de la sala se registra los sub procesos anteriores y en control de calidad de empaque antes del despacho.	Los registros son acordes a la norma	<input checked="" type="checkbox"/>
8.7 Control de las salidas no conformes (8.7.2)	Registro de productos no conformes	<input checked="" type="checkbox"/>	La decisión de producto no conforme en la sala de producción se toma al instante, sea esta remonche o reclasificación.	Se realiza el procedimiento de control de No Conformidades	<input checked="" type="checkbox"/>
Comparación	Cumplimiento Total	29%		Cumplimiento Total	100%
9. Evaluación de desempeño					
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.1.1 Generalidades	Indicadores de desempeño	<input checked="" type="checkbox"/>	Se verifica indicadores en algunas actividades	Los procedimientos del área de postcosecha tienen sus propios indicadores de desempeño, al igual que otros procesos de apoyo al buen desempeño de las actividades del área de postcosecha.	<input checked="" type="checkbox"/>
9.2 Auditoría interna (9.2.2)	Programa de auditoría interna	<input checked="" type="checkbox"/>	Realiza auditoría interna anualmente con previa planificación.	Se realiza el procedimiento de auditoría interna	<input checked="" type="checkbox"/>
9.3 Revisión por la dirección 9.3.3 Salida de la revisión por la dirección	Resultados de la revisión por la dirección	<input checked="" type="checkbox"/>	Los resultados de revisión documentado y comunicado a las partes interesadas	Existe las revisiones por la dirección de las salidas	<input checked="" type="checkbox"/>
Comparación	Cumplimiento Total	30%		Cumplimiento Total	100%
10. Mejora					
10.2 No conformidad y acción correctiva (10.2.2)	Resultados de acciones correctivas	<input checked="" type="checkbox"/>	Los responsables de cada proceso describen alguna inconformidad y las acciones a tomar y es comunicado a la alta dirección para su revisión.	Es documentado los procedimientos de acciones preventivas para evitar No Conformidades y el procedimiento de acciones correctivas.	<input checked="" type="checkbox"/>
10.3 Mejora Continua	Plan de mejoras	<input type="checkbox"/>		Plan de mejoras del área de Postcosecha.	<input checked="" type="checkbox"/>
Comparación	Cumplimiento Total	9%		Cumplimiento Total	100%

Elaborado por: La Autora (2019)

5.2 Plan de Mejoras

El Plan de Mejoras tiene como finalidad definir las acciones correctivas y preventivas para la buena marcha del Sistema de Gestión de Calidad, la mejora hace referencia al ítem 10 de los requisitos de la ISO 9001:2015, donde refiere la especial atención a los requisitos con mayor deficiencia en incumplimiento de acuerdo al diagnóstico interno realizado mediante el Check List.

Es necesario también en este Plan de trabajo nombrar la responsabilidad y complementar con la aplicación de requisitos a todos los procesos de la empresa Ecuatorian Flower Grunko Cía. Ltda., para pensar en una implementación y posterior certificación a la calidad de la ISO 9001:2015.


Una vez que se cumplan todos los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en la empresa, se debe mantener el Sistema de Gestión de Calidad e identificar mejoras en cada uno de los procesos y procedimiento, para nombrar acciones en función del Ciclo de Deming (Ciclo PHVA), sean estas correctivas o preventivas según corresponda a la identificación.

5.2.1 Ítem 10. Mejora

Dentro de este requisito se encuentra documentado los procedimientos de las acciones correctivas y preventivas ante una No Conformidad.

En la Tabla 34, se detalla las actividades a implementarse en el área de Postcosecha, con sus respectivos responsables, recursos necesarios y plazos de tiempo para el cumplimiento. En caso de que el plan implementado no ayude a la eficacia de sus procedimientos, se debe considerar un nuevo diagnóstico y respecto a eso nuevas actividades a implementar con el objeto de reducir o eliminar el producto no conforme dentro de los procedimientos y la devolución o reclamos de los clientes en las salidas no conformes.

Tabla 34. Plan de Mejoras de área de Postcosecha

PLAN DE MEJORAS DEL ÁREA DE POSTCOSECHA											
	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.	VERSIÓN:	1	ELABORADO POR:		Srta. Mireya Cabascango	Firma	FECHA ELABORACIÓN:		dd/mm/aa	
		CÓDIGO:	GMC-PT-PM1.2.1	REVISADO POR:		Ing. Bethy Escobar	Firma	FECHA REVISIÓN:		dd/mm/aa	
		PÁGINA:	1 de 2	APROBADO POR:		Ing. Elvia Olivo	Firma	FECHA APROBACIÓN:		dd/mm/aa	
CICLO	ASPECTOS A MEJORAR	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	INDICADOR DE LOGRO	VALOR DE INDICADOR INICIAL	META	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO	NIVEL DE PRIORIDAD	FECHA INICIO	FECHA FIN
P	Planificar procesamiento diario	Realizar un estudio de tiempos y movimientos de todas las actividades del área.	Talento Humano, materiales	Responsable SGC, Responsables postcosecha	# de mallas clasificadas por hora	30 mallas/hora	# de mallas clasificadas con calidad/hora	Estudio tiempos y movimientos	Alta	jul-19	sep-19
		Realizar un sistema de rotación de variedades de flor para estandarizar tiempos de operación	Talento Humano	Responsable SGC, Responsables postcosecha	Tiempo de mallas en pre frío	48 horas máximo	Establecer estándar operación por variedad para determinar un tiempo mínimo de mallas en pre frío	Rotación de variedades con sus tiempos establecidos	Media	ago-19	sep-19
	Planificar recursos necesarios	Elaborar planificaciones de mejora	Talento Humano, tecnológicos	Responsable SGC, Responsables postcosecha	% de cumplimiento de planificaciones	10%	100% de cumplimiento de la planificación	Registro de cumplimiento	Alta	may-19	may-19
		Realizar un programa de mantenimiento de equipos y herramientas necesarios para las actividades de postcosecha	Talento Humano, tecnológicos, económicos	Responsable SGC, Responsables postcosecha, Responsable mantenimiento	% requerimientos atendidos en el área	40%	100% de requerimientos atendidos a tiempo	Registro de cumplimiento del programa de mantenimiento	Media	sep-19	oct-19
		Diseñar el Sistema de Gestión de Calidad en el área de Postcosecha	Talento Humano, tecnológicos	Responsable SGC	% de requisitos cumplidos	10%	100% de requisitos cumplidos	Cumplimiento de procedimientos y registros	Alta	sep-19	abr-20
H	Aplicación del diseño de SGC en Postcosecha	Documentar los requisitos del SGC	Talento Humano, tecnológicos	Responsable SGC, responsables departamentales	% de documentación creada	30%	100% de documentación creada	Mapa de procesos, caracterizaciones, procedimientos, formatos, profesiogramas	Alta	sep-19	abr-20
		Considerar posibles riesgos en cada actividad dentro de la Postcosecha	Talento Humano	Responsable SGC, Responsable de postcosecha	% de riesgos identificados	10%	100% de riesgos identificados	Matriz de identificación de riesgos del área de postcosecha	Alta	sep-19	dic-19
		Socialización de la propuesta de SGC	Talento Humano, útiles materiales	Responsable SGC	Número de personas socializadas	10/100	Total, del personal capacitado	Registro de capacitación	Alta	abr-20	abr-20
		Puesta en marcha de la propuesta del SGC	Talento Humano, tecnológicos, económicos	Gerencia General, Responsable SGC	% de procedimientos cumplidos	10%	100% de procedimientos cumplidos	Procedimientos, registros	Alta	sep-19	sep-20

 ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA. <small>WORLD CLASS FLOWER PRODUCERS</small>		VERSIÓN:	1	ELABORADO POR:		Srta. Mireya Cabascango	Firma	FECHA ELABORACIÓN:		dd/mm/aa	
		CÓDIGO:	GMC-PT-PM1.2.1	REVISADO POR:		Ing. Bethy Escobar	Firma	FECHA REVISIÓN:		dd/mm/aa	
		PÁGINA:	2 de 2	APROBADO POR:		Ing. Elvia Olivo	Firma	FECHA APROBACIÓN:		dd/mm/aa	
CICLO	ASPECTOS A MEJORAR	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	INDICADOR DE LOGRO	VALOR DE INDICADOR INICIAL	META	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO	NIVEL DE PRIORIDAD	FECHA INICIO	FECHA FIN
V	Evaluación de desempeño del SGC	Realizar auditorías internas	Talento Humano	Responsable SGC	% de auditorías cumplidas	80%	100% cumplimiento de planificación	Informe de auditorías	Alta	oct-19	oct-20
		Verificar el cumplimiento de los requisitos	Talento Humano	Responsable SGC	% de requisitos cumplidos	10%	100% de requisitos cumplidos	Cumplimiento de procedimientos y registros	Alta	ago-19	ago-20
		Seguimiento y mitigación de los riesgos identificados	Talento Humano	Responsable SGC	% de riesgos controlados	10%	100% de riesgos controlados	Plan de actuación ante la identificación de riesgos	Media	ene-20	oct-20
		Verificar la eficacia de los registros	Talento Humano	Responsable SGC	% registros eficaces	10%	100% de registros eficaces	Registro de control e indicadores	Media	oct-19	oct-20
A	Mejora del SGC	Implementar plan de acción	Talento Humano, tecnológicos	Responsable SGC, responsables departamentales	% de cumplimiento del plan de mejoras	0%	100% cumplimiento de	Informe de cumplimiento, indicadores	Alta	jul-19	ago-19
		Evaluar los resultados	Talento Humano, tecnológicos, económicos	Gerencia General, Responsable SGC	% de cumplimiento de indicadores	5%	100% en valores de indicadores	Informe de evaluación de resultados, informe de revisión por la dirección	Alta	nov-20	nov-20
		Establecer nuevo plan de mejoras	Talento Humano, tecnológicos	Responsable SGC	% de aspectos mejorados	5%	100% de aspectos mejorados	Nuevo plan de mejoras	Alta	dic-20	dic-20

Elaborado por: La Autora (2019)

CONCLUSIONES

- Una vez investigada los principales temas del marco teórico se denota que el sistema de gestión de calidad basado en ISO 9001:2015, hace referencia a los procesos y riesgos en los mismos con dirección a la calidad del producto, así como se evidencia la situación actual de las empresas florícolas.
- En Postcosecha de la empresa y los procesos vinculados a la misma, el diagnóstico realizado mediante la aplicación del Check List, proyecta un resultado de cumplimientos de los requisitos de la ISO 9001:2015 del 49,9%, el mayor incumplimiento se demuestra en el contexto de la organización mientras que el ítem 8 cumple más requisitos de la norma.
- El diseño del Sistema de Gestión de Calidad tiene inicio desde la propuesta de mapa de procesos, donde se identifican 3 procesos estratégicos, 3 procesos operativos y 8 procesos de apoyo. Los procedimientos se realizan del área de postcosecha donde se identifican 5 y demás procedimientos de apoyo como aporte directo al desempeño de actividades en postcosecha.
- Los indicadores son planteados de acuerdo a las actividades que se desempeña en los procesos, mismos indicadores que permitirán la toma de decisiones en la empresa, además se reverla un plan de postcosecha para la implementación y obtención de resultados enfocados a la mejora continua.
- La culminación de este diseño de sistema de gestión de calidad, es socializado a una muestra poblacional del área de postcosecha, donde se trata los principales temas de calidad y sistema de gestión, además se socializa los parámetros de calidad, importancia de cumplir con los procedimientos, beneficios para el personal y la empresa que mediante una encuesta de evaluación se denota la comprensión y buena acogida del personal.

RECOMENDACIONES

- Complementar la aplicación de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 a todas las áreas de la empresa, es decir a los procesos de apoyo y los procesos operativos faltantes como cultivo y la logística y manejo que corresponde a la exportación de rosas, para de esta manera aplicar a la implementación y posterior certificación.
- Diagnosticar la situación interna y externa de la empresa, para la actualización de las herramientas de información, conjuntamente con los posibles riesgos y de esta manera tomar acciones preventivas ante cualquier circunstancia para lograr la constante mejora continua.
- Cumplir con el plan de mejoras planteado de acuerdo al cumplimiento de los requisitos, de la misma manera verificar el cumplimiento de la política de calidad, objetivos de calidad, e indicadores de desempeño de los procesos.
- Establecer una planificación de capacitación sobre temas de calidad y sistemas de gestión de calidad, implementarlo, evaluar la capacitación proporcionada y realizar una replanificación de acuerdo a los resultados previstos.
- Mantener actualizado toda la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, el seguimiento y control de los procesos para de este modo se pueda garantizar la calidad en todos los procesos, mediante registros del cumplimiento.
- Contar con un equipo técnico para la implementación del SGC, haciendo énfasis en la contratación de inspector de calidad del producto con el fin de controlar la calidad y liberación del producto.

BIBLIOGRAFÍA

- 50Minutos. (2016). Obtenido de www.en50minutos.es
- AENOR. (2015). *Grupo ACMS consultores*. Obtenido de <https://www.grupoacms.com/sistema-calidad-iso9001>
- ALLIANCE, BUSINESS. (s.f.). *WORLD BASC ORGANIZATION*. Obtenido de <https://www.wbasco.org/es/quienes-somos/quienes-somos>
- BCE. (Agosto de 2018). *Banco Central del Ecuador*. Obtenido de Información Estadística Mensual: <https://contenido.bce.fin.ec/home1/estadisticas/bolmensual/IEMensual.jsp>
- CFN. (Octubre de 2017). *Corporación Financiera Nacional*. Obtenido de flor ebizor: <https://www.cfn.fin.ec/wp-content/uploads/2017/10/FS-Cultivo-de-Flores-octubre-2017.pdf>
- Dirección de Inteligencia Comercial del Ecuador en Shanghái. (8 de Junio de 2018). *PRO ECUADOR*. Obtenido de PRO ECUADOR: <https://www.proecuador.gob.ec/rosas-en-china/>
- ECUADOR, EXPO FLOR. (s.f.). *EXPO FLOR ECUADOR*. Obtenido de <http://florecuador.com/quienes-somos/>
- Europea, E. (22 de Octubre de 2015). *Nueva ISO 9001:2015*. Obtenido de ISO 9001:2008 vs ISO 9001:2015: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2015/10/iso-9001-2008-vs-iso-9001-2015/>
- Expoflores. (12 de Febrero de 2018). *Flor ebizor*. Obtenido de <http://flor.ebizor.com/como-van-las-exportaciones-de-flores-de-ecuador/>
- Gobierno de España. (s.f.). *Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado*. Obtenido de <https://www.boe.es/doue/1968/071/L00008-00016.pdf>
- Google Maps. (2018). Obtenido de <https://www.google.com/maps/place/Ecuadorian+Flowers/@0.06214,-78.2030935,16z/data=!4m5!3m4!1s0x8e2a09582c0c887d:0x1a595879add38cc0!8m2!3d0.0636474!4d-78.1994672>
- Hernández Escobar, A. A., Ramos Rodríguez, M. P., Placencia López, B. M., Indacochea Ganchozo, B., Quimis Gómez, A. J., & Moreno Ponce, L. A. (2018). Metodología de la investigación científica. Área de Innovación y Desarrollo, S.L.
- Herrera, I. S. (Septiembre de 2017). Propuesta de norma Técnica de calidad para la producción y exportación de rosas a los principales socios comerciales de Ecuador en la Unión Europea (Alemania, España, Italia, Holanda). Quito, Pichincha, Ecuador.
- ISO. (3 de Mayo de 2015). *Blog Calidad ISO*. Obtenido de <http://blogdecalidadiso.es/algunos-casos-de-exito-en-calidad-iso/>

- ISO. (2015). *Guía de aplicación de la ISO 9001:2015*. Suiza: Grafismo Impresores Ltda.
- ISO 9000. (2015). *Online Browsing Platform (OBP)*. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>
- Lemos, P. L. (2016). *Cómo documentar un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015*. Madrid: Fundación Confemetal.
- López, P. (2016). Novedades ISO 9001:2015. En P. López Lemos, *Novedades ISO 9001:2015*. Madrid, España: Fundación Confemetal.
- MCEI. (14 de Diciembre de 2018). *Ministerio de Comercio Exterior e Inversiones*. Obtenido de <https://www.comercioexterior.gob.ec/acuerdo-comercial-con-la-union-europea-ha-incrementado-las-exportaciones-de-ecuador-en-un-12/>
- Muñoz, S. (3 de septiembre de 2014). *Economía y Viveros*. Obtenido de Toda la información sobre la Floricultura Argentina: http://www.economiayviveros.com.ar/abril2014/floricultura_internacional_1.html
- Pérez, J. A. (2015). Gestión por procesos. En J. A. Pérez Fernández de Velasco, *Gestión por procesos* (Quinta ed.). Ponzuelo de Alarcón, Madrid: ESIC.
- Posso, D. M. (2011). La investigación Científica. En D. M. Posso, *Proyecto, Tesis y Marco Lógico* (págs. 18-36). Quito: Imprenta Nación .
- PRO ECUADOR. (31 de Agosto de 2018). *Mumbai, OCE*. Obtenido de <https://www.proecuador.gob.ec/india-da-el-visto-bueno-para-el-ingreso-de-rosas-preservadas-ecuatorianas/>
- SENPLADES. (2017). Obtenido de <http://sni.gob.ec/proyecciones-y-estudios-demograficos>
- Sputnik Mundo. (13 de mayo de 2017). Obtenido de <https://mundo.sputniknews.com/sociedad/201705131069129793-ecuador-flores/>
- Vértice, E. (2010). Los principios de gestión de calidad. En E. Vértice, *Gestión de la calidad (ISO 9001/2008)* (págs. 19 - 21). España: Vértice.

ANEXOS

ANEXOS

Anexo 1: Evaluación del Check List

EVALUACIÓN DEL CHECK LIST					
<p>Criterios de evaluación: se califica el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 por tres niveles, 1) No cumple con nada de los requisitos de la norma, 2) cumple con los requisitos de la norma parcialmente, es decir, cumple con cierta documentación, pero en ocasiones no lo ejercen o está desactualizado, y 3) que cumple totalmente con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.</p>					
COMPONENTES NORMA ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	PREGUNTAS	CUMPLIMIENTO		
			TOTALMENTE	PARCIALMENTE	NADA
4. Contexto de la organización	4.1. Comprensión de la organización y de contexto	a) ¿Identifica las cuestiones internas y externas de la organización que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica?			1
		b) ¿Se someten las cuestiones internas y externas a seguimiento y revisión por el hecho de que pueden ser cambiantes?			1
	4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	a) ¿Determina las partes interesadas que son pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad?			1
		b) ¿Determina los requisitos de estas partes interesadas para el Sistema de Gestión de Calidad?			1
		c) ¿Realiza el seguimiento y revisión de la información de las partes interesadas, así como los requisitos que debe cumplir?		2	
		d) ¿Aplica actividades o métodos a fin de entender las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes?			1
	4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	a) ¿Tiene en cuenta las cuestiones internas y externas de acuerdo a la contextualización de la empresa?			1
		b) ¿Tiene en cuenta los requisitos de las partes interesadas pertinentes?			1
		c) ¿Tiene en cuenta el producto de la organización?			1
		d) ¿Establece los tipos de productos a emitir a la cliente?		2	
		e) ¿Incluye justificación para los requisitos que no son aplicables?			1
		f) ¿El alcance del Sistema de Gestión de Calidad es disponible y se mantiene documentado?			1
	4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	a) ¿Determina los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad?	3		
		b) ¿Establece, implementa, mantiene y mejora continuamente el Sistema de Gestión de Calidad incluyendo procesos necesarios y sus interacciones?			1
		c) ¿Determina las entradas requeridas y las salidas esperadas de los procesos?	3		
		d) ¿Determina la secuencia e interacción de los procesos?	3		
		e) ¿Determina y aplica los criterios y métodos necesarios para asegurarse de la operación eficaz y control de procesos?		2	
		f) ¿Determina los recursos necesarios para los procesos asegurándose de su disponibilidad?		2	
g) ¿Asigna responsabilidades y autoridades para los procesos?		3			
h) ¿Aborda los riesgos y oportunidades en los procesos?				1	
i) ¿Evalúa los procesos e implanta cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran resultados previstos?				1	

		j) ¿Mejora los procesos y el Sistema de Gestión de Calidad?		2	
		k) ¿Mantiene la información documentada para apoyar la operación de sus procesos?	3		
		l) ¿Conserva la información documentada para tener la confianza que los procesos se realizan según lo planificado?		2	
Porcentaje de cumplimiento de Contexto de la Organización		TOTAL, DE PREGUNTAS: 24	21%	25%	54%
5. Liderazgo	5.1. Liderazgo y compromiso	5.1.1. Generalidades. - La alta dirección demuestra el liderazgo y compromiso:			
		a) ¿Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas en relación a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad?		2	
		b) ¿Asegurándose de que se establezca la política, objetivo de calidad alineados al contexto y dirección estratégica de la organización?			1
		c) ¿Asegurándose de la integración de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad en los procesos de la organización?		2	
		d) ¿Promoviendo el uso del enfoque a procesos y pensamiento basado en riesgos?			1
		e) ¿Asegurándose de que los recursos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad estén disponibles?	3		
		f) ¿Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad?		2	
		g) ¿Asegurándose de que el Sistema de Gestión de Calidad logre los resultados previstos?	3		
		h) ¿Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas para contribuir a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad?	3		
		i) ¿Promoviendo la mejora?		2	
		j) ¿Apoyando otros roles pertinentes a la dirección?	3		
		5.1.2. Enfoque al cliente. - La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:			
		a) ¿Se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables?	3		
	b) ¿Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad de los productos y la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente?			1	
	c) ¿Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente?		2		
	5.2. Política	5.2.1. Establecimiento de la política de la calidad. - La alta dirección establece, implementa y mantiene una política de calidad que:			
		a) ¿Sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica?			1
		b) ¿Proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de calidad?			1
		c) ¿Incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables?			1
		d) ¿Incluya un compromiso con la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad?			1
5.2.2. Comunicación de la política de la calidad. - La política de calidad:					
a) ¿Está disponible y se mantiene como información documentada?				1	
b) ¿Se comunica, se entiende y se aplica dentro de la organización?			1		

5.3. Roles, responsabilidades y autoridades de la organización	c) ¿Está disponible para las partes interesadas pertinentes?			1	
	a) ¿La alta dirección asigna responsabilidad y autoridad para asegurarse que el Sistema de gestión de Calidad cumpla con los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015?			1	
	b) ¿La alta dirección asigna responsabilidad y autoridad para asegurarse que los procesos estén generando y proporcionando las salidas previstas?		2		
	c) ¿La alta dirección asigna responsabilidad y autoridad para informar, en particular, a la dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora?			1	
	d) ¿La alta dirección asigna responsabilidad y autoridad para asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización?			1	
	e) ¿La alta dirección asigna responsabilidad y autoridad para asegurar la buena marcha e implantación del Sistema de Gestión de Calidad?			1	
Porcentaje de cumplimiento de Liderazgo de la norma.	TOTAL, DE PREGUNTAS: 25	20%	24%	56%	
6. Planificación	6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades	a) ¿Determina riesgos y oportunidades con el fin de asegurar el Sistema de Gestión de Calidad pueda lograr los resultados previstos?		2	
		b) ¿Determina riesgos y oportunidades con el fin de aumentar los efectos deseables?		2	
		c) ¿Determina riesgos y oportunidades con el fin de prevenir o reducir los efectos no deseados?		2	
		d) ¿Determina riesgos y oportunidades con el fin de lograr la mejora?			1
		e) ¿La organización planifica las acciones para abordar los riesgos y oportunidades?		2	
		f) ¿La organización planifica la manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos del Sistema de Gestión de Calidad?		2	
		g) ¿La organización planifica la manera de evaluar la eficacia de estas acciones?			1
	6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	a) ¿Los objetivos de calidad son coherentes con la política de calidad?			1
		b) ¿Los objetivos de calidad son medibles?			1
		c) ¿Los objetivos de calidad tiene en cuenta los requisitos aplicables?			1
		d) ¿Los objetivos de calidad son pertinentes con la conformidad del producto para el aumento de satisfacción del cliente?			1
		e) ¿Los objetivos de calidad están planteados como un objeto de seguimiento?			1
		f) ¿Los objetivos de calidad son comunicados?			1
		g) ¿Los objetivos de calidad son actualizados según corresponda?			1
		h) ¿Se mantiene información documentada de los objetivos de calidad?			1
		i) ¿Al planificar el logro de los objetivos de calidad, la organización define qué se va hacer?			1
		j) ¿Al planificar el logro de los objetivos de calidad, la organización define qué recursos se requieren?			1
		k) ¿Al planificar el logro de los objetivos de calidad, la organización define quién será responsable?			1

		l) ¿Al planificar el logro de los objetivos de calidad, la organización define cuándo se finalizará?			1	
		m) ¿Al planificar el logro de los objetivos de calidad, la organización define cómo se evaluarán los resultados?			1	
	6.3. Planificación de los cambios		a) ¿La organización considera el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales?		2	
			b) ¿La organización considera la integridad del Sistema de Gestión de Calidad?		2	
			c) ¿La organización considera la disponibilidad de recursos?		2	
		d) ¿La organización considera la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades?	3			
Porcentaje de cumplimiento de Planificación de la norma ISO 9001:2015.		TOTAL, DE PREGUNTAS: 24	4%	33%	63%	
7. Apoyo	7.1. Recursos	7.1.1. Generalidades. - La organización considera:				
		a) ¿Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes?	3			
		b) ¿Qué se necesita obtener de los proveedores externos?			1	
		7.1.2. Personas. - La organización:				
		a) ¿Determina y proporciona las personas necesarias para la operación y control de sus procesos?		2		
		7.1.3. Infraestructura. - La organización:				
		a) ¿Determina la infraestructura necesaria para la operación eficaz de sus procesos y lograr los resultados esperados?		2		
		b) ¿Planifica proporcionar y mantener la infraestructura necesaria como equipos, incluyendo hardware y software?		2		
		c) ¿Determina los recursos de transporte?	3			
		d) ¿Determina las tecnologías de información y la comunicación?	3			
		7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos. - La organización determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y lograr la conformidad del producto, factores tales como:				
		a) ¿Sociales, por ejemplo, no discriminación, ambiente tranquilo, libre de conflictos?	3			
		b) ¿Psicológicos, por ejemplo, reducción de estrés, prevención del síndrome de agotamiento, cuidado de las emociones?			1	
		c) ¿Físicos, por ejemplo, temperatura, iluminación, circulación del aire, higiene, ruido?			1	
		7.1.5. Recursos de seguimiento y medición - 7.1.5.1. Generalidades. - La organización se asegura de que los recursos proporcionados:				
		a) ¿Son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas?			1	
		b) ¿Se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito?			1	
7.1.5. Recursos de seguimiento y medición - 7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones. - Los equipos de medición:						

		a) ¿Se calibran y/o verifican en intervalos de tiempo especificados mediante patrones, se conserva la información documentada de la utilización como base para posterior calibración o verificación?			1
		b) ¿Se identifican para determinar su estado?		2	
		c) ¿Se protegen contra ajustes, daños o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y posteriores resultados de medición?			1
		7.1.6. Conocimientos de la organización. - Los conocimientos necesarios deben mantenerse y poner a disposición para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos.			
		a) ¿Se mantienen y ponen a disposición conocimiento de fuentes internas, por ejemplo, propiedad intelectual, experiencias, lecciones, proyectos de éxitos, resultados de mejoras?		2	
		b) ¿Se mantienen y ponen a disposición conocimientos de fuentes externas, por ejemplo, normas, conferencias, conocimientos provenientes de clientes y proveedores externos?		2	
	7.2. Competencia	a) ¿Determina las competencias de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad?	3		
		b) ¿Asegura de que estas personas sean competentes basándose en la educación, formación o experiencia apropiada?	3		
		c) ¿Toma acciones para adquirir las competencias necesarias y evaluar la eficacia de las acciones tomadas cuando estas sean aplicables?		2	
		d) ¿Conserva la información documentada apropiada como evidencia de la competencia?		2	
	7.3. Toma de conciencia	a) ¿La organización se asegura de que las personas que trabajen bajo su control tomen conciencia en cuanto a la política de calidad?			1
		b) ¿La organización se asegura de que las personas que trabajen bajo su control tomen conciencia en cuanto a los objetivos de calidad?			1
		c) ¿Toma en cuenta que la toma de conciencia es la contribución a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo beneficios de la mejora del desempeño?			1
d) ¿Toman conciencia acerca de las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad?				1	
7.4. Comunicación	a) ¿Determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo, ¿qué comunicar?			1	
	b) ¿Determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo, ¿cuándo comunicar?			1	
	c) ¿Determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo, a quién comunicar?			1	
	d) ¿Determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo, ¿cómo comunicar?			1	
	a) ¿Determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo, ¿quién comunica?			1	

	7.5. Información documentada	7.5.1. Generalidades. - El Sistema de Gestión de Calidad de la organización incluye:			
		a) ¿la información requerida por la Norma Internacional ISO 9001:2015?			1
		b) ¿La información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad?			1
		7.5.2. Creación y actualización. - La organización se asegura que sea apropiado:			
		a) ¿La identificación y descripción, por ejemplo, título, fecha, autor, número de referencia?	3		
		b) ¿El formato, por ejemplo, idioma, versión de software, gráficos y medios de soporte, por ejemplo, papel, electrónico)	3		
		c) ¿La revisión y aprobación con respecto a la convivencia y adecuación?		2	
		7.5.3. Control de la información documentada - 7.5.3.1. La información documentada se controla para asegurar:			
		a) ¿Sea disponible e idónea para el uso, ¿dónde y cuándo se necesite?	3		
		b) ¿Esté protegida adecuadamente, por ejemplo, contra pérdida de confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad?			1
		7.5.3. Control de la información documentada - 7.5.3.2. La organización aborda las siguientes actividades según corresponda:			
		a) ¿Distribución, acceso, recuperación y uso de la información?		2	
		b) ¿Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad?			1
		c) ¿Control de cambios, por ejemplo, el control de versión?			1
d) ¿Conservación y disposición?			1		
Porcentaje de cumplimiento de Apoyo de la norma ISO 9001:2015.	TOTAL, DE PREGUNTAS: 41	22%	24%	54%	
8. Operación	8.1. Planificación y control operacional	a) ¿Determina los requisitos de productos y servicios?	3		
		b) ¿Establece criterios para los procesos y aceptación de productos?	3		
		c) ¿Determina los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos?		2	
		d) ¿Implementa el control de los procesos de acuerdo a los criterios?		2	
		e) ¿La determinación, mantenimiento y conservación de la información documentada brinda confianza en que los procesos se han llevado bajo planificación?		2	
		f) ¿La determinación, mantenimiento y conservación de la información documentada demuestra la conformidad de los productos con sus requisitos?	3		
		g) Las salidas de la planificación son adecuadas para las operaciones de la organización?		2	
		h) ¿La organización controla cambios planificados y revisa consecuencia de los cambios no previstos?		2	
		i) ¿La organización se asegura que los procesos contratados externamente se controlen?		2	
			8.2.1. Comunicación con el cliente. - La comunicación incluye:		

	c) ¿Las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo?	3		
	d) ¿Las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo?	3		
	e) ¿Las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios?		2	
	f) ¿La necesidad de controlar las interfases entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo?		2	
	g) La necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo?			1
	h) ¿Los requisitos para la posterior provisión de productos?		2	
	i) ¿El nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes?			1
	j) ¿La información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo?		2	
	8.3.3. Entradas para el diseño y desarrollo. - La organización considera:			
	a) ¿Los requisitos funcionales y de desempeño?		2	
	b) ¿La información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares?		2	
	c) ¿Los requisitos legales y reglamentarios?	3		
	d) ¿Normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar?	3		
	e) ¿Las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos?		2	
	8.3.4. Controles de diseño y desarrollo. - Aplica controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que:			
	a) ¿Define resultados a lograr?		2	
	b) ¿Realiza las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir con los requisitos?		2	
	c) ¿Realiza las actividades de verificación para asegurar de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen con los requisitos de entrada?		2	
	d) ¿Realiza actividades de validación para asegurar que los productos resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto?			1
	e) ¿Toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones o las actividades de verificación y validación?	3		
	f) ¿Conserva la información documentada de estas actividades?		2	
	8.3.5. Salidas del diseño y desarrollo			
	a) ¿Cumplen con los requisitos de entrada?		2	
	b) ¿Son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos?		2	
	c) ¿Incluye o hace referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado y a los criterios de aceptación?		2	

	d) ¿Especifica las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta?		2	
	8.3.6. Cambios del diseño y desarrollo. - la organización conserva la información documentada de:			
	a) ¿Los cambios del diseño y desarrollo?		2	
	b) ¿Los resultados de las revisiones?		2	
	c) ¿La autorización de los cambios?	3		
	d) ¿Las acciones tomadas para prevenir los impactos?			1
8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	8.4.1. Generalidades. - Determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:			
	a) ¿Los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización?			1
	b) ¿Los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización?	3		
	c) ¿Un proceso o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultados de una decisión de la organización?		2	
	8.4.2. Tipo y alcance del control			
	a) ¿Se asegura de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de calidad?			1
	b) ¿Define los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes?			1
	c) ¿Considera el impacto de los procesos, productos suministrados externamente?		2	
	d) ¿Determina la verificación y actividades necesarias para asegurar de que los procesos, productos suministrados externamente cumplen los requisitos?		2	
	8.4.3. Información para los proveedores externos. - comunica a los proveedores los requisitos para:			
	a) ¿Los procesos, productos o servicios a proporcionar?	3		
	b) ¿Aprobación de productos, servicios, métodos, procesos, equipos, liberación de productos y servicios?	3		
	c) ¿La competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas?		2	
	d) ¿Las interacciones del proveedor externo con la organización?		2	
	e) ¿El control y el aseguramiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización?	3		
	f) ¿Las actividades de verificación o validación que la organización o su cliente pretenden llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo?		2	
8.5. Producción y provisión del servicio	8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio			

	a) ¿Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas?	3		
	b) ¿Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar?		2	
	c) ¿Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar?			1
	d) ¿Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados?		2	
	e) ¿Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas?			1
	f) ¿Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos?		2	
	g) ¿Se controla la designación de personas competentes?		2	
	h) ¿Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados?			1
	i) ¿Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos?		2	
	j) ¿Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega?	3		
	8.5.2. Identificación y trazabilidad			
	a) ¿La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios?		2	
	b) ¿Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos?			1
	c) ¿Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad?		2	
	8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos			
	a) ¿La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras esta bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma?	3		
	b) ¿Se identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios?	3		
	c) ¿Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido?	3		
	8.5.4. Preservación			
	a) ¿La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos?			1
	8.5.5. Actividades posteriores a la entrega			
	a) ¿Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios?		2	
	b) ¿Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considera los requisitos legales y reglamentarios?	3		

		c) ¿Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios?		2	
		d) ¿Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios?	3		
		e) ¿Considera los requisitos del cliente?	3		
		f) ¿Considera la retroalimentación del cliente?		2	
		8.5.6. Control de los cambios			
		a) ¿La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos?		2	
	8.6. Liberación de los productos y servicios	b) ¿Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión?			1
		a) ¿La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios?		2	
		b) ¿Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios?	3		
		c) ¿Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación?		2	
	8.7. Control de las salidas no conformes	d) ¿Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación?			1
		a) ¿La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega?		2	
		b) ¿La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios?		2	
		c) ¿Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes?		2	
		d) ¿La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras?		2	
e) ¿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?			2		
Porcentaje de cumplimiento de Operación de la norma ISO 9001:2015.		TOTAL, DE PREGUNTAS: 101	29%	52%	19%
9. Evaluación del desempeño	9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación	9.1.1. Generalidades			
		a) ¿La organización determina que necesita seguimiento y medición?			1
		b) ¿Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados validos?		2	
		c) ¿Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición?		2	
		d) ¿Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición?		2	
		e) ¿Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC?			1
		f) ¿Conserva información documentada como evidencia de los resultados?	3		
	9.1.2. Satisfacción del cliente				








	a) ¿La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas?			1
	b) ¿Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información?			1
	9.1.3. Análisis y evaluación			
	a) ¿La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición?		2	
9.2. Auditoría interna	a) ¿La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados?	3		
	b) ¿Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la ISO 9001:2015?			1
	c) ¿La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría?	3		
	d) ¿Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una?	3		
	e) ¿Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso?	3		
	f) ¿Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección?	3		
	g) ¿Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas?	3		
	h) ¿Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados?	3		
9.3. Revisión por la dirección	9.3.1. Generalidades			
	a) ¿La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización?			1
	9.3.2. Entradas de la revisión por la dirección			
	a) ¿La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas?		2	
	b) ¿Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC?			1
	c) ¿Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC?			1
	d) ¿Considera los resultados de las auditorías?	3		
	e) ¿Considera el desempeño de los proveedores externos?			1
	f) ¿Considera la adecuación de los recursos?		2	
	g) ¿Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades?			1
	h) ¿Se considera las oportunidades de mejora?			1
	9.3.3. Salidas de la revisión por la dirección			
	a) ¿Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora?			1
b) ¿Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC?			1	



		c) ¿Incluye las necesidades de recursos?		2	
		d) ¿Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones?		2	
Porcentaje de cumplimiento Evaluación de Desempeño de la norma.		TOTAL, DE PREGUNTAS: 30	30%	27%	43%
10. Mejora	10.1. Generalidades	a) ¿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?		2	
	10.2. No conformidad y acción correctiva	a) ¿La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla?		2	
		b) ¿Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad?			1
		c) ¿Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad?	3		
		d) ¿Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada?			1
		e) ¿Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario?			1
		f) ¿Hace cambios al SGC si fuera necesario?			1
		g) ¿Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas?		2	
		h) ¿Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva?		2	
	10.3. Mejora continua	a) ¿La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC?			1
		b) ¿Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora?			1
Porcentaje de cumplimiento Mejora Continua de la norma ISO 9001:2015.		TOTAL, DE PREGUNTAS: 11	9%	36%	55%

Anexo 2. Nudos críticos del PESTEL

ANÁLISIS DEL ENTORNO								
INFLUENCIAS DEL ENTORNO			POSIBLE EVOLUCIÓN	POSIBLE IMPACTO	POSIBILIDAD DE OCURRENCIA	IMPORTANCIA	NUDO CRÍTICO	OPORTUNIDAD / AMENAZA
<i>Políticas</i>	P1	Acuerdos comerciales	Se incrementa	100	0,75	75	<input checked="" type="checkbox"/>	OPORTUNIDAD
	P2	Grupos de presión locales	Se incrementa	75	0,5	37,5	<input checked="" type="checkbox"/>	AMENAZA
	P3	Grupos de presión nacionales	Se mantiene	50	0,5	25	<input type="checkbox"/>	AMENAZA
	P4	Políticas de comercio exterior	Se mantiene	50	0,5	25	<input type="checkbox"/>	AMENAZA
<i>Económicas</i>	E1	Comportamiento de la oferta/demanda local	Se mantiene	25	0,5	12,5	<input type="checkbox"/>	AMENAZA
	E2	Comportamiento de la oferta/demanda internacional	Se mantiene	100	0,75	75	<input checked="" type="checkbox"/>	OPORTUNIDAD
	E3	Obligaciones tributarias	Se incrementa	50	0,5	25	<input type="checkbox"/>	AMENAZA
	E4	Situación económica nacional	Se mantiene	75	0,5	37,5	<input checked="" type="checkbox"/>	AMENAZA
	E5	Situación económica internacional	Se incrementa	100	0,5	50	<input type="checkbox"/>	OPORTUNIDAD
<i>Socio culturales</i>	S1	Aspectos éticos	Se mantiene	50	0,5	25	<input type="checkbox"/>	AMENAZA
	S2	Calidad de Vida	Se incrementa	75	0,75	56,25	<input type="checkbox"/>	OPORTUNIDAD
	S3	Demografía	Se incrementa	100	0,75	75	<input checked="" type="checkbox"/>	OPORTUNIDAD
	S4	Imagen Institucional/servicio a la comunidad	Se mantiene	50	0,75	37,5	<input checked="" type="checkbox"/>	AMENAZA
	S5	Abundancia de empresas dedicadas a la producción de rosas	Se mantiene	75	0,5	37,5	<input checked="" type="checkbox"/>	AMENAZA
<i>Tecnológicas</i>	T1	Desarrollo tecnológico	Se incrementa	100	0,5	50	<input type="checkbox"/>	OPORTUNIDAD
	T2	Información y Comunicaciones	Se incrementa	75	0,75	56,25	<input type="checkbox"/>	OPORTUNIDAD
	T3	Potencial de innovación	Se mantiene	50	0,5	25	<input type="checkbox"/>	AMENAZA
	T4	Requerimientos de nuevos bienes/servicios	Se mantiene	50	0,5	25	<input type="checkbox"/>	AMENAZA
<i>Ecológicas</i>	T1	Ahorro energético	Se incrementa	75	0,75	56,25	<input type="checkbox"/>	OPORTUNIDAD
	T2	Cambio climático repentino	Se mantiene	75	0,5	37,5	<input checked="" type="checkbox"/>	AMENAZA
	T3	Gestión de contaminación de agua y del aire	Se incrementa	75	0,75	56,25	<input type="checkbox"/>	OPORTUNIDAD
	T4	Gestión de manejo de desechos	Se mantiene	75	0,75	56,25	<input type="checkbox"/>	OPORTUNIDAD
<i>Legales</i>	T1	Leyes contra la discriminación, maltrato laboral, bullying	Se incrementa	75	0,75	56,25	<input type="checkbox"/>	OPORTUNIDAD
	T2	Ley de contratación	Se incrementa	75	0,75	56,25	<input type="checkbox"/>	OPORTUNIDAD
	T3	Normativas de las certificaciones	Se mantiene	100	0,75	75	<input checked="" type="checkbox"/>	OPORTUNIDAD
	T4	Reglamentación laboral	Se incrementa	100	0,5	50	<input type="checkbox"/>	OPORTUNIDAD

Anexo 3. Método Canvas

MÉTODO CANVAS	Diseñado para:		Diseñado por:		Fecha:		
	La identificación del contexto de la empresa Ecuatorian Flower.		Srta. Mireya Cabascango		Día	Mes	Año
<p>Aliados Clave</p>  <p><i>Proveedores de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Cartón - Plástico - Materiales de postcosecha - Materiales de oficina - Herramientas - Equipos - Maquinaria - Equipos de Protección Personal - Materiales de empaque - Productos químicos - Mallas de flor (cultivo) - Transporte para la logística <p><i>Alianzas estratégicas comerciales</i></p>	<p>Actividades Clave</p>  <ul style="list-style-type: none"> - Promoción en páginas web - Ferias - Catálogo de variedades de rosa - Cumplimiento de requisitos de calidad 	<p>Propuesta de Valor</p>  <ul style="list-style-type: none"> - Ofrecer a sus clientes una amplia gama de variedad en colores de rosas - Asegurar que las rosas en florero tengan mayor duración - Desarrollar nuevas innovaciones en cuanto a variedades de rosa. 	<p>Relación con el Cliente</p>  <ul style="list-style-type: none"> - Mantiene buenas relaciones con clientes desde hace 24 años que se creó la empresa, mediante comunicación telefónica y correos electrónicos con el fin de corroborar la conformidad de producto. 	<p>Segmentos de Clientes</p>  <p>Clientes internacionales, Organizadores de eventos internacionales de mercados de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estados Unidos - Unión Europea - Rusia. 			
	<p>Recursos Clave</p>  <ul style="list-style-type: none"> - Hardware - Software - Talento humano - Equipos - Herramientas - Maquinaria 		<p>Canales</p>  <ul style="list-style-type: none"> - Los clientes se enteran de las rosas ecuatorianas por recomendación de otros clientes, por 				

	<ul style="list-style-type: none"> - Transporte - Mantenimiento 		<p>eventos suscitados o las mismas páginas Web.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las rosas se venden por medio de solicitud de páginas Web, confirmación en correos electrónicos o llamadas telefónicas. - De la empresa se transporta por camiones hasta las cargueras. - De las cargueras se envían hasta los clientes por vía aérea. 	
<p style="text-align: center;">Estructura de Costes</p> <div style="text-align: center;">  </div> <ul style="list-style-type: none"> - Pago servicios básicos - Pagos de logística - Pagos IESS - Pagos por mano de obra, materia prima, mantenimiento 			<p style="text-align: center;">Estructura de Ingresos</p> <div style="text-align: center;">  </div> <ul style="list-style-type: none"> - Comercialización de rosas dentro y fuera del país 	

Anexo 4. Matriz de evaluación de riesgos

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS										
MACRO PROCESOS	CÓD.	PROCESOS	CÓD.	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS		ANÁLISIS DE RIESGOS		EVALUACIÓN DE RIESGOS	TRATAMIENTO DE RIESGOS	
				RIESGO	PROVENIENTE	PROBABILIDAD	CONSECUENCIA	CLASIFICACIÓN DE RIESGO	ACCIONES A TOMAR	SEGUIMIENTO
1. Estratégicos	PE	1.1 Planificación Estratégica	PES	No tener la información necesaria del entorno de la organización	Externo	Poco Probable	Menores	Bajo	Solicitar la información con anticipación y ver la forma de conseguirlos.	Periódico
				Incumplimiento de objetivos estratégicos	Interno	Posible	Moderadas	Medio	Redefinir las estrategias y de ser necesario el diagnóstico situacional	Específico
				Incumplimiento de indicadores	Interno	Posible	Mayores	Alto	Replantear la fórmula de cumplimiento de indicadores	Constante
				Incumplimiento de actividades de la planificación	Interno	Poco Probable	Mayores	Medio	Motivar a la importancia de cumplir con la planificación	Periódico
				Déficit de investigación y desarrollo	Interno	Posible	Mayores	Alto	Asignar tareas de investigación y desarrollo al personal administrativo y técnico.	Específico
	1.2 Gestión de Mejora Continua	GMC	No identificar correctamente los riesgos y oportunidades	Externo	Poco Probable	Mayores	Medio	Realizar un diagnóstico organizacional periódicamente	Periódico	
			Incumplimiento del Plan de Mejoras	Interno	Poco Probable	Mayores	Medio	Realizar el seguimiento del cumplimiento de actividades correctivas	Periódico	

2. Operativos	PO	2.1 Cultivo	CU	Trabajo en alturas	Interno	Casi Seguro	Catastróficas	Muy Alto	Realizar el control de equipos de protección y multar a la persona que incumpla	Constante
				Manejo de herramientas cortopunzantes	Interno	Casi Seguro	Catastróficas	Muy Alto	Brinda la capacitación del buen manejo de las herramientas de cultivo	Constante
				Exposición a radiación solar	Externo	Mayor Probable	Mayores	Alto	Fomentar el uso de protectores solares y brindar medios de protección como gorras de acuerdo al tipo de exposición	Periódico
				Ruido	Interno	Posible	Menores	Medio	Brindar los protectores básicos auditivos a todo el personal	Periódico
				Vibraciones	Interno	Posible	Menores	Medio	Realizar los controles médicos al personal expuesto a este tipo de riesgo	Periódico
				Exposición a químicos	Interno	Mayor Probable	Mayores	Alto	Brindar de protectores necesarios según el tipo de químico y hacer un control de su uso	Específico

				Contaminantes biológicos	Externo	Poco Probable	Despreciable	Bajo	Tener en cuenta los componentes de los contaminantes para prevenir al personal	Periódico
				Sobre esfuerzo	Interno	Mayor Probable	Moderadas	Medio	Estudiar a las personas que realizan sobre esfuerzo en el área	Periódico
				Calidad del aire	Externo	Mayor Probable	Moderadas	Medio	Cumplir con las exigencias de toma de medidas contra la contaminación del aire	Constante
				Posiciones forzadas	Interno	Posible	Mayores	Alto	Realizar un estudio ergonómico para tomar medidas preventivas	Específico
				Movimientos repetitivos	Interno	Casi Seguro	Mayores	Muy Alto	Controlar estos riesgos con el cumplimiento de pausas activas	Constante
				Trabajo a presión	Interno	Poco Probable	Menores	Bajo	Programas las actividades y comunicar con anticipación	Periódico
				Déficit de comunicación	Interno	Poco Probable	Despreciable	Bajo	Evidenciar el cumplimiento de actividades con reportes	Constante
				Desmotivación	Interno	Raro	Despreciable	Bajo	Incentivar o sancionar al personal	Periódico

				Caída de personas al mismo nivel	Interno	Raro	Moderadas	Medio	Controlar al personal del uso de EPPs	Constante
				Inmersión en líquidos o material particulado	Interno	Posible	Mayores	Alto	Controlar al personal del uso de EPPs	Constante
				Exposición a temperaturas extremas	Interno	Casi Seguro	Mayores	Muy Alto	Establecer el tiempo de exposición a altas temperaturas	Específico
				Iluminación	Externo	Raro	Menores	Bajo	Revisar las aperturas de iluminación en la sala del área	Periódico
		2.2 Postcosecha	POS	Ruido	Interno	Poco Probable	Despreciable	Bajo	Brindar el protector de acuerdo al estudio de afección de ruido al operario de maquinaria	Periódico
				Vibraciones	Interno	Raro	Menores	Bajo	Brindar el protector de acuerdo al estudio de afección de vibraciones al operario de maquinaria	Periódico
				Exposición a químicos	Interno	Mayor Probable	Catastróficas	Muy Alto	Brindar de protectores necesarios según el tipo de químico y hacer un control de su uso	Periódico

				Sobre esfuerzo	Interno	Poco Probable	Moderadas	Medio	Estudiar a las personas que realizan sobre esfuerzo en el área	Periódico
				Posiciones forzadas	Interno	Posible	Moderadas	Medio	Realizar un estudio ergonómico para tomar medidas preventivas	Periódico
				Pantallas de visualización	Interno	Poco Probable	Menores	Bajo	Realizar campañas de control visual	Periódico
				Movimientos repetitivos	Interno	Casi Seguro	Mayores	Muy Alto	Controlar estos riesgos con el cumplimiento de pausas activas	Constante
				Trabajo nocturno	Interno	Posible	Menores	Medio	Realizar programaciones certeras y comunicar al personal	Constante
				Trabajo a presión	Interno	Posible	Moderadas	Medio	Programar las actividades y comunicar con anticipación	Periódico
				Minuciosidad de la tarea	Interno	Posible	Menores	Medio	Capacitar al personal sobre la manera correcta de realizar sus actividades	Periódico
		2.3 Logística y Manejo	LM	Contaminación de carga	Externo	Raro	Catastróficas	Medio	Realizar todos los registros correspondientes y control de carga	Constante
				No dar uso a las guías de remisión	Interno	Poco Probable	Mayores	Medio	Revisar la colocación o no de las guías de remisión	Constante

				Alteración de temperatura durante el transporte	Externo	Posible	Catastróficas	Alto	Controlar la temperatura de carga, transporte y tomar las medidas necesarias	Específico
				Transportar la carga incompleta	Interno	Raro	Moderadas	Medio	Verificar los órdenes de empaque de acuerdo al cliente	Constante
3. De Apoyo	PA	3.1 Talento Humano	TH	Contratación de personal no competente	Interno	Poco Probable	Moderadas	Medio	Establecer el perfil de cada puesto de trabajo	Periódico
				Incentivar o multar a quien no corresponda	Interno	Poco Probable	Catastróficas	Alto	Realizar y revisar la evaluación de desempeño	Periódico
				No corroborar la información del personal	Interno	Raro	Moderadas	Medio	Verificar la información con visitas domiciliarias	Constante
				Incumplimiento de la planificación de capacitaciones	Interno	Raro	Menores	Bajo	Verificar los requerimientos legales y reglamentarios	Periódico
		3.2 Compras	C	Seleccionar el proveedor inadecuado	Externo	Raro	Moderadas	Medio	Verificar el proveedor mediante visitas periódicas	Periódico
				Adquirir materiales de mala calidad y a mayor costo	Externo	Poco Probable	Mayores	Medio	Recolectar varias proformas, evaluar y decidir	Constante
				No realizar las adquisiciones a tiempo	Interno	Raro	Catastróficas	Medio	Realizar una programación de consumo y compras	Periódico

			No verificar los materiales adquiridos	Interno	Posible	Moderadas	Medio	Cumplir con los registros de verificación y control	Constante	
		3.3 Almacenamiento	A	Realizar inventario fuera de tiempo	Interno	Poco Probable	Mayores	Medio	Actualizar los datos del sistema y mantener disponible los materiales	Constante
				No tener metodología de almacenamiento	Interno	Poco Probable	Menores	Bajo	Investigar sobre una metodología de almacenamiento de diferentes tipos de materiales	Específico
		3.4 Seguridad Integral	SI	Insuficiencia de estudios de riesgos laborales	Interno	Mayor Probable	Mayores	Alto	Realizar el estudio de todos los riesgos laborales	Periódico
				Incumplimiento de la legalidad en contaminación ambiental	Externo	Poco Probable	Mayores	Medio	Revisar los requerimientos legales y cumplir	Específico
				Falta de dotación de EPPs al personal	Interno	Posible	Catastróficas	Alto	Presupuestar lo suficiente anualmente para dotar al personal	Periódico
				No abordar la calidad en todos sus procesos	Interno	Mayor Probable	Mayores	Alto	Capacitar al personal sobre la importancia de calidad en todos los procesos	Periódico
				Desactualización de documentación de las normativas a las que certifica	Externo	Poco Probable	Mayores	Medio	Tomar en cuenta el informe de auditorías para tomar medidas preventivas	Periódico


		3.5 Contabilidad	CO	Insuficiencia de presupuesto para recursos	Externo	Posible	Catastróficas	Alto	Realizar un pronóstico presupuestario anual de acuerdo a las ventas	Periódico
				Retraso en el pago al personal	Interno	Poco Probable	Mayores	Medio	Comunicar al personal sobre un problema financiero para anticiparlos	Específico
		3.6 Tecnología de la Información y Comunicación	TIC	Desactualización de información sistemática	Interno	Raro	Moderadas	Medio	Tomar medidas para la actualización de la información	Periódico
				No solucionar a tiempo los problemas del sistema	Externo	Poco Probable	Mayores	Medio	Conocer el funcionamiento, mantenimiento del sistema para evitar posibles fallos	Constante
				No identificación de las necesidades del usuario	Interno	Raro	Menores	Bajo	Recibir las quejas y reclamos de los usuarios de todos los procesos	Específico
		3.7 Mantenimiento	M	Trabajo en alturas	Interno	Posible	Moderadas	Medio	Capacitar al personal sobre arnés y realizar el seguimiento de su utilización	
				Caídas manipulación de objetos	Interno	Mayor Probable	Moderadas	Alto	Brindar los respectivos EPPs	
				Contacto eléctrico directo	Interno	Poco Probable	Moderadas	Medio	Brindar guantes especializados para ese tipo de trabajos	

				Manejo de herramientas cortopunzantes	Interno	Casi Seguro	Mayores	Muy Alto	Realizar el seguimiento de la frecuencia de dotación de guantes	
				Iluminación	Externo	Raro	Menores	Bajo	Brindar la iluminación necesaria en caso de no abastecer la luz del día	
				Vibraciones	Interno	Posible	Menores	Medio	Realizar un estudio de tiempo de exposición de acuerdo al trabajo que emita vibraciones	
				Sobre esfuerzo	Interno	Posible	Menores	Medio	Realizar un estudio de funciones o rotación para esta área de mantenimiento.	
				Posiciones forzadas	Interno	Posible	Moderadas	Medio	Poner a consideración pausas activas u otro tipo de actividades entre desarrollo de las actividades	

		3.8 Comercialización	COM	Insatisfacción del cliente en precios	Externo	Poco Probable	Mayores	Medio	Realizar estudio económico nacional e internacional	Constante
	No obtener la suficiente venta diaria			Externo	Poco Probable	Catastróficas	Alto	Plantear estrategias comerciales	Periódico	
	No realizar el seguimiento de las ventas realizadas			Interno	Raro	Mayores	Medio	Evaluar la conformidad del cliente al adquirir el producto	Periódico	
	Aumentar cuentas por cobrar			Externo	Posible	Catastróficas	Alto	Establecer reglas de ventas y pagos	Periódico	


Anexo 5. Caracterización de procesos

Caracterización del Proceso de Planificación Estratégica

		CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		CÓDIGO:	PES-CP1.1
				VERSIÓN:	02
				FECHA REVISIÓN:	dd/mm/aa
				FECHA APROBACIÓN:	dd/mm/aa
PROCESO	Planificación Estratégica		RESPONSABLES	Alta Dirección	
OBJETIVO DEL PROCESO	Planificar las actividades estratégicas de la organización de forma eficiente para lograr en todos sus procesos el cumplimiento de las actividades eficazmente.		ALCANCE	Este proceso corresponde a la gestión del direccionamiento estratégico de la organización.	
INDICADOR	% de objetivos cumplidos				
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Interno -Todos los procesos	Necesidades de las partes interesadas	P	- Diagnóstico organizativo - Definir estrategias - Definir política - Definir objetivos estratégicos - Establecer indicadores - Realizar el POA	- POA - Plan Estratégico - Indicadores de cumplimiento - Misión - Visión	Internos -Todos los trabajadores de la empresa Externos -Las parte interesadas -Organismos de control
		H	- Comunicar junta de socios - Difundir el Plan - Aprobar decisiones - Implementar lo aprobado		
		V	- Verificar el cumplimiento de objetivos - Verificar los indicadores de cumplimiento		


			<ul style="list-style-type: none"> - Verificar riesgos en procesos - Seguimiento de Plan de Acción 		
		A	<ul style="list-style-type: none"> - Revaluación de contexto organizativo - Tomar acciones correctivas - Redefinir estrategias y objetivos estratégicos - Toma de nuevas decisiones 		
DOCUMENTOS DE APOYO		RIESGOS	RECURSOS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	
La documentación de cada uno de los departamentos		<ul style="list-style-type: none"> -Incumplimiento de los indicadores -Incumplimiento de visión y política -Gastos fuera de lugar -Incumplimiento de las estrategias propuestas 	<ul style="list-style-type: none"> -Materiales (materiales de oficina) -Humanos (experto en SGC) -Tecnológicos (medios de comunicación, equipos computacionales) -Económicos (Presupuesto del POA) 	<ul style="list-style-type: none"> -Verificar el cumplimiento de los objetivos empresariales -Verificar los indicadores de cumplimiento -Verificar que el presupuesto está dentro del rango aprobado 	
REGISTROS DE CONTROL		REQUISITOS NORMATIVOS		PROCESOS RELACIONADOS	
Indicadores de cumplimiento		<ul style="list-style-type: none"> - Veriflora - BASC - ISO 9001:2015 		Todos los procesos de apoyo a la dirección y operación	
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
Srta. Mireya Cabascango		Ing. Bethy Escobar		Ing. Elvia Olivo	

Caracterización del Proceso de Gestión de Mejora Continua

		CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		CÓDIGO:	GMC-CP1.2
				VERSIÓN:	02
				FECHA REVISIÓN:	dd/mm/aa
				FECHA APROBACIÓN:	dd/mm/aa
PROCESO	Gestión de Mejora Continua		RESPONSABLES	Alta Dirección	
OBJETIVO DEL PROCESO	Generar posibilidades de mejora mediante la identificación de los riesgos en los procesos en el cumplimiento de los requerimientos tanto legales como reglamentarios para superar las expectativas de los clientes.		ALCANCE	Este proceso corresponde a la gestión del direccionamiento estratégico de la organización.	
INDICADOR	% riesgos corregidos				
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Interno -Todos los procesos	Necesidades de cada uno de los procesos Necesidad de implicados en los procesos	P	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar los requisitos de normas aplicables - Identificar riesgo en los procesos - Definir los mecanismos de acción correctiva - Proponer mejoras en los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> - Propuesta de mejoras - Identificación y evaluación de los riesgos - Plan de acción correctiva 	Internos -Todos los implicados en cada proceso Externos -Las parte interesadas -Organismos de control
		H	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplir las actividades estratégicas - Evaluar riesgo en los procesos - Efectuar las actividades de Plan de Acción - Puesta en marcha de las mejoras 		
		V	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento de las actividades correctivas - Seguimiento de control de riesgos 		

			- Seguimiento y evaluación de las mejoras		
		A	- Toma de nuevas decisiones - Socializar las mejoras		
DOCUMENTOS DE APOYO		RIESGOS	RECURSOS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	
-Planificaciones periódicas -Cumplimiento de indicadores -Llamados de atención -Evaluación de desempeño		-Incumplimiento de los indicadores -Incumplimiento requerimientos legales y reglamentarios -No proponer mejoras	-Materiales (materiales de oficina) -Humanos (experto en SGC, responsables de cada departamento)	-Verificar los indicadores de cumplimiento -Verificar riesgos identificados	
REGISTROS DE CONTROL		REQUISITOS NORMATIVOS	-Tecnológicos (medios de comunicación, equipos computacionales)	PROCESOS RELACIONADOS	
-Evaluación de riesgos de -Indicadores cumplimiento		- Flor Ecuador - Veriflora - BASC - ISO 9001:2015	-Económicos (presupuestos anuales)	Todos los procesos de apoyo a la dirección y operación	
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
Srta. Mireya Cabascango		Ing. Bethy Escobar		Ing. Elvia Olivo	

Caracterización del Proceso de Cultivo

		CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		CÓDIGO:	CU-CP2.1
				VERSIÓN:	02
				FECHA REVISIÓN:	dd/mm/aa
				FECHA APROBACIÓN:	dd/mm/aa
PROCESO	Cultivo		RESPONSABLES	Gerencia Técnica, Supervisores por etapas de cultivo, Sub directores técnicos	
OBJETIVO DEL PROCESO	Realizar actividades necesarias en el campo con el fin de asegurar una flor de óptima calidad con las herramientas adecuadas.		ALCANCE	El proceso comienza desde la siembra de las flores hasta la cosecha de las mismas.	
INDICADOR	% de enfermedades controladas				
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Interno -Talento Humano Externo -Proveedores de patrones, químicos, equipos y herramientas	-Patrones -Herramientas -Equipos de protección -Químicos y fertilizantes	P	<ul style="list-style-type: none"> - Planificar la siembra de diferentes variedades - Planificar la aplicación de producto diario - Estimar la producción semanal por etapa 	<ul style="list-style-type: none"> - Actualización de mapa de cultivo - Enfermedades y plagas controladas - Rosas de diferente variedad y tamaño 	Internos -Postcosecha Externos -Clientes -Cargueros -Entidades de control
		H	<ul style="list-style-type: none"> - Preparar el suelo - Realizar la siembra de plantas - Realizar labores culturales - Aplicar productos químicos a las plantas para mantener la calidad - Cosechar por punto de corte según lo solicitado 		
		V	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar el cumplimiento de sanidad vegetal - Controlar la calidad por mallas 		

			<ul style="list-style-type: none"> - Verificar pronóstico de clima - Verificar el correcto actuar de las labores culturales 		
		A	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar acciones correctivas - Comunicar errores laborales - Prevenir los riesgos 		
DOCUMENTOS DE APOYO		RIESGOS		RECURSOS	
<ul style="list-style-type: none"> -Órdenes fijas -Programación de sanidad vegetal 		<ul style="list-style-type: none"> -Incumplimiento órdenes fijas -Incumplimiento de estándares de calidad -Incumplimiento de programación de corte -Incumplimiento de fumigación 		<p>Equipos de protección</p> <ul style="list-style-type: none"> -Overol, mandil, mangas, botas, gorra, guantes especializados <p>Materiales</p> <ul style="list-style-type: none"> -Herramientas (coches, cuna de flor, mallas plásticas, tijeras) 	
		REQUISITOS NORMATIVOS		PROCESOS RELACIONADOS	
REGISTROS DE CONTROL					
<ul style="list-style-type: none"> -Planificación de fumigación -Planificación de corte 		<ul style="list-style-type: none"> - Flor Ecuador - Veriflora - BASC - ISO 9001:2015 		<ul style="list-style-type: none"> -Maquinaria (podadora, motocultor) <p>Humanos</p> <ul style="list-style-type: none"> -Gerente Técnico -Supervisores por etapa -Trabajadores agrícolas -Personal administrativo <p>Tecnológicos</p> <ul style="list-style-type: none"> -Medios de comunicación -Equipos computacionales <p>Económicos</p> <ul style="list-style-type: none"> -Presupuestos asignado 	
				<ul style="list-style-type: none"> - Requerimiento de postcosecha -Monitoreo de plagas y enfermedades 	
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
Srta. Mireya Cabascango		Ing. Bethy Escobar		Ing. Elvia Olivo	

Caracterización del Proceso de Postcosecha

		CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		CÓDIGO:	POS-CP2.2
				VERSIÓN:	02
				FECHA REVISIÓN:	dd/mm/aa
				FECHA APROBACIÓN:	dd/mm/aa
PROCESO	Postcosecha		RESPONSABLES	Gerencia Técnica, Responsable y Supervisores del área de Postcosecha, Responsables de recepción	
OBJETIVO DEL PROCESO	Preparar las rosas mediante la selección con criterio de calidad y brindar seguridad con el cumplimiento de requisitos para lograr la satisfacción del cliente.		ALCANCE	Este proceso comienza desde que la flor llega a la recepción hasta que sale del área, empacadas en grandes cajas.	
INDICADOR	% de bonches de calidad				
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Interno -Cultivo Externo -Organismos de Control	-Flor cortada de diferentes variedades, tamaños de tallo y botón -Cartones y plásticos	P	<ul style="list-style-type: none"> - Planificar las actividades en el área - Pronosticar las ventas 	<ul style="list-style-type: none"> - Flores de calidad - Cajas de flor empacadas - Correos de conformidad del cliente - Desempeño de los trabajadores 	Internos -Departamento de comercialización -Guardianía Externos -Clientes -Cargueras -Organismos de control
		H	<ul style="list-style-type: none"> - Recepción de mallas de flor - Clasificación de flor - Boncheo de flor - Controlar la calidad de las flores - Empacar las flores por cliente 		
		V	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar el pronóstico semanal - Controlar la calidad de ramos en los cuartos fríos - Controlar el empaque de ramos por cliente - Controlar la seguridad de embarque de cajas de flor 		


		A	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar acciones correctivas - Comunicación constante - Prevenir los riesgos - Realizar trazabilidad de carga 		
DOCUMENTOS DE APOYO	RIESGOS	RECURSOS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		
<ul style="list-style-type: none"> -Pronóstico de cosecha de cultivo -Evaluación de desempeño del personal del área -Órdenes fijas -Packin 	<ul style="list-style-type: none"> -Incumplimiento órdenes fijas de estándares de calidad -Incumplimiento de programación de horarios diarios -Incumplimiento de entrega de materiales y servicios de los proveedores 	Materiales <ul style="list-style-type: none"> -Herramientas (gavetas, pelador, grapadoras, liras) -Maquinaria (cortadora de tallos) -EPPs Humanos <ul style="list-style-type: none"> -Experto en SGC -Responsable del área -Supervisores por área -Trabajadores agrícolas -Personal administrativo Tecnológicos <ul style="list-style-type: none"> -Medios de comunicación -Equipos computacionales Económicos <ul style="list-style-type: none"> -Presupuestos asignado 	<ul style="list-style-type: none"> -Control de indicadores de desempeño del personal -Cumplimiento de la programación diaria de horarios 		
REGISTROS DE CONTROL	REQUISITOS NORMATIVOS		PROCESOS RELACIONADOS		
<ul style="list-style-type: none"> -Cumplimiento de packin 	<ul style="list-style-type: none"> - Flor Ecuador - Veriflora - BASC 2017 - ISO 9001:2015 		<ul style="list-style-type: none"> - Cultivo - Logística y manejo - Comercialización 		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:			
Srta. Mireya Cabascango	Ing. Bethy Escobar	Ing. Elvia Olivo			

Caracterización del Proceso de Logística y Manejo

		CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		CÓDIGO:	LM-CP2.3
				VERSIÓN:	02
				FECHA REVISIÓN:	dd/mm/aa
				FECHA APROBACIÓN:	dd/mm/aa
PROCESO	Logística y Manejo		RESPONSABLES	Asistente despacho, guardianía, supervisor empaque, transportistas, responsable de seguridad	
OBJETIVO DEL PROCESO	Verificar el despacho de las cajas a tiempo con las medidas de seguridad y calidad necesaria para que lleguen a su destino.		ALCANCE	Este proceso comienza desde el despacho de las cajas hasta la llegada del camión a las cargueras.	
INDICADOR	% quejas por tiempo de entrega				
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Interno -Requerimiento del cliente Externo -Códigos de carga -Medios de transporte	-Cajas de flor -Packin - Procedimiento de seguridad de carga -Hoja de ruta -Guías de remisión	P	- Planificar el despacho diario	- Ingreso de vehículos seguro - Despacho de carga seguro - Trazabilidad de carga	Internos -Comercialización -Guardianía Externos -Clientes finales -Cargueras -Entidades de control
		H	- Permitir el ingreso de furgones - Cargar las cajas de flor a los furgones - Enviar el transporte con carga de flor - El transportista entrega la carga las diferentes cargueras		
		V	- Verificar la temperatura del furgón - Verificar la temperatura de cajas de flor - Revisar el comprobante de ingreso		
		A	- Realizar acciones correctivas - Comunicar las actividades constantemente		

DOCUMENTOS DE APOYO	RIESGOS	RECURSOS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
-Packin	-Incumplimiento de la hoja de ruta -No llevar la guía de remisión -No tener la temperatura requerida -No cargar las cargas completas	Materiales -Herramientas (equipo de medición de temperatura) -Maquinaria (furgones) Humanos -Transportistas -Supervisor de empaque - Asistente de embarques Tecnológicos -Medios de comunicación -Equipos de medición de temperatura Económicos -Presupuestos asignado	-Hoja de ruta
REGISTROS DE CONTROL	REQUISITOS NORMATIVOS		PROCESOS RELACIONADOS
-Comprobantes de ingreso a cargueras	- Norma ISO 9001:2015 - Norma BASC 2017		- Postcosecha - Comercialización - Sistemas de gestión integral
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
Srta. Mireya Cabascango	Ing. Bethy Escobar	Ing. Elvia Olivo	

Caracterización del Proceso de Talento Humano

		CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		CÓDIGO:	TH-CP3.1
				VERSIÓN:	02
				FECHA REVISIÓN:	dd/mm/aa
				FECHA APROBACIÓN:	dd/mm/aa
PROCESO	Talento Humano		RESPONSABLES	Responsable Talento Humano, Asistentes del área	
OBJETIVO DEL PROCESO	Gestionar las competencias del personal de forma oportuna y eficiente en un ambiente laboral favorable.		ALCANCE	Este proceso comienza desde el reclutamiento, vinculación del personal a las actividades laborales y termina en la desvinculación del mismo.	
INDICADOR	% del personal capacitado				
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Interno -Necesidad de mano de obra Externo -Organismos de Control	-Hojas de vida - Entrevistas -Perfil del personal	P	<ul style="list-style-type: none"> - Planificar el reclutamiento del personal - Planificar la selección del personal 	<ul style="list-style-type: none"> - Personal capacitado - Memos - Llamados de atención - Contratos 	Internos -Responsables de las diferentes áreas y supervisores por etapas Externos -Organismos de control
		H	<ul style="list-style-type: none"> - Revisar las hojas de vida - Realizar las entrevistas - Contratación del personal - Realizar la inducción al personal - Realizar las capacitaciones necesarias - Evaluar el desempeño laboral - Realizar la desvinculación del personal 		
		V	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluar el desempeño laboral - Verificar el cumplimiento de actividades - Revisar el rendimiento del trabajador agrícola 		


		A	<ul style="list-style-type: none"> - Estímulos económicos - Ascensos - Realizar llamados de atención - Realizar memos 		
DOCUMENTOS DE APOYO	RIESGOS	RECURSOS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		
-Hojas de vida -Requerimientos de otras áreas	-Subestimar las capacidades del personal -Contratar personal temporal -No cumplir con las necesidades de las diferentes áreas y departamentos. -No contratar personal de acuerdo a las funciones requeridas.	Materiales Materiales de oficina Humanos -Experto en SGC -Responsable y asistentes de Talento Humano Tecnológicos -Medios de comunicación -Equipos computacionales Económicos -Presupuestos asignado	-Evaluación de desempeño laboral		
REGISTROS DE CONTROL	REQUISITOS NORMATIVOS		PROCESOS RELACIONADOS		
-Registro de número de personal mensual	<ul style="list-style-type: none"> - Flor Ecuador - Veriflora - BASC - Reglamento interno y de seguridad de Ecuatorian Flower. - ISO 9001:2015 - ISO 17024, criterios de certificación del personal en una organización. 	- Todos los procesos tanto estratégicos, operativos y de apoyo			
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:			
Srta. Mireya Cabascango	Ing. Bethy Escobar	Ing. Elvia Olivo			

Caracterización del Proceso de Compras

		CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		CÓDIGO:	C-CP3.2
				VERSIÓN:	02
				FECHA REVISIÓN:	dd/mm/aa
				FECHA APROBACIÓN:	dd/mm/aa
PROCESO	Compras		RESPONSABLES	Responsable de Compras	
OBJETIVO DEL PROCESO	Adquirir insumos y materiales necesarios de calidad para el buen funcionamiento en todos sus procesos.		ALCANCE	Este proceso va desde la verificación de datos del proveedor hasta la adquisición de materiales, insumos.	
INDICADOR	% de variación de precios de productos en el tiempo				
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Interno -Necesidades de las diferentes áreas, contabilidad Externo -Organismos de Control -Proveedores de materiales para todas las áreas	- Información de proveedores -Proformas -Órdenes de compra -Aprobación de compra	P	<ul style="list-style-type: none"> - Gestionar el proveedor - Asignar presupuesto 	<ul style="list-style-type: none"> - Nuevos proveedores - Facturas - Materiales - Servicios 	Internos -Responsable de todos los procesos -Bodega Externos -Proveedores externos
		H	<ul style="list-style-type: none"> - Seleccionar proveedor abaratando costos - Verificar stock de bodega - Realizar las órdenes de compra - Realizar a compra de materiales y servicios - Gestionar compras urgentes 		
		V	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar órdenes de compra - Verificar los datos de órdenes de compra - Revisar facturas generadas 		
		A	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar acciones correctivas 		

DOCUMENTOS DE APOYO	RIESGOS	RECURSOS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
-Requisición de diferentes departamentos -Información de diferentes proveedores	-No realizar la requisición a tiempo -Superar el presupuesto asignado -La entrega de insumos de mala calidad	Materiales Materiales de oficina Humanos -Experto en SGC -Responsable de compras Tecnológicos -Medios de comunicación -Equipos computacionales Económicos -Presupuestos asignado	-Proformas presupuestarias
REGISTROS DE CONTROL	REQUISITOS NORMATIVOS		PROCESOS RELACIONADOS
-Registro de adquisiciones	<ul style="list-style-type: none"> - Flor Ecuador - Veriflora - BASC - ISO 9001:2015 - LOSNCP (Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública) 		- Todos los procesos tanto estratégicos, operativos y de apoyo
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
Srta. Mireya Cabascango	Ing. Bethy Escobar	Ing. Elvia Olivo	

Caracterización del Proceso de Almacenamiento

		CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		CÓDIGO:	A-CP3.3
				VERSIÓN:	02
				FECHA REVISIÓN:	dd/mm/aa
				FECHA APROBACIÓN:	dd/mm/aa
PROCESO	Almacenamiento		RESPONSABLES	Responsable de Bodega	
OBJETIVO DEL PROCESO	Almacenar y custodiar los materiales hasta verificar la salida y entrega de los mismos.		ALCANCE	Este proceso va desde la verificación de la adquisición de materiales hasta la entrega de materiales a los diferentes departamentos.	
INDICADOR	% de materiales e insumos almacenados adecuadamente				
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Interno -Necesidades de áreas, compras Externo -Proveedores externo de materiales	-Órdenes de compra - Inventario	P	- Gestionar la entrega de materiales	- Materiales e insumos requeridos - Verificación de entrega de productos - Stock de materiales	Internos -Responsable de todos los procesos -Trabajadores Agrícolas
		H	- Recibir los materiales - Almacenar la compra - Realizar el manejo de los materiales		
		V	- Verificar órdenes de compra - Revisar el estado de los materiales		
		A	- Realizar acciones correctivas		
DOCUMENTOS DE APOYO		RIESGOS	RECURSOS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	
		-No almacenar adecuadamente			


-Órdenes de compra	-Hurto de los materiales e insumos -Incumplimiento de la entrega de insumos y materiales por parte de proveedores -Entrega incompleta de insumos y materiales por parte de proveedores -Entrega de insumos y materiales de mala calidad por parte de proveedores.	Materiales Materiales de oficina, EPP Humanos -Responsable de bodega Tecnológicos -Medios de comunicación -Equipos computacionales	-Inventario
REGISTROS DE CONTROL	REQUISITOS NORMATIVOS		PROCESOS RELACIONADOS
-Registro de entrega	<ul style="list-style-type: none"> - Flor Ecuador - Veriflora - BASC - INEN 2266, norma para transporte, almacenamiento y manejo de productos químicos, peligrosos - ISO 9001:2015 		<ul style="list-style-type: none"> - Todos los procesos de la empresa
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
Srta. Mireya Cabascango	Ing. Bethy Escobar	Ing. Elvia Olivo	

Caracterización del Proceso Sistemas de Gestión Integral

		CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		CÓDIGO:	SGI-CP3.4
				VERSIÓN:	02
				FECHA REVISIÓN:	dd/mm/aa
				FECHA APROBACIÓN:	dd/mm/aa
PROCESO	Sistemas de Gestión Integral		RESPONSABLES	Responsable de Sistema de Gestión Integral	
OBJETIVO DEL PROCESO	Precautelar la salud e integridad del personal mediante capacitaciones de seguridad para prevenir y/o minimizar accidentes, incidentes y enfermedades laborales.		ALCANCE	Este proceso comienza desde la identificación de riesgos y termina con la evaluación y control del Sistema de Seguridad.	
INDICADOR	% cumplimiento de requisitos de calidad, % accidentes laborales, % de riesgos ambientales controlados				
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Interno -Necesidades de minimizar riesgos Externo -Entes reguladores	-Formato de identificación de riesgos -Exámenes médicos anuales -Informe de auditorías anteriores	P	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar los riesgos laborales - Elaboración de planes anuales - Gestionar cambio de puestos de trabajo - Gestionar mantenimiento de la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> - Matriz de riesgos actualizado - Personal capacitado - Plan de emergencia y contingencia - Resultado de cumplimiento de requisitos 	Internos -Brigadas de emergencias -Comité paritario -Personal de riesgo -Talento Humano -Departamento médico Externos -Organismos reguladores
		H	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitar al personal sobre temas de calidad - Capacitar al personal sobre temas de Seguridad y Salud Ocupacional - Dotar al personal de equipos de protección - Actualizar los requisitos de norma de seguridad - Elaborar plan de emergencia y contingencia 		
		V	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluar los riesgos laborales - Controlar el buen uso de los equipos de protección 		


			<ul style="list-style-type: none"> - Controlar el ingreso y salida de vehículos, personal - Revisar el cumplimiento de procedimientos - Controlar el cumplimiento los requisitos de las certificaciones de la empresa 		
		A	<ul style="list-style-type: none"> - Actualizar la matriz de riesgos - Realizar acciones correctivas inmediatamente 		
DOCUMENTOS DE APOYO	RIESGOS		RECURSOS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	
-Acta de reuniones anteriores -Informe de auditorías anteriores	-Incumplimiento de requisitos de las certificaciones -Incumplimiento de requisitos legales y reglamentarios -Subestimar los riesgos		Materiales Materiales de oficina Humanos -Experto en SGC -Responsable de Seguridad y Salud Ocupacional Tecnológicos -Medios de comunicación -Equipos computacionales Económicos -Presupuestos asignado	-Cumplimiento de requisitos	
REGISTROS DE CONTROL	REQUISITOS NORMATIVOS			PROCESOS RELACIONADOS	
-Registro ingreso del personal -Registro de ingreso vehículos	<ul style="list-style-type: none"> - Flor Ecuador - Veriflora - BASC - ISO 9001:2015 - ISO 14001, Sistema de Gestión Ambiental - ISO 45001, Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo - ISO 31000, Gestión de Riesgos 			- Todos los procesos tanto estratégicos, operativos y de apoyo	
Elaborado por:	Revisado por:		Aprobado por:		
Srta. Mireya Cabascango	Ing. Bethy Escobar		Ing. Elvia Olivo		

Caracterización del Proceso de Contabilidad

		CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		CÓDIGO:	CO-CP3.5
				VERSIÓN:	02
				FECHA REVISIÓN:	dd/mm/aa
				FECHA APROBACIÓN:	dd/mm/aa
PROCESO	Contabilidad		RESPONSABLES	Responsable de Contabilidad	
OBJETIVO DEL PROCESO	Generar información útil y oportuna para la toma de decisiones respecto a las operaciones financieras de la empresa Ecuatorian Flower Grunko Cía. Ltda.		ALCANCE	Este proceso comienza desde la asignación de recursos en áreas hasta la utilización de los mismos.	
INDICADOR	% de ventas por producto				
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Interno -Necesidades de compras por área	- Presupuesto s anteriores	P	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de necesidades - Planificar la gestión contable - Recolección de información actualizada - Pagos mensuales - Efectuar provisiones y depreciaciones 	<ul style="list-style-type: none"> - Actualización de presupuesto anual - Actualización de cuentas - Balances - Informes financieros - Roles del personal - Pago de impuestos - Comprobantes de pago - Disponibilidad de presupuesto 	Internos -Todos los procesos de la empresa
Externo -Entes de control públicas y privadas	- Movimiento de recursos en el sistema -Reporte de pagos -Facturación -Contratos	H	<ul style="list-style-type: none"> - Aprobar presupuesto - Efectuar el presupuesto - Declaración de impuestos - Pago de obligaciones tributarias y contables - Realizar balances contables - Actualizar el libro diario - Brindar la información necesaria y oportuna a la alta dirección. 		Externos -Organismos reguladores


		V	- Verificar el buen uso de recursos económicos - Autoevaluación y control		
		A	- Proponer actividades de mejora		
DOCUMENTOS DE APOYO	RIESGOS	RECURSOS		SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	
-Informe presupuestario de diferentes departamentos	-Riesgo de liquidez, activos y pasivos de la empresa. -Aumento de interés por impagos de crédito - Cambios bruscos de la bolsa de valor -Pérdida de valor del producto -Riesgo de divisas	Materiales Materiales de oficina Humanos -Experto en SGC -Responsable de Contabilidad Tecnológicos -Medios de comunicación -Equipos computacionales Económicos -Manejo de presupuestos		-Balance	
REGISTROS DE CONTROL	REQUISITOS NORMATIVOS			PROCESOS RELACIONADOS	
-Estado de cuenta	- ISO 9001:2015 - NIIF, Normas Internacionales de Información Financiera			- Todos los procesos estratégicos y de apoyo	
Elaborado por:	Revisado por:		Aprobado por:		
Srta. Mireya Cabascango	Ing. Bethy Escobar		Ing. Elvia Olivo		

Caracterización del Proceso de Tecnología de la Información y Comunicación

		CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		CÓDIGO:	TIC-CP3.6
				VERSIÓN:	02
				FECHA REVISIÓN:	dd/mm/aa
				FECHA APROBACIÓN:	dd/mm/aa
PROCESO	Tecnología de la Información y Comunicación		RESPONSABLES	Responsable de Sistemas	
OBJETIVO DEL PROCESO	Mantener a disposición el soporte técnico actualizado con el fin de proteger la información del sistema de gestión de la empresa.		ALCANCE	Este proceso comienza con la necesidad de proteger la información hasta brindar la disponibilidad de la misma de forma oportuna y segura.	
INDICADOR	% de fallos en el sistema en un periodo de tiempo				
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Interno -Necesidades del usuario Externo -Organismos de control	-Sugerencias -Solicitud del usuario	P H V	- Identificar necesidades de los usuarios - Actualizar la información necesaria en el sistema - Adquisición de nuevos equipos - Asistir a las necesidades del usuario - Actualizar software de antivirus - Proteger la información - Mantenimiento de equipos tecnológicos - Seguimiento de las actividades del sistema de información - Control y verificación del funcionamiento del sistema	- Información protegida - Sistema actualizado	Internos -Usuarios en cada una de las áreas de la empresa Externos -Organismos reguladores

		A	- Proponer actividades de mejora de acuerdo a las necesidades de los demás procesos		
DOCUMENTOS DE APOYO		RIESGOS	RECURSOS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	
-Requerimiento de usuarios		-Información desprotegida y expuesta a ataque cibernéticos o jaqueo. -Falta de privacidad	Materiales Materiales de oficina Humanos -Experto en SGC -Responsable de Sistemas Tecnológicos -Medios de comunicación -Equipos computacionales Económicos -Presupuesto asignado	-Mantenimiento del buen funcionamiento del sistema	
REGISTROS DE CONTROL	REQUISITOS NORMATIVOS	PROCESOS RELACIONADOS			
-Registro de control y mantenimiento del sistema informático	- BASC - ISO 9001:2015 - ISO 27001, Seguridad de la Información	- Todos los procesos estratégicos, operacionales y de apoyo			
Elaborado por:	Revisado por:		Aprobado por:		
Srta. Mireya Cabascango	Ing. Bethy Escobar		Ing. Elvia Olivo		

Caracterización del Proceso de Mantenimiento

		CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		CÓDIGO:	M-CP3.7
				VERSIÓN:	02
				FECHA REVISIÓN:	dd/mm/aa
				FECHA APROBACIÓN:	dd/mm/aa
PROCESO	Mantenimiento		RESPONSABLES	Responsable de mantenimiento, asistentes de mantenimiento	
OBJETIVO DEL PROCESO	Brindar el mantenimiento que se requiera a los equipos y herramientas del uso de diferentes áreas de la empresa.		ALCANCE	Este proceso comienza con la necesidad de mantenimiento con la prueba del mantenimiento realizado.	
INDICADOR	% de requerimientos atendidos				
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Interno -Compras -Departamento de seguridad Externo -Proveedores de repuestos	- Requerimiento de mantenimiento o -Órdenes de mantenimiento o	P	- Realizar plan de mantenimiento	- Satisfacción del cliente	Internos Todos los procesos de a empresa Externos -Clientes finales -Entidades de control
		H	- Atender los requerimientos de mantenimiento - Dar prioridad al mantenimiento - Realizar el mantenimiento preventivo o correctivo - Comunicar las actividades ejecutadas		
		V	- Revisar la programación del mantenimiento - Verificar tipo de mantenimiento - Comprobar la eficacia del mantenimiento		
		A	- Realizar acciones correctivas		

DOCUMENTOS DE APOYO	RIESGOS	RECURSOS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
-Plan de mantenimiento	-Incumplimiento de los requerimientos de mantenimiento -No realizar priorizaciones -No realizar las pruebas necesarias -Falta de presupuesto para mantenimiento.	Materiales -Herramientas (repuestos, equipos eléctricos) Humanos -Personas capacitadas en mantenimiento industrial Tecnológicos -Medios de comunicación -Equipos de medición Económicos -Presupuestos asignado	-Evaluación de indicadores -Evaluación de mantenimiento
REGISTROS DE CONTROL	REQUISITOS NORMATIVOS		PROCESOS RELACIONADOS
-Registro de cumplimiento de órdenes de mantenimiento -Historial de mantenimiento	- Norma ISO 9001:2015 - ISO 17024, competencias del personal		- Todos los procesos de la empresa
Elaborado por:	Revisado por:		Aprobado por:
Srta. Mireya Cabascango	Ing. Bethy Escobar		Ing. Elvia Olivo

Caracterización del Proceso de Comercialización

		CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		CÓDIGO:	COM-CP3.8
				VERSIÓN:	02
				FECHA REVISIÓN:	dd/mm/aa
				FECHA APROBACIÓN:	dd/mm/aa
PROCESO	Comercialización		RESPONSABLES	Jefe de comercialización, asistentes de comercialización, Gerencia Técnica	
OBJETIVO DEL PROCESO	Planificar y ejecutar estrategias comerciales para generar ingresos proyectados.		ALCANCE	Este proceso se enfoca a la planificación de estrategias comerciales, satisfacción del cliente.	
INDICADOR	% de ventas realizadas con conformidad				
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Interno -Necesidad comercializar y generar ingresos Externo -Organismos de Control -Clientes	-Flor cortada de diferentes variedades, tamaños de tallo y botón	P	<ul style="list-style-type: none"> - Planificar estrategias comerciales - Formular mercadeo, canales de distribución, publicidad y transporte - Proponer características de producto para llenar al mercado - Detectar oportunidades de mercado 	<ul style="list-style-type: none"> - Plan estratégico comercial - Seguridad de carga - Evaluación de conformidad del cliente 	Internos -Guardianía -Proceso de logística y manejo Externos -Clientes finales -Cargueras -Organismos de control
		H	<ul style="list-style-type: none"> - Seleccionar al cliente - Recopilar datos de venta del producto tanto nacional como internacional - Elaborar presupuesto - Realizar estadísticas de venta por producto - Realizar la venta de las rosas 		
		V	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento de ventas realizadas - Controlar los logros obtenidos para controlar publicidad 		

			- Controlar gastos presupuestarios		
		A	- Realizar acciones correctivas y de mejora - Realizar la trazabilidad de carga		
DOCUMENTOS DE APOYO		RIESGOS	RECURSOS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	
-Pedidos de clientes -Registro de producción diaria -Stock de ramos de flor		-Realizar ventas que no se puedan producir -Incumplimiento de planificación de carga diaria -Subestimar los gastos -Adquirir más cuentas por cobrar	Materiales -Materiales de oficina Humanos -Experto en SGC responsable del área -Asistente de comercialización -Asistente de despacho -Asistente coordinación de embarques -Asistente cobranzas Tecnológicos -Medios de comunicación -Equipos computacionales Económicos -Presupuestos asignado	-Control de indicadores de desempeño del personal	
REGISTROS DE CONTROL		REQUISITOS NORMATIVOS		PROCESOS RELACIONADOS	
-Packins diarios		- Flor Ecuador - Veriflora - BASC - ISO 9001:2015		- Postcosecha - Logística y manejo	
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
Srta. Mireya Cabascango		Ing. Bethy Escobar		Ing. Elvia Olivo	

ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.



PEDRO MONCAYO – ECUADOR

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Srta. Mireya Cabascango	Estudiante CINDU	dd/mm/aa	
Revisado por:	Ing. Bethy Escobar	Técnico SGC	dd/mm/aa	
Aprobado por:	Ing. Elvia Olivo	Gerente Administrativa	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01	Manual de procedimiento de SGC	2019

CONTENIDO

	Páginas
INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO	3
ALCANCE.....	3
ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO	3
PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO	5
PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	38
PROCEDIMIENTO DE ALMACENAMIENTO	61
PROCEDIMIENTO DE SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRAL.....	67
PROCEDIMIENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	81
PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO.....	88
PROCEDIMIENTO DE COMERCIALIZACIÓN.....	96
PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS.....	107
PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS	115
PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA.....	121
PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME.....	130
PROCEDIMIENTO DE ACCIÓN CORRECTIVA.....	137
PROCEDIMIENTO DE ACCIÓN PREVENTIVA	144
PROCEDIMIENTO DE CÓMO HACER PROCEDIMIENTOS	150
PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE POSTCOSECHA	156

INTRODUCCIÓN

El presente manual de procedimientos tiene la finalidad de asegurar el óptimo desarrollo y ejecución de las actividades que se realizan, en el proceso administrativo de la empresa Ecuatorian Flower Grunko Cía. Ltda., de la misma manera los procedimientos documentados son un soporte de responsabilidades en cada una de las actividades y posibilidades de mejora que se pueda generar al cultivar, preparar las rosas de exportación.

Es necesario recalcar que la presente documentación está sujeta a revisión, actualización de acuerdo a los avances en el desarrollo y mejora de las actividades en el área.

OBJETIVO

Ser una guía para la ejecución de las actividades en todos los procesos del área. Además, de servir como soporte como evidencia del cumplimiento de actividades, que será de utilidad para la ejecución de las auditorías tanto internas como externas.

ALCANCE

El presente manual abarca los principales procedimientos de los procesos de apoyo, mismos que están muy vinculados con el área de Postcosecha.

ESTRUCTURA DE LOS PROCEDIMIENTOS

En los procedimientos se detalla:

Objetivo: el fin de realizar correctamente las actividades que implican el sub proceso.

Campo de Aplicación: se describe a utilidad del documento dentro o fuera del área.

Alcance: donde se denota la actividad inicial y final que permite identificar la secuencia de actividades de los procedimientos.

Responsabilidad: se describen los responsables de cada actividad del proceso.


Referencias: se detalla la documentación que ha sido como guía para realizar la descripción del procedimiento.

Descripción de actividades del procedimiento: se define la numeración de las actividades, el nombre de las actividades, los responsables de cada actividad, un detalle de cómo se debería ejecutar esa actividad y la documentación de referencia que deja como evidencia de esa actividad.

Flujograma: es una descripción gráfica de la secuencia de actividades que conforman el procedimiento.

Documentación y registros: se nombran los registros y documentación a manejar durante la ejecución del procedimiento.

Anexos: es la información de soporte para el desarrollo del procedimiento, también es posible dar a conocer los formatos que se desarrollan en el procedimiento, siempre constando con nombre y fuente del anexo.

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	05
	PROCESO	Talento Humano	Código	TH-MP-CP3.1
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Contratación del Personal		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 1 de 9	

PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO

MACRO PROCESO: PROCESOS DE APOYO

PROCESO: TALENTO HUMANO


PROCEDIMIENTO: DE CONTRATACIÓN DEL PERSONAL

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Srta. Mireya Cabascango	Estudiante CINDU	dd/mm/aa	
Revisado por:	Dra. Anita Torres	Jefe Talento Humano	dd/mm/aa	
Aprobado por:	Dra. Anita Torres	Jefe Talento Humano	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
04	Procedimiento para selección y contratación del personal	2018
05	Procedimiento de capacitación del personal	2019

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	05
	PROCESO	Talento Humano	Código	TH-MP-CP3.1
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Contratación del Personal		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 2 de 9	

1. OBJETO

Contratar personal con la suficiente capacidad para la ocupación de un cargo dentro de la empresa mediante el reclutamiento, selección del personal de acuerdo al perfil requerido por puesto de trabajo y las necesidades de la organización.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

Esta documentación describe las actividades que se llevan a cabo para llegar a contratación del personal, los aspectos necesarios que se debe tomar en cuenta para ocupar un cargo, de la misma manera sirve como documentación de apoyo a las auditorias tanto internas como externas de renovación de la certificación o aplicación a nuevas certificaciones.

3. ALCANCE

Empieza: el reclutamiento del personal

Termina: con la contratación del personal

4. RESPONSABILIDADES


- Gerente Administrativa
- Responsables departamentales

Departamento Talento Humano

- Responsable Talento Humano
- Asistentes Talento Humano

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

- **Candidato:** es cualquier aspirante a ocupar un puesto de trabajo en la empresa.

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	05
	PROCESO	Talento Humano	Código	TH-MP-CP3.1
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Contratación del Personal		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 3 de 9	


- **Entrevista:** reunión de dos o más personas donde se trata asuntos de manera profesional y afirmaciones de preguntas y opiniones.
- **Personal:** es la persona que ya ha firmado un contrato de trabajo.
- **Vacante:** cuando existe un puesto de trabajo que no es ocupado por ningún personal.

6. REFERENCIAS


- Procedimiento para selección y contratación del personal 2018 de la empresa Ecuatorian Flower Grunko Cía. Ltda.
- ISO 17024. Criterios de certificación del personal en una organización.
- Profesiogramas de la empresa Ecuatorian Flower Grunko Cía. Ltda.

7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO


Nro.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
CALIFICACIÓN			
	<i>Generar vacantes</i>		
1	Una vacante se genera en las siguientes situaciones: <ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de los requerimientos de los organismos de control a las que se rige la creación de una empresa. - Renuncia voluntaria del personal que ha estado ocupando un puesto de trabajo. - Despido del personal por ineficiencia en el desempeño de sus actividades. - Crecimiento empresarial y necesidad de incrementar personal. - Reemplazos ocasionales. 	Responsables departamentales y de Talento Humano	Procedimiento para selección y contratación del personal 2018. Pág. 1
	<i>Requisición del personal</i>		
2	Recibe esta requisición como muestra de necesidad de contratación del personal, este debe estar debidamente firmado por responsables de áreas con	Responsables departamentales y de Talento Humano	Procedimiento para selección y contratación del personal 2018. Pág. 2

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	05
	PROCESO	Talento Humano	Código	TH-MP-CP3.1
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Contratación del Personal		Fecha de apr:	dd/mm/aa
			Página:	Página 4 de 9


	las especificaciones requeridas dependiendo al puesto de trabajo.		
3	<i>Divulgación del perfil de cargo</i>	Responsable Talento Humano	Procedimiento para selección y contratación del personal 2018. Pág. 2
	Una vez identificado la vacante y obtenida la requisición del personal se debe divulgar el perfil requerido para un cargo que se encuentra en los Profesiogramas y Manual de Funciones. De la misma manera divulgar las necesidades de empleo a través de publicaciones o comunicaciones: en la prensa, peritoneos, radio, universidades, colegios, instituciones de postgrado u otras que considere apropiadas.		
4	<i>Recepción de documentación</i>	Responsable Talento Humano	Procedimiento para selección y contratación del personal 2018. Pág. 2
	La recepción de currículos y/o carpetas con los documentos necesarios del candidato para aplicar al puesto, se compara con los requisitos establecidos en el Manual de funciones o Profesiogramas, las carpetas que no aplican son separados y destruidos.		
5	<i>Contactar al candidato</i>	Responsable Talento Humano	Procedimiento para selección y contratación del personal 2018. Pág. 2
	Los candidatos que se consideran aptos para el puesto de trabajo son contactados para la primera entrevista en las instalaciones de la empresa.		
6	<i>Primera entrevista</i>	Responsable Talento Humano	Procedimiento para selección y contratación del personal 2018. Pág. 2
	La entrevista es realizada por el Jefe de Talento Humano, asistente, donde se verificar la información del candidato para posteriormente ser sometidos a evaluación psicológica y técnica según el perfil y las pruebas para cada puesto de trabajo. Al personal operativo se realiza únicamente la primera entrevista, donde se toma todos los datos correspondientes.		
7	<i>Elaboración de informe</i>	Responsable Talento Humano	Procedimiento para selección y contratación del personal 2018. Pág. 2
	El informe se debe ser individual con los resultados de cada prueba.		
8	<i>Preselección</i>	Responsable Talento Humano	Procedimiento para selección y contratación del personal 2018. Pág. 3
	Se preselecciona los candidatos entrevistados de acuerdo al criterio de competencia y aspiración salarial, comparando con las necesidades y posibilidades económicas de la finca. En caso del		

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	05
	PROCESO	Talento Humano	Código	TH-MP-CP3.1
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Contratación del Personal		Fecha de apr:	dd/mm/aa
			Página:	Página 5 de 9


	personal operativo se procede a la inducción y contratación ya que el conocimiento técnico requerido no es de alta educación o formación, y dónde se ubica la empresa, existe gran demanda de personal con la suficiente experiencia.		
9	<i>Planificación entrevistas</i>	Responsable Talento Humano	Procedimiento para selección y contratación del personal 2018. Pág. 3
	El jefe planifica las entrevistas finales con la gerencia del área o jefaturas, a quienes entrega las solicitudes de empleo debidamente llenas con los datos de los candidatos preseleccionados.		
10	<i>Segunda entrevista</i>	Responsables departamentales	Procedimiento para selección y contratación del personal 2018. Pág. 3
	Jefes de área realizan las entrevistas correspondientes y remiten sus comentarios al Jefe de Recursos Humanos.		
11	<i>Envío de solicitud</i>	Responsable Talento Humano	Procedimiento para selección y contratación del personal 2018. Pág. 3
	Envía la solicitud de empleo de los candidatos que mejores comentarios merecieron en las entrevistas anteriores a la Gerencia General.		
12	<i>Entrevista final</i>	Gerente General o encargado, Responsable Talento Humano	Procedimiento para selección y contratación del personal 2018. Pág. 3
	El Gerente General, Contralor General o cualquier funcionario designado por la Gerencia General entrevista a aquellos candidatos que fueron recomendados por el Jefe de Talento Humano.		
13	<i>Reciclar la información</i>	Responsable Talento Humano	Procedimiento para selección y contratación del personal 2018. Pág. 3
	Recursos humanos es encargado de reciclar la información de los aspirantes, y la verificación de la autenticidad de la información presentada		
SELECCIÓN			
14	<i>Selección</i>	Gerente Administrativa, Responsable Talento Humano, responsables departamentales	Procedimiento para selección y contratación del personal 2018. Pág. 3
	Se reúnen e intercambian opiniones y seleccionan al candidato		

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	05
	PROCESO	Talento Humano	Código	TH-MP-CP3.1
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Contratación del Personal		Fecha de apr:	dd/mm/aa
			Página:	Página 6 de 9

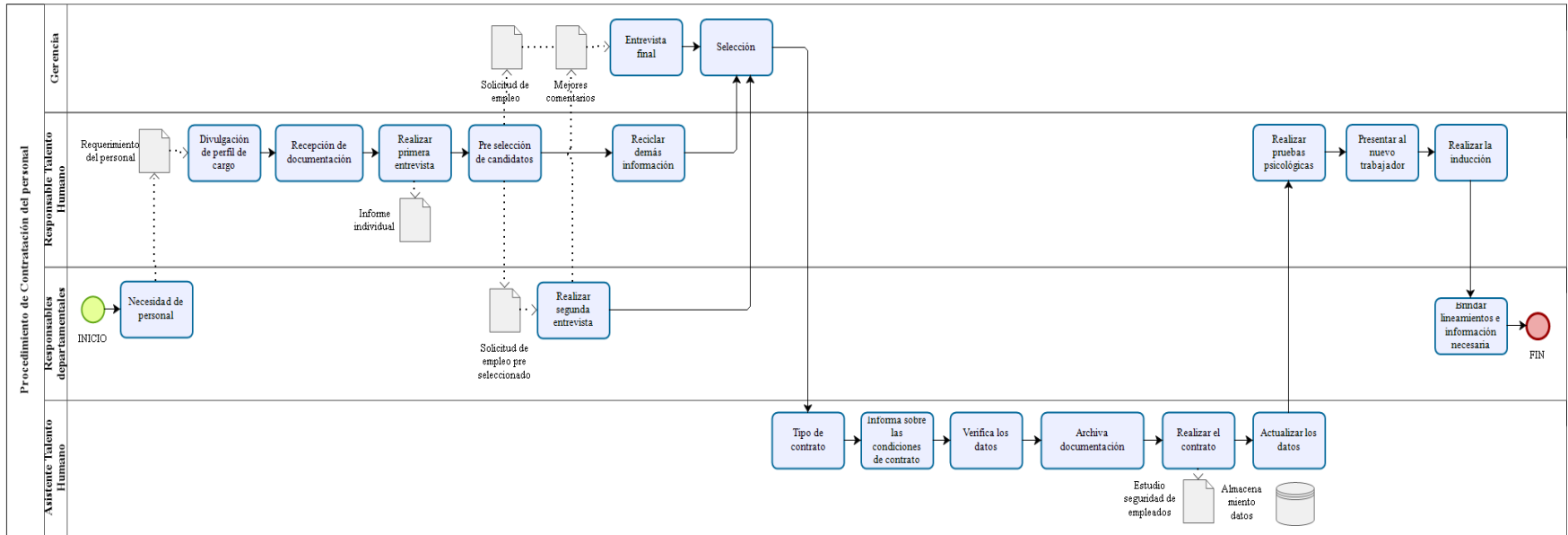
CONTRATACIÓN			
15	<i>Tipo de contrato</i>	Responsable Talento Humano Asistente Talento Humano	Procedimiento para selección y contratación del personal 2018. Pág. 3
	El Jefe de Talento Humano instruye al Asistente Talento Humano sobre el tipo de contrato que se celebrará entre la finca y el candidato seleccionado.		
16	<i>Condiciones de contrato</i>	Departamento de Recursos Humanos	Procedimiento para selección y contratación del personal 2018. Pág. 4
	Informará al candidato seleccionado acerca de su puesto, su salario, condiciones de trabajo.		
17	<i>Comunicación de decisión</i>	Departamento de Recursos Humanos	Procedimiento para selección y contratación del personal 2018. Pág. 4
	Comunica la decisión tomada al candidato seleccionado y acuerdan la fecha de incorporación a Ecuadorian Flower Grunko Cía. Ltda.		
18	<i>Verificación de datos</i>	Responsable Talento Humano o quien delegue	Procedimiento para selección y contratación del personal 2018. Pág. 4
	Verifica los datos proporcionados en la solicitud de empleo telefónicamente o por medio de una visita domiciliaria durante el período de prueba. Y solicita al contratado tres referencias personales de los últimos trabajos ocupados por el candidato, en caso si los hubiere.		
19	<i>Archivar información de preselección</i>	Departamento de Recursos Humanos	Procedimiento para selección y contratación del personal 2018. Pág. 4
	Los candidatos que completaron satisfactoriamente las etapas de selección podrán considerarse para futuras vacantes. Para esto deberá mantenerse un archivo de candidatos elegibles con el mismo.		
20	<i>Documentación</i>	Departamento de Recursos Humanos, personal seleccionado	Procedimiento para selección y contratación del personal 2018. Pág. 4 y 5
	Para celebrar el contrato de trabajo, la personal seleccionada debe presentar los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"> • Hoja de Vida • Copia de la Cédula de Identidad y papeleta de votación. • Récord Policial Actualizado • Copia Libreta militar (hombres) • Dos certificados de honorabilidad • Certificados de trabajo anteriores si los hubiera. • Certificados de estudio. • Copia del Título de Bachiller. 		

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	05
	PROCESO	Talento Humano	Código	TH-MP-CP3.1
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Contratación del Personal		Fecha de apr:	dd/mm/aa
			Página:	Página 7 de 9


	<ul style="list-style-type: none"> • Copia Título Profesional. • Tres fotografías. • Partida de nacimiento de los hijos si los hubiera. • Partida de Matrimonio 		
21	<p style="text-align: center;"><i>Estudio de seguridad</i></p> <p>Al momento de la contratación del nuevo empleado se debe llenar los datos del “Estudio de Seguridad para empleados”.</p>	Departamento de Recursos Humanos	Procedimiento para selección y contratación del personal 2018. Pág. 5
22	<p style="text-align: center;"><i>Contrato</i></p> <p>Elaborará un Contrato de Trabajo a Plazo Fijo con cláusula de Prueba definido con las especificaciones establecidas por el Código de Trabajo, en tres originales y los enviará al Ministerio de Trabajo para su respectiva legalización. Al mismo tiempo notificará al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social el ingreso del nuevo trabajador</p>	Departamento de Recursos Humanos	Procedimiento para selección y contratación del personal 2018. Pág. 5
23	<p style="text-align: center;"><i>Actualización de datos</i></p> <p>Actualizará los datos de todos los trabajadores de Ecuatorian Flower Grunko Cía. Ltda., una vez por año</p>	Departamento de Recursos Humanos	Procedimiento para selección y contratación del personal 2018. Pág. 5
24	<p style="text-align: center;"><i>Toma de Test</i></p> <p>Tomará una prueba psicológica o un Test. de personalidad para la parte Administrativa, para la parte operativa no se tomará ninguna prueba o Test.</p>	Responsable Talento Humano	Procedimiento para selección y contratación del personal 2018. Pág. 5

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	05
	PROCESO	Talento Humano	Código	TH-MP-CP3.1
	Procedimiento de Contratación del Personal		Fecha de elab:	dd/mm/aa
			Fecha de apr:	dd/mm/aa
		Página:	Página 8 de 9	

8. FLUJOGRAMA



Elaborado por: La Autora


	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	05
	PROCESO	Talento Humano	Código	TH-MP-CP3.1
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Contratación del Personal		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 9 de 9	

9. DOCUMENTOS

- Requisición de Personal.
- Perfil de personal disponible en Manual de funciones o profesiograma
- Solicitud de Empleo / Hoja de Vida

10. REGISTROS

- Hoja control de ingreso de Visitas
- Prueba Psicológica o Test de Personalidad
- Tipo de contrato

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	05
	PROCESO	Talento Humano	Código	TH-MP-IP3.1
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Inducción del Personal		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 1 de 6	

MACRO PROCESO: PROCESOS DE APOYO

PROCESO: TALENTO HUMANO


PROCEDIMIENTO: DE INDUCCIÓN DEL PERSONAL

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Srta. Mireya Cabascango	Estudiante CINDU	dd/mm/aa	
Revisado por:	Dra. Anita Torres	Jefe Talento Humano	dd/mm/aa	
Aprobado por:	Dra. Anita Torres	Jefe Talento Humano	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
04	Procedimiento para selección y contratación del personal	2018
05	Procedimiento de capacitación del personal	2019

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	05
	PROCESO	Talento Humano	Código	TH-MP-IP3.1
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Inducción del Personal		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 2 de 6	

1. OBJETO

Brindar las directrices necesarias para el comportamiento del personal durante la estancia en la empresa Ecuadorian Flower Grunko Cía. Ltda.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

La presente documentación es de manejo del departamento de Talento Humano para su aplicación en el direccionamiento de nuevos trabajadores o visitas a la empresa Ecuadorian Flower Grunko Cía. Ltda.

3. ALCANCE

Empieza: con la identificación del personal para la inducción


Termina: con la inducción al personal

4. RESPONSABILIDADES

- Responsables departamentales
- Responsable Talento Humano
- Responsable SSO

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

- **Contratación:** es un convenio entre dos o más parte para establecer derechos, responsabilidades y obligaciones.
- **Inducción:** son breves observaciones que el trabajador debe cumplir como reglas obligatorias de la empresa
- **SSO:** Seguridad y Salud Ocupacional


	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	05
	PROCESO	Talento Humano	Código	TH-MP-IP3.1
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Inducción del Personal		Fecha de apr:	dd/mm/aa
			Página:	Página 3 de 6

6. REFERENCIAS


- Procedimiento para selección y contratación del personal 2018.
- Reglamento Interno y de Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa Ecuadorian Flower Grunco Cía. Ltda.

7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

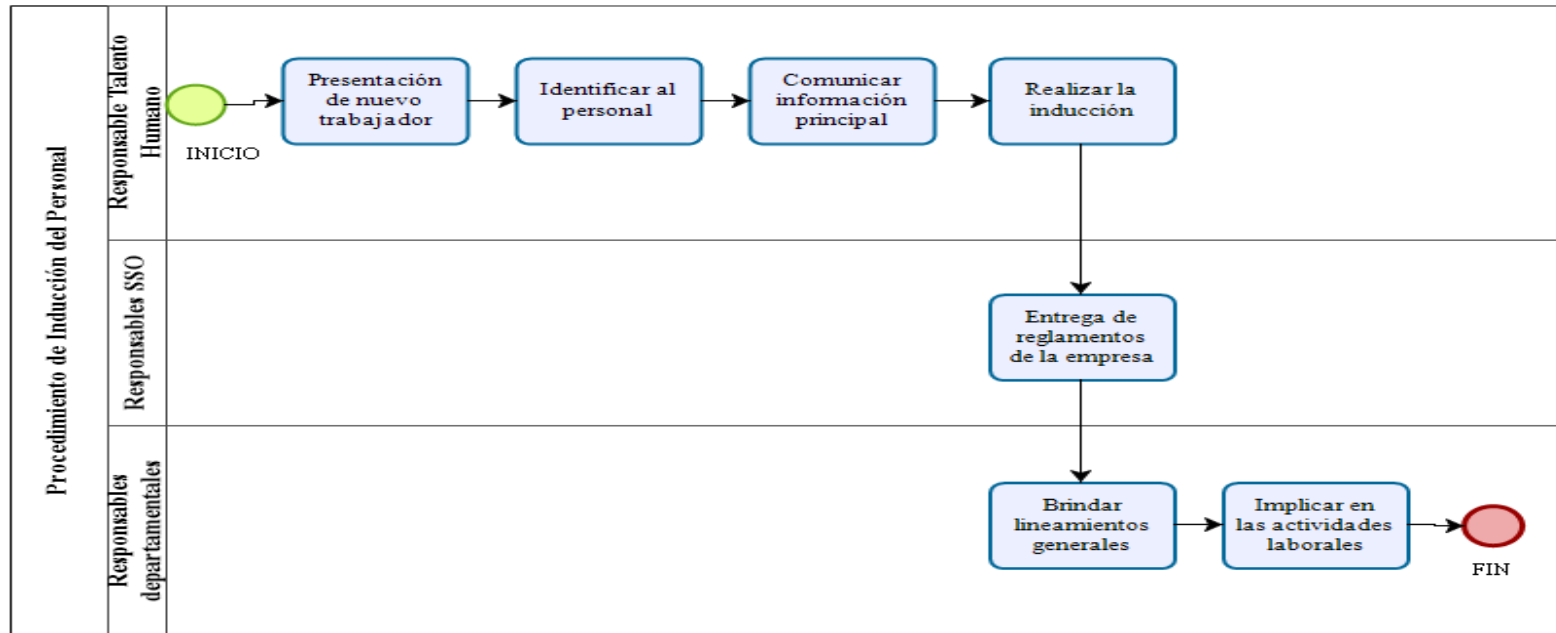
Nro.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
1	<i>Presentación del nuevo trabajador</i>	Responsable Talento Humano	Procedimiento para selección y contratación del personal 2018. Pág. 5
	Después de la contratación, el jefe de Talento Humano realiza la respectiva presentación del nuevo trabajador a los trabajadores de la empresa.		
2	<i>Identificación del personal</i>	Responsable Talento Humano	Procedimiento para selección y contratación del personal 2018. Pág. 5
	Para realizar la inducción depende del tipo de persona nueva que entre a la empresa sea este personal administrativo u operativo.		
3	<i>Comunicar información principal</i>	Responsable Talento Humano	Procedimiento para selección y contratación del personal 2018. Pág. 5
	Se le ofrece la información necesaria de la empresa, como los alcances de su puesto de trabajo, reseñas de historias oportunas y necesarias para el desempeño de actividades.		
4	<i>Realizar la inducción</i>	Responsable Talento Humano	Procedimiento para selección y contratación del personal 2018. Pág. 5
	En caso del personal administrativo se realiza después de la contratación del personal es necesario brindar las principales indicaciones sobre los el reglamento de seguridad y salud ocupacional, así como el reglamento interno de la empresa, información necesaria de las tres certificaciones, deberes, derechos, obligaciones. En caso de la inducción al personal operativo, se informa mediante una breve reunión sobre las reglas que debe cumplir mientras permanezca en la empresa.		
5	<i>Entrega de los reglamentos de la empresa</i>	Responsable SSO	Procedimiento para selección y contratación del personal 2018. Pág. 5 y 6
	Se realiza la entrega del reglamento interno y el reglamento de seguridad y salud ocupacional con el compromiso que sea leído, entendido y puesto en		


	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	05
	PROCESO	Talento Humano	Código	TH-MP-IP3.1
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Inducción del Personal		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 4 de 6	

	práctica todas las buenas conductas, mientras el personal permanezca en las instalaciones de la empresa.		
6	<i>Lineamientos generales</i>	Responsables departamentales	Procedimiento para selección y contratación del personal 2018. Pág. 5 y 6
	Se debe explicar los aspectos directamente relacionados con el área y el puesto a ocupar, así como de dirigirlo en el proceso de adecuación a la cultura interna de la Empresa. Coordinará con el área correspondiente, la ubicación física del empleado y los materiales de trabajo que requieran.		

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	05
	PROCESO	Talento Humano	Código	TH-MP-IP3.1
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Inducción del Personal		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 5 de 6	

8. FLUJOGRAMA




	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	05
	PROCESO	Talento Humano	Código	TH-MP-IP3.1
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Inducción del Personal		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 6 de 6	

9. DOCUMENTOS

- Reglamentos: interno, de Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa Ecuatorian Flower Grunko Cía. Ltda.

10. REGISTROS

- Registro de la inducción del personal

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	05
	PROCESO	Talento Humano	Código	TH-MP-CAP3.1
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Capacitación del Personal		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 1 de 6	

MACRO PROCESO: PROCESOS DE APOYO

PROCESO: TALENTO HUMANO


PROCEDIMIENTO: DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Srta. Mireya Cabascango	Estudiante CINDU	dd/mm/aa	
Revisado por:	Dra. Anita Torres	Jefe Talento Humano	dd/mm/aa	
Aprobado por:	Dra. Anita Torres	Jefe Talento Humano	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
04	Procedimiento para la contratación	2018
05	Procedimiento de capacitación del personal	2019

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	05
	PROCESO	Talento Humano	Código	TH-MP-CAP3.1.2
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Capacitación del Personal		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 2 de 6	

1. OBJETO

Capacitar al personal con el fin de lograr cambios en el comportamiento del empleado para mejorar las relaciones interpersonales entre todos los miembros de la empresa, logrando condiciones de trabajo más satisfactorias.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

La presente documentación es de manejo interno, específicamente en el departamento de Talento Humano, con el propósito de ser aplicada a todo personal nuevo o antiguo ya que las capacitaciones deben organizarse periódicamente.

3. ALCANCE

Empieza: desde la necesidad de capacitar al personal

Termina: con los resultados de evaluación de capacitación del personal

4. RESPONSABILIDADES


- Alta dirección
- Responsables departamentales
- Responsable Talento Humano

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

- **Capacitación:** conjunto de actividades orientadas a ampliar los conocimientos habilidades y aptitudes del personal que labora en la empresa.


6. REFERENCIAS

- Procedimiento para selección y contratación del personal 2018.
- Procedimiento guía, procedimiento de formación ISO 9901:2015


	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	05
	PROCESO	Talento Humano	Código	TH-MP-CAP3.1.2
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Capacitación del Personal		Fecha de apr:	dd/mm/aa
			Página:	Página 3 de 6

7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

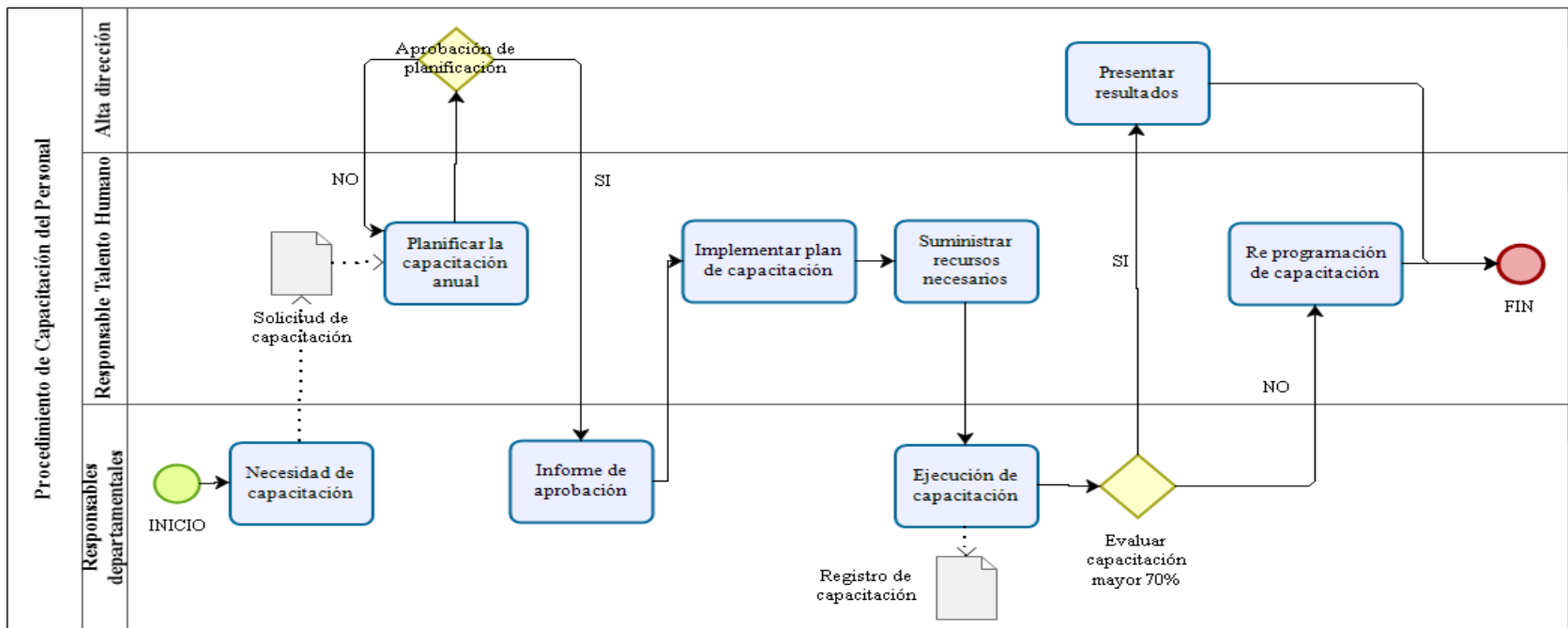
Nro.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
1	<i>Necesidades de capacitación</i>	Responsables departamentales	Procedimiento para selección y contratación del personal 2018. Pág. 7
	Los jefes de cada área remiten la solicitud de necesidad de capacitación sea esta una capacitación interna o externa al departamento de Talento Humano para posterior planificación.		
2	<i>Recepción y consolidación de capacitación</i>	Responsable Talento Humano	Procedimiento para selección y contratación del personal 2018. Pág. 7
	El Jefe de Talento Humano recibe, revisa y consolida las necesidades de capacitación de cada uno de los departamentos.		
3	<i>Planificación de capacitaciones</i>	Responsable Talento Humano, responsables departamentales	Procedimiento para selección y contratación del personal 2018. Pág. 7
	Las capacitaciones se deben planificar anualmente, con todas las solicitudes recibidas por los departamentos.		
4	<i>Aprobación plan de capacitación</i>	Alta dirección	Procedimiento para selección y contratación del personal 2018. Pág. 8
	Una vez que el plan de capacitación sea elaborado, debe ser aprobado por la alta dirección para poner en ejecución.		
5	<i>Comunicación</i>	Responsable Talento Humano	Procedimiento para selección y contratación del personal 2018. Pág. 8
	En caso que se ha aprobado el plan de capacitación se informa a los departamentos correspondientes, caso contrario se realiza la re planificación.		
6	<i>Implementación del plan de capacitación</i>	Responsable Talento Humano, responsables departamentales	Procedimiento para selección y contratación del personal 2018. Pág. 8
	Una vez aprobado por la alta dirección se pone en marcha la implementación del plan de capacitaciones.		
7	<i>Suministrar de recursos necesarios para las capacitaciones</i>	Responsable Talento Humano, responsables departamentales	Procedimiento para selección y contratación del personal 2018. Pág. 8
	Los responsables de cada departamento están en la obligación de realizar el requerimiento de los recursos necesarios para la capacitación.		
8	<i>Ejecución de la capacitación</i>	Responsable Talento Humano, responsables departamentales	Procedimiento para selección y contratación del personal 2018. Pág. 9
	Con los recursos proporcionados se realiza la capacitación al personal con previa comunicación del tema de capacitación, sea esta de información,		


	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	05
	PROCESO	Talento Humano	Código	TH-MP-CAP3.1.2
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Capacitación del Personal		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 4 de 6	

	conocimiento, campañas de salud, seguridad personal o sobre las actividades de operación en la empresa.		
9	<i>Registro de capacitación</i>	Responsables departamentales	Procedimiento para selección y contratación del personal 2018. Pág. 9
	Durante la capacitación se debe realizar el registro de asistencia del personal para validar el objetivo de la capacitación.		
10	<i>Evaluación de la capacitación</i>	Responsables departamentales	Procedimiento para selección y contratación del personal 2018. Pág. 9
	Realizar la evaluación de validación del conocimiento aprendido de la información impartida en la capacitación tanto interna como externa para garantizar la asimilación del conocimiento adquirido. Se considera adecuado los resultados cuya calificación promedio este por encima del 70% de ser así se considera optimo el proceso de calificación, caso contrario se considera una nueva capacitación.		
11	<i>Programación de refuerzos</i>	Responsable Talento Humano, responsables departamentales	Procedimiento para selección y contratación del personal 2018. Pág. 10
	En caso de que la evaluación de capacitación sea menor al 70% se debe programar un refuerzo.		
12	<i>Presentación de resultados</i>	Responsable Talento Humano, responsables departamentales	Procedimiento para selección y contratación del personal 2018. Pág. 10
	Los resultados finales de aceptación de la capacitación se presentan a la gerencia como evidencia del proceso realizado.		

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	05
	PROCESO	Talento Humano	Código	TH-MP-CAP3.1
	Procedimiento de Capacitación del Personal		Fecha de elab:	dd/mm/aa
			Fecha de apr:	dd/mm/aa
		Página:	Página 5 de 6	

8. FLUJOGRAMA




	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	05
	PROCESO	Talento Humano	Código	TH-MP-CAP3.1.2
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Capacitación del Personal		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 6 de 6	

9. DOCUMENTOS

- Plan de capacitación
- Reprogramación de capacitación

10. REGISTROS

- Registro de capacitación
- Evaluación de capacitación
- Registro de asistencia a la capacitación

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	Talento Humano	Código	TH-MP-ED3.1
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Evaluación de Desempeño		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 1 de 6	

MACRO PROCESO: PROCESOS DE APOYO

PROCESO: TALENTO HUMANO


PROCEDIMIENTO: DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Srta. Mireya Cabascango	Estudiante CINDU	dd/mm/aa	
Revisado por:	Dra. Anita Torres	Jefe Talento Humano	dd/mm/aa	
Aprobado por:	Dra. Anita Torres	Jefe Talento Humano	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01	Procedimiento de Evaluación de Desempeño del personal	2019

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	Talento Humano	Código	TH-MP-ED3.1
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Evaluación de Desempeño		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 2 de 6	

1. OBJETO

Establecer los pasos que se deben llevar a cabo para realizar la Evaluación de desempeño al personal administrativo y operativo de la empresa, con el fin de lograr la eficacia en las funciones asignadas y propiciar su desarrollo profesional y personal mediante incentivos.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

Este procedimiento aplica en la evaluación de desempeño de todo el personal, al personal operativo tomar el rendimiento diario para merecer los incentivos o llamados de atención por su trabajo.

3. ALCANCE

Empieza: la determinación y revisión de indicadores de desempeño.


Termina: con la entrega de incentivos o llamados de atención a los trabajadores.

4. RESPONSABILIDADES

- Departamento Talento Humano
- Jefes departamentales
- Jefes inmediatos (supervisores en caso de procesos operativos)

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

- **Desempeño laboral:** es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales.
- **Evaluadores:** El proceso de evaluación del desempeño, define como evaluador al Jefe inmediato superior.
- **Evaluados:** los trabajadores de las diferentes áreas de la empresa.

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	Talento Humano	Código	TH-MP-ED3.1
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Evaluación de Desempeño		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 3 de 6	


- **Incentivo:** herramienta o método para hacer que los trabajadores se encuentren a gusto y mejoren su productividad.
- **Indicadores de desempeño:** son instrumentos que proporcionan información cuantitativa sobre el desenvolvimiento y logros de las actividades que realiza una persona.
- **Llamado de atención:** es el medio por el que se da a conocer el mal desempeño en las actividades laborales, este llamado de atención puede o no incluir multa económica.
- **Rendimiento:** es el producto del trabajo de un empleado o de un grupo de empleados.

6. REFERENCIAS


- Acuerdo Ministerial No. MDT-2018.

7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

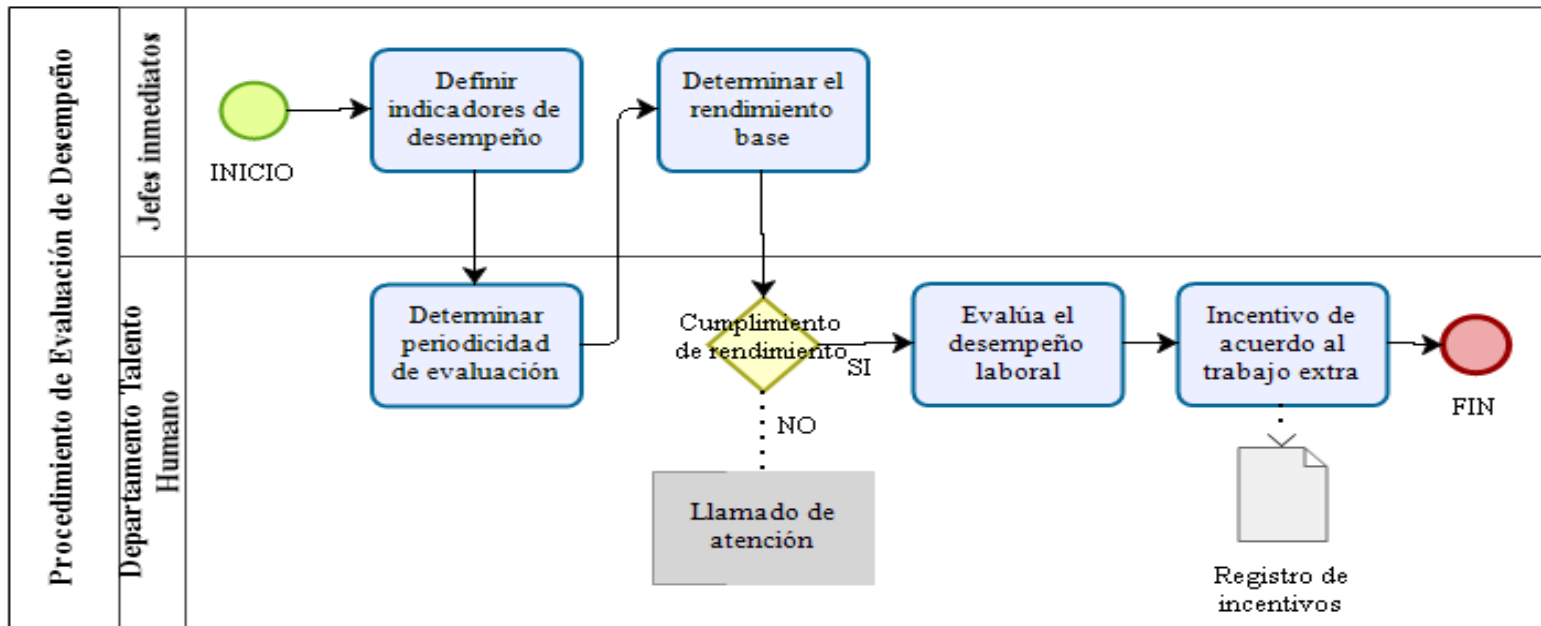
Nro.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES	DOCUMENTOS REFERENCIA
1	<i>Capacitación</i>	Responsables departamentales	Acuerdo Ministerial No. MDT-2018
	Después de la capacitación y evaluación de la misma se planifica la evaluación de desempeño, ya que el personal conoce sobre las actividades que debe realizar correctamente y la importancia que tiene todos los procesos de la empresa.		
2	<i>Fijar los indicadores de desempeño</i>	Jefes inmediatos	Del establecimiento de factores de evaluación del desempeño Art. 12.- del Acuerdo ministerial
	Se debe describir los indicadores y la manera de calcular o actualizar esos indicadores mediante la realización de fichas de procesos. Estos indicadores deben estar relacionados con cualquier proceso de la empresa.		


	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	Talento Humano	Código	TH-MP-ED3.1
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Evaluación de Desempeño		Fecha de apr:	dd/mm/aa
			Página:	Página 4 de 6

3	<i>Determinar la periodicidad de evaluación de desempeño</i>	Departamento Talento Humano	Acuerdo Ministerial No. MDT-2018
	El periodo de evaluación de desempeño se determina de acuerdo a las actividades que los trabajadores deben desempeñar en diferentes procesos.		
4	<i>Determinar el rendimiento</i>	Jefes inmediatos	Reglamento interno, Art.41
	El rendimiento se toma de acuerdo a los indicadores establecidos en cada una de las áreas operativas o administrativas, indicando el derecho de evaluación de desempeño.		
5	<i>Cumplimiento del rendimiento</i>	Departamento Talento Humano	Reglamento interno, Art.49
	La evaluación se realiza con la comparación del rendimiento base con el rendimiento que ha generado la persona.		
6	<i>Evaluar el desempeño laboral</i>	Departamento Talento Humano	Reglamento interno, Art.51
	En caso de haber cumplido con el rendimiento establecido se genera incentivos, caso contrario se realiza un llamado de atención sin multa, que es firmado por el trabajador, en caso de reincidir en el incumplimiento asciende la multa con mayor % de la remuneración.		
7	<i>Incentivos y ascensos</i>	Departamento Talento Humano	Reglamento interno, Art.41
	Los incentivos generan los trabajadores de acuerdo al trabajo extra que realicen, la empresa es consciente del desempeño de los trabajadores para considerar ascender a puestos de responsables o jefes inmediatos.		

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	Talento Humano	Código	TH-MP-ED3.1
	Procedimiento de Evaluación de Desempeño		Fecha de elab:	dd/mm/aa
			Fecha de apr:	dd/mm/aa
			Página:	Página 5 de 6

8. FLUJOGRAMA




	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	Talento Humano	Código	TH-MP-ED3.1
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Evaluación de Desempeño		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 6 de 6	

9. DOCUMENTOS

- Perfil de cargos, profesiogramas
- Manual de procedimientos
- Estructura organizacional

10. REGISTROS

- Informe de evaluación de desempeño laboral
- Memos de llamados de atención
- Registro de incentivos económicos
- Registro de cumplimiento del rendimiento

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	05
	PROCESO	Talento Humano	Código	TH-MP-DP3.1
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Desvinculación del Personal		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 1 de 6	

MACRO PROCESO: PROCESOS DE APOYO

PROCESO: TALENTO HUMANO


PROCEDIMIENTO: DE DESVINCULACIÓN DEL PERSONAL

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Srta. Mireya Cabascango	Estudiante CINDU	dd/mm/aa	
Revisado por:	Dra. Anita Torres	Jefe Talento Humano	dd/mm/aa	
Aprobado por:	Dra. Anita Torres	Jefe Talento Humano	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
04	Procedimiento para la desvinculación del personal	2018
05	Procedimiento de desvinculación del personal	2019

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	05
	PROCESO	Talento Humano	Código	TH-MP-DP3.1
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Desvinculación del Personal		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 2 de 6	

1. OBJETO

Establecer una metodología que permita separar a un trabajador de la empresa sin que se vea afectada ninguna de las partes.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

Este procedimiento es aplicable cuando un trabajador realice la renuncia voluntaria a las labores que se ha desempeñado o a la vez cuando se decida el despido de un trabajador por bajo rendimiento en sus actividades, falta grave o mal comportamiento.

3. ALCANCE

Empieza: con la decisión del empleador o trabajador de separarse de las actividades laborales.


Termina: la liquidación de la persona que renuncia.

4. RESPONSABILIDADES

- Departamento médico
- Departamento Talento Humano
- Departamento SSO
- Responsable de bodega
- Trabajador

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

- **Desvinculación:** proceso mediante el cual se separa a una o más personas de las actividades que ha desempeñado en una organización.

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	05
	PROCESO	Talento Humano	Código	TH-MP-DP3.1
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Desvinculación del Personal		Fecha de apr:	dd/mm/aa
			Página:	Página 3 de 6


- **Liquidación:** es pago de todos los beneficios que el trabajador ha tenido durante la estadía en la empresa.
- **SSO:** Seguridad y Salud Ocupacional

6. REFERENCIAS


- Procedimiento para la desvinculación del personal ya acceso denegado 2018.

7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

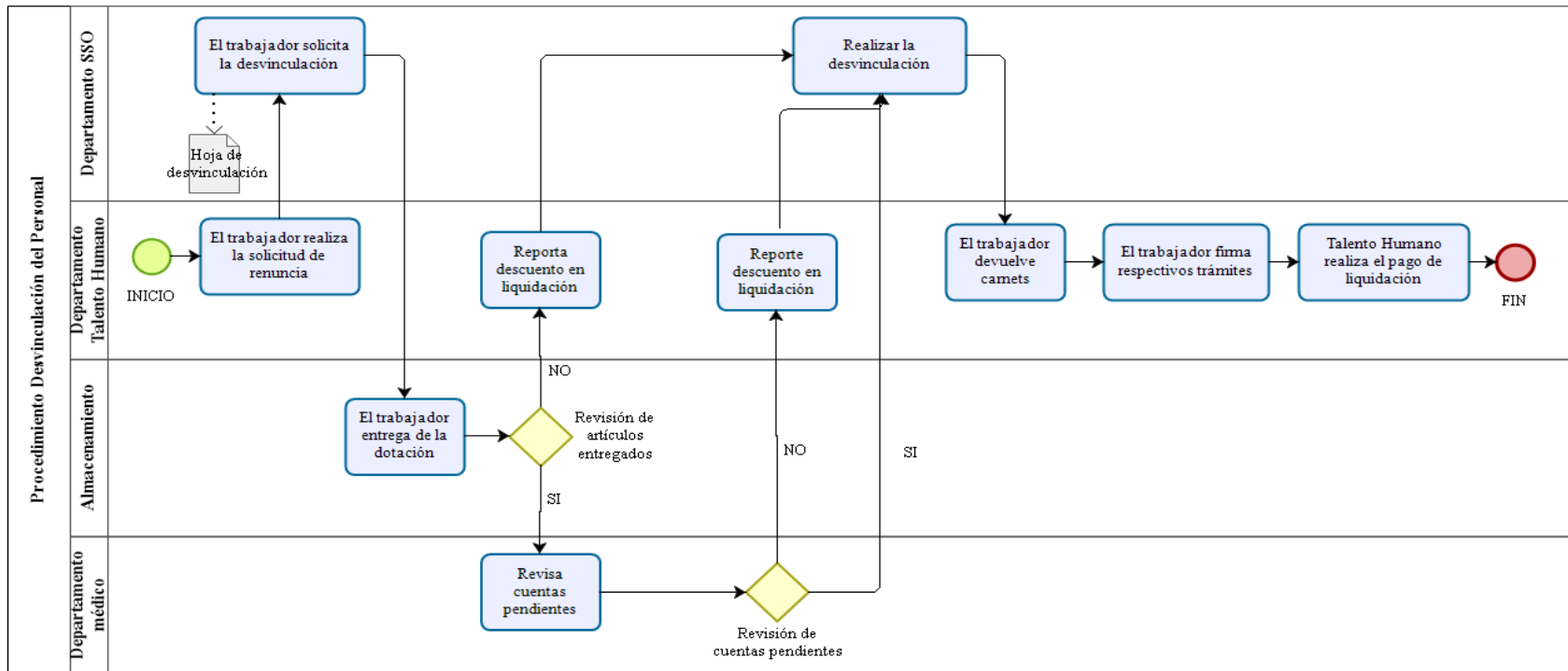
Nro.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES	DOCUMENTOS REFERENCIA
1	<i>Solicitud de renuncia</i>	Trabajador	Procedimiento para la desvinculación del personal ya acceso denegado. Pág. 2
	Cuando el trabajador se haya decidido en dejar de trabajar en la empresa, debe solicitar la respectiva carta de renuncia esta carta debe ser escrita a mano directamente por el trabajador conjuntamente con su huella digital.		
2	<i>Hoja de desvinculación</i>	Departamento de SSO	Procedimiento para la desvinculación del personal ya acceso denegado. Pág. 2
	El departamento de SSO entrega a la persona que renuncia una hoja de renuncia, dónde consta los equipos de protección y herramientas entregadas para sus labores.		
3	<i>Entrega de artículos en bodega</i>	Responsable de almacenamiento Trabajador	Procedimiento para la desvinculación del personal ya acceso denegado. Pág. 2
	Junto con la hoja de los materiales entregados, el trabajador debe entregar en bodega en buenas condiciones.		
4	<i>Revisión de artículos entregados</i>	Trabajador Responsable de almacenamiento	Procedimiento para la desvinculación del personal ya acceso denegado. Pág. 2
	El bodeguero revisará en sus respectivos registros los artículos entregados, en caso de no haber uno o varios de los artículos entregados se reportará a SSO para su respectivo descuento en pago de la liquidación.		
5	<i>Pagos adicionales</i>	Trabajador Departamento médico	Procedimiento para la desvinculación del personal ya acceso denegado. Pág. 2
	El trabajador debe dirigirse al departamento médico a solicitar la hoja que adeuda o no medicinas o pago de algún examen extra.		


	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	05
	PROCESO	Talento Humano	Código	TH-MP-DP3.1
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Desvinculación del Personal		Fecha de apr:	dd/mm/aa
			Página:	Página 4 de 6

	En caso que adeude el trabajador que renuncia debe pasar los respectivos valores a Talento Humano para que se pueda descotar en su liquidación.		
6	<i>Desvinculación</i>	Departamento de SSO	Procedimiento para la desvinculación del personal ya acceso denegado. Pág. 3
	El departamento de Seguridad será el encargado de recibir la hoja de desvinculación del personal para su respectivo descargo.		
7	<i>Devolución de carnets</i>	Departamento Talento Humano	Procedimiento para la desvinculación del personal ya acceso denegado. Pág. 3
	Solicitará la devolución de su carnet de identificación y otras tarjetas entregadas y colocados inmediatamente en la carpeta la misma que será archivada con la de los trabajadores pasivos. En caso del personal administrativo solicitará las claves respectivas, entrega de Equipos, celulares, estos materiales serán sujetos a prueba antes de emitir su respectiva liquidación.		
8	<i>Firmas</i>	Trabajador Departamento Talento Humano	Procedimiento para la desvinculación del personal ya acceso denegado. Pág. 3
	El trabajador debe firmar los papeles necesarios como, salida del IESS, finalización de contrato y proporcionará 2 números telefónicos para ser comunicado sobre la liquidación.		
9	<i>Liquidación</i>	Departamento Talento Humano	Procedimiento para la desvinculación del personal ya acceso denegado. Pág. 3
	La liquidación se efectúa un mes después de que la persona haya renunciado en la empresa, para lo cual se contacta a los números de referencia. El personal pasivo debe acercarse a la empresa retirar el cheque de liquidación y firmar papeles de evidencia del mismo.		

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	05
	PROCESO	Talento Humano	Código	TH-MP-DP3.1
	Procedimiento de Desvinculación del Personal		Fecha de elab:	dd/mm/aa
			Fecha de apr:	dd/mm/aa
			Página:	Página 5 de 6

8. FLUJOGRAMA




	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	05
	PROCESO	Talento Humano	Código	TH-MP-DP3.1
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Desvinculación del Personal		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 6 de 6	

9. DOCUMENTOS

- Liquidaciones

10. REGISTROS

- Formato desvinculación del personal.
- Check list desvinculación del personal

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	03
	PROCESO	Compras	Código	C-MP-CMS3.2
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Compra de Materiales y Servicios		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 1 de 16	

PROCEDIMIENTO DE COMPRAS

MACRO PROCESO: PROCESOS DE APOYO

PROCESO: COMPRAS


PROCEDIMIENTO: DE COMPRA DE MATERIALES Y SERVICIOS

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Srta. Mireya Cabascango	Estudiante CINDU	dd/mm/aa	
Revisado por:	Sra. Sara Lanchimba	Jefe de compras	dd/mm/aa	
Aprobado por:	Sra. Sara Lanchimba	Jefe de compras	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
02	Procedimiento para compras	2018
03	Procedimiento de compra de materiales y servicios	2019

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	03
	PROCESO	Compras	Código	C-MP-CMS3.2
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Compra de Materiales y Servicios		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 2 de 16	

1. OBJETO

Adquirir los materiales y servicios necesarios a tiempo para la buena marcha de la empresa Ecuadorian Flower.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

La presente documentación es aplicable al momento de comprar los materiales y servicios que se requiera, mismos materiales deben cubrir las necesidades empresariales y de los clientes.

3. ALCANCE

Empieza: desde la identificación de necesidad de compra.


Termina: con la reposición de materiales y servicios.

4. RESPONSABILIDADES


- Alta dirección
- Responsable de almacenamiento
- Jefe de Compras
- Responsable contabilidad
- Responsables departamentales

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

- **Activos fijos:** bienes permanentes de larga duración.
- **Adquirir:** obtener o comprar algo que se necesite.
- **Adquisiciones no rutinarias:** compras que no se realizan con frecuencia, es decir, que no sea recurrente.

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	03
	PROCESO	Compras	Código	C-MP-CMS3.2
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Compra de Materiales y Servicios		Fecha de apr:	dd/mm/aa
			Página:	Página 3 de 16

- **Adquisiciones rutinarias:** compras que se realizan de forma periódica de los materiales y servicios para la producción y gestión de la empresa.
- **Almacenamiento:** es el acto de guardar, custodiar bienes hasta la liberación por requisición.
- **Bienes críticos:** Corresponde a sustancias peligrosas como ácido sulfúrico que es un bien controlado por CONSEP y que requiere un procedimiento particularizado.
- **Bienes sensibles:** todos los bienes que podrían poner en riesgo su integridad ante organismos de control, específicamente son: cajas para exportación, láminas de cartón, capuchones y presto bonche.
- **Dotación:** EPP (Equipos de Protección Personal) y recursos necesarios.
- **Envases:** Todo producto que se utiliza para la presentación del producto final.
- **Fertilizantes:** sustancias, generalmente mezclas químicas que se aplican al suelo o a las plantas para hacerle más fértil.
- **Imprevistos:** aquellos bienes y servicios que se adquieran espontáneamente o por una sola vez.
- **Materiales:** bien tangible que se puede adquirir o comprar.
- **Orden de compra:** documento que autoriza la adquisición de un porcentaje de compra de material.
- **Plásticos:** Material que se utiliza para cubrir estructuras de invernadero.
- **Proveedores:** persona o conjunto de personas que dotan de materiales o servicios para el proceso productivo de la empresa.

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	03
	PROCESO	Compras	Código	C-MP-CMS3.2
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Compra de Materiales y Servicios		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 4 de 16	


- **Químicos:** Un producto químico, es un conjunto de compuestos destinados a cumplir las funciones de curar las plantas o protegerlas de plagas y enfermedades.
- **Servicios:** trabajo intangible que se realiza por y para terceras personas.
- **Suministros de oficina:** bienes necesarios para las tareas administrativas y gestiones de oficina.
- **Suministros varios:** bienes que se requieren en diferentes áreas.

6. REFERENCIAS


- Guía de procedimiento, procedimiento de compra de material y servicios de ISO 9001:2015.
- Procedimiento de compras, 2018.
- CONSEP. Uso y manejo de ácido sulfúrico, bien crítico.
- Normas BASC para manejo de bienes sensibles.

7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO


Nro.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES
1	<i>Identificar la necesidad de compra</i>	Jefe de compras
	La necesidad comprar surge por cubrir el stock de bodega, o por cumplimiento de nuevos proyectos y planificaciones.	
2	<i>Requisición de materiales</i>	Responsables departamentales
	Cuando los diferentes departamentos necesitan de materiales o servicios que no dispone en bodega, deben solicitarlo para el periodo establecido lo necesario en cantidades necesarias por medio de Venture.	

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	03
	PROCESO	Compras	Código	C-MP-CMS3.2
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Compra de Materiales y Servicios		Fecha de apr:	dd/mm/aa
			Página:	Página 5 de 16


3	<i>Aprobación de requisición</i>	Alta dirección
	<p>La alta dirección verifica los materiales necesarios que ha solicitado los responsables departamentales y realiza la aprobación en caso de estar dentro del presupuesto.</p> <p>En caso de las compras no rutinarias debe realizarse en 15 días máximo luego de la aprobación, a menos que haya un informe de compras que solicite argumentos a plazo mayor.</p>	
4	<i>Verifica la disponibilidad de recursos</i>	Jefe de compras
	<p>Con la requisición de Venture el responsable de compras verifica el presupuesto disponible para realizar la compra y elegir a los proveedores con producto conveniente, pero comprometidos con la calidad.</p>	
5	<i>Búsqueda del proveedor</i>	Jefe de compras
	<p>Recepta todas las requisiciones de compra y busca el proveedor de los bienes solicitados, cotizar, negociar precios para la compra de producto que brinde las condiciones requeridas del material o servicio.</p> <p>Para las compras rutinarias los proveedores deben estar el registro de Venture con una validez de 3 años para su actualización, siempre y cuando supere la mínima cuantía.</p>	
6	<i>Cotización</i>	Jefe de compras
	<p>El responsable verifica los precios de los productos y servicios requeridos teniendo como resultado la cotización.</p>	
7	<i>Recepción de ofertas</i>	Jefe de compras
	<p>Al recibir las ofertas de todas las alternativas de proveedores, el responsable de compras tiene que comparar entre precio, plazos de entrega, calidad el producto.</p>	
8	<i>Realizar orden de compra</i>	Jefe de compras
	<p>Realiza la orden de compra con las requisiciones realizadas.</p>	
9	<i>Aprobación de orden de compra</i>	Alta dirección
	<p>La gerencia administrativa debe revisar si está dentro del presupuesto asignado y si los proveedores seleccionados son confiables para la aprobación de la orden, caso contrario el responsable de compras debe buscar nuevas alternativas de proveedor.</p>	

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	03
	PROCESO	Compras	Código	C-MP-CMS3.2
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Compra de Materiales y Servicios		Fecha de apr:	dd/mm/aa
			Página:	Página 6 de 16

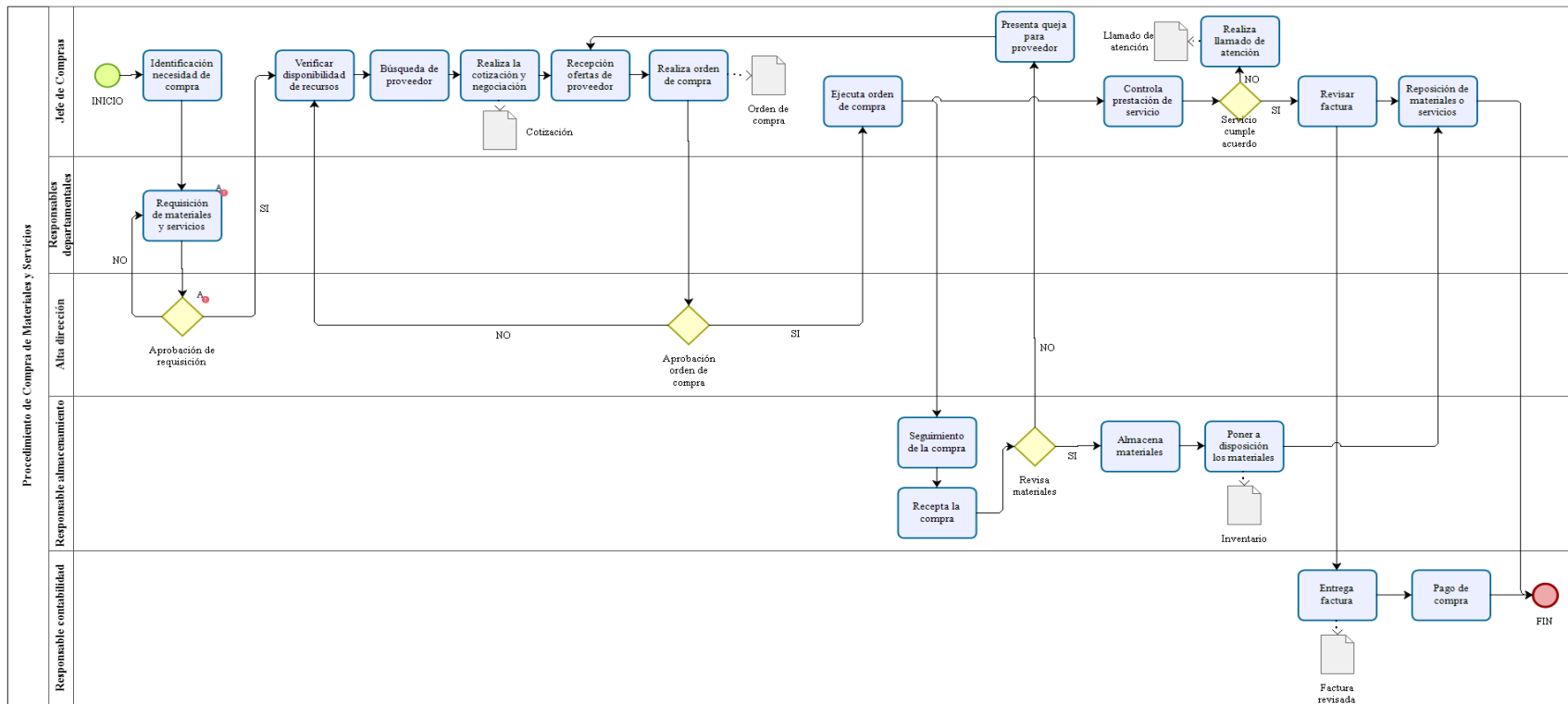
10	<i>Ejecutar orden de compra</i>	Jefe de compras
	Después de la aprobación de orden de compra, archiva el original como evidencia del proceso y envía una copia al proveedor para la adquisición de materiales o servicio y otra copia al responsable de almacenamiento para conocimiento de la adquisición.	
11	<i>Seguimiento de la compra</i>	Responsable almacenamiento
	Después de la aprobación de la orden de compra, el responsable de almacenamiento debe estar pendiente de la llegada de los recursos solicitados a los proveedores y presentar el informe de desviaciones e incumplimiento en caso de ser necesario.	
12	<i>Recepción de compra</i>	Responsable almacenamiento
	<p>Conjuntamente con el responsable de compras, reciben el material o servicio ordenado, junto con las facturas y cuentas claras.</p> <p>Las particularidades para la recepción de bienes sensibles son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotografía de camión con mercadería, particularmente de puerta y accesos. - Toma de muestra aleatoria y documentación. - Visita anual a instalaciones de proveedor para inspección. <p>Las particularidades para la recepción de bienes críticos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotografía de envases, asegurarse de propiedad. - Registro en sistema CONSEP (Consejo Nacional de Control de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas) 	
13	<i>Revisión de materiales</i>	Responsable almacenamiento
	En los materiales de realiza una revisión aleatoria del estado del material, de acuerdo a la cantidad ordenada lo normal es realizar la revisión del 10% de materiales.	
14	<i>Almacenamiento de material</i>	Responsable almacenamiento
	Si los materiales están correctamente revisados, deben ser almacenados en bodega de acuerdo al tipo de material y manejo hasta nueva disposición.	
15	<i>Disposición de materiales</i>	Responsable almacenamiento
	<p>Al momento de almacenar se debe ingresar en el sistema como inventario para la visibilidad de los responsables departamentales y realicen su requerimiento.</p> <p>Los jefes departamentales están en la responsabilidad de revisar la calidad de las compras, así como el uso de razonable en cantidades requeridas.</p>	


	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	03
	PROCESO	Compras	Código	C-MP-CMS3.2
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Compra de Materiales y Servicios		Fecha de apr:	dd/mm/aa
			Página:	Página 7 de 16

16	<i>Control de servicio</i>	Jefe de compras
	Debido a que los servicios no se almacenan, se adquiere para el uso inmediato, temporal, el servicio que ha sido contratado es supervisado por el responsable de compras y comunicado a la alta dirección.	
17	<i>Cumplimiento de acuerdo</i>	Jefe de compras
	Si no cumple con el acuerdo del servicio a prestar, en primera instancia realiza un llamado de atención, en segunda instancia es necesario suspender el servicio.	
18	<i>Facturación de materiales o servicios</i>	Jefe de compras
	Entrega la factura revisada a la asistencia de contabilidad para dar luz verde del pago al responsable de contabilidad.	
19	<i>Pago de la compra</i>	Responsable de contabilidad
	Realiza el pago correspondiente a la factura.	
20	<i>Reposición de materiales o servicios</i>	Jefe de compras
	Conjuntamente con el responsable de almacenamiento deben mantener actualizado el inventario de la bodega para la realización de adquisiciones con anticipación.	
21	<i>Reprogramación de adquisiciones</i>	Jefe de compras
	Se debe realizar de acuerdo a la aprobación de compra por la alta dirección enviada por mail y presentar el informe de reprogramación en caso de ser necesario.	

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	03
	PROCESO	Compras	Código	C-MP-CMS3.2
	Procedimiento de Compra de Materiales y Servicios		Fecha de elab:	dd/mm/aa
			Fecha de apr:	dd/mm/aa
			Página:	Página 8 de 16

8. FLUJOGRAMA



	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	03
	PROCESO	Compras	Código	C-MP-CMS3.2
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Compra de Materiales y Servicios		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 9 de 16	

9. DOCUMENTOS

- Información de proveedores
- Órdenes de compra
- Contratos

10. REGISTROS


- Registro de compras
- Facturas

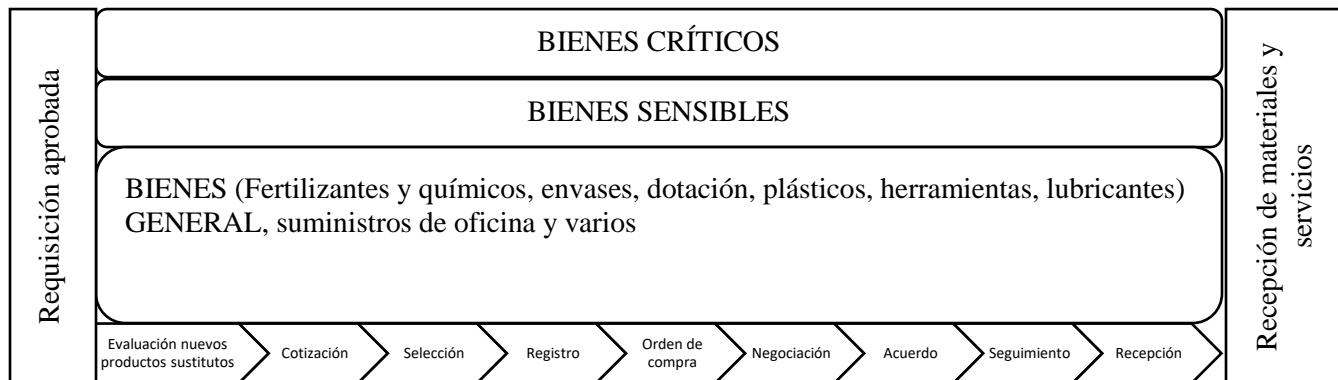
11. ANEXOS

- Flujograma de requisición rutinaria
- Flujograma de requisición no rutinaria
- Frecuencia de principales requisiciones de materiales y servicios
- Indicadores
- Instructivo para evaluación de productos nuevos y/o sustitos
- Formato registro de proveedores
- Formulario de chequeo de visitas a instalaciones de proveedores

Anexo 1. Procedimiento para las requisiciones rutinarias

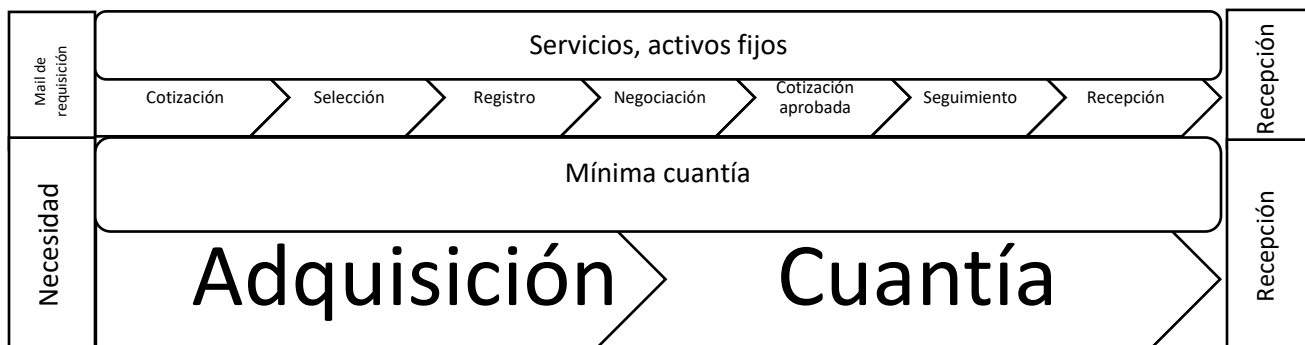
Este flujograma se basa al presente procedimiento de materiales y servicios, es decir tiene la misma secuencia.

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	03
	PROCESO	Compras	Código	C-MP-CMS3.2
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Compra de Materiales y Servicios		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 10 de 16	




Anexo 2. Procedimiento para las requisiciones no rutinarias

Este flujograma se basa al presente procedimiento de materiales y servicios, es decir tiene la misma secuencia.

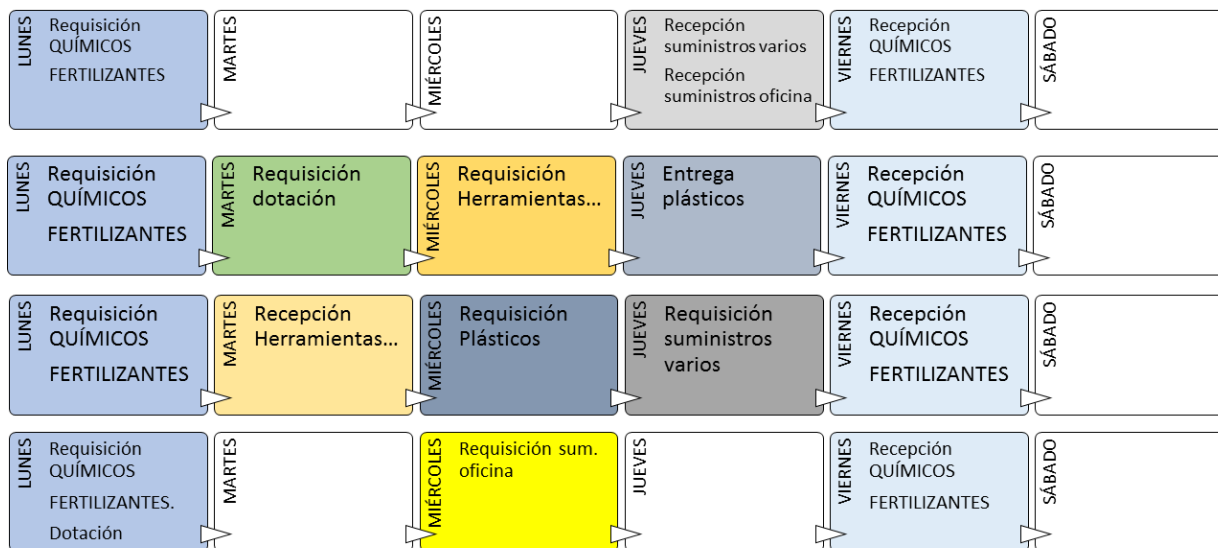


Anexo C: Frecuencia de principales requisiciones de materiales y servicios

DETALLE	
ANUAL	Programa de mantenimiento
SEMANAL	Requisiciones de fertilizantes y químicos. Recepción fertilizante y química.
QUINCENALES	Recepción de plásticos. Recepción de envases.
MENSUALES	Requisición – Recepción de: Dotación, Herramientas, lubricantes, mantenimiento, plásticos, envases, suministros de oficina y suministros varios.


	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	03
	PROCESO	Compras	Código	C-MP-CMS3.2
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Compra de Materiales y Servicios		Fecha de apr:	dd/mm/aa
			Página:	Página 11 de 16


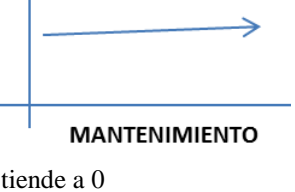
CARACTERIZACIÓN MENSUAL PROCESO



Anexo 3: Indicadores

MEDIDA	CÓDIGO DE INDICADOR		
	KPI	DE PRODUCTO	DE PRODUCTO
		Tiempo de entrega por tipo de producto	Cantidad pedida – cantidad recibida
	DEFINICIÓN OPERACIONAL	Mide el tiempo promedio que transcurre entre la requisición aprobada y el bien recibido; por tipo de producto.	Mide las diferencias entre los bienes requeridos y recibidos
	FORMA DE CÁLCULO	Promedio de número de días entre la requisición aprobada y la recepción de B/S en el período, por tipo de producto.	Cantidad pedida por producto en el mes – cantidad recibida del producto en el mes
FUENTE DE CAPTURA DE DATOS	Requisiciones (Venture) y recepción de bodega o usuario	Sistema Venture	

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	03
	PROCESO	Compras	Código	C-MP-CMS3.2
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Compra de Materiales y Servicios		Fecha de apr:	dd/mm/aa
			Página:	Página 12 de 16


	NATURALEZA DEL INDICADOR					
	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Mensual				Mensual
META	NIVEL ACTUAL	Fertiz.	Químico	Dotaci.	Envas.	1.200
	Mar -16	8 días	8 días	35 días	15 días	1.000
	Abr-16	5 días	5 días	30 días	15 días	800
	Jun-16	5 días	5 días	30 días	15 días	400

Anexo 4: Instructivo para evaluación de productos nuevos y/o sustitos

Se debe adquirir el bien o servicio al proveedor que ofrezca el menor precio por unidad de calidad según el siguiente ejemplo:

Producto: botas			Proveedor					
			A		B		C	
Atributos de calidad	Ponderación	OFRECIDO	VALOR	OFRECIDO	VALOR	OFRECIDO	VALOR	
1	garantía mínima 6 meses	75	4	50	5	62,5	3	37,5
2	Bonitas	10	1	10	0	0	0,5	0
3	Crédito	5	45	2,5	90	5	0	0
4	entrega en finca	10	0	0	1	0	1	10
5	SUMAN	100		62,5		67,5		47,5
6	Precio			12		9		8,5
	unidad de calidad (6/5)			0,178		0,189		0,179
Mejor proveedor		0,178						

Producto	Corresponde al bien que se va a evaluar, probar o se propone sustituir.
Atributos de calidad: 1,2,3,4,	Son los elementos cualitativos que diferencian a un producto de otro (expresamente se excluye el precio) y por los cuales se propone evaluar para tomar decisiones. Por ejemplo: Duración, garantía, propiedades físicas, químicos, servicios adicionales, etc. Cada atributo debe ir en una fila.
Ponderación	Implica definir un peso de cada atributo de calidad, es decir, cuán importante es este atributo para quién requiere o va a utilizar ese bien. La suma de las ponderaciones debe ser igual a 100 puntos.

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	03
	PROCESO	Compras	Código	C-MP-CMS3.2
	Procedimiento de Compra de Materiales y Servicios		Fecha de elab:	dd/mm/aa
			Fecha de apr:	dd/mm/aa
		Página:	Página 13 de 16	

Proveedor	Corresponde al nombre propio que identifica a un proveedor.
Ofrecido	Corresponde al atributo ofrecido por ese proveedor; por ejemplo. Si el atributo es garantía de 6 meses, cuántos nos ofrece este proveedor.
Valor	Proporción de la ponderación que le corresponde a ese atributo para un proveedor en particular, en este ejemplo: nos ofrece garantía de 4 meses, siendo el atributo 6; entonces le corresponde un valor de 50 de los 75 puntos en disputa.
Suma (5)	Corresponde a la sumatoria de puntos que logra el proveedor sobre ese producto.
Precio	El valor por el que el proveedor propone vender el bien.
Unidad de calidad	Corresponde a un valor establecido (proporción de precio por la cantidad de puntos de calidad que obtuvo ese proveedor).
Mejor proveedor	Corresponde al menor valor por unidad de calidad ofrecido, es al proveedor que debemos seleccionar.

Anexo 5: Formato registro de proveedores



REGISTRO DE PROVEEDORES

CÓDIGO: CM/AD/PR/02-1

Página: 13 de ..


Fecha:	
--------	--

1. INFORMACIÓN GENERAL:

Nombre de la Empresa:			
Dirección:			
Ciudad:		País:	
Teléfonos:		Fax:	
E-mail:			
R.U.C.:			
Contacto:		Celular:	
Cargo:			

2. ASPECTOS LEGALES:

Fecha de Constitución:	
Representante Legal:	
Cargo en la Compañía:	
Países a los que Exporta (si aplica):	

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	03
	PROCESO	Compras	Código	C-MP-CMS3.2
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Compra de Materiales y Servicios		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 14 de 16	

3. ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA:


TIPO DE EMPRESA			
Fabricante:	Representante:	Comercial:	Servicios:
Otro: (especificar):			
CLASE DE SOCIEDAD			
Individual:	Familiar:	Limitada:	Anónima
Otra: (especificar):			
PERSONAL			
Número total de empleados			
INSTALACIONES			
Posee instalaciones:	Propias:	En arriendo:	
Afiliación a entidades gremiales, comerciales, científicas (especifique):			
CERTIFICACIONES NORMAS (ISO, BASC, etc.)			
REFERENCIAS BANCARIAS:			
BANCO: _____ CUENTA: _____			

REFERENCIAS COMERCIALES:			

4. PRODUCTOS/SERVICIOS:

(relacione los principales productos/servicios que ofrece)

PRODUCTOS/SERVICIOS		

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	03
	PROCESO	Compras	Código	C-MP-CMS3.2
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Compra de Materiales y Servicios		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 15 de 16	

Si envía sus productos utiliza TRANSPORTE:

Propio:

Alquiler:

Sin Transporte:

5. CLIENTES: (relacione los principales clientes)

EMPRESA	CONTACTO	TELÉFONO


6. ANEXOS: (anexar fotocopias)

DOCUMENTOS	MARCAR CON "X"
1. Fotocopia Constitución de la compañía	
2. Fotocopia nombramiento del Gerente General	
3. Fotocopia de la Cédula del Representante Legal.	
4. Fotocopia del R.U.C.	
5. Permiso de Funcionamiento	
6. Certificados externos de Calidad.	
7. Certificado de Cumplimiento de Obligaciones de la Superintendencia de Compañías (no caducado).	

En mi condición de Representante Legal declaro que:

- La información de este formulario y sus anexos es verdadera.
- Me acojo a las normas vigentes que reglamentan el registro de proveedores de Ecuadorian Flower Grunko Cía. Ltda.
- Entregaré cualquier otro documento e información adicional que se me solicite.

<i>Por Empresa</i>	Ciudad y Fecha

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	03
	PROCESO	Compras	Código	C-MP-CMS3.2
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Compra de Materiales y Servicios		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 16 de 16	

Anexo 6: Formulario de chequeo de visitas a instalaciones de proveedores



FORMULARIO DE CHEQUEO DE VISITAS A INSTALACIONES DE PROVEEDORES

Nombre de empresa

Fecha de visita

DESCRIPCION	SI	NO	N/A	P/A
INSPECCION AREAS DE ALMACENAMIENTO				
Puertas con seguro				
Área fuera de posible contaminación				
El personal operativo es controlado				
La carga es almacenada en un lugar que tenga dispositivos adecuados de cierre y seguros.				
Una vez terminado el producto este es almacenado en lugares donde no puedan ser alterados por robo o contaminación con sustancias ilícitas.				
INSPECCION AL PROCESO DE PRODUCCION				
El proceso es controlado.				
La empresa posee certificación BASC.				
La empresa posee certificación ISO.				
Tienen conocimiento de lo que es BASC.				
Cuentan con personal de Seguridad o Vigilancia				


Observaciones.....

Nombre de persona encargado del área

Nombre del inspector

Firma de encargado del área

Firma del inspector

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	04
	PROCESO	Compras	Código	C-MP-SP3.2
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Selección de Proveedores		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 1 de 7	

MACRO PROCESO: PROCESOS DE APOYO

PROCESO: COMPRAS


PROCEDIMIENTO: DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Srta. Mireya Cabascango	Estudiante CINDU	dd/mm/aa	
Revisado por:	Sra. Sara Lanchimba	Jefe de compras	dd/mm/aa	
Aprobado por:	Sra. Sara Lanchimba	Jefe de compras	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
03	Procedimiento de registro y selección de proveedores	2018
04	Procedimiento de Selección de Proveedores	2019

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	04
	PROCESO	Compras	Código	C-MP-SP3.2
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Selección de Proveedores		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 2 de 7	

1. OBJETO

Garantizar que los proveedores de Ecuadorian Flower Grunko Cía. Ltda., cumplan los términos de calidad y seguridad exigidos por la empresa.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

Este procedimiento aplica cuando el responsable de compras, tiene la necesidad de realizar una compra mediante una selección óptima del proveedor que brinde productos y servicios de calidad.

3. ALCANCE

Empieza: la necesidad de compra.

Termina: con la selección y compra del producto.

4. RESPONSABILIDADES


- Comité de proveedores
- Jefe de compras
- Responsables departamentales

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

- **Proveedor:** persona u organización que provee o abastece a otra persona de lo necesario o conveniente para un fin determinado.
- **Proveedores únicos:** aquellos proveedores considerados como única opción de compra, que entregan material considerado crítico según Normas BASC, excepto material de empaque de proveedores de clientes.


6. REFERENCIAS

- Procedimiento de registro y selección de proveedores, edición 3, 2018.


	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	04
	PROCESO	Compras	Código	C-MP-SP3.2
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Selección de Proveedores		Fecha de apr:	dd/mm/aa
			Página:	Página 3 de 7

7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

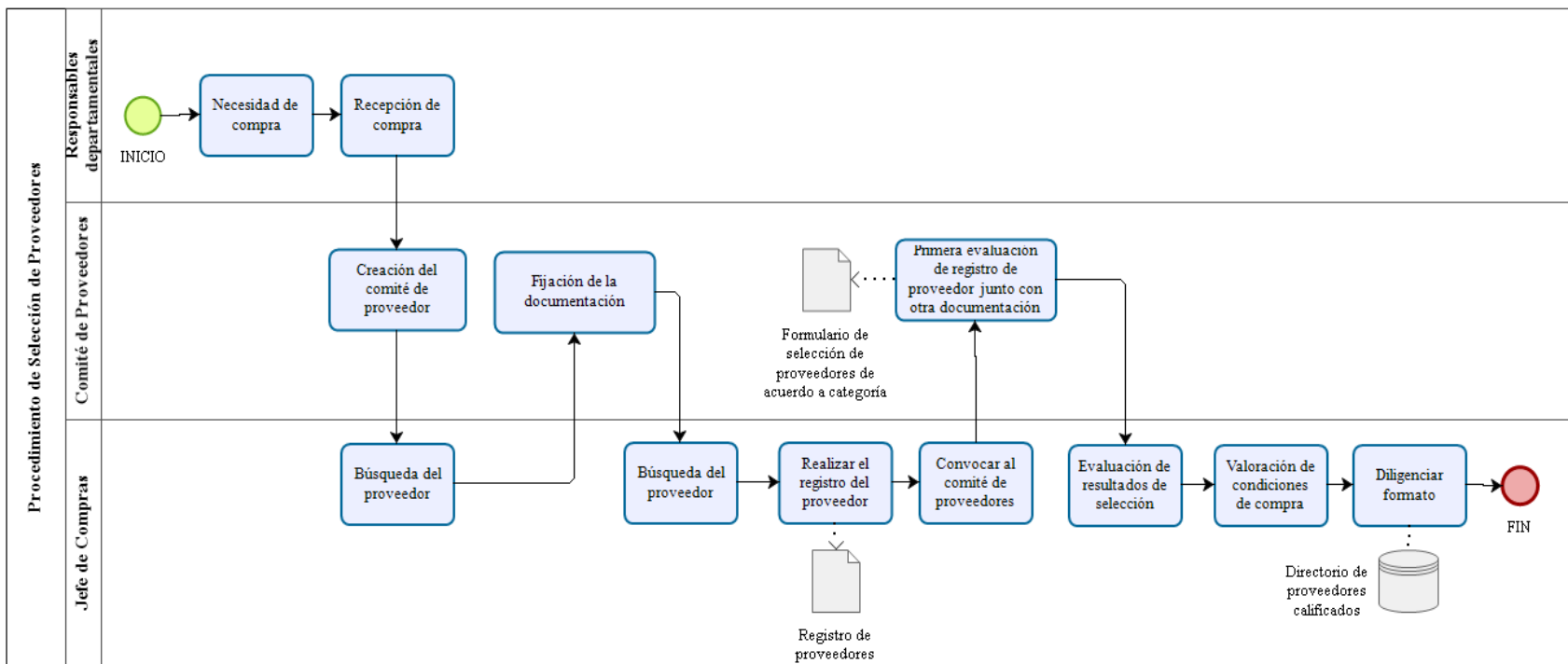
Nro.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES
1	<i>Necesidad de compras</i>	Responsables departamentales
	Las compras se generan de las necesidades de cada una de los departamentos para luego realizar la requisición al departamento de compras.	
2	<i>Creación del Comité de Proveedores</i>	Jefe de Compras
	<p>Para garantizar que las compras de productos y servicios críticos para la calidad y alto riesgo, sean realizados a proveedores seleccionados, se ha creado el Comité de Proveedores que se encuentra conformado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Compras • Gerente Técnico • Gerente Administrativo <p>La creación del comité de proveedores tiene las siguientes funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fijar la documentación y demás requisitos necesarios para registrar y seleccionar un proveedor. - Revisar la documentación enviada por los proveedores. - Llevar a cabo la selección de proveedores. 	
3	<i>Búsqueda de proveedores</i>	Jefe de Compras
	<p>Para iniciar el proceso de registro de un proveedor de la empresa, el Jefe de Compras debe iniciar la búsqueda de proveedores, a través de los siguientes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proveedores tomados de la Guía Telefónica. - Proveedores Referenciados. - Proveedores Actuales. <p>Con esta información se crea una base de datos.</p>	
4	<i>Registro de proveedor</i>	Jefe de Compras
	<p>A los proveedores que se encuentran en la base de datos, se envía el formulario “Registro de Proveedores”, para ser diligenciado por el proveedor y devuelto a la Compañía en un plazo máximo de 5 días hábiles, con la documentación solicitada.</p> <p>NOTA: El registro tiene una validez de 3 años. Al cabo de este tiempo, se envía el formato al proveedor nuevamente para la respectiva actualización.</p>	
5	<i>Evaluación de registro de proveedor</i>	Comité de proveedores
	Una vez que el Jefe de Compras recibe esta información, convoca al Comité de Proveedores para realizar una primera evaluación en base a la información del “Registro de Proveedores”, y su documentación adjunta.	


	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	04
	PROCESO	Compras	Código	C-MP-SP3.2
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Selección de Proveedores		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 4 de 7	

	<p>Considerando la información recopilada del proveedor se diligencia el formato “Formulario de Selección de Proveedores”, teniendo en cuenta las categorías establecidas en el Anexo 1.</p> <p>NOTA 1: Para aquellos Proveedores que son la única opción de compra en el país y/o proveedor del exterior y para proveedores de clientes, no aplica el “Formulario de Selección de Proveedores”, excepto material de empaque.</p> <p>NOTA 2: En el caso que el Personal de Área Técnica requiera una muestra de materia prima o insumos para ser evaluada por Control de Calidad esta debe ser solicitada al proveedor a través del Jefe de Compras con excepción de aquellas materias primas controladas por el CONSEP. El resultado del análisis debe ser registrado por el Jefe de Área Técnica “Formulario de Selección de Proveedores”</p>	
6	<i>Evaluación de resultados de selección</i>	Jefe de Compras
	Los resultados obtenidos en el formulario de selección, son evaluados frente a los “Rangos de Clasificación” establecidos en el Anexo 2.	
7	<i>Valoración de condiciones de compra</i>	Jefe de Compras
	Valora los resultados de cada proveedor, y teniendo en cuenta la aprobación de la muestra analizada por Control de Calidad (si fue solicitado) y condiciones de compra y precios, selecciona a aquellos proveedores que además de cumplir las condiciones requeridas obtengan en su formulario 60 puntos como mínimo.	
8	<i>Diligenciar el formato</i>	Jefe de Compras
	Una vez que se determinan los proveedores seleccionados, Jefe de Compras diligencia el formato “Directorio de Proveedores Calificados” (CO-EF-001-03). En este se incluyen tanto los Proveedores Seleccionados como los Proveedores Únicos.	

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	04
	PROCESO	Compras	Código	C-MP-SP3.2
	Procedimiento de Selección de Proveedores		Fecha de elab:	dd/mm/aa
			Fecha de apr:	dd/mm/aa
			Página:	Página 5 de 7

8. FLUJOGRAMA



	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	04
	PROCESO	Compras	Código	C-MP-SP3.2
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Selección de Proveedores		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 6 de 7	

9. DOCUMENTOS

- Documentación del proveedor

10. REGISTROS

- Registro de Proveedores
- Formulario de Selección de Proveedores


11. ANEXOS

Formato de Calificación de proveedores

CLASIFICACIÓN DE PROVEEDORES

TIPO DE PROVEEDOR	CATEGORIA	PRODUCTO/SERVICIO
MATERIAS PRIMAS	A	Químicos* Fertilizantes* Varios Químicos*
INSUMOS	B	Plástico y Materiales de Invernaderos* Materiales de Riego y Fumigación* Material de empaque*
SERVICIOS	C	Transporte de producto Servicio de Guardianía Manejo de logo de la Empresa (dotación, suministros, carnets)

* ver Sistema VENTURE

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	04
	PROCESO	Compras	Código	C-MP-SP3.2
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Selección de Proveedores		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 7 de 7	

Para Proveedores de categoría A y B:


CRITERIOS	VALORACIÓN
Calidad del Producto/Servicio	50 %
Norma de Calidad (ISO, BASC, etc.)	20 %
Servicio Postventa	15 %
Experiencia en el Mercado (clientes, referencias).	15 %

Para Proveedores de categoría C:

CRITERIOS	VALORACIÓN
Calidad del Producto/Servicio	50 %
Norma de Calidad (ISO, BASC, etc.)	20 %
Servicio Postventa	15 %
Experiencia en el Mercado (clientes, referencias).	

Rango de clasificación de proveedores

RANGOS DE CLASIFICACIÓN	
Excelente	Resultado obtenido ≥ 90
Superior	$89 \leq$ resultado obtenido < 80
Bueno	$79 \leq$ resultado obtenido < 60
No Aceptable	< 60 Resultado obtenido

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	05
	PROCESO	Almacenamiento	Código	A-MP-MMP3.3
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Manejo de Materiales de Postcosecha			Fecha de apr:
Página:				Página 1 de 6

PROCEDIMIENTO DE ALMACENAMIENTO

MACRO PROCESO: PROCESOS DE APOYO

PROCESO: ALMACENAMIENTO


PROCEDIMIENTO: DE MANEJO MATERIALES DE POSTCOSECHA

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Srta. Mireya Cabascango	Estudiante CINDU	dd/mm/aa	
Revisado por:	Sr. Diego Pinango	Jefe Almacenamiento de	dd/mm/aa	
Aprobado por:	Sr. Diego Pinango	Jefe Almacenamiento de	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
04	Procedimiento manejo y control de material de empaque	2018
05	Procedimiento de Manejo de Materiales de Postcosecha	2019

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	05
	PROCESO	Almacenamiento	Código	A-MP-MMP3.3
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Manejo de Materiales de Postcosecha		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 2 de 6	

1. OBJETO

Establecer directrices para el manejo y control de materiales del área de postcosecha de la empresa Ecuadorian Flower Grunko Cía. Ltda.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

Este procedimiento se aplica a todo el material de uso en todas las actividades del producto de exportación.

3. ALCANCE

Empieza: el recibimiento de materiales de Postcosecha.


Termina: control de materiales.

4. RESPONSABILIDADES

- Abastecedor de materiales
- Responsable de almacenamiento
- Responsable de compras
- Responsables departamentales
- Responsable postcosecha

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

- **Control:** es revisar, verificar el estado del material a cada momento.
- **Manejo:** es la forma de tratar el material de empaque.

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	05	
	PROCESO	Almacenamiento	Código	A-MP-MMP3.3	
			Fecha de elab:	dd/mm/aa	
	Procedimiento de Manejo de Materiales de Postcosecha			Fecha de apr:	dd/mm/aa
				Página:	Página 3 de 6


- **Materiales de postcosecha:** Se considera materiales a los siguientes: Cintas de embalaje, Capuchones Corrugado y Transparente, Cajas, Palos, Papel, Grapas, Vio Term, Ligas, Adhesivos, láminas de cartón, separadores, capuchones.

6. REFERENCIAS


- Procedimiento manejo y control de material de empaque, revisión 4, 2018.

7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

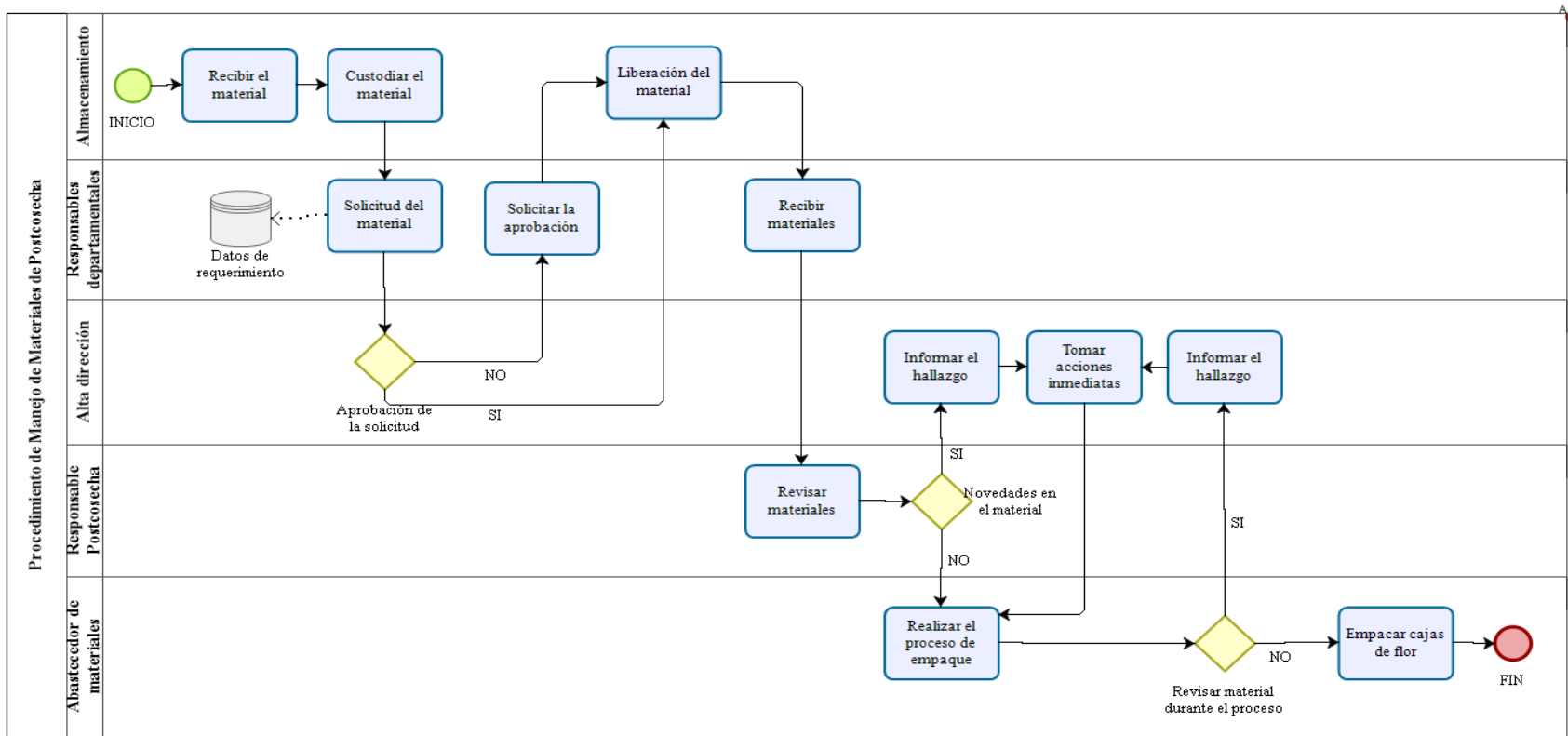
Nro.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES	DOCUMENTOS REFERENCIA
1	<i>Recibir el material</i>	Responsable de almacenamiento	Procedimiento manejo y control de material de empaque. Pág. 2 y 3
	Debe recibir todo tipo de material que llega de los proveedores y junto con el personal de seguridad revisarlo aleatoriamente para verificar la calidad y cantidad.		
2	<i>Custodiar el material</i>	Responsable de almacenamiento	Procedimiento manejo y control de material de empaque. Pág. 3
	Lo almacena en el sitio predeterminado para el efecto, asegurándose que ninguna otra persona manipule este material. Debe custodiar este material mientras este en la bodega en un lugar seguro, especialmente lo que es cajas.		
3	<i>Solicitar material</i>	Responsables departamentales	Procedimiento manejo y control de material de empaque. Pág. 2
	Los responsables departamentales deben solicitar el material necesario y deben custodiar el material en cada área.		
4	<i>Aprobación de la solicitud</i>	Alta dirección	Procedimiento manejo y control de material de empaque. Pág. 2
	La alta dirección es responsable de la aprobación de la solicitud y comunicar a los encargados, de la misma manera recibe el informe de hallazgos y toma acciones inmediatas.		
5	<i>Liberación del material</i>	Responsable de almacenamiento	Procedimiento manejo y control de material de empaque. Pág. 2
	Debe liberar el material de la postcosecha, sólo cuando tenga aprobado en el sistema Venture por la alta dirección.		


	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	05
	PROCESO	Almacenamiento	Código	A-MP-MMP3.3
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Manejo de Materiales de Postcosecha		Fecha de apr:	dd/mm/aa
			Página:	Página 4 de 6

6	<i>Retiro del material</i>	Responsable de Postcosecha	de	Procedimiento manejo y control de material de empaque. Pág. 3
	El material es retirado por personal de Postcosecha y se lo distribuye en las diferentes actividades de la Postcosecha, dependiendo del requerimiento diario.			
7	<i>Almacenamiento del material</i>	Responsable de Postcosecha	de	Procedimiento manejo y control de material de empaque. Pág. 3
	El material sobrante es guardado en la bodega de la postcosecha en un lugar seguro, y este material es usado al siguiente día, antes que el material se agote se realiza la reposición de acuerdo al consumo diario.			
8	<i>Informe de situación del material</i>	Responsables postcosecha		Procedimiento manejo y control de material de empaque. Pág. 2
	Informar de situaciones sospechosas o extrañas en el material de empaque.			
9	<i>Revisión del material</i>	Abastecedor del material	del	Procedimiento manejo y control de material de empaque. Pág. 2 y 3
	Los empacadores deben revisar su propio material mientras lo van procesando. El material es revisado al armar las cajas de exportación y se verifica, que no tenga ninguna anomalía, ni otro peso del que debe tener. El responsable de la bodega de la postcosecha, también debe revisar los diferentes materiales antes de distribuir a las diferentes actividades del área.			
10	<i>Revisión del material empacado</i>	Responsable de postcosecha, delegados del cuidado	de	Procedimiento manejo y control de material de empaque. Pág. 3
	El responsable de Postcosecha revisa que todo esté cerrado y que nadie quede dentro del área.			

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	05
	PROCESO	Almacenamiento	Código	A-MP-MMP3.3
	Procedimiento de Manejo de Materiales de Postcosecha		Fecha de elab:	dd/mm/aa
			Fecha de apr:	dd/mm/aa
			Página:	Página 5 de 6

8. FLUJOGRAMA




	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	05
	PROCESO	Almacenamiento	Código	A-MP-MMP3.3
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Manejo de Materiales de Postcosecha		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 6 de 6	

9. DOCUMENTOS

- Requisición de materiales

10. REGISTROS

- Registro de salida de la bodega

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	Sistemas de Gestión Integral	Código	SGI-MP-CC3.4
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Capacitación en Calidad		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 1 de 7	

PROCEDIMIENTO DE SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRAL

MACRO PROCESO: PROCESOS DE APOYO

PROCESO: GESTIÓN DE SEGURIDAD INTEGRAL


PROCEDIMIENTO: DE CAPACITACIÓN EN CALIDAD

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Srta. Mireya Cabascango	Estudiante CINDU	dd/mm/aa	
Revisado por:	Ing. Bethy Escobar	Responsable SGI	dd/mm/aa	
Aprobado por:	Ing. Bethy Escobar	Responsable SGI	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01	Procedimiento de Capacitación en Calidad	2019

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	Sistemas de Gestión Integral	Código	SGI-MP-CC3.4
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Capacitación en Calidad		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 2 de 7	

1. OBJETO

Preparar al personal para la ejecución eficiente de las actividades que desempeñan en cada uno de los puestos de trabajo de la empresa Ecuadorian Flower.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

Este procedimiento se aplica al personal de todos los procesos, implica mostrar la importancia de la calidad en el desarrollo de las actividades.

3. ALCANCE

Empieza: con la solicitud para realizar capacitaciones.


Termina: con la evaluación de la capacitación.

4. RESPONSABILIDADES

- Responsables departamentales
- Alta dirección
- Responsable SGC

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

- **Calidad:** grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.
- **Capacitación:** actividades planeadas para ser desarrolladas posteriormente, con el fin de introducir nuevos conocimientos que permitan el desempeño eficaz de los cargos.
- **Programa de capacitación:** corresponde a un conjunto de actividades diseñado e implementado en un periodo de tiempo.
- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad


	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	Sistemas de Gestión	Código	SGI-MP-CC3.4
		Integral	Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Capacitación en Calidad		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 3 de 7	

6. REFERENCIAS


- Sistema de Gestión de Calidad ISO 9000:2015.

7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

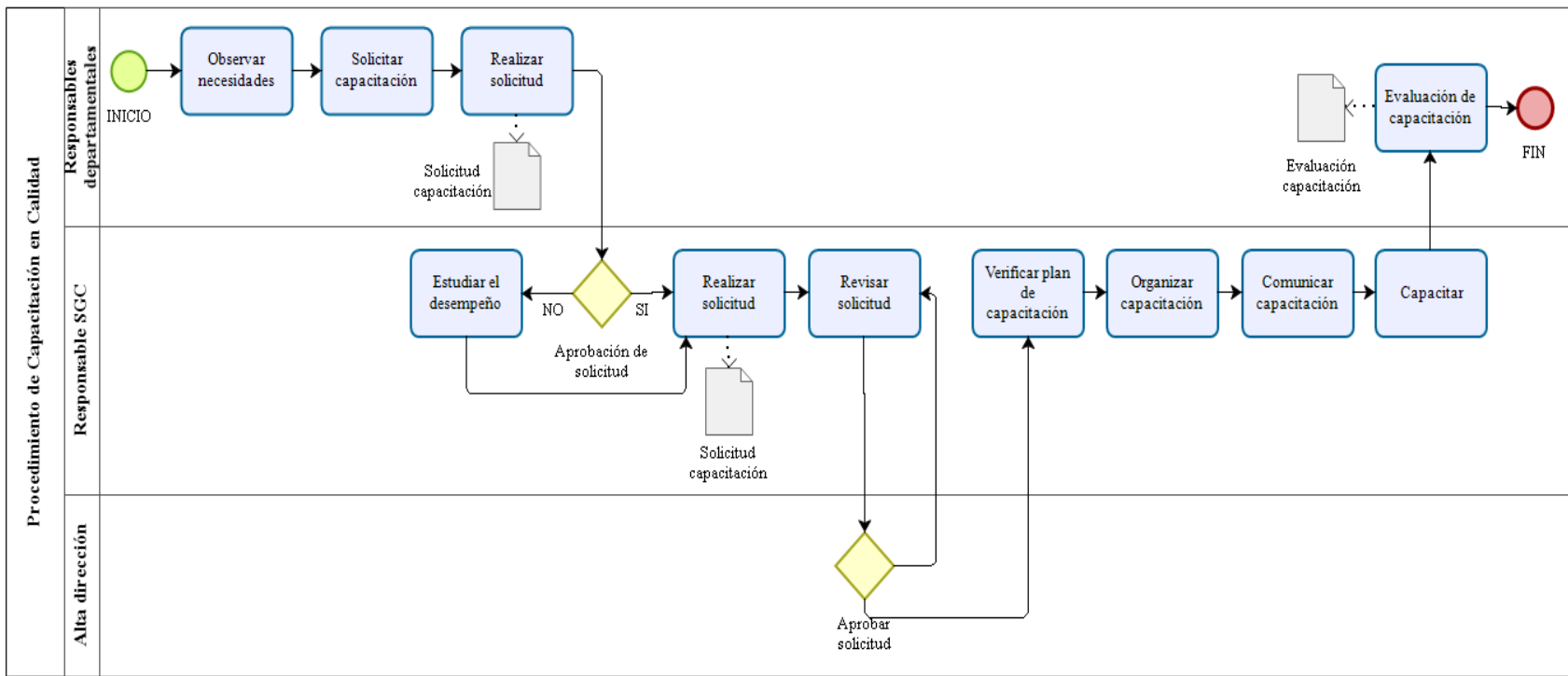
Nro.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES
1	<i>Observar las necesidades</i>	Responsables departamentales
	Debe observar el desempeño de las actividades en las áreas correspondientes.	
2	<i>Solicitar capacitación</i>	Responsables departamentales
	En cuanto se observa un mal desempeño en las actividades, los responsables departamentales buscan la capacitación de calidad y su importancia para sus trabajadores.	
3	<i>Realizar solicitud</i>	Responsables departamentales
	Realizar la solicitud y poner a disposición del responsable de SGC.	
4	<i>Aprobación de solicitud</i>	Responsable SGC
	La aprobación de la primera solicitud debe hacerlo el responsable de SGC.	
5	<i>Realizar solicitud para capacitación</i>	Responsable SGC
	La segunda solicitud lo realiza el responsable de SGC, revisando recursos disponibles para la aprobación por la alta dirección.	
6	<i>Aprobación de solicitud para la capacitación</i>	Alta dirección
	De acuerdo a los recursos existentes, la alta dirección aprueba la solicitud para poner en marcha la capacitación.	
7	<i>Verificar plan de capacitación</i>	Responsable SGC
	Revisar el plan de capacitaciones anuales para la organización de las capacitaciones de calidad en los diferentes departamentos, en caso de observar mal desempeño, se realiza una capacitación urgente, siguiendo el mismo procedimiento.	
8	<i>Organizar capacitación</i>	Responsable SGC
	Verificar los temas acerca de calidad relacionado con el mal desempeño de las actividades correspondientes a cada área.	


	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	Sistemas de Gestión	Código	SGI-MP-CC3.4
		Integral	Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Capacitación en Calidad		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 4 de 7	

9	<i>Comunicar capacitación</i>	Responsable SGC
	Después de haber cuadrado los horarios de la capacitación, se debe comunicar a los responsables departamentales para que estos comuniquen a sus trabajadores.	
10	<i>Capacitar</i>	Responsable SGC
	Realizar la capacitación con los temas antes revisados al personal que menor desempeño ha obtenido.	
11	<i>Evaluación de capacitación</i>	Responsables departamentales
	Verificar el desempeño de las actividades después de la capacitación y comparar con la evaluación inicial.	

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	Sistemas de Gestión Integral	Código	SGI-MP-CC3.4
	Procedimiento de Capacitación en Calidad		Fecha de elab:	dd/mm/aa
			Fecha de apr:	dd/mm/aa
			Página:	Página 5 de 7

8. FLUJOGRAMA




	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	Sistemas de Gestión	Código	SGI-MP-CC3.4
		Integral	Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Capacitación en Calidad		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 6 de 7	

9. DOCUMENTOS

- Plan de capacitación anual

10. REGISTROS

- Registro de asistencia del personal
- Evaluación de capacitación del personal

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	Sistemas de Gestión	Código	SGI-MP-CC3.4
		Integral	Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Capacitación en Calidad		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 7 de 7	

11. ANEXOS


Formato de Evaluación de capacitación

Criterios de evaluación

Marque una X el valor que mejor refleje su opinión frente a las siguientes afirmaciones, teniendo en cuenta:

- 1: Completamente en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 3: Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- 4: De acuerdo
- 5: Completamente de acuerdo.

EVALUACIÓN DE CAPACITACIÓN					
Evaluación del contenido	1	2	3	4	5
Los objetivos de la capacitación fueron presentados al inicio de la misma y éstos se han cumplido satisfactoriamente.					
Los contenidos de la capacitación responden a los objetivos planteados y satisfacen las expectativas de la misma.					
El nivel de profundidad de los contenidos de la capacitación ha sido adecuado.					
Evaluación de la metodología					
La capacitación está estructurada de modo y comprensible, siendo adecuado su contenido teórico y práctico.					
La duración de la capacitación ha sido adecuada y se ha ajustado a los contenidos y objetivos de la misma.					
El material entregado en la capacitación ha sido útil, adecuado, claro y acorde con los objetivos y contenidos de la misma.					
Evaluación de utilidad y aplicabilidad					
La capacitación le ha aportado conocimientos nuevos cumpliendo con sus expectativas de aprendizaje.					
Los conocimientos adquiridos son útiles y aplicables en el campo personal y /o laboral como herramienta para la mejora.					
La capacitación le proporcionó los conocimientos y/o información planteada de acuerdo con los objetivos y contenidos de la misma.					
Evaluación del facilitador					
El facilitador tiene dominio, conocimiento de la materia, facilitando el aprendizaje de los participantes.					
El facilitador ha expuesto los temas con claridad, respondiendo adecuadamente a las inquietudes planteadas.					
El facilitador ha desarrollado el curso de manera amena, participativa, mostrando capacidad pedagógica.					

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	Sistemas de Gestión Integral	Código	SGI-MP-CSSO3.4
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Capacitación en Seguridad y Salud Ocupacional		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 1 de 7	

MACRO PROCESO: PROCESOS DE APOYO

PROCESO: GESTIÓN DE SEGURIDAD INTEGRAL


PROCEDIMIENTO: DE CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Srta. Mireya Cabascango	Estudiante CINDU	dd/mm/aa	
Revisado por:	Ing. Bethy Escobar	Responsable SGI	dd/mm/aa	
Aprobado por:	Ing. Bethy Escobar	Responsable SGI	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01	Procedimiento de Capacitación en Seguridad y Salud Ocupacional	2019

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	Sistemas de Gestión Integral	Código	SGI-MP-CSSO3.4
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Capacitación en Seguridad y Salud Ocupacional		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 2 de 7	

1. OBJETO

Elaborar un plan de capacitación sobre temas de seguridad y salud ocupacional con los criterios establecidos y las necesidades de acuerdo a cada proceso y sus respectivas actualizaciones.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

Este procedimiento se aplica a todos el personal que interviene directa o indirectamente en las capacitaciones de la empresa Ecuadorian Flower Grunko Cía. Ltda.

3. ALCANCE

Empieza: con la solicitud para realizar capacitaciones.


Termina: con la evaluación de la capacitación.

4. RESPONSABILIDADES

- Alta dirección
- Responsable SSO
- Responsables departamentales

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

- **Brigadas:** es un grupo de personas organizadas y capacitadas para emergencias que tienen responsabilidades para la ayuda del responsable SSO.
- **Capacitación:** actividades planeadas para ser desarrolladas posteriormente, con el fin de introducir nuevos conocimientos que permitan el desempeño eficaz de los cargos.
- **Instructor:** funcionario con competencias, conocimientos y calificación requerida para ejecutar una capacitación.

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	Sistemas de Gestión	Código	SGI-MP-CSSO3.4
		Integral	Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Capacitación en Seguridad y Salud Ocupacional		Fecha de apr:	dd/mm/aa
		Página:	Página 3 de 7	


- **Programa de capacitación:** corresponde a un conjunto de actividades diseñado e implementado en un periodo de tiempo.
- **SSO:** Seguridad y Salud Ocupacional

6. REFERENCIAS


- Procedimiento de capacitaciones, entrenamiento e inducción de la guía de elaboración del SG-SST, 2015.

7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO


Nro.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES
1	<i>Observar las necesidades</i>	Responsable SSO
	Debe observar las necesidades de capacitación de acuerdo al área de desempeño, a los tipos de riesgos.	
2	<i>Solicitud de capacitación</i>	Responsable SSO
	La solicitud de capacitación debe ser realizado por el responsable de SSO dirigiendo las necesidades de la capacitación y temáticas a tratar junto con todos los recursos necesarios.	
3	<i>Aprobación de la solicitud</i>	Alta dirección
	La solicitud es presentada a la alta dirección para su revisión y aprobación.	
4	<i>Revisión de matriz de riesgos</i>	Responsable SSO
	La matriz de riesgos es actualizada anualmente, y se debe dar prioridad a la capacitación de las áreas con mayor vulnerabilidad.	
5	<i>Levantamiento de información</i>	Responsable SSO Responsables departamentales
	Los responsables departamentales deben observar los riesgos y ser comunicados al responsable de SSO para valorarlos y ser mitigados por medio de charlas y capacitaciones.	
6	<i>Actualización de matriz de riesgos</i>	Responsable SSO
	En caso de que la matriz esté desactualizada, debe actualizarse con el estudio de nuevos riesgos en cada uno de los puestos de trabajo.	

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	Sistemas de Gestión	Código	SGI-MP-CSSO3.4
		Integral	Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Capacitación en Seguridad y Salud Ocupacional		Fecha de apr:	dd/mm/aa
		Página:	Página 4 de 7	

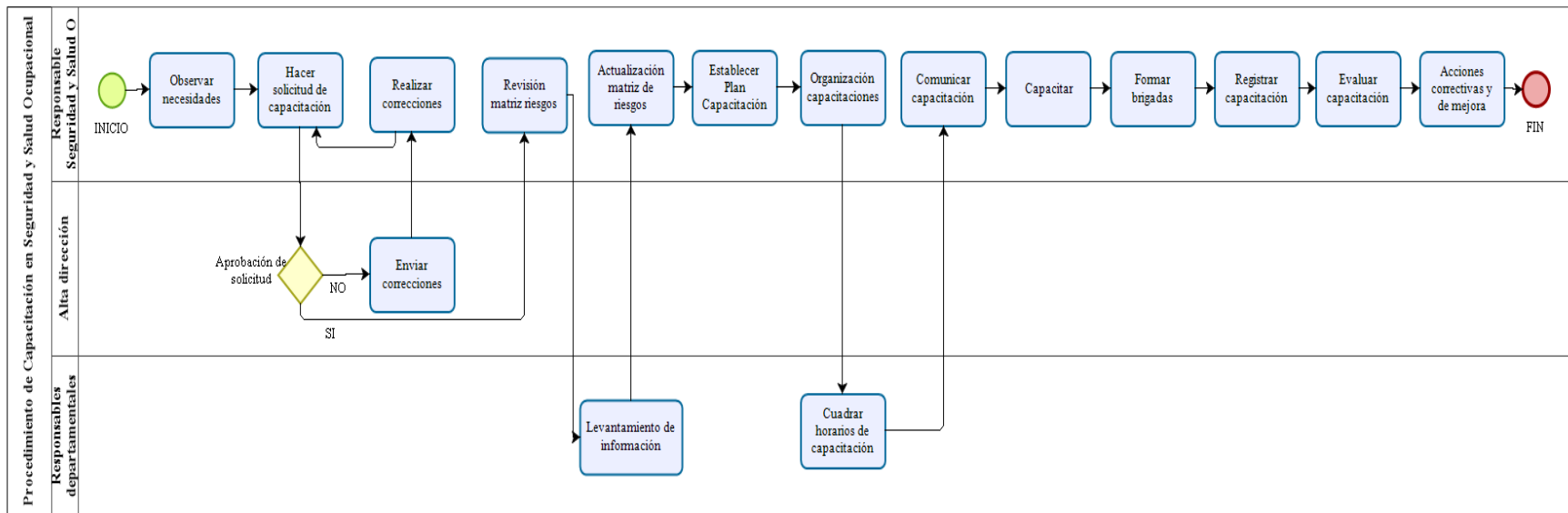
7	<i>Establecer plan de capacitaciones</i>	Responsable SSO
	El plan de capacitación es actualizado anualmente y puesto en marcha de acuerdo al cronograma establecido y aprobado por la alta dirección.	
8	<i>Organización de capacitación</i>	Responsable Talento Humano
	El responsable de SSO debe cuadrar los horarios con el responsable de talento humano, para brindar las capacitaciones debidas según los riesgos identificados.	
9	<i>Comunicar capacitación</i>	Responsable SSO
	Una vez dado el horario por el responsable de talento humano, es necesario comunicar a los responsables departamentales y que estos comuniquen a los trabajadores indicando los temas de capacitación y su importancia.	
10	<i>Capacitar</i>	Responsable SSO
	Realizar la capacitación de mitigación, eliminación o prevención de riesgos laborales en cada uno de los puestos de trabajo, de acuerdo a los riesgos identificados.	
11	<i>Identificar y evaluar riesgos</i>	Responsable SSO
	Se identifica los riesgos en cada puesto de trabajo de todas las áreas de la empresa Ecuadorian Flower.	
12	<i>Elaboración de planes de emergencia y contingencia</i>	Responsable SSO
	Elaborar los planes acordes a los procedimientos a seguir, con los respectivos cuidados en cada actividad.	
13	<i>Inducciones a la seguridad</i>	Responsable SSO
	En la inducción se brinda temas como: <ul style="list-style-type: none"> - Descripción general de la empresa - Misión, visión de la empresa - La política de seguridad a ser cumplida - Exposición de riesgos laborales en áreas y puestos de trabajo. - Planes de emergencia - Instructivo de convivencia 	
14	<i>Formación de brigadas</i>	Responsable SSO
	La formación de brigadas es también un requisito legal, a las brigadas deben ser capacitadas ante las emergencias correspondientes: brigada de prevención de incendios, primeros auxilios, evaluación y rescate, seguridad y orden.	

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	Sistemas de Gestión Integral	Código	SGI-MP-CSSO3.4
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Capacitación en Seguridad y Salud Ocupacional		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 5 de 7	


15	<i>Registrar</i>	Responsable SSO
	Después de la capacitación, el responsable debe realizar el registro de asistencia del personal que asista a la capacitación.	
16	<i>Evaluar capacitación</i>	Responsable SSO
	Evaluar con preguntas aleatorias sobre los temas tratados.	
17	<i>Inspección de áreas y puestos de trabajo</i>	Responsable SSO
	Verificar el cumplimiento de los temas capacitados.	
18	<i>Acciones correctivas y oportunidades de mejora</i>	Alta dirección
	Se realiza de acuerdo al procedimiento de acciones preventivas y de mejora.	

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	Sistemas de Gestión Integral	Código	SGI-MP-CSSO3.4
	Procedimiento de Capacitación en Seguridad y Salud Ocupacional		Fecha de elab:	dd/mm/aa
			Fecha de apr:	dd/mm/aa
			Página:	Página 6 de 7

8. FLUJOGRAMA



Elaborado por: La Autora (2019)


	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	Sistemas de Gestión Integral	Código	SGI-MP-CSSO3.4
		Procedimiento de Capacitación en Seguridad y Salud Ocupacional		Fecha de elab:
	Fecha de apr:			dd/mm/aa
		Página:	Página 7 de 7	

9. DOCUMENTOS

- Plan de capacitación anual

10. REGISTROS

- Registro de asistencia del personal
- Evaluación de capacitación del personal

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	TIC	Código	TIC-MP-MET3.6
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Mantenimiento de Equipos Tecnológicos		Fecha de apr:	dd/mm/aa
		Página:	Página 1 de 7	

PROCEDIMIENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

MACRO PROCESO: PROCESOS DE APOYO

PROCESO: TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN


PROCEDIMIENTO: DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Srta. Mireya Cabascango	Estudiante CINDU	dd/mm/aa	
Revisado por:	Ing. Mario Gonzáles	Jefe TIC	dd/mm/aa	
Aprobado por:	Ing. Mario Gonzáles	Jefe TIC	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01	Procedimiento de Mantenimiento de Equipos Tecnológicos	2019

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	TIC	Código	TIC-MP-MET3.6
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Mantenimiento de Equipos Tecnológicos		Fecha de apr:	dd/mm/aa
		Página:	Página 2 de 7	

1. OBJETO

Garantizar la disponibilidad de la infraestructura tecnológica de la empresa Ecuadorian Flower Grunko Cía. Ltda.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

Este procedimiento aplica para el mantenimiento de todas las instalaciones tecnológicas de la empresa.

3. ALCANCE

Empieza: necesidad de mantenimiento.


Termina: con el mantenimiento de los equipos tecnológicos.

4. RESPONSABILIDADES

- Alta dirección
- Responsable TIC
- Delegado de mantenimiento (persona de contratada para el mantenimiento de los equipos tecnológicos)

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

- **Diagnóstico:** es un estudio inicial de posibles daños para en la infraestructura tecnológica.
- **Mantenimiento correctivo:** Es la actividad resultado de un diagnóstico que requiere reinstalación de software o reemplazo parcial o total de alguno de los componentes de la infraestructura tecnológica.

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	TIC	Código	TIC-MP-MET3.6
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Mantenimiento de Equipos Tecnológicos		Fecha de apr:	dd/mm/aa
		Página:	Página 3 de 7	


- **Mantenimiento preventivo:** actividades de verificación o ajustes que se realiza según el plan de mantenimiento.
- **Personal designado:** es la persona a quién el responsable de sistema designa para el manejo del sistema en las diferentes áreas.
- **Soporte Técnico:** actividad de recibir, diagnosticar y resolver cualquier inquietud, solicitud del usuario, sobre la funcionalidad del sistema o infraestructura tecnológica.

6. REFERENCIAS


- Norma Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015.

7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO


Nro.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES
Mantenimiento preventivo		
1	<i>Inventario infraestructura tecnológica</i>	Responsable TIC
	Mantener actualizado el inventario de infraestructura tecnológica, es decir, de los equipos tecnológicos de la empresa.	
2	<i>Realizar plan de mantenimiento</i>	Responsable TIC
	Este plan de mantenimiento se realiza de acuerdo a los contratos de soporte y mantenimiento de diferentes recursos de infraestructura tecnológica.	
3	<i>Aprobación del plan de mantenimiento</i>	Alta dirección
	Después de la revisión y correcciones realizadas se aprueba el plan de mantenimiento con los recursos disponibles. En caso de no aprobar, revisar los posibles recursos y el soporte técnico contratado.	
4	<i>Comunicar ejecución de plan de mantenimiento</i>	Responsable TIC
	El responsable de sistemas debe comunicar con tiempo los tipos de mantenimientos que se va hacer y cuáles equipos deben mantenerse.	

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	TIC	Código	TIC-MP-MET3.6
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Mantenimiento de Equipos Tecnológicos		Fecha de apr:	dd/mm/aa
		Página:	Página 4 de 7	

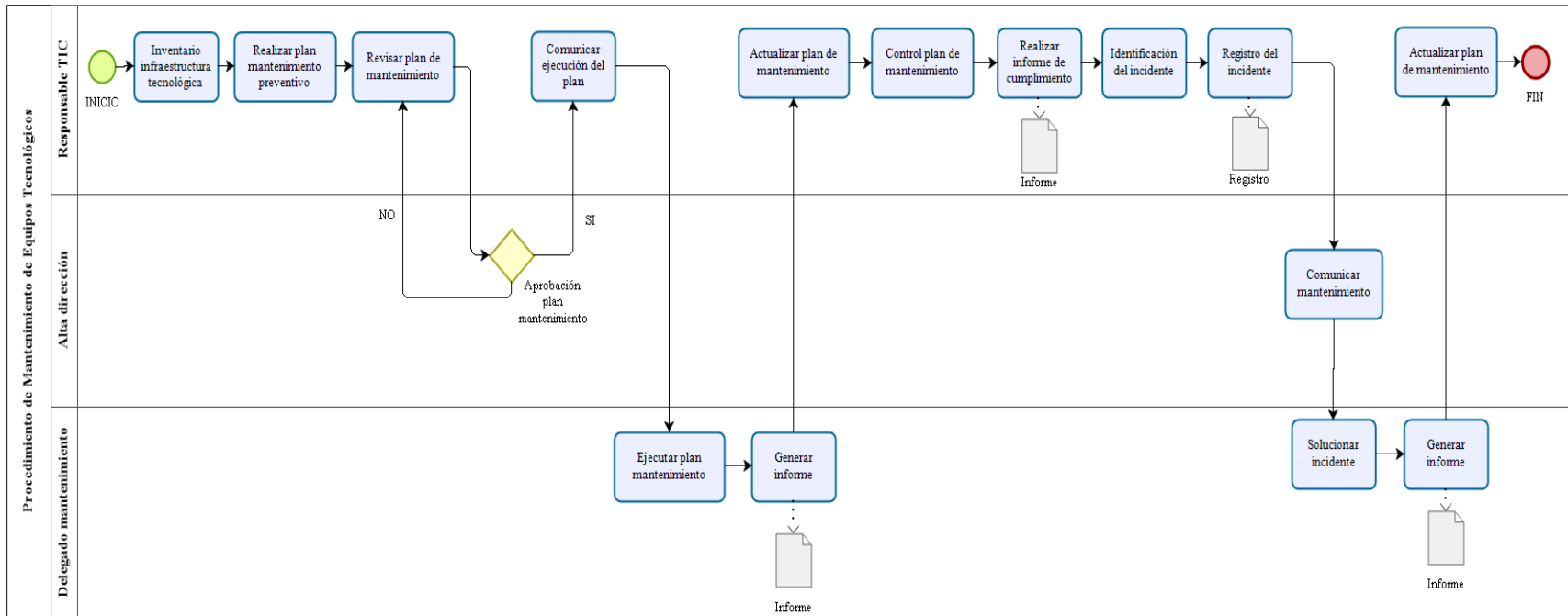
5	<i>Ejecución del plan de mantenimiento</i>	Delegado de mantenimiento
	Realiza el mantenimiento a los equipos tecnológicos de acuerdo a las indicaciones del responsable TIC.	
6	<i>Generar informe</i>	Delegado de mantenimiento
	Después de haber realizado el mantenimiento de los equipos tecnológicos necesarios, se realiza el informe de todos los fallos encontrados y las acciones que se ha tomado para resolverlos.	
7	<i>Actualizar plan de mantenimiento</i>	Responsable TIC
	Con el informe realizado, el responsable del departamento está en la obligación de actualizar el plan de mantenimiento preventivo y soporte técnico, marcando lo correspondiente a ejecutado y dejando las evidencias.	
8	<i>Control de plan de mantenimiento</i>	Responsable TIC
	Realiza el monitoreo del cumplimiento del plan de mantenimiento, revisando los contratos existentes.	
9	<i>Realizar informe de cumplimiento</i>	Responsable TIC
	Realizar el informe del cumplimiento del plan de mantenimiento.	
Mantenimiento correctivo		
10	<i>Identificación del incidente</i>	Responsable TIC
	En caso de identificar un incidente que afecte de manera considerable a la línea de producción, se toma las respectivas medidas, en caso de que el mantenimiento correctivo involucre cambios en el activo, es necesario aprobar en un comité de cambios.	
11	<i>Registro de incidente</i>	Responsable TIC
	Una vez registrado el incidente, se debe seguir el procedimiento de acciones correctivas.	
12	<i>Comunicar mantenimiento</i>	Responsable TIC
	Esos tipos de mantenimiento muchas veces se realiza de manera urgente, la comunicación de los incidentes se realiza a los proveedores, mismos que enviaban un delegado para el mantenimiento.	
13	<i>Solución del incidente</i>	Delegado de mantenimiento
	Realiza el mantenimiento a los equipos tecnológicos de acuerdo a las indicaciones del responsable TIC.	

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	TIC	Código	TIC-MP-MET3.6
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Mantenimiento de Equipos Tecnológicos		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 5 de 7	


14	<i>Generar informe</i>	Delegado de mantenimiento
	Después de haber realizado el mantenimiento de los equipos tecnológicos necesarios, se realiza el informe de todos los fallos encontrados y las acciones que se ha tomado para resolverlos.	
15	<i>Actualizar plan de mantenimiento</i>	Responsable TIC
	Cuando el supervisor de contrato de soporte y mantenimiento de los recursos tecnológicos reciba informe de solución del evento, debe actualizar el plan de mantenimiento, anotando el mantenimiento correctivo o soporte técnico.	

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	TIC	Código	TIC-MP-MET3.6
	Procedimiento de Mantenimiento de Equipos Tecnológicos		Fecha de elab:	dd/mm/aa
			Fecha de apr:	dd/mm/aa
			Página:	Página 6 de 7

8. FLUJOGRAMA



Elaborado por: La Autora (2019)


	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	TIC	Código	TIC-MP-MET3.6
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Mantenimiento de Equipos Tecnológicos		Fecha de apr:	dd/mm/aa
		Página:	Página 7 de 7	

9. DOCUMENTOS

- Plan de mantenimiento
- Informe de mantenimiento

10. REGISTROS

- Registro de incidencias
- Actualización de plan de mantenimiento

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	Mantenimiento	Código	M-MP-AR3.7
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Atención de Requerimientos		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 1 de 8	

PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO

MACRO PROCESO: PROCESOS DE APOYO

PROCESO: MANTENIMIENTO


PROCEDIMIENTO: DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Srta. Mireya Cabascango	Estudiante CINDU	dd/mm/aa	
Revisado por:	Sr. José Carvajal	Responsable Mantenimiento	dd/mm/aa	
Revisado por:	Ing. Bethy Escobar	Responsable SGI	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01	Procedimiento de Atención de Requerimientos	2019

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	Mantenimiento	Código	M-MP-AR3.7
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Atención de Requerimientos		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 2 de 8	

1. OBJETO

Brindar el mantenimiento que se requiera a los equipos y herramientas de uso del área de Postcosecha.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

La documentación está dirigido al mantenimiento correctivo y preventivo de los equipos como: la aspiradora y cortadora de tallos, de la misma manera a las herramientas como: grapadoras, liras, regleta, deshojador y coches.

3. ALCANCE

Empieza: con la necesidad de mantenimiento de equipos o herramientas.


Termina: con la prueba del mantenimiento realizado.

4. RESPONSABILIDADES

- Responsables departamentales
- Responsable de mantenimiento
- Responsable postcosecha
- Responsable SSO
- Supervisor de postcosecha

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

- **Mantenimiento correctivo:** aquel mantenimiento que se realiza en el tiempo inmediato de recibir el requerimiento.

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	Mantenimiento	Código	M-MP-AR3.7
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Atención de Requerimientos		Fecha de apr:	dd/mm/aa
			Página:	Página 3 de 8


- **Mantenimiento preventivo:** mantenimiento que se realiza con el fin de evitar posibles paros en proceso o por evitar el desgaste acelerado de los equipos y herramientas.
- **Orden de mantenimiento de trabajo para mantenimiento y mecánica:** documento mediante el cual se logra que los requerimientos sean atendidos correctamente.
- **SSO:** Seguridad y Salud Ocupacional

6. REFERENCIAS


- Procedimiento de mantenimiento de equipos y máquinas, guía ISO 9001:2015.
- ISO 45001. Seguridad y Salud en el Trabajo
- ISO 31001. Gestión de Riesgos

7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

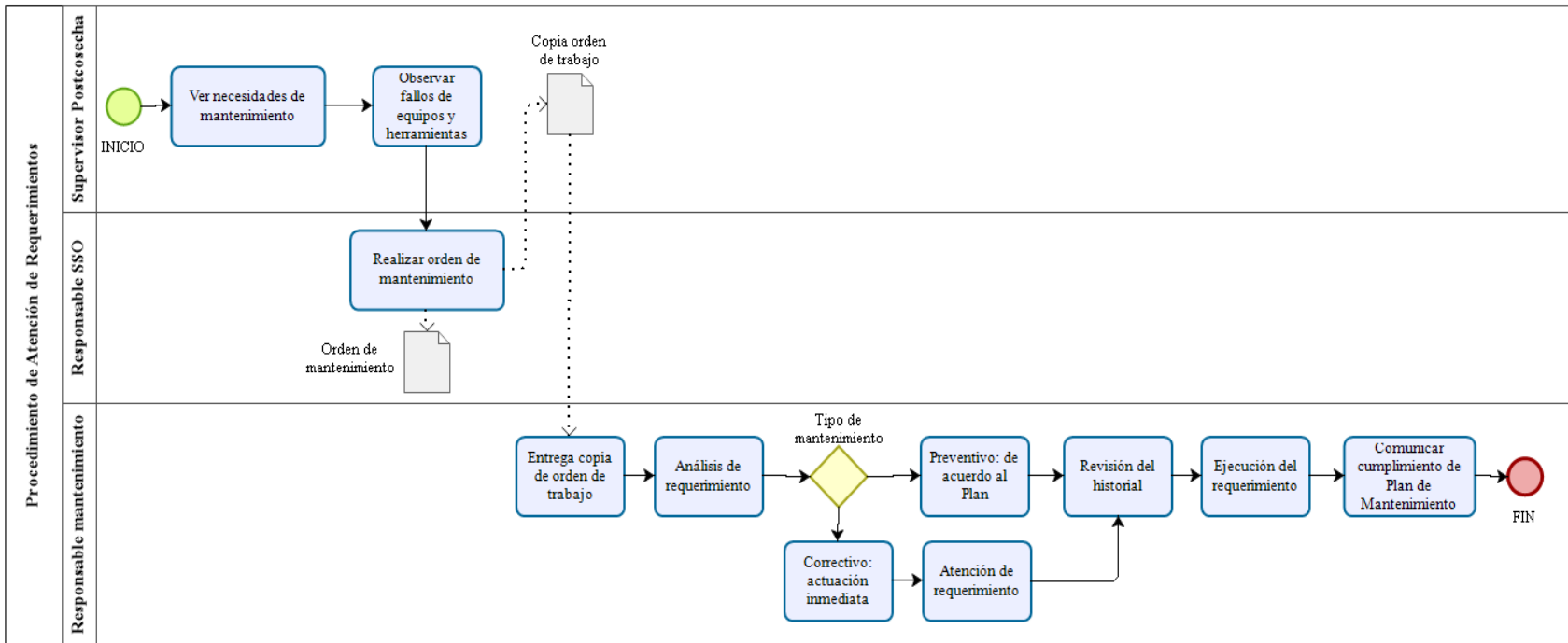
Nro.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES
1	<i>Ver necesidades de mantenimiento</i>	Responsables departamentales
	A cada responsable departamental tiene que observar las necesidades del mantenimiento de bienes a cargo.	
2	<i>Observar fallos en los equipos y herramientas</i>	Supervisor postcosecha
	De acuerdo al uso que se realiza de cada equipo o herramienta, el supervisor es el responsable del mantenimiento de los mismos.	
3	<i>Realizar orden de mantenimientos</i>	Supervisor postcosecha Responsable de SSO
	Después de la observación y hallazgo de un fallo se realiza la orden de mantenimiento, sea este correctivo para la actuación inmediata o preventivo para prioridad de actuación.	
4	<i>Entrega de orden de trabajo</i>	Responsable de SSO Supervisor postcosecha
	Una vez realizada la orden de trabajo conjuntamente con el supervisor de postcosecha, el responsable de SSO debe entregar la copia a quien lo realice para que los entregue inmediatamente al responsable de mantenimiento y el responsable de SSO debe quedarse con el original como evidencia del proceso.	


	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	Mantenimiento	Código	M-MP-AR3.7
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Atención de Requerimientos		Fecha de apr:	dd/mm/aa
			Página:	Página 4 de 8

5	<i>Análisis de requerimiento</i>	Responsable mantenimiento
	Este análisis debe realizarse cuando el requerimiento sea preventivo, el responsable de mantenimiento debe revisar la conveniencia y dar prioridad a los requerimientos mediante la lista de equipos y herramientas bajo mantenimiento.	
6	<i>Atención de los requerimientos</i>	Responsable mantenimiento
	En caso de ser un requerimiento correctivo, la actuación debe ser inmediata ya que el proceso puede paralizarse.	
7	<i>Revisión del historial</i>	Responsable mantenimiento
	Antes de realizar el mantenimiento se revisa el historial de revisiones/repares en los equipos.	
8	<i>Ejecución de los requerimientos</i>	Responsable mantenimiento
	Todas las actividades que se realiza en los equipos y herramientas deben ser anotadas en el historial. En caso del mantenimiento de las herramientas se consideran preventivas ya que existen herramientas de recambio.	
9	<i>Mantenimiento preventivo</i>	Responsable mantenimiento
	En caso del mantenimiento preventivo, se realiza la revisión en el Plan de Mantenimiento, donde indica las labores, prioridad y periodicidad del mantenimiento.	
10	<i>Comunicación del cumplimiento</i>	Responsable mantenimiento
	El cumplimiento de las actividades del Plan debe ser comunicado, revisado y evaluado por la alta dirección.	

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	Mantenimiento	Código	M-MP-AR3.7
	Procedimiento de Atención de Requerimientos		Fecha de elab:	dd/mm/aa
			Fecha de apr:	dd/mm/aa
			Página:	Página 5 de 8

8. FLUJOGRAMA




	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	Mantenimiento	Código	M-MP-AR3.7
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Atención de Requerimientos		Fecha de apr:	dd/mm/aa
			Página:	Página 7 de 8

Formato Plan de Mantenimiento

Mantenimiento de Equipos y Herramientas	Registro Nro.:	Pág.: # de #
Fecha de Aprobación:	Fecha Próxima de Revisión:	
PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO		
Equipo/herramienta		Código
Tarea		Periodicidad
APROBACIÓN DEL PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO		
Fecha:	Firma:	
Elaborado por:		
Revisión de la alta dirección:		
Observaciones:		


Formato historial de revisiones y reparaciones

Mantenimiento de Equipos y Herramientas	Registro Nro.:	Pág.: # de #
HISTORIAL DE REVISIONES/REPARACIONES		
Equipo/herramienta		Código
Tarea (descripción, horas, personal, repuestos, etc.)		Hora/Fecha
		Inicio:
		Finalización:
		Inicio:
		Finalización:
		Inicio:
		Finalización:

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	Mantenimiento	Código	M-MP-AR3.7
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Atención de Requerimientos		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 8 de 8	

Formato ficha de equipos

Mantenimiento de Equipos y Herramientas		Registro Nro.:	Pág.: # de #
FICHA TÉCNICA DEL EQUIPO			
Código:		Fabricante:	
Fecha de entrada:		Fecha de fabricación:	
Descripción:			
CONTACTOS			
Nombre	Cargo	Empresa	Teléfono/Fax
Foto de Equipo			

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	06
	PROCESO	Comercialización	Código	COM-MP-SC3.8
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Selección de Clientes		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 1 de 5	

PROCEDIMIENTO DE COMERCIALIZACIÓN

MACRO PROCESO: PROCESOS DE APOYO

PROCESO: COMERCIALIZACIÓN


PROCEDIMIENTO: DE SELECCIÓN DE CLIENTES

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Srta. Mireya Cabascango	Estudiante CINDU	dd/mm/aa	
Revisado por:	Ing. Carrascal Cesar	Jefe comercialización	dd/mm/aa	
Aprobado por:	Ing. Carrascal Cesar	Jefe comercialización	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
05	Procedimiento de Selección de Clientes	2018
06	Procedimiento de Selección de Clientes	2019

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	06
	PROCESO	Comercialización	Código	COM-MP-SC3.8
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Selección de Clientes		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 2 de 5	

1. OBJETO

El propósito de este procedimiento es establecer procesos escritos y verificables para la selección de clientes Ecuadorian Flower Grunko Cía. Ltda., asegurándonos que las relaciones comerciales se mantengan bajo los parámetros de seguridad establecidos por este Sistema de Gestión de la empresa.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

Este procedimiento se aplica a todos los clientes de Ecuadorian Flower Grunko Cía. Ltda.

3. ALCANCE

Empieza: con la búsqueda del cliente locales y extranjeros.

Termina: con las relaciones comerciales.

4. RESPONSABILIDADES


- Jefe de comercialización
- Asistente de comercialización

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

- **Cliente:** Es quien demanda nuestro producto para satisfacer sus necesidades.
- **Canales:** medios de distribución de información.


6. REFERENCIAS

- El presente procedimiento hace referencia al elemento 1 del Estándar Internacional de Seguridad 5.0.1 Norma BASC Versión5-2017.

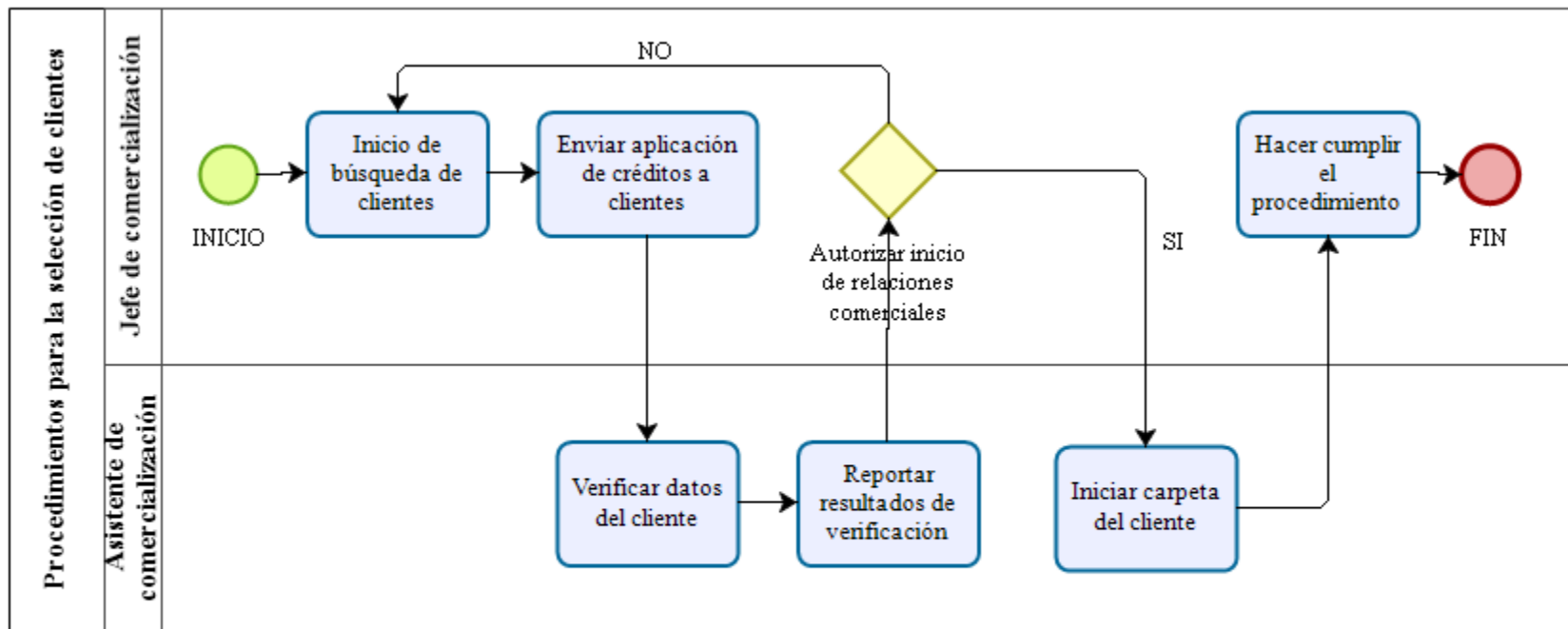
	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	06
	PROCESO	Comercialización	Código	COM-MP-SC3.8
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Selección de Clientes		Fecha de apr:	dd/mm/aa
			Página:	Página 3 de 5


7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Nro.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES	DOCUMENTOS REFERENCIA
1	<i>Iniciar búsqueda de clientes</i>	Jefe de comercialización	Procedimiento para selección de clientes. Pág. 2
	El Jefe de Comercialización iniciara la búsqueda de clientes locales y extranjeros, según canales que considere estratégicos para la venta de nuestro producto.		
2	<i>Enviar una aplicación de crédito</i>	Jefe de comercialización	Procedimiento para selección de clientes. Pág. 2
	Enviará una aplicación de crédito al potencial cliente, en donde debe constar: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Razón Social ✓ Representante Legal ✓ Dirección completa ✓ Teléfonos, e-mail, fax ✓ Nombre de la persona de contacto ✓ Referencias bancarias ✓ Referencias comerciales ✓ Número de años del giro del negocio ✓ Compañía de embarque 		
3	<i>Verificar datos del cliente</i>	Asistente comercialización	Procedimiento para selección de clientes. Pág. 2
	Llamará a los contactos de las referencias tanto comerciales y personales con la finalidad de verificar datos del cliente y giro del negocio.		
4	<i>Reportar resultados</i>	Asistente comercialización	Procedimiento para selección de clientes. Pág. 2
	Informará al responsable de Comercialización los resultados de dicha investigación por escrito en el formulario de referencia.		
5	<i>Autoriza inicio de relaciones comerciales</i>	Jefe de comercialización	Procedimiento para selección de clientes. Pág. 2
	Según datos verificados es quien autoriza el inicio de las relaciones comerciales y da a conocer la política de la empresa Ecuadorian Flower Grunko Cía. Ltda., de tal manera que se esté cumpliendo con los objetivos del negocio.		
6	<i>Iniciar carpeta del cliente</i>	Asistente comercialización	Procedimiento para selección de clientes. Pág. 2
	Una vez acordada las relaciones comerciales con el potencial cliente, el Ejecutivo de ventas procederá a abrir una carpeta del cliente incluyendo la información recopilada.		
7	<i>Cumplimiento del procedimiento</i>	Jefe de comercialización	Procedimiento para selección de clientes. Pág. 2
	Es responsable de elaborar este procedimiento y tiene la autoridad para hacerlo cumplir, verificar el cumplimiento junto con el Jefe de Seguridad.		

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	06
	PROCESO	Comercialización	Código	COM-MP-SC3.8
	Procedimiento de Selección de Clientes		Fecha de elab:	dd/mm/aa
			Fecha de apr:	dd/mm/aa
			Página:	Página 4 de 5

8. FLUJOGRAMA




	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	06
	PROCESO	Comercialización	Código	COM-MP-SC3.8
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Selección de Clientes		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 5 de 5	

9. DOCUMENTOS

- Documentos de Referencia del cliente

10. REGISTROS

- Registro del cliente

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	Comercialización	Código	COM-MP-VR3.8
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Venta de Rosas		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 1 de 6	

MACRO PROCESO: PROCESOS DE APOYO

PROCESO: COMERCIALIZACIÓN


PROCEDIMIENTO: DE VENTA DE ROSAS

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Srta. Mireya Cabascango	Estudiante CINDU	dd/mm/aa	
Revisado por:	Ing. Cesar Carrascal	Jefe Comercialización	dd/mm/aa	
Aprobado por:	Ing. Cesar Carrascal	Jefe Comercialización	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01	Procedimiento de Venta de Rosas	2019

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	Comercialización	Código	COM-MP-VR3.8
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Venta de Rosas		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 2 de 6	

1. OBJETO

Determinar los principales requerimientos que debe cumplir la empresa Ecuadorian Flower Grunko Cía. Ltda., para la exportación de rosas.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

Este procedimiento aplica como medio de verificación del cumplimiento de requerimientos exigidos para la exportación y como evidencia para la documentación a presentar en las auditorías tanto internas como externas.

3. ALCANCE

Empieza: con la identificación del producto en el COPCI.


Termina: con la exportación de rosas al exterior.

4. RESPONSABILIDADES

- Alta dirección
- Responsable comercialización
- Gerente Técnico
- Entidades de control

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

- **COPCI:** Código Orgánico de la Producción Comercio e Inversiones
- **DAE:** Declaración Aduanera de Exportación
- **Exportación:** es la salida de productos hacia otros países.
- **FCA (Free Carrier):** franco transportista, lugar de convenio.

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	Comercialización	Código	COM-MP-VR3.8
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Venta de Rosas		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 3 de 6	


- **Incoterm:** son términos comerciales utilizados en un contrato de compraventa internacional que permite establecer la responsabilidad de la mercancía por ambas partes.
- **RUC:** Registro Único de Contribuyentes
- **SRI:** Servicio de Rentas Internas
- **TOKEN:** es un dispositivo electrónico que se le da a un usuario autorizado de un servicio computarizado para facilitar el proceso de autenticación.

6. REFERENCIAS


- Tesis “Exportación de flores hacia los Estados Unidos” (2017).

7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

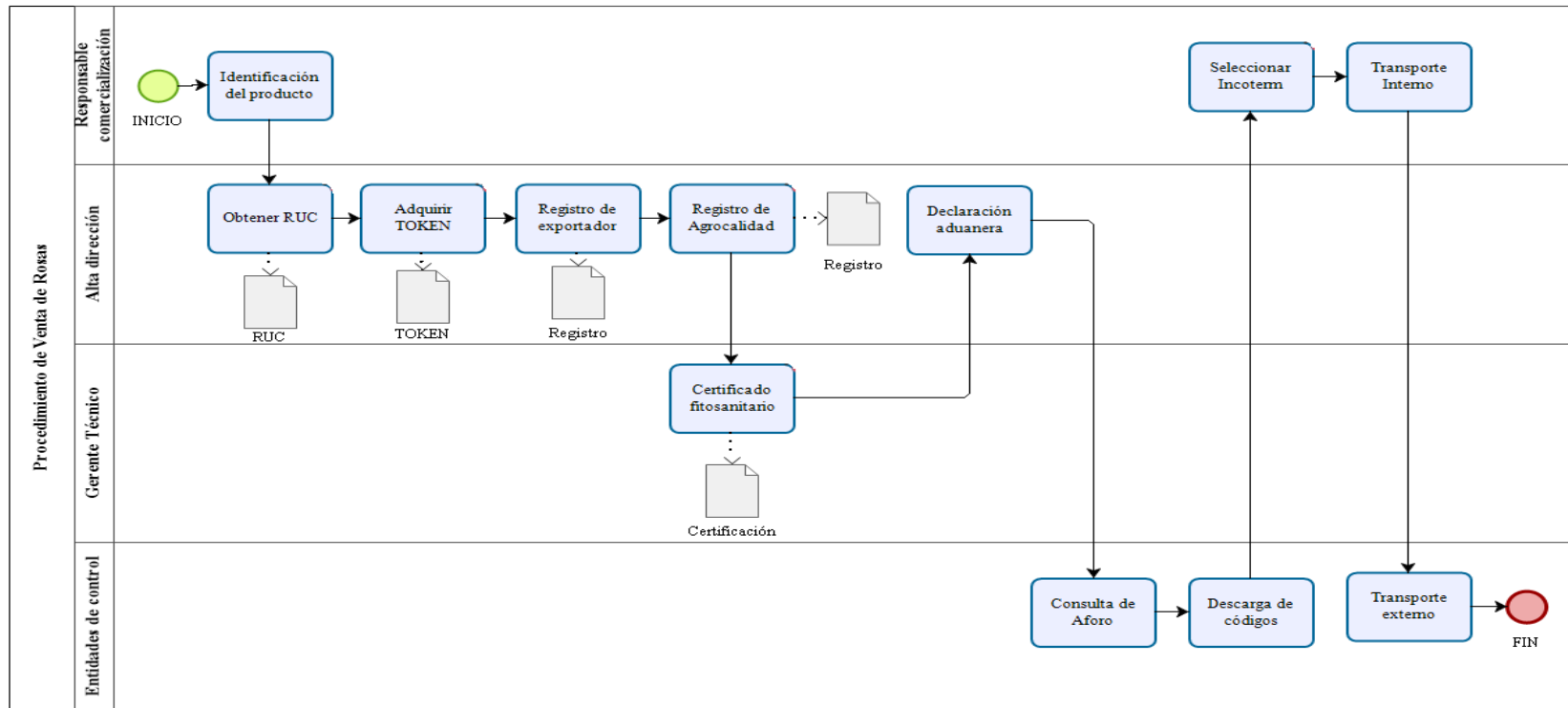
Nro.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES
1	<i>Identificación del producto</i>	Responsable comercialización
	Para identificar el tipo de producto, se realiza en el COPCI actualizado mediante búsqueda web.	
2	<i>Obtener RUC</i>	Alta dirección
	La alta dirección debe obtener el RUC presentando toda la documentación necesaria, este Registro Único de Contribuyente se obtiene en las oficinas de Servicio de Rentas Internas (SRI).	
3	<i>Adquirir TOKEN</i>	Alta dirección
	Es el responsable de adquirir la firma electrónica, este dispositivo es emitido por el Banco Central y Security Data.	
4	<i>Registro de exportador</i>	Alta dirección
	Al obtener el TOKEN se debe realizar el registro de exportador en la siguiente página de ecuapass, http://www.ecuapass.aduana.gob.ec .	
5	<i>Registro de Agrocalidad</i>	Alta dirección


	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	Comercialización	Código	COM-MP-VR3.8
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Venta de Rosas		Fecha de apr:	dd/mm/aa
			Página:	Página 4 de 6

	Para la operación de exportación se debe registrar en el siguiente link http://www.agrocalidad.gob.ec de Agrocalidad con los documentos necesarios. Agrocalidad inspecciona la finca, luego se elabora y entrega el informe y el certificado saldrá con el código que avala al operador de exportación, registro que en 30 días será reconocido internacionalmente.	
6	<p style="text-align: center;"><i>Certificado fitosanitario</i></p> <p>Este certificado es solicitado dos días antes del despacho de la carga, es emitido después de un análisis de plagas, los certificados a presentar son de ácaros y trips.</p>	Gerente Técnico
7	<p style="text-align: center;"><i>Declaración aduanera</i></p> <p>La DAE se genera en Ecuapass y puede estar asociada a más de una guía aérea, siempre y cuando tenga el mismo destino para las mercancías, aunque podría estar embarcadas en varios medios de transporte. La DAE contiene una guía Master y otras guías hijas. Cada guía tiene su código con plazo de 30 días para coordinación con clientes, el código corresponde a: 055-2018-40-00000000 Distrito-año-régimen-secuencial</p>	Alta dirección
8	<p style="text-align: center;"><i>Consulta de Aforo</i></p> <p>La consulta de aforo se refiere al muestreo que realiza de las rosas para la verificación de la calidad, es decir, que las flores no sean enviadas en malas condiciones o sean portadoras de alguna plaga, de igual manera la policía nacional de antinarcóticos realiza la revisión de contaminantes de carga, evitando el envío de estupefacientes en los embarques de rosas.</p>	Entidades de control
9	<p style="text-align: center;"><i>Descarga de código de barras</i></p> <p>Una vez autorizada la salida del producto por la DAE, se procede a descargar los códigos de barra de la página de Ecuapass.</p>	Entidades de control
10	<p style="text-align: center;"><i>Incoterm seleccionado</i></p> <p>En caso de la exportación de rosas es más conocido FCA, que implica al vendedor, comprometiéndolo en la entrega de mercancía en el punto acordado y lugar de origen encargando los costos que implique, cuando la mercancía sea entregada al comprador las mismas responsabilidades pasan a sus manos hasta que las cajas de flor lleguen al destino correspondiente.</p>	Responsable comercialización
11	<p style="text-align: center;"><i>Transporte interno</i></p> <p>Se asegura que el transporte cumpla con las condiciones adecuadas de temperatura para evitar el daño en las cajas de flor hasta que pueda llegar a las agencias de carga, donde quedará a responsabilidad de las entidades de control.</p>	Responsable comercialización
12	<p style="text-align: center;"><i>Transporte externo</i></p> <p>Las rosas son transportadas por pallets metálicos vía aérea debido a que es un producto perecible y el tiempo de transporte resulta más corto, además de ayudar a evitar daños mecánicos.</p>	Entidades de control

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	Comercialización	Código	COM-MP-VR3.8
	Procedimiento de Venta de Rosas		Fecha de elab:	dd/mm/aa
			Fecha de apr:	dd/mm/aa
			Página:	Página 5 de 6

8. FLUJOGRAMA




	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	Comercialización	Código	COM-MP-VR3.8
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Venta de Rosas		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 6 de 6	

9. DOCUMENTOS

- Código por carga
- Certificado fitosanitario

10. REGISTROS

- Registro exportador
- Registro Agrocalidad
- Registro Único de Contribuyente

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	Sistemas de Gestión Integral	Código	SGI-MP-CD3.4
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Control de Documentos		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 1 de 8	

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS

MACRO PROCESO: PROCESOS DE APOYO

PROCESO: GESTIÓN DE SEGURIDAD INTEGRAL


PROCEDIMIENTO: DE CONTROL DE DOCUMENTOS

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Srta. Mireya Cabascango	Estudiante CINDU	dd/mm/aa	
Revisado por:	Ing. Bethy Escobar	Técnico SGC	dd/mm/aa	
Aprobado por:	Ing. Elvia Olivo	Gerente Administrativa	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01	Procedimiento de Control de Documentos	2019

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	Sistemas de Gestión Integral	Código	SGI-MP-CD3.4
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Control de Documentos		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 2 de 8	

1. OBJETO

Definir las actividades necesarias para la ejecución, control de documentos del Sistema de Gestión de Calidad con el fin de asegurar la buena gestión de la empresa Ecuadorian Flower.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

Este procedimiento se aplica al manejo de todos los documentos interno y externos en los diferentes departamentos de la organización.

3. ALCANCE

Empieza: con las necesidades departamentales de un nuevo documento interno.


Termina: con la decisión sobre el documento.

4. RESPONSABILIDADES

- Alta dirección
- Responsables departamentales
- Responsable SGC

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

- **Actualización:** es la modificación de un documento.
- **Derogación:** es la anulación del documento que no sea útil para el SGC.
- **Documento interno:** todo aquel documento ha sido elaborado por el personal de la empresa.
- **Documento nuevo:** cuando no exista ningún ejemplar, puede o no estar revisado o aprobado.

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	Sistemas de Gestión Integral	Código	SGI-MP-CD3.4
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Control de Documentos		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 3 de 8	


- **Documento sustituto:** se considera a los documentos que son actualizados y se convierten en nuevas versiones.
- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **Versiones:** es la actualización de un documento.

6. REFERENCIAS


- Procedimiento para la gestión de la documentación del sistema de calidad de la Guía de procedimiento de ISO 9001:2015.
- ISO 9000:2015. Fundamentos y Vocabulario

7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO


Nro.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES
1	<i>Necesidades de los responsables departamentales</i>	Responsable SGC
	Es el responsable de receptor las necesidades de una gestión documental por parte de cada departamento.	
2	<i>Origen de la documentación</i>	Responsable SGC
	Los documentos pueden ser originarios de las necesidades del sistema de gestión, de las auditorías o por sugerencia de los implicados a la empresa.	
3	<i>Propuesta</i>	Responsables departamentales
	Se plantea la idea de la documentación por su finalidad.	
4	<i>Estudio de la propuesta</i>	Responsable SGC
	Junto con los responsables departamentales, se realiza el estudio de posibilidad de crear un nuevo documento de acuerdo al origen del mismo.	
5	<i>Búsqueda de información</i>	Responsables departamentales
	Se debe nombrar a un equipo para la recolecta de información y creación del nuevo documento del sistema de gestión de calidad.	

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	Sistemas de Gestión Integral	Código	SGI-MP-CD3.4
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Control de Documentos		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 4 de 8	

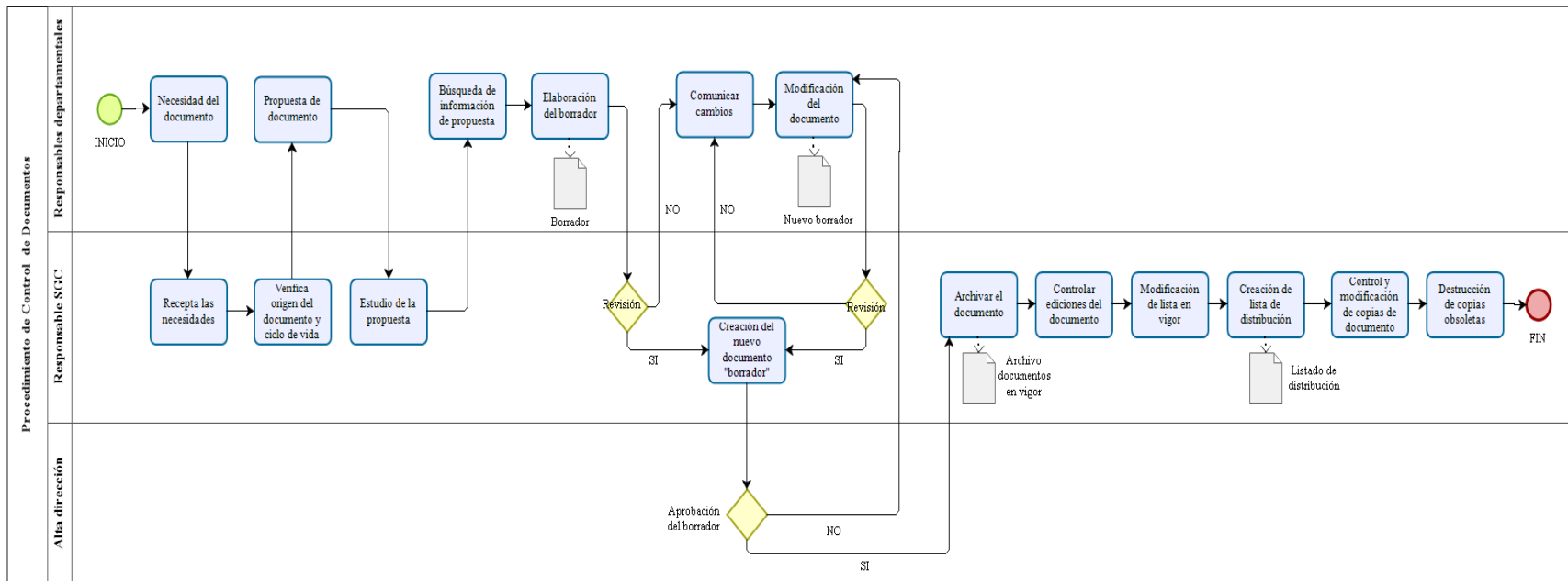
6	<i>Elaboración del borrador</i>	Responsable SGC Responsables departamentales
	La elaboración del borrador debe ser enviado y comunicado a todos los implicados.	
7	<i>Creación del nuevo documento</i>	Responsable SGC
	El nuevo documento siempre se presenta con primera instancia en borrador, codificado teniendo en cuenta la versión y edición, hasta que el documento no haya sido aprobado por la alta dirección, se debe mantener identificado como “borrador”.	
8	<i>Comunicar modificación de documento</i>	Responsable SGC
	Cuando haya la necesidad de modificar un documento, el responsable de SGC debe comunicar a todo el equipo que ha redactado el documento para realizar una nueva edición en caso de mayores cambios.	
9	<i>Modificación del documento</i>	Responsable SGC Responsables departamentales
	Al redactar la nueva edición, el documento queda en vigor y la edición anterior queda automáticamente obsoleta, sin embargo, queda archivado como base de futuras modificaciones.	
10	<i>Revisión</i>	Responsable SGC
	Es responsable de revisar el efecto que causa el nuevo documento a los departamentos. En caso que sea el apoyo positivo se pasa a la aprobación del documento, caso contrario se elabora una nueva edición del borrador o simplemente se desestima el documento y por ende el proceso.	
11	<i>Aprobación del borrador</i>	Alta dirección
	La aprobación se realiza con el visto bueno que realiza el responsable de SGC con las evidencias justificación.	
12	<i>Archivo</i>	Responsable SGC
	Es responsable del archivo original del documento y debe remplazarse el “borrador” por “copia controlada” al distribuir el documento.	
13	<i>Ediciones del documento</i>	Responsable SGC
	Cada documento tiene que llevar un historial de revisiones y posibles modificaciones: elaborado por, revisado por, y aprobado por, y ser archivado en documentos en vigor. De la misma manera una vez controlada la copia de la documentación debe destruirse el borrador.	

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	Sistemas de Gestión	Código	SGI-MP-CD3.4
		Integral	Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Control de Documentos		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 5 de 8	


14	<i>Modificación lista documentos en vigor</i>	Responsable SGC
	<p>Un documento entra a la lista de vigor cuando haya sido aprobado por la alta dirección, con los siguientes datos: título de documento, código, número de edición y fecha de aprobación. Y serán modificados según el documento que ya existe sea este por nuevo o por edición. En caso de ser por edición se debe archivar con los datos: título, tipo documento interno o externo, código, edición, fecha, y sustituye a.</p> <p>En caso de una derogación de documento debe identificar con la palabra “derogado”, o debe archivar en una lista a parte de documentos derogados con el fin de no confundir al usuario con listas obsoletas.</p>	
15	<i>Creación de lista de distribución</i>	Responsable SGC
	El responsable de SGC debe realizar un listado con la numeración de correspondencia a cada departamento al que va dirigido el documento y así mantener la copia controlada.	
16	<i>Derogación de lista de distribución</i>	Responsable SGC
	Los documentos derogados se archivan en la lista de archivo de documentos obsoletos y deben ser conservados por cinco años.	
17	<i>Modificación de copias controladas</i>	Responsables departamentales
	En caso que durante la utilización del documento, el responsable de los departamentos tenga alguna observación en cuanto a una modificación, debe comunicar al responsable de SGC para de acuerdo a la distribución del documento sea modificado.	
18	<i>Recoger copias obsoletas</i>	Responsable SGC
	Una vez realiza la modificación correspondiente, en necesario recoger las copias ya obsoletas para distribuir nuevas ediciones de copias.	
19	<i>Destrucción de copias</i>	Responsable SGC
	Las copias que son sustituidas por nuevas ediciones deben ser destruidas y ser comunicado los cambios que se realiza para evitar el uso de copias obsoletas.	

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	Sistemas de Gestión Integral	Código	SGI-MP-CD3.4
	Procedimiento de Control de Documentos		Fecha de elab:	dd/mm/aa
			Fecha de apr:	dd/mm/aa
			Página:	Página 6 de 8

8. FLUJOGRAMA



Elaborado por: La Autora (2019)

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	Sistemas de Gestión Integral	Código	SGI-MP-CR3.4
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Control de Registros		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 1 de 6	

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS

MACRO PROCESO: PROCESOS DE APOYO

PROCESO: GESTIÓN DE SEGURIDAD INTEGRAL


PROCEDIMIENTO: DE CONTROL DE REGISTROS

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Srta. Mireya Cabascango	Estudiante CINDU	dd/mm/aa	
Revisado por:	Ing. Bethy Escobar	Técnico SGC	dd/mm/aa	
Aprobado por:	Ing. Elvia Olivo	Gerente Administrativa	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01	Control de Registros	2019

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	Sistemas de Gestión Integral	Código	SGI-MP-CR3.4
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Control de Registros		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 2 de 6	

1. OBJETO

Establecer los lineamientos necesarios para efectuar las actividades de control en el cumplimiento de las actividades de la empresa Ecuadorian Flower para cerciorar la conformidad en los requisitos.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

Este procedimiento se aplica al control de todo tipo de actividades y procesos, con la identificación, formatos, acceso, almacenamiento, conservación y disposición de registros del Sistema de Gestión de Calidad.

3. ALCANCE

Empieza: con la identificación de necesidades de los jefes departamentales.

Termina: el archivo y retención de los registros.

4. RESPONSABILIDADES


- Responsables departamentales
- Responsable SGC

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

- **Formato:** modo de presentación de un documento.
- **Registro:** documento interno que evidencia el cumplimiento o no de las actividades o los resultados a obtener.
- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad


6. REFERENCIAS

- Procedimiento de Control de Registros ISO 9001:2015


	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	Sistemas de Gestión	Código	SGI-MP-CR3.4
		Integral	Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Control de Registros		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 3 de 6	

7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

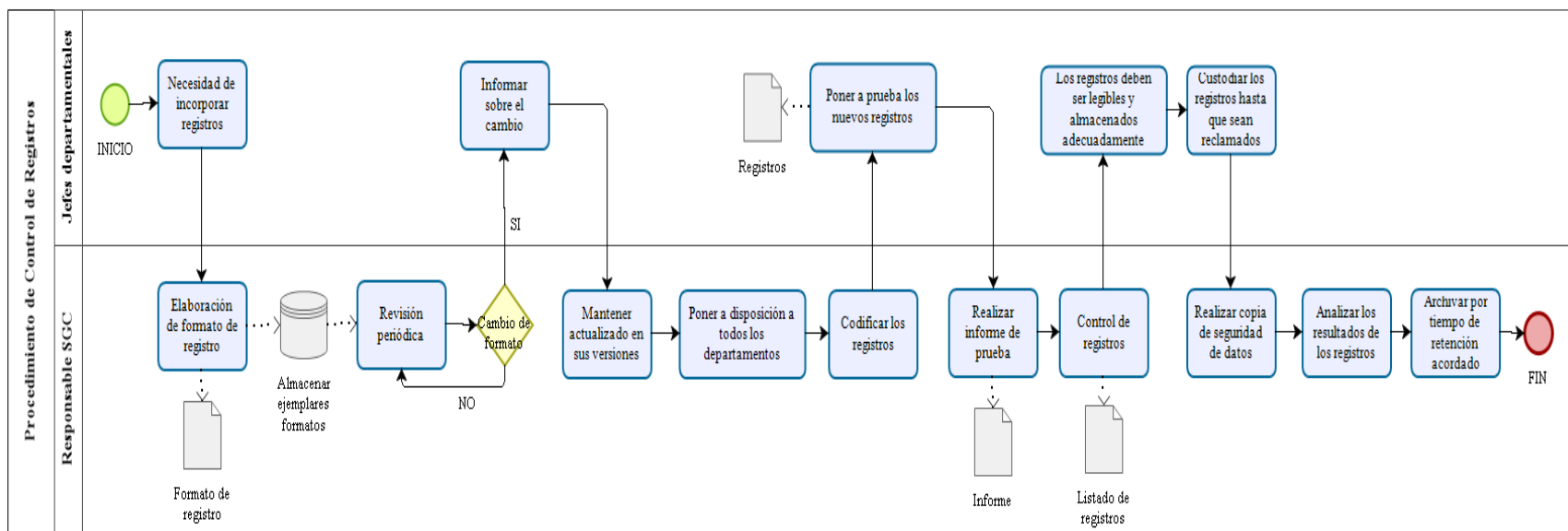
Nro.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES
1	<i>Necesidad de incorporar registros</i>	Responsables departamentales
	Antes de incorporar un nuevo registro es conveniente estudiar las verdaderas causas, las personas responsables para este registro, utilidad final y recursos necesarios, debido a que puede tomar mucho tiempo para las personas o actividades implicadas.	
2	<i>Elaboración de formato de registros</i>	Responsable de SGC
	Una vez identificado los registros realmente necesarios, procede a elaborar los formatos del SGC y guardar un ejemplar para el estudio periódico y ediciones en caso de ser necesario.	
3	<i>Disposición de formatos</i>	Responsable de SGC
	Los formatos se pondrán a disposición de los jefes departamentales, en caso de realizar un cambio debe ser comunicado al responsable del SGC para hacer cambios en los anexos del procedimiento que consta.	
4	<i>Actualización</i>	Responsable de SGC
	Debe asegurar que no se circulen versiones obsoletas de los formatos. Cualquier actualización que realice mantener informado a los implicados y poner a disposición.	
5	<i>Almacenamiento</i>	Responsable de SGC
	Los formatos se almacenan en sitios web o carpetas compartidas de tal manera que estén a alcance de todos, los formatos de nombran: "FORMATO - (siglas del documento padre) - (número del formato)" Ejemplo: "FORMATO-DOCS-01"	
6	<i>Codificación de registro</i>	Responsable de SGC
	Escogerá un código de identificación para cada uno de los nuevos registros creados. El formato de dicho código puede ser: Proceso al que pertenece - (Inicial Registro #registro) - (Siglas sub proceso #subproceso) Ejemplo: POS-R01-RF2.2.1	
7	<i>Prueba de nuevos registros</i>	Responsable de SGC Responsables departamentales
	Antes de aprobar el uso de un nuevo registro, se recomienda introducirlo en el proceso a modo de prueba, a fin de detectar posibles fallos o mejoras.	


	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	Sistemas de Gestión	Código	SGI-MP-CR3.4
		Integral	Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Control de Registros		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 4 de 6	

8	<i>Informe de prueba de registro</i>	Responsable de SGC
	Antes de poner el registro en marcha, es preciso que el personal encargado de cumplimentarlo posea la suficiente información acerca de su utilidad, su objeto y el modo de cumplimentarlo.	
9	<i>Control de registro</i>	Responsable de SGC
	Debe realizar una lista que incluyan todos los registros del SGC para poner inspeccionar periódicamente y verificar su correcta gestión.	
10	<i>Legibilidad</i>	Responsable de SGC Responsables departamentales
	Todos los registros del SGC deben ser legibles y almacenados de modo que se conserven y puedan consultarse con facilidad, los registros pueden presentarse en formato digital o impreso en papel.	
11	<i>Custodia de registros</i>	Responsables departamentales
	Mientras los registros no sean reclamados por el responsable de Gestión de Calidad, los responsables han de asegurar en todo momento el buen estado de los mismos, evitando su daño, pérdida o deterioro por condiciones del medio en el lugar de archivo.	
12	<i>Seguridad de datos</i>	Responsable de SGC
	En caso de los datos informáticos que son almacenados en su momento, debe realizarse una copia de seguridad en el periodo que acuerde la administración o sea necesario.	
13	<i>Análisis de los registros</i>	Responsable de SGC
	Muchas veces los registros son creados sin ninguna utilidad, por eso es necesario la revisión constante de los resultados que arrojan los registros y elaborar de informe de la eficacia o no de los registros para posterior aplicación de acciones correctivas o de mejoras.	
14	<i>Archivo y tiempo de retención</i>	Responsable de SGC
	Después del análisis de los registros y ser presentados a revisión, son archivados por el responsable de SGC durante el tiempo que cada procedimiento o consenso de jefes departamentales así lo requiera.	

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	Sistemas de Gestión Integral	Código	SGI-MP-CR3.4
	Procedimiento de Control de Registros		Fecha de elab:	dd/mm/aa
			Fecha de apr:	dd/mm/aa
			Página:	Página 5 de 6

8. FLUJOGRAMA



	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	02
	PROCESO	Sistemas de Gestión Integral	Código	SGI-MP-AI3.4
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Auditoría Interna		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 1 de 9	

PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA

MACRO PROCESO: PROCESO DE APOYO

PROCESO: GESTIÓN DE SEGURIDAD INTEGRAL


PROCEDIMIENTO: DE AUDITORÍA INTERNA

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Srta. Mireya Cabascango	Estudiante CINDU	dd/mm/aa	
Revisado por:	Ing. Bethy Escobar	Técnico SGC	dd/mm/aa	
Aprobado por:	Ing. Elvia Olivo	Gerente Administrativa	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01	Procedimiento de Auditorías BASC	2017
02	Procedimiento de Auditorías Interna	2019

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	02
	PROCESO	Sistemas de Gestión Integral	Código	SGI-MP-AI3.4
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Auditoría Interna		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 2 de 9	

1. OBJETO

Definir las directrices necesarias para verificar el cumplimiento de los requisitos de las normativas tanto de calidad, seguridad u otras a las que rigen a la empresa Ecuadorian Flower.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

Este procedimiento se aplica para la evaluación interna de todos los procesos de la empresa, así como la documentación a cumplir de las normativas a las que aplica.

3. ALCANCE

Empieza: desde la realización del programa de auditoría.


Termina: hasta el seguimiento y mejora de las acciones.

4. RESPONSABILIDADES

- Alta dirección
- Equipo auditor
- Responsables departamentales
- Responsable SGC


5. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

- **Alcance de auditoría:** extensión y límites de una auditoría.
- **Auditado:** organización que es auditada.
- **Auditor:** persona que lleva a cabo una auditoría.
- **Auditoría interna:** denominadas en algunos casos auditorías de primera parte, se realizan por, o en nombre de la propia organización, para la revisión por la dirección y otros fines internos, y pueden constituir la base para la declaración de conformidad de

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	02
	PROCESO	Sistemas de Gestión Integral	Código	SGI-MP-AI3.4
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Auditoría Interna		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 3 de 9	

una organización. La auditoría se realiza anualmente o en ocasiones extraordinarias en caso de: haber realizado cambios significativos en las áreas funcionales, la frecuencia no sea suficiente, y verificar la eficacia de las acciones correctivas.

- **Conclusiones de la auditoría:** resultado de una auditoría, tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.
- **Conformidad:** cumplimiento de un requisito.
- **Equipo auditor:** una o más personas que llevan a cabo una auditoría con el apoyo si es necesario, de expertos técnicos.
- **Evidencias de la auditoría:** registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoría y que es verificable.
- **Hallazgos de la auditoría:** resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.
- **Hoja de ruta:** es el documento que muestra el orden del recorrido de las áreas de la empresa durante la auditoría.
- **No Conformidad:** incumplimiento de un requisito.
- **No Conformidad Mayor:** Incumplimiento en la ejecución de uno de los requisitos de la norma en referencia o falla sistemática para seguir con la operatividad en esencia a la aplicabilidad de la norma, o incumplimiento de corrección de No Conformidades de auditorías anteriores.
- **No Conformidad menor:** Una falla puntual contra los requisitos.

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	02
	PROCESO	Sistemas de Gestión Integral	Código	SGI-MP-AI3.4
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Auditoría Interna		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 4 de 9	


- **Plan de auditoría:** descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.
- **Programa de auditoría:** conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **Sistema de gestión:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados, utilizados para establecer la política y además para definir y controlar una Organización.

6. REFERENCIAS


- Sistema de gestión de Calidad – Fundamentos y Vocabulario ISO 9000:2015
- Cláusula 8 numeral 8.2 del Sistema en Gestión en Control y Seguridad BASC.
- Procedimiento de Auditoría Interna ISO 9001:2015

7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO


Nro.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES
1	<i>Programa anual de auditorías internas</i>	Responsable de SGC
	El responsable de SGC debe realizar un programa anual de auditorías general para todos por procesos que han de ser auditados, donde también se mostrará el rango de tiempo de las auditorías a las que certifica la empresa.	
2	<i>Aprobación del programa anual de auditorías</i>	Alta dirección
	El programa anual de auditorías debe ser presentado a la alta dirección para la aprobación, este es responsable de enviar las correcciones necesarias para una correcta aprobación.	
3	<i>Plan de auditoría interna</i>	Responsable de SGC
	De acuerdo a las fechas del programa anual aprobado, debe realizar los planes de cada sub auditorías, es decir, las auditorías de las certificaciones que aplican.	
4	<i>Aprobación del plan de auditoría</i>	Alta dirección
	La aprobación se debe realizar con la conformidad de la alta dirección, una vez hecha todas las correcciones necesarias por el responsable de SGC.	

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	02
	PROCESO	Sistemas de Gestión	Código	SGI-MP-AI3.4
		Integral	Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Auditoría Interna		Fecha de apr:	dd/mm/aa
			Página:	Página 5 de 9

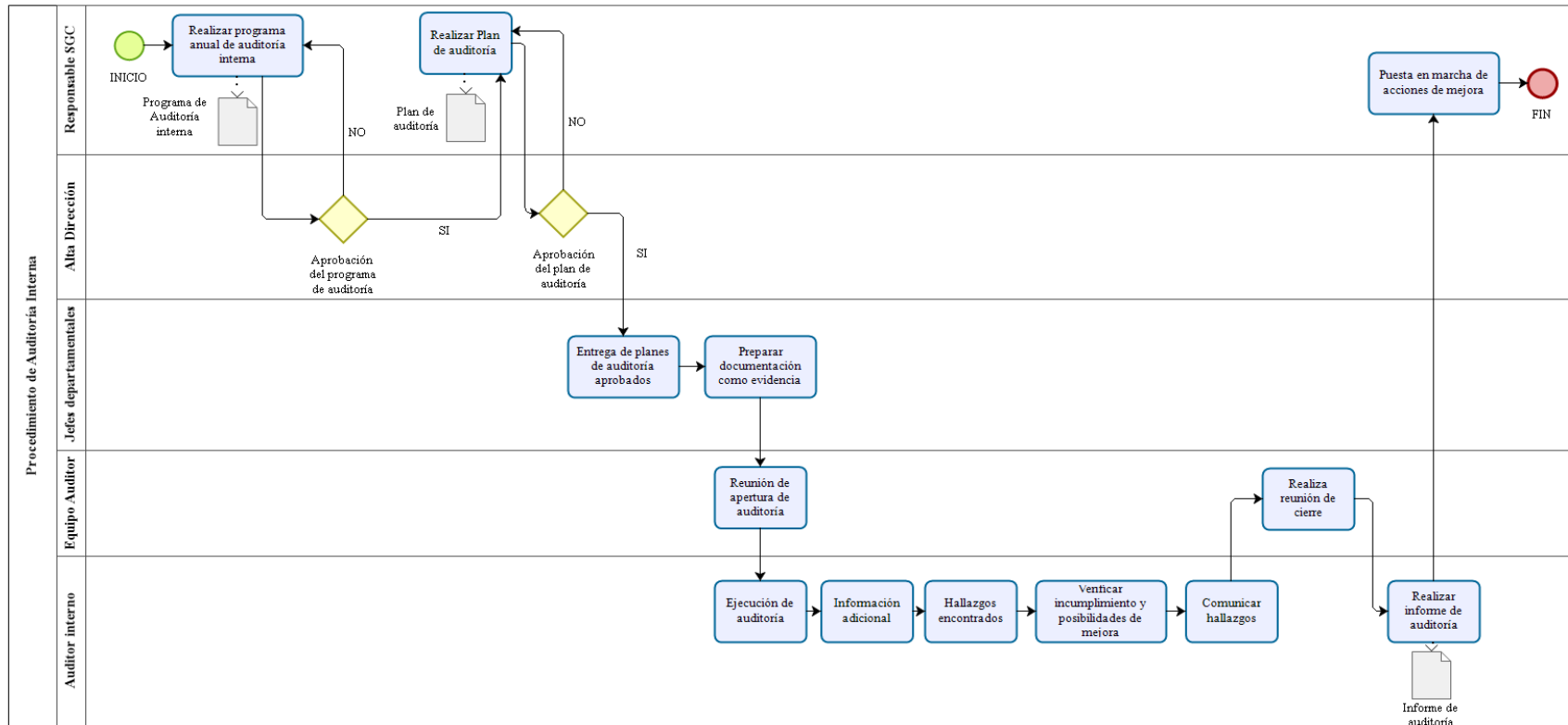
5	<i>Entrega de planes de auditorías</i>	Responsable de SGC Responsables departamentales
	Una vez aprobada los planes de auditoría, el responsable de SGC debe entregar a los jefes departamentales.	
6	<i>Preparación de auditoría</i>	Responsable de SGC Responsables departamentales
	<p>Al preparar la auditoría se realiza lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar la cantidad de trabajo requerido y el tiempo que se necesitará. - Seleccionar los miembros del equipo auditor calificado de acuerdo al Manual de Descripción del Cargo - Coordinar fechas que sean apropiadas tanto para el auditado como para el auditor, asegurando suficiente tiempo para su notificación. - Informar a los miembros del equipo sobre: el alcance de la auditoría, los objetivos, los métodos, la logística y cualquier detalle que los auditores requieran conocer <p>Además, se deben realizar la preparación de la documentación necesaria, archivos y registros que mostrarán como evidencias de acuerdo a las fechas acordadas.</p>	
7	<i>Reunión de apertura de auditoría</i>	Equipo auditor
	El inicio de la auditoría se realiza con la reunión del auditor interno, responsable SGC, gerencias, donde se trata el objetivo de la auditoría, el alcance y reitera ejecutar el plan de auditoría.	
8	<i>Ejecución de la auditoría</i>	Auditor interno
	El recorrido en las diferentes áreas de la empresa se realiza de acuerdo a la hoja de ruta. El auditor se asegura que el equipo está totalmente preparado para efectuar la auditoría exponiendo ciertas situaciones ficticias y evaluando las respuestas de los auditores.	
9	<i>Información adicional</i>	Auditor interno
	<p>En caso que el auditor no encuentre la información requerida en la documentación, los responsables departamentales deben estar dispuestos a brindar o contestar tal información.</p> <p>El auditor verifica la existencia de un procedimiento documentado; Si este existe, verifican que las actividades se realizan de acuerdo a lo descrito en el procedimiento. Esto lo pueden hacer constatando visualmente, entrevistando a quienes realizan las actividades y apoyándose en los registros de días o meses anteriores. Si no existe un procedimiento documentado en el lugar de trabajo, el auditor anota los hallazgos en las listas de verificación para comentarlo con los demás auditores durante la reunión de enlace. Mientras tanto ante el auditado, el auditor debe referirse a este hecho como una “aparente desviación”.</p>	
10	<i>Incumplimiento o posibilidad de mejora</i>	Auditor interno
	Si durante el recorrido el auditor encuentra incumplimiento de los requisitos o alguna posibilidad de mejora, deberá ser anotado en la hora de ruta y comentarlo con los jefes departamentales.	


	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	02
	PROCESO	Sistemas de Gestión	Código	SGI-MP-AI3.4
		Integral	Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Auditoría Interna		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 6 de 9	

	<i>Cumplimiento del plan de auditoría</i>		
11	Ya terminado el recorrido por las diferentes áreas se debe revisar el cumplimiento o no del plan de auditorías, en caso de ser necesario un retorno por cualquier información, sin duda alguna hacerlo.		Auditor interno
	<i>No conformidades mayores</i>		
12	En el hallazgo de la auditoría, el auditor decide si el incumplimiento de los requisitos se consideran No Conformidad Mayor o Menor, esto es debido a la gravedad del incumplimiento. La No Conformidad Mayor se da por el incumplimiento de una inconformidad menor en auditoría anterior, requiere de acciones correctivas inmediatas para continuar con la marcha del proceso.		Auditor interno
	<i>No conformidades menores</i>		
13	Mientras que la No Conformidad Menor, no requiere de una atención inmediata, muchas veces con acciones de mejora que se debe tomar.		Auditor interno
	<i>Comunicación</i>		
14	El Auditor Interno, una vez definidas las No Conformidades, establecerá comunicar de forma personal mediante reuniones extraordinarias a los representantes de los departamentos auditados, que obtuvieron alguna No Conformidad y/u Observaciones.		Auditor interno
	<i>Reunión de cierre</i>		
15	Para la reunión de cierre se debe tomar en cuenta los siguientes temas: Agradecimiento al equipo auditor, recalcar el objetivo y el alcance de la auditoria, declaración de que solamente las No Conformidades son reportadas y no lo que está conforme, solicitar que todas las preguntas y cualquier discusión se deje para el final de la presentación.		Equipo auditor
	<i>Informe de auditoría</i>		
16	El informe de la auditoría será consensuado con el responsable del área auditada y sus colaboradores de manera que se produzca un reconocimiento colectivo de la situación y una aceptación de la necesidad de aplicar las medidas correctivas que sean precisas, con la constancia de firmas.		Auditor interno
	<i>Poner en marchas las acciones contra las No Conformidades</i>		
17	Dar cumplimiento inmediato a las No Conformidades Mayores y cumplimiento en plazo establecido para las No conformidades Menores y de la misma manera para las acciones de mejora sugeridas por el auditor.		Responsables departamentales

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	02
	PROCESO	Sistemas de Gestión Integral	Código	SGI-MP-AI3.4
	Procedimiento de Auditoría Interna		Fecha de elab:	dd/mm/aa
			Fecha de apr:	dd/mm/aa
			Página:	Página 7 de 9

8. FLUJOGRAMA



	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	02
	PROCESO	Sistemas de Gestión Integral	Código	SGI-MP-AI3.4
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Auditoría Interna		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 8 de 9	

9. DOCUMENTOS

- Programa de auditoría anual
- Plan de auditoría
- Informe de auditoría
- Hoja de ruta
- Plan de acciones correctivas y de mejora

10. REGISTROS

- Registro de auditoría
- Lista de verificación


11. ANEXOS

Formato de Programa de auditoría anual

AUDITORÍAS		REGISTRO Nro.:		Pág. # de #	
PROGRAMA DE AUDITORÍA ANUAL					
PERIODO:		DESDE:		HASTA:	
NRO. AUDITORÍA	ALCANCE DE LA AUDITORÍA	HOJA DE RUTA	AUDITOR	EJECUTAR DESPUÉS DE	EJECUTAR ANTES DE
REVISIÓN Y APROBACIÓN DE PROGRAMA DE AUDITORÍAS					
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Observaciones:		

Formato Plan de auditoría interna

AUDITORÍAS		REGISTRO Nro.:		Pág. # de #	
NÚMERO DE AUDITORÍA	ALCANCE DE AUDITORÍA	HOJA DE RUTA	AUDITOR	FECHA DE EJECUCIÓN	
PLAN DE AUDITORÍA INTERNA					
DÍA/HORA	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS/REGISTROS REQUERIDOS			
REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL PLAN DE AUDITORÍAS					
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Observaciones:		

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	Sistemas de Gestión Integral	Código	SGI-MP-CPNC3.4
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Control de Producto No Conforme		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 1 de 7	

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

MACRO PROCESO: PROCESOS DE APOYO

PROCESO: GESTIÓN DE SEGURIDAD INTEGRAL


PROCEDIMIENTO: DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Srta. Mireya Cabascango	Estudiante CINDU	dd/mm/aa	
Revisado por:	Ing. Bethy Escobar	Técnico SGC	dd/mm/aa	
Aprobado por:	Ing. Elvia Olivo	Gerente Administrativa	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01	Procedimiento de Control de Producto No Conforme	2019

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	Sistemas de Gestión Integral	Código	SGI-MP-CPNC3.4
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Control de Producto No Conforme		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 2 de 7	

1. OBJETO

Establecer lineamientos para el producto No Conforme dentro y fuera del área de Postcosecha.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

Este procedimiento se aplica al producto No Conforme proveniente del área de postcosecha, mismos que han tenido incidencia en las quejas y reclamos de los clientes.

3. ALCANCE

Empieza: recepción de quejas y reclamos de los clientes.


Termina: puesta en marcha de las acciones correctivas y preventivas en el área de postcosecha.

4. RESPONSABILIDADES

- Responsable de Postcosecha
- Responsable SGC.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

- **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Conformidad:** cumplimiento de un requisito.
- **Liberación:** Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.
- **No Conformidad:** incumplimiento de un requisito.
- **Reproceso:** Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.
- **Reclasificación:** Variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con otros requisitos que difieren de los iniciales.

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	Sistemas de Gestión	Código	SGI-MP-CPNC3.4
		Integral	Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Control de Producto No Conforme		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 3 de 7	


- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad

6. REFERENCIAS


- Guía de procedimiento de ISO 9001:2015.
- ISO 9000:2015. Fundamentos y Vocabulario

7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO


Nro.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES
1	<i>Toma de evidencia inicial</i>	Responsable de postcosecha
	Es el encargado de realizar un informe del estado inicial en las que se encuentra el producto antes de ser empacadas con evidencia de fotografías para posteriormente comparar con las no conformidades	
2	<i>Liberación del producto</i>	Responsable de postcosecha
	La liberación realiza con la confirmación de cumplimiento de todos los parámetros de calidad de que las rosas deben cumplir.	
3	<i>Recepción de quejas y reclamos</i>	Responsable SGC
	Las quejas de los clientes intermediarios o finales llegan al departamento de comercialización o a la administración de postcosecha por e-mail con todas las evidencias.	
4	<i>Revisión de la no conformidad.</i>	Responsable SGC
	Se debe revisar las no conformidades recibida para realizar informe para tomar acciones.	
5	<i>Análisis de la no conformidad</i>	Responsable SGC
	Se realiza una revisión superficial de las evidencias enviadas por e-mail, se compara las fechas de procesamiento del producto con la fecha de despacho del mismo para tomar el tiempo transcurrido entre el proceso y su destino.	
6	<i>Mitigación de las causas</i>	Responsable de postcosecha Responsable SGC
	Después de la revisión del producto, se debe tomar las posibles causas de la no conformidad con el análisis minucioso de las actividades dentro de la sala.	

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	Sistemas de Gestión Integral	Código	SGI-MP-CPNC3.4
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Control de Producto No Conforme		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 4 de 7	

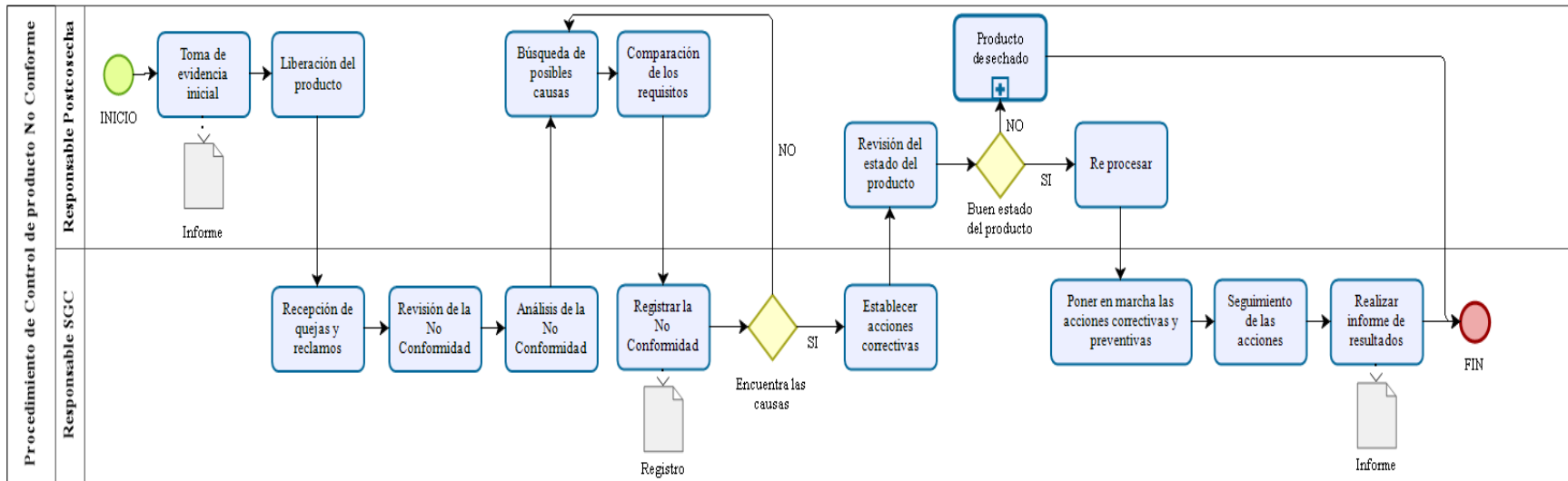
7	<i>Comparación de requisitos</i>	Responsable de postcosecha
	Con el fin de encontrar la causa de la no conformidad del producto se debe comparar los parámetros de calidad.	
8	<i>Registro de no conformidad</i>	Responsable SGC
	Realizar el registro después de confirmar la no conformidad, las causas con la frecuencia de ocurrencia para tener un control de la incidencia.	
9	<i>Hallazgo de la causa</i>	Responsable de SGC
	Al encontrar la causa de la no conformidad, es necesario tomar medidas con las personas responsable de la causa en los diferentes sub procesos.	
10	<i>Establece acciones correctivas</i>	Responsable de SGC
	Es el encargado de definir las acciones correctivas de acuerdo a la no conformidad encontrada.	
11	<i>Revisión del estado del producto</i>	Responsable postcosecha
	Revisa el estado del producto, en caso de ser en grandes cantidades y haya sido devuelto a la empresa.	
12	<i>Reprocesar el producto</i>	Responsable postcosecha
	En caso de ser aceptable parcialmente el producto, realizar un reproceso de los tallos de flor con su revisión minuciosa ya sea en la clasificación o boncheo para volver a despachar o ser considerado como flor nacional y ser vendido a menor precio, en caso de estar totalmente maltratado se desechan las flores para que sean trituradas y utilizadas como abono.	
13	<i>Producto desechado</i>	Responsable de postcosecha
	El producto cuando se encuentre en muy mal estado debe ser desechado y registrado como flor nacional para el cuadro de la producción diaria.	
14	<i>Poner en marcha las acciones</i>	Responsable de SGC
	Brindar capacitaciones de procedimientos de todas las actividades de las dentro de la postcosecha para el buen manejo y preparación de rosas.	
15	<i>Aplicar procedimientos</i>	Responsable de SGC
	Los procedimientos desarrollados del área de postcosecha deben ser comunicados y aplicados por cada uno de los implicados.	

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	Sistemas de Gestión Integral	Código	SGI-MP-CPNC3.4
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Control de Producto No Conforme		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 5 de 7	


16	<i>Aplicar acciones correctivas y preventivas</i>	Responsable de SGC
	Acciones correctivas cuando se ha recibido una No conformidad y acciones preventivas aplicar todas las medidas necesarias para evitar la No conformidad.	
17	<i>Realizar el seguimiento de las acciones</i>	Responsable de SGC
	En este caso el seguimiento se realiza a la causa de la no conformidad, en caso de tener una No conformidad con nueva causa volver a establecer medidas correctivas.	
18	<i>Reincidencia en las causas de la son conformidades</i>	Responsable de postcosecha
	Realizar llamado de atención sin multa	
19	<i>Tercera reincidencia con la misma causa</i>	Responsable de postcosecha
	Realizar llamados de atención con multas económicas	
20	<i>Realizar informe</i>	Responsable de SGC
	Realizar informe de todas las actividades realizadas en el proceso de tratar un producto no conforme.	

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	Sistemas de Gestión Integral	Código	SGI-MP-CPNC3.4
	Procedimiento de Control de Producto No Conforme		Fecha de elab:	dd/mm/aa
			Fecha de apr:	dd/mm/aa
			Página:	Página 6 de 7

8. FLUJOGRAMA



Elaborado por: La Autora (2019)

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	Sistemas de Gestión Integral	Código	SGI-MP-AC3.4
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Acción Correctiva		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 1 de 7	

PROCEDIMIENTO DE ACCIÓN CORRECTIVA

MACRO PROCESO: PROCESOS DE APOYO

PROCESO: GESTIÓN DE SEGURIDAD INTEGRAL


PROCEDIMIENTO: DE ACCIÓN CORRECTIVA

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Srta. Mireya Cabascango	Estudiante CINDU	dd/mm/aa	
Revisado por:	Ing. Bethy Escobar	Técnico SGC	dd/mm/aa	
Aprobado por:	Ing. Elvia Olivo	Gerente Administrativa	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01	Procedimiento de Acción Correctiva	2019

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	Sistemas de Gestión Integral	Código	SGI-MP-AC3.4
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Acción Correctiva		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 2 de 7	

1. OBJETO

Establecer acciones que corrijan un No Conformidad y eviten la nueva posibilidad de ocurrencias.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

Este procedimiento se aplica para todos los procesos de la empresa Ecuadorian Flower Grunko Cía. Ltda.

3. ALCANCE

Empieza: desde la detección de las incidencias.


Termina: la elaboración de informe de resultados.

4. RESPONSABILIDADES

- Responsables departamentales
- Responsable SGC
- Alta dirección

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

- **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Acciones de mejora:** actividad para mejorar el desempeño.
- **Conformidad:** cumplimiento de los requisitos.
- **Incidencia:** como todo aquel suceso que tiene relación directa o indirecta sobre la marcha normal de las actividades.
- **No Conformidad:** incumplimiento de un requisito.

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	Sistemas de Gestión Integral	Código	SGI-MP-AC3.4
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Acción Correctiva		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 3 de 7	


- **Observación:** Es la posibilidad futura del no cumplimiento de un requisito especificado debido al análisis de datos de una situación en particular, debe darse seguimiento para su tratamiento.
- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad

6. REFERENCIAS


- Guía de procedimiento de ISO 9001:2015.
- ISO 9000:2015. Fundamentos y Vocabulario

7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO


Nro.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES
1	<i>Detección de la incidencia</i>	Responsables departamentales
	Son responsables de detectar cualquier incidencia en su propio proceso.	
2	<i>Identificación de la incidencia</i>	Responsables departamentales
	La incidencia puede tener diferentes opciones de origen, se debe marcar el formato de incidencias con una "X" y describirlo los demás parámetros del formato.	
3	<i>Comunicar la incidencia</i>	Responsables departamentales
	Una vez identificado la incidencia es necesario comunicar al jefe inmediato para tomar acciones.	
4	<i>Gravedad de la incidencia</i>	Responsable SGC
	Se considera grave cuando el efecto en el proceso es considerable, es decir afecte al flujo de producción. Caso contrario, se debe analizar mediante la causa-efecto para posteriormente aplicar las acciones correctivas y posterior acción preventiva evitando que vuelva a ocurrir.	
5	<i>Mitigación de las causas</i>	Responsable SGC
	Si la incidencia no es grave, se debe hacer un estudio de las causas y posibles efectos al proceso para plantear acciones.	

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	Sistemas de Gestión	Código	SGI-MP-AC3.4
		Integral	Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Acción Correctiva		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 4 de 7	

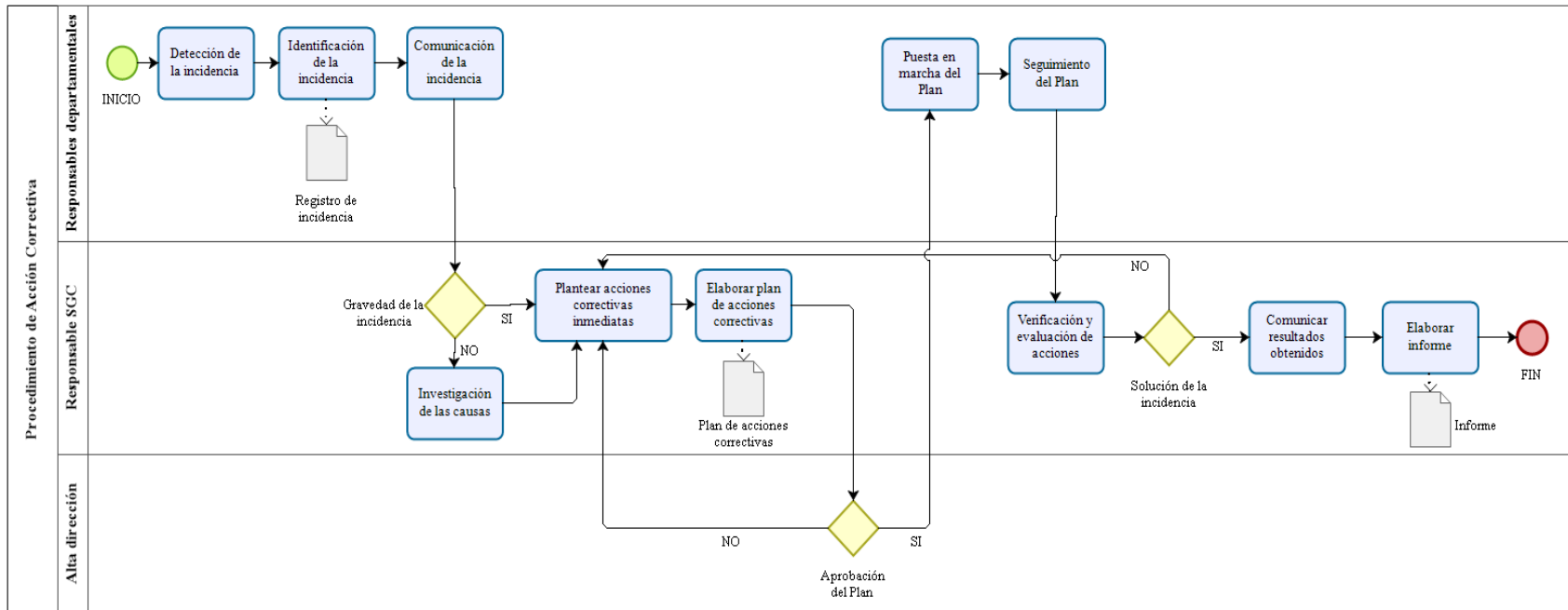
	<p>El responsable de SGC debe designar la responsabilidad de investigar la causa de la No Conformidad, es recomendable verificar la relación con lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procedimientos y documentos mal planteados. - Control inadecuado del proceso. - Indicadores inadecuados - La planificación eficiente - Carencia de entrenamiento y/o capacitación - Condiciones de trabajo inadecuadas - Recursos no adecuados (humanos, materiales) 	
6	<i>Plantear acciones correctivas</i>	Responsables departamentales Responsable SGC
	Frente a la determinación de la gravedad de la incidencia, es necesario plantear acciones correctivas con la responsabilidad y tiempos límites en su aplicación.	
7	<i>Elaborar plan de acciones correctivas</i>	Responsable SGC
	Con el planteamiento de las acciones correctivas debe elaborar un plan, donde implicará la incidencia, causa, consecuencia, actuación inmediata o no, recursos, fecha de inicio, fecha final de aplicación de acciones correctivas, responsable y firma.	
8	<i>Aprobación del Plan de acciones correctivas</i>	Alta dirección
	La aprobación se debe hacer con las respectivas observaciones y correcciones a tomar ya que están implicados posibles recursos para la ejecución de una acción correctiva.	
9	<i>Seguimiento del plan</i>	Responsables departamentales
	Responsable del cumplimiento de las acciones que ha sido tomadas como inmediatas o mediante estudio causa-efecto.	
10	<i>Verificación y evaluación de acciones correctivas</i>	Responsable SGC
	La evaluación se realizará mediante la revisión del cumplimiento de los indicadores del proceso y evidenciando los registros. Además, se revisa la implantación de las acciones correctivas en las fechas establecidas en el plan de acciones correctivas. En caso de no cumplir en las fechas designadas, el responsable de SGC asignará nuevas fechas para el cumplimiento del plan de acciones correctivas por parte de los responsables departamentales.	
11	<i>Solución de la incidencia</i>	Responsable SGC
	Se corrige la incidencia, se debe realizar el informe con los resultados obtenidos y plantear la acción como preventiva para evitar una nueva incidencia.	


	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	Sistemas de Gestión Integral	Código	SGI-MP-AC3.4
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Acción Correctiva		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 5 de 7	

	Caso contrario, volver a proponer nuevas acciones correctivas, y las acciones tomadas anteriormente debe ser registrado y comunicado su ineficacia.	
12	<i>Comunicar los resultados</i>	Responsable SGC
	Se debe comunicar los resultados alcanzados a la alta dirección y representantes departamentales.	
13	<i>Realizar informe</i>	Responsable SGC
	El informe implica todas las acciones tomadas en la corrección de la incidencia y resultados de los mismos, es decir, el resultado de la mitigación de incidencias, las acciones correctivas tomadas (plan de acciones correctivas) y resultados que ha generado.	

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	Sistemas de Gestión Integral	Código	SGI-MP-AC3.4
	Procedimiento de Acción Correctiva		Fecha de elab:	dd/mm/aa
			Fecha de apr:	dd/mm/aa
			Página:	Página 6 de 7

8. FLUJOGRAMA



	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	Sistemas de Gestión Integral	Código	SGI-MP-AP3.4
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Acción Preventiva		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 1 de 6	

PROCEDIMIENTO DE ACCIÓN PREVENTIVA

MACRO PROCESO: PROCESOS DE APOYO

PROCESO: GESTIÓN DE SEGURIDAD INTEGRAL


PROCEDIMIENTO: DE ACCIÓN PREVENTIVA

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Srta. Mireya Cabascango	Estudiante CINDU	dd/mm/aa	
Revisado por:	Ing. Bethy Escobar	Técnico SGC	dd/mm/aa	
Aprobado por:	Ing. Elvia Olivo	Gerente Administrativa	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01	Procedimiento de Acción Preventiva	2019

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	Sistemas de Gestión Integral	Código	SGI-MP-AP3.4
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Acción Preventiva		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 2 de 6	

1. OBJETO

Definir el seguimiento de las causas que afectan de forma negativa a la calidad de los procesos con el fin de establecer las acciones correctivas, preventivas y de mejora para continuar con la buena marcha del Sistema de Gestión de Calidad.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

Este procedimiento se aplica al seguimiento del cumplimiento de los requisitos de una norma en todos los procesos y al tipo de acción a tomar dependiendo las causas de incumplimiento.

3. ALCANCE

Empieza: con el registro de incidencia.


Termina: con la elaboración de informe.

4. RESPONSABILIDADES

- Alta dirección
- Equipo de auditoría
- Responsable SGC

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

- **Acciones correctivas:** acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- **Acciones de mejora:** Acciones de cambio, implementación u observación de una situación que haya presentado una No Conformidad.
- **Acciones preventivas:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	Sistemas de Gestión	Código	SGI-MP-AP3.4
		Integral	Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Acción Preventiva		Fecha de apr:	dd/mm/aa
		Página:	Página 3 de 6	


- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad

6. REFERENCIAS


- Procedimiento de Control de Registros ISO 9001:2015
- Fundamentos y Vocabulario ISO 9000:2015.

7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

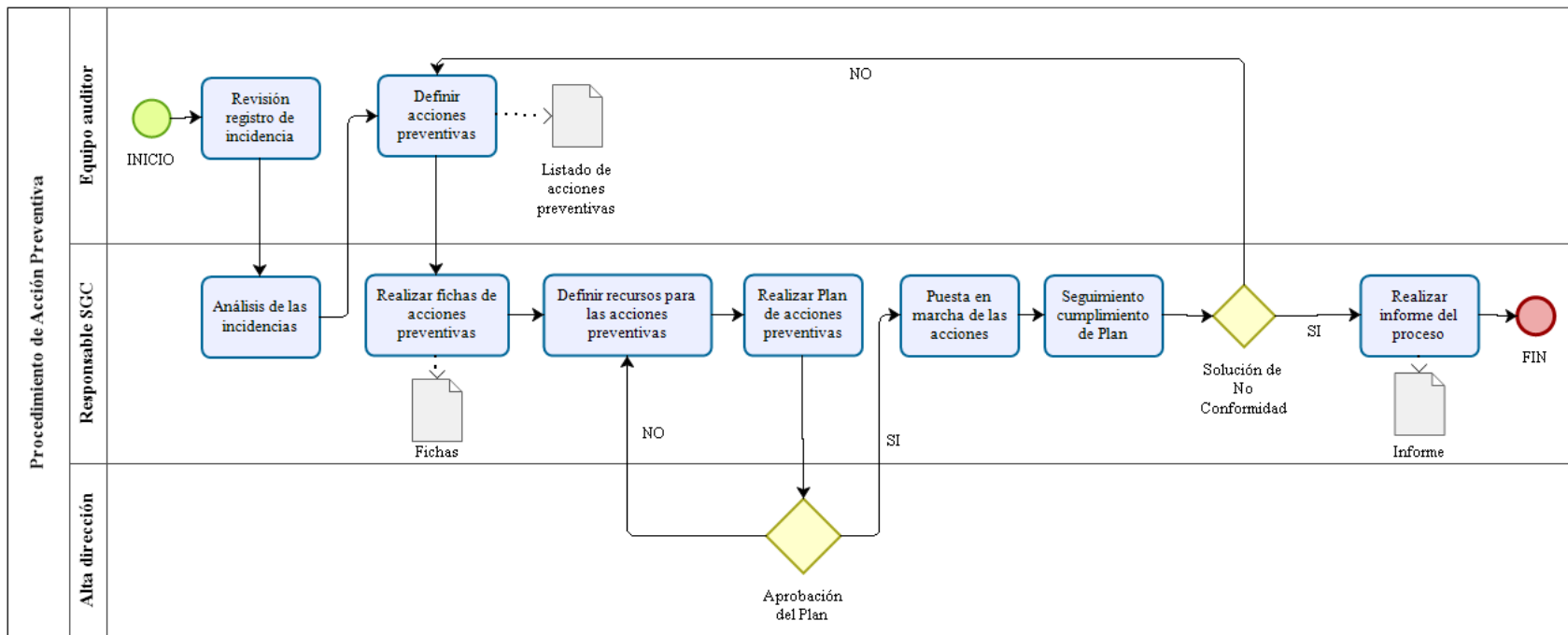
Nro.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES
1	<i>Revisión de registros de incidencias</i>	Equipo de auditoría
	Se debe revisar el registro de las incidencias de las auditorías	
2	<i>Análisis de las incidencias</i>	Responsable SGC
	Debe analizar trimestralmente conjuntamente con los responsables departamentales con el fin que incidencia no vuelva a ocurrir imponiendo acciones preventivas o de mejora.	
3	<i>Definir acciones preventivas</i>	Equipo de auditoría
	Las acciones preventivas son propuestas para atenuar las posibles causas de problema de afección en los procesos.	
4	<i>Ficha de acciones preventivas</i>	Responsable SGC
	Cada una de las acciones determinadas debe tener una ficha de acción preventiva.	
5	<i>Definir recursos para las acciones preventivas</i>	Responsable SGC
	Definir los recursos para cumplir con las acciones preventivas, recursos económicos, materiales, humanos y tecnológicos.	
6	<i>Realizar plan de acciones preventivas</i>	Responsable SGC
	Las acciones preventivas deben ser documentados y puestos en marcha para próximo cumplimiento.	
7	<i>Aprobación de plan de acciones preventivas</i>	Alta dirección
	El plan de acciones preventivas debe ser revisado para la aprobación, en caso de tener observaciones debe enviar a sus respectivas correcciones para su aprobación.	


	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	Sistemas de Gestión Integral	Código	SGI-MP-AP3.4
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Acción Preventiva		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 4 de 6	

8	<i>Puesta en marcha del plan de acciones preventivas</i>	Responsable SGC
	Encargados de dar cumplimiento a las acciones preventivas con los responsables departamentales.	
9	<i>Seguimiento del cumplimiento</i>	Responsable SGC
	Debe revisar el cumplimiento de las estas acciones periódicamente.	
10	<i>Informar los resultados</i>	Responsable SGC
	Después del seguimiento de las acciones preventivas se comunica la solución de la incidencia o no.	
11	<i>Solución de la incidencia</i>	Responsable SGC
	Si las acciones preventivas dieron resultados, se debe realizar el informe, caso contrario definir nuevas acciones preventivas.	
12	<i>Elaboración de informe</i>	Responsable SGC
	El informe debe contener todas las actividades que se realizan y los respectivos responsables.	

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	Sistemas de Gestión Integral	Código	SGI-MP-AP3.4
	Procedimiento de Acción Preventiva		Fecha de elab:	dd/mm/aa
			Fecha de apr:	dd/mm/aa
			Página:	Página 5 de 6

8. FLUJOGRAMA



	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	01
	PROCESO	Sistemas de Gestión Integral	Código	SGI-MP-AP3.4
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Acción Preventiva		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 6 de 6	

9. DOCUMENTOS

- Fichas de las acciones preventivas
- Lista de las acciones preventivas

10. REGISTROS

- Registro de acciones correctivas y acciones preventivas


11. ANEXOS

Formato de Fichas de las acciones preventivas

ACCIONES PREVENTIVAS	REGISTROS NRO.:	PÁG.: # de #
REGISTRO DE ACCIONES PREVENTIVAS		
Acción aprobada		Fecha de aprobación
		Por: (Nombre/firma)
		Fecha tope de implementación
		Firma resp. de implementación
Comprobación de la eficacia de la acción		Fecha inspección
		Por: (Nombre/firma)
Cierre de la incidencia		Fecha de cierre
Acciones derivadas		Por: (Nombre/firma)

Formato de Lista de las acciones preventivas

ACCIONES PREVENTIVAS	REGISTROS NRO.:	PÁG.: # de #			
LISTADO DE ACCIONES PREVENTIVAS					
Nro. Acciones preventivas	Descripción	Abierta por	Fecha	Tipo	Cerrada

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	05
	PROCESO	Sistemas de Gestión Integral	Código	SGI-MP-PP3.4
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de cómo elaborar procedimientos		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 1 de 6	

PROCEDIMIENTO DE CÓMO ELABORAR PROCEDIMIENTOS

MACRO PROCESO: PROCESOS DE APOYO

PROCESO: GESTIÓN DE SEGURIDAD INTEGRAL


PROCEDIMIENTO: DE CÓMO ELABORAR PROCEDIMIENTOS

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Srta. Mireya Cabascango	Estudiante CINDU	dd/mm/aa	
Revisado por:	Ing. Bethy Escobar	Técnico SGC	dd/mm/aa	
Aprobado por:	Ing. Elvia Olivo	Gerente Administrativa	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
04	Instructivo para la elaboración de procedimientos	2018
05	Procedimiento de cómo elaborar procedimientos	2019

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	05
	PROCESO	Sistemas de Gestión Integral	Código	SGI-MP-PP3.4
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de cómo elaborar procedimientos		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 2 de 6	

1. OBJETO

Establecer un formato para la documentación de procedimientos de la empresa Ecuadorian Flower.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

Este procedimiento se aplica a las áreas de la empresa Ecuadorian Flower que necesiten documentar un procedimiento.

3. ALCANCE

Empieza: con la identificación de procesos y procedimiento.

Termina: anexos del procedimiento.

4. RESPONSABILIDADES


- Alta dirección
- Responsables departamentales
- Responsable de Sistema de Gestión Integral

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

- **Formato:** modo de presentación de un documento.
- **Procedimiento:** método o la forma de realizar una actividad o un proceso.
- **P:** Proceso
- **PR:** Procedimiento
- **TD:** Tipo de Documento

6. REFERENCIAS


- Formato de procedimientos Carrera de Ingeniería Industrial (CINDU – FICA – UTN).
- Formato de referencia ISO 9001:2015

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	05
	PROCESO	Sistemas de Gestión	Código	SGI-MP-PP3.4
		Integral	Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de cómo elaborar procedimientos		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 3 de 6	


- Instructivo para la elaboración de procedimientos 2018.

7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

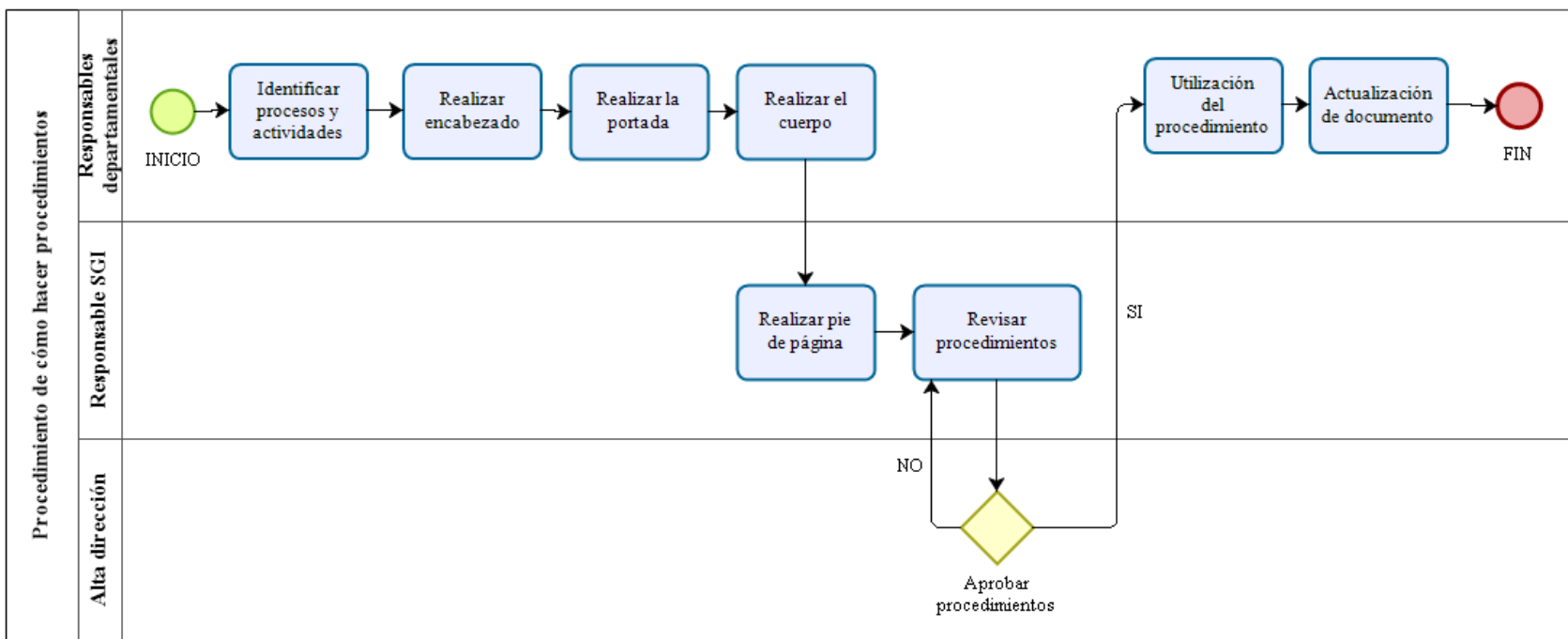
Nro.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES
1	<i>Identificar proceso y actividades</i>	Responsables departamentales
	Los jefes departamentales deben saber identificar los procesos y procedimientos para poder realizar la codificación.	
2	<i>Encabezado</i>	Responsables departamentales
	El encabezado debe constar del logotipo de la empresa, nombre de la empresa, proceso y procedimiento al que dirige el documento, la versión con la actualización de documentos que se lo maneja con el cuadro control de cambios, código del procedimiento que consta desde (las iniciales del proceso al que pertenece – tipo de documento – e iniciales del procedimiento a documentar seguido de la numeración que pertenece al macro proceso y proceso), fecha de elaboración, fecha de aprobación, y finalmente la página. Ver Anexo 1.	
3	<i>Portada</i>	Responsables departamentales
	Cada procedimiento de tener una portada, donde se identifique el tipo de procesos, procedimiento y el título de procedimiento, de la misma manera, un cuadro para la revisión y aprobación y otro cuadro para el control de cambios del documento. Ver Anexo 2.	
4	<i>Cuerpo</i>	Responsables departamentales
	El contenido debe numerarse, usualmente viene dado por: <ol style="list-style-type: none"> 1. Objeto: la intención de realizar la actividad o proceso. 2. Campo de aplicación: a lo que está dirigido el procedimiento, hasta donde es aplicable el documento. 3. Alcance: describe el inicio y fin del procedimiento. 4. Responsabilidades: se debe enlistar las personas o grupos de personas que implican en las actividades del procedimiento. 5. Glosario de términos y abreviaturas: las palabras claves que contenga el procedimiento y el significado de las siglas o abreviaturas. 6. Referencias: documentación de apoyo o legal utilizado como fuente para la descripción de las actividades. 7. Descripción de las actividades: viene dado por el cuadro de Nro. Actividades, Responsable, Descripción y Documento de referencia en caso de haber tantas referencias. 8. Flujograma: puede ser diagramado en cualquier programa con figuras de la ISO 9001:2015 	


	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	05
	PROCESO	Sistemas de Gestión	Código	SGI-MP-PP3.4
		Integral	Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de cómo elaborar procedimientos		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 4 de 6	

	<p>9. Documentos: son los documentos que se generan como resultado del procedimiento.</p> <p>10. Registros: los registros del desarrollo de las actividades.</p> <p>11. Anexos: adjuntar en caso de ser necesario los formatos de registro, especificar ciertas tareas del procedimiento y adjuntar el instructivo de la utilización de máquinas.</p> <p>Instrucciones de escritura</p> <ul style="list-style-type: none"> - Todos los documentos deben ser escritos en formato A4 - Los documentos se elaboran a computadora, utilizando la aplicación Word. - El contenido se realiza en Arial o Times New Roman tamaño 12, con excepción de la descripción del procedimiento puede ser hasta tamaño 10. 	
5	<i>Pie de página</i>	Responsable de Sistema de Gestión Integral
	Si el mensaje de pie de página dice “Documento Controlado”, entonces no se permite su reproducción ni difusión sin conocimiento del Jefe de Seguridad.	
6	<i>Revisión</i>	Responsable de Sistema de Gestión Integral
	La revisión lo realiza el responsable de Sistema de Gestión Integral verificando el cumplimiento de los requisitos descritos en este procedimiento.	
7	<i>Aprobación</i>	Alta dirección
	La aprobación de todos los procedimientos lo realiza la alta dirección o el jefe inmediato de los responsables departamentales, dando con esto la importancia necesaria al documento.	
8	<i>Utilización del procedimiento</i>	Responsables departamentales
	Una vez aprobado el procedimiento se debe comunicar y poner en marcha, dar cumplimiento a la descripción de las actividades.	
9	<i>Actualización</i>	Responsables departamentales
	La actualización debe ser efectuada por las mismas personas que participaron en la elaboración, revisión y aprobación del documento original o si esto no es factible, por personas competentes, con responsabilidad y autoridad para cumplir esta labor.	

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	05
	PROCESO	Sistemas de Gestión Integral	Código	SGI-MP-PP3.4
	Procedimiento de cómo elaborar procedimientos		Fecha de elab:	dd/mm/aa
			Fecha de apr:	dd/mm/aa
			Página:	Página 5 de 6

8. FLUJOGRAMA



	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	05
	PROCESO	Sistemas de Gestión Integral	Código	SGI-MP-PP3.4
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de cómo elaborar procedimientos		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 6 de 6	

9. DOCUMENTOS


- Nuevos Procedimientos y/o actualización de procedimientos

10. REGISTROS Y

- Registros de procedimientos
- Formatos de procedimientos

11. ANEXOS

Formato de Encabezado del procedimiento

	Nombre de la empresa		Versión:	00
	PROCESO		Código	P-TD-SP
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	PROCEDIMIENTO		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página # de #	

Formato de Portada del procedimiento

MACRO PROCESO:

PROCESO:

PROCEDIMIENTO:

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:			dd/mm/aa	
Revisado por:			dd/mm/aa	
Aprobado por:			dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización

ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.



PEDRO MONCAYO – ECUADOR

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE POSTCOSECHA

VERSIÓN: 02

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Srta. Mireya Cabascango	Estudiante CINDU	dd/mm/aa	
Revisado por:	Ing. Bethy Escobar	Técnico SGC	dd/mm/aa	
Aprobado por:	Ing. Elvia Olivo	Gerente Administrativa	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01	Manual de procedimiento	2012
02	Manual de procedimientos del área de Postcosecha	2019

CONTENIDO

	Páginas
INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO	3
ESTRUCTURA DE LOS PROCEDIMIENTOS	3
PARÁMETROS DE CALIDAD	5
PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE FLOR	7
PROCEDIMIENTO DE CLASIFICACIÓN DE FLOR	19
PROCEDIMIENTO DE BONCHEO DE FLOR	27
PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CALIDAD DE RAMOS	33
PROCEDIMIENTO DE EMPAQUE	41

INTRODUCCIÓN

La elaboración del presente manual de procedimientos es una guía de aplicación de las actividades a desarrollarse en la línea de producción de la empresa de rosas Ecuatorian Flower Grunko Cía. Ltda.

Los procedimientos en este manual se limitan al área de Postcosecha, es decir, desde que ingresan las mallas de flor a la recepción del área hasta que se despachen las cajas de flor de empaque.

Describe las operaciones de forma ordenada con el fin de dar a conocer a las personas implicadas, las actividades que correctamente se deben realizar, además de ser un guía de capacitación o inducción del personal nuevo o antiguo.

Es necesario recalcar que la presente documentación está sujeta a revisión, actualización de acuerdo a los avances en el desarrollo y mejora de las actividades en el área.

OBJETIVO

Ser una guía para la ejecución de las actividades en el área de Postcosecha que implica desde la recepción de flor hasta el despacho de las mismas, mediante el conocimiento e involucramiento de las personas con el fin de reducir la producción no conforme por el mal manejo de la flor, especialmente el maltrato.

ESTRUCTURA DE LOS PROCEDIMIENTOS

En el presente manual se toman los procedimientos, codificados de la siguiente manera:

- Recepción de flor: POS-MP-RF2.2.1
- Clasificación de flor POS-MP-CF2.2.2
- Boncheo de flor: POS-MP-BF2.2.3
- Control de Calidad: POS-MP-CC2.2.4

- Empaque: POS-MP-EF2.2.5

En los procedimientos mencionados se detalla:

Objetivo: el fin de realizar correctamente las actividades que implican el sub proceso.

Campo de Aplicación: se describe a utilidad del documento dentro o fuera del área.

Alcance: donde se denota la actividad inicial y final que permite identificar la secuencia de actividades del sub proceso.

Responsabilidad: se describen los responsables de cada sub proceso.

Referencias: se detalla la documentación que ha sido como guía para realizar la descripción del procedimiento.

Descripción de actividades del procedimiento: se define la numeración de las actividades, el nombre de las actividades, los responsables de cada actividad, un detalle de cómo se debería ejecutar esa actividad y la documentación de referencia que deja como evidencia de esa actividad.

Flujograma: es una descripción gráfica de la secuencia de actividades que conforman el procedimiento.

Documentación y registros: se nombran los registros y documentación a manejar durante la ejecución del procedimiento.

Anexos: es la información de soporte para el desarrollo del procedimiento, también es posible dar a conocer los formatos que se desarrollan en el procedimiento, siempre constando con nombre y fuente del anexo.

PARÁMETROS DE CALIDAD

La calidad es uno de los factores más importantes en el área de postcosecha, es por esto el cumplimiento y seguimiento necesario de los parámetros de calidad, reglas que debe cumplir para

asegurar la calidad del producto en 100% y lograr la satisfacción del cliente que se hará competencia con el mercado internacional. A continuación, se hace mención a los siguientes puntos:

- **Los botones florales**

El tamaño de los botones florales debe estar de acuerdo al largo de tallo y de cierta manera también verificar el calibre del tallo, debido a que no puede haber un botón de gran tamaño con un tallo demasiado delgado, en la tabla siguiente tabla se observa las respectivas medidas.

Longitud de tallo (cm)	Tamaño de botón mínimo
40	4.6
50	5.0
60	5.4
70	5.6
80	6.0
90	6.3
100	6.9

- **Punto de corte**

El punto de corte determina la vida del florero mediante la separación de pétalos contados desde el centro del botón, debe ser uniforme según la clasificación.

- **Tallos**

Para diferentes longitudes de tallo existe un estándar de calibre, mismo que ya puede lograr la medida a la que deberá ser cortada, el largo y calibre de tallo ya viene dado por cultivo, en la postcosecha se verifica las medidas y se clasifica. En la siguiente tabla se puede observar el rango de largo con su respectiva medida de calibración.

Rango de longitud (cm)	Calibre (mm)
40 cm a 50 cm	0,5mm
60 cm a 70 cm	0,6
80 cm	0,7 mm
90 cm a 100 cm	0,8 mm


Además de tomar en cuenta el calibre de tallo, se debe observar la torcedura de los mismos que no debe exceder de 3cm al lado que sea la torcedura, es necesario mencionar que en la variedad Forever Young por ser su contextura diferente no se debe admitir torceduras mayores a 5 cm.

En el tallo no debe haber una coloración diferente a los normales, por eso es necesario aprender a identificar la coloración del tallo de acuerdo a la variedad de rosas. De la misma manera debe ser libre de cualquier maltrato provocado o mal intencionado.

- **Follaje**

Se considera follaje al conjunto de hojas en el tallo, que debe estar libre de plagas y enfermedades, no debe tener ningún tipo de maltrato, de la misma manera de no debe tener exceso de químicos al igual que el botón no debe tener ningún maltrato, tipo de enfermedades, o diferencia de coloración.

Existen variedades que por su genética es permitido el exceso de químicos en su follaje, y ante esta circunstancia es necesaria tomar las medidas de seguridad para su manejo.

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	02
	PROCESO	Postcosecha	Código	POS-MP-RF2.2.1
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Recepción de Flor		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 1 de 12	

PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE POSTCOSECHA

MACRO PROCESO: PROCESOS OPERATIVOS

PROCESO: POSTCOSECHA


PROCEDIMIENTO: DE RECEPCIÓN DE FLOR

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Srta. Mireya Cabascango	Estudiante CINDU	dd/mm/aa	
Revisado por:	Sra. Gloria Changoluisa	Supervisora Postcosecha	dd/mm/aa	
Aprobado por:	Ing. Freddy Marín	Gerente Técnico	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01	Manual de procedimiento	2012
02	Manual de procedimientos del área de Postcosecha	2019

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	02
	PROCESO	Postcosecha	Código	POS-MP-RF2.2.1
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Recepción de Flor		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 2 de 12	

1. Objeto

Recibir la flor proveniente del área de cultivo verificando los parámetros de calidad para dar cumplimiento a las expectativas del personal responsable de clasificación de flor.

2. Campo de Aplicación

Esta documentación es dirigida para todas las personas colaboradoras del área de postcosecha, principalmente al personal que realiza sus actividades laborales en la recepción, ya que sirve como instructivo para el nuevo personal.

De la misma manera se emplea para las auditorias tanto internas como externas de renovación de la certificación a las que aplica la empresa.


3. Alcance

Empieza: con la aceptación de las mallas de flor de cultivo que es transportado por los cocheros de cada etapa.

Termina: con el transporte de las mallas de flor hasta el cuarto frío.

4. Responsabilidades


- Asistentes de recepción
- Cocheros
- Digitador
- Gerente Técnico
- Patinador
- Operador del sistema

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	02
	PROCESO	Postcosecha	Código	POS-MP-RF2.2.1
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Recepción de Flor		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 3 de 12	

- Responsable de recepción
- Supervisores de etapas
- Supervisores de postcosecha
- Sub Directores Técnicos

5. Glosario de términos y abreviaturas

- **Ácido cítrico:** utilizada para la conservación de la rosa.
- **Aspersión:** es el baño de los botones de color rojo y en ocasiones blancos.
- **Botón floral:** es la conformación de pétalos, es decir la cabeza de la rosa.
- **Buna:** producto químico aplicado en la inmersión de la flor para la polimerización.
- **Inmersión:** es el sumergimiento de los botones en una mezcla de químicos para controlar las enfermedades provenientes de cultivo.
- **Luna tranquility:** es un fungicida utilizado para un mejor metabolismo celular, control de enfermedades como oídio.
- **Mallas de flor:** son mallas plásticas utilizadas con el fin de proteger del maltrato físico de la flor durante el transporte por coches desde cultivo hacia la postcosecha.
- **pH:** valor de acidez o basicidad en una solución.
- **Puntos de corte:** es el estado de maduración de la flor, nivel de separación o apertura de los pétalos del botón floral, mismo que debe ser cortado viendo la disposición del calibre y largo del tallo.


	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	02
	PROCESO	Postcosecha	Código	POS-MP-RF2.2.1
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Recepción de Flor		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 4 de 12	

6. Referencias


- Manual de procesos en postcosecha 2012.
- Reglamento de Higiene y Seguridad 2017 de la empresa Ecuadorian Flower Grunco Cía. Ltda.
- Observación de las actividades diarias y entrevista a los trabajadores encargados de la recepción de flor.

7. Desarrollo del procedimiento


Nro.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES	DOCUMENTO DE REFERENCIA
1	<i>Preparar la solución para la inmersión y aspersion</i>	Responsable del área de recepción Asistentes de recepción	-Reglamento de Higiene y Seguridad, Capítulo 2 de las obligaciones generales y derecho de los trabajadores, literal c) en la materia de seguridad y prevención de riesgos. -Indicaciones de preparación de solución para la inmersión.
	Al inicio de cada jornada laboral, antes de preparar la solución, deben usar los equipos de protección personal, para posteriormente realizar la inmersión y aspersion de todas las mallas de flor, de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> - Llena el tanque de agua a 200lt - Agregar 400gr de ácido cítrico - Agregar el dispersante ARPON 30 (0,15) por litro de agua - Agregar TRACER 30 (0,15)cc por litro de agua para Trips. - Agregar LUNA TRANKILITY 160 (0,8) cc por litro de agua para botritis. - Agitar muy bien la mezcla. - Medir el PH hasta 5. 		
2	<i>Controlar la calidad de las mallas de flor</i>		
	Las mallas de flor que llegan a la recepción de la postcosecha, es transportada en seco por los cocheros por cable vía desde el área de cultivo. A las mallas de flor se realiza el control de calidad con los siguientes parámetros: <ul style="list-style-type: none"> - Deshidratación: el tiempo de cada viaje de los cocheros no debe sobrepasar los 25 minutos con el fin de evitar la deshidratación de la flor. 		

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	02
	PROCESO	Postcosecha	Código	POS-MP-RF2.2.1
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Recepción de Flor		Fecha de apr:	dd/mm/aa
			Página:	Página 5 de 12

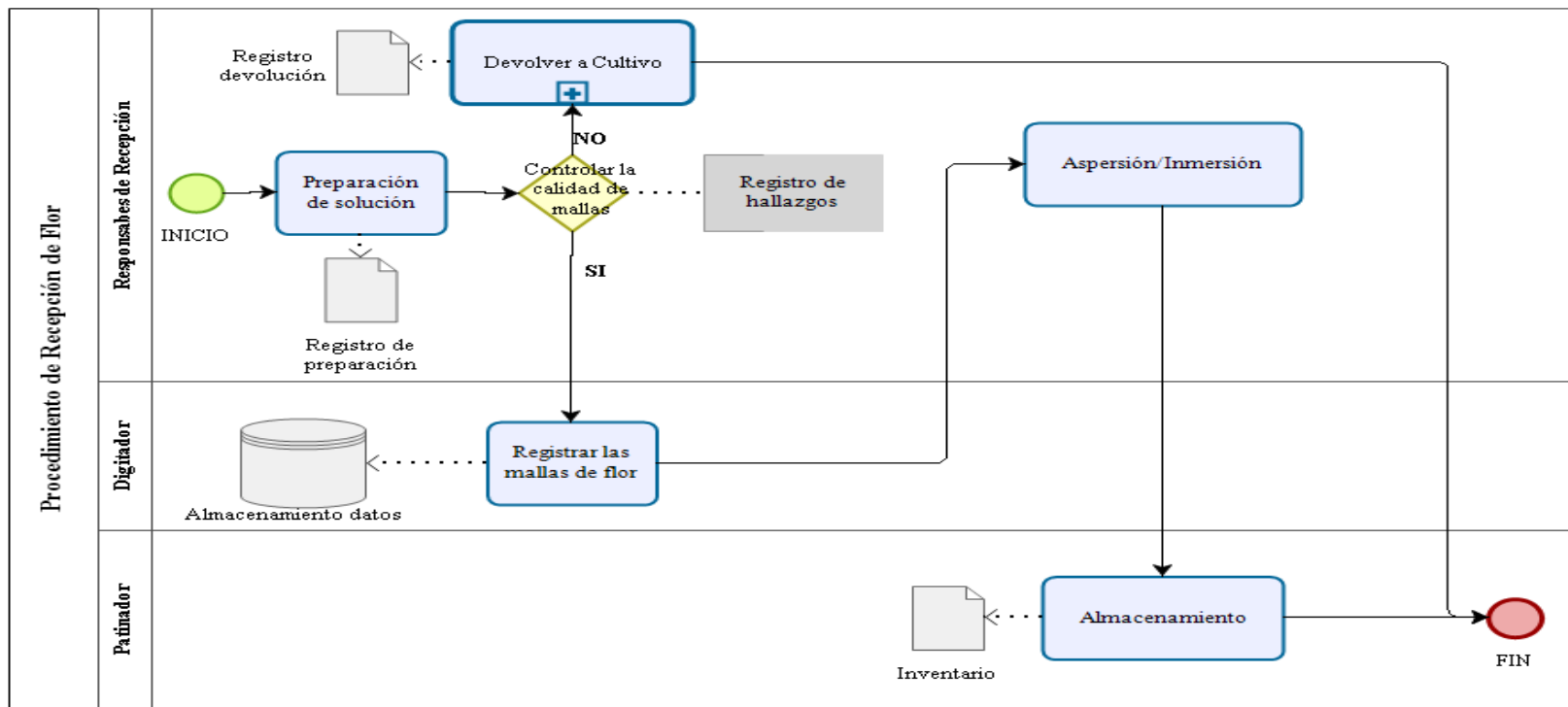
	<ul style="list-style-type: none"> - Enfermedades: los botones de las mallas de flor no deben tener ningún síntoma de enfermedades o manchas en los pétalos. - Enmallado: se debe revisar que los tallos de flor hayan sido alineados a un mismo nivel con el fin de evitar maltratos en el transporte. - Maltrato: la malla de flor no debe tener ningún tipo de maltrato físico que puede ser ocasionado por operadores de corte o durante el transporte de mallas. - Punto de corte: la malla de flor tiene que tener un mismo nivel de separación de los pétalos. <p>Una vez realizada a breve revisión se informa inmediatamente sobre las novedades a los respectivos supervisores de área y el equipo técnico, quienes deben tomar medidas en la cosecha mediante comunicación por radio.</p>	<p>Gerente Técnico Sub directores técnicos Supervisores de etapas Cocheros Responsable de recepción de flor Asistentes de recepción</p>	Manual de procesos en postcosecha (2012), pág. 3
3	<p><i>Registrar las mallas de flor</i></p> <p>Las mallas de flor que han pasado por el control de calidad pasan a ser registradas por el operario encargado, mismo que toma los siguientes datos mediante código de barras:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Etapa de donde provienen las mallas de flor. - Cochero que lo transporta. - La hora de llegada a la recepción. - El operario que ha cortado y armado la malla. - Número de tallos en cada malla, puede ser de 20 o 15 tallos. - La variedad de flor. 	<p>Supervisores de postcosecha Responsable de la recepción Digitador</p>	Manual de procesos en postcosecha (2012), pág. 3
4	<p><i>Realizar la inmersión/aspersión de las mallas de flor</i></p> <p>La inmersión se realiza a todas las mallas de flor mediante el sumergimiento rápido de los botones de la malla de flor en la solución antes mencionada, mientras que la aspersión se realiza únicamente a las flores de color rojo y en ocasiones de color blanco en un cuarto acondicionado y cerrado para que la solución sea emanada en forma de ducha.</p>	<p>Responsable de la recepción Asistentes de recepción</p>	Manual de procesos en postcosecha (2012), pág. 3


	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	02
	PROCESO	Postcosecha	Código	POS-MP-RF2.2.1
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Recepción de Flor		Fecha de apr:	dd/mm/aa
			Página:	Página 6 de 12

5	<i>Lavado de Follaje</i>	Responsable de la recepción Asistentes de recepción	Manual de procesos en postcosecha (2012), pág. 3 y 4
	Se realiza el lavado en una tina de 1000 lts de capacidad con un sumergimiento rápido que no lleva más allá de 30 segundos por malla, con la finalidad de eliminar residuos de químicos o cualquier impureza.		
6	<i>Transporte al cuarto frío para la hidratación</i>	Responsable de inmersión Asistentes de recepción Supervisores de área Patinador	Manual de procesos en postcosecha (2012), pág. 4
	Las mallas inmersas y lavado el follaje son transportadas 18 mallas por coche hasta un cuarto frío para su hidratación estas no tienen un tiempo de estancia, sin embargo, no debe pasar las 48 horas, se sacan al siguiente proceso de clasificación de acuerdo al requerimiento de los pedidos. La desinfección de los cuarto fríos para evitar la propagación de Botrytis se lo realiza cada dos días, los pisos es necesario desinfectar diariamente con Cloro, y se cambia la solución de los tachos es cada 8 días máximo.		
7	<i>Almacenamiento</i>	Patinador	Ninguno
	El almacenamiento de las mallas de flor se lo realiza de acuerdo al lugar establecido para cada variedad por medida en cada coche de forma ordenada.		

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	02
	PROCESO	Postcosecha	Código	POS-MP-RF2.2.1
	Procedimiento de Recepción de Flor		Fecha de elab:	dd/mm/aa
			Fecha de apr:	dd/mm/aa
		Página:	Página 7 de 12	

8. Flujoograma



	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	02
	PROCESO	Postcosecha	Código	POS-MP-RF2.2.1
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Recepción de Flor		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 11 de 12	

Sobrantes pre frío

ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CIA.LTDA.

FECHA


VARIETADES	CANTIDAD MALLA 20	CANTIDAD MALLA 15	TALLOS SOBRANTES	OBSERVACIONES
TOTAL GENERAL				

RESPONSABLE CONTEO

JEFE POSCOSECHA

Registro de mallas por cocheros

MALLAS ENTREGADAS EN PREFRIO		
VIAJE No.		
BLOQUE #	VARIEDAD	CANTIDAD MALLAS

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	02
	PROCESO	Postcosecha	Código	POS-MP-RF2.2.1
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Recepción de Flor		Fecha de apr:	dd/mm/aa
			Página:	Página 12 de 12

11. ANEXOS

Tabla de registro de mallas (código de barras)

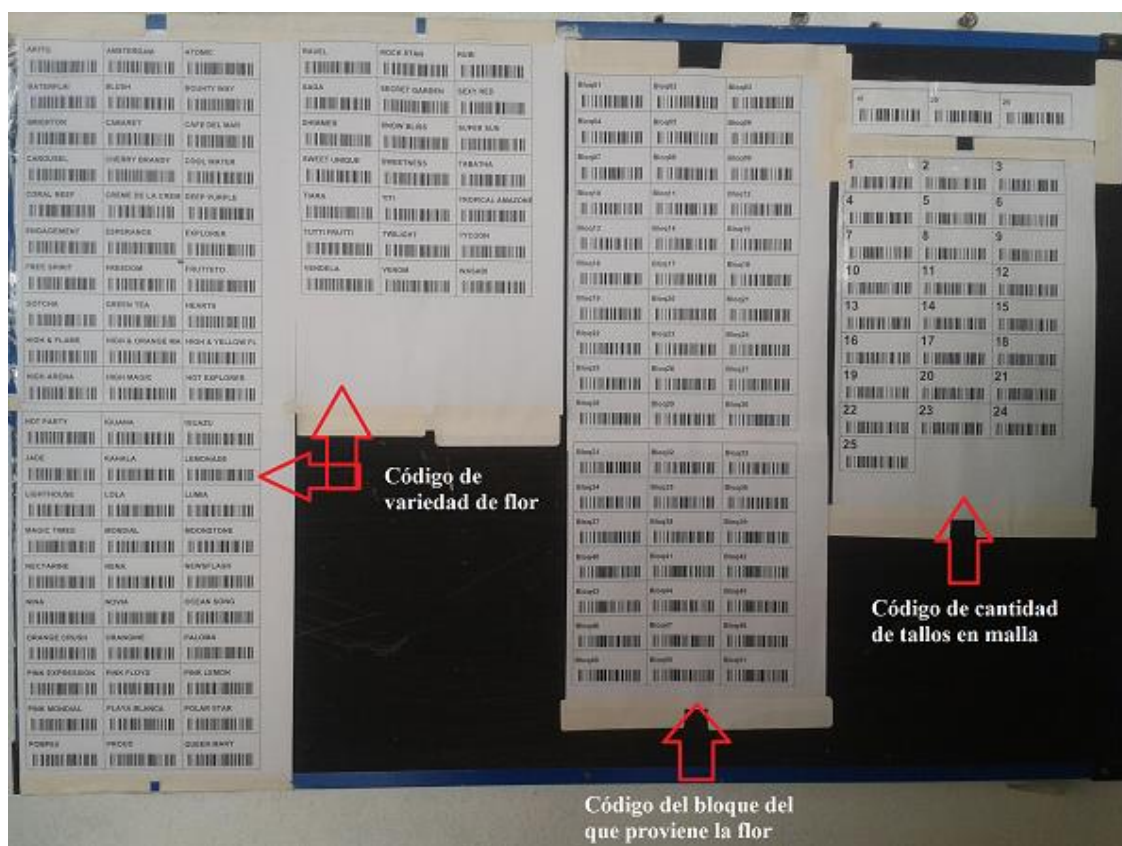



Figura 1: Tabla de registro de mallas de flor
Fuente: Ecuadorian Flower

En la figura anterior se puede observar el código de barras referente a la cantidad de tallos de flor por mallas que ingresan a la postcosecha, el bloque del que proviene, y la variedad de flor, códigos tomados por el lector de código de barras, que será ingresado para la actualización de inventario.

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	02
	PROCESO	Postcosecha	Código	POS-MP-CF2.2.2
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Clasificación de Flor		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 1 de 8	

MACRO PROCESO: PROCESOS OPERATIVOS

PROCESO: POSTCOSECHA


PROCEDIMIENTO: DE CLASIFICACIÓN DE FLOR

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Srta. Mireya Cabascango	Estudiante CINDU	dd/mm/aa	
Revisado por:	Sra. Gloria Changoluisa	Supervisora Postcosecha	dd/mm/aa	
Aprobado por:	Ing. Freddy Marín	Gerente Técnico	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01	Manual de procedimiento	2012
02	Manual de procedimientos del área de Postcosecha	2019

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	02
	PROCESO	Postcosecha	Código	POS-MP-CF2.2.2
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Clasificación de Flor		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 2 de 8	

1. Objeto

Cumplir los parámetros de calidad de la flor mediante la observación minuciosa de una unidad de rosa.

2. Campo de aplicación

Este documento sirve como instructivo para la capacitación del personal tanto nuevos como antiguos. Así como soporte de auditoría sea interna o externa.

3. Alcance

Empieza: con la asignación de mallas a las personas responsables de la clasificación.


Termina: con el deslizamiento de las rosas por los rieles de la lira hasta el puesto de trabajo de boncheo.

4. Responsabilidades

- Clasificadores
- Patinador
- Supervisores de área

5. Glosario de términos y abreviaturas

- **Bastidor:** es un armazón que sostiene las rosas que son desenmalladas para clasificar.
- **Botón floral:** es la conformación de pétalos de la flor, cabeza de la flor.
- **Calibre:** es la identificación del grosor de los tallos.
- **Deshojadores:** herramientas utilizadas para quitar las hojas innecesarias del tallo de acuerdo a las medidas solicitadas.
- **Follaje:** es la conformación del tallo con sus hojas.

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	02
	PROCESO	Postcosecha	Código	POS-MP-CF2.2.2
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Clasificación de Flor		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 3 de 8	


- **Foliolo:** hoja, parte de una hoja compuesta.
- **Liras:** herramienta utilizada para distribuir la flor clasificada hacia el boncheo.
- **Parámetros de Calidad:** son las exigencias que deben cumplir las rosas de exportación requeridos por los clientes y mercado internacional.
- **Patinador:** personal encargado de asignar las mallas de diferentes variedades a las personas clasificadoras.
- **Regletas:** herramienta de medición de tamaños de botones y largo del tallo.

6. Referencias


- Manual de procesos en postcosecha 2012.
- Reglamento de Higiene y Seguridad 2017.
- Reglamento Interno
- Observación de las actividades diarias y entrevista a los trabajadores encargados de la clasificación de flor.

7. Desarrollo del procedimiento


Nro.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES	DOCUMENTO DE REFERENCIA
1	<i>Preparación de los materiales</i>	Clasificadores	-Reglamento interno Art: 23. -Reglamento de Higiene y Seguridad, Capítulo 2 de las obligaciones generales y derecho de los trabajadores,
	Antes de comenzar cada jornada laboral los clasificadores deben estar listos con todos sus implementos como: uniforme, guantes, mandiles, mangas, botas, gorra; herramientas como: deshojador, bastidor, lira, regleta de medidas y el puesto bien desinfectado.		

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	02
	PROCESO	Postcosecha	Código	POS-MP-CF2.2.2
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Clasificación de Flor		Fecha de apr:	dd/mm/aa
			Página:	Página 4 de 8

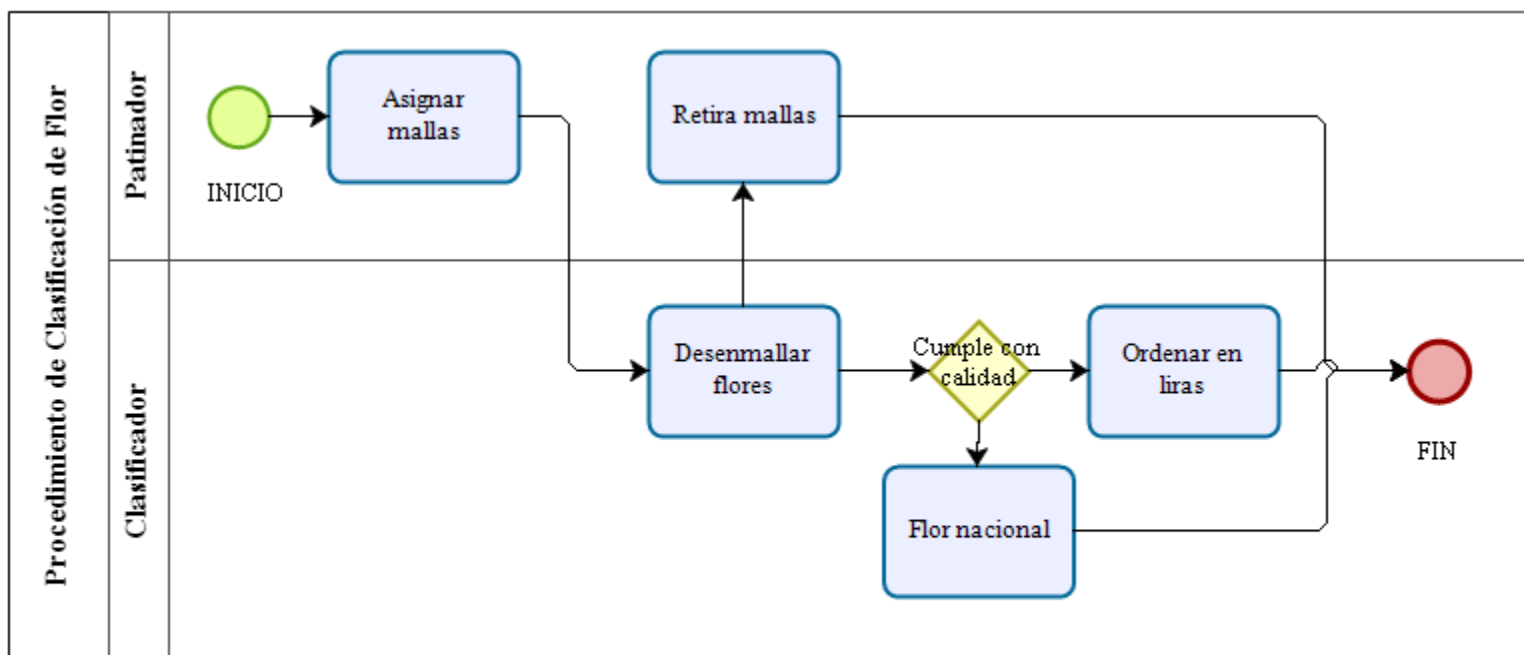
			literal c) en la materia de seguridad y prevención de riesgos.
2	<i>Asignación de mallas</i>	Supervisores del área Patinadores	Manual de procesos en postcosecha (2012), pág. 4
	Realizar la asignación de mallas de acuerdo a los pedidos diarios emitidos por los supervisores de área, la variedad de flor a asignar a cada clasificador se realiza aleatoriamente de tal manera a ser forzados en el manejo de todo tipo de flor. El patinador debe asignar estratégicamente de tal manera que se cumpla los pedidos solicitados y que ninguna persona se quede sin mallas de flor cada hora.		
3	<i>Desenmallado</i>	Clasificadores	Manual de procesos en postcosecha (2012), pág. 4
	Se debe colocar no más a una malla en el bastidor con cuidado de no maltratar tanto el follaje como los botones, y colgar la malla al lado derecho de bastidor que sea recogido por otras personas implicadas.		
4	<i>Consideraciones</i>	Clasificadores	Manual de procesos en postcosecha (2012), pág. 4 y 5
	<p>Para clasificar se debe tener considerar los siguientes parámetros:</p> <p>Botones</p> <ul style="list-style-type: none"> -Clasificar de acuerdo al pedido u orden solicitada dando prioridad a las variedades de rosas. -La apertura de botón debe estar de acuerdo al calibre del tallo, es decir, mientras más grueso sea el tallo el botón debe ser más abierto. -Los pétalos no deben presentarse con manchas de color ya que pueden ser enfermedades. -Los pétalos no deben presentarse con maltratos, dependiendo del problema se puede despetalar máximo 2 pétalos. -La coloración de los pétalos de un botón y el tamaño del mismo debe estar uniforme, según las medidas de la regleta. <p>Tallo</p> <ul style="list-style-type: none"> -Medir la longitud del tallo desde la base de la regleta. -El calibre del tallo debe coincidir en altos y bajos del ramo, no mezclar tallos delgados con gruesos. -Observar la rectitud del tallo, las torceduras no deben pasar los 3 cm según la regleta, caso contrario pasa a ser flor nacional, mismo que será colocado en los árboles uniformemente. 		


	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	02
	PROCESO	Postcosecha	Código	POS-MP-CF2.2.2
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Clasificación de Flor		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 5 de 8	

	<p>-Revisar que la coloración del tallo sea uniforme y no tenga ninguna mancha, plaga o enfermedad.</p> <p>-Como referencia, los tallos no deben ser más delgados que un lápiz.</p> <p>Hojas</p> <p>-El deshoje debe ser de 8 a 10 cm, esto también depende del calibre de los tallos, es decir, entre más grueso sea el tallo menos hojas se sacan.</p> <p>-Observar las diferentes manchas de las hojas ya que pueden ser síntomas de enfermedades.</p> <p>-Las hojas no deben presentarse maltratadas.</p> <p>-Cabe mencionar que las hojas pueden ser maquilladas para una mejor presentación, se debe sacar de 1 a 2 foliolos dependiendo de la necesidad de la flor.</p>		
5	<i>Clasificación</i>	Clasificadores	Manual de procesos en postcosecha (2012), pág. 5
	Las flores se deben ordenar en la lira, colocando los tallos de uno a uno entre los rieles de la lira, dígase altos a los tallos gruesos y botones abiertos, bajos a los tallos gruesos, cortos y botones abiertos, estos deben ser colocados de acuerdo con el embonchador para mayor sinergia de actividades.		
6	<i>Clasificación</i>	Clasificadores	Manual de procesos en postcosecha (2012), pág. 5
	Clasificar las flores variedad a variedad, el rendimiento de un personal debe ser como base 30 mallas por hora, es decir cada tallo debe ser distribuido en un lapso de 10 segundos. En caso de clasificar más mallas de lo establecido, Talento Humano reconocerá con una bonificación económica por rendimiento, en caso de no cumplir con la clasificación de las mallas establecidas Talento Humano emitirá un llamado de atención.		
7	<i>Transporte</i>	Clasificadores	Manual de procesos en postcosecha (2012), pág. 5
	La flor se deslizará una a una mediante los rieles de la lira hasta llegar al puesto de trabajo del embonchador.		

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	02
	PROCESO	Postcosecha	Código	POS-MP-CF2.2.2
	Procedimiento de Clasificación de Flor		Fecha de elab:	dd/mm/aa
			Fecha de apr:	dd/mm/aa
		Página:	Página 6 de 8	

8. Flujograma



	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	02
	PROCESO	Postcosecha	Código	POS-MP-CF2.2.2
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Clasificación de Flor		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 7 de 8	

9. Documentos y registros

N/A

10. Anexos

Uso de la Regleta

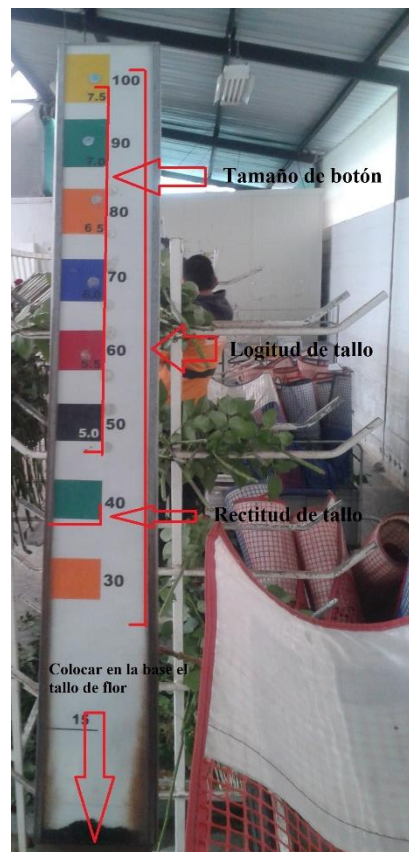



Figura 1: Uso de la regleta
Fuente: Ecuadorian Flower

La figura se refiere a las medidas de la regleta sean estas de tallo o del botón floral de acuerdo a los parámetros mostrados al inicio del manual de procedimientos.


	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	02
	PROCESO	Postcosecha	Código	POS-MP-CF2.2.2
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Clasificación de Flor		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 8 de 8	

Uso de la Lira



Figura 2: Uso de la lira
Fuente: Ecuadorian Flower

En la figura se muestra el armazón inmóvil del personal clasificador, los pisos bajos denominado a los tallos y botones con menor medida a la exacta se coloca al lado izquierdo y los pisos alto una flor se coloca al lado derecho de la lira, los dos últimos rieles de la lida es utilizado para colocar rosas deformes o a la vez bouquet que tiene una sola medida.

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	02
	PROCESO	Postcosecha	Código	POS-MP-BF2.2.3
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Boncheo de Flor		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 1 de 6	

MACRO PROCESO: PROCESOS OPERATIVOS

PROCESO: POSTCOSECHA


PROCEDIMIENTO: DE BONCHEO DE FLOR

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Srta. Mireya Cabascango	Estudiante CINDU	dd/mm/aa	
Revisado por:	Sra. Gloria Changoluisa	Supervisora Postcosecha	dd/mm/aa	
Aprobado por:	Ing. Freddy Marín	Gerente Técnico	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01	Manual de procedimiento	2012
02	Manual de procedimientos del área de Postcosecha	2019

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	02
	PROCESO	Postcosecha	Código	POS-MP-BF2.2.3
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Boncheo de Flor		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 2 de 6	

1. Objetivo

Armar los bonches teniendo en cuenta los parámetros de calidad en las rosas con el fin de asegurar los pedidos de los clientes.

2. Campo de aplicación

Esta documentación se dirige a todo el personal de la Postcosecha, con especial atención a las personas que llevan el cargo de bonchadores, y al área administrativa para evidenciar la información documentada en auditorías internas y externas.

3. Alcance

Empieza: con la revisión rápida y minuciosa de las rosas una a una.


Termina: la puesta de bonches armados en la banda transportadora.

4. Responsabilidades

- Responsable de la postcosecha
- Supervisores del área
- Bonchadores
- Clasificadores

5. Glosario de términos y abreviaturas


- **Bancos:** son un medio de presión que sirve para el aseguramiento de ajuste de los bonches.
- **Cuna de mesa:** armazón doble, en el primero se coloca pisos altos y el segundo se coloca los pisos bajos.

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	02
	PROCESO	Postcosecha	Código	POS-MP-BF2.2.3
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Boncheo de Flor		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 3 de 6	

- **Grapadora:** herramienta utilizada para asegurar las láminas de cartón que contienen las rosas.
- **Láminas de cartón:** medio de envoltura de las flores que son colocados de acuerdo a los pedidos realizados.
- **Ligas:** objeto de caucho que permite asegurar la parte inferior de los ramos de flor.
- **Nivel:** es la ubicación de cada uno de los botones en la señalización del cartón.
- **Pisos altos y bajos:** los pisos altos son los 12 botones que van a quedar a la vista del cliente.
- **Pisos bajos:** son el complemento de los 25 tallos de debe contener un bonche.
- **Presto bonches:** es de utilidad para el amarrado y aseguramiento de los tallos con la utilización de ligas.
- **Separadores:** son piezas de cartón de diferentes medidas que se coloca dentro del bonche a cada nivel, el tamaño se asigna de cuerdo al tamaño del botón.


6. Referencias

- Manual de procesos en postcosecha 2012.
- Reglamento de Higiene y Seguridad 2017.
- Reglamento Interno.
- Observación de las actividades diarias y entrevista a los trabajadores encargados de la clasificación de flor.


	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	02
	PROCESO	Postcosecha	Código	POS-MP-BF2.2.3
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Boncheo de Flor		Fecha de apr:	dd/mm/aa
			Página:	Página 4 de 6

7. Desarrollo del procedimiento

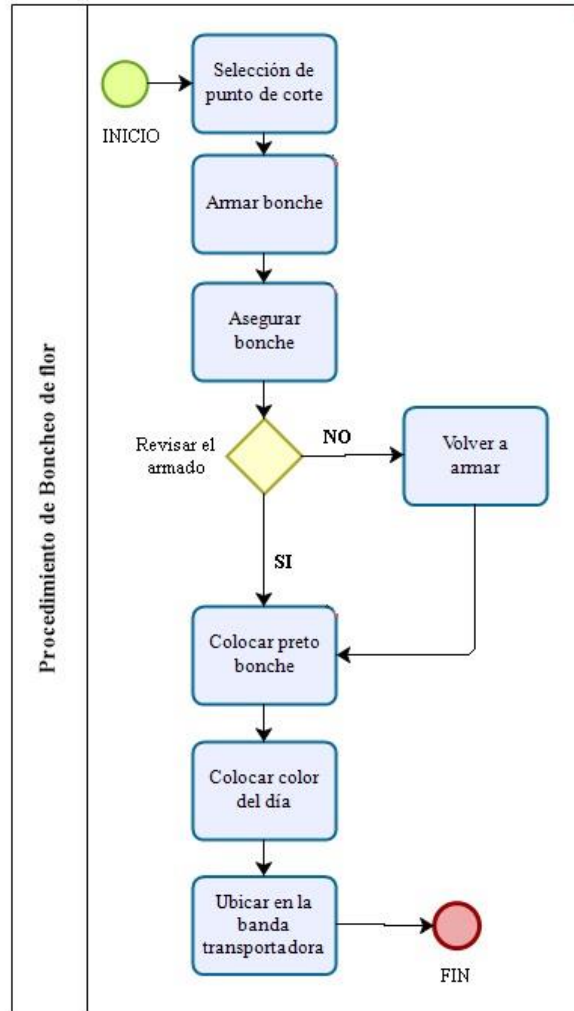
Nro.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES	DOCUMENTO DE REFERENCIA
1	<i>Preparación de materiales</i>	Bonchadores, Responsable de bodega del área	-Reglamento interno Art: 23. -Reglamento de Higiene y Seguridad, Capítulo 2 de las obligaciones generales y derecho de los trabajadores, literal c) en la materia de seguridad y prevención de riesgos.
	Al inicio de cada jornada laboral, los bonchadores están en la obligación de preparar materiales como: suficiente y de todas las medidas de láminas de cartón, separadores, papel periódico ubicados ordenadamente en el puesto de trabajo acondicionado para dichos materiales, de la misma manera el sitio debe estar desinfectado con Cloro. El personal debe usar correctamente los EPPs que incluye uniforme, gorra, botas, guantes.		
2	<i>Selección de flor a bonchar</i>	Bonchadores	Manual de procesos en postcosecha (2012), pág. 5
	Los bonchadores son responsables de no dejar llenar la lira de flor ya que esto provoca el maltrato tanto del botón como del follaje, para el mismo debe seleccionar el punto de corte que más afluencia tenga en la lira, ordenadamente por la parte inferior del tallo. Revisar los mismos parámetros de clasificación para comenzar a bonchar, colocando los tallos exactos de un bonche en una cuna de mesa para evitar el maltrato.		
3	<i>Boncheo de 25 tallos</i>	Bonchadores	Manual de procesos en postcosecha (2012), pág. 5
	Se debe colocar 25 tallos de flor para clientes rusos y americanos por bonche distribuidos de la siguiente manera: -Colocar el cartón entre los bloques de ajuste. -Colocar la primera fila de 4 botones como piso alto colocados a la línea que señala la lámina y ajustar con los bloques. -Colocar 4 tallos como piso bajo a 2cm (un dedo) de la parte inferior del botón del piso alto. -La tercera fila debe ser de piso alto de 4 tallos. -La cuarta fila está formada por 5 tallos, 1 anclado sobre el nivel de botones. -Colocar la última fila de piso alto a nivel de las dos anteriores filas de 4 tallos. -Colocar a nivel la última fila de 4 tallos de piso bajo. Los cuatro separadores se deben colocar dos laterales y dos intermedios, es decir, después de un piso alto y bajo, el papel debe envolver cada fila de botones colocadas en la lámina de cartón.		

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	02
	PROCESO	Postcosecha	Código	POS-MP-BF2.2.3
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Boncheo de Flor		Fecha de apr:	dd/mm/aa
			Página:	Página 5 de 6

4	<i>Boncheo de bouquet</i>	Bonchadores	Manual de procesos en postcosecha (2012), pág. 5
	Los bouquet, están formados de 12 tallos o 14 tallos, mismos que son armados a un solo nivel las 3 filas de 4 botones o bien puede ser la última fila de menos cantidad de botones.		
5	<i>Ajuste del bonche</i>	Bonchadores	Manual de procesos en postcosecha (2012), pág. 5 y 6
	El bonche debe ser ajustado y grapado con el último separador, en la parte superior e inferior de la apertura de la lámina de cartón con el cuidado de no grapar las hojas o el botón, de igual manera se debe grapar las cuatro esquinas inferiores del bonche para evitar el deslizamiento del tallo.		
6	<i>Puesta de presto bonches</i>	Bonchadores	Manual de procesos en postcosecha (2012), pág. 5 y 6
	A una distancia de (8 a 10) cm de las últimas hojas del tallo se debe colocar la liga haciendo unión con el presto bonches, en caso de no tener esa distancia prudente, deshojar para colocar el presto bonche.		
7	<i>Color del día</i>	Bonchadores	Manual de procesos en postcosecha (2012), pág. 6
	Se coloca el número de corte en cm para el que se formó el bonche, el número de mesa para tomar el rendimiento diario, el color de etiqueta que identifica el día que se armó el ramo: Rojo: lunes Verde: martes Blanco: miércoles Amarillo: jueves Celeste: viernes Naranja: sábado		
8	<i>Transporte</i>	Bonchadores	Manual de procesos en postcosecha (2012), pág. 6
	Las personas deben colocar los bonches con los botones a la dirección a la que se dirige la banda transportadora con cuidado de no maltratar el follaje y botones.		

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	02
	PROCESO	Postcosecha	Código	POS-MP-BF2.2.3
	Procedimiento de Boncheo de Flor		Fecha de elab:	dd/mm/aa
			Fecha de apr:	dd/mm/aa
		Página:	Página 6 de 6	

8. Flujograma




Powered by
bizagi
Modeler

Fuente: Ecuadorian Flower Grunko Cía. Ltda.

8. Documentos y registros

N/A

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	02
	PROCESO	Postcosecha	Código	POS-MP-CC2.2.4
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Control de Calidad de Ramos		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 1 de 8	

MACRO PROCESO: PROCESOS OPERATIVOS

PROCESO: POSTCOSECHA


PROCEDIMIENTO: DE CONTROL DE CALIDAD DE RAMOS

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Srta. Mireya Cabascango	Estudiante CINDU	dd/mm/aa	
Revisado por:	Sra. Gloria Changoluisa	Supervisora Postcosecha	dd/mm/aa	
Aprobado por:	Ing. Freddy Marín	Gerente Técnico	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01	Manual de procedimiento	2012
02	Manual de procedimientos del área de Postcosecha	2019

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	02
	PROCESO	Postcosecha	Código	POS-MP-CC2.2.4
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Control de Calidad de Ramos		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 2 de 8	

1. Objetivo

Verificar el cumplimiento de los parámetros de los procedimientos anteriores con el fin de asegurar la calidad de los bonches.

2. Campo de Aplicación

Esta documentación es dirigida para todas las personas colaboradoras del área de postcosecha, principalmente al personal responsable del control de calidad, mismo que tiene que estar especializado en todos los procedimientos. Además, este procedimiento está a disposición de la revisión de auditoría tanto internas como externas.


3. Alcance

Empieza: cuando los bonches son transportados por la banda transportadora a inspección que se ubica en la parte frontal de la línea de producción.

Termina: con el transporte de coches de ramos de flor a los cuartos fríos.

4. Responsabilidad

- Capuchoneros
- Cortador
- Digitador
- Responsable control de calidad
- Responsable de la postcosecha
- Supervisores de postcosecha
- Patinadores

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	02
	PROCESO	Postcosecha	Código	POS-MP-CC2.2.4
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Control de Calidad de Ramos		Fecha de apr:	dd/mm/aa
			Página:	Página 3 de 8

5. Glosario de términos y abreviaturas


- **Botones:** es la conformación de pétalos de la flor, cabeza de la flor.
- **Coche:** medio de transporte de mallas o bonches dentro de la postcosecha.
- **Etiqueta:** medio de información necesaria para la identificación de la flor.
- **Parámetros:** el cumplimiento de las condiciones para obtener un bonche de calidad tanto de la clasificación como del boncheo.
- **Ramos:** palabra utilizada como sinónimo de bonche.
- **Variedad:** tipo de coloración de la flor

6. Referencias


- Manual de procesos en postcosecha 2012.
- Reglamento de Higiene y Seguridad 2017 de la empresa Ecuadorian Flower.
- Reglamento Interno de la empresa Ecuadorian Flower.
- Observación de las actividades diarias y entrevista a los trabajadores encargados del control de calidad de ramos de flor.

7. Desarrollo del procedimiento


Nro.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES	DOCUMENTO DE REFERENCIA
1	<i>Preparación de materiales</i>	Responsable de Control de Calidad	-Reglamento interno Art: 23. -Reglamento de Higiene y Seguridad, Capítulo 2 de las obligaciones generales y derecho de los trabajadores, literal c) en la materia de seguridad y prevención de riesgos.
	Las personas responsables de las actividades de control de calidad deben estar equipados con los EEPs necesarios para comenzar una jornada laboral, de la misma manera preparar y revisar sus materiales de trabajo.		

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	02
	PROCESO	Postcosecha	Código	POS-MP-CC2.2.4
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Control de Calidad de Ramos		Fecha de apr:	dd/mm/aa
			Página:	Página 4 de 8

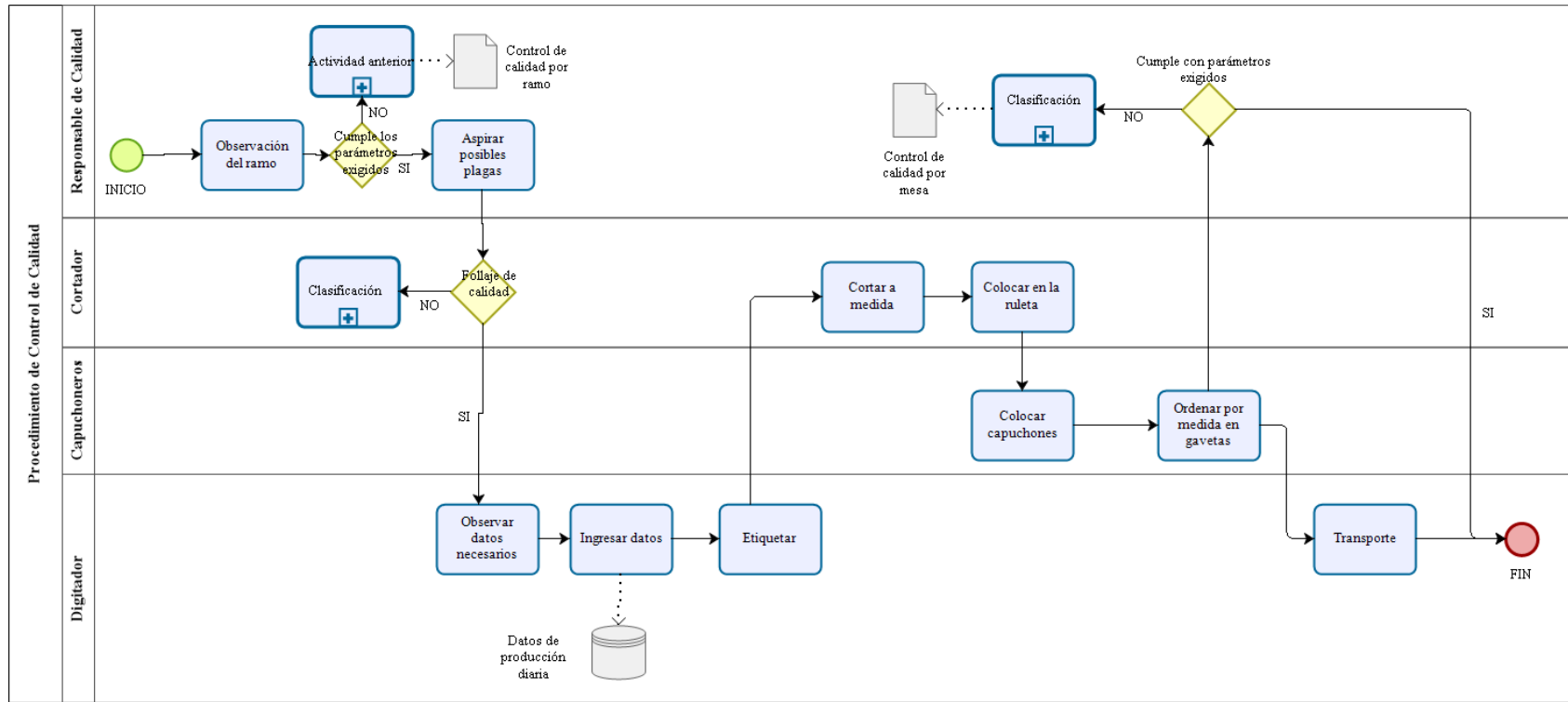
2	<i>Observación del bonche</i>	Responsable Control de calidad Supervisor de postcosecha	Manual de procesos en postcosecha (2012), pág. 6
	<p>La persona responsable del control de calidad observa los siguientes parámetros del bonche:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Niveles de los primeros pisos. - Coloración, tamaño, maltrato y enfermedades de los botones. - Calibre de tallo - Enfermedades y maltrato del follaje. <p>Que los parámetros antes mencionados estén de acuerdo al procedimiento de las actividades del área.</p>		
3	<i>Eliminar posibles plagas con la aspiradora</i>	Responsable de control de calidad, supervisor	Manual de procesos en postcosecha (2012), pág. 6
	<p>Caso que los bonches cumplan con todos los requisitos de la actividad anterior se procede a colocar en la aspiradora por 2 o 3 segundos con el fin de eliminar posibles plagas en los botones, caso contrario se realiza la devolución al número de mesa correspondiente para su inmediato arreglo del bonche, indicando el incumplimiento.</p>		
4	<i>Observación y conteo</i>	Digitador	Manual de procesos en postcosecha (2012), pág. 6 y 7
	<p>El digitador debe observar y contar los ramos de la misma variedad y de la misma medida para ingresar en el sistema y se pueda imprimir las etiquetas.</p>		
5	<i>Digitación</i>	Digitador	Manual de procesos en postcosecha (2012), pág. 6 y 7
	<p>El operador registra los siguientes datos mediante los códigos de barra por mesa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Variedad de rosa - La longitud de tallo - Número de tallos en el bonche - Número de mesa que proviene el bonche - La fecha de proceso - Característica si esto es de marcación Paola Flower o Ecuadorian Flower - La calidad de exportación - El número de mesa - Página Web de la empresa 		
6	<i>Etiquetado</i>	Digitador	Manual de procesos en postcosecha (2012), pág. 7
	<p>El etiquetado de los bonches debe ser en la parte central del lado que consta dos filas de 4 rosas, este pegado no debe ser incorrecto o no debe haber confusión en las variedades o medidas.</p>		


	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	02
	PROCESO	Postcosecha	Código	POS-MP-CC2.2.4
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Control de Calidad de Ramos		Fecha de apr:	dd/mm/aa
			Página:	Página 5 de 8

7	<i>Corte</i>	Cortador Responsable de calidad Responsable postcosecha	Manual de procesos en postcosecha (2012), pág. 6
	El cortador tiene la responsabilidad de cortar con mucho cuidado los bonches de acuerdo al número de corte que envían los bonchadores, este también tiene que ver si los tallos son óptimos o no para la medida, de la misma manera está obligado a observar posibles enfermedades de hojas y tallo para su posterior devolución.		
8	<i>Capuchón</i>	Supervisor de postcosecha Capuchoneros	Manual de procesos en postcosecha (2012), pág. 6
	Se debe poner el capucho de acuerdo a la medida, es decir: <ul style="list-style-type: none"> - Capuchón 50x40x20: para ramos de medida en cm de 40, 50 y delgados de 60. - Capuchón 65x40x20: para ramos de en cm de 60, 70 y delgados de 80. - Capuchón 75x45x25: para ramos de 80, 90 y 100 cm de largo. Los capuchones deben estar asegurado por una liga y se colocan de acuerdo a cómo vaya girando la ruleta.		
9	<i>Ubicación de flor por medida</i>	Supervisor de postcosecha	Manual de procesos en postcosecha (2012), pág. 6
	Las personas encargadas del capuchón son los responsables de poner correctamente el capuchón de acuerdo a la medida del ramo y bajar de la ruleta hasta los coches de acuerdo a las mismas medidas designadas.		
10	<i>Transporte</i>	Patinadores	Manual de procesos en postcosecha (2012), pág. 7
	Una vez etiquetado se debe llevar al cuarto frío donde se espera o inmediatamente de empaca, esto es según lo que se requiera en el pedido.		

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	02
	PROCESO	Postcosecha	Código	POS-MP-CC2.2.4
	Procedimiento de Control de Calidad de Ramos		Fecha de elab:	dd/mm/aa
			Fecha de apr:	dd/mm/aa
			Página:	Página 6 de 8

8. FLUJOGRAMA



	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	02
	PROCESO	Postcosecha	Código	POS-MP-CC2.2.4
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Control de Calidad de Ramos		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 8 de 8	

11. ANEXOS

Aspiradora

Es un medio para aspirar posibles plagas y basura de los ramos de flor, su mantenimiento es dado por el personal de mantenimiento.



Figura 1: Aspiradora
Fuente: Ecuadorian Flower


Para el uso de la aspiradora simplemente es debe encender por un mecanismo muy sencillo y apagarlo de la misma manera.

Ruleta



Figura 2: Ruleta
Fuente: Ecuadorian Flower

La ruleta es simplemente un almacén para colocar los ramos y agilizar la puesta de capuchón.

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	02
	PROCESO	Postcosecha	Código	POS-MP-EF2.2.5
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Empaque de ramos de flor		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 1 de 10	

MACRO PROCESO: PROCESOS OPERATIVOS

PROCESO: POSTCOSECHA

PROCEDIMIENTO: DE EMPAQUE

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Srta. Mireya Cabascango	Estudiante CINDU	dd/mm/aa	
Revisado por:	Sra. Gloria Changoluisa	Supervisora Postcosecha	dd/mm/aa	
Aprobado por:	Ing. Freddy Marín	Gerente Técnico	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01	Manual de procedimiento	2012
02	Manual de procedimientos del área de Postcosecha	2019

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	02
	PROCESO	Postcosecha	Código	POS-MP-EF2.2.5
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Empaque de ramos de flor		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 2 de 10	

1. Objetivo

Asegurar las rosas del cliente armando cajas de ramos con el fin de conservar las propiedades naturales de las rosas.

2. Campo de Aplicación

Esta documentación es dirigida para todas las personas colaboradoras del área de postcosecha, principalmente al personal del equipo de empaque y su responsable, con el fin de que se aseguren de cumplir a cabalidad cada una de sus actividades.

3. Alcance

Empieza: cuando los bonches entran a los cuartos fríos


Termina: con el despacho de las cajas de flor.

4. Responsabilidad

- Empacadores
- Digitador
- Responsable de empaque
- Surtidores

5. Glosario de términos y abreviaturas

- **Base:** parte de la caja con grandes dimensiones donde se coloca los ramos de forma ordenada.
- **Guías de remisión:** sustenta el traslado de carga desde la empresa hasta las cargueras.
- **Surtir:** es la preparación y separación de ramos de flor de acuerdo al orden de empaque.
- **Tapa:** parte de caja con dimensiones menores que cubre la base con ramos de flor.

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	02
	PROCESO	Postcosecha	Código	POS-MP-EF2.2.5
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Empaque de ramos de flor		Fecha de apr:	dd/mm/aa
			Página:	Página 3 de 10


- **Thermo King:** aparato de cambio d temperatura, utilizado en camiones de carga.
- **Zuncho:** cinta plástica para asegurar las cajas de flor.

6. Referencias


- Manual de procesos en postcosecha 2012.
- Reglamento de Higiene y Seguridad 2017 de la empresa Ecuadorian Flower.
- Reglamento Interno de la empresa Ecuadorian Flower.
- Observación de las actividades diarias y entrevista a los trabajadores encargados del empaque de ramos de flor.

7. Desarrollo del procedimiento


Nro.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES	DOCUMENTO DE REFERENCIA
1	<i>Coordinar embarques</i>	Responsable de empaque	Manual de procesos en postcosecha (2012), pág. 8
	Cuando la flor es registrada en control de calidad para al inventario de donde el departamento de comercialización ofrece a los clientes, después de realizar la venta se origina una orden de empaque, mismo que sirve a los empacadores para comenzar su labor diaria.		
2	<i>Preparación de materiales</i>	Responsable de empaque	-Reglamento interno Art: 23. -Reglamento de Higiene y Seguridad, Capítulo 2 de las obligaciones generales y derecho de los trabajadores, literal c) en la materia de seguridad y prevención de riesgos.
	Las personas responsables de empaque deben preparar a diario los materiales, es decir las cajas y demás para órdenes fijas y otras órdenes que van llegando durante el día, sus actividades diarias deben realizar con las debidas medidas de seguridad como la colocación de equipos de protección personal.		
3	<i>Surtir</i>	Surtidores	Manual de procesos en postcosecha (2012), pág. 8
	Es obligación que, la persona encargada de preparar la flor revise las buenas condiciones de cada uno de los ramos, caso contrario debe devolver a control de calidad.		

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	02
	PROCESO	Postcosecha	Código	POS-MP-EF2.2.5
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Empaque de ramos de flor		Fecha de apr:	dd/mm/aa
			Página:	Página 4 de 10

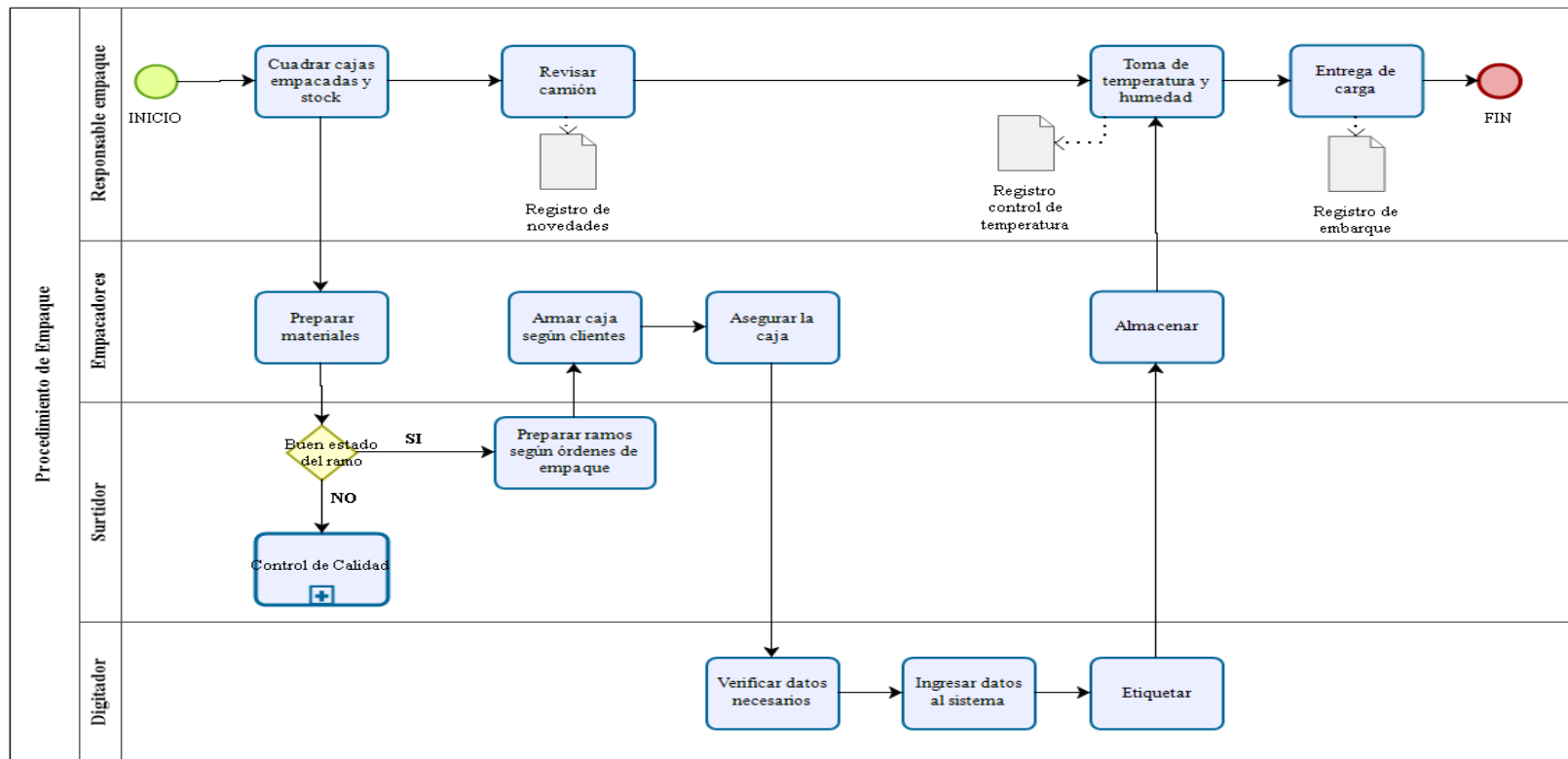
4	<i>Colocación de ramos en caja</i>	Empacadores	Manual de procesos en postcosecha (2012), pág. 8 y 9
	La colocación de ramos de flor en las cajas depende del largo de tallo y variedad, también depende de la cantidad de tallos en el bunch sea este de 25, 20 o un buquet de 12. Se tiene una referencia de número de ramos por tipo de caja. (Ver Anexos, Bonches por caja de flor)		
5	<i>Zunchado</i>	Empacadores	Manual de procesos en postcosecha (2012), pág. 9
	Una vez colocada los ramos de flor, se procede a zunchar con previa colocación de protectores de zunchos, ajustando de tal manera que se pueda evitar el maltrato tanto en el botón como los tallos.		
6	<i>Etiquetado</i>	Digitador	Manual de procesos en postcosecha (2012), pág. 9
	Ya asegurado los ramos se coloca la tapa y se vuelve a zunchar para colocar uniformemente la etiqueta que contendrá, información específica del cliente y códigos de la empresa.		
7	<i>Almacenado</i>	Empacadores	Manual de procesos en postcosecha (2012), pág. 9
	El almacenamiento se realiza con sumo cuidado de no dejar caer la caja o colocar inestablemente cerca a la compuesta de carga de camiones a temperatura adecuada, donde permanece hasta máximo 8 horas.		
8	<i>Revisión del camión</i>	Responsable de empaque	Manual de procesos en postcosecha (2012), pág. 9
	Antes de que la carga sea entregada al furgón se debe considerar lo siguiente: - Thermo King: En perfectas condiciones y tenga la potencia necesaria para reducir la temperatura a 2°C. - Limpieza: El camión debe estar desinfectado con cloro o fumigado con un producto químico anti-botrytis, por dentro. Esta labor se lo realiza una vez por semana. - Chequear el combustible: Si tiene el suficiente para la labor a cumplir como es la entrega de las cajas en cada agencia de carga; con la finalidad de evitar cargue combustible después de tener las cajas en su interior y sufra ligeros daños la flor por el gas que emana el combustible. - Neumáticos: Las llantas deben estar en perfectas condiciones, si hay algún problema de aire en cualquiera de ellas, enviar al camión a que arregle inmediatamente antes de entregar la carga.		


	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	02
	PROCESO	Postcosecha	Código	POS-MP-EF2.2.5
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Empaque de ramos de flor		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 5 de 10	

9	<i>Toma de temperatura</i>	Responsable de empaque	de	Manual de procesos en postcosecha (2012), pág. 9
	Antes de cargar el camión con las cajas, se toma la temperatura de cada caja para verificar que no exceda 4°C, caso contrario se procede a destapar la caja y dar la temperatura necesaria y así se mantenga hasta llegar a su destino.			
10	<i>Entrega de carga</i>	Responsable de empaque	de	Manual de procesos en postcosecha (2012), pág. 10
	Después de haber toma las temperaturas necesarias se contabiliza las cajas de acuerdo al cliente, se asegura las puertas con una guía de remisión y entrega al conductor la hoja de ruta.			

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	02
	PROCESO	Postcosecha	Código	POS-MP-EF2.2.5
	Procedimiento de Empaque de ramos de flor		Fecha de elab:	dd/mm/aa
			Fecha de apr:	dd/mm/aa
			Página:	Página 6 de 10

8. FLUJOGRAMA



	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	02
	PROCESO	Postcosecha	Código	POS-MP-EF2.2.5
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Empaque de ramos de flor		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 7 de 10	

9. DOCUMENTO

- Packing (orden de empaque diaria)
- Inventario de ramos en cuarto fríos del sistema
- Hoja de ruta que debe recorrer el camión
- Control de guías de remisión.
- Registro de Novedades en empaque
- Inspección de furgones
- Registro salida de camiones


10. REGISTROS

Registro de Novedades en empaque

**ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CIA LTDA.
REGISTRO NOVEDADES SURTIDO Y EMPAQUE**

FECHA....

NOMBRE	HORA INICIO	HORA FIN	OTROS	FIRMA SUPERVISOR
PITADO STOCK				
OTROS				
AUSENTISMOS-VACACIONES-FERIADOS-FALTAS				
APOYO SURTIDORES				


	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	02
	PROCESO	Postcosecha	Código	POS-MP-EF2.2.5
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Empaque de ramos de flor		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 8 de 10	

APOYO EMPACADORES				
AYUDA VIAJE CAMION				
SALIDA DE CAMIONES				
SALIDA DE GARITA				

FIRMA DE RESPONSABILIDAD _____


Inspección de furgones

INSPECCION DE FURGONES				
FECHA:	_____			
NOMBRES Y APELLIDOS DEL CONDUCTOR:	_____			
PLACA No:	_____			
COMPANIA / EMPRESA NOMBRE:	_____			
	CHEQUEO	HALLAZGOS		DETALLE LOS HALLAZGOS
HE VERIFICADO		SI	NO	
CABINA DEL CONDUCTOR				
ARMAZON DEL FURGON CONTENEDOR				
REMACHES DE BISAGRAS DE PUERTAS				
REMACHES DE CLAVIJAS DE SEGURIDAD				
REMACHES NUEVOS Y CALAFATEO				
SOLDADURAS RECIENTES				

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	02
	PROCESO	Postcosecha	Código	POS-MP-EF2.2.5
			Fecha de elab:	dd/mm/aa
	Procedimiento de Empaque de ramos de flor		Fecha de apr:	dd/mm/aa
Página:			Página 9 de 10	

PAREDES DELANTERAS FALSAS				
PAREDES DESIGUALES O SINJOSAS				
PEGAMENTO O MATERIAL EXTRAÑO EN PAREDES				
PISOS EXTERIORES FALSOS				
PISOS FALSOS				
SISTEMAS DE FRENOS				
TANQUE DE AIRE				
TANQUES DE COMBUSTIBLE				
TECHOS FALSOS				
MANIPULACION DEL EQUIPO DE FRIO				
LLANTAS DE CHASIS Y REMOLQUE				
OTROS				
OBSERVACIONES				

RESPONSABLE DE INSPECCION	C.I
FIRMA	
NUMERO DE VIAJE	
HORA INICIO DE CARGA	HORA DE FINAL DE CARGA
NUMERO DE CAJAS ENVIADAS	
EMPACADOR RESPONSABLE DE CARGA:	
NOMBRE	FIRMA
SANTIANA XAVIER _____	_____
QUIEN REvisa	
CHANGOLUISA GLORIA _____	_____
TEMPERATURA INICIO DE CARGA	
TEMPERATURA FINAL DE CARGA	

	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		Versión:	02
	PROCESO	Postcosecha	Código	POS-MP-EF2.2.5
	Procedimiento de Empaque de ramos de flor		Fecha de elab:	dd/mm/aa
			Fecha de apr:	dd/mm/aa
			Página:	Página 10 de 10

Registro salida de camiones

REGISTRO SALIDA DE CAMIONES

MES:		AGOSTO							
DÍA	DETALLE	HORA COMPROMISO	HORA INICIO	HORA SALIDA	FIRMA DE RESPONSABILIDAD				MOTIVO
					VENTAS	SURTIDORES	EMPAQUE	OTROS	
VIERNES 25	ROGELIO CUASCOTA	18:00							
	PATRICIO CACUANGO								
SABADO 26	ROGELIO CUASCOTA	13:00							
	PATRICIO CACUANGO								
LUNES 28	ROGELIO CUASCOTA	18:00							
	PATRICIO CACUANGO								
MARTES 29	ROGELIO CUASCOTA	17:00							
	PATRICIO CACUANGO								
MIÉRCOLES 30	ROGELIO CUASCOTA	16:00							
	PATRICIO CACUANGO								
JUEVES 31	ROGELIO CUASCOTA	18:00							
	PATRICIO CACUANGO								

11. ANEXOS

La siguiente tabla, se refiere al tipo de caja y la cantidad de ramos que lleva según la longitud del tallo. En caso de realizar un mix es decir, diferentes longitudes de tallos es necesario hacer el cajas grande llamadas super jumbo.

BONCHES POR CAJAS DE FLOR						
Tamaño de cajas	Medidas de ramo					
	40	50	60	70	80	90
Q 1/4	5	5	4	4	4	-
Jumbo E	10	8	6	5	4	-
Super Jumbo E	14	12	10	8	8	8
Super Jumbo P	16	14	12	10	10	10

Fuente: Ecuadorian Flower

Anexo 7. Profesiogramas del área de postcosecha

INTRODUCCIÓN

Los siguientes profesiogramas son desarrollados de los puestos de trabajo, mismo profesiograma deriva de la principal información que debe contener un manual de funciones, a diferencia de este un profesiograma abarca los riesgos y medidas de protección para las diferentes actividades de acuerdo al puesto de trabajo, así como las exigencias en cuanto a salud personal.


OBJETIVO




















































Dar a conocer las principales funciones que deben cumplir el personal en cada uno de los puestos de trabajo del área de postcosecha.


CODIFICACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO

En la siguiente tabla se presenta los profesiogramas documentados de los puestos de trabajo del área de postcosecha identificados por la empresa Ecuatorian Flower con su respectiva codificación.

POSTCOSECHA		
Nro.	Puesto de Trabajo	Código profesiogramas
1	Responsable de Postcosecha	POS-PR01-ADM2.6
2	Responsable de recepción de flor	POS-PR02-ADM2.2
3	Responsable de Control de Calidad	POS-PR03-ADM2.2
4	Supervisor de sala	POS-PR04-ADM2.2
5	Patinador	POS-PR05-ADM2.2
6	Clasificador de flor	POS-PR06-ADM2.2
7	Bonchador de flor	POS-PR07-ADM2.2
8	Cortador de ramos de flor	POS-PR08-ADM2.2
9	Capuchonero	POS-PR09-ADM2.2
10	Digitador	POS-PR10-ADM2.2
11	Supervisor de empaque	POS-PR11-ADM2.2
12	Empacadores	POS-PR12-ADM2.2
13	Monitoreo de Nacional	POS-PR13-ADM2.2


	PROFESIOGRAMA	CÓDIGO:	POS-D01-ADM2.2
		VERSIÓN:	01
	<i>Responsable de Postcosecha</i>	PÁGINA:	1 de 4

PUESTO TIPO																																																																																																	
Puesto de Trabajo	Responsable de Postcosecha																																																																																																
Código de Puesto	POS-PR01-ADM2.2																																																																																																
Supervisa a	Supervisores de postcosecha, empaque pre frío y personal de postcosecha																																																																																																
Reporta a	Gerencia técnica, comercialización																																																																																																
Formación	Haber terminado la educación secundaria como mínimo. Ser bachiller.																																																																																																
Experiencia	4 años en ejercer actividades de postcosecha.																																																																																																
Aptitudes	Manejo, y conocimientos de los procedimientos de postcosecha.																																																																																																
Actitudes	Ser responsable con todas sus tareas, buena relación con sus colaboradores, amabilidad.																																																																																																
Descripción del proceso productivo que se desempeña en el puesto de trabajo	Flujograma																																																																																																
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">Área de trabajo:</th> <th style="width: 15%;">Código de área:</th> <th style="width: 25%;">Elaborado por:</th> <th style="width: 45%;">Aprobado por:</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Administración</td> <td>ADM2.1.6</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Área de trabajo:	Código de área:	Elaborado por:	Aprobado por:	Administración	ADM2.1.6																																																																																										
	Área de trabajo:	Código de área:	Elaborado por:	Aprobado por:																																																																																													
	Administración	ADM2.1.6																																																																																															
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">Nro.</th> <th style="width: 25%;">Descripción del sub proceso</th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 15%;">Comentarios (mejoras)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Organizar el proceso del día y despachos de la flor de exportación</td> <td>√</td> <td></td> <td>√</td> <td></td> <td>√</td> <td>√</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Organizar el movimiento de flujo de la flor</td> <td></td> <td></td> <td>√</td> <td></td> <td>√</td> <td>√</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Charlas de capacitación en proceso y producto terminado</td> <td></td> <td>√</td> <td></td> <td></td> <td>√</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Organiza el despacho de la carga y las seguridades que esto implica</td> <td></td> <td></td> <td>√</td> <td>√</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Prepara y entrega reportes de producción</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>√</td> <td></td> <td>√</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Elaboración de presupuestos del mes</td> <td></td> <td>√</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>Seguridad industrial</td> <td></td> <td>√</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>√</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Nro.	Descripción del sub proceso										Comentarios (mejoras)	1	Organizar el proceso del día y despachos de la flor de exportación	√		√		√	√					2	Organizar el movimiento de flujo de la flor			√		√	√					3	Charlas de capacitación en proceso y producto terminado		√			√						4	Organiza el despacho de la carga y las seguridades que esto implica			√	√							5	Prepara y entrega reportes de producción					√		√				6	Elaboración de presupuestos del mes		√									7	Seguridad industrial		√							√	
	Nro.	Descripción del sub proceso										Comentarios (mejoras)																																																																																					
	1	Organizar el proceso del día y despachos de la flor de exportación	√		√		√	√																																																																																									
	2	Organizar el movimiento de flujo de la flor			√		√	√																																																																																									
	3	Charlas de capacitación en proceso y producto terminado		√			√																																																																																										
	4	Organiza el despacho de la carga y las seguridades que esto implica			√	√																																																																																											
5	Prepara y entrega reportes de producción					√		√																																																																																									
6	Elaboración de presupuestos del mes		√																																																																																														
7	Seguridad industrial		√							√																																																																																							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">Símbolo</th> <th style="width: 80%;">Tarea Descrita</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>Inicio</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Operación, actividad o tarea</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Decisión</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Revisión</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Salida física de copias</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Generación de documentos (escrito)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Información de base de datos</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Almacenamiento de documentos físicos</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Fin</td> </tr> </tbody> </table>	Símbolo	Tarea Descrita		Inicio		Operación, actividad o tarea		Decisión		Revisión		Salida física de copias		Generación de documentos (escrito)		Información de base de datos		Almacenamiento de documentos físicos		Fin																																																																													
Símbolo	Tarea Descrita																																																																																																
	Inicio																																																																																																
	Operación, actividad o tarea																																																																																																
	Decisión																																																																																																
	Revisión																																																																																																
	Salida física de copias																																																																																																
	Generación de documentos (escrito)																																																																																																
	Información de base de datos																																																																																																
	Almacenamiento de documentos físicos																																																																																																
	Fin																																																																																																
Tareas y/o funciones que realiza en el puesto	<ul style="list-style-type: none"> - Mirar los procedimientos tanto en proceso como en empaque. - Recibe, y entrega la producción de las fincas del grupo. - Control de personal a cargo. 																																																																																																

	PROFESIOGRAMA	CÓDIGO:	POS-D01-ADM2.2
		VERSIÓN:	01
	<i>Responsable de Postcosecha</i>	PÁGINA:	2 de 4

	<ul style="list-style-type: none"> - Control de soluciones de hidratación. - Informe de producción rendimientos sala, reportes de nacional.
Útiles, herramientas o maquinaria de trabajo utilizados	Materiales de oficina
Exigencias funcionales	Relaciones interpersonales, solución de problemas de producción, manejo de computadora, trabajar bajo presión
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> - Responsable del manejo de registros - Seguridad y producción del producto terminado total del grupo
Capacitaciones	
Horario de trabajo	Ocho horas diarias más horas extras.

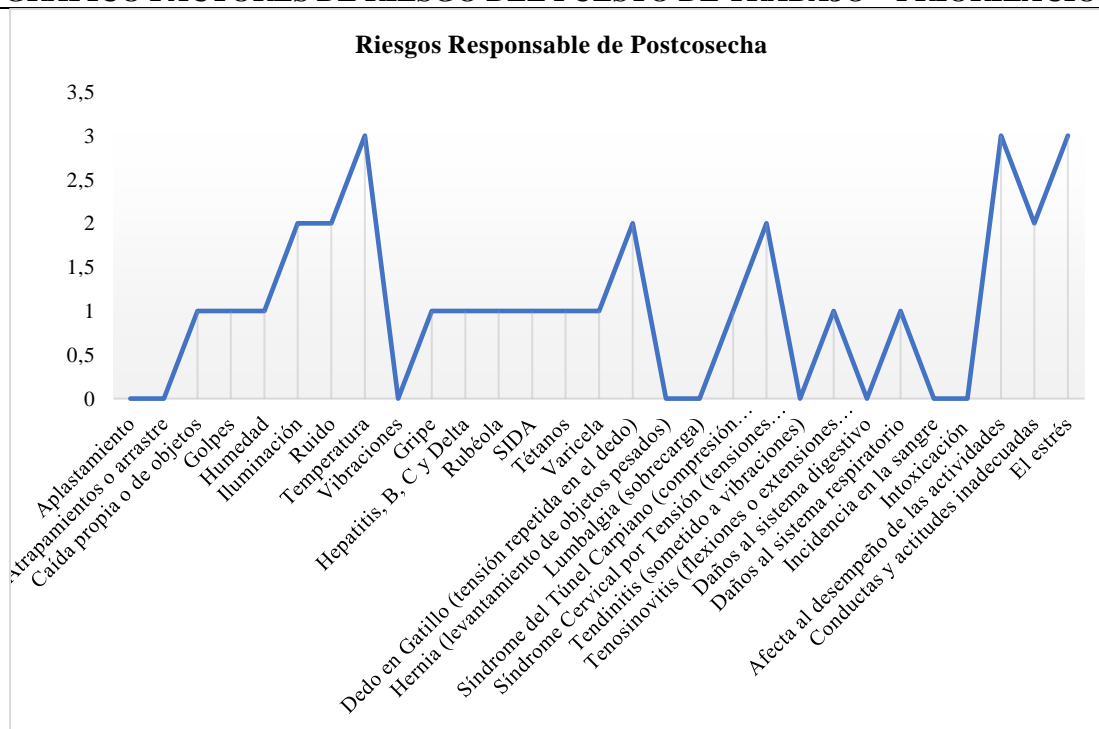
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO		
Factores de Riesgo		Prioridad del grado de peligro
MECÁNICOS	Aplastamiento	0
	Atrapamientos o arrastre	0
	Caída propia o de objetos	1
	Golpes	1
FÍSICO	Humedad	1
	Iluminación	2
	Ruido	2
	Temperatura	3
	Vibraciones	0
BIOLÓGICOS	Gripe	1
	Hepatitis, B, C y Delta	1
	Rubéola	1
	SIDA	1
	Tétanos	1
	Varicela	1
ERGONÓMICOS	Dedo en Gatillo (tensión repetida en el dedo)	2
	Hernia (levantamiento de objetos pesados)	0
	Lumbalgia (sobrecarga)	0
	Síndrome del Túnel Carpiano (compresión del nervio de la muñeca)	1
	Síndrome Cervical por Tensión (tensiones repetidas en el cuello)	2
	Tendinitis (sometido a vibraciones)	0

	PROFESIOGRAMA	CÓDIGO:	POS-D01-ADM2.2
		VERSIÓN:	01
	<i>Responsable de Postcosecha</i>	PÁGINA:	3 de 4












	Tenosinovitis (flexiones o extensiones extremas de la muñeca)	1
QUÍMICOS	Daños al sistema digestivo	0
	Daños al sistema respiratorio	1
	Incidencia en la sangre	0
	Intoxicación	0
PSICOSOCIAL	Afecta al desempeño de las actividades	3
	Conductas y actitudes inadecuadas	2
	El estrés	3


Niveles de Peligro		
1	2	3
Prioridad Bajo	Prioridad Media	Prioridad Alta

GRÁFICO FACTORES DE RIESGO DEL PUESTO DE TRABAJO – PRIORIZACIÓN




EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL PARA EL PUESTO DE TRABAJO


Equipos de protección individual a utilizar por puesto de trabajo											
											
Responsable postcosecha			√						√		

	PROFESIOGRAMA	CÓDIGO:	POS-D01-ADM2.2
		VERSIÓN:	01
	<i>Responsable de Postcosecha</i>	PÁGINA:	4 de 4

EXIGENCIAS PSICOFISIOLÓGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO						
APTITUDES MÍNIMAS EXIGIBLES	MUY BUENA	BUENA	MEDIA	INSUFICIENTE	DÉFICIT	OBSERVACIONES
	1	2	3	4	5	
Salud general		●				
Aptitud a permanecer sentado		●				
Equilibrio		●				
Facilidad de movimiento sobre el tronco			●			
Facilidad de movimiento sobre miembro superior		●				
Facilidad de movimiento sobre miembros inferiores		●				
Conocimiento técnico requerido	●					
Exigencias visuales		●				
Exigencias auditivas		●				
Exigencias táctiles			●			
Destreza manual		●				
Aparato digestivo			●			
Aparato respiratorio	●					
Aparato circulatorio		●				
Aparato urinario		●				
Piel y mucosas	●					
Memoria	●					
Atención	●					
Orden		●				
Responsabilidad	●					
Resistencia a la monotonía		●				


	PROFESIOGRAMA	CÓDIGO:	POS-D01-ADM2.2
		VERSIÓN:	01
	<i>Supervisor de Sala</i>	PÁGINA:	1 de 4

PUESTO TIPO																																																													
Puesto de Trabajo	Supervisor de Sala																																																												
Código de Puesto	POS-PR02-ADM2.2																																																												
Supervisa a	Todos los trabajadores del área de postcosecha																																																												
Reporta a	Responsable de postcosecha, responsable de comercialización																																																												
Formación	Mínimo ser bachiller																																																												
Experiencia	5 años en el desempeño de actividades del área de postcosecha																																																												
Aptitudes	Liderazgo, trabajo en equipo, capacidad para resolver problemas, buen trato al personal.																																																												
Actitudes	Actitud positiva, seguridad de sí mismo, honestidad.																																																												
Descripción del proceso productivo que se desempeña en el puesto de trabajo	Flujograma																																																												
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 25%;">Área de trabajo:</th> <th style="width: 25%;">Código de área:</th> <th style="width: 25%;">Elaborado por:</th> <th style="width: 25%;">Aprobado por:</th> </tr> <tr> <td>Administración</td> <td>ADM2.1.6</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Área de trabajo:	Código de área:	Elaborado por:	Aprobado por:	Administración	ADM2.1.6																																																						
	Área de trabajo:	Código de área:	Elaborado por:	Aprobado por:																																																									
	Administración	ADM2.1.6																																																											
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">Nro.</th> <th style="width: 35%;">Descripción del sub proceso</th> <th style="width: 5%;">○</th> <th style="width: 5%;">□</th> <th style="width: 5%;">◇</th> <th style="width: 5%;">⬡</th> <th style="width: 5%;">▤</th> <th style="width: 5%;">▥</th> <th style="width: 5%;">⊲</th> <th style="width: 5%;">▽</th> <th style="width: 5%;">○</th> <th style="width: 10%;">Comentarios (mejoras)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Organizar las actividades diarias</td> <td>√</td> <td></td> <td>√</td> <td></td> <td>√</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Asignar labores diarias</td> <td></td> <td>√</td> <td></td> <td></td> <td>√</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Revisar el cumplimiento de actividades</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>√</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Colaborar en la gestión administrativa</td> <td></td> <td></td> <td>√</td> <td></td> <td></td> <td>√</td> <td></td> <td></td> <td>√</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Nro.	Descripción del sub proceso	○	□	◇	⬡	▤	▥	⊲	▽	○	Comentarios (mejoras)	1	Organizar las actividades diarias	√		√		√						2	Asignar labores diarias		√			√						3	Revisar el cumplimiento de actividades				√							4	Colaborar en la gestión administrativa			√			√			√	
	Nro.	Descripción del sub proceso	○	□	◇	⬡	▤	▥	⊲	▽	○	Comentarios (mejoras)																																																	
	1	Organizar las actividades diarias	√		√		√																																																						
	2	Asignar labores diarias		√			√																																																						
	3	Revisar el cumplimiento de actividades				√																																																							
	4	Colaborar en la gestión administrativa			√			√			√																																																		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">Símbolo</th> <th style="width: 80%;">Tarea Descrita</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">○</td> <td>Inicio</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">□</td> <td>Operación, actividad o tarea</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">◇</td> <td>Decisión</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">⬡</td> <td>Revisión</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">▤</td> <td>Salida física de copias</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">▥</td> <td>Generación de documentos (escrito)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">⊲</td> <td>Información de base de datos</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">▽</td> <td>Almacenamiento de documentos físicos</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">○</td> <td>Fin</td> </tr> </tbody> </table>	Símbolo	Tarea Descrita	○	Inicio	□	Operación, actividad o tarea	◇	Decisión	⬡	Revisión	▤	Salida física de copias	▥	Generación de documentos (escrito)	⊲	Información de base de datos	▽	Almacenamiento de documentos físicos	○	Fin																																									
Símbolo	Tarea Descrita																																																												
○	Inicio																																																												
□	Operación, actividad o tarea																																																												
◇	Decisión																																																												
⬡	Revisión																																																												
▤	Salida física de copias																																																												
▥	Generación de documentos (escrito)																																																												
⊲	Información de base de datos																																																												
▽	Almacenamiento de documentos físicos																																																												
○	Fin																																																												
Tareas y/o funciones que realiza en el puesto	<ul style="list-style-type: none"> - Organizar las actividades de producción de la sala de postcosecha. - Revisar el buen uso de equipos de protección personal. - Revisar el buen uso de equipos, materiales de trabajo - Organizar la limpieza periódica de la postcosecha - Verificar el rendimiento de todo el personal del área - Asegurar el cumplimiento de pedidos diarios. - Escuchar las quejas, reclamos, necesidades de los trabajadores - Solicitar las respectivas sanciones o remuneración como sea necesario. 																																																												
Útiles, herramientas o maquinaria de trabajo utilizados	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos de protección personal - Materiales de oficina (hojas bon, esfero, tablero) 																																																												
Exigencias funcionales	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos básicos la calidad - Responsable del manejo de registros 																																																												

	PROFESIOGRAMA	CÓDIGO:	POS-D01-ADM2.2
		VERSIÓN:	01
	<i>Supervisor de Sala</i>	PÁGINA:	2 de 4

	<ul style="list-style-type: none"> - Responsable el aseguramiento de los parámetros de calidad - Conocer los requisitos de los clientes
Competencias	Capacidad para organizar, capacidad para comunicar, capacidad para ordenar
Capacitaciones	Sobre el SGC
Horario de trabajo	Ocho horas diarias y por temporadas horas extras

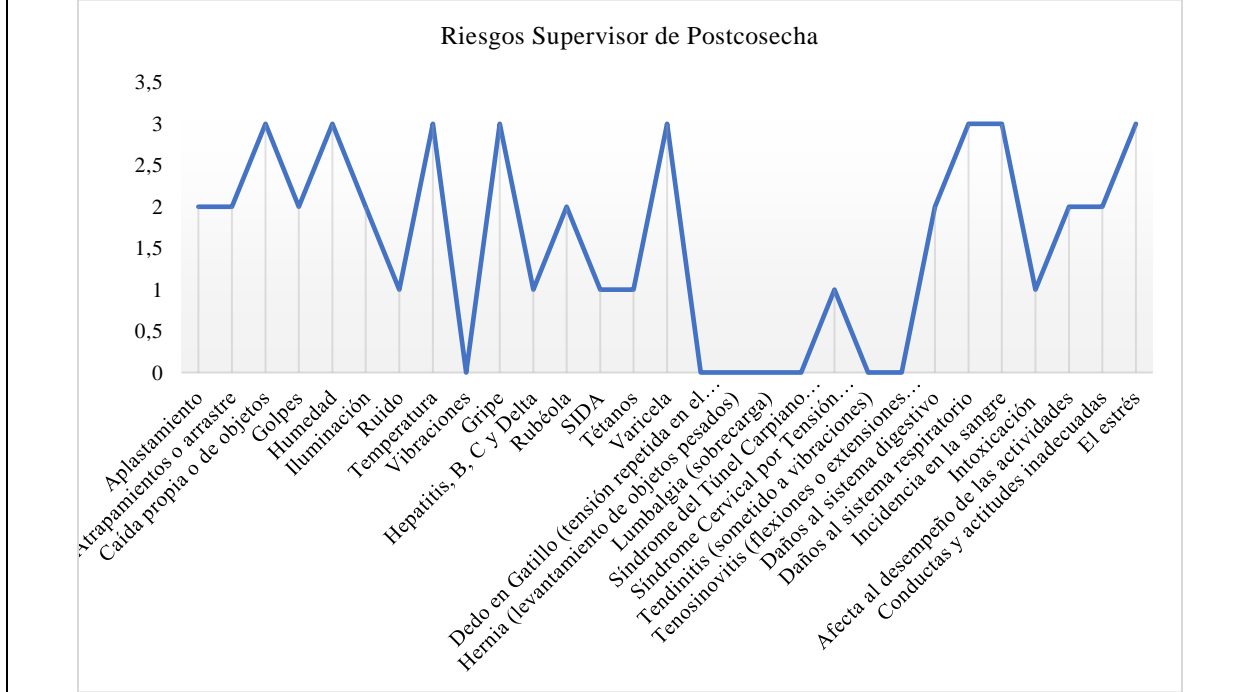
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO		
	Factores de Riesgo	Prioridad del grado de peligro
MECÁNICOS	Aplastamiento	2
	Atrapamientos o arrastre	2
	Caída propia o de objetos	3
	Golpes	2
FÍSICO	Humedad	3
	Iluminación	2
	Ruido	1
	Temperatura	3
	Vibraciones	0
BIOLÓGICOS	Gripe	3
	Hepatitis, B, C y Delta	1
	Rubéola	2
	SIDA	1
	Tétanos	1
	Varicela	3
ERGONÓMICOS	Dedo en Gatillo (tensión repetida en el dedo)	0
	Hernia (levantamiento de objetos pesados)	0
	Lumbalgia (sobrecarga)	0
	Síndrome del Túnel Carpiano (compresión del nervio de la muñeca)	0
	Síndrome Cervical por Tensión (tensiones repetidas en el cuello)	1
	Tendinitis (sometido a vibraciones)	0
	Tenosinovitis (flexiones o extensiones extremas de la muñeca)	0
QUÍMICOS	Daños al sistema digestivo	2
	Daños al sistema respiratorio	3
	Incidencia en la sangre	3

	PROFESIOGRAMA	CÓDIGO:	POS-D01-ADM2.2
		Supervisor de Sala	VERSIÓN:
		PÁGINA:	3 de 4












PSICOSOCIAL	Intoxicación	1
	Afecta al desempeño de las actividades	2
	Conductas y actitudes inadecuadas	2
	El estrés	3


Niveles de Peligro		
1	2	3
Prioridad Bajo	Prioridad Media	Prioridad Alta

GRÁFICO FACTORES DE RIESGO DEL PUESTO DE TRABAJO – PRIORIZACIÓN




EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL PARA EL PUESTO DE TRABAJO


Equipos de protección individual a utilizar por puesto de trabajo											
											
Encargados				✓	✓	✓					
Recepción									✓		

	PROFESIOGRAMA	CÓDIGO:	POS-D01-ADM2.2
	<i>Supervisor de Sala</i>	VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	4 de 4

EXIGENCIAS PSICOFISIOLÓGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO						
APTITUDES MÍNIMAS EXIGIBLES	MUY BUENA	BUENA	MEDIA	INSUFICIENTE	DÉFICIT	OBSERVACIONES
	1	2	3	4	5	
Salud general	●					
Aptitud a permanecer sentado				●		
Equilibrio		●				
Facilidad de movimiento sobre el tronco			●			
Facilidad de movimiento sobre miembro superior		●				
Facilidad de movimiento sobre miembros inferiores		●				
Conocimiento técnico requerido	●					
Exigencias visuales		●				
Exigencias auditivas		●				
Exigencias táctiles		●				
Destreza manual		●				
Aparato digestivo		●				
Aparato respiratorio	●					
Aparato circulatorio		●				
Aparato urinario			●			
Piel y mucosas			●			
Memoria	●					
Atención	●					
Orden	●					
Responsabilidad	●					
Resistencia a la monotonía		●				


	PROFESIOGRAMA	CÓDIGO:	POS-D01-ADM2.2
		VERSIÓN:	01
	<i>Responsable Control de Calidad</i>	PÁGINA:	1 de 4

PUESTO TIPO																																																													
Puesto de Trabajo	Responsable de Control de Calidad																																																												
Código de Puesto	POS-PR03-ADM2.2																																																												
Supervisa a	Cortador, clasificador, embonchador, digitador, capuchoneros																																																												
Reporta a	Supervisor de postcosecha, responsable de postcosecha																																																												
Formación	Haber terminado la educación secundaria como mínimo.																																																												
Experiencia	3 años en ejercer actividades en diferentes cargos de la postcosecha.																																																												
Aptitudes	Identificación de variedades de flor, identificar las propiedades de flor																																																												
Actitudes	Amabilidad al tratar a las personas, responsabilidad, buena memoria																																																												
Descripción del proceso productivo que se desempeña en el puesto de trabajo	Flujograma																																																												
	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <th style="width: 25%;">Área de trabajo:</th> <th style="width: 25%;">Código de área:</th> <th style="width: 25%;">Elaborado por:</th> <th style="width: 25%;">Aprobado por:</th> </tr> <tr> <td>Control de Calidad</td> <td>CC2.1.4</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Área de trabajo:	Código de área:	Elaborado por:	Aprobado por:	Control de Calidad	CC2.1.4																																																						
	Área de trabajo:	Código de área:	Elaborado por:	Aprobado por:																																																									
	Control de Calidad	CC2.1.4																																																											
	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">Nro.</th> <th style="width: 25%;">Descripción del sub proceso</th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 10%;">Comentarios (mejoras)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Revisar el cumplimiento de calidad por ramo</td> <td style="text-align: center;">√</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">√</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Aspirar cada ramo de flor</td> <td></td> <td style="text-align: center;">√</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Decidir la calidad de ramo</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">√</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">√</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Pasar al próximo sub proceso</td> <td></td> <td style="text-align: center;">√</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">√</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Nro.	Descripción del sub proceso										Comentarios (mejoras)	1	Revisar el cumplimiento de calidad por ramo	√			√							2	Aspirar cada ramo de flor		√									3	Decidir la calidad de ramo			√			√					4	Pasar al próximo sub proceso		√							√	
	Nro.	Descripción del sub proceso										Comentarios (mejoras)																																																	
	1	Revisar el cumplimiento de calidad por ramo	√			√																																																							
	2	Aspirar cada ramo de flor		√																																																									
	3	Decidir la calidad de ramo			√			√																																																					
	4	Pasar al próximo sub proceso		√							√																																																		
<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">Símbolo</th> <th style="width: 85%;">Tarea Descrita</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Inicio</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Operación, actividad o tarea</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Decisión</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Revisión</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Salida física de copias</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Generación de documentos (escrito)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Información de base de datos</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Almacenamiento de documentos físicos</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Fin</td> </tr> </tbody> </table>	Símbolo	Tarea Descrita		Inicio		Operación, actividad o tarea		Decisión		Revisión		Salida física de copias		Generación de documentos (escrito)		Información de base de datos		Almacenamiento de documentos físicos		Fin																																									
Símbolo	Tarea Descrita																																																												
	Inicio																																																												
	Operación, actividad o tarea																																																												
	Decisión																																																												
	Revisión																																																												
	Salida física de copias																																																												
	Generación de documentos (escrito)																																																												
	Información de base de datos																																																												
	Almacenamiento de documentos físicos																																																												
	Fin																																																												
Tareas y/o funciones que realiza en el puesto	<ul style="list-style-type: none"> - Revisar el nivel de boncheo - Revisar el deshoje de cada tallo - Revisar la colocación de ligas y presto bonches - Aspirar los ramos por 2 o 3 segundos - Revisar el orden de los ramos en la banda transportadora - Colocar ordenadamente los bonches para el siguiente proceso 																																																												
Útiles, herramientas o maquinaria de trabajo utilizados	<ul style="list-style-type: none"> - Equipo de protección personal - Banda transportadora - Bonches de flor - Aspiradora - Registro de control de calidad por ramo 																																																												
Exigencias funcionales	<p>Conocer sobre los estándares de calidad del ramo de flor.</p> <p>Conocer cómo debe realizar cada sub proceso.</p>																																																												
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> - Responsable del manejo de registros - Responsable el aseguramiento de los parámetros de calidad 																																																												


 <small>WORLD CLASS FLOWER PRODUCERS</small>	PROFESIOGRAMA	CÓDIGO:	POS-D01-ADM2.2
		VERSIÓN:	01
	<i>Responsable Control de Calidad</i>	PÁGINA:	2 de 4

Capacitaciones	Sobre el SGC
Horario de trabajo	Ocho horas diarias y por temporadas horas extras


IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO		
	Factores de Riesgo	Prioridad del grado de peligro
MECÁNICOS	Aplastamiento	1
	Atrapamientos o arrastre	2
	Caída propia o de objetos	2
	Golpes	2
FÍSICO	Humedad	2
	Iluminación	2
	Ruido	3
	Temperatura	3
	Vibraciones	1
BIOLÓGICOS	Gripe	3
	Hepatitis, B, C y Delta	2
	Rubéola	2
	SIDA	2
	Tétanos	2
	Varicela	3
ERGONÓMICOS	Dedo en Gatillo (tensión repetida en el dedo)	0
	Hernia (levantamiento de objetos pesados)	1
	Lumbalgia (sobrecarga)	1
	Síndrome del Túnel Carpiano (compresión del nervio de la muñeca)	1
	Síndrome Cervical por Tensión (tensiones repetidas en el cuello)	1
	Tendinitis (sometido a vibraciones)	1
	Tenosinovitis (flexiones o extensiones extremas de la muñeca)	0
QUÍMICOS	Daños al sistema digestivo	1
	Daños al sistema respiratorio	2
	Incidencia en la sangre	2
	Intoxicación	2
PSICOSOCIAL	Afecta al desempeño de las actividades	1
	Conductas y actitudes inadecuadas	1

	PROFESIOGRAMA	CÓDIGO:	POS-D01-ADM2.2
	<i>Responsable Control de Calidad</i>	VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	4 de 4

EXIGENCIAS PSICOFISIOLÓGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO						
APTITUDES MÍNIMAS EXIGIBLES	MUY BUENA	BUENA	MEDIA	INSUFICIENTE	DÉFICIT	OBSERVACIONES
	1	2	3	4	5	
Salud general	●					
Aptitud a permanecer sentado				●		
Equilibrio		●				
Facilidad de movimiento sobre el tronco				●		
Facilidad de movimiento sobre miembro superior	●					
Facilidad de movimiento sobre miembros inferiores		●				
Conocimiento técnico requerido	●					
Exigencias visuales	●					
Exigencias auditivas		●				
Exigencias táctiles		●				
Destreza manual		●				
Aparato digestivo		●				
Aparato respiratorio	●					
Aparato circulatorio		●				
Aparato urinario		●				
Piel y mucosas		●				
Memoria	●					
Atención	●					
Orden	●					
Responsabilidad	●					
Resistencia a la monotonía	●					


	PROFESIOGRAMA	CÓDIGO:	POS-D01-ADM2.2
		VERSIÓN:	01
	<i>Responsable Recepción de flor</i>	PÁGINA:	1 de 4

PUESTO TIPO																																																																									
Puesto de Trabajo	Responsable de Recepción																																																																								
Código de Puesto	POS-PR04-ADM2.2																																																																								
Supervisa a	Asistentes de recepción, cocheros de cultivo																																																																								
Reporta a	Sub directores técnicos, supervisores y responsables de postcosecha.																																																																								
Formación	Haber terminado la educación secundaria como mínimo.																																																																								
Experiencia	1 años en ejercer actividades de postcosecha.																																																																								
Aptitudes	Organización de actividades, responsabilidad,																																																																								
Actitudes	Demostrar liderazgo, buen trato entre las personas, tranquilidad frente a exigencias laborales.																																																																								
Descripción del proceso productivo que se desempeña en el puesto de trabajo	Flujograma																																																																								
	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <th style="width: 25%;">Área de trabajo:</th> <th style="width: 25%;">Código de área:</th> <th style="width: 25%;">Elaborado por:</th> <th style="width: 25%;">Aprobado por:</th> </tr> <tr> <td>Recepción</td> <td>RF2.2.1</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Área de trabajo:	Código de área:	Elaborado por:	Aprobado por:	Recepción	RF2.2.1																																																																		
	Área de trabajo:	Código de área:	Elaborado por:	Aprobado por:																																																																					
	Recepción	RF2.2.1																																																																							
	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">Nro.</th> <th style="width: 35%;">Descripción del sub proceso</th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 10%;">Comentarios (mejoras)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Control de calidad de mallas de flor</td> <td style="text-align: center;">√</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">√</td> <td style="text-align: center;">√</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Registrar las mallas de flor</td> <td></td> <td style="text-align: center;">√</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">√</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Inmersión</td> <td></td> <td style="text-align: center;">√</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Aspersión</td> <td></td> <td style="text-align: center;">√</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Almacenamiento</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">√</td> <td style="text-align: center;">√</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Nro.	Descripción del sub proceso										Comentarios (mejoras)	1	Control de calidad de mallas de flor	√			√	√						2	Registrar las mallas de flor		√					√				3	Inmersión		√									4	Aspersión		√									5	Almacenamiento								√	√	
	Nro.	Descripción del sub proceso										Comentarios (mejoras)																																																													
	1	Control de calidad de mallas de flor	√			√	√																																																																		
	2	Registrar las mallas de flor		√					√																																																																
	3	Inmersión		√																																																																					
	4	Aspersión		√																																																																					
5	Almacenamiento								√	√																																																															
<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">Símbolo</th> <th style="width: 80%;">Tarea Descrita</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Inicio</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Operación, actividad o tarea</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Decisión</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Revisión</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Salida física de copias</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Generación de documentos (escrito)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Información de base de datos</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Almacenamiento de documentos físicos</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Fin</td> </tr> </tbody> </table>	Símbolo	Tarea Descrita		Inicio		Operación, actividad o tarea		Decisión		Revisión		Salida física de copias		Generación de documentos (escrito)		Información de base de datos		Almacenamiento de documentos físicos		Fin																																																					
Símbolo	Tarea Descrita																																																																								
	Inicio																																																																								
	Operación, actividad o tarea																																																																								
	Decisión																																																																								
	Revisión																																																																								
	Salida física de copias																																																																								
	Generación de documentos (escrito)																																																																								
	Información de base de datos																																																																								
	Almacenamiento de documentos físicos																																																																								
	Fin																																																																								
Tareas y/o funciones que realiza en el puesto	<ul style="list-style-type: none"> - Revisar las enfermedades y maltrato de botones florales y follaje. - Revisar la uniformidad de los puntos de corte. - Reportar las novedades encontradas a los superiores. - Preparar la solución de inmersión/aspersión - Transportar los coches de flor - Almacenar las mallas de flor. 																																																																								
Útiles, herramientas o maquinaria de trabajo utilizados	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos de protección personal - Mallas de flor - Radio inalámbrico de comunicación - Equipos para registrar las mallas de flor - Químicos para la solución - Coches de transporte - Código de vallas 																																																																								
Exigencias funcionales	Solución de problemas de tiempo de llegada de las mallas de flor, identificación de variedades de flor.																																																																								

	PROFESIOGRAMA	CÓDIGO:	POS-D01-ADM2.2
		VERSIÓN:	01
	<i>Responsable Recepción de flor</i>	PÁGINA:	2 de 4

Competencias	- Responsable del manejo de registros - Responsable en cuadro de producción
Capacitaciones	Sobre el SGC
Horario de trabajo	Ocho horas diarias

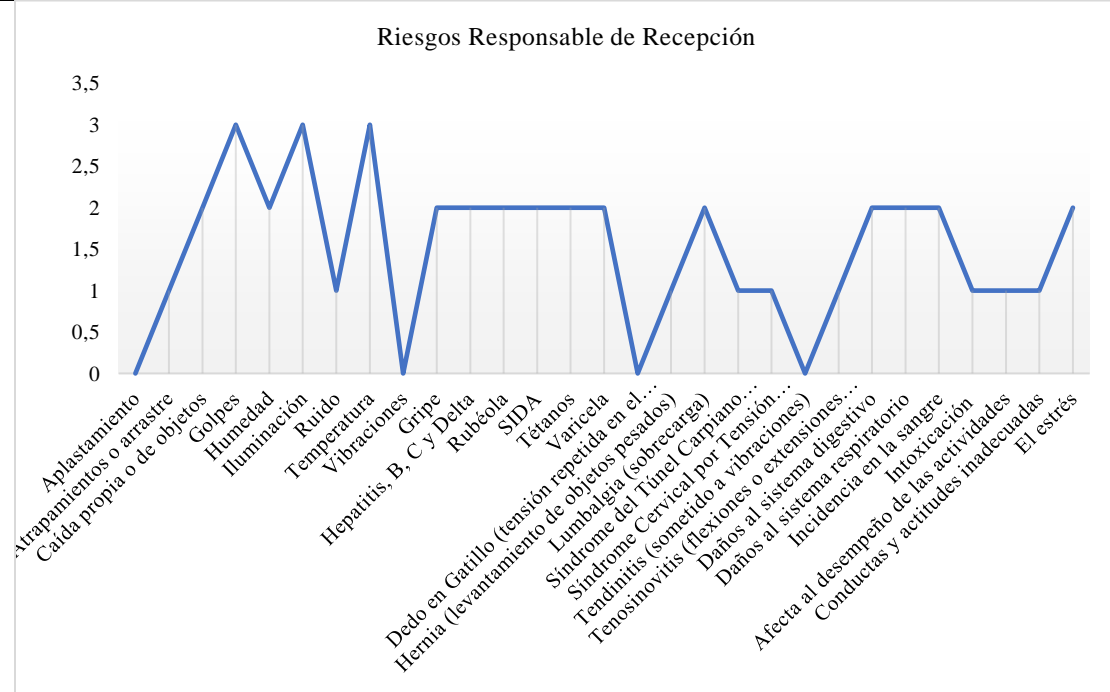
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO		
Factores de Riesgo		Prioridad del grado de peligro
MECÁNICOS	Aplastamiento	0
	Atrapamientos o arrastre	1
	Caída propia o de objetos	2
	Golpes	3
FÍSICO	Humedad	2
	Iluminación	3
	Ruido	1
	Temperatura	3
	Vibraciones	0
BIOLÓGICOS	Gripe	2
	Hepatitis, B, C y Delta	2
	Rubéola	2
	SIDA	2
	Tétanos	2
	Varicela	2
ERGONÓMICOS	Dedo en Gatillo (tensión repetida en el dedo)	0
	Hernia (levantamiento de objetos pesados)	1
	Lumbalgia (sobrecarga)	2
	Síndrome del Túnel Carpiano (compresión del nervio de la muñeca)	1
	Síndrome Cervical por Tensión (tensiones repetidas en el cuello)	1
	Tendinitis (sometido a vibraciones)	0
	Tenosinovitis (flexiones o extensiones extremas de la muñeca)	1
QUÍMICOS	Daños al sistema digestivo	2
	Daños al sistema respiratorio	2
	Incidencia en la sangre	2
	Intoxicación	1

	PROFESIOGRAMA	CÓDIGO:	POS-D01-ADM2.2
	<i>Responsable Recepción de flor</i>	VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	3 de 4












PSICOSOCIAL	Afecta al desempeño de las actividades	1
	Conductas y actitudes inadecuadas	1
	El estrés	2


Niveles de Peligro		
1	2	3
Prioridad Bajo	Prioridad Media	Prioridad Alta

GRÁFICO FACTORES DE RIESGO DEL PUESTO DE TRABAJO – PRIORIZACIÓN








































EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL PARA EL PUESTO DE TRABAJO


Equipos de protección individual a utilizar por puesto de trabajo											
											
Encargados Recepción				√	√	√		√		√	

	PROFESIOGRAMA	CÓDIGO:	POS-D01-ADM2.2
	<i>Responsable Recepción de flor</i>	VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	4 de 4

EXIGENCIAS PSICOFISIOLÓGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO						
APTITUDES MÍNIMAS EXIGIBLES	MUY BUENA	BUENA	MEDIA	INSUFICIENTE	DÉFICIT	OBSERVACIONES
	1	2	3	4	5	
Salud general	●					
Aptitud a permanecer sentado				●		
Equilibrio		●				
Facilidad de movimiento sobre el tronco			●			
Facilidad de movimiento sobre miembro superior	●					
Facilidad de movimiento sobre miembros inferiores	●					
Conocimiento técnico requerido	●					
Exigencias visuales		●				
Exigencias auditivas			●			
Exigencias táctiles		●				
Destreza manual		●				
Aparato digestivo		●				
Aparato respiratorio	●					
Aparato circulatorio		●				
Aparato urinario		●				
Piel y mucosas	●					
Memoria	●					
Atención	●					
Orden	●					
Responsabilidad	●					
Resistencia a la monotonía	●					


	PROFESIOGRAMA	CÓDIGO:	POS-D01-ADM2.2
		VERSIÓN:	01
	<i>Patinador</i>	PÁGINA:	1 de 4

PUESTO TIPO																																																													
Puesto de Trabajo	Patinador																																																												
Código de Puesto	POS-PR05-ADM2.2																																																												
Supervisa a	-																																																												
Reporta a	Supervisor del área, responsables de recepción y área.																																																												
Formación	Mínimo ser bachiller																																																												
Experiencia	6 mese en el cargo																																																												
Aptitudes	Agilidad, responsable, adaptabilidad																																																												
Actitudes	Empatía, poco problemático, ordenado, honestidad																																																												
Descripción del proceso productivo que se desempeña en el puesto de trabajo	Flujograma																																																												
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">Área de trabajo:</th> <th style="width: 25%;">Código de área:</th> <th style="width: 25%;">Elaborado por:</th> <th style="width: 25%;">Aprobado por:</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Recepción y sala</td> <td>RF2.1.1</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Área de trabajo:	Código de área:	Elaborado por:	Aprobado por:	Recepción y sala	RF2.1.1																																																						
	Área de trabajo:	Código de área:	Elaborado por:	Aprobado por:																																																									
	Recepción y sala	RF2.1.1																																																											
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">Nro.</th> <th style="width: 20%;">Descripción del sub proceso</th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 15%;">Comentarios (mejoras)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Almacenar mallas de flor</td> <td>√</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Transportar mallas de flor</td> <td></td> <td>√</td> <td></td> <td></td> <td>√</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Colaborar en actividades de postcosecha</td> <td></td> <td>√</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Limpieza periódica</td> <td></td> <td>√</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>√</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Nro.	Descripción del sub proceso										Comentarios (mejoras)	1	Almacenar mallas de flor	√										2	Transportar mallas de flor		√			√						3	Colaborar en actividades de postcosecha		√									4	Limpieza periódica		√							√	
	Nro.	Descripción del sub proceso										Comentarios (mejoras)																																																	
	1	Almacenar mallas de flor	√																																																										
	2	Transportar mallas de flor		√			√																																																						
	3	Colaborar en actividades de postcosecha		√																																																									
	4	Limpieza periódica		√							√																																																		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">Símbolo</th> <th style="width: 85%;">Tarea Descrita</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Inicio</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Operación, actividad o tarea</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Decisión</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Revisión</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Salida física de copias</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Generación de documentos (escrito)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Información de base de datos</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Almacenamiento de documentos físicos</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Fin</td> </tr> </tbody> </table>	Símbolo	Tarea Descrita		Inicio		Operación, actividad o tarea		Decisión		Revisión		Salida física de copias		Generación de documentos (escrito)		Información de base de datos		Almacenamiento de documentos físicos		Fin																																									
Símbolo	Tarea Descrita																																																												
	Inicio																																																												
	Operación, actividad o tarea																																																												
	Decisión																																																												
	Revisión																																																												
	Salida física de copias																																																												
	Generación de documentos (escrito)																																																												
	Información de base de datos																																																												
	Almacenamiento de documentos físicos																																																												
	Fin																																																												
Tareas y/o funciones que realiza en el puesto	<ul style="list-style-type: none"> - Ordena las mallas de flor en el pre frío adecuadamente - Abastece de mallas de flor al personal clasificador - Mantiene ordenado los coches de transporte - Retira las mallas de flor vacías del puesto de trabajo del clasificador - Mantiene despejado la vía de circulación - Ayuda abrir las mallas al clasificador en ocasiones necesarias - Ayuda al cambio de agua en las tinas de flor - Ayuda a mantener limpio el pre frío 																																																												
Útiles, herramientas o maquinaria de trabajo utilizados	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos de protección personal - Coches - Tinas - Mallas de flor - Registro de mallas por clasificador 																																																												
Exigencias funcionales	<ul style="list-style-type: none"> - Tener idea en tiempo de clasificación de cada trabajador - Responsable del manejo de registros 																																																												


	PROFESIOGRAMA	CÓDIGO:	POS-D01-ADM2.2
		VERSIÓN:	01
	<i>Patinator</i>	PÁGINA:	2 de 4

	<ul style="list-style-type: none"> - Buen manejo de las mallas de flor - Identificar anomalías en las mallas de flor
Competencias	Capacidad para organizar, capacidad para comunicar, capacidad mantener ordenado, capacidad de identificar
Capacitaciones	Sobre el SGC
Horario de trabajo	Ocho horas diarias y por temporadas horas extras


IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO		
	Factores de Riesgo	Prioridad del grado de peligro
MECÁNICOS	Aplastamiento	2
	Atrapamientos o arrastre	3
	Caída propia o de objetos	3
	Golpes	3
FÍSICO	Humedad	3
	Iluminación	3
	Ruido	1
	Temperatura	3
	Vibraciones	0
BIOLÓGICOS	Gripe	3
	Hepatitis, B, C y Delta	2
	Rubéola	2
	SIDA	1
	Tétanos	2
	Varicela	3
ERGONÓMICOS	Dedo en Gatillo (tensión repetida en el dedo)	0
	Hernia (levantamiento de objetos pesados)	1
	Lumbalgia (sobrecarga)	2
	Síndrome del Túnel Carpiano (compresión del nervio de la muñeca)	0
	Síndrome Cervical por Tensión (tensiones repetidas en el cuello)	1
	Tendinitis (sometido a vibraciones)	0
	Tenosinovitis (flexiones o extensiones extremas de la muñeca)	1
QUÍMICOS	Daños al sistema digestivo	3
	Daños al sistema respiratorio	3
	Incidencia en la sangre	3

	PROFESIOGRAMA	CÓDIGO:	POS-D01-ADM2.2
		VERSIÓN:	01
	<i>Patinador</i>	PÁGINA:	4 de 4

EXIGENCIAS PSICOFISIOLÓGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO						
APTITUDES MÍNIMAS EXIGIBLES	MUY BUENA	BUENA	MEDIA	INSUFICIENTE	DÉFICIT	OBSERVACIONES
	1	2	3	4	5	
Salud general		●				
Aptitud a permanecer sentado				●		
Equilibrio		●				
Facilidad de movimiento sobre el tronco		●				
Facilidad de movimiento sobre miembro superior	●					
Facilidad de movimiento sobre miembros inferiores	●					
Conocimiento técnico requerido		●				
Exigencias visuales		●				
Exigencias auditivas	●					
Exigencias táctiles		●				
Destreza manual		●				
Aparato digestivo		●				
Aparato respiratorio	●					
Aparato circulatorio	●					
Aparato urinario			●			
Piel y mucosas		●				
Memoria		●				
Atención	●					
Orden	●					
Responsabilidad	●					
Resistencia a la monotonía	●					


	PROFESIOGRAMA	CÓDIGO:	POS-D01-ADM2.2
		VERSIÓN:	01
	<i>Clasificador de flor</i>	PÁGINA:	1 de 4

PUESTO TIPO																																																													
Puesto de Trabajo	Clasificador																																																												
Código de Puesto	POS-PR06-ADM2.2																																																												
Supervisa a	-																																																												
Reporta a	Supervisor y responsable del área																																																												
Formación	Mínimo ser bachiller																																																												
Experiencia	Tener experiencia en el cargo por tiempo indefinido																																																												
Aptitudes	Responsabilidad en cumplir con las tareas asignadas, Agilidad en el desarrollo de sus actividades, adaptabilidad a las exigencias laborales, trabajo en equipo																																																												
Actitudes	Empatía, poco problemático, ordenado, buena actitud, seguridad en sí misma.																																																												
Descripción del proceso productivo que se desempeña en el puesto de trabajo	Flujograma																																																												
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">Área de trabajo:</th> <th style="width: 20%;">Código de área:</th> <th style="width: 20%;">Elaborado por:</th> <th style="width: 20%;">Aprobado por:</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Clasificación</td> <td>CL2.1.2</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Área de trabajo:	Código de área:	Elaborado por:	Aprobado por:	Clasificación	CL2.1.2																																																						
	Área de trabajo:	Código de área:	Elaborado por:	Aprobado por:																																																									
	Clasificación	CL2.1.2																																																											
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">Nro.</th> <th style="width: 25%;">Descripción del sub proceso</th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 10%;">Comentarios (mejoras)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Observar las condiciones de las rosas</td> <td style="text-align: center;">√</td> <td style="text-align: center;">√</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Decisión de la clasificación</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">√</td> <td style="text-align: center;">√</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Orden de las rosas</td> <td></td> <td style="text-align: center;">√</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Limpieza de puesto de trabajo</td> <td></td> <td style="text-align: center;">√</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">√</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Nro.	Descripción del sub proceso										Comentarios (mejoras)	1	Observar las condiciones de las rosas	√	√									2	Decisión de la clasificación			√	√							3	Orden de las rosas		√									4	Limpieza de puesto de trabajo		√							√	
	Nro.	Descripción del sub proceso										Comentarios (mejoras)																																																	
	1	Observar las condiciones de las rosas	√	√																																																									
	2	Decisión de la clasificación			√	√																																																							
	3	Orden de las rosas		√																																																									
	4	Limpieza de puesto de trabajo		√							√																																																		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">Símbolo</th> <th style="width: 80%;">Tarea Descrita</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Inicio</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Operación, actividad o tarea</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Decisión</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Revisión</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Salida física de copias</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Generación de documentos (escrito)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Información de base de datos</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Almacenamiento de documentos físicos</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Fin</td> </tr> </tbody> </table>	Símbolo	Tarea Descrita		Inicio		Operación, actividad o tarea		Decisión		Revisión		Salida física de copias		Generación de documentos (escrito)		Información de base de datos		Almacenamiento de documentos físicos		Fin																																									
Símbolo	Tarea Descrita																																																												
	Inicio																																																												
	Operación, actividad o tarea																																																												
	Decisión																																																												
	Revisión																																																												
	Salida física de copias																																																												
	Generación de documentos (escrito)																																																												
	Información de base de datos																																																												
	Almacenamiento de documentos físicos																																																												
	Fin																																																												
Tareas y/o funciones que realiza en el puesto	<ul style="list-style-type: none"> - Desenmallar las mallas de rosas - Poner una sola malla de rosas en armazón de hierro - Mirar, medir rosa - Deshojar el follaje - Decidir de acuerdo a los parámetros de calidad - Colocar ordenadamente en la lira 																																																												
Útiles, herramientas o maquinaria de trabajo utilizados	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos de protección personal - Deshojador - Regleta - Lira - Mallas de rosas 																																																												
Exigencias funcionales	<ul style="list-style-type: none"> - Conocer los puntos de corte - Identificar enfermedades y maltrato de botón floral, tallo y follaje - Conocimiento de parámetros de calidad 																																																												


 <small>WORLD CLASS FLOWER PRODUCERS</small>	PROFESIOGRAMA	CÓDIGO:	POS-D01-ADM2.2
		VERSIÓN:	01
	<i>Clasificador de flor</i>	PÁGINA:	2 de 4

Competencias	Capacidad para trabajar a presión, capacidad para comunicar, capacidad de identificar.
Capacitaciones	Sobre el SGC
Horario de trabajo	Ocho horas diarias y por temporadas horas extras


IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO		
Factores de Riesgo		Prioridad del grado de peligro
MECÁNICOS	Aplastamiento	3
	Atrapamientos o arrastre	3
	Caída propia o de objetos	3
	Golpes	3
FÍSICO	Humedad	3
	Iluminación	3
	Ruido	1
	Temperatura	3
	Vibraciones	0
BIOLÓGICOS	Gripe	3
	Hepatitis, B, C y Delta	2
	Rubéola	3
	SIDA	1
	Tétanos	2
	Varicela	2
ERGONÓMICOS	Dedo en Gatillo (tensión repetida en el dedo)	0
	Hernia (levantamiento de objetos pesados)	0
	Lumbalgia (sobrecarga)	3
	Síndrome del Túnel Carpiano (compresión del nervio de la muñeca)	3
	Síndrome Cervical por Tensión (tensiones repetidas en el cuello)	2
	Tendinitis (sometido a vibraciones)	0
	Tenosinovitis (flexiones o extensiones extremas de la muñeca)	3
QUÍMICOS	Daños al sistema digestivo	3
	Daños al sistema respiratorio	3
	Incidencia en la sangre	3
	Intoxicación	2

	PROFESIOGRAMA	CÓDIGO:	POS-D01-ADM2.2
	<i>Clasificador de flor</i>	VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	4 de 4

EXIGENCIAS PSICOFISIOLÓGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO						
APTITUDES MÍNIMAS EXIGIBLES	MUY BUENA	BUENA	MEDIA	INSUFICIENTE	DÉFICIT	OBSERVACIONES
	1	2	3	4	5	
Salud general	●					
Aptitud a permanecer sentado				●		
Equilibrio	●					
Facilidad de movimiento sobre el tronco		●				
Facilidad de movimiento sobre miembro superior	●					
Facilidad de movimiento sobre miembros inferiores		●				
Conocimiento técnico requerido	●					
Exigencias visuales		●				
Exigencias auditivas		●				
Exigencias táctiles	●					
Destreza manual	●					
Aparato digestivo		●				
Aparato respiratorio		●				
Aparato circulatorio	●					
Aparato urinario		●				
Piel y mucosas		●				
Memoria	●					
Atención	●					
Orden	●					
Responsabilidad	●					
Resistencia a la monotonía	●					


	PROFESIOGRAMA	CÓDIGO:	POS-D01-ADM2.2
		VERSIÓN:	01
	<i>Bonchador de flor</i>	PÁGINA:	1 de 4

PUESTO TIPO																																																													
Puesto de Trabajo	Bonchador																																																												
Código de Puesto	POS-PR07-ADM2.2																																																												
Supervisa a	-																																																												
Reporta a	Supervisor y responsable del área																																																												
Formación	Mínimo ser bachiller																																																												
Experiencia	Tener experiencia en el cargo por tiempo indefinido																																																												
Aptitudes	Agilidad en el desarrollo de sus actividades, responsabilidad en cumplir con las tareas asignadas, adaptabilidad a las exigencias laborales, trabajo en equipo																																																												
Actitudes	Empatía, poco problemático, ordenado, buena actitud, seguridad en sí misma.																																																												
Descripción del proceso productivo que se desempeña en el puesto de trabajo	Flujograma																																																												
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">Área de trabajo:</th> <th style="width: 25%;">Código de área:</th> <th style="width: 25%;">Elaborado por:</th> <th style="width: 25%;">Aprobado por:</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Boncheo</td> <td>BF2.1.3</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Área de trabajo:	Código de área:	Elaborado por:	Aprobado por:	Boncheo	BF2.1.3																																																						
	Área de trabajo:	Código de área:	Elaborado por:	Aprobado por:																																																									
	Boncheo	BF2.1.3																																																											
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">Nro.</th> <th style="width: 20%;">Descripción del sub proceso</th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 15%;">Comentarios (mejoras)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Selección de punto de corte</td> <td>√</td> <td></td> <td>√</td> <td>√</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Armado de bonche</td> <td></td> <td>√</td> <td></td> <td>√</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Ajustar el bonche</td> <td></td> <td>√</td> <td></td> <td>√</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Puesta de liga y presto bonches</td> <td></td> <td>√</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>√</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Nro.	Descripción del sub proceso										Comentarios (mejoras)	1	Selección de punto de corte	√		√	√							2	Armado de bonche		√		√							3	Ajustar el bonche		√		√							4	Puesta de liga y presto bonches		√							√	
	Nro.	Descripción del sub proceso										Comentarios (mejoras)																																																	
	1	Selección de punto de corte	√		√	√																																																							
	2	Armado de bonche		√		√																																																							
	3	Ajustar el bonche		√		√																																																							
	4	Puesta de liga y presto bonches		√							√																																																		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">Símbolo</th> <th>Tarea Descrita</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Inicio</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Operación, actividad o tarea</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Decisión</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Revisión</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Salida física de copias</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Generación de documentos (escrito)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Información de base de datos</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Almacenamiento de documentos físicos</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Fin</td> </tr> </tbody> </table>	Símbolo	Tarea Descrita		Inicio		Operación, actividad o tarea		Decisión		Revisión		Salida física de copias		Generación de documentos (escrito)		Información de base de datos		Almacenamiento de documentos físicos		Fin																																									
Símbolo	Tarea Descrita																																																												
	Inicio																																																												
	Operación, actividad o tarea																																																												
	Decisión																																																												
	Revisión																																																												
	Salida física de copias																																																												
	Generación de documentos (escrito)																																																												
	Información de base de datos																																																												
	Almacenamiento de documentos físicos																																																												
	Fin																																																												
Tareas y/o funciones que realiza en el puesto	<ul style="list-style-type: none"> - Revisar y seleccionar las rosas a bonchar - Identificar los pisos bajo y pisos altos - Mantener a disposición todo el material necesario - Armar bonches y ajustar entre láminas y deparadores con la utilización de grapadora - Deshojar si es necesario para colocar la liga junto con el presto bonche - Colocar adecuadamente con los botones florales con dirección a control de calidad en la banda transportadora. 																																																												
Útiles, herramientas o maquinaria de trabajo utilizados	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos de protección personal - Grapadora - Mesa de boncheo - Separadores - Láminas de cartón - Ligas - Presto bonches - Etiquetas de color del día 																																																												

	PROFESIOGRAMA	CÓDIGO:	POS-D01-ADM2.2
		VERSIÓN:	01
	<i>Bonchador de flor</i>	PÁGINA:	2 de 4

Exigencias funcionales	<ul style="list-style-type: none"> - Conocer los puntos de corte - Identificar enfermedades y maltrato de botón floral, tallo y follaje - Identificar pisos altos y bajos - Conocimiento de parámetros de calidad
Competencias	Capacidad para escuchar con atención, capacidad para trabajar a presión, capacidad para comunicar
Capacitaciones	Sobre el SGC
Horario de trabajo	Ocho horas diarias y por temporadas horas extras

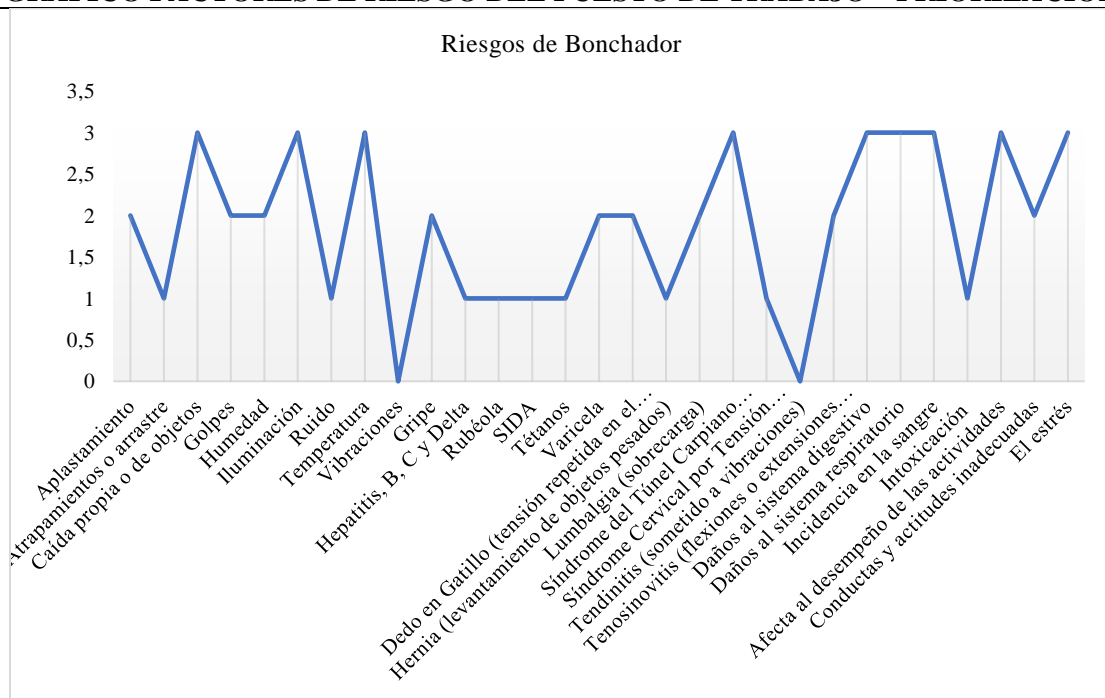
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO		
Factores de Riesgo		Prioridad del grado de peligro
MECÁNICOS	Aplastamiento	2
	Atrapamientos o arrastre	1
	Caída propia o de objetos	3
	Golpes	2
FÍSICO	Humedad	2
	Iluminación	3
	Ruido	1
	Temperatura	3
	Vibraciones	0
BIOLÓGICOS	Gripe	2
	Hepatitis, B, C y Delta	1
	Rubéola	1
	SIDA	1
	Tétanos	1
	Varicela	2
ERGONÓMICOS	Dedo en Gatillo (tensión repetida en el dedo)	2
	Hernia (levantamiento de objetos pesados)	1
	Lumbalgia (sobrecarga)	2
	Síndrome del Túnel Carpiano (compresión del nervio de la muñeca)	3
	Síndrome Cervical por Tensión (tensiones repetidas en el cuello)	1
	Tendinitis (sometido a vibraciones)	0
	Tenosinovitis (flexiones o extensiones extremas de la muñeca)	2
QUÍMICOS	Daños al sistema digestivo	3

	PROFESIOGRAMA	CÓDIGO:	POS-D01-ADM2.2
		VERSIÓN:	01
	<i>Bonchador de flor</i>	PÁGINA:	3 de 4












	Daños al sistema respiratorio	3
	Incidencia en la sangre	3
	Intoxicación	1
PSICOSOCIAL	Afecta al desempeño de las actividades	3
	Conductas y actitudes inadecuadas	2
	El estrés	3


Niveles de Peligro		
1	2	3
Prioridad Bajo	Prioridad Media	Prioridad Alta

GRÁFICO FACTORES DE RIESGO DEL PUESTO DE TRABAJO – PRIORIZACIÓN




EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL PARA EL PUESTO DE TRABAJO

Equipos de protección individual a utilizar por puesto de trabajo											
											
Encargados	✓			✓	✓	✓					
Recepción									✓		










	PROFESIOGRAMA	CÓDIGO:	POS-D01-ADM2.2
	<i>Bonchador de flor</i>	VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	4 de 4










EXIGENCIAS PSICOFISIOLÓGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO						
APTITUDES MÍNIMAS EXIGIBLES	MUY BUENA	BUENA	MEDIA	INSUFICIENTE	DÉFICIT	OBSERVACIONES
	1	2	3	4	5	
Salud general	●					
Aptitud a permanecer sentado				●		
Equilibrio	●					
Facilidad de movimiento sobre el tronco		●				
Facilidad de movimiento sobre miembro superior	●					
Facilidad de movimiento sobre miembros inferiores		●				
Conocimiento técnico requerido	●					
Exigencias visuales	●					
Exigencias auditivas		●				
Exigencias táctiles	●					
Destreza manual	●					
Aparato digestivo		●				
Aparato respiratorio		●				
Aparato circulatorio	●					
Aparato urinario		●				
Piel y mucosas		●				
Memoria	●					
Atención	●					
Orden		●				
Responsabilidad	●					
Resistencia a la monotonía	●					

	PROFESIOGRAMA	CÓDIGO:	POS-D01-ADM2.2
		VERSIÓN:	01
	<i>Cortador de ramos de flor</i>	PÁGINA:	1 de 4


PUESTO TIPO

Puesto de Trabajo	Cortador de ramos de flor
Código de Puesto	POS-PR08-ADM2.2
Supervisa a	Capuchoneros
Reporta a	Supervisor y responsable del área, responsable de control de calidad
Formación	Mínimo ser bachiller
Experiencia	Tener experiencia en el cargo por tiempo indefinido
Aptitudes	Iniciativa, adaptabilidad a exigencias laborales, capacidad para resolver problemas, trabajo en equipo, versatilidad.
Actitudes	Actitud positiva, empatía, poco problemático, ordenado, seguridad en sí misma, honesto en todos sus ámbitos.

Flujograma											
Área de trabajo:		Código de área:			Elaborado por:			Aprobado por:			
Control de Calidad		CC2.1.4									
Nro.	Descripción del sub proceso										Comentarios (mejoras)
1	Observar anomalías en el bonche de flor	√			√						
2	Colocar adecuadamente en la cortadora		√								
3	Cortar a la medida indicada		√								
4	Colocar con cuidado en la ruleta		√	√							
5	Limpieza del área		√							√	


Símbolo	Tarea Descrita
	Inicio
	Operación, actividad o tarea
	Decisión
	Revisión
	Salida física de copias
	Generación de documentos (escrito)
	Información de base de datos
	Almacenamiento de documentos físicos
	Fin

Tareas y/o funciones que realiza en el puesto	<ul style="list-style-type: none"> - Tomar el boche por los tallos de forma uniforme y apretando. - Revisar cualquier anomalía en el bonche, especialmente las enfermedades del tallo y follaje - Ubicar adecuadamente en la cortadora el bonche de flor - Cortar a la medida que ha sido señalado por los bonchadores - En caso de un error corregir con cuidado, bajar de medida y comunicar a los superiores. - Colocar en la ruleta para ser ubicado capuchones - Mantener limpio el puesto de trabajo y maquinaria - Comunicar cualquier fallo de la máquina
--	---

	PROFESIOGRAMA	CÓDIGO:	POS-D01-ADM2.2
		VERSIÓN:	01
	<i>Cortador de ramos de flor</i>	PÁGINA:	2 de 4

Útiles, herramientas o maquinaria de trabajo utilizados	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos de protección personal - Máquina de cortar tallos
Exigencias funcionales	<ul style="list-style-type: none"> - Conocer los colores de corte de tallos - Conocer los requerimientos de los clientes - Conocer el funcionamiento de la máquina cortadora de tallos - Conocer los parámetros de calidad
Competencias	Capacidad para escuchar con atención, capacidad para trabajar a presión, capacidad para comunicar, capacidad para identificar colores
Capacitaciones	Sobre el SGC
Horario de trabajo	Ocho horas diarias y por temporadas horas extras

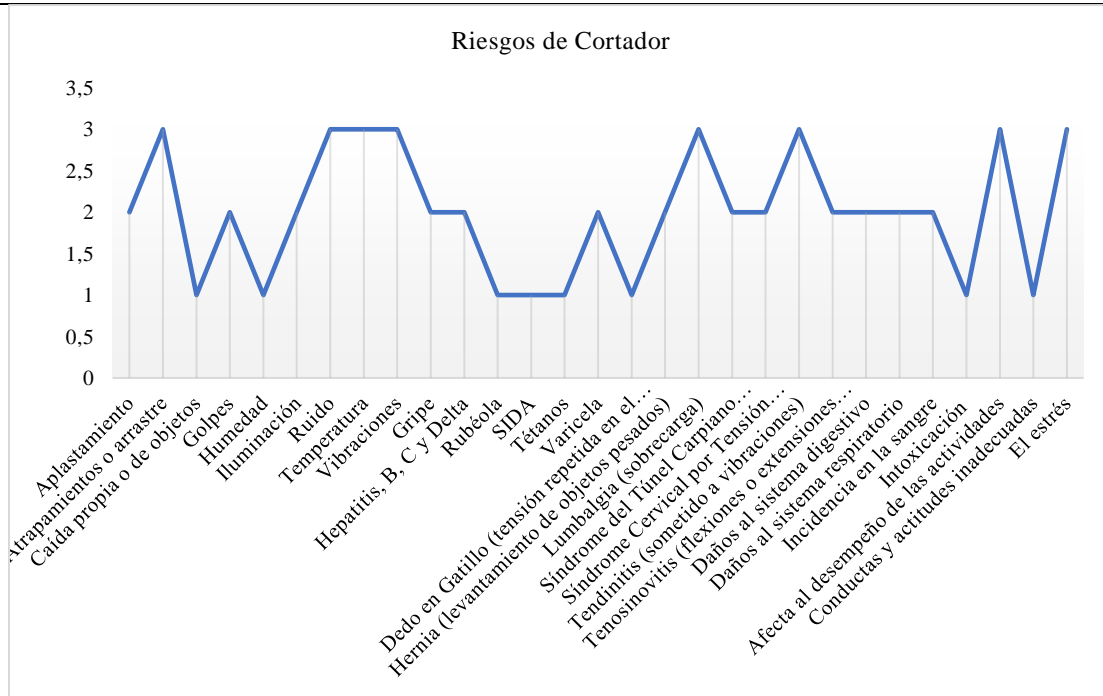
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO		
Factores de Riesgo		Prioridad del grado de peligro
MECÁNICOS	Aplastamiento	2
	Atrapamientos o arrastre	3
	Caída propia o de objetos	1
	Golpes	2
FÍSICO	Humedad	1
	Iluminación	2
	Ruido	3
	Temperatura	3
	Vibraciones	3
BIOLÓGICOS	Gripe	2
	Hepatitis, B, C y Delta	2
	Rubéola	1
	SIDA	1
	Tétanos	1
	Varicela	2
ERGONÓMICOS	Dedo en Gatillo (tensión repetida en el dedo)	1
	Hernia (levantamiento de objetos pesados)	2
	Lumbalgia (sobrecarga)	3
	Síndrome del Túnel Carpiano (compresión del nervio de la muñeca)	2
	Síndrome Cervical por Tensión (tensiones repetidas en el cuello)	2
	Tendinitis (sometido a vibraciones)	3

	PROFESIOGRAMA	CÓDIGO:	POS-D01-ADM2.2
		VERSIÓN:	01
	<i>Cortador de ramos de flor</i>	PÁGINA:	3 de 4











	Tenosinovitis (flexiones o extensiones extremas de la muñeca)	2
QUÍMICOS	Daños al sistema digestivo	2
	Daños al sistema respiratorio	2
	Incidencia en la sangre	2
	Intoxicación	1
PSICOSOCIAL	Afecta al desempeño de las actividades	3
	Conductas y actitudes inadecuadas	1
	El estrés	3


Niveles de Peligro		
1	2	3
Prioridad Bajo	Prioridad Media	Prioridad Alta

GRÁFICO FACTORES DE RIESGO DEL PUESTO DE TRABAJO – PRIORIZACIÓN




EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL PARA EL PUESTO DE TRABAJO

Equipos de protección individual a utilizar por puesto de trabajo										
										
Encargados	✓	✓		✓	✓	✓			✓	
Recepción										✓










	PROFESIOGRAMA	CÓDIGO:	POS-D01-ADM2.2
		VERSIÓN:	01
	<i>Cortador de ramos de flor</i>	PÁGINA:	4 de 4










EXIGENCIAS PSICOFISIOLÓGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO						
APTITUDES MÍNIMAS EXIGIBLES	MUY BUENA	BUENA	MEDIA	INSUFICIENTE	DÉFICIT	OBSERVACIONES
	1	2	3	4	5	
Salud general		●				
Aptitud a permanecer sentado				●		
Equilibrio	●					
Facilidad de movimiento sobre el tronco		●				
Facilidad de movimiento sobre miembro superior	●					
Facilidad de movimiento sobre miembros inferiores		●				
Conocimiento técnico requerido	●					
Exigencias visuales	●					
Exigencias auditivas	●					
Exigencias táctiles	●					
Destreza manual	●					
Aparato digestivo		●				
Aparato respiratorio		●				
Aparato circulatorio		●				
Aparato urinario		●				
Piel y mucosas				●		
Memoria		●				
Atención	●					
Orden		●				
Responsabilidad	●					
Resistencia a la monotonía	●					

	PROFESIOGRAMA	CÓDIGO:	POS-D01-ADM2.2
		VERSIÓN:	01
	<i>Capuchoneros de ramos de flor</i>	PÁGINA:	1 de 4


PUESTO TIPO

Puesto de Trabajo	Capuchoneros
Código de Puesto	POS-PR09-ADM2.2
Supervisa a	-
Reporta a	Supervisor y responsable del área, responsable de control de calidad
Formación	Mínimo ser bachiller
Experiencia	Tener experiencia en el cargo por tiempo indefinido
Aptitudes	Adaptabilidad a exigencias laborales, trabajo en equipo, control en su trabajo.
Actitudes	Actitud positiva, ordenado, honesto en todos sus ámbitos, comunicativo

Flujograma											
Área de trabajo:		Código de área:			Elaborado por:			Aprobado por:			
Control de Calidad		CC2.1.4									
Nro.	Descripción del sub proceso										Comentarios (mejoras)
1	Mantener el material necesario	√	√								
2	Selección de capuchones			√							
3	Puesta de capuchón		√								
4	Ordenar flor en gavetas		√	√							
5	Disponibilidad para cualquier tarea		√							√	


Descripción del proceso productivo que se desempeña en el puesto de trabajo	Símbolo	Tarea Descrita
		Inicio
		Operación, actividad o tarea
		Decisión
		Revisión
		Salida física de copias
		Generación de documentos (escrito)
		Información de base de datos
		Almacenamiento de documentos físicos
		Fin

Tareas y/o funciones que realiza en el puesto	<ul style="list-style-type: none"> - Tomar los ramos de flor en la ruleta para facilitar la puesta de capuchón - Colocar los capuchones de acuerdo a las medidas del tallo de cada ramo. - Asegurar el capuchón con la liga en la parte inferior de tallos, coincidiendo con el presto bonche. - En caso de laos bonches de la marca Paola Flower se debe colocar mallalón en la parte inferior del ramo. - Colocar en gavetas con agua de hidratación los ramos de acuerdo a las medidas que comienzan de 40, 50, 60, 70, 80 y 90. - Ubicar las gavetas de forma ordenada en la parte frontal de la sala para que luego sea transportada por los patinadores. - Cambio de agua de gavetas y limpieza del área
--	---

	PROFESIOGRAMA	CÓDIGO:	POS-D01-ADM2.2
		VERSIÓN:	01
	<i>Capuchoneros de ramos de flor</i>	PÁGINA:	2 de 4

Útiles, herramientas o maquinaria de trabajo utilizados	<ul style="list-style-type: none"> - Ruleta - Capuchones - Ligas - Mallalón - Ramos de flor - Gavetas - Coches
Exigencias funcionales	<ul style="list-style-type: none"> - Conocer los parámetros de calidad - Conocer el tipo de capuchón de acuerdo a la marca del ramo
Competencias	Capacidad para identificar el tamaño de capuchón, capacidad para mantener al día sus labores diarias, estar a disposición de cualquier actividad requerida por la administración.
Capacitaciones	Sobre el SGC
Horario de trabajo	Ocho horas diarias y por temporadas horas extras

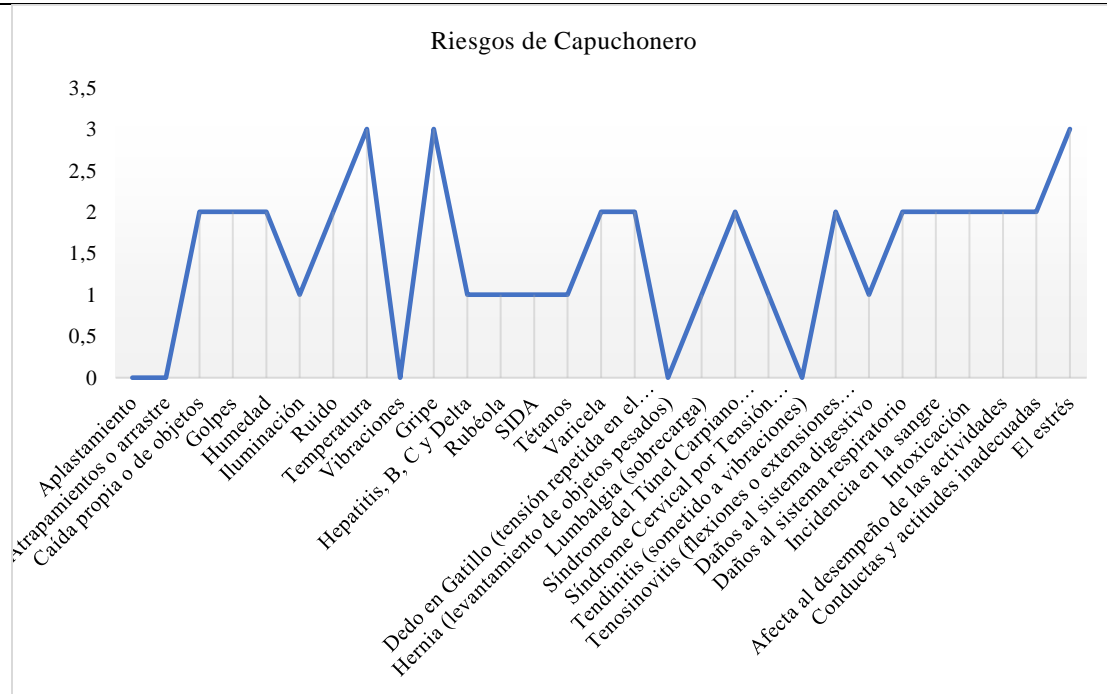
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO		
Factores de Riesgo		Prioridad del grado de peligro
MECÁNICOS	Aplastamiento	0
	Atrapamientos o arrastre	0
	Caída propia o de objetos	2
	Golpes	2
FÍSICO	Humedad	2
	Iluminación	1
	Ruido	2
	Temperatura	3
	Vibraciones	0
BIOLÓGICOS	Gripe	3
	Hepatitis, B, C y Delta	1
	Rubéola	1
	SIDA	1
	Tétanos	1
	Varicela	2
ERGONÓMICOS	Dedo en Gatillo (tensión repetida en el dedo)	2
	Hernia (levantamiento de objetos pesados)	0
	Lumbalgia (sobrecarga)	1
	Síndrome del Túnel Carpiano (compresión del nervio de la muñeca)	2
	Síndrome Cervical por Tensión (tensiones repetidas en el cuello)	1

	PROFESIOGRAMA	CÓDIGO:	POS-D01-ADM2.2
	<i>Capuchoneros de ramos de flor</i>	VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	3 de 4












	Tendinitis (sometido a vibraciones)	0
	Tenosinovitis (flexiones o extensiones extremas de la muñeca)	2
QUÍMICOS	Daños al sistema digestivo	1
	Daños al sistema respiratorio	2
	Incidencia en la sangre	2
	Intoxicación	2
PSICOSOCIAL	Afecta al desempeño de las actividades	2
	Conductas y actitudes inadecuadas	2
	El estrés	3


Niveles de Peligro		
1	2	3
Prioridad Bajo	Prioridad Media	Prioridad Alta

GRÁFICO FACTORES DE RIESGO DEL PUESTO DE TRABAJO – PRIORIZACIÓN

















































EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL PARA EL PUESTO DE TRABAJO


Equipos de protección individual a utilizar por puesto de trabajo											
											
Encargados				✓	✓	✓					
Recepción									✓		

	PROFESIOGRAMA	CÓDIGO:	POS-D01-ADM2.2
		VERSIÓN:	01
	<i>Capuchoneros de ramos de flor</i>	PÁGINA:	4 de 4

EXIGENCIAS PSICOFISIOLÓGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO						
APTITUDES MÍNIMAS EXIGIBLES	MUY BUENA	BUENA	MEDIA	INSUFICIENTE	DÉFICIT	OBSERVACIONES
	1	2	3	4	5	
Salud general		●				
Aptitud a permanecer sentado			●			
Equilibrio		●				
Facilidad de movimiento sobre el tronco		●				
Facilidad de movimiento sobre miembro superior	●					
Facilidad de movimiento sobre miembros inferiores		●				
Conocimiento técnico requerido		●				
Exigencias visuales		●				
Exigencias auditivas		●				
Exigencias táctiles	●					
Destreza manual	●					
Aparato digestivo		●				
Aparato respiratorio		●				
Aparato circulatorio		●				
Aparato urinario		●				
Piel y mucosas			●			
Memoria		●				
Atención	●					
Orden	●					
Responsabilidad	●					
Resistencia a la monotonía		●				


	PROFESIOGRAMA	CÓDIGO:	POS-D01-ADM2.2
		VERSIÓN:	01
	<i>Digitador</i>	PÁGINA:	1 de 4

PUESTO TIPO																																					
Puesto de Trabajo	Digitador																																				
Código de Puesto	POS-PR10-ADM2.2																																				
Supervisa a	Capuchoneros, patinadores																																				
Reporta a	Supervisor y responsable del área, responsable de control de calidad																																				
Formación	Mínimo ser bachiller																																				
Experiencia	Tener experiencia en el cargo por tiempo indefinido																																				
Aptitudes	Control en su trabajo, adaptabilidad a exigencias laborales, trabajo en equipo.																																				
Actitudes	Actitud positiva, honesto en todos sus ámbitos																																				
Descripción del proceso productivo que se desempeña en el puesto de trabajo	Flujograma																																				
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">Área de trabajo:</th> <th style="width: 15%;">Código de área:</th> <th style="width: 25%;">Elaborado por:</th> <th style="width: 45%;">Aprobado por:</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Control de Calidad</td> <td>CC2.1.4</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Nro.</td> <td style="text-align: center;">Descripción del sub proceso</td> <td style="text-align: center;">          </td> <td style="text-align: center;">Comentarios (mejoras)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td>Observar la cantidad, variedad y tamaño del ramo</td> <td style="text-align: center;">√</td> <td style="text-align: center;">√</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td>Digitar la información necesaria</td> <td></td> <td style="text-align: center;">√</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td>Etiquetar de manera adecuada</td> <td style="text-align: center;">√</td> <td style="text-align: center;">√</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td>Ordenar las gavetas de ramos de flor</td> <td></td> <td style="text-align: center;">√</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td>Mantener limpio el puesto de trabajo</td> <td style="text-align: center;">√</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">6</td> <td>Colaborar en las demás actividades del área</td> <td style="text-align: center;">√</td> <td style="text-align: center;">√</td> </tr> </tbody> </table>	Área de trabajo:	Código de área:	Elaborado por:	Aprobado por:	Control de Calidad	CC2.1.4			Nro.	Descripción del sub proceso	        	Comentarios (mejoras)	1	Observar la cantidad, variedad y tamaño del ramo	√	√	2	Digitar la información necesaria		√	3	Etiquetar de manera adecuada	√	√	4	Ordenar las gavetas de ramos de flor		√	5	Mantener limpio el puesto de trabajo	√		6	Colaborar en las demás actividades del área	√	√
	Área de trabajo:	Código de área:	Elaborado por:	Aprobado por:																																	
	Control de Calidad	CC2.1.4																																			
	Nro.	Descripción del sub proceso	        	Comentarios (mejoras)																																	
	1	Observar la cantidad, variedad y tamaño del ramo	√	√																																	
	2	Digitar la información necesaria		√																																	
	3	Etiquetar de manera adecuada	√	√																																	
	4	Ordenar las gavetas de ramos de flor		√																																	
	5	Mantener limpio el puesto de trabajo	√																																		
6	Colaborar en las demás actividades del área	√	√																																		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">Símbolo</th> <th style="width: 85%;">Tarea Descrita</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Inicio</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Operación, actividad o tarea</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Decisión</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Revisión</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Salida física de copias</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Generación de documentos (escrito)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Información de base de datos</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Almacenamiento de documentos físicos</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Fin</td> </tr> </tbody> </table>	Símbolo	Tarea Descrita		Inicio		Operación, actividad o tarea		Decisión		Revisión		Salida física de copias		Generación de documentos (escrito)		Información de base de datos		Almacenamiento de documentos físicos		Fin																	
Símbolo	Tarea Descrita																																				
	Inicio																																				
	Operación, actividad o tarea																																				
	Decisión																																				
	Revisión																																				
	Salida física de copias																																				
	Generación de documentos (escrito)																																				
	Información de base de datos																																				
	Almacenamiento de documentos físicos																																				
	Fin																																				
Tareas y/o funciones que realiza en el puesto	<ul style="list-style-type: none"> - Observa la variedad, tamaño de los bonches. - Ingresa los datos necesarios en el sistema para obtener la etiqueta - Imprime la etiqueta - Etiqueta los ramos de manera muy adecuada para que se note la presentación - Ordena los coches de flor en la parte frontal de la sala - Mantiene limpio el lugar de trabajo propio y ayuda con la limpieza del cortador. 																																				


	PROFESIOGRAMA	CÓDIGO:	POS-D01-ADM2.2
		VERSIÓN:	01
	<i>Digitador</i>	PÁGINA:	2 de 4

Útiles, herramientas o maquinaria de trabajo utilizados	<ul style="list-style-type: none"> - Equipo computacional - Papel de etiqueta - Ramos de flor - Coches
Exigencias funcionales	<ul style="list-style-type: none"> - Conocer el tamaño de bonches - Conocer los requerimientos de los clientes - Conocer los parámetros de calidad
Competencias	Capacidad para el manejo de computadora
Capacitaciones	Sobre el SGC
Horario de trabajo	Ocho horas diarias y por temporadas horas extras


IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO		
Factores de Riesgo		Prioridad del grado de peligro
MECÁNICOS	Aplastamiento	0
	Atrapamientos o arrastre	0
	Caída propia o de objetos	1
	Golpes	2
FÍSICO	Humedad	2
	Iluminación	3
	Ruido	1
	Temperatura	3
	Vibraciones	0
BIOLÓGICOS	Gripe	3
	Hepatitis, B, C y Delta	1
	Rubéola	2
	SIDA	1
	Tétanos	2
	Varicela	2
ERGONÓMICOS	Dedo en Gatillo (tensión repetida en el dedo)	3
	Hernia (levantamiento de objetos pesados)	0
	Lumbalgia (sobrecarga)	0
	Síndrome del Túnel Carpiano (compresión del nervio de la muñeca)	3
	Síndrome Cervical por Tensión (tensiones repetidas en el cuello)	2
	Tendinitis (sometido a vibraciones)	0
	Tenosinovitis (flexiones o extensiones extremas de la muñeca)	3

	PROFESIOGRAMA	CÓDIGO:	POS-D01-ADM2.2
		VERSIÓN:	01
	<i>Digitador</i>	PÁGINA:	4 de 4

EXIGENCIAS PSICOFISIOLÓGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO						
APTITUDES MÍNIMAS EXIGIBLES	MUY BUENA	BUENA	MEDIA	INSUFICIENTE	DÉFICIT	OBSERVACIONES
	1	2	3	4	5	
Salud general		●				
Aptitud a permanecer sentado				●		
Equilibrio		●				
Facilidad de movimiento sobre el tronco		●				
Facilidad de movimiento sobre miembro superior		●				
Facilidad de movimiento sobre miembros inferiores		●				
Conocimiento técnico requerido		●				
Exigencias visuales	●					
Exigencias auditivas		●				
Exigencias táctiles		●				
Destreza manual	●					
Aparato digestivo		●				
Aparato respiratorio		●				
Aparato circulatorio		●				
Aparato urinario		●				
Piel y mucosas		●				
Memoria	●					
Atención	●					
Orden		●				
Responsabilidad	●					
Resistencia a la monotonía	●					


	PROFESIOGRAMA	CÓDIGO:	POS-D01-ADM2.2
		VERSIÓN:	01
	<i>Supervisor de Empaque</i>	PÁGINA:	1 de 4

PUESTO TIPO																																																																																					
Puesto de Trabajo	Supervisor de empaque																																																																																				
Código de Puesto	POS-PR11-ADM2.2																																																																																				
Supervisa a	Empacadores																																																																																				
Reporta a	Responsable del área, responsable de comercialización																																																																																				
Formación	Mínimo ser bachiller																																																																																				
Experiencia	Tener experiencia en las actividades de empaque por un tiempo indefinido																																																																																				
Aptitudes	Liderazgo, trabajo en equipo, capacidad para resolver problemas, buen trato al personal.																																																																																				
Actitudes	Actitud positiva, seguridad de sí mismo, honestidad.																																																																																				
Descripción del proceso productivo que se desempeña en el puesto de trabajo	Flujograma																																																																																				
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">Área de trabajo:</th> <th style="width: 20%;">Código de área:</th> <th style="width: 20%;">Elaborado por:</th> <th style="width: 40%;">Aprobado por:</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Control de Calidad</td> <td>CC2.1.4</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Área de trabajo:	Código de área:	Elaborado por:	Aprobado por:	Control de Calidad	CC2.1.4																																																																														
	Área de trabajo:	Código de área:	Elaborado por:	Aprobado por:																																																																																	
	Control de Calidad	CC2.1.4																																																																																			
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">Nro.</th> <th style="width: 25%;">Descripción del sub proceso</th> <th style="width: 5%;">○</th> <th style="width: 5%;">□</th> <th style="width: 5%;">◇</th> <th style="width: 5%;">⬡</th> <th style="width: 5%;">▢</th> <th style="width: 5%;">▣</th> <th style="width: 5%;">○</th> <th style="width: 5%;">▽</th> <th style="width: 5%;">○</th> <th style="width: 20%;">Comentarios (mejoras)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Revisar la orden de producción diaria</td> <td>√</td> <td></td> <td></td> <td>√</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Realizar la requisición del material</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>√</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Planificar las actividades diarias</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>√</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Programar horarios de entrada y salida</td> <td></td> <td></td> <td>√</td> <td></td> <td></td> <td>√</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Revisar el cumplimiento de labores diarias</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>√</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Colaborar en la gestión administrativa</td> <td></td> <td>√</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>√</td> <td></td> <td></td> <td>√</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Nro.	Descripción del sub proceso	○	□	◇	⬡	▢	▣	○	▽	○	Comentarios (mejoras)	1	Revisar la orden de producción diaria	√			√							2	Realizar la requisición del material							√				3	Planificar las actividades diarias					√						4	Programar horarios de entrada y salida			√			√					5	Revisar el cumplimiento de labores diarias				√							6	Colaborar en la gestión administrativa		√				√			√	
	Nro.	Descripción del sub proceso	○	□	◇	⬡	▢	▣	○	▽	○	Comentarios (mejoras)																																																																									
	1	Revisar la orden de producción diaria	√			√																																																																															
	2	Realizar la requisición del material							√																																																																												
	3	Planificar las actividades diarias					√																																																																														
	4	Programar horarios de entrada y salida			√			√																																																																													
5	Revisar el cumplimiento de labores diarias				√																																																																																
6	Colaborar en la gestión administrativa		√				√			√																																																																											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">Símbolo</th> <th style="width: 80%;">Tarea Descrita</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">○</td> <td>Inicio</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">□</td> <td>Operación, actividad o tarea</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">◇</td> <td>Decisión</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">⬡</td> <td>Revisión</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">▢</td> <td>Salida física de copias</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">▣</td> <td>Generación de documentos (escrito)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">○</td> <td>Información de base de datos</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">▽</td> <td>Almacenamiento de documentos físicos</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">○</td> <td>Fin</td> </tr> </tbody> </table>	Símbolo	Tarea Descrita	○	Inicio	□	Operación, actividad o tarea	◇	Decisión	⬡	Revisión	▢	Salida física de copias	▣	Generación de documentos (escrito)	○	Información de base de datos	▽	Almacenamiento de documentos físicos	○	Fin																																																																	
Símbolo	Tarea Descrita																																																																																				
○	Inicio																																																																																				
□	Operación, actividad o tarea																																																																																				
◇	Decisión																																																																																				
⬡	Revisión																																																																																				
▢	Salida física de copias																																																																																				
▣	Generación de documentos (escrito)																																																																																				
○	Información de base de datos																																																																																				
▽	Almacenamiento de documentos físicos																																																																																				
○	Fin																																																																																				
Tareas y/o funciones que realiza en el puesto	<ul style="list-style-type: none"> - Revisar a producción diaria - Revisar las ventas realizadas - Revisar los Packins pendiente - Ingresar cajas empacadas en el sistema - Tomar la asistencia de empaque - Gestionar transporte de empaque - Coordinar la carga - Revisar el cumplimiento de pedidos por cliente - Asegurar el cumplimiento de actividades diarias 																																																																																				


	PROFESIOGRAMA	CÓDIGO:	POS-D01-ADM2.2
		VERSIÓN:	01
	<i>Supervisor de Empaque</i>	PÁGINA:	2 de 4

Útiles, herramientas o maquinaria de trabajo utilizados	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos de protección personal - Materiales de oficina (hojas bon, esfero, tablero)
Exigencias funcionales	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos básicos la calidad - Responsable del manejo de registros - Responsable el aseguramiento de los parámetros de calidad - Conocer los requisitos de los clientes
Competencias	Capacidad para organizar, capacidad para comunicar, capacidad para ordenar
Capacitaciones	Sobre el SGC
Horario de trabajo	Ocho horas diarias y por temporadas horas extras

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO		
Factores de Riesgo		Prioridad del grado de peligro
MECÁNICOS	Aplastamiento	1
	Atrapamientos o arrastre	0
	Caída propia o de objetos	3
	Golpes	2
FÍSICO	Humedad	3
	Iluminación	3
	Ruido	1
	Temperatura	3
	Vibraciones	0
BIOLÓGICOS	Gripe	2
	Hepatitis, B, C y Delta	1
	Rubéola	1
	SIDA	1
	Tétanos	1
	Varicela	1
ERGONÓMICOS	Dedo en Gatillo (tensión repetida en el dedo)	1
	Hernia (levantamiento de objetos pesados)	3
	Lumbalgia (sobrecarga)	3
	Síndrome del Túnel Carpiano (compresión del nervio de la muñeca)	1
	Síndrome Cervical por Tensión (tensiones repetidas en el cuello)	2
	Tendinitis (sometido a vibraciones)	0
	Tenosinovitis (flexiones o extensiones extremas de la muñeca)	1



















	PROFESIOGRAMA	CÓDIGO:	POS-D01-ADM2.2
		VERSIÓN:	01
	<i>Supervisor de Empaque</i>	PÁGINA:	4 de 4

EXIGENCIAS PSICOFISIOLÓGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO						
APTITUDES MÍNIMAS EXIGIBLES	MUY BUENA	BUENA	MEDIA	INSUFICIENTE	DÉFICIT	OBSERVACIONES
	1	2	3	4	5	
Salud general	●					
Aptitud a permanecer sentado				●		
Equilibrio		●				
Facilidad de movimiento sobre el tronco			●			
Facilidad de movimiento sobre miembro superior		●				
Facilidad de movimiento sobre miembros inferiores		●				
Conocimiento técnico requerido	●					
Exigencias visuales		●				
Exigencias auditivas		●				
Exigencias táctiles		●				
Destreza manual		●				
Aparato digestivo		●				
Aparato respiratorio	●					
Aparato circulatorio		●				
Aparato urinario			●			
Piel y mucosas			●			
Memoria	●					
Atención	●					
Orden	●					
Responsabilidad	●					
Resistencia a la monotonía		●				


	PROFESIOGRAMA	CÓDIGO:	POS-D01-ADM2.2
		VERSIÓN:	01
	<i>Empacador</i>	PÁGINA:	1 de 4

PUESTO TIPO

Puesto de Trabajo	Empacador
Código de Puesto	POS-PR12-ADM2.2
Supervisa a	-
Reporta a	Supervisor de empaque, supervisor de sala
Formación	Mínimo ser bachiller
Experiencia	Tener experiencia en el cargo de empaque por tiempo indefinido
Aptitudes	Adaptabilidad a las exigencias del trabajo, trabajo en equipo.
Actitudes	Personal poco problemático, actitud positiva, seguridad en sí mismos, honestidad.


Descripción del proceso productivo que se desempeña en el puesto de trabajo	Flujograma											
	<i>Área de trabajo:</i>		<i>Código de área:</i>			<i>Elaborado por:</i>			<i>Aprobado por:</i>			
	Control de Calidad		CC2.1.4									
	Nro.	Descripción del sub proceso										Comentarios (mejoras)
	1	Preparar el material necesario para la jornada laboral	√	√								
	2	Revisar inventario de ramos en cuartos frío			√			√				
	3	Surtir los ramos de flor		√			√					
	4	Empacar de acuerdo a los clientes		√								
	5	Despacho de carga		√							√	
		Símbolo	Tarea Descrita									
		Inicio										
		Operación, actividad o tarea										
		Decisión										
		Revisión										
		Salida física de copias										
		Generación de documentos (escrito)										
		Información de base de datos										
		Almacenamiento de documentos físicos										
		Fin										

Tareas y/o funciones que realiza en el puesto	<ul style="list-style-type: none"> - Prepara los materiales necesarios para cubrir la jornada laboral - Revisar las rosas de inventario de cuartos fríos - Reportar rosas no aptas para exportación - Revisar órdenes de empaque - Surtir ramos de flor de acuerdo al pedido - Empacar los ramos - Asegurar la caja de flores - Digitar datos necesarios - Almacenar las cajas con cuidado - Despachar las cajas en el camión
--	---

	PROFESIOGRAMA	CÓDIGO:	POS-D01-ADM2.2
		VERSIÓN:	01
	<i>Empacador</i>	PÁGINA:	2 de 4

Útiles, herramientas o maquinaria de trabajo utilizados	<ul style="list-style-type: none"> - Equipo de protección personal - Equipo computacional para digitar - Cajas de cartón - Protectores de zunchos - Zunchos - Cinta de embalaje - etiquetas
Exigencias funcionales	<ul style="list-style-type: none"> - Conocer el número de bonches por tipo de caja - Conocer las exigencias del cliente - Saber surtir - Conocer los parámetros de calidad
Competencias	Capacidad para el manejo del sistema, capacidad de realizar sobrecargas
Capacitaciones	Sobre el SGC
Horario de trabajo	Ocho horas diarias y por temporadas horas extras

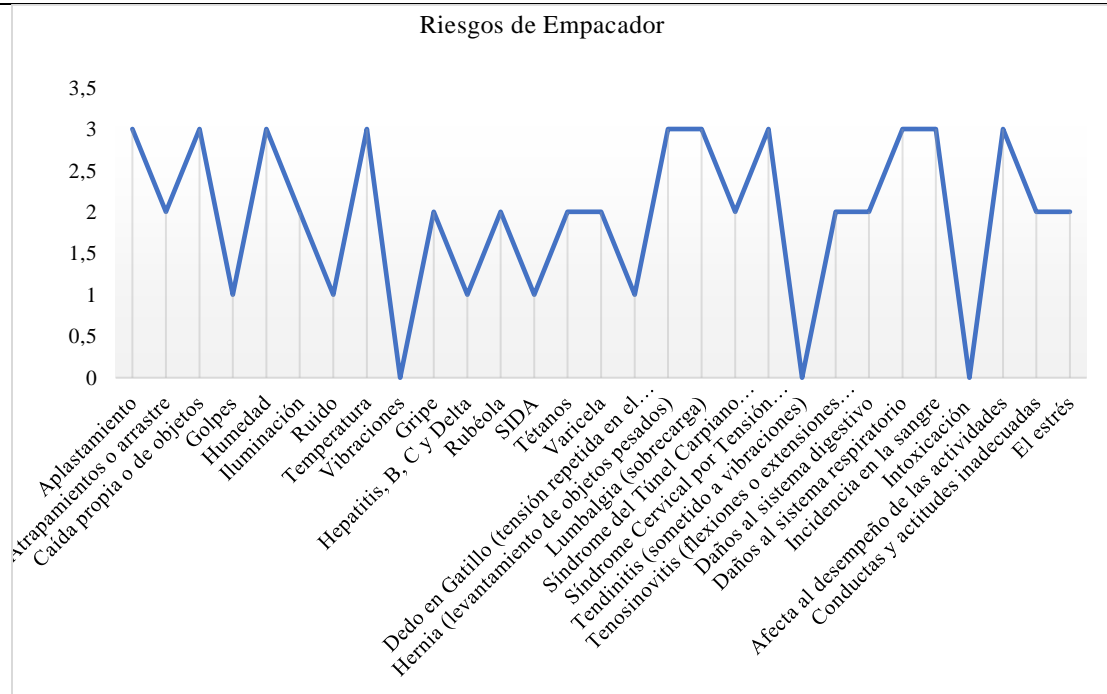
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO		
	Factores de Riesgo	Prioridad del grado de peligro
MECÁNICOS	Aplastamiento	3
	Atrapamientos o arrastre	2
	Caída propia o de objetos	3
	Golpes	1
FÍSICO	Humedad	3
	Iluminación	2
	Ruido	1
	Temperatura	3
	Vibraciones	0
BIOLÓGICOS	Gripe	2
	Hepatitis, B, C y Delta	1
	Rubéola	2
	SIDA	1
	Tétanos	2
	Varicela	2
ERGONÓMICOS	Dedo en Gatillo (tensión repetida en el dedo)	1
	Hernia (levantamiento de objetos pesados)	3
	Lumbalgia (sobrecarga)	3
	Síndrome del Túnel Carpiano (compresión del nervio de la muñeca)	2
	Síndrome Cervical por Tensión (tensiones repetidas en el cuello)	3

	PROFESIOGRAMA	CÓDIGO:	POS-D01-ADM2.2
	<i>Empacador</i>	VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	3 de 4












	Tendinitis (sometido a vibraciones)	0	
	Tenosinovitis (flexiones o extensiones extremas de la muñeca)	2	
	QUÍMICOS	Daños al sistema digestivo	2
		Daños al sistema respiratorio	3
Incidencia en la sangre		3	
Intoxicación		0	
PSICOSOCIAL	Afecta al desempeño de las actividades	3	
	Conductas y actitudes inadecuadas	2	
	El estrés	2	


Niveles de Peligro		
1	2	3
Prioridad Bajo	Prioridad Media	Prioridad Alta

GRÁFICO FACTORES DE RIESGO DEL PUESTO DE TRABAJO – PRIORIZACIÓN










EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL PARA EL PUESTO DE TRABAJO


Equipos de protección individual a utilizar por puesto de trabajo											
											
Encargados Recepción		√	√	√	√	√			√		

	PROFESIOGRAMA	CÓDIGO:	POS-D01-ADM2.2
		VERSIÓN:	01
	<i>Empacador</i>	PÁGINA:	4 de 4

EXIGENCIAS PSICOFISIOLÓGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO						
APTITUDES MÍNIMAS EXIGIBLES	MUY BUENA	BUENA	MEDIA	INSUFICIENTE	DÉFICIT	OBSERVACIONES
	1	2	3	4	5	
Salud general	●					
Aptitud a permanecer sentado			●			
Equilibrio		●				
Facilidad de movimiento sobre el tronco	●					
Facilidad de movimiento sobre miembro superior	●					
Facilidad de movimiento sobre miembros inferiores	●					
Conocimiento técnico requerido		●				
Exigencias visuales		●				
Exigencias auditivas		●				
Exigencias táctiles		●				
Destreza manual		●				
Aparato digestivo		●				
Aparato respiratorio		●				
Aparato circulatorio		●				
Aparato urinario		●				
Piel y mucosas		●				
Memoria	●					
Atención	●					
Orden		●				
Responsabilidad	●					
Resistencia a la monotonía		●				


	PROFESIOGRAMA	CÓDIGO:	POS-D01-ADM2.2
		VERSIÓN:	01
	<i>Monitoreo Nacional</i>	PÁGINA:	1 de 4

PUESTO TIPO																																																																																					
Puesto de Trabajo	Monitoreo Nacional																																																																																				
Código de Puesto	POS-PR13-ADM2.2																																																																																				
Supervisa a	Clasificadores y bonchadores																																																																																				
Reporta a	Supervisor y responsable del área																																																																																				
Formación	Mínimo ser bachiller																																																																																				
Experiencia	Experiencia en flor nacional por tiempo indefinido, conocimiento en variedades de flor.																																																																																				
Aptitudes	Responsabilidad en cumplir con las tareas asignadas, trabajo en equipo, demuestre conocimiento.																																																																																				
Actitudes	Empatía, ordenado, buena actitud, seguridad en sí misma.																																																																																				
Descripción del proceso productivo que se desempeña en el puesto de trabajo	Flujograma																																																																																				
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 25%;">Área de trabajo:</th> <th style="width: 25%;">Código de área:</th> <th style="width: 25%;">Elaborado por:</th> <th style="width: 25%;">Aprobado por:</th> </tr> <tr> <td>Boncheo</td> <td>BF2.1.3</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Área de trabajo:	Código de área:	Elaborado por:	Aprobado por:	Boncheo	BF2.1.3																																																																														
	Área de trabajo:	Código de área:	Elaborado por:	Aprobado por:																																																																																	
	Boncheo	BF2.1.3																																																																																			
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">Nro.</th> <th style="width: 35%;">Descripción del sub proceso</th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 15%;">Comentarios (mejoras)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td>Reconocer las variedades con mayor enfermedad</td> <td style="text-align: center;">√</td> <td></td> <td style="text-align: center;">√</td> <td style="text-align: center;">√</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td>Revisar la causa de los tallos que han sido designados como nacional</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">√</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td>Ingresar datos del tallo al sistema</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">√</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td>Decidir tallos para obsequios o para bocash</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">√</td> <td style="text-align: center;">√</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">√</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td>Bonchar para obsequio</td> <td></td> <td style="text-align: center;">√</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">6</td> <td>Almacenar</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">√</td> <td style="text-align: center;">√</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Nro.	Descripción del sub proceso										Comentarios (mejoras)	1	Reconocer las variedades con mayor enfermedad	√		√	√							2	Revisar la causa de los tallos que han sido designados como nacional				√							3	Ingresar datos del tallo al sistema							√				4	Decidir tallos para obsequios o para bocash			√	√					√		5	Bonchar para obsequio		√									6	Almacenar								√	√	
	Nro.	Descripción del sub proceso										Comentarios (mejoras)																																																																									
	1	Reconocer las variedades con mayor enfermedad	√		√	√																																																																															
	2	Revisar la causa de los tallos que han sido designados como nacional				√																																																																															
	3	Ingresar datos del tallo al sistema							√																																																																												
	4	Decidir tallos para obsequios o para bocash			√	√					√																																																																										
5	Bonchar para obsequio		√																																																																																		
6	Almacenar								√	√																																																																											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">Símbolo</th> <th style="width: 85%;">Tarea Descrita</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Inicio</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Operación, actividad o tarea</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Decisión</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Revisión</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Salida física de copias</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Generación de documentos (escrito)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Información de base de datos</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Almacenamiento de documentos físicos</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Fin</td> </tr> </tbody> </table>	Símbolo	Tarea Descrita		Inicio		Operación, actividad o tarea		Decisión		Revisión		Salida física de copias		Generación de documentos (escrito)		Información de base de datos		Almacenamiento de documentos físicos		Fin																																																																	
Símbolo	Tarea Descrita																																																																																				
	Inicio																																																																																				
	Operación, actividad o tarea																																																																																				
	Decisión																																																																																				
	Revisión																																																																																				
	Salida física de copias																																																																																				
	Generación de documentos (escrito)																																																																																				
	Información de base de datos																																																																																				
	Almacenamiento de documentos físicos																																																																																				
	Fin																																																																																				
Tareas y/o funciones que realiza en el puesto	<ul style="list-style-type: none"> - Observar a los clasificadores la variedad de flor - Verificar el contenido del armazón de árbol - Trazar ruta de recolección de nacional - Revisar tallo por tallo la causa por que se clasifica como nacional - Registrar en el sistema la flor nacional por variedad y causa de la misma 																																																																																				

	PROFESIOGRAMA	CÓDIGO:	POS-D01-ADM2.2
		VERSIÓN:	01
	<i>Monitoreo Nacional</i>	PÁGINA:	2 de 4

	<ul style="list-style-type: none"> - Seleccionar los mejores tallos para bonches de obsequio y flor que se vota a la basura. - Bonchar la flor nacional de misma variedad o mix, de acuerdo a la solicitud de que pida. - Almacenar la flor en el cuarto frío
Útiles, herramientas o maquinaria de trabajo utilizados	<ul style="list-style-type: none"> - Coche de nacional - Láminas de cartón - Grapadoras - Capuchones - Ligas
Exigencias funcionales	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento de las causas de la nacional - Cocimiento de las variedades de flor - Conocer variedades y sus principales enfermedades - Manejo básico del sistema
Competencias	Capacidad para trabajar a presión, capacidad para comunicar las enfermedades.
Capacitaciones	Sobre el SGC
Horario de trabajo	Ocho horas diarias y por temporadas horas extras

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO		
	Factores de Riesgo	Prioridad del grado de peligro
MECÁNICOS	Aplastamiento	1
	Atrapamientos o arrastre	0
	Caída propia o de objetos	2
	Golpes	1
FÍSICO	Humedad	3
	Iluminación	2
	Ruido	1
	Temperatura	3
	Vibraciones	0
BIOLÓGICOS	Gripe	3
	Hepatitis, B, C y Delta	1
	Rubéola	1
	SIDA	1
	Tétanos	2
	Varicela	2
ERGONÓMICOS	Dedo en Gatillo (tensión repetida en el dedo)	2
	Hernia (levantamiento de objetos pesados)	1
	Lumbalgia (sobrecarga)	2

	PROFESIOGRAMA	CÓDIGO:	POS-D01-ADM2.2
		VERSIÓN:	01
	<i>Monitoreo Nacional</i>	PÁGINA:	4 de 4

EXIGENCIAS PSICOFISIOLÓGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO						
APTITUDES MÍNIMAS EXIGIBLES	MUY BUENA	BUENA	MEDIA	INSUFICIENTE	DÉFICIT	OBSERVACIONES
	1	2	3	4	5	
Salud general		●				
Aptitud a permanecer sentado				●		
Equilibrio		●				
Facilidad de movimiento sobre el tronco		●				
Facilidad de movimiento sobre miembro superior	●					
Facilidad de movimiento sobre miembros inferiores		●				
Conocimiento técnico requerido	●					
Exigencias visuales		●				
Exigencias auditivas		●				
Exigencias táctiles	●					
Destreza manual	●					
Aparato digestivo		●				
Aparato respiratorio	●					
Aparato circulatorio	●					
Aparato urinario		●				
Piel y mucosas		●				
Memoria	●					
Atención	●					
Orden		●				
Responsabilidad	●					
Resistencia a la monotonía		●				

EXÁMENES Y VALORACIONES MÉDICAS OCUPACIONALES	
PRE OCUPACIONALES	Historia clínica de ingreso, valoración médica
PERIÓDICOS	Anuales (sangre, orina, eses)
REINTEGRO	
ESPECIALES	VIH
SALIDA	

CONTRAINDICACIONES MÉDICAS	
ABSOLUTAS	
RELATIVAS	


Firma de responsabilidades

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Srta. Mireya Cabascango	Estudiante CINDU	dd/mm/aa	
Revisado por:	Ing. Bethy Escobar	Responsable Seguridad y Salud Ocupacional	dd/mm/aa	
Aprobado por:	Ing. Elvia Olivo	Gerente Administrativa	dd/mm/aa	

Anexo 8. Fichas de indicadores operacionales del área de postcosecha


2.2.1 Recepción de Flor

		ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.	
PROCEDIMIENTO:	Recepción de flor		
NOMBRE DEL INDICADOR:	Devolución de mallas a cultivo	CÓDIGO:	POS-I01-RF2.2.1
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Determinar el número de mallas que se devuelven desde la recepción por alguna no conformidad.		
FÓRMULA DE CÁLCULO			
$DDMFC = RMFR - NMDR$			
Donde:			
DDMFC= Devolución Diario de Mallas de Flor a Cultivo			
NMDR = Número de Mallas Diario Recibidos			
RMFR = Registro de Mallas de Flor en Recepción			
DESCRIPCIÓN DEL CÁLCULO		UNIDAD DE MEDIDA	
El cálculo de este indicador se realiza con el conteo de mallas que han sido devueltas al área de cultivo y la revisión del registro de mallas que se realiza en recepción de mallas de flor. Las malas de flor son devueltas en caso de no cumplir con los parámetros de calidad exigidos.		Unidades de mallas	
FRECUENCIA DE CÁLCULO:	Diario		
DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES RELACIONADAS			
Número de mallas por cochero: cada cochero transporta mallas de flor de acuerdo a la capacidad de los cosechas y variedad de flor.			
Número de mallas en pre frío: las mallas de flor que se encuentran en pre frío son consideradas buena su calidad y registradas antes de la inmersión de malla.			
FUENTE DE DATOS:	Registro de ingreso de mallas de flor en recepción de flor de postcosecha, registro de transporte de mallas por cochero.		
RESPONSABLES:	Responsable y asistentes de recepción de flor, cocheros, Gerencia Técnica, Sub directores técnicos, supervisores de cada etapa.		
ELABORADO POR:	La Autora		
REVISADO POR:	Ing. Bethy Escobar		
APROBADO POR:	Ing. Elvia Olivo		


 ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.	
PROCEDIMIENTO:	Recepción de flor
NOMBRE DEL INDICADOR:	Tiempo de mallas en pre frío
CÓDIGO:	POS-I02-RF2.2.1
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Determinar el tiempo de estancia de las mallas de flor en pre frío, con el fin de evitar la deshidratación por el tiempo exagerado en el frío.
FÓRMULA DE CÁLCULO	
$TMFPF = HRMR - HRVCC$	
Donde:	
TMFPF= Tiempo de Mallas de Flor en Pre Frío	
HRMR = Hora de Registro de Mallas de flor en Recepción	
HRVCC = Hora de Registro de Variedad de flor en Control de Calidad	
DESCRIPCIÓN DEL CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA
El cálculo de este indicador se realiza con la verificación del tiempo de registro tanto de la recepción como el registro de control de calidad.	Tiempo Horas: h Minutos: min
FRECUENCIA DE CÁLCULO:	Cada ocho horas
DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES RELACIONADAS	
<p>Temperatura de pre frío: esta variable hace relación con el tiempo de las mallas de flor en pre frío, debido a que, si la temperatura es baja, las mallas tardan más tiempo en su maduración, factor muy bueno para la exportación.</p> <p>Orden de las mallas en pre frío: es la metodología para no perder las variedades de flor y no sacar pronto al próximo sub proceso.</p>	
FUENTE DE DATOS:	Tiempo de registro de mallas de flor en recepción, tiempo de registros de ramos en Control de Calidad, registro de temperaturas.
RESPONSABLES:	Supervisores de postcosecha, responsable de recepción, patinadores.
ELABORADO POR:	La Autora
REVISADO POR:	Ing. Bethy Escobar
APROBADO POR:	Ing. Elvia Olivo

2.2.2 Clasificación de Flor

 ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.	
PROCEDIMIENTO:	Clasificación de Flor
NOMBRE DEL INDICADOR:	Mallas clasificadas por hora
CÓDIGO:	POS-I01-CF2.2.2
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Determinar el número de mallas clasificadas en una hora para ayudar al conocer el desempeño laboral del personal.
FÓRMULA DE CÁLCULO	
$MFCH = \frac{\frac{TTIH - TTPH}{TCL}}{PTMF}$	
Donde: MFCH= Mallas de Flor Clasificadas por Hora TTIH = Total Tallos Ingresados por Hora TTPH = Total Tallos Procesados por Hora TCL = Total de clasificadores PTMF = Promedio de Tallos en Mallas de Flor	
DESCRIPCIÓN DEL CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA
El cálculo de este indicador se realiza mediante la diferencia de los tallos entrantes a pre frío y salientes a control de calidad, sobre el total de clasificadores para tomar el rendimiento por persona y sobre el promedio de tallos en malla si la unidad se necesita saber en mallas mas no en tallos.	Unidades de tallos de flor/Tiempo
FRECUENCIA DE CÁLCULO:	Cada hora
DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES RELACIONADAS	
% de nacional por hora: el rendimiento del personal únicamente se toma por el número de tallos de calidad clasificados, los tallos nacionales seleccionados son tomados en cuenta.	
FUENTE DE DATOS:	Registro de ingreso de mallas de flor en recepción de flor de postcosecha, registro de ramos en control de calidad.
RESPONSABLES:	Clasificadores, supervisores de postcosecha, responsable de postcosecha.
ELABORADO POR:	La Autora
REVISADO POR:	Ing. Bethy Escobar
APROBADO POR:	Ing. Elvia Olivo

 ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.	
PROCEDIMIENTO:	Clasificación de Flor
NOMBRE DEL INDICADOR:	Porcentaje de nacional en clasificación
CÓDIGO:	POS-I02-CF2.2.2
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Determinar el porcentaje de nacional de flor que es seleccionado en la clasificación, mediante el conteo de tallo a tallo.
FÓRMULA DE CÁLCULO	
$PFNC = \frac{TTFC}{TTFA} * 100$	
Donde:	
PFNC = Porcentaje de Flor Nacional en Clasificación	
TFC = Total Tallos de Flor Clasificados	
TTFA = Total Tallos de Flor Asignados	
DESCRIPCIÓN DEL CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA
El cálculo de este indicador se realiza con el conteo de tallos de nacional y observación de las causas y es dividido para la asignación de mallas totales o el promedio de tallos en mallas por el 100%.	Porcentaje
FRECUENCIA DE CÁLCULO:	Diario
DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES RELACIONADAS	
Número de tallos clasificados: esta variable incluye la selección verídica con demostración de causas de seleccionar una flor como nacional.	
Flor débil: el clasificador también los seleccionará nacional a las flores débiles, descabezados o tallos demasiados delegados.	
FUENTE DE DATOS:	Registro de asignación de mallas de flor a los clasificadores, registro de nacional por mesa.
RESPONSABLES:	Clasificadores, patinadores, monitoreo de nacional, supervisores de postcosecha, responsable de postcosecha.
ELABORADO POR:	La Autora
REVISADO POR:	Ing. Bethy Escobar
APROBADO POR:	Ing. Elvia Olivo

2.2.3 Boncheo de Flor

 ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.			
PROCEDIMIENTO:	Boncheo de Flor		
NOMBRE DEL INDICADOR:	Número de bonches de calidad por hora	CÓDIGO:	POS-I01-BF2.2.3
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Determinar los bonches de calidad que realizan los clasificadores en una hora mediante la verificación de registros.		
FÓRMULA DE CÁLCULO			
$NBCH = NBTH - NDBH$			
Donde:			
NBCH = Número de Bonches de Calidad por Hora			
NBTH = Número de Bonches Totales por Hora			
NDBH = Número de Devoluciones de Bonches por Hora			
DESCRIPCIÓN DEL CÁLCULO		UNIDAD DE MEDIDA	
El cálculo de este indicador se realiza mediante la diferencia del total de bonches y los devueltos por control de calidad.		# bonches / hora	
FRECUENCIA DE CÁLCULO:		Diario	
DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES RELACIONADAS			
Parámetros de calidad: que son las condiciones que un bonche de flor debe cumplir para que sea de calidad.			
FUENTE DE DATOS:	Registro de control de calidad por ramo, registro de tallo procesados.		
RESPONSABLES:	Bonchadores, supervisores de postcosecha, responsable de postcosecha, responsable de control de calidad.		
ELABORADO POR:	La Autora		
REVISADO POR:	Ing. Bethy Escobar		
APROBADO POR:	Ing. Elvia Olivo		


2.2.4 Control de Calidad de ramos

 ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.	
PROCEDIMIENTO:	Control de Calidad
NOMBRE DEL INDICADOR:	Porcentaje de devoluciones
CÓDIGO:	POS-I01-CC2.2.4
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Determinar el porcentaje de devoluciones de los ramos de flor con el fin de conocer el mal desempeño de los trabajadores.
FÓRMULA DE CÁLCULO	
$PDRF = \frac{NRFD}{NRFT} * 100$	
Donde:	
PDRF = Porcentaje de Devoluciones de Ramos de Flor	
NRFD = Número de Ramos de Flor Devueltos	
NRFT = Número de Ramos de Flor Totales	
DESCRIPCIÓN DEL CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA
El cálculo de este indicador se realiza con el conteo de los ramos de flor devueltos y dividido entre el número total de ramos de flor por el 100%.	Porcentaje
FRECUENCIA DE CÁLCULO:	Diario
DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES RELACIONADAS	
Parámetros de calidad: que son las condiciones que un bonche de flor debe cumplir para que sea de calidad.	
FUENTE DE DATOS:	Registro de control de calidad por ramo, registro de control de calidad por ramos, registro de control de calidad por mesa.
RESPONSABLES:	Bonchadores, responsable de control de calidad, supervisores de postcosecha.
ELABORADO POR:	La Autora
REVISADO POR:	Ing. Bethy Escobar
APROBADO POR:	Ing. Elvia Olivo


2.2.5 Empaque de Flor

 ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.			
PROCEDIMIENTO:	Empaque de Flor		
NOMBRE DEL INDICADOR:	Porcentaje de devoluciones de cajas empacadas por semana	CÓDIGO:	POS-I01-EF2.2.5
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Determinar el porcentaje de devoluciones de las cajas desde los embarques por semana.		
FÓRMULA DE CÁLCULO			
$PCFDS = \frac{NCFDS}{NCFT} * 100$			
Donde:			
PCFDS = Porcentaje Cajas de Flor Devueltas por Semana			
NCFDS = Número de Cajas de Flor Devueltas por Semana			
NCFT = Número de Cajas de Flor Totales			
DESCRIPCIÓN DEL CÁLCULO		UNIDAD DE MEDIDA	
El cálculo de este indicador se realiza con el conteo de las cajas que han sido devueltas desde la carguera entre el número cajas totales realizadas por el 100%.		Porcentaje	
FRECUENCIA DE CÁLCULO:		Semanal	
DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES RELACIONADAS			
Número de cajas tomados la temperatura: se refiere al alza de temperatura en las cajas antes de su embarque.			
Número cajas enviadas: son las cajas que se envían revisadas, y con la temperatura adecuada.			
FUENTE DE DATOS:	Registro cajas empacadas, registro de temperatura.		
RESPONSABLES:	Supervisor de empaque, empacadores, asistente de embarques.		
ELABORADO POR:	La Autora		
REVISADO POR:	Ing. Bethy Escobar		
APROBADO POR:	Ing. Elvia Olivo		


OTRAS FICHAS DE INDICADORES DE MANEJO ADMINISTRATIVO


		ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.	
NOMBRE DEL INDICADOR:	Porcentaje de cumplimiento de planificaciones	CÓDIGO:	POS-I01-ADM2.2.6
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Elaborar planificaciones de futuras mejoras del área de Postcosecha		
FÓRMULA DE CÁLCULO			
$PPPOS = \frac{PE}{PP} * 100$			
Donde:			
PPPOS = Porcentaje Planificaciones de Postcosecha			
PE = Planificaciones Ejecutadas			
PP = Planificaciones Programadas			
DESCRIPCIÓN DEL CÁLCULO		UNIDAD DE MEDIDA	
Este indicador se determina mediante la división de las planificaciones que hayan sido ya ejecutadas, sobre las planificaciones programadas por el 100%.		Porcentaje	
FRECUENCIA DE CÁLCULO:		Anual	
DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES RELACIONADAS			
Número de objetivos cumplidos: aquellos que mediante la planificación a corto, mediano y largo plazo deben ser ejecutados.			
Indicadores: medidores del cumplimiento de cualquier actividad o proceso.			
FUENTE DE DATOS:	Registros del cumplimiento de diferentes actividades.		
RESPONSABLES:	Responsable de postcosecha.		
ELABORADO POR:	La Autora		
REVISADO POR:	Ing. Bethy Escobar		
APROBADO POR:	Ing. Elvia Olivo		


 ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.			
NOMBRE DEL INDICADOR:	Porcentaje de Requerimientos atendidos en el área de postcosecha	CÓDIGO:	POS-I02-ADM2.2.6
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Elaborar un plan de mantenimiento de los equipos, herramientas del área de postcosecha.		
FÓRMULA DE CÁLCULO			
$PRA = \frac{NRA}{NRN} * 100$			
Donde:			
PRA = Porcentaje de Requerimientos Atendidos			
NRA = Número de Requerimientos Atendidos			
NRN = Número de Requerimientos Necesitados			
DESCRIPCIÓN DEL CÁLCULO		UNIDAD DE MEDIDA	
Este indicador se determina mediante la división de los requerimientos atendidos, sobre el número de los requerimientos que realmente se necesita en el área de postcosecha por el 100%.		Porcentaje	
FRECUENCIA DE CÁLCULO:		Mensual	
DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES RELACIONADAS			
Eficiencia de maquinaria: la manera de cómo la maquinaria y herramientas funcionan después o antes del mantenimiento.			
Frecuencia de atención al mantenimiento: de acuerdo a un estudio de utilización de maquinaria y herramienta se puede evaluar el tiempo de mantenimiento para evitar mayor des gaste.			
FUENTE DE DATOS:	Registro de orden de trabajo para el mantenimiento mecánico.		
RESPONSABLES:	Responsable y supervisores de postcosecha.		
ELABORADO POR:	La Autora		
REVISADO POR:	Ing. Bethy Escobar		
APROBADO POR:	Ing. Elvia Olivo		


		ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.	
NOMBRE DEL INDICADOR:	Porcentaje de riesgos identificados.	CÓDIGO:	POS-I04-ADM2.2.6
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Considerar posibles riesgos en todas las actividades y/o todo proceso a ejecutarse.		
FÓRMULA DE CÁLCULO			
$PRI = \frac{AE}{TAE} * 100$			
Donde:			
PRI = Porcentaje de Riesgos Identificados			
AE = Áreas Estudiadas			
TAE = Total de Áreas a Estudiar			
DESCRIPCIÓN DEL CÁLCULO		UNIDAD DE MEDIDA	
Mediante un estudio en diferentes áreas se puede determinar todo tipo de riesgos, el porcentaje de la identificación de riesgos viene dado por los riesgos identificados en una determinada área frente a las áreas totales de una empresa por el 100% para un valor porcentual.		Porcentaje	
FRECUENCIA DE CÁLCULO:		Anual	
DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES RELACIONADAS			
Tipo de riesgo: es el nivel de incidencia o consecuencia que pueda tener cada riesgo identificado.			
Número de áreas: la cantidad total o parcial de espacios laborales en una empresa.			
FUENTE DE DATOS:	Matriz de identificación de riesgos.		
RESPONSABLES:	Responsable de postcosecha y responsable SGC		
ELABORADO POR:	La Autora		
REVISADO POR:	Ing. Bethy Escobar		
APROBADO POR:	Ing. Elvia Olivo		

		ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.	
NOMBRE DEL INDICADOR:	Número de personas socializadas	CÓDIGO:	POS-I05-ADM2.2.6
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Capacitar al personal sobre temas de calidad en el producto y procesos.		
FÓRMULA DE CÁLCULO			
$NPC = NPTA - NPNC$			
Donde:			
NPCA = Número de Personas Capacitadas en un Área			
NPTA = Número personas totales en el Área			
NPNCA = Número de Personas No Capacitadas en el Área			
DESCRIPCIÓN DEL CÁLCULO		UNIDAD DE MEDIDA	
Este valor del indicador es necesario realizar con la diferencia del total número de personas de un área o total la empresa y el número de las personas que han sido o no capacitadas.		Unidad	
FRECUENCIA DE CÁLCULO:		Trimestral	
DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES RELACIONADAS			
Cumplimiento de planificación de capacitaciones: que se debe comunicar con antelación.			
Evaluación de desempeño del personal: medio por el cual se verifica la necesidad de capacitar al personal.			
FUENTE DE DATOS:	Registro de asistencia del personal capacitado.		
RESPONSABLES:	Responsable de postcosecha y responsable SGC		
ELABORADO POR:	La Autora		
REVISADO POR:	Ing. Bethy Escobar		
APROBADO POR:	Ing. Elvia Olivo		

 ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.			
NOMBRE DEL INDICADOR:	Porcentaje de procedimientos no cumplidos <table border="1" style="float: right; margin-left: 20px;"> <tr> <td>CÓDIGO:</td> <td>POS-I06-ADM2.2.6</td> </tr> </table>	CÓDIGO:	POS-I06-ADM2.2.6
CÓDIGO:	POS-I06-ADM2.2.6		
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Dar seguimiento al cumplimiento de los procedimientos propuestos.		
FÓRMULA DE CÁLCULO			
$NPNC = \frac{NPC}{NPP} * 100$			
Donde: NPNC = Número de Procedimiento No Cumplidos NPC = Número de Procedimiento Cumplidos NPP = Número de Procedimiento Propuestos			
DESCRIPCIÓN DEL CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA		
El indicador se calcula con el número total de procedimientos realmente cumplidos sobre el número de procedimiento propuestos por el 100%.	Porcentaje		
FRECUENCIA DE CÁLCULO:	Anual		
DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES RELACIONADAS			
Indicadores de cumplimiento: evalúan el cumplimiento en cada uno de los procesos. Cumplimiento de registros: verifica el cumplimiento o no de los procedimientos.			
FUENTE DE DATOS:	Registro de cada uno de los procedimientos, indicadores de las caracterizaciones, control de calidad del producto.		
RESPONSABLES:	Responsable de postcosecha y responsable SGC		
ELABORADO POR:	La Autora		
REVISADO POR:	Ing. Bethy Escobar		
APROBADO POR:	Ing. Elvia Olivo		


		ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.	
NOMBRE DEL INDICADOR:	Porcentaje de auditorías cumplidas	CÓDIGO:	POS-I07-ADM2.2.6
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Verificar el cumplimiento de la planificación de auditorías en la empresa.		
FÓRMULA DE CÁLCULO			
$NAC = \frac{NAR}{NAP} * 100$			
Donde:			
NAC = Número de Auditorías Cumplidas			
NAR = Número de Auditorías Realizadas			
NAP = Número de Auditorías Planificadas			
DESCRIPCIÓN DEL CÁLCULO		UNIDAD DE MEDIDA	
El indicador se calcula con la planificación de auditorías, siendo el divisor del número de auditorías realizadas por el 100%.		Porcentaje	
FRECUENCIA DE CÁLCULO:		Anual	
DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES RELACIONADAS			
Planificación de auditorías: planificación que se lo realiza para su cumplimiento anual.			
Tiempo de auditoría: tiempo en que se demora el auditor en realizar las verificaciones del cumplimiento de requisitos de una norma.			
Tiempo entre auditorías: lapso de tiempo entre una u otra auditoría de la empresa, va desde días hasta meses.			
Porcentaje de preparación de documentación: la documentación que será presentado se comunica con antelación y los responsables departamentales deben preparar en un cierto tiempo.			
FUENTE DE DATOS:	Informe de auditoría, planificación de auditorías.		
RESPONSABLES:	Responsable SGC		
ELABORADO POR:	La Autora		
REVISADO POR:	Ing. Bethy Escobar		
APROBADO POR:	Ing. Elvia Olivo		


 ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.			
NOMBRE DEL INDICADOR:	Porcentaje de cumplimiento de requisitos. <table border="1" style="float: right; margin-left: 20px;"> <tr> <td>CÓDIGO:</td> <td>POS-I08-ADM2.2.6</td> </tr> </table>	CÓDIGO:	POS-I08-ADM2.2.6
CÓDIGO:	POS-I08-ADM2.2.6		
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad exigidos por la norma ISO 9001:2015.		
FÓRMULA DE CÁLCULO			
$PRC = \frac{NRA}{NRSGC} * 100$			
Donde: PRC = Porcentaje de Requisitos Cumplidos NRA = Número de Requisitos Aplicados NRN = Número de Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad			
DESCRIPCIÓN DEL CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA		
Para determinar el porcentaje de cumplimiento, es necesario determinar los requisitos totales del sistema de gestión de calidad, para posteriormente realizar una división entre el cumplimiento y el total por el 100%.	Porcentaje		
FRECUENCIA DE CÁLCULO:	Semestral		
DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES RELACIONADAS			
Número de requisitos del SGC: es una de las variables para determinar el porcentaje de cumplimiento o incumplimiento.			
Eficiencia del cumplimiento: es la verificación de resultados de la aplicación de los requisitos a una empresa.			
FUENTE DE DATOS:	Datos del diseño de Sistema de Gestión de Calidad.		
RESPONSABLES:	Responsable de postcosecha y responsable SGC		
ELABORADO POR:	La Autora		
REVISADO POR:	Ing. Bethy Escobar		
APROBADO POR:	Ing. Elvia Olivo		


 ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.			
NOMBRE DEL INDICADOR:	Porcentaje de registros eficaces. <table border="1" style="float: right; margin-left: 20px;"> <tr> <td>CÓDIGO:</td> <td>POS-I10-ADM2.2.6</td> </tr> </table>	CÓDIGO:	POS-I10-ADM2.2.6
CÓDIGO:	POS-I10-ADM2.2.6		
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Verificar la correcta función de los registros dentro de los procedimientos.		
FÓRMULA DE CÁLCULO			
$PRE = \frac{NRU}{NRP} * 100$			
Donde: PRE = Porcentaje de Registros Eficaces NRU = Número de Registros Utilizados NRP = Número de Registros Propuestos			
DESCRIPCIÓN DEL CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA		
Para determinar este indicador se debe realizar la división del número de registros modificados y utilizados para cualquier fin, entre el número de los registros propuestos en los procedimientos por el 100%.	Porcentaje		
FRECUENCIA DE CÁLCULO:	Semestral		
DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES RELACIONADAS			
Número de registros por procedimiento: los formatos para registros que se evidencian en los procedimientos propuestos.			
FUENTE DE DATOS:	Procedimientos.		
RESPONSABLES:	Responsable de postcosecha y responsable SGC		
ELABORADO POR:	La Autora		
REVISADO POR:	Ing. Bethy Escobar		
APROBADO POR:	Ing. Elvia Olivo		

OTRAS FICHAS DE INDICADORES DE PROCESOS DE APOYO


 ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.			
NOMBRE DEL INDICADOR:	Porcentaje de objetivos cumplidos	CÓDIGO:	PES1.1-I01
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Verificar el cumplimiento de las estrategias a través del cumplimiento de los objetivos planteados en la empresa Ecuadorian Flower.	PROCESO:	Planificación Estratégica
FÓRMULA DE CÁLCULO			
$POC = \frac{OC}{OP} * 100$			
Donde: POC = Porcentaje Objetivos Cumplidos OC= Objetivos Cumplidos OP = Objetivos Planteados			
DESCRIPCIÓN DEL CÁLCULO		UNIDAD DE MEDIDA	
Este indicador se determina mediante la división de los objetivos que se han cumplido a cabalidad y los objetivos que han sido planteadas mediante las estrategias por el 100%		Porcentaje	
FRECUENCIA DE CÁLCULO:		Semestral	
DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES RELACIONADAS			
Número de objetivos cumplidos: aquellos que mediante la planificación a corto, mediano y largo plazo deben ser ejecutados.			
FUENTE DE DATOS:	Registro de cumplimiento de estrategias, POA		
RESPONSABLES:	Alta dirección		
ELABORADO POR:	La Autora		
REVISADO POR:	Ing. Bethy Escobar		
APROBADO POR:	Ing. Elvia Olivo		

 ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.			
NOMBRE DEL INDICADOR:	Porcentaje de riesgos corregidos	CÓDIGO:	GMC1.2-I01
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Mitigar los riesgos presentes en los todos los procesos.	PROCESO:	Gestión de Mejora Continua
FÓRMULA DE CÁLCULO			
$PRC = \frac{NRC}{NRI} * 100$			
Donde:			
PRC = Porcentaje Riesgos Corregidos			
NRC= Número Riesgos Corregidos			
NRI = Número Riesgos Identificados			
DESCRIPCIÓN DEL CÁLCULO		UNIDAD DE MEDIDA	
El indicador se determina mediante la división de los riesgos que han sido corregidos, eliminados o disminuidos el nivel de afección y los riesgos que han sido identificados en cada uno de los procesos por el 100%.		Porcentaje	
FRECUENCIA DE CÁLCULO:		Semestral	
DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES RELACIONADAS			
Matriz de Riesgos: tablas mediante el cual se identifican y da prioridad para la mitigación de acuerdo a su incidencia.			
FUENTE DE DATOS:	Matriz de riesgos, riesgos de las caracterizaciones.		
RESPONSABLES:	Alta dirección		
ELABORADO POR:	La Autora		
REVISADO POR:	Ing. Bethy Escobar		
APROBADO POR:	Ing. Elvia Olivo		

 ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.			
NOMBRE DEL INDICADOR:	Porcentaje de enfermedades controladas	CÓDIGO:	CU2.1-I01
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Determinar la cantidad de las enfermedades en el cultivo de rosas.	PROCESO:	Cultivo
FÓRMULA DE CÁLCULO			
$PEC = \frac{EC}{ED} * 100$			
Donde:			
PEC = Porcentaje Enfermedades Controladas			
EC= Enfermedades Controladas			
ED = Enfermedades Detectadas			
DESCRIPCIÓN DEL CÁLCULO		UNIDAD DE MEDIDA	
Este valor se determina mediante la división de las enfermedades controladas sobre las enfermedades que por registros se denotan controladas o en ocasiones eliminadas por el producto del 100%.		Porcentaje	
FRECUENCIA DE CÁLCULO:		Semanal	
DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES RELACIONADAS			
Enfermedades: es la afectación a los botones florales cómo a los tallos y hojas las plagas e insectos.			
Fumigación: es la aplicación de productos químicos en las rosas de acuerdo a la enfermedad detectada.			
FUENTE DE DATOS:	Registro de monitoreo, registro de fumigación.		
RESPONSABLES:	Gerente Técnico, sub directores técnicos.		
ELABORADO POR:	La Autora		
REVISADO POR:	Ing. Bethy Escobar		
APROBADO POR:	Ing. Elvia Olivo		


 ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.			
NOMBRE DEL INDICADOR:	Porcentaje de quejas por tiempo de entrega	CÓDIGO:	LM2.3-I01
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Determinar el tiempo de entrega de la carga mediante las quejas recibidas.	PROCESO:	Logística y Manejo
FÓRMULA DE CÁLCULO			
$PQTE = \frac{NQTE}{NQT} * 100$			
Donde: PQTE = Porcentaje Quejas por Tiempo de Entrega NQTE= Número de Quejas por Tiempo de Entrega NQT = Número de Quejas Totales			
DESCRIPCIÓN DEL CÁLCULO		UNIDAD DE MEDIDA	
Este valor de este indicador se determina mediante la división de las enfermedades controladas sobre las enfermedades que por registros se denotan controladas o en ocasiones eliminadas por el producto del 100%.		Porcentaje	
FRECUENCIA DE CÁLCULO:		Mensual	
DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES RELACIONADAS			
Cajas inconformes: es el producto terminado que sale de la postcosecha y son inconformes cuando no cumple con los parámetros de calidad exigidos por el cliente.			
FUENTE DE DATOS:	Packing, registro de clientes, registro de quejas		
RESPONSABLES:	Jefe de comercialización, asistente de embarques, supervisor de empaque.		
ELABORADO POR:	La Autora		
REVISADO POR:	Ing. Bethy Escobar		
APROBADO POR:	Ing. Elvia Olivo		

		ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.	
NOMBRE DEL INDICADOR:	Porcentaje del personal capacitado	CÓDIGO:	TH3.1-I01
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Fortalecer las competencias del personal para el buen desempeño de las actividades.	PROCESO:	Talento Humano
FÓRMULA DE CÁLCULO			
$PPC = \frac{NPC}{NPCO} * 100$			
Donde:			
PPC = Porcentaje Personal Capacitado			
NPC= Número de Personas Capacitadas			
NPCO = Número de Personas Contratados			
DESCRIPCIÓN DEL CÁLCULO		UNIDAD DE MEDIDA	
El indicador se calcula con la división entre el número de personas capacitadas y el número de personas contratadas por el 100%.		Porcentaje	
FRECUENCIA DE CÁLCULO:		Semestral	
DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES RELACIONADAS			
Evaluación de desempeño: medir el rendimiento en el desempeño de las actividades del personal de todas las áreas.			
Selección: definir el perfil del personal para ocupar un puesto de trabajo.			
FUENTE DE DATOS:	Profesiogramas, registro del personal contratado.		
RESPONSABLES:	Jefe de Talento Humano, responsables departamentales.		
ELABORADO POR:	La Autora		
REVISADO POR:	Ing. Bethy Escobar		
APROBADO POR:	Ing. Elvia Olivo		

 ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.	
NOMBRE DEL INDICADOR:	Porcentaje de variación de precios de productos en el tiempo CÓDIGO: C3.2-I01
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Determinar la variación de los precios en el tiempo para la selección precios de los productos. PROCESO: Compras
FÓRMULA DE CÁLCULO	
$PVPPT = \frac{(PACP - PANP)}{100}$	
Donde: PVPPT = Porcentaje Variación de Precios de Producto en el Tiempo PACP = Precio Actual del Producto PANP = Precio Anterior del Producto	
DESCRIPCIÓN DEL CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA
El indicador se calcula la diferencia entre el precio actual y el precio anterior del producto o servicio a contratar sobre 100 para obtener un valor porcentual.	Porcentaje
FRECUENCIA DE CÁLCULO:	Mensual
DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES RELACIONADAS	
Precio: es el valor económico del producto o servicio a comprar o contratar respectivamente. Tiempo transcurrido: la variación de tiempo entre el tiempo actual y tiempo anterior.	
FUENTE DE DATOS:	Órdenes de compra, facturación, proformas, datos de proveedores.
RESPONSABLES:	Responsable de compras
ELABORADO POR:	La Autora
REVISADO POR:	Ing. Bethy Escobar
APROBADO POR:	Ing. Elvia Olivo

 WORLD CLASS FLOWER PRODUCERS	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		
NOMBRE DEL INDICADOR:	Porcentaje de materiales e insumos almacenados adecuadamente	CÓDIGO:	A3.3-I01
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Verificar el adecuado almacenamiento de los insumo y materiales.	PROCESO:	Almacenamiento
FÓRMULA DE CÁLCULO			
$PMIAA = \frac{MIAA}{TMIA} * 100$			
<p>Donde: PMIAA: Porcentaje de Materiales e Insumos Almacenados Adecuadamente MIAA = Materiales e Insumos Almacenados Adecuadamente TMIA = Total Materiales e Insumos Almacenados</p>			
DESCRIPCIÓN DEL CÁLCULO		UNIDAD DE MEDIDA	
El valor del indicador se calcula con la división entre materiales e insumos que hayan sido almacenados adecuadamente sobre el total de materiales e insumos almacenados por 100 para conseguir el valor porcentual.		Porcentaje	
FRECUENCIA DE CÁLCULO:		Mensual	
DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES RELACIONADAS			
<p>Tiempo de almacenamiento: tiempo transcurrido entre el material, insumo llegado hasta que sea retirado por los responsables departamentales.</p>			
FUENTE DE DATOS:	Registro de ingreso de material e insumo, registro de retiro de materiales e insumos.		
RESPONSABLES:	Responsable de almacenamiento		
ELABORADO POR:	La Autora		
REVISADO POR:	Ing. Bethy Escobar		
APROBADO POR:	Ing. Elvia Olivo		

 ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.			
NOMBRE DEL INDICADOR:	Porcentaje de accidentes laborales	CÓDIGO:	SI3.4-I02
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Determinar los accidentes en un periodo de tiempo para tomar acciones correctivas o preventivas.	PROCESO:	Sistema de Gestión Integral
FÓRMULA DE CÁLCULO			
$PAL = \frac{NACAL}{TAE} * 100$			
<p>Donde: PAL: Porcentaje Accidentes Laborales NACAL = Número de Accidentes Causados por Actividades Laborales TAE = Total de Accidentes en la Empresa</p>			
DESCRIPCIÓN DEL CÁLCULO		UNIDAD DE MEDIDA	
El indicador se determina mediante la división de los accidentes de los trabajadores causados por realizar actividades laborales encomendadas entre el total de accidentes ocurridos en la empresa sea por imprudencia o cualquier otro motivo por el 100 para el valor porcentual.		Porcentaje	
FRECUENCIA DE CÁLCULO:		Anual	
DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES RELACIONADAS			
<p>Porcentaje de requisitos de calidad cumplidos: se refiere a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 que la empresa debe cumplir, y este proceso está cargo de la verificación de cumplimiento de estos requisitos.</p> <p>Porcentaje de riesgos ambientales: son los riesgos identificados con mayor impacto emana y mayor incidencia tiene al ambiente.</p>			
FUENTE DE DATOS:	Registro de accidentes laborales		
RESPONSABLES:	Responsable del Sistema de Gestión Integral		
ELABORADO POR:	La Autora		
REVISADO POR:	Ing. Bethy Escobar		
APROBADO POR:	Ing. Elvia Olivo		

 ECUATORIAN Flower <small>WORLD CLASS FLOWER PRODUCERS</small>	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.		
NOMBRE DEL INDICADOR:	Porcentaje de venta por producto	CÓDIGO:	CO3.5-I01
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Realizar el balance de ingresos y egresos mediante el precio del producto.	PROCESO:	Contabilidad
FÓRMULA DE CÁLCULO			
$PVP = \frac{CVU}{MC} * 100$			
Donde: PVP: Porcentaje de Venta por Producto CVU = Costo Variable Unitario MC = Margen de Contribución			
DESCRIPCIÓN DEL CÁLCULO		UNIDAD DE MEDIDA	
El cálculo de este indicador se realiza con el cálculo inicial del costo variable unitario, este lo divide para el margen de contribución que se realiza por el 100 para conocer el precio del producto.		Porcentaje	
FRECUENCIA DE CÁLCULO:		Mensual	
DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES RELACIONADAS			
Margen de contribución: es la diferencia entre el volumen de ventas y costos variables de productos. Costo variable unitario: es la que se modifica de acuerdo al volumen de la producción.			
FUENTE DE DATOS:	Registro de ingresos, registro de egresos, margen de contribución		
RESPONSABLES:	Responsable de contabilidad		
ELABORADO POR:	La Autora		
REVISADO POR:	Ing. Bethy Escobar		
APROBADO POR:	Ing. Elvia Olivo		

 ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.			
NOMBRE DEL INDICADOR:	Porcentaje de requerimientos atendidos	CÓDIGO:	M3.7-I01
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Determinar los requerimientos atendidos en un periodo de tiempo.	PROCESO:	Mantenimiento
FÓRMULA DE CÁLCULO			
$PRA = \frac{NRA}{TR} * 100$			
Donde:			
PRA: Porcentaje de Requerimientos Atendidos			
NRA = Número de Requerimientos Atendidos			
TR = Total de Requerimientos			
DESCRIPCIÓN DEL CÁLCULO		UNIDAD DE MEDIDA	
El cálculo de este indicador se realiza la división del número de requerimientos atendidos sobre el total de requerimientos de la empresa por el 100 para obtener el valor porcentual.		Porcentaje	
FRECUENCIA DE CÁLCULO:		Mensual	
DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES RELACIONADAS			
Número de órdenes de trabajo: documento que autoriza de mantenimiento de las herramientas, maquinaria o instalaciones de la empresa.			
FUENTE DE DATOS:	Órdenes de trabajo, registro de mantenimiento, plan de mantenimiento		
RESPONSABLES:	Responsable de mantenimiento		
ELABORADO POR:	La Autora		
REVISADO POR:	Ing. Bethy Escobar		
APROBADO POR:	Ing. Elvia Olivo		

 ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CÍA. LTDA.			
NOMBRE DEL INDICADOR:	Porcentaje de ventas realizadas con conformidad	CÓDIGO:	COM3.8-I01
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Determinar los requerimientos atendidos en un periodo de tiempo.	PROCESO:	Comercialización
FÓRMULA DE CÁLCULO			
$PVRC = \frac{NVCM}{TVRM} * 100$			
Donde:			
PVRC: Porcentaje de Ventas Realizadas Conformes			
NVCM = Número de Ventas Conformes al Mes			
TVRM = Total de Ventas Realizadas al Mes			
DESCRIPCIÓN DEL CÁLCULO		UNIDAD DE MEDIDA	
Para el cálculo de este indicador se realiza una división del número de ventas que se consideran como conformes hasta llegar hasta su cliente final sobre el total de ventas realizadas mensualmente por el 100 para obtener el valor porcentual.		Porcentaje/Mensual	
FRECUENCIA DE CÁLCULO:		Mensual	
DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES RELACIONADAS			
No conformidades: ocurre cuando un producto no cumple con los requerimientos del cliente.			
Satisfacción del cliente: es el acuerdo con el cliente sobre la conformidad del producto, se refiere también a la opinión y fidelidad del cliente.			
FUENTE DE DATOS:	Registro de ventas realizadas, quejas de los clientes, evaluación de conformidad.		
RESPONSABLES:	Jefe de comercialización		
ELABORADO POR:	La Autora		
REVISADO POR:	Ing. Bethy Escobar		
APROBADO POR:	Ing. Elvia Olivo		

Anexo 9. Socialización de Sistema de Gestión de Calidad al personal de postcosecha

La socialización y concientización sobre los temas de Sistema de Gestión de Calidad y sus beneficios se realiza con la aplicación de una encuesta de evaluación al personal operativo del área de postcosecha, de la misma manera con una encuesta de mayor complejidad se evalúa al personal administrativo. Inicialmente se realiza el cálculo de la muestra poblacional tanto administrativo como operativo ya que el flujo de producción es constante y no puede dejar abandonado su puesto de trabajo todo el personal por mucho tiempo.

Esta muestra se realiza con el fin de que las personas socializadas comuniquen posteriormente a sus compañeros de trabajo.

Fórmula de cálculo de muestra poblacional finita

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Fuente: (Normas APA, s.f.)

Dónde,

n: tamaño de la muestra

Z: Nivel de confianza, con el 95% el valor es 1,96

p: probabilidad a favor, se toma 50% siendo 0,5

q: probabilidad en contra, también se puede calcular con q= (1-p), el valor es 0,5

N: total de población, 93 personas operativas

e: error muestral con el 5% se toma valor de 0,05

Aplicación de la fórmula en postcosecha

$$n = \frac{(1,96)^2 * 0,5 * 0,5 * 93}{(0,05)^2 * (93 - 1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{89,317}{1,19}$$

$$n = 75,031$$

Entonces, las encuestas de evaluación se aplican a 75 personas del área de postcosecha.

Aplicación de la fórmula en administración

$$n = \frac{(1,96)^2 * 0,5 * 0,5 * 26}{(0,05)^2 * (26 - 1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{24,97}{1,022}$$

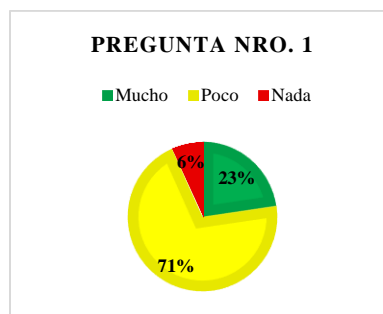
$$n = 24,411$$

Entonces, las encuestas de evaluación se aplican a 24 personas del área administrativa.

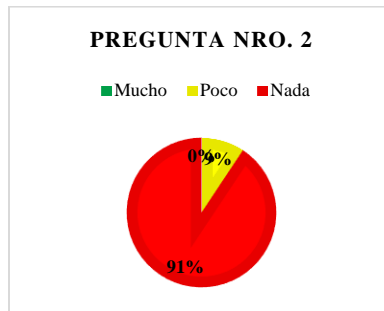
Tabulación de las encuestas de evaluación

Tabulación encuestas de evaluación de postcosecha

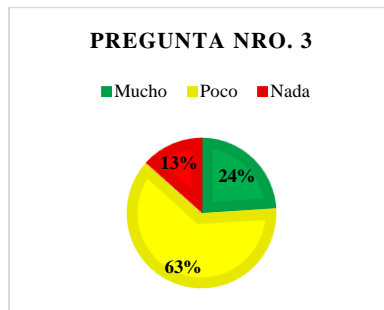
Respecto a la primera pregunta, la mayoría del personal, el 71% menciona conocer temas de calidad en relación a las rosas, frente al 23% de personas conocedoras y el 6% que no conocen nada sobre calidad.



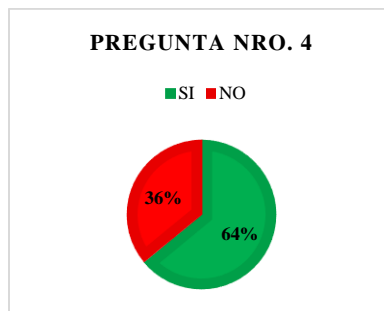
En la pregunta Nro. 2, el 91% de las personas de postcosecha no conoce sobre la ISO 9001:2015 y el 9% recuerda vagamente esta norma.



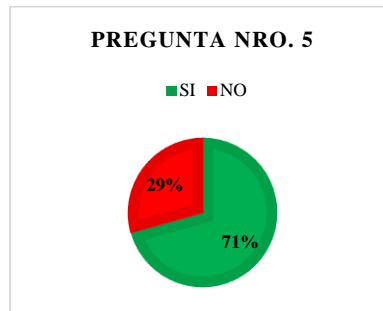
En la pregunta 3, el 24% conocen mucho acerca de los procesos de la empresa, el 63% tiene idea, mientras que el 13% dice no saber nada de los procesos.



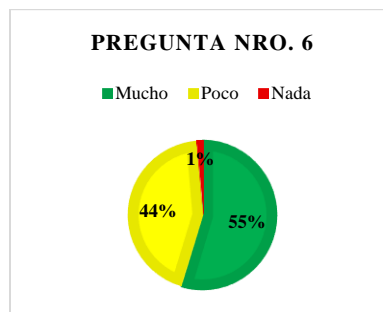
Respecto a la pregunta Nro. 4, el 64% contesta haber sido socializado de la política de calidad frente al 36% que no tiene conocimiento de una política de calidad.



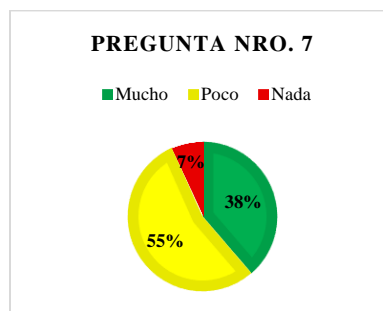
De la pregunta 5, el 71% de la totalidad del personal responde haber conocido los objetivos de calidad, mientras que el 29% no los conoce.



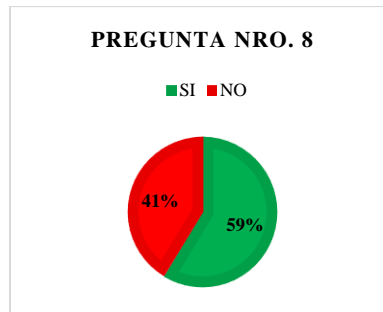
De la pregunta 6, el 55% si conoce de los parámetros de calidad de las rosas, el 44% conoce medianamente y el 1% no sabe de estos parámetros.



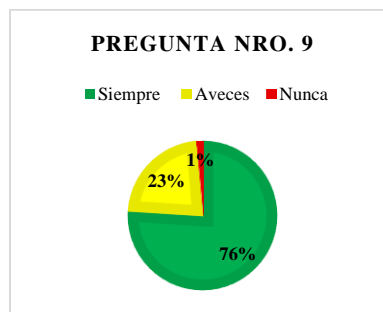
En la pregunta 7, la mayoría dice conocer poco de la importancia de cumplir con los procedimientos en el área donde labora, el 38% conoce muy bien la importancia mientras que el 7% no tiene idea de los procedimientos.



Respecto a la pregunta 8, el 59% ha recibido capacitación sobre calidad en el proceso y en el producto durante la estancia en la empresa, mientras que el 41% no ha recibido ninguna capacitación en temas de calidad.



De acuerdo a la pregunta 9, el 76% del personal menciona que su conocimiento siempre se maneja registros de calidad en el área de postcosecha, el 23% lo menciona a veces, y el 1% nunca.



Respecto a la pregunta Nro. 10, en la totalidad del personal está dispuesto a colaborar con un Sistema de Gestión de Calidad en el área de postcosecha.

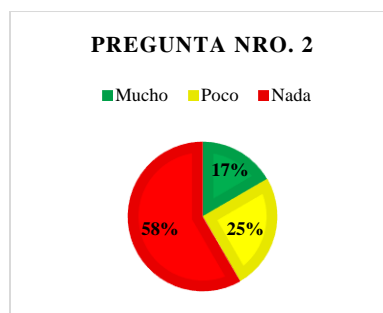


Tabulación encuestas de evaluación de administración

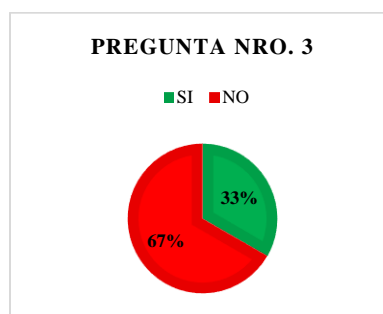
En la pregunta Nro.1, la mayoría del personal administrativo conoce sobre el sistema de gestión en la empresa, no necesariamente tiene que ser de calidad, mientras que el 13% no sabe si la empresa cuenta o no con un sistema de gestión.



De la pregunta 2, el 17% conoce mucho del Sistema de Gestión de Calidad de la ISO 9001:2015, el 25% lo conoce poco y la gran mayoría, el 58% no tiene idea sobre ISO.



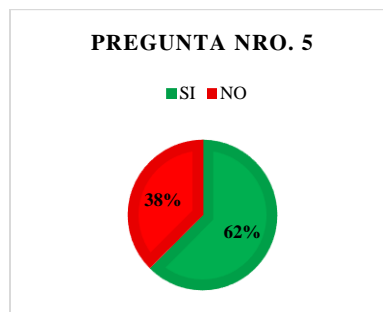
De la pregunta 3, la mayoría del personal no conoce sobre las herramientas para la identificación del contexto interno y externo de la organización mientras que el 33% si las conoce.



En la pregunta 4, responde el 54% que si ha sido socializado sobre los procesos de la empresa mientras que el 46% no las conoce.



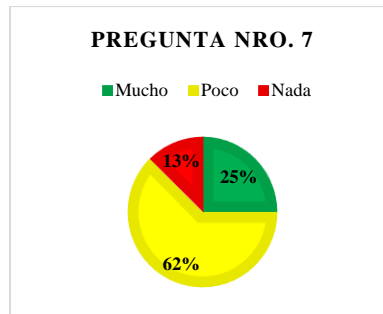
Respecto a la pregunta 5, de la política de calidad el 62% dice tener conocimiento mientras que el 38% no tiene menciona no estar enterado.



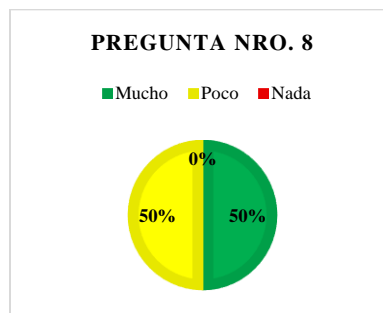
En la pregunta 6 sobre los objetivos de calidad, el 54% menciona que la empresa no establece objetivos de la calidad mientras que el 46% dice conocerlas.



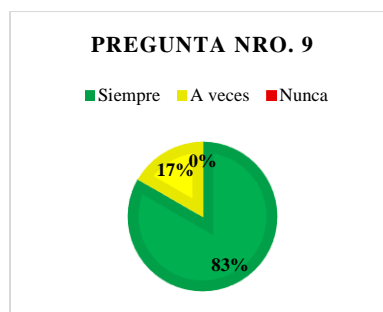
Respecto a la pregunta 7, la gran mayoría conoce poco sobre cómo colaborar al cumplimiento de los objetivos de calidad, el 25% tiene mucho más conocimiento con aportar a los objetivos de calidad, mientras que el 13% no sabe cómo actuar para el cumplimiento.



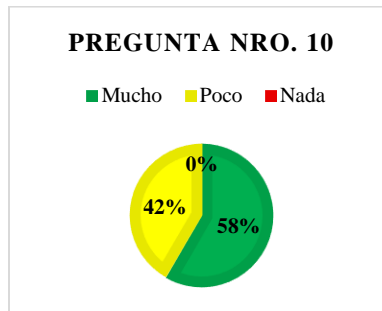
En la pregunta 8, respecto al conocimiento de las actividades de acuerdo a la estructura organizacional el 50% conoce perfectamente sus funciones, mientras que el otro 50% lo conoce medianamente.



De la pregunta Nro. 9, si las actividades son realizadas de acuerdo a procedimientos, el 83% menciona que siempre sigue los procedimientos y el 17% a veces cumple con el procedimiento.



De acuerdo a la pregunta 10, el 58% de las personas evaluadas menciona que conoce la importancia de la mejora en los procesos y el 42% es conoedora de poco.



Después de aplicar las encuestas de evaluación se realiza la socialización de los principales temas de Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015. Además, se hace la entrega de un tríptico como retroalimentación de las diapositivas presentadas.

Resultados socialización área administrativa

Después de la socialización se realiza la misma evaluación al personal tanto operativo de postcosecha como administrativo, mismos que respondieron con más seguridad sobre los temas de la encuesta arrojando los siguientes resultados.

Resultados de socialización personal administrativo						
Preguntas	Resultado inicial (%)			Después de socialización (%)		
1	SI	NO		SI	NO	
	87	13		100	0	
2	Mucho	Poco	Nada	Mucho	Poco	Nada
	17	25	58	17	83	0
3	SI	NO		SI	NO	
	33	67		75	25	
4	SI	NO		SI	NO	
	54	46		92	8	
5	SI	NO		SI	NO	
	62	38		96	4	
6	SI	NO		SI	NO	
	54	46		87	13	
7	Mucho	Poco	Nada	Mucho	Poco	Nada
	25	62	13	67	29	4
8	Mucho	Poco	Nada	Mucho	Poco	Nada
	50	50	0	88	12	
9	Siempre	A veces	Nunca	Siempre	A veces	Nunca
	83	17	0	87	13	0
10	Mucho	Poco	Nada	Mucho	Poco	Nada
	58	42	0	87	13	0

Como se puede observar en la tabla anterior en cada una de las preguntas existe una mejora después de haber conocido los temas de la encuesta, muy pocos representan el porcentaje de nada de conocimiento, es decir las personas que no pudieron estar en la socialización, pero ha realizado la encuesta.

Resultados socialización área de postcosecha

Respecto a la socialización en el área de postcosecha ha sido aún más significativa, ya que después de conocer los temas fue suficiente para decir que saben mucho.

Resultados de socialización personal operativo de postcosecha						
Preguntas	Resultado inicial (%)			Después de socialización (%)		
1	Mucho	Poco	Nada	Mucho	Poco	Nada
	23	71	6	67	33	0
2	Mucho	Poco	Nada	Mucho	Poco	Nada
	0	9	91	7	84	9
3	Mucho	Poco	Nada	Mucho	Poco	Nada
	24	63	13	72	24	4
4	SI		NO	SI		NO
	64		36	91		9
5	SI		NO	SI		NO
	71		29	92		8
6	Mucho	Poco	Nada	Mucho	Poco	Nada
	55	44	1	75	23	2
7	Mucho	Poco	Nada	Mucho	Poco	Nada
	38	55	7	79	19	2
8	SI		NO	SI		NO
	59		41	96		4
9	Siempre	A veces	Nunca	Siempre	A veces	Nunca
	76	23	1	95	5	0
10	SI		NO	SI		NO
	100		0	100		0

Como se puede visibilizar en la tabla anterior con la socialización, se logra subir el porcentaje de nada a poco y de poco a mucho y respecto a la última pregunta las personas del área de postcosecha siguen de acuerdo en colaborar con un Sistema de Gestión de Calidad.

EVIDENCIAS

Figura 23. Socialización al personal de postcosecha



Socialización por grupos de personas

Fecha:09/04/2019

Lugar: Oficina postcosecha



Presentación de diapositivas

Fecha:09/04/2019

Lugar: Oficina postcosecha

Figura 24. Entrega de trípticos al área de Postcosecha



Entrega tríptico control de calidad

Fecha:09/04/2019

Lugar: Puesto de trabajo de control de calidad



Entrega tríptico cortador

Fecha:09/04/2019

Lugar: Puesto de trabajo de cortador



Entrega tríptico capuchoneros

Fecha:09/04/2019

Lugar: Puesto de trabajo de capuchoneros



Entrega tríptico coordinador de pedidos

Fecha:09/04/2019

Lugar: Sala de la postcosecha