



**“SEGUIMIENTO Y DIAGNÓSTICO PARA ASEGURAMIENTO DE
ESTANDARES DE CUMPLIMIENTO DE LOS SELLOS DE CERTIFICACIÓN
IMPLEMENTADOS EN LA EMPRESA ELITE FLOWER S.A.S C.I.”**

**PRESENTADO POR
DEISSI MAYERLY CANTE TAMAYO**

UNIVERSIDAD ESCUELA COLOMBIANA DE CARRERAS INDUSTRIALES

INGENIERIA AMBIENTAL

DESARROLLO AMBIENTAL

BOGOTA D.C.

2014

3. CUERPO DEL TRABAJO

3.1 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Seguimiento y diagnóstico para aseguramiento de estándares de cumplimiento de los sellos de certificación implementados en la empresa ELITE FLOWER S.A.S CI.

3.2 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Por varias décadas el sector floricultor en Colombia ha contribuido a la generación de divisas y empleo, sin embargo, recientemente atraviesa una difícil situación económica debido a la crisis mundial y al aumento de productores. Esto ha provocado que los floricultores busquen participar en mercados más competitivos y rentables, pero que a su vez son más exigentes en temas sociales, ambientales y de calidad¹. Por esta razón, The Elite Flower Ltda C.I. ha buscado certificarse en los sellos Florverde, Veriflora, Rainforest, BASC, BOPP, GLOBAL GAP, Walmart y Eti; los cuales suministran una medida de desempeño social y ambiental y buenas prácticas de manejo en todo su proceso productivo de la compañía para evitar incurrir en impactos que afecten la calidad en el producto y pérdidas económicas.

No obstante, para mantener estos sellos se hace necesario que todas las fincas y departamentos de la empresa cumplan con unos criterios de desempeño establecidos y de esta forma se asegure su conformidad con las normas. Este aseguramiento es un proceso continuo que se hace a través de listas de chequeo, auditorías internas, seguimiento y cierre a las no conformidades que surgieron a partir de las mismas y finalmente las auditorías externas, cuyo resultado final es la adquisición o renovación de la certificación².

3.2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Un adecuado seguimiento y diagnóstico de los estándares de calidad de los sellos de certificación, contribuirá al aseguramiento de los mismos, reduciendo las

¹ TENJO G, Fernando. MONTES, E. MARTINEZ, J. Comportamiento Reciente 2000-2005 del Sector Floricultor Colombiano (2006). Disponible en <<http://www.banrep.gov.co/docum/ftp/borra363.pdf>>

² THE ELITE FLOWERS SAS CI-ORGANIZACION Y METODOS (2014) Registros del Sistema Integrado de Gestión (SIG)



no conformidades y un mejoramiento continuo en los procesos para la producción de flor de alta calidad?

3.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.3.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar el seguimiento y diagnóstico para el aseguramiento de los estándares de calidad descritos en los sellos de certificación socio-ambientales, de seguridad, buenas prácticas agrícolas y responsabilidad social, que posee la empresa Elite Flowers S.A.S CI, dentro de las fincas Elite Gerberas y Poscosecha Morado, con el fin de reducir y evitar las no conformidades garantizando así la renovación del sello de certificación.

3.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Aplicar listas de chequeo con el fin de identificar los hallazgos de la finca Elite Gerberas y Poscosecha Morado.
2. Preparar las auditorías internas y externas, mediante la asignación de tareas a los encargados de cada finca y poscosecha de las no conformidades y hallazgos encontrados en campo con el fin de evidenciar su cumplimiento.
3. Liderar los Comités de Sistema Integrado de Gestión (SIG) programados para presentar las observaciones, no conformidades u oportunidades de mejora identificadas y realizar la retroalimentación de cada una de ellas con su respectiva acta.
4. Realizar acciones de mejora de las no conformidades presentadas en el informe de la auditoría interna.

3.4 JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

3.4.1 JUSTIFICACIÓN

La floricultura colombiana representa uno de los principales sectores agrícolas para el país por su generación de empleos, pero su producción puede conllevar diversos problemas ecológicos y sociales. Es aquí donde entran los sistemas de gestión y certificación ambiental³.

Estos sellos de certificación están enfocados a una sostenibilidad de la producción florícola donde las empresas adoptan diferentes sellos de certificación socio-

³ ALVARES H, Carlos. ACEVEDO, J. HERNANDEZ, C. PIEDRAHITA, S. Gestión y Certificación Agroambiental: Camino a la Sustentabilidad de la floricultura (2007). Disponible en <http://www.lasallista.edu.co/fxcu/media/pdf/RevistaLimpia/vol2n1/PL_V2_N1p067-90_floricultura.pdf>



ambientales, seguridad, buenas prácticas de manufactura y sociales, mediante los cuales se asegura que los productos son de buena calidad, los empleados cuentan con condiciones de trabajo justas, se utilizan los recursos naturales de forma sostenible y los productos son completamente lícitos⁴. El sector floricultor colombiano no es ajeno a esto, puesto que su actividad económica está basada en la exportación y comercialización internacional, mercado en el que la exigencia de los clientes se basa en el cumplimiento de las normas específicas de calidad.

Con el fin de optimizar la producción de flores y ornamentales de alta calidad mediante buenas prácticas agrícolas y de desarrollo sostenible, la empresa The Elite Flower SAS C.I. adquirió los sellos socio-ambientales Flor Verde, Veriflora, Rainforest que están enfocados a buenas prácticas agrícolas y responsabilidad social, el sello de seguridad BASC enfocado a prevenir actividades ilícitas, los sellos de buenas prácticas de manufactura BOPP, GLOBAL GAP enfocados en la importancia de la inocuidad y calidad en los procesos de producción y dos sellos sociales Wal-Mart, Eti que están enfocados a garantizar las condiciones del trabajador. Esta implementación conlleva a un sistema integrado de gestión, el cual realizará un aseguramiento por medio de las listas de chequeo elaboradas a partir de los criterios contemplados en los sellos y capacitaciones al personal para asegurar la comprensión de los temas relacionados con las certificaciones como preparación a las auditorías internas y externas.

3.4.2 DELIMITACIÓN

Dentro de los principales objetivos de la compañía Elite Flowers SAS CI está el cumplimiento de los estándares para obtener certificación en el ámbito empresarial mediante sellos socio-ambientales, de seguridad, responsabilidad social y buenas prácticas agrícolas; implementados como requisito para mantener un alto nivel de competitividad, sostenibilidad y mejoramiento continuo de sus procesos para catalogarse como una de las mejores compañías productoras y exportadoras en el país; manteniendo un elevado nivel de eficiencia y eficacia en el desarrollo de sus líneas productivas. Por tal razón, es inherente y consecutivo a este proceso el Seguimiento y diagnóstico de los estándares de cumplimiento de los sellos de certificación implementados en la empresa mediante ejecución de un Sistema de Gestión Integral el cual vaya encaminado a la identificación oportuna de riesgos y no conformidades que puedan intervenir negativamente en el proceso y dar solución efectiva a los mismos en el menor tiempo posible mediante seguimiento y acciones correctivas y preventivas.

⁴ REYES R, Gustavo, Certificación: llave de entrada a los grandes mercados. Disponible en < <http://revista-mm.com/ediciones/rev42/art12.htm>>

Esto implica que se realice aseguramiento de los estándares de cumplimiento de los sellos de certificación por parte del personal que conforma la finca o poscosecha de su pronta respuesta de las no conformidades halladas de cada área.

3.5 MARCO DE REFERENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

3.5.1 MARCO TEÓRICO

The Elite Flowers, inicia sus labores en 1991 en cabeza de María Fernanda Borrero y Petter Hannaford conocido como el “científico de las flores”, es una empresa familiar que inicialmente se dedicaba a la producción y comercialización de helechos, posteriormente inició el cultivo y exportación de rosas en pequeña cantidad y progresivamente se aumentó la producción y las variedades exportadas⁵

a) LOCALIZACION

La empresa The Elite Flowers SAS CI; está localizada en el Km. 31 en la autopista Medellín, vía Bogotá-Facatativá en la vereda el Corzo, como se observa en la imagen 1.



Con formato: Fuente:
(Predeterminado) Arial, 12 pto

Imagen 1- Fotografía Satelital Empresa Elite Flowers SAS CI. Fuente
<<https://www.google.es/maps>

⁵THE ELITE FLOWERS SAS CI-ORGANIZACION Y METODOS (2014) Registros del Sistema Integrado de Gestión (SIG)

En la imagen 2 se observa la entrada principal de la empresa The Elite Flowers SAS CI.

Con formato: Fuente:
(Predeterminado) Arial, 12 pto



Imagen 2- Fotografía Satelital Empresa Elite Flowers SAS
Ci. Fuente <<https://www.google.es/maps>

3.5.2 MARCO CONCEPTUAL

3.5.2.1 SELLOS DE CERTIFICACION

Los sellos de certificación con los que cuenta la empresa THE ELITE FLOWER SAS C.I proporcionan un mejoramiento continuo en los procesos para la producción de flor de alta calidad con el objeto de satisfacer a los clientes de la compañía y brindar seguridad y confiabilidad.

Dentro del proceso de certificación de cada uno de los sellos se ha venido involucrando cada una de las personas que trabajan en la compañía para que hagan parte de estos, con el fin de crear culturas y costumbres en cuanto a condiciones sociales, ambientales y de seguridad que estos sellos exigen en sus estándares. Se presenta una breve reseña de cada sello.

3.5.2.1.1 Flor Verde⁶



Con formato: Fuente:
(Predeterminado) Arial, 12 pto, Negrita

Es una certificación socio ambiental que asegura que las flores cultivadas en Colombia cumplan con estándares sociales, desde la siembra hasta la poscosecha. Es de carácter preventivo puesto que busca advertir las no conformidades, para las cuales se deben tomar acciones correctivas.

Se basa en 15 principios orientadores que cubren todo el proceso productivo de la floricultura, desde la responsabilidad gerencial, la normatividad básica laboral, salud ocupacional, aguas y riego, entre otros, hasta los tratamientos de la poscosecha. Este sello fue adquirido por la compañía desde el año 2004.

“El sistema de gestión socio ambiental Flor Verde tiene carácter preventivo, es decir, con su aplicación se pretende evitar que se presenten no conformidades en relación con lo social y el medio ambiente, sin embargo, es inevitable que se presenten observaciones o no conformidades internamente que son detectadas por el personal de la empresa o por partes externas ”,

Por tanto la empresa debe tener mecanismos y metodologías eficaces para entender lo incumplimientos sociales y ambientales para dar solución inmediata reparando los daños ocasionados. Una vez solucionados y dependiendo de su gravedad o su frecuencia; adicionalmente se debe llevar a cabo acciones correctivas sobre las causas de las observaciones o no conformidades para evitar que se vuelvan a presentar hacia el futuro. La existencia del procedimiento y formatos para lo anterior sirve para unificar metodologías y controles para entender y solucionar los incumplimientos de manera puntual.

⁶FLOR VERDE -Disponible en <www.florverde.org>

3.5.2.1.2 Veriflora⁷



FUENTE: TheEliteFlowerSAS.C.I

Es un conjunto de estándares de sustentabilidad de Norte América para productos florales. Es un programa de certificación para la agricultura sostenible de flores y plantas ornamentales que le asegura a los clientes el uso de mejores prácticas en el área ambiental y responsabilidad social.

Se basa en 10 principios orientadores que tienen como tema fundamental la certificación de bosques naturales y plantaciones. Estos principios están encaminados hacia la conservación y mantenimiento de ecosistemas boscosos, derechos de pueblos indígenas, derechos de los trabajadores, entre otros. Este sello fue adquirido por la empresa en el año 2006.

Desde su publicación, más de 400, 000,000 plantas han sido certificadas, haciendo de VeriFlora el estándar de sustentabilidad más ampliamente aceptado en Norte América. Bajo este estándar, los productores de flores, mayoristas, distribuidores y minoristas pueden ser certificados, Asegurando un Trabajo Seguro y Equitativo

Los líderes en el campo de la agricultura sustentable desde hace tiempo han reconocido la importancia de conducir sus operaciones de cierta forma que favorezca las necesidades de los trabajadores, sus familias y comunidades.

Agricultores y comercializadores de productos agrícolas pueden certificarse por empresas independientes en prácticas de trabajo justas y beneficios a la comunidad por sus esfuerzos para asegurar un lugar de trabajo seguro, equitativo y que soporte a las comunidades locales.

⁷VERIFLORA-Disponible en <www.veriflora.com/es/>

3.5.2.1.3 Rainforest⁸

Con formato: Fuente:
(Predeterminado) Arial, 12 pto, Negrita



FUENTE: TheEliteFlowersSAS.C.I

Es una norma para la agricultura sostenible, cuyo objetivo es suministrar una medida de desempeño social y ambiental y buenas prácticas de manejo a una finca. Esto se evidencia en la conservación de ecosistemas mediante la protección de suelos fértiles, ríos y vida silvestre y el impulso a unas mejores condiciones para los trabajadores de fincas y comunidades rurales vecinas.

Abarca el manejo de fincas de todos los tamaños y tiene en cuenta aspectos agrícolas, sociales, legales, laborales, ambientales, relaciones con la comunidad, salud y seguridad ocupacional. La evaluación del cumplimiento de los criterios se hace mediante la observación de prácticas agrícolas, laborales e infraestructura y se realizan entrevistas a los trabajadores y al personal administrativo. Este sello fue adquirido por la empresa en el año 2007.

El descontrolado crecimiento de la industria agrícola en los últimos años ha impulsado la deforestación desenfrenada y el uso indiscriminado de agroquímicos. Hoy día la agricultura es la causa número uno de la destrucción de los ecosistemas y de la pérdida de especies en todo el mundo. La agricultura cubre aproximadamente un tercio de la superficie total de la Tierra y ocupa más suelos y agua potable que ninguna otra actividad humana en el mundo⁹.

El impacto de la agricultura va mucho más allá de lo ambiental. Como gran empleador, la industria afecta también las condiciones sociales, económicas y culturales. Debido a la amplia influencia de la agricultura, Rainforest Alliance (Alianza para Bosques) trabaja directamente con quienes utilizan las tierras, principalmente productores, para promover una agricultura económicamente viable, ambientalmente saludable y socialmente justa. Las fincas sostenibles dejan

⁸RAINFOREST-Disponible en <www.rainforest-alliance.org/es>

⁹THE ELITE FLOWERS SAS CI-ORGANIZACION Y METODOS (2014) Registros del Sistema Integrado de Gestión (SIG)

una mínima huella ambiental, son buenas vecinas de los humanos y de los ecosistemas silvestres y son piezas integrales de las iniciativas de conservación regionales.

3.5.2.1.4 **BASC**¹⁰



Con formato: Fuente:
(Predeterminado) Arial, 12 pto, Negrita

Es una alianza empresarial para el comercio seguro que busca facilitar y mejorar el comercio internacional, certificando la seguridad en todas las etapas de producción, con el fin de comercializar un producto libre de mercancías ilícitas.

Tiene 10 principios orientadores que cubren todos los aspectos que tienen que ver con la seguridad en el proceso productivo, desde la constitución legal de la empresa, el proceso de contratación, el sistema de seguridad, la logística de recibo y despacho de carga, el control de materia prima y el material de empaque, el control de documentos, la selección de clientes y proveedores, las alianzas estratégicas de seguridad y el reporte de operaciones o actividades sospechosas. Este sello fue adquirido por la empresa en el año 2007.

La Alianza Empresarial para un Comercio Seguro BASC (Business Alliance for Secure Commerce), se ha consolidado como modelo mundial de los programas de cooperación, gracias a la asociación exitosa entre el sector empresarial, aduanas, gobiernos y organismos internacionales que lograron fomentar procesos y controles seguros.

BASC está constituido como una organización sin ánimo de lucro, con la denominación 'World BASC Organización' bajo las leyes del estado de Delaware, Estados Unidos de América.

¹⁰BASC -Business Alliance for Secure Commerce-- Disponible en <www.wbasco.org>



WBO es una organización liderada por el sector empresarial cuya misión es facilitar y agilizar el comercio internacional mediante el establecimiento y administración de estándares y procedimientos globales de seguridad aplicados a la cadena logística del comercio internacional.

Las empresas que forman parte del **BASC** son auditadas periódicamente y ofrecen la garantía de que sus productos y servicios son sometidos a una estricta vigilancia en todas las áreas mediante diversos sistemas y procesos.

La iniciativa **BASC** refleja el compromiso de las empresas por mejorar las condiciones de su entorno y a su vez contribuye a desalentar fenómenos que perjudican los intereses económicos, fiscales y comerciales del país.

3.5.2.1.5 GLOBAL GAP Y BOPP¹¹



FUENTE: TheEliteFlowerSAS.C.I



FUENTE: TheEliteFlowerSAS.C.I

Con formato: Fuente:
(Predeterminado) Arial, 12 pto

GLOBAL GAP: Este sello se encuentra homologado con la norma Flor Verde a nivel mundial, consta de los mismos principios orientadores que aseguran que las flores cumplan con los requisitos sociales y ambientales.

BOPP: Certificación internacional británica. Diseñada por productores y empaques de productos hortícolas, ornamentales y por intermediarios. Tiene como objetivo establecer un alto nivel de profesionalismo en la forma en que operan las empresas certificadas.

Durante los últimos años, la agricultura en el ámbito mundial ha evolucionado hacia esquemas más eficientes y sostenibles, en términos ambientales y económicos, donde adquiere cada vez mayor importancia la inocuidad y la calidad dentro de los sistemas de producción.

En este contexto surgen las Buenas Prácticas Agrícolas (BPA) o GAP, por sus siglas en inglés, un conjunto de prácticas que busca garantizar la inocuidad de los

¹¹GLOBAL GAP--Disponible en <www.globalgap.org/es/>

productos agrícolas, la protección del ambiente, la seguridad y el bienestar de los trabajadores y la sanidad agropecuaria, con el fin de mejorar los métodos convencionales de producción y reducir el uso de productos agroquímicos.

Permiten a los productores demostrar el cumplimiento en la aplicación de las Buenas Prácticas Agrícolas a sus sistemas de producción. Garantizan la trazabilidad de los productos permitiendo mayor control sobre el cumplimiento de disposiciones legales aplicables.

ICONTEC es el único organismo de certificación colombiano aprobado por Global GAP - anteriormente Eurep GAP - y acreditado por ANSI (American National Standards Institute) de Estados Unidos. ICONTEC ofrece los servicios de certificación Global GAP y BPA de manera simultánea verificando, en una sola auditoría, los requisitos de las dos certificaciones.

La Certificación Global GAP facilita el acceso a mercados internacionales.

3.5.2.1.6 ETI (Ethical Trading Initiative)¹²



FUENTE: TheEliteFlowerSAS.C.I

Es una alianza de empresas, sindicatos y organizaciones no gubernamentales que trabajan para mejorar las vidas de los trabajadores que producen o cultivan bienes de consumo. Eti busca garantizar las condiciones de trabajo del personal a lo largo de la cadena de distribución, con prácticas laborales justas como la elección libre del empleo, respeto a la libertad de asociación y derecho a las negociaciones colectivas, condiciones de trabajo seguras e higiénicas, no empleo de mano de obra infantil, pago de salario digno, horas de trabajo de acuerdo a la legislación nacional y trato justo para todos los empleados basados en los derechos humanos.

¹²ETI--Disponible en <www.ethicaltrade.org/>

3.5.2.1.7 WALMART¹³



FUENTE: TheEliteFlowerSAS.C.I

Norma internacional americana basada en la construcción de una cadena de suministro social y ambientalmente responsables mediante la supervisión y fortalecimiento de las condiciones de trabajo, los impactos a la comunidad, y las prácticas ambientales en la cadena de suministro.

3.5.3 MARCO LEGAL

En la tabla 1 se evidencia la legislación en que se rige la empresa Elite Flowers SAS CI. La cual garantiza un correcto funcionamiento en los procesos realizados.

| Tabla 1 LEGISLACIÓN | |
|--------------------------|---|
| NORMATIVIDAD | DESCRIPCION |
| Constitución Política | En sus artículos 79 y 80 establece como deber del Estado, proteger la diversidad del ambiente, prevenir y controlar los factores de deterioro ambiental y garantizar el derecho de todas las personas a gozar de un ambiente sano. |
| Decreto Ley 2811 de 1974 | Se dicta el Código Nacional de Recursos Naturales Renovables y de Protección al Medio Ambiente. |
| Ley 9 de 1979 | Compendio Normas sanitarias para la protección de la salud humana. |
| Ley 99 de 1993 | Por la cual se crea el Ministerio de Medio Ambiente, se reordena el Sector público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental SINA y se dictan otras disposiciones. |
| Ley 253 de 1996 | Se aprueba en Colombia el Convenio de Basilea. |
| Ley 430 de 1998 | Se dictan normas prohibidas en materia ambiental referentes a los desechos peligrosos. |

¹³WALMART--Disponibile en <www.walmart.com/>

| | |
|---|--|
| Decreto 948 de 1995 | El cual se reglamenta parcialmente la ley 23 de 1973, los artículos 33, 73, 74, 75 y 76 del decreto 2811 de 1974; los artículos 41, 43, 44, 45, 48 y 49 de la ley 9 de 1979 y la ley 99 de 1993 en relación con la prevención y control de la contaminación atmosférica y protección de la calidad del aire. |
| Decreto 2676 de 2000 | Se reglamenta el manejo integral de residuos hospitalarios. |
| Resolución 2609 de 1986 | Se establecen las normas para el manejo de residuos sólidos especiales. |
| Resolución 541 de 1994 | Se regula el cargue, descargue, transporte, almacenamiento y disposición final de materiales, elementos, concretos y agregados sueltos de construcción demolición y capa orgánica, suelo y subsuelo de excavación. |
| Resolución 150 de 2003 | Expedida por el Instituto Colombiano Agropecuario, por la cual se adopta el Reglamento técnico de fertilizantes y acondicionadores de suelo para Colombia. |
| Resolución 619 de 1997 | Expedida por el Ministerio de Medio ambiente, por el cual se regulan los permisos de emisiones atmosféricas en caso de quemas abiertas, chimeneas, calderas y hornos. |
| Decreto 2107 de 1995 | Expedido por el Ministerio de Medio Ambiente, por el cual se regula el uso de combustibles pesados y quemas abiertas en el área rural. |
| Decreto 903 de 1998 | Expedida por el Ministerio de Medio Ambiente, establece los parámetros para la quema controlada de actividades agrícolas en época de heladas. |
| Resolución 1023 del 28 de julio de 2005 | Expedida por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, por la cual se adoptan las guías ambientales como instrumento de autogestión y autorregulación. |
| Decreto 2981 de 2013 | Se reglamenta los aspectos generales de la prestación del servicio público de aseo. |

Fuente. Autora

3.6 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación para este proyecto es documental y práctico, ya que se analiza la información de cada criterio estandarizado por cada sello; la cual consiste en realizar un aseguramiento en campo a través de la planificación, la implementación de buenas prácticas, la elaboración de protocolos,



capacitaciones, registros y el seguimiento de estos para así dar cumplimiento de los estándares en cada finca analizada.

3.7 DISEÑO METODOLÓGICO

3.7.1 Aseguramiento del cumplimiento de las normas establecidas por los sellos en las fincas

Para el desarrollo de la pasantía en el área de Organización y Métodos en The Elite Flower S.A.S. C.I. se siguieron los lineamientos mostrados a continuación, con el fin de contribuir a la administración y mantenimiento de los sellos socioambientales y de seguridad de la empresa a través de la identificación y seguimiento a las no conformidades respecto a los sellos. Esto se hace mediante el diligenciamiento de las listas de chequeo unificadas, visitas periódicas a las fincas y capacitaciones al personal para asegurar la comprensión de los temas relacionados con las certificaciones.¹⁴

3.7.1.1 CAPACITACIONES

Las capacitaciones se realizaban trimestralmente al personal administrativo y técnico con una cobertura del 100%, con el objeto de dar a conocer los sellos de certificación establecidos en la empresa de esta manera se asegura que en el momento que se realice auditoría interna o externa el personal entrevistado por los auditores presenten un conocimiento de estos.

En las capacitaciones se trataron los siguientes temas:

1. Introducción al área de Organización y Métodos
2. Composición del comité de Sistemas Integrales de Gestión
3. Política integral de la compañía
4. Sellos de certificación
5. Uso de carné
6. Áreas críticas
7. Uso de celular
8. Canales de comunicación de la empresa
9. Reporte de eventos sospechosos y procedimiento a seguir
10. Programa de paisajismo
11. Uso eficiente de agua y energía

¹⁴THE ELITE FLOWERS SAS CI-ORGANIZACION Y METODOS (2014) Registros del Sistema Integrado de Gestión (SIG)



12. Manejo de residuos especiales y convencionales

En cada capacitación se diligenciaba un registro codificado de la asistencia del personal para posteriormente subirlas a MANPRO (Manuales y Procedimientos) plataforma de consulta para el control de las capacitaciones.

3.7.1.2 LISTAS DE CHEQUEO

Las listas de chequeo se aplicaron cada dos meses en cada una de las fincas como aseguramiento de cada aspecto evaluado en las diferentes áreas:

- Cultivo: unidad de fumigación, control de seguridad de entrada y salida de personal y vehículos, unidad de riego y fertilización, reservorio, centro de acopio, el almacén, cultivo, unidad de biológicos y gestión humana.
- Poscosecha: centro de acopio, poscosecha, gestión humana, mantenimiento, área de combustible, control de seguridad de entrada y salida de personal y vehículos.

En la Imagen 3, se muestra el contenido de la lista de chequeo para ser aplicada en un reservorio de la finca; la cual es fundamental para el levantamiento de las acciones a tomar de las no conformidades, acción preventiva, oportunidad de mejora resultantes en la aplicación generando una asignación de tareas a los responsables del área con su respectivo seguimiento con el fin de garantizar su cumplimiento en la auditoría interna y externa.

LISTA DE CHEQUEO DE CONDICIONES DE LOS RESERVORIOS

1 UBICACIÓN: _____ 2 FECHA: _____

| 3 N° | 4 DESCRIPCIÓN | 5 CUMPLIMIENTO | | | | 6 OBSERVACIONES |
|------|--|----------------|----|----|----|-----------------|
| | | C | NC | AP | OM | |
| 1 | El área del reservorio no es frecuentada por personal ajeno a las labores de mantenimiento del mismo. | | | | | |
| 2 | Se cuenta con barrera física que impida la caída libre de personas al reservorio. | | | | | |
| 3 | El reservorio posee geomembrana según las condiciones del tipo de suelo. (Evalúe sólo si se requiere o está en mal estado). | | | | | |
| 4 | Se cuenta con señalización preventiva sobre los riesgos de acceso al reservorio e Informativa (n° reservorio, profundidad, finca y procedencia del agua). | | | | | |
| 5 | Se conoce las entradas y salidas de agua. | | | | | |
| 6 | El personal de guardafías, mantenimiento y riego utiliza completa y correctamente los elementos de protección personal apropiados de acuerdo con lo establecido en la matriz de EPP's de Salud Ocupacional y se encuentran en buenas condiciones de uso. | | | | | |
| 7 | Se cuenta con los implementos para el ingreso del personal al reservorio en buen estado y se encuentran en un sitio determinado (chalecos, neumático inflado y manija). | | | | | |
| 8 | Se le da la correcta manipulación a los EPP's mientras estos no están siendo usados. (deben permanecer en el lugar establecido para ellos -No contacto con insumos, no en el suelo, no sobre mesas). | | | | | |
| 9 | Se evidencian jarillones, taludes y bermas en buen estado. | | | | | |
| 10 | Se realiza mantenimiento frecuentemente. (Limpieza de buchón). | | | | | |

C: Cumple NC: No Cumple AP: Acción Preventiva OM: Oportunidad de Mejora NA: No Aplica * Especifique en las observaciones el por qué en cada caso.

7 AUDITADO POR: _____ 8 RESPONSABLE: _____
 CARGO: _____ CARGO: _____
 FIRMA: _____ FIRMA: _____

9 JEFE DE FINCA: _____

Vn. Re:

Imagen 3- Lista de Chequeo Reservorio
Fuente Elite Flowers SAS CI.

Fuente. Autora

Con formato: Fuente:
(Predeterminado) Arial, 12 pto



Partes de la lista de chequeo (ver imagen 3):

1. Ubicación: finca donde se aplica la lista de chequeo
2. Fecha: mes en que se aplica la lista de chequeo
3. N^o: total de ítems aplicados
4. Descripción: los aspectos a ser evaluados según los principios de los sellos
5. Cumplimiento: la descripción de los evaluado (C: cumple, NC: no cumple, AP: acción preventiva, OM: oportunidad de mejora, NA: no aplica)
6. Observación: hallazgos evaluados
7. Nombre de la persona que realizo la auditoria
8. Responsable del área auditada
9. Firma del jefe de finca significa que tiene conocimiento de los resultados de la lista de chequeo

3.7.1.3 COMITÉS

El objeto del comité es el compromiso de los responsables de cada área con el fin de asegurar los hallazgos encontrados en los seguimientos de la finca definiendo tareas y responsables; Este se realizaba cada dos por la persona que realizaba la auditoria (Lista de Chequeo) de la finca con la participación de:

- Jefe de finca o poscosecha: encargado de manejar los procesos generales de la finca o poscosecha.
- Jefe MIPE: encargado de programar y asegurar la aplicación de agroquímicos y biológicos, las estrategias de control y mantenimiento de equipos e instalaciones y asegurar la calidad del monitoreo y la sanidad del cultivo con respecto a plagas y enfermedades
- Jefe de gestión humana: se encarga de administrar el personal a cargo bajo las políticas, procedimientos y parámetros establecidos y definidos por la compañía, para asegurar el cumplimiento de las normas y leyes y el bienestar de los mismos.
- Supervisores de cultivo o poscosecha: organiza, plantea y ejecuta las labores específicas de la especie que maneja, cumpliendo con unos compromisos de productividad y calidad.

Orden del comité:

1. Lectura del acta anterior: Se leen las tareas pendientes y se comentan los avances que han tenido los diferentes aspectos tratados en el comité anterior.

2. Consolidado de hallazgos indicando de forma ordenada las observaciones, por ejemplo comentar todos los problemas de aseo de la finca, luego los daños de equipos o estructuras, entre otros.
3. Comentar las observaciones generales para todas las fincas según sea el caso.
4. Leer las tareas y asignar el responsable de cada una.
5. Finalizado el comité se elabora el acta la cual debe ir firmado y aprobado por cada uno de los asistentes.

3.7.1.4 ACCIONES DE MEJORA

Las acciones de mejora son medidas a tomar con respecto a las no conformidades evidenciadas en las auditorías internas, estas acciones de mejora son concertadas con los jefes de finca o los jefes de gestión humana según corresponda.

a. Formato de acción de mejora

Se deben aplicar cuando se presenten no conformidades, este formato se hace con el fin de crear un compromiso por parte del área administrativa como por ejemplo los jefes de área, para dar soluciones y proponer medidas correctivas a las no conformidades. En la Tabla 2, se muestra el contenido general del formato de acción de mejora.

Tabla 2. Contenido del formato de acción de mejora

| Contenido | | Descripción |
|--------------------|-------------|--|
| Finca | | Nombre de la finca o área donde se evidenció la no conformidad. |
| Proceso o área | | Área responsable de la no conformidad. |
| Tipo de acción | Preventiva | Busca advertir sobre riesgos de accidente en las áreas de la finca. |
| | Correctiva | Acción para corregir la causa de una no conformidad. |
| | Mejora | Oportunidad de mejorar los procesos en los cuales se presentan las no conformidades. |
| Número de la norma | | Principio de la norma al que corresponde la no conformidad. |
| Calificación | | En letras (sólo se plantean acciones de mejora para aspectos calificados con M y m). |
| Fuente | Auditoría | Se especifica en qué circunstancias se realizó la descripción de la no conformidad. |
| | Seguimiento | |

| Contenido | | Descripción |
|------------------------------------|---------------------|---|
| Fuente | Revisión general | Se especifica en qué circunstancias se realizó la descripción de la no conformidad. |
| | Análisis de datos | |
| Descripción de la no conformidad | | Especificación de la no conformidad, el área donde se presentó y el detalle de incumplimiento por los responsables. |
| Reportado por | | Quien halló la no conformidad |
| Nombre y firma del responsable | | Nombre y firma de la persona encargada del área que se compromete a llevar a cabo la acción de mejora. |
| Fecha | | En que se observó la no conformidad |
| Causas de la no conformidad | | Razón que presenta la persona responsable de la no conformidad. |
| Impacto de la no conformidad | | Impacto que genera o generará la no conformidad. |
| Acciones a tomar | Procesos | Acciones a tomar con respecto a la no conformidad. |
| | Responsable | Responsable del seguimiento a la acción a tomar. |
| | Fecha de ejecución. | Registro de culminación de las tareas |
| Seguimiento a resultados obtenidos | Observación | Observaciones del seguimiento para la culminación |
| | Realizado por | Responsable del seguimiento |

Fuente: autora

El uso de este formato permite tomar las medidas pertinentes para dar cumplimiento a las no conformidades ya que se basa en identificar las causas de las no conformidades, debido a que estas son la base para tomar las acciones correctivas correspondientes. Para identificar estas causas se puede utilizar diferentes metodologías relacionadas entre sí, entre las que se encuentran:

- **Brainstorming:** También denominada lluvia de ideas o tormenta de ideas. Es una herramienta de trabajo grupal que ayuda al surgimiento de nuevas ideas sobre un tema o problema determinado. Aunque resulta ser más efectiva cuando se hace en grupos de entre 8 y 12 personas, puede ser aplicada cuando se busca la causa de una no conformidad, que por lo general se hace entre 2 o 3 personas (entre ellas el practicante encargado

de hacer el seguimiento). Para comenzar es necesario definir claramente el asunto, con el fin de que se generen ideas apropiadas para resolver el problema. Luego se debe definir un tiempo límite para proponer ideas y después de que pase el tiempo se escoge la que permita dar solución al problema.¹⁵

- *Five Whys* o *cinco por qué*: Es una técnica sistemática de preguntas utilizada para buscar posibles causas principales de un problema. La técnica requiere que se pregunte “por qué” al menos cinco veces o se trabaje a través de cinco niveles de detalle. Cuando se torna muy complicado responder el “por qué”, se habrá encontrado la causa más probable.¹⁶
- *Diagrama de causa efecto*: También conocido como diagrama de Ishikawa o diagrama de espina de pescado. Es una forma de organizar y representar las diferentes teorías propuestas sobre las causas de un problema. Se conoce como espina de pescado por la forma en que se coloca una de las razones o causas para entender el origen de un problema. Gráficamente está compuesta por un eje central horizontal (espina central), varias flechas inclinadas sobre o debajo de la espina central las cuales representan un grupo de causas que inciden en la existencia del problema, entre estas podemos encontrar: materiales, equipos, métodos de trabajo, mano de obra y medio ambiente.¹⁷

Para la identificación de las causas de las no conformidades se utilizó la metodología *Brainstorming*, debido a que en ésta interactuaban la persona encargada del área y quien realizaba la auditoría, generando así ideas apropiadas para resolver el problema. Ésta metodología permitió definir en un 100% la acción correctiva según la no conformidad (nc), con el respectivo responsable de su cumplimiento y establecer fechas de ejecución dentro del plazo de 28 días, donde posteriormente se realizó la verificación de las acciones correctivas a través de seguimientos.

3.7.1.5 AUDITORÍAS INTERNAS

¹⁵ CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE. (2014) Disponible en <<http://www.cge.es/portalcge/tecnologia/innovacion>>

¹⁶ PUGA M, Miguel. (2013). Disponible en <<http://www.mpuga.com/docencia/Informacion%20Para%20Las%20Decisiones/Los%20Cinco%20por%20ques.pdf>>

¹⁷ EDUTEKA. Diagramas causa efecto (2007). Disponible en <<http://www.eduteka.org/DiagramaCausaEfecto.php>>



Es una herramienta que permite asegurar las auditorías externas que hacen los sellos certificadores aplicando la misma metodología, en estas auditorías se verifican las no conformidades de las diferentes áreas a evaluar.

En las auditorías internas se realizaron las evaluaciones tanto a operarios como a las áreas administrativas, a la documentación, procesos y a las oficinas, donde se verificó la correspondiente documentación y en campo que el personal haya recibido las capacitaciones correspondientes.

Después de obtener los resultados de las auditorías internas, se realizaron los seguimientos a las no conformidades cada una, en un respectivo formato de acción de mejora y posteriormente se hizo el cierre a las mismas. Garantizando que para el momento de la visita del auditor externo, las fincas cumplieran con todos los criterios establecidos en la norma.

En la Tabla 3, se muestra el contenido general de una lista de chequeo resultante de la auditoría interna realizada a las fincas en las diferentes áreas; la cual es fundamental para el levantamiento y seguimiento de las acciones de mejora.

Tabla 3. Contenido de una lista de chequeo interna

| Contenido | | Descripción |
|---------------------------|-----------------|---|
| Principio | | Principios en los que se dividen las normas. |
| Lista de chequeo | | Aspecto específico a evaluar (en forma de pregunta) |
| Criterios de cumplimiento | | Descripción de los aspectos a ser evaluados según los principios de los sellos. |
| Norma | FV: Flor Verde | Numeración de cada norma que corresponde al aspecto estudiado. |
| | VF: VeriFlora | |
| | RF: Rain Forest | |
| | BS: Basc | |
| REG. | | Calificación en letras M: No conformidad mayor (Incumplimiento total) m: No conformidad menor (Incumplimiento parcial) C: Cumple con lo establecido en la norma F: Fortaleza NA: No Aplica O: Observaciones: Descripción del hallazgo hecho en campo. |

| Contenido | Descripción |
|--------------|--|
| Cumplimiento | Grado de cumplimiento calificado en números M: 1 m: 3 C:5 F: 5 NA:1 O: 3 |
| Registro | Descripción del registro (M,m,C,F, NA,O) |

Fuente. Autora

El resultado de estos procedimientos es identificar las áreas que presentan no conformidades de los diferentes ítems evaluados (componente social, ambiental, seguridad y calidad del proceso) para realizar medidas correctivas por parte del personal en cargado generando un compromiso de cumplimiento de los procedimientos establecidos por la empresa Elite Flowers SAS CI; con el fin de reducir y evitar las no conformidades, garantizando así la renovación del sello de certificación en las auditorías externas.

3.7.1.6 AUDITORÍAS EXTERNAS

Los procedimientos anteriormente mencionados permitieron asegurar la auditoría externa, la cuales un proceso de verificación sistemático y documentado para obtener y evaluar objetivamente la evidencia y determinar si la organización está cumpliendo con los criterios establecidos por la norma¹⁸. Esta auditoría la hace el sello certificador y posteriormente presenta un informe con los resultados a la administración para que tome las medidas correctivas pertinentes.; por esta razón es necesario que estén integrados y se realice un continuo aseguramiento en campo para obtener buenos resultados.

3.8 FUENTES PARA LA OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN

3.8.1 FUENTES PRIMARIAS

¹⁸THE ELITE FLOWERS SAS CI-ORGANIZACION Y METODOS (2014) Registros del Sistema Integrado de Gestión (SIG)



La información directa utilizada para el desarrollo del presente documento, se presentan en la tabla 4

Tabla 4 fuentes de información primarias

| FUENTES PRIMARIAS |
|---|
| Revisión de la información documentada del área del departamento de organización y métodos que es el que administra los sellos de certificación establecidos en la empresa Elite Flower SAS CI; bajo una cláusula de confidencialidad de los resultados en los diferentes registros aplicados en el aseguramiento de los sellos de certificación. |
| Revisión de los procedimientos técnicos y administrativos internos de la empresa. |
| Seguimiento en campo de los estándares establecidos por los sellos de certificación |
| Capacitación al personal administrativo y técnico de la empresa acerca de los sellos de certificación establecidos. |

Fuente. Autora

3.8.2 FUENTES SECUNDARIAS

La información documental secundaria utilizada para el desarrollo del presente documento, se presenta en la Tabla 5

Tabla 5 fuentes de información secundarias

| FUENTES SECUNDARIAS |
|---|
| Revisión de fuentes que brindan información o datos que ya han sido publicados del sistema integrado de gestión. |
| Legislación ambiental aplicada en la empresa Elite Flowers Farmers SAS CI |
| Revisión de informes de las auditorías externas e internas realizados por el departamento de organización y métodos en conjunto de los auditores de los sellos de certificación |

Fuente. Autora

3.9 RECURSOS

Humanos: Pasante Universitario de Desarrollo Ambiental DeissiMayerly Cante Tamayo, con supervisión bajo su cargo a pasante del Sena.

Físicos, logísticos y/o técnicos: Procedimientos e instructivos, carpeta con funciones específicas y detalladas para los practicantes, Normas de certificación,



Sistema MANPRO, Equipo de cómputo para el procesamiento de la información. Dotación adecuada para efectuar el cargo descrito.

Económicos: La empresa establece bajo la modalidad de contrato de aprendizaje una ayuda económica igual al salario mensual vigente más subsidio de alimentación y transporte.

3.10 CONCLUSIONES

- ✓ El apoyo a los Sistemas Integrales de Gestión de la compañía se realizó el seguimiento a las acciones de mejora de la auditoría interna del año 2014 y con un aseguramiento continuo en campo de los requerimientos establecidos por cada sello; la cual conlleva a un 92% de cumplimiento del aseguramiento de cada área de las fincas respecto al 86% que se tenía en el año 2013. Para la cual fue fundamental la aplicación de listas de chequeo que permitieron evaluar el área específicamente y así determinar las no conformidades según lo establecido por cada sello, es importante resaltar que el conocimiento y compromiso de cumplir con los procedimientos estipulados por la empresa Elite Flowers SAS C.I., por parte del personal es vital ya que son los responsables directamente de los procesos realizados.
- ✓ Realizada la retroalimentación de las no conformidades al personal encargado, se evidenciaba que se tomaban medidas correctivas en corto plazo para dar cumplimiento a los ítems evaluados en cada lista de chequeo.
- ✓ El apoyo de profesionales con conocimientos en el área ambiental para una empresa floricultora fue de gran importancia debido a que contribuye en el mejoramiento de su desempeño ambiental. Para el caso específico de The Elite Flower SAS C.I. el aporte está orientado al cumplimiento de los criterios establecidos por las entidades certificadoras, igualmente a la mejora continua de las prácticas actuales, con el fin de reducir, mitigar o controlar los impactos generados por el proceso productivo o hacer más eficientes las prácticas actuales.

3.11 RECOMENDACIONES

- Es necesario ampliar la cobertura de las capacitaciones al personal con respecto a los temas de salud ocupacional y seguridad industrial, temas ambientales como uso eficiente de agua y energía y separación de residuos, y de esta forma asegurar que el 100% del personal tenga conocimiento de las políticas de la empresa con respecto a estos aspectos y se logren mejores resultados.

- Teniendo en cuenta que las empresas certificadas con sellos socioambientales son buenas vecinas, es aconsejable incorporar a las comunidades cercanas y a los trabajadores en el proceso de toma de decisiones sobre temas que los afecten directamente, así asegurar un proceso más participativo, efectivo y benéfico para la compañía y la sociedad.
- El compromiso socioambiental de la empresa debe trascender del simple cumplimiento de los criterios a la sensibilización de todas las áreas con respecto a su responsabilidad con la salud de los trabajadores y la preservación del medio ambiente. De esta forma, se obtienen mejores resultados y una mayor conciencia acerca de las exigencias de las certificaciones y sus objetivos o razones de ser.

3.12 BIBLIOGRAFIA

ALVARES H, Carlos. ACEVEDO, J. HERNANDEZ, C. PIEDRAHITA, S. Gestión y Certificación Agroambiental: Camino a la Sustentabilidad de la floricultura (2007). Disponible en http://www.lasallista.edu.co/fxcul/media/pdf/RevistaLimpia/vol2n1/PL_V2_N1p0670_floricultura.pdf> Recuperado el 03 de Agosto del 2014

BASC -Business Alliance forSecure Commerce-- Disponible en www.wbasco.org>Recuperado el 03 de Agosto del 2014

CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE.(2014) <<http://www.cge.es/portalcge/tecnologia/innovacion>>Recuperado el 27 de Noviembre del 2014

EDUTEKA. Diagramas causa efecto (2007). <<http://www.eduteka.org/DiagramaCausaEfecto.php>>Recuperado el 27 de Noviembre del 2014

ETI-- Disponible en www.ethicaltrade.org/>Recuperado el 03 de agosto del 2014

FLOR VERDE - Disponible en www.florverde.org>Recuperado el 03 de agosto del 2014

GLOBAL GAP-- Disponible en www.globalgap.org/es/>Recuperado el 03 de agosto del 2014

PUGA M, Miguel. (2013).<<http://www.mpuga.com/docencia/Informacion%20Para%20Las%20Decisiones/Los%20Cinco%20por%20ques.pdf>>Recuperado el 27 de Noviembre del 2014

RAINFOREST- Disponible en www.rainforest-alliance.org/es/>Recuperado el 03 de agosto del 2014



REYES R, Gustavo, Certificación: llave de entrada a los grandes mercados. Disponible en <<http://revista-mm.com/ediciones/rev42/art12.htm>> Recuperado el 03 de Agosto del 2014

TENJO G, Fernando. MONTES, E. MARTINEZ, J. Comportamiento Reciente 2000-2005 del Sector Floricultor Colombiano (2006). <<http://www.banrep.gov.co/docum/ftp/borra363.pdf>> Recuperado el 03 de Agosto del 2014

THE ELITE FLOWERS SAS CI-ORGANIZACION Y METODOS (2014) Registros del Sistema Integrado de Gestión (SIG)

VERIFLORA- Disponible en <www.veriflora.com/es/>Recuperado el 03 de Agosto del 2014

WALMART--Disponible en <www.walmart.com/>Recuperado el 03 de Agosto del 2014