



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERÍA Y APLICADAS

INGENIERÍA INDUSTRIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS PRODUCTIVOS DE LA EMPRESA TOUCH OF FLOWERS EC. EN LA PARROQUIA DE JOSEGUANGO BAJO.

Proyecto de Titulación presentado previo a la obtención del Título de Ingeniero Industrial

Autor:

Iza Niza Ronny Orlando

Tutor Académico:

Ing. Msc. Andrango Guayasamin Raúl

LATACUNGA – ECUADOR

Marzo - 2022



Ingeniería
Industrial

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

“Yo, **Iza Niza Ronny Orlando** declaro ser autor del presente proyecto de investigación:

Diseño de un sistema de gestión de la calidad para el mejoramiento de los procesos productivos de la empresa TOUCH OF FLOWERS EC, En la parroquia de Joseguango Bajo, siendo el **Ing. Mg. Andrango Guayasamin Raul Heriberto** tutor del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.



.....

Iza Niza Ronny Orlando

C.I: 050398020-3



Ingeniería
Industrial

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE TITULACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

“Diseño de un sistema de gestión de la calidad para el mejoramiento de los procesos productivos de la empresa TOUCH OF FLOWERS EC. en la parroquia de Joseguango Bajo”, de Iza Niza Ronny Orlando, de la carrera Ingeniería Industrial, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de **Ciencias De La Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.**

Latacunga, Marzo del 2022

El Tutor

Ing. Mg. Andrango Guayasamin Raul Heriberto

C.C: 171752625-3



Ingeniería
Industrial

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la facultad de **Ciencias De La Ingeniería y Aplicadas**; por cuanto, el postulante: **Iza Niza Ronny Orlando**, con cedula de ciudadanía: **050398020-3**, con el título de Proyecto de titulación: **Diseño de un sistema de gestión de la calidad para el mejoramiento de los procesos productivos de la empresa TOUCH OF FLOWERS EC. En la parroquia de Joseguango Bajo**, ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación de Proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, Marzo del 2022

Para constancia firman:

Lector 1 (Presidente)
Msc. Cristian Iván Eugenio Pilliza
CC: 172372747-3

Lector 2
Phd. Medardo Ángel Ulloa Enríquez
CC: 100097032-5

Lector 3
Msc. Cristian Xavier Espin Beltran
CC: 050226936-8



AGRADECIMIENTO

A Dios por otorgarme la vida e iluminar siempre mi camino para seguir adelante.

A mi madre Margoth Niza por su tiempo, cariño incondicional y enseñanzas que me ofrece todos los días.

Gracias a mi padre: Guido Iza. que siempre ha demostrado carácter y ha hecho lo posible por que nunca nos falte nada, demostrando cariño para todos a su manera.

Agradezco a mis hermanos: Rafael Iza, Johnny Iza, quienes me han ayudado a llegar siempre lejos sin importar las circunstancias.

A mis amigos y compañeros que llegaron y se fueron dejando grandes recuerdos que vivirán en mí conciencia.



DEDICATORIA

Mi trabajo de investigación se lo dedico a mis padres: Margoth Niza, Guido Iza, quienes han estado presentes durante todo mi desarrollo académico desde mi infancia hasta la adolescencia.

A mis hermanos Johnny Iza, Rafael Iza quienes siempre me han apoyado a que cumpla todos mis sueños sin importar la situación en la que me encuentre.

A los que fueron mis docentes durante mi tiempo en la universidad que supieron compartir sus conocimientos con mi persona.



ÍNDICE GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE TITULACIÓN	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
AVAL DEL ABSTRACT	xvi
1 INFORMACIÓN GENERAL.....	1
2 INTRODUCCIÓN	2
2.1 EL PROBLEMA.....	3
2.1.1 Situación Problémica.....	3
2.1.2 Formulación del Problema:	3
2.2 OBJETO Y CAMPO DE ACCIÓN.....	4
2.3 BENEFICIARIOS	4
2.4 JUSTIFICACIÓN	4
2.5 HIPÓTESIS	5
2.6 OBJETIVOS	5
2.6.1 General.....	5
2.6.2 Específicos.....	5
2.7 SISTEMA DE TAREAS	6



3	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9
3.1	ESTADO DEL ARTE.	9
3.2	LA ADMINISTRACIÓN	10
3.2.1	Características.....	10
3.2.1.1	Universalidad	11
3.2.1.2	Sistémica.....	11
3.2.1.3	diferenciación.....	11
3.2.1.4	Flexibilidad	11
3.3	LA EMPRESA.....	11
3.3.1	Clasificación de las empresas	11
3.4	CALIDAD	12
3.4.1	La calidad y su gestión	12
3.5	PRODUCCIÓN INDUSTRIAL	12
3.5.1	Tipos de producción	13
3.5.1.1	Bajo pedido	13
3.5.1.2	Por lotes	13
3.5.1.3	En masa.....	13
3.5.1.4	De flujo continuo	13
3.6	INDICADORES DE GESTIÓN	14
3.6.1	Beneficios	14
3.6.1.1	Satisfacción del cliente	14
3.6.1.2	Monitoreo del proceso	14
3.6.1.3	Benchmarking.....	14
3.6.1.4	Gerencia del cambio	15
3.6.2	Características.....	15
3.6.2.1	Simplicidad	15
3.6.2.2	Adecuación	15
3.6.2.3	Validez en el tiempo	15
3.6.2.4	Participación de los usuarios.....	15
3.6.2.5	Utilidad	15



3.6.2.6	Oportunidad	15
3.7	LAS NORMAS ISO 9000	16
3.8	ACREDITACIÓN COMO GARANTÍA DE CONFIANZA	16
3.9	CONSIDERACIONES GENERALES DE LA NORMA ISO 9001: 2015.....	16
3.10	NORMA ISO 9001: 2015	17
3.10.1	Ciclo PHVA.....	17
3.10.1.1	Planificar	18
3.10.1.2	Hacer	18
3.10.1.3	Verificar	18
3.10.1.4	Actuar	18
3.11	NORMA ISO 9004: 2018	18
3.12	PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD.....	18
3.12.1	Enfoque al cliente	19
3.12.2	Liderazgo	19
3.12.3	Compromiso de las personas	19
3.12.4	Enfoque a procesos	19
3.12.5	Mejora.....	19
3.12.6	Toma de decisiones basada en la evidencia.....	20
3.12.7	Gestión de las relaciones	20
3.13	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	20
3.14	EL MANUAL	20
3.14.1	Tipos de manuales	21
3.14.1.1	Manual de procedimientos	21
3.14.1.2	Manual de calidad	21
4	MATERIALES Y MÉTODOS	21
4.1	MATERIALES	21
4.2	TIPO DE INVESTIGACIÓN	21
4.2.1	Investigación de campo	21



4.2.2	Investigación bibliográfica	22
4.3	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	22
4.4	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	22
4.4.1	Entrevista	22
4.4.2	Encuesta o check list.....	22
4.4.3	Observación	22
4.4.4	Ficha de entrevista	22
4.4.5	Ficha de observación	23
4.4.6	Cuestionario.....	23
4.5	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	23
4.6	PROCEDIMIENTOS.....	23
4.6.1	Obtención de la Información de los procesos de producción de la empresa.	23
4.6.2	Análisis con relación a la norma ISO 9001: 2015.	24
4.6.3	Actividades para el Diseño del sistema de gestión de la calidad.....	26
4.6.3.1	Contexto de la organización	26
4.6.3.2	Liderazgo	27
4.6.3.3	Planificación	27
4.6.3.4	Apoyo.....	27
4.6.3.5	Operación.....	27
4.6.3.6	Evaluación del desempeño.....	27
4.6.3.7	Mejora.....	28
5	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	28
5.1	LA EMPRESA.....	28
5.2	RESULTADOS OBTENIDOS EN BASE AL PRIMER OBJETIVO.....	28
5.2.1	Áreas y procesos de producción de la empresa TOUCH OF FLOWERS EC. ..	29
5.2.1.1	PROCESO DE LIMPIEZA	29
5.2.1.2	PROCESO DE FUMIGACION.....	31
5.2.1.3	PROCESO DE CORTE DE LA PLANTA.....	33
5.2.1.4	PROCESO DE RECEPCIÓN.....	35



5.2.1.5	PROCESO DE CLASIFICACIÓN.....	37
5.2.1.6	PROCESO DE EMBONCHEO.....	39
5.2.1.7	PROCESO DE CORTE CAPUCHONADO Y ETIQUETADO.....	41
5.2.1.8	PROCESO DE EMPAQUE.....	43
5.3	RESULTADOS OBTENIDOS EN BASE AL SEGUNDO OBJETIVO.....	44
5.3.1	Resultados obtenidos del diagnóstico de la situación inicial.....	45
5.3.2	Estado de madurez de la calidad.....	53
5.4	RESULTADOS OBTENIDOS EN BASE AL TERCER OBJETIVO	53
5.4.1	Manual de calidad.....	54
5.4.2	Documentos de información.....	55
5.4.3	Procedimientos	55
5.4.4	Registros	56
5.5	IMPACTO	57
5.5.1	Impacto técnico.....	57
5.5.2	Impacto social.....	57
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	58
6.1	CONCLUSIONES	58
6.2	RECOMENDACIONES.....	58
7	BIBLIOGRAFÍA.....	59
8	ANEXOS.....	61



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 3.1. Ciclo PHVA [14]	17
Figura 4.1. Entrevista a los trabajadores	24
Figura 5.1. Proceso de limpieza	29
Figura 5.2. Proceso de fumigación	31
Figura 5.3. Proceso de corte de la planta.....	33
Figura 5.4. Proceso de recepción.....	35
Figura 5.5. Proceso de clasificación	37
Figura 5.6. Proceso de emboncheo.....	39
Figura 5.7. Proceso de corte Capuchonado y etiquetado.....	41
Figura 5.8. Proceso de empaque.....	43
Figura 5.9. Cumplimiento de los requisitos	45
Figura 5.10. Contexto de la organización.....	46
Figura 5.11. Liderazgo	47
Figura 5.12. Planificación	48
Figura 5.13. Apoyo.....	49
Figura 5.14. Operación	50
Figura 5.15. Evaluación del desempeño.....	51
Figura 5.16. Mejora	52
Figura 5.17. Madurez de la calidad	53
Figura 5.18. Manual del sistema de gestión de calidad.....	54
Figura 5.19. Documentos de información	55
Figura 5.20. Procedimientos.....	56
Figura 5.21. Registros	57



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.1. Beneficiarios	4
Tabla 2.2. Sistema de tareas	6
Tabla 4.1. Población	23
Tabla 4.2. Diagnóstico de evaluación del sistema de gestión de la calidad [14].....	25
Tabla 5.1. Trabajadores de producción.....	44
Tabla 5.2. Directivos de la empresa.....	44
Tabla 5.3. Resultados del diagnóstico inicial	45
Tabla 5.4. Resultados del punto 4 contexto de la organización.....	46
Tabla 5.5. Resultados del punto 5 liderazgo	47
Tabla 5.6. Resultados del punto 6 planificación.....	48
Tabla 5.7. Resultados del punto 7 apoyo.....	49
Tabla 5.8. Resultados del punto 8 operación	50
Tabla 5.9. Resultados del punto 9 evaluación del desempeño.	51
Tabla 5.10. Resultados del punto 10 mejora	52
Tabla 5.11. Resultados de la evaluación de la Norma ISO 9004: 2018	53



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERÍA Y APLICADAS

Tema: “Diseño de un sistema de gestión de la calidad para el mejoramiento de los procesos productivos de la empresa TOUCH OF FLOWERS EC. en la parroquia de Joseguango Bajo”.

Autor: Iza Niza Ronny Orlando

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad el diseño de un sistema de gestión de la calidad en la empresa TOUCH OF FLOWERS EC, Para mejorar los procesos productivos mediante el cumplimiento parcial de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001: 2015. Se realizó la visita a la empresa para identificar las actividades que cumplen en los procesos y mediante el diagnóstico de evaluación de la norma se identificó la situación actual, el estudio se lo realizó mediante el tipo de investigación bibliográfica y de campo, aplicando el método analítico – sintético puesto que permitió realizar las actividades, empleando las técnicas de, entrevista, check list y observación, para una recolección correcta de la información, y mediante los resultados obtenidos se pudo desarrollar los diagramas de proceso. La valoración que se obtiene tras culminar la evaluación de diagnóstico de la norma ISO 9001: 2015, demostró la escasez de documentación para el cumplimiento de los requisitos y se propone el diseño del sistema de gestión de la calidad mediante la creación de nuevos documentos necesarios en base a los requisitos establecidos en la norma. La investigación permitió la implementación de nuevas tareas dentro del diseño, las cuales se encuentran redactadas en el manual para que la empresa pueda mejorar y ofrecer procesos de calidad, se concluye que los trabajadores cuentan con una óptima información de las actividades que realizan en cada uno de los procesos y mediante el porcentaje obtenido del 16% en el diagnóstico de evaluación indica que se debe realizar el respectivo diseño del manual de calidad.

Palabras claves:

Sistema de gestión, manual de calidad, norma ISO 9001: 2015, Evaluación de diagnóstico.



COTOPAXI TECHNICAL UNIVERSITY

ENGINEERING AND APPLIED SCIENCES FACULTY

Topic: “Design of a quality management system for the improvement of the production processes of the company TOUCH OF FLOWERS EC. in the parish of Joseguango Bajo”.

Author: Iza Niza Ronny Orlando

ABSTRACT

The purpose of this research work is the design of a quality management system in the company TOUCH OF FLOWERS EC, to improve production processes through partial compliance with the requirements of ISO 9001: 2015. A visit was made to the company to identify the activities that comply in the processes and through the diagnosis of evaluation of the standard the current situation was identified, the study was carried out through the type of bibliographical and field research, applying the analytical method - synthetic since it allowed the fulfillment of the activities, using the techniques of, interview, check list and observation, for a correct collection of information, and through the results obtained it was possible to develop the process diagrams. The assessment obtained after completing the diagnostic evaluation of the ISO 9001: 2015 standard, showed the shortage of documentation for compliance with the requirements and the design of the quality management system is proposed through the creation of new documents needed based on the requirements established in the standard. The research allowed the implementation of new tasks within the design, which are found written in the manual so that the company can improve and offer quality processes, it is concluded that workers have optimal information of the activities they perform in each of the processes and through the percentage obtained of 16% in the evaluation diagnosis indicates that the respective design of the quality manual should be carried out.

Keywords: Management system, quality manual, ISO 9001: 2015 standard, Diagnostic evaluation.

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de titulación cuyo título versa: **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS PRODUCTIVOS DE LA EMPRESA TOUCH OF FLOWERS EC. EN LA PARROQUIA DE JOSEGUANGO BAJO”**, presentado por: **Iza Niza Ronny Orlando**, estudiante de la Carrera de: **Ingeniería Industrial** perteneciente a la **Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas**, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga, 15 marzo del 2022

Atentamente,



**CENTRO
DE IDIOMAS**

Mg. Marco Paúl Beltrán Semblantes

DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC
CI: 0502666514

1 INFORMACIÓN GENERAL

Título

Diseño de un sistema de gestión de la calidad para el mejoramiento de los procesos productivos de la empresa TOUCH OF FLOWERS EC en la parroquia de Joseguango Bajo.

Fecha de inicio

Octubre del 2021

Fecha de finalización

Marzo del 2022

Lugar de ejecución

Empresa TOUCH OF FLOWERS EC. Provincia: Cotopaxi, cantón: Latacunga, en la parroquia de Joseguango bajo. Barrio: Quisinche bajo

Facultad que auspicia

Ciencias de la ingeniería y aplicadas

Carrera que auspicia:

Ingeniería industrial

Proyecto de investigación vinculado:

No aplica.

Equipo de trabajo:

Tutor de Titulación: Ing. Msc. Raúl Heriberto Andrango Guayasamin

Estudiante: Ronny Orlando Iza Niza

Área de conocimiento:

Según la norma CINE-UNESCO, la presente propuesta se encuentra establecida en el área de 07 Ingeniería, industria y construcción, y su sub área de conocimiento 2, la cual es Industria y producción/7 Diseño industria y de procesos, ya que dicha propuesta corresponde al diseño de un sistema de gestión de la calidad para el mejoramiento de los procesos productivos de la empresa TOUCH OF FLOWERS EC.

Línea de investigación:

Gestión de la calidad y seguridad laboral.

Las investigaciones que se desarrollen en esta línea fomentarán la implementación de técnicas de gestión de calidad en los diferentes sistemas productivos, la evaluación y prevención de riesgos laborales y la aplicación de medidas y actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo.

Sub-líneas de investigación de la carrera:

- Administración y sistema de la Producción
- Calidad, diseño de procesos productivos e ingeniería de métodos

2 INTRODUCCIÓN

En la actualidad las florícolas se encuentran ingresando a los mercados de forma acelerada sin tener en cuenta que las nuevas tendencias les obligan a modificar sus estrategias de mercado para poder adaptarse a las exigencias de la población.

Para poder satisfacer los requerimientos que presentan los clientes, las empresas se han visto en la obligación de incluir nuevos sistemas de gestión a su organización los cuales le permitirían identificar las necesidades de los clientes y por ende mejorar la calidad de los productos desde los sistemas de producción con los que cuenta la empresa hasta el producto terminado.

Al Diseñar un sistema de gestión de la calidad cumpliendo con los requisitos que se presentan en la norma ISO 9001:2015, se lo realiza abarcando todos los procesos productivos con los que cuenta la empresa comprometiéndola a la mejora de todos los procesos, el compromiso de los integrantes de la empresa es fundamental para generar un cambio en las actividades que desarrollan.

Para diseñar el sistema de gestión de la calidad que la empresa pueda realizar un producto de calidad, cumpliendo con los requisitos de la norma para satisfacer las exigencias de los clientes, es fundamental que el trabajo se lo realice con la colaboración de todos los departamentos con los que cuenta la empresa TOUCH OF FLOWES EC, buscando el mejoramiento continuo de los procesos internos.

2.1 EL PROBLEMA

2.1.1 Situación Problémica

Según ecuatoriano servicio de acreditación [1] Por características propias del Ecuador, como su tierra fértil, clima, altura sobre el nivel del mar, en sus campos se puede producir y cosechar productos de calidad en cualquier época del año. Este es el caso de la producción de rosas, que ha alcanzado una posición importante a nivel nacional e internacional y ha ubicado al país como el segundo exportador de rosas en el mundo, siendo su especialidad las rosas de diferentes tipos, tamaños y colores, muy cotizadas en el mercado internacional, los productores de rosas se han visto en la obligación de implementar nuevos procesos bajo estándares de calidad internacionales, como herramientas para mejorar las condiciones de la producción y cosecha, en respuesta a la demanda de los clientes de este sector y para satisfacer sus requerimientos.

TOUCH OF FLOWERS EC. Es una pequeña empresa dedicada al cultivo, recepción y preparación de la rosa para su venta, las actividades que realizan en cada uno de los procesos no cuentan con registros o los directivos no realizan el respectivo control, centrándose únicamente en la calidad del producto pero no en la calidad del proceso y por ende no reconocen las necesidades del cliente, existiendo quejas internas como externas que no han sido atendidas por parte de los directivos debido a que no existe un proceso para abordar los escenarios que se presenten, ya que los directivos no están preparados para guiar una empresa y no cuentan con un documento o una guía escrita en la cual puedan basarse y poder llevar a la empresa a una mejora, debido a la inexperiencia solo buscan cumplir con las actividades necesarias para que el producto sea de calidad.

La empresa se centra únicamente en el cumplimiento de los requisitos que presenta Agrocalidad como cuidar que no existan insectos, que el botón tenga 2,5 de apertura y que el corte sea exacto, pero todas estas actividades se realizan son un proceso el cual no está siendo atendido o monitoreado por parte de los directivos presentando la escasez de un proceso de calidad y la falta de la aplicación de una norma para poder extender su mercado.

2.1.2 Formulación del Problema:

La falta de un sistema de gestión de la calidad en la empresa TOUCH OF FLOWERS EC. afecta el adecuado control de los procesos productivos.

2.2 OBJETO Y CAMPO DE ACCIÓN

Objeto de investigación: “Procesos productivos y puestos de trabajo”

Campo de acción: “Agroindustria, producción de rosas”

Definido según la Nomenclatura Internacional de la UNESCO para los campos de Ciencia y Tecnología: 330000 Ciencias Tecnológicas / 3310 tecnología industrial / 331099 Otros (sistemas de calidad) La empresa se dedica al cultivar, recolectar, clasificar, empaquetar y exportar rosas.

2.3 BENEFICIARIOS

Tabla 2.1. Beneficiarios

BENEFICIARIOS		CANTIDAD DE PERSONAS
DIRECTOS	TOUCH OF FLOWERS EC	14
INDIRECTOS	Clientes, proveedores	30
TOTAL		44

Elaborado por: Ronny Iza

2.4 JUSTIFICACIÓN

El proyecto de investigación se lo realiza para mejorar las actividades que se encuentran presentes en el sistema de producción de la empresa TOUCH OF FLOWERS EC, mediante el diseño de un sistema de gestión de la calidad, con ayuda de los directivos realizando el respectivo análisis se identificara las tareas faltantes para el cumplimiento de la norma.

El diseño del sistema de gestión de la calidad se lo realizara mediante los requisitos que se encuentran establecidos en la norma ISO 9001: 2015 con la finalidad de añadir la documentación que necesitan cada una de las áreas dentro de la empresa y generar una guía para que se sigan implementando paulatinamente las nuevas actividades.

La presente investigación surge con la finalidad de realizar el estudio de los procesos de producción y detallar dentro del sistema de gestión de la calidad los diagramas de procesos con las actividades necesarias que deben cumplir en cada área de trabajo, los principales beneficiarios serán todos los que conforman parte de la empresa TOUCH OF FLOWERS EC, puesto que para realizar sus actividades podrán contar con una guía teórica en donde se detalla todos los pasos que deben seguir y los registros que deben integrar a sus tareas, además existen

beneficiarios externos los cuales son los clientes ya que tras mejorar el sistema de producción el producto terminado será de mejor calidad ya que el cuidado para su cultivo y preparación tendrá mayor control.

Dentro del diseño se presenta actividades o registros que se implementaran a los procesos de producción que servirán de ayuda para los directivos con la finalidad que puedan dar el respectivo seguimiento e identifiquen las áreas que más inconvenientes presenten y así poder mejorarlas, las mejoras que presenta el diseño del sistema de gestión de la calidad es la implementación de nuevas actividades a los procesos que servirán para dar un correcto seguimiento y mediante los registros podrá detallar si existen herramientas o equipos en mal estado o conocer la situación actual de cada procesos y así presentar una información documentada para que los directivos aborden las respectivas acciones de mejora.

2.5 HIPÓTESIS

¿La evaluación de diagnóstico de la norma ISO 9001: 2015 justificara la necesidad de diseñar un sistema de gestión de la calidad para la empresa TOUCH OF FLOWERS EC.?

- Variable dependiente: Diseño de un sistema de gestión de calidad.
- Variable independiente: Norma ISO 9001: 2015.

2.6 OBJETIVOS

2.6.1 General

- Diseñar un sistema de gestión de la calidad para proporcionar los documentos de información, procedimientos y registros, para el mejoramiento de los procesos productivos en la empresa TOUCH OF FLOWERS EC mediante la norma ISO 9001; 2015.

2.6.2 Específicos

- Realizar el levantamiento de los procesos productivos mediante la observación en la empresa TOUCH OF FLOWERS EC, para diseñar los diagramas de procesos.
- Evaluar las actividades de la empresa con ayuda del diagnóstico de evaluación sistema de gestión de calidad ISO 9001-2015 y la evaluación del estado de madurez de la calidad de la norma ISO 9004: 2018 para conocer la situación actual.

- Diseñar el sistema de gestión de la calidad cumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para proporcionar los documentos, procedimientos y registros.

2.7 SISTEMA DE TAREAS

Tabla 2.2. Sistema de tareas

Objetivos específicos	Actividades (tareas)	Resultados esperados	Técnicas, Medios e Instrumentos
Realizar el levantamiento de los procesos productivos mediante la observación en la empresa TOUCH OF FLOWERS EC, para diseñar los diagramas de procesos.	<p>Reunión con los directivos de la empresa para determinar las diferentes áreas con las que cuentan.</p> <p>Recopilación de la información de las actividades que realizan por cada puesto de trabajo</p>	<p>Procesos identificados mediante texto.</p> <p>Diagramas de procesos</p>	<p>- Entrevista</p> <p>- observación</p>

<p>Evaluar las actividades de la empresa con ayuda del diagnóstico de evaluación del sistema de gestión de calidad ISO 9001-2015 y la evaluación del estado de madurez de la calidad de la norma ISO 9004: 2018 para conocer la situación actual</p>	<p>Descripción de los procesos de producción que se identifican en cada área de trabajo.</p> <p>Determinación de las características principales del sistema de gestión de la calidad</p> <p>Análisis de la norma ISO 9001: 2015 del sistema de gestión de calidad</p>	<p>Situación actual de la empresa en base a la evaluación de diagnóstico del sistema de gestión de la calidad norma ISO 9001: 2015.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - check list - encuesta - diagnóstico del sistema de gestión de la calidad norma ISO 9001: 2015
--	--	---	---

<p>Diseñar el sistema de gestión de la calidad cumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para proporcionar los documentos de información, procedimientos y registros.</p>	<p>Creación del mapa de proceso con ayuda de los directivos para el diseño del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>Diseño del sistema de gestión de la calidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mapa de procesos - Manual de calidad - Documentos de información - Procedimientos - Registros - Proceso de implementación 	<ul style="list-style-type: none"> - Excel - Norma ISO 9001: 2015 - Word
---	--	--	---

Elaborado por: Ronny Iza

3 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

El trabajo de investigación se desarrollará en la empresa TOUCH OF FLOWES EC. la cual se dedica a cultivar y exportar rosas, se encuentra ubicada en la provincia de Cotopaxi, cantón Latacunga, parroquia Joseguango bajo, barrio Quisinche bajo, Su creación fue en el año 2019.

3.1 ESTADO DEL ARTE.

Según los autores *Luis Pinto* y *Jennifer Cortez* en su propuesta de investigación “sistema de gestión de calidad basado en norma ISO 9001:2015 para imprenta continental rueda” se plantearon como objetivo principal “Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la Imprenta Continental Rueda para asegurar la sostenida satisfacción de sus clientes mediante el cumplimiento de sus requisitos.” Con el propósito de determinar que, al realizar el diseño del Sistema de gestión de calidad (SGC) basándose en lo que establece la norma ISO 9001:2015 se busca que los productos y servicio que ofrecen las diversas empresas satisfagan las necesidades de cada uno de sus clientes mediante el cumplimiento de lo estipulado en la norma incluyendo una infraestructura acorde para adaptarse a los diversos cambios que se presenten en el mercado y se mantenga al margen para realizar la mejora continua si es necesario, la metodología que emplearon para realizar la toma de datos fue mediante el análisis FODA, el *Check list* y las cinco fuerzas de Porter, en los resultados definen que la empresa deberá evidenciar las necesidades que se presentan mediante la mejor identificando su contexto como empresa, la planificación con la que cuentan tanto en los procesos como en los recursos, realizar el respectivo control operacional y determinar diversos método para poder evaluar el desempeño de los trabajadores y de tal forma enfocarse en las diversas estrategias que le permitirán crecer mediante el liderazgo y el compromiso con la empresa. [2]

Diana Pérez en su propuesta de investigación “Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción. Caso: CONSTRUECUADOR S.A.” planteándose como objetivo principal “Diseñar un modelo de gestión de calidad que se adapte en la empresa Construecuador S.A” determina que un Sistema de Gestión de Calidad se emplea para gestionar los procesos dentro de una empresa y los recursos que son fundamentales para proporcionar valor a la empresa y poder tener resultados positivos para las partes externas e internas de la organización. Por tal razón al diseñar un Sistema de Gestión de Calidad se puede realizar la mejora en el desempeño de todas las personas que conforman la empresa y se podrá fortalecer la imagen actual que presenta la empresa mediante la mejora del producto y contar

con un servicio que cumpla con las necesidades que se presentan en el mercado. Tras haber culminado el proyecto de investigación detalla que la norma ISO 9001 :2015 al ser la última actualización esta ajustada a la realidad que se presenta en las organizaciones actualmente por tal razón para diseñar el Sistema de Gestión de Calidad trabajó con la situación actual de la empresa con la finalidad de realizar la sistematización de los procesos y mejorar su funcionamiento como organización respecto a la parte interna, para potenciar la calidad del producto y de tal forma satisfacer a las partes interesadas. [3]

Según **Fernando Ruiz** En su propuesta de investigación con el título “Diseño de un sistema de gestión de calidad (SGC) con la norma ISO 9001:2015 para el área de tecnologías de la información de la universidad politécnica salesiana” cuyo objetivo principal para la investigación fue “Diseñar un sistema de gestión de la calidad mediante la norma ISO 9001:2015 aplicado al área de tecnologías de la información de la universidad politécnica salesiana” determina que al diseñar un Sistema de Gestión de Calidad mediante los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en la institución educativa se presentan diferentes aspectos en la valoración del desempeño tanto en los docentes como de los estudiantes, permitiéndole a la institución la mejora continua con los resultados que les ayuda a la alta dirección la tomar decisiones que les permitan satisfacer a los usuarios las necesidades ya sea para las partes internas o externas. Con los resultados obtenidos se identificó que al implementar una norma internacional que tenga relación con el Sistema de Gestión de calidad ha permitido determinar los diversos errores y dificultades que presenta la institución y por tal razón busco establecer nuevas alternativas que le proporcione un mejor tiempo de respuesta en las necesidades y requerimientos que presentan los usuarios del laboratorio. [4]

3.2 LA ADMINISTRACIÓN

Consiste en formar parte de grupos sin importar la actividad que realicen y las metas pueden ser diferentes dependiendo del servicio que ofrezca la organización, siempre debe contar con un líder el cual se encargara de guiar que todos los procesos se realicen con éxito durante su administración, siendo así una herramienta super importante en las empresas para guiar a sus trabajadores hacia una mejora. [5]

3.2.1 Características

Las características que se determina de la administración consisten en los rasgos únicos de la misma y consiste en los atributos que la hacen única y por tal razón se puede complementar con diferentes especialidades. [5]

3.2.1.1 Universalidad

Siempre que exista un grupo social con las mismas metas y fines comunes se encontrara presente la administración.

3.2.1.2 Sistémica

El proceso administrativo es un conjunto de varios elementos los cuales tienen como meta un fin en común que es guiar a la empresa hacia el éxito.

3.2.1.3 diferenciación

el gerente es el único que se prepara de forma diferente con el fin de poder guiar a la empresa y poder satisfacer al cliente.

3.2.1.4 Flexibilidad

Sin importar la escena que se presente en la organización la administración se adapta a cada una sin ninguno inconveniente. [5]

3.3 LA EMPRESA

Es el conjunto de varios recursos como, materia prima, mano de obra, servicios, producción. Con la finalidad de otorgar al mercado un producto que cumpla con las necesidades del cliente mediante un orden normativo, administrativo, sistemas de planeación, comunicación y cuyas tareas o actividades están centradas en un mismo fin. [6]

3.3.1 Clasificación de las empresas

En base a la clasificación macroeconómica se determina que existen dos formas: mediante la clasificación institucional y por actividades económicas, según el primer punto existen empresa financieras, no financieras, públicas y privadas, son empresas cuya función está en base a las directrices del gobierno y organismos superiores.

El segundo punto se refiere a la clasificación por la actividad que realizan por lo tanto se conocen los siguientes tipos de empresa: [7]

- Empresas Agropecuarias
- Empresas Industriales
- Empresas de servicios
- Empresas mineras
- Empresas comerciales
- Empresas mixtas

3.4 CALIDAD

Todo producto o servicio que ofrece una empresa debe contar con determinadas características con la finalidad de satisfacer las necesidades o requerimientos del cliente, cumpliendo con el fin para el cual a sido creado el producto, pero no es únicamente el producto si no también interviene el tipo de procesos con el que cuente la organización. [8]

3.4.1 La calidad y su gestión

La gestión de la calidad tiene como finalidad conseguir el cumplimiento de los requisitos del cliente y para poder conseguirlo se necesita que los procesos que cuenta la empresa este relacionados con la calidad del producto solicitada por el cliente. [8]

Características determinantes de la calidad

- Establecimiento de la calidad y su nivel
- Información, educación y motivación
- El liderazgo activo de la dirección
- Ventaja competitiva
- Implicación de todos los recursos humanos
- Los proveedores
- Ética de la calidad

3.5 PRODUCCIÓN INDUSTRIAL

La producción es un término que es utilizado desde la antigüedad y según Guillermo W [9] define que la producción consiste en transformar la materia prima en un producto terminado mediante diferentes procesos los cuales se pueden realizar de forma tradicional mediante la mano del hombre y herramientas y por otra parte existe los métodos actuales que consisten en fabricar en forma prolongada una gran cantidad de productos con ayuda de maquinarias automatizadas.

Si embargo, aunque las empresas cuenten con gran tecnología para poder contar con diferentes tipos de producción dentro de las infraestructuras con ayuda de las maquinarias es necesario realizar la combinación de la máquina – hombre debido a que por más tecnología que se utilice la esencia del hombre no se podrá eliminar por completo en los procesos de producción sin importar si cuenta con uno o más tipos de producción la empresa.

3.5.1 Tipos de producción

Para poder identificar los diferentes tipos de producción de una empresa se debe realizar de forma detallada los diferentes procesos que realizan desde que ingresa la materia prima hasta que es un producto terminado una vez realizado los análisis los tipos de producción se los clasifica de la siguiente manera:

3.5.1.1 Bajo pedido

Las empresas que trabajan bajo dicha modalidad cuentan con productos específicos e implica una gran cantidad de mano de obra debido a que algunos pedidos tiene un tiempo limitado para entregarlos e incluso pueden ser rechazados, por tal razón, las empresas deciden limitar el producto que ofrecen, buscando la forma de mejorarlo y poder contar con los mejores obreros capacitándolos constantemente para poder entregar los productos en el tiempo pactado para que la empresa se encuentre en un puesto competitivo dentro del mercado en el que se encuentran funcionando.

3.5.1.2 Por lotes

Para que una empresa pueda contar con una producción por lotes debe contar con clientes fijos debido a que dicha producción consta en realizar un producto con las mismas características en una cantidad determinada la cual debe contar con diferentes plantillas para mejorar el tiempo de fabricación y las herramientas necesarias para que su producto sea de calidad, puesto que algunas micro empresas trabajan de forma ancestral su puesto competitivo es bajo.

3.5.1.3 En masa

Las grandes empresas son las que cuentan con dicha producción puesto que su producto ya fue aceptado por el mercado y la demanda se incrementa, por tal razón, las empresas producen una gran cantidad de unidades del mismo producto y buscan la forma de aumentar la producción reduciendo los costos y manteniendo la misma cantidad de trabajadores y maquinarias para poder conseguir que los ingresos serán mayores.

3.5.1.4 De flujo continuo

Una demanda que sea constante la consignan las grandes empresas que su horario de trabajo esta divididos por 3 turnos para cumplir un trabajo de 24 horas, la producción de flujo continuo se determina cuando lo más costoso para la empresa es detener la producción que iniciarla debido a que por un minuto que se detenga puede generarles grandes pérdidas económicas. [9]

3.6 INDICADORES DE GESTIÓN

Dentro de una empresa u organización es fundamental conocer cómo se encuentra su funcionamiento y el estado de las ventas de los productos y para poder obtener dicha información se utilizan los indicadores de gestión que según *Carlos P* [10] define que son considerados como una herramienta clave dentro de las empresas debido a que les permite llevar un control del estado actual en el que se encuentran y monitoreando los avances que se presentan en los procesos, para llevar un buen control de la empresa no es necesario contar con un control de varios indicadores debido a que algunos no tiene gran significado por lo contrario existen los que son más relevantes en la empresa dependiendo del tamaño y el producto o servicio que ofrece.

3.6.1 Beneficios

Al tratar sobre los indicadores de gestión se puede hablar de diferentes beneficios que conlleva contar con ellos de forma externa e interna a la empresa.

3.6.1.1 Satisfacción del cliente

Se identifica la situación actual del producto que ofrece la empresa y la satisfacción que presenta el cliente al adquirir dicho producto, de tal forma, se generaran nuevas estrategias que posteriormente se comunica a todos los funcionarios de la empresa para poder cumplir con los resultados que se anhelan para poder cumplir con las necesidades del cliente.

3.6.1.2 Monitoreo del proceso

Para que la empresa pueda mejorar constantemente se debe realizar el respectivo seguimiento a los diversos procesos de producción con los que cuente, de tal forma, se podrá determinar nuevas oportunidades de mejora y la aplicación se diversas acciones serán más concretas en base a las necesidades detectadas.

3.6.1.3 Benchmarking

Una vez la empresa se plantee tomar nuevas acciones y expandir sus oportunidades de mejorar la mejor alternativa es realizar una comparación de los productos que ofrecen la competencia para determinar que les falta y en qué puntos pueden mejorar para superar a la competencia y aumentar su área dentro del mercado en el que se encuentren funcionando.

3.6.1.4 Gerencia del cambio

Mientras se mantenga un adecuado sistema de medición las organizaciones u empresas se verán en la posibilidad de mejorar constantemente siempre y cuando los directivos tomen la iniciativa y sepan guiar al resto de integrantes de la empresa.

3.6.2 Características

Dichos indicadores de gestión se encuentran enlazados a algunos requisitos que se deben cumplir para utilizar su máximo potencial dentro de las empresas cumplir con los objetivos que se plantea cumpliendo con las siguientes características.

3.6.2.1 Simplicidad

Deben ser entendibles su tiempo de elaboración, no debe sobresalir más que el tiempo de operación y el costo debe ser económico para la empresa.

3.6.2.2 Adecuación

Tiene que presentarse de forma sencilla pero clara en la cual se detalle la magnitud de las diversas actividades analizadas y mostrar la situación actual de la empresa.

3.6.2.3 Validez en el tiempo

Hace referencia al tiempo que durara la documentación para realizar los respectivos cambios dentro de la empresa antes de que sea necesario realizar una nueva toma de datos.

3.6.2.4 Participación de los usuarios

Es fundamental que desde que se planifique un nuevo cambio en la organización todas las personas que conforman la empresa participen dentro del cambio para que sea efectivo y cumpla con las expectativas.

3.6.2.5 Utilidad

Determina la capacidad que tiene los indicadores para identificar las diversas causas que le han llevado a la empresa a realizar las diversas actividades para mejorar los sistemas afectados sin perjudicar a los demás sistemas de producción.

3.6.2.6 Oportunidad

Para que los datos sean recolectados de forma correcta se debe realizar a tiempo y las decisiones que se tomen a base de dichos datos se debe analizar de forma oportuna para que sean aprobadas y ejecutadas dentro de la empresa.

3.7 LAS NORMAS ISO 9000

La familia de normas ISO 9000 está conformada por 4 normas las cuales les otorgan a las organizaciones una guía de como deben operar de forma efectiva los procesos y como tal los sistemas de gestión de la calidad sin importar el tamaño o tipo de producto o servicio que ofrezca las empresas. [11]

Las 4 normas de la familia ISO 9000 son:

- **ISO 9000: 2015:** cuenta con la información de los conceptos y principios que son fundamentales dentro del sistema de gestión de la calidad y que toda empresa debe conocer para un buen funcionamiento. [12]
- **ISO 9001: 2015:** establece los requisitos fundamentales que deben cumplir las empresas para acceder a una certificación y poder demostrar que están enfocados en los procesos y la satisfacción de los requerimientos del cliente.
- **ISO 9004: 2009:** provee una guía para que las empresas puedan evaluar la situación actual sobre el sistema de gestión de la calidad, enfocándose en cumplir las necesidades y expectativas de los clientes.
- **ISO 19011: 2012:** proporciona a la empresa las directrices para poder realizar una auditoria desde la persona encargada en realizarla hasta los departamentos o áreas que pueden ser auditadas para el cumplimiento del sistema de gestión de la calidad. [13]

3.8 ACREDITACIÓN COMO GARANTÍA DE CONFIANZA

los beneficios que puede tener la empresa tienen un gran valor significativo de forma externa e interna, ya que las empresas que cumplen con una acreditación en calidad incrementan sus ventas y se posicionan en un buen puesto dentro del mercado demostrando que disponen de un sistema de gestión de la calidad, por tal razón, existen diversas empresas buscando conseguir la acreditación para tener una ventaja sobre las demás empresas siempre y cuando el cumplimiento con los requisitos de la norma sea constante dentro de las empresas. [14]

3.9 CONSIDERACIONES GENERALES DE LA NORMA ISO 9001: 2015

A la hora de diseñar o implementar un sistema de gestión de la calidad, las empresas presentan dificultades debido a los malos hábitos y procesos desorganizados, por tal razón alguno de los problemas más frecuentes durante el diseño e implementación son los siguiente: [15]

- Falta de establecimiento
- Falta de definición

- Mala organización
- Falta de comunicación
- Falta de control
- Inexistencia de un sistema
- No implicación del personal
- Existencia de conflictos
- Desarrollo y crecimiento desordenado
- Falta de delegación

3.10 NORMA ISO 9001: 2015

La norma ISO 9001 :2015 se enfoca principalmente a los procesos de las empresas ya que les permitirá llevar una mejor planificación de los procesos productivos y las diversas internaciones dentro de la empresa. Por otra parte, el ciclo Planificar, Hacer, Verificar, Actuar, (PHVA) se encarga de que la organización cuente con diversos recursos, los cuales le permitan una mejor gestión empresarial y que las oportunidades que se presenten para una mejora sean amplias y se desarrollen de forma sincronizada. No obstante, al momento que las empresas se plantan desarrollar un sistema de gestión de calidad corren el riesgo de que todo lo planificado no se cumpla y los resultados sean negativos por tal razón se realiza el pensamiento basado en riesgos el cual le permite determinar a tiempo todos los factores que influirán para que no se cumpla la planificación y puedan ser modificados para maximizar los resultados positivos y minimizar los negativos para que se consiga con éxito el cumplimiento de los requisitos de la norma que se va a implementar.

3.10.1 Ciclo PHVA

se enfoca en brindar las herramientas para que la gestión de la empresa se cumpla con éxito **figura 3.1**

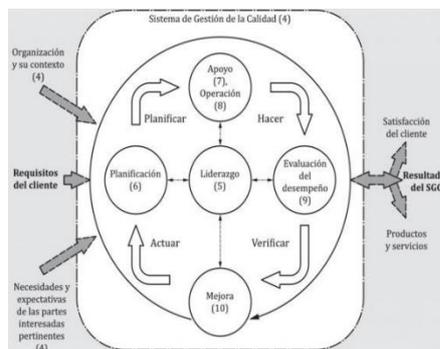


Figura 3.1. Ciclo PHVA [16]

3.10.1.1 Planificar

consiste en determinar los objetivos del sistema de gestión de calidad para cumplir los requerimientos de los clientes e incluso le permite a la empresa identificar los errores que se están cometiendo dentro de la misma.

3.10.1.2 Hacer

una vez planificados los diversos puntos que se van a realizar se procede a implementarlos dentro de la empresa.

3.10.1.3 Verificar

tras implementa los puntos que fueron planteados se debe realizar un seguimiento para determinar su comportamiento dentro de la empresa e identificar si existe algún inconveniente en las actividades e informar todos los resultados que obtienen tras el análisis.

3.10.1.4 Actuar

la empresa debe estar preparada para realizar cualquier acción que le permita mejorar los puntos planificados y por ende el mejoramiento en el desempeño de la organización con ayuda de los encargados de la empresa y los operarios en general debido a que para que la empresa pueda seguir posicionándose en un buen puesto dentro del mercado debe contar con la ayuda de todas las personas que forman parte de la organización. [16]

3.11 NORMA ISO 9004: 2018

Proporciona la orientación a las empresas u organizaciones para conseguir el éxito mediante diversos cambios referentes al sistema de gestión de la calidad buscando así la mejora sistemática de los procesos y del desempeño en general de la organización, puesto que todos los factores que afectan pueden evolucionar , aumentar o disminuir y es de suma importancia que las empresas se adapten a dichos cambios otorgando así la auto evaluación en la cual se podrá identificar el estrado de madurez de una empresa con relación al sistema de gestión de la calidad. [17]

3.12 PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

Los principios que se presentan en la norma son puntos fundamentales ya que al instante en el que una organización decide implementar un sistema de gestión de calidad debe tomarlos como referencias debido que al contar con la norma ISO 9001: 2015 las empresas cuentan con un proceso de mejora.

3.12.1 Enfoque al cliente

Las organizaciones para seguir en funcionamiento deben analizar las necesidades de los clientes puesto que éstas se encuentran en constante cambio por lo tanto las empresas no se deben centrar en ofrecer un producto de calidad estático debido a que algunos productos y servicios por más que cumplan estándares de calidad no solucionan los problemas de los clientes por tal razón las organizaciones deben concentrarse en mejorar su producto todos los días.

3.12.2 Liderazgo

Los directivos de las organizaciones forman la parte más importante ya que cumplen con un papel fundamental el cual es orientar el camino que tome la empresa debido a que de ellos depende que el personal cumpla con los requisitos y objetivos que se establecen en el sistema de gestión de calidad ya que al estar distribuidos por áreas y en cada una de ellas se encuentra un líder y los operarios, si por algún motivo uno de los líderes opta por romper la cadena empresarial que se formó existe la posibilidad de que la organización se estanque y pierda clientes, por tal razón la empresa debe establecer sus líderes de confianza para que no se presenten conflictos. [18]

3.12.3 Compromiso de las personas

Para que la empresa pueda continuar con la implementación de un sistema de gestión de calidad deben tomar en cuenta a todas las personas que conforman la misma, puesto que para un correcto funcionamiento se les debe capacitar constantemente y eliminando todas las barreras que se presentan por parte de las personas que se oponen al cambio en sus áreas de trabajo, de tal forma se podrá mejorar la empresa y el producto que ofertan.

3.12.4 Enfoque a procesos

Toda organización debe identificar de manera puntual los diferentes procesos que realizan dentro de ellas ya que al tener desglosado dichos procesos se podrá realizar correcciones, en caso de que existan falencias, caso contrario se buscará la mejora para un buen rendimiento por parte de los operarios.

3.12.5 Mejora

Las empresas deben enfocarse en mejorar todos los días, teniendo en cuenta que el mercado es dinámico y presenta cambios a cada instante, para que la empresa presente una mejora los líderes deben trabajar en ello capacitando a los trabajadores y dándoles a entender que con el

pasar del tiempo existen nuevos métodos de trabajo que son optimo y favorables, tanto para los empleados como para la misma empresa para poder mejorar la calidad de los productos.

3.12.6 Toma de decisiones basada en la evidencia

Para que la organización tome alguna decisión o realice un cambio dentro de la empresa se debe presentar de forma concreta las evidencias suficientes en las cuales debe estar especificado la causa y el efecto que ocasiona la actividad que se desea cambiar, teniendo en cuenta que aún se presenta cierto porcentaje de incertidumbre, no obstante, es preferible realizar los cambios con dicha documentación ya que al realizar un cambio sin ningún tipo de prueba mediante hipótesis que no han sido fundamentadas.

3.12.7 Gestión de las relaciones

Para que la empresa continúe creciendo en la calidad de su producto no debe centrarse únicamente en la parte interna a pesar de que es la más importante, existen las partes interesadas las cuales se engloban en todos los que conforman la empresa de forma externa desde los proveedores hasta los clientes, al fomentar una buena relación con las partes externas la empresa podrá satisfacer con más atención dichas necesidades que se exponen y podrá avanzar de forma progresiva en su mejora día a día. [19]

3.13 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Según *Sandra M* el sistema de gestión de calidad cuenta con diferentes beneficios para las empresas ya que les permite a las organizaciones determinar la demanda que presentan los clientes e implementar en la empresa los procesos adecuados para cumplir con dichas exigencias. De igual forma se le considera como la coordinación de diversas actividades y se le permite el control de todas las actividades que presentan en las empresas, por lo cual si se cuenta con un sistema de calidad eficaz las empresas pueden satisfacer las demandas que se presentan en el mercado e incluso se elimina la improvisación dentro de los procesos de la organización debido a que dichas actividades ya se encuentran planificados por la misma empresa y cuentan con todo lo necesario para realizar las respectivas modificaciones. [20]

3.14 EL MANUAL

Según *Gonzalo R* los manuales tiene gran importancia debido a que en su interior se encuentra de forma detallada todas las actividades que debe realizar una persona para cumplir con una tarea y que no presente ningún inconveniente, dichos manuales están acompañados de un producto que se encuentra en el mercado, no obstante, dentro de las empresas se encuentran

diversos manuales en la cual esta recolectada la información de cada uno de sus procesos y los requisitos que un producto debe cumplir para ser de calidad. [21]

3.14.1 Tipos de manuales

Las empresas u organizaciones cuentan con diversos tipos de manuales que les ayudan a capacitar a sus nuevos integrantes para que no presente errores en sus actividades y de igual manera le permite a la empresa evaluar la calidad de los productos que están fabricando, los tipos de manuales son:

3.14.1.1 Manual de procedimientos

Según *Giovanny G* dichos manuales son fundamentales dentro de las empresas u organización debido a que son elaborados una vez la empresa inicia sus funcionamientos, en los manuales se detallan los encargados de cada una de las áreas y las funciones que deben cumplir cada uno de ellos adicional les permite llevar el control interno de la empresa e identificar si se presenta alguna falla dentro de los procesos para poder ofrecer al mercado un producto de calidad. [22]

3.14.1.2 Manual de calidad

Según ISO 9001 :2015 una vez la empresa inicie con su producción se debe determinar los diferentes puntos que se van a evaluar del producto. Este manual cuenta como una documentación corporativa en la cual se expondrá todos los aspectos con los que cuenta el sistema de gestión de calidad que a implanto la empresa una vez fue establecida y le permite a la empresa una evaluación más clara de los niveles de calidad del producto y poder mejorarlos en caso sea necesario. [23]

4 MATERIALES Y MÉTODOS

4.1 MATERIALES

- Norma ISO 9001: 2015 Sistema de gestión de la calidad – requisitos.
- Laptop para registrar todos los resultados

4.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

4.2.1 Investigación de campo

Al estar en contacto directo con los procesos de producción y con los directivos de la empresa TOUCH OF FLOWER EC. Se identificará el estado actual en el que se encuentra la empresa, como desarrollan cada uno de los trabajadores las actividades de forma detallada, para poder

realzar el respetivo diagrama de procesos de los procesos productivos y el diseño del sistema de gestión de la calidad.

4.2.2 Investigación bibliográfica

Se realizan con el fin de obtener el conocimiento necesario respecto al tema de investigación revisando la documentación de diferentes libros, textos y la respectiva norma ISO 9001:2015 que son proporcionados por varios autores con relación al tema y sustentar de forma profunda el diseño del sistema de gestión de la calidad.

4.3 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Se utiliza el método analítico-sintético ya que nos permite realizar el análisis detallado de las actividades que realiza la empresa con los requisitos que establece la norma ISO 9001:2015 para el diseño del sistema de gestión de la calidad puesto que para acatar cada uno de los puntos de la norma se los debe hacer de forma individual para posteriormente formar un solo conjunto que como resultado se obtiene el diseño del sistema.

4.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

4.4.1 Entrevista

Está dirigida a los trabajadores de la empresa con la finalidad de identificar de forma directa las actividades que realizan cada una de los diferentes procesos de producción.

4.4.2 Encuesta o check list

Se utiliza para recolectar un contexto amplio de la empresa y otro tipo de información que permita el desarrollo del diseño de sistema de gestión de la calidad con ayuda del personal administrativo tomando en cuenta el rol fundamental que cumplen para el correcto funcionamiento de la organización.

4.4.3 Observación

Este método permite el análisis de las actividades que desarrollan los trabajadores, así como los conocimientos con los que cuentan para las tareas que realizan, mediante el acercamiento directo a cada uno de los procesos de producción.

4.4.4 Ficha de entrevista

Está conformado por preguntas abiertas las cuales son utilizadas para los directivos de la empresa con la finalidad de obtener información concreta sobre la situación actual de la empresa.

4.4.5 Ficha de observación

Consiste en un formato previamente elaborado en el cual se registra las actividades de los trabajadores con el propósito de realizar los respectivos diagramas de procesos.

4.4.6 Cuestionario

Está dirigido a los trabajadores y directivos con preguntas cerradas y abiertas para obtener información que se encuentre faltante para el respectivo diseño del sistema de gestión de la calidad.

4.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población está considerada por los integrantes de la empresa TOUCH OF FLOWERS EC, (tabla 4.1) que está conformado por:

Tabla 4.1. Población

OCUPACIÓN	PERSONAL
DIRECTIVOS	4
OPERARIOS	10
TOTAL	14

Elaborado por: Ronny Iza

4.6 PROCEDIMIENTOS

Para iniciar con las actividades del proyecto de Investigación se realizó una entrevista hacia los directivos de la organización para levantar la información introductoria de la empresa como la historia, ubicación, misión y visión, para conocer de forma inmediata el tipo de producto que ofrecen, con la finalidad de obtener una información más concreta durante el desarrollo de las actividades.

4.6.1 Obtención de la Información de los procesos de producción de la empresa.

Se realizó la visita a la empresa, y con ayuda de los trabajadores mediante las técnicas de observación y entrevista se procedió a llenar un formato tipo entrevista (ver figura 4.1), en el cual se registró el área de trabajo, los procesos, los encargados y las diversas actividades que cumplen en cada uno de ellos, con la finalidad de levantar la información de los procesos de producción con los que cuenta la empresa.

Esta valoración está considerada para los 7 apartados de la norma que se debe cumplir para el diseño del sistema de gestión de la calidad.

Tabla 4.2. Diagnóstico de evaluación del sistema de gestión de la calidad [16]

DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN ISO 9001-2015					
CRITERIOS DE CALIFICACION: A. Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a las fase de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema); B. cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase del Hacer del sistema); C. Cumple con el mínimo del criterio enunciado (3 puntos: Se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase de identificación y Planeación del sistema); D. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S).					
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACION			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN					
4.1 COMPRENSION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO		10	5	3	0
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.				
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.				
4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS					
3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.				
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.				
4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD					
5	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica				
6	¿El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?				

7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión.				
8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestión?				
4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS					
9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización				
10	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.				
11	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.				
SUBTOTAL					
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		%			

Mediante las técnicas de observación y entrevista se realizó la evaluación a la organización para conocer la situación actual de la empresa respecto a la normativa, una vez se terminó de realizar la valoración y se obtuvo los resultados se procedió con el diseño del sistema de gestión de la calidad.

4.6.3 Actividades para el Diseño del sistema de gestión de la calidad

Una vez se concluyó con el diagnóstico de la situación inicial de la empresa, se revisó los resultados y se procedió con el diseño del sistema de gestión de la calidad según las necesidades de la empresa para el cumplimiento de la norma ISO 9001: 2015.

El cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001: 2015 se los realizó de forma individual puesto que solicitan diferente tipo de información.

4.6.3.1 Contexto de la organización

Se realizó el respectivo análisis FODA, para determinar el contexto de la organización y poder reconocer las partes interesadas externas e internas de la organización, de igual manera se identificó el alcance que presenta el manual y que puntos no serán considerados para la organización, conjuntamente con los directivos se desarrolló el respectivo mapa de procesos que cumpla con los requisitos de la norma

4.6.3.2 Liderazgo

Se determino las actividades fundamentales que debe cumplir los directivos, como la política de la calidad y los encargados de que el sistema de gestión de la calidad funcione correctamente.

Para el correcto levantamiento de la política de la calidad se toma en consideración las siguientes incógnitas que deben responder en la información documentada:

- Nombre de la empresa y razón social a la que se dedica.
- Que desea lograr la organización y norma que aplica.
- Compromiso con los integrantes de la organización.
- Compromiso frente al cliente y mejora continua.

4.6.3.3 Planificación

Con ayuda de los directivos mediante el uso de la política de la calidad se realizó el levantamiento de los objetivos de la calidad puesto que cada uno de ellos debe tener vinculo a algún apartado de la política, así como el tiempo en el que se debe realizar cada objetivo.

Y de igual manera se levantó el correcto procedimiento para abordar riesgos y oportunidades dentro de la organización con el respectivo diseño de la matriz en al cual se identifica si debe ser abordado o no cada escenario que se presente ya sea positivo o negativo.

4.6.3.4 Apoyo

Mediante la información recolectada en los procesos anteriores como las actividades y los encargados de cara procesos y el funcionamiento estructural de la organización se identificó de forma documentada cada uno de los puntos que establece el requisito de la norma.

4.6.3.5 Operación

Se determino los procesos productivos que realiza la empresa de forma detallada para contar con un formato de procedimientos y los respectivos registros de las actividades desde el momento que se recibe el pedido del cliente hasta que sea entregado y conocer el estado de satisfacción del mismo.

4.6.3.6 Evaluación del desempeño

Se desarrollo los respectivos procesos para el seguimiento medición y análisis de las actividades que realizan dentro de la empresa y el proceso de auditorías que debe realizar con su formato para contar con la información documentada que solicita este resquito.

4.6.3.7 Mejora

De levanto la información de no conformidad y acción correctiva con el respectivo formato de mejora continua para cumplir con los requisitos de documentación que establece el presente apartado de la Norma.

5 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1 LA EMPRESA

TOUCH OF FLOWERS EC fue fundada el 16 de junio del 2020 por el Sr. GUSTAVO OSIÑA HEREDIA y sus hermanos, quienes cuentan con gran experiencia en el área floricultura. Se dedican a cultivar una limitada variedad de rosas y adquieren otras variedades por parte de pequeños productores de la zona, mismas que son exportadas con el nombre comercial de la empresa, para que sea fácil identificarlas, desde sus inicios la empresa se ha comprometido en cumplir con la calidad de sus productos y satisfacer las necesidades de los clientes.

Misión

Contribuir con el producto nacional ofreciendo rosas de calidad para diversos eventos, velando siempre por el bienestar de nuestros clientes y trabajadores.

Visión

Convertirse en una florícola grande desvinculada de los pequeños distribuidores para llevar un control único de calidad cuidando el medio ambiente.

5.2 RESULTADOS OBTENIDOS EN BASE AL PRIMER OBJETIVO

Tras realizar las entrevistas (anexo 1) a los trabajadores de la empresa TOUCH OF FLOWERS EC. Se determinó que dentro de la empresa las áreas de producción que se identificaron son:

- Área de cultivo
- Área de postcosecha
- Área de emboncheo

Las cuales cumplen con el cuidado de la rosa mediante la fumigación hasta su corte para prepararla para su envío a los diversos países que se exportan.

5.2.1 Áreas y procesos de producción de la empresa TOUCH OF FLOWERS EC.

ÁREA DE CULTIVO

PROCESO DE LIMPIEZA

Persona encargada:

- Verónica Haro
- Jorge Armando Tituaña

Se debe identificar la situación actual de la planta si se encuentra con hojas caídas o brotes de plantas ajenas a la rosa, se debe recoger las hojas caídas y colocarlas en el lugar indicado.

Actividades que realizan:

- Registrar el ingreso
- Identificar la actividad a realizar
- Seleccionar las herramientas
- recoger las hojas que la planta desecha
- Trasladar al lugar designado para depositar las hojas
- registrar la salida

5.2.1.1 PROCESO DE LIMPIEZA

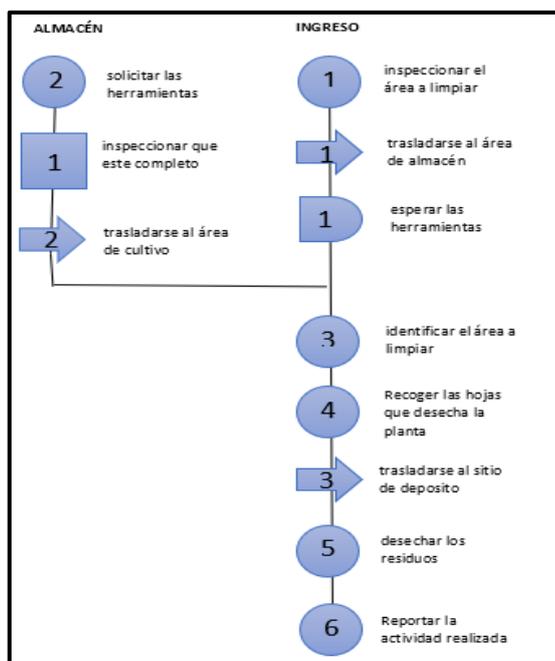


Figura 5.1. Proceso de limpieza

Elaborado por: Ronny Iza

PROCESO DE FUMIGACIÓN

Persona encargada:

- José Manuel Toaquiza Chive
- María Dolores Heredia Tomaico

El encargado debe realizar el monitoreo del estado actual de la planta cada inicio de semana, para poder realizar el respectivo cronograma de actividades el cual se utilizará en toda la semana, dependiendo del estado en el que se encuentre la planta deberá solicitar los productos para tratarla.

Actividades que realizan:

- Registrar el ingreso
- Monitoreo de la planta para determinas las actividades
- Realizar el cronograma de fumigación
- Solicitar los productos para tratar la planta
- Solicitar las bombas
- Solicitar traje de fumigación
- Preparar el producto
- Equiparse con el traje de fumigación
- Equipar la bomba
- Trasladarse al área que se va a fumigar
- Realizar la actividad
- Desequipar la bomba
- Lavar y desinfectar la bomba
- Desequiparse el traje de fumigación
- Lavar y desinfectar el traje
- Entregar la bomba y el traje a bodega
- registrar la salida

5.2.1.2 PROCESO DE FUMIGACION

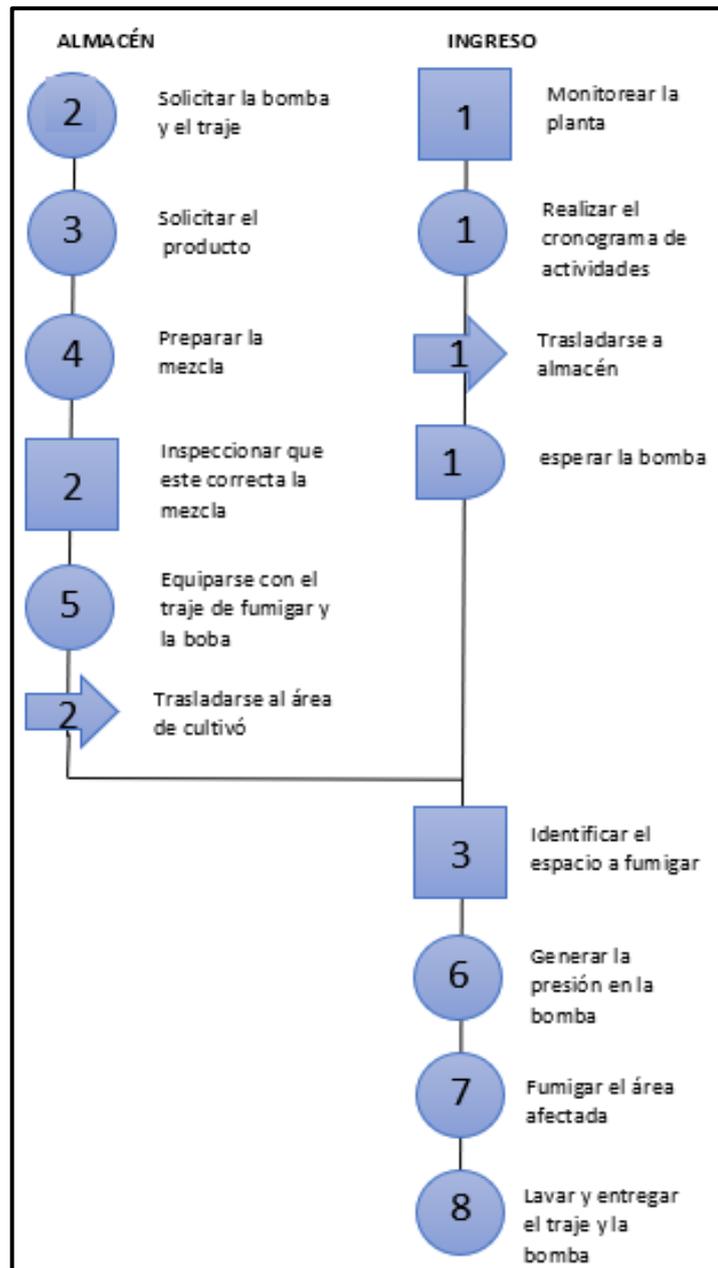


Figura 5.2. Proceso de fumigación

Elaborado por: Ronny Iza

ÁREA DE POSTCOSECHA
PROCESO DE CORTE DE LA PLANTA

Persona encargada:

- Mirian Quimbita

Para ingresar a las zonas de cultivo el encargado debe contar con la respectiva tijera felco, la cuna de transporte y las mallas para envolver las rosas. Para realizar el corte debe identificar que la rosa se encuentre con la apertura del botón de 2,5. corte ruso, Estados Unidos o buquet.

Actividades que realizan:

- Registrar el ingreso
- Solicitar la tijera felco
- Solicitar las mallas
- Solicitar la cuna de transporte de la rosa
- Preparar la cuna con la malla
- Trasladarse al área que se realizaría el corte
- Identificar el estado de la rosa (2.5) corte ruso estados unidos o buquet
- Realizar el corte
- Colocar la rosa sobre la cuna previamente preparada
- Colocadas las 25 rosas realizar el sellado
- cambio de malla
- entregar a recepción las rosas cortadas
- registrar que se entregó las rosas
- limpiar y entregar la tijera felco
- limpiar la cuna de transporte y entregar
- registrar la salida

5.2.1.3 PROCESO DE CORTE DE LA PLANTA

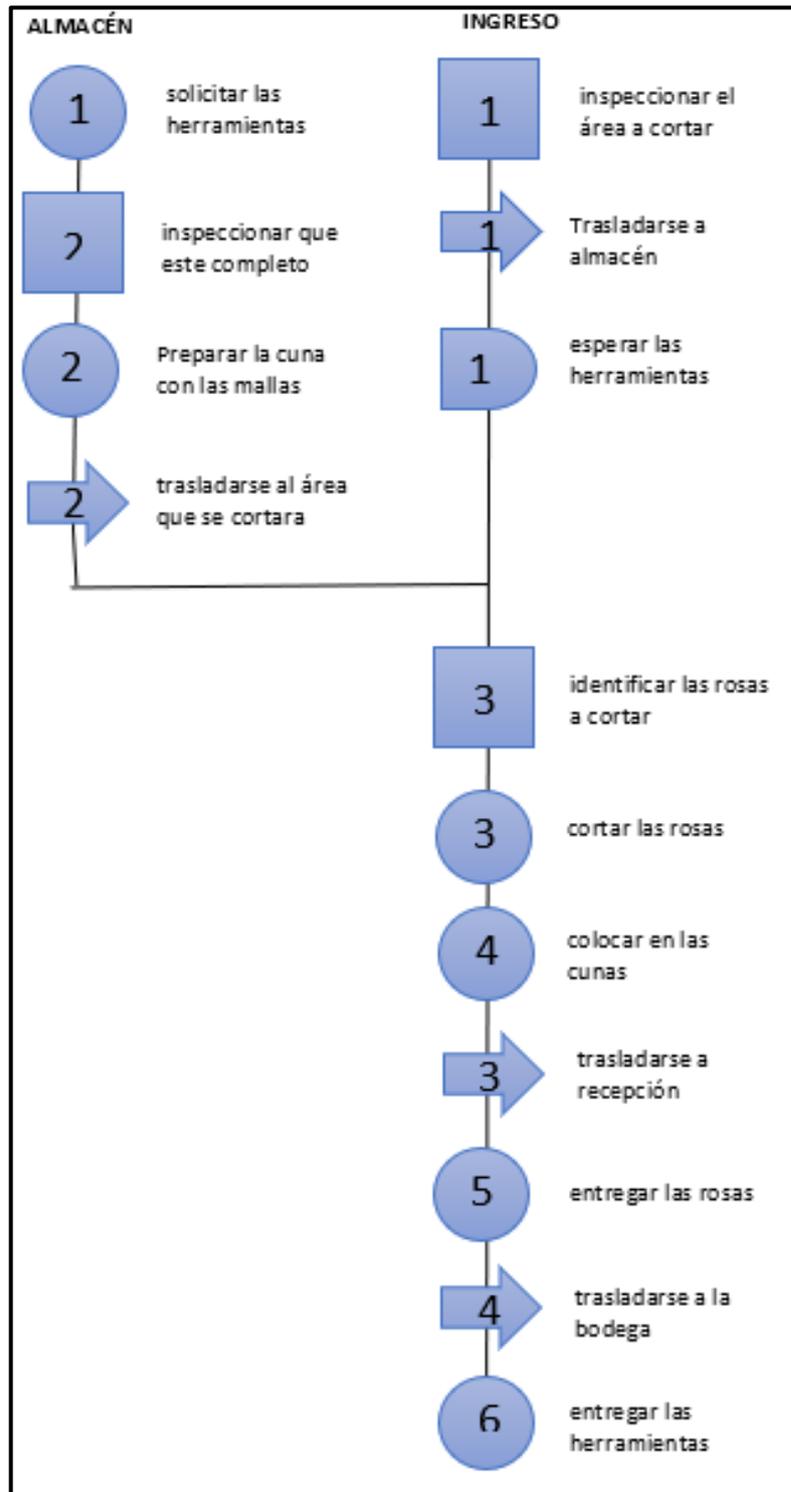


Figura 5.3. Proceso de corte de la planta

Elaborado por: Ronny Iza

PROCESO DE RECEPCIÓN

Persona encargada:

- Nely Chimba

La persona encargada debe preparar las piletas para recibir las rosas tanto de lo que cultivan en los invernaderos de la empresa como las que entregan los pequeños productores, se debe registrar cuanto a ingresado y el tipo de rosa, una vez reciban todas las rosas se procede a lavarlas con el producto (teldor tuc+ actuc + 1green).

Actividades que realizan:

- registrar el ingreso del personal
- preparar las piletas para recibir la rosa
- solicitar el producto para tratar la rosa
- solicitar la bomba para fumigar
- solicitar traje para fumigar
- preparar el producto en la bomba
- recibir la rosa
- verificar la cantidad que ingresa
- registrar el ingreso
- equiparse con el traje de fumigación
- equiparse con la bomba
- fumigar las rosas
- desequipar la bomba
- trasladar al área de clasificación
- Lavar y desinfectar la bomba
- Desequiparse el traje de fumigación
- Lavar y desinfectar el traje
- Entregar la bomba y el traje a bodega

5.2.1.4 PROCESO DE RECEPCIÓN

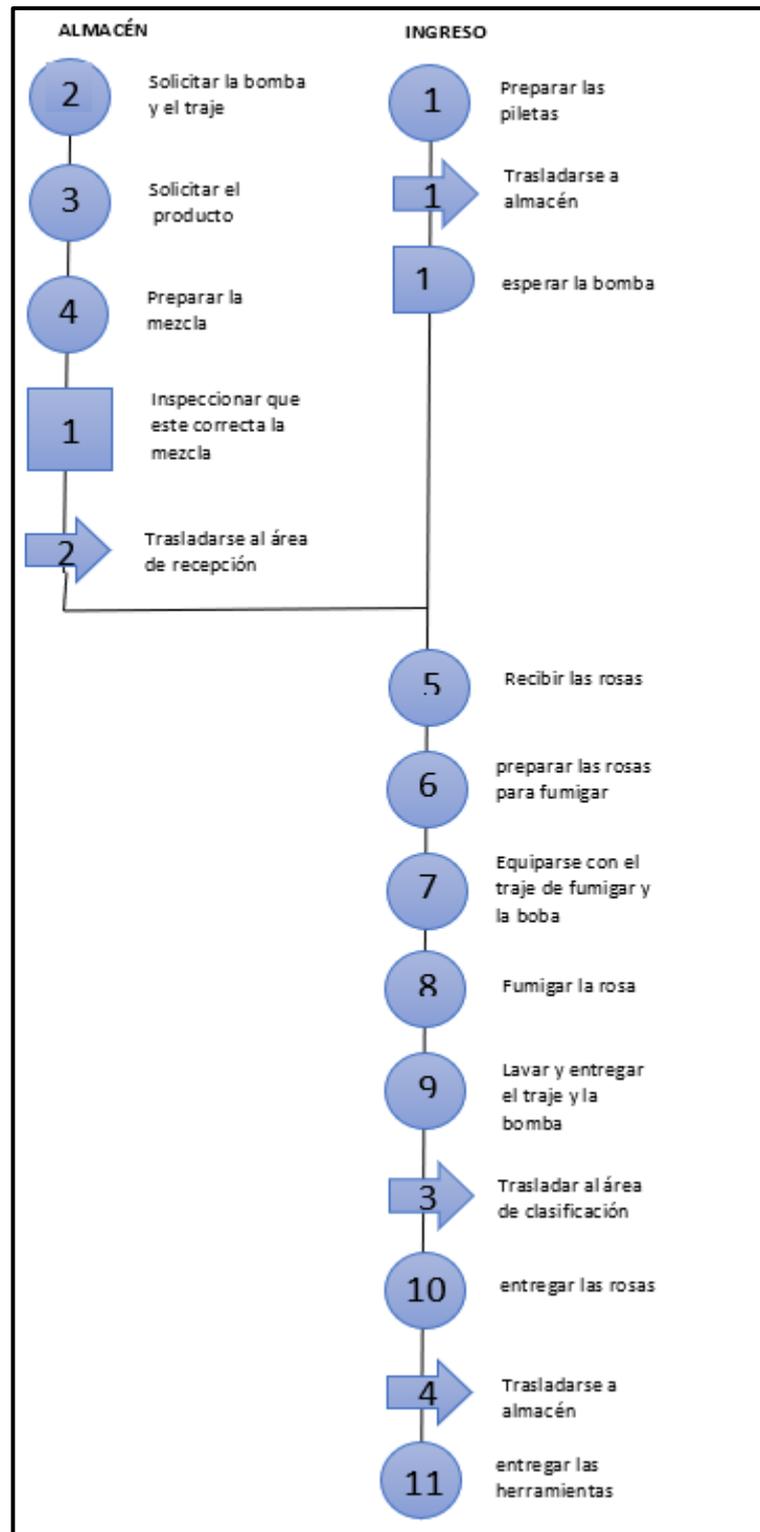


Figura 5.4. Proceso de recepción

Elaborado por: Ronny Iza

PROCESO DE CLASIFICACIÓN

Persona encargada:

- Adriana Centeno

El encargado de clasificar las rosas debe contar con sus respectivos equipos y herramientas, los cuales debe colocarse al momento de ingresar al área de clasificación, tras recibir la rosa de recepción se procede a revisar los pedidos que se han solicitado a través del área de ventas.

Actividades que realizan:

- Registrar el ingreso del personal
- Preparar los EPPs, Deshojador, Manguillas, Delantal, Botas y Guantes.
- Equiparse
- Solicitar la rosa para clasificar al proceso de recepción.
- Deshojar el tallo de la rosa
- Seleccionar el tamaño solicitado en el tablero de clasificación
- Cortar a la media exacta
- Colocar en los árboles de clasificación
- Limpiar los EPPs
- Registrar la salida

5.2.1.5 PROCESO DE CLASIFICACIÓN

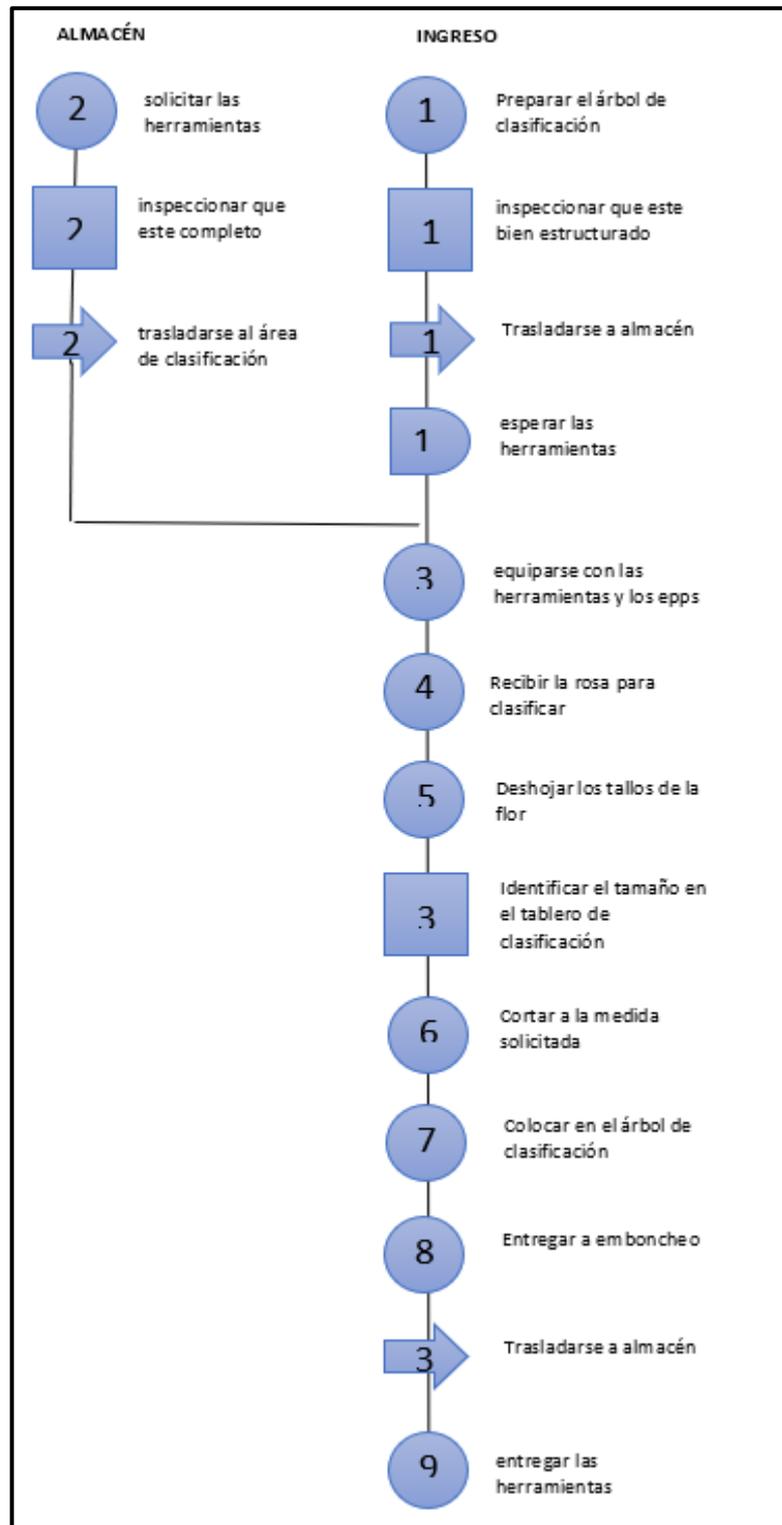


Figura 5.5. Proceso de clasificación

Elaborado por: Ronny Iza

ÁREA DE EMBONCHEO

PROCESO DE EMBONCHEO

Persona encargada:

- Gladis Chimborazo

Para que puedan realizar las respectivas actividades el personal debe contar con: guantes, mandil, ligas, grapadora, separadores, lamina para envolver la rosa, papel, se selecciona el tamaño y el tipo de rosa solicitada según los pedidos que se realizan en el área de ventas.

Actividades que realizan:

- Ingresar
- Solicitar a bodega, Liga, Grapadora, Guantes, Separadores, Lamina, Papel
- Equipar los equipos necesarios
- Identificar la rosa solicitada y retirar de los árboles de clasificación
- Colocar la lámina en la mesa
- Colocar el separado sobre la lamina
- colocar el papel para envolver las rosas
- colocar 12 en la parte baja
- colocar un separador
- colocar 13 rosas en la parte alta
- 1 separador mas
- verificar que estén 25 unidades
- sellar con la lámina las rosas
- engrampar la lamina
- colocar la liga en los tallos
- entregar a corte y encapuchado
- desequipar los equipos y entregar a bodega
- salida

5.2.1.6 PROCESO DE EMBONCHEO

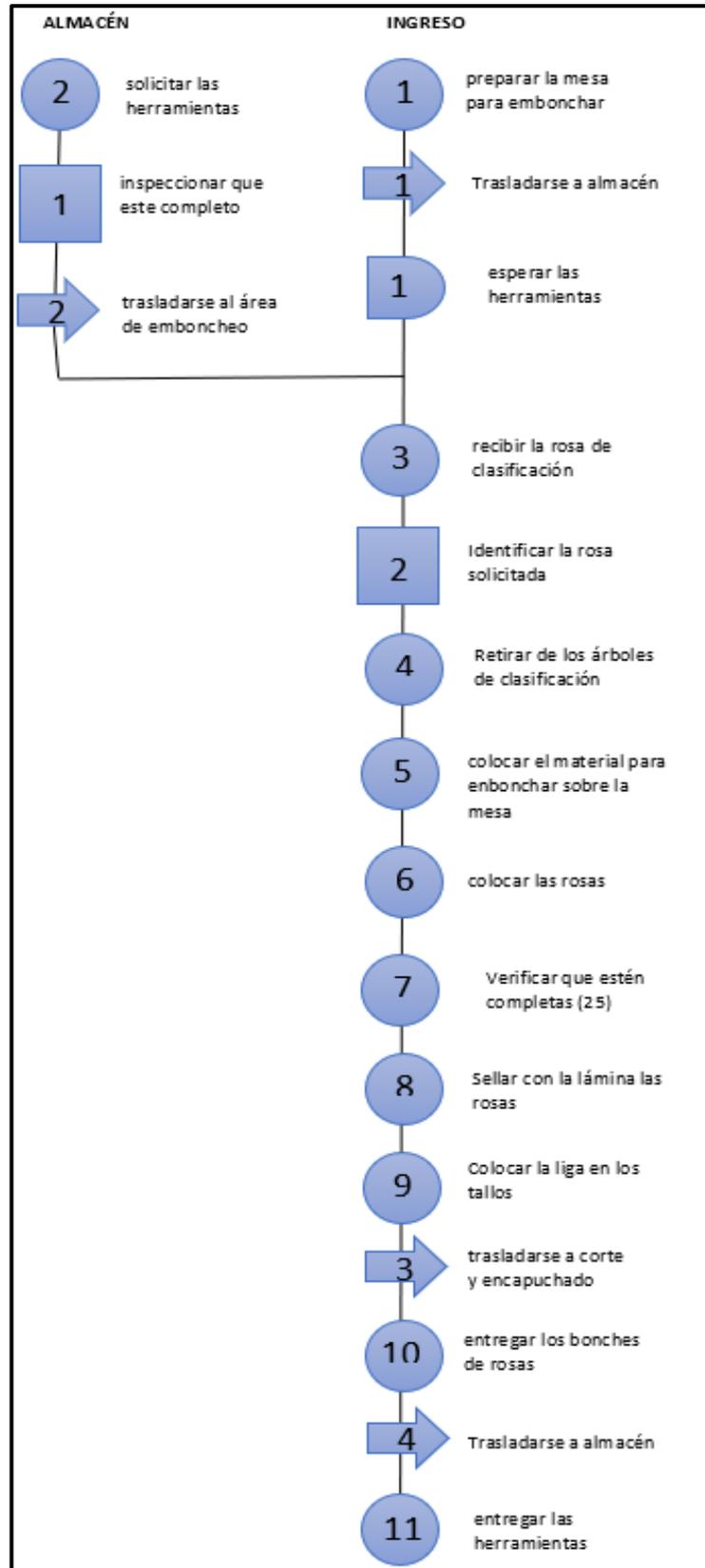


Figura 5.6. Proceso de emboncheo

Elaborado por: Ronny Iza

PROCESO DE CORTE CAPUCHONADO Y ETIQUETADO

Persona encargada:

- Gladis Chimborazo

Una vez ingrese el trabajador debe verifica que cuente con; guantes, mandil, capuchón, liga y las respectivas etiquetas de la rosa proporcionadas por el área de venta. El encargado debe equiparse con sus respectivas herramientas y equipos de protección, para poder retirar los bonches de rosas.

Actividades que realizan:

- Registrar el ingreso
- Solicitar los equipos a bodega
- Retira los bonches del área de emboncheo
- Prepara la máquina de corte
- Corta el exceso de tallo de las rosas en los bonches
- Apagar la cortadora
- Limpiar la maquina
- Colocar el capuchón y la liga
- Identificar la rosa y etiquetarla
- Prepara Gavetas
- Colocar las rosas
- Traslado al cuarto frio
- Entregar los equipos a bodega
- limpiar el área
- salir

5.2.1.7 PROCESO DE CORTE CAPUCHONADO Y ETIQUETADO

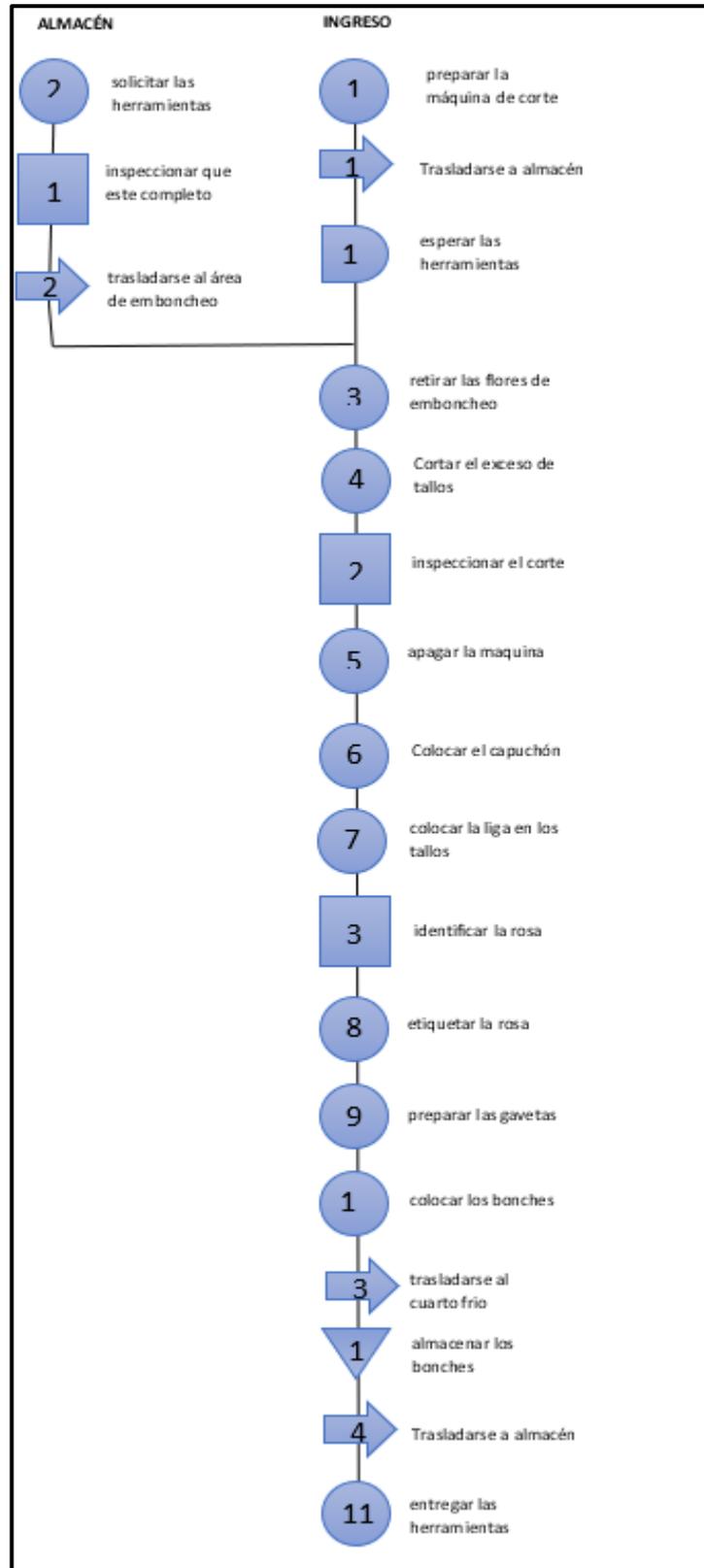


Figura 5.7. Proceso de corte Capuchonado y etiquetado

Elaborado por: Ronny Iza

PROCESO DE EMPAQUE

Persona encargada:

- Norma Rocha

Tarea

Las personas encargadas de realizar el empaque deben contar con: traje termino, cajas, suncho, vinchas, cinta de embalaje, solicitar al encargado de ventas los pedidos que han realizado para poder identificar el tipo de bonche de rosa y proceder a empacarlo.

Actividades que realizan:

- ingreso
- solicitar el traje térmico en bodega, cajas, suncho, vinchas, cinta de embalaje
- solicitar los pedidos al área de ventas
- seleccionar la rosa según los pedidos
- empacar la rosa en las cajas
- verificar que se encuentre lo solicitado
- sujetarlas internamente con los sunchos y ajustar con las vinchas
- colocar la tapa de la caja
- sujetar con los sunchos y la vincha la tapa a la caja
- sellar la caja con la cinta de embalaje
- colocar la etiqueta de los pedidos y de Agrocalidad
- entregar al camión para su traslado
- limpiar el área de trabajo
- retirarse

5.2.1.8 PROCESO DE EMPAQUE

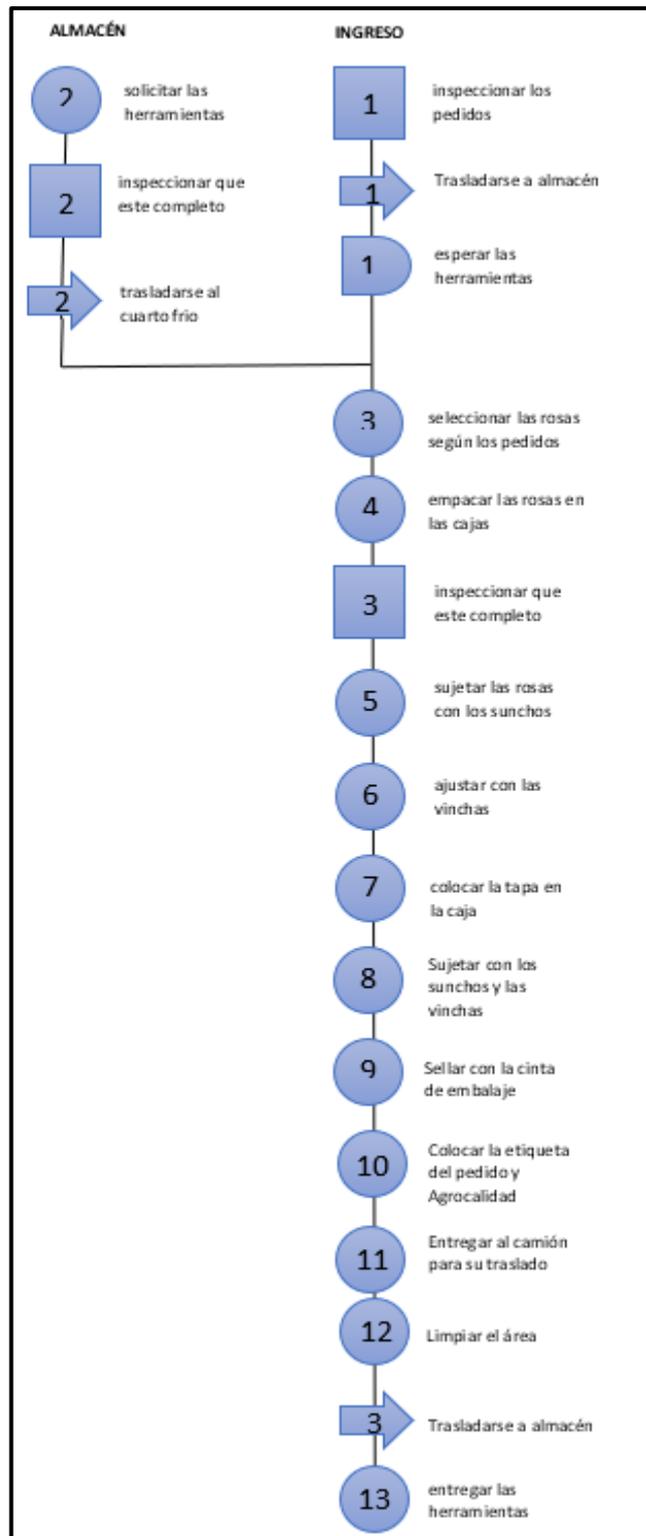


Figura 5.8. Proceso de empaque

Elaborado por: Ronny Iza

Tras levantar la información de las actividades de cada puesto de trabajo se clasifica de forma detallada los responsables de la producción (Tabla 3), de tal forma se considera que la población encargada de la preparación de rosas consiste en 9 trabajadores.

Tabla 5.1. Trabajadores de producción

PRODUCCIÓN		
Trabajadores de cultivo	4	Verónica Haro Jorge Armando Tituaña José Manuel Toaquiza Chive María Dolores Heredia Tomaico
Trabajadores de postcosecha	3	Mirian Quimbita Nely Chimba Adriana Centeno
Trabajadores de emboncheo	2	Gladis Chimborazo Norma Rocha
TOTAL	9	TRABAJADORES

Elaborado por: Ronny Iza

5.3 RESULTADOS OBTENIDOS EN BASE AL SEGUNDO OBJETIVO

Para cumplir con el análisis de la situación actual de la empresa se debe identificar los responsables de la parte administrativa (Tabla 4), y conjuntamente con ellos proceder con el diagnóstico de evaluación del sistema de gestión de la calidad (Tabla 2). La población se obtiene con la suma de los encargados de producción y directivos (tabla 3), (tabla 4).

Tabla 5.2. Directivos de la empresa

DIRECTIVOS		
Gerente propietario	1	Gustavo Osiña Heredia
Gerente general	1	Eduardo Byron Heredia Heredia
Supervisor	1	Jenny Lorena Osiña Heredia
Secretaria	1	Johanna Michelle Bastidas
Encargado de ventas	1	Jonatan Arturo Moya Enriquez
TOTAL	5	DIRECTIVOS

Elaborado por: Ronny Iza

5.3.1 Resultados obtenidos del diagnóstico de la situación inicial.

Tabla 5.3. Resultados del diagnóstico inicial

REQUISITO DE LA NORMA	TOTAL	RESULTADO	PORCENTAJE
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	110	21	19%
5. LIDERAZGO	60	15	25%
6. PLANIFICACION	50	9	18%
7. APOYO	100	9	9%
8. OPERACIÓN	790	135	17%
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	300	6	2%
10. MEJORA	110	24	22%

Elaborado por: Ronny Iza

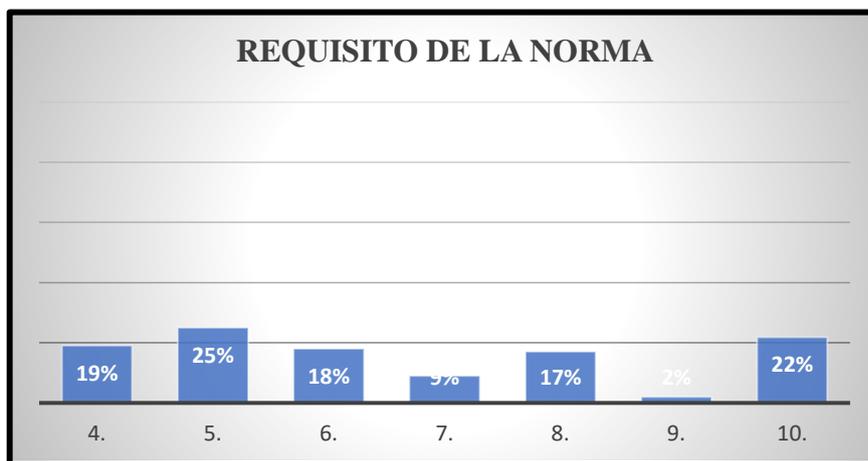


Figura 5.9. Cumplimiento de los requisitos

Elaborado por: Ronny Iza

Análisis y Discusión

Al finalizar el diagnóstico de evaluación del sistema de gestión de la calidad se pudo observar que en todos los puntos el estado de cumplimiento es menor al 25 % ver (anexo 2), lo cual se considera un porcentaje bajo puesto que la información debe ser recolectada y documentada, por lo cual se debe realizar el diseño para el cumplimiento de cada uno de los requisitos que establece la norma ISO 9001 :2015.

A. Cumplimiento de los requisitos del apartado 4 contexto de la organización

Tabla 5.4. Resultados del punto 4 contexto de la organización

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	TOTAL	RESULTADO	PORCENTAJE
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	20	6	5%
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	20	6	5%
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	40	6	5%
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	30	3	3%
CUMPLE			19%
NO CUMPLE			81%

Elaborado por: Ronny Iza

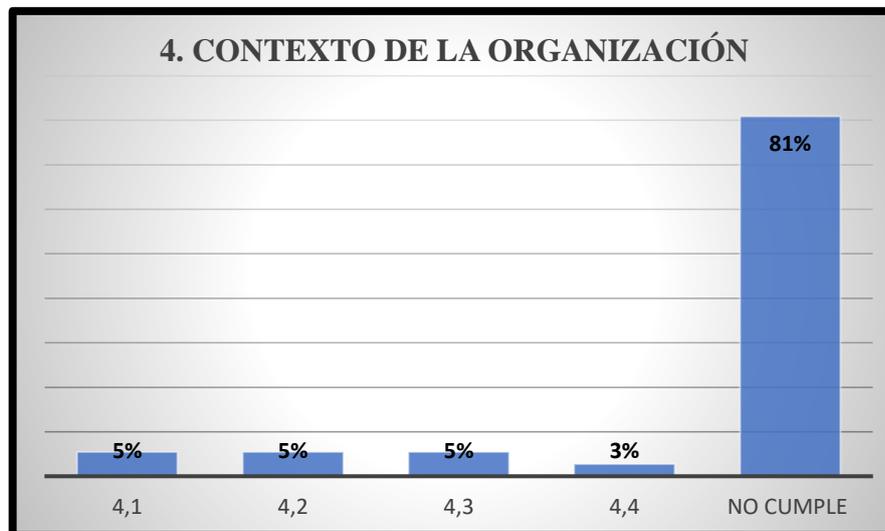


Figura 5.10. Contexto de la organización

Elaborado por: Ronny Iza

Análisis y discusión

El cumplimiento de punto 4 contexto de la organización es del 19% puesto que la empresa conoce sus fortalezas oportunidades y requisitos de los clientes internos y externos, pero no llevan un registro documentado de la información, el alcance de sistema de gestión de la calidad tiene que ser identificado con ayuda de los directivos y de igual manera los procesos que deben tener relación con la norma

B. Cumplimiento de los requisitos del apartado 5 liderazgo

Tabla 5.5. Resultados del punto 5 liderazgo

5. LIDERAZGO	TOTAL	RESULTADO	PORCENTAJE
5.1 Liderazgo y compromiso	30	9	15%
5.2 Política	20	3	5%
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	10	3	5%
CUMPLE			25%
NO CUMPLE			75%

Elaborado por: Ronny Iza

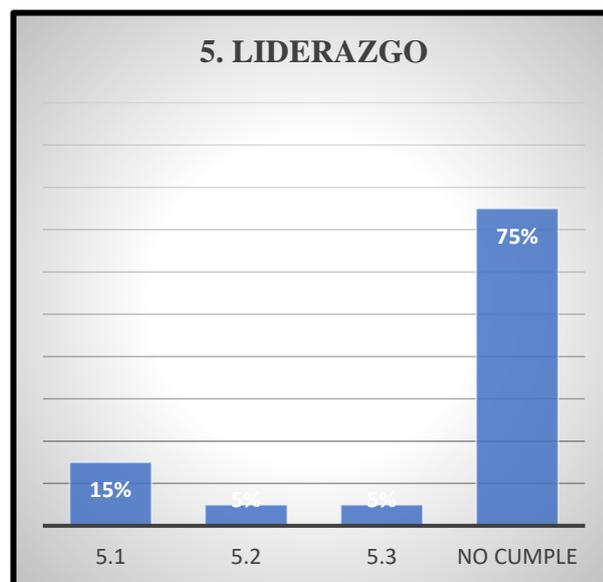


Figura 5.11. Liderazgo

Elaborado por: Ronny Iza

Análisis y discusión

En el apartado 5 liderazgo se obtiene 25% de cumplimiento en los requisitos puesto que los líderes de la empresa son identificados por los trabajadores y de igual manera los responsables de cada puesto de trabajo, pero no se cuenta con la respectiva documentación por tal motivo se debe documentar toda la información y redactar la respectiva política de la calidad

C. Cumplimiento de los requisitos del apartado 6 planificación

Tabla 5.6. Resultados del punto 6 planificación

6. PLANIFICACION	TOTAL	RESULTADO	PORCENTAJE
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	20	3	6%
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	20	3	6%
6.3 Planificación de los cambios	10	3	6%
CUMPLE			18%
NO CUMPLE			82%

Elaborado por: Ronny Iza

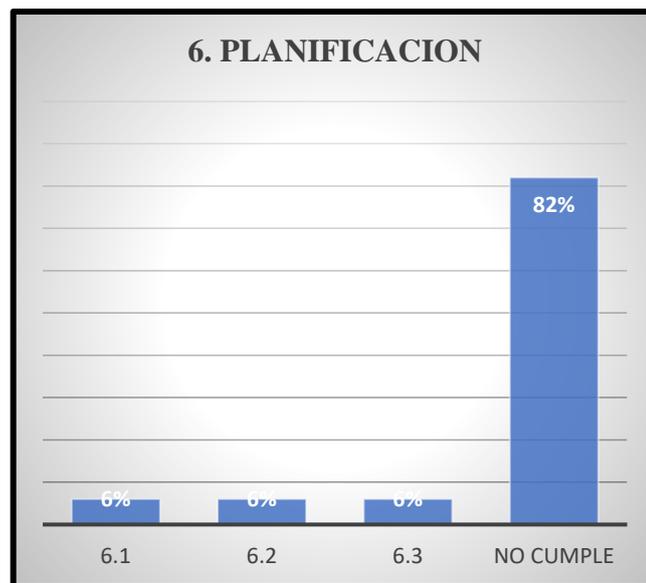


Figura 5.12. Planificación

Elaborado por: Ronny Iza

Análisis y discusión

En el apartado 6 planificación se obtiene un cumplimiento de los requisitos del 18% Puesto que mantienen una idea de lo que representa riesgos y oportunidades, objetivos de calidad y la respectiva planificación de cambios, pero no la mantienen documentada y no cuentan con registros o procesos que aseguren el cumplimiento

D. Cumplimiento de los requisitos del apartado 7 apoyo.

Tabla 5.7. Resultados del punto 7 apoyo

7. APOYO	TOTAL	RESULTADO	PORCENTAJE
7.1 Recursos	40	6	6%
7.2 Competencia	10	3	3%
7.3 Toma de conciencia	10	0	0%
7.4 Comunicación	10	3	3%
7.5 Información documentada	30	0	0%
CUMPLE			9%
NO CUMPLE			91%

Elaborado por: Ronny Iza

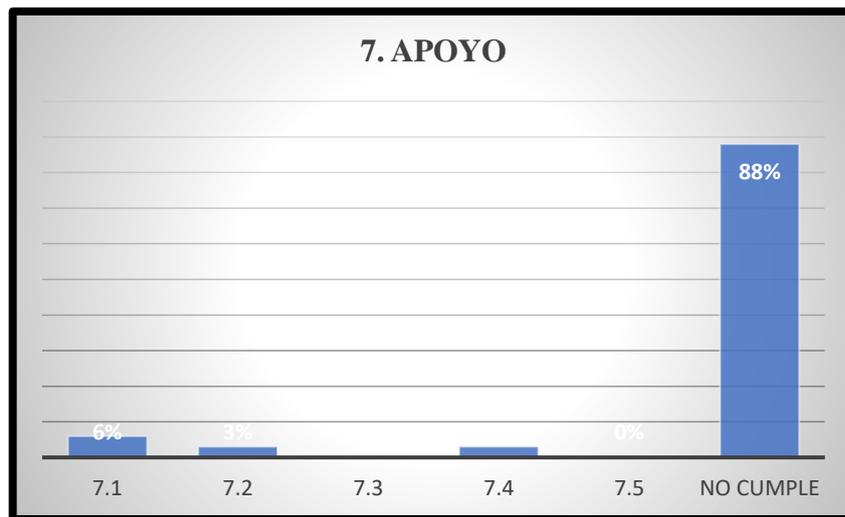


Figura 5.13. Apoyo

Elaborado por: Ronny Iza

Análisis y discusión

El apartado de la norma 7 apoyo representa un 9% de cumplimiento puesto que mantienen una idea de lo que representa recursos, competencia y comunicación, pero no es documentada ni registrada para el cumplimiento.

Por otra parte, de los requisitos toma de conciencia e información documentada se obtiene un 0% en cada uno de ellos por lo cual se debe diseñar toda la documentación.

E. Cumplimiento de los requisitos del apartado 8 operación.

Tabla 5.8. Resultados del punto 8 operación

8. OPERACIÓN	TOTAL	RESULTADO	PORCENTAJE
8.1 Planificación y control operacional	40	9	1,1%
8.2 Requisitos para los productos y servicios	100	27	3,4%
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	170	0	0,0%
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	140	33	4,2%
8.5 Producción y provisión del servicio	250	54	6,8%
8.6 Liberación de los productos y servicios	40	6	0,8%
8.7 Control de las salidas no conformes	50	6	0,8%
CUMPLE			17%
NO CUMPLE			83%

Elaborado por: Ronny Iza

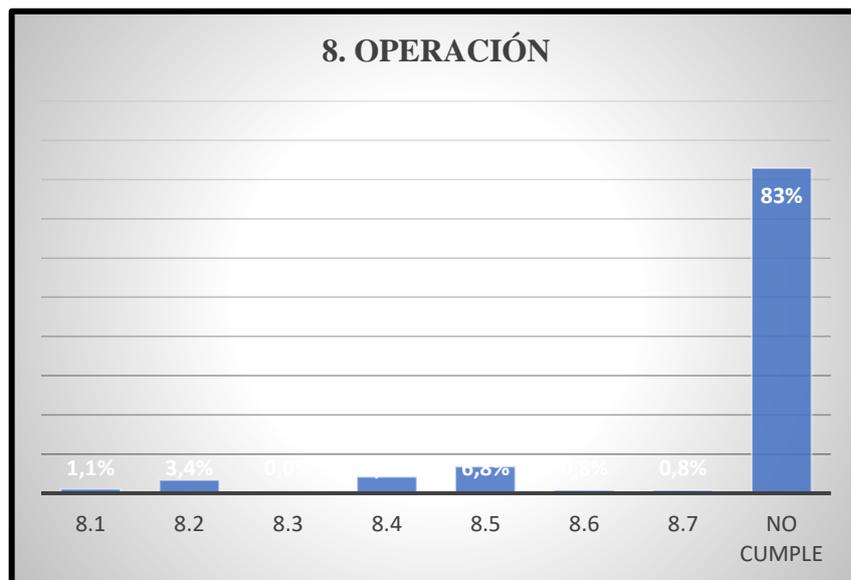


Figura 5.14. Operación

Elaborado por: Ronny Iza

Análisis y discusión

Se obtuvo un resultado de 17% en cumplimiento respecto al apartado 8 (operación) de la norma, en el cual la empresa tiene el conocimiento, pero no lo documenta por lo tanto se realiza la documentación de toda la información recolectada y se identifica el punto 8.3 diseño y desarrollo de los productos y servicios como no aplicable para la organización por el tipo de producto que ofrecen.

F. Cumplimiento de los requisitos del apartado 9 evaluación del desempeño.

Tabla 5.9. Resultados del punto 9 evaluación del desempeño.

9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	TOTAL	RESULTADO	PORCENTAJE
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	90	6	2%
9.2 Auditoría interna	80	0	0%
9.3 Revisión por la dirección	130	0	0%
CUMPLE			2%
NO CUMPLE			98%

Elaborado por: Ronny Iza

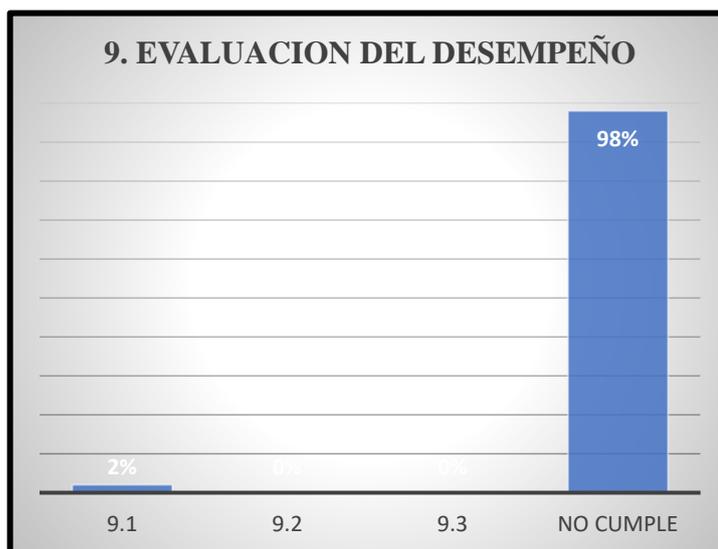


Figura 5.15. Evaluación del desempeño

Elaborado por: Ronny Iza

Análisis y discusión

Es uno de los porcentajes más bajos que se obtuvieron tras culminar el diagnóstico de evaluación con un cumplimiento de 2% puesto que la empresa no realiza ningún tipo de auditoría o la documentación no es revisada, por lo tanto, se debe diseñar los formatos y las actividades que debe acatar la dirección para el cumplimiento del requisito.

G. Cumplimiento de los requisitos del apartado 10 mejora.

Tabla 5.10. Resultados del punto 10 mejora

10. MEJORA	TOTAL	RESULTADO	PORCENTAJE
10.1 Generalidades	10	3	3%
10.2 No conformidad y acción correctiva	80	15	14%
10.3 Mejora continua	20	6	5%
CUMPLE			22%
NO CUMPLE			78%

Elaborado por: Ronny Iza

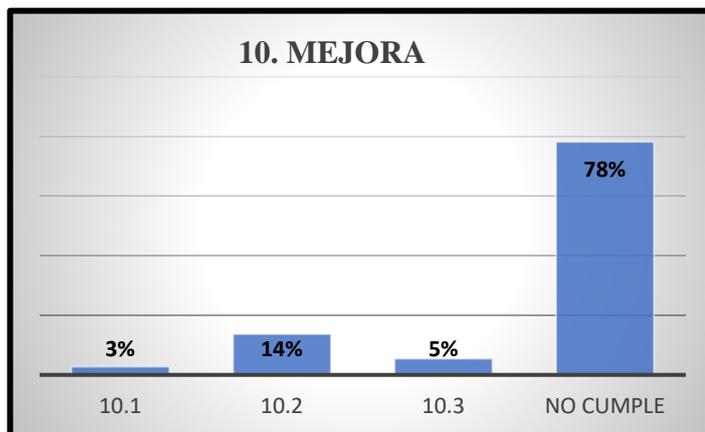


Figura 5.16. Mejora

Elaborado por: Ronny Iza

Análisis y discusión

El porcentaje que se obtuvo para el último punto de la norma es de 22% debido a que la empresa de forma teórica busca la forma de mejorar o atender la no conformidad, pero no contaban con actividades específicas y no registraban las acciones que realizaban, por tal motivo es fundamental diseñar los formatos de registro para reportar la mejora continua y las diversas tareas que se deben realizar y cumplir con los requisitos de la norma.

5.3.2 Estado de madurez de la calidad

Tabla 5.11. Resultados de la evaluación de la Norma ISO 9004: 2018

ESTADO DE MADUREZ DE LA CALIDAD	
5 Contexto de una organización	1,50
6 Identidad de una organización	1,00
7 Liderazgo	1,25
8 Gestión de los procesos	1,25
9 Gestión de los recursos	1,29
10 Análisis y evaluación del desempeño de una organización	1,29
11 Mejora, aprendizaje e innovación	1,50
MADUREZ	1,30

Elaborado por: Ronny Iza

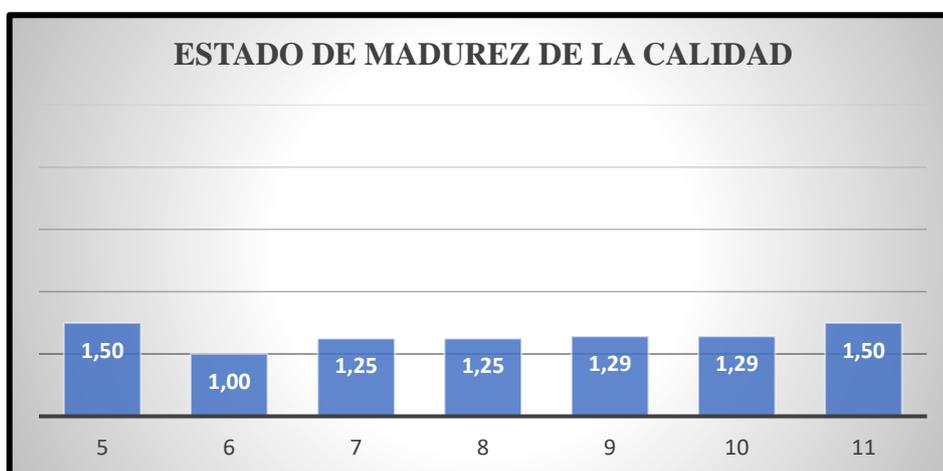


Figura 5.17. Madurez de la calidad

Elaborado por: Ronny Iza

El estado de madurez de la calidad en la empresa TOUCH OF FLOWERS EC, se encuentra en un nivel de 1,30/5 (Anexo 3), lo cual se considera deficiente debido a que los resultados obtenidos son imprescindibles, y la empresa se concentra únicamente en el producto que sale y no en el proceso que se realiza para el producto, por lo cual, no presenta la aplicación de la norma ISO 9001: 2015 y sugiere que según los resultados obtenidos en el diagnóstico de evaluación del sistema de gestión de la calidad norma ISO 9001: 2015, se proceda con el diseño del sistema de gestión de la calidad para la empresa.

5.4 RESULTADOS OBTENIDOS EN BASE AL TERCER OBJETIVO

Tras obtener los resultados del objetivo 2 se procede con el diseño del sistema de gestión de la calidad (Anexo 4), el cual está conformado por 4 apartado:

- Manual de calidad

- Documentos de información
- Procedimientos
- Registros

5.4.1 Manual de calidad

Consiste en un documento en el cual se detalla la documentación que cuenta la empresa para el cumplimiento de cada uno de los requisitos que se establecen en la norma ISO 9001: 2015, y sirve como guía para que TOUCH OF FLOWERS EC, siga abordando el cumplimiento del sistema de gestión de la calidad para su posible aplicación.



Figura 5.18. Manual del sistema de gestión de calidad

Elaborado por: Ronny Iza

5.4.2 Documentos de información

Consiste en una serie de documentos los cuales contienen información importante de la empresa TOUCH OF FLOWERS EC. y que debe permanecer en físico y digital para el cumplimiento de algunos requisitos de la norma.

	DOCUMENTO DE INFORMACIÓN TOUCH OF FLOWERS EC.	VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC- TOF - DDI - 00
---	---	--

TOUCH OF FLOWERS EC.

**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD**

DOCUMENTOS DE INFORMACION

ACTIVIDAD	NOMBRE	FECHA	FIRMA
ELABORADO POR:			
REVISADO POR:			
APROBADO POR:			

Figura 5.19. Documentos de información

Elaborado por: Ronny Iza

5.4.3 Procedimientos

Se encuentra de forma detallada las actividades o tareas que deben realizar cada uno de los integrantes de la empresa con la finalidad de realizar paulatinamente el cumplimiento del sistema de gestión de la calidad

	PROCEDIMIENTO TOUCH OF FLOWERS EC.	VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC - TOF - PRO - 00 FECHA:
---	---------------------------------------	---

TOUCH OF FLOWERS EC.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCEDIMIENTOS

ACTIVIDAD	NOMBRE	FECHA	FIRMA
ELABORADO POR:			
REVISADO POR:			
APROBADO POR:			

Figura 5.20. Procedimientos

Elaborado por: Ronny Iza

5.4.4 Registros

Es un apartado fundamental en el cual se encuentran los formatos en blanco que deben ser llenados en algunos procedimientos para mantener la información documentada y un respaldo para la empresa sobre el cumplimiento de las actividades que solicita la norma ISO 9001 :2015

	REGISTRO TOUCH OF FLOWERS EC.	VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC- TOF – REG – 00 FECHA:
---	----------------------------------	--

TOUCH OF FLOWERS EC.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

REGISTROS

ACTIVIDAD	NOMBRE	FECHA	FIRMA
ELABORADO POR:			
REVISADO POR:			
APROBADO POR:			

Figura 5.21. Registros

Elaborado por: Ronny Iza

5.5 IMPACTO

5.5.1 Impacto técnico

El presente proyecto brinda a la empresa TOUCH OF FLOWERS EC. Las herramientas para llevar un correcto control de los procesos y comprender los cambios que se deben realizar para llevar la mejora de cada uno.

5.5.2 Impacto social

Se genera un impacto en la sociedad que conforma la empresa, puesto que contarán con el manual que les servirá como una guía para seguir adaptándose a lo que es un sistema de gestión y puedan implementar nuevas actividades esenciales para una correcta gestión.

6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

- Se identifico los procesos de producción que se emplean en la empresa TOUCH OF FLOWERS EC, con ayuda de los trabajadores para determinar las actividades que realizan mediante diagramas de procesos.
- La aplicación del diagnóstico de evaluación sistema de gestión de la calidad ISO 9001: 2015 presento un resultado en cada punto menor al 25% y el estado de madurez de la calidad nos refleja un valor de 1.30/5 lo cual es deficiente, por lo tanto, la empresa debe implementar diversas actividades o registros que le servirán como información documentada para el cumplimiento de la norma.
- Se Diseña el sistema de gestión de la calidad cumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001: 2015 como una guía inicial, en donde se establece, procedimientos, documentos de información, formatos de registro. que permitirán controlar los procesos y llevar una trazabilidad del sistema de gestión.

6.2 RECOMENDACIONES

- Hacer uso de los diagramas de procesos para caracterizar la secuencia de los procesos identificando entradas y salidas de las actividades.
- Evaluar periódicamente los procesos productivos de TOUCH OF FLOWERS EC, para conocer el mejoramiento continuo de los procesos y el desempeño del sistema de gestión de la calidad.
- Implementar y hacer uso de la información documentada del manual de calidad para mantener la trazabilidad de los procesos mediante el cumplimiento de los requisitos de la norma.

7 BIBLIOGRAFÍA

- [1] S. D. A. ECUATORIANO, 31 06 2018. [En línea]. Available: <https://www.acreditacion.gob.ec/certificacion-procesos-en-produccion-floricola/>. [Último acceso: 29 10 2021].
- [2] L. D. P. CORTEZ y J. JARAMILLO, «<http://repositorio.ug.edu.ec/>,» 2017. [En línea]. Available: http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/32404/1/DICADO_JARAMILLO%20%20FINAL.pdf. [Último acceso: 01 06 2021].
- [3] D. E. P. Cevallos, «repositorio.uasb.edu.ec,» 2017. [En línea]. Available: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5871/1/T2413-MAE-Perez-Dise%C3%B1o.pdf>. [Último acceso: 01 06 2021].
- [4] L. F. N. Ruiz, «dspace.ups.edu.ec,» 2016. [En línea]. Available: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/12043/1/UPS-CT005864.pdf>. [Último acceso: 01 06 2021].
- [5] I. T. B. Jorge Eliécer Prieto Herrera, Administración, teorías, autores, fases y reflexiones., Bogota: Ediciones de la U, 2018.
- [6] M. E. L. P. C. V. G. C. L. H. T. O. Alexandra Maribel Arguello Pazmiño, ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS ELEMENTOS BÁSICOS, GUAYAS: George Lukacs, 2020.
- [7] M. d. I. C. M. V. F. Á. B. L. H. A. C. C. Guillermo Antonio López Calvajar, PLANIFICACION DE EMPRESAS, Cuatro Caminos. Cienfuegos. Cuba: Editorial Universo Sur, 2018.
- [8] L. C. y J. G. Babón, Gestión Integral de la calidad: implantación, control y certificación, Barcelona: Profit Editorial, 2017.
- [9] G. Westreicher, «Economipedia,» 29 04 2020. [En línea]. Available: <https://economipedia.com/definiciones/produccion-industrial.html>. [Último acceso: 03 10 2021].
- [10] J. C. M. Pérez, «SOPORTE Y COMPAÑIA,» [En línea]. Available: <https://www.visionadministrativa.info/biblioteca/control/indicadores/losindicadoresdegestion.pdf>. [Último acceso: 1 10 2021].
- [11] J. M. Cortés, José Manuel Cortés, Málaga: Editorial ICB, 2017.
]
- [12] O. I. d. Normalización, Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario,
] Suiza, 2015.
- [13] O. I. d. Normalización, Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión ISO 19011,
] suiza, 2018.
- [14] C. C. V. C. M. G. H. Johanna Marcela Moscoso Gama, CONTROL DE CALIDAD
] INTERNO Y EXTERNO, Santa Fe: El Cid Editor, 2018.

- [15 C. M. C. CRISTINA GONZÁLEZ GAYA, SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD]
] ISO 9001 GUIA DE APLICACIÓN, MADRID: UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia, 2020.
- [16 O. I. d. Normalización, NORMA INTERNACIONAL ISO 9001, SUIZA, 2015-09-15.
]
- [17 o. T. I. 17, Gestión de la calidad — Calidad de una organización — Orientación para]
] lograr el éxito sostenido, Montevideo, Uruguay : ISO copyright office, 2018.
- [18 G. S. O. B. & S. P. G. Aguirre León, «EL LIDERAZGO,» *Revista Científica de la]*
] *Universidad de Cienfuegos*, vol. 9, nº 1, p. 194, 2017.
- [19 R. Sejzer, «CALIDAD TOTAL,» 17 3 2018. [En línea]. Available:
] <http://ctcalidad.blogspot.com/2018/03/los-7-principios-de-la-gestion-de-la.html>. [Último
] acceso: 30 9 2021].
- [20 S. M, «Datascopie,» 04 05 2018. [En línea]. Available:
] <https://mydatascopie.com/blog/es/por-que-tu-empresa-debe-contar-con-buenos-sistemas-de-gestion-de-calidad/>. [Último acceso: 01 03 2021].
- [21 R. GONSALO, «ECONOMIA,» 04 2014. [En línea]. Available:
] <https://economia.org/manual.php>. [Último acceso: 01 10 2021].
- [22 G. Gómez, «gestiopolis,» 1 12 2020. [En línea]. Available:
] <https://www.gestiopolis.com/manuales-procedimientos-uso-control-interno/>. [Último
] acceso: 3 10 2021].
- [23 I. 9. 2015, «NUEVA ISO 9001: 2015,» 11 6 2019. [En línea]. Available:
] <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2019/06/el-manual-de-calidad-funciones-uso-y-beneficios-de-su-empleo/>. [Último acceso: 29 9 2021].

8 ANEXOS

ANEXO 1: Entrevista a los trabajadores

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
 CIENCIAS DE LA INGENIERÍA Y APLICADA
 ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA
 TOUCH OF FLOWER EC

ENTREVISTA DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN	
AREA	• <u>DE CULTIVO</u>
PROCESO	• <u>FUMIGACION</u>
ENCARGADO/S	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Jose Manuel Toaguiza Chive</u> • <u>Maria Dolores Heredia Tamaica</u> • _____ • _____
ACTIVIDADES	
<p>- Registrar el ingreso → monitoreo de las plantas para determinar las actividades</p> <p>→ Realizar el cronograma de fumigación → Solicitar los productos para tratar la planta → Solicitar las bombas de fumigación → Solicitar el traje</p> <p>→ Preparar el producto → Equiparse con el traje de fumigación</p> <p>→ Equipar la bomba → trasladarse al area que se va a fumigar</p> <p>→ Realizar la actividad → Desequ coaste la bomba → lavar y desinfectar la bomba → Desequ coaste el traje de fumigación</p> <p>→ lavar y desinfectar el traje → Entregar la bomba y el traje a bodega → Registrar la salida.</p>	
<hr/>	

ANEXO 2: Cumplimiento del diagnóstico de evaluación con ayuda de los directivos.

DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN ISO 9001-2015					
CRITERIOS DE CALIFICACION: A. Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a las fase de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema); B. cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase del Hacer del sistema); C. Cumple con el mínimo del criterio enunciado (3 puntos: Se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase de identificación y Planeación del sistema); D. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S).					
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALLIFICACION			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		10	5	3	0
4.1 COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO					
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.			3	
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.			3	
4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS					
3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.			3	
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.			3	
4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD					
5	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica			3	
6	¿El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?			3	
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión.				0
8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestión?				0
4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS					
9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización			3	
10	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.				0
11	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.				0
SUBTOTAL		0	0	21	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		19%			

5. LIDERAZGO					
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL					
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.			3	
5.1.2 Enfoque al cliente					
2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes de determinan y se cumplen.			3	
3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.			3	
5.2 POLITICA					
5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA					
4	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.			3	
5.2.2 Comunicación de la política de calidad					
5	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunidad dentro de la organización.				0
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN					
6	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.			3	
SUBTOTAL		0	0	15	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		25%			
6. PLANIFICACION					
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES					
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.			3	
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.				0
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS					
3	¿Qué acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SIG-HSQ, programas de gestión?			3	
4	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos				0
6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS					
5	¿Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?			3	
SUBTOTAL		0	0	9	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		18%			
7. APOYO					
7.1 RECURSOS					
7.1.1 Generalidades					
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura)				0
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición					
7.1.5.1 Generalidades					
2	En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?				0

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones					
3	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.			3	
7.1.6 Conocimientos de la organización					
4	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.			3	
7.2 COMPETENCIA					
5	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria			3	
7.3 TOMA DE CONCIENCIA					
6	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.				0
7.4 COMUNICACIÓN					
7	Se tiene definido un procedimiento para las comuniones internas y externas del SIG dentro de la organización.				0
7.5 INFORMACION DOCUMENTADA					
7.5.1 Generalidades					
8	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.				0
7.5.2 Creación y actualización					
9	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.				0
7.5.3 Control de la información documentada					
10	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC.				0
SUBTOTAL		0	0	9	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		9%			
8. OPERACIÓN					
8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL					
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.			3	
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.			3	
3	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.				0
4	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.			3	
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.2.1 Comunicación con el cliente					
5	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.			3	
6	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.			3	
7	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.			3	
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios					
8	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.			3	
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios					

9	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.			3	
10	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.			3	
11	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.			3	
12	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.			3	
13	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.				0
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios					
14	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.			3	
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.3.1 Generalidades					
15	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.				0
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo					
16	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.				0
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo					
17	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.				0
18	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.				0
19	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.				0
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo					
20	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.				0
21	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.				0
22	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.				0
23	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación				0
24	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.				0
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo					
25	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas				0
26	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios				0
27	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación				0
28	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.				0

29	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.				0
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo					
30	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios				0
31	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.				0
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE					
8.4.1 Generalidades					
32	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.			3	
33	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.			3	
34	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.				0
35	Se conserva información documentada de estas actividades				0
8.4.2 Tipo y alcance del control					
36	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.			3	
37	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.				0
38	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.			3	
39	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.			3	
40	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.			3	
8.4.3 Información para los proveedores externos					
41	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.			3	
42	Se comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.			3	
43	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.			3	
44	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.			3	
45	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.			3	
8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO					
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio					
46	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.			3	
47	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.			3	
48	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.				0
49	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados			3	

50	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.			3	
51	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.			3	
52	Se controla la designación de personas competentes.			3	
53	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.			3	
54	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.				0
55	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.			3	
8.5.2 Identificación y trazabilidad					
56	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.			3	
57	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.			3	
58	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.				0
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos					
59	La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras está bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.				0
60	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.				0
61	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.				0
8.5.4 Preservación					
62	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.			3	
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega					
63	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.			3	
64	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios.			3	
65	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.			3	
66	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.			3	
67	Considera los requisitos del cliente.			3	
68	Considera la retroalimentación del cliente.			3	
8.5.6 Control de cambios					
69	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.			3	
70	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.				0
8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
71	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.				0

72	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.			3	
73	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.				0
74	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.			3	
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES					
75	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.				0
76	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.			3	
77	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.				0
78	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras			3	
79	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.				0
SUBTOTAL		0	0	135	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		17%			
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO					
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION					
9.1.1 Generalidades					
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.				0
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.			3	
3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.				0
4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.				0
5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.			3	
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.				0
9.1.2 Satisfacción del cliente					
7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.				0
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.				0
9.1.3 Análisis y evaluación					
9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.				0
9.2 AUDITORIA INTERNA					
10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.				0
11	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.				0
12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.				0

13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.				0
14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.				0
15	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.				0
16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.				0
17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.				0
9.3 REVISION POR LA DIRECCION					
9.3.1 Generalidades					
18	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.				0
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección					
19	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.				0
20	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.				0
21	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.				0
22	Considera los resultados de las auditorías.				0
23	Considera el desempeño de los proveedores externos.				0
24	Considera la adecuación de los recursos.				0
25	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.				0
26	Se considera las oportunidades de mejora.				0
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección					
27	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.				0
28	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.				0
29	Incluye las necesidades de recursos.				0
30	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.				0
SUBTOTAL		0	0	6	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		2%			
10. MEJORA					
10.1 Generalidades					
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.			3	
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA					
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.			3	
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.				0

4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.			3	
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.			3	
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.				0
7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.			3	
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.			3	
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.				0
10.3 MEJORA CONTINUA					
10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.			3	
11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.			3	
SUBTOTAL		0	0	24	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		22%			
RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD					
NUMERAL DE LA NORMA		ACCIONES POR REALIZAR			
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		IMPLEMENTAR			
5. LIDERAZGO		IMPLEMENTAR			
6. PLANIFICACION		IMPLEMENTAR			
7. APOYO		IMPLEMENTAR			
8. OPERACIÓN		IMPLEMENTAR			
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO		IMPLEMENTAR			
10. MEJORA		IMPLEMENTAR			
TOTAL, RESULTADO IMPLEMENTACION		16%			
Calificación global en la Gestión de Calidad		BAJO			

ANEXO 3: Evaluación del estado de madurez

CLAUSULA	APARTADO	NIVEL	ELEMENTO
5 Contexto de una organización	5.2 Partes interesadas pertinentes	1	Se determinan las partes interesadas, incluyendo sus necesidades y expectativas, y si los riesgos y oportunidades asociados son informales o ad hoc.
	5.3 Cuestiones externas e internas	2	Los riesgos y oportunidades relacionados con las cuestiones identificadas se determinan de manera informal o ad hoc.
6 Identidad de una organización	6.2 Misión, visión, valores y cultura	1	Los procesos para determinar la identidad de la organización, junto con el establecimiento de la misión, la visión, los valores y la cultura, son informales o ad hoc
7 Liderazgo	7.1 Generalidades	1	Los procesos para definir, mantener y comunicar la visión, la misión y los valores del liderazgo, y para promover un clima interno en el que las personas se involucren y comprometan con el logro de los objetivos de la organización, se llevan a cabo de manera informal o ad hoc
	7.2 Política y estrategia	1	Los procesos para determinar la política y la estrategia de la organización se llevan a cabo de manera informal o ad hoc
	7.3 Objetivos	1	Los procesos para determinar los objetivos de la organización se llevan a cabo de manera informal o ad hoc. Sólo se definen los objetivos a corto plazo.
	7.4 Comunicación	2	Se definen los procesos para determinar los tipos y el grado de comunicación necesarios.
8 Gestión de los procesos	8.1 Generalidades	1	Los procesos se gestionan de manera informal o ad hoc.
	8.2 Determinación de los procesos	2	Se determinan los procesos clave, como los relativos a la satisfacción del cliente y las operaciones relacionadas con los productos y servicios. Las interacciones entre procesos no están bien determinadas.
	8.3 Responsabilidad y autoridad relativas a los procesos.	1	Las responsabilidades relativas a los procesos se definen de manera informal o ad hoc.

	8.4 Gestión de los procesos	1	Los procesos se alinean y vinculan de manera informal o ad hoc.
9 Gestión de los recursos	9.1 Generalidades	1	Los procesos para gestionar los recursos para apoyar la operación de una organización se desempeñan de manera informal o ad hoc. Se determinan algunos de los procesos de gestión de recursos para apoyar el logro de los objetivos.
	9.2 Personas	1	Las personas competentes, comprometidas, empoderadas y motivadas se consideran un recurso de manera informal o ad hoc. El desarrollo de competencias se proporciona de manera informal o ad hoc
	9.3 Conocimiento de la organización	1	Los procesos para capturar el conocimiento base actual de la organización son informales o ad hoc. Los procesos para desarrollar el conocimiento de la organización son informales o ad hoc.
	9.4 Tecnología	1	Los avances en la tecnología actual se hacen de manera informal o ad hoc
	9.5 Infraestructura y ambiente de trabajo	2	Las necesidades de infraestructura y ambiente de trabajo se tratan de manera informal o ad hoc.
	9.6 Recursos proporcionados externamente	2	Hay una comprensión limitada con respecto al valor de tener proveedores externos regulares que proporcionen un suministro regular.
	9.7 Recursos naturales	1	No se gestionan los recursos naturales. La organización utiliza los recursos naturales según lo requieren sus procesos sin considerar los impactos potenciales sobre sus productos y servicios en el futuro.
10 Análisis y evaluación del desempeño de una organización	10.1 Generalidades	2	Se recopila alguna información sobre el desempeño de la organización, el estatus de sus actividades y recursos internos, los cambios en sus cuestiones externas e internas y las necesidades y expectativas de las partes interesadas, y se analiza para actualizar y comprender el contexto, las políticas, la estrategia y los objetivos de la organización.

	10.2 Indicadores de desempeño	1	Sólo se utilizan los indicadores de desempeño básicos (por ejemplo, criterios financieros, entregas puntuales, número de quejas de los clientes, avisos legales, multas). Los datos no son siempre fiables.
	10.3 Análisis del desempeño	2	Hay un análisis limitado del desempeño de la organización. Se utilizan algunas herramientas estadísticas básicas.
	10.4 Evaluación del desempeño	1	El desempeño de la organización se evalúa de manera informal o ad hoc.
	10.5 Auditoría interna	1	Las auditorías internas se llevan a cabo de manera reactiva en respuesta a problemas, quejas de los clientes, etc. Los datos recopilados se utilizan principalmente para resolver problemas con los productos y servicios
	10.6 Autoevaluación	1	La autoevaluación no está implementada.
	10.7 Revisiones	1	Hay un enfoque ad hoc para las revisiones. Cuando se realiza una revisión, a menudo es de manera reactiva.
11 Mejora, aprendizaje e innovación	11.1 Generalidades	1	Las actividades de mejora se realizan de manera informal o ad hoc.
	11.2 Mejora	1	Las actividades de mejora se realizan de manera informal o ad hoc. Se proporcionan los recursos necesarios para lograr la mejora
	11.3 Aprendizaje	2	El aprendizaje se genera de manera reactiva del análisis sistemático de los problemas y de otra información. Existen procesos para compartir la información y el conocimiento, pero todavía de manera reactiva.
	11.4 Innovación	2	Las actividades de innovación están basadas en datos relacionados con las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

EVALUACIÓN EN BASE A LA NORMA ISO 9004: 2018	MADUREZ				
5 Contexto de una organización	1	2	3	4	5
5.2 Partes interesadas pertinentes	1				
5.3 Cuestiones externas e internas		2			
Resultado	1,5				
6 Identidad de una organización	1	2	3	4	5
6.2 Misión, visión, valores y cultura	1				
Resultado	1				
7 Liderazgo	1	2	3	4	5
7.1 Generalidades	1				
7.2 Política y estrategia	1				
7.3 Objetivos	1				
7.4 Comunicación		2			
Resultado	1,25				
8 Gestión de los procesos	1	2	3	4	5
8.1 Generalidades	1				
8.2 Determinación de los procesos		2			
8.3 Responsabilidad y autoridad relativas a los procesos .	1				
8.4 Gestión de los procesos	1				
Resultado	1,25				
9 Gestión de los recursos	1	2	3	4	5
9.1 Generalidades	1				
9.2 Personas	1				
9.3 Conocimiento de la organización	1				
9.4 Tecnología	1				
9.5 Infraestructura y ambiente de trabajo		2			
9.6 Recursos proporcionados externamente		2			
9.7 Recursos naturales	1				
Resultado	1,29				
10 Análisis y evaluación del desempeño de una organización	1	2	3	4	5
10.1 Generalidades		2			
10.2 Indicadores de desempeño	1				
10.3 Análisis del desempeño		2			
10.4 Evaluación del desempeño	1				
10.5 Auditoría interna	1				
10.6 Autoevaluación	1				
10.7 Revisiones	1				
Resultado	1,29				
11 Mejora, aprendizaje e innovación	1	2	3	4	5
11.1 Generalidades	1				
11.2 Mejora	1				
11.3 Aprendizaje		2			
11.4 Innovación		2			
Resultado	1,5				

ESTADO DE MADUREZ DE LA CALIDAD	
5 Contexto de una organización	1,50
6 Identidad de una organización	1,00
7 Liderazgo	1,25
8 Gestión de los procesos	1,25
9 Gestión de los recursos	1,29
10 Análisis y evaluación del desempeño de una organización	1,29
11 Mejora, aprendizaje e innovación	1,50
MADUREZ	1,30

	<p>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001: 2015 TOUCH OF FLOWERS EC.</p>	<p>VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC- TOF - 01 FECHA: 00/00/0000</p>
---	--	---

ANEXO 4: Manual de calidad

TOUCH OF FLOWERS EC.



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

ACTIVIDAD	NOMBRE	FECHA	FIRMA
ELABORADO POR:			
REVISADO POR:			
APROBADO POR:			

	<p style="text-align: center;">MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001: 2015 TOUCH OF FLOWERS EC.</p>	<p>VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC- TOF - 01 FECHA: 00/00/0000</p>
---	--	---

9 INDICE

1 LA EMPRESA	1
2 REFERENCIA	1
3 CANTIDAD DE TRABAJADORES.....	2
4 DIAGRAMAS DE PROCESO DE ACTIVIDADES DE LA EMPRESA	3
5 MAPA DE PROCESOS	12
6 ORGANIGRAMA.....	13
7 POLITICA Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD	14
8 ALCANCE	15
4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	15
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto.....	15
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	15
4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad	15
4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos	16
5 LIDERAZGO	16
5.1 Liderazgo y compromiso	16
5.1.1 Generalidades	16
5.1.2 Enfoque al cliente	17
5.2 Política	17
5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad.....	17
5.2.2 Comunicación de la política de la calidad	18

	<p style="text-align: center;">MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001: 2015 TOUCH OF FLOWERS EC.</p>	<p>VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC- TOF - 01 FECHA: 00/00/0000</p>
---	---	---

5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	18
6	PLANIFICACION	19
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	19
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.....	19
6.3	Planificación de los cambios.....	19
7	APOYO	20
7.1	Recursos	20
7.1.1	Generalidades	20
7.1.2	Personas	20
7.1.3	Infraestructura.....	20
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos	20
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición	21
7.1.6	Conocimientos de la organización.....	21
7.2	Competencia	21
7.3	Toma de conciencia	22
7.4	Comunicación	22
7.5	Información documentada	22
7.5.1	Generalidades	22
7.5.2	Creación y actualización.....	22
7.5.3	Control de la información documentada	23
8	OPERACIÓN	23
8.1	Planificación y control operacional	23
8.2	Requisitos para los productos	23
8.2.1	Comunicación con el cliente.....	23

	<p style="text-align: center;">MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001: 2015 TOUCH OF FLOWERS EC.</p>	<p>VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC- TOF - 01 FECHA: 00/00/0000</p>
---	---	---

8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos	24
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos.....	24
8.2.4	Cambio en los requisitos para los productos y servicios	24
8.3	Diseño y desarrollo de los productos	24
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	24
8.4.1	Generalidades	24
8.4.2	Tipo y alcance de control.....	24
8.4.3	Información para los proveedores externos.....	25
8.5	Producción y provisión del servicio.....	25
8.5.1	Control de la producción	25
8.5.2	Identificación y trazabilidad	26
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.....	26
8.5.4	Preservación.....	26
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega	26
8.5.6	Control de los cambios	27
8.6	Liberación de los productos y servicios.....	27
8.7	Control de las salidas no conformes	27
9	EVALUACION DEL DESEMPEÑO	27
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	27
9.1.1	Generalidades	27
9.1.2	Satisfacción del cliente	28
9.1.3	Análisis y evaluación.....	28
9.2	Auditoría Interna.....	28
9.3	Revisión por la dirección	29
9.3.1	Generalidades	29

	<p style="text-align: center;">MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001: 2015 TOUCH OF FLOWERS EC.</p>	<p>VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC- TOF - 01 FECHA: 00/00/0000</p>
---	---	---

9.3.2	Entradas de la revisión por la dirección	29
9.3.3	Salidas de la revisión por la dirección	29
10	MEJORA	30
10.1	Generalidades.....	30
10.2	No conformidad y acción correctiva.....	30
10.3	Mejora Continua	30

	<p>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001: 2015 TOUCH OF FLOWERS EC.</p>	<p>VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC- TOF - 01 FECHA: 00/00/0000</p>
---	--	---

1 LA EMPRESA

TOUCH OF FLOWERS EC fue fundada el 16 de junio del 2020 por el Sr. GUSTAVO OSIÑA HEREDIA y sus hermanos, quienes cuentan con gran experiencia en el área floricultura. Se dedican a cultivar una limitada variedad de rosas y adquieren otras variedades por parte de pequeños productores de la zona, mismas que son exportadas con el nombre comercial de la empresa, para que sea fácil identificarlas, desde sus inicios la empresa se ha comprometido en cumplir con la calidad de sus productos y satisfacer las necesidades de los clientes.

Misión

Contribuir con el producto nacional ofreciendo rosas de calidad para diversos eventos, velando siempre por el bienestar de nuestros clientes y trabajadores.

Visión

Convertirse en una florícola grande desvinculada de los pequeños distribuidores para llevar un control único de calidad cuidando el medio ambiente.

2 REFERENCIA

- NB/ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos

	<p align="center">MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001: 2015 TOUCH OF FLOWERS EC.</p>	<p>VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC- TOF - 01 FECHA: 00/00/0000</p>
---	---	---

3 CANTIDAD DE TRABAJADORES

la florícola está conformada por 15 trabajadores los mismos que tienen asignadas sus actividades según su puesto de trabajo.

PUESTO DE TRABAJO	N	TRABAJADORES
GERENTE PROPIETARIO	1	GUSTAVO OSIÑA HEREDIA
GERENTE GENERAL	1	EDUARDO BYRON HEREDIA HEREDIA
SUPERVISOR	1	JENNY LORENA OSIÑA HEREDIA
SECRETARIA	1	JOHANNA MICHELLE BASTIDAS
ENCARGADO DE VENTAS	1	JONATAN ARTURO MOYA ENRIQUEZ
TRABAJADORES DE CULTIVO	4	VERONICA HARO JORGE ARMANDO TITUAÑA JOSE MANUEL TOAQUIZA CHIVE MARÍA DOLORES HEREDIA TOMAICO
TRABAJADORES DE POSTCOSECHA	3	MIRIAN QUIMBITA NELY CHIMBA ADRIANA CENTENO
TRABAJADORES DE EMBONCHEO	2	GLADIS CHIMBORAZO NORMA ROCHA
TRANSPORTADOR	1	S/N
TOTAL	15	

	<p>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001: 2015 TOUCH OF FLOWERS EC.</p>	<p>VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC- TOF - 01 FECHA: 00/00/0000</p>
---	--	---

4 DIAGRAMAS DE PROCESOS DE ACTIVIDADES DE LA EMPRESA

TOUCH OF FLOWERS EC. Es considera una pequeña empresa en al cual su principal actividad es el cultivo y acopio de los pequeños productores para su posterior comercialización y exportación de rosas.

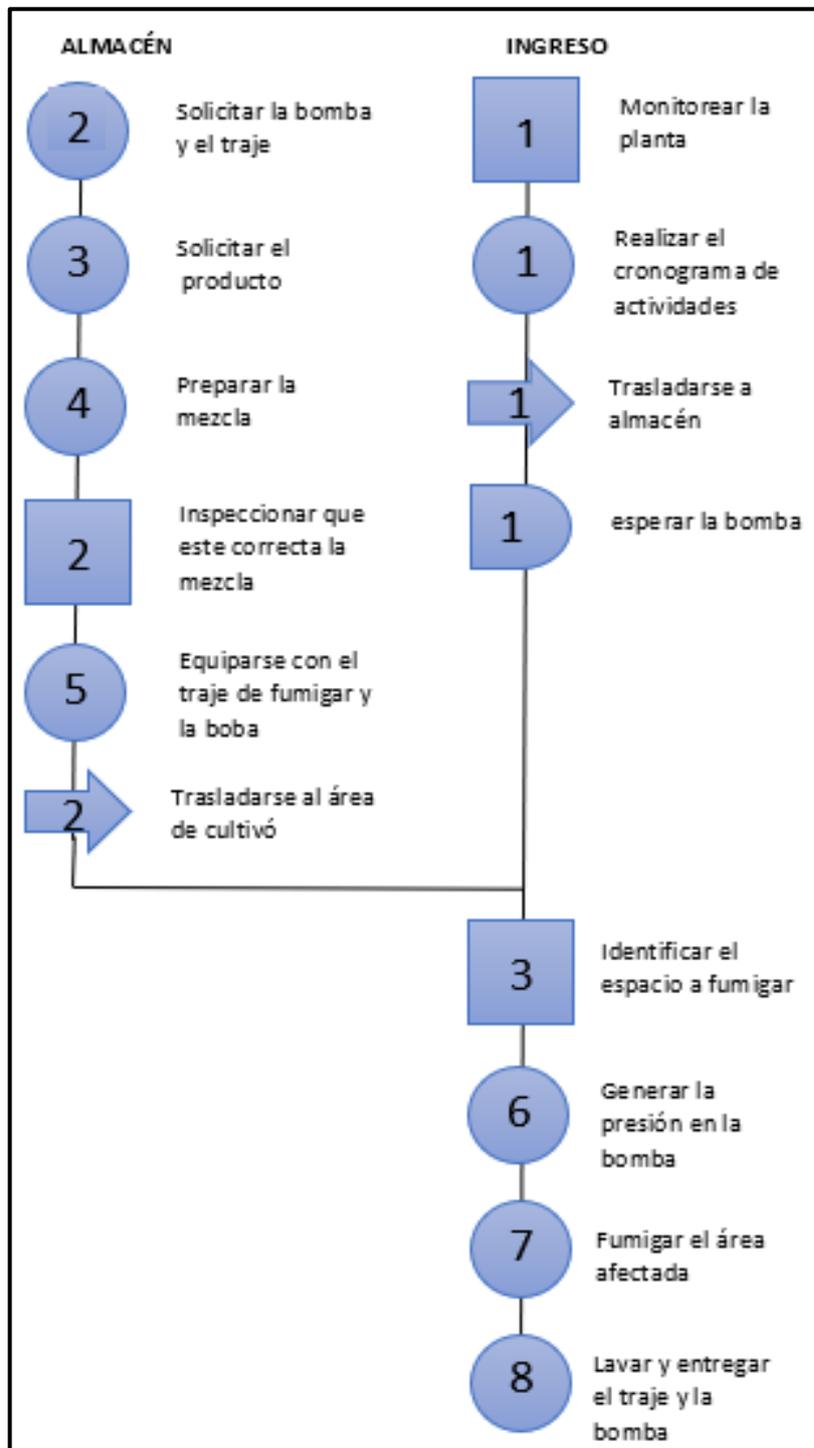
Dentro del cultivo y preparación de rosas se encuentran diferentes procesos tales como:

- Fumigación.
- Limpieza.
- Corte de la planta.
- Recepción de flor.
- Clasificación.
- Emboncheo.
- Corte, Capuchonado y etiquetado.
- Empaque.

En el proceso del cultivo y preparación de rosas se realizan diversos tipos de actividades mismas que se encuentran detalladas en el diagrama de procesos que debe cumplir el operador para que el producto cumpla con las expectativas del cliente y de la empresa.

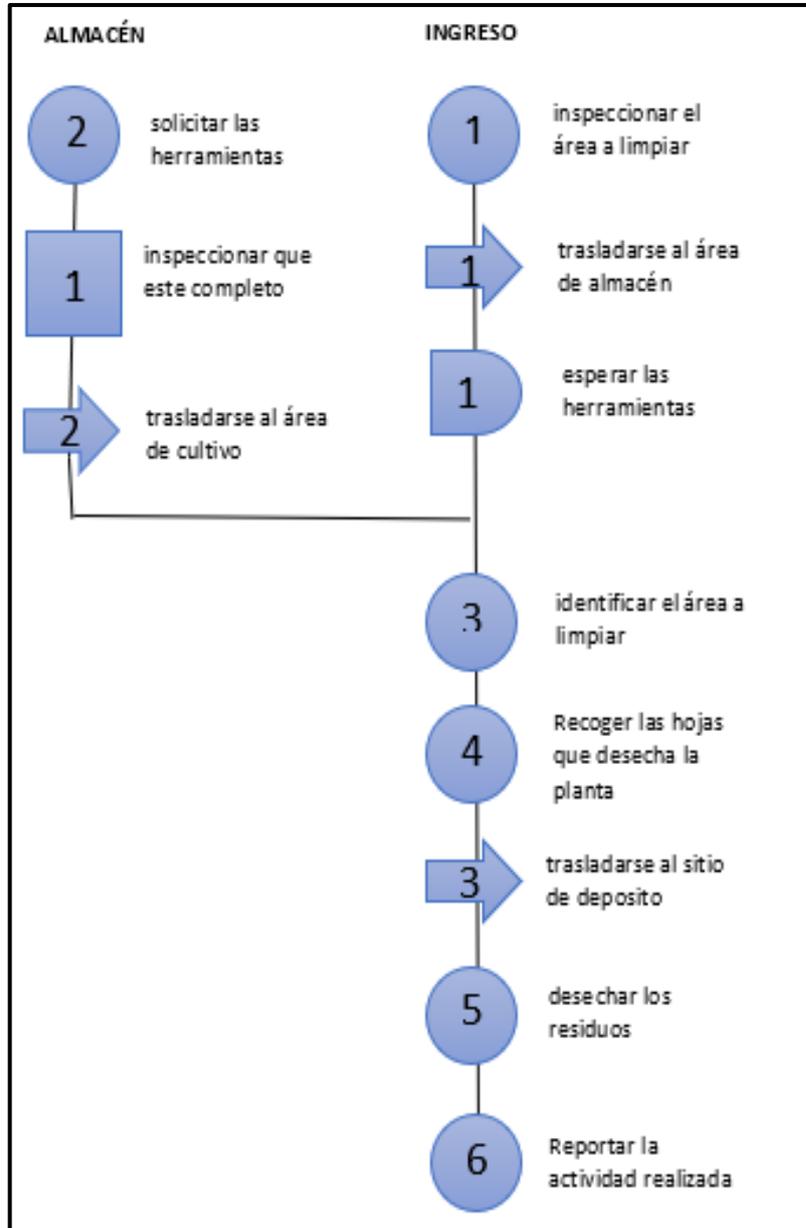


FUMIGACION



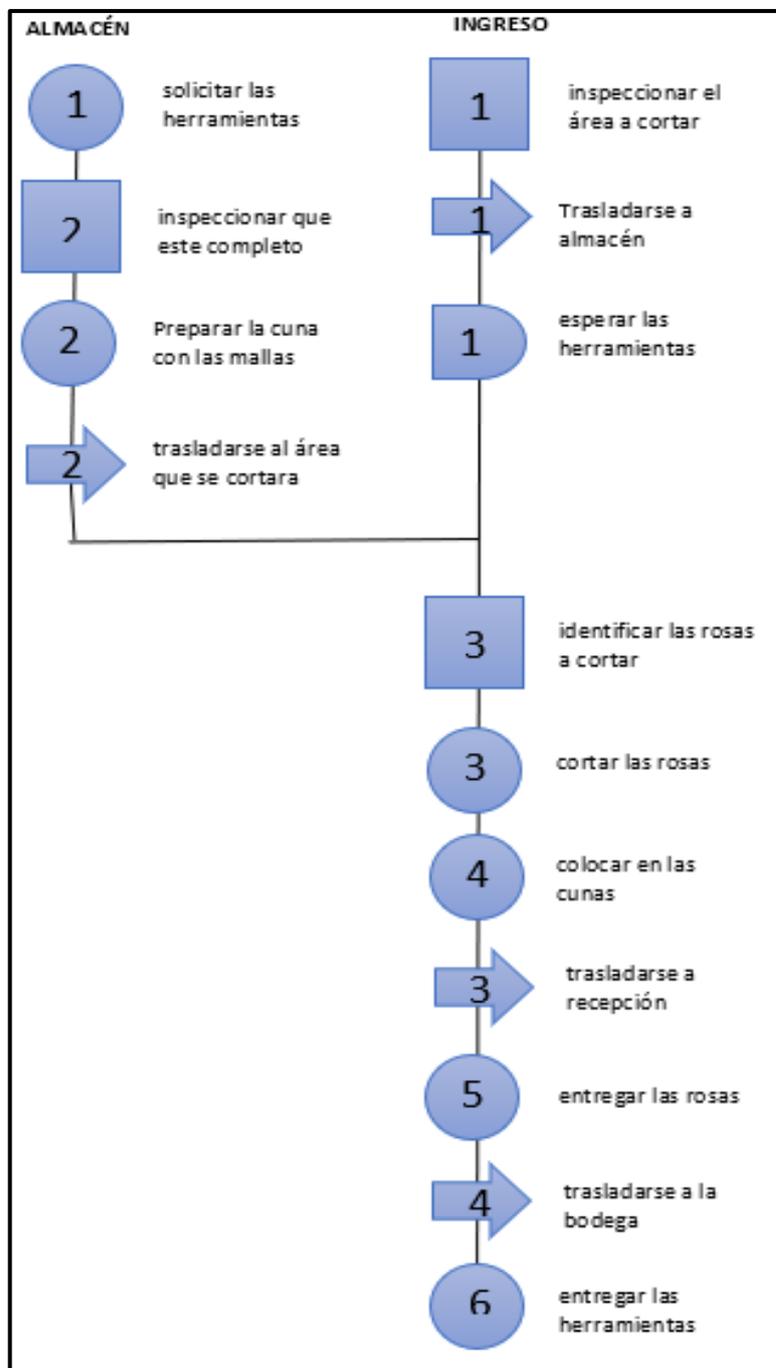


LIMPIEZA



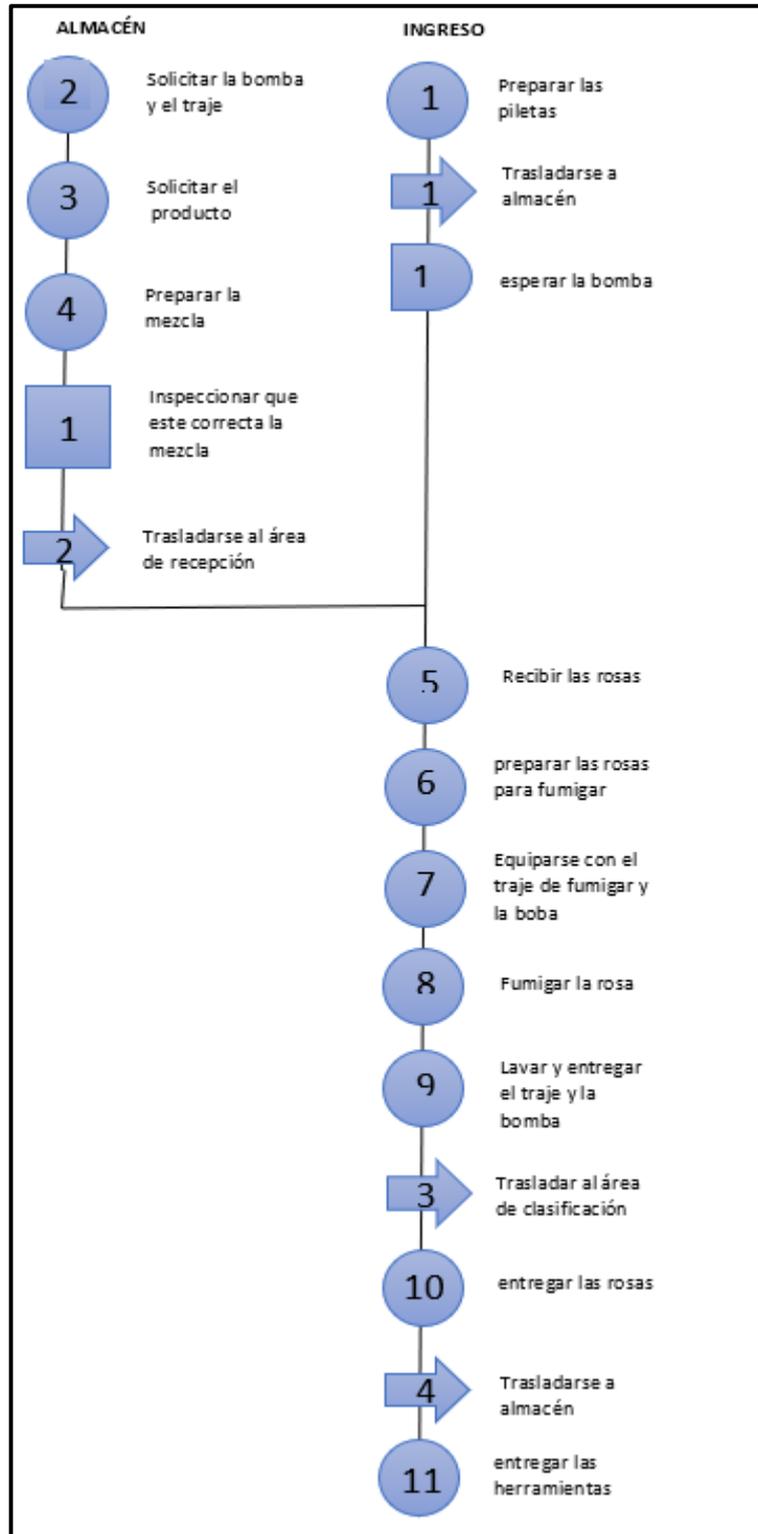


CORTE DE LA PLANTA



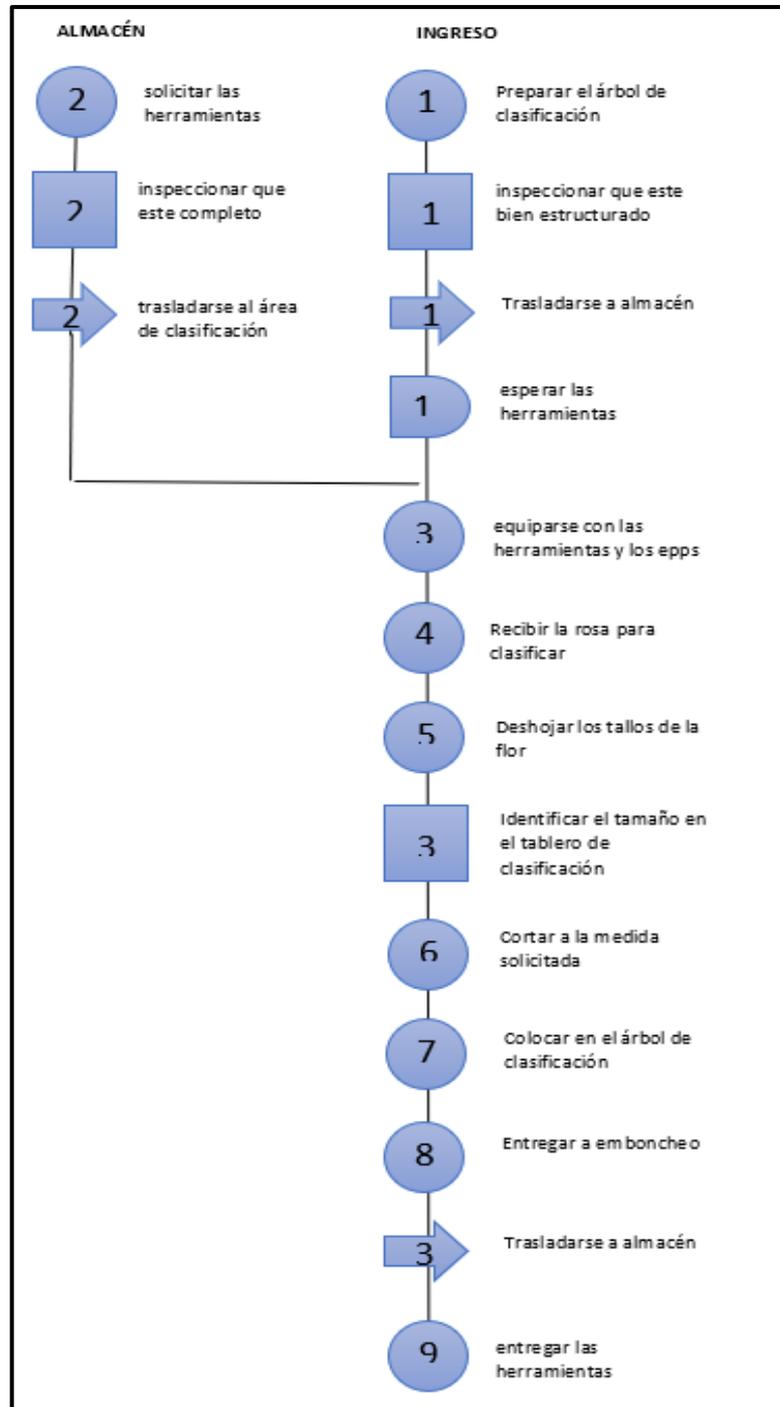


RECEPCIÓN DE LA ROSA



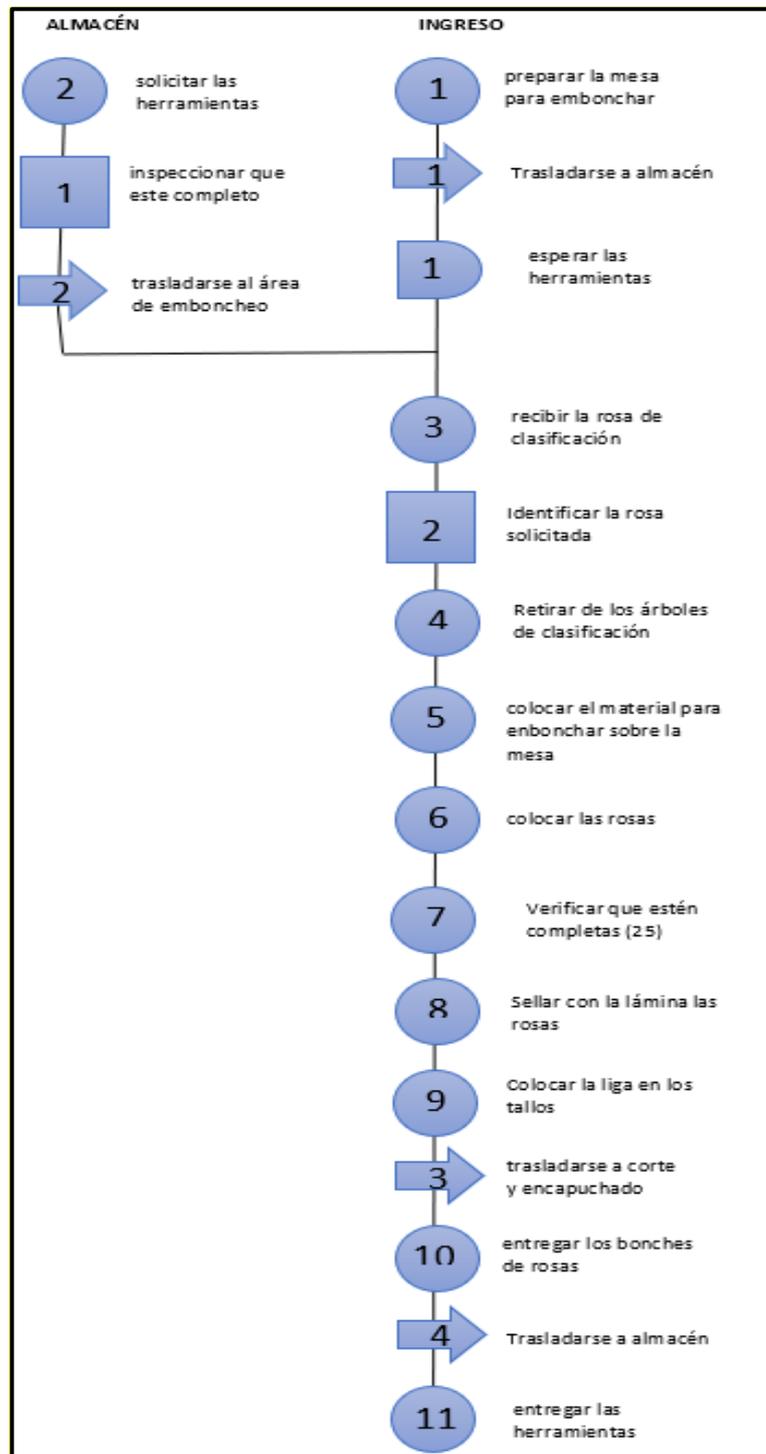


CLASIFICACIÓN



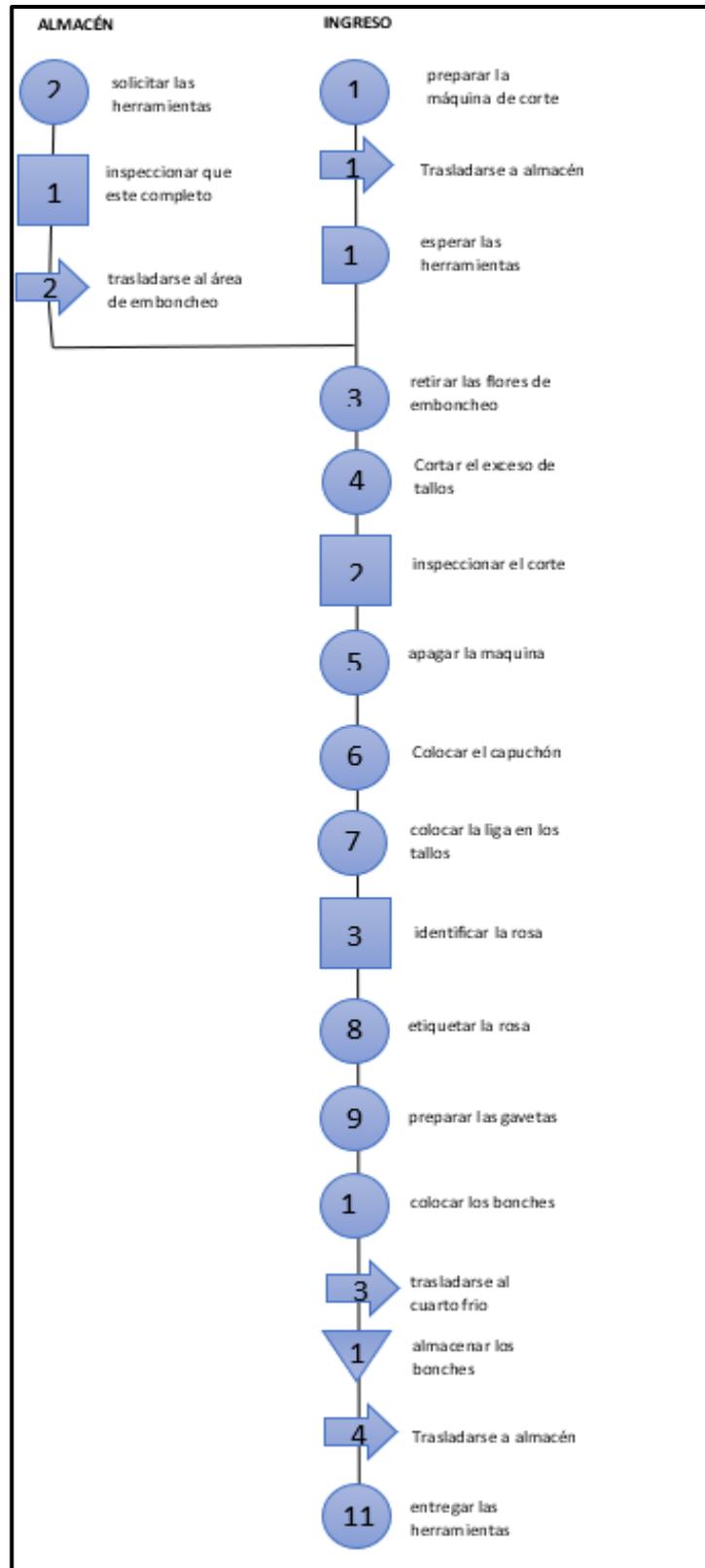


EMBONCHEO



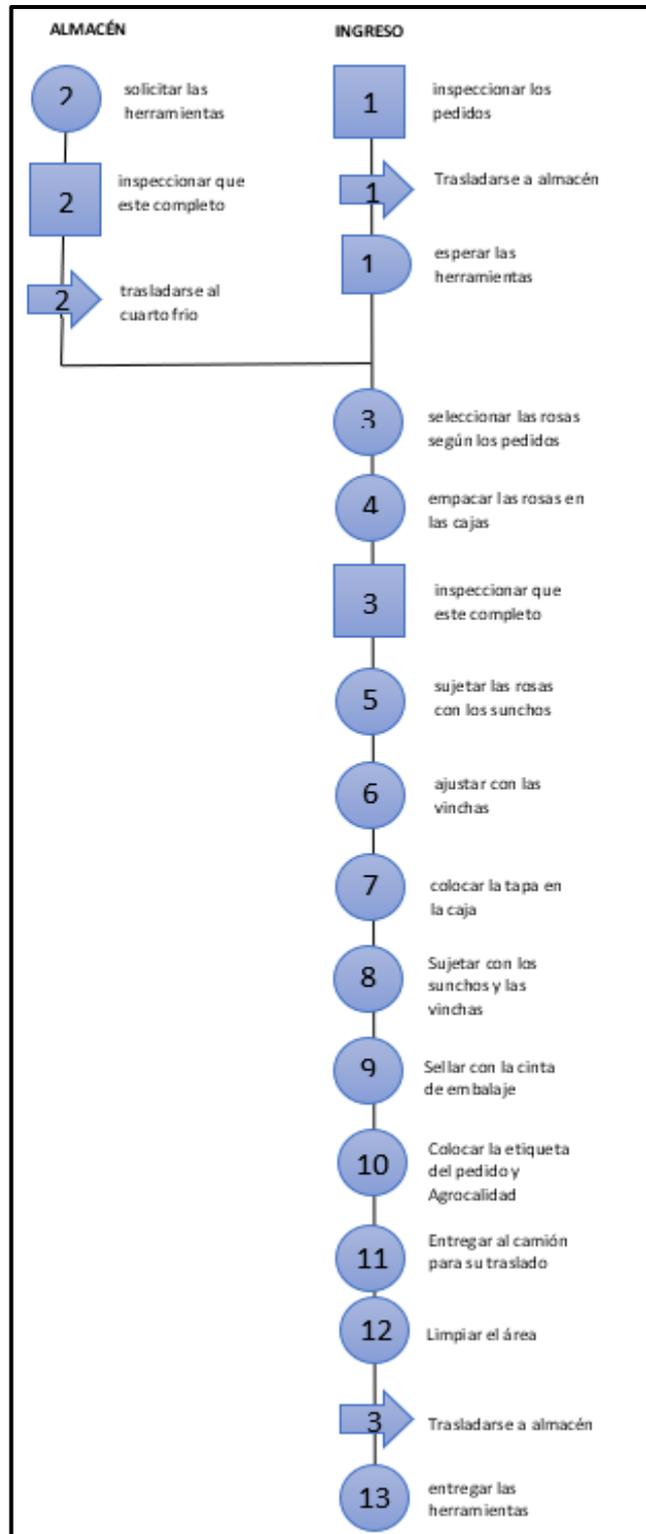


CORTE, CAPUCHONADO Y ETIQUETADO





EMPAQUE





5 MAPA DE PROCESOS

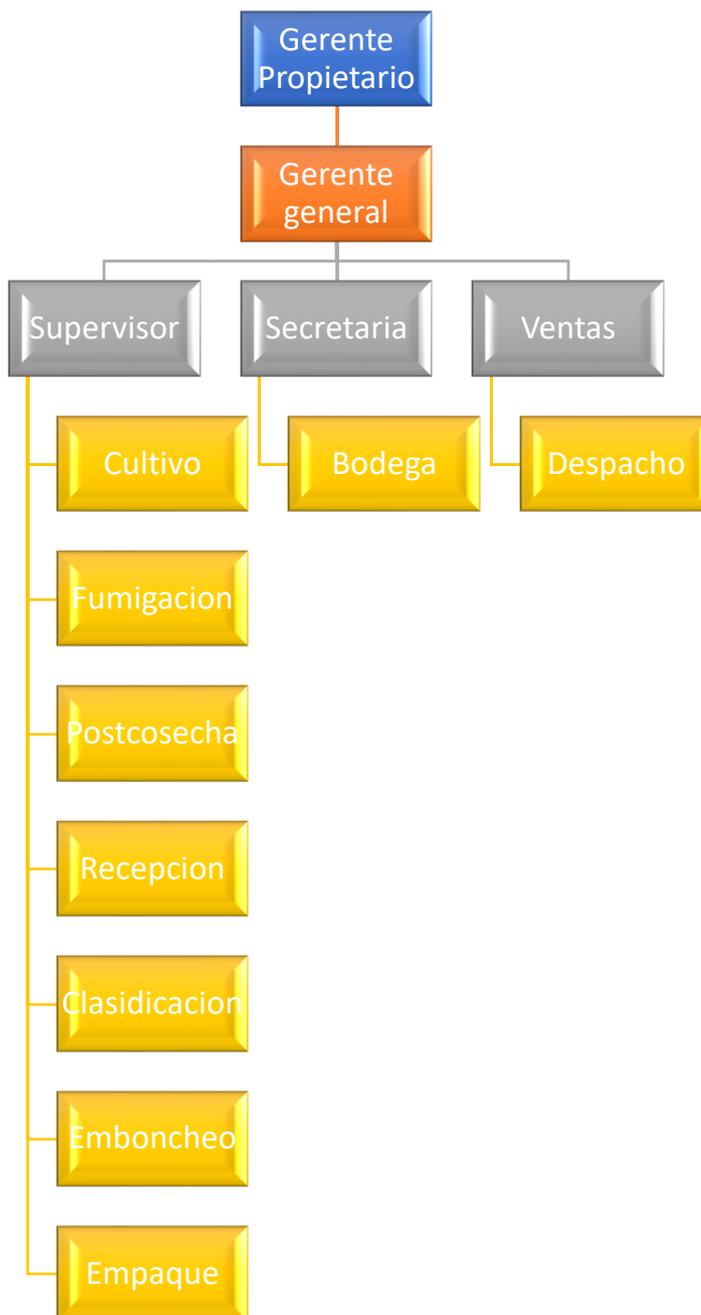




6 ORGANIGRAMA

En el presente organigrama se identifica con ayuda de la secretaria y el gerente general los diferentes puestos de trabajo que se encuentra en la empresa en orden jerárquico tomando en cuenta desde los lideres hasta los operarios que conforman parte de la empresa,

Organigrama funcional:



	<p>TABLA MAESTRA TOUCH OF FLOWERS EC.</p>	<p>VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC- TOF - TM - 01</p>
---	---	---

7 POLÍTICA Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD

En la empresa TOUCH OF FLOWERS EC. Se puede verificar actividades básicas que se realizan y son de gran importancia, evidenciando el compromiso que tiene la empresa hacia los clientes, proveedores y partes interesadas con el propósito de satisfacer sus necesidades.

Quedando la política de calidad para la empresa redactada de la siguiente manera:

“TOUCH OF FLOWERS EC. ES UNA EMPRESA QUE SE DEDICA AL CULTIVO Y EXPORTACIÓN DE ROSAS, ENFOCADA EN OFRECER PRODUCTOS QUE CUMPLEN LOS ESTANDARES DE AGROCALIDAD, SIENDO LEALES A NUESTROS PROVEEDORES Y MIEMBROS DE LA EMPRESA, PARA CONSEGUIR QUE LOS CLIENTES PREFIERAN NUESTRO PRODUCTO, MEJORANDO CONSTANTEMENTE LOS PROCESOS DE PRODUCCION.”

Los objetivos de la calidad que se identificaron son:

- Expandir el área de cultivo
- Integrar nuevos equipos a la empresa
- Cumplir con los requisitos de Agrocalidad
- Cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001 :2015
- Realizar reuniones grupales para determinar los puntos que sean solicitados
- Cumplir a tiempo con los pedidos realizados por el cliente
- Cumplir con las expectativas del cliente y las demandas de las partes interesadas

Para verificar el cumplimiento de los objetivos se les asigna un indicador porcentual, para poder comprobar el estado en el que se encuentran.

	TABLA MAESTRA TOUCH OF FLOWERS EC.	VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC- TOF - TM - 01
---	---	---

8 ALCANCE

Debe ser aplicado a todos los integrantes de la empresa TOUCH OF FLOWERS EC y dentro de todas las áreas de trabajo para que la empresa pueda contar con una mejora continua.

4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

TOUCH OF FLOWERS EC. Realiza el análisis de las partes externas e internas mediante sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenaza mejor conocido como análisis FODA con el propósito de determinar a profundidad la situación actual que se encuentra la empresa y conocer que puede interferir directa o indirectamente con el cumplimiento de los objetivos y el alcance del sistema de gestión de la calidad.

Por lo cual los directivos de la empresa realizaron el análisis detallado en el documento SGC-TOF - DDI – 01 (Comprensión de la organización y de su contexto).

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Para que TOUCH OF FLOWERS EC. pueda conocer las necesidades y los requerimientos de los clientes, debe identificar las partes interesadas de la organización tanto internas como externas y reconocer los requisitos que presenta cada uno de ellos que son fundamentales para el buen funcionamiento del sistema de gestión de la calidad, realizando un seguimiento a dichos requisitos los cuales se encuentran detallados en el documento SGC- TOF - DDI – 02 (Comprensión de las necesidades).

4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

EL sistema de gestión de la calidad interviene directamente a las actividades que la empresa TOUCH OF FLOWERS EC realiza para cumplir con el cultivo de las rosas que exportan.

Para lo cual se determina los requisitos establecidos en la norma ISO 9001: 2015 se considera la no aplicabilidad de los siguientes:

- **8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios**

Al tratarse de una empresa cuya función es el cultivo y exportación de rosas, y pese a que el producto que ofrecen es muy variado.

	TABLA MAESTRA TOUCH OF FLOWERS EC.	VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC- TOF - TM - 01
---	---	---

No se realiza ningún diseño por parte de la empresa, por lo tanto, no se encuentran en la necesidad de diseñar, planificar y controlar un diseño por tal motivo la florícola considera este punto no es aplicable dentro de su organización.

- **8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos**

Pese a que se trata de una pequeña empresa y su creación es reciente han hecho lo posible para que desde la infraestructura hasta las maquinarias sean propiedad de la florícola, por lo cual, no hacen uso de bienes ajenos que sean propiedad de los clientes o proveedores, por lo tanto, este punto la empresa lo considera como no aplicable.

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos

Para cumplir con este requisito la empresa TOUCH OF FLOWERS EC. debe determinar las entradas, salidas requeridas y la interacción que existe en cada uno de los procesos incluyendo los métodos de medición para verificar el cumplimiento de los mismos, determinando los responsables para cada puesto de trabajo, por tal razón en el SGC- TOF - DDI – 03 (Procesos con relación a la norma), la empresa a diseñando una clasificación de procesos que cumple con los respectivos puntos establecidos en este apartado por la norma.

5 LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y compromiso

5.1.1 Generalidades

la misión principal de la alta dirección esta englobada en el liderazgo puesto que una de sus responsabilidades es asegurar que el sistema de gestión de la calidad sea aplicado eficazmente en la organización mediante:

- El establecimiento de la política de calidad y junto con ella redactar los objetivos de la calidad.
- Asegurarse de contar siempre con los recursos e insumos que los trabajadores necesiten para que el sistema de gestión de la calidad se cumpla.
- Comunicar los procesos que se establecen en la política y promover la mejora continua dentro de la organización.
- Apoyar siempre a las diferentes áreas demostrando su liderazgo y compromiso con la empresa

	<p>TABLA MAESTRA TOUCH OF FLOWERS EC.</p>	<p>VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC- TOF - TM - 01</p>
---	---	---

5.1.2 Enfoque al cliente

Para que la organización funcione y cumpla con los objetivos debe enfocarse en el cliente por lo cual la alta dirección debe demostrar liderazgo y satisfacer al cliente en todas sus exigencias cumpliendo con los siguientes puntos:

- Se determina los requisitos del cliente que se encuentran establecidos en el documento SGC- TOF - DDI – 02 (Comprensión de las necesidades), los cuales se deben comprender y cumplir por parte de la organización.
- La alta dirección se compromete en considerar los riesgos y las oportunidades que puedan afectar la correcta elaboración del producto y las que puedan aumentar la satisfacción del cliente mediante la evaluación y los estándares detallados en el procedimiento SGC - TOF – PRO – 01 (Riesgos y oportunidades), conjuntamente con los registros SGC- TOF – REG – 01 (Registro de riesgos), SGC- TOF – REG – 02 (Registro de oportunidades).
- Se lleva un control de la satisfacción del cliente externo e interno mediante la aplicación de los procedimientos SGC - TOF – PRO – 02 (Evaluación de satisfacción de cliente interno), y SGC - TOF – PRO – 03 (Evaluación de satisfacción del cliente externo).

5.2 Política

5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad

En la política de calidad de la empresa TOUCH OF FLOWERS EC. Se puede observar a breves rasgos las actividades básicas que se realizan y son de gran importancia dentro de la empresa, y de igual manera queda claro el compromiso que tiene la empresa hacia los clientes, proveedores y partes interesadas con el propósito de satisfacer sus necesidades hacia el producto en todo momento.

Quedando la política de calidad para la empresa redactada de la siguiente manera:

“TOUCH OF FLOWERS EC. ES UNA EMPRESA QUE SE DEDICA AL CULTIVO Y EXPORTACIÓN DE ROSAS, ENFOCADA EN OFRECER PRODUCTOS QUE CUMPLEN LOS ESTANDARES DE AGROCALIDAD, SIENDO LEALES A NUESTROS PROVEEDORES Y MIEMBROS DE LA EMPRESA, PARA CONSEGUIR QUE LOS CLIENTES PREFIERAN NUESTRO PRODUCTO, MEJORANDO CONSTANTEMENTE LOS PROCESOS DE PRODUCCION.”

	TABLA MAESTRA TOUCH OF FLOWERS EC.	VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC- TOF - TM - 01
---	---	---

5.2.2 Comunicación de la política de la calidad

- La política se mantiene comunicada y se encuentra en el documento SGC- TOF - DDI – 04 (Política de la calidad).
- La política se comunica se entiende y se aplica en la organización mediante el procedimiento SGC - TOF – PRO – 02 (Evaluación de satisfacción de cliente interno), y es registrada en el SGC- TOF – REG – 06 (Formato de comunicación)].

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La organización debe asegurarse que las responsabilidades del sistema de gestión de la calidad se cumplan mediante los responsables de cada área de trabajo.

La organización debe establecer los responsables del sistema de gestión de la calidad para:

- Asegurarse de que la organización cumpla con los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015 para lo cual se identifican los responsables de que se cumpla con cada uno de los requisitos.
- Asegurarse de que los procesos presenten las salidas previstas lo cual se encuentra en el documento SGC- TOF - DDI – 03 (Procesos con relación a la norma), identificando los posibles riesgos y oportunidades que se presente al cumplir el proceso.
- Los responsables deberán asegurarse de que el enfoque al cliente se promueva en toda la organización mediante los procedimientos SGC - TOF – PRO – 02 (Evaluación de satisfacción de cliente interno), y SGC - TOF – PRO – 03 (Evaluación de satisfacción del cliente externo), para conocer cómo se siente el cliente al hacer uso del producto.

La alta dirección se encarga de elaborar su organigrama funcional el cual se encuentran en el punto 6 del presente manual y según su orden se realizó el documento SGC- TOF - DDI – 05 (Responsables sistema de gestión de la calidad), en donde se especifica su responsabilidad y el vínculo que tiene con los diversos puestos de trabajo.

	TABLA MAESTRA TOUCH OF FLOWERS EC.	VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC- TOF - TM - 01
---	---	---

6 PLANIFICACION

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Para que la empresa pueda tomar medidas ante los riesgos que se presenta debe conocer a profundidad la situación actual en la que se presenta mediante el documento SGC- TOF - DDI – 01 (Comprensión de la organización y de su contexto), y mediante el procedimiento SGC - TOF – PRO – 01 (Riesgos y oportunidades), conjuntamente con los registros SGC- TOF – REG – 01 (Registro de riesgos), SGC- TOF – REG – 02 (Registro de oportunidades), y poder considerar que acciones se deben tomar y en qué momento, para poder cumplir con los puntos establecidos en la norma, de igual manera los encargados de cada procesos detallado en el documento SGC- TOF - DDI – 03 (Procesos con relación a la norma), deben identificar los riesgo y oportunidades que se presente y mejorar el sistema de gestión de la calidad

6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

Para identificar los correctos objetivos de la calidad deben estar relacionados con los procesos, la empresa y la política de la calidad, de igual manera los objetivos deben ser medibles y tener un límite de cumplimiento, así como un tiempo para realizar la medición correcta lo cual se encuentra detallado en la información documentada e indicando la relación que tiene cada uno de los objetivos con los párrafos de la política del documento SGC- TOF - DDI – 04 (Política de la calidad).

6.3 Planificación de los cambios

Cuando la organización decida realizar un cambio este debe ser realizado tomando en cuenta el apartado 4.4, debido a que ahí se presenta todos los procesos que se encuentran en el sistema de gestión de la calidad vinculados a la norma

Al momento de realizar un cambio la organización debe considerar:

- La integridad del sistema de gestión de la calidad.
- El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales.
- La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.
- La disponibilidad de recurso.

	TABLA MAESTRA TOUCH OF FLOWERS EC.	VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC- TOF - TM - 01
---	---	---

7 APOYO

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

Con la finalidad de proporcionar los recursos necesarios para que se cumpla con el sistema de gestión de la calidad la alta dirección de la empresa debe conocer la limitación de los recursos financieros con los que cuenta, para poder satisfacer al cliente interno y externo, para ello en el documento SGC- TOF - DDI – 05 (Responsables sistema de gestión de la calidad), se establece los responsables del sistema de producción y cuáles son sus funciones y responsabilidades para que el sistema cumpla con sus objetivos.

7.1.2 Personas

Para que se cumpla el alcance del sistema de gestión de la calidad todo el personal que conforma la empresa debe comprometerse con el cumplimiento del mismo, por tal motivo en el punto 3 se identifica los puestos de trabajo y los nombres de las personas encargadas de ocupar dicho cargo.

7.1.3 Infraestructura

Un PUNTO fundamental para un correcto funcionamiento del sistema de gestión de la calidad es la infraestructura, la maquinaria y los medios de transporte con los que cuenta, revisando constantemente que se encuentren en óptimas condiciones para cumplir con la calidad del producto y de igual manera poder satisfacer las necesidades y sugerencias de los trabajadores tanto internos como externos.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

Para el adecuado funcionamiento del procesos, el operario debe estar en óptimas condiciones sean física, mental y social lo cual permitirá obtener un producto de calidad a demás proporcionarle un adecuado puesto de trabajo que cuente con condiciones de iluminación y las herramientas que sean necesarias, de igual manera el ambiente laboral en la empresa no debe presentarse diferencias entre compañeros, se debe realizar la comunicación con los directivos y con los diferentes encargados de cada área para que no existan conflictos internos, mediante el proceso SGC - TOF – PRO – 02 (Evaluación de satisfacción de cliente interno), se identifica

	<p>TABLA MAESTRA TOUCH OF FLOWERS EC.</p>	<p>VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC- TOF - TM - 01</p>
---	---	---

como se siente el cliente al formar parte de la empresa y que posibles correcciones o cambios se podrían realizar para mantenerlos seguros en sus puestos de trabajo.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

TOUCH OF FLOWERS EC. En el procedimiento SGC - TOF – PRO – 04 (Seguimiento medición análisis y evaluación), se determina las respectivas actividades y los encargados de las distintas áreas que necesiten seguimiento.

La alta dirección serán los encargados de adquirir los dispositivos en caso de presentarse daños o inconvenientes durante la utilizados, deben gestionara la respectiva calibración y funcionamiento de estos y así cumplir con las exigencias para tener un producto de calidad.

7.1.6 Conocimientos de la organización

La empresa debe conocer el contexto de la organización y de igual manera los requisitos de las parte internas y externas para mediante los resultados poder mejorar el producto de las acciones aprendidas por parte de los trabajadores.

Por tal razón cuenta con el proceso SGC - TOF – PRO – 06 (Procesos de la empresa TOUCH OF FLOWERS EC), en el cual se detalla las actividades en base a los conocimientos de los trabajadores con la finalidad de contar con un registro documentado de las tareas que se desarrollan en la empresa.

7.2 Competencia

El personal que trabaja en la empresa o aspira formar parte de la empresa debe estar en la capacidad de cumplir con las actividades que se detalla en el documento SGC- TOF - DDI – 03 (Procesos con relación a la norma), y el proceso SGC - TOF – PRO – 06 (Procesos de la empresa TOUCH OF FLOWERS EC), dependiendo del área al cual sea contratado o promovido a otro cargo en caso de ser un trabajador antiguo.

Para que la empresa continúe creciendo paulatinamente debe realizar las respetivas capacitaciones a sus trabajadores para mantenerlos al día con la información actualizada y para contar con la evidencia, debe llenar el registro SGC- TOF – REG – 07 (Matriz de capacitaciones).

	TABLA MAESTRA TOUCH OF FLOWERS EC.	VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC- TOF - TM - 01
---	---	---

7.3 Toma de conciencia

Para que el sistema de gestión de la calidad cumpla con sus objetivos se debe incluir a toda la organización sin importar el puesto que ocupe y asegurarse de que tome conciencia en el compromiso que lleva la aplicación de la política y objetivos de la calidad, dar a entender que al realizar correctamente sus funciones dentro de la empresa se podrá mejorar el sistema de gestión de la calidad.

Por tal motivo la empresa debe realizar la comunicación y recordarles las metas que se plantean mediante reuniones que deben ser programadas y detalladas en el registro SGC- TOF – REG – 06 (Formato de comunicación).

7.4 Comunicación

Para que la empresa defina lo que se va a comunicar debe realizar el análisis de los registros SGC- TOF – REG – 03 (Encuesta del cliente interno) y SGC- TOF – REG – 04 (Encuesta del cliente externo), que serán previamente llenados por los clientes, una vez identificados los puntos a tratar se los debe plantear en el registro SGC- TOF – REG – 06 (Formato de comunicación), para que quede como constancia y como documentación que se ha realizado la reunión y se ha comunicado la información necesaria.

7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades

El sistema de gestión de la calidad de la empresa TOUCH OF FLOWERS EC. cuenta con la siguiente documentación:

- La información documentada que es solicitada por la norma ISO 9001:2015.
- Los documentos de información de la empresa.
- Los registros de las actividades que SE realizan.
- Los procedimientos que se deben llevar a cabo para realizar alguna acción.

7.5.2 Creación y actualización

Dependiendo si existe la información o va a ser modificada, o si por completo va a ser creada en la empresa se debe tener en cuenta el título de la información que se va a trabajar, la fecha en la que se desarrolla, el código y que dicha información cuente con el formato del SGC - TOF

	TABLA MAESTRA TOUCH OF FLOWERS EC.	VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC- TOF - TM - 01
---	---	---

– PRO – 07 (Creación, control y actualización de la información), donde se define quien fue el responsable de implementarla, revisarla y aprobarla.

7.5.3 Control de la información documentada

LA información documentada debe ser controlada y registrada en los archivos de la empresa, siempre y cuando ya sea comunicada a todos los integrantes que trabajan en las instalaciones, con la finalidad de que sea divulgada, documentada y controlada con ayuda del proceso SGC - TOF – PRO – 07 (Creación, control y actualización de la información documentada).

8 OPERACIÓN

8.1 Planificación y control operacional

Todos los procesos de la organización deben ser planificados y controlados para poder cumplir con los requisitos del cliente, una vez ingrese un pedido se analiza las condiciones requeridas y los procesos que se debe llevar a cabo, por ende, se cuenta con la información documentada para no presentar ningún tipo de inconveniente.

Para planificar la preparación del producto , el cliente podrá realizar su pedido en base al documento SGC- TOF - DDI – 06 (Características del producto), donde se especifica cada uno de los productos que ofrece la empresa y elija las características del producto que requiere, en caso de que solicite características nuevas de uno de los productos se procederá a realizar el análisis en base al proceso SGC - TOF – PRO – 05 (No conformidad acciones correctivas), para que sea evaluado por la alta dirección y se decida si se puede o no modificar el producto.

8.2 Requisitos para los productos

8.2.1 Comunicación con el cliente

Debido a que los clientes son de diversos países se les hace llegar mediante correo electrónico el documento SGC- TOF - DDI – 06 (Características del producto), para que pueda realizar el pedido o se pueda tratar alguna duda antes de concretarlo.

Adicional se incluye el registro SGC- TOF – REG – 04 (Encuesta del cliente externo), para comprobar si el cliente fue atendió de forma adecuada, si el producto que se ofrece cuenta con todas las características que solicita, o caso contrario si el cliente presenta alguna sugerencia para mejorar tanto la atención como el producto.

	TABLA MAESTRA TOUCH OF FLOWERS EC.	VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC- TOF - TM - 01
---	---	---

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos

El cliente al contar con el documento SGC- TOF - DDI – 06 (Características del producto), e identifique su pedido a realizar, todos los requisitos que establece el cliente como: tipo de flor, largo, cantidad, datos del cliente etc. Se proceden a llenar el registro SGC- TOF – REG – 08 (Requisitos del cliente), con todas las especificaciones para proceder a procesar las rosas.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos

Una vez el cliente solicite hacer uso del producto de la empresa, debe especificar las características que desea y hacer llegar la información al encargado de ventas para que pueda verificar que los requisitos sean claros, caso contrario deberán solicitar más detalles respecto al pedido que desee.

8.2.4 Cambio en los requisitos para los productos y servicios

Para que el cliente pueda hacer un cambio en los requisitos solicitados debe realizarlo de forma inmediata puesto que al ser atendidos todos los pedidos el mismo día que son solicitados no se puede hacer cambios para el siguiente día.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos

No aplica por la situación planteada en el literal 4.3 alcance del sistema de gestión de la calidad

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.1 Generalidades

TOUCH OF FLOWERS EC. No realiza control de los procesos para proveedores tanto de suministros como de rosas, pero identifica los proveedores mediante el registro SGC- TOF – REG – 09 (Evaluación a proveedores), donde realiza una evaluación mediante los criterios considerados necesarios por parte de la empresa y se mantiene la información documentada respecto a los resultados de la evaluación.

8.4.2 Tipo y alcance de control

TOUCH OF FLOWER EC. Verifica que al recibir insumos y las rosas por parte de los proveedores no interfieran entre las actividades de la empresa, se verifica las características del producto y se llena el registro SGC- TOF – REG – 10 (Recepción de pedidos), para poder realizar el registro se revisa el producto y las condiciones en las que se encuentra, en caso de

	TABLA MAESTRA TOUCH OF FLOWERS EC.	VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC- TOF - TM - 01
---	---	---

no ser lo que se solicitó o que este en malas condiciones se registra con su respectiva observación y se realiza una devolución.

8.4.3 Información para los proveedores externos

El encargado de bodega y ventas deben informar al gerente general la ruptura de stock de algún producto para realizar el respectivo pedido, mediante el registro SGC- TOF – REG – 09 (Evaluación a proveedores), identificando cual es el de mayor confianza para la empresa según los requerimientos, una vez se selecciona el proveedor se procede a llenar el registro SGC- TOF – REG – 11 (Productos a solicitar), en el cual se detalla si es para productores de rosas o suministros, el producto que se desea solicitar , la cantidad necesaria para cubrir con las actividades y la respectiva descripción para que sea lo más claro posible para los proveedores, con la finalidad de contar con la respectiva información documentada de respaldo para la empresa.

8.5 Producción y provisión del servicio

8.5.1 Control de la producción

Los procesos que realiza la empresa TOUCH OF FLOWERS EC. Cuenta con su respectivo control para asegurar que el producto cumpla con las características del cliente:

- La información documentada en la cual se detalla las características del producto de forma específica se encuentra en el documento SGC- TOF - DDI – 06 (Características del producto).
- Los procesos que se realizan para la preparación del producto mientras se cumplen con sus requerimientos, mismos que se encuentra detallado en el proceso SGC - TOF – PRO – 06 (Procesos de la empresa TOUCH OF FLOWERS EC.).
- Los responsables de las actividades de seguimiento y medición que se deben desarrollar en cuanto a lo establecido en el proceso SGC - TOF – PRO – 04 (Seguimiento medición análisis y evaluación).
- La infraestructura se encuentra a cargo del gerente general y el supervisor quienes deben velar por el cuidado de la misma y en el caso de que se presente algún problema con la maquinaria buscar la solución lo más pronto.
- Se evalúa al equipo de trabajo que cuenta la empresa TOUCH OF FLOWERS EC. para saber cómo se sienten de formar parte de la empresa y las sugerencias que podrían

	TABLA MAESTRA TOUCH OF FLOWERS EC.	VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC- TOF - TM - 01
---	---	---

presentar o alguna mejora mediante el proceso SGC - TOF – PRO – 02 (Evaluación de satisfacción de cliente interno), en caso de que exista algún percance el operario llenara el registro SGC- TOF – REG – 05 (Quejas o sugerencias), y conjuntamente con el proceso SGC - TOF – PRO – 01 (Riesgos y oportunidades), conjuntamente con los registros SGC- TOF – REG – 01 (Registro de riesgos), SGC- TOF – REG – 02 (Registro de oportunidades), se identifique que acción se debe tomar y en qué momento.

8.5.2 Identificación y trazabilidad

Lo más sobresaliente del producto es el color de las rosas y el tamaño, la selección de las rosas las realiza el cliente y mediante las características que se encuentran establecidas en el documento SGC- TOF - DDI – 06 (Características del producto), se identifica el producto que se va a entrega, por ende se procede a llenar el registro SGC- TOF – REG – 08 (Requisitos del cliente), todas las observaciones que presente el cliente para su producto, mediante el proceso SGC - TOF – PRO – 06 (Procesos de la empresa TOUCH OF FLOWERS EC)., se prepara la flor solicitada para su envío, con ayuda de la trazabilidad se determina si existe algún riesgo al momento de procesar la flor para poder solucionarlo.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

No aplica por la situación planteada en el literal 4.3 alcance del sistema de gestión de la calidad

8.5.4 Preservación

La empresa TOUCH OF FLOWERS EC. garantiza la preservación del producto en los respectivos cuartos fríos hasta el momento que sea enviado al cliente manteniéndolos en una zona segura dentro de las instalaciones para su respectivo cuidado.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

Una vez que TOUCH OF FLOWERS EC. envíe el pedido debe estar pendiente de las siguientes acciones que realiza el cliente, debido a que como último paso debe llenar el registro SGC- TOF – REG – 04 (Encuesta del cliente externo), conjuntamente con el registro SGC- TOF – REG – 05 (Quejas o sugerencias), para identificar cuáles son las falencias que presenta el producto o la atención en la empresa y tomar las respectivas acciones correctivas.

	TABLA MAESTRA TOUCH OF FLOWERS EC.	VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC- TOF - TM - 01
---	---	---

8.5.6 Control de los cambios

Como la demanda va incrementando y las exigencias o los pedidos de los clientes son variados, la organización para el cumplimiento de los requisitos debe revisar y controlar los cambios en el proceso productivo mediante el proceso SGC - TOF – PRO – 07 (Creación, control y actualización de la información documentada), para posteriormente actualizarla en el proceso SGC - TOF – PRO – 06 (Procesos de la empresa TOUCH OF FLOWERS EC), puesto que la empresa debe mantener el criterio de mejora continua.

8.6 Liberación de los productos y servicios

Para cumplir con los requerimientos del cliente la empresa tiene especificadas las actividades del procedimiento que debe seguir en las diferentes áreas que se encuentran detalladas en el proceso SGC - TOF – PRO – 06 (Procesos de la empresa TOUCH OF FLOWERS EC).

Mediante el registro SGC- TOF – REG – 08 (Requisitos del cliente), se puede liberar el producto cerciorándose que se encuentre lo solicitado y todo este en óptimas condiciones para que no exista ningún inconveniente, adicional a eso se procede a llenar el registro SGC- TOF – REG – 04 (Encuesta del cliente externo), conjuntamente con el registro SGC- TOF – REG – 05 (Quejas o sugerencias), para identificar como se siente el cliente tras recibir el producto.

8.7 Control de las salidas no conformes

TOUCH OF FLOWERS EC. Se encarga de que no existan salidas no conformes mediante el proceso SGC - TOF – PRO – 05 (No conformidad acciones correctivas), donde detalla quien es el encargado de controlar todo el proceso de producción y en caso de que exista una no conformidad se llene en el registro SGC- TOF – REG – 05 (Quejas o sugerencias), donde se presentaran las quejas del producto.

9 EVALUACION DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

TOUCH OF FLOWER EC identifica todas las actividades que necesitan tener seguimiento y medición con sus respectivos responsables para que no generen inconvenientes con el cumplimiento del sistema de gestión de la calidad de igual manera a los objetivos de la calidad se les realiza la respectiva evaluación de cumplimiento median las fórmulas establecidas.

	TABLA MAESTRA TOUCH OF FLOWERS EC.	VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC- TOF - TM - 01
---	---	---

9.1.2 Satisfacción del cliente

Para identificar el grado de cumplimiento del producto que ofrece la empresa TOUCH OF FLOWERS EC se realiza los procesos SGC - TOF – PRO – 02 (Evaluación de satisfacción de cliente interno) y SGC - TOF – PRO – 03 (Evaluación de satisfacción del cliente externo), para determinar la situación actual de la empresa para sus clientes.

9.1.3 Análisis y evaluación

TOUCH OF FLOWERS EC. Debe analizar y evaluar el desempeño de la organización mediante el proceso SGC - TOF – PRO – 04 (Seguimiento medición análisis y evaluación).

Los datos que son analizados son:

- La encuesta de satisfacción del cliente interno, las quejas y sugerencias que se encuentran en los registros SGC- TOF – REG – 03 (Encuesta del cliente interno), SGC- TOF – REG – 04 (Encuesta del cliente externo), y SGC- TOF – REG – 05 (Quejas o sugerencias).
- Por otra parte, se toma en cuenta la evaluación de proveedores del registro SGC- TOF – REG – 09: (Evaluación a proveedores), puesto que para cumplir con los requisitos de los clientes se debe adquirir productos que sean de buena calidad y para los proveedores de rosas que el producto se encuentre en buen estado según las exigencias de la empresa caso contrario. se las valoraran como rosa nacional y se devolverá al proveedor ya que no podrán ser exportadas.

9.2 Auditoría Interna

Las auditorías se encuentran planificadas a unos determinados intervalos de tiempo para verificar el cumplimiento del sistema de gestión de la calidad de la empresa TOUCH OF FLOWERS EC. y se las planifica mediante el proceso SGC - TOF – PRO – 08 (Programa de auditoría), que le permite a la empresa:

- Definir los criterios en los que se va a basar la auditoria y el alcance que tenga cada una.
- Que los resultados que se obtengan de las auditorias sean comunicados a la alta dirección.
- Planificar, establecer, implementar y mantener los programas de auditoría que se incluyan.

	TABLA MAESTRA TOUCH OF FLOWERS EC.	VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC- TOF - TM - 01
---	---	---

- Mantener la información documentada del registro de la auditoria y los resultados que se obtuvieron.

9.3 Revisión por la dirección

9.3.1 Generalidades

Para que el sistema de gestión de la calidad cumpla con sus objetivos en la empresa TOUCH OF FLOWERS EC. La alta dirección debe revisar el cumplimiento del sistema para asegurar la convivencia, adecuación, eficacia y alienación continua mediante el proceso SGC - TOF – PRO – 09 (Revisión por la dirección), donde participan los directivos de la empresa puesto que son los responsables de que el sistema sea eficiente.

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

Las consideraciones que se toman en cuenta para la revisión por parte de la dirección son:

- Registro de las revisiones anteriores.
- Satisfacción de cliente interno y externo.
- No conformidades y acciones correctivas.
- Registro de la evaluación a los proveedores.
- Adecuación de los recursos para el sistema.
- Grado de cumplimiento de los objetivos de la calidad.
- Resultados de las auditorias.
- Eficacia en las acciones para solucionar riesgos y aprovechar oportunidades.

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

Todas las acciones tomadas tras la revisión por parte de la dirección se deben registrar en el formato del SGC- TOF – REG – 12 (Mejora Continua), puesto que se trata de mejoras realizadas a sistema, para su registro y contar con la respectiva información documentada.

En el formato se debe registrar todo tipo de acción que se vaya a realizar como:

- Las oportunidades de mejora que se aprobaron en la reunión
- Los cambios que sean necesarios para el sistema de gestión de la calidad
- Las necesidades de recursos ya sea para mejorar los procesos de producción o directamente al sistema de gestión de la calidad.

	TABLA MAESTRA TOUCH OF FLOWERS EC.	VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC- TOF - TM - 01
---	---	---

10 MEJORA

10.1 Generalidades

La alta dirección debe mantenerse disponible para una mejora constante que pueda cumplir con las necesidades del cliente y no afecten al sistema de gestión de la calidad y su cumplimiento, según la norma ISO 9001: 2015 las mejoras que se deben tomar como principales son:

- Mejorar los productos y servicios para con ello aumentar la satisfacción del cliente.
- Corregir o incluso prevenir los efectos no deseados que puedan perjudicar al sistema.
- Mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, así como de los integrantes de la empresa.
- Innovar en el uso de nuevas máquinas para satisfacer al cliente interno.

10.2 No conformidad y acción correctiva

Para que se presente una no conformidad en la organización debe existir algún tipo de error en la producción o en la venta del producto, la herramienta que le permite a la empresa identificar cualquier no conformidad son los SGC- TOF – REG – 03 (Encuesta del cliente interno), SGC- TOF – REG – 04 (Encuesta del cliente externo), y SGC- TOF – REG – 05 (Quejas o sugerencias), una vez identificadas las no conformidades se procede a tomar las respectivas acciones con ayuda de los encargados que se encuentra detallado en proceso SGC - TOF – PRO – 05 (No conformidad acciones correctivas), con la finalidad de brindar una solución pronta a las no conformidades que se presenten.

10.3 Mejora Continua

TOUCH OF FLOWERS EC. Debe mejorar su sistema de gestión de la calidad, identificando las oportunidades de mejora y debe presentar una revisión anual para la eficiencia del sistema, conjuntamente con la auditoría interna que se realiza, para posteriormente con los resultados realizar el análisis y determinar las oportunidades y mejoras que se van a considerar mediante el proceso SGC - TOF – PRO – 10 (Mejora continua).

Todas las acciones que se vayan a implementar para mejorar el sistema se debe llenar el registro SGC- TOF – REG – 12 (Mejora Continua), en el cual se identifica los responsables, las acciones, si se necesita recursos, la situación actual de la empresa, y si se cumple el objetivo de la mejora.



**TABLA MAESTRA
TOUCH OF FLOWERS EC.**

**VERSIÓN: 01
CÓDIGO: SGC- TOF - TM - 01**

DOCUMENTOS DE INFORMACIÓN:

- SGC- TOF - DDI – 01: Comprensión De La Organización Y De Su Contexto.
- SGC- TOF - DDI – 02: Comprensión De Las Necesidades.
- SGC- TOF - DDI – 03: Procesos Con Relación A La Norma.
- SGC- TOF - DDI – 04: Política De La Calidad.
- SGC- TOF - DDI – 05: Responsables Sistema De Gestión De La Calidad.
- SGC- TOF - DDI – 06: Características Del Producto.

PROCEDIMIENTOS:

- SGC - TOF – PRO – 01: Riesgos Y Oportunidades.
- SGC - TOF – PRO – 02: Evaluación De Satisfacción De Cliente Interno.
- SGC - TOF – PRO – 03: Evaluación De Satisfacción Del Cliente Externo.
- SGC - TOF – PRO – 04: Seguimiento Medición Análisis Y Evaluación.
- SGC - TOF – PRO – 05: No Conformidad Acciones Correctivas.
- SGC - TOF – PRO – 06: Procesos De La Empresa TOUCH OF FLOWERS EC.
- SGC - TOF – PRO – 07: Creación, Control Y Actualización De La Información Documentada.
- SGC - TOF – PRO – 08: Programa De Auditoria.
- SGC - TOF – PRO – 09: Revisión Por La Dirección.
- SGC - TOF – PRO – 10: Mejora continua.

REGISTROS:

- SGC- TOF – REG – 01: Registro De Riesgos.
- SGC- TOF – REG – 02: Registro De Oportunidades.
- SGC- TOF – REG – 03: Encuesta Del Cliente Interno.
- SGC- TOF – REG – 04: Encuesta Del Cliente Externo.
- SGC- TOF – REG – 05: Quejas O Sugerencias.
- SGC- TOF – REG – 06: formato de comunicación.
- SGC- TOF – REG – 07: Matriz De Capacitaciones.
- SGC- TOF – REG – 08: Requisitos Del Cliente.
- SGC- TOF – REG – 09: Evaluación A Proveedores.
- SGC- TOF – REG – 10: Recepción De Pedidos.
- SGC- TOF – REG – 11: Productos A Solicitar.
- SGC- TOF – REG – 12: Mejora Continua.
- SGC- TOF – REG – 13: Programa De Auditoria.

	<p>DOCUMENTO DE INFORMACIÓN TOUCH OF FLOWERS EC.</p>	<p>VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC- TOF - DDI - 00</p>
---	--	--

TOUCH OF FLOWERS EC.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

DOCUMENTOS DE INFORMACION

ACTIVIDAD	NOMBRE	FECHA	FIRMA
ELABORADO POR:			
REVISADO POR:			
APROBADO POR:			

	<p style="text-align: center;">DOCUMENTO DE INFORMACIÓN COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO</p> <p style="text-align: center;">TOUCH OF FLOWERS EC.</p>	<p>VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC- TOF - DDI – 01 FECHA:</p>
---	---	--

A. Responsable

GERENTE PROPIETARIO

Su función consiste en mantener la información de la empresa actualizada antes, durante y después de la implementación del sistema de gestión de la calidad.

B. Información

Para que la empresa TOUCH OF FLOWERS EC. Pueda iniciar con el diseño del sistema de gestión de la calidad debe tomar en cuenta el contexto de su organización e identificar el entorno en el que la empresa está funcionando tanto interno como externo empleado el análisis FODA el cual le permite conocer la situación actual de la empresa mediante los puntos que se presentan en el cuadro (contexto de la organización).

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	
CONTEXTO EXTERNO	CONTEXTO INTERNO
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Entornos legales ✓ Tecnológico ✓ Competitivo ✓ Mercado ✓ Cultura ✓ Social y económico 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Valores ✓ Cultura ✓ Conocimientos ✓ Desempeño de la organización

Tabla de contexto de la organización en base a la norma ISO 9001 :2015 literal # 4.1

Para poder determinar los puntos con los que se va a trabajar la organización debe tener en cuenta cual es la función que cumplen, quienes son los clientes y cuáles son sus necesidades, que factores tanto internos como externos pueden alterar el orden de la empresa para cumplir con los objetivos.

	<p style="text-align: center;">DOCUMENTO DE INFORMACIÓN COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO</p> <p style="text-align: center;">TOUCH OF FLOWERS EC.</p>	<p>VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC- TOF - DDI – 01 FECHA:</p>
---	---	--

TOUCH OF FLOWERS EC	
FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Infraestructura ✓ recursos humanos ✓ Operarios ✓ Administración ✓ Recurso Económico 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proveedores ✓ Factor climático ✓ Mercado ✓ Variación de costo en el mercado ✓ Clientes

Tabla de factores internos y externos de la empresa TOUCH OF FLOWERS EC

El determinar los factores internos y externos de la empresa TOUCH OF FLOWERS EC permitirá realizar el análisis FODA.

<i>N</i>	<i>FORTALEZAS</i>	<i>DEBILIDADES</i>
1	Crecimiento estructural paulatino tras ingresar al mercado y el incremento de pedidos por parte de los clientes	Falta de área de trabajo tras el incremento de pedidos por parte de los clientes para aumentar la producción.
2	Contar con la respectiva certificación de Agrocalidad (SESA) la cual permite una libre exportación tras el cumplimiento de sus requisitos.	Escases de equipos de protección personal para el área de corte y las diferentes áreas que lo necesitan
3	Capacitación constante al personal operativo tras identificar las falencias que presentan en sus actividades para mantener la calidad de las rosas	Falta de control en el área de bodega por lo que existen faltantes en diversos equipos y herramientas
4	Experiencia adquirida en diferentes empleos similares por parte del personal	Falta de personal para la producción tras el incremento de pedidos, pero no contar con el área de trabajo
<i>N</i>	<i>OPORTUNIDADES</i>	<i>AMENAZAS</i>
1	Libre ingreso al mercado internacional por contar con la certificación de Agrocalidad	Incremento de nuevos productores y distribuidores de flores en la misma ubicación
2	Apoyo por parte de la asociación nacional de productores y exportadores de flores en Ecuador (EXPOFLORES)	No contar con precios fijos en el mercado tras ser un producto cuyo valor está en constante variación por ser determinado por temporadas

	<p>DOCUMENTO DE INFORMACIÓN COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO</p> <p>TOUCH OF FLOWERS EC.</p>	<p>VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC- TOF - DDI – 01 FECHA:</p>
---	---	--

3	Facilidad de préstamos por parte de BanEcuador a bajo interés (para micro – pequeñas – medianas empresas)	Factor climático puesto que al ser un producto que debe ser cultivado, al momento de empezar el invierno existe la gran probabilidad y perder la producción
4	Adquisición de diversos certificados identificando los más importantes para la empresa y determinar los requisitos que presentan cada uno de ellos	Perdida de pequeños productores por parte de la competencia al ofrecer mejor paga por su producto

Elaboración de análisis FODA con ayuda del supervisor

	<p style="text-align: center;">DOCUMENTO DE INFORMACIÓN COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES TOUCH OF FLOWERS EC.</p>	<p>VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC- TOF - DDI – 02 FECHA:</p>
---	---	--

A. Responsable

GERENTE PROPIETARIO

Su función consiste en mantener la información de las partes interesadas externas e internado con sus respectivos requerimientos, durante y después de la implementación del sistema de gestión de la calidad.

B. Información

EXTERNAS	
PARTES INTERESADAS	REQUISITOS
<i>AGROCALIDAD (PARA ROSAS)</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Llevar monitoreos al día - Limpieza del cultivo - Limpieza de placas y nuevos pegantes - Monitoreo de 100% cultivo - 5% revisión de toda la producción - 100% conteo de trips pegados en las placas - 100% nacional el por qué se perdió
<i>PROVEEDORES (DE FLORES)</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Pagos puntuales - Obtención de productos - Respeto por parte de la florícola - Incremento de pago según el mercado
<i>PROVEEDORES (DE PRODCUTOS)</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitar el producto con anticipación - Realizar las cancelaciones en el tiempo acordado
<i>IMPUESTOS</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Pagos puntuales - Pago régimen impositivo para microempresas - Comprobante de pago
<i>CLIENTES</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Entregar el pedido puntual - Enviar lo solicitado - Calidad del producto - Buen trato - Facturas a tiempo con respectivo detalle
INTERNAS	
PARTES INTERESADAS	REQUISITOS
<i>PROPIETARIOS</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar las actividades - Puntualidad al trabajo - Que se generen más ingresos

	<p style="text-align: center;">DOCUMENTO DE INFORMACIÓN COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES TOUCH OF FLOWERS EC.</p>	<p>VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC- TOF - DDI – 02 FECHA:</p>
---	--	--

<i>ADMINISTRATIVOS</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Pagos puntuales - Presentación de nuevas ideas - Apoyo por parte de los propietarios
<i>OPERARIOS</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Incremento de sueldos - Pagos puntuales - Adelantos - Buen trato - Seguridad en el trabajo - Contar con todos los equipos

	<p style="text-align: center;">DOCUMENTO DE INFORMACIÓN PROCESOS CON RELACION A LA NORMA TOUCH OF FLOWERS EC.</p>	<p>VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC- TOF - DDI – 03 FECHA:</p>
---	--	--

A. Responsable

DIRECTIVOS DE LA EMPRESA

Su función consiste en diseñar los procesos que son requerimiento de la norma y mantenerlos actualizados, durante y después de la implementación del sistema de gestión de la calidad.

Información

La empresa TOUCH OF FLOWERS debe cumplir con lo que establece la norma ISO 9001: 2015 en su apartado 4.4.1, debido a que promueve un enfoque a procesos, por tal razón la empresa tiene identificados sus procesos de producción, no obstante, para poder realizar el respectivo mapa de procesos se debe determinar algunos procesos que son fundamentales para el cumplimiento del sistema de gestión de calidad y deben estar relacionados con los requisitos que son establecidos en la norma.

Por ende, a los procesos se los clasifico en:

Procesos estratégicos:

El conjunto de procesos por los que está constituido son: Compromiso de la dirección, Planificación del sistema, Seguimiento, Auditoría interna dichos procesos tienen como finalidad determinar el objetivo y las metas de la organización e impulsar a la mejora continua del sistema de gestión de la calidad y son desarrollados por los directivos de la organización

Procesos operativos:

Para entregar el producto al cliente son fundamentales los siguientes procesos: Adquisición de materiales, Almacén de material, Solicitud de pedidos y guías, Producción de las rosas, Control de la calidad, Entrega del producto. Como base fundamental estoy procesos están destinados a la elaboración del producto que la empresa ofrece, buscando satisfacer al cliente en todo momento y para ellos los encargados del cumplimiento son los operarios de la empresa.

Procesos de apoyo

Estos procesos cumplen un rol muy importante ya que son un complemento de los procesos operativos para su correcto funcionamiento y están constituidos por: Gestión de talento humano, Gestión documental, Gestión financiera. Su principal funcionamiento es proveer de los recursos que son necesarios para que los procesos operativos cumplan con sus objetivos.

	<p>DOCUMENTO DE INFORMACIÓN PROCESOS CON RELACION A LA NORMA TOUCH OF FLOWERS EC.</p>	<p>VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC- TOF - DDI – 03 FECHA:</p>
---	---	--

MAPA DE PROCESOS TOUCH OF FLOWERS EC



	<p style="text-align: center;">DOCUMENTO DE INFORMACIÓN PROCESOS CON RELACION A LA NORMA TOUCH OF FLOWERS EC.</p>	<p>VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC- TOF - DDI – 03 FECHA:</p>
---	--	--

TIPOS DE PROCESOS CON RELACIÓN A LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015

PROCESO	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN			
ENCARGADO DEL PROCESO	GERENTE PROPIETARIO			
OBJETIVO	Demostrar un direccionamiento y liderazgo para que los lineamientos del sistema de gestión de la calidad se cumplan cada uno de ellos.			
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Agrocalidad	Cumplimiento de requisitos para la certificación	<ul style="list-style-type: none"> - Llevar monitoreos al día - Limpieza del cultivo - Limpieza de placas y nuevos pegantes - Determinar el contexto de la organización - Determinar los requisitos de las partes interesadas - Estableces la política de calidad - Reunión para identificar los procesos de producción - Identificar los diferentes puestos de trabajo 	Informe y pruebas de actividades realizadas	Planificación del Sistema de gestión de la calidad
Gerente general	Misión, visión y política de la empresa		Cumplimiento del contexto de la organización	
Gestión de talento humano	Mapa de procesos Organigrama empresarial		Flujogramas de las actividades productivas y Organigrama de la empresa	
CRITERIOS Y MÉTODOS DE CONTROL				
RIESGOS Y OPORTUNIDADES				
<ul style="list-style-type: none"> - Riesgo: Falta de compromiso por parte de los operarios al realizar las actividades de Agrocalidad - Riesgo: Identificación errónea de las partes interesadas y sus requerimientos 				

	<p style="text-align: center;">DOCUMENTO DE INFORMACIÓN PROCESOS CON RELACION A LA NORMA TOUCH OF FLOWERS EC.</p>	<p>VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC- TOF - DDI – 03 FECHA:</p>
--	--	--

- **Riego:** Política de calidad deficiente y sin relación con las actividades que realiza la empresa
- **Riesgo:** Procesos identificados y tipados de forma errónea
- **Oportunidad:** certificación de Agrocalidad para exportar a diferentes países
- **Oportunidad:** Compromiso por parte de dirección para el cumplimiento del sistema de gestión de la calidad.

INDICADORES

- Porcentaje de monitores de Agrocalidad = $\frac{\# \text{ de monitores de agrocalidad cumplidos}}{\# \text{ total de monitoreos}} * 100\%$
- Porcentaje de cumplimiento de los puntos de contexto de la organización = $\frac{\# \text{ de puntos de contextode la organizacion cumplidos}}{\# \text{ total de puntos de contexto de la organizacion}} * 100\%$
- Porcentaje de procesos de producción Identificados = $\frac{\# \text{ de monitores de agrocalidad cumplidos}}{\# \text{ total de monitoreos}} * 100\%$

DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Manual del sistema de gestión de la calidad
- Tabla de riesgos y oportunidades

REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001: 2015 QUE APLICAN SOBRE EL PROCESO

- Requisito aplicable número: 5 Liderazgo



DOCUMENTO DE
INFORMACIÓN
**PROCESOS CON RELACION A
LA NORMA
TOUCH OF FLOWERS EC.**

VERSIÓN: 01
CÓDIGO: SGC- TOF - DDI – 03
FECHA:

PROCESO		PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA		
ENCARGADO DEL PROCESO		GERENTE PROPIETARIO – GERENTE GENERAL		
OBJETIVO		Identificar las acciones necesarias para que el sistema de gestión de la calidad cumpla con su misión		
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Compromiso de la dirección	Requisitos del sistema de gestión de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar los diversos requisitos solicitados por la norma ISO 9001:2015 - Determinar el alcance del sistema de gestión de la calidad - Diseñar diversos formatos para realizar el seguimiento y evaluación de las diversas actividades - Reuniones para informar las actividades que se deben cumplir 	Cumplimiento de los requisitos de la norma	Auditoría interna
Auditoría interna	Plan de evaluación de cumplimiento		Formatos para realizar el seguimiento	Seguimiento
Todos los procesos	Comunicación de las actividades del sistema de gestión de la calidad		Reunión programada para informar las diversas actividades	Gestión documental
CRITERIOS Y MÉTODOS DE CONTROL				
RIESGOS Y OPORTUNIDADES				
<ul style="list-style-type: none"> - Riesgo: requisitos incompletos del sistema de gestión de la calidad - Riesgo: formatos erróneos para un correcto seguimiento del sistema - Riesgo: incumplimiento por parte de los trabajadores para la reunión de información - Oportunidad: cumplimiento al 100% de la norma - Oportunidad: toda la empresa entiende la misión del sistema de gestión de la calidad. 				
INDICADORES				
<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de cumplimiento de los requisitos 				

	<p style="text-align: center;">DOCUMENTO DE INFORMACIÓN PROCESOS CON RELACION A LA NORMA TOUCH OF FLOWERS EC.</p>	<p>VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC- TOF - DDI – 03 FECHA:</p>
---	--	--

<p>establecidos por la norma ISO 9001: 2015</p>	<p>=</p>	$\frac{\# \text{ de requisitos cumplidos}}{\# \text{ total de requisitos}} * 100\%$
<p>- Numero de formatos establecidos de seguimiento</p>	<p>=</p>	$\# \text{ de formatos } \frac{\text{formatos}}{\text{seguminto}}$
<p>- Numero de reuniones programadas de información</p>	<p>=</p>	$\# \text{ de reuniones } \frac{\text{reuniones}}{\text{informacion}}$
DOCUMENTOS ASOCIADOS		
<ul style="list-style-type: none"> - Manual del sistema de gestión de la calidad - Tabla de riesgos y oportunidades 		
REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001: 2015 QUE APLICAN SOBRE EL PROCESO		
<p>Requisito aplicable número: 6 Planificación</p>		



DOCUMENTO DE
INFORMACIÓN
**PROCESOS CON RELACION A
LA NORMA
TOUCH OF FLOWERS EC.**

VERSIÓN: 01
CÓDIGO: SGC- TOF - DDI – 03
FECHA:

PROCESO	SEGUIMIENTO			
ENCARGADO DEL PROCESO	SUPERVISOR			
OBJETIVO	Verificar que se cumpla con las actividades estipuladas en el sistema de gestión de la calidad			
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Planificación el sistema	Control de las actividades del sistema	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluar las actividades que se están cumplimiento en la empresa - Registrar toda observaciones que sea necesaria para mejorar el sistema - Notificar los errores que se presentan en el proceso 	Informe sobre la situación actual y cumplimiento del desarrollo del sistema de gestión de la calidad dentro de la empresa	Compromiso de la dirección
Todos los procesos	Informe de las actividades desarrolladas			
CRITERIOS Y MÉTODOS DE CONTROL				
RIESGOS Y OPORTUNIDADES				
<ul style="list-style-type: none"> - Riesgo: que los operarios finjan el cumplimiento - Riesgo: que se presente demasiados errores - Oportunidad: posibilidad de mejorar para el próximo proceso 				
INDICADORES				
<ul style="list-style-type: none"> - Actividades que se cumplen del sistema $\frac{\# \text{ de actividades cumplidas}}{\# \text{ total de actividades}} * 100\%$ 				
DOCUMENTOS ASOCIADOS				
<ul style="list-style-type: none"> - Manual del sistema de gestión de la calidad 				

	<p style="text-align: center;">DOCUMENTO DE INFORMACIÓN PROCESOS CON RELACION A LA NORMA TOUCH OF FLOWERS EC.</p>	<p>VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC- TOF - DDI – 03 FECHA:</p>
--	--	--

- Tabla de riesgos y oportunidades

REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001: 2015 QUE APLICAN SOBRE EL PROCESO

- Requisito aplicable número: 9.1 seguimiento, medición, análisis y evaluación



DOCUMENTO DE
INFORMACIÓN
**PROCESOS CON RELACION A
LA NORMA
TOUCH OF FLOWERS EC.**

VERSIÓN: 01
CÓDIGO: SGC- TOF - DDI – 03
FECHA:

PROCESO		AUDITORÍA INTERNA		
ENCARGADO DEL PROCESO		GERENTE GENERAL		
OBJETIVO		Realizar las respectivas auditorias para proporcionar la información de la situación actual en la que se encuentra el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 de calidad.		
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Planificación del sistema	Auditoria del sistema de gestión de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Planificar, programar e informar la auditoría que se va a realizar - Realizar los respectivos formatos para el registro - Realizar la auditoría interna - Realizar el informe con las respectivas observaciones y las posibles acciones correctivas 	Cumplimiento de la auditoria	Todos los procesos
Gestión documental	Registro de la auditoría realizada		Informe de la auditoria cumplida y situación actual	Compromiso de la dirección
CRITERIOS Y MÉTODOS DE CONTROL				
RIESGOS Y OPORTUNIDADES				
<ul style="list-style-type: none"> - Riesgo: mala planificación en la auditoria. - Riesgo: falta de compromiso por parte de los trabajadores. - Oportunidad: identificar las posibles acciones correctivas que sean necesarias para el sistema de gestión de la calidad. 				
INDICADORES				
<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de cumplimiento de la auditoria = $\frac{\# \text{ de puntos cumplidos}}{\# \text{ total de puntos}} * 100\%$ 				

	<p style="text-align: center;">DOCUMENTO DE INFORMACIÓN PROCESOS CON RELACION A LA NORMA TOUCH OF FLOWERS EC.</p>	<p>VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC- TOF - DDI – 03 FECHA:</p>
---	--	--

- Número de acciones correctivas identificadas = # de acciones correctivas $\frac{\text{Numero}}{\text{Acciones}}$

DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Manual del sistema de gestión de la calidad
- Tabla de riesgos y oportunidades

REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001: 2015 QUE APLICAN SOBRE EL PROCESO

- Requisito aplicable número: 9.2 Auditoría interna



DOCUMENTO DE
INFORMACIÓN
**PROCESOS CON RELACION A
LA NORMA
TOUCH OF FLOWERS EC.**

VERSIÓN: 01
CÓDIGO: SGC- TOF - DDI – 03
FECHA:

PROCESO	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO			
ENCARGADO DEL PROCESO	GERENTE GENERAL – SECRETARIA			
OBJETIVO	Determinar las características necesarias para incluir nuevo personal a realizar las actividades dentro del proceso y que no afecten el cumplimiento del sistema de gestión de la calidad			
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Gerente propietario	Puestos de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar los diferentes puestos de trabajo - Realizar el informe de los puestos con escases de personal 	Organigrama funcional Informe con los puestos faltantes	Gerente general
	Faltantes en las ares de trabajo			
Generante general	Requisitos para ingresar a las empresas	<ul style="list-style-type: none"> - Atender las necesidades de los trabajadores - Contratar al nuevo personal operativo - Realizar la paga de salarios 	Informes sobre las Condiciones que deben cumplir para acceder a los puestos de trabajo	Futuros miembros de la organización
CRITERIOS Y MÉTODOS DE CONTROL				
RIESGOS Y OPORTUNIDADES				
<ul style="list-style-type: none"> - Riesgo: organigrama incompleto por falta de identificación de las áreas de trabajo - Riesgo: identificar condiciones errores para contratar al nuevo personal - Riesgo: Error en el pago de los salarios - Oportunidad: contratar personal capacitado y con experiencia para las diversas áreas - Oportunidad: integrar las buenas prácticas entre compañeros 				
INDICADORES				



DOCUMENTO DE
INFORMACIÓN
**PROCESOS CON RELACION A
LA NORMA
TOUCH OF FLOWERS EC.**

VERSIÓN: 01
CÓDIGO: SGC- TOF - DDI – 03
FECHA:

- Porcentaje de puestos con escases de trabajadores = $\frac{\# \text{ de puestos con escases}}{\# \text{ total de puestos}} * 100\%$
- Porcentaje de personas contratadas = $\frac{\# \text{ de personas contratadas}}{\# \text{ total de personas}} * 100\%$
- Porcentaje de trabajadores atendidos = $\frac{\# \text{ de trabajadores atendidos}}{\# \text{ total de trabajadores}} * 100\%$

DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Manual del sistema de gestión de la calidad
- Tabla de riesgos y oportunidades

REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001: 2015 QUE APLICAN SOBRE EL PROCESO

- Requisito aplicable número: 7.1.2 Personas
- Requisito aplicable número: 7.1.4 Ambiente para la operación de procesos

	<p>DOCUMENTO DE INFORMACIÓN POLÍTICA DE LA CALIDAD</p> <p>TOUCH OF FLOWERS EC.</p>	<p>VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC- TOF - DDI – 04 FECHA:</p>
---	--	--

A. Responsable

GERENTE PROPIETARIO Y GERENTE GENERAL

Su función consiste en levantar la política de la calidad y llevar el control de la misma, durante y después de la implementación del sistema de gestión de la calidad.

B. Información

Para determinar la política de la calidad la alta dirección debe analizar la misión y visión de la empresa, así como los requisitos de las partes interesadas externas e internas y en base a ello podrá establecer la política respondiendo los diferentes puntos:

- **Nombre de la empresa y razón social a la que se dedica:** TOUCH OF FLOWERS EC. Es una empresa que se dedica al cultivo y exportación de rosas.
- **Que desea lograr la organización y norma que aplica:** nos enfocamos en ofrecer productos que cumplen los estándares de Agrocalidad.
- **Compromiso con los integrantes de la organización:** Siendo leales a nuestros proveedores y miembros de la empresa.
- **Compromiso frente al cliente y mejora continua:** Que nuestros clientes prefieran nuestro producto mejorando constantemente los procesos de producción.

La política de la calidad queda redactada de la siguiente manera con ayuda de los directivos de la organización:

“TOUCH OF FLOWERS EC. ES UNA EMPRESA QUE SE DEDICA AL CULTIVO Y EXPORTACIÓN DE ROSAS, ENFOCADA EN OFRECER PRODUCTOS QUE CUMPLEN LOS ESTANDARES DE AGROCALIDAD, SIENDO LEALES A NUESTROS PROVEEDORES Y MIEMBROS DE LA EMPRESA, PARA CONSEGUIR QUE LOS CLIENTES PREFIERAN NUESTRO PRODUCTO, MEJORANDO CONSTANTEMENTE LOS PROCESOS DE PRODUCCION”

	<p style="text-align: center;">DOCUMENTO DE INFORMACIÓN POLÍTICA DE LA CALIDAD</p> <p style="text-align: center;">TOUCH OF FLOWERS EC.</p>	<p>VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC- TOF - DDI – 04 FECHA:</p>
---	--	--

OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Para determinar los objetivos del sistema de gestión de la calidad se realiza en base a la política de la calidad identificando los párrafos a los cuales hacen referencia los objetivos planteados.

PARRAFO	OBJETIVO
<p style="text-align: center;">EMPRESA QUE SE DEDICA AL CULTIVO Y EXPORTACIÓN DE ROSAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Expandir el área de cultivo • Integrar nuevos equipos a la empresa
<p style="text-align: center;">OFRECER PRODUCTOS QUE CUMPLEN LOS ESTANDARES DE AGROCALIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con los requisitos de Agrocalidad • Cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001 :2015
<p style="text-align: center;">SIENDO LEALES A NUESTROS PROVEEDORES Y MIEMBROS DE LA EMPRESA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • realizar reuniones grupales para determinar los puntos que sean solicitados
<p style="text-align: center;">PARA CONSEGUIR QUE LOS CLIENTES PREFIERAN NUESTRO PRODUCTO, MEJORANDO CONSTANTEMENTE LOS PROCESOS DE PRODUCCION</p>	<ul style="list-style-type: none"> • cumplir con las expectativas del cliente y las demandas de las partes interesadas • Cumplir a tiempo con los pedidos realizados por el cliente

Una vez identificados los objetivos de la calidad se procede a realizar el logro de los objetivos con la finalidad de conocer el cumplimiento en la organización en un determinado tiempo.



DOCUMENTO DE
INFORMACIÓN
POLÍTICA DE LA CALIDAD

TOUCH OF FLOWERS EC.

VERSIÓN: 01
CÓDIGO: SGC- TOF - DDI – 04
FECHA:

OBJETIVO DE LA CALIDAD	CALCULO	FRECUENCIA	META	INDICADOR
Expandir el área de cultivo	$\frac{\textit{area añadida}}{\textit{area total}} * 100\%$	Anual	60% mínimo	Porcentual
Integrar nuevos equipos a la empresa	$\frac{\textit{equipos añadidos}}{\textit{total de equipos}} * 100\%$	Anual	60% mínimo	Porcentual
Cumplir con los requisitos de Agrocalidad	$\frac{\textit{requisitos añadidos}}{\textit{total de requisitos}} * 100\%$	Mensual	90% mínimo	Porcentual
Cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001 :2015	$\frac{\textit{requisitos añadidos}}{\textit{total de requisitos}} * 100\%$	mensual	90% mínimo	Porcentual
realizar reuniones grupales para determinar los puntos que sean solicitados	# de reuniones	Trimestral	3 mínimo	numérico

	<p>DOCUMENTO DE INFORMACIÓN POLÍTICA DE LA CALIDAD</p> <p>TOUCH OF FLOWERS EC.</p>	<p>VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC- TOF - DDI – 04 FECHA:</p>
---	--	--

<p>cumplir con las expectativas del cliente y las demandas de las partes interesadas</p>	$\frac{\textit{demandas cumplidas}}{\textit{total de demandas}} * 100\%$	<p>Mensual</p>	<p>90% mínimo</p>	<p>Porcentual</p>
<p>Cumplir a tiempo con los pedidos realizados por el cliente</p>	$\frac{\textit{pedidos cumplidos}}{\textit{total de pedidos}} * 100\%$	<p>Mensual</p>	<p>90% mínimo</p>	<p>Porcentual</p>

	<p style="text-align: center;">DOCUMENTO DE INFORMACIÓN RESPONSABLES SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p> <p style="text-align: center;">TOUCH OF FLOWERS EC.</p>	<p>VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC- TOF - DDI – 05 FECHA:</p>
---	---	--

A. Responsable

SECRETARIA

Su función consiste en mantener la información de los puestos de trabajo que cuenta la empresa y sus responsabilidades, durante y después de la implementación del sistema de gestión de la calidad.

B. Información

NOMBRE DEL PUESTO	JEFE INMEDIARO	A QUIEN SUPERVISA	RESPONSABILIDAD	RELACION CON OTROS PUESTOS
GERENTE GENERAL	- Ninguno	<ul style="list-style-type: none"> - gerente encargado, - supervisor de producción, - secretaria - ventas 	<ul style="list-style-type: none"> - administración de la empresa - control de manejo de postcosecha - control de material - control de los pagos - control de inversión de capital de la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinar con el gerente encargado para la obtención de nuevos productos - coordinar con secretaria el informe mensual de la situación financiera en la que se encuentra la empresa

	<p style="text-align: center;">DOCUMENTO DE INFORMACIÓN RESPONSABLES SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p> <p style="text-align: center;">TOUCH OF FLOWERS EC.</p>	<p>VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC- TOF - DDI – 05 FECHA:</p>
---	---	--

<p>GERENTE ENCARGADO</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Gerente general 	<ul style="list-style-type: none"> - supervisor de producción, - secretaria - ventas 	<ul style="list-style-type: none"> - obtener nuevos proveedores de rosas - Coordinación con el encargado de postcosecha - determinación de diferentes productos para tratar el cultivo - adquisición de nuevas herramientas - Coordinar reuniones con los proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinar con el gerente general los productos que se debe solicitar para tratar el cultivo - atender las necesidades que se presenta por parte del supervisor de producción y cumplir con los trabajadores - Coordinar con la secretaria para realizar la adquisición de nuevos productos
<p>SUPERVISOR DE PRODUCCIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Gerente general 	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajador 	<ul style="list-style-type: none"> - control del cultivo - atender los requerimientos de los trabajadores - coordinación de capacitaciones al personal - Dotar de los respectivos EPPs a los trabajadores 	<ul style="list-style-type: none"> - coordinar con el gerente encargado las necesidades que presentamos los trabajadores - coordinar con secretaria la asistencia de los trabajadores



DOCUMENTO DE
INFORMACIÓN
**RESPONSABLES SISTEMA DE
GESTIÓN DE LA CALIDAD**

TOUCH OF FLOWERS EC.

VERSIÓN: 01
CÓDIGO: SGC- TOF - DDI – 05
FECHA:

SECRETARIA	<ul style="list-style-type: none"> - Gerente general 	<ul style="list-style-type: none"> - Bodega 	<ul style="list-style-type: none"> - control de la asistencia de los trabajadores - Realizar los pagos a los trabajadores de forma puntual - realizar los pagos a los proveedores de rozas de forma puntual - realizar los pagos a los proveedores de productos para el cultivo según las fechas acordadas - llevar el control del producto entregado por los proveedores de rosas - informar sobre producto que se encuentra en mal estado y o puede ser exportado 	<ul style="list-style-type: none"> - Informar al gerente general la situación financiera de la empresa y el control de la asistencia de los trabajadore - coordinar con venta el informe te todas las ventas que se realizaron cara fin de mes
------------	---	--	---	--



DOCUMENTO DE
INFORMACIÓN
**RESPONSABLES SISTEMA DE
GESTIÓN DE LA CALIDAD**
TOUCH OF FLOWERS EC.

VERSIÓN: 01
CÓDIGO: SGC- TOF - DDI – 05
FECHA:

VENTAS	- Gerente general	- Trabajador	<ul style="list-style-type: none"> - coordinar los pedidos que solicitan los clientes - llevar el control de todas las ventas que se han realizado - verificar que se envié lo solicitado por el cliente - informar si existen quejas por parte del cliente - expansión hacia nuevos mercados para exportar la rosa - generar publicidad del producto que ofrece la empresa - solucionar las quejas que presente el cliente 	<ul style="list-style-type: none"> - informar al gerente las quejas que presentaron los clientes - coordinar con secretaria todas las ventas y los pagos que se realizan en el mes - informar a los trabajadores si se identificó un producto en mal estado
TRABAJADOR	- supervisor de producción	- Ninguno	<ul style="list-style-type: none"> - Revisar que el cultivo se encuentre en buen estado - Mantener limpia el área de cultivo 	<ul style="list-style-type: none"> - coordinar con el jefe de producción los materiales

	<p style="text-align: center;">DOCUMENTO DE INFORMACIÓN RESPONSABLES SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD TOUCH OF FLOWERS EC.</p>	<p>VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC- TOF - DDI – 05 FECHA:</p>
---	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> - gerente general 		<ul style="list-style-type: none"> - solicitar los productos para el cuidado de la planta - realzar los procesos correctos en cada área que se va a desempeñar las actividades - empacar la planta para su traslado según los pedidos - mantener limpia y en orden el área de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> - faltantes para tratar el producto - informar en secretaria su hora de ingreso y de salidas
--	---	--	---	---

	<p>DOCUMENTO DE INFORMACIÓN CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO</p> <p>TOUCH OF FLOWERS EC.</p>	<p>VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC- TOF - DDI – 06 FECHA:</p>
---	--	--

A. Responsable

SUPERVISOR

Su función consiste en mantener la información de los productos que ofrece la empresa y llevar un control para contar con la documentación actualizada antes, durante y después de la implementación del sistema de gestión de la calidad.

B. Información

La empresa TOUCH OF FLOWERS EC. Ofrece a sus distintos clientes la siguiente variedad de rosas:

EXPLORER		
	CARACTERÍSTICAS	
	<p>Color</p>	<p>Rojo oscuro</p>
	<p>Largo del tallo</p>	<p>40 cm – 100 cm</p>
	<p>Tipo de botón</p>	<p>Grande 6 – 7 cm</p>
	<p>Cantidad de pétalos.</p>	<p>41 - 50</p>

FREEDOM		
	CARACTERÍSTICAS	
	<p>Color</p>	<p>Rojo claro</p>
	<p>Largo del tallo</p>	<p>40 cm – 90 cm</p>
	<p>Tipo de botón</p>	<p>Mediano 5 – 6 cm</p>
	<p>Cantidad de pétalos.</p>	<p>46 - 50</p>



DOCUMENTO DE
INFORMACIÓN
**CARACTERÍSTICAS DEL
PRODUCTO**
TOUCH OF FLOWERS EC.

VERSIÓN: 01
CÓDIGO: SGC- TOF - DDI – 06
FECHA:

PLAYA BLANCA



CARACTERÍSTICAS

Color	Blanco
Largo del tallo	40 cm – 60 cm
Tipo de botón	Pequeño 4 – 5 cm
Cantidad de pétalos.	41 - 45

IGUANA



CARACTERÍSTICAS

Color	Bicolor Naranja
Largo del tallo	40 cm – 60 cm
Tipo de botón	Grande 6 – 7 cm
Cantidad de pétalos.	41 - 45

PINK FLOYD



CARACTERÍSTICAS

Color	Rosado fuerte
Largo del tallo	40 cm – 80 cm
Tipo de botón	Grande 6 – 7 cm
Cantidad de pétalos.	36 - 40



DOCUMENTO DE
INFORMACIÓN
**CARACTERÍSTICAS DEL
PRODUCTO**
TOUCH OF FLOWERS EC.

VERSIÓN: 01
CÓDIGO: SGC- TOF - DDI – 06
FECHA:

VENDELA



CARACTERÍSTICAS

Color	Blanco
Largo del tallo	40 cm – 70 cm
Tipo de botón	Pequeño 4 – 5 cm
Cantidad de pétalos.	30 - 35

HERMOSA



CARACTERÍSTICAS

Color	Rosado claro
Largo del tallo	40 cm – 80 cm
Tipo de botón	Grande 6 – 7 cm
Cantidad de pétalos.	36 - 40

FOURTUNE

CARACTERÍSTICAS

Color	Rojo oscuro
Largo del tallo	40 cm – 50 cm
Tipo de botón	Pequeño 4 – 5 cm
Cantidad de pétalos.	46 - 50

	<p>DOCUMENTO DE INFORMACIÓN CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO</p> <p>TOUCH OF FLOWERS EC.</p>	<p>VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC- TOF - DDI – 06 FECHA:</p>
---	--	--

KAHALA

CARACTERÍSTICAS	
Color	Naranja
Largo del tallo	40 cm – 60 cm
Tipo de botón	Mediano 5 – 6 cm
Cantidad de pétalos.	36 - 40

MONDIAL

	CARACTERÍSTICAS	
	Color	Blanca
	Largo del tallo	40 cm – 80 cm
	Tipo de botón	Grande 6 – 7 cm
	Cantidad de pétalos.	36 a 40



PROCEDIMIENTO
TOUCH OF FLOWERS EC.

VERSIÓN: 01
CÓDIGO: SGC - TOF - PRO - 00
FECHA:

TOUCH OF FLOWERS EC.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCEDIMIENTOS

ACTIVIDAD	NOMBRE	FECHA	FIRMA
ELABORADO POR:			
REVISADO POR:			
APROBADO POR:			

	PROCEDIMIENTO RIESGOS Y OPORTUNIDADES TOUCH OF FLOWERS EC.	VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC - TOF – PRO – 01 FECHA:
---	---	--

A. OBJETIVO

Determinar las actividades que deben realizar para abordar los riesgos y oportunidades que identifique la empresa

B. ALCANCE

El presente procedimiento se aplicará para poder abordar los riesgos y oportunidades que se presenten en la empresa.

C. DEFINICIÓN

- **Riesgo:** existe la posibilidad de que en la empresa se presente un contratiempo o una desgracia en el sistema de la calidad
- **Oportunidad:** acción que podría aportar algo favorable para la empresa
- **Proceso:** conjunto de actividades que se realizan para crear un producto

D. DESCRIPCIÓN

Actividades que se deben realizar

RESPONSABLE:	Encargado De Cada Proceso
ACTIVIDAD	DESARROLLO
Identificar los diversos riesgos y oportunidades que se presentan en cada proceso	<p>En el proceso de planificación del sistema de gestión de la calidad se debe identificar cada uno de los riesgos y oportunidades que se presenten dentro de los procesos, para lo cual cada encargado de un proceso está en la obligación de realizar dicha tarea.</p> <p>Un elemento fundamental para poder identificar los riesgos y oportunidades es el punto 4.1 de la norma en la cual se evalúa a profundidad la situación de la empresa y el punto 4.2 donde se encuentra las partes interesadas sus exigencias y necesidades que presentan hacia la empresa.</p>

	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO RIESGOS Y OPORTUNIDADES</p> <p style="text-align: center;">TOUCH OF FLOWERS EC.</p>	<p>VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC - TOF – PRO – 01 FECHA:</p>
---	---	---

<p>Realizar la respectiva evaluación de cada riesgo y oportunidad identificados</p>	<p>Cada uno de los dueños de los diferentes procesos debido a la experiencia con la que cuentan deben clasificar los procesos y oportunidades según la magnitud que presenten y sea más factible poder evaluarlos.</p>
	<p>Mediante la ayuda de las matrices de riesgos y oportunidades se podrá determinar la clasificación a cuál pertenece y como se procede a evaluar</p>
<p>Definir las acciones necesarias según la magnitud del riesgo u oportunidad</p>	<p>En la matriz se podrá identificar las acciones recomendadas pero el encargado deberá completar con tareas extras</p>
	<p>En caso de existir una gran zona de riesgo realizar las respectivas reuniones con los encargados del sistema de gestión de la calidad</p>

MATRIZ DE RIESGOS

NIVEL DE RIESGO	ACCIONES	COLOR
Riesgo aceptable (RA)	Se continua con los procedimientos rutinarios y son controlados con seguimiento	
Riesgo tolerable (RT)	Se administra procedimientos normales con mayor control y seguimiento trimestral	
Riesgo muy alto (RM)	Se solicita participación a gerencia para implementar planes	

	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO RIESGOS Y OPORTUNIDADES</p> <p style="text-align: center;">TOUCH OF FLOWERS EC.</p>	<p>VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC - TOF – PRO – 01 FECHA:</p>
---	---	---

Riesgo extremo (RE)	Se actúa de forma inmediata mediante planes de tratamiento y la información directa a la alta dirección	
---------------------	---	--

MATRIZ DE RIESGO						
		CONSECUENCIA				
		Mínimo	Menor	Tolerable	Mayor	Máxima
PROBABILIDAD	Muy alta	RT	RT	RM	RE	RE
	Alta	RA	RT	RM	RE	RE
	Media	RA	RT	RT	RM	RE
	Baja	RA	RA	RT	RM	RE
	Muy baja	RA	RA	RA	RT	RM

MATRIZ DE OPORTUNIDADES

NIVEL DE OPORTUNIDAD	ACCIONES	COLOR
Oportunidad poco importante (OPI)	Descartar la oportunidad	
Oportunidad regular (OR)	Mantener la oportunidad para un posible aprovechamiento	
Oportunidad importante (OI)	Compartir la información con dirección para abordar la oportunidad	
Oportunidad muy importante (OMI)	Aprovechar la oportunidad e informar a la alta dirección para	

	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO RIESGOS Y OPORTUNIDADES</p> <p style="text-align: center;">TOUCH OF FLOWERS EC.</p>	<p>VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC - TOF – PRO – 01 FECHA:</p>
---	---	---

	que suministre los recursos necesarios	
--	--	--

MATRIZ DE OPORTUNIDADES						
		CONSECUENCIA				
		Mínimo	Menor	Tolerable	Mayor	Máxima
PROBABILIDAD	Muy alta	OR	OR	OI	OMI	OMI
	Alta	OPI	OR	OI	OMI	OMI
	Media	OPI	OR	OR	OI	OMI
	Baja	OPI	OPI	OR	OI	OMI
	Muy baja	OPI	OPI	OPI	OR	OI

E. DOCUMENTOS

SGC- TOF – REG – 01: Registro de riesgos.

SGC- TOF – REG – 02: Registro de oportunidades

	PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE CLIENTE INTERNO TOUCH OF FLOWERS EC.	VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC - TOF – PRO – 02 FECHA:
---	---	--

A. OBJETIVO

Identificar las actividades que se deben realizar para determinar la satisfacción de los trabajadores en sus diferentes áreas de trabajo.

B. ALCANCE

El presente procedimiento se aplicará para determinar la satisfacción de cliente tras formar parte de la empresa.

C. DEFINICIÓN

- **Requisitos:** condiciones que debe cumplir el producto o algún servicio.
- **Encuesta:** procedimiento para recolectar datos de alguna persona.
- **Queja:** disgusto que se presenta por un mal servicio o producto.
- **Sugerencia:** una propuesta de mejora por parte de una persona ajena a su proceso.
- **Comunicación:** transferir información a distintas personas ya sea por método hablado o escrito.

D. DESCRIPCIÓN

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO		
N	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Identificar los requisitos: La alta dirección debe definir los requisitos que se identifican del cliente interno.	COMITÉ DE CALIDAD
2	Medir la satisfacción: El cliente interno cuenta con el registro SGC- TOF – REG – 03 (Encuesta del cliente interno), que le entregara la secretaria, en el cual podrá llenar como se siente al formar parte de la organización.	SECRETARIA

	PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE CLIENTE INTERNO TOUCH OF FLOWERS EC.	VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC - TOF – PRO – 02 FECHA:
---	---	--

3	<p>Analizar y elaborar el informe:</p> <p>Para que los encargados del sistema de gestión de la calidad puedan realizar el análisis se deben guiar en el proceso SGC - TOF – PRO – 04 (Seguimiento medición análisis y evaluación) para que posteriormente pueda realizar el respectivo informe detallando la satisfacción del cliente interno hacia la empresa.</p>	GERENTE GENERAL/ SECRETARIA
4	<p>Revisión por la alta dirección:</p> <p>La alta dirección debe revisar el informe de satisfacción para tomar las respectivas acciones e incrementar la satisfacción de los clientes internos.</p>	GERENTE PROPIETARIO/GERENTE GENERAL

CORRECCIÓN DE QUEJAS/SUGERENCIAS DEL CLIENTE INTERNO		
N	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	<p>Recepción de las quejas o sugerencias por parte del cliente interno:</p> <p>Para que el cliente interno presente sus quejas o sugerencias lo puede hacer directamente hacia los encargados del sistema de gestión de la calidad o mediante un documento escrito o de forma oral.</p>	GERENTE GENERAL / SECRETARIA
2	<p>Tabulación e informe de quejas o sugerencias:</p> <p>Toda queja o sugerencia que se presente debe ser llenadas en el registro SGC- TOF – REG – 05 (Quejas o sugerencias), y se debe realizar su respectivo informe cada trimestre o dependiendo de la cantidad de quejas o sugerencias</p>	SECRETARIA

	PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE CLIENTE INTERNO TOUCH OF FLOWERS EC.	VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC - TOF – PRO – 02 FECHA:
---	---	--

3	Revisión por la alta dirección: El informe es presentado para que se decida las acciones de mejora que deben ser aplicadas ante las quejas y sugerencias presentadas	GERENTE PROPIETARIO / GERENTE GENERAL
4	Acciones de mejora: La empresa cuenta con el proceso SGC - TOF – PRO – 05 (No conformidad acciones correctivas) con lo cual toda queja o sugerencia que se presente debe actuar de acuerdo a dicho documento	GERENTE PROPIETARIO

COMUNICACIÓN INTERNA		
N	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Establecer y definir el plan y medios de comunicación: El plan de comunicación se verá reflejado por medio del registro SGC- TOF – REG – 06 (Formato de comunicación), en el cual se encontrará los medios de comunicación que se va a emplear.	GERENTE PROPIETARIO O GERENTE GENERAL

E. DOCUMENTOS

SGC- TOF – REG – 03: Encuesta del cliente interno

SGC- TOF – REG – 05: Quejas o sugerencias

	PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO TOUCH OF FLOWERS EC.	VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC - TOF – PRO – 03 FECHA:
---	--	--

A. OBJETIVO

Establecer el procedimiento que se debe realizar para identificar el nivel de satisfacción del cliente tras hacer uso de producto.

B. ALCANCE

El presente procedimiento se aplicará para poder determinar la satisfacción del cliente al realizar uso del producto.

C. DEFINICIÓN

- **Identificación:** reconocer las características de algún producto sin tener ningún tipo de información
- **Análisis:** examen detallado de un documento para conocer sus cualidades o estado de información.

D. DESCRIPCIÓN

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO		
N	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	identificar la satisfacción: El cliente externo contara con un registro SGC-TOF – REG – 04 (Encuesta del cliente externo), que será enviado a sus correos personales por parte de la secretaria, en el cual podrá llenar como se siente al hacer uso del producto o servicio que se suministra.	SECRETARIA
2	Analizar y elaborar el informe: Para que los encargados del sistema de gestión de la calidad puedan realizar el análisis se deben guiar en el proceso SGC - TOF – PRO – 04 (Seguimiento medición análisis y evaluación) para que posteriormente pueda realizar el respectivo informe	GERENTE GENERAL/SECRETARIA

	PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO TOUCH OF FLOWERS EC.	VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC - TOF – PRO – 03 FECHA:
---	--	--

	detallando la satisfacción del cliente externo tras hacer uso del producto de la empresa.	
3	Revisión pro la alta dirección: La alta dirección debe revisar el informe de satisfacción para tomar las respectivas acciones e incrementar la satisfacción de los clientes externos.	GERENTE PROPIETARIO/GERENTE GENERAL

CORRECCIÓN DE QUEJAS/SUGERENCIAS DEL CLIENTE INTERNO		
N	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recepción de las quejas o sugerencias por parte del cliente interno: Para que el cliente externo presente sus quejas lo o sugerencias lo deberá realizar de forma escrita en el buzón destinado para eso el cual estará disponible la primera semana de cada mes con la finalidad de mejorar constantemente.	SECRETARIA
2	Tabulación e informe de quejas o sugerencias: Toda queja o sugerencia que se presente debe ser llenadas en el registro SGC- TOF – REG – 05 (Quejas o sugerencias) y se debe realizar su respectivo informe cada mes o dependiendo de la cantidad de quejas o sugerencias.	SECRETARIA

	PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO TOUCH OF FLOWERS EC.	VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC - TOF – PRO – 03 FECHA:
---	--	--

3	Revisión por la alta dirección: El informe es presentado para que se decida las acciones de mejora que deben ser aplicadas ante las quejas y sugerencias presentadas	GERENTE PROPIETARIO / GERENTE GENERAL
4	Acciones de mejora: La empresa cuenta con el proceso SGC - TOF – PRO – 05 (No conformidad acciones correctivas) con lo cual toda queja o sugerencia que se presente debe actuar de acuerdo a dicho proceso	GERENTE PROPIETARIO

COMUNICACIÓN EXTERNO		
N	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Establecer y definir el plan y medios de comunicación: El plan de comunicación se verá reflejado por medio del registro SGC- TOF – REG – 06 (Formato de comunicación), en el cual se encontrará los medios de comunicación que se va a emplear.	GERENTE PROPIETARIO O GERENTE GENERAL

E. DOCUMENTOS

SGC- TOF – REG – 04: Encuesta del cliente externo.

SGC- TOF – REG – 05: Quejas o sugerencias.

	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO MEDICIÓN ANÁLISIS Y EVALUACIÓN TOUCH OF FLOWERS EC.</p>	<p>VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC - TOF – PRO – 04 FECHA:</p>
---	---	--

A. OBJETIVO

Determinar las actividades que debe cumplir el encargado de realizar el seguimiento, medición, y evaluación.

B. ALCANCE

El presente procedimiento se aplicará para realizar el respectivo seguimiento a las actividades que realizan en la empresa.

C. DEFINICIÓN

- **Medición:** comparar una unidad con un objeto que desee conocer su medida.
- **Calibración:** utilizar los estándares de medición globales para poder tener una herramienta con una medición exacta.

D. DESCRIPCIÓN

ACTIVIDADES A REALIZAR MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION		
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	ENCARGADO
Evaluación de la conformidad	Verificar si los procesos requieren control o una revisión de conformidad para saber la situación actual de los procesos en los puestos de trabajo y determinar si se requiere mejorar el sistema de medición en algunos puestos que no necesitan	GERENTE GENERAL

	PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO MEDICIÓN ANÁLISIS Y EVALUACIÓN TOUCH OF FLOWERS EC.	VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC - TOF – PRO – 04 FECHA:
---	--	--

Identificar los aspectos del proceso que se va a controlar	Para cada proceso del sistema, se deben definir los aspectos que van a ser medidos y controlados y de igual manera el tiempo que se demora en responder el operario en las actividades, por ello cada puesto de trabajo cuenta con un dueño que se encarga de que el cumplimiento sea efectivo.	GERENTE GENERAL / SUPERIOR
Medición	Realizar a la respectiva medición del producto según las características para cumplir con propuesto por la empresa y cumplir con los requerimientos del cliente	SUPERVISOR / DUEÑO DE CADA PUESTO
Calibración de equipos	En caso de que algún equipo de medición presente fallas o un producto presente inconvenientes se verificara la calibración del equipo en caso de que sea necesario y el equipo ya no funcione correctamente debe adquirir uno nuevo y se lo calibrara según la necesidad.	GERENTE GENERAL
verificación	Realizar los respectivos informes de cada actividad que se realiza para contar con la información documentada del seguimiento y la medición a todo lo que interviene al momento de realizar el producto	GERENTE GENERAL/ SECRETARIA



PROCEDIMIENTO
SEGUIMIENTO MEDICIÓN
ANÁLISIS Y EVALUACIÓN
TOUCH OF FLOWERS EC.

VERSIÓN: 01
CÓDIGO: SGC - TOF – PRO – 04
FECHA:

ACTIVIDADES A REALIZAR SEGUIMIENTO, ANALISIS Y EVALUACION

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	ENCARGADO
identificar lo que necesita seguimiento	Se debe identificar que actividades de la empresa deben estar en un constante seguimiento como: <ul style="list-style-type: none">- Las quejas y sugerencias de los clientes interno y externos- Ambiente laboral- Cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas	GERENTE GENERAL
Como se debe realizar	Mediante los procesos y las fichas de quejas y sugerencias para determinar los puntos claves que se deben tratar por medio de indicadores.	GERENTE GENERAL / SUPERIOR
Tiempo que se realiza	Se lo debe realizar mensualmente para llevar un control estricto de todas las quejas y sugerencias y si existe algún percance que modifique directamente al sistema de producción se lo debe hacer con órdenes de la alta dirección	SUPERVISOR / DUEÑO DE CADA PUESTO
Cuando se analiza y evalúa los resultados	Mediante reuniones con los directivos o al momento de realizar las auditorías internas por parte de la empresa	GERENTE GENERAL/ GERENTE PROPIETARIO

 <p>Touch of Flowers E.C.</p>	<p>PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO MEDICIÓN ANÁLISIS Y EVALUACIÓN TOUCH OF FLOWERS EC.</p>	<p>VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC - TOF – PRO – 04 FECHA:</p>
--	--	--

E. DOCUMENTOS

SGC- TOF – REG – 06: Formato de comunicación.

	<p style="text-align: center;"> PROCEDIMIENTO NO CONFORMIDAD ACCIONES CORRECTIVAS TOUCH OF FLOWERS EC. </p>	<p> VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC - TOF – PRO – 05 FECHA: </p>
---	--	---

A. OBJETIVO

Establecer la planificación para abordar las no conformidades y acciones correctivas que se presenten en la empresa.

B. ALCANCE

El presente procedimiento se aplicará para poder abordar las no conformidades que se presenten por parte de cada encargado de las áreas de producción.

C. DESCRIPCIÓN

NO CONFORMIDAD ACCIÓN CORRECTIVA	
DETALLE	PROCEDIMIENTOS
RECLAMO POR PARTE DEL CLIENTE	<p>El cliente se encuentra en la libertad de presentar su reclamo a cualquier integrante de la empresa ya sea por correo, dialogo directo o indirecto y dicho reclamo deberá ser registrado para que posteriormente el supervisor pueda detallar con claridad a que hace referencia el reclamo para que el gerente propietario y el gerente general puedan evaluar el problema y tomar las respectivas acciones y el gerente general se ve en la necesidad de informar al cliente que su reclamo a sido acogido por la empresa</p>



PROCEDIMIENTO
NO CONFORMIDAD
ACCIONES CORRECTIVAS
TOUCH OF FLOWERS EC.

VERSIÓN: 01
CÓDIGO: SGC - TOF – PRO – 05
FECHA:

TRABAJOS NO CONFORMES	<p>Para tratar los trabajos no conformes se los realiza de 2 formas</p> <ul style="list-style-type: none">- La primera es mediante la identificación por parte de los operarios de algún trabajo no conforme que altere el rumbo del sistema de gestión de la calidad para informar al supervisor el cual se encargará de realizar el seguimiento a las respectivas acciones correctivas y una vez solucionado dará su punto de conformidad- La segunda en caso de que la no conformidad no se solucione con las medidas tomadas por parte del supervisor se debe solicitar ayuda a la alta dirección informando la situación actual y el procedimiento que se ha tratado para que defina nuevas posibles soluciones
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	<p>Las encuestas de satisfacción son realizadas al cliente interno y externo, en caso de que al momento de realizar el análisis e informe de los resultados de las encuestas se identifique una no conformidad se procede a informar a la alta dirección para que determine las respectivas acciones correctivas</p>
ACCIONES PREVENTIVAS	<p>Toda acción de mejorar que se desea realizar en el sistema de gestión de la calidad debe ser aprobado por el comité encargado del sistema de gestión de calidad para que designe al encargado de implementar y realizar el respectivo seguimiento con el objetivo de evitar las no conformidades que se mantengan latentes en la empresa y estar pasando por alto</p>

 <p>Touch of Flowers E.C.</p>	<p>PROCEDIMIENTO NO CONFORMIDAD ACCIONES CORRECTIVAS TOUCH OF FLOWERS EC.</p>	<p>VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC - TOF – PRO – 05 FECHA:</p>
--	---	--

D. DOCUMENTOS

SGC- TOF – REG – 06: Formato de comunicación.

SGC- TOF – REG – 07: Matriz de capacitaciones.

	PROCEDIMIENTO PROCESOS DE LA EMPRESA TOUCH OF FLOWERS EC.	VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC - TOF – PRO – 06 FECHA:
---	--	--

A. OBJETIVO

Determinar las diversas actividades que se realizan en la empresa para procesar la rosa para su posterior envío.

B. ALCANCE

El presente procedimiento se aplicará para todas las áreas de la empresa.

C. DEFINICIÓN

- **PEPS:** Control de almacén donde el primer producto que ingrese debe ser el primero que salga
- **Fumigación:** Rociar químicos sobre una planta en forma de microgotas para cuidar cualquier tipo de enfermedad.
- **Emboncheo:** Colocar una determina número de rosas o flores en un solo cartón el cual envuelve solo los botones de las mismas.
- **Sunchos:** Correa que sirve para sujetar una cosa o realizar el sellado de las cajas

D. DESCRIPCIÓN

ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS

El encargado debe llevar un control estricto del stock con el que cuenta la empresa y debe registrar en SGC- TOF – REG – 11 (Productos a solicitar), todo lo que se deba solicitar, para que la empresa pueda realizar sus actividades debe adquirir algunos productos los cuales le servirán para el cuidado de las rosas y debe ser almacenado de forma correcta utilizando el método PEPS (primeros en entrar, primeros en salir) debido a que los productos cuentan con fecha de caducidad y deberán registrar tanto la entrada como la salida para llevar su respectivo control.

los productos con los que trabajan son:

- Grindel
- bertmiec
- isoru
- diablo:
- acroback:
- violeta tejensiana

	PROCEDIMIENTO PROCESOS DE LA EMPRESA TOUCH OF FLOWERS EC.	VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC - TOF – PRO – 06 FECHA:
---	--	--

- conecduo

LIMPIEZA

Se debe identificar la situación actual de la planta si se encuentra con hojas caídas o brotes de plantas ajenas a la rosa, se debe recoger las hojas caídas y colocarlas en el lugar indicado por la empresa para posteriormente realizar la limpieza de las hierbas ajenas al cultivo

FUMIGACIÓN

El encargado debe realizar el monitoreo del estado actual de la planta cada inicio de semana, para poder realizar el respectivo cronograma de actividades el cual se utilizará en toda la semana, dependiendo del estado en el que se encuentre la planta deberá solicitar los productos en almacén dependiendo del escenario que se presente como los siguientes:

- grindel: araña o ácaros
- diablo: trips
- acroback: Belloso
- bioleta tejensiana: oídio cililo
- conecduo + novac: botritis

Una vez cuente con los productores necesarios debe mezclar con mucho cuidado en la bomba de fumigación y colocarse el respectivo traje de fumigación para que le proteja de cualquier derramen que se presente del producto, al realizar la actividad se debe cerciorar de que el producto cubra la planta para que pueda ser tratada, una vez terminada la actividad debe retirarse con cuidado la bomba y el traje de fumigación para proceder a lavarlos, desinfectarlos y colocarlos en sus respectivos sitios.

CORTE DE LA ROSA

Para ingresar a las zonas de cultivo el encargado debe contar con la respectiva tijera felco, la cuna de transporte y las mallas para envolver las rosas. Para realizar el corte debe identificar que la rosa se encuentre con la apertura del botón de 2,5, tras realizar el corte debe colocar con cuidado sin dañar la rosa sobre la malla previamente colocada en la cuna, una vez se coloca 25 rosas se procede a serrar la malla e colocar una nueva sobre la cuna , dicha acción se repite hasta que se termine de recolectar las rosas o la cuna se encuentre llena, una vez que termine de recoger se deberá trasladar al área de recepción donde entregara las rosas y registrara la

	PROCEDIMIENTO PROCESOS DE LA EMPRESA TOUCH OF FLOWERS EC.	VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC - TOF – PRO – 06 FECHA:
---	--	--

cantidad de rosas recolectadas, tras terminar sus actividades debe colocar en su respectivo sitio la cuna de rosas y la tijera.

RECEPCIÓN DE LA ROSA

La persona encargada debe preparar las piletas para recibir las rosas tanto de lo que cultivan en los invernaderos de la empresa como las que entregan los pequeños productores, se debe registrar cuanto a ingresado y el tipo de rosa, una vez reciban todas las rosas se procede a lavarlas con el producto (teldor + actuc + Igreen), se debe mezclar con cuidado el producto en la bomba de fumigar y colocarse el traje de fumigación, siempre se debe equipar con cuidado la bomba para que no existan lesiones que se presenten a largo plazo y para evitar que se derrame el producto, se procede a fumigar la rosa para limpiarla, una vez se termine de realizar la tarea desequiparse la bomba y trasladar las rosas ya lavadas al área de clasificación, para finalizar debe retirarse el traje y junto con la bomba realizar la respectiva limpieza para su próximo uso.

CLASIFICACIÓN DE LA ROSA

El o los encargados de clasificar las rosas deben contar con sus respectivos equipos y herramientas que son: deshojador, manguillas, delantal, botas y guantes, los cuales debe colocarse al momento de ingresar al área de clasificación, tras recibir la flor de recepción se procede a revisar los pedidos que se han solicitado a través del área de ventas, se limpia el exceso de hojas que se encuentren en el tallo de las rosas con el deshojados y mediante el tablero de clasificación se procede a identificar el tamaño correcto para su corte, a continuación se coloca las rosas en el árbol de clasificación, tras terminar la actividad el encargado debe desequiparse todos los elementos de seguridad que utiliza y las herramientas para limpiarlos y colocarlos en su lugar hasta su siguiente uso.

EMBONCHEO

Para que puedan realizar las respectivas actividades el personal debe contar con: guantes, mandil, ligas, grapadora, separadores, lamina para envolver la rosa, papel, se selecciona el tamaño y el tipo de flor solicitada según los pedidos que se realizan en el área de ventas, preparar sobre la mesa una lamita y sobre ello un separador y el papel, se debe colocar 12 rosas en la parte baja, que quede a un mismo recto, colocar un separador y 13 rosas más, colocar otro separador, envolver con el papel y cellar con la lamia, engrampar y colocar la liga en las puntas

	PROCEDIMIENTO PROCESOS DE LA EMPRESA TOUCH OF FLOWERS EC.	VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC - TOF – PRO – 06 FECHA:
---	--	--

de los tallos de la rosa, trasladar a corte, Capuchonado y etiquetado, tras terminar la actividad se procede a desequiparse las herramientas y los equipos de protección para posteriormente limpiarlos hasta su nuevo uso,

CORTE, CAPUCHONADO Y ETIQUETADO

Una vez ingrese el trabajador debe verifica que cuente con; guantes, mandil, capuchón, liga y las respectivas etiquetas de la rosa proporcionadas por el área de venta. El encargado debe equiparse con sus respectivas herramientas y equipos de protección, para poder retirar los bonches de rosas, para preparar la máquina de corte debe verificar que no se encuentre ninguna obstrucción, se coloca el bonche para retirar cualquier exceso de tallo que se presente, una vez se corte todos los bonches se procede a apagar la maquina y limpiarla.

Se coloca el capuchón y para sujetarlo se coloca la respectiva liga, tras realizar dicha actividad se procede a identifica que tipo de flor es y se etiqueta con su nombre, para trasladarlo al cuarto frio se coloca con cuidado las flores en las gavetas y se procede a almacenar la rosa hasta su envío.

El trabajador debe desequiparse las herramientas y equipos que utilizo, lavarlos y colocarlos en sus respectivos sitios para su próximo uso.

EMPAQUE

Las personas encargadas de realizar el empaque deben contar con: traje termino, cajas, suncho, vinchas, cinta de embalaje. Colocarse el respectivo traje térmico para acceder al cuarto frio, solicitar al encargado de ventas los pedidos que han realizado para poder identificar el tipo de rosa y proceder a empacarla, se debe colocar con cuidado los bonches en las cajas hasta cumplir con el pedido, para asegurar la caja se utiliza los sunchos y las vinchas para realizar e respectivo sellado, adicional a eso se envuelve con la cinta de embalaje, tras terminar de empaquetar se procede a colocar la etiqueta con el tipo de pedido que está transportando y el respectivo sello de Agrocalidad para entregar al camión para su traslado, una vez termine las actividades el operario debe limpiar cualquier tipo de residuo, se debe retirar el traje térmico, limpiarlo y colocarlo en su respectivo sitio.

	<p>PROCEDIMIENTO PROCESOS DE LA EMPRESA TOUCH OF FLOWERS EC.</p>	<p>VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC - TOF – PRO – 06 FECHA:</p>
---	---	---

E. DOCUMENTOS

SGC- TOF – REG – 09: Evaluación a proveedores

SGC- TOF – REG – 10: Recepción de pedidos.

SGC- TOF – REG – 11: Productos a solicitar.

	PROCEDIMIENTO CREACIÓN, CONTROL Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA TOUCH OF FLOWERS EC.	VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC - TOF – PRO – 07 FECHA:
---	---	--

A. OBJETIVO

Determinar las actividades que debe realizar el gerente propietario para llevar el correcto control de la documentación con la que cuenta la empresa.

B. ALCANCE

El presente procedimiento se aplicará para llevar un control de toda la documentación de la empresa con sus respectivos responsables.

C. DESCRIPCIÓN

1. DETERMINAR EL CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN

El encargado del sistema de gestión de la calidad debe determinar que documentación de información debe ser actualizada o creada según los conocimientos y las mejoras que se presenten en las diferentes áreas de la empresa para contar con su respectivo respaldo digital.

2. DESCRIBIR LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Para describir la información documentada ya sea documentos, registros o procesos y evitar cualquier tipo de confusión debe contar con los siguientes datos en el encabezado:

- **Sello de la empresa:** para verificar que es información propia de la empresa debe contar con su respectivo logotipo.
- **Tipo de información documentada y nombre:** en caso de ser nueva información se debe agregar el nombre en el formato, por lo contrario, si es información modificada se mantiene el mismo nombre, dependiendo si es INFORMACIÓN DOCUMENTADA, PROCESOS, REGISTROS, según lo indica el anexo 1.
- **Código:** es de gran importancia generar un código a la nueva información continuando con el código de la última información agregada, si se trata de información antigua se mantiene con su respectivo código.
- **Fecha:** debe registrar la fecha que fue aprobada e implementada la nueva información al sistema de gestión de la calidad por parte de gerente propietario.

3. CARATULA DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA, REGISTROS Y PROCESOS

	<p style="text-align: center;"> PROCEDIMIENTO CREACIÓN, CONTROL Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA TOUCH OF FLOWERS EC. </p>	<p> VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC - TOF – PRO – 07 FECHA: </p>
---	---	---

La caratula es fundamental para poder separar la información de los registros y de los procesos por lo cual debe contar con la siguiente información y seguir el diseño del anexo 1.

- Encabezado.
- Título del sistema.
- Título de la información documentada.
- Tabal de los respectivos encargados.

4. ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Para documentar algún proceso nuevo de la organización o modificarlo debe contar con los respectivos puntos en caso de que lo determinen necesario:

- **Objetivo:** de describe el objetivo del proceso.
- **Alcance:** las áreas en la cual se desarrolla el proceso.
- **Responsables:** los encargados de que el proceso se realice.
- **Definiciones:** se detalla las palabras que se utiliza.
- **Descripción de las actividades:** se define los procesos que se van a realizar para cumplir con las actividades.
- **Registros:** en caso de que algún proceso necesite llevar un registro.
- **Anexos:** en caso de que se presente una guía que deba seguir.

5. ELABORACIÓN DE FORMATOS PARA REGISTROS

Los formatos deben estar relacionados con sus respectivos procesos en los cuales se debe detallar todas las actividades que se van a realizar y deben contar con sus respectivo encabezado para que sea más fácil identificarlos.

6. REVISIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

El gerente propietario debe revisar la información ya sea creada o modificada que cumpla con lo establecido por la organización en caso de que exista algún inconveniente se le dará a conocer al encargado del sistema de gestión de la calidad mediante un documento, explicando cual es el erros u observación, caso contrario si cumple con todos los requisitos se procese a archivarlo junto con la documentación anterior de la empresa.

	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO CREACIÓN, CONTROL Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA TOUCH OF FLOWERS EC.</p>	<p>VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC - TOF – PRO – 07 FECHA:</p>
---	--	---

7. APROBACIÓN DE LA DIRECCIÓN

El gerente propietario debe revisar que se encuentre la firma de los encargados de revisar, elaborar y que este todo detallado para que pueda firmar por parte de aprobación y que pueda ser archivado para que a futuro no presente inconveniente.

8. COMUNICACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Toda información que sea modificada o agregada al sistema de gestión de la calidad debe ser planificado y llenado el registro SGC- TOF – REG – 06 (Formato de comunicación), para que se informe a todos los miembros de la empresa sobre las acciones tomadas y contar con el respectivo respaldo de documentación.

D. REGISTRO

SGC- TOF – REG – 06: Formato de comunicación.

E. ANEXOS

	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO CREACIÓN, CONTROL Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA TOUCH OF FLOWERS EC.</p>	<p>VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC - TOF – PRO – 07 FECHA:</p>
---	--	---

Anexo 1

	<p>REGISTRO TOUCH OF FLOWERS EC.</p>	<p>VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC- TOF – REG – 00 FECHA:</p>	
<p>TOUCH OF FLOWERS EC.</p>			
<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p>			
<p>REGISTROS</p>			
<p> </p>			
<p>ACTIVIDAD</p>	<p>NOMBRE</p>	<p>FECHA</p>	<p>FIRMA</p>
<p>ELABORADO POR:</p>			
<p>REVISADO POR:</p>			
<p>APROBADO POR:</p>			

	<p>PROCEDIMIENTO PROGRAMA DE AUDITORIA</p> <p>TOUCH OF FLOWERS EC.</p>	<p>VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC - TOF – PRO – 08 FECHA:</p>
---	--	---

A. OBJETIVO

Identificar las actividades que deben realizar para una correcta auditoría interna y se pueda conocer la condición de la empresa con el cumplimiento del sistema de gestión de la calidad.

B. ALCANCE

El presente procedimiento se aplicará para llevar el control de cumplimiento del sistema de gestión de la calidad en todas las áreas.

C. DESCRIPCIÓN

ELABORAR EL PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA

El gerente general es el encargado de llenar la información en el registro SGC- TOF – REG – 13 (programa de auditoría), tomando en cuenta todos los procesos del sistema de gestión de la calidad para verificar el cumplimiento de los requisitos aplicable de la norma ISO 9001: 2015 para que posteriormente pueda ser evaluado y aprobado por parte del gerente propietario.

REVISAR EL PROGRAMA DE AUDITORIA

El gerente propietario se encarga de revisar lo establecido en el registro SGC- TOF – REG – 13 (programa de auditoría), para su aprobación.

DESIGNAR EL ENCARGADO DE AUDITORIA

Para que el gerente propietario designe el equipo de trabajo debe tomar en cuenta las siguientes características, Educación, conocimiento, experiencia empresarial, habilidades y conjuntamente con el equipo de trabajo se designa al líder.

Dejando como observación que los integrantes del equipo no pueden auditar sus propios trabajos realizados en la empresa.

REUNIÓN CON EL ENCARGADO DE LA AUDITORIA

Es de gran importancia establecer la respectiva reunión para determinar la información que debe auditar en cada puesto de trabajo:

La documentación a revisar debe constar:

- Documentos de información
- Registros
- Procesos

	PROCEDIMIENTO PROGRAMA DE AUDITORIA TOUCH OF FLOWERS EC.	VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC - TOF – PRO – 08 FECHA:
---	---	--

- Si existen informes de auditorías anteriores
- Acciones de mejora
- Riesgos y oportunidades abordadas

REALIZAR LA AUDITORIA

La auditoría se debe realizar en base a lo que se detalle por parte del gerente general en base al registro SGC- TOF – REG – 13 (programa de auditoría), cumpliendo cada uno de los puntos detallados y registrando los resultados para realizar el informe.

ELABORAR EL INFORME DE RESULTADOS

El encargado de la auditoria debe realizar el informe detallando la situación de cada puesto de trabajo y los resultados que se obtuvieron con la finalidad de realizar las respectivas mejoras.

DEFINIR Y REGISTRAR LAS ACCIONES CORRECTIVAS O DE MEJORA

Si en el informe se presenta no conformidad se procese a llenar el registro SGC- TOF – REG – 12 (Mejora Continua), conjuntamente con el proceso SGC - TOF – PRO – 05 (No conformidad acciones correctivas). Para brindar una solución al cumplimiento de sistema de gestión de la calidad.

REALIZAR EL SEGUIMIENTO

Realizar el respectivo seguimiento para verificar que lo establecido en el registro de SGC- TOF – REG – 12: Mejora Continua se está cumpliendo tras la implementación.

D. DOCUMENTOS

SGC- TOF – REG – 12: Mejora Continua

SGC - TOF – PRO – 05: No conformidad acciones correctivas.

SGC- TOF – REG – 13: Programa de auditoría

	PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN TOUCH OF FLOWERS EC.	VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC - TOF – PRO – 09 FECHA:
---	---	--

A. OBJETIVO

Determinar el proceso que debe realizar la alta dirección para asegurar que la información documentada que cuenta la empresa fue desarrollada por los respectivos responsables y bajo los requerimientos.

B. ALCANCE

El presente procedimiento se aplicará para que la dirección realice la respectiva revisión a la documentación o informes de las auditorias.

C. DESCRIPCIÓN

PLANIFICAR LA REVISIÓN

Se debe realizar para el ultimo des del año tras realizar todas las actividades del sistema y contar con la información completa y con los resultados obtenidos de cada formato de registro para lo cual el los encargados del sistema de gestión de la calidad se encargado de realizar la respectiva planificación.

RECOLECTAR LA INFORMACIÓN

Cada puesto de trabajo cuenta con su respectivo encargado el cual registrara todas las observaciones que se realizar durante el año de trabajo conjuntamente con las quejas y las sugerencias pro parte de los trabajadores con la finalidad de presentar un solo informe al momento de revisar toda la información, para presentar una sola documentación la secretaria debe recolocar los informes de cada encargado y realizar uno solo.

REVISAR LA INFORMACIÓN

Se debe revisa minuciosamente los resultados que presentan cada informe de las respectivas áreas de trabajo para que posteriormente mediante una reunión general por parte de la dirección poder presentar un único informe y realizar la toma de decisiones.

DEFINIR LOS RESULTADOS

Como tema fundamental para tratar en las reuniones es la política de la calidad y con ello el cumplimiento de sus objetivos en base a la revisión de la documentación se procede a llegar el registro SGC- TOF – REG – 12 (Mejora Continua), para que quede como información documentada, las actividades de mejora que se realizan constantemente en la empresa y los

	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN TOUCH OF FLOWERS EC.</p>	<p>VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC - TOF – PRO – 09 FECHA:</p>
---	--	---

proyectos que se desarrollaran en un determinado tiempo para seguir mejorando con los procesos y el producto.

REALIZAR EL SEGUIMIENTO

Los encargados de cada área son los responsables de realizar las respectivas mejoras y mediante el gerente general y el superviso se verifica el control del cumplimiento de lo planificado en el registro SGC- TOF – REG – 12 (Mejora Continua), para cumplir con lo establecido en la norma ISO 9001: 2015

D. DOCUMENTOS

SGC- TOF – REG – 12 (Mejora Continua)

	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO MEJORA CONTINUA TOUCH OF FLOWERS EC.</p>	<p>VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC - TOF – PRO – 10 FECHA:</p>
---	--	---

A. OBJETIVO

Determinar los procedimientos que se deben realizar por parte de los directivos de la empresa para realizar la mejora continua del sistema del sistema de gestión de la calidad.

B. ALCANCE

El procedimiento tiene como alcance la interacción de todas las áreas que conforman la empresa TOUCH OF FLOWERS EC. Mediante el análisis de los resultados de la auditoria y la respectiva mejora.

C. DEFINICIÓN

Mejora: actualizar los procesos o agregar actividades que le permitan ser más eficientes

Acción correctiva: se elimina las no conformidades que se presenten en la empresa antes que provoquen riesgos

Riesgo: acción que puede producir un contratiempo en el desarrollo empresarial

Oportunidad: acción que beneficiara al desarrollo de la empresa.

D. DESCRIPCIÓN

MEJORA CONTINUA		
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	ENCARGADO
Revisar los resultados de la auditoria	Reconocer las posibles no conformidades y oportunidades de mejora que se presenten al terminar el proceso SGC - TOF – PRO – 05 (No Conformidad Acciones Correctivas) y SGC - TOF – PRO – 08 (Programa De Auditoria)	GERENTE PROPIETARIO

	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO MEJORA CONTINUA TOUCH OF FLOWERS EC.</p>	<p>VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC - TOF – PRO – 10 FECHA:</p>
---	--	---

<p style="text-align: center;">Analizar los resultados de la auditoria</p>	<p>Analizar que provoco las no conformidades o acciones de mejoras en el informe del procedimiento de auditoria con ayuda de los encargados de cada proceso.</p>	<p style="text-align: center;">GERENTE PROPIETARIO / ENCARGADOS DE LOS PROCESOS</p>
<p style="text-align: center;">Plantear acciones</p>	<p>Todas las acciones de mejora que se planteen deben ser registrada en el registro SGC- TOF – REG – 12 (Mejora Continua) y las ateadas no debe superar el tiempo límite para la próxima auditoria</p>	<p style="text-align: center;">GERENTE PROPIETARIO</p>
<p style="text-align: center;">Tiempo que se realiza</p>	<p>Se lo debe realizar durante el tiempo que se demora en preparar la próxima auditoría y si existe algún percance que modifique directamente al sistema de producción se lo debe hacer con órdenes de la alta dirección</p>	<p style="text-align: center;">GERENTE PROPIETARIO</p>
<p style="text-align: center;">Entregar el plan de mejora continua</p>	<p>Entregar el plan de mejora al gerente general debió a que él cuenta con toda la información del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>Dentro del plan de mejora continua se debe detallar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre del proyecto - Responsable - Equipo de trabajo - Condición actual del puesto de trabajo - Actividades que realizar - Responsables 	<p style="text-align: center;">GERENTE PROPIETARIO</p>

	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO MEJORA CONTINUA TOUCH OF FLOWERS EC.</p>	<p>VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC - TOF – PRO – 10 FECHA:</p>
---	--	---

<p style="text-align: center;">Ejecutar el plan de mejora continua</p>	<p>Desarrollar el cumplimiento según las actividades planteadas en el registro SGC- TOF – REG – 12 (Mejora Continua) identificando los responsables del cumplimiento de cada actividad, para realizar el respectivo informe final</p>	<p style="text-align: center;">GERENTE GENERAL/ SUPERVISOR</p>
<p style="text-align: center;">Reportar los resultados obtenidos</p>	<p>Una vez finaliza el cumplimiento de las actividades llenar los puntos del registro SGC- TOF – REG – 12 (Mejora Continua) que se encuentran en la parte inferior con los siguientes apartados</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si se realizan cambio - Necesita recursos - describe la situación final - Observaciones - Firma del responsable 	<p style="text-align: center;">GERENTE GENERAL/ SUPERVISOR</p>

E. REGISTRO Y DOCUMENTOS

SGC- TOF – REG – 12: Mejora Continua

SGC - TOF – PRO – 05: No Conformidad Acciones Correctivas.

SGC - TOF – PRO – 08: Programa De Auditoria

	<p style="text-align: center;">REGISTRO TOUCH OF FLOWERS EC.</p>	<p>VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC- TOF – REG – 00 FECHA:</p>
---	--	---

TOUCH OF FLOWERS EC.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

REGISTROS

ACTIVIDAD	NOMBRE	FECHA	FIRMA
ELABORADO POR:			
REVISADO POR:			
APROBADO POR:			

	REGISTRO ENCUESTA DEL CLIENTE INTERNO TOUCH OF FLOWERS EC.	VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC- TOF – REG – 03 FECHA:
---	---	---

Nombre del cliente:				
Fecha de la observación:				
ENCUESTA POR PARTE DEL CLIENTE INTERNO				
ÍTEMS	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
¿En su puesto actual de trabajo las condiciones físicas y ambientales de trabajo las considera?				
¿La comunicación respecto a la política de calidad por parte de la alta dirección es?				
¿Las acciones de estrategia que aborda el supervisor al momento de presentarse un inconveniente en los procesos son?				
¿Se cumple a tiempo las solicitudes de equipos y herramientas para realizar las actividades en las diferentes áreas sin ninguna interrupción?				
¿La alta dirección está pendiente de los informes que se presenta por parte de los operarios para planificar diferentes actividades?				
Que procesó considera que podría ser mejorado:				
<p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p>				

	REGISTRO ENCUESTA DEL CLIENTE EXTERNO TOUCH OF FLOWERS EC.	VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC- TOF – REG – 04 FECHA:
---	---	---

Nombre del cliente:	
Fecha de la observación:	

ENCUESTA POR PARTE DEL CLIENTE EXTERNO

ÍTEMS	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
¿Qué le parece la calidad del producto que se ofrece en relación con el precio de venta?				
¿Se cumple con los tiempos de entrega establecidos por la empresa?				
¿El tiempo que se demoran en atender su pedido es?				
¿La atención que recibió en la empresa es?				
¿El producto que recibió cumple con sus expectativas y exigencias presentadas en la empresa?				

Que características de la atención sugiere que se mejore:



REGISTRO
QUEJAS O SUGERENCIAS
TOUCH OF FLOWERS EC.

VERSIÓN: 01
CÓDIGO: SGC- TOF – REG – 05
FECHA:

FORMATO DE QUEJAS O SUGERENCIAS

Nº	TIPO DE QUEJA O SUGERENCIA	FECHA DE LA QUEJA O SUGERENCIA	ENCARGADO DE LA REVISIÓN	FECHA DE REVISIÓN
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

	REGISTRO FORMATO DE COMUNICACIÓN TOUCH OF FLOWERS EC.	VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC- TOF – REG – 06 FECHA:
---	--	---

¿Qué se va a comunicar?	¿Cuándo se va a comunicar?	¿a quién se va a comunicar?	¿Cómo se va a comunicar?	¿Quién va a comunicar?
Política del sistema de gestión de la calidad	Al momento que se implemente en la empresa el sistema de gestión de la calidad	A todos los integrantes de la organización	Reunión extraordinaria en horas de trabajo	Gerente propietario y gerente general

	REGISTRO EVALUACIÓN A PROVEEDORES TOUCH OF FLOWERS EC.	VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC- TOF – REG – 09 FECHA:
---	---	---

EVALUACIÓN DE PROVEEDORES					
PROVEEDOR:					
TIPO:	ROSAS	SUMINISTROS			
CRITERIO	CALIFICACIÓN				
	5	4	3	2	1
Cumplimiento de requisito					
Tiempo de entrega					
Reconocimiento de mercancía					
Satisfacción de la empresa					
Estado del producto					
TOTAL					
ACCIONES A TOMAR 80% - 100 % = se mantienen al proveedor. 60% - 80% = se notifica al proveedor para que mejore y se mantiene. 20% - 60% = se realizar el cambio de proveedor.					

	REGISTRO MEJORA CONTINUA TOUCH OF FLOWERS EC.	VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC- TOF – REG – 12 FECHA:
---	--	---

MEJORA CONTINUA		
NOMBRE DEL PROYECTO:		
OBJETIVO:		
FECHA DE INICIO:		
RESPONSABLE:		
EQUIPO DE TRABAJO		
<ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____ • _____ 		
SITUACIÓN ACTUAL DEL PUNTO A MEJORAR		

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
CAMBIOS EN LA DOCUMENTACIÓN	Si	No

	REGISTRO MEJORA CONTINUA TOUCH OF FLOWERS EC.	VERSIÓN: 01 CÓDIGO: SGC- TOF – REG – 12 FECHA:
---	--	---

OBSERVACIONES		
<hr/>		
<hr/>		
<hr/>		

RECURSOS VALIDADOS Y AUTORIZADOS	SI	NO
---	-----------	-----------

OBSERVACIONES		
<hr/>		
<hr/>		
<hr/>		

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN FINAL		
<hr/>		

SE CUMPLIÓ EL OBJETIVO	SI	NO
-------------------------------	-----------	-----------

OBSERVACIONES		
<hr/>		
<hr/>		
<hr/>		

FIRMA DEL RESPONSABLE	
------------------------------	--

FECHA DE CIERRE	
------------------------	--



REGISTRO
PROGRAMA DE AUDITORIA
TOUCH OF FLOWERS EC.

VERSIÓN: 01
CÓDIGO: SGC- TOF – REG – 13
FECHA:

OBJETIVO DEL PROGRAMA:

PROCEDIMIENTO:

AÑO:

N	PROCESO	ÁREA	OBJETIVO	ALCANCE	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	CRITERIO	RECURSOS	EQUIPO AUDITOR

FIRMA DE QUIEN ELABORO:

NOMBRE:

CARGO:



PROCEDIMIENTO PARA LA
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA
DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

VERSIÓN: 01
FECHA: 00/00/0000

TOUCH OF FLOWERS EC.

PROCEDIMIENTO PARA LA
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE LA CALIDAD



	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p>	<p>VERSIÓN: 01 FECHA: 00/00/0000</p>
---	--	--

A. OBJETIVO

Determinar los procedimientos que se deben realizar mediante una investigación para la implementación del sistema de gestión de la calidad tras culminar el diseño.

B. ALCANCE

El procedimiento tiene como alcance la interacción de todas las áreas que conforman la empresa TOUCH OF FLOWERS EC, para implementar el sistema de gestión de la calidad.

C. DEFINICIÓN

Norma ISO 9001: 2015: norma internacional que establece los requisitos para el sistema de gestión de la calidad

Manual de calidad: documentó que cuenta con los procesos o registros para el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001: 2015.

Capacitación: instruir a diversas personas sobre temas que desconocen o necesitan un refuerzo de información.

D. ENCARGADO

- Directivos de la empresa TOUCH OF FLOWERS EC.

E. DESCRIPCIÓN

Capacitar al personal con la norma ISO 9001: 2015.

Capacitar mediante una reunión grupal a todos los que conforman la empresa TOUCH OF FLOWERS EC. Sobre la norma ISO 9001: 2015 para conseguir que los integrantes comprendan la información del sistema de gestión de la calidad.

Para realizar la capacitación el gerente propietario debe contratar a un ente capacitador externo con amplios conocimientos sobre la norma ISO 9001: 2015. Para que pueda satisfacer las inquietudes que se presenten por parte de los trabajadores durante la reunión.

Para llevar un control de asistencia y cumplimiento debe llenar el formato de registro.

Divulgar la información del manual de calidad de forma grupal.

Una vez se capacite a todo el personal sobre la norma ISO 9001: 2015 el gerente propietario debe convocar a otra reunión a todos los integrantes de la empresa para dar a conocer de forma

	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p>	<p>VERSIÓN: 01 FECHA: 00/00/0000</p>
---	--	--

general a los trabajadores y directivos sobre la información que se encuentra en el manual de calidad, los documentos de información, procedimientos, y registros que se integraran a la empresa para cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001: 2015.

Para llevar un control de asistencia y cumplimiento debe llenar el formato de registro.

Entregar los documentos de información, procesos y registros del manual de calidad.

Para poder entregar e informar de forma detallada todos los requerimientos del manual se debe realizar por partes ya que son actividades puntuales de cada departamento.

- **Trabajadores**

Es de suma importancia que los primeros en ser capacitados de forma individual y se les entrega sus actividades o nuevos registros sean los trabajadores, puestos que de ellos depende los procesos de la organización y mediante los formatos podrán presentar de forma física todos los inconvenientes de los procesos como las herramientas en mal estado, o falta de equipos.

- **Encargados de las áreas**

Tras culminar con la capacitación de los trabajadores se procede a realizar a la misma acción con los encargados de cada área debido que ellos son los que registran todas las actividades de los trabajadores para determinar las acciones que se deben realizar ya sea de mejora de seguimiento o de control.

- **Directivos**

Deben implementar todas las tareas pertinentes del sistema de gestión de la calidad y poder dar una mejora con ayuda de los registros que presentan en cada uno de los departamentos cumpliendo así con la mejora continua y satisfacción del cliente interno y externo.

Seguimiento al sistema de gestión de la calidad.

Una vez el gerente propietario se encargue de proporcionar todo lo necesario para el correcto funcionamiento del sistema de gestión de la calidad el gerente general y el supervisor están en la obligación de mantener el control de la implementación para un buen funcionamiento.

	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p>	<p>VERSIÓN: 01 FECHA: 00/00/0000</p>
---	--	--

F. REGISTRO

NUMERO DE TALLER: _____				
NOMBRE DEL TALLER: _____				
CAPACITADOR: _____				
ÁREA DE CAPACITACIÓN: _____				
N°	NOMBRE DEL PARTICIPANTE	CELULAR	FIRMA DE INGRESO	FIRMA DE SALIDA
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

ANEXO 5: Aval de la empresa



CERTIFICADO

Por medio del presente hago constar que el Sr. **Iza Niza Ronny Orlando** con cedula **050398020-3**, realizo el proyecto de investigación cuyo título versa: **Diseño de un sistema de gestión de la calidad para el mejoramiento de los procesos productivos de la empresa TOUCH OF FLOWERS EC. en la parroquia de Joseguango Bajo**, por consiguiente, manifiesto que la información fue recolectada bajo mi supervisión y la información del diseño del sistema de gestión de la calidad fue entregada a la organización por parte del postulante durante el periodo Octubre 2021 – Marzo 2022.

El presente documento podrá se utilizado de la manera que mas convenga y para fines pertinentes.

Atentamente,

Sr. Gustavo Osíña

GERENTE -PROPIETARIO

Dirección: José Guango Bajo-Principal Santísima Cruz -Telfs.:(03) 2230039 -Celular.: 0981625236

Email: gerencia.touchflowers@gmail.com -Latacunga-Ecuador