

Universidad Andina Simón Bolívar

Sede Ecuador

Área de Gestión

Maestría en Gerencia de la Calidad e Innovación

Propuesta de diseño de un modelo de gestión de la calidad, basado en NTE INEN-ISO 9001:2016, para microempresas que prestan servicios de limpieza

Caso Grupo Terra de Quito

Edilma Margoth Cevallos Trujillo

Tutor: Armín Pazmiño Silva

Quito, 2022



Cláusula de cesión de derecho de publicación de tesis

Yo, Edilma Margoth Cevallos Trujillo, autora de la tesis intitulada “Propuesta de diseño de un modelo de gestión de la calidad, basado en NTE INEN-ISO 9001:2016, para microempresas que prestan servicios de limpieza: caso Grupo Terra de Quito” mediante el presente documento dejo constancia de que la obra es de mi exclusiva autoría y producción, que la he elaborado para cumplir con uno de los requisitos previos para la obtención del título de Magister en Gerencia de la Calidad e Innovación en la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.

1. Cedo a la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, los derechos exclusivos de reproducción, comunicación pública, distribución y divulgación, durante 36 meses a partir de mi graduación, pudiendo por lo tanto la Universidad, utilizar y usar esta obra por cualquier medio conocido o por conocer, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico. Esta autorización incluye la reproducción total o parcial en los formatos virtual, electrónico, digital, óptico, como usos en red local y en internet.
2. Declaro que en caso de presentarse cualquier reclamación de parte de terceros respecto de los derechos de autor/a de la obra antes referida, yo asumiré toda responsabilidad frente a terceros y a la Universidad.
3. En esta fecha entrego a la Secretaría General, el ejemplar respectivo y sus anexos en formato impreso y digital o electrónico.

16 de junio de 2022

Firma: _____

Resumen

La implementación de un sistema de gestión de la calidad, permite crear una base en la gestión de los procesos para mejorar de manera continua la calidad que ofrecen las organizaciones, así como establecer políticas y objetivos de la calidad, identificar necesidades y expectativas de los clientes, identificar riesgos y oportunidades; de tal manera que la gestión oportuna de estos principios, generen un impacto significativo en elevar los niveles de competitividad.

El objetivo principal del presente trabajo de investigación es proponer el diseño de un modelo de gestión de la calidad basado en NTE INEN-ISO 9001:2016, para el área de operaciones de la empresa Grupo Terra SAS.

El método de investigación aplicado en este trabajo es de tipo cualitativo, los métodos utilizados fueron el descriptivo y exploratorio, por consiguiente para el acopio y procesamiento de la información, se trabajó con fuentes primarias tales como, la información oral o escrita que recopiló la investigadora mediante entrevistas a profundidad a actores claves en el contexto interno y externo de la empresa, se utilizó la lista de verificación, con los requisitos de NTE INEN ISO 9001:2016, en la que aplicó una auditoría interna en la que se obtuvo la línea base de la organización respecto al cumplimiento de estos requisitos. Así también se utilizaron fuentes secundarias bibliográficas tales como: textos, prensa, normativas internacionales y nacionales, documentos, investigaciones, legislación, todos ellos relacionados con las mipymes, los sistemas de gestión de la calidad y el sector de servicios de limpieza y desinfección.

Y, finalmente se analizó la información recopilada y en base a las evidencias identificadas, se procedió a diseñar un modelo de gestión de la calidad para el área de operaciones acorde a los propósitos y direccionamiento estratégico de Grupo Terra S.A.S.

Palabras clave: sistema de gestión, calidad, mejora continua, competitividad, procesos, riesgos y oportunidades.

A Dios, por poner en mí el amor y la confianza para alcanzar este sueño; a mi amado hijo Sebastián, quien es mi motor y mi más tierno amor.

Agradecimientos

A la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, por su invaluable y notable labor en favor de la educación superior en la región.

Al ingeniero Armín Pazmiño, por brindarme su valioso apoyo para el cumplimiento de este objetivo.

A mi equipo de trabajo, en especial al equipo de mujeres de Grupo Terra, que día a día ponen su esfuerzo y compromiso para que este proyecto continúe. A todos ustedes, mil gracias por su valioso apoyo.

Tabla de contenidos

Tablas y gráficos.....	15
Introducción.....	17
Capítulo primero Marco referencial	19
1. Marco teórico	20
1.1. Calidad.....	20
1.2. Historia de la calidad	20
1.3. La calidad y las empresas de servicios	24
1.4. Modelo de gestión.....	26
1.5. Modelos de gestión de la calidad	27
1.6. Norma internacional ISO 9001:2015.....	29
1.7. La gestión de procesos.....	30
1.8. La gestión de riesgos.....	36
1.9. Mejora Continua	37
1.10. Innovación	38
2. Marco normativo.....	40
3. Marco legal.....	47
Capítulo segundo Diagnóstico situacional	49
1. Metodología de la investigación	49
2. Situación actual del contexto externo de la empresa	50
3. Situación actual del contexto interno de la empresa.....	56
4. Diagnóstico situacional Grupo Terra en base a la norma NTE INEN-ISO 9001:2016	59
5. Resumen cumplimiento de requisitos: NTE INEN-ISO 9001:2016- Grupo Terra..	67
6. Análisis para la implementación de la norma NTE INEN-ISO 9001:2016.....	68
7. Análisis de los resultados del diagnóstico	77
Capítulo tercero Propuesta de diseño del modelo de gestión de la calidad, basado en NTE INEN-ISO 9001:2016	79
1. Apartado 4: Contexto de la organización	79
1.1. Factores internos y externos de la organización	80
1.2. Requisito 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	

1.3. Requisito: 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	80
1.4. Requisito: 4.4 Sistema de gestión calidad y sus procesos	81
1.5. Caracterización del proceso: Limpieza y desinfección	82
2. Apartado 5: Liderazgo	84
2.1. Requisito: 5.2. Política de la calidad.....	84
2.2. Política de la calidad- Grupo Terra S.A.S.	84
2.3. Requisito: 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.	85
2.4. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.....	85
3. Apartado 6: Planificación	87
3.1. Requisito 6.1 Acciones para tratar riesgos y oportunidades	87
3.2. Requisito: 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	91
4. Apartado 7: Apoyo.....	91
4.1. Requisito 7.1.1. Generalidades.....	92
4.2. Requisito 7.1.2. Personas.....	92
4.3. Requisito 7.2 Competencia	92
4.4. Requisito 7.3 Toma de conciencia.....	93
4.5. Requisito: 7.4 Comunicación.....	94
4.6. Requisito: 7.5 Información documentada	94
5. Apartado 8: Operación.....	95
5.1. Requisito: 8.1 Planificación y control operacional	95
5.2. Requisito 8.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	95
5.3. Requisito: 8.4 Control de los productos y servicios suministrados externamente....	96
5.4. Requisito: 8.5 Producción y prestación del servicio.....	97
5.5. Requisito: 8.6 Liberación de los productos y servicios	97
5.6. Requisito: 8.7 Control de los elementos de salida del proceso, los servicios no conformes	98
6. Apartado 9: Evaluación del desempeño	98
6.1. Requisito: 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....	98
6.2. Requisito: 9.3 Revisión por la dirección	99
7. Apartado 10: Evaluación del desempeño	99
7.1. Requisito: 10.2 No conformidad y acción correctiva.....	99
Conclusiones y recomendaciones.....	101
Bibliografía.....	105
Anexos.....	109

Anexo 1: Lista de verificación NTE INEN-ISO 9001:2016	109
Anexo 2: Matriz análisis D.A.F.O.....	113
Anexo 3: Matriz análisis PESTEL	114
Anexo 4: Matriz partes interesadas	115
Anexo 6: Matriz de riesgos y oportunidades	117
Anexo 7: Matriz planificación de cumplimiento de objetivos de la calidad.....	119
Anexo 9: Plan anual de capacitación y desarrollo de competencias	121
Anexo 10: Evaluación de impacto de la capacitación.....	122
Anexo 11: Matriz de competencias organizacionales.....	123
Anexo 12: Certificado de inducción al puesto de trabajo	124
Anexo 13: Matriz de Comunicación	125
Anexo 14: Procedimiento de gestión documental.....	126
Anexo 15: Procedimiento de operaciones-limpieza y desinfección.....	127
Anexo 16: Plan operativo anual.....	128
Anexo 17: Matriz requisitos del servicio	129
Anexo 18: Calificación de proveedores	130
Anexo 19: Orden de servicio	131
Anexo 20: Hoja de liberación del servicio.....	132
Anexo 21: Informe de no conformidades al proceso	133
Anexo 22: Matriz de seguimiento y medición.....	134
Anexo 23: Encuesta de satisfacción del cliente	135
Anexo 24: Matriz revisión por la dirección	136
Anexo 25: Matriz de no conformidades.....	137
Anexo 26: Matriz de mejora continua.....	138
Anexo 27: Lista maestra de documentos	139

Tablas y gráficos

Tabla 1	Conceptos de la calidad	22
Tabla 2	Requisitos de la norma ISO 9001:2015	44
Tabla 3.	NTE INEN-ISO 9001:2016	47
Tabla 4	Contexto de la Organización-Grupo Terra	60
Tabla 5	Liderazgo-Grupo Terra.....	61
Tabla 6	Planificación-Grupo Terra.....	62
Tabla 7	Soporte-Grupo Terra	63
Tabla 8	Operación- Grupo Terra	64
Tabla 9	Evaluación del Desempeño-Grupo Terra	65
Tabla 10	Mejora- Grupo Terra	66
Tabla 11	Resumen NTE INEN-ISO 9001:2016- Grupo Terra.....	67
Tabla 12	Análisis de implementación - NTE INEN-ISO 9001:2016.....	68
Tabla 13	Programa de implementación - NTE INEN-ISO 9001:2016	71
Tabla 14	Plan de Acción- Implementación NTE INEN-ISO 9001:2016 (Etapa 1-fase 1)	72
Tabla 15	Roles y responsabilidades.....	87
Tabla 16	Mapa de calor probabilidad vs impacto	89
Tabla 17	Niveles de probabilidad.....	89
Tabla 18	Niveles de impacto	90
Tabla 19	Matriz de calificación del riesgo	90
Gráfico 1.	Línea de tiempo de evolución de la calidad	23
Gráfico 2.	Beneficios de implantar y certificar el SGC ISO 9001	28
Gráfico 3.	Cadenas de valor tipo	31
Gráfico 4.	Cadena de valor genérica	31
Gráfico 5.	Cadena de valor de los servicios	32
Gráfico 6.	Mapa de procesos	34
Gráfico 7.	Mejora continua del SGC	37
Gráfico 8.	Ciclo PHVA	41
Gráfico 9.	Casos diarios del covid-19 a nivel mundial de julio a octubre de 2020.....	53
Gráfico 10.	Tasa de desempleo en el Ecuador.....	55
Gráfico 11.	Organigrama Funcional Grupo Terra.....	58
Gráfico 12.	Contexto de la Organización-Grupo Terra.....	60
Gráfico 13.	Liderazgo-Grupo Terra.....	61
Gráfico 14.	Planificación-Grupo Terra.....	62
Gráfico 15.	Soporte de la Organización-Grupo Terra	63
Gráfico 16.	Operación-Grupo Terra	64
Gráfico 17.	Evaluación del desempeño-Grupo Terra.....	65
Gráfico 18.	Mejora continua-Grupo Terra	66
Gráfico 19	Resumen NTE INEN-ISO 9001:2016 Grupo Terra	67
Gráfico 20.	Mapa de procesos-Grupo Terra SAS.....	82

Gráfico 21. Diagramación del proceso de operaciones-Grupo Terra SAS.....	83
Gráfico 22. Estructura y organización del comité del SGC-Grupo Terra	86

Introducción

Grupo Terra S.A.S. es una empresa dedicada a la prestación de servicios complementarios de higiene institucional. La empresa inicia sus actividades en el año 2016, con el afán de satisfacer necesidades de limpieza en el sector institucional privado; durante este tiempo la empresa mantuvo procesos básicos para su operación, en base al crecimiento de demanda y debido a la crisis sanitaria por la covid-19, la organización asume su rol y responsabilidad para fortalecer su desempeño en el sector higienización de ambientes, de tal manera se evidenció la importancia de brindar servicios con altos estándares de la calidad y al mismo tiempo fortalecer su gestión en base a la implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma NTE INEN-ISO 9001:2016.

En la definición de la propuesta para Grupo Terra S.A.S. fue necesario observar su contexto externo, las limitaciones que una microempresa puede tener para implantar un sistema de gestión de la calidad basado en NTE INEN-ISO 9001:2016., ha sido de gran importancia, en el que se evidencia que el país tiene una alta tasa de emprendimiento, pero con poca innovación y calidad en los productos o servicios que se ofertan al mercado; bajo este enfoque y con la realidad de crisis sanitaria que estamos atravesando como humanidad es necesario para la organización implementar el sistema de gestión de la calidad.

La investigación propuesta se justifica; al plantearse una postura ética y consiente de la alta dirección y de las personas implícitas en la organización para generar ambientes seguros y saludables para laborar; impactando significativamente en el cuidado del ser humano y el medio ambiente; y al mismo tiempo los beneficios que la organización lograría, al adoptar un sistema de gestión de la calidad como decisión estratégica, que le permitirá aumentar los niveles de competitividad, ofertar sus servicios con calidad al menor costo posible, el uso racional de los recursos e impactando de manera positiva al desarrollo socioeconómico del grupo de mujeres que colaboran en el área operativa de la organización.

Se estableció el marco de referencia teórico, normativo y legal, relacionado al sector de servicios y los sistemas de gestión de la calidad, sus beneficios, así como se hace referencia la normativa legal vigente que sustenta la propuesta y el marco legal en el cual la organización debe alinearse para el cumplimiento de los requisitos dentro de su contexto. Toda esta información ha sido indispensable, ya que nos brinda soporte al trabajo de investigación.

Se desarrolló el diagnóstico situacional al proceso operacional de limpieza y desinfección de la línea institucional, a través de una auditoría interna (ver anexo 1) en base al cumplimiento de la norma NTE INEN-ISO 9001:2016; en el que se auditó cada uno de los requisitos en el que se identificó el nivel que se encuentra la gestión de la calidad; y en base al resultado obtenido, se determina la línea base y se identifica la necesidad de implementar por etapas el sistema de gestión de la calidad, en el cual se propone establecer un programa de implementación alineado a la realidad organizacional.

Y, finalmente se determina y se desarrolla la propuesta de diseño enfocado al programa y plan de acción bajo los estándares NTE INEN-ISO 9001:2016, adecuado a los propósitos y direccionamiento estratégico de Grupo Terra S.A.S., en base al diagnóstico y al estudio bibliográfico realizado se desarrolla la fase documental con el objetivo de evidenciar el cumplimiento de los requisitos recomendados en el plan de acción y programa.

Capítulo primero

Marco referencial

Ante el actual contexto de un mundo velozmente cambiante los ecosistemas empresariales cada vez resultan ser más complejos, en donde resulta necesario adoptar estrategias que permitan a las organizaciones afrontar las nuevas realidades, con la capacidad de reaccionar y adaptarse a los cambios de la sociedad con mayor agilidad (Almeida Guzmán y Araque Jaramillo 2019, 53). Con base en ese contexto es necesario que las empresas asuman nuevos retos para crecer y afrontar con éxito los nuevos desafíos que el mercado demanda, por lo que es importante un cambio de paradigma del empresario tradicional a un empresario que base su gestión en un pensamiento complejo, es decir que la organización se mire como un todo, con visión compartida bajo una concepción sistémica y sistemática, así lo menciona Senge, desde su enfoque de pensamiento sistémico: los negocios y otras empresas humanas también son sistema, y, están ligados por tramas invisibles de actos interrelacionados, que a menudo tardan años en exhibir plenamente sus efectos mutuos (Senge 2004, 19).

Ante esta realidad, del no enfocar la gestión en base a la complejidad, se puede identificar que el denominador común en el ecosistema empresarial ecuatoriano, ha sido la no-calidad e ineficacia de los procesos, haciendo que las empresas pierdan dinero, clientes, prestigio y credibilidad, tal es así que su permanencia en el mercado es de ciclos cortos u otras las que logran sobrevivir se enfrentan a permanecer en el mercado a altos precios.

La no calidad significa aumento de costos, pérdida de competitividad, reducción de beneficios y hace peligrar el futuro de la empresa y el de los puestos de trabajo, y por ende el desarrollo de nuestro país se ve afectado, por tal razón cuán importante es que el ecosistema emprendedor base su gestión en un pensamiento sistémico, en el que los sistemas de gestión basados en principios de la calidad, permitan apalancar los procesos de aceleración en las mipymes, las mismas que respondan eficazmente a mantener una gestión responsable con calidad, productividad y competitividad, con enfoque integrador y de mejora continua, donde todos los sectores intervengan para el fortalecimiento de las mismas, tal como lo menciona Edwards Deming , la calidad es un modelo sistémico e integrador para llevar a las organizaciones a la mejora continua, por consiguiente “los

esfuerzos que hacen la mayoría de la compañías y los organismos gubernamentales para mejorar la calidad y la productividad son fragmentarios carentes de una dirección global competente, sin un sistema integrado para mejorar continuamente” (Deming 1989, 361-2).

La implementación de sistemas de gestión de la calidad a las mipymes, constituye un elemento indispensable para incrementar la productividad, elevar los niveles de madurez y su competitividad, lo que conlleva a aportar al desarrollo sostenible del Ecuador, por cuanto un ecosistema empresarial competitivo aportará a una mayor competitividad del país, mejorando además significativamente la calidad de vida de las personas.

En base a lo citado, para el trabajo de investigación en el presente capítulo se fundamenta en el análisis teórico, normativo y legal, referente al contexto de las mipymes y la gestión de la calidad en el sector de servicios.

1. Marco teórico

1.1. Calidad

La calidad es inherente a la especie humana; es decir existe desde que existe el hombre desde la Tierra; con el paso de tiempo el hombre fue mejorando la calidad de la respuesta a sus necesidades básicas, como alimento y seguridad, en la que se fue integrando de prácticas enfocadas al mejoramiento continuo de sus armas, métodos de cultivo, desarrollo de su propia tecnología; es decir la calidad es tan antigua como el hombre mismo, a medida que el mundo se vuelve cada vez más complejo la calidad ha favorecido el avance y construcción de conocimiento de las organizaciones para que sean socialmente sanas y busque la supervivencia en los ámbitos local y global; en consecuencia la calidad busca el bienestar del ser humano por el ser humano y para el ser humano (Aldana et al. 2010).

1.2. Historia de la calidad

De acuerdo a la experiencia o la tradición que tienen los sistemas de gestión, en este caso el de la calidad, es un sistema que tiene su historia desde la antigüedad, donde siempre se preocuparon en ofrecer productos de la calidad, sin importar la tecnología, la organización o el público objetivo, por tal motivo las necesidades cada vez ha ido creciendo, de esta forma, permanentemente, el sistema de la calidad ha evolucionado según las necesidades que han experimentado las organizaciones, y cada vez, van mejorando sus procesos, a tal punto que en la actualidad, responde a una estructura de

alto nivel, con procesos encaminados a mejorar y fortalecer los procesos internos de una organización que le permita generar productos y servicios de la calidad, encaminados a satisfacer las necesidades de las partes interesadas.

Por otro lado, es importante manifestar que aproximadamente en el siglo XIX según Nebrera (2018, 74) manifiesta que, a comienzos de siglo, Frederick W. Taylor, desarrolló una serie de métodos destinados a aumentar la eficiencia en la producción, en los que se consideraba a los trabajadores como máquinas con manos. Esta forma de gestión, conocida como Taylorismo, ha estado vigente durante gran parte de este siglo, y aunque está muy alejada de las ideas actuales sobre calidad, de alguna manera fueron principios de la calidad que los llevaron a estandarizar los procesos de producción (León 2020, 27).

Ahora con respecto a las definiciones de la calidad, existen varios autores que lo definen de acuerdo a su realidad y al contexto en cual se desarrolla una organización, tal es el caso que algunos, le dan un enfoque empresarial, otros, un enfoque de mercado, tanto en bienes como en servicios, influenciados por las condiciones de la sociedad actual y su interacción con el mercado. Dicho de otra forma, la calidad es algo subjetivo y cualitativo, por cuanto, cada persona u organización, lo puede ver de diferente manera, según su realidad o el entorno al cual pertenece. Sin embargo, a pesar de los diferentes enfoques, es importante mencionar que actualmente la calidad, es un asunto importante para cualquier empresa que aspira a ser competitiva y ser reconocida en el mercado (Griful y Canela 2002, 8).

Ahora con respecto a calidad, es muy importante analizar las diferentes definiciones, por ejemplo, se puede mencionar que, un producto de la calidad es sencillamente aquel que satisface las expectativas del cliente aplicando los mejores costos para su elaboración. La calidad puede ser manejado en cualquier tipo de organización, sin importar su actividad o el sector productivo, puesto que ayuda a empresas tanto públicas como privadas, en donde busca garantizar la calidad en la producción de bienes o servicios, buscando siempre la satisfacción del cliente o las partes interesadas. De esta manera se puede mencionar de forma general, que la ISO 9001 con requisitos exclusivos de la calidad, es reconocida a nivel mundial como la norma con el mayor número de certificaciones, puesto que, según las estadísticas, “cuenta con aproximadamente un millón de certificaciones en todo el mundo” (López 2015).

Para tener un enfoque más amplio sobre el concepto de la calidad, a continuación, en la tabla 1, se muestra el resumen de algunos de conceptos y sus autores relacionados:

Tabla 1
Conceptos de la calidad

Autores	Enfoque	Acento diferencial	Concepto
Platón	Excelencia	Calidad absoluta (producto)	Excelencia como superioridad absoluta, «lo mejor». Asimilación con el concepto de «lujo». Analogía con la calidad de diseño.
Shewhart Crosby	Técnico: conformidad con especificaciones	Calidad comprobada / controlada (procesos)	Establecer especificaciones. Medir la calidad por la proximidad real a los estándares. Énfasis en la calidad de conformidad. Cero defectos.
Deming, Taguchi	Estadístico: pérdidas mínimas para la sociedad, reduciendo la variabilidad y mejorando estándares	Calidad generada (producto y procesos)	La calidad es inseparable de la eficacia económica. Un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste. La calidad exige disminuir la variabilidad de las características del producto alrededor de los estándares y su mejora permanente. Optimizar la calidad de diseño para mejorar la calidad de conformidad.
Feigenbaum Juran Ishikawa	Aptitud para el uso	Calidad planificada (sistema)	Traducir las necesidades de los clientes en las especificaciones. La calidad se mide por lograr la aptitud deseada por el cliente. Énfasis tanto en la calidad de diseño como de conformidad.
Parasuraman Berry Zeithaml	Satisfacción de las expectativas del cliente	Calidad satisfecha (servicio)	Alcanzar o superar las expectativas de los clientes. Énfasis en la calidad de servicio.
Evans (Procter & Gamble)	Calidad total	Calidad gestionada (empresa y su sistema de valor)	Énfasis en la calidad en toda la cadena y el sistema de valor.

Fuente: (León 2020)
Elaboración propia

En el gráfico 1, a continuación, se muestra una línea del tiempo y las etapas de la evolución de la calidad.

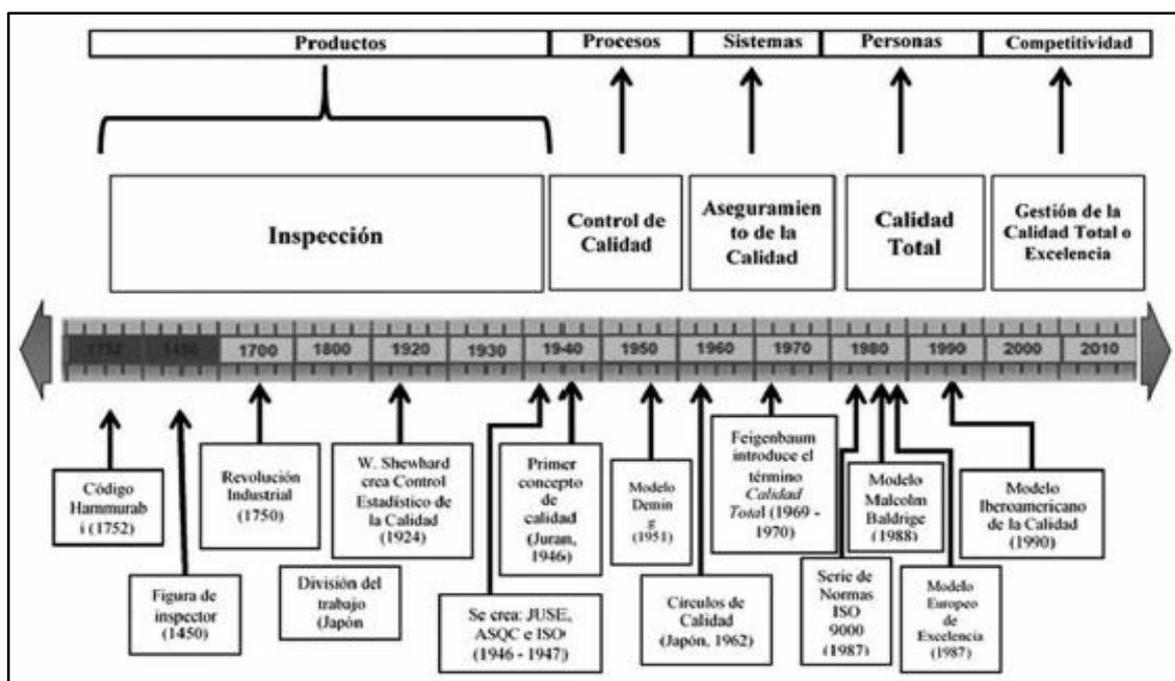


Gráfico 1. Línea de tiempo de evolución de la calidad

Fuente: (León 2020)

A través del tiempo se puede observar la evolución de la calidad, aplicada en un inicio por los artesanos, en la elaboración de los productos tomando en consideración las exigencias de los clientes, posteriormente a finales del siglo XIX, con la concepción de la administración científica propuesta por Taylor, se introdujo la inspección en la elaboración de los productos, más adelante, aproximadamente en la década de los cuarenta, precisamente en el entorno de la Segunda Guerra Mundial, la calidad fue fundamental, por cuanto ayudó en el control estadístico de la calidad con fines militares, situación que se fue propagando, y, más adelante, con la transición hacia la modernidad, en Estados Unidos aparece el nuevo concepto de la calidad, propuesto por varias corporaciones, como la Ford, aplicando a los diferentes procesos de la organización, finalmente, desde la creación de la ISO Internacional, paulatinamente se viene fortaleciendo el concepto de la calidad (Griful y Canela 2002).

1.3. La calidad y las empresas de servicios

La calidad de los servicios durante la historia ha sido considerado como una filosofía aplicable únicamente para las empresas industriales, por cuanto al aplicar sus procesos, se aplicaban exclusivamente como un estándar de control estadístico a los procesos de producción en serie de las empresas, sin embargo, desde la aparición de empresas de servicios, en donde se empezó a aplicar los procesos de gestión de la calidad como un proceso para garantizar la calidad de los servicios a los clientes, empieza a obtener liderazgo en el mercado, por cuanto en la actualidad permite medir los niveles de satisfacción, logrando así, la ventaja competitiva y su aceptación con respecto a la competencia (Griful y Canela 2002).

La evaluación de la calidad en servicios resulta compleja medir, ya que el servicio lo dan las personas y este se percibe de manera subjetiva; por tal razón existe la creencia de que el servicio que se oferta es la imagen de la organización; y esto puede ser de vital importancia para lograr la supervivencia de la organización. (Fernández 2018, 33).

La calidad en las empresas de servicios es inherente a las mismas. No sólo por el enfoque de la calidad total extendido a toda la organización, sino porque el servicio prestado a clientes no se entiende sin calidad, ya que de ésta depende directamente la satisfacción del cliente (Peña, Garrido y Díaz 2018, 9), así podemos concordar que la calidad en los servicios se encuentra estrechamente relacionado con los seres humanos que conforman la organización, el comportamiento humano es el que crea la cultura organizacional y sus valores. “Este se encontrará sustentado en los principios axiológicos universales o trascendentales que propenden por el desarrollo de las personas en toda la calidad del ser y en su comportamiento, de tal manera que cada persona ejerza un efecto multiplicador y con el ejemplo demuestre la vivencia y práctica de los valores y virtudes humanas y su proyección de entorno” (Vargas y Aldana 2014, 11).

Partiendo desde el individuo, como responsable de su rol en la sociedad, los valores dentro de una organización que ofrece calidad parte desde el ser humano como individuo, “el valor es el concepto que tiene un individuo de un objetivo (terminal-instrumental) transituacional, que expresa intereses (individuales-colectivos o ambos) concernientes a un dominio motivacional (placer, poder...) que es evaluado en un rango de importancia (muy importante - sin importancia) como principio rector de su vida”, (Vargas y Aldana 2014, 11). Es así que podemos argumentar que los valores organizacionales, parten desde el individuo y en su relación con el mundo, siendo la piedra angular que edifica la calidad organizacional.

Los valores dentro de una organización se anclan en base al individuo, construyendo de esta forma la cultura de una empresa; la calidad como principio nace desde los valores como individuo y este en la acción empresarial, encamina a la organización hacia la excelencia, los mismos que sin duda impactan en la sociedad.

En el ámbito organizacional los principios, funcionan articulados en los equipos de trabajo y hace de esta una proyección hacia el bien común, la calidad definida como valor se centra en la “búsqueda permanente de la perfección en el servicio, en el producto y en los seres humanos. Para ello se necesita de la participación, la responsabilidad, la perfección y el espíritu de servicio” (Vargas y Aldana 014, 15). Para definir la calidad es algo subjetivo, pues al ser una propiedad absolutamente relacionada a cada persona o sector, que solo puede reconocerse a través de la experiencia y relacionada hacia la excelencia, la podemos definir como: “las características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer necesidades implícitas o explícitas, un producto o servicio libre de deficiencias. Según Joseph Juran, calidad significa ‘aptitud para el uso’ de acuerdo con Philip Crosby, que significa ‘conformidad con los requisitos’” (Blogger 2017).

La calidad al relacionarla a la excelencia, yace desde los tiempos de la filosofía griega, en que a la calidad se le concebía como una virtud de ser “la mejor”, como un estándar absoluto; y hoy en día se mantiene el concepto de “lo mejor”, “lo más brillante”, “el poseer los estándares más altos” (Garvin 1984, 25; Tuchman 1980, 38). Este concepto de excelencia es de un amplio uso en otros contextos, cuando se aplica a las personas se refiere a un comportamiento con altos estándares (Camisón, Cruz y González 2006, 150).

El investigador José Manuel Cortés, afirma la definición de la calidad como el “grado de cumplimiento de requisitos establecidos por las partes interesadas, ya sean internos o externos, normativos o legales, de la dirección o de los clientes (Cortés 2017, 25). También los investigadores Vargas y Aldana mencionan a la calidad como fuente de progreso de muchas organizaciones y como componente imprescindible de productos y servicios, que nos encamina en base al principio de lograr el trabajo bien hecho desde la primera vez, para lo cual la norma internacional, los nuevos modelos de gestión y la gerencia de la calidad, que sin duda alguna son lineamientos que llevan a la mejora continua (Vargas y Aldana 2014, 17). Partiendo desde la premisa de la calidad como valor del ser humano y este como principal actor que se integra hacia todos los procesos y departamentos dentro de una organización, podemos definir a la calidad como un sistema

con enfoque profundo en procesos y cuyo principal objetivo es buscar la satisfacción de necesidades del cliente.

De igual manera concuerda Senlle, al mencionar que la calidad cuando se lleva como valor a las organizaciones se transforma en la nueva cultura de vivir, en la cual seres humanos están dispuestos a crear y generar impacto en la sociedad: “Si un trabajador está bien preparado, entrenado, formado y motivado e integrado hará las cosas bien a la primera, en el que el mismo será capaz de auto controlar lo que hace (Senlle 2003, 13). Es así que la calidad parte del individuo y su capacidad de la búsqueda del conocimiento para impactar de manera profunda en su rol dentro de la organización.

En ese sentido, es de vital importancia establecer una estructura organizacional con enfoque a procesos y basada en principios de disciplina, cooperación y compromiso, en la que cada individuo conozca plenamente sus responsabilidades dentro de la organización para la consecución de los objetivos establecidos en la planificación estratégica, y la importancia de que la visión sea bastante clara y compartida hacia todos los miembros de la organización. Es decir, aquí la importancia de establecer un sistema de gestión basado en principios de la calidad con enfoque a procesos, una administración con base en la cultura de la calidad.

1.4. Modelo de gestión

Desde la perspectiva del desarrollo de criterios de la calidad, han surgido diversas teorías, sin embargo, la comprensión de modelo de gestión se analiza en el origen etimológico del término modelo proviene del italiano “modello”. Por tanto, es un prototipo que sirve de referencia para ser producido; mientras que la gestión proviene del latín “gestio”, palabra que aduce a la acción de administrar. De esta manera, se considera que se genera un término muy usado en el ámbito empresarial como prototipo administrativo que establece las acciones para el logro de objetivos empresariales. (Cabezas 2010, 21)

Por otra parte, se describe que un modelo de gestión, se lo asume como la manera de organizar y combinar los recursos de la organización con el objeto de cumplir con los objetivos; dicho de otra manera, es el conjunto de principios, políticas, sistemas, procesos, procedimientos y pautas de comportamiento para conseguir los resultados esperados y mejorar el desempeño de la empresa (Mintzberg 2002, 36).

Un modelo es un diseño teórico simplificado de un sistema o de una realidad o fenómeno complejo elaborado para posibilitar su comprensión y estudiar su comportamiento. En este sentido, consideran y proponen situaciones aproximadas a la realidad, elaboradas a cierta escala y nivel de detalle, delimitando sus dimensiones para exponer puntos de vista característicos de la realidad en un momento determinado, con miras a interpretar esa realidad de forma sencilla y comprensible para respaldar estrategias investigativas con

miras a la intervención práctica para el alcance de objetivos institucionales eficaz y eficientemente a través de la aplicación del instrumental científico de la ciencia administrativa. (Carrión y Zula 2016, 104)

En ese contexto, Mondragón (2012) añade que un modelo de gestión no es un ejercicio estético o académico, sino más bien una valiosa herramienta para entender que su implementación ayudará a las empresas a ser más competitivas en sus mercados operativos, a tener un referente compartido a nivel corporativo. Aquello, sin duda, permitirá introducir una mayor armonía en la gestión y en los estilos de liderazgo, aunque obviamente no buscan uniformidad, ya que cada empresa tiene su propio ambiente laboral con sus idiosincrasias propias.

Además, se manifiesta que la globalización y competitividad que caracterizan a los mercados actuales, han favorecido que la calidad se convierta en un factor clave para el éxito empresarial, añadiendo valor a la empresa. Esta nueva situación plantea la necesidad de abandonar los modelos tradicionales de gestión y adoptar un sistema de gestión por procesos que favorezca la mejora continua y la consecución de los nuevos objetivos empresariales (Iso Tools 2015).

1.5. Modelos de gestión de la calidad

Para la gestión empresarial, los modelos de gestión de la calidad señalan una serie de pautas para la eficacia de los procesos y tiene como fin promover la mejora continua de los mismos; es decir los me criterios, cuyo propósito es guiar la práctica y asegurar que se cumplen los principios básicos de excelencia (Iso Tools 2015).

Desde este un ámbito más complejo se afirma que la competitividad es hoy lo que distingue al ámbito empresarial, por lo que disponer de una visión que permita percibir los posibles escenarios futuros, adoptando métodos de administración adecuados a las nuevas circunstancias, les significará a las empresas y organizaciones subsistir o desaparecer del sistema (Fundación Universidad de América 2018).

Estar en resistencia al cambio obtaculiza el progreso y desarrollo de las organizaciones, poniendo en peligro el futuro de la compañía; en definitiva, competitividad, cambios continuos y resistencia al cambio son los tres elementos que toda la dirección debe conocer, dominar y trabajar, prestando la necesaria atención para gestionarlos oportuna y adecuadamente (Fundación Universidad de América 2018).

Los beneficios para las organizaciones al implementar un sistema de gestión de la calidad basado en ISO 9001:2015 bajo un enfoque a procesos, en el que incorpora el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgo, son:

- a) la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente, legales y reglamentarios aplicables;
- b) facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente;
- c) abordar riesgos y oportunidades asociados a su contexto y objetivos;
- d) la capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados. (ISO 2015, vii)

Basado en lo indicado anteriormente, el cumplimiento a los requisitos del sistema de gestión de la calidad basado en la norma internacional ISO 9001:2015, representa para las organizaciones un desafío, la oportunidad de mejora continua y la posibilidad de reinventarse, reorganizarse, crear productos y servicios que aporten gran valor para el ser humano y el entorno. En el gráfico 2, se detalla los beneficios para las organizaciones el implantar y certificar la norma internacional ISO 9001:2015 (Almeida-Guzmán 2018, 108).

Beneficios de la implantación y certificación del SGC ISO 9001	Media	Desv. Estándar.	Mediana
Mejora de la imagen de la empresa	4,28	1,037	5
Mejora de la calidad de sus productos y/o servicios	4,16	1,079	4
Incremento del nivel de satisfacción de los clientes	3,92	1,071	4
Mejora en el conocimiento de las expectativas de los clientes	3,92	1,095	4
Clara definición de procesos y responsabilidades	3,89	1,155	4
Incremento de la conciencia de la calidad en los empleados	3,85	1,110	4
Disminución de tasa de rechazos-incidencias-no conformidades	3,80	1,159	4
Mejora en la formación de los trabajadores	3,77	1,132	4
Mejora de la coordinación con los proveedores	3,58	1,247	4
Incremento de la productividad-	3,56	1,248	4
n=79			
Escala de Likert: 1=Ninguno; 2=Bajo; 3=Medio; 4=Alto; 5=muy Alto			

Gráfico 2. Beneficios de implantar y certificar el SGC ISO 9001

Fuente y elaboración: (Almeida-Guzmán 2018)

1.6. Norma internacional ISO 9001:2015

ISO 9001 es un estándar ampliamente utilizado y reconocido internacionalmente por los Sistemas de Gestión de la calidad (SGC). Alrededor del mundo, es usado por aproximadamente un millón de organizaciones en 178 países. Este conjunto de normas proporciona la base y los principios para garantizar un enfoque estándar para la gestión de la calidad y ayuda a las organizaciones a asegurarse de cumplir con los requisitos legales y reglamentarios relacionados con la producción y venta de productos o servicios. En palabras simples, la certificación ISO 9001 proporciona la base para entregar un producto o servicio de la calidad una y otra vez (DataScope 2020).

Ante la necesidad de normalizar la gestión en base a la calidad, a inicios de los 80 surge la Organización Internacional de Estandarización (ISO: International Organization for Standardization); de tal manera que se materializa la publicación del primer paquete de normas ISO 9000, las mismas que se han ido actualizando, la última revisión corresponde a la norma ISO 9001:2015, que ha sido culminada con la publicación del estándar el día 23 de septiembre de dicho año (Burckhardt, Gisbert y Pérez 2016, 83).

Considerando que la Organización Internacional de Estandarización son quienes desarrollan y publican estándares internacionales, a través de diferentes comités técnicos, quienes van evaluando y desarrollando la Norma según las necesidades o sugerencias de las organizaciones, entre las más comunes y conocidas está la ISO 9001-2015, cuya norma de tipo genérica, permite organizar los diferentes procesos y procedimientos, enfocada en la calidad de los productos y servicios de cualquier organización, sin importar el tipo o tamaño, sector al que pertenezca o las actividades que realice.

De esta manera se garantiza la capacidad para proveer productos y servicios de la calidad, que atiendan las necesidades de los clientes, así como los requisitos legales y aplicables según el contexto de la organización, de esta manera, aumentar la satisfacción de las partes interesadas mediante la evaluación de las conformidades y mejora de los procesos, situación que le ayudará a la organización a mantener en lugar estratégico dentro del mercado según el giro del negocio (López 2015).

1.7. La gestión de procesos

La adopción de un enfoque basado en procesos, evidenciado en las normas y modelos de excelencia, permite la gestión de las interrelaciones dentro de la organización, tributando a la satisfacción de las partes interesadas; este reto para las organizaciones ha evidenciado la necesidad de identificar las exigencias del contexto tanto interno como externo, de tal manera permita ejecutar los cambios de manera eficaz y en los plazos que le permitan mantener una posición de ventaja competitiva en el mercado; es decir para mantener este dinamismo de las organizaciones y su enfoque a resultados se hace imprescindible la implementación de la gestión con un enfoque basado en procesos (Leal y Martínez 2019).

Lo que caracteriza al enfoque por procesos, es que pone énfasis en la gestión de las interrelaciones, muestra los vínculos causa-efecto entre las actividades, identifica las necesidades del cliente externo y orienta a la empresa hacia su satisfacción (Beltrán et al, 2009; Weske, 2007; Macías et al, 2007, Ruiz et al, 2013), permitiendo de esta manera la materialización del enfoque a cliente. (Leal y Martínez 2019)

En la estructura organizativa se considera que toda organización se puede concebir como una red de procesos interrelacionados o interconectados, a la cual se puede aplicar un modelo de gestión denominado gestión basada en los procesos (GbP) (Cabezas 2010), de tal manera son las cadenas de valor las que constituyen el elemento singular de una organización; siendo la representación a nivel macro de los procesos operativos; constituyen el núcleo central del negocio, de tal manera que la cadena de valor da viabilidad a la organización, ya que a través de ellas se generan los productos y servicios (Pardo 2012, 45).

Las cadenas de valor son un conjunto secuencial de procesos genéricos, en el que el inicio está relacionado con los requisitos del cliente y termina con la entrega de producto o servicio y su posterior control y seguimiento. Para la representación de las cadenas de valor es importante distinguir entre cadenas de valor de organizaciones que fabrican productos y cadenas de valor que se enfocan en la prestación de servicios (Pardo 2012, 45).

En el gráfico 3, se representa los tipos de cadena de valor.

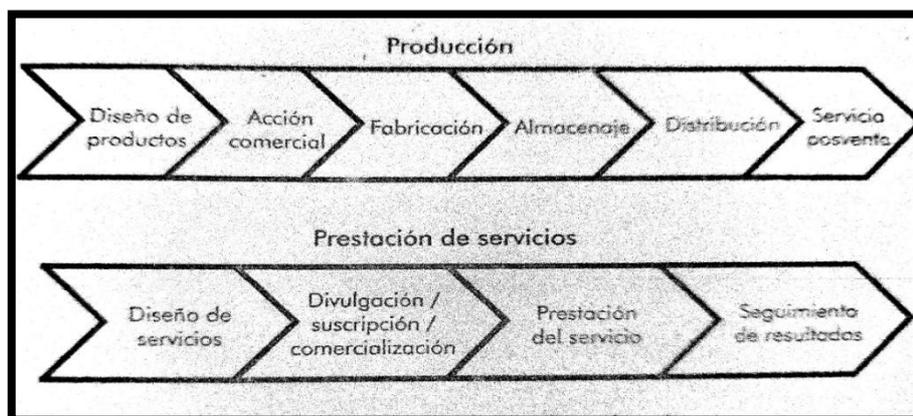


Gráfico 3. Cadenas de valor tipo
Fuente y elaboración: (Pardo 2012)

Cadena de valor de los servicios

Michel Porter en su obra, “Competitive Advantage” (1985), menciona a la cadena de valor como una herramienta para el análisis estratégico en los negocios, la cual facilita la identificación de ventajas competitivas en el seno de la organización.

Según M. Porter, la cadena de valor disgrega a la empresa en sus actividades estratégicas relevantes para comprender el comportamiento de los costos y las fuentes de diferenciación existentes y potenciales; proporciona una manera sistemática para dividir a una empresa en sus actividades discretas, y está puede permitir examinar cómo están y cómo deben ser agrupadas las actividades de una empresa para medir su desempeño y su interacción (Porter 1991,52).

En el gráfico 4, se observa la cadena de valor genérica propuesta por el autor.



Gráfico 4. Cadena de valor genérica
Fuente y elaboración: (Alonso 2008)

En base los elementos identificados en la cadena de valor genérica propuesta por Michel Porter, se propone la herramienta adaptada para su aplicación a las empresas de servicios, cuyos cambios más importantes radican en la organización de los eslabones primarios y al tiempo se identifica una clasificación adicional a sus posibilidades de control; así también los eslabones de apoyo en la que se evidencia la función de contribuir al montaje del escenario en el cual tendrá lugar la prestación del servicio (Alonso 2008, 86).

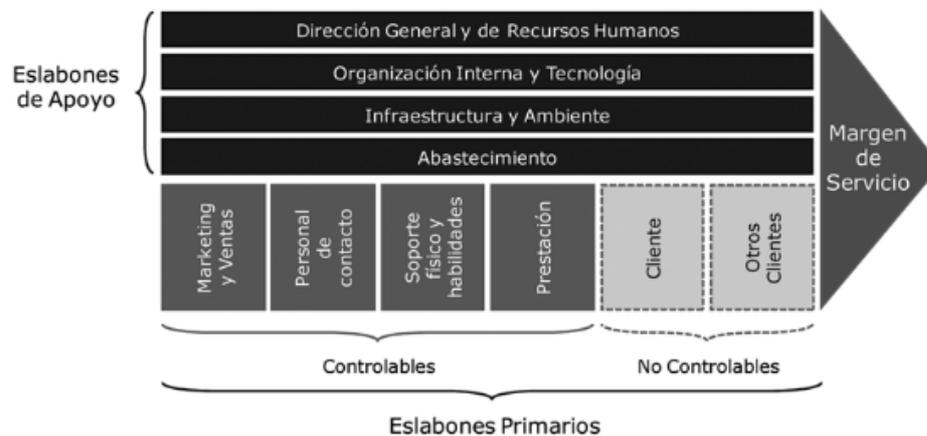


Gráfico 5. Cadena de valor de los servicios
Fuente y elaboración: (Alonso 2008)

Enfoque basado en procesos

El enfoque basado en procesos, añade valor agregado para su cliente sea interno o externo; este método se considera como análisis de valor, y tiene como finalidad la satisfacción de necesidades del cliente (Mintzberg 2002, 49).

La palabra proceso proviene del latín *processus* que significa: avance, progreso. Un proceso es un conjunto de actividades de trabajo interrelacionadas, que se caracterizan por requerir ciertos insumos (inputs: productos o servicios obtenidos de otros proveedores) y actividades específicas que implican agregar valor, para obtener ciertos resultados (outputs). Se define al proceso como: “una unidad en sí que cumple un objetivo completo, un ciclo de actividades que se inicia y termina con un cliente o un usuario interno”. (Bravo 2011, 62)

El enfoque basado en procesos en los modelos de gestión, constituye el principio básico para obtener resultados eficientes en relación a la satisfacción del cliente y las partes interesadas.

Los elementos que conforman un proceso son:

- Inputs: recursos a transformar, materiales a procesar, personas a formar, informaciones a procesar, conocimientos a elaborar y sistematizar, etc.
- Recursos o factores que transforman: actúan sobre los inputs a transformar. Aquí se distinguen dos tipos básicos:
- Factores dispositivos humanos: planifican, organizan, dirigen y controlan las operaciones.
- Factores de apoyo: infraestructura tecnológica como hardware, programas de software, computadoras, etc.
- Flujo real de procesamiento o transformación: La transformación puede ser física (mecanizado, montaje etc.), de lugar (el output del transportista, el del correo, etc.), pero también puede modificarse una estructura jurídica de propiedad (en una transacción, escrituración, etc.). (Bravo 2011, 62)

En una empresa existen diferentes tipos de procesos:

- Procesos Estratégicos, también llamados procesos de dirección. - Son aquellos relacionados con la estrategia, el establecimiento de políticas, la fijación de objetivos, la provisión de comunicación, el aseguramiento de la disponibilidad de recursos y revisiones por la organización, su evolución y con el control global de una organización.
- Procesos directivos, o denominados procesos nucleares. - Son aquellos con los cuales la organización genera los productos y servicios que entrega a sus clientes, son la parte central de la cadena de valor de la organización y por ende el núcleo central del negocio.
- Procesos auxiliares o llamados procesos de soporte. - Están relacionados con el suministro o mantenimiento de recursos necesarios para el funcionamiento de la organización. (Salazar Pico 2012, 43)

Mapa de procesos

Como una visión en conjunto, los procesos se segmentan por cadena, jerarquía, es decir se incluyen la interrelación de los procesos identificados en la organización (Burckhardt, Gisbert y Pérez 2016, 96). De tal manera el mapa de procesos constituye la representación de todos los procesos en el que se puede observar su secuencia e interacción entre estos (Pardo 2012, 55).

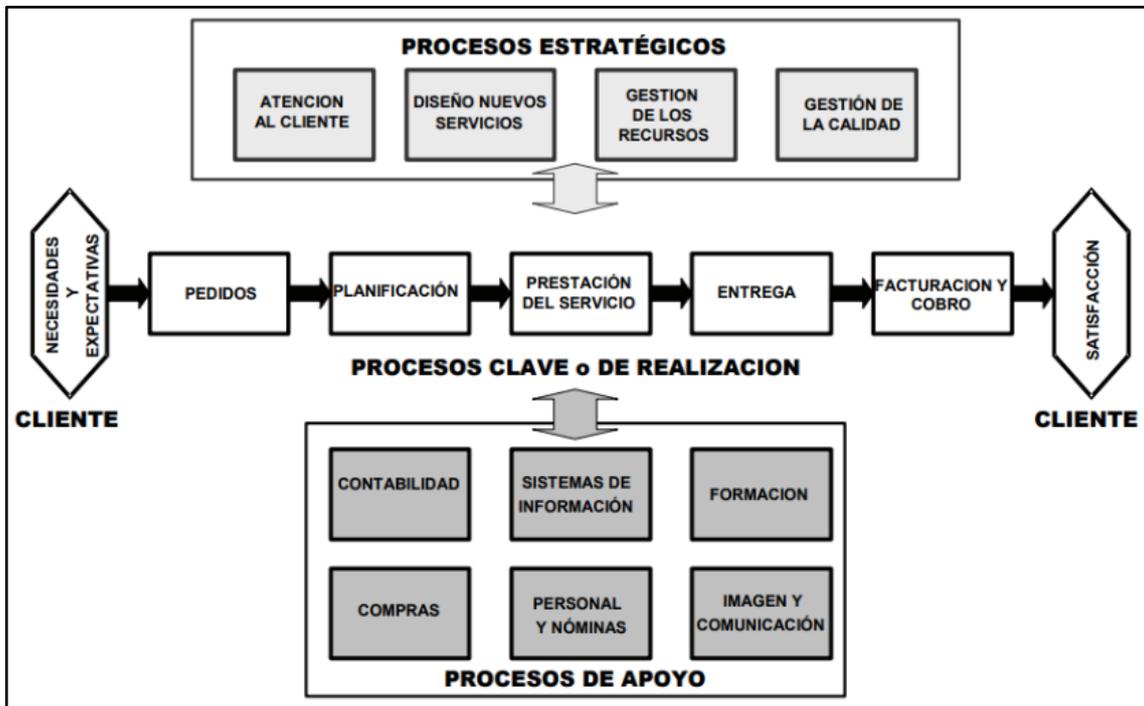


Gráfico 6. Mapa de procesos

Fuente y elaboración: (Andreu y Martínez 2011)

- Una metodología adecuada para construirlos incluye las siguientes etapas:
- Definición de alcance
- Identificación de los procesos relacionados con el alcance definido. ¿Qué producimos? ¿Cómo lo producimos?
- Documentación de los procesos
- Clasificación de los procesos
- Secuenciación de los procesos (Pardo 2012, 55).

Las actividades de una organización se deben plasmar en un mapa de procesos, para entender la sinergia que existe entre los departamentos y cargos de la misma, de esta forma se podrá analizar los procesos que intervienen en cada unidad de la organización, tomando en cuenta el giro del negocio, por ello se debe estructurar el mapa de proceso desde los procesos estratégicos o direccionales que están determinados por la Alta Dirección, los procesos misionales u operativos que son aquellos directamente relacionados con el desarrollo de los servicios o el proceso de producción, y los procesos de apoyo, que provienen de las unidades de apoyo administrativo, logístico, entre otros.

Propiedades de la organización por procesos

Dominio del proceso sobre la estructura

- La estructura es vista como mera infraestructura. En lugar del dicho: “la estructura sigue a la estrategia”, se puede afirmar ahora que: la estructura sigue al proceso y el proceso sigue a la estrategia (Mallar 2015, 109).

Transversalidad de la organización y gestión por procesos

- A diferencia de la organización tradicional, que se orientaba al desempeño de tareas en flujos dentro de departamentos (en las áreas funcionales) y se apoyaba en la especialización de puestos y personas en determinadas tareas, la gestión de procesos tiene como finalidad la configuración de un conjunto o sistema de procesos parciales y actividades que los conforman, para orientarlos a un objetivo final que posibilite la creación de valor para el cliente o receptor (Mallar 2015, 109).

Predominio de la información en la organización por procesos

- La organización es comprendida como actividad configuradora, a partir de las informaciones referentes a las distintas actividades, tal como ocurre con la logística donde el flujo de información decide sobre la configuración del flujo material (Mallar 2015, 110).

Orientación a la generación de valor en la misma actividad organizativa de procesos

- En lugar de buscar la optimización en la combinación de factores o de una racionalización orientada a la mejora interna en el uso y consumo de recursos, la organización por procesos se orienta al valor producido en un producto o servicio y a que dicha orientación sea el criterio fundamental para la configuración de los procesos (Mallar 2015, 110).

1.8. La gestión de riesgos

La gestión de riesgos ocupa un rol importante a nivel organizacional, ya que constituye un elemento importante en el desarrollo de la actividad profesional; su administración contribuye a fortalecer: el enfoque de procesos, el mejor uso de recursos, la minimización de los costos, y evidencia una cultura enfocada al establecimiento del control interno (Guerreo y Medina 2020).

La gestión de riesgos ocupa un rol importante a nivel organizacional, ya que constituye un elemento importante en el desarrollo de la actividad profesional; su administración contribuye a fortalecer: el enfoque de procesos, el mejor uso de recursos, la minimización de los costos, y evidencia una cultura enfocada al establecimiento del control interno (INEN 2014).

Las organizaciones enfrentan factores e influencias que crean incertidumbre al momento de cumplir sus objetivos; este efecto se lo denomina "riesgo". Las organizaciones gestionan el riesgo mediante la identificación, análisis y evaluación, y este pueda tener un tratamiento con el fin de satisfacer los criterios del riesgo. A través de este proceso, las organizaciones se comunican y consultan con las partes involucradas, monitorean y revisan el riesgo y los controles que lo están modificando con el fin de garantizar que no se requiere tratamiento adicional del riesgo (INEN 2014).

Le permite a la organización, entre otros: aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos; fomentar la gestión proactiva; ser consciente de la necesidad de identificar y tratar los riesgos en toda la organización; cumplir con los requisitos legales y reglamentarios pertinentes y con las normas internacionales; mejorar la presentación de informes obligatorios y voluntarios; mejorar el gobierno; mejorar la confianza y honestidad de las partes involucradas, establecer una base confiable para la toma de decisiones y la planificación; mejorar los controles; asignar y usar eficazmente los recursos para el tratamiento del riesgo; mejorar la eficacia y la eficiencia operativa; incrementar el desempeño de la salud y la seguridad, así como la protección ambiental; mejorar la prevención de pérdidas y la gestión de incidentes; minimizar las pérdidas; mejorar el aprendizaje organizacional; y mejorar la flexibilidad organizacional. (INEN 2014)

1.9. Mejora Continua

Con la implantación de sistemas de mejora, las organizaciones alinean su estrategia hacia una visión compartida, con el objetivo de gestionar y guiar todo el proceso, el ciclo planificar-ejecutar verificar-actuar (PDCA), conocido como círculo de Deming, constituye un elemento de suma importancia, es decir luego de cada mejora, hay un proceso de estandarización en el que se crea un hábito, pero la mentalidad presente conduce a pensar que esta situación ha de ser nuevamente mejorada. En el siguiente esquema se representan los pasos a seguir en el proceso de mejora continua de un sistema de gestión de la calidad (Rajadell 2019).

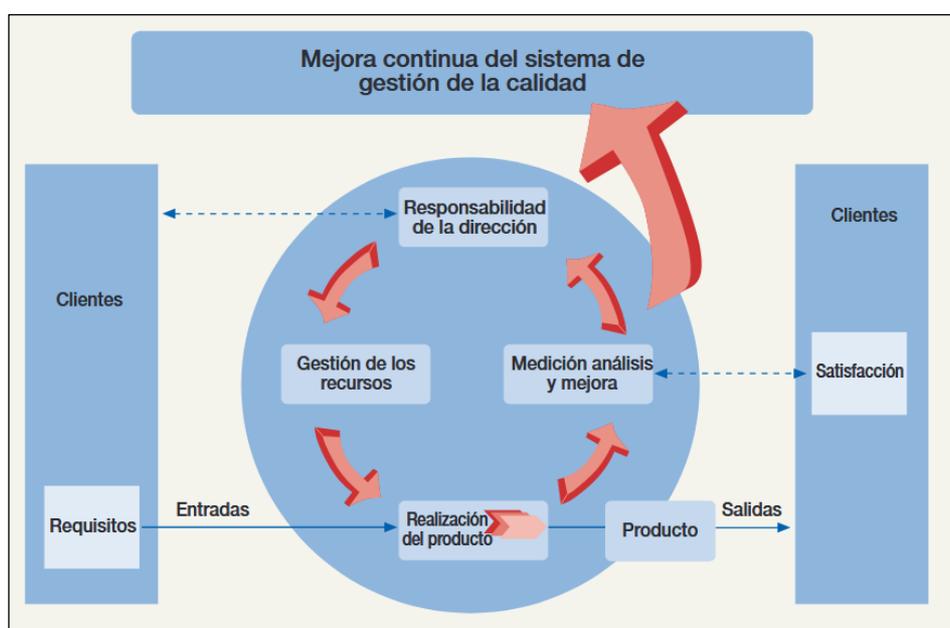


Gráfico 7. Mejora continua del SGC
Fuente: (Instituto Andaluz de Tecnología 2019)

La competitividad en las organizaciones depende de su habilidad para operar eficazmente en aspectos como el coste, la calidad, distribución, rapidez, innovación y flexibilidad, con el objetivo de adaptarse a las necesidades y variaciones que el mercado demanda; así también la mejora continua de los procesos juega un papel clave en la búsqueda de una competitividad; las organizaciones que se centran en la Mejora Continua de Procesos (MCP), cuentan con una estrategia integral y global enfocada a establecer una innovación continua y creciente en sus procesos de trabajo que mantienen y elevan su competitividad en el mercado (Suárez 2009).

El impacto de la Mejora Continua de Procesos en las organizaciones va más allá de su integración como parte de la estrategia de la compañía. Sus beneficios en la gestión de operaciones pueden ser cuantificados de manera directa en las organizaciones: a) se pueden evaluar y reducir mejor los recursos que se utilizan; b) resulta más fácil disminuir los costes operativos; c) funciona como un método para comprender el trabajo (cómo se transforman las entradas —inputs— en las salidas -outputs-); d) provee una mecánica para encontrar, solucionar y prevenir problemas y errores en el trabajo (áreas de mejora); e) se pueden reducir los tiempos de los procesos; f) permite establecer de una manera más efectiva y sistemática la medición del trabajo; g) orienta mejor la organización en el cliente; h) aporta una visión sistémica y transversal de la organización; e i) puede llegar a favorecer la participación, la comunicación y el trabajo en equipo entre empleados y directivos (Chang, 1995; Zairi, 1997; Lee y Dale, 1998; Salgueiro, 1999; Hammer, 2007). (Suárez 2009)

1.10. Innovación

La innovación actualmente se ha convertido en un elemento para generar valor para ser humano y el ambiente al momento de desarrollar nuevos y mejores bienes y servicios para el ser humano, así como nos permite obtener mayores beneficios tecnológicos, económicos y sociales.

Partiendo desde la curiosidad del ser humano, su deseo de explorar, la voluntad de aprender y el deseo de crear nuevas cosas, nos encamina a una constante generación de ideas y nuevos conocimientos que nos permiten evolucionar como especie, transformando nuestro ser y nuestros entornos, de tal manera que el concepto de innovación personal se viene promoviendo en el campo laboral, como una competencia conductual del individuo, que tiene que ver con nuestra capacidad de generar conocimiento, la apertura al cambio, la actitud orientada a la mejora y el desarrollo; factores que en su conjunto ayudan transformar el mundo en el que vivimos. Por tanto, la innovación es un proceso creativo y la creatividad es inherente a las personas, por lo tanto, la innovación requiere que las personas muestren y desarrollen su creatividad y capacidad innovadora en su quehacer diario y para esto deben enriquecer sus conocimientos y prácticas que los habilite para poder llevar a cabo proyectos innovadores en las distintas áreas de la vida (Parra 2018, 132).

A nivel organizacional, las empresas que generarn nuevos conocimientos y están abiertadas hacia la disrupción de paradigmas aquellas que sobresalen y son sostenibles en el tiempo, es decir responden de manera oportuna a los cambios en las necesidades del cliente, dan solución a problemas cotidianos o recurrentes de la empresa, crear valor para el cliente, enfrentar mejor a la competencia local y global y sobresalen en el servicio (Parra 2018, 134).

A continuación, se detallan aspectos fundamentales de la innovación en las organizaciones:

Por cambios en las necesidades del cliente

Cualquier tipo de cambio o tendencia que se da en el mercado, por supuesto que incide en las necesidades y expectativas del cliente y esto obliga a la empresa a desarrollar mejoras y/o innovaciones en los productos o servicios, para lograr adaptarse a las nuevas exigencias del mercado y poder satisfacer las necesidades del cliente. (Parra 2018, 134)

Para dar solución a problemas cotidianos o recurrentes de la empresa

Es alta la ocurrencia de problemas en las diferentes áreas de una compañía, por lo que cada vez más se requiere de soluciones alternativas. La innovación ofrece soluciones originales y efectivas a las situaciones que lo requieran y por lo tanto hay que desarrollar la capacidad para innovar en los procesos de la organización, porque solo así se podrá ser más competitivos. (Parra 2018, 134)

Para crear valor para el cliente

La innovación es la principal estrategia para agregar valor en lo que hacemos para el cliente, puesto que permite aprovechar los recursos, reinventar los productos o servicios y dar mejores experiencias al cliente. (Parra 2018, 135)

Para enfrentar mejor a la competencia local y global

La globalización mundial pone de manifiesto a las empresas, la urgente necesidad de producir bienes y servicios, no solo para el mercado doméstico, sino para el mercado internacional y para esto tienen que reconocer el valor estratégico de la innovación e incorporarla en la gestión empresarial. (Parra 2018, 135)

De tal manera, la apuesta por la innovación, no solo se enfoca en lograr sostenibilidad sino para elevar los niveles de competitividad, para sobresalir en el servicio. El lograr la satisfacción del cliente debe ser una prioridad para las organizaciones, por tal razón la innovación nos permite mejorar sustancialmente los productos o servicios, de tal forma que proporcionen al cliente alta satisfacción y memorables experiencias. Recordemos, que solo en la medida en que se creen y presten servicios innovadores, las organizaciones estarán posicionadas y competitivas (Parra 2018, 135).

2. Marco normativo

Norma internacional ISO 9001:2015

ISO, o la Organización Internacional de Normalización, es un estándar internacional compuesto por diferentes representantes de una amplia gama de organizaciones de estándares comerciales, industriales y de propiedad. ISO 9001 es una de las normas ISO más conocidas para los sistemas generales de gestión de la calidad. Forma parte de la familia más amplia de ISO 9000, que se refiere a la gestión de la calidad. La familia ISO 9000 es un conjunto de estándares que ayuda a las organizaciones a garantizar que satisfagan las necesidades de los clientes y otras partes interesadas dentro de los requisitos legales y reglamentarios relacionados con un producto o servicio.

La norma ISO 9001: 2015 es similar a la anterior ISO 9001: 2008. Según los expertos, el lanzamiento de la última norma marcó «el comienzo de una nueva era en el desarrollo de sistemas de gestión de la calidad». El objetivo de esta norma es garantizar que los consumidores obtengan bienes y servicios de la mejor calidad posible. Este estándar es reconocido en todo el mundo y algunos clientes solo harán negocios con empresas certificadas porque les garantiza que la gestión de la calidad se evalúa constantemente y los productos se someten a un estricto control de la calidad. (DataScope 2020)

Principios de la norma ISO 9001:2015

La nueva norma ISO 9001 2015 establece siete principios para implementar un Sistema de Gestión de la calidad, que se detallan a continuación:

- Enfoque en el cliente. - Que se define como la identificación y logro de la satisfacción del cliente.
- Liderazgo. - Que debe originarse desde la alta dirección y permitirá empoderar a todas las personas hacia el éxito del sistema de gestión de la calidad.
- Participación de las personas. - Es obtener el resultado deseado mediante la práctica de la calidad, este será un incentivo para todos los departamentos que visualizan el funcionamiento del Sistema, para luego comenzar a encontrar formas de estandarizar la calidad.
- Procesos de aproximación. – Es obtener resultados mediante la práctica de la calidad, obteniendo un compromiso hacia la búsqueda de la comprensión de los procesos y su contribución a la calidad.
- Toma de decisiones basadas en la evidencia. - Que se delimita como la medición y monitoreo de los procesos, que se realiza de manera continua basados en la experiencia y conocimiento del personal.

- Mejora. Se basa en el precepto de que todo lo que se puede medir se puede mejorar, tomando como punto esencial de partida la mejora en la gestión de personas y procesos.
- Gestión de relaciones. - Si existiera una interacción adecuada entre todas las partes y las etapas del proceso, no habría problemas de no conformidades en el sistema, por ello es importante para establecer una gestión de las relaciones entre los procesos, personas, organizaciones, etc (Iso Tools 2015).

Estructura de alto nivel y su relación con el ciclo PHVA

La estructura de alto nivel: HSL además de tener una estructura en la norma coherente y compatible, es necesario de manera posible tener criterios comunes para su empleo. En la versión 2015 de la norma ISO 9001 se establece una estructura de alto nivel, alineando las diversas formas de sistemas de gestión y asegurando que todos los sistemas sean compatibles creando una unidad en cuanto a vocabulario y requisitos (Burckhardt, Gisbert y Pérez 2016).

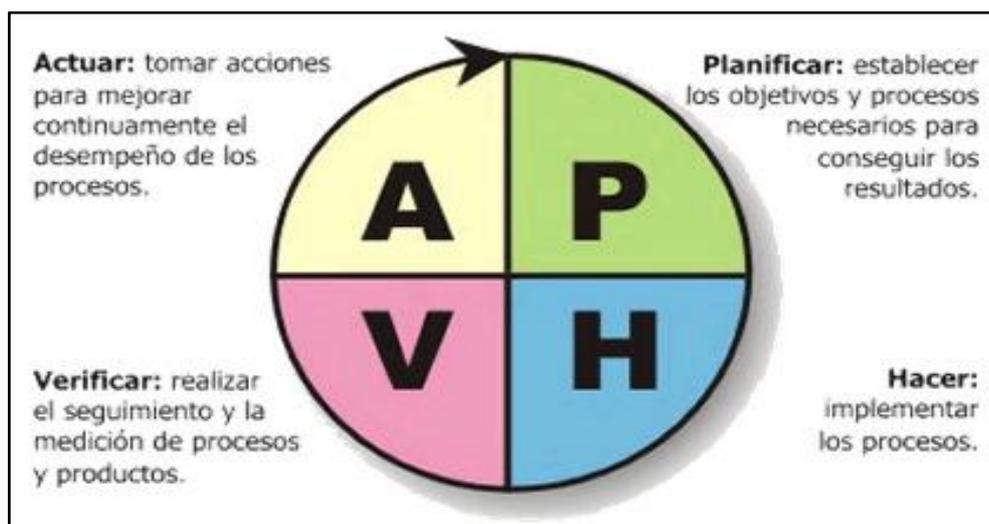


Gráfico 8. Ciclo PHVA

Fuente y elaboración: (Nebrera 2018)

En la versión ISO 9001:2015, se incorpora como un punto más, dentro del enfoque basado en procesos. En este caso, la norma va mucho más allá y nos relaciona cada etapa del ciclo con un capítulo de la norma, se puede realizar un paso a paso para saber en qué consiste cada etapa del ciclo PHVA:

Planificar

La norma dice que se debe:

- Establecer los objetivos del sistema y sus procesos.
- Establecer los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
- Identificar y abordar los riesgos y las oportunidades. (Nebrera 2018, 99)

Esto es porque el Sistema de Gestión de la calidad tiene que planificarse teniendo en cuenta el contexto de la empresa, las necesidades y las expectativas de las partes interesadas, así como todos los requisitos del cliente. Esta puede ser la fase de diseño del Sistema de Gestión de la calidad, como el alcance, la identificación y la definición de los procesos. Al planificar se debe realizar la identificación de riesgos y oportunidades, definir los objetivos y asignar los recursos a cada uno de ellos (Nebrera 2018, 99).

Hacer

La empresa tiene que determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, la implementación, el mantenimiento y la mejora continua del Sistema de Gestión de la calidad.

La empresa debe considerar:

- Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes.
- Necesita obtener de los proveedores externos.

Con recursos se refiere a personas, infraestructura, conocimientos, entre otros aspectos. (Nebrera 2018, 99)

Verificar

Es necesario realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas e informar sobre los resultados (Nebrera 2018, 99). Se habla en este apartado de la evaluación del desempeño y dice que la empresa debe determinar:

Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos.

- Cuando se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición.
- Cuando se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.

La empresa tiene que evaluar el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad de forma permanente, además, la empresa tiene que conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados. (Escuela Europea de Excelencia 2021, párr.1)

Actuar

Es importante generar acciones para la mejora del desempeño, el mejora continua evidencia que la organización determina y selecciona oportunidades de mejora e implementa las acciones para el cumplimiento de requisitos.

Deben incluir:

- Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras.
- Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados.
- Mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- Los ejemplos de mejora se pueden incluir en la corrección, las acciones correctivas, la mejora continua, el cambio abrupto, la innovación y la reorganización. En la nueva ISO 9001:2015 desaparece el concepto de acciones preventivas, ya que la norma se vuelve preventiva en sí misma en el enfoque basado en riesgos. (Nebrera 2018, 101)

Esta estructura representa un índice básico que tienen que compartir cualquier norma de sistema de gestión. Está formada por 10 capítulos; los primeros tres hablan de generalidades (en donde se puede aplicar, que normas se pueden tomar como referente y los términos y definiciones adecuadas para interpretarla adecuadamente), a partir del capítulo 4 hasta el 10 se encuentran los elementos que un sistema de gestión de la calidad debe implementar (Burckhardt, Gisbert y Pérez 2016).

Tabla 2
Requisitos de la norma ISO 9001:2015

Sistema De Gestión De La Calidad – Requisitos Iso 9001:2015

1 Alcance
2 Referencias Normativas
3 Términos y definiciones
4 Contexto de la organización
4.1 Comprensión de la organización y su contexto
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de partes interesadas
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos
5 Liderazgo
5.1 Liderazgo y compromiso
5.1.1 Generalidades
5.1.2 Enfoque al cliente
5.2 Política
5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad
5.2.2 Comunicación de la política de la calidad
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización
6 Planificación
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades
6.2 Objetivos de la calidad y planeación para lograrlos
6.3 Planeación de cambios
7 Soporte
7.1 Recursos
7.1.1 Generalidades
7.1.2 Gente
7.1.3 Infraestructura
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición
7.1.6 Conocimiento de la organización
7.2 Competencia
7.3 Conciencia
7.4 Comunicación
7.5 Información documentada
7.5.1 Generalidades
7.5.2 Creación y actualización
7.5.3 Control de la información documentada
8 Operación
8.1 Planificación y control operacional
8.2 Requisitos para los productos y servicios
8.2.1 Comunicación con el cliente
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios
8.2.4 Cambios en los requisitos para productos y servicios
8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios
8.3.1 Generalidades
8.3.2 Planeación del diseño y desarrollo
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo
8.3.6 Cambios en el diseño y desarrollo
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
8.4.1 Generalidades
8.4.2 Tipo y alcance del control
8.4.3 Información para proveedores externos
8.5 Producción y prestación del servicio
8.5.1 Control de la producción y prestación del servicio
8.5.2 Identificación y trazabilidad
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos
8.5.4 Preservación
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega
8.5.6 Control de los cambios
8.6 Liberación de productos y servicios

Sistema De Gestión De La Calidad – Requisitos Iso 9001:2015

8.7 Control de salidas no conformes
9 Evaluación del desempeño
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación
9.1.1 Generalidades
9.1.2 Satisfacción del cliente
9.1.3 Análisis y evaluación
9.2 Auditoría interna
9.3 Revisión por la dirección
9.3.1 Generalidades
9.3.2 Entradas para la revisión por la dirección
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección
10 Mejora
10.1 Generalidades
10.2 No conformidad y acción correctiva
10.3 Mejora Continua

Fuente: (ISO 2015)
Elaboración propia

Capítulo 1 - Objeto y campo de aplicación: El alcance es específico para cada disciplina, con algún texto idéntico. Define los resultados esperados de la norma del sistema de gestión (ISO 2015).

Capítulo 2 - Referencias normativas: Cada disciplina contendrá la normativa específica aplicable (ISO 2015)

Capítulo 3 - Términos y definiciones: Incluye los términos y definiciones comunes básicas más las propias de cada disciplina. Estos conceptos constituyen una parte integral del texto común para las normas de sistemas de gestión (ISO 2015).

Capítulo 4 - Contexto de la organización: La organización determinará las cuestiones que desea resolver, partiendo de las preguntas ¿en dónde estamos? y ¿para dónde vamos?, planteará cuáles son los impactos que genera y obtendrá los resultados esperados. Para ello este capítulo habla sobre la necesidad de comprender la organización y su contexto, comprender las necesidades y expectativas de las partes interesadas (clientes, accionistas, empleados, proveedores, autoridades, otros) y determinar el ámbito de aplicación del sistema de gestión (ISO 2015).

Capítulo 5 - Liderazgo: Aparece como una reiteración de las políticas, funciones, responsabilidades y autoridades de la organización, y sobre todo enfatiza el liderazgo no solo la gestión. Este punto aporta protagonismo a la alta dirección que a partir de ahora deberá tener mayor nivel de participación en el sistema de gestión. Entre las responsabilidades de esta figura está la de informar a todos los miembros de la organización de la importancia del sistema de gestión y fomentar la participación. Se establecen los criterios del compromiso de la alta dirección con el sistema de gestión de la calidad, y los requisitos para hacer seguimiento a la política de la calidad, la cual debe

estar en línea con el contexto de la organización y que será el parámetro para definir los objetivos (ISO 2015).

Capítulo 6 - Planificación: Este punto incluye el carácter preventivo de los sistemas de gestión, trata los riesgos y oportunidades que enfrenta la organización. La planificación abordará qué se va a hacer, qué recursos se requerirán, quién será responsable, cuándo se finalizará y cómo se evaluarán los resultados (ISO 2015).

Capítulo 7 - Apoyo: Habla de aspectos como recursos, competencia, conciencia, comunicación o información documentada, que constituyen el soporte necesario para cumplir las metas de la organización (ISO 2015).

Capítulo 8 - Operación: Es el punto en el que la organización planifica y controla sus procesos internos y externos, los cambios que se produzcan y las consecuencias no deseadas de los mismos (ISO 2015).

Capítulo 9 - Evaluación del desempeño: Habla de seguimiento, medición, análisis y evaluación, auditoría interna y revisión por la dirección. Es decir, esta cláusula define el momento de comprobar el rendimiento, de determinar qué, cómo y cuándo supervisar o medir algo. En las auditorías internas, por su parte, se obtiene información sobre si el sistema de gestión se adapta a los requisitos de la organización y la norma se aplica eficazmente (ISO 2015).

Capítulo 10 - Mejora: Aborda las no conformidades, acciones correctivas y mejora continua. Los sistemas de gestión invitan a hacer cosas realmente para que el sistema sea una verdad era mejora. Es el momento de afrontar no conformidades y emprender acciones correctivas (ISO 2015).

INEN- NTE INEN-ISO 9001:2016

Para la aplicabilidad de la Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN-ISO 9001:2016, existe la traducción idéntica de la norma internacional ISO 9001:2015, Quality Management Systems-Requirements (INEN 2016). Esta traducción es literal de todos los contenidos y documentos normativos nacionales correspondientes:

Tabla 3.
NTE INEN-ISO 9001:2016

Documento Normativo Internacional	Documento Normativo Nacional
ISO 9001:2015, Quality Management Systems – Fundamentals and vocabulary	No existe documento normativo nacional El INEN tiene adoptada la NTE INEN-ISO 9001:2016, Sistemas de gestión de la calidad. Conceptos y vocabulario

Fuente y elaboración: (INEN 2016)

Normas UNE

Las normas UNE pueden ser documentos netamente nacionales o bien ser adopción de documentos europeos o internacionales como es el caso de la Norma ISO 9001. Es la adopción nacional de la Norma Europea (EN) + Internacional (ISO) 9001. Es una norma española creada por el Comité Técnico de Normalización (CTN). La misión fundamental de una norma es asegurar ciertos niveles de la calidad y seguridad, pero debemos recordar que una norma no es una ley (Grupo ACMS 2021).

Tiene un enfoque basado en procesos. En la cual las actividades de entrada se transforman a su salida en resultado, para lo cual es de vital importancia la asignación de recursos. En base a este enfoque le permite a las organizaciones ordenar y gestionar la forma en que las actividades de trabajo van creando un valor para el cliente y otras partes interesadas (Grupo ACMS 2021).

3. Marco legal

Considerando que la organización desarrolla sus actividades en la prestación de servicios de limpieza y desinfección, se deben tomar en cuenta los aspectos normativos relevantes al sector de este tipo de servicios, es así que se han considerado políticas o normativas vigentes al estudio.

Marco legal societario

La Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, por Resolución No. SCVS-INC-DNCAN-2020-0015 de 14 de septiembre del 2020, publicado en el Registro Oficial del 25 de septiembre del 2020, expidió el Reglamento para estas Sociedades S.A.S. y en forma complementaria, se establecieron ciertos cambios y precisiones en la Ley de Modernización a la Ley de Compañías, promulgada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial número 347 de 10 de diciembre del 2020 (Derechoecuador.com 2021). La referida incorporación de las “S.A.S.” a la legislación ecuatoriana desde el punto de

vista positivo, es una posibilidad para que el pequeño y mediano empresario, e inclusive el gran empresario que cuenten con una herramienta que les permita hacer empresa desde autonomía de la voluntad y pueda contar con una con una sociedad acorde a la medida en beneficio de sus intereses económicos. Este tipo de organizaciones están controladas por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (Derechoecuador.com 2021).

Marco legal regulatorio

Los establecimientos sujetos a vigilancia y control sanitario de conformidad a las competencias atribuidas a la Agencia Nacional de Regulación Control y Vigilancia Sanitaria – ARCSA mediante Decreto Ejecutivo 1290, menciona la obligatoriedad de emisión o renovación, de permisos de funcionamiento; para: Empresas dedicadas al exterminio o control de plagas o vectores de enfermedades.

Son establecimientos que se dedican a la desinfección, desratización y fumigación de los domicilios, industrias, ambientes colectivos y áreas rurales.

Los productos que utilicen deben ser plaguicidas de uso doméstico e industrial (campañas en salud pública), deben tener registro sanitario vigente, y se mantendrá un protocolo de las actividades que se desarrollen. Deben contar con asesoramiento de un profesional (ARCSA 2019).

Se citan otras normativas nacionales como internacionales, las mismas que se encuentran alineadas a la determinación de requisitos al caso de estudio:

- UNE-EN 13549: Servicios de limpieza. Requisitos básicos y recomendaciones para los sistemas de medición de la calidad.
- Organización Mundial de la Salud, 2016. Normas básicas de higiene del entorno en la asistencia sanitaria Organización Mundial de la Salud. ISBN 978 92 4 354723 7.
- World Health Organization 2020. Cleaning and disinfection of environmental surfaces in the context of COVID-19. Interim guidance. 15 May 2020.
- Organización Internacional del Trabajo. CVN 120: Higiene en el comercio y oficinas.
- NTE INEN-EN 13549:2017. Servicios de limpieza. Requisitos básicos y recomendaciones para los sistemas de medición de la calidad (EN 13549:2001, IDT)
- CPE INEN 20:2013. Código de práctica para limpieza, desinfección y esterilización en establecimientos de salud.

Capítulo segundo

Diagnóstico situacional

La aplicación del diagnóstico situacional busca establecer la línea base que permite fundamentar la implementación del sistema de gestión de la calidad, para ello se ha tomado en consideración la situación actual de la organización con respecto a los diferentes procesos manejados para el desarrollo de las actividades, por lo tanto, para identificar la realidad tanto en el contexto externo, como interno, fue necesario realizar un análisis de la situación actual, los resultados obtenidos permiten proponer la implementación del sistema de gestión de la calidad (SGC) basado en la norma NTE INEN-ISO 9001:2016.

Mediante la aplicación de la auditoría de evaluación, basado en la estructura de alto nivel de las normas ISO, se pudo visualizar el estado actual de la organización, en lo que concierne a su desempeño, su organización, la aplicación y el manejo de procesos, los niveles de controles establecidos, el cumplimiento de requisitos legales, reglamentarios y contractuales.

Los resultados del diagnóstico mediante el uso de la lista de verificación de acuerdo al anexo 1, que enlistan los requisitos de la norma y en el que se registra los hallazgos, permite identificar el porcentaje de cumplimiento a los requisitos de la norma, siendo de vital importancia, para determinar las necesidades y en lo posterior establecer las áreas de mejora continua y realizar la propuesta de diseño del sistema de gestión de la calidad.

1. Metodología de la investigación

La metodología que se aplicará para elaborar la propuesta de diseño del SGC en la empresa Grupo Terra, será a través de una investigación de tipo cualitativa, los métodos a aplicarse serán el descriptivo y exploratorio, por consiguiente para el acopio y procesamiento de la información, se utilizarán fuentes primarias tales como: entrevistas a profundidad a actores claves en el contexto interno y externo de la empresa; así también la aplicación del instrumento como la lista de verificación, con los requisitos de la NTE INEN-ISO 9001:2016 y aplicando diferentes técnicas de auditoría como

observación, entrevistas, etc., lo que permitirá, evidenciar la situación actual de la empresa con el fin de determinar la línea base de la organización. Mientras que entre las fuentes de información secundarias se utilizarán: libros, tesis, normas internacionales, artículos académicos, y demás documentos relacionados con el objeto de estudio.

De la información obtenida se realizará el procesamiento y análisis, la misma que servirá de línea base para realizar la propuesta de diseño del SGC para Grupo Terra SAS.

2. Situación actual del contexto externo de la empresa

Las mipymes en Ecuador

Las mipymes en el Ecuador se caracterizan por constituir un factor importante en el tejido empresarial, ya que son de gran aporte para la economía nacional, siendo fuente de miles de plazas de trabajo, aportando de manera significativa a la dinamización de la economía. De acuerdo a fuentes del INEC, “representan el 95 % de las unidades productivas” (INEC 2017, párr. 3).

En base a lo mencionado, al ser las mipymes ecuatorianas la fuerza del entramado empresarial y fuente de miles de plazas de trabajo, su aporte a la dinamización de la economía, se convierte en un factor clave para la reducción de la pobreza y el fomento del desarrollo sostenible del país, he ahí la importancia de aplicación de políticas públicas coherentes y coordinadas que impulsen el aseguramiento de la calidad en este sector, siendo un factor que impacte al aumento de la productividad y generación de empleo digno, por tal razón la importancia que logren alcanzar un desarrollo sostenible en el tiempo a través de procesos y productos de calidad, adecuar estrategias al entorno dinámico de la economía actual, introducir cambios en la estructura, acciones relativas a la innovación tecnológica, la certificación de la calidad o la internacionalización de los mercados, son elementos fundamentales para que las mipymes mejoren significativamente sus niveles de competitividad. (Martínez Serna et al. 2012, 20)

La mipymes, actualmente generan todo tipo de actividad económica, ya sea de producción, comercialización o la prestación de servicios, a fin de generar utilidades. Según información del estudio de gestión competitiva de las pequeñas y medianas empresas (pymes) en la República del Ecuador, en el país las pymes representan el 95 % de las unidades productivas (Jácome y King 2013, 149)

Este sector de empresas constituye el corazón de la economía en el mundo, por el impacto que tienen en países desarrollados como en países en vías de desarrollo; ya que aportan con más del 25% del Producto Interno Bruto (PIB); y a su vez son generadoras de empleo el cual constituye el 70% de la población económicamente activa (PEA) de un país. En Ecuador, el 39 % de los empleos son generados por microempresas, mientras que el 17 % a pequeñas y 14 % a medianas (Jácome y King 2013, 150).

Actualmente el Servicio Ecuatoriano de Normalización (INEN), impulsa la gestión de la calidad de micro, pequeñas, medianas empresas y organizaciones de economía popular y solidaria, otorgando la certificación, el mismo que evalúa el cumplimiento del sistema de gestión de las organizaciones mencionadas con los requisitos establecidos por el INEN para este tipo de empresas; con la finalidad de mejorar su gestión interna y mantener una línea de crecimiento que les permita desarrollarse en el tiempo en el país se impulsa hacia la ruta de la calidad, en base a la última estadística publicada por el INEN, hasta la fecha 961 empresas cuentan con “Mi Primera Certificación INEN”; de las cuales, 470 son Mipymes y 491 son OEPS, y de este grupo de empresas existen 109 del sector de limpieza (INEN 2021).

Situación de las empresas de servicios de limpieza

La situación económica actual del país, el incremento de empresas privadas, así como la descentralización de organismos del estado y la explosión del mercado inmobiliario ha generado un aumento sostenido del sector de la industria de los servicios de limpieza en los últimos años, generando la existencia de cada vez más edificaciones para: viviendas, restaurantes, oficinas, centros hoteles, edificios comerciales, centros hospitalarios que requieran del servicio especializado de limpieza (Cueva et al. 2016, 32).

En el sector de limpieza, la limpieza institucional es el más dinámico, ya que tiene una participación importante en el mercado, es decir esta responde a necesidades básicas como la imagen institucional y la higiene de los ambientes, los mismos que deben ser seguros y agradables para laborar.

La Higiene es el conjunto de conocimientos y técnicas, cuyo objetivo es mejorar, prevenir y conservar la salud, a partir de ello debemos ser conscientes de que indirectamente convivimos con sustancias y condiciones ambientales que pueden afectar nuestra salud, es por ello que cada uno de los elementos presentes en nuestro hogar, como son: cristales, suelos, tapicerías, techos, zonas ajardinadas, fachadas, entre otros, deben tener una limpieza especializada (Cueva et al. 2016, 32).

Los avances de la ciencia y la tecnología, han permitido nuevas maneras de atender las necesidades de limpieza e higiene, con nuevas herramientas, técnicas especializadas para este proceso; la necesidad de tercerizar este servicio va en aumento, ya que la modalidad multiservicio para las organizaciones les permite ahorro de costos de personal, equipo e insumos; de tal manera que las empresas de este sector apuntan a un crecimiento paulatino y de alta concentración (Cueva et al. 2016, 32).

La naturaleza de los servicios de limpieza se define como una necesidad para el convencional desarrollo de la vida diaria, es decir los servicios de limpieza aparecen como una necesidad básica para el ser humano y llevando hacia las organizaciones este servicio, se enfoca en apoyar a mejorar la calidad de vida de los seres humanos y producto del mismo, el Grupo Terra, busca establecer como un aspecto significativo, el tema de la limpieza en las diferentes organizaciones o empresas del país, ofreciendo un servicio de la calidad, mediante el valor agregado que le caracteriza a la organización, es decir, a través de sus servicios busca generar impactos positivos hacia la calidad de los servicios en las organizaciones.

En la actualidad a partir de la emergencia sanitaria el sector de la limpieza a nivel mundial ha ganado gran significado y ha resultado ser muy estratégico e importante desde la primera fase de la crisis de la covid-19, en donde los contagios a nivel mundial aumentaban de manera exponencial, tal cual se observa en el gráfico 4, pero en la actualidad ha cambiado el enfoque de la sociedad con respecto a la pandemia, puesto que la prioridad de muchas organizaciones, con el fin de seguir produciendo, más aún, las considerados de primera línea, tales como las empresas de alimentos, salud, transporte entre otros, se vieron obligados a fortalecer los temas de limpieza y desinfección, sin embargo, a pesar de que los temas de limpieza no fueron declaradas como actividades esenciales desde el comienzo del estado de emergencia sanitaria; los equipos que han estado en primera línea, han demostrado compromiso y profesionalidad durante los momentos más críticos (OMS 2020).

El papel seguirá siendo de vital importancia por cuanto estamos ante un tema evidente de nueva normalidad que viene marcada por dos factores determinantes: viviremos más distanciados y más preocupados por la higiene personal y colectiva, en donde, con el fin de garantizar la convivencia armónica y saludable en los diferentes entornos, tanto educativos como empresariales y familiares, la limpieza y la desinfección será de vital importancia.

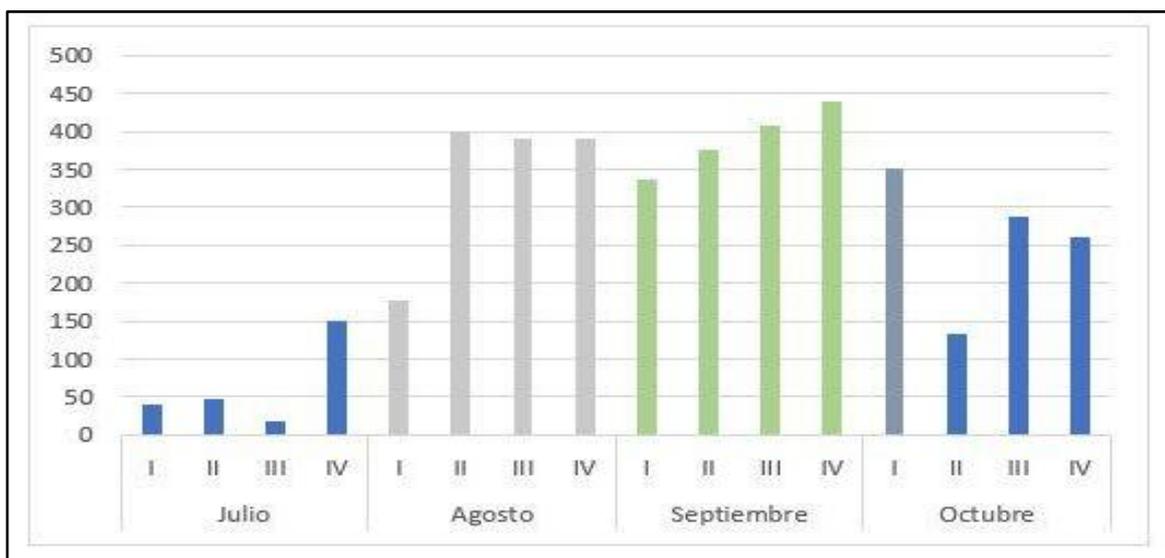


Gráfico 9. Casos diarios del covid-19 a nivel mundial de julio a octubre de 2020
Fuente y elaboración: (OMS 2020)

Sin embargo, a pesar de ser muy importante y necesaria el tema de la limpieza y desinfección, es oportuno mencionar que a inicios de la pandemia, hubo ciertas dificultades con el sector de la limpieza, por cuanto no fue considerado como un sector importante o de primera línea, pues al vivir una etapa de confinamiento, la mayoría de las empresas en sí, empezaron a operar desde casa, a realizar el llamado teletrabajo, en donde cada uno era responsable de su salud y bienestar, pero a medida que avanzaba la etapa de pandemia, y más aún, cuando se retomaban paulatinamente las actividades en las empresas tanto públicas como privadas, los servicios de limpieza fueron ganando espacio, a tal punto se podría decir que, el sector como tal fue uno de los que asumió la responsabilidad de proteger la salud de los seres humanos ante la pandemia global, siendo esta su labor del futuro no solo a combatir el actual coronavirus, sino todo tipo de virus, alérgenos y patógenos, de ahí la importancia de definir estándares de la calidad en los procesos de higiene y desinfección, con equipos avanzados y equipos humanos cualificados.

De esta manera, considerando la razón de ser del Grupo Terra, el objetivo de implementar el SGC en la organización es claro: fortalecer y modernizar las tareas que por años han sido subvaloradas, así también, mantener viva la esencia de la importancia que tiene el sector, dignificando el trabajo de limpieza con acciones significativas para generar plazas de empleo, incrementar el nivel competitivo que permita ayudar a la sociedad, de esta manera se genera oportunidades de mejora en cuanto a calidad y la innovación en este sector de la economía, contribuyendo notablemente al desarrollo de las organizaciones.

Por otro lado, para el desarrollo de un SGC en base a NTE INEN-ISO 9001:2016, se ha tomado en consideración los principios del Plan de Creación de Oportunidades 2021 – 2025, basado en la libertad, la democracia, la igualdad de oportunidades, la solidaridad, la sostenibilidad y la prosperidad, para fortalecer los procesos internos y mediante actividades planificadas desarrollar una organización que contribuya con el desarrollo sostenible, no solo de la empresa, sino de la sociedad en general, puesto que al generar nuevas plazas de empleo, contribuye social y económicamente con el país, garantizando los derechos humanos de los ciudadanos y gozando de un empleo que brinde sostenibilidad.

Tomando en consideración el eje económico del Plan de Creación de Oportunidades del Ecuador 2021 – 2025, se ha visto necesario desarrollar emprendimientos que apalanquen al sistema productivo del Ecuador, tal cual se puede observar el gráfico. El INEC presenta una tabla de desempleo desde el año 2016 al 2020, en base a los resultados, se aprecia que es necesario, crear oportunidades para contribuir con el desarrollo no solo del país, sino de las organizaciones y concretamente de Grupo Terra. Por tal motivo a través del Plan de Creación de Oportunidades, busca reducir las brechas laborales y emprendimiento, el cual se fundamenta en la innovación social, apoyando a un sector vulnerable de la sociedad, en este caso a mujeres jefas de hogar (Secretaría Nacional de Planificación 2021).

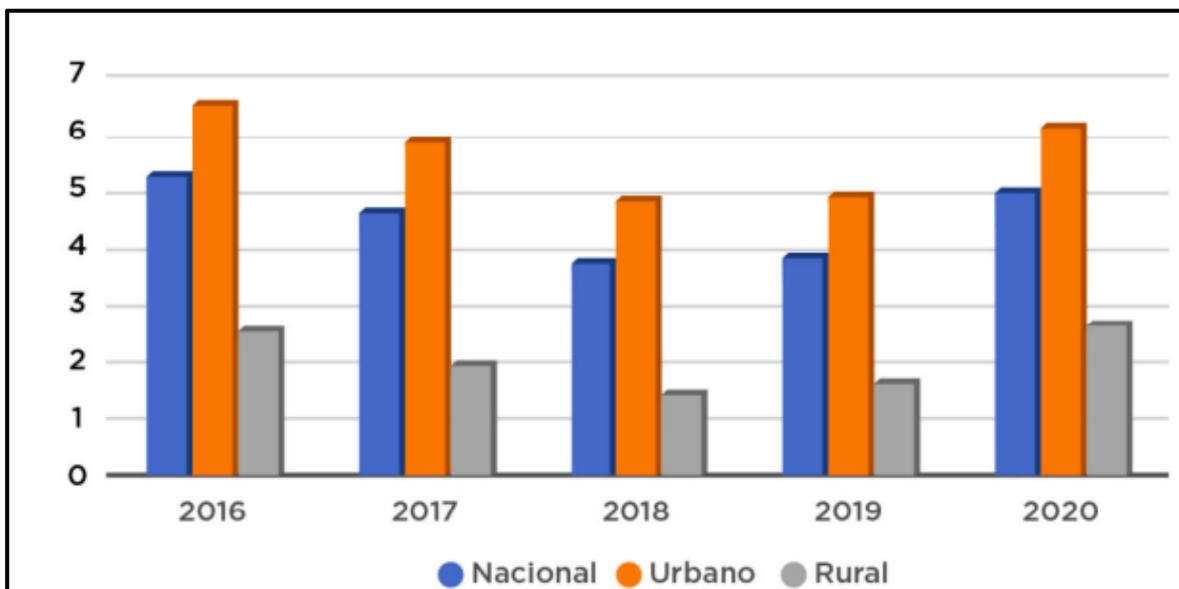


Gráfico 10. Tasa de desempleo en el Ecuador

Fuente y elaboración: (Secretaría Nacional de Planificación 2021)

Para el diagnóstico situacional del contexto externo, fue muy importante haber citado la información estadística respecto al ecosistema empresarial ecuatoriano y que, a su vez, están relacionadas con el número de empresas certificadas en el Ecuador. La información permite realizar un diagnóstico situacional del contexto externo actual en el cual opera la organización, el mismo que se puede argumentar que se encuentra en un contexto con grandes retos para la gestión en base a la calidad, pero al mismo tiempo es muy favorable, ya que las oportunidades se encuentran latentes para que sean abordadas y encaminadas hacia un escenario en que la innovación y la mejora continua sean la cultura en esta organización, de tal manera que pueda determinar su ventaja competitiva, y conducir a toda la empresa hacia el liderazgo en su sector.

3. Situación actual del contexto interno de la empresa

Grupo Terra es una empresa dedicada a la prestación de servicios complementarios de limpieza para instituciones, fue constituida en el año 2015, se encuentra ubicada en la ciudad de Quito. Sus principales clientes se encuentran en Quito y Guayaquil, cuentan con certificaciones ISO de la calidad; por tanto, se requiere indagar sobre la implementación de un sistema de gestión de la calidad que se encuentre alineado al de sus clientes, bajo estándares de la calidad al momento de prestar los servicios de limpieza.

Actualmente cuenta con 10 colaboradores, quienes realizan tareas de limpieza, mantenimiento y desinfección de ambientes, tareas que actualmente se realizan de manera empírica y los procesos que se aplican no se encuentran alineados con la filosofía organizacional. La empresa cuenta con una propuesta de valor de innovación social y medioambiental, por tal razón es necesario como primer paso, implementar una gestión basada en la administración de la calidad y la innovación en toda su cadena de servicio, con el fin de garantizar la eficiencia de sus procesos y ofrecer servicios de la calidad.

Grupo Terra cuenta con la planificación estratégica del año 2020, cuyo objetivo principal es convertirse en una empresa líder en el sector, la misma que pueda incluir en su estrategia, la innovación social, cuidado ambiental y una administración basada en la gestión de la calidad, situación que le permitirá incursionar en el mundo de las grandes empresas para ofertar sus servicios y contribuir desde su espacio, desde su razón de ser con el desarrollo de las organizaciones en cuanto a la calidad de servicios, brindando ambientes seguros y saludables de trabajo.

La razón de ser de Grupo Terra, se ha logrado fortalecer, gracias al trabajo comprometido de su equipo, quienes han logrado empoderarse de los procesos, y más aún, en la situación crítica que atraviesa el mundo frente a la pandemia del covid-19, que si bien es cierto, a inicios de la emergencia, el escenario de trabajo resultó un poco complicado por cuanto la sociedad en general se vio obligada a vivir un confinamiento con el fin de garantizar su salud, pero, a medida que se dieron las necesidades, de a poco la organización fue formando parte de un equipo de primera línea que buscaba el bienestar, no solo el personal, sino el bienestar de la sociedad en general, a tal punto que en ciertos casos incluso arriesgando su propias vidas frente a la amenaza del corona virus, cumplían con su misión de limpiar y desinfectar espacios que garantice la salud de los seres humanos, una labor digna de felicitar en una etapa difícil, pero muy importante para

fortalecer la identidad institucional con el equipo y con las empresas donde brindan sus servicios.

Misión

Grupo Terra trabaja todos los días para aportar ambientes seguros, saludables y armónicos para vivir, con excelencia operacional y transparencia en cada una de sus acciones a través de la construcción de relaciones de mutuo beneficio con los grupos de interés.

Visión

Grupo Terra será una empresa pionera en la provisión de servicios complementarios de higienización de ambientes institucionales y hospitalarios en Ecuador con altos estándares de la calidad e innovación, comprometida con la seguridad, salud, bienestar de los seres humanos y el ambiente.

Valores

Servicio; integridad; respeto; igualdad.

Propuesta de valor

Higienización y armonización de espacios, es un servicio enfocado en brindar calidad de vida al ser humano en su espacio de permanencia física, mediante la aplicación de técnicas de limpieza, desinfección y armonía, con el fin de garantizar ambientes seguros, saludables y armónicos para vivir.

Organigrama

Grupo Terra, cuenta con 10 colaboradores en la línea del negocio de limpieza, desinfección y armonización, en la gráfica se puede observar el diseño de su estructura.



Gráfico 11. Organigrama Funcional Grupo Terra
Fuente y elaboración: (Grupo Terra 2022)

Bajo el enfoque de la norma NTE INEN-ISO 9001:2016, se puede evidenciar que la alta dirección conoce su entorno interno, pero no está muy claro, cuáles son sus partes interesadas: el mercado, los proveedores, clientes, comunidad, empleados, Gobierno Nacional; así como no está definido o plasmado en un documento en el que se pueda evidenciar claramente cuáles son sus partes interesadas, de igual manera es importante que el mapa de procesos como la estructura de procesos se encuentren alineados a filosofía organizacional.

4. Diagnóstico situacional Grupo Terra en base a la norma NTE INEN-ISO 9001:2016

Para realizar el diagnóstico se construyó la lista de verificación en base al cumplimiento de los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios que determina la norma NTE INEN-ISO 9001:2016. El material recopilado de las fuentes primarias en cuanto al análisis del contexto externo como interno, nos permitió obtener información de primera mano de organismos gubernamentales nacionales como internacionales, para diagnosticar como se desarrollan las empresas de este sector y las oportunidades de mejora y mitigación de riesgos que podamos abordar para la organización.

El diagnóstico será muy importante para levantar una línea base y proponer el desarrollo del sistema de gestión que sea de utilidad para el desarrollo de las actividades de la organización, sin dejar de lado los principios de gestión y los requisitos que la norma NTE INEN-ISO 9001:2016, solicita para un sistema. Con la evaluación de la capacidad del sistema de gestión se asegurará que la organización cumpla con los requisitos legales, reglamentarios y contractuales asociados al sistema de gestión; adicionalmente se revisará la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización sea capaz de cumplir los objetivos específicos e identificar las áreas en las que la organización puede tener mejoras potenciales de su sistema.

La aplicación de la lista de verificación cuyo detalle se describe en el anexo N. 1 (Lista de verificación NTE INEN-ISO 9001:2016) permite establecer la línea base en cuanto al estado actual de la empresa en el cumplimiento de cada uno de los requisitos de la norma; partiendo de este esquema en que, si cumple o no cumple cada uno de los requisitos, se plantea la propuesta de implantación más idónea para la organización. De la auditoría realizada en base a la lista de verificación se ha obtenido un cumplimiento de los requisitos de la NTE INEN-ISO 9001:2016, los siguientes resultados:

Tabla 4
Contexto de la Organización-Grupo Terra

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	50 %
4.1 Conocimiento de la organización y de su contexto	50 %
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	50 %
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	50 %
4.4 Sistema de gestión calidad y sus procesos	50 %

Fuente: Lista de verificación NTE INEN-ISO 9001:2016- Auditoría Grupo Terra
Elaboración propia

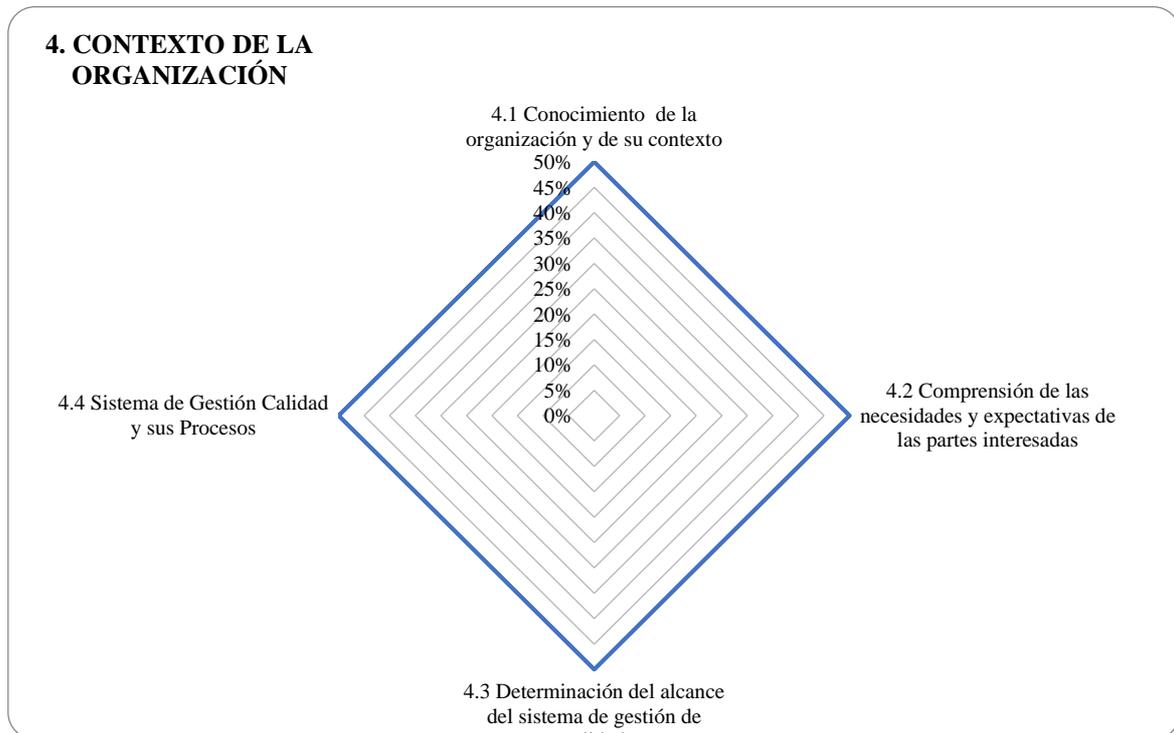


Gráfico 12. Contexto de la Organización-Grupo Terra

Fuente y elaboración: Lista de verificación NTE INEN-ISO 9001:2016- Auditoría Grupo Terra

Tabla 5
Liderazgo-Grupo Terra

5. LIDERAZGO	32%
5.1 Liderazgo y compromiso	35%
5.1.1 Liderazgo y compromiso para el sistema de gestión de la calidad	33%
5.1.2 Enfoque al cliente	33%
5.2 Política de la calidad	38%
5.2.1 La alta dirección debe establecer, revisar y mantener una política de la calidad que:	33%
5.2.2 La política de la calidad debe:	33%
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	20%

Fuente: Lista de verificación NTE INEN-ISO 9001:2016- Auditoría Grupo Terra
Elaboración propia

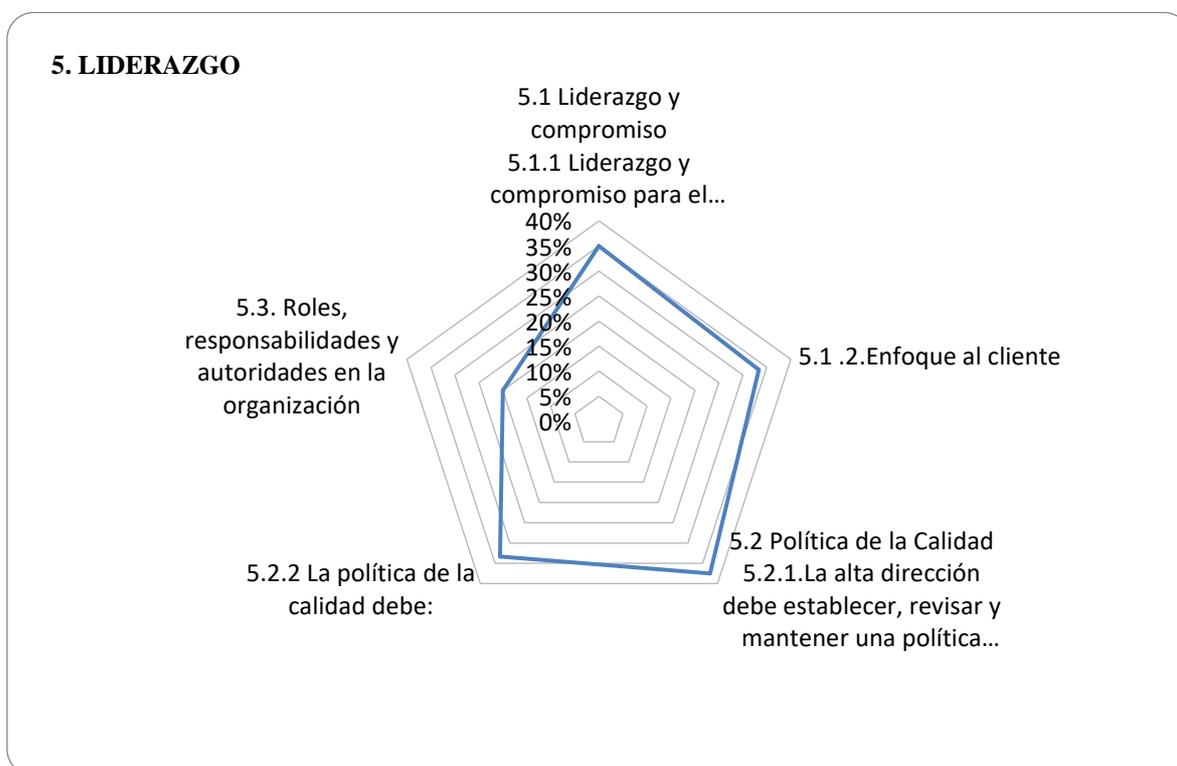


Gráfico 13. Liderazgo-Grupo Terra

Fuente y elaboración: Lista de verificación NTE INEN-ISO 9001:2016- Auditoría Grupo Terra

Tabla 6
Planificación-Grupo Terra

6.PLANIFICACIÓN	15%
6.1 Acciones para tratar riesgos y oportunidades	0%
6.1.1 Al planificar el sistema de gestión de la calidad	
6.1.2 La organización debe planificar:	33%
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	
6.2.1 La organización debe establecer los objetivos de la calidad en las funciones, niveles y procesos pertinentes.	44%
6.2.2 Cuando se hace la planificación para lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar:	0%
6.3 Planificación de los cambios	0%

Fuente: Lista de verificación NTE INEN-ISO 9001:2016- Auditoría Grupo Terra
Elaboración propia

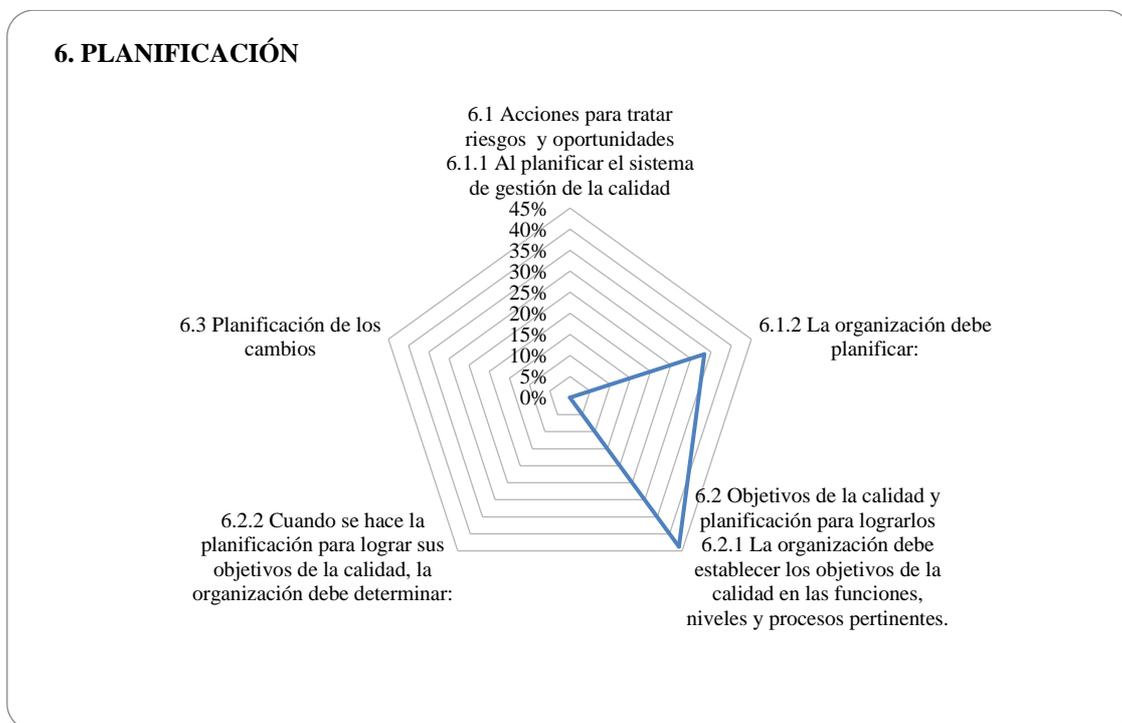


Gráfico 14. Planificación-Grupo Terra

Fuente y elaboración: Lista de verificación NTE INEN-ISO 9001:2016- Auditoría Grupo Terra

Tabla 7
Soporte-Grupo Terra

7.SOPORTE	33%
7.1.1. Generalidades	17%
7.1.2 Personas	50%
7.1.3 Infraestructura	50%
7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos	50%
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición	50%
7.1.6 Conocimientos de la organización	50%
7.2 Competencia	50%
7.3 Toma de conciencia	50%
7.4 Comunicación	50%
7.5 Información documentada	0%
7.5.1 Generalidades	
7.5.2 Creación y actualización	17%
7.5.3 Control de la información documentada	
7.5.3.1 La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:	0%
7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la organización debe tratar las siguientes actividades, según sea aplicable:	0%

Fuente: Lista de verificación NTE INEN-ISO 9001:2016- Auditoría Grupo Terra
Elaboración propia

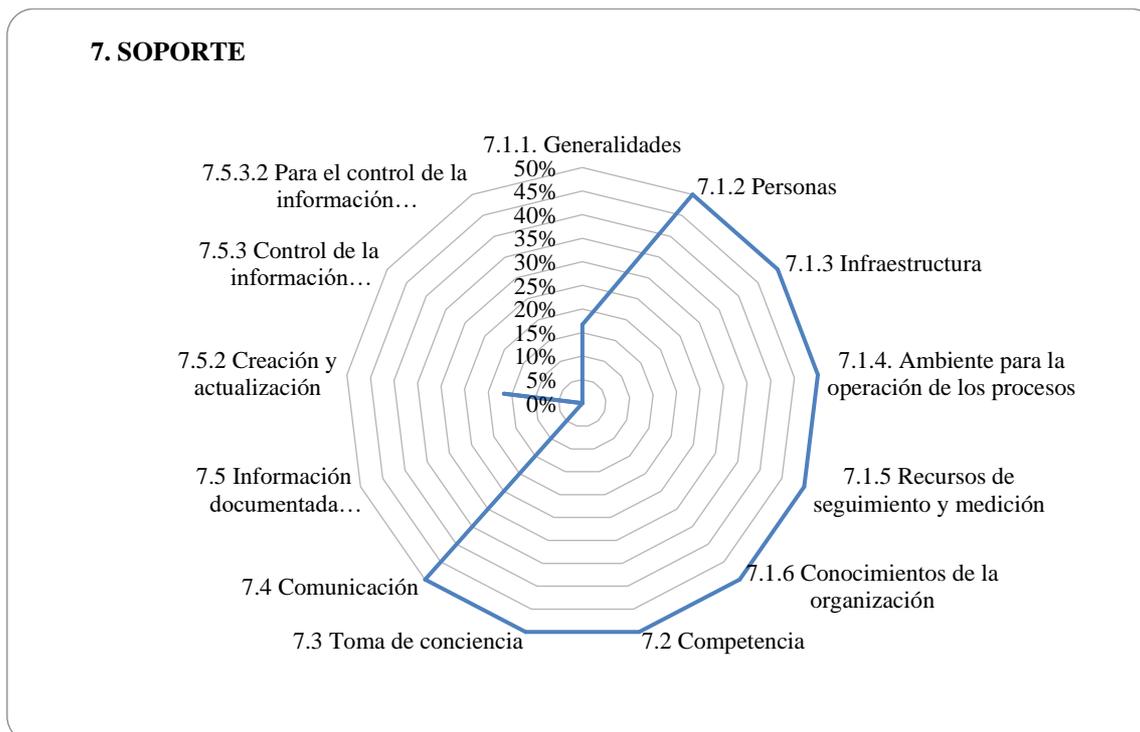


Gráfico 15. Soporte de la Organización-Grupo Terra

Fuente y elaboración: Lista de verificación NTE INEN-ISO 9001:2016- Auditoría Grupo Terra

Tabla 8
Operación- Grupo Terra

8. OPERACIÓN	23%
8.1 Planificación y control operacional	25%
8.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	24%
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	N/A
8.4 Control de los productos y servicios suministrados externamente	20%
8.5 Producción y prestación del servicio	22%
8.6 Liberación de los productos y servicios	25%
8.7 Control de los elementos de salida del proceso, los productos y los servicios no conformes.	42%

Fuente: Lista de verificación NTE INEN-ISO 9001:2016- Auditoría Grupo Terra
Elaboración propia

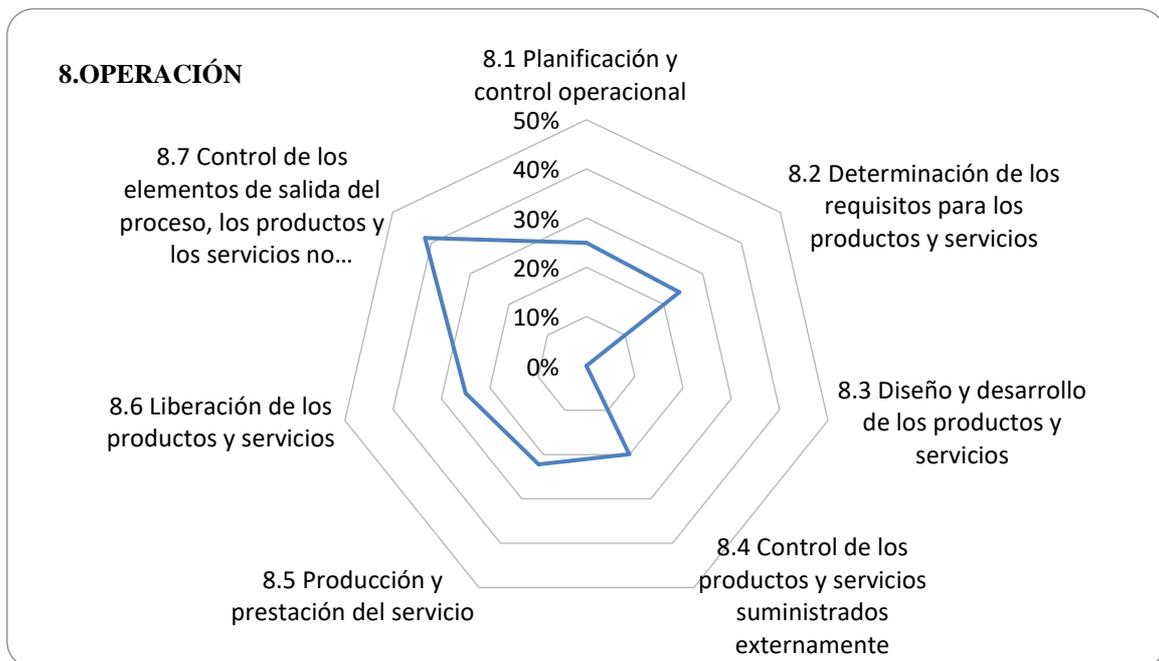


Gráfico 16. Operación-Grupo Terra

Fuente y elaboración: Lista de verificación NTE INEN-ISO 9001:2016- Auditoría Grupo Terra

Tabla 9
Evaluación del Desempeño-Grupo Terra

1. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	15%
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	20%
9.1.1 Generalidades	
9.1.2 Satisfacción del cliente	33%
9.1.3 Análisis y evaluación	6%
9.2 Auditoría interna	13%
9.2.2 La organización debe:	25%
9.3 Revisión por la dirección	
9.3.1 La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas.	0%
9.3.2 La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre:	8%
9.3.3 Salidas de la revisión:	13%

Fuente: Lista de verificación NTE INEN-ISO 9001:2016- Auditoría Grupo Terra
Elaboración propia

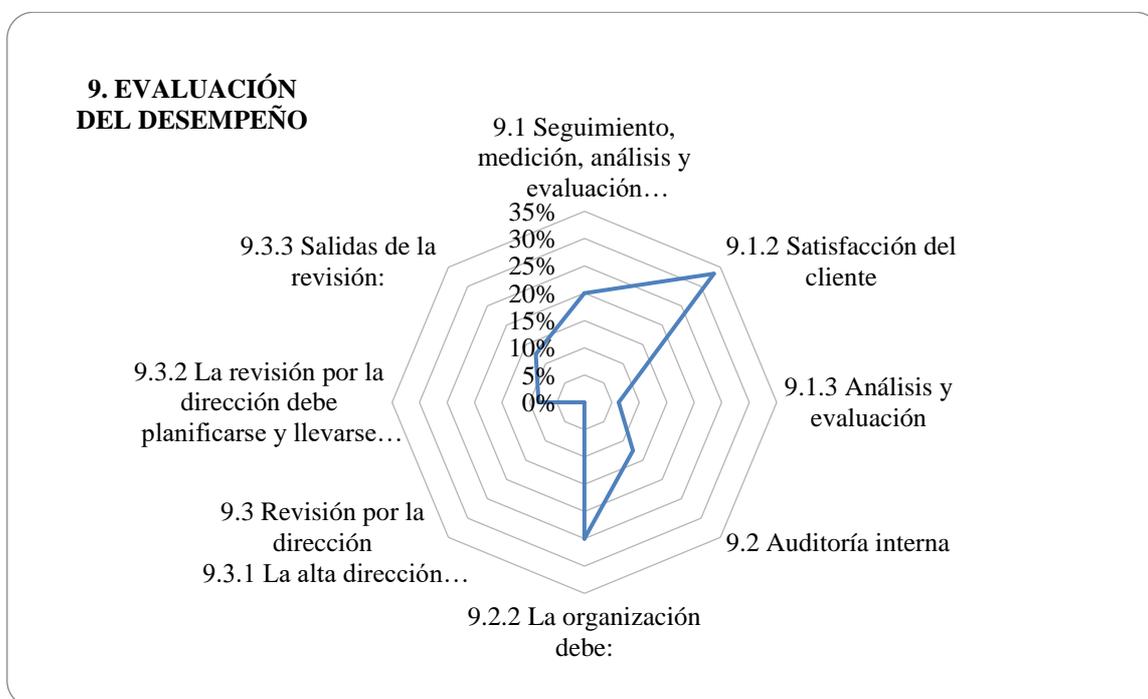


Gráfico 17. Evaluación del desempeño-Grupo Terra

Fuente y elaboración: Lista de verificación NTE INEN-ISO 9001:2016- Auditoría Grupo Terra

Tabla 10
Mejora- Grupo Terra

10. MEJORA	15%
10.1 Generalidades	38%
10.2 No conformidad y acción correctiva	
10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluidas aquellas originadas por quejas, la organización debe:	21%
10.2.2 La organización debe conservar información documentada, como evidencia de:	0%
10.3 Mejora continua	0%

Fuente: Lista de verificación NTE INEN-ISO 9001:2016- Auditoría Grupo Terra
Elaboración propia

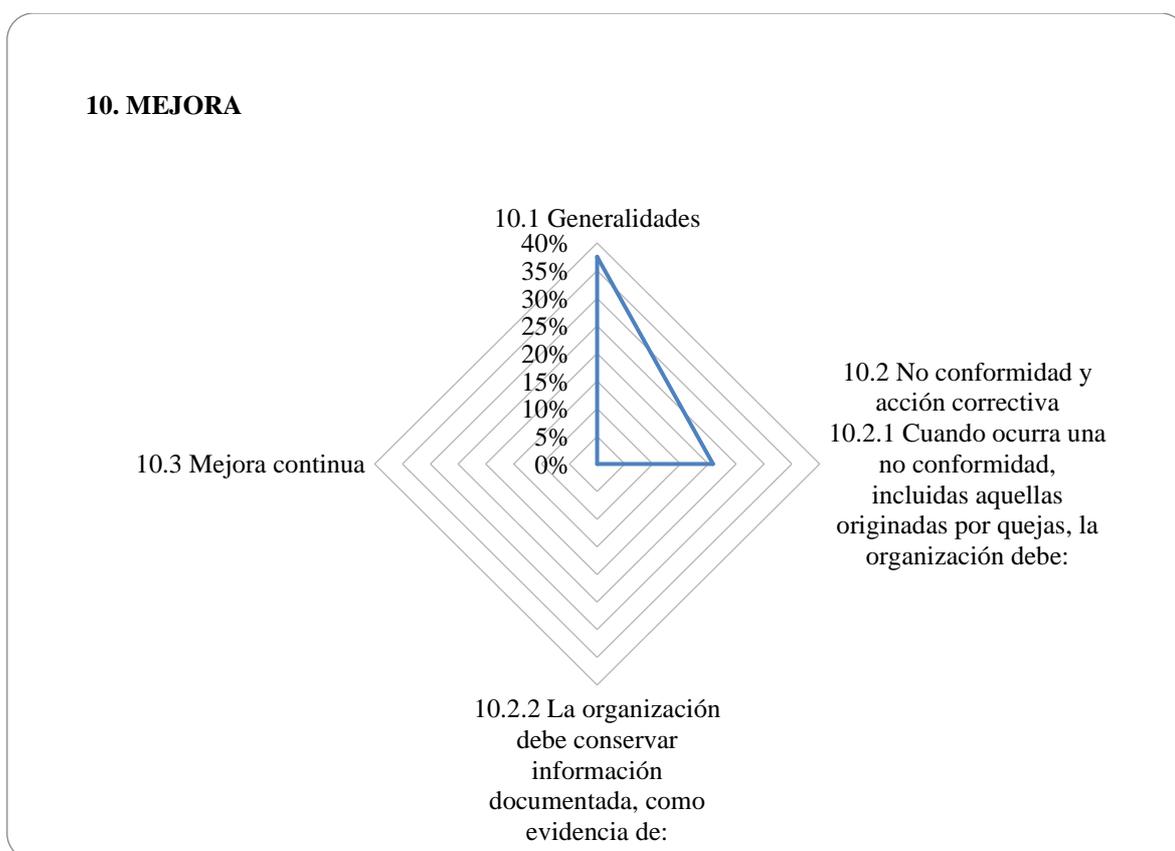


Gráfico 18. Mejora continua-Grupo Terra

Fuente y elaboración: Lista de verificación NTE INEN-ISO 9001:2016- Auditoría Grupo Terra

El diagnóstico inicial permitió visualizar el estado de la organización en lo que concierne a: procesos, objetivos, identificación del desempeño, niveles de seguimiento y control, alcance y funcionamiento del sistema de gestión, y otros aspectos como: ubicación de la organización, colaboradores, recursos.

5. Resumen cumplimiento de requisitos: NTE INEN-ISO 9001:2016- Grupo Terra

De los resultados obtenidos de la lista de verificación. (Anexo 1), podemos evidenciar que la organización tiene el 26 % de cumplimiento de la norma NTE INEN-ISO 9001:2016 Se identifica que el mayor cumplimiento se encuentra en el requisito 4 con un 50 %, en tanto se evidenció que el menor cumplimiento con el 15 % se encuentra en los requisitos 6, 9 y 10. A partir del presente diagnóstico, tanto en el contexto externo como en el interno de Grupo Terra, se realiza la propuesta para la implantación del Sistema de Gestión de la calidad en base a la norma NTE INEN-ISO 9001:2016.

Tabla 11
Resumen NTE INEN-ISO 9001:2016- Grupo Terra

RESUMEN NTE INEN-ISO 9001:2016	26%
4.Contexto de la organización	50%
5.Liderazgo	32%
6.Planificación para el sistema de gestión de la calidad	15%
7. Soporte	33%
8.Operación	23%
9.Evaluación del desempeño	15%
10. Mejora	15%

Fuente: Lista de verificación NTE INEN-ISO 9001:2016- Auditoría Grupo Terra
Elaboración propia

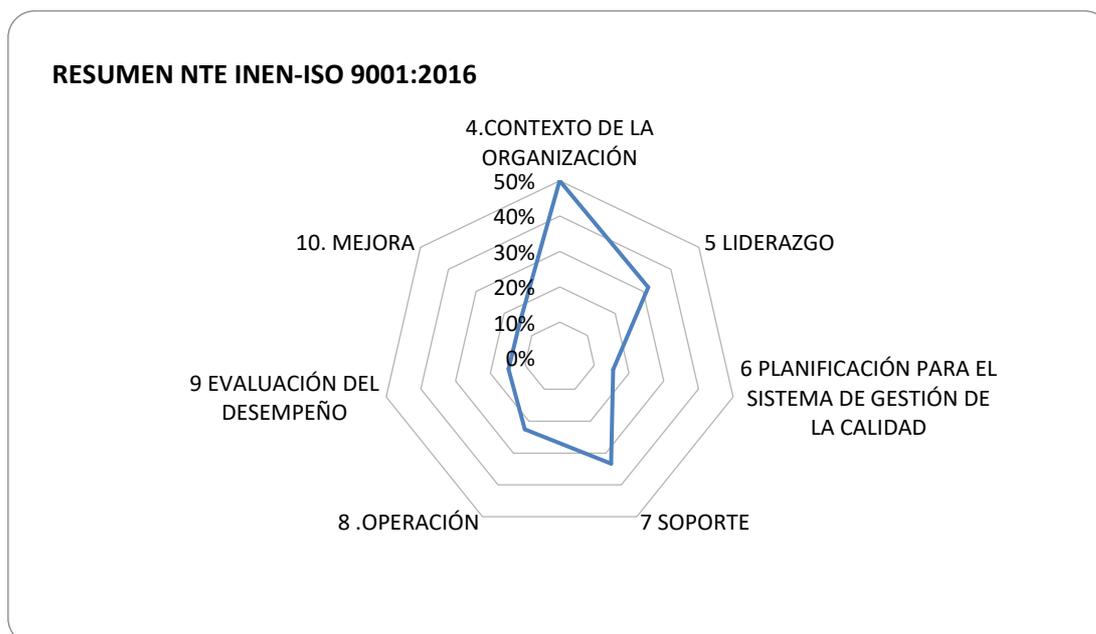


Gráfico 19 Resumen NTE INEN-ISO 9001:2016 Grupo Terra

Fuente y elaboración: Lista de verificación NTE INEN-ISO 9001:2016- Auditoría Grupo Terra

6. Análisis para la implementación de la norma NTE INEN-ISO 9001:2016

Tomando en consideración la realidad de la organización y el giro del negocio, se realizó una evaluación de los apartados o requisitos que serán aplicados a corto, mediano y largo plazo, e incluso, requisitos que no aplican a la razón de ser de la organización, en la siguiente tabla se evidencia mediante la metodología de semaforización, los requisitos claves que son considerados inicialmente para el desarrollo de esta propuesta son los siguientes:

Tabla 12
Análisis de implementación - NTE INEN-ISO 9001:2016

REQUISITOS DE LA NORMA NTE INEN-ISO 9001:2016	RESULTADO AUDITORÍA INTERNA	1° ETAPA	2° ETAPA	NO APLICA
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN				
4.1 Conocimiento de la organización y de su contexto	50%			
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	50%			
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	50%			
4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos	50%			
4.4.1 La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos con la Norma Internacional.	50%			
4.4.2 En la medida en que sea necesario, la organización debe: a) mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos; b) conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.	50%			
5. LIDERAZGO				
5.1 Liderazgo y compromiso: 5.1.1 Generalidades	35%			
5.1 .2.Enfoque al cliente	33%			
5.2 Política de la Calidad				
5.2.1. Establecimiento de la Política de la calidad	38%			
5.2.2 Comunicación de la Política de la calidad	33%			
5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	20%			
6. PLANIFICACIÓN				
6.1 Acciones para tratar riesgos y oportunidades				
6.1.1 Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades.	0%			
6.1.2 La organización debe planificar:	33%			
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos				
6.2.1 La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los	44%			

REQUISITOS DE LA NORMA NTE INEN-ISO 9001:2016	RESULTADO AUDITORÍA INTERNA	1° ETAPA	2° ETAPA	NO APLICA
procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la calidad.				
6.2.2 Cuando se hace la planificación para lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar:	0%			
6.3 Planificación de los cambios	0%			
7. SOPORTE				
7.1. Recursos	17%			
7.1.1. Generalidades				
7.1.2 Personas	50%			
7.1.3 Infraestructura	50%			
7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos	50%			
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición	50%			
7.1.5.1 Generalidades				
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones	N/A			
7.1.6 Conocimientos organizativos	50%			
7.2 Competencia	50%			
7.3 Toma de conciencia	50%			
7.4 Comunicación	50%			
7.5 Información documentada 7.5.1 Generalidades	0%			
7.5.2 Creación y actualización	17%			
7.5.3 Control de la información documentada				
7.5.3.1 La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar	0%			
7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la organización debe tratar las siguientes actividades, según sea aplicable:	0%			
8. OPERACIÓN				
8.1 Planificación y control operacional	25%			
8.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	30%			
8.2.1. Comunicación con el cliente				
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	50%			
8.2.3. Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios.	40%			
8.2.3.1 La organización debe asegurar que tiene la capacidad de cumplir los requisitos				
8.2.3.2 La organización debe conservar la información documentada.	0%			
8.2.4. Cuando se presentan cambios de los requisitos para los productos y servicios la organización se asegura que la documentación pertinente sea modificada	0%			
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	N/A			
8.3.1 Generalidades				
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo	N/A			
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo	N/A			
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo	N/A			
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo	N/A			
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo	N/A			

REQUISITOS DE LA NORMA NTE INEN-ISO 9001:2016	RESULTADO AUDITORÍA INTERNA	1° ETAPA	2° ETAPA	NO APLICA
8.4 Control de los productos y servicios suministrados externamente 8.4.1 Generalidades	29%			
8.4.2 Tipo de alcance del control de la provisión externa	13%			
8.4.3 La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos?	19%			
8.5 Producción y prestación del servicio 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio	33%			
8.5.2 Identificación y trazabilidad	0%			
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	17%			
8.5.4 Preservación	50%			
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega	33%			
8.5.6 Control de cambios	0%			
8.6 Liberación de los productos y servicios	25%			
8.7 Control de las salidas no conformes 8.7.1 La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.	42%			
8.7.2 La organización debe conservar la información documentada que describa la no conformidad, acciones tomadas, concesiones obtenidas.	0%			
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO				
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.1.1 Generalidades	20%			
9.1.2 Satisfacción del cliente	33%			
9.1.3 Análisis y evaluación	6%			
9.2 Auditoría interna 9.2.1 La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca del sistema de gestión de la calidad	13%			
9.2.2 La Organización, planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría	25%			
9.3 Revisión por la dirección 9.3.1 La alta dirección revisa el sistema de gestión	0%			
9.3.2 Los elementos de salida de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:	8%			
9.3.3 Salidas de revisión por la dirección	13%			
10. MEJORA				
10.1 Generalidades: la organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora	38%			
10.2 No conformidad y acción correctiva 10.2.1 La organización toma acciones correctivas ante la no conformidad	21%			
10.2.2 La organización conserva la información documentada como evidencia.	0%			

REQUISITOS DE LA NORMA NTE INEN-ISO 9001:2016	RESULTADO AUDITORÍA INTERNA	1° ETAPA	2° ETAPA	NO APLICA
10.3 Mejora continua	0%			

Fuente: Lista de verificación NTE INEN-ISO 9001:2016- Auditoría Grupo Terra
Elaboración propia

Es importante considerar que, la implementación del SGC, se realizará mediante etapas, para lograr el cumplimiento de todos los requisitos que menciona la norma NTE INEN-ISO 9001:2016.

El análisis anterior para la implementación del SGC, se lo ha definido por etapas, de tal manera, que representa la línea base para el desarrollo de propuesta de diseño, es decir se fundamenta en el desarrollo de la etapa 1 en su fase 1, de acuerdo al siguiente cronograma:

Tabla 13
Programa de implementación - NTE INEN-ISO 9001:2016

ETAPAS	IMPLEMENTACIÓN SGC	CRONOGRAMA					
		dic-21	feb-22	jun-22	nov-22	dic-22	feb-23
1	<i>Fase 1.</i> Desarrollo documental	●					
	<i>Fase 2.</i> Implementación		●				
	<i>Fase 3.</i> Auditoría Interna- Etapa 1			●	●		
2	<i>Fase 1.</i> Desarrollo documental		●				
	<i>Fase 2.</i> Implementación			●			
	<i>Fase 3.</i> Auditoría Interna - Etapa 1-2				●		
	<i>Fase 4.</i> Plan de Mejora Continua					●	
Auditoría de tercera parte SGC							●

Fuente: Lista de verificación NTE INEN-ISO 9001:2016- Auditoría Grupo Terra
Elaboración propia

Tabla 14
Plan de Acción- Implementación NTE INEN-ISO 9001:2016 (Etapa 1-fase 1)

De acuerdo al diagnóstico realizado se han considerado las acciones necesarias para documentar el cumplimiento de los requisitos claves considerados inicialmente para esta propuesta, con el objetivo de encaminar a la organización hacia la ruta de la calidad. El plan de acción para la implementación de la NTE ISO 9001:2016 (Etapa 1-fase 1), se fundamenta en el análisis de la realidad organizacional (Anexo 1-lista de verificación) y los aspectos alcanzables evidenciados en: Tabla 10- Análisis de implementación -NTE ISO 9001:2016 y Tabla 11- Programa de implementación -NTE ISO 9001:2016.

PLAN DE ACCIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTE INEN-ISO 9001:2016 (Etapa 1-fase1)								
Requisito Norma NTE- INEN-ISO 9001:2016.	Cumple	No conformidad	Acción Correctiva	Evidencias esperadas	Tiempo	Procesos involucrados	Responsables	
4. Contexto de la Organización	4.1	50%	La organización no ha identificado las partes interesadas con respecto al SGC	Elaborar la matriz de las partes interesadas de la organización.	Matriz de partes interesadas de la organización identificadas.D.A.F.O-PESTEL	4 semanas	Gestión estratégica	Líder de la calidad
	4.2		El alcance del sistema de gestión de la calidad no se encuentra definido.	Definir el alcance del sistema de gestión de la calidad				
5. Liderazgo	4.3	32%	No cuenta con una política y los objetivos de la calidad según el contexto de la organización.	Desarrollar la política y los objetivos de la calidad que incluya los requisitos aplicables y el compromiso de mejora continua del SGC de la organización	Política y objetivos de la calidad publicados y socializados.	4 semanas	Gestión estratégica	Líder de la calidad
	4.4		No ha sido establecida una política de la calidad apropiada al contexto y propósito de la organización					
	4.4.1							
	4.4.2							
	5.1							
	5.2							
	5.2.1							

PLAN DE ACCIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTE INEN-ISO 9001:2016 (Etapa 1-fase1)								
Requisito Norma NTE-INEN-ISO 9001:2016.		Cumple	No conformidad	Acción Correctiva	Evidencias esperadas	Tiempo	Procesos involucrados	Responsables
6. Planificación	6.1 6.1.1 6.1.2 6.2 6.2.1 6.2.2	15%	Se evidencia que no se han definido los objetivos de la calidad para las funciones, niveles pertinentes, procesos y planificación.	Desarrollar la matriz de riesgos y oportunidades y establecer los objetivos de la calidad y el método de evaluación del cumplimiento.	Matriz de riesgos y oportunidades identificadas y objetivos de la calidad socializados con toda la organización. Mapa de procesos; caracterización del proceso.	6 semanas	Gestión estratégica	Líder de la calidad
	7. Apoyo		7.1.1 7.1.2 7.2 7.3 7.4 7.5 7.5.2	33%	No se ha ejecutado acciones para asegurar que las personas tomen conciencia de la política y los objetivos del SGC	Elaborar un manual de funciones y responsabilidades. Elaborar un plan de capacitación y desarrollo de competencias, para generar conciencia con respecto a la política y los objetivos de la calidad. Elaborar manual de inducción.	La organización cuenta con personal competente	
No se ha desarrollado las competencias del personal que labora en la organización		Elaborar un procedimiento para organizar la información documentada de la organización.			Información documentada organizada.	6 semanas		
No existe información documentada y no cuenta con procesos de comunicación								

PLAN DE ACCIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD								
NTE INEN-ISO 9001:2016 (Etapa 1-fase1)								
Requisito Norma NTE-INEN-ISO 9001:2016.	Cumple	No conformidad	Acción Correctiva	Evidencias esperadas	Tiempo	Procesos involucrados	Responsables	
8. Operación	8.1. 8.2 8.2.1 8.2.2 8.4.1 8.5 8.5.1 8.6 8.7 8.7.1 8.7.2	23%	No se ha podido evidenciar todos los procesos necesarios para cumplir con los requisitos de los clientes.	Implementar y difundir procesos enfocados a la provisión de productos y servicios.	Planificación operativa anual. Manual de requisitos de productos y servicios difundido. Acuerdo contractual con cliente.	6 semanas	Gestión estratégica	Líder de la calidad
			No se evidencia una metodología que permita realizar el control de productos y servicios de los clientes.	Desarrollar procedimientos de control y auditorías internas. Procedimiento de calificación y selección de proveedores	Control de los procesos de gestión con los requisitos de los servicios. Auditorías al servicio. Criterios de calificación y selección de proveedores Procedimiento de operaciones.	2 meses		
			No existe información documentada que evidencie las actividades de liberación de los productos y servicios.	Documentar los procesos de verificación como: características del producto, funcionalidad, tiempo de entrega.	Información documentada de la liberación del servicio. Orden de servicio.	2 semanas		
			No se realiza ningún control de las no conformidades del servicio.	Elaborar procedimiento de control para detectar no conformidades antes de la entrega.	Control de los servicios antes de la entrega final al cliente. Auditoría al servicio. Encuesta de satisfacción post-servicio	2 semanas		

PLAN DE ACCIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTE INEN-ISO 9001:2016 (Etapa 1-fase1)							
Requisito Norma NTE-INEN-ISO 9001:2016.	Cumple	No conformidad	Acción Correctiva	Evidencias esperadas	Tiempo	Procesos involucrados	Responsables
9. Evaluación del Desempeño	9.1	15%	La organización no cuenta con información documentada de los resultados y actividades de seguimiento y mediciones realizadas.	Desarrollar procedimientos e indicadores de seguimiento y mediciones de las actividades realizadas	Seguimiento y control de los diferentes procesos de la organización. Tabla de indicadores claves de rendimiento.	2 semanas	Gestión estratégica Líder de la calidad
	9.1.1		La organización no cuenta con una metodología para realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes.	Desarrollar un procedimiento de evaluación de satisfacción del cliente.	Seguimiento de las percepciones del cliente. Encuesta de satisfacción.	2 semanas	
	9.1.2		No existe evidencia de la planificación de auditorías internas en la organización.	Crear una unidad de auditoría interna para conocer el grado de eficacia del SGC	Ejecución periódica de auditorías internas de la organización. Procedimiento de auditorías internas.	1 mes	
	9.1.3		No existe evidencia de la planificación para realizar la revisión por parte de la alta dirección.	Establecer una metodología para la revisión del SGC por parte de la alta dirección.	Ejecución de las actividades para la revisión del SGC por parte de la alta dirección.	1 mes	
	9.3		Se evidencia que no existe una revisión del SGC	Levantamiento de información sobre oportunidades de mejora	Oportunidades de mejora identificadas.	1 semana	
	9.3.1						
9.3.2							
9.3.3							

PLAN DE ACCIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTE ISO 9001:2016 (Etapa 1-fase1)								
Requisito NTE-INEN-ISO 9001:2016.	Norma	Se Cumple	No conformidad	Acción Correctiva	Evidencias esperadas	Tiempo	Procesos involucrados	Responsables
10. Mejora	10.2 10.2.1 10.2.2	15%	Se evidencia que la organización no cuenta con una metodología para el tratamiento de las no conformidades.	Elaborar un procedimiento para el tratamiento de las no conformidades de la organización.	Aplicación de la metodología para el tratamiento de no conformidades. Procedimiento de gestión de no conformes y acción correctiva.	1 mes	Gestión estratégica	Líder de la calidad

Fuente: Lista de verificación NTE INEN-ISO 9001:2016- Auditoría Grupo Terra
Elaboración propia

7. Análisis de los resultados del diagnóstico

Con base en la auditoría realizada y los resultados obtenidos, los mismos que se presentan se puede apreciar que la empresa Grupo Terra, tiene un gran número de no conformidades comparado con el número de conformidades, la razón principal se puede atribuir a que no existen requisitos de la NTE INEN-ISO 9001:2016 que estén implementados y que los requisitos que al momento están implementados, todavía deben ser revisados y a la vez mejorarse.

La empresa planteó realizar una revisión de los procesos internos de gestión, tomando en consideración los requisitos de la Norma NTE INEN-ISO 9001:2016, después de haber verificado cada uno de los procesos de la organización se aprecia que existe la necesidad de estandarizar algunos procedimientos e implementar otros, por lo tanto se ha realizado, con el fin de fortalecer la estructura de la organización, tomando en consideración el compromiso de la alta dirección y de sus colaboradores quienes pueden convertirse en aspectos claves, para la implementación de un sistema de gestión de la calidad, para que a futuro vea los resultados de mejora en la organización.

Por lo tanto, una vez obtenido los resultados, se decide realizar el diseño del sistema de gestión de la calidad bajo la norma NTE INEN-ISO 9001:2016, para el mismo, se ha tomado en consideración la realidad actual de Grupo Terra, su realidad en cuanto a procesos y al giro del negocio, por tal motivo se ha visto necesario dividir la implementación en tres fases, además se ha considerado algunos requisitos que no aplican, como es el apartado 8.3 que hace referencia al diseño y desarrollo de productos y servicios, para su ejecución, se ha diseñado un plan de acción con actividades puntuales y evidencias objetivas que garanticen su cumplimiento.

Capítulo tercero

Propuesta de diseño del modelo de gestión de la calidad, basado en NTE INEN-ISO 9001:2016

La auditoría de diagnóstico, permitió evidenciar las no conformidades, y en base a la realidad organizacional se realiza la propuesta de diseño para que la organización inicie su ruta de la calidad en base a ciertos criterios de NTE INEN-ISO 9001:2016.

En el presente capítulo se desarrollará la propuesta de diseño del SGC, en base al plan de acción y el programa de implementación (Etapa 1-fase1), el mismo que contempla cumplir con los requisitos que no se evidenciaron y que la organización esta preparada para abordarlos.

La formulación de la propuesta se basa en el proceso misional de operaciones-limpieza y desinfección para la línea institucional, ya que es el proceso núcleo central del negocio y del cual se derivan los demás procesos y subprocesos.

La propuesta de implementación de la etapa 1 –fase 1, del sistema de la calidad incluye lo siguiente:

- 1) Elaboración de un manual de la calidad que actúe como soporte documental y guía, incorporando la política de la calidad, la organización, los procedimientos, las especificaciones y requisitos, los documentos empleados, etc.
- 2) Elaboración de los documentos del proceso operacional “limpieza y desinfección de la línea institucional”, incluyendo, definición de elementos como alcance, criterios de entrada y salida, roles y responsables, actividades, recursos y métricas.

1. Apartado 4: Contexto de la organización

Requisito: 4.1 Conocimiento de la organización y de su contexto

Se inicia con el contexto de la organización, en que se define claramente el conocimiento de la organización y de su contexto, en este requisito la organización determina las cuestiones externas e internas, así como identificar sus expectativas y oportunidades, que podrán afectar a la organización para lograr los resultados previstos en el SGC.

1.1. Factores internos y externos de la organización

Para el análisis del entorno de la organización se aplicará el análisis y la herramienta conocida como PESTEL, para identificar los factores internos y externos sobre los aspectos: político, económico, social, tecnológico y legal, como resultado de ello se han identificado:

Anexo 2: Matriz análisis D.A.F.O.

Anexo 3: Matriz análisis PESTEL

1.2. Requisito 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

A partir del conocimiento del contexto de la compañía, también se han distinguido las partes interesadas de la compañía, quienes son aquellos grupos que tienen un interés o tienen un impacto directa o indirectamente por la operación de una organización, por tal razón es importante identificar a las partes interesadas como factor clave para la empresa, ya que juegan un papel importante al planificar los procesos y el desarrollo de las estrategias y los resultados esperados de una organización cuya administración se basa en la gestión de la calidad y el resultado de triple impacto es importante: económico, ambiental y social (Disoci 2021, párr.1).

Para el cumplimiento de este requisito se ha diseñado la matriz de partes interesadas, y sus necesidades y sus expectativas, es importante mencionar que se ha identificado como la parte interesada de mayor relevancia al personal; es decir este factor es el núcleo del negocio, ya que el giro del mismo se centra en los servicios que el equipo humano brinda, por tal razón es importante comprender que este factor es clave para el buen desempeño de la organización y el cumplimiento de los objetivos del SGC.

Anexo 4: Matriz partes interesadas

1.3. Requisito: 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

De acuerdo con el requisito 4.3, determinación del alcance del SGC, se propone el siguiente alcance para la organización: Para Grupo Terra SAS, cuyas instalaciones se encuentran ubicadas en la ciudad de Quito, tras revisar las cuestiones internas y externas, las partes interesadas y sus requisitos, y el servicio que presta, se define el siguiente alcance, el mismo que debe estar disponible y mantenerse como información documentada: (NTE INEN-ISO 9001:2016) **Prestación de servicios complementarios**

de higiene en la línea institucional para el sector público y privado, cuya aplicación está enfocada al proceso operacional de “limpieza y desinfección”.

No aplica el requisito 8.3. diseño y desarrollo de los productos y servicios; el requisito 7.1.5.2, trazabilidad de las mediciones.

Justificación

Se analiza con la alta dirección y se determina que el SGC, tiene su alcance directo el proceso operativo: “limpieza y desinfección de ambientes”, para la línea institucional, ya que es el núcleo del negocio; proceso que genera valor para toda la organización, el cual le brinda una ventaja competitiva frente a otras organizaciones del mismo giro.

La empresa, no aplica el requisito 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios, de la norma NTE INEN ISO 9001:2016, ya que los procesos para la limpieza y desinfección están determinados por el cliente, y por la normativa tanto nacional como internacional.

La empresa, no aplica el requisito 7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones de la norma NTE INEN ISO 9001:2016, ya que el objeto de la organización es servicios y el proceso operativo “limpieza y desinfección de ambientes”, no requiere equipo de medición.

1.4. Requisito: 4.4 Sistema de gestión calidad y sus procesos

Las actividades de una organización se deben plasmar en un mapa de proceso, para entender la sinergia que existe entre los departamentos y cargos de la misma, de esta forma se podrá analizar los procesos que intervienen en cada unidad de la organización, tomando en cuenta el giro del negocio, por ello se debe estructurar el mapa de proceso desde los procesos estratégicos o direccionales que están determinados por la alta dirección, los procesos misionales u operativos que son aquellos directamente relacionados con el desarrollo de los servicios o el proceso de producción, y los procesos de apoyo, que provienen de las unidades de apoyo administrativo, logístico, entre otros.

Con este fundamento, la organización para dar cumplimiento al requisito 4.4, define el mapa de procesos para Grupo Terra, los mismos que se estructuran como:

- **Procesos estratégicos:** Planificación estratégica - Gestión de la calidad I+D+i.
- **Procesos operativos:** Gestión comercial - Operaciones (planificación, ejecución, control y seguimiento de las operaciones).
- **Procesos de apoyo:** Gestión administrativa-Gestión financiera



Gráfico 20. Mapa de procesos-Grupo Terra SAS
Elaboración propia

1.5. Caracterización del proceso: Limpieza y desinfección

Se define la caracterización del proceso operacional, se lo registrará como una matriz de caracterización que tendrá la siguiente información en función de los requisitos de la norma NTE INEN-ISO 9001:2016.

- **Objetivo:** Se define de manera clara y concisa cuál es el fin o propósito de un proceso determinado, el mismo que debe ser medible.
- **Entradas requeridas:** Se detalla los requerimientos que debe ejecutar el determinado proceso, puede ser por petición del cliente externo, un cliente interno o un requerimiento de un proceso que se ejecuta con anterioridad. Las entradas requeridas son: insumos, equipo, maquinaria y los documentos de entrada para la ejecución del servicio, que cumplan las especificaciones técnicas.
- **Salidas esperadas del proceso:** Es el resultado de la ejecución de un proceso y puede evidenciarse en el servicio brindado.

- Secuencia e interacción del proceso: Es el flujograma del proceso en donde se enlistan las tareas específicas, su relación ordenada que habilita la transformación de entradas requeridas en salidas esperadas. La secuencia e interacción de los procesos que se han definido en la diagramación del proceso de operaciones de limpieza y desinfección.

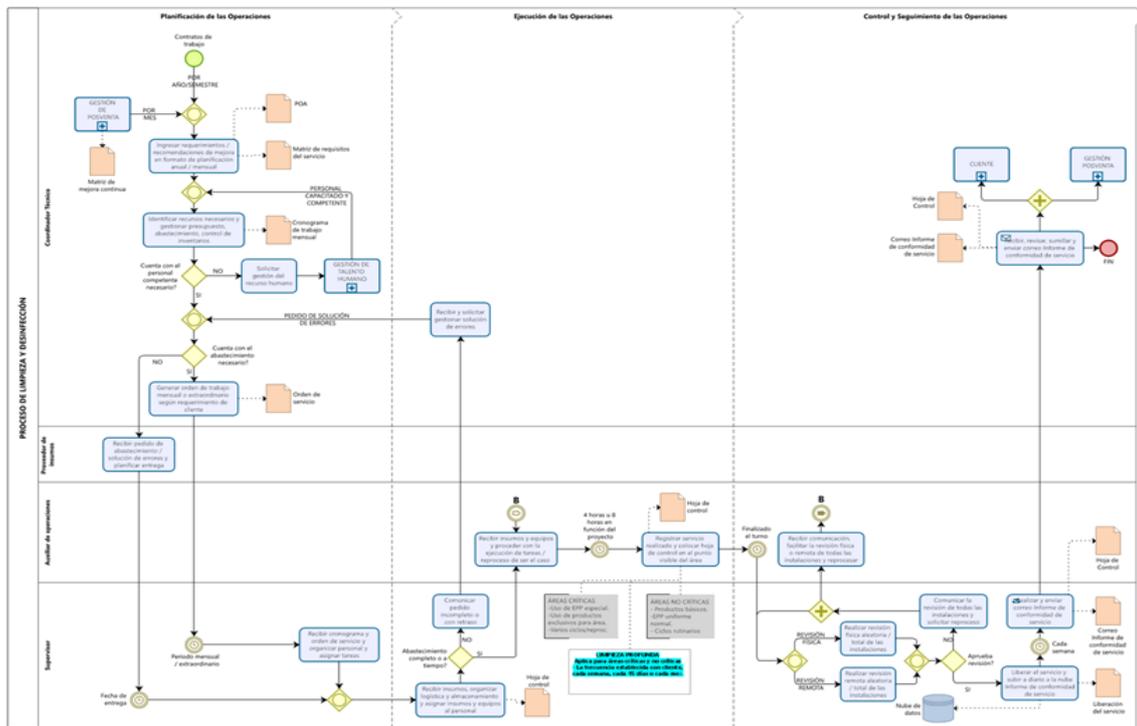


Gráfico 21. Diagramación del proceso de operaciones-Grupo Terra SAS
Elaboración propia

- Criterios y métodos para asegurar el desempeño: Se refiere a las métricas de control para asegurar la eficiencia del proceso, con el objetivo de realizar una medición de cumplimiento y satisfacción del proceso.
- Recursos necesarios para los procesos: Se define los recursos necesarios para el proceso y su correcto funcionamiento, los mismos pueden ser materiales y humanos.
- Autoridades y responsables del proceso: Se especifica los puestos de los responsables y ejecutores de cada una de las actividades del proceso.

Anexo 5: Caracterización del proceso

En la medida en que sea necesario, la empresa Grupo Terra, deberá mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos; se evidenciará a lo largo del documento.

2. Apartado 5: Liderazgo

2.1. Requisito: 5.2. Política de la calidad

La organización busca de manera progresiva implementar el sistema de gestión de la calidad para toda la organización, para el caso de estudio, se realizará de forma inicial sobre el proceso operacional de “Limpieza y desinfección de ambientes” para la línea institucional. En el apartado anterior la organización identificó sus procesos, las partes interesadas, sus necesidades y expectativas.

En el presente apartado se define su política de la calidad que permita establecer objetivos compatibles con el contexto y estrategia de la organización, el cumplimiento de requisitos y el compromiso de mejora continua del SGC de la norma NTE INEN-ISO 9001:2016 (INEN 2016).

2.2. Política de la calidad- Grupo Terra S.A.S.

Para delinear el marco de la gestión de la calidad la organización, ha definido una política que incluya los requisitos definidos en la norma (NTE INEN-ISO 9001:2016), es decir:

Grupo Terra S.A.S. es una empresa social especializada en la provisión de servicios complementarios de limpieza e higienización de ambientes institucionales, cuenta con un equipo comprometido con la mejora continua, cumplimiento de metas, objetivos estratégicos y requisitos aplicables. Está comprometida a:

Entregar servicios de la calidad a sus clientes, satisfaciendo sus requerimientos y necesidades.

Apoyar en temas de igualdad de género y desarrollo económico a mujeres en estado de vulnerabilidad. Facilitar los recursos necesarios para implementar la primera etapa del sistema de gestión de la calidad, cumpliendo con la norma NTE INEN ISO 9001:2016; y con los requisitos legales aplicables, los acordados con los clientes y así como con otros requisitos internos. Tomar acciones que permitan mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Esta política se registra, difunde y actualiza periódicamente.

2.3. Requisito: 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

La alta dirección debe asignar a los roles el grado de responsabilidad y autoridad, los cuales se deben comunicar y entender dentro de la organización.

La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para:

- a) asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta norma internacional;
- b) asegurarse de que los procesos están dando los elementos de salida previstos informar sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad, las oportunidades de mejora y sobre la necesidad de cambio o innovación, y especialmente para informar a la alta dirección;
- c) asegurarse de que se promueva el enfoque al cliente a través de la organización; asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad. (INEN 2016)

2.4. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La alta dirección debe determinar la responsabilidad y la autoridad para asegurar la sostenibilidad del SGC en la organización, para lo cual se propone al gerente general de la organización como el líder de la gestión de la calidad, quien junto con los coordinadores de las áreas conforman el equipo para revisar periódicamente la política, estrategia y objetivos de la calidad desde una perspectiva integral y que cuyas definiciones sean aplicada a todas las áreas conforme apliquen o de forma transversal en la organización.

Para esta primera etapa de implementación, se constituye el comité de la calidad de la organización de carácter estratégico, coordinador y evaluador del SGC, así como encargada de disponer de los recursos materiales, humanos para cumplir los requisitos aplicables y gestionar los riesgos, la alta dirección define el comité de la calidad, con el objetivo de custodiar el proceso para lograr los objetivos para esta primera etapa.

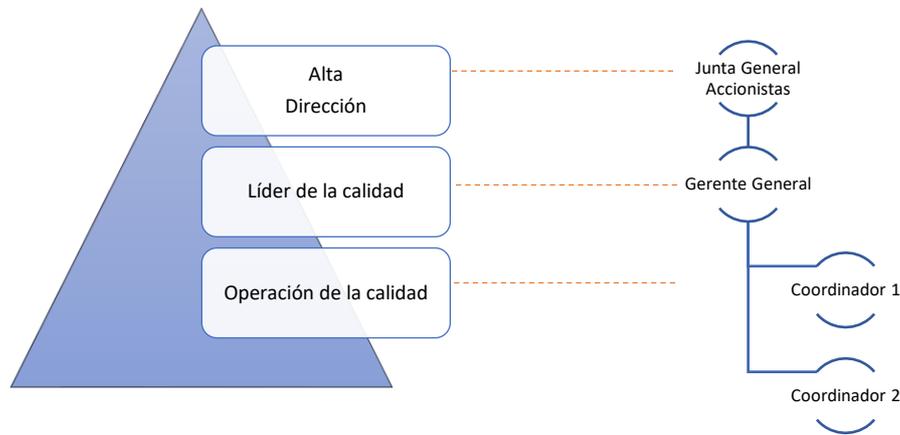


Gráfico 22. Estructura y organización del comité del SGC-Grupo Terra
Elaboración propia

Comité de la calidad: Se constituye como un cuerpo colegiado de la empresa, de carácter estratégico, coordinador y evaluador del SGC, así como encargada de disponer de los recursos materiales, humanos para cumplir los requisitos aplicables y gestionar los riesgos. Se integra por la junta general de accionistas, gerente general y coordinadores de áreas.

Líder de la calidad: El gerente general de la compañía será quien ejerza el liderazgo del sistema de gestión de la calidad, a cargo de la revisión e informe ante el comité de la calidad sobre la eficiencia de los procesos desplegados y sus resultados.

Operación de la calidad: Para operatividad del SGC, los coordinadores serán los responsables de la ejecución de los procesos y tomar acciones preventivas y correctivas para la mejora continua de los procesos, de manera que satisfagan los requisitos de sus clientes internos y el impacto de su cumplimiento en la entrega final de los servicios de la compañía. Para dar cumplimiento a este requisito se desarrolló la matriz de roles, responsabilidades y autoridades. Esta matriz se puede utilizar para cada uno de los puestos de trabajo vinculados a la organización.

Tabla 15
Roles y responsabilidades

 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NTE INEN ISO 9001:2016 Manual de Funciones y Responsabilidades			
Emisión: 30-11-21		Versión: 1	Código: R14
Pág: 1 de 1			
ROLES Y RESPONSABILIDADES			
1. INFORMACION BÁSICA			
AREA	OPERATIVA	AUTORIDAD	TOMA DE DECISIONES
DEPARTAMENTO	TÉCNICO-OPERATIVO	RESPONSABILIDAD	RESPONSABLE DE LA GESTIÓN OPERATI
CARGO	COORDINADOR TÉCNICO-OPERATIVO	ENFOQUE	INSTITUCIONAL
SUPERVISADO POR	GERENTE GENERAL	NIVEL JERARQUICO	2
SUPERVISA A	SUPERVISOR TÉCNICO		
2. PERFIL DE CARGO			
Educación	ESTUDIOS SUPERIORES EN ING. QUÍMICA- SSO-AMBIENTE		
Formación	CONOCIMIENTOS GESTIÓN DE RIESGOS-BIOSEGURIDAD-MANEJO DE DESECHOS-PLANIFICACIÓN		
Experiencia	2		
Habilidades	LIDERAZGO, COMUNICACIÓN, PENSAMIENTO ANALITICO, ATENCIÓN AL DETALLE		
3. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES			
1 Funciones del Cargo			
1.1 Planificación del área			
1.2 Determinación de procedimientos, políticas y mediciones			
1.3 Reuniones con colaboradores			
1.4 Gestión de proveedores			
1.5 Toma de acciones correctivas y preventivas			
1.6 Gestión de los registros del área			
1.7 Reportar al jefe inmediato superior			
1.8 Otras actividades afines al cargo			
2 Funciones técnicas			
2.1 SEGUIMIENTO Y MONITOREO DE LOS PROYECTOS			
2.2 EVALUACION Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES			
2.3 AUDITORÍA DE PROYECTOS			
2.4 DESARROLLO DE MANUALES Y PROCEDIMIENTOS			
2.5 INVENTARIOS DE EQUIPOS E INSUMOS			
2.6 CONTROL EN FORMULACIONES QUIMICAS			
2.7 DESARROLLO DE LICITACIONES Y PRESUPUESTOS DE PROYECTOS			
2.8 CONTROL EN EL MANEJO DE DESECHOS DE ACUERDO A LA NORMATIVA LEGAL VIGENTE			
2.9 PLANIFICACION DEL PERSONAL E INVENTARIOS ANUALES			
3 Autoridad			
Detener un proceso en caso de que éste afecte la calidad del servicio			
Detener un proceso en caso de que éste represente un riesgo para el personal			
Rechazar materiales, maquinaria, insumos o servicios no conformes			

Fuente: SGC-Grupo Terra
Elaboración propia

3. Apartado 6: Planificación

3.1. Requisito 6.1 Acciones para tratar riesgos y oportunidades

Grupo Terra S.A.S. ha definido su SGC las acciones para tratar riesgos y oportunidades de forma estandarizada, este apartado aborda la gestión de riesgos en la cual implica la aplicación de políticas, procedimientos y prácticas de manera integrada a la estructura, las operaciones y procesos de la organización, las mismas pueden aplicarse a nivel estratégico, táctico y operacional.

Al planificar el SGC se ha considerado las cuestiones internas y externas establecidas considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, para identificar los riesgos y oportunidades que son necesarios abordar y se los ha registrado en una matriz de riesgos y oportunidades. (INEN 2016).

A través de la información declarada en esta matriz de riesgos y oportunidades la empresa, evidenciará gestión con respecto a:

- a) asegurar que el SGC pueda lograr sus resultados previstos;
- b) aumentar los efectos deseables;
- c) prevenir o reducir efectos no deseados;
- d) lograr la mejora (INEN 2016).

Grupo Terra S.A.S. para identificar los riesgos y oportunidades ha registrado en una matriz de doble entrada, en donde se interrelacionan los macro procesos con los diferentes procesos que nacen del mapa de procesos como principal insumo para abordar las acciones para tratar los riesgos y oportunidades que se identifiquen, así como integrar y evaluar las acciones en el proceso de operaciones de limpieza y desinfección de ambientes para la línea institucional.

Anexo 6: Matriz de riesgos y oportunidades

Metodología aplicada

Para identificar los riesgos de la organización, se ingresan los diferentes factores, tanto internos como externos de la organización, que nacen de la matriz DAFO, los mismos son determinados según la importancia y el nivel de impacto que puede generar en la cadena de valor de la empresa, para el efecto, es necesario conocer cada uno de los riesgos, describirlos y luego categorizarlos, para proceder con la descripción del riesgo, identificar las causas y los posibles efectos, de esta forma tener una idea clara de los aspectos positivos o negativos que influyen en los procesos de la organización, el cual permitirá determinar la probabilidad y el impacto y en base a los resultados establecer medidas de control.

Para determinar los diferentes riesgos se procedió a calificar cada uno de los factores determinados según la matriz DAFO, los mismos, ubicados en un contexto de evaluación del riesgo, permitió determinar la realidad de la organización, para ello se utilizó la metodología de calor, en donde se relacionan la probabilidad y el impacto del riesgo según la realidad de la organización, a continuación se muestran los cuadros de probabilidad e impacto del riesgo. En la tabla 17 se muestra el mapa de probabilidad vs impacto aplicado en Grupo Terra S.A.S. en donde el eje y representa la probabilidad de frecuencia del riesgo y el eje x representa el nivel de impacto del mismo, al relacionar las dos columnas se obtiene las diferentes categorías del riesgo, por ejemplo: menor

probabilidad (1) vs menor impacto (1), el riesgo es menor (color verde); mientras que, mayor probabilidad (5) vs mayor impacto (20), el riesgo es mayor (color rojo).

Tabla 16
Mapa de calor probabilidad vs impacto

PROBABILIDAD	1	1	5	10	15	20
	2	2	10	20	30	40
	3	3	15	30	45	60
	4	4	20	40	60	80
	5	5	25	50	75	100
	1	5	10	15	20	
		IMPACTO				

Fuente: SGC-Grupo Terra
Elaboración propia

En la tabla 18 se muestran los diferentes niveles de probabilidad de ocurrencia de un evento, que va desde muy bajo (1) en donde puede ocurrir solo en excepciones, hasta el nivel muy alto (5) en donde se espera que ocurra en la mayoría de circunstancias un evento de riesgo.

Tabla 17
Niveles de probabilidad

NIVEL	PROBABILIDAD	
1	Muy Bajo	Puede ocurrir solo en excepciones
2	Bajo	Puede ocurrir en algún momento
3	Medio	Podría ocurrir en algún momento
4	Alto	Probablemente ocurriría en la mayoría de las circunstancias
5	Muy Alto	Se espera que ocurra en la mayoría de las circunstancias

Fuente: SGC-Grupo Terra
Elaboración propia

En la tabla 19 se muestran los diferentes niveles de impacto que puede generar un evento de riesgo, que va desde insignificante (1) en donde tendría consecuencias o efectos mínimos de la empresa, hasta el nivel muy alto (20) en donde tendría consecuencias desastrosas o efectos en la empresa.

Tabla 18
Niveles de impacto

NIVEL	IMPACTO	DETALLE
1	Insignificante	Tendría consecuencias o efectos mínimos en la Empresa
5	Leve	Tendría leve impacto o efecto en la Empresa
10	Moderado	Tendría medianas consecuencias o efectos en la Empresa
15	Alto	Tendría altas consecuencias o efectos en la Empresa
20	Muy alto	Tendría desastrosas consecuencias o efectos en la Empresa

Fuente: SGC-Grupo Terra
Elaboración propia

La tabla 20 muestra la calificación del riesgo de forma cualitativa, producto de la relación entre la probabilidad de ocurrencia de un riesgo y el nivel de impacto que puede generar en la empresa, siendo muy evidente que a menor probabilidad de ocurrencia del riesgo, el impacto para la empresa será menor; mientras que, a mayor probabilidad de ocurrencia de riesgo, el impacto será mayor, que hace referencia al color rojo en el mapa.

Tabla 19
Matriz de calificación del riesgo

MATRIZ DE CALIFICACION DE RIESGO				
RIESGO BAJO	RIESGO BAJO	RIESGO MODERADO	RIESGO MODERADO	RIESGO MODERADO
ASUMIR	ASUMIR	REDUCIR	REDUCIR	REDUCIR
RIESGO BAJO	RIESGO MODERADO	RIESGO MODERADO	RIESGO ALTO	RIESGO ALTO
ASUMIR	REDUCIR	REDUCIR	EVITAR	EVITAR
RIESGO BAJO	RIESGO MODERADO	RIESGO ALTO	RIESGO ALTO	RIESGO CRITICO
ASUMIR	REDUCIR	EVITAR	EVITAR	EVITAR
RIESGO BAJO	RIESGO MODERADO	RIESGO ALTO	RIESGO CRITICO	RIESGO CRITICO
ASUMIR	REDUCIR	EVITAR	EVITAR	EVITAR
RIESGO BAJO	RIESGO MODERADO	RIESGO ALTO	RIESGO CRITICO	RIESGO CRITICO
ASUMIR	REDUCIR	EVITAR	EVITAR	EVITAR
1	5	10	15	20
Insignificante	Leve	Moderado	Alto	MUY ALTO
IMPACTO				

Fuente: SGC-Grupo Terra
Elaboración propia

A través de la información declarada en la matriz de riesgos y oportunidades la empresa, evidenciará gestión con respecto a:

- asegurar que el SGC pueda lograr sus resultados previstos;
- aumentar los efectos deseables;
- prevenir o reducir efectos no deseados;

d) lograr la mejora (INEN 2016)

Para el cumplimiento del requisito 6.1.2 la organización en el anexo 6: Matriz de riesgos y oportunidades, ha identificado los riesgos, para el efecto debe analizar los diferentes riesgos identificados y gestionar los mismos mediante un plan de acción, que permita reducir el impacto del riesgo en la organización, mediante un sistema de control y seguimiento, con el fin de garantizar la efectividad del SGC, mediante la participación comprometida de la alta dirección y los colaboradores.

3.2. Requisito: 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

El requisito 6.2, corresponde a establecer los objetivos de la calidad y su planificación para lograrlos, dado que el alcance del sistema de gestión de la calidad es el proceso operacional de “limpieza y desinfección de ambientes”, los objetivos de la calidad se expresan en función del propósito que éste persigue. Al levantar el diagrama de caracterización del proceso se identifica el objetivo del proceso y en función es este se establecen los siguientes objetivos de la calidad necesarios para el inicio de implementación del SGC en su primera etapa.

- Alcanzar un índice de satisfacción del cliente del 90%
- Disminuir los servicios de la línea de limpieza y desinfección institucional no conformes en un 10%
- Incrementar las ventas en un 15% con respecto al año anterior.

Para dar cumplimiento a este requisito, la organización estableció la matriz de objetivos y planificación para lograrlos, en la que se alinea los objetivos al propósito que la política de la calidad persigue, los mismos que deben ser medibles, comunicarse y actualizarse.

Requisito 6.2.2 Cuando se hace la planificación para lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar:

La organización para dar cumplimiento al requisito 6.2.2, ha desarrollado la matriz de objetivos de la calidad y planificación para lograrlos, los mismos deben ser coherentes con la política integrada, y estos deben ser medibles, comunicarse y actualizarse.

Anexo 7: Matriz planificación de cumplimiento de objetivos de la calidad.

4. Apartado 7: Apoyo

4.1. Requisito 7.1.1. Generalidades

Grupo Terra S.A.S. ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para la implementación de la primera etapa de su SGC, con el objetivo de continuar con el programa de implementación, mantenerlo y mejorarlo continuamente. Grupo Terra S.A., ha identificado las capacitaciones y limitaciones de sus recursos internos en el análisis del contexto: recursos de gestión, maquinaria y humano.

4.2. Requisito 7.1.2. Personas

El requisito 7.1.2 menciona que la organización debe asegurar el cumplimiento de manera coherente los requisitos del cliente, legales y reglamentarios por medio de la gestión objetiva de personas.

Grupo Terra S.A.S. cuenta al momento con un total de diez colaboradores, dos personas lideran la parte técnica/administrativa, y cuenta con un equipo operativo de 8 personas, que ejecutan las actividades del proceso “limpieza y desinfección de Ambientes”; sin embargo, es importante la disposición de los recursos necesarios como los procesos de apoyo para la ejecución del proceso. Tomando como referencia la estructura orgánica de la empresa.

En consecuencia, los roles requeridos para el proceso de limpieza y desinfección de ambientes de la línea institucional son:

- Coordinador Técnico Operativo
- Supervisor Servicios Generales
- Operario de Servicios Generales

Las actividades que deben desempeñar cada rol y las evidencias, se detallarán en el manual de funciones.

Anexo 8: Manual de funciones

4.3. Requisito 7.2 Competencia

El requisito 7.2, menciona que la organización debe determinar la competencia de las personas que realizan las tareas que pueden afectar al desempeño y eficacia del SGC, de igual manera la evidencia de la competencia y las acciones a tomar para el desarrollo de las competencias necesarias.

Para el cumplimiento de este requisito, Grupo Terra S.A.S., para el año 2022 desarrolla el plan de capacitación y desarrollo de competencias de su personal y la evaluación de impacto a los programas de capacitación correspondiente.

Esta documentación es documentada y conservada por el dueño del proceso, en este caso es la coordinación administrativa.

Anexo 9: Plan anual de capacitación y desarrollo de competencias

Anexo 10: Evaluación de impacto de la capacitación

Anexo 11: Matriz de competencias organizacionales

4.4. Requisito 7.3 Toma de conciencia

El requisito 7.3 menciona que el talento humano tome conciencia de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, su contribución a la eficacia del SGC y los beneficios a la mejora del desempeño de la calidad.

La política y los objetivos de la calidad se difunde a través de programas de re inducción, actas de entrega, se exhibirá en las carteleras, página web, en cada proceso de inducción a la organización, basado en este principio se genera la toma de conciencia y como su trabajo impacta a la organización al momento de poner en práctica la política de la calidad.

Para la contribución de la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño, se establecen las competencias organizacionales las mismas que se establecerán en el manual de funciones para que estas sean medidas en la evaluación al momento de realizar los procesos de selección y los procesos de evaluación de desempeño del personal.

La empresa debe dar a conocer a todo su personal las implicaciones que tendrían dentro del SGC, el incumplimiento de los requisitos del SGC, un incumplimiento enfocado a los roles y responsabilidades que están establecidos para cada uno de ellos, por tal razón es importante que los roles y responsabilidades estén comunicados claramente, su contribución al SGC, el mismo que debe estar claramente identificado en contratos de trabajo, manual de inducción al puesto de trabajo, reglamento interno de trabajo.

Anexo 12: Certificado de inducción al puesto de trabajo

4.5. Requisito: 7.4 Comunicación

El requisito 7.4 de la norma indica que la organización debe establecer las comunicaciones internas y externas adecuadas al SGC, que incluya:

La política de la calidad, los objetivos de la calidad, información sobre el SGC, el proceso operativo y su impacto a la organización, el cual se comunicara a todos los niveles de la organización y sus partes interesadas, mediante mail, actas de entrega, procesos de capacitación, redes sociales, medios de comunicación, página web; las personas responsables de comunicar, son los dueños o responsables de los procesos en donde se estén dando los cambios, previa autorización de la alta dirección y los cambios de mayor connotación, como política de la calidad, objetivos de la calidad, resultados de auditorías internas.

Anexo 13: Matriz de comunicación

4.6. Requisito: 7.5 Información documentada

El requisito 7.5.1 de la norma menciona que la organización debe incluir en su SGC la información documentada requerida por la norma NTE INEN-ISO 9001:2016 y la información documentada que la organización evidencie como necesaria para la eficacia de su SGC.

El requisito 7.5.2 indica que una vez que se ha creado, identificado, dado formato, revisado y aprobado toda la información documentada generada para el SGC, procedemos a su gestión y control.

Grupo Terra S.A.S. para garantizar la eficiencia y sostenibilidad del SGC, considerando que su alcance es sobre el proceso “limpieza y desinfección de ambientes”, y lo definido en la NTE INEN-ISO 9001:2016, la empresa definió en la caracterización del proceso cuales son los requisitos de información documentada, este proceso constituye el inicio de la implementación formal del SGC, en base a este procedimiento se documentaran los demás procesos con el fin de lograr una adopción eficaz. Los documentos del SGC deben estar respaldados en las definiciones que adopte la organización, es decir se define en base a sus procedimientos, guías y plantillas, de tal manera que se presenta el procedimiento de información documentada.

Anexo 14: Procedimiento de gestión documental

Anexo 27: Lista maestra de documentos

5. Apartado 8: Operación

5.1. Requisito: 8.1 Planificación y control operacional

El requisito 8.1 se refiere a la planificación, implementación y control operacional de los procesos, como se especifica en el apartado 4.4, necesarios para cumplir los requisitos para la prestación de servicios e implementar las acciones determinadas en el apartado 6.1. Para el cumplimiento de este requisito la organización ha diseñado el plan anual de operaciones en el que se detalla las acciones a ejecutarse en base a la planificación estratégica para el año 2022.

De igual manera la organización diseña en base al cumplimiento de requisitos legales y del cliente el procedimiento de limpieza y desinfección de ambientes para línea institucional.

Anexo 15: Procedimiento de operaciones -limpieza y desinfección

Anexo 16: Plan operativo anual

5.2. Requisito 8.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Grupo Terra S.A.S. ha determinado el cumplimiento de requisitos para el proceso de limpieza y desinfección, en base al cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa nacional e internacional vigente:

- UNE-EN 13549: Servicios de limpieza. Requisitos básicos y recomendaciones para los sistemas de medición de la calidad.
- Organización Mundial de la Salud, 2016. Normas básicas de higiene del entorno en la asistencia sanitaria Organización Mundial de la Salud. ISBN 978 92 4 354723 7.
- World Health Organization 2020. Cleaning and disinfection of environmental surfaces in the context of COVID-19. Interim guidance. 15 May 2020.
- Organización Internacional del Trabajo. CVN 120: Higiene en el comercio y oficinas.
- NTE INEN-EN 13549:2017. Servicios de limpieza. Requisitos básicos y recomendaciones para los sistemas de medición de la calidad (EN 13549:2001, IDT)

- CPE INEN 20:2013. Código de práctica para limpieza, desinfección y esterilización en establecimientos de salud.

La organización determina y revisa los requisitos legales y reglamentarios de los servicios en el que se considera la normativa citada, además de los requisitos del cliente, sus necesidades y expectativas. Para este requisito se presenta la matriz de requisitos del servicio de limpieza y desinfección de ambientes para la línea institucional, en este formato la organización recibe del cliente las especificaciones del servicio que se está solicitando, de tal manera que se pueden fijar conjuntamente con el cliente los requisitos que necesita, por ejemplo: las características del servicio, cobertura, las condiciones de pago, tiempos de entrega, etc. Este formato fortalece la comunicación con el cliente, ya que evita inconvenientes, así como malos entendidos, estableciendo una relación directa con el cliente donde se aclaran los requisitos del servicio solicitado.

Anexo 17: Matriz requisitos del servicio

5.3. Requisito: 8.4 Control de los productos y servicios suministrados externamente

El requisito 8.4, control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, nos indica que la empresa debe garantizar que los procesos, productos y servicios proporcionados externamente sean conformes a los requisitos, para los cuales se debe determinar los respectivos controles, con un proceso de selección y evaluación del proveedor.

En la selección y evaluación de proveedores participan el coordinador administrativo financiero junto con el coordinador operativo, quienes estarán encargados de realizar la gestión de contacto, recopilación de la información relacionada con el proveedor y su producto o servicio.

El proceso de calificación de proveedores, considera los aspectos detallados en la matriz de calificación de proveedores y se evalúan de acuerdo al puntaje descrito en la misma. Los criterios de aceptación se dan de acuerdo a la siguiente puntuación:

- Proveedor confiable: 80 a 100 puntos
- Proveedor regularmente confiable: 60 a 79 puntos
- Proveedor no confiable: 0 a 59 puntos

Para la evaluación anual se considera los mismos criterios de la evaluación inicial, teniendo en cuenta además el valor agregado obtenido durante el transcurso de todo el

año, como por ejemplo el servicio de postventa que ofrece el proveedor a la hora de proporcionar un producto.

Y, finalmente los resultados de las evaluaciones, el desempeño, los requisitos de los insumos, equipo y maquinarias, se hará conocer formalmente vía correo electrónico.

Anexo 18: Calificación de proveedores

5.4. Requisito: 8.5 Producción y prestación del servicio

El requisito 8.5.1, control de la producción y de la provisión de servicio, permite a la organización implementar la provisión del servicio bajo condiciones controladas, es decir orientadas a seguir los lineamientos establecidos por los requisitos legales y del cliente, para lo cual la organización desarrollo el procedimiento para el proceso de limpieza y desinfección de ambientes para la línea institucional en el cual incluye la matriz denominada orden de servicio (INEN 2016).

Anexo 15: Procedimiento de operaciones-limpieza y desinfección

Anexo 19: Orden de servicio

5.5. Requisito: 8.6 Liberación de los productos y servicios

En el requisito 8.6, menciona que la organización debe implementar las disposiciones planificadas en las etapas adecuadas para verificar que se cumplen los requisitos de los servicios, la misma que debe mantener su respectiva evidencia.

Para la liberación del servicio, la organización implementará las disposiciones planificadas y estas se evidenciarán con lo que demuestra el servicio al cumplir con los requisitos, esta evidencia se respalda con información documentada sobre los resultados de seguimiento, medición y responsables de la liberación de los productos.

En las diferentes etapas del proceso el responsable ejecutará distintas características a controlar en cada fase y realizar el respectivo seguimiento para su liberación, para esto, se presenta la hoja de liberación del servicio, en la que se detalla el servicio a inspeccionar y la liberación por el tipo de área para determinar si es un servicio de la calidad.

Anexo 20: Hoja de liberación del servicio

5.6. Requisito: 8.7 Control de los elementos de salida del proceso, los servicios no conformes

El requisito 8.7, control de las salidas no conformes, menciona que la organización debe garantizar que el servicio que no sea conforme con sus requisitos, se identifique y se controle correctamente para evitar una entrega no intencionada.

Por lo tanto, para el cumplimiento de este requisito la organización utiliza el formato de informe de no conformidades en el que se identifica las áreas no conformes, con el objetivo de identificar la causa de la no conformidad a la calidad del proceso y generar las debidas acciones correctivas.

Anexo 21: Informe de no conformidades al proceso

La organización mantiene la información documentada de las acciones tomadas sobre los elementos de salida del proceso los servicios no conformes, incluyendo cualquier concesión obtenida y la persona o autoridad que ha tomado la decisión en relación con el tratamiento de la no conformidad. (INEN 2016)

6. Apartado 9: Evaluación del desempeño

6.1. Requisito: 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

El requisito 9.1.1 nos indica que la organización debe establecer, implementar y mantener los procesos adecuados para el seguimiento, medición, análisis y evaluación de su desempeño, así como el requisito 9.1.3 indica que la organización debe analizar y evaluar los datos y la información adecuados originados por el seguimiento, la medición y otras fuentes. Para el cumplimiento de estos requisitos, se desarrolló la matriz de seguimiento y medición para la evaluación del desempeño y la eficacia del SGC.

Para la evaluación de los procesos es importante utilizar técnicas estadísticas, ya que mediante estas herramientas se puede tener un adecuado control en el desempeño de cada uno de los procesos, para el área de operaciones es importante identificar el comportamiento de las diferentes variables del proceso y tomar las acciones correctivas en el caso de que los indicadores se encuentren fuera de los límites de control. La organización conserva la información documentada para evidenciar los resultados y la evaluación del desempeño de la calidad y la eficacia del SGC.

Anexo 22: Matriz de seguimiento y medición

El requisito 9.1.2, satisfacción del cliente, menciona que la organización debe realizar el seguimiento de las percepciones del cliente y el grado en que se cumple o no

sus necesidades y expectativas, para este requisito, se genera la encuesta de satisfacción, cuya información obtenida, permitirá a la organización identificar los puntos de mejora al SGC, además la información que se obtenga de la encuesta va a permitir realizar el respectivo análisis, evaluación y seguimiento.

Anexo 23: Encuesta de satisfacción del cliente

6.2. Requisito: 9.3 Revisión por la dirección

La revisión por la dirección se trata de un requisito en la cual menciona que la alta dirección debe revisar el SGC a intervalos planificados para asegurar así, su conveniencia, adecuación y eficacia.

Para el cumplimiento del este requisito, la organización por medio de la matriz de revisión por la dirección, considerando los aspectos que la norma NTE INEN-ISO 9001:2016.

El requisito 9.3.2 indica que los elementos de salida de la revisión por la dirección deben alinear la toma de decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora continua, cambios en el SGC así como incluir las necesidades de recursos.

Grupo Terra S.A.S., conserva la información documentada para evidenciar los resultados de revisiones por la dirección. (INEN 2016)

Anexo 24: Matriz revisión por la dirección.

7. Apartado 10: Evaluación del desempeño

7.1. Requisito: 10.2 No conformidad y acción correctiva

El requisito 10.2, de la norma NTE INEN-ISO 9001:2016 indica que cuando ocurra una no conformidad la organización debe reaccionar a la no conformidad, evaluar la necesidad de acciones correctivas para eliminar las causas, implementar acciones necesarias así como revisar la eficacia de las mismas y de ser el caso , hacer cambios al SGC. Estas acciones correctivas deben impactar en el efecto de las no conformidades encontradas (INEN 2016).

Grupo Terra S.A.S., para tratar las no conformidades y acciones correctivas, genera la matriz de no conformidades y la matriz de acciones correctivas, que se hacen referencia a la identificación de no conformidades y la implementación de acciones correctivas necesarias para la eliminación de las causas que originan la no conformidad. Para el cumplimiento del requisito 10.2.2, Grupo Terra S.A.S. conserva la información

documentada, para evidenciar la naturaleza las no conformidades, las acciones tomadas y los resultados a las acciones correctivas. (INEN 2016)

Anexo 25: Matriz de no conformidades.

Anexo 26: Matriz de acciones correctivas.

Si bien esta propuesta de diseño está enfocada a la implementación del SGC de la primera etapa-fase 1, en la que la organización implementará la primera etapa, es necesario que se genere la identificación de no conformidades y las acciones correctivas para esta etapa, para luego continuar con la implementación de la segunda etapa y luego dar paso al programa de auditorías; por tal razón se identifica las no conformidades, que el líder de la calidad llevará a cabo para controlar la eficacia del proceso y continuar con la etapa 2.

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

Para Grupo Terra S.A.S. la propuesta de diseño de un modelo de gestión de la calidad basado en la norma NTE INEN-ISO 9001:2016, para el área de operaciones, constituye proporcionar un valor diferenciado al momento de ofertar servicios de higienización de ambientes, con base en la filosofía de orientar la calidad del servicio en cada tarea desempeñada, permitirá alcanzar niveles de aceptación satisfactorios que que impacten significativamente en la imagen organizacional.

Realizar la propuesta diseño de un modelo de gestión de la calidad basado en NTE INEN-ISO 9001:2016, para el área de operaciones de la empresa Grupo Terra SAS, significa una decisión estratégica por parte de la alta dirección; cuyo objetivo es mejorar su desempeño; de tal manera el modelo de gestión en su primera etapa- fase I proporciona una base sólida para la implementación y la ampliación del SGC a la segunda etapa.

Se estableció el marco de referencia teórico, normativo y legal, relacionado a la calidad, sistemas de gestión, gestión de procesos, de riesgos y mejora continua, así como se hace referencia la normativa legal vigente que sustenta la propuesta y el marco legal en el que la organización debe alinear su gestión para el cumplimiento de los requisitos dentro de su contexto. Toda esta información ha sido indispensable ya que nos brinda soporte al trabajo de investigación.

Se desarrolló el diagnóstico situacional de la organización enfocado al contexto externo e interno. Para el análisis se hizo un análisis previo de la importancia de implementar un sistema de gestión de la calidad por parte de la alta dirección; en el que se identificó que obtener una certificación internacional constituirá un hito para la organización, impulsando y elevando su competitividad en el mercado; así también se analizó la importancia de contar con un sistema de calidad en contexto de pandemia y pospandemia en la que la organización se vio expuesta y cómo fue su evolución, este dato es de suma importancia para la investigación ya que en este contexto se evidenció aún más la importancia para la implementación del SGC, ya que su impacto en la salud y seguridad del ser humano es significativo de alto valor para la sociedad.

El diagnóstico del contexto interno, se realizó a través de una auditoría (ver anexo 1) en base al cumplimiento de la norma NTE INEN-ISO 9001:2016, al proceso

operacional de limpieza y desinfección de la línea institucional, al que se audito cada uno de los requisitos en el que se identificó el nivel se encuentra la gestión de la calidad, en el que se evidencia el no cumplimiento de dicho sistema; en base al resultado obtenido se determina la línea base de la actual situación de la organización y en base a los resultados obtenidos, se evidencia la necesidad de implementar por etapas el sistema de gestión de la calidad y se propone establecer un programa de implementación alineado a la realidad organizacional y alcanzable para la organización.

Y , finalmente se determina y se desarrolló la propuesta de diseño enfocado al programa y plan de acción bajo los estándares NTE INEN-ISO 9001:2016, adecuado a los propósitos y direccionamiento estratégico de Grupo Terra S.A.S., en base al diagnóstico y al estudio bibliográfico, se desarrolló la fase documental con el objetivo de evidenciar el cumplimiento de los requisitos recomendados en el plan de acción y programa, el mismo que va a contribuir a la organización a encaminar hacia la ruta de la calidad e impactar sin duda hacia elevar su competitividad y sostenibilidad en el mercado.

La propuesta del modelo del sistema de gestión de la calidad se ajusta a la realidad actual de la organización. Y, con el fin de sistematizar en primera instancia el proceso operacional, mejorar su desempeño y potenciar la satisfacción de necesidades y expectativas de todas sus partes interesadas, se ha desarrollado la fase documental, la misma que se encuentra como un aporte hacia la organización para su inmediata implementación, su posterior ampliación de la segunda etapa y su certificación internacional en NTE INEN-ISO 9001:2016.

Recomendaciones

Con base en lo fundamentado en la presente investigación, una de las recomendaciones sin duda es que la estrategia de la calidad propuesta en este diseño se materialice dentro de los plazos previstos y que exista la predisposición de los directivos de la compañía y el apoyo de todo el personal para poder acceder a corto plazo con la obtención de una certificación internacional.

Con el propósito de mantener y fortalecer el sistema de gestión de la calidad, se recomienda fortalecer el desarrollo de competencias del personal por medio del cumplimiento del plan anual de capacitación y desarrollo del talento humano, realizando una adecuada y efectiva participación, socialización y capacitación a todo el personal involucrado en los diferentes procesos y niveles de la compañía con la finalidad de fomentar una cultura de la calidad y una identidad de servicio que permita alcanzar los objetivos establecidos relacionados con la propuesta de diseño del SGC dentro de esta primera etapa.

La propuesta se enfoca a la realidad organizacional, por tal razón es importante generar una cultura de visión compartida desde la alta dirección junto con su equipo de colaboradores para llevar a cabo la implementación, si bien es un reto de innovación organizacional la investigación evidencia que es alcanzable a pesar de los limitantes como mipyme Latinoamérica, el fundamentar la gestión en base a NTE INEN-ISO 9001:2016, sin duda impactará en elevar su competitividad.

Se recomienda que la organización cuente con un modelo de trazabilidad en las mediciones del servicio que oferta, con el objetivo de evidenciar calidad del servicio, consolidación de la confianza hacia el cliente y sus partes interesadas; así como generar una ventaja competitiva para la organización en el sector económico en el que se desempeña.

Es recomendable a partir de la presente investigación, que la organización genere una cultura de investigación, desarrollo e innovación, en la que se involucre a todas partes interesadas, lo cual le permita actuar hacia un enfoque al cliente, un pensamiento basado en la gestión de riesgos y mejora continua de sus procesos.

Bibliografía

- Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA). 2020. Instructivo Externo. *Criterios para la categorización del riesgo sanitario de productos de higiene doméstica e industrial para sistemas de control y vigilancia sanitaria*. Quito: Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria.
- Aldana, Luzángela, María Álvarez, Cesar Bernal, María Díaz, Oscar Galindo, Carlos González, y Andrés Villegas. 2010. *Administración por Calidad*. Bogotá: Alfaomega.
- Almeida-Guzmán, Marcia, y Wilson Araque Jaramillo. 2019. *Calidad Integrada: Un desafío sistémico organizacional*. Quito: Corporación Editora Nacional.
- Almeida-Guzmán, Marcia. 2018. “Implicaciones en la gestión estratégica de las empresas de la integración de los sistemas de gestión de la calidad, medio ambiente y seguridad y salud laboral, basados en estándares internacionales. el caso de Ecuador”. Tesis de doctorado, Universidad de Oviedo. <http://hdl.handle.net/10651/51006>.
- Alonso, Gustavo. 2008. *Marketing de Servicios: Reinterpretando la Cadena de Valor*. Buenos Aires: Palermo Business Review.
- Blogger. 2017. “Filosofía de la calidad”. 27 de septiembre. <http://calidadparalagastronomia.blogspot.com/2017/09/12-conceptos-y-terminologia-segun-la-asq.html>.
- Bravo, Juan. 2011. *Gestión de Procesos*. Santiago de Chile: Ed. Evolución S. A.
- Burckhardt, Victor, Victor Gisbert, y Ana Pérez. 2016. *Estrategia y Desarrollo de una Guía de Implantación de la norma ISO 9001:2015*. Alicante: Editorial Área de Innovación y Desarrollo.
- Cabezas, Claudio. 2010. *Guía Metodológica para la Elaboración de Modelos de Gestión*. Santiago: Minter.
- Camisón, César, Sonia Cruz, y Tomás González. 2006. *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación, S.A.

- Carrión, Luis , Jorge Zula, y Laura Castillo. 2016. “Análisis del modelo de gestión en pequeñas y medianas empresas y su aplicación en la industria”. *Ciencia Administrativa* (1): 83-102. <https://www.uv.mx/iesca/files/2016/11/09CA201601.pdf>
- Cortés, José Manuel. 2017. *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015)*. Malaga: Editorial ICB.
- Cueva, Edgardo, Giovanna López, Ursula Meza, y Ricardo Ortega. 2016. “Empresa de servicio de limpieza de hogares en la ciudad de arequipa”. Tesis de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola. <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/2848>.
- DataScope. 2020. “Gestión de calidad: ¿Por qué implementar ISO 9001?”. *Datascope*. 07 de mayo. <https://mydatascope.com/>.
- Deming, Edwards. 1989. *Calidad, productividad y competitividad*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Derechoecuador. 2021. “Sociedad por acciones simplificada”. *Derechoecuador*. Accedido 21 de diciembre. <https://derechoecuador.com/sociedad-por-acciones-simplificada-i/>.
- Disoci. 2021. “La importancia de las partes interesadas (stakeholders) y el marketing en el emprendimiento social”. *Disoci*. Accedido 14 de noviembre. <http://disoci.eu/es>
- Escuela Europea de Excelencia. 2021. “Nuevas Normas ISO”. *Escuela Europea de Excelencia*. Accedido 28 de diciembre. <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/9-1-seguimiento-medicion-analisis-y-evaluacion/>.
- Fernández, Alfonso. 2018. *Calidad en las empresas de servicios*. Asturias: Instituto de Fomento Regional.
- Fundación Universidad de América. 2018. “Importancia de los Sistemas de gestión integrados para las organizaciones en términos de competitividad”. 24 de septiembre. <https://www.uamerica.edu.co/>.
- Griful, Eulalia, y Miguel Canela. 2002. *Gestión de la Calidad*. Barcelona: UPC.
- Grupo ACMS. 2021. “Norma UNE”. *ACMS*. Accedido 28 de diciembre. <https://www.grupoacms.com/consultora/que-significa-une-en-iso-9001>.
- Guerrero, Margarita, Alberto Medina, y Dianelys Nogueira. 2020. “Procedimiento de gestión de riesgos como apoyo a la toma de decisiones”. *Ingeniería Industrial/ISSN 1815-59 XLI* (1): 1-14. <http://www.rii.cujae.edu.cu>.

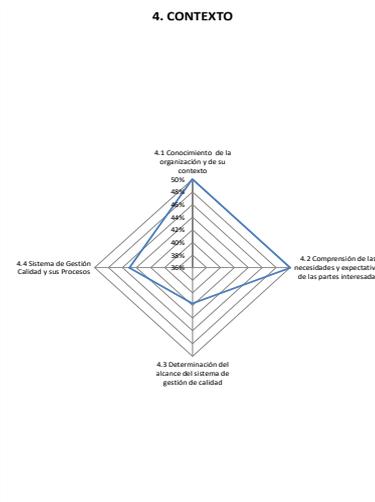
- Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). 2017. “Ecuador registró 843.745 empresas en 2016”. *Ecuador en cifras*. 31 de octubre. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/ecuador-registro-843-745-empresas-en2016/>.
- Iso Tools. 2015. “Los modelos de gestión y el enfoque basado en procesos”. *Iso Tools*. 3 de marzo. <https://www.isotools.org/2015/03/03/los-modelos-de-gestion-y-el-enfoque-basado-en-procesos/>.
- Jácome, Hugo, y Katiuska King. 2013. *Estudios Industriales de la micro, pequeña y mediana empresa*. Quito: Flacso.
- Leal, Lisandra, Daymí Martínez, y Daylí Morales. 2019. “Herramientas para la gestión por procesos”. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración* 15 (2). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500003>.
- León, Cristian. 2020. “Diseño de propuesta de un sistema de gestión de la calidad para empresas del sector de energías renovables en el Ecuador”. Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. <http://hdl.handle.net/10644/7244>.
- López, Paloma. 2015. *Novedades ISO 9001-2015*. Madrid: Fundación Confemetal.
- Mallar, Miguel. 2015. “La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente”. *Visión de Futuro* 7 (1). http://www.fce.unam.edu.ar/revistacientifica/index.php?option=com_content&view=article&id=184&Itemid=51.
- Martínez Serna, María del Carmen, Gonzalo Maldonado Guzmán, Domingo Pérez de Lema, y Sandra Yesenia Pinzón Castro. 2012. *Análisis estratégico para el desarrollo de la mipyme en Iberoamérica*. México: Corporativo Gráfico.
- Mintzberg, Henry. 2002. *Estructura en cinco: Diseño de organizaciones eficientes*. México: Prentice Hall.
- Nebrera, Jaime. 2018. *Calidad Total*. Bogotá: Especialidad Organización.
- Organización Internacional de Normalización (ISO). 2015. *Norma Internacional ISO 9000. Sistemas de gestión de la calidad*. Ginebra: Secretaría General ISO.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). 2020. “Actualización de la estrategia frente a la covid-19.” *Organización Mundial de la Salud*. <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/igo/deed.es>.
- Pardo, José Manuel. 2012. *Configuración y usos de un mapa de procesos*. Bogotá: AENOR.

- Parra, Jorge. 2018. *El servicio innovador. Fundamentos y herramientas para transformar las empresas a través de la cultura del servicio y la innovación*. Bogotá: Ed. La Oveja Negra Ltda.
- Peña, Martín, María Luz Garrido, y Eloiza Díaz. 2018. *Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios*. Madrid: ESIC.
- Porter, Michael. 1991. *Competitive Advantage*. Buenos Aires: Ed. Rei Argentina S.A.
- Rajadell, Manel. 2019. *Creatividad. Emprendimiento y mejora continua*. Barcelona: Ed. Reverté S.A.
- Salazar Pico, Francis. 2012. *Estrategia*. Quito: ESPE.
- Secretaría Nacional de Planificación. 2021. *Plan de Creación de Oportunidades del Ecuador 2021-2025*. Quito: Secretaría Nacional de Planificación.
- Senge, Peter. 2004. *La quinta disciplina: el arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje*. Argentina: Granica.
- Senlle, Andrés. 2003. *Evaluar la Gestión y la Calidad*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.
- Servicio Ecuatoriano de Normalización (INEN). 2014. Norma Técnica Ecuatoriana (NTE INEN-ISO 31000). *Gestión del riesgo — principios y directrices (iso 31000:2009, idt)*. Suiza: Secretaría General ISO.
- Servicio Ecuatoriano de Normalización (INEN). 2016. Norma Técnica Ecuatoriana (INEN- NTE INEN-ISO 9001:2016). *Sistemas de gestión de calidad-requisitos (ISO 9001:2015, idt)*. Suiza: Secretaría General ISO.
- Servicio Ecuatoriano de Normalización (INEN). 2021. “Mi primer certificado INEN”. *Dirección Técnica de Validación y Certificación*. Accedido 27 de diciembre. <https://www.normalizacion.gob.ec/direccion-tecnica-de-validacion-y-certificacion/>.
- Suarez, Manuel. 2009. *El Kaizen-GP: la aplicación y sostenibilidad de la mejora continua de procesos en la gestión pública*. México, D.F: Ed. Miguel Ángel Porrúa.
- Vargas, Martha, y Luzángela Aldana. 2014. *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas*. Bogotá: Ecoe.

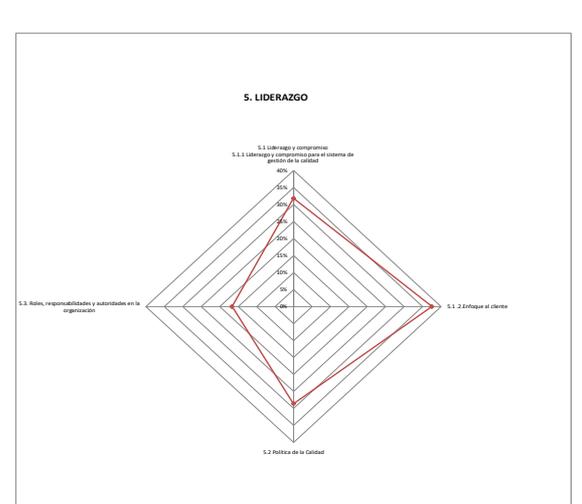
Anexos

Anexo 1: Lista de verificación NTE INEN-ISO 9001:2016

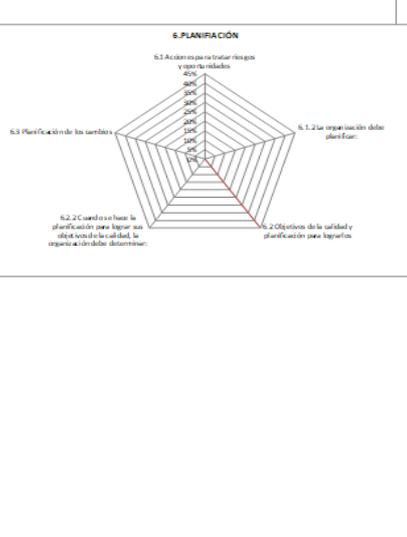
4.CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	NO APLICA	COMPLETO	PARCIAL	NINGUNO	QUE TIENE?	QUE NOS FALTA
4.1 Conocimiento de la organización y de su contexto La organización debe determinar: a) Las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de Calidad.			50%			
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas La organización debe determinar: a) Las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de calidad. b) Los requisitos de estas partes interesadas que son pertinentes para el sistema de gestión de la calidad. La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.			50%			
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad Cuando se determina este alcance, la organización debe considerar: a) Las cuestiones externas e internas referidas en 4.1. b) Los requisitos de las partes interesadas pertinentes referidos en el apartado 4.2. c) Los productos y servicios de la organización. El alcance debe estar disponible y mantenerse como información documentada establecida. d) Los productos y servicios cubiertos por el sistema de gestión de la calidad. e) La justificación para cualquier caso en que un requisito de esta norma internacional no se pueda aplicar.			42%			
4.4 Sistema de Gestión Calidad y sus Procesos La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, y debe determinar: a) Los elementos de entrada requeridos y los elementos de salida esperados de estos procesos. b) La secuencia e interacción de estos procesos. c) Los criterios, métodos, incluyendo las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados, necesarios para asegurarse la operación eficaz y el control de estos procesos. d) Los recursos necesarios y asegurarse de su disponibilidad. e) La asignación de las responsabilidades y autoridades para estos procesos. f) Los riesgos y oportunidades de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1, y planificar e implementar las acciones adecuadas para tratarlos. g) Los métodos para realizar el seguimiento, mediciones, cuando sea apropiado, y evaluación de los procesos y, si es necesario, los cambios en los procesos para asegurarse de que se logran los resultados previstos. h) Oportunidades de mejora de los procesos y del sistema de gestión de la calidad. La organización debe mantener información documentada en la medida necesaria para apoyar la operación de los procesos y retener la información documentada en la medida necesaria para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo especificado.			45%			



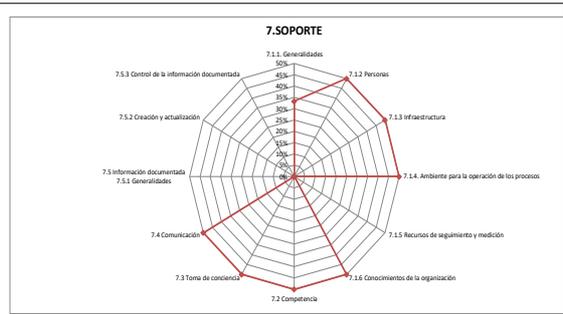
4.CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	NO APLICA	COMPLETO	PARCIAL	NINGUNO	QUE TIENE?	QUE NOS FALTA
4.1 Conocimiento de la organización y de su contexto La organización debe determinar: a) Las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de Calidad.			50%			
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas La organización debe determinar: a) Las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de calidad. b) Los requisitos de estas partes interesadas que son pertinentes para el sistema de gestión de la calidad. La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.			50%			
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad Cuando se determina este alcance, la organización debe considerar: a) Las cuestiones externas e internas referidas en 4.1. b) Los requisitos de las partes interesadas pertinentes referidos en el apartado 4.2. c) Los productos y servicios de la organización. El alcance debe estar disponible y mantenerse como información documentada establecida. d) Los productos y servicios cubiertos por el sistema de gestión de la calidad. e) La justificación para cualquier caso en que un requisito de esta norma internacional no se pueda aplicar.			42%			
4.4 Sistema de Gestión Calidad y sus Procesos La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, y debe determinar: a) Los elementos de entrada requeridos y los elementos de salida esperados de estos procesos. b) La secuencia e interacción de estos procesos. c) Los criterios, métodos, incluyendo las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados, necesarios para asegurarse la operación eficaz y el control de estos procesos. d) Los recursos necesarios y asegurarse de su disponibilidad. e) La asignación de las responsabilidades y autoridades para estos procesos. f) Los riesgos y oportunidades de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1, y planificar e implementar las acciones adecuadas para tratarlos. g) Los métodos para realizar el seguimiento, mediciones, cuando sea apropiado, y evaluación de los procesos y, si es necesario, los cambios en los procesos para asegurarse de que se logran los resultados previstos. h) Oportunidades de mejora de los procesos y del sistema de gestión de la calidad. La organización debe mantener información documentada en la medida necesaria para apoyar la operación de los procesos y retener la información documentada en la medida necesaria para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo especificado.			45%			



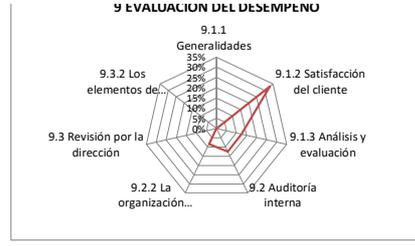
PLANIFICACIÓN	NO APLICA	COMPLETO	PARCIAL	NINGUNO	QUE TIENE?	QUE NOS FALTA
6.1 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos La organización debe establecer los objetivos de calidad en las funciones, niveles y procesos pertinentes. Los objetivos de la calidad deben: a) ser conformes con la política de la calidad. b) ser medibles. c) tener un carácter de seguimiento aplicable. d) ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente. e) ser claros y comprensibles. f) tener un carácter de seguimiento. g) ser actualizados, según sea apropiado. La organización debe conservar información documentada sobre los objetivos de la calidad.			44%			
6.2 Cómo se hace la planificación para lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe tener en cuenta: a) el tipo de los hechos. b) los recursos necesarios. c) el carácter de seguimiento. d) la información relevante. e) el control de cambios de los requisitos.			0%			
6.3 Planificación de los cambios Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad (véase 4.4) el cambio se deberá implementar planificado y sistemático. La organización debe considerar: a) el propósito del cambio y cuál será su naturaleza y consecuencias. b) la asignación de recursos para el cambio. c) la asignación de responsabilidades y autoridades. d) el seguimiento de los requisitos y objetivos.			0%			



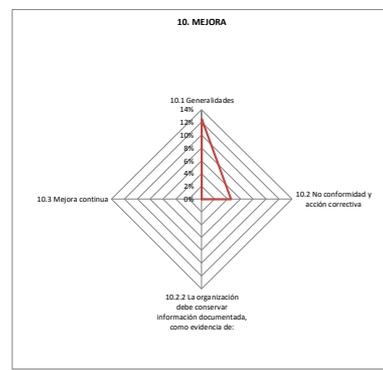
7.SOPORTE	NO APLICA	COMPLETO	PARCIAL	NINGUNO	QUÉ TIENE?	QUE NOS FALTA
7.1. Generalidades			33%			
La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.			X			
La organización debe considerar:						
a) las capacidades de los recursos internos existentes y sus limitaciones;			X	X		
b) qué se necesita obtener de los proveedores externos						
		0	2	1		
7.1.2 Personas			50%			
Para asegurarse de que la organización puede cumplir de manera coherente los requisitos del cliente y los legales y regulatorios aplicables, la organización debe proporcionar las personas necesarias para la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios.			X			
		0	1	0		
7.1.3 Infraestructura			50%			
La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura para la operación de sus procesos para lograr la conformidad de los productos y servicios			X			
		0	1	0		
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos			50%			
La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios			X			
		0	1	0		
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición			0%			
Cuando el seguimiento o la medición se utilizan para la evidencia de la conformidad de los productos y servicios para los requisitos especificados, la organización debe determinar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados de seguimiento y la medición.				X		
La organización debe asegurarse de que los recursos proporcionados:						
a) son adecuados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas;				X		
b) se mantienen para asegurarse de la adecuación continuada para su propósito.				X		
La organización debe mantener la información documentada adecuada como evidencia de la adecuación para el propósito del seguimiento y medición de los recursos				X		
Cuando la trazabilidad de las mediciones sea un requisito legal o regulatorio; una expectativa del cliente o de una parte interesada pertinente; o es considerada por la organización como parte esencial de proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición; los instrumentos de medición deben:		X				
-Verificarse o calibrarse a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales. Cuando no estén tales patrones debe mantenerse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación;		X				
-Identificarse para determinar el estado de calibración		X				
-protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición;		X				
-La organización debe determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando un instrumento se considere defectuoso durante su verificación o calibración planificada, o durante su uso, y tomar las acciones correctivas adecuadas cuando sea necesario.		X				
		0	0	3		
7.1.6 Conocimientos de la organización			50%			
La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.			X			
Esos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la medida necesaria			X			
Cuando se identifiquen necesidades de cambios y mejoras, la organización debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios.			X			
		0	3	0		
7.2 Competencia			50%			
La organización debe:						
a) determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta a su desempeño de la calidad;			X			
b) asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia adecuada;			X			
c) cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas;			X			
d) conservar la información documentada apropiada, como evidencia de la competencia.			X			
		0	4	0		
7.3 Toma de conciencia			50%			
Las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización deben tomar conciencia de:						
a) la política de la calidad;			X			
b) los objetivos de la calidad pertinentes;			X			
c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los beneficios de una mejora del desempeño de la calidad;			X			
d) las implicaciones de no cumplir los requisitos del sistema de gestión de la calidad			X			
		0	4	0		
7.4 Comunicación			50%			
La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan:						
a) el contenido de la comunicación;			X			
b) cuándo comunicarla;			X			
c) cómo comunicarla;			X			
d) con quién comunicarla.			X			
		0	4	0		
7.5 Información documentada			0%			
7.5.1 Generalidades			0%			
El sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir:						
a) la información documentada requerida por esta Norma Internacional				X		
b) la información documentada que la organización ha determinado que es necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.				X		
		0	0	2		
7.5.2 Creación y actualización			0%			
Cuando se crea y actualiza información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:						
a) la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);				X		
b) el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y sus medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico);				X		
c) la revisión y aprobación con respecto a la idoneidad y adecuación.				X		
		0	0	3		
7.5.3 Control de la información documentada			0%			
7.5.3.1 La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:						
a) está disponible y adecuada para su uso, dónde y cuándo se necesite;				X		
b) está protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado, pérdida de integridad);				X		
7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la organización debe tratar las siguientes actividades, según sea aplicable:						
a) distribución, acceso, recuperación y uso;				X		
b) almacenamiento y preservación, incluido la preservación de la legibilidad;				X		
c) control de cambios (por ejemplo, control de versión);				X		
d) retención y disposición;				X		
La información documentada de origen externo, que la organización ha determinado que es necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad se debe identificar y controlar, según sea adecuado.				X		
		0	0	7		
7.SOPORTE		32%				
7.1.1. Generalidades		33%				
7.1.2 Personas		50%				
7.1.3 Infraestructura		50%				
7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos		50%				
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición		0%				
7.1.6 Conocimientos de la organización		50%				
7.2 Competencia		50%				
7.3 Toma de conciencia		50%				
7.4 Comunicación		50%				
7.5 Información documentada		0%				
7.5.1 Generalidades		0%				
7.5.2 Creación y actualización		0%				
7.5.3 Control de la información documentada		0%				



9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	NO APLICA	COMPLETO	PARCIAL	NINGUNO	QUÉ TIENE?	QUE NOS FALTA
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación						
9.1.1 Generalidades		0%				
La organización debe determinar:						
a) a qué es necesario hacer seguimiento y qué es necesario medir;				X		
b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación, según sea aplicable, para asegurar resultados válidos;			X			
c) cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;				X		
d) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.				X		
La organización debe asegurarse de que las actividades de seguimiento y medición se implementan de acuerdo con los requisitos determinados y se debe conservar la información documentada como evidencia de los resultados. La organización debe evaluar el desempeño de la calidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.				X		
		0	0	5		
9.1.2 Satisfacción del cliente		33%				
La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones del cliente del grado en que se cumplen los requisitos.			X			
La organización debe obtener información relativa a los puntos de vista y opiniones del cliente sobre la organización y sus productos y servicios.			X			
Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar esta información				X		
		0	2	1		
9.1.3 Análisis y evaluación		13%				
La organización debe analizar y evaluar los datos y la información adecuados originados por el seguimiento, la medición y otras fuentes.				X		
Los resultados del análisis y la evaluación deben utilizarse para:				X		
a) demostrar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos;			X			
b) evaluar y aumentar la satisfacción del cliente;			X			
c) asegurarse de la conformidad y eficacia del sistema de gestión de la calidad;				X		
d) demostrar que lo planificado se ha implementado de forma exitosa;				X		
e) evaluar el desempeño de los procesos;			X			
f) evaluar el desempeño de los proveedores externos;				X		
g) determinar la necesidad de oportunidades de mejora dentro del sistema de gestión de la calidad. Los resultados del análisis y la evaluación también se deben utilizar para proporcionar elementos de entrada a la revisión por la dirección.				X		
		0	2	6		
9.2 Auditoría interna		13%				
9.2.1 La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados, para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad:			X			
a) cumple:				X		
1) los propios requisitos de la organización para su sistema de gestión de la calidad;				X		
2) los requisitos de esta Norma Internacional/esta parte de la Norma ISO;				X		
b) está implementado y mantenido eficazmente.				X		
		0	1	3		
9.2.2 La organización debe:		8%				
a) planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración los objetivos de la calidad, la importancia de los procesos involucrados, la retroalimentación del cliente, los cambios que tengan un impacto en la organización y los resultados de las auditorías previas;			X			
b) para cada auditoría, definir los criterios y el alcance de ésta;				X		
c) seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;				X		
d) asegurarse de que los resultados de las auditorías se informan a la dirección pertinente;				X		
e) las correcciones y las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada;				X		
f) conservar la información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados de auditoría.				X		
		0	1	5		
9.3 Revisión por la dirección		0%				
9.3.1 La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas.				X		
La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre:				X		
a) el estado de las acciones desde anteriores revisiones por la dirección;				X		
b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad, incluyendo su dirección estratégica;				X		
c) la información sobre el desempeño de la calidad, incluidas las tendencias e indicadores relativos a:				X		
1) no conformidades y acciones correctivas;				X		
2) seguimiento y resultados de las mediciones;				X		
3) resultados de la auditoría;				X		
4) satisfacción del cliente;				X		
5) cuestiones relativas a los proveedores externos y a otras partes interesadas pertinentes;				X		
6) adecuación de los recursos requeridos para mantener un sistema de gestión de la calidad eficaz;				X		
7) el desempeño del proceso y la conformidad de los productos y servicios;				X		
d) la eficacia de las acciones tomadas para tratar los riesgos y las oportunidades (véase el apartado 6.1);				X		
e) nuevas oportunidades de mejora continuas potenciales.				X		
		0	0	13		
9.3.2 Los elementos de salida de la revisión por la dirección deben incluir las acciones y acciones relacionadas con:		0%				
a) las oportunidades de mejora continua;				X		
b) cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo las necesidades de recursos.				X		
La organización debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.				X		
		0	0	3		



10. MEJORA	NO APLICA	COMPLETO	PARCIAL	NINGUNO	QUÉ TIENE?	QUE NOS FALTA
10.1 Generalidades						
La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar las acciones necesarias para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.			X			
Esto debe incluir, cuando sea adecuado:						
a) mejorar los procesos para prevenir no conformidades;				X		
b) mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos conocidos y previstos;				X		
c) mejorar los resultados del sistema de gestión de la calidad.				X		
		0	1	3		
10.2 No conformidad y acción correctiva		5%				
10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluidas aquellas originadas por quejas, la organización debe:						
a) reaccionar ante la no conformidad, y según sea aplicable:						
1) tomar acciones para controlarla y corregirla;				X		
2) hacer frente a las consecuencias;			X			
b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:						
1) la revisión de la no conformidad;				X		
2) la determinación de las causas de la no conformidad;				X		
3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente podrían ocurrir;				X		
c) implementar cualquier acción necesaria;				X		
d) revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas;				X		
e) si es necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad.				X		
Las acciones correctivas deben ser adecuadas a los efectos de las no conformidades encontradas.				X		
		0	1	7		
10.2.2 La organización debe conservar información documentada, como evidencia de:		0%				
a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción posterior tomada;				X		
b) los resultados de cualquier acción correctiva.				X		
		0	0	2		
10.3 Mejora continua		0%				
La organización debe mejorar continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.				X		
La organización debe considerar los elementos de salida del análisis y la evaluación, y los elementos de salida de la revisión por la dirección, para confirmar si hay áreas de bajo desempeño u oportunidades que deben tratarse como parte de la mejora continua.				X		
Cuando sea aplicable, la organización debe seleccionar y utilizar herramientas y metodologías aplicables para la investigación de las causas del bajo desempeño y para apoyar la mejora continua.				X		
		0	0	3		



Anexo 2: Matriz análisis D.A.F.O.

	GRUPO TERRA S.A.S Matriz Análisis D.A.F.O.	Fecha de emisión:	1/2/2022
		Versión:	0.0
		Código:	DR-MT-001
		Página	1 de 4

Debilidades	Fortalezas
1 No se encuentra definida claramente la estructura organizacional 2 Falta desarrollar la comunicación estratégica hacia el cliente 3 Falta el desarrollo de estrategia de ventas 4 No existe desarrollo de innovación tecnológica 5 El personal no se encuentra capacitado en técnicas y equipo 6 Falta de maquinaria y equipo de última generación 7 No existe el análisis de costos y proyección de ventas 8 No existe correcto un control de inventarios 9 Falta de desarrollo de procesos innovadores de limpieza y desinfección 10 No cumplimiento de requisitos legales	1 Conocimiento del giro de negocio 2 Conocimiento en temas de gestión de: Calidad, TH, SSO y Ambiente 3 Compromiso y Liderazgo 4 Innovación del servicio 5 Capacidad de respuesta inmediata ante riesgos 6 Experiencia en el sector de limpieza institucional
Amenazas	Oportunidades
1 Pandemia, clientes sin liquidez para pagos puntuales 2 Demandas laborales 3 Exceso de requisitos legales en cuanto a SSO 4 Crisis sanitaria, económica y social 5 Corrupción 6 Altas expectativas del cliente 7 Alta competencia 8 Nuevas políticas públicas laborales	1 Pandemia, conciencia en la limpieza e higiene de espacios 2 Estilo de vida de los clientes-conciencia ambiental 3 Franquiciar el modelo de gestión en la región 4 Los clientes valoran su tiempo y destinan contratar servicios de limpieza y desinfección 5 Falta de empleo en la región 6 Las empresas buscan reducir riesgos de contagio covid-19 y riesgos psicosociales 7 Las empresas buscan aumentar su productividad laboral 8 Alianzas estratégicas con organizaciones internacionales del sector 9 Avances en nanotecnología y robótica

Elaborado por: Asistente de (área)	Revisado por: Supervisor de (área)	Aprobado por: Coordinador de (área)
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Control de cambios:

Fecha	Descripción de cambios	Versión
	Documento original	0.0

Anexo 3: Matriz análisis PESTEL

	GRUPO TERRA S.A.S Matriz Pestel	Fecha de emisión:	1/2/2022
		Versión:	0.0
		Código:	DR-MT-002
		Página:	1 de 1

FACTORES EXTERNOS		
FACTOR	OPORTUNIDAD (+)	AMENAZAS (-)
POLÍTICOS	Plan de desarrollo enfocado al fortalecimiento de pymes Políticas públicas enfocadas al emprendimiento	Inestabilidad política
ECONÓMICOS	Economía abierta a mercados internacionales Reactivación económica	Ingreso de franquicias No hay capacidad adquisitiva
SOCIALES	Responsabilidad social en organizaciones Apertura a empresas sociales	Efectos de la pandemia- Alto riesgo psicosocial
TECNOLÓGICO	Virtualidad Acceso a tecnología con costos bajos	
AMBIENTAL	Cultura medioambiental	
LEGAL	Políticas laborales flexibles Apertura para desarrollar negocios formales	Demandas laborales Incremento de SBU

Elaborado por: Asistente de (área)	Revisado por: Supervisor de (área)	Aprobado por: Coordinador de (área)
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Control de cambios:

Fecha	Descripción de cambios	Versión
	Documento original	0.0

Anexo 4: Matriz partes interesadas

	GRUPO TERRA S.A.S. Matriz Partes Interesadas	Fecha de emisión:	1/2/2022
		Versión:	0.0
		Código:	DR-MT-003
		Página:	1 de 1

PARTES INTERESADAS	INFORMACION	EXPECTATIVAS
ESTADO	Pago de seguridad social Pago de impuestos Estados financieros Permisos de operación	Puntualidad en el pago Puntualidad en el pago Integridad de la información Actualizado
ACCIONISTAS	Estados financieros Indicadores de gestión Presupuesto de ventas	Integridad de la información Toma de decisiones en base a realidades Nivel de ventas del mes
CLIENTES	Servicios que ofrece la empresa Seguridad y confianza - personal Programa de postventa Servicio al cliente Información de nuevos servicios y promociones Información de especificaciones técnicas del servicio Información y comportamiento del mercado Seguridad y confianza - servicio	Información completa y clara Personal altamente competente y honesto Acciones correctivas inmediatas Buen trato y amabilidad La información cuando existan nuevos productos Valore agregado del servicio Toma de decisiones Servicio con altos estándares en seguridad y salud
PROVEEDORES	Pago de facturas Especificaciones de los servicios Programa de adquisiciones Retroalimentación de uso de los productos Oportunidades de mejora Acuerdos de seguridad Requisitos legales y del cliente	Que el pago sea de acuerdo a los terminos contractuales Integridad de la información Programa de adquisiciones en tiempo y forma Evaluar capacidad para proveer Poder mejorar los productos Conocer los niveles de seguridad a cumplir Conocer los requisitos legales y del cliente
COMUNIDAD	Plazas de trabajo Vinculación con la comunidad Medio ambiente	Generar nuevas fuentes de trabajo Brindar talleres que ayuden a resolver problemas detectados en el contexto que se desarrolla la Disminución de impacto ambiental
PERSONAL	Rol de pago Pago de nómina Programa de vacaciones Seguridad social Dotación de recursos Procedimientos e instrucciones de trabajo Reglamento interno de trabajo y sso Organigrama estructural de la empresa Manual de funciones y responsabilidades Plan de desarrollo capacitación Estabilidad laboral Salario digno y emocional Educación Beneficios para el personal	Con especificaciones claras y concretas Puntualidad en el pago Programar su agenda Poder gozar de los beneficios De acuerdo a las funciones entregadas Conocer de manera formal su trabajo Conocer derechos y obligaciones Conocer nivel de reporte Conocer el alcance de sus funciones y responsabilidades Desarrollo de competencias Asegurar a la familia Retribuciones dignas y justas para el personal Desarrollo de programas duales de formación técnica-profesional Plan de beneficios al personal

Elaborado por: Asistente de (área)	Revisado por: Supervisor de (área)	Aprobado por: Coordinador de (área)
Fecha:	Fecha:	Fecha:

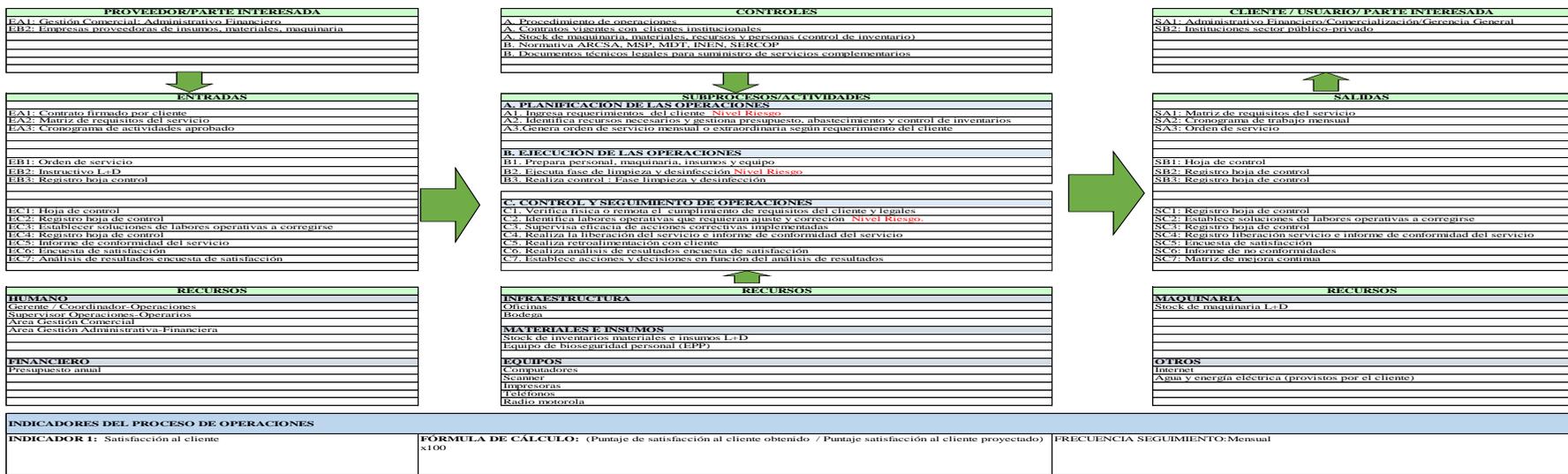
Control de cambios:

Fecha	Descripción de cambios	Versión
	Documento original	0.0

Anexo 5: Caracterización del proceso

	GRUPO TERA S.A.S. Caracterización de Proceso	Fecha de emisión: 1/2/2022 Versión: 0.0 Código: TO-MT-001 Página: 1 de 2
---	--	---

Proceso:	Operación: Limpieza y Desinfección
Responsable:	Gestión Comercial, Coordinador Técnico, Supervisor, Asistente de Operaciones
Autoridad del proceso:	Coordinador Técnico Operativo
Área:	Línea Institucional
OBJETIVO DEL PROCESO/ SUBPROCESO:	A. Proteger la salud y el bienestar de las instituciones y sus partes interesadas, mediante la aplicación de técnicas de limpieza y desinfección que impacten en la disminución del riesgo, de eventos adversos y accidentes o enfermedades por riesgos biológicos. B. Mantener vigentes los documentos legales que requiere la empresa para suministrar el servicio alineado a altos estándares de calidad.



Elaborado por: Asistente de (área)	Revisado por: Supervisor de (área)	Aprobado por: Coordinador de (área)
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Control de cambios:

Fecha	Descripción de cambios	Versión
	Documento original	0.0

Anexo 6: Matriz de riesgos y oportunidades

				<p style="text-align: center;">MATRIZ DE RIESGOS</p>												
PROCESO	SUBPROCESO	FUENTE DE APRECIACIÓN	CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CAUSA	EFEECTO	PROBABILIDAD		IMPACTO		NIVEL DE RIESGO		TRATAMIENTO	METODO DE IDENTIFICACION	FACTOR	
OPERACIONES	Planificación de las Operaciones	El personal no se encuentra capacitado en técnicas y equipo	PERSONAS	No cuenta con un plan de desarrollo de competencias del personal.	No se invierte en capacitaciones del personal de la empresa	Servicio deficiente de limpieza	3	MEDIO	10	MODERADO	30	30%	Riesgo Alto	Evitar	DAFO	INTERNO
OPERACIONES	Ejecución de las Operaciones	Falta de maquinaria y equipo de última generación	RECURSOS	No cuenta con maquinaria acorde a los avances tecnológicos	No existe un plan de inversión en equipos que innoven el servicio de limpieza	Posible pérdida de clientes por falta de innovación	3	MEDIO	10	MODERADO	30	30%	Riesgo Alto	Evitar	DAFO	INTERNO
OPERACIONES	Planificación de las Operaciones	Crisis Sanitaria, económica y social	EXTERNO (Mercado)	No se han determinado los procesos de servicio según la necesidad en tiempos de pandemia.	Problemas de salud a causa del Virus de la covid-19	La competencia en el mercado saca ventaja mediante servicios innovadores de limpieza.	2	BAJO	5	LEVE	10	10%	Riesgo Moderado	Reducir	DAFO	EXTERNO
OPERACIONES	Ejecución de las Operaciones	No existe correcto un control de inventarios	EXTERNO (Economía)	No existe un plan que le permita a la empresa enfrentar los problemas de desempleo en el País.	Deficiente selección de personal para la empresa.	Selección de personal	3	MEDIO	5	LEVE	15	15%	Riesgo Moderado	Reducir	DAFO	EXTERNO
OPERACIONES	Planificación de las Operaciones	Identifica y prioriza actividades requeridas por el cliente	PROCESOS	La no empresa mantiene un canal claro de comunicación con el cliente para conocer sus necesidades y expectativas	Canales de comunicación deficientes	No se conoce las reales necesidades del clientes para ser satisfechas	4	ALTO	10	MODERADO	40	40%	Riesgo Alto	Evitar	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	INTERNO
OPERACIONES	Ejecución de las Operaciones	Experiencia en el sector de limpieza institucional	PROCESOS	No se aprecian procesos que demuestren la experiencia de 5 años en el mercado de la limpieza	Aplicación de procesos empíricos de limpieza que no generan valor.	Desconfianza en el servicio de limpieza que oferta la empresa.	5	MUY ALTO	15	ALTO	75	75%	Riesgo Crítico	Evitar	DAFO	INTERNO
OPERACIONES	Ejecución de las Operaciones	Ejecuta fase de limpieza y desinfección	PROCESOS	En la ejecución de la fase L+D el personal puede sufrir accidentes laborales	El personal no cuenta con el EEP idóneo ni la capacitación al puesto de trabajo	Accidentes laborales	3	MEDIO	10	MODERADO	30	30%	Riesgo Alto	Evitar	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	EXTERNO
OPERACIONES	Control y Seguimiento de las Operaciones	Identifica labores operativas que requieran ajuste y corrección	PROCESOS	No se identifica labores operativas que requieran ajuste y corrección	No existe el personal capacitado dentro de la organización para que ejecute las tareas de seguimiento y control	Servicios no conformes	5	MUY ALTO	15	ALTO	75	75%	Riesgo Crítico	Evitar	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	EXTERNO
OPERACIONES	Control y Seguimiento de las Operaciones	Alta consciencia en la limpieza e higiene de espacios durante la pandemia	EXTERNO (Salud)	No tienen procesos específicos que permita enfrentar el tema de la pandemia	Los procesos de limpieza son empíricos ausentes de innovación ante las exigencias sanitarias de la COVID-19	Posible pérdida de clientes por falta de innovación	2	BAJO	10	MODERADO	20	20%	Riesgo Moderado	Reducir	DAFO	EXTERNO

MATRIZ DE CONTROL

PLAN DE ACCION	RESPONSABLES	DOCUMENTADO O REGISTRO	CLASE DE CONTROL	FRECUENCIA DEL CONTROL	TIPO DE CONTROL	EXISTE EVIDENCIA	RESPONSABLE DE EJECUCION Y SEGUIMIENTO	RESULTADO DEL CONTROL	CRONOGRAMA (fecha limite de cumplimiento)
Desarrollar un plan de capacitación del personal en técnicas y estrategias de limpieza.	Talento Humano	SI	PREVENTIVO	RAZONABLE	AUTOMATICO	EXISTE	SI	CONTROL ADECUADO	30/6/2022
Gestionar el presupuesto de la empresa para invertir en la compra de equipos que permita innovar los servicios de limpieza	Administrativa Financiera	SI	CORRECTIVO	RAZONABLE	MANUAL	EXISTE	SI	CONTROL PARCIAL	30/6/2022
Desarrollar estrategias que permita innovar los servicios de limpieza de la empresa	Alta dirección	SI	PREVENTIVO	RAZONABLE	AUTOMATICO	EXISTE	SI	CONTROL ADECUADO	30/6/2022
Elaborar procesos para seleccionar al personal	Talento Humano	SI	PREVENTIVO	RAZONABLE	AUTOMATICO	EXISTE	SI	CONTROL ADECUADO	30/6/2022
Realizar investigación de mercado para conocer las reales necesidades del cliente	Gestión Comercial	SI	PREVENTIVO	RAZONABLE	AUTOMATICO	EXISTE	SI	CONTROL ADECUADO	30/6/2022
Revisar los procesos de limpieza que aplica la empresa, para realizar planes de mejora que garantice un servicio de calidad.	Operaciones	SI	CORRECTIVO	RAZONABLE	AUTOMATICO	EXISTE	SI	CONTROL PARCIAL	30/6/2022
Generar charlas de prevención de riesgos laborales y dotar de EPP al personal	Talento Humano	SI	PREVENTIVO	RAZONABLE	AUTOMATICO	EXISTE	SI	CONTROL ADECUADO	30/6/2022
Gerar acciones correctivas a las no conformidades evidenciadas	Operaciones	SI	CORRECTIVO	RAZONABLE	AUTOMATICO	EXISTE	SI	CONTROL PARCIAL	30/6/2022
Generar un proyecto semestral I+D+i	Alta dirección	SI	PREVENTIVO	RAZONABLE	AUTOMATICO	EXISTE	SI	CONTROL ADECUADO	30/6/2022

Elaborado por: Asistente de (área)	Revisado por: Supervisor de (área)	Aprobado por: Coordinador de (área)
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Control de cambios:

Fecha	Descripción de cambios	Versión
	Documento original	0.0

Anexo 7: Matriz planificación de cumplimiento de objetivos de la calidad

	GRUPO TERRA S.A.S.	Fecha de emisión:	1/2/2022
	Matriz Planificación Objetivos de Calidad	Versión:	0.0
		Código:	DR-MT-004
		Página:	1 de 1

Objetivos y Planificación

Compromiso asociado de la política

Compromiso para proporcionar servicios complementarios institucionales de limpieza y desinfección de ambientes, con altos estándares de calidad, comprometidos en aportar a las organizaciones, tanto del sector público como privado, ambientes seguros y saludables para laborar, así como el compromiso de apoyar a la generación de empleo.

Objetivos de Calidad	Plan de acción	Responsable	Fecha	Recursos	Resultado
Alcanzar un índice de satisfacción del cliente del 90% en 6 meses.	- Elaborar un plan semestral de identificación de necesidades y expectativas, quejas y recomendaciones	Comercial-Operaciones	Inicio: 01/01/2022 Fin: 30/06/2022	Plan Operacional semestral Encuestas de servicio y satisfacción	Plan Operacional Semestral del servicio
	- Identificar necesidades y expectativas de clientes.	Comercial-Operaciones	Inicio: 01/01/2022 Fin: 30/06/2022	Encuestas de servicio y satisfacción	Necesidades y expectativas de
	- Identificar y quejas y recomendaciones de clientes.	Comercial-Operaciones	Inicio: 01/01/2022 Fin: 30/06/2022	Encuestas de servicio y satisfacción	Quejas y recomendaciones
	- Gestionar soluciones a las necesidades, expectativas, quejas y recomendaciones de clientes y medir	Comercial-Operaciones	Inicio: 01/01/2022 Fin: 30/06/2022	Encuestas de servicio y satisfacción	Matriz de seguimiento y evaluación
Disminuir los servicios no conformes al 5% en	- Del Plan semestral, gestionar soluciones a las quejas y recomendaciones de clientes con	Comercial-Operaciones	Inicio: 01/01/2022 Fin: 30/06/2022	Encuestas de servicio y satisfacción	Matriz de seguimiento y evaluación
Incrementar las ventas en un 15% con respecto al año anterior, en 12 meses.	- Desarrollar un Plan comercial y de marketing estratégico, enfocado reforzar los clientes con los que ya se trabaja.	Comercial	Inicio: 01/01/2022 Fin: 31/12/2022	- Plan Comercial y de Marketing - Campañas marketing digital	Matriz de clientes
	- Desarrollar un Plan comercial y de marketing estratégico, enfocado nuevos clientes del sector en el que ya se trabaja.	Comercial	Inicio: 01/01/2022 Fin: 31/12/2022	- Plan Comercial y de Marketing - Campañas marketing digital	Matriz de potenciales clientes
	- Desarrollar un Plan comercial y de marketing estratégico, enfocado a la apertura de nuevos mercados.	Comercial	Inicio: 01/01/2022 Fin: 31/12/2022	- Plan Comercial y de Marketing - Campañas marketing digital	Matriz de potenciales clientes
	- Gestionar acciones de los planes comerciales desarrollados y realizar	Comercial	Inicio: 01/01/2022 Fin: 31/12/2022	- Cronograma de trabajo - Indicadores de gestión	Balace de Resultados

Indicadores de mejora

Información		Fecha	
Indicador	Responsable	Esperado	Implementación
(Clientes satisfechos / Clientes totales encuestados)*100	Comercial-Operaciones	>=90%	Hasta 30/06/2022
(Clientes con servicios no conformes / Clientes totales encuestados)*100	Comercial-Operaciones	<=5%	Hasta 30/06/2022
((Ventas año 2022 / Ventas año 2021)-1)*100	Comercial	>=15%	Hasta 31/12/2022

Elaborado por: Asistente de (área)	Revisado por: Supervisor de (área)	Aprobado por: Coordinador de (área)
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Control de cambios:

Fecha	Descripción de cambios	Versión
	Documento original	0.0

Anexo 8: Manual de funciones

	GRUPO TERRA S.A.S Manual de Funciones y Responsabilidades	Fecha de emisión: 1/2/2022 Versión: 0.0 Código: AF-MN-001 Página: 1 de 1	
	ROLES Y RESPONSABILIDADES		
1. INFORMACION BÁSICA			
AREA	OPERATIVA	AUTORIDAD	TOMA DE DECISIONES
DEPARTAMENTO	TÉCNICO-OPERATIVO	RESPONSABILIDAD	RESPONSABLE DE LA GESTIÓN OPER
CARGO	COORDINADOR TÉCNICO-OPERATIVO	ENFOQUE	INSTITUCIONAL
SUPERVISADO POR	GERENTE GENERAL	NIVEL JERARQUICO	2
SUPERVISOR A	SUPERVISOR TÉCNICO		
2. PERFIL DE CARGO			
Educación	ESTUDIOS SUPERIORES EN ING. QUÍMICA - SSO-AMBIENTE		
Formación	CONOCIMIENTOS GESTIÓN DE RIESGOS-BIOSEGURIDAD-MANEJO DE DESECHOS-PLANIFICACIÓN		
Experiencia	2		
Habilidades	LIDERAZGO, COMUNICACIÓN, PENSAMIENTO ANALITICO, ATENCION AL DETALLE		
3. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES			
1 Funciones del Cargo			
1,1 Planificación del área 1,2 Determinación de procedimientos, políticas y mediciones 1,3 Reuniones con colaboradores 1,4 Gestión de proveedores 1,5 Toma de acciones correctivas y preventivas 1,6 Gestión de los registros del área 1,7 Reportar al jefe inmediato superior 1,8 Otras actividades afines al cargo			
2 Funciones técnicas			
2,1 SEGUIMIENTO Y MONITOREO DE LOS PROYECTOS 2,2 EVALUACION Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES 2,3 AUDITORÍA DE PROYECTOS 2,4 DESARROLLO DE MANUALES Y PROCEDIMIENTOS 2,5 INVENTARIOS DE EQUIPOS E INSUMOS 2,6 CONTROL EN FORMULACIONES QUIMICAS 2,7 DESARROLLO DE LICITACIONES Y PRESUPUESTOS DE PROYECTOS 2,8 CONTROL EN EL MANEJO DE DESECHOS DE ACUERDO A LA NORMATIVA LEGAL VIGENTE 2,9 PLANIFICACION DEL PERSONAL E INVENTARIOS ANUALES			
3 Autoridad			
Detener un proceso en caso de que éste afecte la calidad del servicio Detener un proceso en caso de que éste represente un riesgo para el personal Rechazar materiales, maquinaria, insumos o servicios no conformes			

Elaborado por: Asistente de (área)	Revisado por: Supervisor de (área)	Aprobado por: Coordinador de (área)
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Control de cambios:

Fecha	Descripción de cambios	Versión
	Documento original	0.0

Anexo 9: Plan anual de capacitación y desarrollo de competencias

		GRUPO TERRA S.A.S					Fecha de emisión: 1/2/2022 Versión: 0.0 Código: AF-MT-001 Página: 1 de 1		
		Programa Anual de Capacitación							
COMPETENCIAS	CAPACITACIÓN	N° PERSONAS	INTERNA	EXTERNA	N° HORAS	TOTAL HORAS HOMBRE	COSTO HORA	COSTO TOTAL	
TÉCNICAS	MANEJO DE INSUMOS Y EQUIPOS			X			\$ 0,00	\$ 0,00	
				X			\$ 0,00	\$ 0,00	
				X			\$ 0,00	\$ 0,00	
				X			\$ 0,00	\$ 0,00	
				X			\$ 0,00	\$ 0,00	
	LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN				X			\$ 0,00	\$ 0,00
					X			\$ 0,00	\$ 0,00
					X			\$ 0,00	\$ 0,00
	MANEJO DE DESECHOS			X				\$ 0,00	\$ 0,00
					X			\$ 0,00	\$ 0,00
	INNOVACIÓN TÉCNICAS DE L+D				X			\$ 0,00	\$ 0,00
					X			\$ 0,00	\$ 0,00
					X			\$ 0,00	\$ 0,00
					X			\$ 0,00	\$ 0,00
				X			\$ 0,00	\$ 0,00	
CONDUCTUALES	INTEGRIDAD			X			\$ 0,00	\$ 0,00	
	ENFOQUE AL CLIENTE			X			\$ 0,00	\$ 0,00	
	TRABAJO EN EQUIPO			X			\$ 0,00	\$ 0,00	
	PREOCUPACIÓN POR EL ORDEN Y LA CALIDAD			X			\$ 0,00	\$ 0,00	
	ATENCIÓN AL DETALLE			X			\$ 0,00	\$ 0,00	
SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	BIOSEGURIDAD			X			\$ 0,00	\$ 0,00	
	RIESGOS BIOLÓGICOS			X			\$ 0,00	\$ 0,00	
	RIESGOS QUÍMICOS			X			\$ 0,00	\$ 0,00	
	GESTIÓN DE RIESGOS			X			\$ 0,00	\$ 0,00	
					X			\$ 0,00	\$ 0,00
TOTALES					0	0	\$ 0,00	\$ 0,00	

Elaborado por: Asistente de (área)	Revisado por: Supervisor de (área)	Aprobado por: Coordinador de (área)
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Control de cambios:

Fecha	Descripción de cambios	Versión
	Documento original	0.0

Anexo 10: Evaluación de impacto de la capacitación

	GRUPO TERRA S.A.S	Fecha de emisión: 1/2/2022
	EVALUACION DE IMPACTO DE LA CAPACITACIÓN	Versión: 0.0 Código: AF-MT-002 Página: 1 de 1
EVALUACIÓN DE IMPACTO DEL ENTRENAMIENTO (Posterior al evento de capacitación, según tiempo establecido para verificar la efectividad del curso)		
CURSO A EVALUAR:		
PREGUNTAS A EVALUAR		
NOMBRE DE LOS PARTICIPANTES	CARGO	FECHA DEL EVENTO DE CAPACITACIÓN
Los conocimientos, destrezas o habilidades adquiridas en el evento de capacitación han sido aplicados en las actividades diarias del trabajo.		
Las acciones de capacitación tomadas han sido eficaces para desarrollar la competencia requerida.		
El evento de capacitación ha permitido al trabajador mejorar su desempeño laboral.		
Para contestar las preguntas debe de utilizar el número de acuerdo a los siguientes parámetros: (1) TOTALMENTE DE ACUERDO (2) PARCIALMENTE DE ACUERDO (3) EN DESACUERDO		

Elaborado por: Asistente de (área)	Revisado por: Supervisor de (área)	Aprobado por: Coordinador de (área)
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Control de cambios:

Fecha	Descripción de cambios	Versión
	Documento original	0.0

Anexo 11: Matriz de competencias organizacionales

	GRUPO TERRA S.A.S						Fecha de emisión: 1/2/2022
	MATRIZ DE COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES						Versión: 0.0 Código: AF-MT-003 Página: 1 de 1
Cargos	Homologación	Nivel Jerárquico	Exp.	Autoridad	Resp.	Enfoque	Dirección
Dirección	GERENTE GENERAL	1	5 años	Aprobar	Directrices	Empresarial	Visión
Gerente	GERENTE GENERAL	2	4 años	Autorizar	Estrategias	Organizacional	Misión
Coordinadores	COORDINADOR TECNICO OPERATI COORDINADOR ADM-FINANCIER COORDINADOR COMERCIAL	3	3 años	Comunicar	Gestionar	Procesos	Principios
Asistentes	SUPERVISOR OPERATIVO ASISTENTE ADM-FINANC.	4	2 años	Informar	Hacer	Políticas	Moral
Operarios	AUXILIAR DE OPERACIONES	5	1 años	Reportar	Ejecutar	Normas	Ética

Elaborado por: Asistente de (área)	Revisado por: Supervisor de (área)	Aprobado por: Coordinador de (área)
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Control de cambios:

Fecha	Descripción de cambios	Versión
	Documento original	0.0

Anexo 12: Certificado de inducción al puesto de trabajo

	GRUPO TERRA S.A.S CERTIFICADO DE INDUCCIÓN	Fecha de emisión: 1/2/2022 Versión: 0.0 Código: AF-RG-001 Página: 1 de 1
<p>CERTIFICADO DE INDUCCIÓN</p> <p>Por medio del presente, certifico que el/la xxxx, colaborador de la empresa Grupo Terra Ecuador con Cédula de Ciudadanía N° xxxxxxx, ha participado en el proceso de Inducción del Sistema de Gestión de Calidad, realizado el día XX de XX del 202, con una duración de XX horas.</p> <p>Esta inducción es habilitante para participar en la ejecución de las actividades de los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad de Grupo Terra Ecuador en relación al desarrollo de sus actividades propias del cargo que desempeña.</p> <p>Los temas tratados fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan Estratégico General ▪ Política de Calidad ▪ Objetivos de Calidad ▪ Reglamento Interno de trabajo ▪ Reglamento SSO ▪ Manual de funciones <p>_____</p> <p>Talento Humano & SSO</p> <p style="text-align: center;">COMPROMISO</p> <p>Yo, xxxxxxx en el marco de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad me comprometo a cumplir estrictamente la política de calidad, sus objetivos y los procesos conforme las responsabilidades asignadas por Grupo Terra Ecuador, para lo cual me comprometo a dominar las normativas vigentes, manuales y procedimientos aplicables.</p>		

Elaborado por: Asistente de (área)	Revisado por: Supervisor de (área)	Aprobado por: Coordinador de (área)
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Control de cambios:

Fecha	Descripción de cambios	Versión
	Documento original	0.0

Anexo 13: Matriz de Comunicación

	GRUPO TERRA S.A.S		Fecha de emisión: 1/2/2022		
	MATRIZ DE COMUNICACIÓN		Versión: 0.0		
			Código: DR-MT-007		
			Página: 1 de 1		
¿QUÉ COMUNICAR?	REQUISITO	¿Quién comunica?	¿A quién comunicar?	¿Cómo comunicar?	¿Cuándo comunicar?
La importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad.	5.1.1	Alta Dirección	Toda la organización	e-mail	Trimestralmente
La política de la calidad.	5.2.2	Alta Dirección	Toda la organización	e-mail	Trimestralmente
Los objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.	6.2	Alta Dirección	Toda la organización	e-mail	Trimestralmente
Las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad.	7.4	Líder de Calidad	Toda la organización	e-mail	Mensualmente
Comunicar y proporcionar la información relativa a los productos y servicios	8.2.1	Coordinador Comercial	Cliente	e-mail	Bajo demanda
Comunicar y tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios.	8.2.1	Coordinador Comercial	Cliente	e-mail	Bajo demanda
Comunicar y obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes.	8.2.1	Coordinador Comercial	Cliente	e-mail	Semestralmente
Comunicar sobre la manipulación o control de la propiedad del cliente.	8.2.1	Coordinador Comercial	Cliente	e-mail	Bajo demanda
Comunicar y establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.	8.2.1	Coordinador Comercial	Cliente	e-mail	Bajo demanda
La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para:					
Los procesos, productos y servicios a proporcionar.	8.4.3		Proveedores Externos	e-mail	Bajo demanda
La aprobación de productos y servicios.	8.4.3		Proveedores Externos	e-mail	Bajo demanda
La aprobación de métodos, procesos y equipos.	8.4.3		Proveedores Externos	e-mail	Bajo demanda
La aprobación de la liberación de productos y servicios.	8.4.3	Coordinador Técnico Operativo-Administrativo	Proveedores Externos	e-mail	Bajo demanda
La competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.	8.4.3		Proveedores Externos	e-mail	Bajo demanda
Las interacciones del proveedor externo con la organización.	8.4.3		Proveedores Externos	e-mail	Bajo demanda
El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización.	8.4.3		Proveedores Externos	e-mail	Anualmente
Las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.	8.4.3		Proveedores Externos	e-mail	Bajo demanda

Elaborado por: Asistente de (área)	Revisado por: Supervisor de (área)	Aprobado por: Coordinador de (área)
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Control de cambios:

Fecha	Descripción de cambios	Versión
	Documento original	0.0

Anexo 14: Procedimiento de gestión documental

	GRUPO TERRA S.A.S PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	Fecha de emisión:	1/2/2022
		Version:	0.0
		Código:	DR-PG-001
		Página :	1 de 7

1. OBJETIVO

Definir la metodología para el manejo de información de todo documento asociado al sistema documental de Grupo Terra S.A.S y sus actividades; incluyendo la creación, revisión, aprobación, autorización, almacenamiento, actualización, archivo y cancelación de la vigencia de los documentos.

2. ALCANCE

El alcance de este documento cubre los departamentos para desarrollar, distribuir, mantener, revisar, aprobar, emitir y controlar los cambios de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de Grupo Terra S.A.S.

3. RESPONSABLES

- Coordinadores de área
- Supervisores
- Asistentes

4. DEFINICIONES

Anexo: son agregados que forman parte del procedimiento; son documentos que ofrecen información adicional que contiene el documento principal. Pueden ser instrucciones, diagramas, listados o formatos de registro.

Aprobador: empleado cuyas funciones se relacionan o se ven impactadas por la información que contiene el documento. El aprobador no puede ser el autor del documento, pero puede tener una posición jerárquica igual o superior al autor.

Autor: empleado cuyas funciones se relacionan o se ven impactadas por la información descrita en el documento. Es el encargado de redactar un procedimiento.

Revisor: empleado cuyas funciones se relacionan o se ven impactadas por la información descrita en el documento. El revisor debe ser distinto al autor del documento.

Gestión documental: constituye un sistema de gestión documental que asegura una información organizada y eficiente, que favorezca la productividad empresarial; está diseñado para almacenar, administrar y controlar el flujo de documentos dentro de una organización.

Número de versión: corresponde a la secuencia que indica las veces que el documento ha sido actualizado.

SGC: Sistema de Gestión de Calidad

Registro: documento que presenta resultados obtenidos y/o proporciona evidencia de actividades desarrolladas.

Elaborado por: Asistente de (área)	Revisado por: Supervisor de (área)	Aprobado por: Coordinador de (área)
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Anexo 15: Procedimiento de operaciones-limpieza y desinfección

	GRUPO TERRA S.A.S PROCEDIMIENTO DE OPERACIONES	Fecha de emisión:	1/2/2022
		Versión:	0.0
		Código:	TO-PG-001
		Página :	1 de 7

1. OBJETIVO

Garantizar la planificación, implementación y control del proceso de operaciones de limpieza y desinfección de ambientes-línea institucional de Grupo Terra S.A.S, para asegurar la cadena de suministro del servicio hasta la entrega del cliente final.

Mantener vigentes los documentos legales que requiere la empresa para suministrar continuamente sus servicios.

2. ALCANCE

El alcance de este procedimiento aplica a todas las actividades internas o externas y personal involucrado directamente en el proceso de limpieza y desinfección de ambientes-línea institucional de Grupo Terra S.A.S.

3. RESPONSABLES

- Coordinador de área
- Supervisores
- Operarios

4. DEFINICIONES

Operaciones: El área de operaciones es la parte o zona de la actividad económica donde una empresa realiza su actividad.

Gestión Comercial: Función encargada de hacer conocer los productos y servicios de una organización a la sociedad.

Proceso: Procesamiento o conjunto de operaciones a que se somete una cosa para elaborarla o transformarla.

Limpieza: Acción que permite eliminar la suciedad de los diferentes entornos en donde se desenvuelven las personas y que puedan ser nocivos para la salud.

Desinfección: Proceso químico que mata o erradica los microorganismos sin discriminación al igual como las bacterias, virus y protozoos.

Criterios de Control: Fijan normas de rendimiento y estándares

Cliente: Persona u organización que puede recibir o que recibe un producto o servicio

Institucional: Perteneciente o relativo a una institución o a instituciones públicas o privadas.

Servicio: Acción o conjunto de actividades destinadas a satisfacer necesidades de los clientes, brindando un producto inmaterial y personalizado.

Elaborado por: Asistente de (área)	Revisado por: Supervisor de (área)	Aprobado por: Coordinador de (área)
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Anexo 17: Matriz requisitos del servicio

	<p>GRUPO TERRA S.A.S.</p> <p>Matriz de Requisitos del Servicio</p>	<p>Fecha de emisión: 1/2/2022</p> <p>Versión: 0.0</p> <p>Código: TO-MT-002</p> <p>Página: 1 de 1</p>
---	---	--

SERVICIO		TURNO		PRECIO DE ADHESIÓN:		M2	SOLICITANTE:
Servicio de Limpieza y Desinfección Institucional		8 horas		\$ 1,06 por m2 mensual de limpieza por turno de 8 horas (no incluye IVA)		1.400 m2	Plasticaucho S.A.
PERSONAL	CAPACIDAD	<p>Para el servicio de limpieza institucional (áreas críticas y no críticas) se deberá contar con el siguiente personal mínimo: 2 Auxiliares de limpieza Supervisor: 1 por hasta 25 auxiliares de limpieza</p> <p>De acuerdo a estándares referenciales, el personal mínimo requerido (2 auxiliares) para la prestación del servicio de limpieza institucional podrá cubrir una capacidad máxima de 1.400 m2, entre áreas críticas y áreas no críticas, por turno de 8 horas</p>					
	Auxiliares de Limpieza	FORMACIÓN - CAPACITACIÓN O EXPERIENCIA	UNIFORMES DE PERSONAL E IDENTIFICACIÓN	ÁREAS A INTERVENIR	MAQUINARIA	MATERIALES Y PRODUCTOS UTILIZADOS EN LA DESINFECCIÓN:	OTROS:
	Supervisor de Limpieza	FORMAS PAGO	GARANTÍAS				
	NEGOCIACIÓN		TIEMPO	FORMAS PAGO	GARANTÍAS	CONDICIONES PARTICULARES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	FRECUENCIA DE PAGO
		1 AÑO	Transferencia-Cheque	N/A	Servicio de Atención Cafeterías	Mensual	

Elaborado por: Asistente de (área)	Revisado por: Supervisor de (área)	Aprobado por: Coordinador de (área)
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Control de cambios:

Fecha	Descripción de cambios	Versión
	Documento original	0.0

Anexo 18: Calificación de proveedores

	GRUPO TERRA S.A.S.		Fecha de emisión:	1/2/2022
	MATRIZ CALIFICACIÓN DE PROVEEDORES		Versión:	0.0
			Código:	AF-MT-003
			Página:	1 de 1

Aspectos	Detalle	Puntaje	Rango	Calificación	
Producto-Servicio	Especificaciones	35	Cumple con especificaciones requeridas		
		25	Menos de 5% de no conformidades		
		15	Entre 5% y 20 % de no conformidades		
		10	Mayor a 20% de no conformidades		
Representación legal	Existencia legal de proveedor	5	Empresa constituida legalmente		
		5	Tiene domicilio estable		
		0	No esta constituida legalmente		
		0	No tiene domicilio estable		
Calidad	SGC	20	Tiene certificado ISO 9001:2015 o sello de calidad INEN		
		15	No tiene certificado (Pero satisface necesidades requeridas)		
		5	No tiene certificado (Pero satisface parcialmente necesidades requeridas)		
Económico	Precio	4	Precio más económico		
		2	Precio promedio		
		0	Precio más alto		
	Pagos	6	90 días		
		4	60 días		
		3	30 días		
		0	0 días		
		Descuentos	5	Comercial- financiero	
			3	Comercial	
			2	Financiero	
0	No hace descuentos				
Estratégicos	Capacidad de respuesta	15	Está cerca al sitio de trabajo (donde se requiere el producto)		
		10	Está fuera del sitio de trabajo (pero hace el envío donde se requiera de manera ágil)		
		3	Está fuera del sitio de trabajo (y no hace el envío donde se requiera de manera ágil)		
	Relación comercial	5	Relaciones comerciales estables		
Evaluación Total		200 Ptos	Total Calificación Proveedor		

Para los productos que sea necesario, el proveedor debe presentar:
 * Los requisitos de compra (cantidad, modelo y características técnicas, etc.),
 * Los requisitos legales relacionados a la producto o servicio que oferte.

Elaborado por: Asistente de (área) Fecha:	Revisado por: Supervisor de (área) Fecha:	Aprobado por: Coordinador de (área) Fecha:
---	---	--

Control de cambios:

Fecha	Descripción de cambios	Versión
	Documento original	0.0

Anexo 19: Orden de servicio

	GRUPO TERRA S.A.S.		Fecha de emisión:	1/2/2022
	ORDEN DE SERVICIO		Versión:	0.0
			Código:	TO-RG-002
			Página:	1 de 1

Orden de Servicio				
Designación:		Limpieza y Desinfección		Fecha:
Tipo		Total m² superficie	Turno	
			OS: 0001	
			N° personas	
Área de intervención		Maquinaria	Herramientas	Materiales
Limpieza	Desinfección	Abrillantadora Industrial Hidrolavadora Aspiradora	Coche de Limpieza • Mopas húmedas • Mopas* secas con mango ergonómico para barrido • Mopa* de 40 cm con mango ergonómico para pisos • Mopa* de 60 cm con mango ergonómico para Marcos) • Dos baldes • Limpiones: • Rojos para rejoles, verdes para superficies para ventanas y vidrios. • Palas recolectoras, • Letrero de precaución, • Espátula • Pala metálica • Bombas destapa cañerías • Cepillos para inodoro • Esponjas limpiadoras • Escobas de cerdas suaves • Limpiavidrios con mango de aluminio * Mopa de uso exclusivo para desinfección para área crítica.	• Cloro líquido (baños) • Bactericida fungicida al 0.5% • Líquido antisarro • Cera antideslizante • Líquido limpiavidrios • Limpiador de muebles • Desengrasante • Detergente • Agua destilada • Alcohol al 70%
Técnicas a aplicar		Equipo y Protección		Exámenes Médicos-Vacunas
Limpieza y Desinfección Reciclaje Manejo de desechos		<input type="checkbox"/> Guantes de caucho de uso doméstico y guantes de nitrilo; <input type="checkbox"/> Impermeable protector; <input type="checkbox"/> Gorro descartable para hombres y mujeres; <input type="checkbox"/> Mascarillas N95 - Blanca y mascarilla básica blanca; <input type="checkbox"/> Gafas de protección de ser el caso; <input type="checkbox"/> Zapatos antideslizantes blancos cerrados		Preocupacionales- Covid19-HN1-Tetanos-Tuberculosis

Fecha de entrega:	Supervisor responsable:	Aprobado por:
Viernes, 28/12/2021		Coordinador Técnico-Operativo

Elaborado por: Asistente de (área)	Revisado por: Supervisor de (área)	Aprobado por: Coordinador de (área)
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Control de cambios:

Fecha	Descripción de cambios	Versión
	Documento original	0.0

Anexo 20: Hoja de liberación del servicio

	GRUPO TERRA S.A.S. HOJA LIBERACIÓN DE SERVICIO	Fecha de emisión 1/2/2022 Versión: 0.0 Código: TO-RG-002 Página: 1 de 1
---	---	--

Cliente:		Características y/o especificaciones:	Área limpia y desinfectada
N° Áreas Críticas:	2	Equipo:	N/A
N° Áreas No Críticas:	4	Controles a realizar:	Control visual
Total N° Áreas:	6	Observaciones:	Verificar e identificar los no conformes, entregar informe NC con los resultados de la inspección.
% de aceptación:	99%		
% de rechazo:	1%		

Área 1				Área 2				Área 3						
Críticos de Control	Critica	<input type="checkbox"/>	No Critica	<input type="checkbox"/>	Críticos de Control	Critica	<input type="checkbox"/>	No Critica	<input type="checkbox"/>	Críticos de Control	Critica	<input type="checkbox"/>	No Critica	<input type="checkbox"/>
CR1					CR1					CR1				
CR2					CR2					CR2				
CR3			Libera	<input type="checkbox"/>	CR3					CR3				Libera <input type="checkbox"/>
CR4					CR4					CR4				
CR5			No libera	<input type="checkbox"/>	CR5					CR5				No libera <input type="checkbox"/>
CR6					CR6					CR6				
CR7					CR7					CR7				

Área 4				Área 5				Área 6						
Críticos de Control	Critica	<input type="checkbox"/>	No Critica	<input type="checkbox"/>	Críticos de Control	Critica	<input type="checkbox"/>	No Critica	<input type="checkbox"/>	Críticos de Control	Critica	<input type="checkbox"/>	No Critica	<input type="checkbox"/>
CR1					CR1					CR1				
CR2					CR2					CR2				
CR3			Libera	<input type="checkbox"/>	CR3					CR3				Libera <input type="checkbox"/>
CR4					CR4					CR4				
CR5			No libera	<input type="checkbox"/>	CR5					CR5				No libera <input type="checkbox"/>
CR6					CR6					CR6				
CR7					CR7					CR7				

Responsable de control:		Firma:	
Aprueba liberación de servicio:		Fecha:	

CR1	Se realizo la limpieza y desinfección rutinaria
CR2	Se realizo la remoción de polvo
CR3	Se realizo el lavado de derrames de fluidos no corporales
CR4	Se realizo el lavado de derrames de fluidos corporales
CR5	Se realizo el secado correcto
CR6	Se realizo la desinfección profunda
CR7	Se realizo la ambientación

Elaborado por: Asistente de (área)	Revisado por: Supervisor de (área)	Aprobado por: Coordinador de (área)
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Control de cambios:

Fecha	Descripción de cambios	Versión
	Documento original	0.0

Anexo 21: Informe de no conformidades al proceso

	GRUPO TERRA S.A.S. Informe de No Conformidades	Fecha de emisión 1/2/2022 Versión: 0.0 Código: TO-RG-003 Página: 1 de 1
---	---	--

Ciente:										
N° Áreas Críticas:	2		Proceso:			Limpieza y desinfección de ambientes		Línea:	Institucional	
N° Áreas No Críticas:	4		Características y/o especificaciones:			Área limpia y desinfectada				
Total N° Áreas:	6		Equipo:			N/A				
N° No Conformidades	3		Control realizado:			Control visual				
Observaciones:			Generar acciones a las NC identificadas en el proceso de control y dar el respectivo seguimiento.							
AREAS INSPECCIONADAS	CRITERIOS AUDITADOS							CONFORME	NO CONFORME	ACCIONES A IMPLEMENTAR
	CR1	CR2	CR3	CR4	CR5	CR6	CR7			
Area 1										
Area 2										
Area 3										
Area 4										
Area 5										
Area 6										
Responsable de control:									Firma:	
Observaciones:									Fecha:	

CR1	Se realizo la limpieza y desinfección rutinaria
CR2	Se realizo la remoción de polvo
CR3	Se realizo el lavado de derrames de fluidos no corporales
CR4	Se realizo el lavado de derrames de fluidos corporales
CR5	Se realizo el secado correcto
CR6	Se realizo la desinfección profunda
CR7	Se realizo la ambientación

Elaborado por: Asistente de (área)	Revisado por: Supervisor de (área)	Aprobado por: Coordinador de (área)
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Control de cambios:

Fecha	Descripción de cambios	Versión
	Documento original	0.0

Anexo 22: Matriz de seguimiento y medición

	GRUPO TERRA S.A.S. Matriz de seguimiento y medición	Fecha de emisión: 1/2/2022 Versión: 0.0 Código: TO-MT-004 Página: 1 de 1
---	---	---

PROCESO: OPERACIONES Limpieza y Desinfección
Línea: Institucional
RESPONSABLE: Coordinador Técnico Operativo

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	INDICADOR	PARAMETROS					FÓRMULA PROPUESTA	TIPO DE INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN (mensual/trimestral/s. emestral/anual)	MECANISMO	LINEA BASE AÑO 2020	AÑO 2021	AREA (S) RESPONSABLE	EVIDENCIAS DEL RESULTADO DEL INDICADOR	
			ATRIBUTOS	PESO	MIN	PROM	MAX										META
Incrementar la gestión operacional de la compañía	Incrementar la satisfacción del cliente	Porcentaje de Satisfacción al Cliente	Calidad del servicio	30%	4	4,5	5	Nivel 5 en SC	$\frac{\text{Puntaje de satisfacción al cliente obtenido} / \text{Puntaje satisfacción al cliente proyectado} \times 100}{}$	EFICACIA	%	Semestral	Monitoreo Encuesta de Satisfacción	-	68%	Coord. Técnica Operativa/ Gestión Comercial	Fuente de información para generar resultado
			Tiempo de entrega del servicio	20%	4 hrs	6 hrs	8hrs	4 hrs * servicio									
			Atención y trato	30%	4	4,5	5	Nivel 5 en SC									
			Condiciones de garantía o atención post venta	20%	4	4,5	5	Nivel 5 en SC									

CUADRO DE CALIFICACION

ATRIBUTOS	1	2	3	4	5	POND	PUNT	PESO	SATISFACCIÓN CLIENTE
Calidad del servicio				X		0,8	80%	30%	24%
Tiempo de entrega del servicio		X				0,4	40%	20%	8%
Atención y trato				X		0,8	80%	30%	24%
Condiciones de garantía o atención post venta			X			0,6	60%	20%	12%
Porcentaje de Satisfacción al Cliente									68%



Elaborado por: Asistente de (área) Fecha:	Revisado por: Supervisor de (área) Fecha:	Aprobado por: Coordinador de (área) Fecha:
---	---	--

Control de cambios:

Fecha	Descripción de cambios	Versión
	Documento original	0.0

Anexo 23: Encuesta de satisfacción del cliente

	GRUPO TERRA S.A.S.	Fecha de emisión: 1/2/2022
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Versión: 0.0
		Código: GC-RG-001
		Página: 1 de 1

Con el fin de mejorar la calidad de nuestros servicios y asegurar la satisfacción de todos nuestros clientes, agradeceríamos respondiera al siguiente cuestionario:

¿Cuál es su grado de satisfacción con el servicio que le brinda Grupo Terra?

Muy Bajo	<input type="text"/>	Medio	<input type="text"/>	Muy Alto	<input type="text"/>
Bajo	<input type="text"/>	Alto	<input type="text"/>		

¿El personal utiliza uniformes en buen estado y de forma apropiada?

Muy Bajo	<input type="text"/>	Medio	<input type="text"/>	Muy Alto	<input type="text"/>
Bajo	<input type="text"/>	Alto	<input type="text"/>		

¿Cómo calificaría la calidad de los servicios recibidos?

Muy Bajo	<input type="text"/>	Medio	<input type="text"/>	Muy Alto	<input type="text"/>
Bajo	<input type="text"/>	Alto	<input type="text"/>		

¿Cree que se están realizando suficientes revisiones periódicas?

Muy Bajo	<input type="text"/>	Medio	<input type="text"/>	Muy Alto	<input type="text"/>
Bajo	<input type="text"/>	Alto	<input type="text"/>		

¿Cómo calificaría de forma global el servicio ofrecido?

Muy Bajo	<input type="text"/>	Medio	<input type="text"/>	Muy Alto	<input type="text"/>
Bajo	<input type="text"/>	Alto	<input type="text"/>		

¿Cuál es su grado de satisfacción con el servicio de Grupo Terra?

Muy Bajo	<input type="text"/>	Medio	<input type="text"/>	Muy Alto	<input type="text"/>
Bajo	<input type="text"/>	Alto	<input type="text"/>		

Observaciones y sugerencias:

Elaborado por: Asistente de (área)	Revisado por: Supervisor de (área)	Aprobado por: Coordinador de (área)
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Control de cambios:

Fecha	Descripción de cambios	Versión
	Documento original	0.0

Anexo 24: Matriz revisión por la dirección

	GRUPO TERRA S.A.S.	Fecha de emisión:	1/2/2022
	Revisión por la Dirección	Versión:	0.0
		Código:	GC-RG-001
		Página:	1 de 1

Fecha:		Hora:		Reunión nro.:		
Item	Participantes	Asiste				
		SI	NO			
Entradas para la revisión						
Item	Puntos a revisar	Evidencia	Status			
			Δ	O	X	
1	Conformidad de los productos y servicios con los requisitos					
2	Satisfacción del cliente					
3	Conformidad y eficacia SGC					
4	Planificación Implementada					
5	Desempeño de proveedores externos					
Oportunidades de mejora						
Item	Plan de acción	Fecha de implementación	Responsable	Recursos		
Simbología del estatus de las acciones correctivas: O: Cerrado ; Δ: En seguimiento ; X: Abierto						

Elaborado por: Asistente de (área) Fecha:	Revisado por: Supervisor de (área) Fecha:	Aprobado por: Coordinador de (área) Fecha:
---	---	--

Control de cambios:

Fecha	Descripción de cambios	Versión
	Documento original	0.0

Anexo 25: Matriz de no conformidades

	GRUPO TERRA S.A.S. Matriz de No Conformidades	Fecha de emisión: 1/2/2022 Versión: 0.0 Código: DR-RG-002 Página: 1 de 1																																																																																				
	<p>1. INFORMACION BASICA</p> <table border="1"> <tr> <td>REFERENCIA</td> <td>: AUDITORIA INTERNA</td> <td>AUDITORES</td> <td>:</td> </tr> <tr> <td>FECHA INICIAL</td> <td>:</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>FECHA FINAL</td> <td>:</td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>2. OBJETO</p> <table border="1"> <tr> <td>Evaluar la eficacia del sistema de gestión de calidad, de acuerdo a los requisitos legales, organizacionales, norma NTE INEN ISO 9001:2016</td> </tr> </table> <p>3. ALCANCE</p> <table border="1"> <tr> <td>Aplica al proceso de operaciones de limpieza y desinfección de ambientes para la línea institucional establecido en el mapa de proceso, oficina y sitios de operación.</td> </tr> </table> <p>4. HALLAZGOS</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>PROCESOS</th> <th>CAUSA</th> <th>REQUISITOS</th> <th>ok</th> <th>M</th> <th>m</th> <th>O</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table> <p>5. ACCIONES CORRECTIVAS</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">No.</th> <th rowspan="2">HALLAZGO/CAUSA</th> <th rowspan="2">ACTIVIDADES</th> <th rowspan="2">FECHA</th> <th colspan="3">ESTATUS</th> </tr> <tr> <th>Δ</th> <th>O</th> <th>X</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td>2</td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td>3</td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table> <p>6. REVISIÓN</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Resultaron las acciones implementadas ?</th> <th>Responsable</th> <th>Fecha</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td>NO</td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">Simbología del estatus de las acciones correctivas: O: Cerrado ; Δ: En seguimiento ; X: Abierto</p>		REFERENCIA	: AUDITORIA INTERNA	AUDITORES	:	FECHA INICIAL	:			FECHA FINAL	:			Evaluar la eficacia del sistema de gestión de calidad, de acuerdo a los requisitos legales, organizacionales, norma NTE INEN ISO 9001:2016	Aplica al proceso de operaciones de limpieza y desinfección de ambientes para la línea institucional establecido en el mapa de proceso, oficina y sitios de operación.	No.	PROCESOS	CAUSA	REQUISITOS	ok	M	m	O																									No.	HALLAZGO/CAUSA	ACTIVIDADES	FECHA	ESTATUS			Δ	O	X	1							2							3							Resultaron las acciones implementadas ?		Responsable	Fecha	SI	NO	
REFERENCIA	: AUDITORIA INTERNA	AUDITORES	:																																																																																			
FECHA INICIAL	:																																																																																					
FECHA FINAL	:																																																																																					
Evaluar la eficacia del sistema de gestión de calidad, de acuerdo a los requisitos legales, organizacionales, norma NTE INEN ISO 9001:2016																																																																																						
Aplica al proceso de operaciones de limpieza y desinfección de ambientes para la línea institucional establecido en el mapa de proceso, oficina y sitios de operación.																																																																																						
No.	PROCESOS	CAUSA	REQUISITOS	ok	M	m	O																																																																															
No.	HALLAZGO/CAUSA	ACTIVIDADES	FECHA	ESTATUS																																																																																		
				Δ	O	X																																																																																
1																																																																																						
2																																																																																						
3																																																																																						
Resultaron las acciones implementadas ?		Responsable	Fecha																																																																																			
SI	NO																																																																																					

Elaborado por: Asistente de (área) Fecha:	Revisado por: Supervisor de (área) Fecha:	Aprobado por: Coordinador de (área) Fecha:
---	---	--

Control de cambios:

Fecha	Descripción de cambios	Versión
	Documento original	0.0

Anexo 27: Lista maestra de documentos

	GRUPO TERRA S.A.S. LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS			Fecha de emisión: 1/2/2022 Versión: 0.0 Código: DR-LI-001 Página: 1 de 1
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD NTE INEN ISO 9001-2016	GOBERNANTE	MISIONAL	APOYO
NIVEL I (Macro procesos)	NIVEL II (Procesos)	NIVEL II (Procedimientos)	NIVEL IV (Instruccion)	
	Planificación Estratégica	Análisis D.A.F.O Plan Operativo Anual Análisis PISTEL Partes Interesadas	DR-MT-001 DR-MT-004 DR-MT-002 DR-MT-003	
		Riesgos y Oportunidades Evaluación de los Controles	DR-MT-007	
		Alcance del Sistema Estructura orgánica Política de calidad Objetivos de calidad Planificación Cumplimiento Objetivos de Calidad Mapa de procesos Caracterizaciones	DR-MT-004 DR-MT-005	
		Gestión Documental Control Documental Revisión por la dirección Seguimiento y medición Mejora continua No Conformidades	DR-PG-001 DR-LI-001 DR-RG-001 DR-MT-006 DR-RG-003 DR-RG-002	
		Gestión Comercial	Servicio de Post Venta	
		Técnica-Operativa	Operaciones Requisitos de Servicio Liberación de Servicio	
		Gestión Administrativa	Manual de Funciones Plan anual de Capacitación y Desarrollo de Competencias Evaluación de Impacto de la Capacitación Competencias Organizacionales Inducción al puesto de trabajo	
		Gestión Financiera	Calificación de proveedores Comunicación interna y externa	
			Contrato Prestación Servicios Encuesta Satisfacción Cliente Informe de No Conformidades Reporte Satisfacción Cliente	
			Orden de Servicio Cronograma de Trabajo Nota de Entrega Servicio Conforme	
			GC-IT-001 GC-RG-001 GC-RG-002	
			TO-RG-002 TO-TI-001 TO-RG-003	

Elaborado por: Asistente de (área) Fecha:	Revisado por: Supervisor de (área) Fecha:	Aprobado por: Coordinador de (área) Fecha:
---	---	--

Control de cambios:

Fecha	Descripción de cambios	Versión
	Documento original	0.0