

UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERICO SANTA MARÍA
SEDE VIÑA DEL MAR – JOSÉ MIGUEL CARRERA

**PROPUESTA DE BUENAS PRÁCTICAS DE LA CALIDAD PARA UN
EMPRESARIATO DE PRODUCCIÓN Y VENTA DE PLANTAS**

Memoria para optar al Título
de Ingeniera de Ejecución en
GESTIÓN DE LA CALIDAD

Alumna:

Srta. Daniela A. Rojas A.

Profesor Guía:

Sr. Andrés Navarro C.

2023

Este capítulo marca el final de una etapa, pero también el comienzo de nuevos desafíos y oportunidades.

Estoy feliz, emocionada y agradecida por todos los momentos que han conformado mi experiencia universitaria.

Quiero expresar mi sincero agradecimiento a todas las personas que han sido parte fundamental a mi vida universitaria.

A mi familia, mamá y hermano, quienes siempre fueron mi pilar y fuente de apoyo, gracias por su comprensión, paciencia y por ser mi constante motivación.

A mis profesores y profesoras, en especial al profesor Gonzalo Vallejos Campbell por facilitarme el instrumento de chequeo que contribuyo de manera significativa a la realización de esta tesis.

Y, por último, mi reconocimiento también se extiende a mis compañeras/os de clases y amigos/as, con quienes compartimos risas, desafíos y éxitos a lo largo de estos años. Su compañía hizo que cada día fuera especial y estoy agradecida por las amistades formadas.

RESUMEN

Palabras claves: Calidad, ISO 9001:2015, Emprendimiento, Propuesta.

En el presente trabajo se desarrollará una propuesta de buenas prácticas de la calidad para un emprendimiento de producción y venta de plantas, con el fin de aportar en la futura formalización de la organización, basándose en los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015.

El objetivo principal es que las recomendaciones presentadas en este estudio sirvan de guía para desarrollar un Sistema de Gestión de la Calidad acorde a la Norma Internacional ISO 9001:2015, además de diagnosticar el cumplimiento del emprendimiento a través de una lista de chequeo y finalmente describir una propuesta que integre los criterios analizados para el Sistema de Gestión de la Calidad.

La propuesta entrega recomendaciones para cada ítem de la norma, considerando aspectos como el contexto interno y externo, partes interesadas, alcance, procesos, liderazgo y compromiso; política y objetivos de calidad; riesgos y oportunidades; recursos, competencias, información documentada, entre otros.

El diagnóstico realizado a través de la utilización de una lista de chequeo, indica un bajo cumplimiento general de los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015, sin embargo, los ítems con mayor cumplimiento se encuentran en el Contexto de la organización (30,21%) y Mejora (34,03%).

Índice

SIGLAS Y/O SIMBOLOGÍAS	10
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I: PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA	12
1. PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA	13
1.1 Objetivos	13
1.1.1 Objetivo general	13
1.1.2 Objetivos específicos	13
1.2 Alcance	13
1.3 Justificación	14
1.4 Metodología	14
1.5 Presentación del emprendimiento	15
1.5.1 Descripción del emprendimiento	15
1.5.1.1 Estructura organizacional.	15
1.5.1.2 Productos y servicios.	18
1.5.1.3 Clientes.	19
1.5.1.4 Insumos.	19
1.5.1.5 Mapa de proceso.	20
1.5.1.6 Modelo de Negocio.	21
1.6 Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015	21
1.6.1 Generalidades	21
1.6.2 Principios de la gestión de la calidad	22
1.6.3 Enfoque basado en procesos	23
1.6.4 Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar	24
1.6.5 Pensamiento basado en riesgos	24
1.6.6 Relación con otras normas de Sistemas de Gestión	26
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	27
2. MARCO TEÓRICO	28
2.1 Calidad	28

2.1.1	Evolución de la calidad _____	28
2.1.2	Gestión de la Calidad _____	28
2.1.3	Principios de la gestión de la Calidad _____	29
2.1.4	Herramientas para la Gestión de la Calidad _____	30
2.1.4.1	Las siete herramientas clásicas de Control de la Calidad. _____	30
2.1.5	Modelos normativos de la gestión de la calidad _____	31
2.1.6	Modelos para la implementación de la gestión de la calidad _____	31
2.1.7	Buenas prácticas de la calidad _____	33
2.2	Emprendimiento _____	33
2.2.1	Tipos de Emprendedores _____	34
2.2.2	Emprendimiento en Chile _____	35
CAPÍTULO III: RESULTADOS _____		37
3.	RESULTADOS _____	38
3.1	Ítem 4 contexto de la organización _____	40
3.2	Ítem 5 liderazgo _____	42
3.3	Ítem 6 planificación _____	43
3.4	Ítem 7 apoyo _____	44
3.5	Ítem 8 operación _____	46
3.6	Ítem 9 evaluación del desempeño _____	48
3.7	Ítem 10 mejora _____	49
3.8	Resumen ítem normativos _____	50
CAPÍTULO IV: PROPUESTA _____		53
4.	PROPUESTA _____	54
4.1	Ítem 4 contexto de la organización _____	54
4.1.1	Ítem 4.1 Conocimiento de la organización y su contexto _____	54
4.1.2	Ítem 4.1 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas _____	54
4.1.3	Ítem 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad _____	54
4.1.4	Ítem 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos _____	55
4.2	Ítem 5 liderazgo _____	55

4.2.1	Liderazgo y compromiso _____	55
4.2.2	Política _____	55
4.2.3	Roles, responsabilidades y autoridades de la organización _____	56
4.3	Ítem 6 planificación _____	56
4.3.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades _____	56
4.3.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos _____	56
4.3.3	Planificación de los cambios _____	56
4.4	Ítem 7 apoyo _____	57
4.4.1	Recursos _____	57
4.4.2	Competencia _____	57
4.4.3	Toma de conciencia _____	57
4.4.4	Comunicación _____	57
4.4.5	Información documentada _____	57
4.5	Ítem 8 operación _____	57
4.5.1	Planificación y control operacional _____	57
4.5.2	Requisitos para los productos y servicios _____	58
4.5.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios _____	58
4.5.4	Control de procesos, productos y servicios suministrados externamente _____	58
4.5.5	Producción y provisión del servicio _____	58
4.5.6	Liberación de los productos y servicios _____	58
4.5.7	Control de las salidas no conformes _____	59
4.6	Ítem 9 evaluación del desempeño _____	59
4.6.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación _____	59
4.6.2	Auditoría interna _____	59
4.6.3	Revisión por la dirección _____	59
4.7	Ítem 10 mejora _____	60
4.7.1	Generalidades _____	60
4.7.2	No conformidad y acción correctiva _____	60
4.7.3	Mejora continua _____	60
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES _____	61
	REFERENCIAS _____	62
	ANEXO _____	63

Índice de figuras

Figura 1.1 Estructura organizativa de ECONSCIENTE _____	16
Figura 1.2 Instagram de ECONSCIENTE _____	17
Figura 1.3 Catálogo mensual de ECONSCIENTE _____	18
Figura 1.4 Mapa de proceso de ECONSCIENTE _____	20
Figura 1.5 Modelo de negocio de ECONSCIENTE _____	21
Figura 1.6 Representación esquemática de los elementos de un proceso _____	23
Figura 1.7 Representación de la estructura de la Norma Internacional con el ciclo PHVA ____	25
Figura 2.1 Estructura empresarial en Chile del año 2020 _____	35
Figura 2.2 Estructura empresarial en el año 2020 en comparación con la Internacional _____	36
Figura 3.1 Resumen cumplimiento del ítem 4 de la Norma Internacional ISO 9001:2015 ____	41
Figura 3.2 Resumen cumplimiento del ítem 5 de la Norma Internacional ISO 9001:2015 ____	42
Figura 3.4 Resumen cumplimiento del ítem 6 de la Norma Internacional ISO 9001:2015 ____	44
Figura 3.5 Resumen cumplimiento ítem 7 de la Norma Internacional ISO 9001:2015 _____	45
Figura 3.6 Resumen cumplimiento ítem 8 de la Norma Internacional ISO 9001:2015 _____	47
Figura 3.7 Resumen cumplimiento ítem 9 de la Norma Internacional ISO 9001:2015 _____	48
Figura 3.8 Resumen cumplimiento ítem 10 de la Norma Internacional ISO 9001:2015 _____	50
Figura 3.9 Resumen cumplimiento de todos los ítems de la Norma Internacional ISO 9001:2015 _____	51

Índice de tablas

Tabla 1.1 Productos con sus respectivas especificaciones ofrecidos por ECONSCIENTE	___	19
Tabla 1.2 Insumos utilizados para el mantenimiento y cuidado de plantas	_____	20
Tabla 3.1 Resumen cumplimiento del ítem 4 de la Norma Internacional ISO 9001:2015	___	40
Tabla 3.2 Resumen cumplimiento del ítem 5 de la Norma Internacional ISO 9001:2015	___	42
Tabla 3.3 Resumen cumplimiento del ítem 6 de la Norma Internacional ISO 9001:2015	___	43
Tabla 3.4 Resumen cumplimiento ítem 7 de la Norma Internacional ISO 9001:2015	_____	45
Tabla 3.5 Resumen cumplimiento ítem 8 de la Norma Internacional ISO 9001:2015	_____	46
Tabla 3.6 Resumen cumplimiento ítem 9 de la Norma Internacional ISO 9001:2015	_____	48
Tabla 3.7 Resumen cumplimiento ítem 10 de la Norma Internacional ISO 9001:2015	_____	49
Tabla 3.8 Resumen cumplimiento de todos los ítems de la Norma Internacional ISO 9001:2015	_____	51

Siglas y/o Simbologías

Siglas

ISO: International Organization for Standardization

CEO: Chief Executive Officer

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad

PHVA: Planificar-Hacer-Verificar-Actuar

EFQM: European Foundation for Quality Management

GEM: Global Entrepreneurship Monitor

OCDE: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico

PESTEL: Políticos-Económicos-Sociales-Tecnológicos-Ecológicos-Legales

FODA: Fortalezas-Oportunidades-Debilidades-Amenazas

KPI: Key Performance Indicator

SMART: Specific-Measurable-Achievable-Relevant-Timely

Introducción

El concepto de Calidad abarca todas las formas a través de las cuales la empresa satisface las necesidades y expectativas de los clientes, del personal y de la sociedad, por otro lado se encuentran las buenas prácticas que se consideran un conjunto de ejemplos probados y soluciones que pueden ayudar a resolver problemas, abarcan una amplia gama de temas de gestión como recursos humanos, planificación estratégica, calidad de servicio, atención a los usuarios, entre otros. (Armijo, 2004)

En el contexto social y por el Covid19 en Chile, se incrementó la población emprendedora en etapa inicial, donde el emprendimiento busca crear, desarrollar y gestionar una nueva idea o iniciativa, junto con un emprendedor el cual asume los riesgos asociados y la gestión de un nuevo negocio. Sin embargo, la mayoría de los emprendimientos no se encuentran formalizados o no cumplen con las regulaciones y requisitos legales.

Para enfrentar dicha problemática, el objetivo de esta propuesta es contribuir a una futura formalización del emprendimiento a través de una serie de recomendaciones basadas en el análisis de la Norma Internacional ISO 9001:2015.

El presente estudio se constituye de cuatro capítulos; en primer lugar, se encuentra la presentación de la propuesta en donde se detallan los antecedentes generales del emprendimiento y se describe la Norma Internacional ISO 9001:2015 sobre los Sistemas de Gestión de la Calidad; en el capítulo dos se expone sobre toda la literatura necesaria para el desarrollo de la propuesta; en el capítulo tres se realiza un diagnóstico de la norma basándose en un instrumento (lista de chequeo); y por último en el capítulo cuatro, se hace una serie de recomendaciones para aportar en una futura implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad.

CAPÍTULO I: PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

1. Presentación de la propuesta

El presente trabajo tiene por finalidad realizar una propuesta de buenas prácticas de Calidad para un emprendimiento de producción y venta de plantas, en donde se espera aportar a una futura formalización de esta organización emergente.

A continuación, se darán a conocer los aspectos relevantes para iniciar con el desarrollo de la propuesta.

1.1 Objetivos

1.1.1 *Objetivo general*

Elaborar una propuesta de buenas prácticas de la calidad para un emprendimiento de producción y venta de plantas para contribuir a la formalización de la organización.

1.1.2 *Objetivos específicos*

- Analizar la Norma Internacional ISO 9001:2015 y conceptos claves para elaborar la propuesta.
- Diagnosticar el cumplimiento del emprendimiento a través de una lista de chequeo.
- Describir una propuesta que integre los criterios analizados para el sistema de gestión de la calidad del emprendimiento.

1.2 Alcance

El alcance se enfocará en proporcionar recomendaciones de buenas prácticas de la calidad para un emprendimiento dedicado a la producción y venta de plantas establecido en el año 2018. Se centrará en el análisis descriptivo basado en la Norma Internacional ISO 9001:2015 que permitirá identificar los cumplimientos y no cumplimientos de la organización en la actualidad.

El estudio se llevará a cabo en un periodo de cuatro meses, desde agosto hasta diciembre; durante este tiempo se recopilarán los datos, se especificarán los criterios y la evaluación de los resultados.

Las buenas prácticas de Calidad propuestas se definirán de acuerdo con los modelos y normativas vigentes. Es importante destacar que este trabajo no tiene como objetivo la implementación de la propuesta, solo se analizará la brecha de cumplimiento de la Norma Internacional ISO 9001:2015.

1.3 **Justificación**

Las listas de chequeo son herramientas que se utilizan para verificar el grado de cumplimiento de pasos, tareas o elementos que han sido completados y/o revisados. En el presente trabajo se busca realizar un diagnóstico a través de una lista de chequeo, que integre las buenas prácticas de la calidad analizadas para conceptualizar el emprendimiento contribuyendo así a una futura formalización de la organización, además de describir una propuesta con recomendaciones basadas en la ISO 9001:2015 para el correcto funcionamiento del emprendimiento.

1.4 **Metodología**

Para el desarrollo de esta investigación y dar cumplimiento a sus objetivos, la metodología que se llevó a cabo es analizar la Norma Internacional ISO 9001:2015 en conjunto con diferentes conceptos y modelos de la calidad esenciales, con el propósito de desarrollar una propuesta con recomendaciones de buenas prácticas de la Calidad. A partir de la recopilación de la información pertinente, se efectuará un diagnóstico detallado de los aspectos en los que la organización cumple o no con los requisitos establecidos. Este proceso se realizará mediante la utilización de una lista de chequeo con el fin de obtener una descripción de la organización

abordando aspectos clave de su estructura, objetivos y procesos relevantes. Este enfoque metodológico permitirá obtener una visión integral de la situación de la organización con respecto a las normativas de Calidad establecidas, facilitando la formulación de recomendaciones específicas y la elaboración de una propuesta efectiva de buenas prácticas de calidad.

1.5 Presentación del emprendimiento

ECONSCIENTE es un emprendimiento especializado en la producción y venta de plantas, destacándose por brindar servicios de mantenimiento de jardinería tanto a instituciones como a particulares según las necesidades de cada cliente, opera principalmente a través de las redes sociales y fue establecido en el año 2018. Ofrece una amplia variedad de plantas, como ornamentales de interior y exterior, todas cultivadas con cuidado y dedicación.

1.5.1 Descripción del emprendimiento

A continuación, se describirán las características principales del emprendimiento a evaluar.

1.5.1.1 Estructura organizacional.

La formación y gestión del emprendimiento son responsabilidad de una persona natural a la que nos referiremos como CEO (Chief Executive Officer), la cual es la encargada de aportar experiencia en el rubro de las plantas, cultivo y mantenimiento de estas mismas, además de administrar la organización atendiendo a los clientes, manejar las redes sociales, comprar insumos y realizar la entrega de productos y servicios a los clientes u organizaciones, como se aprecia en la figura 1.1.

Figura 1.1*Estructura organizativa de ECONSCIENTE*

Fuente: Elaboración propia basado en la estructura organizacional de ECONSCIENTE.

Descripción de cada una de las actividades:

- Producción de plantas:** La CEO de la organización se hace responsable de la selección de semillas y esquejes, cultiva las plantas en ambientes controlados, realiza un riego eficiente, usa los recursos de manera responsable y realiza un correcto mantenimiento de las plantas y el área de trabajo.
- Manejo de Redes Sociales:** La CEO comunica y promueve los productos y servicios de manera efectiva, simultáneamente genera comunidad utilizando plataformas como Instagram (ver Figura 1.2) y Facebook; se fomenta la participación de las personas a través de encuestas relacionadas con la jardinería. Con el contenido generado se entregan consejos de

jardinería e información sobre el cuidado de plantas, los comentarios y mensajes recibidos son respondidos a la brevedad, las fotografías son de alta calidad y se mantiene una programación regular de las publicaciones en las Redes Sociales utilizadas; también se monitorizan el alcance y la interacciones que mantiene nuestro contenido. Por último, la retroalimentación con la comunidad se utiliza para mejorar continuamente.

Figura 1.2

Instagram de Econsciente



Fuente: Perfil de Instagram de ECONSCIENTE

- Atención de clientes:** La CEO del emprendimiento presenta un compromiso con la satisfacción del cliente, esforzándose en proporcionar una experiencia única y personalizada, desde la elección de la planta hasta las consultas sobre el mantenimiento del jardín. El proceso de compra es sencillo y accesible para los clientes, facilitando la adquisición de plantas y servicios de jardinería utilizando los mensajes directos de Instagram o Facebook; también se ofrece asesoramiento durante el proceso de compra para ayudar a los clientes a seleccionar las plantas que mejor se adapten a sus necesidades y preferencias. Después de cada venta, realizamos seguimiento para garantizar la satisfacción del cliente; y a su vez, se reciben sugerencias.

- **Compra de insumos:** La CEO se encarga de evaluar y planifica las necesidades, identificando los requerimientos antes de realizar compras, se realiza una evaluación detallada de los insumos necesarios para la producción y operación diaria, esto incluye desde semillas, sustratos, herramientas de jardinería, planificación de inventarios, búsqueda de proveedores confiables, proceso de compra y control de calidad en insumos, registro de ingresos y salidas, almacenamiento organizado.
- **Entrega de productos y servicios:** La CEO de la organización debe planificación las rutas, asignación de recursos necesarios para llevar a cabo las entregas como la bencina, utilizar un embalaje seguro, enviar una notificación del envío y obtener una retroalimentación del cliente.

1.5.1.2 Productos y servicios.

La organización ofrece distintas plantas ornamentales de interior y exterior, las cuales son vendidas a través de las Redes Sociales por medio del catálogo mensual (ver Figura 1.3).

Además, se dispone de distintos productos necesarios para una correcta mantención y cuidado de las plantas como se observa en la Tabla 1.1.

Figura 1.3

Catálogo mensual de ECONSCIENTE



Fuente: Redes sociales de ECONSCIENTE

Tabla 1.1

Productos con sus respectivas especificaciones ofrecidos por ECONSCIENTE

Productos	Especificaciones	Precio
Herramientas	Pack de 3 herramientas de jardín para plantas pequeñas.	\$4.500 (pack)
	Herramientas individuales para plantas de mayor tamaño.	\$2.500 (cada una)
Marcadores	Pack de 10 marcadores de color azul, para identificar las plantas.	\$1.500 (pack)
Sustrato	Sustrato para plantas de exterior.	\$6.000 (6 litros)
	Sustrato para plantas de interior.	\$6.000 (6 litros)
Mat	Utilizado para trasplantes en espacios reducidos.	\$5.000 (cada uno)
Maceteros	Variados colores y tamaños.	\$400 - \$800

Fuente: Elaboración propia a partir de información recopilada del emprendimiento.

1.5.1.3 Clientes.

El público objetivo de la organización, son todos aquellos que buscan agregar un toque verde a sus vidas y embellecer el espacio que les rodea de las comunas de Villa Alemana y Quilpué, Región de Valparaíso. Cuenta con atención personalizada, además de comprometerse a cultivar y ofrecer plantas de manera responsable, minimizando el impacto ambiental y promoviendo prácticas ecológicas en todos los aspectos de su negocio.

1.5.1.4 Insumos.

Para la correcta funcionalidad del emprendimiento hay herramientas vitales para el capital de trabajo las cuales son guardadas en una caja cerrada de 100 litros; los insumos se describen en la Tabla 1.2.

Tabla 1.2

Insumos utilizados para el mantenimiento y cuidado de plantas

Insumos	Especificaciones
Herramientas de jardinería	Rastrillo, distintos tipos de palas
Tijeras de podar	Tipo by pass de acero inoxidable
Pulverizador	A presión capacidad 5 litros
Fertilizantes	Basacote plus
Ropa de trabajo	Comodidad y clima
Guantes de jardinería	Largos
Sustratos	Distintos tipos, según necesidades

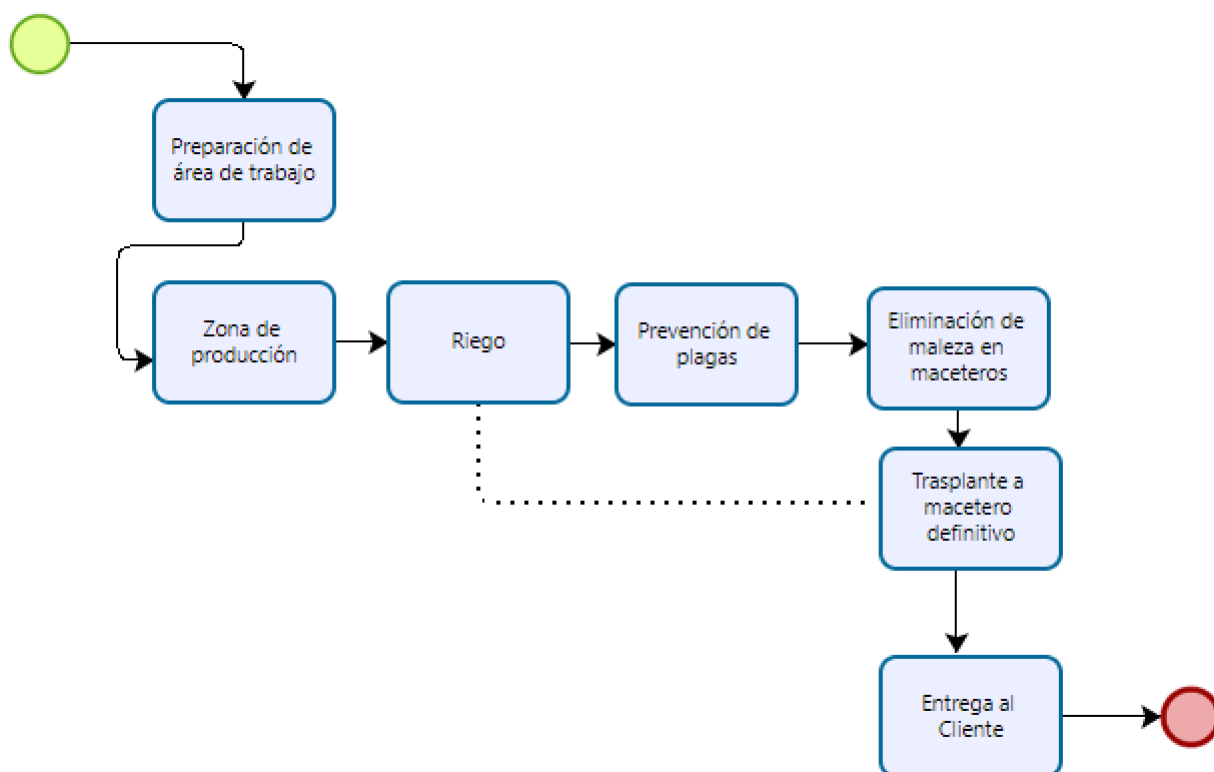
Fuente: Elaboración propia a partir de información recopilada del emprendimiento.

1.5.1.5 Mapa de proceso.

En la Figura 1.4 se demuestra gráficamente el mapa de proceso del emprendimiento.

Figura 1.4

Mapa de proceso de ECONSCIENTE



Fuente: Elaboración propia a partir de información recopilada de ECONSCIENTE

1.5.1.6 Modelo de Negocio.

A continuación, se señala el Modelo de Negocio de la organización en la Figura 1.5, elaborado a partir de información obtenida de ECONSCIENTE.

Figura 1.5

Modelo de Negocio de Econsciousiente

<p>(7) ASOCIACIÓN(ES) O SOCIO(S) CLAVE</p> <ul style="list-style-type: none"> - . Proveedores de plantas e insumos de jardinería. - . Empresas logísticas para entregas a domicilio. 	<p>(5) ACTIVIDAD(ES) CLAVE</p> <ul style="list-style-type: none"> - . Promoción a través de redes sociales. - . Realizar inventario de plantas e insumos. - . Orden y revisión. 	<p>(2) PROPUESTA(S) DE VALOR</p> <ul style="list-style-type: none"> - . Amplia variedad de plantas de interior y exterior. - . Asesoramiento personalizado en el mantenimiento de las plantas. - . Servicio de entrega a domicilio. 	<p>(4) RELACIÓN(ES) CON LOS CLIENTES</p> <ul style="list-style-type: none"> - . Asistencia personal - . Autoservicio 	<p>(1) SEGMENTO(S) DE CLIENTES</p> <ul style="list-style-type: none"> - . Amantes y aficionados de la jardinería. - . Personas que desean decorar sus hogares u oficinas con plantas.
<p>(8) ESTRUCTURA(S) DE COSTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - . Agua, electricidad, transporte. - . Capacitaciones. - . Insumos y productos de jardinería. - . Redes sociales y publicidad. 		<p>(9) FUENTE(S) DE INGRESOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - . Venta de plantas e insumos relacionados. - . Tarifas por entrega a domicilio. - . Servicio de asesoramiento personalizado. 		

Fuente: Elaboración propia según información recopilada del emprendimiento.

1.6 Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015

A continuación, se presenta una síntesis del contenido que la normativa establece para garantizar su cumplimiento.

1.6.1 Generalidades

Desarrollar un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) proporciona a una organización mejorar su desempeño global y una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible. Entre los beneficios que se obtienen a partir de la implementación de la norma se encuentran, la capacidad para proporcionar productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente, legales y reglamentarios; facilita las oportunidades de aumentar la satisfacción al cliente, aborda

los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos; la capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados.

La Norma Internacional ISO 9001:2015 puede ser utilizada por partes internas y externas, por otro lado, los requisitos especificados son complementarios a los requisitos para los productos y servicios.

Esta Norma Internacional emplea el enfoque a procesos, que incorpora el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos. El ciclo PHVA permite a una organización asegurarse de que sus procesos cuenten con recursos y se gestionen adecuadamente, y que las oportunidades de mejora se determinen y se actúe en consecuencia. El pensamiento basado en riesgos permite a una organización determinar los factores que podrían causar que sus procesos y su Sistema de Gestión de la Calidad se desvíen de los resultados planificados, para poner en marcha controles preventivos para minimizar los efectos negativos y maximizar el uso de las oportunidades a medida que surjan.

El cumplimiento permanente de los requisitos y la consideración constante de las necesidades y expectativas representa un desafío para las organizaciones en un entorno cada vez más dinámico y complejo. Para lograr estos objetivos, la organización podría considerar necesario adoptar diversas formas de corrección y mejora continua, tales como el cambio abrupto, la innovación y la reorganización.

1.6.2 Principios de la gestión de la calidad

Esta Norma Internacional se basa en los principios de la gestión de la calidad descritos en la Norma Internacional ISO 9000.

1.6.3 Enfoque basado en procesos

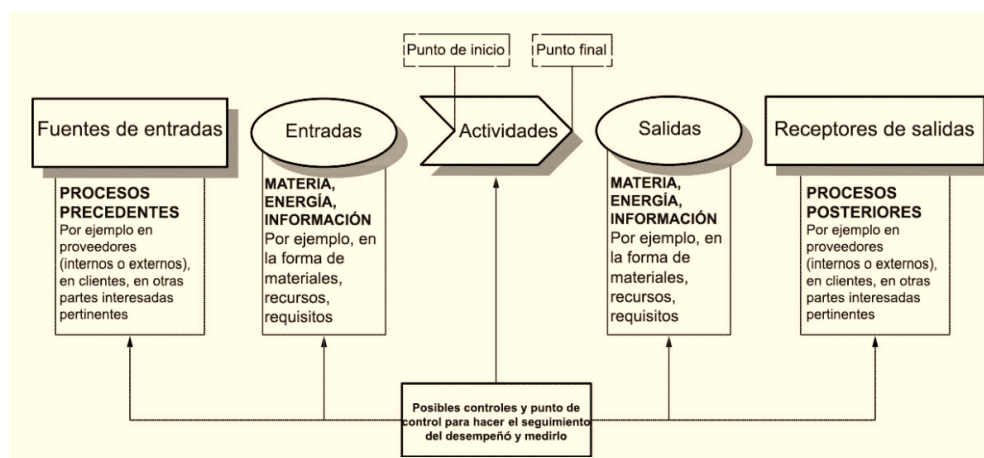
Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un Sistema de Gestión de la Calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente.

La comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus resultados previstos. Este enfoque permite a la organización controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema, de modo que se pueda mejorar el desempeño global de la organización.

El enfoque a procesos implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con la política de la calidad y su dirección estratégica de la organización. La gestión de los procesos y el sistema en su conjunto puede alcanzarse utilizando el ciclo PHVA con un enfoque global de pensamiento basado en riesgos dirigido a aprovechar las oportunidades y prevenir resultados no deseados.

Figura 1.6

Representación esquemática de los elementos de un proceso



Fuente: Norma Internacional ISO 9001:2015

1.6.4 Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar

El ciclo PHVA puede aplicarse a todos los procesos y al Sistema de Gestión de la Calidad como un todo; como se observa en la figura 1.2, los capítulos 4 al 10 pueden agruparse en relación con el ciclo PHVA.

El ciclo PHVA, se describe de la siguiente manera:

- **Planificar:** Establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades.
- **Hacer:** Implementar lo planificado.
- **Verificar:** Realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, objetivos, requisitos y las actividades planificadas e informar sobre los resultados.
- **Actuar:** Tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.

1.6.5 Pensamiento basado en riesgos

El pensamiento basado en riesgos es esencial para lograr un Sistema de Gestión de la Calidad eficaz, este concepto ha estado implícito en ediciones anteriores de esta Norma Internacional, incluyendo, por ejemplo, llevar a cabo acciones preventivas para eliminar no conformidades potenciales, analizar cualquier no conformidad que ocurra y tomar acciones que sean apropiadas para los efectos de la no conformidad para prevenir su ocurrencia.

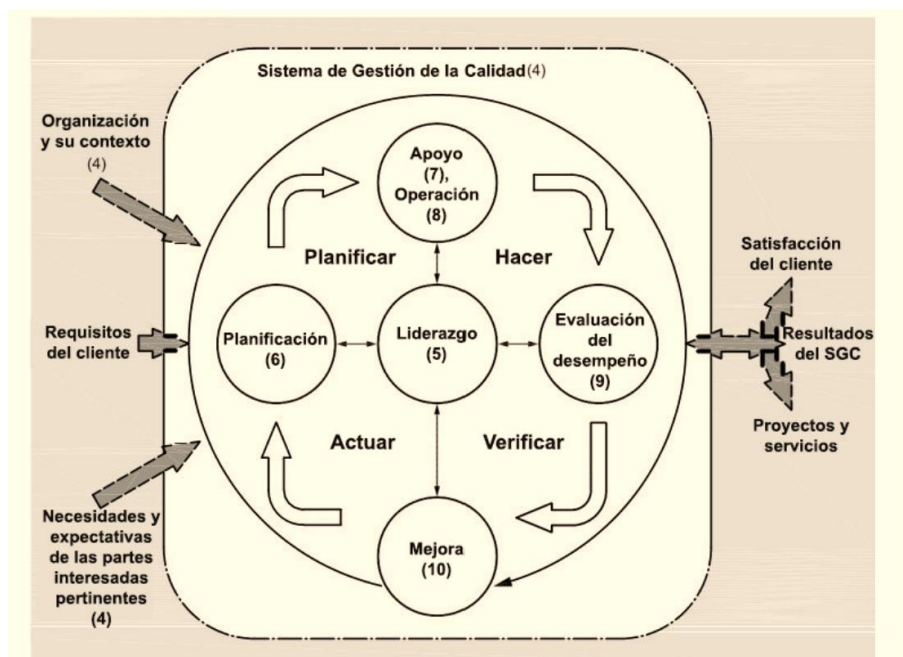
Para ser conforme con los requisitos de esta Norma Internacional, una organización necesita planificar e implementar acciones para abordar los riesgos y las oportunidades. Abordar tanto los riesgos como las oportunidades, establecer una base para aumentar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, alcanzar mejores resultados y prevenir los efectos negativos.

Las oportunidades pueden surgir como resultado de una situación favorable para lograr un resultado previsto, por ejemplo, un conjunto de circunstancias que permita a la organización atraer clientes, desarrollar nuevos productos y servicios, reducir los residuos o mejorar la productividad.

Las acciones para abordar las oportunidades también pueden incluir la consideración de los riesgos asociados. El riesgo es el efecto de la incertidumbre y dicha incertidumbre puede tener efectos positivos o negativos. Una desviación positiva que surge de un riesgo puede proporcionar una oportunidad, pero no todos los efectos positivos del riesgo tienen como resultado oportunidades.

Figura 1.7

Representación de la estructura de la Norma Internacional con el ciclo PHVA



Fuente: Norma Internacional ISO 9001:2015

1.6.6 Relación con otras normas de Sistemas de Gestión

Esta Norma Internacional aplica el marco de referencia desarrollado por ISO para mejorar el alineamiento entre sus Normas Internacionales para sistemas de gestión. También, permite a una organización utilizar el enfoque a procesos, en conjunto con el ciclo PHVA y el pensamiento basado en riesgos, para alinear o integrar su sistema de gestión de la calidad con los requisitos de otras normas de sistemas de gestión.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2. Marco teórico

A continuación, en este capítulo se abordarán diversas literaturas para contextualizar los temas vinculados con la calidad, gestión de la calidad, modelos relevantes sobre el concepto de calidad, buenas prácticas y el emprendimiento en Chile.

2.1 Calidad

La Norma Internacional ISO 9000:2015, define la calidad como “grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.”

2.1.1 Evolución de la calidad

El concepto de calidad ha evolucionado de forma importante durante el siglo XX de la mano de una serie de autores de distintas partes del mundo, hasta formar un cuerpo de conocimiento importante. Los primeros aportes se centraban en la aplicación de técnicas estadísticas para la inspección, el control de los productos y procesos industriales; luego se complementaron con sistemas de aseguramiento de la calidad enfocándose en la prevención y la calidad del servicio. No obstante, las aportaciones recientes entienden la calidad como un concepto más integrador y evolucionado, el cual incluye las diferentes funciones de las organizaciones como servicios, productos, clientes externos e internos para obtener una mejora continua en los procesos que lleve una satisfacción a los clientes. (Camisón, Cruz, & González, 2006)

2.1.2 Gestión de la Calidad

La Gestión de la Calidad es el conjunto de procesos que una organización lleva a cabo una función directiva capaz de generar ventajas competitivas sostenibles para garantizar que los productos o servicios cumplan con los estándares de calidad establecidos. (Camisón, Cruz, & González, 2006)

2.1.3 Principios de la gestión de la Calidad

En la Norma Internacional ISO 9000:2015 se describen siete principios fundamentales de la gestión de la calidad:

- **Enfoque al cliente:** El enfoque principal es cumplir los requisitos y tratar de exceder las expectativas del cliente.
- **Liderazgo:** Los líderes en todos los niveles establecen la unidad de propósito y la dirección, y crea condiciones en las que las personas se implican en el logro de los objetivos de la calidad de la organización.
- **Compromiso de las personas:** Las personas competentes, empoderadas y comprometidas en toda la organización son esenciales para aumentar la capacidad de la organización para generar y proporcionar valor.
- **Enfoque a procesos:** Se alcanzan resultados coherentes y previsibles de manera eficaz y eficiente cuando las actividades se entienden y gestionan como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente.
- **Mejora:** Las organizaciones con éxito tienen un enfoque continuo hacia la mejora.
- **Toma de decisiones basadas en la evidencia:** Decisiones basada en el análisis y la evaluación de datos e información tiene mayor probabilidad de producir los resultados deseados.
- **Gestión de las relaciones:** Para el éxito sostenido, las organizaciones gestionan sus relaciones con las partes interesadas pertinentes, tales como los proveedores.

2.1.4 Herramientas para la Gestión de la Calidad

Las herramientas de la calidad son utilizadas por cualquier organización para la planificación, control y la aplicación de la mejora continua, enfocándose en detectar y solucionar los problemas que surgen en la organización. (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2007)

2.1.4.1 Las siete herramientas clásicas de Control de la Calidad.

Según el autor Miranda (2007), la utilización de estas herramientas dependerá del objetivo perseguido, por lo que resulta necesario conocer todas para saber cuál aplicar en cada momento y situación:

- **Diagrama de flujo:** Representa gráficamente flujos o procesos, tiene como finalidad ordenar los procesos y puede ser utilizado individualmente, aunque resulta más eficaz si se emplea de manera conjunta con alguna otra herramienta.
- **Diagrama de causa-efecto:** También llamado diagrama de espina de pescado o diagrama de Ishikawa permite identificar y categorizar las causas de un problema, estableciendo de forma gráfica una relación entre el problema y sus posibles causas, ayudando a visualizarlo mejor.
- **Histograma:** Ayuda a representar de forma gráfica los datos de un problema, reflejando la disposición de los valores respecto a la media. Utilizando esta herramienta se puede observar con claridad la forma de distribución y pueden inferirse resultados sobre la población que serían difícilmente observables en una tabla numérica.
- **Análisis de Pareto:** Herramienta que identifica aquellos factores de mayor relevancia al abordar un problema, mediante la categorización de aquellos efectos que no tendrían una importancia notable o serán poco frecuentes.

- **Gráficos de control:** Permiten detectar las causas que provocan la fabricación de productos no sujetos a las especificaciones de calidad establecidas.
- **Diagrama de dispersión:** Analiza la correlación existente entre dos características de un determinado proceso y está basado en el análisis de regresión y la representación gráfica de su resultado.
- **Hojas de recogida de datos:** Son los documentos base para la recolección de datos, que permiten realizar el seguimiento de trabajos en el proceso de resolución de problemas.

2.1.5 Modelos normativos de la gestión de la calidad

International Organization for Standardization (ISO) es el mayor desarrollador de estándares de calidad del mundo, siendo activa en satisfacer las necesidades de estandarización de la calidad en tres dimensiones de desempeño como el económico, medio ambiental y social. La principal actividad de ISO es el desarrollo de estándares técnicos para productos y procesos, aportando soluciones a problemas básicos de la producción y la distribución; estos estándares son de aplicación voluntaria, y el desarrollo de sus normas nace de requerimientos del mercado. (Camisón, Cruz, & González, 2006)

Esta organización actúa como puente en búsqueda de soluciones consensuadas que permitan cumplir los requerimientos de la empresa y de la sociedad, así como satisfacer las necesidades de grupos de interés como los clientes, usuarios de productos, proveedores, reguladores públicos, entre otros. (Camisón, Cruz, & González, 2006)

2.1.6 Modelos para la implementación de la gestión de la calidad

Los modelos de la calidad o también llamados modelos de excelencia se caracterizan por suministrar productos con un nivel de calidad que satisfaga a los clientes y consiga la gratificación de los empleados, a través de un proceso de mejora continua dentro de la

organización. Estos modelos suelen abordar aspectos clave dentro de las organizaciones como liderazgo, estrategia, proveedores, procesos, clientes entre otros; las empresas los utilizan principalmente para implementar la gestión de la calidad a través de los estándares globales que estos especifican. (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2007)

Los modelos de calidad con mayor influencia son los siguientes:

- **Malcolm Baldrige:** Creado el 1987 en Estados Unidos, es administrado y gestionado por el National Institute of Standards and Technology, se ha convertido en un estándar de referencia para la implementación de la calidad y también una herramienta básica para la competitividad de las empresas norteamericanas. Se caracteriza por centrarse en la eliminación de defectos y en la creatividad para aumentar la satisfacción del cliente. (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2007)
- **Modelo Deming:** La unión japonesa de científicos e ingenieros estableció en 1951 el premio japonés de calidad “premio Deming” en honor a W.E Deming, este premio se concede a todas las empresas que cumplen con el estándar prescrito. El objetivo es asegurar que una empresa haya desplegado completamente un proceso de calidad que continuará mejorando mucho después de haber recibido el premio. (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2007)
- **Modelo EFQM:** La Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (European Foundation for Quality Management), señala que es una organización sin fines de lucro fundada en 1988 con el objeto de ayudar a las empresas europeas a ser más competitivas en el mercado mundial. Es una herramienta de gestión altamente eficaz que permite a líderes, empleados, miembros del equipo, estudiantes y otros grupos de interés entender como una organización debe fijar su propósito y cumplir sus promesas y hacerlo de manera sostenible y ética. La aplicación de este modelo a cualquier organización consiste en realizar una evaluación de los diferentes

elementos que la integran y comparar los resultados con el referente teórico definido por la EFQM.

2.1.7 Buenas prácticas de la calidad

Las buenas prácticas son una forma de organizar un proceso de trabajo tal, que garantiza la obtención de los buenos estándares de desempeño comparativos. Se relacionan con el concepto de Benchmarking, donde tienden a tratarse como un complemento. El benchmarking es la metodología (instrumento) mediante el cual una organización puede identificar las buenas prácticas de trabajo (objetivo) internamente o en su entorno. (Armijo, 2004)

2.2 Emprendimiento

La actividad emprendedora es considerada la gestión de la renovación estratégica, sin importar si esta renovación ocurre adentro o afuera de las organizaciones existentes o si esta renovación da lugar, o no, a la creación de una nueva entidad de negocio. (Formichella, 2002)

Un emprendimiento es llevado a cabo por una persona a la que se denomina emprendedor, si bien el término se asocia especialmente a quien comienza una empresa comercial, también puede relacionarse a cualquier persona natural que decida llevar adelante un proyecto, aunque este no tenga fines económicos. Ser emprendedor significa ser capaz de crear algo nuevo o de dar un uso diferente a algo existente, y de esa manera generar un impacto en su propia vida y/o en la comunidad en la que habita. A su vez, a este individuo no solo le surgen ideas, sino que también es lo suficiente flexible como para poder adaptarlas y posee la creatividad necesaria para transformar cada acontecimiento, sea positivo o negativo, en una oportunidad. El emprendedor posee un espíritu especial, tiene alta autoestima, confía en sí mismo y posee una gran necesidad de logro, es eficiente y se da la oportunidad de pensar diferente. Además, es un individuo positivo, no solo para sí mismo, sino que genera un ambiente

positivo a su alrededor y este entorno le favorece para alcanzar las metas que se propongan, el emprendedor no piensa su proyecto en forma acotada, sino que siempre tiene visión de futuro. (Formichella, 2002)

2.2.1 Tipos de Emprendedores

Según el Global Entrepreneurship Monitor (GEM) en su Reporte Nacional de Chile 2021, el proceso emprendedor se puede clasificar en función de la etapa en que se encuentra su organización, esto incluye cinco categorías que se definirán a continuación:

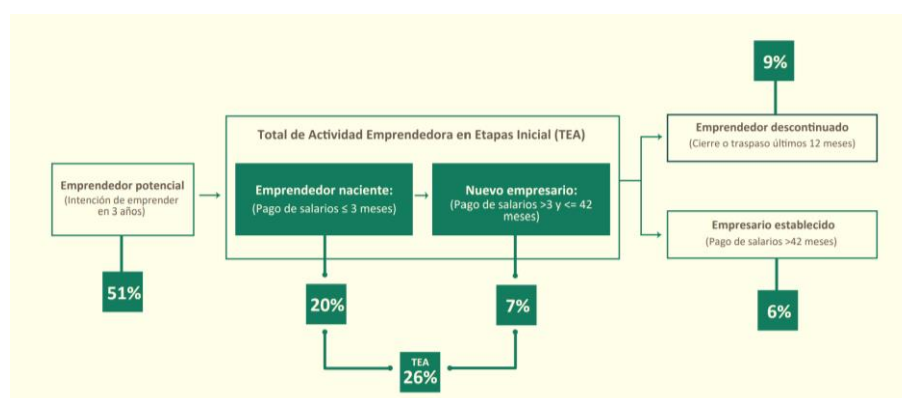
- **Emprendedor potencial:** Incluye a las personas que afirman estar pensando en poner en marcha un nuevo negocio, pero que aún no han iniciado acciones concretas. Es relevante destacar que a este grupo solo se le mide su valoración hacia el emprendimiento y su percepción de atributos individuales.
- **Emprendedor naciente:** Agrupa a las personas que declaran haber iniciado la puesta en marcha de un nuevo negocio y también a quienes afirman haber pagado salarios a empleados y/o a sí mismo, por un periodo no mayor a 3 meses.
- **Nuevo empresario:** Incorpora a aquellas personas que han puesto en marcha un nuevo negocio, pagando salarios durante un periodo de tiempo que va desde 3 a los 42 meses.
- **Empresario establecido:** Reúne aquellas personas que han estado al frente de la operación de su empresa pagando salarios durante más de 42 meses. Esta se conoce como etapa de persistencia y busca la consolidación de la empresa.
- **Emprendedor descontinuado:** Son aquellos individuos (18-64 años) que en los últimos 12 meses ha suspendido las operaciones a su relación con un negocio.

2.2.2 *Emprendimiento en Chile*

De acuerdo con el GEM, en el año 2020, alrededor del 52% de la población chilena de 18-64 años expreso su intención de iniciar un emprendimiento en los próximo tres años. Sin embargo, solo 20% de la población chilena de 18-64 años indico estar involucrada en emprendimientos nacientes con menos de tres meses por lo que aún no ha pagado salarios. Asimismo, un 6% de la población chilena de 18-64 años manifestó que estaba activamente involucrada en un nuevo negocio de menos de 42 meses de antigüedad, mientras que un 6% estaba involucrada en un negocio establecido. Además, un 9% de la población adulta había discontinuado las operaciones de su emprendimiento en los últimos 12 meses, como se aprecia en la figura 2.1.

Figura 2.1

Estructura empresarial en Chile del año 2020

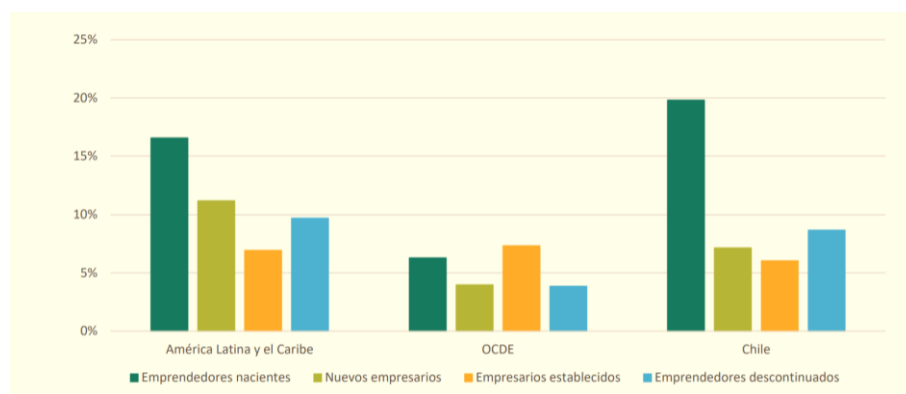


Fuente: Global Entrepreneurship Monitor, 2020

Desde una perspectiva global, la Figura 2.2, se observa un análisis comparativo de la estructura empresarial chilena respecto a los países de referencia en América Latina y el Caribe y los que integran la OCDE. Como se ha observado, tanto en Chile como en los países de América Latina y el Caribe, la estructura empresarial se caracteriza por altos porcentajes de emprendedores en etapa inicial, compuesta principalmente por porcentaje de emprendedores nacientes (que va descendiendo conforme avanzan las etapas del proceso emprendedor) y una menor proporción de emprendimientos nuevos. Por otro lado, los países que pertenecen a la OCDE no mantienen una amplia diferencia entre las etapas de los emprendedores.

Figura 2.2

Estructura empresarial en el año 2020 en comparación con la internacional



Fuente: Global Entrepreneurship Monitor, 2020.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3. Resultados

Conforme a lo establecido en la Norma Internacional ISO 9001:2015, se utilizó un instrumento (lista de chequeo) para medir el cumplimiento del emprendimiento de acuerdo con la futura formalización de este último. (ver Anexo A)

El instrumento considera cada ítem normativo señalado en la Norma Internacional ISO 9001:2015, que reúne desde el ítem 4 hasta el capítulo 10, que se señalan a continuación:

- 4. Contexto de la organización
 - 4.1 Conocimiento de la organización y su contexto
 - 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las 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 Compromiso de la dirección
 - 5.2 Política
 - 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 planificación para lograrlos
 - 6.3 Planificación de los cambios
- 7. Apoyo
 - 7.1 Recursos
 - 7.2 Competencia
 - 7.3 Toma de conciencia

- 7.4 Comunicación
- 7.5 Información documentada
- 8. Operación
 - 8.1 Planificación y control operacional
 - 8.2 Requisitos para los productos y servicios
 - 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios
 - 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
 - 8.5 Producción y provisión del servicio
 - 8.6 Liberación de los productos y servicios
 - 8.7 Control de las salidas no conformes
- 9. Evaluación del desempeño
 - 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación
 - 9.2 Auditoría interna
 - 9.3 Revisión por la dirección
- 10. Mejora
 - 10.1 Generalidades
 - 10.2 No conformidad y acción correctiva
 - 10.3 Mejora Continua

La evaluación del instrumento se obtiene a partir de una escala del 0 al 100, lo cual permitirá realizar gráficos para simplificar la comprensión de esta evaluación. Donde:

- 0 no hay cumplimiento
- 25 cumplimiento deficiente
- 50 cumplimiento medio
- 75 buen cumplimiento
- 100 excelente cumplimiento

A continuación, se presenta gráficamente los resultados de cada ítem normativo de acuerdo con el instrumento utilizado.

3.1 Ítem 4 contexto de la organización

En la Tabla y Figura 3.1 se presenta un resumen de los resultados obtenidos a través de la lista de chequeo respecto al ítem 4. Contexto de la organización, estos datos constituyen un elemento fundamental para comprender y evaluar la propuesta para el emprendimiento.

Tabla 3.1

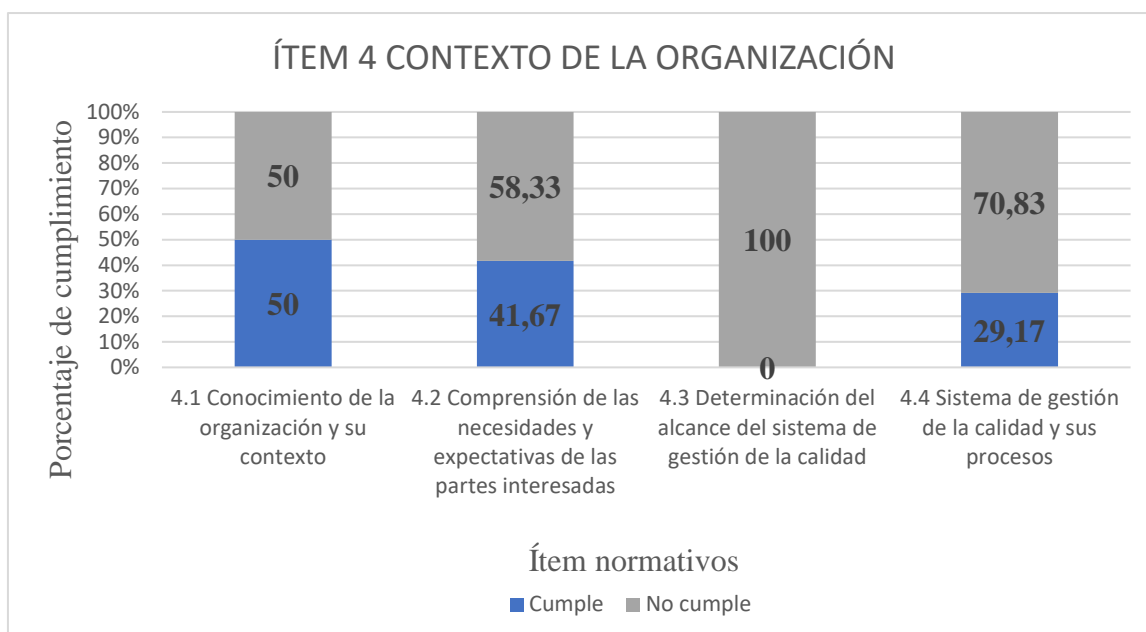
Resumen cumplimiento del ítem 4 de la Norma Internacional ISO 9001:2015

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - REQUISITOS		
Ítem 4 Contexto de la organización		
Ítem normativos	Cumple	No cumple
4.1 Conocimiento de la organización y su contexto	50,00	50,00
4.2 Comprensión de necesidades y expectativas de partes interesadas	41,67	58,33
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	0,00	100,0
4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	29,17	70,83

Fuente: Elaboración propia a partir de instrumento

Figura 3.1

Resumen cumplimiento del ítem 4 de la Norma Internacional ISO 9001:2015



Fuente: Elaboración propia a partir del instrumento

En función a los requerimientos de la norma en el ítem 4 sobre el contexto de la organización, se observa en la Figura 3.1 que la organización no cumple con los criterios establecidos, como lo son el ítem 4.1 conocimiento de la organización y su contexto con un 50% de cumplimiento; 4.2 comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas con un 41,67% de cumplimiento; 4.3 determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad con un 0% de cumplimiento; y por último, 4.4 sistema de gestión de la calidad y sus procesos con un 29,17% de cumplimiento.

3.2 Ítem 5 liderazgo

En la Tabla 3.2 y Figura 3.2 se presenta un resumen de los resultados obtenidos a través de la lista de chequeo respecto al ítem 5. Liderazgo, los datos constituyen un elemento fundamental para comprender y evaluar la propuesta de la organización.

Tabla 3.2

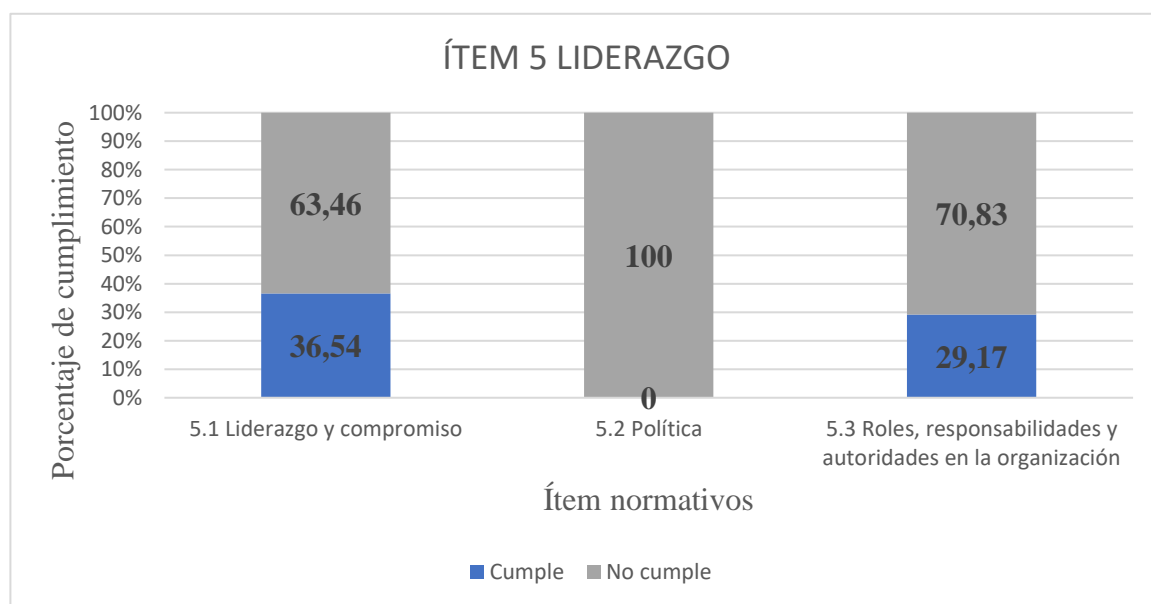
Resumen cumplimiento del ítem 5 de la Norma Internacional ISO 9001:2015

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - REQUISITOS		
Ítem 5 Liderazgo		
Ítem normativos	Cumple	No cumple
5.1 Liderazgo y compromiso	36,54	63,46
5.2 Política	0,00	100,00
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	29,17	70,83

Fuente: Elaboración propia a partir de instrumento

Figura 3.2

Resumen cumplimiento del ítem 5 de la Norma Internacional ISO 9001:2015



Fuente: Elaboración propia a partir de instrumento

Basándonos en los requisitos de la norma en el ítem 5 sobre liderazgo, en la Figura 3.2 se observa que la organización no cumple con lo establecido, la alta dirección demuestra liderazgo y compromiso en un 36,54%; 5.2 política con un 0% y 5.3 roles, responsabilidades y autoridades en la organización con un 29,17% de cumplimiento.

3.3 Ítem 6 planificación

En la Tabla y Figura 3.3 se presenta un resumen de los resultados obtenidos a través de la lista de chequeo respecto al ítem 6. Planificación, estos datos constituyen un elemento fundamental para comprender y evaluar la propuesta para el emprendimiento.

Tabla 3.3

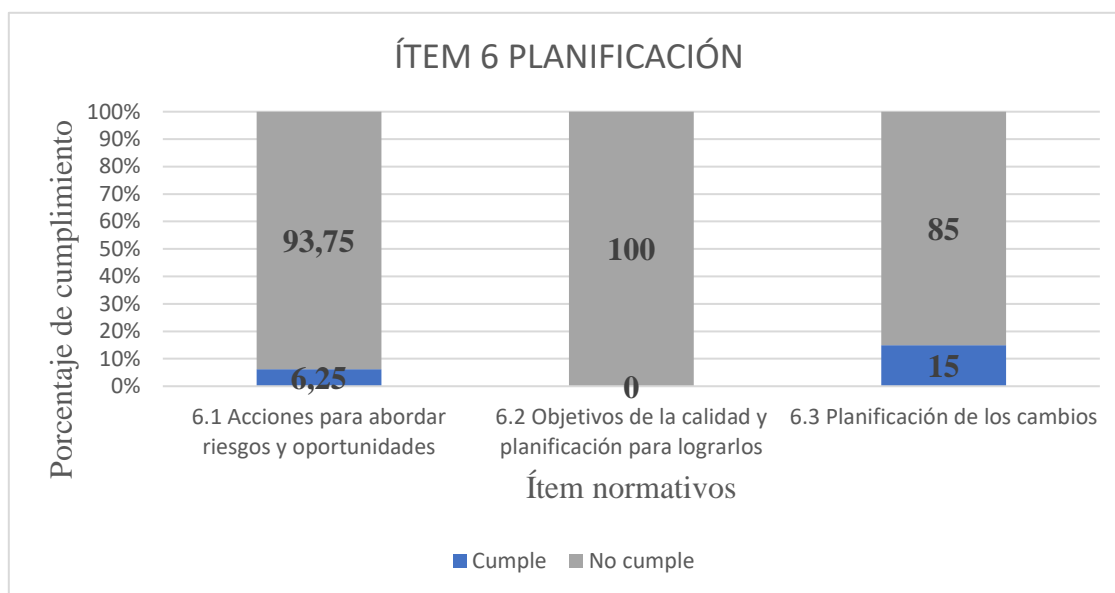
Resumen cumplimiento del ítem 6 de la Norma Internacional ISO 9001:2015

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - REQUISITOS		
Ítem 6 Planificación		
Ítem normativos	Cumple	No cumple
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	6,25	93,75
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	0,00	100,00
6.3 Planificación de los cambios	15,00	85,00

Fuente: Elaboración propia a partir de instrumento

Figura 3.3

Resumen cumplimiento del ítem 6 de la Norma Internacional ISO 9001:2015



Fuente: Elaboración propia a partir de instrumento

De acuerdo con los criterios de la norma en el ítem 6 de planificación para el sistema de gestión de la calidad, se observa en la Figura 3.3 que la organización no cumple, en primer lugar, sobre las 6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades con un 6,25%; por otro lado, los 6.2 objetivos de la calidad y planificación para lograrlos con un 0% y, por último, 6.3 planificación de los cambios con un 15% de cumplimiento.

3.4 Ítem 7 apoyo

En la Tabla 3.4 y Figura 3.4 se presenta un resumen de los resultados obtenidos a través de la lista de chequeo respecto al ítem 7. Apoyo, estos datos constituyen un elemento fundamental para comprender y evaluar la propuesta para el emprendimiento.

Tabla 3.4

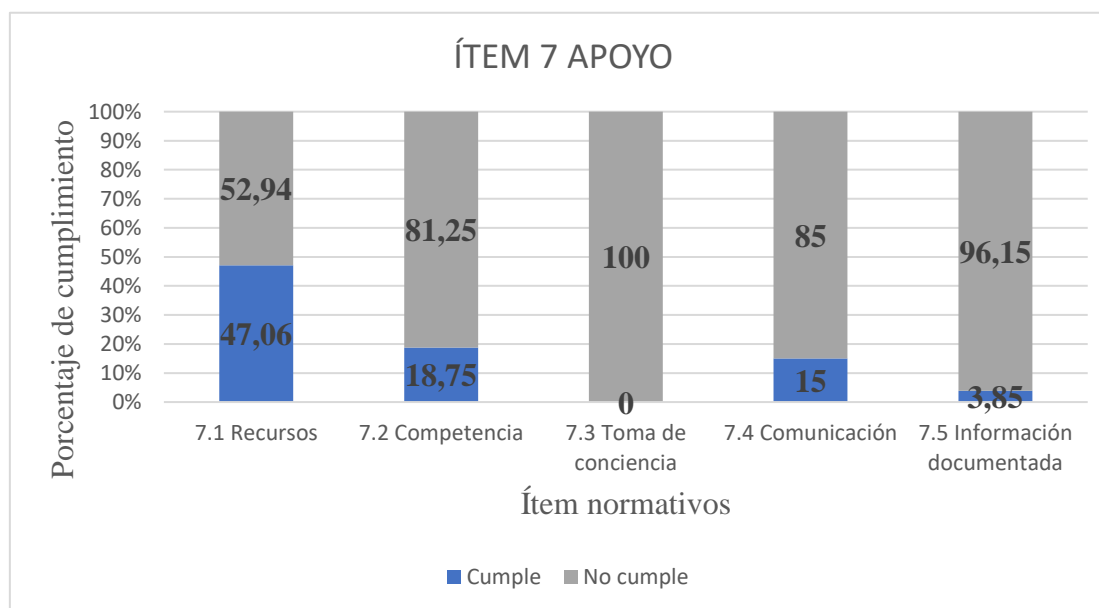
Resumen cumplimiento ítem 7 de la Norma Internacional ISO 9001:2015

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - REQUISITOS		
Ítem 7 Apoyo		
Ítem normativos	Cumple	No cumple
7.1 Recursos	47,06	52,94
7.2 Competencia	18,75	81,25
7.3 Toma de conciencia	0,00	100,0
7.4 Comunicación	15,00	85,00
7.5 Información documentada	3,85	96,15

Fuente: Elaboración propia a partir de instrumento

Figura 3.4

Resumen cumplimiento ítem 7 de la Norma Internacional ISO 9001:2015



Fuente: Elaboración propia a partir de instrumento

Según lo indicado en la norma en el ítem 7 de apoyo, se identifica que la organización no cumple con los criterios establecidos. En el punto 7.1 de recursos cumple con un 47,06%, en el punto 7.2 de competencia cumple con un 18,75%, 7.3 de toma de conciencia con un 0%, el punto 7.4 comunicación con un 15% y por último en el punto 7.5 sobre información documentada con un 3,85%.

3.5 Ítem 8 operación

En la Tabla y Figura 3.5 se presenta un resumen de los resultados obtenidos a través de la lista de chequeo respecto al ítem 8. Operación, estos datos constituyen un elemento fundamental para comprender y evaluar la propuesta para el emprendimiento.

Tabla 3.5

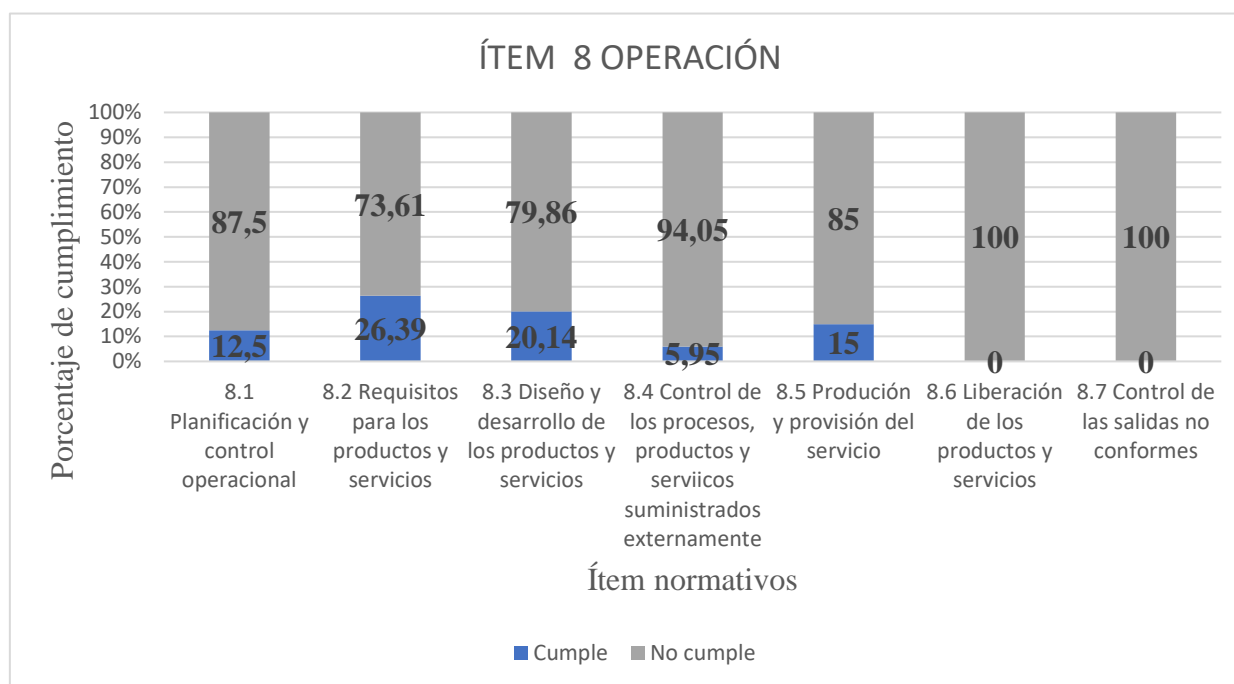
Resumen cumplimiento ítem 8 de la Norma Internacional ISO 9001:2015

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - REQUISITOS		
Ítem 8 Operación		
Ítem normativos	Cumple	No cumple
8.1 Planificación y control operacional	12,50	87,50
8.2 Requisitos para los productos y servicios	26,39	73,61
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	20,14	79,86
8.4 Control de procesos, productos suministrados externamente	5,95	94,05
8.5 Producción y provisión del servicio	15,00	85,00
8.6 Liberación de los productos y servicios	0,00	100,00
8.7 Control de las salidas no conformes	0,00	100,00

Fuente: Elaboración propia a partir de instrumento

Figura 3.5

Resumen cumplimiento ítem 8 de la Norma Internacional ISO 9001:2015



En función a los requerimientos de la norma en el ítem 8 sobre la operación de la organización, se observa en la Figura 3.5 que la organización no cumple con los criterios establecidos, como lo son 8.1 Planificación y control operacional con un 12,5%, 8.2 Requisitos para los productos y servicios con un 26,39%, 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios con un 20,14%, 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente con un 5,95%, 8.5 Producción y provisión del servicio con un 15%, y por otro lado el ítem 8.6 Liberación de los productos y servicios y 8.7 Control de las salidas no conformes con un 0%.

3.6 Ítem 9 evaluación del desempeño

En la Tabla 3.6 y Figura 3.6 se presenta un resumen de los resultados obtenidos a través de la lista de chequeo respecto al ítem 9. Evaluación del desempeño, estos datos constituyen un elemento fundamental para comprender y evaluar la propuesta de la organización.

Tabla 3.6

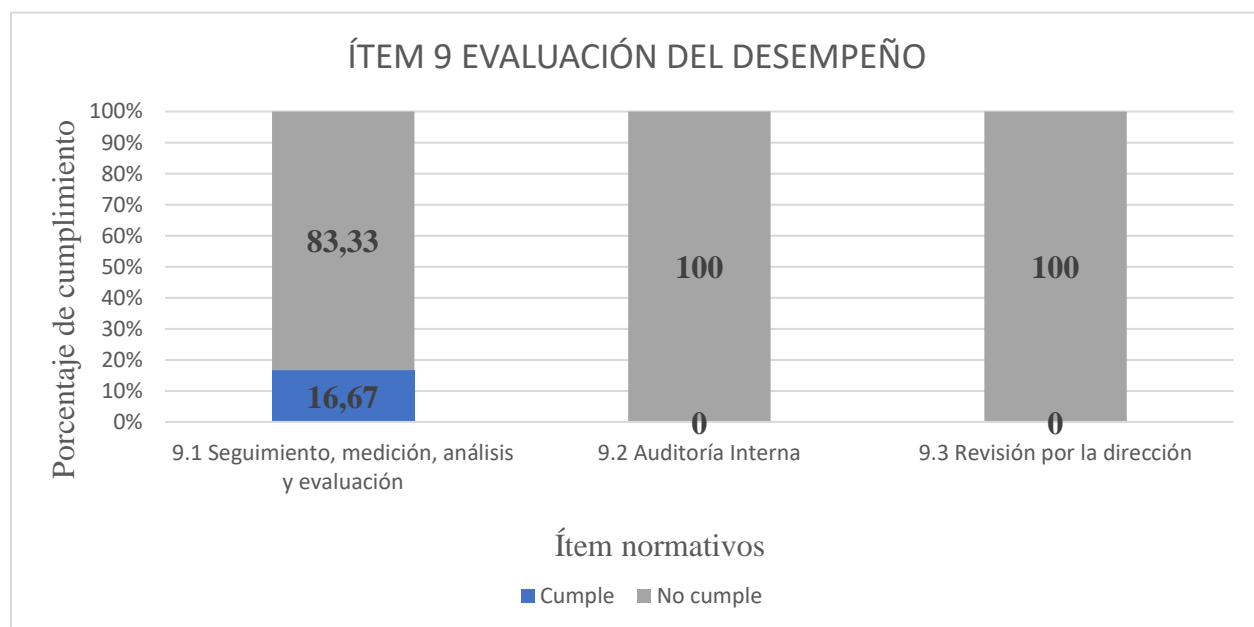
Resumen cumplimiento ítem 9 de la Norma Internacional ISO 9001:2015

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - REQUISITOS		
Ítem 9 Evaluación del desempeño		
Ítem normativos	Cumple	No cumple
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	16,67	83,33
9.2 Auditoría interna	0,00	100,00
9.3 Revisión por la dirección	0,00	100,00

Fuente: Elaboración propia a partir de instrumento

Figura 3.6

Resumen cumplimiento ítem 9 de la Norma Internacional ISO 9001:2015



Fuente: Elaboración propia a partir de instrumento

Basándonos en los requisitos de la norma en el ítem 9 sobre evaluación del desempeño, en la Figura 3.6 se observa que la organización no cumple con lo establecido; 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación con un 16,67%; 9.2 auditoría interna y 9.3 revisión por la dirección 0% de cumplimiento.

3.7 Ítem 10 mejora

En la Tabla y Figura 3.7 se presenta un resumen de los resultados obtenidos a través de la lista de chequeo respecto al ítem 10. Mejora, estos datos constituyen un elemento fundamental para comprender y evaluar la propuesta para el emprendimiento.

Tabla 3.7

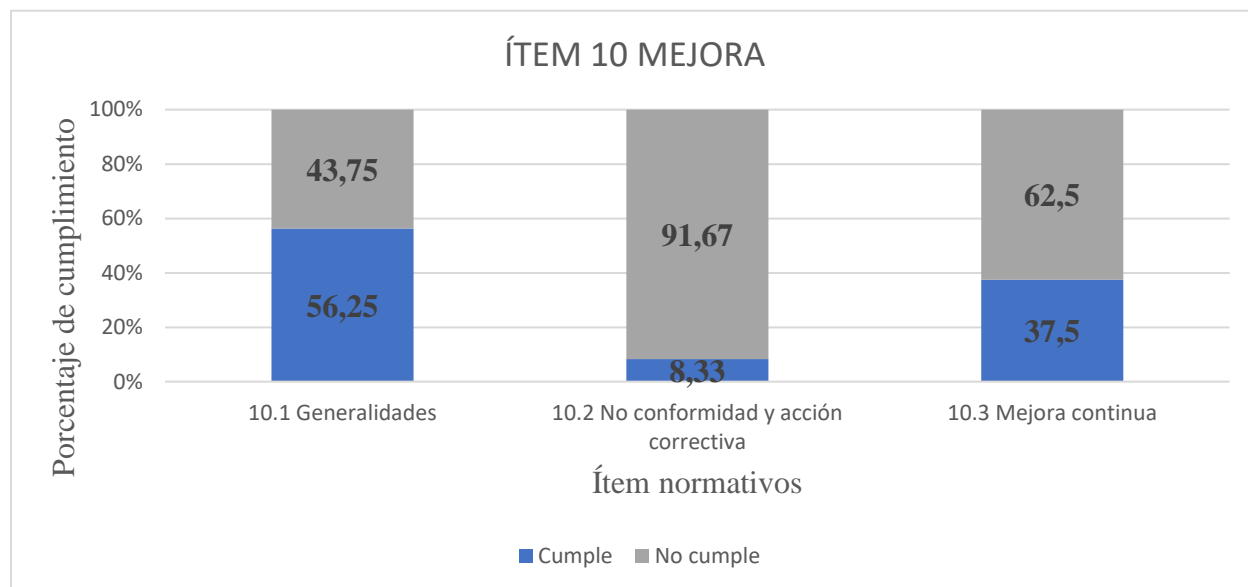
Resumen cumplimiento ítem 10 de la Norma Internacional ISO 9001:2015

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - REQUISITOS		
Ítem 10 Mejora		
Ítem normativos	Cumple	No cumple
10.1 Generalidades	56,25	43,75
10.2 No conformidad y acción correctiva	8,33	91,67
10.3 Mejora continua	37,50	62,50

Fuente: Elaboración propia a partir de instrumento

Figura 3.7

Resumen cumplimiento ítem 10 de la Norma Internacional ISO 9001:2015



Fuente: Elaboración propia a partir de instrumento

De acuerdo con los criterios de la norma en el ítem 10 de mejora, se observa en la Figura 3.7 que la organización no cumple, en primer lugar 10.1 Generalidades 56,25%; 10.2 No conformidad y acción correctiva con un 8,33% y por último 10.3 mejora continua con un 37,5% de cumplimiento.

3.8 Resumen ítem normativos

En la Tabla y Figura 3.8 se presenta un resumen de los resultados obtenidos a través de la lista de chequeo respecto a todos los ítems normativos de la Norma Internacional ISO 9001:2015, estos datos constituyen un elemento fundamental para comprender y evaluar la propuesta para el emprendimiento.

Tabla 3.8

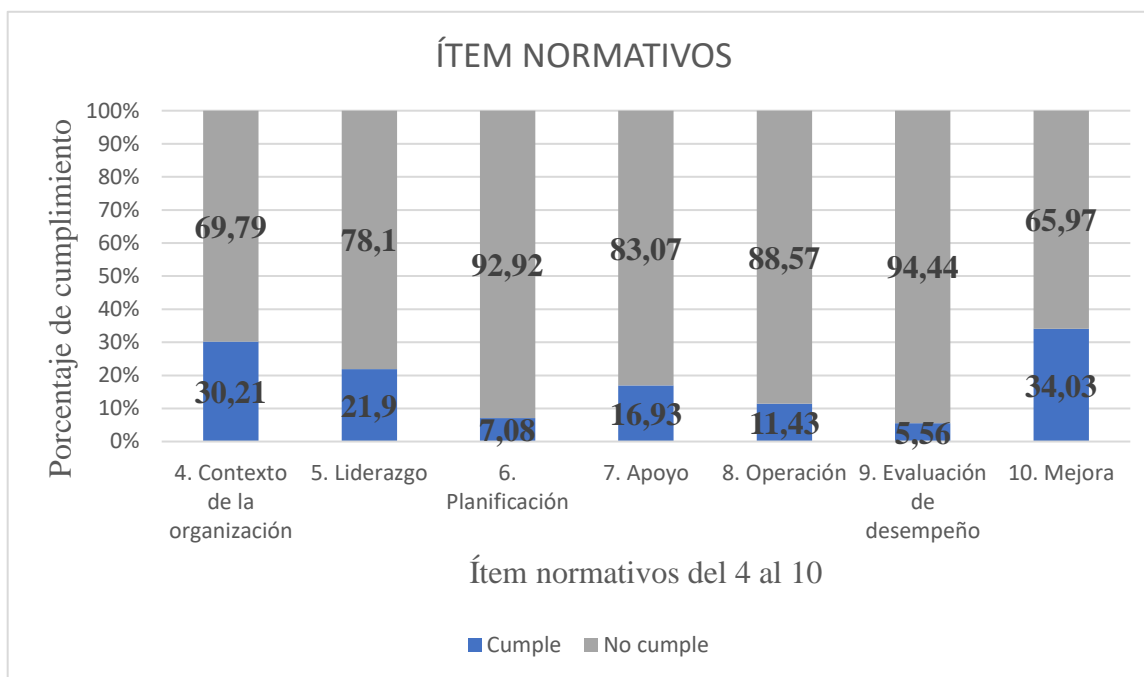
Resumen cumplimiento de todos los ítems de la Norma Internacional ISO 9001:2015

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - REQUISITOS		
Ítem normativos	Cumple	No cumple
4 Contexto de la organización	30,21	69,79
5 Liderazgo	21,90	78,10
6 Planificación	7,08	92,92
7 Apoyo	16,93	83,07
8 Operación	11,43	88,57
9 Evaluación de desempeño	5,56	94,44
10 Mejora	34,03	65,97

Fuente: Elaboración propia a partir de instrumento

Figura 3.8

Resumen cumplimiento de todos los ítems de la Norma Internacional ISO 9001:2015



Fuente: Elaboración propia a partir de instrumento

De acuerdo con lo establecido en la Norma Internacional ISO 9001:2015 y el correcto desarrollo de la evaluación por medio de una lista de chequeo, se observa en la figura 3.8 que el ítem 4. Contexto de la organización y el ítem 10. Mejora, son los que presentan mayor cumplimiento con un 30,21% y 34,03% respectivamente en comparación a los otros puntos de la norma, aun así, se encuentra sin superar el 50% de cumplimiento; por otro lado, el ítem 6. Planificación, 7. Apoyo, 8. Operación y el ítem 9. Evaluación de desempeño los resultados son deficientes.

Basándonos en estos resultados, el emprendimiento tendrá que definir los objetivos que se consideren relevantes para otorgar resultados y posteriormente ser implementados para poder medir el alcance de cada objetivo. Por otro lado, se tendrá que verificar el resultado del plan para saber si realmente obtuvieron los resultados esperados y finalmente al actuar se tomaran decisiones con base en los resultados, si no se obtuvo los resultados esperados se deben tomar medidas correctivas, y si el resultado fue efectivo se estandarizaran los nuevos cambios dentro de los procesos. En el siguiente capítulo se elaborará una propuesta de buenas prácticas de la calidad para recomendar a la organización distintas herramientas para desarrollar de forma correcta un SGC respecto a sus necesidades.

CAPÍTULO IV: PROPUESTA

4. Propuesta

Según la información recopilada, se describirá una propuesta de mejora de la calidad para el emprendimiento respecto a los requisitos que exige la Norma Internacional ISO 9001:2015.

4.1 Ítem 4 contexto de la organización

4.1.1 *Ítem 4.1 Conocimiento de la organización y su contexto*

Como lo especifica el punto 4.1 de la norma, la organización debe determinar las cuestiones internas y externas para dar cumplimiento a estos criterios, se recomienda analizar los siguientes aspectos internos del emprendimiento; como la estructura organizativa, recursos, capacidades del personal, y para cuestiones externas identificar la competencia, tendencias del consumidor y regulaciones ambientales. Se puede lograr a través de un análisis PESTEL, un análisis FODA, entre otras herramientas.

4.1.2 *Ítem 4.1 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas*

Se recomienda identificar las partes interesadas del emprendimiento, como los clientes y proveedores, además de comprender sus expectativas y necesidades como la calidad de las plantas, los plazos de entrega y la sostenibilidad ambiental.

Establecer distintos canales de comunicación para obtener una retroalimentación de las partes interesadas, como reuniones, encuestas y comentarios/mensajes a través de redes sociales.

4.1.3 *Ítem 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad*

Se recomienda que el emprendimiento enumere y defina los procesos clave, incluyendo la obtención de materias primas a través de los proveedores (sustratos, maceteros, fertilizantes), producción y mantenimiento de las plantas y servicio al cliente. Si es necesario, se puede complementar esa información especificando las actividades que están excluidas.

Al momento de desarrollar el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad se debe asegurar un alineamiento con los objetivos estratégicos del emprendimiento, asimismo, este debe ser revisado periódicamente, estar documentado y ser accesible.

4.1.4 ***Ítem 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos***

Se recomienda a la organización realizar un mapeo detallado del proceso, identificando todas las actividades, entradas, resultados esperados, recursos necesarios e interacciones con otros procesos. Una vez realizado el mapeo se definen indicadores clave para el rendimiento KPI para cada proceso, además de establecer como se medirán y supervisarán estos procesos para garantizar el cumplimiento de los objetivos y la mejora continua. Toda la información debe estar documentada para respaldar los procesos.

4.2 **Ítem 5 liderazgo**

4.2.1 ***Liderazgo y compromiso***

Se recomienda a la organización que debe existir una comunicación con los proveedores de insumos (sustratos, herramientas) y a la par, asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad este alineado con la estrategia. La cultura de la calidad es importante promoverla y crear canales de retroalimentación en relación al Sistema de Gestión de la Calidad.

4.2.2 ***Política***

Se recomienda a la organización desarrollar una política de calidad clara y concisa que refleje el compromiso de la organización con la calidad y la satisfacción del cliente. Esta política debe estar alineada con los objetivos estratégicos y valores fundamentales del emprendimiento, complementándose así con la misión y visión de la organización, además debe ser revisada de forma periódica y realizar actualizaciones según sea necesario.

4.2.3 *Roles, responsabilidades y autoridades de la organización*

Se recomienda identificar los roles y responsabilidades en relación del Sistema de Gestión de la Calidad, asegurando que exista claridad sobre quiénes son los responsables de que actividades desarrolladas en la organización. También, se pueden planificar revisiones y evaluaciones periódicas para analizar el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, buscando así los logros y las áreas que deben ser mejoradas. Toda información debe ser documentada.

4.3 *Ítem 6 planificación*

4.3.1 *Acciones para abordar riesgos y oportunidades*

Se recomienda que la organización planifique acciones para abordar los riesgos, como plagas, condiciones meteorológicas extremas, ciclo de vida de las plantas, otros emprendedores del mismo nicho; y oportunidades que puedan afectar la capacidad de su Sistema de Gestión de Calidad para cumplir con los requisitos y mejora continua.

4.3.2 *Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos*

Se recomienda a la organización establecer objetivos de calidad documentados en niveles, planificando como logrará estos objetivos, incluyendo la asignación de recursos y la definición de responsabilidades. Debe establecer los objetivos a través de la metodología SMART.

4.3.3 *Planificación de los cambios*

Se recomienda a la organización planificar y controlar los cambios necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad como; la revisión de los cambios, la determinación de su impacto y la implementación de medidas para garantizar que no se degrade la integridad del sistema.

4.4 Ítem 7 apoyo

4.4.1 *Recursos*

Se recomienda al emprendimiento determinar y proporcionar los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar su SGC. Esto incluye recursos humanos, infraestructura, ambiente de trabajo, recursos monitoreados.

4.4.2 *Competencia*

Se recomienda al emprendimiento especificar la competencia necesaria basándose en la educación, formación, habilidades y experiencia pertinentes.

4.4.3 *Toma de conciencia*

Se recomienda que la propietaria sea consciente de la relevancia e importancia de sus actividades y como contribuyen al logro de los objetivos del SGC. Para ello se puede proporcionar información para aumentar la conciencia del personal sobre la calidad y la importancia de su contribución a la organización.

4.4.4 *Comunicación*

Se recomienda que la propietaria del emprendimiento planifique y gestione las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC, manteniendo información documentada.

4.4.5 *Información documentada*

Se recomienda a la propietaria determinar y controlar la información documentada necesaria para el funcionamiento del SGC.

4.5 Ítem 8 operación

4.5.1 *Planificación y control operacional*

Se recomienda a la organización identificar los procesos clave en la producción y venta de plantas, como la propagación de plantas, manejo de viveros, el control de calidad, la gestión

de pedidos y la distribución. Incluyendo la documentación de cada procedimiento y actividades asociadas con cada proceso identificado.

4.5.2 *Requisitos para los productos y servicios*

Se recomienda establecer un proceso para identificar y revisar claramente los requisitos del producto para cada tipo de planta que se produce y vende, incluyendo características específicas, condiciones de almacenamiento y requisitos de entrega.

4.5.3 *Diseño y desarrollo de los productos y servicios*

Se recomienda a la organización realizar actividades de diseño y desarrollo, planificando y controlando los procesos para asegurar que las plantas resultantes cumplan con los requisitos especificados, esto incluye revisar y verificar el diseño y desarrollo, y validar los resultados según sea necesario y estableciendo un proceso documentado.

4.5.4 *Control de procesos, productos y servicios suministrados externamente*

Se recomienda a la organización establecer los controles para cada etapa crítica de los procesos, desde la propagación de las plantas hasta la entrega, esto podría incluir criterios para la selección y evaluación de proveedores para que cumplan con los requisitos.

4.5.5 *Producción y provisión del servicio*

Se recomienda a la organización controlar la producción de plantas y el servicio de atención al cliente, estableciendo procedimientos de control de la producción y prestación del servicio.

4.5.6 *Liberación de los productos y servicios*

Se recomienda al emprendimiento antes de la entrega de las plantas, evaluar y asegurarse de que cumplen con los requisitos especificados, esto incluye la autorización para la entrega y la

retención de información documentada. Además de establecer controles para garantizar que sean entregado solo los productos conformes.

4.5.7 *Control de las salidas no conformes*

Se recomienda a la propietaria del emprendimiento establecer un proceso documentado para el control de salidas no conformes y tomar medidas correctivas para abordar las no conformidades identificadas.

4.6 Ítem 9 evaluación del desempeño

4.6.1 *Seguimiento, medición, análisis y evaluación*

Se recomienda a la organización identificar indicadores clave de desempeño (KPI) relevantes para el SGC como por ejemplo; que los objetivos estratégicos y las metas del emprendimiento estén alineadas, deben ser cuantificables y estar basados en datos tangibles para que se puedan medir de manera objetiva, deben ser medidos a lo largo del tiempo para evaluar las tendencias y cambios en el rendimiento, claros, específicos y deben proporcionar información que permita tomar decisiones informadas y realizar ajustes cuando sea necesario e implementar un sistema para recopilar datos, medir y analizar los resultados.

4.6.2 *Auditoría interna*

Se recomienda a la organización establecer un programa de auditoría interna que aborde todas las áreas críticas del SGC.

4.6.3 *Revisión por la dirección*

Se recomienda a la organización que la propietaria del emprendimiento debe revisar periódicamente el SGC para asegurar de que sea adecuado, eficaz y se alinee con los objetivos estratégicos y utilizar los resultados de las revisiones para tomar decisiones informadas y definir acciones para mejorar el SGC.

4.7 Ítem 10 mejora

4.7.1 *Generalidades*

Se recomienda a la organización determinar y seleccionar oportunidades de mejora en todos los niveles de la organización y aplicar cualquier cambio necesario para lograr los resultados deseados. Esto incluye la mejora continua del SGC y la mejora del desempeño del producto o servicio.

4.7.2 *No conformidad y acción correctiva*

Se recomienda al emprendimiento tomar medidas para abordar las no conformidades y tomar acciones correctivas para eliminar la causa de las no conformidades y prevenir su recurrencia. Estableciendo un proceso documentado.

4.7.3 *Mejora continua*

Se recomienda a la organización implementar una retroalimentación y revisión periódica para evaluar la eficacia del SGC para fomentar la mejora continua.

Conclusiones y recomendaciones

Conforme a lo expuesto en este trabajo se puede asegurar el cumplimiento de los objetivos propuesto.

- El Sistema de Gestión de la Calidad, es un conjunto de procesos, políticas, procedimientos y recursos que son implementados por una organización para asegurar que sus productos o servicios cumplan con los estándares de calidad establecidos, estos criterios se basan principalmente en la Norma Internacional ISO 9001:2015; en conjunto con esta norma se puede obtener mayor detalles de la organización mediante distintos conceptos referentes a la calidad como lo son los principios, herramientas y modelos de la calidad.

- Se realizó un diagnóstico del cumplimiento del emprendimiento a través de una lista de chequeo, la cual se utiliza para asegurar que los criterios cumplieran según una escala del 0 al 100, obteniéndose distintos resultados.

- La propuesta de recomendaciones que integra los criterios analizados para el Sistema de Gestión de la Calidad del emprendimiento se cumplió satisfactoriamente donde se detalló cada uno de los ítems referentes en la norma analizada.

Se recomienda al iniciar un emprendimiento, mantener toda la información necesaria documentada, llevar un orden de los procesos, productos, insumos y satisfacción al cliente para conocer el funcionamiento de la organización.

Referencias

- Armijo, M. (2004). *Buenas prácticas de gestión pública en América Latina*. Madrid: IX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública.
- Obtenido de <https://administracionpublicacomparada.files.wordpress.com/2013/12/buenas-practicas-gestion-publica.pdf>
- Camisón, Cruz, & González. (2006). *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: PEARSON EDUCACIÓN, S.A.
- Formichella, M. (2002). *El concepto de emprendimiento y su relación con la educación, el empleo y el desarrollo local*. Buenos Aires: Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria.
- Miranda, Chamorro, & Rubio. (2007). *INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE LA CALIDAD*. Madrid: DELTA PUBLICACIONES.
- Norma Internacional ISO 9001(traducción oficial) (2015). *Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos*. Ginebra: ISO.
- Guerrero, M; Serey, T. (2021). *Reporte Nacional de Chile 2020*. Santiago: Global Entrepreneurship Monitor.

ANEXO

ANEXO A: LISTA DE CHEQUEO ELABORADA A PARTIR DE LA NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2015

4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	ISO 9001:2015	EVIDENCIA
4.1	Conocimiento de la organización y su contexto	0 25 50 75 100	
1	La organización determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y dirección estratégica y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su SGC	0 75	Se identifica y documenta las actividades realizadas de los factores externos e internos como permisos municipales.
2	La organización realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas	0 25	Se realiza una revisión y seguimiento solo del inventario.
<p><i>Nota 1 : Las cuestiones pueden incluir factores positivos y negativos o condiciones para su consideración</i> <i>Nota 2 : La comprensión del contexto externo puede verse facilitado al considerar cuestiones que surgen de los entornos legal, tecnológico, competitivo, de mercado, cultural, social y económico, ya sea internacional, nacional, regional o local.</i> <i>Nota 3 : La comprensión del contexto interno puede verse facilitada al considerar cuestiones relativas a los valores, la cultura, los conocimientos y el desempeño de la organización</i></p>			
Puntaje 4.1		50,00	
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	0 25 50 75 100	
Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la organización determina:			
3	a) las partes interesadas que son pertinentes al SGC;	0 50	Se determina las partes interesadas a través de instagram, no
4	b) los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el SGC.	0 25	Los requisitos se conocen a través de mensajes desde las
5	La organización realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes	0 50	La organización cuenta con redes sociales, las cuales permiten tener la información necesaria sobre las partes
Puntaje 4.2		41,67	
4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	0 25 50 75 100	
6	La organización determina los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer su alcance	0	Dentro de la organización no existe un SGC.
Cuando se determina este alcance, la organización considera:			
7	a) las cuestiones externas e internas referidas en el apartado 4.1;	0	
8	b) los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2;	0	
9	c) los productos y servicios de la organización.	0	
10	La organización aplica todos los requisitos de esta norma internacional (si son aplicables) en el alcance determinado de su SGC	0	
11	El alcance del SGC de la organización está disponible y se mantiene como información documentada	0	
12	El alcance establece los tipos de productos y servicios cubiertos y proporciona la justificación para cualquier requisito de esta norma internacional que la organización determina que no es aplicable para el alcance de su SGC	0	
13	La conformidad con esta norma internacional sólo se declara si los requisitos determinados como no aplicables no afectan a la capacidad o a la responsabilidad de la organización de asegurar la conformidad de sus productos y servicios y el aumento de la satisfacción del cliente	0	
Puntaje 4.3		0,00	
4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	0 25 50 75 100	
4.4.1			
14	La organización establece, implementa, mantiene y mejora continuamente un SGC, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional	0 50	El emprendimiento mejora continuamente las actividades de mantenimiento de las plantas y atención al cliente, pero no
15	La organización determina los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la organización, y:	0	El emprendimiento no cuenta con un SGC.
16	a) determina las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos;	0 25	Las entradas requeridas y salidas esperadas son
17	b) determina la secuencia e interacción de estos procesos;	0	
18	c) determina y aplica los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos;	0 50	Se realizan tareas diarias para mantener hidratadas y libre de plagas las plantas, pero la organización no cuenta con un
19	d) determina los recursos necesarios para estos procesos y asegura su disponibilidad;	0 50	Se mantiene stock de pesticidas y las condiciones necesarias
20	e) asigna las responsabilidades y autoridades para estos procesos;	0 75	La responsabilidades recaen solo en la propietaria del
21	f) aborda los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1:	0	
22	g) evalúa estos procesos e implementa cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos;	0	
23	h) mejorar los procesos y el SGC.	0 50	La organización mejora los procesos continuamente para
4.4.2			
En la medida en que es necesario, la organización:			
24	a) mantiene información documentada para apoyar la operación de sus procesos;	0	
25	b) conserva la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.	0 50	Se conservan permisos municipales, boletas de las compras a
Puntaje 4.4		29,17	
TOTAL		30,21	

5	LIDERAZGO	ISO 9001:2015	EVIDENCIA
5.1	Liderazgo y compromiso	0 25 50 75 100	
	5.1.1 Generalidades		
	La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al SGC:		
1	a) asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC;	0 50	La propietaria del emprendimiento asume toda
2	b) asegurando que se establecen la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el SGC, y que éstos son compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;	0	No cuenta con política y objetivos de la calidad
3	c) asegurando la integración de los requisitos del SGC en los procesos de negocio de la organización;	0	El emprendimiento no cuenta con un SGC.
4	d) promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;	0 50	La propietaria del emprendimiento esta al tanto de sus
5	e) asegurando que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles;	0 50	La propietaria se asegura que todos los recursos necesarios
6	f) comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del SGC;	0	
7	g) asegurando que el SGC logra los resultados previstos;	0	
8	h) comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC;	0	
9	i) promoviendo la mejora;	0 50	En todo momento se promueve una mejora, principalemnte
10	j) apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.	0 25	La propietaria del emprendimiento es la encargada de apoyar y asumir todas las responsabilidades de la
	<i>NOTA En esta norma internacional se puede interpretar el término "negocio" en su sentido más amplio, es decir, referido a aquellas actividades que son esenciales para la existencia de la organización; tanto si la organización es pública, privada, con o sin fines de lucro.</i>		
	5.1.2 Enfoque al cliente		
	La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:		
11	a) se determinan, comprenden y cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;	0 75	La propietaria del emprendimiento determina, comprende y cumplen con los requisitos del cliente, entregando
12	b) se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente;	0 75	La propietaria del emprendimiento conoce los riesgos y oportunidades que pueden afectar el estado de las plantas.
13	c) se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.	0 100	Uno de los criterios más importantes en la organización es
	Puntaje 5.1	36,54	
5.2	Política	0 25 50 75 100	
	5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad		
	La alta dirección establece, implementa y mantiene una política de la calidad que:		
14	a) es apropiada al propósito y contexto de la organización y apoya su dirección estratégica;	0	El emprendimiento no cuenta con política de la calidad
15	b) proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad;	0	
16	c) incluye un compromiso de cumplir los requisitos aplicables;	0	
17	d) incluye un compromiso de mejora continua del SGC	0	El emprendimiento no cuenta con un SGC.
	5.2.2 Comunicación de la política de la calidad		
	La política de la calidad:		
18	a) está disponible y se mantiene como información documentada;	0	El emprendimiento no cuenta con política de la calidad
19	b) se comunica, entiende y aplica dentro de la organización;	0	
20	c) está disponible para las partes interesadas pertinentes; según corresponda.	0	
	Puntaje 5.2	0,00	
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	0 25 50 75 100	
21	La alta dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignan, comunican y entienden en toda la organización.	0 75	La propietaria es la responsable de comunicar y entender los roles dentro del emprendimiento.
	La alta dirección asigna la responsabilidad y autoridad para:		
22	a) asegurarse de que el SGC es conforme con los requisitos de esta norma internacional;	0	No hay un SGC
23	b) asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;	0 50	La propietaria determina las salidas esperadas
24	c) informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y las oportunidades de mejora (véase 10.1);	0	
25	d) asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización;	0 50	La propietaria se asegura de promover el enfoque al cliente
26	e) asegurarse de que la integridad del SGC se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el SGC	0	
	Puntaje 5.3	29,17	
	TOTAL	21,90	

6		PLANIFICACIÓN	ISO 9001:2015	EVIDENCIA
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades			0 25 50 75 100	
6.1.1				
Al planificar el SGC, la organización considera las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determina los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:				
1	a) asegurar que el SGC pueda lograr sus resultados previstos;	0		No hay SGC.
2	b) aumentar los efectos deseables;	0		
3	c) prevenir o reducir efectos no deseados;	0		
4	d) lograr la mejora	0		
6.1.2				
La organización planifica:				
5	a) las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades;	0	25	La organización identifica los riesgos y oportunidades, pero
	b) la manera de:			
6	1) integrar e implementar las acciones en sus procesos del SGC (véase 4.4.);	0		El emprendimiento no cuenta con un SGC.
7	2) evaluar la eficacia de estas acciones.	0		
8	Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades son proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios.	0	25	El emprendimiento siempre busca entregar buenos productos a sus clientes.
<p><i>NOTA 1 Las opciones para abordar los riesgos pueden incluir: evitar riesgos, asumir riesgos para perseguir una oportunidad, eliminar la fuente de riesgo, cambiar la probabilidad y las consecuencias, compartir el riesgo o mantener riesgos mediante decisiones informadas.</i></p> <p><i>NOTA 2 Las oportunidades pueden conducir a la adopción, de nuevas prácticas, lanzamiento de nuevos productos, apertura de nuevos mercados, acercamiento a nuevos clientes, establecimiento de asociaciones, utilización de nuevas tecnologías y otras posibilidades deseables y viables para abordar las necesidades de la organización o las de sus clientes</i></p>				
		Puntaje 6.1	6,25	
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos			0 25 50 75 100	
6.2.1				
9	La organización establece objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y en los procesos necesarios para el SGC	0		El emprendimiento no cuenta con objetivos de la calidad y SGC.
Los objetivos de la calidad:				
10	a) son coherentes con la política de la calidad;	0		
11	b) son medibles;	0		
12	c) tienen en cuenta los requisitos aplicables;	0		
13	d) son pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente;	0		
14	e) son objeto de seguimiento;	0		
15	f) se comunican;	0		
16	g) se actualizan, según corresponda	0		
17	La organización mantiene información documentada sobre los objetivos de la calidad.	0		
6.2.2				
Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización determina:				
18	a) qué se va a hacer;	0		El emprendimiento no cuenta con objetivos de la calidad
19	b) qué recursos se requerirán;	0		
20	c) quién será responsable;	0		
21	d) cuándo se finalizará;	0		
22	e) cómo se evaluarán los resultados	0		
		Puntaje 6.2	0,00	
6.3 Planificación de los cambios			0 25 50 75 100	
23	Cuando la organización determina la necesidad de cambios en el SGC, estos cambios se llevan a cabo de manera planificada (véase 4.4).	0	25	La organización efectua los cambios según las necesidades, no son planificados.
La organización considera:				
24	a) el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales;	0		
25	b) la integridad del SGC;	0		
26	c) la disponibilidad de recursos;	0	50	La organización mantiene una planificación de los recursos
27	d) la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.	0		
		Puntaje 6.3	15,00	
TOTAL			7,08	

7	APOYO	ISO 9001:2015	EVIDENCIA
	7.1 Recursos	0 25 50 75 100	
	7.1.1 Generalidades		
1	La organización determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC. La organización considera:	0 75	La organización determina y proporciona los recursos necesarios (insumos, herramientas, infraestructura), sin
2	a) las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes;	0 75	La organización tiene en consideración las capacidades y
3	b) qué se necesita obtener de los proveedores externos.	0 75	La organización obtiene de los proveedores externos los
	7.1.2 Personas		
4	La organización determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz de su SGC y para la operación y control de sus procesos.	0 50	La organización no cuenta con un SGC.
	7.1.3 Infraestructura		
5	La organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios <i>NOTA La infraestructura puede incluir:</i> a) edificios y servicios asociados; b) equipo, incluyendo hardware y software; c) recursos de transporte; d) tecnología de la información y la comunicación.	0 100	La organización determina, proporciona y mantiene una infraestructura adecuada para la mantención y cuidado de
	7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos		
6	La organización determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios <i>NOTA Un ambiente adecuado puede ser una combinación de factores humanos y físicos, tales como:</i> a) sociales (por ejemplo, no discriminatorio, ambiente tranquilo, libre de conflictos); b) psicológicos (por ejemplo, reducción del estrés, prevención del síndrome de agotamiento, cuidado de las emociones); c) físicos (por ejemplo, temperatura, calor, humedad, iluminación, circulación del aire, higiene, ruido). Estos factores pueden diferir sustancialmente dependiendo de los productos y servicios suministrados.	0 100	La organización cuenta con un ambiente de trabajo apto para la operación de todos los procesos y obtener productos
	7.1.5 Recursos de seguimiento y medición		
	7.1.5.1 Generalidades		
7	La organización determina y proporciona los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realiza el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos La organización se asegura de que los recursos proporcionados:	0 75	La organización entrega las plantas con macetero, sustrato adecuado y libre de plagas. Incluyendo los cuidados que debe entregarle a la planta.
8	a) son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas;	0 100	Todos los recursos proporcionados son apropiados para el
9	b) se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.	0	
10	La organización conserva la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.	0 25	Se mantiene documentado solo las boletas de las compras efectuadas a los proveedores.
	7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones		
	Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito, o es considerada por la organización como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, el equipo de medición:		
11	a) se calibra o verifica, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, se conserva como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación;	0	
12	b) se identifica para determinar su estado;	0	
13	c) se protege contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición	0	
14	La organización determina si la validez de los resultados de medición previos se han visto afectados de manera adversa cuando el equipo de medición se considera no apto para su propósito previsto, y toma las acciones adecuadas cuando es necesario	0	
	7.1.6 Conocimientos de la organización		
15	La organización determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios	0 75	La organización determina todos los conocimientos necesarios para cuidar de forma correcta todas las plantas
16	Estos conocimientos se mantienen y ponen a disposición en la medida en que es necesario	0	
17	Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización considera sus conocimientos actuales y determina cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y/o las actualizaciones requeridas <i>NOTA 1 Los conocimientos de la organización son conocimientos específicos que la organización adquiere generalmente con la experiencia. Es información que se utiliza y se comparte para lograr los objetivos de la organización.</i> <i>NOTA 2 Los conocimientos de la organización pueden basarse en:</i> a) fuentes internas (por ejemplo, propiedad intelectual; conocimientos adquiridos con la experiencia; lecciones aprendidas de los fracasos y de proyectos de éxito; capturar y compartir conocimientos y experiencia no documentados; los resultados de las mejoras en los procesos, productos y servicios); b) fuentes externas (por ejemplo, normas; academia; conferencias; recopilación de conocimientos provenientes de clientes o proveedores externos).	0 50	La propietaria del emprendimiento realiza cursos que ayudan complementar el conocimiento actual.
	Puntaje 7.1	47,06	

7.2 Competencia		0	25	50	75	100
18	a) determina la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del SGC;	0				
19	b) se asegura de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas;	0		75		
20	c) cuando es aplicable, toma acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas;	0				
21	d) conserva la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.	0				

La organización:
 NOTA Las acciones aplicables pueden incluir, por ejemplo, la formación, la tutoría o la reasignación de las personas empleadas actualmente; o la contratación o subcontratación de personas competentes.

Puntaje 7.2 **18,75**

La propietaria se encarga de especializarse en temas relacionados al manejo de redes sociales y el
--

7.3 Toma de conciencia		0	25	50	75	100
22	a) la política de la calidad;	0				
23	b) los objetivos de la calidad pertinentes;	0				
24	c) su contribución a la eficacia del SGC, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño;	0				
25	d) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC	0				

La organización se asegura que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:

Puntaje 7.3 **0,00**

El emprendimiento no cuenta con política de la calidad
El emprendimiento no cuenta con objetivos de la calidad
El emprendimiento no cuenta con un SGC.

7.4 Comunicación		0	25	50	75	100
26	a) qué comunicar;	0	25			
27	b) cuándo comunicar;	0				
28	c) a quién comunicar;	0				
29	d) cómo comunicar;	0	25			
30	e) quién comunica.	0	25			

La organización determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC, que incluyen:

Puntaje 7.4 **15,00**

El emprendimiento no cuenta con un SGC, pero se tiene
Se comunica principalmente a través de redes sociales
Quien comunica es la propietaria del emprendimiento

7.5 Información documentada		0	25	50	75	100
7.5.1 Generalidades						
El SGC de la organización incluye:						
31	a) la información documentada requerida por esta norma internacional;	0				
32	b) la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del SGC	0				

NOTA La extensión de la información documentada para un SGC puede variar de una organización a otra, debido a:
 — el tamaño de la organización y a su tipo de actividades, procesos, productos y servicios;
 — la complejidad de los procesos y sus interacciones;
 — la competencia de las personas.

7.5.2 Creación y actualización

Al crear y actualizar la información documentada, la organización se asegura de que lo siguiente es apropiado:

33	a) la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);	0				
34	b) el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico);	0				
35	c) la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.	0				

7.5.3 Control de la información documentada

7.5.3.1

La información documentada requerida por el SGC y por esta norma internacional se controla para asegurarse de que:

36	a) está disponible y es idónea para su uso, donde y cuando se necesite;	0	25			
37	b) está protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad)	0	25			

7.5.3.2

Para el control de la información documentada, la organización aborda las siguientes actividades, según corresponde:

38	a) distribución, acceso, recuperación y uso;	0				
39	b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;	0				
40	c) control de cambios (por ejemplo, control de versión);	0				
41	d) conservación y disposición.	0				
42	La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del SGC, se identifica, según sea apropiado, y controla.	0				
43	La información documentada conservada como evidencia de la conformidad se protege contra modificaciones no intencionadas	0				

NOTA El acceso puede implicar una decisión en relación al permiso, solamente para consultar la información documentada, o al permiso y a la autoridad para consultar y modificar la información documentada.

Puntaje 7.5 **3,85**

TOTAL 16,93

8	OPERACIÓN	ISO 9001:2015	EVIDENCIA
8.1	Planificación y control operacional La organización planifica, implementa y controla los procesos (véase 4.4) necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6 mediante:	0 25 50 75 100	
1	a) la determinación de los requisitos para los productos y servicios;	0 25	Existe una planificación de los requisitos para productos y
	b) el establecimiento de criterios para:		
2	1) los procesos;	0	No cuenta con una planificación y control de los procesos.
3	2) la aceptación de los productos y servicios;	0 25	Los procesos son planificados e implementados, pero no
4	c) la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios;	0 75	Se planifican e implementan los recursos necesarios para el correcto funcionamiento del emprendimiento.
5	d) la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios;	0	
	e) la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para:		
6	1) tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado;	0	No existe información documentada respecto a este ítem
7	2) demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.	0	
8	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.	0	
9	La organización controla los cambios planificados y revisa las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.	0	
10	La organización se asegura de que los procesos contratados externamente están controlados (véase 8.4).	0	
Puntaje 8.1		12,50	
8.2	Requisitos para los productos y servicios	0 25 50 75 100	
	8.2.1 Comunicación con el cliente La comunicación con los clientes incluye:		
11	a) proporcionar la información relativa a los productos y servicios;	0 100	Se mantiene la comunicación con los clientes de forma
12	b) tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios;	0 75	Las consultas o cambios son solicitadas a través de
13	c) obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios incluyendo las quejas de los clientes;	0 50	La retroalimentación son consultadas días después de la
14	d) manipular o controlar la propiedad del cliente;	0	
15	e) establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.	0 50	Existen requisitos específicos para clientes que no retiran
	8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios Cuando se determinan los requisitos de los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, la organización se asegura de que:		
	a) los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo:		
16	1) cualquier requisito legal y reglamentario aplicable;	0	
17	2) aquellos considerados necesarios por la organización;	0 50	Los requisitos están identificados
18	b) puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.	0 50	Se cumple con los productos y servicios que ofrece
	8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios		
	8.2.3.1 La organización se asegura de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que ofrece a los clientes, y lleva a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir:		
19	a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y posteriores a la misma;	0 50	Los requisitos se encuentran establecidos pero no documentados
20	b) los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido;	0	
21	c) los requisitos especificados por la organización;	0 50	Los requisitos se encuentran disponibles pero no están
22	d) los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios;	0	
23	e) las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.	0	
24	La organización se asegura de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.	0	
25	La organización confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporciona una declaración documentada de sus requisitos <i>NOTA En algunas ocasiones, como las ventas por internet, es irrealizable llevar a cabo una revisión formal para cada pedido. En su lugar la revisión puede cubrir la información del producto pertinente, como catálogos.</i>	0	
	8.2.3.2 La organización conserva la información documentada, cuando es aplicable:		
26	a) sobre los resultados de la revisión;	0	La organización no conserva la información documentada
27	b) sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.	0	
	8.2.4		
28	La organización se asegura que, cuando se cambian los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente es modificada, y las personas pertinentes son conscientes de los requisitos modificados	0	
Puntaje 8.2		26,39	

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios**8.3.1 Generalidades**

29 La organización establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios.

8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo

Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización considera:

- 30 a) La naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo;
 31 b) las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables;
 32 c) las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo;
 33 d) las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo;
 34 e) las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios;
 35 f) la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo;
 36 g) la necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo;
 37 h) los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios;
 38 i) el nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes;
 39 j) la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo.

8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo

40 La organización determina los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar.

La organización considera:

- 41 a) los requisitos funcionales y de desempeño;
 42 b) la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares;
 43 c) los requisitos legales y reglamentarios;
 44 d) normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar;
 45 e) las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios.
 46 Las entradas son adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, están completas y sin ambigüedades.
 47 Las entradas del diseño y desarrollo contradictorias se resuelven.
 48 La organización conserva la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.

8.3.4 Controles del diseño y desarrollo

La organización aplica controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que:

- 49 a) se definen los resultados a lograr;
 50 b) se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos;
 51 c) se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas;
 52 d) se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto;
 53 e) se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación;
 54 f) se conserva la información documentada de estas actividades.

NOTA Las revisiones, la verificación y la validación del diseño y desarrollo tienen propósitos distintos. Pueden realizarse de forma separada o en cualquier combinación, según sea idóneo para los productos y servicios de la organización.

8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo

La organización se asegura de que las salidas del diseño y desarrollo:

- 55 a) cumplen los requisitos de las entradas;
 56 b) son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios;
 57 c) incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación;
 58 d) especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.
 59 La organización conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.

8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo

60 La organización identifica, revisa y controla los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos.

La organización conserva la información documentada sobre:

- 61 a) los cambios del diseño y desarrollo;
 62 b) los resultados de las revisiones;
 63 c) la autorización de los cambios;
 64 d) las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.

0	25	50	75	100
---	----	----	----	-----

0			75		Existe un proceso del correcto desarrollo del mantenimiento de las plantas.
---	--	--	----	--	---

0	50				Planificar el diseño y el desarrollo de los procesos del
0	25				Las etapas del procesos son planificadas pero no
0	25				Solo las actividades realizadas estan descritas.
0	50				La propietaria del emprendimiento asume las
0	50				Se conoce las necesidades para desarrollar las actividades
0					
0					
0					
0					
0					

0					
---	--	--	--	--	--

0	50				Las plantas necesitan diferentes cuidados y mantención
0	25				Se tiene información relevante de como funcionan otros
0					
0					
0	50				Las plantas pueden sufrir daños por plagas, temperaturas,
0	50				Todo es previamente planificado de acuerdo a las
0					
0					

0			75		Estan definidos pero no documentados.
0					
0	50				Las actividades realizadas son revisión de ventas, ganancias
0	50				y perdidas a lo largo del proceso
0					Encuestas de satisfacción a traves de redes sociales
0					
0					

0	50				Los resultados esperados son plantas sanas y fuertes, libre
0					
0					
0					
0					No existe información documentada

0	50				Los cambios realizados solo son identificados
---	----	--	--	--	---

0					
0					
0					
0					

Puntaje 8.3 **20,14**

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente		0	25	50	75	100	
8.4.1 Generalidades							
65	La organización se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos. La organización determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:	0					
66	a) los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización;	0	50				Los productos obtenidos de los proveedores son revisados rigurosamente
67	b) los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización;	0					
68	c) un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización.	0					
69	La organización determina y aplica criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos.						
70	La organización conserva la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.	0					
8.4.2 Tipo y alcance del control							
71	La organización se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes. La organización:	0		75			Ningun producto suministrado externamente afecta la capacidad del emprendimiento
72	a) se asegura de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su SGC;	0					La organización no cuenta con un SGC.
73	b) define los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes;	0					
74	c) tiene en consideración:	0					
75	1) el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;	0					
76	2) la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo;	0					
76	d) la determinación de la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.	0					
8.4.3 Información para los proveedores externos							
77	La organización se asegura de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo. La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para:	0					
78	a) los procesos, productos y servicios a proporcionar;	0					
79	b) la aprobación de:	0					
80	1) productos y servicios;	0					
81	2) métodos, procesos y equipos;	0					
82	3) la liberación de productos y servicios;	0					
83	c) la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas;	0					
84	d) las interacciones del proveedor externo con la organización;	0					
85	e) el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización;	0					
85	f) las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.	0					
Puntaje 8.4		5,95					

8.5 Producción y provisión del servicio

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

86	La organización implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas incluyen, cuando es aplicable: a) la disponibilidad de información documentada que defina:
87	1) las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar;
88	2) los resultados a alcanzar;
89	b) la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados;
90	c) la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios;
91	d) el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos;
92	e) la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida;
93	f) la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuándo las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores;
94	g) la implementación de acciones para prevenir los errores humanos;
95	h) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

8.5.2 Identificación y trazabilidad

96	La organización utiliza los medios apropiados para identificar las salidas, cuando es necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.
97	La organización identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio.
98	La organización controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad es un requisito, y conserva la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

99	La organización cuida la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma.
100	La organización identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.
101	Cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuada para su uso, la organización informa de esto al cliente o proveedor externo y conserva la información documentada sobre lo ocurrido.

NOTA La propiedad de un cliente o de un proveedor externo puede incluir materiales, componentes, herramientas y equipos, instalaciones, propiedad intelectual y datos personales.

8.5.4 Preservación

102	La organización preserva las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos. <i>NOTA La preservación puede incluir la identificación, la manipulación, el control de la contaminación, el embalaje, el almacenamiento, la transmisión de la información o el transporte, y la protección.</i>
-----	--

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

103	La organización cumple los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios. Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización considera:
104	a) los requisitos legales y reglamentarios;
105	b) las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios;
106	c) la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios;
107	d) los requisitos del cliente;
108	e) la retroalimentación del cliente.

NOTA Las actividades posteriores a la entrega pueden incluir acciones cubiertas por las condiciones de la garantía, obligaciones contractuales como servicios de mantenimiento, y servicios suplementarios como el reciclaje o la disposición final.

8.5.6 Control de los cambios

109	La organización revisa y controla los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.
110	La organización conserva información documentada que describe los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surge de la revisión.

0 25 50 75 100

0	25					
0						
0						
0						
0						
0						
0						
0						
0						
0						
0						
0						
0						
0						
0	25					La organización se preocupa del embalaje de todos sus productos, para que las plantas lleguen en buen estado a los
0			75			La organización cumple con las actividades posteriores a la entrega de los productos y servicios.
0						
0						
0	50					La organización le especifica a los clientes los cuidados
0			75			Los requisitos del cliente incluyen garantías y asesorías de
0				50		Se mantiene una comunicación con el cliente posterior a la
0			75			Todo cambio es revisado y controlado por la propietaria del emprendimiento
0						

Puntaje 8.5 15,00

8.6 Liberación de los productos y servicios		0	25	50	75	100	
111	La organización implementa las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.	0					
112	La liberación de los productos y servicios al cliente no se lleva a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que se aprueben de otra manera por una autoridad pertinente y cuando sea aplicable, por el cliente.	0					
113	La organización conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios. La información documentada incluye:	0					
114	a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación;	0					
115	b) trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.	0					
Puntaje 8.6		0,00					

8.7 Control de las salidas no conformes		0	25	50	75	100	
8.7.1							
116	La organización se asegura de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.	0					
117	La organización toma las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios. Esto se aplica también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios. La organización trata las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:	0					
118	a) corrección;	0					
119	b) separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios;	0					
120	c) información al cliente;	0					
121	d) obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.	0					
122	La organización verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.	0					
8.7.2							
La organización conserva la información documentada que:							
123	a) describe la no conformidad;	0					
124	b) describe las acciones tomadas;	0					
125	c) describe todas las concesiones obtenidas;	0					
126	d) identifica la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.	0					
Puntaje 8.7		0,00					

TOTAL 11,43

9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	ISO 9001:2015	EVIDENCIA
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	0 25 50 75 100	
9.1.1	Generalidades		
	La organización determina:		
1	a) qué necesita seguimiento y medición;	0 50	El emprendimiento considera que los insumos para la
2	b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos;	0	El seguimiento se realiza a principio de mes
3	c) cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;	0 50	
4	d) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.	0	
5	La organización evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.	0	
6	La organización conserva la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.	0 25	Se conserva información documentada solo de los insumos
9.1.2	Satisfacción del cliente		
7	La organización realiza el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas y determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información. <i>NOTA Los ejemplos de seguimiento de las percepciones del cliente pueden incluir las encuestas al cliente, la retroalimentación del cliente sobre los productos y servicios entregados, las reuniones con los clientes, el análisis de las cuotas de mercado, las felicitaciones, las garantías utilizadas y los informes de agentes comerciales.</i>	0 75	Se mantiene una comunicación constante con el cliente para obtener la retroalimentación necesaria de las plantas que
9.1.3	Análisis y evaluación		
8	La organización analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición. Los resultados del análisis se utilizan para evaluar:	0 50	Son evaluados y analizados de acuerdo a los requisitos del
9	a) la conformidad de los productos y servicios;	0	
10	b) el grado de satisfacción del cliente;	0	
11	c) el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad;	0	
12	d) si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;	0	
13	e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;	0	
14	f) el desempeño de los proveedores externos;	0	
15	g) la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad. <i>NOTA Los métodos para analizar los datos pueden incluir técnicas estadísticas.</i>	0	
Puntaje 9.1		16,67	
9.2	Auditoría interna	0 25 50 75 100	
9.2.1	9.2.1		
	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el SGC:		
	a) es conforme con:		
16	1) los requisitos propios de la organización para su SGC;	0	
17	2) los requisitos de esta norma internacional;	0	
18	b) se implementa y mantiene eficazmente.	0	
9.2.2	9.2.2		
	La organización:		
19	a) planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría que incluyen la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que tienen en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afectan a la organización y los resultados de las auditorías previas;	0	
20	b) define los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría;	0	
21	c) selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;	0	
22	d) se asegura de que los resultados de las auditorías se informan a la dirección pertinente;	0	
23	e) realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;	0	
24	f) conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías. <i>NOTA Véase la Norma ISO 19011 a modo de orientación.</i>	0	
Puntaje 9.2		0,00	

10	MEJORA	ISO 9001:2015	EVIDENCIA
10.1	Generalidades		
1	La organización determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente. Éstas incluyen:	0 25 50 75 100 0 75	Constantemente se actualiza el catalogo de ventas y se renueva el stock según las necesidades del cliente.
2	a) mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras;	0 100	Todas las plantas que mantenemos necesitan para su apto crecimiento un sustrato según sus características.
3	b) corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados;	0 50	Todas las plantas son revisadas constantemente para evitar
4	c) mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	0	
<i>NOTA Los ejemplos de mejora pueden incluir corrección, acción correctiva, mejora continua, cambio abrupto, innovación y reorganización.</i>			
Puntaje 10.1		56,25	
10.2	No conformidad y acción correctiva		
	10.2.1		
Cuando ocurre una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización:			
a) reacciona ante la no conformidad y, cuando sea aplicable:			
5	1) toma acciones para controlarla y corregirla;	0 25	Se corrigen las no conformidades
6	2) hace frente a las consecuencias;	0 25	Las consecuencias se asumen de manera responsable
b) evalúa 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:			
7	1) la revisión y el análisis de la no conformidad;	0 25	Se revisa y analiza para posteriormente corregirla
8	2) la determinación de las causas de la no conformidad;	0	
9	3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;	0	
10	c) implementa cualquier acción necesaria;	0 25	Son implementadas las acciones necesarias para corregir
11	d) revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;	0	
12	e) si es necesario, actualiza los riesgos y oportunidades determinados, durante la planificación; y	0	
13	f) si es necesario, hace cambios al sistema de SGC.	0	
14	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.	0	No hay un SGC
	10.2.2		
La organización conserva información documentada como evidencia de:			
15	a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente;	0	
16	b) los resultados de cualquier acción correctiva.	0	
Puntaje 10.2		8,33	
10.3	Mejora continua		
17	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.	0 25 50 75 100 0 75	Se mejora continuamente la calidad de las plantas y la
18	La organización considera los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades a considerarse como parte de la mejora continua.	0	
Puntaje 10.3		37,50	
TOTAL		34,03	

ISO 9001:2015

4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	30,21
4.1	Conocimiento de la organización y su contexto	50,00
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	41,67
4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	0,00
4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	29,17
5	LIDERAZGO	21,90
5.1	Liderazgo y compromiso	36,54
5.2	Política	0,00
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	29,17
6	PLANIFICACIÓN	7,08
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	6,25
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	0,00
6.3	Planificación de los cambios	15,00
7	APOYO	16,93
7.1	Recursos	47,06
7.2	Competencia	18,75
7.3	Toma de conciencia	0,00
7.4	Comunicación	15,00
7.5	Información documentada	3,85
8	OPERACIÓN	11,43
8.1	Planificación y control operacional	12,50
8.2	Requisitos para los productos y servicios	26,39
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios	20,14
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	5,95
8.5	Producción y provisión del servicio	15,00
8.6	Liberación de los productos y servicios	0,00
8.7	Control de las salidas no conformes	0,00
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	5,56
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	16,67
9.2	Auditoría interna	0,00
9.3	Revisión por la dirección	0,00
10	MEJORA	34,03
10.1	Generalidades	56,25
10.2	No conformidad y acción correctiva	8,33
10.3	Mejora continua	37,50
	TOTAL	18,16