



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS

CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**TRABAJO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO
INDUSTRIAL**

TEMA:

**DISEÑO DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015
PARA LA ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX**

AUTOR: VÉLEZ REYES RENÉ ALEJANDRO

DIRECTOR: ING. KARLA PAOLA NEGRETE ESPARZA

IBARRA-ECUADOR

2021



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA IDENTIDAD:	DE	100374254-9	
APELLIDOS NOMBRES:	Y	Vélez Reyes René Alejandro	
DIRECCIÓN:	Panamericana y Ordoñez Crespo (natabuela)		
EMAIL:	ravelezr@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO:	062535086	TELÉFONO MÓVIL:	0993733901

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	Diseño de gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015 para la asociación textil DIJUNTEX.
AUTOR (ES):	Vélez Reyes René Alejandro
FECHA: DD/MM/AAAA	07/12/2021
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniero Industrial
ASESOR /DIRECTOR:	Ing. Karla Paola Negrete Esparza

2. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 07 días del mes de diciembre de 2021

EL AUTOR:

(Firma).....
Nombre: René Alejandro Vélez Reyes



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

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

Ing. Karla Paola Negrete, MSc. Directora del Trabajo de Grado desarrollado por el estudiante:
RENÉ ALEJANDRO VÉLEZ REYES.

CERTIFICA

Que, el proyecto de trabajo de grado titulado: **“Diseño de Gestión por Procesos Basado en la Norma ISO 9001:2015 para la Asociación Textil Dijuntex”**, ha sido realizado en su totalidad por el señor estudiante: **RENÉ ALEJANDRO VÉLEZ REYES** bajo mi dirección, para la obtención del título de Ingeniero Industrial. Luego de ser revisado, considerando que se encuentra concluido y cumple con las exigencias y requisitos académicos de la Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas, Carrera de Ingeniería Industrial, autoriza su presentación y defensa para que pueda ser juzgado por el tribunal correspondiente.

Ing. Karla Paola Negrete

DIRECTORA TRABAJO DE GRADO

DEDICATORIA

Dedico con amor y devoción a Dios este trabajo, porque aún en estos tiempos difíciles de pandemia nos ha mantenido con vida, salud, trabajo y alimento.

A René y Consuelo, mis padres, por siempre desear y anhelar lo mejor para mi vida, ya que, gracias a su apoyo, confianza, consejos oportunos, acompañados de una dosis de paciencia y bendiciones diarias he podido alcanzar mi anhelado título.

A mis hermanos que, con su cariño, día a día me dieron ánimos para no darme por vencido.

A mis amigos, con quienes he pasado toda mi carrera Universitaria, y siempre han estado apoyándome en todo momento, permitiéndome así concluir que lo mejor que me puedo llevar de la Universidad, son las buenas amistades que perduren por el tiempo.

René Vélez

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica del Norte, en especial a todos los docentes de la carrera de Ingeniería Industrial quienes me han hecho llegar su apoyo durante todos estos años de vida universitaria, así como también me han proporcionado las herramientas necesarias para enriquecer mis conocimientos.

A mi tutora, guía y consejera, la Ingeniera Karla Paola Negrete, por brindarme sus conocimientos, paciencia, apoyo y sobre todo su tiempo en cada etapa de este trabajo.

A la asociación de producción textil Dijuntex, quienes sin conocerme me abrieron sus puertas y me dieron con confianza toda la información necesaria para concretar cada uno de los capítulos de la presente investigación.

A mis padres y hermanos quienes me apoyaron incondicionalmente con sus valiosos consejos y abrazos constantes.

René Vélez

ÍNDICE

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	xvi
ABSTRACT	xvii
CAPÍTULO I	1
1. GENERALIDADES	1
1.1. Problemática general.....	1
1.2. Objetivos	2
1.2.1. Objetivo General.....	2
1.2.2. Objetivos Específicos.....	2
1.3. Alcance	2
1.4. Justificación	2
1.5. Metodología.....	4
1.5.1. Tipo de investigación.....	4
1.5.2. Enfoque de investigación.....	5
1.5.3. Método de investigación.....	5
1.5.4. Técnica de investigación.....	5
1.5.5. Herramientas a utilizar	6
CAPÍTULO II	7

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	7
2.1. Planificación Estratégica.....	7
2.1.1. Direccionamiento Estratégico.....	7
2.2. Análisis Ambiental.....	12
2.2.1. Análisis Ambiental Interno.....	12
2.2.2. Análisis Ambiental Externo.....	15
2.2.3. Fuerzas Competitivas de Porter	19
2.3. Herramientas de diagnóstico.....	21
2.3.1. FODA.....	21
2.3.2. PESTEL	22
2.4. Partes interesadas.....	23
2.5. Sistema de Gestión de Calidad	24
2.5.1. Principios de los modelos de calidad basados en la norma ISO 9001:2015.....	25
2.6. Norma ISO 31000:2018.....	26
2.6.1. Gestión del riesgo	26
2.7. Gestión por Procesos.....	27
2.7.1. Proceso.....	27
2.7.2. Procedimiento	31
2.7.3. Mapa de Procesos	31
2.7.4. Codificación de documentos.....	33

2.7.5. Ficha de procesos	33
2.7.6. Caracterización de procesos.....	34
2.7.7. Diagramas de flujo.....	34
2.7.8. Indicadores.....	36
2.7.9. Manual de procesos.....	37
2.8. Mejora Continua	38
2.8.1. Ciclo PHVA	38
2.9. Aseguramiento de la calidad.....	40
2.10. Norma ISO 9001:2015.....	41
CAPÍTULO III.....	42
3. DIAGNÓSTICO DE LA ASOCIACIÓN DIJUNTEX.....	42
3.1. Datos generales	42
3.2. Localización de la Asociación Dijuntex	43
3.3. Misión	44
3.4. Visión.....	44
3.5. Análisis Ambiental Interno	44
3.5.1. Factor Organizacional.....	44
3.5.2. Factor de Talento Humano.....	47
3.5.3. Factor Productivo.....	48
3.5.4. Factor Tecnológico	51

3.5.5. Factor Económico	51
3.6. Análisis Ambiental Externo	58
3.6.1. Factor Político Legal.....	58
3.6.2. Factor Económico	60
3.6.3. Factor Social	61
3.6.4. Factor Tecnológico	62
3.6.5. Factor Ecológico	63
3.7. Fuerzas de Porter.....	64
3.8. PESTEL	66
3.9. Matriz FODA.....	68
3.9.1. Estrategias de la matriz FODA	70
3.10. Estudio de la posición actual de la Asociación Dijuntex.....	72
3.10.1. Evaluación parcial del posicionamiento estratégico en Dijuntex	74
3.11. Matriz 5W + 1H.....	74
3.12. Resultado del estudio de la situación actual de la Gestión por procesos para la Asociación Dijuntex.....	78
3.12.1. Valoraciones porcentuales del Check list de la ISO 9001:2015	79
3.12.2. Resultado general de la aplicación del check list en la Asociación Dijuntex	84
3.13. Gestión por Procesos.....	85
CAPÍTULO IV.....	86

4. DISEÑO DEL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS	86
4.1. Introducción	86
4.2. Alcance del Sistema de Gestión de Calidad	86
4.3. Documentación requerida por la Norma ISO 9001:2015	87
4.4. Documentación propuesta.....	89
4.4.1. Literal 4. Contexto de la organización.....	89
4.4.2. Literal 5. Liderazgo.....	102
4.4.3. Literal 6. Planificación.....	105
4.4.4. Literal 7. Apoyo	108
4.4.5. Literal 8. Operación	109
4.4.6. Literal 9. Evaluación de desempeño	109
4.5. Análisis de los resultados obtenidos y plan de mejoras.....	111
4.5.1. Análisis de resultados	111
4.5.2. Plan de mejoras	117
4.5.3. Literal 10. Mejora	117
CONCLUSIONES	120
RECOMENDACIONES.....	121
BIBLIOGRAFÍA	122

ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1 Fuerzas de Porter	19
Ilustración 2 Análisis PEST	22
Ilustración 3 Principales partes interesadas dentro de las organizaciones empresariales .	24
Ilustración 4 Elementos de un proceso	28
Ilustración 5 Jerarquía de un proceso.....	29
Ilustración 6 Estructura de un mapa de procesos.....	32
Ilustración 7 Representación del ciclo PHVA con la norma ISO 9001:2015.....	40
Ilustración 8 Organigrama Dijuntex	45
Ilustración 9 Distribución de personal de acuerdo con las áreas que conforman la asociación.....	48
Ilustración 10 Principales ramas de la industria manufacturera	62
Ilustración 11 Desarrollo del PESTEL para Dijuntex.....	67
Ilustración 12 Resultado de las influencias del entorno.....	68
Ilustración 13 Principales estrategias FODA	70
Ilustración 14 Valoración de los aspectos internos.....	73
Ilustración 15 Valoración de los aspectos externos	73
Ilustración 16 Resultado parcial de la posición estratégica en DIJUNTEX.....	74
Ilustración 17 Valoraciones dinámicas de acuerdo a porcentaje	78
Ilustración 18 Detalle del cumplimiento del check list.....	84
Ilustración 19 Mapa de procesos Dijuntex.....	92
Ilustración 20 Cadena de valor Dijuntex	93
Ilustración 21 Política de calidad Dijuntex.....	103

Ilustración 22 Propuesta organigrama asociación Dijuntex..... 104

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Elementos de un mapa de procesos	35
Tabla 2 Ubicación Geográfica	43
Tabla 3 Descripción de los departamentos	46
Tabla 4 Distribución del personal	47
Tabla 5 Producción diaria de prendas con mayor demanda	49
Tabla 6 Productos de comercialización	50
Tabla 7 Infraestructura Dijuntex	53
Tabla 8 Maquinaria y equipos para los procesos productivos	54
Tabla 9 Fundamentales máquinas para el desarrollo textil	55
Tabla 10 Las fuerzas de Porter en Dijuntex	64
Tabla 11 FODA Dijuntex.....	69
Tabla 12 Detalle de las estrategias.....	71
Tabla 13 Valoraciones para la posición estratégica.....	72
Tabla 14 Matriz 5W+1H.....	76
Tabla 15 Literal 4 Check List ISO 9001:2015.....	79
Tabla 16 Literal 5 Check List ISO 9001:2015.....	80
Tabla 17 Literal 6 Check List ISO 9001:2015.....	80
Tabla 18 Literal 7 Check List ISO 9001:2015.....	81
Tabla 19 Literal 8 Check List ISO 9001:2015.....	82
Tabla 20 Literal 9 Check List ISO 9001:2015.....	83
Tabla 21 Literal 10 Check List ISO 9001:2015.....	83
Tabla 22 Resultado general del Check list de la norma ISO 9001:2015	84

Tabla 23 Documentación requerida para la gestión por procesos	87
Tabla 24 Partes Interesadas.....	89
Tabla 25 Matriz de niveles de riesgos.....	94
Tabla 26 Inventario de procesos de Dijuntex.	95
Tabla 27 Códigos para caracterización	97
Tabla 28 Lista Maestra de documentos	99
Tabla 29 Codificación para manual de procesos	101
Tabla 30 Planificación para el cumplimiento de los objetivos de calidad	106
Tabla 31 Descripción de cargos y funciones del personal de Dijuntex	108
Tabla 32 Indicadores.....	110
Tabla 33 Actualización de cumplimiento Antes vs Después basado en la norma ISO 9001:2015.....	112

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Check list de verificación.....	131
Anexo 2 Matriz de evaluación de riesgos	144
Anexo 3 Caracterización de procesos	150
Anexo 4 Fichas de Indicadores.....	160
Anexo 5 Manual de procesos.....	172

RESUMEN

La presente investigación detalla los procedimientos a seguir para llegar al mejoramiento de las actividades y procesos, elaborando para ello la documentación necesaria, que posteriormente permitirá levantar y reorganizar cada proceso que esté ocasionando cuellos de botella, dando como resultado el aumento significativo de la productividad a corto plazo, cumpliendo también con parámetros de calidad amparados bajo la norma ISO 9001:2015.

El primer capítulo habla sobre la problemática de la asociación, añadiendo también los objetivos a seguir para desarrollar el presente trabajo de investigación, junto con el alcance y la metodología a utilizar para el mejoramiento de cada actividad y proceso.

El segundo capítulo explica los conceptos teóricos referentes a la gestión por procesos, describiendo las herramientas a utilizar, las normativas y requerimientos legales que se necesitarán para entender la aplicación del presente trabajo de tesis.

El tercer capítulo aborda la situación actual de la asociación, donde se realiza un análisis interno y externo, el cual permite medir el desempeño de esta mediante la identificación de fortalezas y debilidades, partiendo de aquí hacia el planteamiento de estrategias que sustenten cada apartado del análisis, complementando también esto con el check list que presenta la norma ISO 9001:2015, que mide el cumplimiento que posee la institución ante los aspectos de calidad.

El cuarto capítulo desarrolla la propuesta de la presente investigación, que es el establecer parámetros de mejora continua amparados bajo la norma ISO 9001:2015, que eliminen reprocesos y cuellos de botella de cada proceso productivo gracias a la aplicación de la gestión por procesos, que con el desarrollo del manual y el planteamiento de indicadores, permitirá conocer en detalle la situación real en la que trabaja la Asociación Dijuntex.

ABSTRACT

This research details the procedures to be followed to improve the activities and processes, preparing the necessary documentation, which will subsequently allow the lifting and reorganization of each process that is causing bottlenecks, resulting in a significant increase in productivity in the short term, also complying with quality parameters covered under the ISO 9001:2015 standard.

The first chapter talks about the problems of the association, also adding the objectives to be followed to develop the present research work, together with the scope and methodology to be used for the improvement of each activity and process.

The second chapter explains the theoretical concepts related to process management, describing the tools to be used, the regulations and legal requirements that will be needed to understand the application of this thesis work.

The third chapter addresses the current situation of the association, where an internal and external analysis is performed, which allows measuring the performance of this by identifying strengths and weaknesses, starting from here to the approach of strategies that support each section of the analysis, also complementing this with the check list that presents the ISO 9001:2015 standard, which measures the compliance of the institution to the aspects of quality.

The fourth chapter develops the proposal of this research, which is to establish parameters for continuous improvement under the ISO 9001:2015 standard, to eliminate reprocesses and bottlenecks in each production process through the application of process management, which with the development of the manual and the approach of indicators, will allow to know in detail the real situation in which Dijuntex Association works.

CAPÍTULO I

1. GENERALIDADES

1.1. Problemática general

La Asociación Textil Diseñando Juntos (Dijuntex), actualmente no cuenta con una adecuada gestión por procesos lo que dificulta la realización de actividades, produciendo cuellos de botella dentro de la cadena productiva. El deficiente control del flujo de actividades, la falta de documentación y la inexistencia de responsabilidades de parte de los trabajadores, hace que los operarios realicen tareas deficientes siendo éstas repetitivas, realizando a menudo reprocesos dentro de cada actividad obteniendo una baja productividad debido a la gran cantidad de desperdicios que existen, lo que hace que la entrega de un lote de producción se demore más de lo previsto.

Es debido a lo mencionado en el párrafo anterior, que se hace necesaria la aplicación de la gestión por procesos en la Asociación Dijuntex, ya que así se dejará de hacer las actividades de manera empírica, lo que proporcionará un aumento de la calidad del producto terminado, permitiendo esto competir de mejor forma con las otras instituciones de la Economía Popular y Solidaria (EPS), y gracias al planteamiento de indicadores permitirá entregar los lotes de producción en un tiempo determinado, eliminando demoras innecesarias, que se identificarán y sustentarán en el manual de procesos, garantizando la fidelidad de cada institución gubernamental que desee trabajar con Dijuntex.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Diseñar un modelo de gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015 que permita garantizar el aumento de la productividad en la asociación DIJUNTEX.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Determinar las bases teóricas a través de un estudio bibliográfico actualizado que permita fundamentar el proyecto de investigación.
- Realizar un diagnóstico situacional mediante el análisis de los factores internos y externos de la organización para identificar los diferentes escenarios estratégicos en los que se desempeña la asociación DIJUNTEX.
- Desarrollar un manual de procesos que permita estandarizar las actividades y orientar a la organización hacia el fortalecimiento de una cultura organizacional basada en la mejora continua.

1.3. Alcance

La presente investigación se la realizará en la asociación textil diseñando juntos (Dijuntex) ubicada en la ciudad de Quito, en todas las áreas que conforman la organización (producción, administrativo-financiero, comercial y logística), con el fin de diseñar un modelo de gestión por procesos, estandarizando actividades, elaborando para ello la respectiva documentación como fichas de procesos, instructivos, formatos de registros, etc., tomando en cuenta indicadores que lleven a la eficiencia y promoviendo la mejora continua.

1.4. Justificación

Se sabe que desde el siglo XX, varios empresarios estaban tras la búsqueda de la mejora continua en cada una de las organizaciones a las que dirigían, y fueron estos los primeros en

trabajar en el perfeccionamiento de los tiempos de producción para aumentar el número de pedidos, apareciendo así un aumento de los ingresos a corto plazo (Moliner & Coll, 2015).

Es a partir de aquí, que mejorar un proceso tiene que ver directamente con relacionar las actividades, sin que estas se desapeguen, ya que todas llevan al mismo resultado, lo que conduce a una armonía dentro de los procesos productivos. (ISO 9000:2015, 2015, pág. 7).

Los procesos dentro de las organizaciones deben tener una razón de ser, ya que, si estos no pueden ser medidos, no podrán ser tomados en cuenta al momento de plantear los objetivos de mejora en la organización, y esto interrumpe la correcta validación del cumplimiento de las metas institucionales, y al no cumplir con estos requisitos tampoco podrán ser supervisados, ya que no habrá como controlar su correcto desempeño (ISO Win, 2017).

Para evitar y eliminar los defectos de las organizaciones, siempre es fundamental identificar los errores en cada actividad del proceso productivo. Esto asegura que en el corto plazo se pueda estandarizar los requisitos mínimos para la aceptación del producto terminado, y al documentar también estos requisitos, se garantiza que en caso de haber una auditoria externa, la calidad siempre esté apegada a los estándares del sistema de gestión (Chase, Jacobs, & Aquilano, 2009).

En el Ecuador, se desarrolló el plan nacional del buen vivir, donde en uno de sus objetivos habla acerca del impulso de las microempresas para promover y mejorar su competitividad en el mercado mediante el aumento de la productividad, que se puede llevar a cabo con la estandarización de procesos.

Hay que mencionar también que el Ecuador está sumamente interesado en promover los productos elaborados en el país, para que se fortalezca la exportación y así el territorio esté

más industrializado, al mismo tiempo que se genera una gran cantidad de empleos para los ecuatorianos (Plan Nacional de desarrollo, 2017-2021).

Así, el presente trabajo, teniendo en cuenta los enfoques mencionados, permitirá a la empresa ser competitiva, abriendo también nuevos mercados gracias a la calidad que se brinda en todas las líneas de producción, mejorando la fluidez de información y entendimiento de los procesos, fortaleciendo a la organización para que pueda eliminar las demoras y cuellos de botella que presentan en cada actividad, aplicando la ingeniería en la administración, control, mejoramiento y optimización de los procesos, a su vez que gracias a la comparación del estado actual de la asociación con la normativa, permitirá guiar a la misma por parámetros de calidad en busca de la mejora continua, siendo la aplicación de la gestión de procesos una ventaja ante la competencia.

1.5. Metodología

1.5.1. Tipo de investigación

Investigación descriptiva: Se aplicará este tipo de investigación debido a que se basará en el check list que propone la ISO 9001:2015 para que así se pueda analizar el nivel de cumplimiento que la empresa tiene con respecto a la normativa ya mencionada.

Investigación de campo: También se aplicará esta investigación, pero con la diferencia que toda la información será proporcionada por la encargada de la empresa; para ello tomando en cuenta que la información proporcionada debe ser de calidad y al mismo tiempo proporcionada por los trabajadores de la empresa y todas las partes interesadas en sí, con el fin de al final realizar una investigación acercada a la realidad.

Al aplicar estos tipos de investigación, se comenzará con el desarrollo del trabajo de grado, teniendo bases para elaborar los primeros capítulos, y sin muchas interrogantes debido a que ya se tendría la mayoría de información que permitirá ejecutar el presente estudio.

Además, se aplicará la investigación documental, debido a que se necesita seleccionar, compilar, organizar, interpretar, analizar y traspasar la información referente a los procesos que son realizados en la empresa Dijuntex.

1.5.2. Enfoque de investigación

La presente investigación utilizará el enfoque cualitativo y cuantitativo, debido a que se propondrá ideas sobre una base de análisis que será la norma ISO 9001:2015, estableciendo soluciones a los problemas que presenta la empresa como consecuencia de la observación y evaluaciones realizadas.

1.5.3. Método de investigación

Se aplicará el método inductivo, debido a que el mismo es el que va de lo particular a lo general, sintetizando y llegando al resultado global, que, aplicando los mapas de procesos, flujogramas, lista maestra, entre otras, llegaran al resultado de validar el check list de la ISO 9001.

1.5.4. Técnica de investigación

Se aplicará la técnica de observación en una primera parte, ya que es fundamental para realizar cualquier tipo de investigación.

Posteriormente la entrevista con las partes involucradas dentro de empresa también ayudará a conocer cómo están los procesos en la actualidad, para posteriormente con la aplicación del modelo de gestión, llegar al cumplimiento de parámetros de calidad basados en la ISO 9001 que serán beneficiosos para la empresa.

Además, se realizará un SIPOC para conocer el cómo funciona la empresa con sus actores principales, sirviendo esto para analizar las mejoras que se podrían implementar en los diferentes procesos.

1.5.5. Herramientas a utilizar

Check List de Verificación-ISO 9001:2015: sirve principalmente para verificar el nivel de cumplimiento que tiene la organización, estableciendo con esto soluciones y planteando mejoras en beneficio de la empresa.

Matriz FODA: esta matriz se utilizará para ofrecer un claro diagnóstico para poder tomar las decisiones estratégicas oportunas y mejorar en el futuro tomando los aspectos internos y externos como guía para la mejora continua.

Cuestionario de encuestas: Permiten obtener información de los sujetos del estudio, sobre opiniones, actitudes o sugerencias.

CAPÍTULO II

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. Planificación Estratégica

Según Mintzberg (2007), la planificación estratégica es *“una herramienta que permite a las organizaciones prepararse para enfrentar las situaciones que se presentan en el futuro, ayudando con ello a orientar sus esfuerzos hacia metas realistas de desempeño”* (Mintzberg, 2007, pág. 7).

En la planificación estratégica se define y ejecuta una ruta a largo plazo para el logro de los objetivos, a través de un análisis del presente y el camino que traza la organización para el futuro, respondiendo gracias a esto, de manera eficiente a los cambios internos y externos que aparecen a menudo.

Es indispensable conocer que, al tener una planificación estratégica clara, ayudará a que los miembros de la organización se cuestionen sobre la estructura y las actividades que realizan, evaluando así la situación actual, la que debe estar direccionada a mantenerse competitiva siempre, con la aplicación de parámetros de eficiencia y mejora continua (Navajo, 2009, pág. 27).

2.1.1. Direccionamiento Estratégico

2.1.1.1. Misión

La misión es la razón de ser de cualquier organización. Describe las razones para convertirse en una empresa y sus principales objetivos. Es una declaración escrita de las actividades, el cómo se las lleva a cabo y la propuesta de valor de la organización, en donde se recalca a menudo las diferencias en torno a la competencia, y la misma debe permanecer lo más posible constante durante el paso de los años. Sin embargo, a semejanza de la visión, una misión

debe plantear la singularidad de la compañía y ser importante y fuente de inspiración para todos los grupos de interés. (Hitt, Ireland, & Hoskisson, 2015, pág. 19).

Rodero (2019) afirma que, para elaborar una buena misión, debemos conseguir la misma conste de los siguientes aspectos:

- ¿Quiénes somos?
- ¿Qué buscamos?
- ¿Para qué estamos aquí?
- ¿Qué aportamos al mundo?” (pág. 81).

2.1.1.2. Visión

Para marcar el camino a seguir de cualquier organización, es necesario ver más allá, visualizando con imaginación, el resultado final que se pretende alcanzar, proporcionado motivación y entusiasmo en la formulación de una visión empresarial, para que los miembros caminen en esa dirección.

Representa un marco para la toma de decisiones, donde se descarta todas aquellas posibilidades que se alejen de la visión planteada y aceptar o tomar aquellas que si cumplan con los planteado en la visión propuesta. Esta visión tiene que ser en la medida de lo posible realista.

La visión hace referencia al perfil que se desea para la empresa en el futuro, con especial enfoque con respecto a otras organizaciones rivales. Al analizar su situación actual respecto a lo deseado en el futuro se podrán derivar los objetivos a corto, medio y largo plazo (Calpena, 2009, pág. 53).

Permite enfocar los esfuerzos de todos los integrantes hacia una misma dirección, logrando así el establecimiento de metas, la formulación de estrategias y la ejecución de tareas bajo la misma orientación, de manera consistente y organizada.

Según (Rodero, 2019), la visión debe centrarse en:

- Definir cómo será la empresa en unos años y cuáles serán las principales metas a largo plazo.
- Establecer cómo queremos ser reconocidos en el mercado.
- Ser positiva y motivadora, permitiendo que las personas la crean y la sigan.
- Ser realista, ya que, aunque sea un sueño, debe sonar a conseguible (pág. 84).

2.1.1.3. Objetivos Estratégicos

Los objetivos estratégicos son los fines o metas desarrollados a nivel estratégico y que la organización pretende lograr en un periodo determinado de tiempo, evaluando al mismo tiempo el desempeño general de la organización y midiendo avances o rezagos que se manifiestan con los grandes propósitos empresariales (Salgado Benítez, Guerrero López, & Salgado Hernández, 2016, pág. 67).

Están en un paso intermedio entre la misión y visión de la organización, y para definirlos hay que tratar de ser lo más claros posibles, redactarlos de manera simple, precisa y que sean comprensibles para cualquier persona que los interprete, expresando en ellos las metas finales y más importantes de la organización, para posteriormente plantear líneas estratégicas de acción que permitan llegar a cumplir los objetivos.

Estos objetivos reflejan las expectativas de la administración ante la situación económica y competitiva actual y las capacidades internas de la empresa. Las metas establecidas son cuantificables o medibles e incluyen un marco de tiempo para su consecución (Thompson, Gamble, & Peteraf, 2015, pág. 24).

2.1.1.4. Valores

Son un conjunto de principios que regulan el código de conducta de cualquier organización

y representan el cómo se hacen o se deben hacer las cosas en una organización y, por tanto, deben estar al servicio de la Misión y Visión de la empresa. Para ello estos valores deben ser asumidos, interiorizados y compartidos por los miembros de la organización (Calpena, 2009, pág. 54).

Son principios rectores de la convivencia entre el personal de una organización. Permiten orientar la conducta de los trabajadores, para que la organización ante las demás genere una imagen positiva en cuestión de relaciones interpersonales de los miembros, confiriendo una identidad propia de armonía y sana convivencia.

La aplicación de los valores empresariales en la organización otorga una ventaja competitiva, porque son los aspectos profundos del alineamiento ideológico de los integrantes, que se convierte en una estrategia de acción.

2.1.1.5. Estructura Organizacional

En una empresa siempre debe haber una columna vertebral que la sostenga, donde se organice al personal y se aborde la organización interna y administrativa, que planifique un modo de trabajo repartiendo formalmente las responsabilidades.

Según (Mintzberg, 1984), la estructura organizacional es “*el conjunto de todas las formas en que se divide el trabajo en tareas distintas y la posterior coordinación de estas*” (Mintzberg, 1984, pág. 6).

A través de las tablas que reflejan la estructura y el diseño organizacional de la empresa, todos los empleados pueden comprender claramente su posición en el sistema. Este mando permite el establecimiento de acuerdos operativos, optimización de procesos, trabajo productivo y resultados controlados (Vásquez, 2020).

Existen distintas simbologías para explicar el cómo está estructurada una organización. En esta investigación se aplicará el organigrama.

2.1.1.6. Organigrama

Son sistemas de organización que se representa en forma intuitiva y con objetividad. También son llamados cartas o gráficas de organización. Consisten en hojas o cartulinas en las que cada puesto de un jefe se representa por un cuadro que encierra el nombre de ese puesto (y en ocasiones de quien lo ocupa), representándose por la unión de los cuadros mediante líneas (Mano Carrillo, 2009).

Además, de acuerdo con (Rojas, 2009), los organigramas se clasifican en :

- **Verticales (tipo clásico):** representa con toda facilidad una pirámide jerárquica, ya que las unidades se desplazan, según su jerarquía, de arriba abajo en una graduación jerárquica descendente.
- **Horizontales (De izquierda a derecha):** Son una modalidad del organigrama vertical, porque representan las estructuras con una distribución de izquierda a derecha. En este tipo de organigrama los nombres de las figuras se colocan en el dibujo sin recuadros, aunque pueden también colocarse las figuras geométricas.
- **Organigrama Escalar:** Este tipo de organigramas no utiliza recuadros para los nombres de las unidades de la estructura, sino líneas encima de los cuales se colocan los nombres. Cuando una línea sale en sentido vertical de una línea horizontal, muestra la autoridad de esta última.
- **Organigrama circular o concéntrico:** Los niveles jerárquicos se muestran mediante círculos concéntricos en una distribución de adentro hacia a afuera. Este tipo de organigrama es recomendado por la práctica de las relaciones humanas, para disipar la imagen de subordinación que traducen los organigramas verticales (pág. 8).

2.2. Análisis Ambiental

2.2.1. Análisis Ambiental Interno

Este análisis es fundamental para identificar la estrategia actual y la posición de la empresa frente a la competencia, para lo cual es necesario evaluar los recursos y habilidades que tiene la organización, eliminando los puntos débiles y potenciando los fuertes para que en caso de que alguna formulación estratégica falle, la organización tenga una buena capacidad de resistencia frente a los cambios.

El análisis ambiental interno es la tendencia de una organización a interactuar entre las personas y los medios utilizados por los mismos para lograr objetivos comunes. Por tanto, el entorno interno pasa a ser el proceso por el cual la organización realiza una serie de funciones, la más importante es cuando el personal produce resultados utilizando el capital financiero e intelectual (Torres Hernández, 2015).

2.2.1.1. Factor Organizacional

Las organizaciones hoy en día deben plasmar el cómo están organizadas, para que cada trabajador comprenda a su organización como tal. Es gracias a esto que se plantea el uso de diversos métodos gráficos que ayudan al entendimiento de la estructura organizacional.

Según (Castillo Pérez, 2013), *“la aplicación de los factores organizacionales permite el avance o el retroceso de la propia organización, y en los equipos de trabajo su efecto puede tener gran impacto en la sostenibilidad de la empresa”* (Castillo Pérez, 2013, pág. 16).

La estructura organizacional está representada gráficamente por un organigrama, y la empresa realiza este tipo de representación para determinar la relación entre diferentes áreas visualizando el ciclo de producción (Gullo & Nardulli, 2018, pág. 89).

2.2.1.2. Factor de Talento Humano

Conformar una organización va más allá de asistir diariamente y cumplir con la jornada laboral. Para que una organización crezca, debe contar con el personal adecuado que trabaje y participe activamente para la misma, y no solo para cumplir con un horario de trabajo.

Según (Reyes Gaytán & Bouzas Ortiz, 2019), el investigador Chiavenato menciona que *“El talento humano hace referencia a las relaciones entre las personas que participan en la organización con roles determinados y añade que alcanzar los objetivos de las organizaciones depende de las conductas de las personas”* (Reyes Gaytán & Bouzas Ortiz, 2019, pág. 29).

El manejar los recursos humanos puede ser concebido como una estrategia empresarial que manifiesta la importancia de la relación individual frente a las relaciones colectivas entre gestores, directivos o trabajadores (Becerra Bizarrón, 2018, pág. 117).

2.2.1.3. Factor Económico

Este factor depende directamente de la empresa, ya que, si es reducido, puede afectar a que la organización no pueda invertir, lo que radica en que las mejoras significativas, sean de procesos, maquinarias o infraestructura, estén detenidas por tiempo indefinido, llegando también a necesitar de factores externos como la tasa de empleo, las tasas de interés, la inflación, etc, que se hablarán más adelante en el análisis ambiental externo (EAE Business School, 2018).

Para mantener a flote a la organización, es necesario comprender los factores económicos, ya que en la economía siempre aparecen cambios sobre la marcha, sean leves o externos, y las organizaciones siempre deben estar preparadas para sustentar cual sea el caso.

2.2.1.4. Factor Productivo

Son cada uno de los recursos o insumos que utilizan las organizaciones, los cuales les sirven para realizar las actividades diarias, y sin los cuales ninguna empresa podría mantenerse a flote (Xunta de Galicia, 2017). Entre ellos tenemos:

- **Tierra**

Es todo lo que se relaciona con la naturaleza, y no pueden ser elaborados por el hombre. Esto generalmente se utiliza en los procesos de producción, y generalmente la mayoría son recursos no renovables.

- **Trabajo**

Es el desempeño diario que realizan los seres humanos al momento que desarrollan un proceso productivo. La mayoría de los trabajadores pertenecen a la población activa. El trabajo mayormente se lo realiza presencialmente produciendo desgaste físico.

- **Capital**

Se refiere a los activos fijos de las organizaciones, como por ejemplo las computadoras, las máquinas para producción, vehículos, etc.

2.2.1.5. Factor Tecnológico

La tecnología hoy en día es pieza fundamental para el desarrollo de un negocio. Las empresas que más recursos generan son las que mejor maquinaria poseen y las que se adaptan a los cambios y avances en lo que a hardware y software diariamente aparecen.

Según Molina Penagos (2005), *“la empresa de hoy se ve obligada a tratar el tema de la tecnología como una variable central de la función productiva y a integrar la innovación tecnológica a la estrategia de desarrollo empresarial. El reto de la modernización empresarial es un reto tecnológico”* (págs. 74-75).

Dado que la competencia en el mercado requiere una comprensión completa de las tecnologías involucradas, existe una gran correlación entre el nivel de capacitación técnica de la alta dirección de la empresa y su éxito continuo, y debido a que la tecnología puede incorporarse a los procesos y los productos, esta es fundamental para aumentar la capacidad competitiva dentro de una organización.

2.2.2. Análisis Ambiental Externo

En este análisis se determina los cambios, las tendencias y los acontecimientos que influyen en las organizaciones, pero que están fuera del control de esta.

El propósito de analizar el marco general o macro ambiental es proporcionar una lista de oportunidades y amenazas limitadas y realistas que las organizaciones deben abordar para adaptar sus habilidades, conocimientos y capacidades al entorno y volverse más competitivas (Torres Hernández, 2015, pág. 103).

2.2.2.1. Factor Económico

Una empresa debe conocer las tendencias de la economía que marca un país, ya que, si la misma no es buena, puede ser un obstáculo para el logro de los objetivos de negocio.

El factor económico es el proceso económico y característico de la empresa donde opera o está en marcha. Se relaciona con los recursos, el mercado, las políticas fiscales y monetarias nacionales. Se refiere a aspectos como: inflación, distribución de la renta, período económico, tasa de interés, desempleo, etc. (Torres Hernández, 2015, pág. 102).

2.2.2.2. Factor Social

Las tendencias consumistas hacen que a menudo los productos que se realizan a pequeña escala o manualmente, no sean aceptados debido a que se piensa que no pueden llegar a tener la calidad que una línea de productos realizados por grandes empresas o a gran escala.

A esto se le suma que la distribución y nivel poblacional, la cantidad de habitantes por zona, limita a que un emprendimiento sea exitoso, ya que donde exista abundante población se tiene una mayor probabilidad de ser sostenible, y donde la población sea menor, el fracaso está marcado.

El cómo vean las personas naturales a tu organización hace que el factor social sea la columna vertebral de cualquier empresa, y suelen impulsar las condiciones para el consumo de los productos producidos ahí, así como su aceptación, teniendo también este factor relación con aspectos económicos, políticos, legales y técnicos (Torres Hernández, 2015, pág. 102).

2.2.2.3. Factor Tecnológico

El impacto de los avances tecnológicos es mayor en países en desarrollo, tiene efectos positivos sobre los niveles de productividad de las empresas, además de mejorar la productividad laboral.

Ecuador, en los últimos días recién optó por una reducción de aranceles para la importación de tecnología, sirviendo esto para contribuir con la transformación del país hacia una economía digital (Enriquez, 2020).

La situación actual en Ecuador muestra que debido a la falta de una cultura de promoción tecnológica y al desconocimiento de la posibilidad de adquirir y utilizar nuevas tecnologías para aprovechar sus ventajas, la capacidad de absorción de tecnología es limitada.

En el Ecuador durante los últimos años, las empresas que operan en los ámbitos del transporte y la logística han realizado grandes progresos en la adopción de nuevas tecnologías, especialmente en las de la información y comunicaciones y negocios en línea (Villegas Yagual, Fabiani Orbea, & Icaza Rivera).

Según (Ruiz Gonzáles, 2009), “*Las empresas que en la actualidad mantienen el éxito de*

forma continuada asumen que el cambio es incesante y discontinuo, y que hoy no se puede mantener fijo el nivel tecnológico de una empresa e incluso en ocasiones puede ser necesario cambiar la base tecnológica” (pág. 57).

Además, menciona que la alta dirección debe comprender y pronunciarse sobre cuestiones tecnológicas clave tales como las siguientes:

- Tecnologías, actuales y futuras, alternativas al enfoque seguido por la empresa.
- Factores de rendimiento para cada alternativa y sus límites tecnológicos.
- Potencial tecnológico de cada alternativa en el momento actual y tiempo que tardará en hacerse efectivo.
- El instante en que será competitiva cada tecnología en el mercado y la esperanza de vida útil prevista.
- El grado de desfase entre la tecnología actual de la empresa y cada Una de las alternativas tecnológicas.
- La forma de realizar un cambio de tecnología en el caso de que se llegue a la conclusión de que es necesario llevarlo a cabo (págs. 57-58).

2.2.2.4. Factor Político-Legal

El Código Orgánico de la producción, comercio e inversiones (2010), en su artículo 1 nos dice que *“Se rigen por la presente normativa todas las personas naturales y jurídicas y demás formas asociativas que desarrollen una actividad productiva, en cualquier parte del territorio nacional”* (pág. 3). Esto hace que el organismo impulse toda la actividad productiva a nivel nacional, en todos sus niveles de desarrollo y a los actores de la economía popular y solidaria transformando la matriz productiva, democratizando el acceso a los factores de producción, generando empleos y trabajos de calidad dignos para así fortalecer el control estatal para asegurar

que las actividades productivas no sean afectadas por prácticas de abuso del poder del mercado, como prácticas monopólicas, oligopólicas y en general, las que afecten el funcionamiento de los mercados.

Según (Ruiz Gonzáles, 2009), las políticas “*establecen una vinculación entre el gobierno y el mercado a nivel microeconómico, y constituye una actividad pública frente a cuya necesidad existe un consenso generalizado*” (pág. 111).

Por lo tanto se define que los gobiernos intervienen directamente en la parte política de una organización, debido a que delimitan las conductas y comportamientos sirviendo como entes reguladores subsidiarios y patrones de todo tipo de asociaciones.

2.2.2.5. Factor Ecológico

En los últimos años, los factores ambientales se han incorporado a la gestión global de las compañías. Esto se debe principalmente a que aspectos como la influencia de la opinión pública sobre la ciudadanía, la legislación medioambiental y la ventaja competitiva que se obtiene al incorporar este factor en la gestión global de la organización son de gran relevancia para que las empresas estén considerando añadir el factor ecológico en el manejo de gestión de sus actividades (Gravo Gil, Fraj Andrés, & Martínez Salinas, 2005).

La necesidad de cumplir con los objetivos de los stakeholders a través de la protección de la naturaleza, el desarrollo sostenible y la necesidad de proyectar una imagen positiva hacia el exterior sin que la reputación de la empresa resulte dañada, estableciendo conjuntamente un comportamiento ético que de alguna manera se enfoque en preservar el medio ambiente, hace que esta nueva filosofía sea imprescindible de implementar en los aspectos internos y externos de las compañías actuales (págs. 201-202).

2.2.3. Fuerzas Competitivas de Porter

Es necesario aplicar el modelo de las cinco fuerzas de Porter debido a que evalúa la competencia de cualquier industria tomando en cuenta su estructura, señalando las grandes y marcadas diferencias que existen en el aspecto de rentabilidad entre las industrias.

De acuerdo a Magretta, (2015), “*El análisis de las cinco fuerzas constituye el primer paso en la reflexión acerca de la estrategia, de la manera de modificar las fuerzas a nuestro favor y determinar dónde establecer un posicionamiento único*” (pág. 195).

En la ilustración 1 se definen las cinco fuerzas de Porter, que ejemplifican las grandes competencias que existen dentro de cualquier organización, junto con sus delimitaciones para cada ambito dentro del análisis cliente, proveedor y producto.



Ilustración 1 Fuerzas de Porter

Elaboración: René Vélez

Fuente: Ser competitivo (Michael Porter)

- **Amenaza de nuevos competidores**

Los nuevos entrantes en un sector introducen nuevas capacidades y un deseo de adquirir participación de mercado, lo que ejerce presión sobre los precios, costos y la tasa de inversión necesaria para competir. Los nuevos competidores pueden apalancar capacidades existentes y flujos de caja para remecer a la competencia (Porter, 2008).

La amenaza de nuevos entrantes, por lo tanto, pone límites a la rentabilidad potencial de un sector. Cuando la amenaza es alta, los actores establecidos deben mantener los precios bajos o incrementar la inversión para desalentar a los nuevos competidores.

- **La rivalidad entre los competidores**

La rivalidad entre los competidores existentes adopta muchas formas familiares, incluyendo descuentos de precios, lanzamientos de nuevos productos, campañas publicitarias, y mejoramiento del servicio. Un alto grado de rivalidad limita la rentabilidad del sector. El grado en el cual la rivalidad reduce las utilidades de un sector depende en primer lugar de la intensidad con la cual las empresas compiten y, en segundo lugar, de la base sobre la cual compiten (Porter, 2008).

- **Poder de negociación de los proveedores**

Según Porter (2008), menciona que *“Los proveedores poderosos capturan una mayor parte del valor para sí mismos cobrando precios más altos, restringiendo la calidad o los servicios, o transfiriendo los costos a los participantes del sector”* (pág. 4).

Las empresas dependen de una amplia gama de distintos grupos de proveedores para adquirir insumos.

- **Poder de negociación de los clientes**

De acuerdo con Porter (2008), los clientes poderosos son capaces de capturar más valor si obligan a que los precios bajen, exigen mejor calidad o mejores servicios (lo que incrementa los

costos) y, por lo general, hacen que los participantes del sector se enfrenten; todo esto en perjuicio de la rentabilidad del sector (pág. 5).

- **Amenaza de ingreso de productos sustitutos**

Un sustituto cumple la misma función o una similar que el producto de un sector mediante formas distintas.

Cuando la amenaza de sustitutos es alta, la rentabilidad del sector sufre. Los productos o servicios sustitutos limitan el potencial de rentabilidad de una empresa al colocar un techo a los precios (Porter, 2008).

2.3. Herramientas de diagnóstico

2.3.1. FODA

De acuerdo a Lazarri (2006), menciona que *“El análisis FODA es un avance al planeamiento que realizan las empresas para lograr una mejor adaptación al ambiente. Este análisis más cualitativo que cuantitativo impulsa la generación de ideas con respecto al negocio de la empresa (pág. 71).*

Los aspectos externos o ambientales se clasifican como "oportunidades" y "amenazas". El análisis de estos se refiere a la relación entre el estado de la variable encontrada actualmente y el estado esperado en un futuro determinado (Lazarri, 2006, pág. 73).

Los aspectos internos o de la empresa se dividen en dos conceptos: "fortalezas" y "debilidades". Este análisis se refiere a la relación entre el estado actual de las variables analizadas y el estado futuro necesario para mantener la competitividad en general, pues los aspectos internos analizados son aquellos aspectos de competitividad realizados de acuerdo con los lineamientos de gestión (Lazarri, 2006, pág. 74).

2.3.2. PESTEL

Según Martínez Pedrós & Milla Gutiérrez (2012), el “análisis PEST consiste en examinar el impacto de aquellos factores externos que están fuera del control de la empresa, pero que pueden afectar a su desarrollo futuro” (pág. 34).

En la ilustración 2 se aprecia cada aspecto externo que puede conformar el análisis PEST con algunos ejemplos.

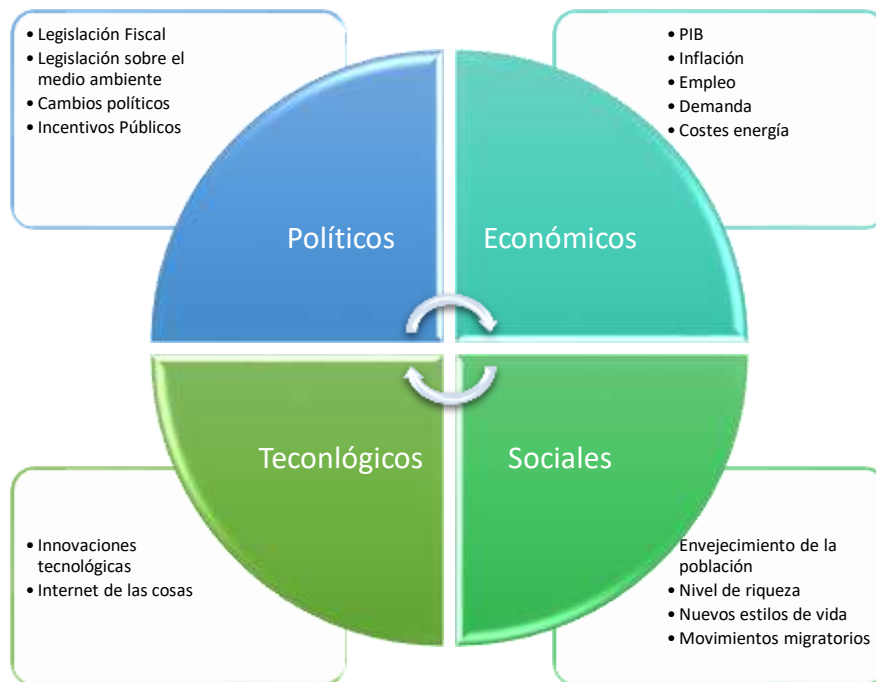


Ilustración 2 Análisis PEST

Elaboración: René Vélez

Fuente: La elaboración del plan estratégico y su implantación a través del cuadro de mando integral

Actualmente se han añadido un par de enunciados al acrónimo PEST, explicando también que es necesario del factor ecológico y legal.

En el factor ecológico se habla acerca de las leyes de protección medioambiental, el

reciclaje de residuos, la regulación sobre el consumo de energía y la preocupación por el calentamiento global.

En el factor legal, en cambio se menciona los derechos de propiedad intelectual, leyes sobre el empleo, licencias y sobre las leyes de seguridad y salud laboral.

2.3.2.1. Ventajas de la aplicación del análisis PEST

- **Optimiza las decisiones gerenciales.** Permite tomar decisiones de manera eficaz, ya que ejemplifica e identifica los factores del exterior que estén en contacto directo con la organización.
- **Ayuda a evaluar, analizar y en parte mitigar riesgos externos.** Identifica los riesgos económicos, tecnológicos, políticos, lo que facilita el abrir nuevos mercados sin demasiado margen de equivocación.
- **Permite adaptarse a los cambios.** Ya que dentro de los literales del análisis PEST está el análisis económico, se puede adaptar a los cambios sobre la marcha de la oferta y demanda sin demasiado margen de daño empresarial (García de la Serrana, 2020).

2.4. Partes interesadas

Las partes interesadas son el conjunto de factores internos y externos que ejercen presión y tienen relación directa con las empresas.

Ya que las partes interesadas tienen mayor influencia sobre la organización en sí, es fundamental el dotar ocasionalmente productos que tengan el visto bueno del cliente, siendo necesario el comprender quienes forman parte de las instituciones para cumplir con los requisitos del sistema de gestión a aplicar (Cortéz, 2017, pág. 72).

En la ilustración 3 se observa las principales partes interesadas que pueden existir en una organización.

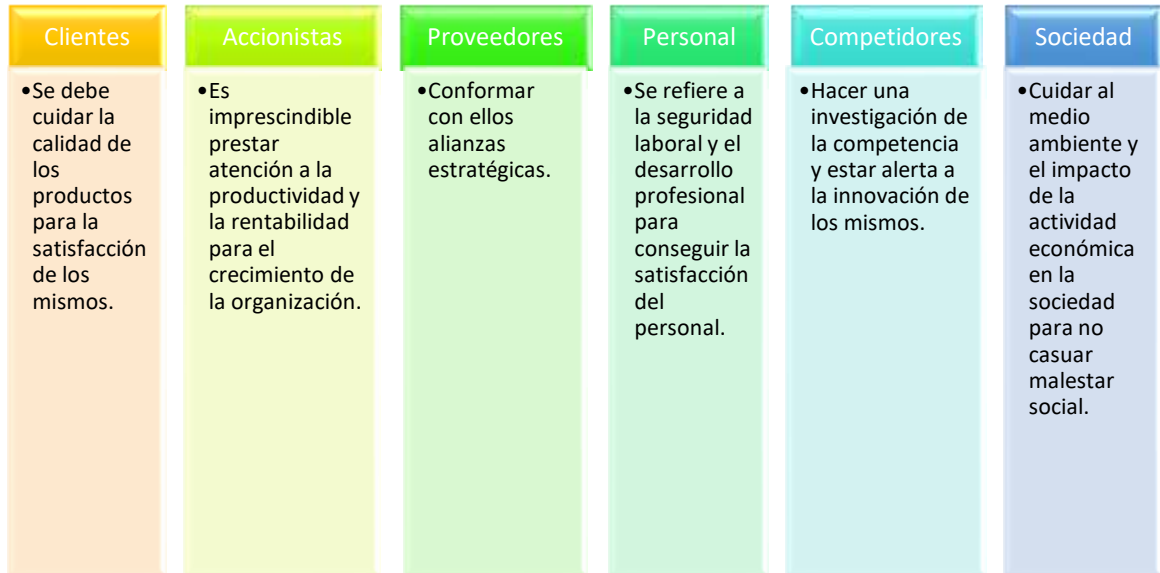


Ilustración 3 Principales partes interesadas dentro de las organizaciones empresariales

Elaboración: René Vélez

Fuente: (ISO 9001:2015, 2015)

2.5. Sistema de Gestión de Calidad

En la actualidad, implementar un sistema de gestión de calidad dentro de cualquier organización, le permite a ésta controlar los procesos y actividades de una manera eficaz, al mismo tiempo que se planifica las actividades para largo plazo, proporcionando productos con una alta calidad para la satisfacción de los clientes y socios (Universidad Cooperativa de Colombia, 2018).

Según (Cortéz, 2017), “*La organización debe mejorar siempre el Sistema de Gestión de Calidad, ya que comúnmente aparecen nuevos procesos que deben ser mejorados para que sigan en relación con la norma ISO*” (pág. 74).

Como actividad principal, las organizaciones deben tener clara la visión de la aplicación del sistema de Gestión de Calidad, y éste debe tener los siguientes pasos que ejemplifiquen y

armonicen su funcionamiento. Estos pueden ser:

- Establecer los inputs y outputs de cada proceso.
- Analizar sus secuencias e interacciones.
- Ejemplificar los procesos para que estos sean eficaces a través del tiempo en cada una de las operaciones.
- Mantener y disponer siempre de recursos para evitar demoras innecesarias.
- Determinar al personal idóneo y más capacitado para que maneje ese respectivo proceso.
- Realizar y aplicar una matriz de riesgos.
- Mediante los indicadores, evaluar los procesos y siempre estar en búsqueda de la mejora continua, para llegar a cumplir con los objetivos institucionales (Cortéz, 2017, pág. 74).

2.5.1. Principios de los modelos de calidad basados en la norma ISO 9001:2015

Para entender el sistema de gestión de la calidad, hay que tener diversos enfoques que permitan estandarizar la aplicación de las normas ISO en las organizaciones. Estas pueden ser:

- **Enfoque el cliente**

Los clientes son parte fundamental de las organizaciones. Sin ellos no habría sentido el establecer una nueva empresa. Siempre deben estar satisfechos y nuestros productos tienen que cumplir con sus expectativas para que así prefieran a tu empresa por sobre la competencia.

- **Liderazgo**

Los líderes establecen la unidad del propósito y la dirección de la organización. Deben crear y mantener un entorno interno en el que los empleados puedan participar plenamente en el logro de los objetivos de la organización.

- **Compromiso de las personas**

Son las personas quienes deben comprender las necesidades y expectativas de los clientes y establecer metas y requisitos que deben ser cumplidos y respetados orientando, ejecutando o verificando actividades, y brindando soluciones a los problemas de calidad que se presenten. Los talentos y actitudes de los miembros de la organización marcan los hechos distintivos en el sistema de gestión de la calidad.

- **Enfoque a procesos**

Es la identificación sistemática de los diferentes procesos dentro de la organización y, particularmente, los que añaden valor para el cliente, su definición, control y mejora.

2.6. Norma ISO 31000:2018

Las organizaciones de todo tipo y tamaño se enfrentan a factores e influencias externas e internas, lo que las hace inseguras de si lograrán sus objetivos. La gestión de riesgos es iterativa y puede ayudar a las organizaciones a formular estrategias, alcanzar metas y tomar decisiones, aplicándose desde varias décadas en distintas áreas como son las de seguridad e higiene, medio ambiente, auditoría interna, tecnologías de la información, etc. (Escorial Bonet, Escalera Alcazar, & Quintana, 2018).

2.6.1. Gestión del riesgo

La gestión de riesgo es muy necesaria dentro de las organizaciones. Su principal deber es el de identificar los peligros y riesgos antes de que se produzcan, o a su vez minimizar el daño que estos en un futuro puedan producir, para que así se pueda asumir las reducidas consecuencias que quedan por parte de la empresa, evitando que se perjudiquen la obtención de los objetivos empresariales (López Lemos, 2014, pág. 82).

La capacidad para identificar y hacer frente a los riesgos por parte de una organización es,

a menudo, indicativa de su grado de adaptación a los cambios.

2.6.1.1. Pensamiento basado en riesgos

En la actualidad, es fundamental analizar los riesgos para planear las diferentes actividades empresariales. Hay que ser objetivos y pensar que hay riesgos que, si no son analizados a tiempo, pueden en un futuro traer grandes complicaciones. Las complicaciones dependen de la no preparación de la organización ante ese evento por su falta de capacitación en el sistema de gestión de calidad, lo que hace que sea necesario encontrar cada problema a tiempo, para evitar singularidades futuras (ISO 9001:2015, 2015, pág. 35).

Además, cabe recalcar, que en la norma ISO 9001:2015 (2015), nos menciona que:

Los procesos siempre presentan incertidumbre en lo que a nivel de riesgo se refiere, y estos cambian con respecto a cada organización. La flexibilidad de cada organización tiene que ver principalmente con la correcta implementación del sistema de gestión de calidad (ISO 9001:2015, 2015, pág. 35).

La organización es responsable de la aplicación del pensamiento basado en riesgos y de las acciones que toma para abordar los riesgos, incluyendo si conserva o no información documentada como evidencia de su determinación de riesgos.

2.7. Gestión por Procesos

Para el éxito empresarial, es necesario analizar de forma correcta a cada proceso productivo, para que haya armonía en cada actividad a desarrollar. Esto ocasiona que a futuro se pueda mejorar la productividad empresarial y su desarrollo vaya en auge (ISO 9001:2015, 2015, pág. 13).

2.7.1. Proceso

Según (Maldonado, 2012), un proceso “*es un conjunto de actividades organizadas para*

conseguir un fin, desde la producción de un objeto o prestación de un servicio hasta la realización de cualquier actividad interna” (pág. 2).

En la Ilustración 4 que se muestra a continuación, proporciona la representación esquemática de los elementos de un proceso, donde hay riesgos presentes que varían de acuerdo con los puntos de control y seguimiento.



Ilustración 4 Elementos de un proceso

Fuente: Norma ISO 9001:2015

De acuerdo con Mallar (2010), los procesos constan de distintos elementos como son:

- **Inputs**

Son los recursos para transformar, materiales a procesar, personas a formar, informaciones a procesar, conocimientos a elaborar y sistematizar, etc.

- **Recursos o factores que se transforman**

Son los medios necesarios para ejecutar correctamente el proceso. Actúan sobre los inputs a transformar.

Estos se dividen en factores dispositivos humanos (las personas), y en factores de apoyo,

donde consta el hardware o programas de software.

- **Flujo real de procesamiento**

Dentro del flujo real se tiene el proceso en sí, en donde al mismo tiempo se está estableciendo medidas e indicadores tanto del funcionamiento del proceso como el nivel de satisfacción del cliente.

- **Outputs**

Las salidas pueden ser bienes (tangibles, almacenables, transportables), o servicios (intangibles, acción sobre el cliente) (págs. 7-8).

2.7.1.1. Jerarquía de procesos

Desde una perspectiva global, los procesos proporcionan aspectos clave que facilitan el manejo y administración de las organizaciones. Para ello es indispensable jerarquizarlos para entender las actividades productivas. A partir de esto se realiza la siguiente pirámide que se representa a continuación:



Ilustración 5 Jerarquía de un proceso

Elaboración: René Vélez

Fuente: Miguel Ángel Mallar (2010)

- **Macroproceso**

Los macroprocesos tienen relación directa con la misión y visión de la organización, y al ser el primer escalafón son el pilar fundamental del conjunto de operaciones que se llevan a cabo en la empresa (San Miguel, 2016).

- **Proceso**

Según la Norma ISO 9001:2015, “*Es un conjunto de actividades que están interrelacionadas y que pueden interactuar entre sí. Estas actividades transforman los elementos de entrada en resultados, para ello es esencial la asignación de recursos*” (ISO 9001:2015, 2015).

- **Subproceso**

Son partes bien estructuradas y definidas en un proceso. El localizarlos facilita el sustentar diversos reprocesos que pueden ser innecesarios (San Miguel, 2016).

- **Actividades**

Están constituidas por tareas y son un conjunto de acciones que generan un resultado y las mismas están dirigidas en un área funcional.

- **Tareas**

Son un conjunto de acciones que agrupadas forman una actividad. Es la parte más pequeña y básica de un proceso.

2.7.1.2. Clasificación de los procesos

- **Procesos Estratégicos**

De acuerdo con D’Alessio Ipinza (2015), “*el proceso estratégico incluye un conjunto de actividades que se desarrollan de manera secuencial con la finalidad de que una organización pueda proyectarse al futuro y alcance su visión deseada*” (pág. 3).

- **Procesos Operativos**

Mediante estos procesos la organización genera los productos y servicios que entrega a sus clientes. Su conjunto constituye la cadena de valor de la organización, lo que significa que un desajuste en los mismos puede tener repercusiones importantes en los resultados de la misma (Pardo Álvarez, 2013, pág. 40).

Se los llama también procesos clave.

- **Procesos de Apoyo**

Según Gil Ojeda & Vallejo García (2008), *“son aquéllos que sirven de apoyo a los procesos clave. Sin ellos, no serían posibles los procesos clave ni los estratégicos. Estos procesos son, en muchos casos, determinantes para que puedan conseguirse los objetivos del Servicio o Unidad”* (pág. 9).

Pueden ser el control de calidad, la selección de personal, la formación del personal, las compras, etc.

2.7.2. Procedimiento

Maldonado (2012), nos dice que *“los procedimientos conducen de manera directa a las actividades, ya que cuando se identifica el campo de aplicación, se sabe que debe hacerse, junto con quien debe realizar dicha tarea”* (pág. 2).

De acuerdo con Cortéz (2017), *“Los procedimientos pueden estar documentados o no. Cuando un procedimiento está documentado, se utiliza con mayor frecuencia el término procedimiento escrito o procedimiento documentado”* (pág. 288).

2.7.3. Mapa de Procesos

Un mapa de procesos es una representación gráfica de los procesos de una organización. Es una representación global de procesos, no individual de cada uno de ellos (individualmente se

pueden representar mediante flujogramas). Podemos dibujar el mapa de procesos de todos los procesos de la organización o limitarlo a una determinada área de esta, ligada a un producto, un departamento, etc. (Pardo Álvarez, 2013, pág. 49).

En la ilustración 6, se observa la estructura de un mapa de procesos, el cual será utilizado para la elaboración de esta investigación.

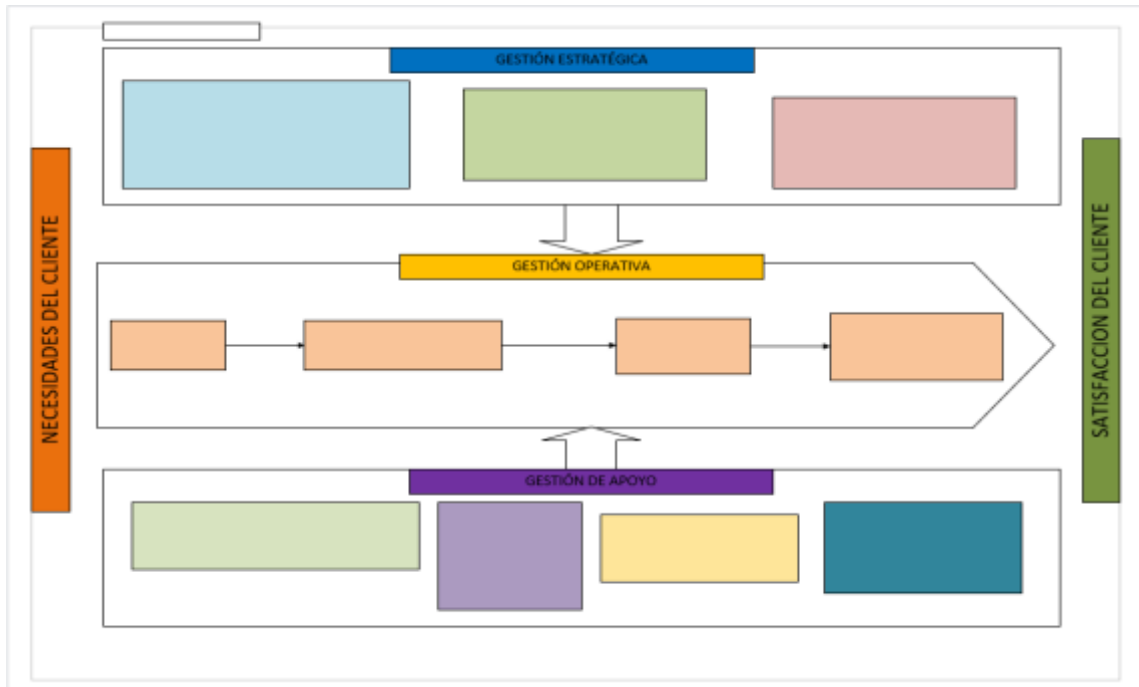


Ilustración 6 Estructura de un mapa de procesos

Elaboración: René Vélez

Fuente: José Manuel Pardo (2013)

Al asignar procesos en el espacio, los procesos estratégicos se colocan en la parte superior del mapa, los procesos auxiliares o de apoyo están en la parte inferior y los procesos operativos están en el medio, que generalmente representan la cadena de valor.

Además, las necesidades del cliente suelen aparecer a la izquierda como elementos generales y principales para aquellos productos y servicios que la organización piensa generar. A la derecha se muestra la satisfacción del cliente, que es el objetivo para alcanzar por la

organización, en su esfuerzo por proporcionar a los clientes productos y servicios que aporten valor, para que, al momento de su consumo, satisfagan las necesidades de estos.

2.7.3.1. Utilidades del mapa de procesos

De acuerdo con Pardo Álvarez (2013), el mapa de procesos presenta beneficios, entre los cuales tenemos:

- Permite seleccionar fácilmente cuales son los procesos principales, los que al mismo tiempo pueden ser mejorados.
- Puede ser medido gracias al planteamiento de indicadores para así observar su eficiencia y rendimiento.
- Facilita los análisis de riesgos.
- Favorece la fácil creación y adecuación del sistema de gestión.
- Sirve de perfil para establecer la misión de la organización (págs. 50-51).

2.7.4. Codificación de documentos

Al instaurar nuevos procesos, es necesario documentarlos, para que se lo pueda medir y mejorar a futuro. Es debido a esto que las empresas deben garantizar que en cada nuevo documento aparezca en su mayoría la siguiente información:

- Fecha y autor.
- Formato por utilizar, y si es impreso o digital.
- El revisado y aprobado con su respectiva casilla (ISO 9001:2015, 2015, pág. 21).

La codificación de documentos es una tarea necesaria para la gestión de los diferentes departamentos de la organización, los proyectos y los servicios que prestan.

2.7.5. Ficha de procesos

Según Vásquez Lema (2020), *“La ficha de procesos es un soporte de información*

adicional al mapa de procesos que pretende recoger la información relevante para la gestión de cada proceso”.

La ficha de proceso recoge información sobre el proceso, pero no especifica las actividades que conforman al proceso, quiere decir que ejemplifica de manera general al mismo, mas no lo desglosa.

2.7.6. Caracterización de procesos

Se refiere al detalle interno de cada proceso, desde que comienza, hasta que termina, identificando al mismo tiempo los documentos que son necesarios para la realización del mismo (Torres, Gestión Empresarial ISO 9001, 2019).

Para la caracterización de procesos existen entradas y salidas, que pueden ser desde solicitudes hasta entregas de productos.

Es importante realizar una caracterización de procesos dentro de una organización porque fundamentalmente permite analizar por qué se crea un proceso, a los responsables, las partes interesadas, los riesgos, los medios por los que se puede controlar cada proceso, así como tener de manera clara la secuencia de actividades con las que se lleva a cabo el proceso productivo.

2.7.7. Diagramas de flujo

De acuerdo con Maldonado (2012), *“los diagramas de flujo son una representación gráfica que detalla los pasos de los procesos y sus relaciones”* (pág. 107).

Esta representación ayuda a visualizar mejor cómo va el proceso y, por lo tanto, ayuda a identificar áreas de mejora. La visualización precisa del proceso es esencial para que las personas trabajen en la dirección correcta.

Es indispensable, de acuerdo con Torres (2019), la utilización de los diagramas de flujo dentro de una organización fundamentalmente porque:

- Facilita el entendimiento del proceso.
- Sirve como base para la caracterización de procesos.
- Disminuye tiempos y elimina demoras.
- Proporciona de una manera clara las mejoras que puedan existir en un proceso.
- Es la base para la documentación de procesos.
- Ejemplifica de manera clara los riesgos y puntos críticos de los procesos, produciendo facilidades para el cumplimiento de objetivos.
- Mejora la eficiencia de cada proceso productivo al desglosar mediante un gráfico cada paso del proceso, juntamente con el objetivo al que se tiene planteado llegar (Torres, 2019).



2.7.7.1. Herramientas para realizar un diagrama de flujo







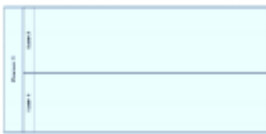

Para la elaboración de los diagramas dentro de esta investigación se utilizará “Bizagi Modeler” que es un software de modelamiento de procesos de negocios potente, intuitivo y gratuito, teniendo más de un millón de usuarios alrededor del mundo.

Hay que mencionar también que, gracias a su almacenamiento en la nube, se puede documentar cada proceso en un repositorio digital, que mejora la eficiencia de las organizaciones al facilitar la comunicación y entendimiento de los procesos entre cada uno de los miembros de las empresas.

Este modelador de procesos posee su propia simbología la cual se aprecia en la tabla 1.

Tabla 1 Elementos de un mapa de procesos

SIGNIFICADO	DESCRIPCIÓN	SÍMBOLO
Inicio	Marca el inicio del proceso.	
Fin	Determina el fin del proceso.	

Tarea	Son las actividades que conforman al proceso	
Sub-proceso	Actividad que contiene a otras.	
Decisión	Se utiliza para tomar 2 o más rutas alternativas dentro de las actividades de un proceso.	
Documento	Representa diferentes tipos de objetos, los cuales pueden ser electrónicos o físicos, además de brindar información de cómo los documentos u objetos son usados dentro del proceso.	
Flujo de información	Muestra el flujo de mensajes entre dos entidades.	
Flujo de secuencia	Muestra la secuencia en que las actividades dentro de un proceso se están llevando a cabo.	
Pool	Contenedor de procesos	
Lane	Es una subpartición de un pool.	

Elaboración: René Vélez

Fuente: Bizagui Modeler (2021)

2.7.8. Indicadores

En la gestión de procesos, es importante establecer indicadores para medir, evaluar y revisar el proceso en sí. El contenido que no se puede medir no se puede gestionar y, por tanto, no se puede mejorar.

Un indicador es una magnitud asociada a una característica (del resultado, del desarrollo del proceso, de las actividades, de la estructura, etc.) que permite, a través

de su medición en periodos sucesivos y por comparación, evaluar, periódicamente, dicha característica y verificar el cumplimiento de los objetivos establecidos (Gil Ojeda & Vallejo García, 2008, pág. 14).

2.7.8.1. Indicadores de gestión

Según Reinoso Lastra & Uribe Macías (2014), “*Un indicador de gestión es una unidad de medida gerencial que permite evaluar el desempeño de una organización frente a sus metas, objetivos, responsabilidades con los grupos de referencia (trabajadores, accionistas, comunidad, clientes, proveedores, gobierno, etc.)*” (pág. 13).

Los indicadores de gestión forman parte del sistema de control de gestión, diseñados para promover la gestión eficaz de una organización y proporcionar a sus miembros información permanente y completa sobre su desempeño para que puedan autoevaluar la gestión y tomar decisiones, mejorando de esta manera, el nivel de aprendizaje en la organización.

2.7.9. Manual de procesos

Un manual de procesos es un documento que contiene una descripción de las actividades a realizar para ejecutar una o más funciones administrativas. El manual también incluye los cargos o unidades administrativas involucradas, estipulando su participación y responsabilidades (Sciolo, 2017).

2.7.9.1. Estructura de un manual de procesos

- Título y código del procedimiento.
- Introducción: Explicación corta del procedimiento.
- Organización: Estructura micro y macro de la entidad.
- Descripción del procedimiento.
- Objetivos del procedimiento

- Normas aplicables al procedimiento
- Requisitos, documentos y archivo
- Descripción de la operación y sus participantes
- Gráfico o diagrama de flujo del procedimiento
- Responsabilidad: Autoridad o delegación de funciones dentro del proceso (Scielo, 2017).

2.8. Mejora Continua

La mejora continua implica realizar pequeños cambios en el funcionamiento normal del proceso para lograr cada vez mejores resultados sin cambiar drásticamente el concepto general del proceso. El mecanismo que sigue el sistema de mejora continua de procesos es el ciclo de evaluación y mejora de la calidad (García Mata & Barrasa Villar, 2009).

A través del mejoramiento continuo se logra ser más productivos y competitivos en el mercado al cual pertenece la organización, por otra parte, las organizaciones deben analizar los procesos utilizados, de manera tal que si existe algún inconveniente pueda mejorarse o corregirse (Maldonado, 2012, pág. 111).

Hay que proporcionar al personal métodos y herramientas para la mejora continua y conseguir que este sea un objetivo de cada persona de la organización.

2.8.1. Ciclo PHVA

De acuerdo con la ISO 9001:2015 (2015), *“El ciclo PHVA facilita la gestión de recursos, al justificar los mismos en cada nueva gestión por realizar, para que partiendo de esto se amplíe el rango de oportunidades que la empresa pueda tomar partido”* (pág. 7).

Es un ciclo que contribuye a la ejecución de los procesos de forma organizada y a la comprensión de la necesidad de ofrecer altos estándares de calidad en el producto o servicio; por

tanto, puede ser utilizado en las empresas, ya que permite la ejecución eficaz de las actividades (Zapata Gómez, 2015, pág. 12).

Consta de cuatro fases, las cuales son:

- **Planificar**

Es el proceso en el cual se establecen los objetivos y políticas de calidad y se desarrollan los medios para alcanzarlos, se asegura que los bienes, servicios y procesos internos cumplan con las necesidades de los clientes (Zapata Gómez, 2015, pág. 64).

- **Hacer**

Es la implementación del proceso, la identificación de oportunidades de mejora, el desarrollo de un plan piloto y la ejecución de dichas mejoras. Además, al realizar ciertos pasos en la fabricación, el proceso se considera responsable de convertir los recursos en productos y servicios de calidad (Zapata Gómez, 2015, pág. 76).

- **Verificar**

Implica la medición y la corrección de las actividades para asegurarse de que se están llevando a cabo los planes para alcanzar los objetivos fijados por la alta gerencia e informar sobre los resultados (Zapata Gómez, 2015, pág. 89).

- **Actuar**

La empresa tiene que determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implantar cualquier acción que sea necesaria para cumplir con los requisitos del cliente (ISO 9001:2015, 2015, pág. 10).

Cada fase del ciclo PHVA se relaciona de la siguiente forma con la norma ISO 9001:2015, como se aprecia en la Ilustración 7.

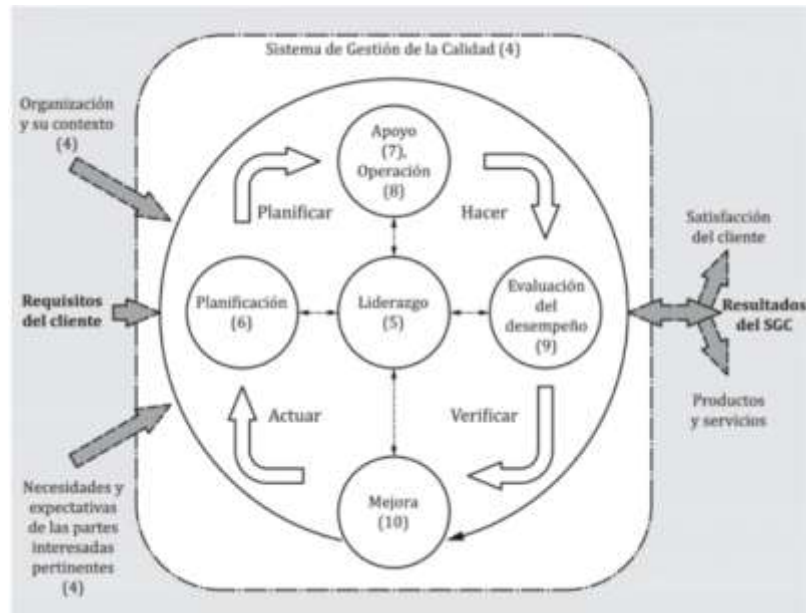


Ilustración 7 Representación del ciclo PHVA con la norma ISO 9001:2015

Fuente: Norma (ISO 9001:2015)

2.9. Aseguramiento de la calidad

De acuerdo con Cortéz (2017), “*El aseguramiento de la calidad consistía en la implantación de un conjunto de acciones planificadas y sistemáticas que eran necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio satisficiera los requisitos dados sobre la calidad*” (pág. 8).

El aseguramiento de la calidad dentro de una organización significa:

- Tener un sistema formal de calidad.
- Prevenir antes que detectar, ya que el aseguramiento no se creaba mediante la inspección. Actuar eficaz y eficientemente eliminando la causa básica de las no conformidades y no sobre los síntomas.
- Evidenciar activa y documentalmente las acciones para establecer confianza entre el cumplimiento de la norma y los requisitos legales para establecer criterios de

calidad (Cortéz, 2017, pág. 8).

2.10. Norma ISO 9001:2015

Es la norma de calidad por excelencia. En ella se especifica los apartados que se deben llevar a cabo para buscar la gestión de calidad a nivel mundial.

Tiene varias características principales, entre las que tenemos:

- Busca satisfacer las necesidades de los clientes, al asegurar que los productos sean desarrollados con la mayor conformidad de acuerdo a los requisitos descritos en la norma.
- Busca la conformidad legal en las organizaciones, al tratar de sustentar todos los requisitos que legalmente necesitan ser justificados para la obtención de la calidad, basado siempre en la mejora continua (ISO 9001:2015, 2015, pág. 12).

CAPÍTULO III

3. DIAGNÓSTICO DE LA ASOCIACIÓN DIJUNTEX

DIJUNTEX nace hace 8 años con el objetivo de llegar a ser una fuente de trabajo seguro para las mujeres que dominan la rama de la confección de la ciudadela Ibarra del sur de Quito, quienes gracias al ingreso económico que produce la organización, sustentan a cada una de sus familias, y que, con su esfuerzo diario, se han consolidado económicamente, al mismo tiempo que han fortalecido a la organización llamando la atención de más clientes, influyendo de manera directa al crecimiento de los ingresos de la institución.

3.1. Datos generales

La Asociación Textil Diseñando Juntos “DIJUNTEX” desde el año 2012 es una organización conformada en su mayoría por mujeres cabeza de hogar comprometidas con el trabajo en equipo en beneficio del bien común.


Se especializan en la fabricación directa y comercialización de prendas y accesorios textiles con insumos de alta calidad, los cuales cuentan con un excelente acabado y un precio cómodo para todo tipo de clientes.

A brindado sus servicios durante su trayecto como asociación a instituciones gubernamentales como el Gobierno de la provincia de Pichincha, la alcaldía de Quito, el IESS y la escuela Municipal San Francisco de Quito, y desde su creación gracias al apoyo del Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria (IEPS), DijunTEX ha estado en crecimiento continuo, buscando siempre entregar productos de alta calidad, abriendo nuevos mercados que permitan el crecimiento de la asociación, satisfaciendo las necesidades de sus clientes al entregar un producto bien elaborado con altos estándares de calidad con un alto desempeño y larga duración.

3.2. Localización de la Asociación Dijuntex

DIJUNTEX se encuentra ubicada al sur de la Ciudad de Quito, en la ciudadela Ibarra, en la parroquia La Ecuatoriana, lugar donde coordina actividades, se planifica y ejecuta procesos día a día para la producción de cada una de sus líneas de ropa.

Tabla 2 Ubicación Geográfica

Información General	Localización
<p>Razón social: Asociación de Producción Textil Diseñando Juntos ASOPROTEXTDIJUN.</p>	
<p>Categoría: Popular y solidaria.</p>	
<p>Representante legal: Chango Calderón Silvia Manuela</p>	
<p>Ubicación Geográfica: Barrio Espejo, ciudad de Quito.</p>	
<p>Dirección: Ciudadela Ibarra S42D y Pasaje OE11B N-204 (Sur de Quito)</p>	
<p>Teléfono: 099 096 5686</p>	
<p>RUC: 17926257118001</p>	

Elaboración: René Vélez

Fuente: Asociación de Producción Textil Dijuntex

3.3. Misión

Somos una asociación de economía popular y solidaria dedicada a la confección textil, trabajamos para cumplir las necesidades de nuestros clientes, brindándoles un producto de calidad y con un excelente servicio.

3.4. Visión

Ser el referente del sector textil de la economía popular y solidaria por confeccionar productos textiles de alta calidad, utilizando altos estándares de producción e innovación tecnológica permanente con personal técnico capacitado y comprometido con la organización, promoviendo un accionar con responsabilidad social y en armonía con la naturaleza.

3.5. Análisis Ambiental Interno

3.5.1. Factor Organizacional

El organigrama de la asociación Dijuntex es un organigrama de tipo vertical ya que las autoridades de un rango más alto están en la parte superior, y de ella empiezan a distribuirse los demás cargos de rango inferior.

Debido a que Dijuntex forma parte del Instituto de Economía Popular y Solidaria (IEPS), ellos reconocen como unidad máxima de la organización a la asamblea general de socios, donde están todos los miembros de las distintas organizaciones que conforman el instituto mencionado.

El siguiente subcampo es la junta directiva y la junta de vigilancia. La junta directiva está conformada por todos los miembros que fundaron y establecieron a Dijuntex como tal, de los cuales se escoge a una persona la cual es la administradora de la asociación, que es considerada como el siguiente rango inferior dentro de la asociación y es la que pasa día a día al mando de Dijuntex.

En la junta de vigilancia se analiza el cómo se está llevando a la organización, tanto en lo económico, así como en lo legal, ya que aquí se revisa si se van cumpliendo los principios de la economía popular y solidaria.

Finalmente se considera a todos los departamentos como la última unidad de mando en la organización.

En la ilustración 8 se puede observar el organigrama actual de la Asociación DIJUNTEX en la que la distribución de los rangos en Dijuntex es una gran debilidad, ya que los cargos no están del todo claros, e incluso faltan ejemplificar más departamentos que forman parte en la institución, y es por esto por lo que a partir de este análisis en la propuesta se establecerá un nuevo organigrama.



Ilustración 8 Organigrama Dijuntex

Fuente: Asociación de Producción Textil Dijuntex

En la tabla 3 se realiza la descripción de los principales departamentos de Dijuntex, donde se describe brevemente lo que se realiza en los mismos, en los cuales se aprecia que las debilidades dentro de la asociación radican en la falta de áreas para realizar las tareas de almacenar el producto después del planchado, dando como resultado la falta de espacio también para almacenar el producto terminado, que tiene que estar empacado hasta que se decida el método de entrega con el cliente.

Tabla 3 Descripción de los departamentos

DEPARTAMENTO	DESCRIPCIÓN
Administrativo Financiero	Es el encargado de tener al día los estados de cuenta, correspondientes tanto a los pasivos como activos de la asociación, controlando, registrando y clasificando cada una de las transacciones realizadas junto con otras operaciones económicas, las cuales son fundamentales para que la asociación siga en pie con un capital estable y una reserva económica considerable que permita sustentar el pago para todas las trabajadoras de la empresa.
Comercial	Este departamento es el encargado de manejar la página web de la asociación, elaborar fichas técnicas que son enviadas a las redes sociales, al mismo tiempo que realiza cotizaciones con los clientes, e independientemente de si se llega o no a establecer un contrato, se está periódicamente realizando llamadas para generar las proformas para elaborar y establecer todos los detalles necesarios para cotizar un pedido, y finalmente en este departamento también se prepara la documentación de las entregas debido a que Dijuntex trabaja bajo pedido.
Producción	Es el departamento encargado de diseñar, elaborar moldes, cortar las piezas, hacer el acabado y el control de calidad de los lotes de producción, para posteriormente llevarlos momentáneamente a bodega hasta que el cliente este en disposición de retirar el producto terminado.
Logística	Es el encargado de determinar los materiales existentes en bodega, donde se determina en este instante las cantidades a comprar de los insumos necesarios para realizar los diversos lotes de producción, analizando que materiales faltan por comprar de acuerdo con el pedido acordado con los clientes.

Elaboración: René Vélez

Fuente: Asociación de Producción Textil Dijuntex

3.5.1.1. Cultura organizacional y conducta

Las relaciones internas que tiene todo el personal de la asociación Dijuntex es muy bueno, ya que priorizan la solidaridad entre compañeros de trabajo, la unidad y el respeto, los cuales son de conocimientos de todo el personal. Con respecto a la conducta, los trabajadores se guían en las normas que están dentro de su reglamento interno, en donde se detalla las sanciones que los trabajadores adquirirían por alguna falta, pudiendo esta ser leve, media o grave.

3.5.2. Factor de Talento Humano

La distribución de los jefes de cada área de la asociación Dijuntex está repartido de acuerdo con la estructura organizacional que consta la misma, y cuyo detalle en cuanto a su género y edad se encuentran descritos en la tabla 4.

Tabla 4 Distribución del personal

Asociación DIJUNTEX		
Puestos de trabajo	Edad	Género
Jefe de ventas	29	Femenino
Atención al cliente	47	Femenino
Jefe control de calidad	45	Femenino
Jefe área corte	40	Femenino
Jefe área empaque	45	Femenino
Jefe talento humano	47	Femenino
Jefe contabilidad	27	Masculino
Jefe de comercialización	22	Femenino
Jefe de producción	45	Femenino
Jefe área de diseño	36	Femenino

Elaboración: René Vélez

Fuente: Asociación de Producción Textil Dijuntex

DIJUNTEX actualmente cuenta con 10 jefes de área repartidos para cada departamento de la organización.

El personal, dentro de la Asociación Dijuntex se encuentra distribuido por departamentos, y dentro de estos las mismas personas realizan varias tareas, lo que hace que aparezcan demoras en cada proceso y así se pierda eficiencia a la hora de realizar los pedidos, ocasionando de esta forma un aumento en el tiempo de entrega de los lotes de producción requeridos por los clientes.



Ilustración 9 Distribución de personal de acuerdo con las áreas que conforman la asociación.

Elaboración: René Vélez

Fuente: Asociación de Producción Textil Dijuntex

3.5.3. Factor Productivo

Gracias a la ayuda de los factores productivos se puede conocer el estado de la organización, determinando sus fortalezas, debilidades y oportunidades, lo que contribuye a generar de manera directa cambios, sean positivos o negativos con respecto al funcionamiento de esta.

En Dijuntex, la ropa destinada a instituciones son las que tienen mayor demanda, dentro de las cuales se piden overoles, camisetas, chompas, chalecos, entre otros.

El tener un segmento fijo de clientes, hace que sea una fortaleza el manejo de la distribución del producto terminado, ya que la agilidad de entrega es superior a la de si se trata de un cliente nuevo, debido a que ya se tiene estipulado el método de entrega más conveniente que hace que la asociación cumpla con los periodos de entrega de manera efectiva.

En el transcurso del día Dijuntex logra hacer un máximo de 86 prendas, las cuales pasan por varios filtros de control de calidad para que tengan los requisitos mínimos que piden las empresas contratantes.

Estas prendas son realizadas con 2 operarias en corte y 5 en máquina. El detalle de las prendas se encuentra mencionado en la tabla 5, que desglosa las prendas fabricadas diarias del top de productos más vendidos en la organización.

Tabla 5 Producción diaria de prendas con mayor demanda

TIPO DE PRENDA	CANTIDAD
Overoles	9
Polos	40
Chompa forrada clásica	25
Chompas modelo exclusivo	12
TOTAL	86

Elaboración: René Vélez

Fuente: Asociación de Producción Textil Dijuntex


3.5.3.1. Descripción de los productos

La línea de producción de alta demanda es realizada con materiales de larga duración y de calidad abalados por las recomendaciones de cada cliente.

Hay que mencionar que debido a que Dijuntex se maneja con producción bajo pedido, los modelos de los productos de comercialización siempre están en constante cambio, por lo que en la tabla 6 se detalla los modelos generales que la asociación presenta disponibles a los clientes, señalando la talla mínima y máxima que se puede realizar en un pedido de producción.

Tabla 6 Productos de comercialización

Tipo	Ilustración	Descripción	Talla
Ropa industrial		Textiles que den protección, comodidad y flexibilidad de movimiento.	36 a la 46
Alta visibilidad		Liviano y duradero con un buen corte para comodidad.	Extragrande- Grande-Mediana
Impermeables		Impermeable con costuras termo selladas, 90% resistente al agua y altamente durable a rasgaduras.	Única
Ropa deportiva		Proporciona al deportista seguridad, comodidad y un buen rendimiento.	36 a la 44
Protección COVID 19		Mangas y tobillos elásticos para mayor comodidad y libertad de movimiento.	Grande-Mediana- Pequeña

Uniformes escolares		Cuenta con tela de excelente calidad y resistente para el uso diario de los estudiantes.	26 a 34 (niños) 36 a 42 (jóvenes)
---------------------	---	--	--------------------------------------

Elaboración: René Vélez

Fuente: Asociación de Producción Textil Dijuntex

3.5.4. Factor Tecnológico

Este factor es una debilidad dentro de la organización, ya que para el monitoreo de cada actividad productiva no se utiliza ninguna pantalla con visualización dinámica que permita analizar la capacidad diaria de producción, la misma que especifique a las operarias las prendas que faltan por realizar de un lote determinado, ocasionando así que todas las actividades sean realizadas de forma empírica, afectando directamente a la productividad, lo que conlleva a desconocer la capacidad real de producción, y así no se puede tener claro las ganancias que la asociación mantiene, lo que dificulta el establecer precios, lo que ocasiona que estos sean establecidos de acuerdo a la oferta que presenta la competencia, lo que hace que las ganancias no dependan en sí del rendimiento de la asociación.

3.5.5. Factor Económico

DIJUNTEX surgió por la visión de varias mujeres quiteñas, quienes soñaban con llegar a establecer una asociación que sea capaz de ser una fuente de trabajo segura para mujeres expertas en confección.

Este factor empezó como una debilidad, ya que no existía ningún financiamiento por parte de la banca privada o el sector cooperativo, lo que dificultaba el adquirir créditos, complicando el crecimiento de la asociación. Actualmente debido al trabajo arduo del personal, y gracias al apoyo gubernamental se logró llegar a ser una organización competente, que es flexible a los nuevos

mercados, y que en el último año llegó a generar 216 mil dólares en ventas, estando actualmente en constante crecimiento y estando posicionada entre las mejores con relación a la competencia, siendo de las organizaciones seleccionadas por las entidades quiteñas, debido a la calidad de las prendas y la seriedad en las fechas de entrega.

Dentro del aspecto económico, es necesario explicar los diversos factores que tienen implicación para el crecimiento de la organización, entre los que tenemos el ambiente para la operación de procesos, la infraestructura y el conocimiento de la organización, y estos se detallan a continuación:

3.5.5.1. Infraestructura

- **Edificios y servicios asociados**

La asociación Dijuntex cuenta con instalaciones de reducido espacio, en las cuales se realizan los respectivos procesos de producción, que están divididos en áreas consecutivas que hacen que el flujo de trabajo sea de alguna manera más ágil.

La debilidad de la infraestructura radica en que no se cuenta con espacios para capacitaciones, lo que dificulta de alguna forma la comodidad del personal a la hora de capacitarse, y esto produce que no exista un sitio fijo para realizar evaluaciones del tema expuesto, impidiendo el poner a prueba lo aprendido por las trabajadoras.

La escasez de sitios de descanso ocasiona también que los visitantes externos o clientes tengan que esperar para ser atendidos en diferentes áreas, lo que ocasiona incomodidad y molestias respectivamente.

La infraestructura con la que cuenta la asociación Dijuntex se encuentra representada en la tabla 7.

Tabla 7 Infraestructura Dijuntex

Área	Descripción	Fotografías
Oficina de administración	Lugar donde se dirige a la asociación. Desde aquí la administradora monitorea todas las actividades y gestiona las relaciones con los clientes.	
Área de diseño y corte	Lugar donde las telas son cortadas de acuerdo con el diseño previo, acordado con cada cliente.	
Área de confección	Lugar donde se ejecuta las actividades de confección para dar vida a las prendas que requieren los clientes.	
Bodega	Lugar donde se almacena el producto terminado, que debe estar empacado hasta acordar el método de entrega con los clientes.	

Elaboración: René Vélez

Fuente: Asociación de Producción Textil Dijuntex

- **Equipos (hardware y software)**

Dentro de la asociación Dijuntex los trabajadores cuentan con equipos seminuevos, los cuales trabajan normalmente sin ninguna complicación, y son operados por trabajadores de experiencia, quienes usan siempre por disposición de la administradora equipos de protección personal (EPP) para el manejo de estos, beneficiando así la seguridad de cada uno de las trabajadoras de la organización, al mismo tiempo que esto se considera como una fortaleza, ya que con las medidas mencionadas anteriormente, se logra entregar a los clientes productos de calidad al dar la seguridad y comodidad que un operario necesita para realizar un trabajo bien hecho. Los equipos y máquinas utilizados se detallan a continuación:

Tabla 8 Maquinaria y equipos para los procesos productivos

Cantidad	Detalle	Marca	Serie
1	Troqueladora	GAMECO	No. 2001
1	Máquina Overlock 5 hilos	JUKY	8MOBG11299
1	Máquina Recubridora	SIRUBA	11184463
1	Máquina de costura Recta	JUKI	4DODM11127
1	Máquina de costura Recta	JUKI	8DOEK439594
1	Máquina de costura Recta Corta	SIRUBA	15395077
1	Máquina ZIG-ZAG (20U botonera)	PFAFF	7948157
1	Máquina ojaladora	GEMSY	13115101502
1	Máquina elasticadora	SIRUBA	12330254
1	Máquina de costura recta doble	SIRUBA	5420388
1	Máquina Overlock 4 hilos	YUKI	Modelo 747
1	Máquina Recubridora	YUKI	10706
1	Máquina de costura recta	BROTHER	47851
1	Máquina trilladora	YUKI	HSK8200 Número 5004
1	Cortadora de tela Industrial	GEMSY	20118369


1	Máquina overlock 5 hilos	SIRUBA	K110047346
1	Plancha industrial	SILVER STAR	074229
1	Máquina urladora doméstica	JONTEX	JT-500
1	Plancha Termo fijadora	CAMSCO	AH3
1	Máquina overlock 4 hilos	PEGASUS	M952-52-2X4
1	Máquina ZIG-ZAG 20U industrial	JONTEX	JT-1530
1	Plancha de aluminio classic	CLASSIC	BDF54
1	Plancha industrial	SILVER STAR	ES85AF
1	Impresora EPSON L220	EPSON	VGNK238869
1	Laptop Samsung	SAMSUNG	JHR491BD800035D
1	Laptop Toshiba	TOSHIBA	6F9100J86GNN50
1	Laptop Dell Core i3	DELL	2434403198
1	Computadora de escritorio 1TB	HP	PCHP22C020LABLA
1	Control de asistencia ZK TECO Biométrico	ZK TECO	ZK-LX50
1	Mobile Smart Proyector	SMART	1700687
31	TOTAL DE MÁQUINAS		




Elaboración: René Vélez

Fuente: Asociación de Producción Textil Dijuntex

Hay que recalcar que cada una de las operaciones de producción son realizadas fundamentalmente por varias máquinas textiles, las cuales son especialistas en realizar actividades específicas dentro de los procesos de producción, y las más importantes se describen en la tabla 9.

Tabla 9 Fundamentales máquinas para el desarrollo textil

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FOTO
Overlock	Sirve para remallar o terminar las costuras internas de las prendas o complementos.	

Recta	Tiene como principal función la de entrelazar un hilo superior con uno inferior a través de la tela haciendo una costura recta.	
Recubridora	Sirve para coser dobladillos, pespuntos decorativos, costuras planas, acabados con elásticos y ribetes. El punto de cobertura da a todos los trabajos de costura un aspecto profesional e industrial.	
Ojaladora	Estas máquinas sirven para hacer ojales de distintas formas y tamaños lágrima o rectos. Se utiliza en tejidos planos.	

Elaboración: René Vélez

Fuente: Lafayette (2020)

- **Transporte**

Dijuntex distribuye el producto terminado mediante un acuerdo con el cliente, en donde de acuerdo con el volumen del pedido, se utilizan diversos métodos de transporte; si el pedido es grande se utiliza un camión que la empresa contrata específicamente para ese servicio, si el pedido es mediano utilizan taxis y si es demasiado pequeño utilizan el método delivery. Así mismo, cuando el cliente es de una zona alejada y no está en la capacidad de retirar personalmente el pedido, se envía el mismo mediante el uso de diversos sistemas de encomienda que hacen que no importen las largas distancias para entregar el producto terminado.

- **Tecnología de la información y comunicación.**

Para la comunicación entre los diferentes clientes que posee Dijuntex se utiliza a menudo el correo electrónico, donde se acuerdan pedidos.

Principalmente la asociación Dijuntex se maneja gracias al uso de la aplicación WhatsApp, donde se charla con los representantes de los proveedores, se envía proformas y también se acuerdan pedidos.

Finalmente, si existe cualquier situación externa que pueda aparecer como cancelación de un pedido a última hora se lo gestiona por la misma aplicación.

3.5.5.2. Ambiente para la operación de procesos

- **Sociales**

Dentro de la asociación existe siempre el respeto hacia el compañero de trabajo, evitando de esta manera cualquier tipo de incidentes, que sean de carácter racista, así como se fomenta la igualdad entre todos los trabajadores, y se especifica que cualquier falta que llegaran a cometer se encuentra especificada en el reglamento interno de la organización con su respectiva sanción.

- **Físicos**

Los espacios de trabajo dentro de la asociación Dijuntex son cómodos de acuerdo con la cantidad de trabajadores que conforma cada área.

Además, cuenta la organización con servicios básicos que son suficientes con respecto al número de trabajadores, los mismos que cuentan con la respectiva sanidad y limpieza.

Las áreas tienen su respectiva distancia, lo que hace que los ruidos sean leves con respecto a cada área, evitando incomodidades o desconcentraciones para los trabajadores, y en las actividades que son de corte, que en este caso es la más ruidosa, los trabajadores cuentan con sus respectivas protecciones auditivas.

- **Químicos**

Los químicos que se utilizan para la desinfección de los sanitarios son manejados por el personal de limpieza, los cuales cuentan con toda la protección respectiva para ese tipo de trabajo.

Las sustancias que se utilizan para la desinfección de los equipos se encuentran guardadas en una bodega específica para este tipo de sustancias, entre las que se puede encontrar al cloro y Diesel.

3.5.5.3. Conocimiento de la organización

- **Fuentes Internas**

Los trabajadores realizan cada actividad gracias a la experiencia que van adquiriendo con el pasar de los años, así como la explicación de la metodología a aplicar, la cual es impartida por los trabajadores más antiguos, lo que hace que la realización de tareas conlleve a un producto terminado de calidad elaborado en el menor tiempo.

Generalmente los jefes de cada proceso son los de mayor antigüedad en la organización.

- **Fuentes Externas**

Los conocimientos que los trabajadores reciben son impartidos en la mayoría de los casos por el Instituto de Economía Popular y Solidaria, en donde se les explica acerca de los avances tecnológicos que existen en el ámbito de elaboración de productos textiles.

3.6. Análisis Ambiental Externo

3.6.1. Factor Político Legal

Dijuntex se maneja con varias normativas, las cuales van desde la seguridad ocupacional, el código de trabajo y las que el IEPS maneja.

En la asociación se toma muy en cuenta a los riesgos laborales, ya que siempre hay una constante evaluación de estos dentro del personal, manteniendo el criterio normativo que se

especifica en el artículo 44 del código de trabajo, que especifica que todo riesgo que el trabajador sufra, van con cargo al empleador, y el mismo no está en la obligación de imponer tareas que pongan en riesgo la vida de los trabajadores (Código de trabajo, 2012).

Dijuntex además se apega relativamente al artículo 45 del código de trabajo, que menciona que el trabajador debe *“Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados”* (Código de trabajo, 2012), por lo que normativamente, cada trabajador está enfocado en dar el máximo de rendimiento en beneficio de la asociación, y esto se engloba con la cultura de mejora continua que la asociación impone como organización de la economía popular y solidaria.

Hay que fundamentar que, al conformar la economía popular y solidaria, la asociación está comprometida al cumplimiento de políticas que son necesarias para ser apoyados por el IEPS, además que también debe acoplarse a las nuevas ordenanzas y acatar las nuevas disposiciones sanitarias de los entes reglamentarios, que aparecieron debido a la pandemia mundial de coronavirus, y que comprometió a todas las instituciones a regular sus actividades.

Finalmente, debido a que la asociación tiene relaciones con entidades gubernamentales, los contratos que haya por parte de estas, tienen que ser realizados con la respectiva equidad y transparencia, para no quitar el impulso de liquidez de las pequeñas industrias, respetando los principios de la economía popular y solidaria, y esto se complementa implícitamente con la normativa ecuatoriana, específicamente en el artículo 228 de la Constitución de la República, que establece que *“Las compras públicas cumplirán con criterios de eficiencia, transparencia, calidad, responsabilidad ambiental y social. Se priorizarán los productos y servicios nacionales, en particular los provenientes de la economía popular y solidaria, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas”* (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

3.6.2. Factor Económico

Hay que considerar que en los últimos años se ha fortalecido el sector textil, lo que le ha permitido crecer, fortaleciendo así la generación de empleos a nivel nacional.

Es tanto el crecimiento que casi a sobrepasado al sector de bebidas y alimentos, proporcionando consecuentemente gracias a esto miles de puestos de trabajo (170.000 aprox.), lo que abarca un gran porcentaje en comparación a las demás industrias, a lo que brindar empleo se refiere (Burgos, 2020).

3.6.2.1. PIB

Dentro del PIB, el sector textil ocupa el tercer lugar a nivel nacional proporcionando un poco más del 6.9% del PIB manufacturero ecuatoriano (Asociación de Industrias textiles del Ecuador, 2012) .

3.6.2.2. Liquidez

El sector textil se avisto afectado económicamente por la situación actual que enfrenta el Ecuador debido a la pandemia, donde según Redacción Negocios (2020), *“Desde que el país entró en emergencia sanitaria, el rubro registra USD 150 millones en pérdidas”* (Redacción Negocios, 2020).

Díaz J. (2020), aseguró también que *“el problema no solo son la falta de ventas, sino, también, las cuentas por cobrar que venían de diciembre, enero o febrero porque las empresas dan créditos a 30, 60, 90 o más”* (Astudillo, 2020).

Todas estas circunstancias que conllevan a la falta de liquidez hacen que las personas pierdan sus empleos, abunden las deudas entre empleados y empleadores, reduciendo al mismo tiempo las exportaciones y apareciendo el contrabando, ocasionando finalmente hace que el PIB del Ecuador este por los suelos, produciendo que las organizaciones gubernamentales durante el

2020 reduzcan los pedidos con la asociación Dijuntex, lo que fue significativo una caída en la rentabilidad financiera de la organización.

3.6.3. Factor Social

Gracias a la contribución de la industria manufacturera como generadora de empleo, la fabricación de prendas de vestir siempre ha sido de las más potenciales para la economía del Ecuador (Garzón, Kulfas, Palacios, & Tamayo, 2013).

Como se puede observar en la ilustración 10, el sector de alimentos y el de prendas de vestir son las principales fuentes de trabajo para los ecuatorianos, pero durante el año 2020 se han producido una gran cantidad de despidos debido a las bajas ventas que las empresas textiles están teniendo por la pandemia de coronavirus, lo que está encaminando a la falta de recursos para las personas que vivían del trabajo diario realizado en las diversas instituciones textiles del país.

La Asociación de Industrias Textiles del Ecuador (AITE), reconoció que todas las empresas del Ecuador están en riesgo de quiebra debido a que las actividades se han reducido a la mínima expresión tanto en producción como en ventas (Redacción Negocios, 2020).



Ilustración 10 Principales ramas de la industria manufacturera

Elaboración: René Vélez

Fuente: INEC (2013)

Este factor es una debilidad en la organización ya que durante el último año debido a la pandemia por coronavirus la complicación de cancelar los haberes con los empleados hizo que se ejecutara las actividades con la menor cantidad de trabajadores posible para el área de producción, y en lo que respecta a áreas administrativas se implementó el teletrabajo, para así de alguna manera sacar adelante a la asociación, y tomando en cuenta que el presidente de la AITE ratificó que “*las organizaciones están disminuyendo sus jornadas de trabajo, e incluso reduciendo el personal para mantener a la empresa a flote*” (Redacción Negocios, 2020), hace que los colaboradores de Dijuntex estén preocupados por su porvenir y estén de alguna manera incómodos ante la situación que vive el Ecuador y el mundo.

3.6.4. Factor Tecnológico

Las empresas de la actualidad son conscientes de la urgente necesidad de diseñar proyectos innovadores que les permitan ser competitivos en el mercado, y que los resultados sean apreciables

en las dos principales variables que se consideran para que un producto sea comercial como son tener un buen precio y una excelente calidad final.

El sector textil ha innovado desde equipos tecnológicos, creación de nuevas fibras de las naturales hasta las artificiales y sintéticas como una respuesta a la responsabilidad social por el medio ambiente; el último avance de la innovación textil (textiles interactivos) se encuentra en la aparición de las nano fibras o fibras inteligentes (Ríos Zaruma, Silva Santos, Villafuerte Escudero, & Ortega Vivanco, 2017).

La asociación textil Dijuntex está comprometida a implementar tecnología de vanguardia mediante la compra de nuevas máquinas, conjuntamente con la aplicación de sistemas de medición del trabajo, que ayuden naturalmente a controlar la producción en tiempo real, así como disminuir desperdicios y tiempos de producción, que actualmente es la principal debilidad de la organización, pero esto supone una considerable inversión, por lo que se está analizando con diversos proveedores para ver la oferta más accesible que suponga el menor gasto posible.

3.6.5. Factor Ecológico

Este factor es una fortaleza dentro de la asociación, ya que Dijuntex mantiene un compromiso constante con la preservación del medio ambiente, por lo cual, todos los desechos de las actividades de confección son recogidos por otras organizaciones que los utilizan para reciclaje, como sería el caso de los cartones, y en cuanto a los desechos de telas de poliéster existe una organización que tiene un convenio con la asociación para que se envíe todas las telas que ya no se utilizan, para que estas sirvan de materia prima para la elaboración de ropa para mascotas, lo que hace que la mayoría de desechos que produce Dijuntex sirvan para otras causas y así se evita la contaminación a toda costa.

3.7. Fuerzas de Porter

Dijuntex se maneja con un posicionamiento único, donde mantiene marcadas diferencias con las demás organizaciones que conforman la economía popular y solidaria, lo que denota una fortaleza de recursos y potenciales clientes que hacen que la economía interna de la organización se fortalezca.

Se evaluó de acuerdo con los criterios bajo, medio, medio alto y alto cada fuerza de los apartados de Porter, para así posteriormente realizar la descripción que ayude a entender el posicionamiento de Dijuntex en comparación a cada uno de los parámetros, denotando en la descripción cada amenaza que la asociación presenta en comparación con las fuerzas correspondientes.

En la tabla 10 se presenta las 5 fuerzas de Porter aplicadas en la asociación textil Dijuntex.

Tabla 10 Las fuerzas de Porter en Dijuntex

Fuerzas de Porter	Grado de importancia en Dijuntex	Descripción	Detalle	
Rivalidad entre competidores	Alto	Debido a que son numerosas las organizaciones que conforman la economía popular y solidaria existe una alta rivalidad entre los mismos.	Es una debilidad que exista muchas organizaciones de la EPS, ya que los clientes son pocos. Dijuntex tiene competencia directa con organizaciones como: Cierre Dorado, Diseña Ecuador, Punto Ecuador, JB Walker, entre otros.	
Poder de negociación con proveedores	Medio-Alto	En este apartado depende del volumen de compra para que los proveedores accedan a una negociación, por lo que afecta claramente a Dijuntex que en su mayoría no tiene pedidos fijos.	Materiales	Insumos
			Telas gabardina, Aruba	Sontofil
			Telas stor, Ronaldo, Hadwar, jaqueth	Texpac

			Telas deportivas	Textiles del valle
			Cinta reflectante	Prointextil
			Materiales varios	Almacenes José Puebla
Poder de negociación con clientes	Medio-Alto	En Dijuntex este factor no es fijo, debido a que los clientes utilizan también a otras asociaciones para que realicen sus pedidos, y como sabemos cuánto menor número de clientes existan, mayor será el poder de negociación para presionar la demanda y bajar precios.	Es una fortaleza, ya que Dijuntex forma parte del catálogo electrónico incluso recibe ordenes de compras por contratación pública a nivel provincial. La Alcaldía de Quito, el Gobierno de la provincia de Pichincha y el IESS son algunos de los clientes que se han manejado con Dijuntex.	
Amenaza de nuevos entrantes	Medio-Alto	Dijuntex tiene posicionada su marca ante las demás organizaciones, pero eso no impide que los clientes sigan buscando otras ofertas de productos dentro de la economía popular y solidaria.	Este apartado es una fortaleza, ya que Dijuntex acopló un nuevo mercado debido a la pandemia por coronavirus, y fue la ropa de protección contra el COVID 19.	
Amenaza de productos sustitutos	Alto	Debido a que existen disponibilidad de sustitutos cercanos de las otras asociaciones, esto hace que el comprador cambie fácilmente de organización, perdiendo la preferencia de Dijuntex y siendo un riesgo alto para la misma.	La abundante cantidad de asociaciones que ofrecen ropa de trabajo hace que no existan clientes fijos para este pedido, lo que es una debilidad en Dijuntex, ya que no se puede tener clientes fieles que repitan los pedidos de producción.	

Elaboración: René Vélez

Fuente: (Porter, 2008)

3.8. PESTEL

Con la ayuda del análisis PESTEL se puede analizar e identificar las oportunidades y amenazas presentes en la asociación.

Para su cálculo se estableció diversos parámetros los cuales son posible impacto y posibilidad de ocurrencia.

En la asociación el impacto económico es el más relevante, debido a que la situación actual del Ecuador no es la mejor, y esto hace complicar la oferta y demanda local, por lo que las ventas en los últimos meses han sido inestables en la organización.

Por otra parte, las oportunidades que se presentan en la asociación son las tecnológicas, ya que la posibilidad de mejorar la calidad de los productos es dotando de tecnología de punta a cada uno de los procesos productivos, pero al mismo tiempo se necesita realizar una inversión considerable, y al haber impuestos que no facilitan la importación de maquinaria, hace que también sea una amenaza la fuerza del entorno político en la asociación.

Hay que mencionar que en el PESTEL se evalúa también la posibilidad de ocurrencia, la cual se evalúa desde el 0 que sería nula, hasta 1 que sería una alta posibilidad de ocurrencia.

Además de acuerdo con el resultado de estos dos parámetros mencionados se obtiene la importancia que es la multiplicación entre el posible impacto y la posibilidad de ocurrencia.

En la ilustración 11 se puede ver más a detalle cada influencia del entorno en relación con la asociación textil Dijuntex.

INFLUENCIAS DEL ENTORNO		POSIBLE IMPACTO	POSIBILIDAD DE OCURRENCIA	IMPORTANCIA	OPORTUNIDAD / AMENAZA
Políticas					
P1	Plan de Nacional de desarrollo	50	0.5	25	Oportunidad
P2	Entes reguladores y procesos	75	0.75	56.25	Oportunidad
P3	Políticas gubernamentales nacionales	75	0.75	56.25	Amenaza
P4	Políticas de gobiernos seccionales	75	0.75	56.25	Amenaza
P5	Iniciativas de financiamiento IEPS	75	0.75	56.25	Oportunidad
Económicas					
E1	Pandemia Covid Ecuador	75	1	75	Amenaza
E3	Pago de impuestos	75	0.5	37.5	Amenaza
E4	Variación de la oferta y demanda	75	0.75	56.25	Amenaza
E6	Consumo de materia prima	75	0.5	37.5	Amenaza
E7	Factores de calidad en la producción	50	0.75	37.5	Oportunidad
Socioculturales					
S1	Edad avanzada de los trabajadores	75	0.25	18.75	Amenaza
S2	Nivel formativo	75	0.75	56.25	Amenaza
S3	Nivel de ingreso	50	0.75	37.5	Amenaza
S4	Movimientos geograficos de los trabajadores.	100	0	0	Amenaza
Tecnológicas					
T2	Nuevas formas de distribución	100	0.75	75	Oportunidad
T3	Velocidad de las innovaciones	75	0.25	18.75	Oportunidad
T4	Coste de acceso a las nuevas tecnologías	75	0.25	18.75	Amenaza
Ecológicas					
T1	Aumento de la contaminación	75	0.75	56.25	Amenaza
T2	Leyes de protección medioambiental	50	0.25	12.5	Oportunidad
T3	Escasez de materias primas.	75	0.5	37.5	Amenaza
Legales					
T1	Leyes sobre empleo	75	0.75	56.25	Oportunidad
T2	Leyes de seguridad y salud ocupacional	50	0.5	25	Amenaza
T3	Leyes de protección medioambiental	25	0.25	6.25	Oportunidad
T4	Leyes de protección del consumidor	100	0.75	75	Oportunidad

Ilustración 11 Desarrollo del PESTEL para Dijuntex

Elaboración: René Vélez

Fuente: Asociación de Producción Textil Dijuntex

A partir del análisis PESTEL realizado se planteó un gráfico radial que permite evaluar cada criterio en una ponderación del 100% con los demás factores para una mayor comprensión de este.

En la ilustración número 12 se puede observar que el factor económico es el que más amenaza a la asociación, ya que la pandemia por coronavirus a golpeado fuertemente a las pequeñas, medianas y grandes empresas del Ecuador.

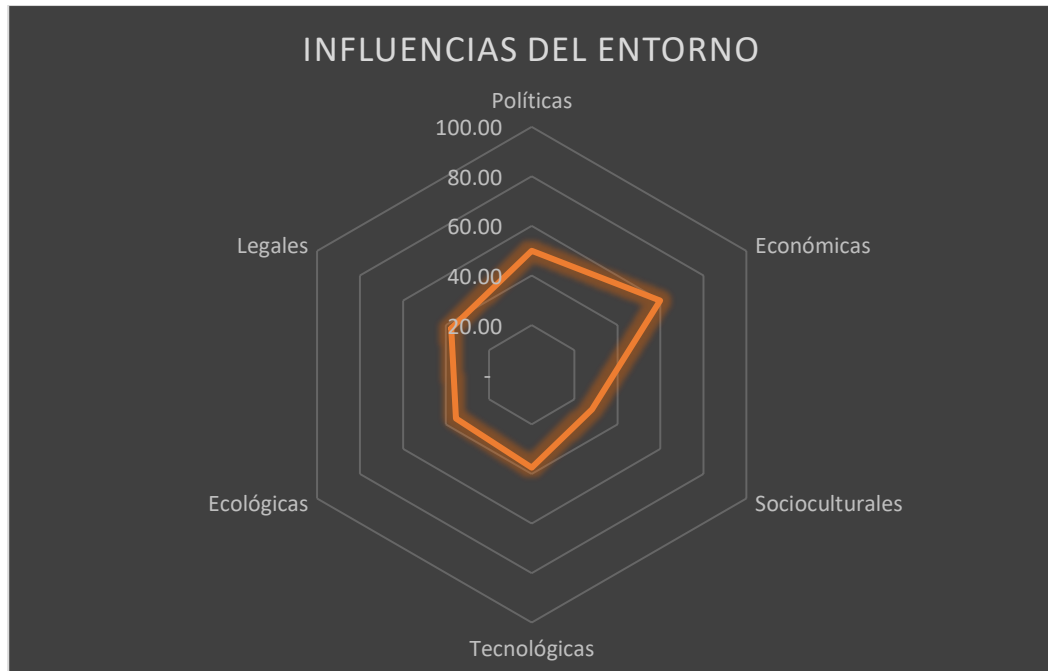


Ilustración 12 Resultado de las influencias del entorno

Elaboración: René Vélez

3.9. Matriz FODA

Para realizar un correcto análisis del estado interno y externo de la organización es necesario aplicar la matriz FODA que identifica las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que engloban a la asociación.

A continuación, se analiza cada uno de los factores de la matriz FODA, en relación con la asociación Dijuntex, donde de acuerdo con el análisis interno y externo realizado se determinó los principales y más importantes apartados dentro de cada factor a evaluar.

Tabla 11 FODA Dijuntex

MATRIZ FODA				
AMBIENTE INTERNO	D	DEBILIDADES	F	FORTALEZAS
	D1	La realización de un lote de producción lleva muchas horas de trabajo.	F1	El personal está comprometido con la correcta realización de las actividades.
	D2	La asociación no dispone de procedimientos ni tareas documentadas.	F2	Existe una adecuada gestión de recursos que permite realizar las actividades productivas sin paras innecesarias.
	D3	Existe duplicidad de actividades en el área de producción para la confección de prendas de vestir.	F3	La personalización de las prendas se las realiza de acuerdo con el criterio exacto que pide el cliente, para que así estos se sientan satisfechos.
	D4	La asociación no cuenta con procesos de mejora continua.	F4	Existe una excelente relación con los clientes.
	D5	No existe un plan de marketing definido que permita manejar los gastos por publicidad, lo que no facilita la elaboración de un presupuesto que identifique la inversión anual por el mantenimiento de la página web y eventos públicos para publicidad organizados por el IEPS.	F5	Se cuenta con la maquinaria necesaria para realizar cada una de las actividades de producción, y así se evitan los gastos extras por maquila.
AMBIENTE EXTRNO	A	AMENAZAS	O	OPORTUNIDADES
	A1	La inestabilidad económica en el país debido a la pandemia por COVID 19, lo que provocó que la cantidad de pedidos se reduzcan considerablemente.	O1	Realizar convenios y alianzas estratégicas con organizaciones gubernamentales que permitan aumentar la cartera de clientes y así aumentar las ventas.
	A2	El incremento de impuestos para la importación de telas destinadas al sector textil.	O2	Implementar nuevas tecnologías para aumentar la eficiencia en la realización de los procesos productivos.

A3	Existe mucha competencia entre las organizaciones que conforman el IEPS.	O3	Presentar productos únicos y de calidad superior que sean la diferencia de la competencia.
A4	Debido a los altos precios de los productos textiles, ocasionó que aparezca el contrabando de prendas.	O4	Contar con mano de obra calificada y de alta experiencia, para que estos realicen un trabajo eficaz y de calidad.
A5	No se puede competir con empresas más grandes, debido a que la inversión en tecnología es sumamente diferente, y estas están en capacidad de ofrecer la realización de un lote de producción en menos tiempo.	O5	Debido a que el sector textil ocupa el segundo lugar en la generación de empleo en el Ecuador, la demanda que existe por ocupar un cargo es alta, lo que facilita la contratación de personal en caso de que sea necesario.

Elaboración: René Vélez

Fuente: Asociación de Producción Textil Dijuntex

3.9.1. Estrategias de la matriz FODA

Para desarrollar las estrategias FODA, hay que basarse en cuatro escenarios, los cuales se detallan a continuación:



Ilustración 13 Principales estrategias FODA

Elaboración: René Vélez

Para su elaboración, se redactó los diferentes escenarios que deberán ser tomados en cuenta por la asociación Dijuntex para que maneje diferentes estrategias en beneficio del crecimiento de la organización, y estos se representan a continuación:

Tabla 12 Detalle de las estrategias

ESTRATEGIAS OFENSIVAS		ESTRATEGIAS DEFENSIVAS	
1	Cambiar mensualmente la oferta de productos de acuerdo con el mercado ecuatoriano, para que así se amplíe el horizonte de potenciales nuevos clientes.	1	Elaborar políticas que salvaguarden los derechos de los trabajadores, para que así trabajen con tranquilidad y al 100% al saber que la asociación se preocupa por su seguridad y beneficios de ley.
2	Establecer un direccionamiento estratégico que permita guiar a la organización hacia la mejora continua.	2	Estar alerta ante eventos inesperados (paros, manifestaciones), y tener una excelente capacidad de respuesta.
3	Elaborar un plan de marketing claro y conciso que permita dar a conocer por medios digitales los productos que se confeccionan en Dijuntex.	3	Realizar constantemente el ajuste de precios para la comodidad de los clientes, y así lograr encontrar nuevos.
4	Disponer siempre de los recursos necesarios para la operación de los procesos de la asociación.	4	Estar atento al stock de los inventarios para no tener paradas innecesarias en la producción.
5	Invertir en tecnología para estar siempre a la vanguardia de los procesos textiles.	5	Mantener las alianzas con las entidades gubernamentales a lo largo del tiempo, para que estas realicen pedidos con mayor facilidad y en mayor cantidad, para mejorar la liquidez de la organización.
ESTRATEGIAS DE REORIENTACIÓN		ESTRATEGIA DE SUPERVIVENCIA	
1	Minimizar errores para mejorar la productividad de la empresa.	1	Aprovechar el máximo de los recursos para evitar desperdicios y disminuir gastos innecesarios.
2	Documentar los procesos para que haya relación entre los mismos, evitando confusiones.	2	Dotar al producto final un valor añadido que sea llamativo y de valor para los clientes.
3	Medir cada actividad productiva, para que se pueda realizar estudios de tiempos y movimientos que permitirán entregar los lotes de producto terminado en menos tiempo.	3	Tener clara la cadena de valor de la asociación con el fin de conocer la relación que existen entre procesos.
4	Realizar la gestión por procesos para identificar la eficiencia en la realización de actividades de la cadena productiva.	4	Realizar reuniones para conocer el estado actual de la asociación, para establecer estrategias en beneficio de esta.
5	Desarrollar campañas de promoción mediante el IEPS, que permitan aumentar el segmento de clientes.	5	Variar los diseños de las prendas, para que exista diversidad de pedidos, y no se marquen con una tendencia fija de un solo

		producto, que hace que se estanque la apertura de nuevos mercados.
--	--	--

Elaboración: René Vélez

Fuente: Asociación de Producción Textil Dijuntex

3.10. Estudio de la posición actual de la Asociación Dijuntex

Para determinar la posición estratégica de la Asociación Textil Dijuntex se elabora el análisis de la situación interna enfocándose en las fortalezas y debilidades, así como también se elabora el análisis de la situación externa donde se determinan las oportunidades y las amenazas.

Para determinar la valoración de las fortalezas se tomó las siguientes valoraciones que se ejemplifican en la siguiente tabla:

Tabla 13 Valoraciones para la posición estratégica

VALORACIONES			
Situación Interna		Situación Externa	
Fortalezas	Debilidades	Oportunidades	Debilidades
Posición Muy Fuerte (MF)	Posición Muy Débil (MD)	Posición Muy Fuerte (MF)	Posición Muy Fuerte (MF)
Posición Fuerte (F)	Posición Débil (D)	Posición Fuerte (F)	Posición Fuerte (F)
Posición Media (M)	Posición Media (M)	Posición Media (M)	Posición Media (M)
		Posición Débil (D)	Posición Débil (D)

Elaboración: René Vélez

A partir de este análisis, en Dijuntex se planteó los factores para el éxito interno que se detallan en la ilustración 14, donde dentro de las fortalezas el liderazgo de la organización, el compromiso del personal y la disponibilidad de recursos son los más importantes para llegar al éxito institucional, y dentro de las debilidades la desorganización de los departamentos y la falta de innovación de los productos son los factores más relevantes.

FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO			POSICIÓN	% Importancia para ÉXITO	VALORACIÓN
F FORTALEZAS	1	Liderazgo de la organización. Compromiso del personal con las actividades que realizan.	F	15%	
	2	Disponibilidad de recursos para realizar los procesos. Enfoque de calidad al entregar productos de calidad a los clientes.	F	10%	
	3	Infraestructura adecuada para llevar a cabo los procesos.	F	10%	
	4		M	10%	
	5		F	5%	
D DEBILIDADES	1	No existe la gestión por procesos.	M	15%	
	2	No existen procedimientos documentados. Los departamentos están mezclados y desorganizados.	D	15%	
	3	No existe innovación para nuevos productos.	MD	5%	
	4	La planificación para la mejora continua es limitada.	MD	5%	
	5		D	10%	

Ilustración 14 Valoración de los aspectos internos

Elaboración: René Vélez

Así también, se planteó los factores para el éxito externos como se detallan en la ilustración 15, donde dentro de las amenazas la inestabilidad en el país por la pandemia mundial es el factor con más ponderación, mientras que dentro de las oportunidades los acuerdos comerciales con las entidades gubernamentales son los de mayor importancia para el éxito institucional.

FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO			VALOR	% Importancia para ÉXITO	VALORACIÓN
O OPORTUNIDADES	1	Acuerdos comerciales con entidades gubernamentales. Presenta productos únicos que lo diferencien de la competencia.	MF	15%	
	2	Desarrollo de nuevas tecnologías. Diseño de nuevos productos que se adecúen a las tendencias nacionales.	D	10%	
	3		D	10%	
	4		D	5%	
	5	Mano de obra con alta experiencia.	F	5%	
A AMENAZAS	1	Inestabilidad en el país por la pandemia mundial.	MF	15%	
	2	Políticas económicas desfavorables para el sector textil. La competencia ofrece productos similares con un precio más cómodo.	M	10%	
	3	El IVA es alto para la adquisición de los materiales necesarios para la producción. La competencia es abundante porque son algunas instituciones que conforman la EPS.	F	10%	
	4		D	10%	
	5		M	10%	

Ilustración 15 Valoración de los aspectos externos

Elaboración: René Vélez

3.10.1. Evaluación parcial del posicionamiento estratégico en Dijuntex

De acuerdo con el análisis interno y externo se puede determinar la posición estratégica de cualquier organización, separando por cuadrantes si los factores internos o externos son muy fuertes o débiles.

En la ilustración número 16 se aprecia el posicionamiento de la Asociación Textil Dijuntex, la cual se encuentra en el cuadrante número tres, el cual especifica que la organización es Muy Débil tanto en los aspectos internos como externos, lo que significa que se debe trabajar arduamente para mejorar el cómo se lleva las relaciones con los clientes, competidores y la comunidad para así mejorar la productividad y encaminarse a la búsqueda del éxito empresarial.

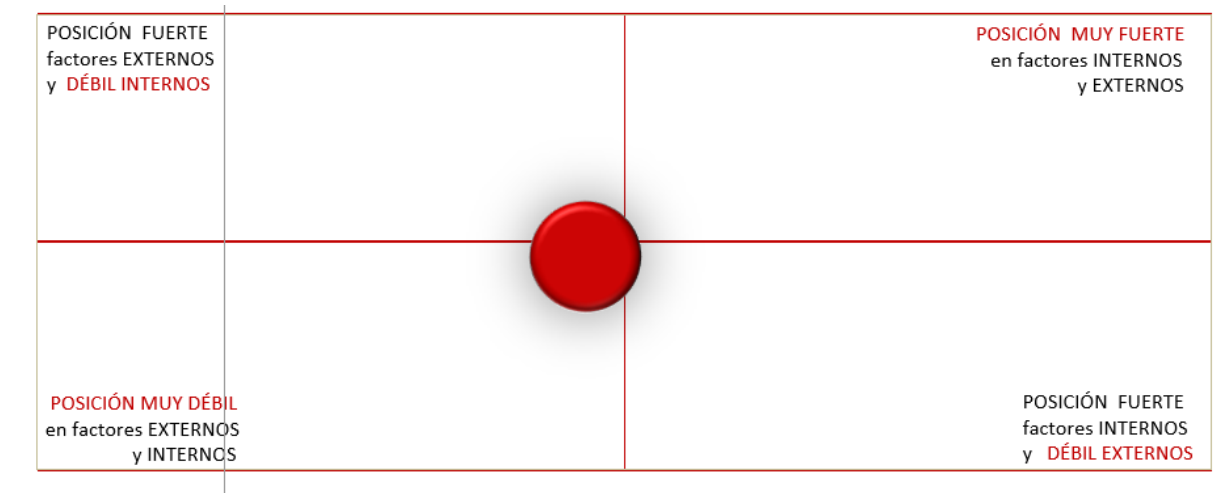


Ilustración 16 Resultado parcial de la posición estratégica en DIJUNTEX

Elaboración: René Vélez

3.11. Matriz 5W + 1H

Con la ayuda de esta herramienta se determinó los aspectos principales que ayudarán a definir la presente investigación en la Asociación Dijuntex, evaluando al mínimo detalle cada uno de los aspectos de la matriz, con el fin de dar soluciones al planteamiento estratégico determinado con el análisis interno y externo, para así definir claramente el proyecto, determinar el motivo del proyecto, definir el objetivo y determinar la mejora necesaria.

Esto será posible ya que dentro de la terminología de la matriz está implícito las siglas de las palabras en ingles WHAT (Qué), WHEN (cuando), WHY (Por qué), WHO (Quién), WHERE (Dónde), y la sigla H de la palabra HOW (Cómo).

En la tabla 14 se presenta la aplicación de la matriz 5W+1H para la asociación Dijuntex, que servirá para delimitar el problema de la investigación proponiendo posibles soluciones que permitirán facilitar la resolución de lo mencionado.

Tabla 14 Matriz 5W+1H

MATRIZ 5W+1H					
WHAT	WHEN	WHO	WHERE	WHY	HOW
Se realizará un estudio bibliográfico que fundamente la aplicación del diseño de gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015, partiendo de la realización del inventario de procesos y las caracterizaciones para llegar a la realización de un manual de procesos.	Se llevará a cabo de manera inmediata, para empezar a ver resultados de la aplicación de la gestión por procesos hasta fin de año.	Administración de la Asociación Textil Dijuntex.	Se realizará en la asociación de producción Textil (Dijuntex) ubicada en la ciudad de Quito.	Porque con la correcta fundamentación teórica, se determina exactamente con que procedimiento empezar para lograr desarrollar una efectiva gestión por procesos en la asociación.	Aplicando los principios de la norma ISO 9001:2015, investigando la metodología necesaria para implementarla de forma correcta en la asociación, necesitando para ello la generación de indicadores de desempeño y el manual de procesos que planten el inicio de la búsqueda de la calidad.
Se analizará el estado actual de la asociación para lograr determinar las deficiencias en la gestión de actividades que hace que aparezcan cuellos de botella, reprocesos lo que conlleva a la demora en la entrega de los lotes de producción.	Cuando se tenga toda la fundamentación teórica, se procederá a investigar y documentar las actividades para llegar a identificar las fallas en los procesos de producción.	- Jefa de producción - Administradora	Se lo realizará en el área de producción de la asociación.	Porque es fundamental analizar en que procesos es necesario mejorar, para poner más atención y así empezar a cambiar la cultura de trabajo de la organización.	Gestionando recursos para el estudio de cada proceso productivo que permita eliminar los errores encontrados en el análisis ambiental interno y externo.
Se establecerá el modelo de gestión por procesos que permita eliminar y corregir los defectos encontrados en	Una vez que todos los procesos y procedimientos estén plasmados en el	- Administradora	Se establecerá para las 5 áreas que	Al aplicar la gestión por procesos se garantiza la eliminación de cuellos de botella, las	Mediante la implementación de la presente investigación, y una postulación para ser reconocidos por la

<p>el ambiente interno y externo de la asociación, juntamente con el establecimiento del manual de procesos, que ayudará a controlar y dirigir las actividades productivas, encaminándolas hacia la mejora continua</p>	<p>inventario de procesos.</p>		<p>conforman la asociación.</p>	<p>burocracias en cada una de las actividades de los procesos productivos.</p>	<p>norma ISO como una asociación con gestión de calidad.</p>
---	--------------------------------	--	---------------------------------	--	--

Elaboración: René Vélez

3.12. Resultado del estudio de la situación actual de la Gestión por procesos para la Asociación Dijuntex.

Dentro de la aplicación de la gestión por procesos es fundamental conocer el estado real en el que encuentra trabajando la organización, por lo que para la realización de la presente investigación se aplicó el Check-List de la norma ISO 9001:2015 ([Ver anexo 1](#)), para así determinar el % de cumplimiento de cada apartado de la norma, siendo esto esencial para percibir los apartados de mayor debilidad, con el fin de que, a partir de este análisis se fortalezca todos los aspectos de incumplimiento, para así elevar al máximo el % de aprobación del check list de la norma ISO 9001:2015 en la propuesta.

Para evaluar los criterios de aplicación dentro del check list, se toma en cuenta los porcentajes de cumplimiento, donde menos del 50% es un nudo crítico (color rojo), del 50% al 89% es una debilidad (color amarillo), y solo se considera como fortaleza todos los aspectos que vayan del 90% hasta el 100% (color verde), tal como se explica en la ilustración 17 que se presenta a continuación:



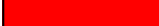
VALOR	DESCRIPCIÓN	COLOR
90% - 100%	FORTALEZA	
50% - 89%	DEBILIDAD	
< 50%	NUDO CRÍTICO	

Ilustración 17 Valoraciones dinámicas de acuerdo a porcentaje

Elaboración: René Vélez

Fuente: Norma ISO 9001:2015

3.12.1. Valoraciones porcentuales del Check list de la ISO 9001:2015

Se realizó un análisis de cada apartado del check list de la norma ISO 9001:2015, obteniendo los siguientes resultados.

- **Literal 4. Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos**

En este apartado se determina la comprensión de la organización, que representa un 0% de cumplimiento, las necesidades y expectativas de las partes interesadas se cumplen en un 50%, y con respecto al alcance del sistema de gestión de calidad, el cumplimiento es del 13%, a diferencia que en la parte de procesos el cumplimiento está en un 0%, ya que Dijuntex tiene procesos desorganizados que complican el cumplimiento de calidad respectivamente.

Este apartado tiene una ponderación global del 15,6% de cumplimiento.

Tabla 15 Literal 4 Check List ISO 9001:2015

4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS	15.6%
4.1	Comprensión de la organización y de su contexto	0%
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	50%
4.3	Determinación del alcance del SGC	13%
4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	0%

Elaboración: René Vélez

Fuente: Norma ISO 9001:2015

- **Literal 5. Liderazgo**

En este apartado el liderazgo y compromiso tiene un 67% de cumplimiento debido a que los líderes de la organización están comprometidos a promover el enfoque a procesos y la mejora continua, lo que detalla de igual forma que los roles y responsabilidades en su mayoría están bien especificados, pero en los mismos falta asegurar que se mantenga la integridad del sistema de gestión de calidad si existe algún cambio sobre la marcha, por lo que este apartado consta del 60%, y finalmente la política de calidad consta de un 0% de cumplimiento, siendo éste un valor mínimo

que especifica que la asociación no posee una política de calidad que este documentada, ya que todo se realiza de manera empírica.

La ponderación final de este apartado es de un 42,2%.

Tabla 16 Literal 5 Check List ISO 9001:2015

5	LIDERAZGO	42.2%
5.1	Liderazgo y compromiso	67%
5.2	Política	0%
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	60%

Elaboración: René Vélez

Fuente: Norma ISO 9001:2015

- **Literal 6. Planificación**

Dentro del apartado de planificación la asociación textil Dijuntex tiene un 5,6% de cumplimiento debido a que los objetivos de calidad no están bien planteados y no son medibles, por lo que constan de un 0% de cumplimiento. Por otra parte, los riesgos tienen un 17% de cumplimiento porque la asociación no planifica acciones para abordar los mismos de manera eficaz, por eso ese porcentaje, y finalmente la planificación contra los cambios tiene un 0% de cumplimiento porque la asociación no gestiona de manera eficiente los recursos para abordar cualquier situación externa.

Tabla 17 Literal 6 Check List ISO 9001:2015

6	PLANIFICACIÓN	5.6%
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	17%
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	0%
6.3	Planificación de los cambios	0%

Elaboración: René Vélez

Fuente: Norma ISO 9001:2015

- **Literal 7. Apoyo**

El apartado de apoyo cumple con un 24,3% que se considera como un nudo crítico por parte de la asociación. Los recursos que la organización distribuye para una correcta aplicación de un sistema de gestión de calidad cumplen con un 41%, así como también la infraestructura de la organización cumple un 60%, ya que los espacios son suficientes para el número de trabajadores que existen, lo que ayuda a que el ambiente de trabajo sea soportable, siendo este requisito medible al 50%. Lo más débil de este apartado y que se considera un nudo crítico es la medición y la información documentada con un 25% debido a que no existe ningún documento que sustente los procesos que se realizan en la asociación, sin embargo, se considera como fortaleza al conocimiento de la organización, ya que se cumple en su totalidad debido a que todo el personal está en constante capacitación para siempre elaborar los mejores productos, sin fallas y en poco tiempo.

Los recursos de medición son escasos dentro de Dijuntex por lo que se tiene un 13% de cumplimiento y con lo que respecta a la toma de conciencia y comunicación se tiene un 0% porque no se tiene aún identificado el sistema de gestión de calidad.

Tabla 18 Literal 7 Check List ISO 9001:2015

7	APOYO	24.3%
7.1	Recursos	41%
7.1.1	Generalidades	33%
7.1.2	Personas	0%
7.1.3	Infraestructura	60%
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos	50%
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición	13%
7.1.6	Conocimiento de la organización	100%
7.2	Competencia	50%
7.3	Toma de conciencia	0%
7.4	Comunicación	0%
7.5	Información documentada	25%

Elaboración: René Vélez

Fuente: Norma ISO 9001:2015

- **Literal 8. Operación**

El apartado de operación cumple con un porcentaje del 58,20%, donde el diseño y desarrollo de los productos y servicios es el apartado más bajo, debido a que la implementación o el desarrollo de nuevos productos es nulo en la asociación.

La planificación y control posee un 29% debido a que se implementa el control en los procesos de acuerdo con los diversos criterios.

Los requisitos para los productos y servicios tienen un porcentaje entre el 60 y el 80%, denotando esto a que sigue siendo una debilidad en la organización, pero el porcentaje es algo elevado debido a que, dentro de cada requisito, existe alguna parte de cumplimiento que es de gran significancia para la organización.

El control de las salidas no conformes posee un 80%, y esto es porque cuando existe algún producto con falla, es deficiente la documentación que existe para dar a conocer el problema, así como no se conoce con exactitud al responsable, y no se plantea soluciones eficientes que permitan erradicar la falla de raíz.

Tabla 19 Literal 8 Check List ISO 9001:2015

8	OPERACIÓN	58.2%
8.1	Planificación y control operacional	29%
8.2	Requisitos para los productos y servicios	60%
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios	3%
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	31%
8.5	Producción y provisión del servicio	69%
8.6	Liberación de los productos y servicios	80%
8.7	Control de las salidas no conformes	80%

Elaboración: René Vélez

Fuente: Norma ISO 9001:2015

- **Literal 9. Evaluación de desempeño**

El apartado 9 posee un 13% de cumplimiento, donde existe una nula auditoría interna que sirva para realizar un correcto seguimiento de las actividades que se realizan dentro de la organización, y la misma en su mayoría de veces no es revisada por la administración de una manera formal y documentada, por lo que este apartado es el más débil de la organización yendo desde el 0% al 33% en cuestión con el cumplimiento del check list.

Tabla 20 Literal 9 Check List ISO 9001:2015

9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	13.0%
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	6%
9.2	Auditoría interna	0%
9.3	Revisión por la dirección	33%

Elaboración: René Vélez

Fuente: Norma ISO 9001:2015

- **Literal 10. Mejora**

De acuerdo al apartado de mejora continua, la asociación cumple con un 36,7% donde los aspectos claves son el seguimiento de los productos enviados para que se llegue a la satisfacción de los clientes, pero la misma no se la realiza de manera profunda y denota en cada uno de los literales que van desde el 50% al 60%, pero al terminar cada uno de los procesos de producción no existe una planificación para establecer una mejora continua, por lo que este literal posee un 0% siendo un nudo crítico.

Tabla 21 Literal 10 Check List ISO 9001:2015

10	MEJORA	36.7%
10.1	Generalidades	50%
10.2	No conformidad y acción correctiva	60%
10.3	Mejora continua	0%

Elaboración: René Vélez

Fuente: Norma ISO 9001:2015

3.12.2. Resultado general de la aplicación del check list en la Asociación Dijuntex

Al concluir la aplicación de la lista de verificación de la norma ISO 9001:2015 se presenta la ilustración 18, donde se puede visualizar mediante un gráfico de barras el porcentaje de cumplimiento en relación del 100% de cada apartado correspondiente.

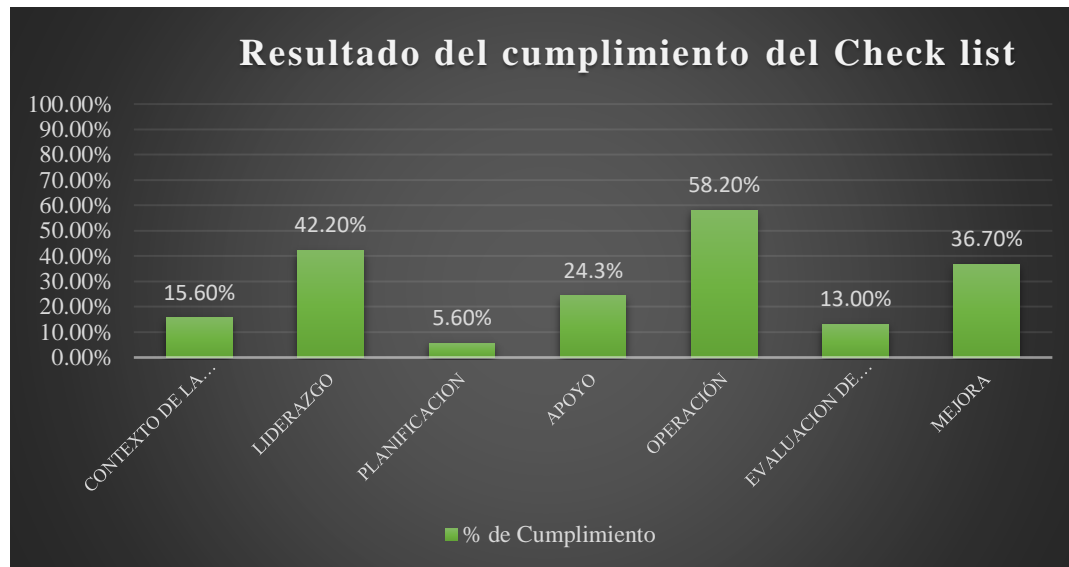


Ilustración 18 Detalle del cumplimiento del check list

Elaboración: René Vélez

Considerando los apartados del check list de la norma ISO 9001:2015, se obtiene una valoración general y total que fue del 27,9% como se explica en la tabla 22, lo que representa un valor de nudo crítico en la clasificación general de la aplicación de la norma en constancia con el check list realizado.

Tabla 22 Resultado general del Check list de la norma ISO 9001:2015

LITERAL CHECK LIST NORMA ISO	% DE CUMPLIMIENTO	PLANIFICAR (P) HACER (H) VERIFICAR (V) ACTUAR (A)	ACTIVIDAD POR REALIZAR
4. Contexto de la organización	15,6%	P	DISEÑAR
5. Liderazgo	42,2%	P	DISEÑAR
6. Planificación	5,6%	P	DISEÑAR

7. Apoyo	24,3%	H	DISEÑAR
8. Operación	58,20%	H	DISEÑAR
9. Evaluación de desempeño	13%	V	DISEÑAR
10. Mejora	36,7%	A	DISEÑAR
CUMPLIMIENTO TOTAL	27,9%		
VALIDACIÓN	NUDO CRÍTICO		

Elaboración: René Vélez

3.13. Gestión por Procesos

Dijuntex actualmente no posee ningún proceso documentado o medido, ya que la mayoría de las actividades y tareas son realizadas de manera empírica por el personal, y como consecuencia de esto la asociación no tiene generado el mapa de procesos, para partir de ahí hacia la realización de los demás apartados como son el inventario de procesos y codificación de documentos, lo que proporciona un desconocimiento del cómo se desempeña Dijuntex a cada uno de los trabajadores y la junta de socios.

En el capítulo 4 de la propuesta se procederá a elaborar la respectiva documentación de los procesos, para realizar el inventario y el mapa de procesos que servirán para realizar el manual de procesos.

CAPÍTULO IV

4. DISEÑO DEL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS

4.1. Introducción

La Asociación Textil Dijuntex ejecuta sus actividades en el establecimiento ubicado al sur de Quito, donde de acuerdo con la información obtenida existen diversos procesos en los que su desarrollo es decadente, lo que dificulta las tareas ocasionando que los pedidos sean realizados en más tiempo de lo que se tenía presupuestado.

Es por esto por lo que con el presente estudio, se aplica un modelo de gestión por procesos, que tiene como objetivo generar una visión nítida y global de la organización para establecer de manera clara las relaciones internas de la misma, al mismo tiempo que se permite la optimización del uso de recursos, lo que conlleva a reducir los costes operativos y de gestión, que serían de gran beneficio para la asociación, ya que ayudará a crecer en liquidez, confianza, y atraerá nuevos clientes, que se verán atraídos al saber que en Dijuntex se garantizará la entrega de productos de calidad, amparados por cada uno de los apartados que presenta la norma ISO 9001:2015.

4.2. Alcance del Sistema de Gestión de Calidad

Para la gestión por procesos basados en la norma ISO 9001:2015 en la asociación Dijuntex se planteará los objetivos de calidad (apartado 6), que servirán para tener un correcto direccionamiento estratégico que indique la capacidad de la asociación de conseguir los resultados previstos. En el apartado 7 que menciona los recursos de seguimiento y medición no se los aplicará debido a que no se calibra y mide los equipos, simplemente se los hace un mantenimiento una vez cada 6 meses, y en el apartado 8.3 que menciona sobre el diseño y desarrollo tampoco será tomado en cuenta para la presente investigación.

Los demás apartados de la norma serán ejecutados e implementados para satisfacer la correcta gestión por procesos para la asociación Textil Dijuntex.

4.3. Documentación requerida por la Norma ISO 9001:2015

Para la elaboración de la documentación se comienza con la identificación de la gestión actual y posibles mejoras de los registros que posee la asociación para generar una pronta implementación y actualización de los mismos, los cuales servirán para recolectar información de todos los procesos que se realizan en Dijuntex, y para ello se parte realizando un inventario de procesos que permita identificar y codificar todos los procedimientos que se llevan a cabo en la asociación que servirán como base para la implementación del manual de procedimientos.

El diseño de la documentación tendrá como base a la norma ISO 9001:2015, en la cual detalla varios apartados que deben ser cumplidos, y estos requisitos generan diversas acciones a tomar para que los mismos sean aprobados, y esta información se detalla en la tabla 23.

Tabla 23 Documentación requerida para la gestión por procesos

Literales Norma ISO	Pasos por realizar
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	
4.1 Comprensión de la organización	Elaborar FODA y PESTEL.
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Desarrollar matriz de partes interesadas.
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad	Estructurar el alcance del sistema de gestión.
4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos	Desarrollar el mapa de procesos para analizar y encontrar inputs y outputs.
	Realizar fichas de procesos de acuerdo con el inventario de procesos levantado.
	Caracterizar los procesos, en donde se los codifica y clasifica.
	Actualizar y desarrollar formatos de documentación.
	Realizar el manual de procesos.
5. LIDERAZGO	
5.2 Política	Determinar y desarrollar la política de calidad.
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización	Incluir y actualizar constantemente el organigrama a desarrollar.

6. PLANIFICACIÓN	
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	Plantear objetivos de calidad.
7. APOYO	
7.5 Información documentada	Documentar el proceso de información de cambios, para tener evidencias físicas.
8. OPERACIÓN	
8.1 Planificación y control operacional	Medir los indicadores para evaluar los niveles de cumplimiento.
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	Verificar y analizar los documentos del control de calidad para que describan a detalle lo que pide la norma.
8.2.4 Cambios de los requisitos para los productos y servicios	Señalar en el casillero respectivo la fecha del control de cambios con las firmas respectivas.
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	Verificar facturas, y formatos de salida de mercadería.
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio	Documentar los resultados a alcanzar.
8.5.2 Identificación de trazabilidad	Analizar la satisfacción de los clientes mediante una encuesta con respecto a la mercadería entregada.
8.5.6 Control de los cambios	Elaborar el documento de control de cambios, en el que se detalle al responsable y la fecha.
8.6 Liberación de los productos y servicios	Comprobar la calidad del producto terminado.
8.7 Control de las salidas no conformes	Desarrollar formatos que identifiquen la cantidad de devoluciones y daños de mercadería.
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Plantear fichas que lleven a detalle los resultados que arrojan los indicadores.
9.2 Auditoría interna	Plantear procedimientos para elaborar auditorías.
9.3.3 Salida de la revisión por la dirección	Elaborar formato en Excel que permita revisar la calidad de los productos producidos para que sean revisados por la administración.
10. MEJORA	
10.2 No conformidad y acción correctiva	Realizar procedimiento que permita identificar las no conformidades.
10.3 Mejora continua	Describir plan de mejoras.

Elaboración: René Vélez

Fuente: Norma ISO 9001:2015

4.4. Documentación propuesta

Para la elaboración de la documentación propuesta y su respectiva aplicación en la asociación Dijuntex, se tomó como base a los apartados que menciona la norma ISO 9001:2015, los cuales empiezan desde el número 4 que es el contexto de la organización hasta el 10 que habla sobre la mejora continua.

4.4.1. Literal 4. Contexto de la organización.

Se habla de los procedimientos que tiene la asociación, junto con los principales procesos que conforman la misma.

4.4.1.1. Necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Para determinar el diseño de la gestión de calidad, es necesario conocer a las partes interesadas o stakeholders, que son un requisito necesario para el establecimiento de un sistema de gestión de calidad en cualquier organización.

Las partes interesadas de la asociación Dijuntex están ejemplificadas en la tabla 24 presentada a continuación:

Tabla 24 Partes Interesadas

MATRIZ DE PARTES INTERESADAS		
PARTES INTERESADAS	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	ESTABLECIMIENTO EN EL MODELO DE GESTIÓN
Clientes	Mejorar la imagen corporativa.	Buscar certificaciones en calidad.
	Establecer mejores ofertas.	Controlar los costos de producción.
	Atención personalizada de la empresa antes y después del servicio.	Mejorar el proceso de atención y los medios para que si existieran quejas sean sustentadas rápidamente.
	Satisfacción de los clientes al ofrecer productos de calidad.	Mejorar la identificación de los productos no conformes.

Socios	Establecer parámetros que permitan aumentar la productividad y rentabilidad en la asociación.	Controlar la producción, los procesos y subprocesos mediante la elaboración de documentación y fichas técnicas.
Proveedores	Entregas a tiempo.	Establecer fechas máximas de entrega mediante documentación técnica.
	Entrega de materia prima con altos requisitos de calidad.	Convenio con proveedores, para que permitan la revisión de la mercadería antes de su uso.
Personal	Proporcionar un excelente ambiente de trabajo.	Cumplimiento del reglamento interno.
	Pagar sueldos a tiempo.	Control de pagos realizado por el departamento financiero.
	Mejorar aptitudes para mejorar la productividad con el fin de realizar un trabajo bien hecho.	Capacitar al personal para que su trabajo lo realicen de manera eficiente.
	Proporcionar EPP.	Realizar charlas sobre equipos de protección personal.
Competidores	Realizar estudios de manera profunda que permita actualizar precios y mejorarlos en comparación de la competencia.	En la gestión de riesgos establecer que hay muchas asociaciones que conforman la EPS que causan una alta competencia entre organizaciones.
Sociedad	Mantener al medio ambiente de manera segura, evitando generar desperdicios contaminantes, que generen malestar social.	Procedimientos de control ambiental.
Entidades públicas reguladoras	Cumplimiento de políticas, obteniendo para ello permisos y certificados que eviten problemas legales.	Aplicación de los cumplimientos de las políticas legales establecidas por organizaciones gubernamentales.

Elaboración: René Vélez

4.4.1.2. Mapa de Procesos

Un proceso para que esté correctamente establecido se lo debe identificar, verificar y validar, todo esto de acuerdo con la norma ISO 9001:2015, donde se los debe clasificar en estratégicos, operativos y de apoyo.

La mejor manera para ejemplificar una correcta identificación de los procesos es realizar un mapa de procesos, que determina desde las necesidades del cliente hasta llegar a la satisfacción de estos. En Dijuntex se clasificó los procesos de la siguiente forma:

- **Procesos Estratégicos**

Administración

Atención al cliente

- **Procesos Operativos**

Recepción de materia prima

Gestión de Diseño

Producción

Empaquetado

- **Procesos de Apoyo**

Contabilidad

Comercialización

Mantenimiento

Recursos Humanos

En la ilustración número 19 se muestra el mapa de procesos desarrollado para la asociación Dijuntex.

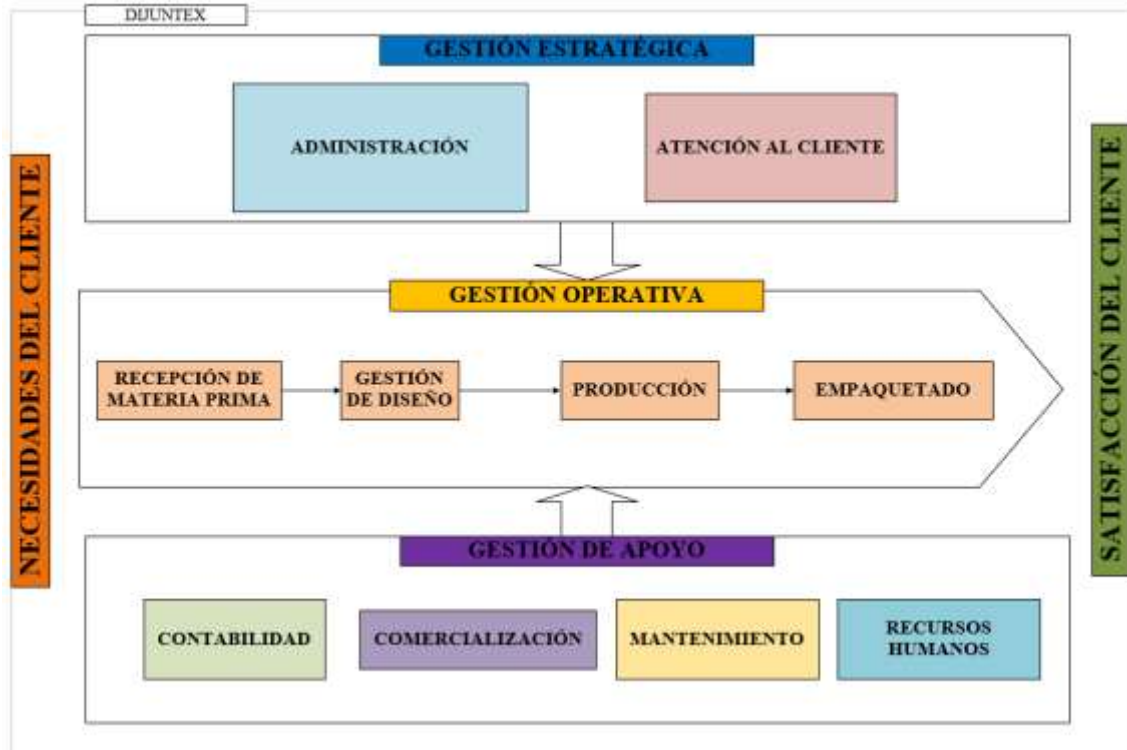


Ilustración 19 Mapa de procesos Dijuntex

Elaboración: René Vélez

Fuente: Asociación de Producción Textil Dijuntex

4.4.1.3. Cadena de valor

Con la cadena de valor se especifica las principales actividades que generan valor en la asociación gracias a la desagregación de actividades, por lo cual se llega a determinar concretamente como está el análisis interno en la organización.

En la ilustración 20 se puede observar la cadena de valor de la asociación Dijuntex.

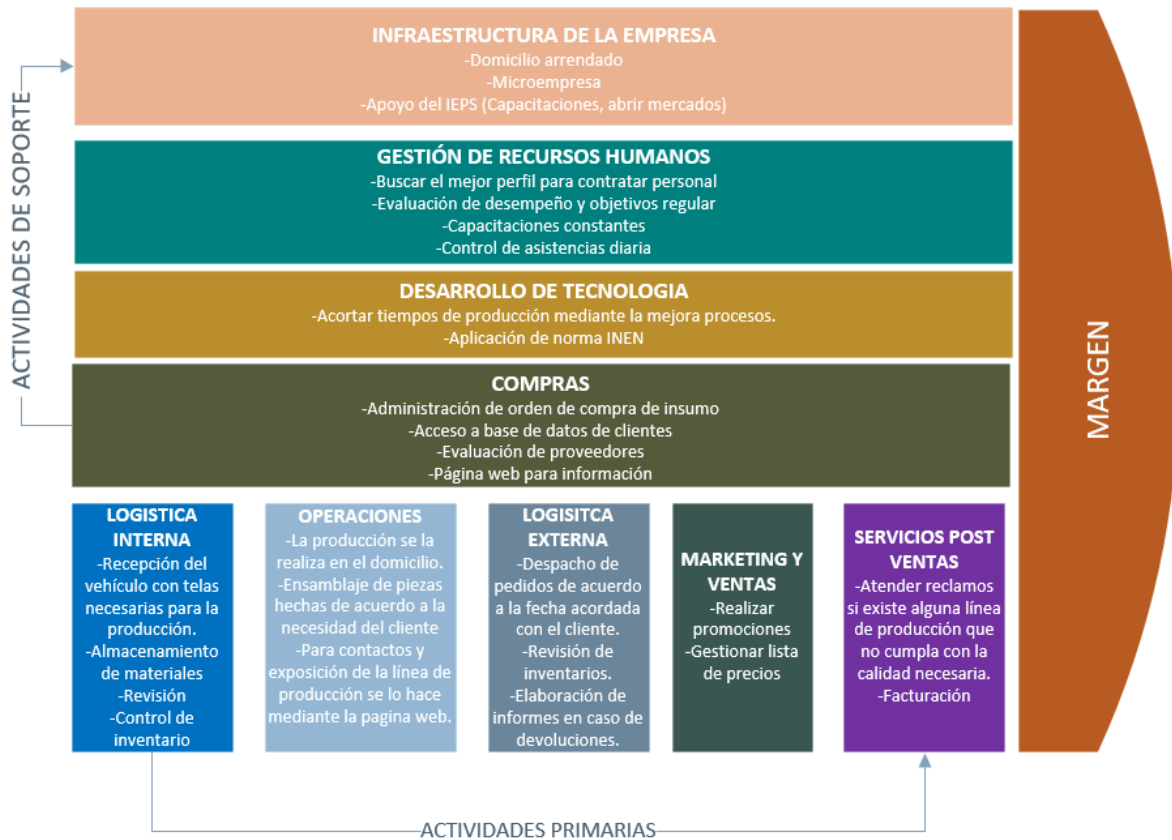


Ilustración 20 Cadena de valor Dijuntex

Elaboración: René Vélez

Fuente: Norma ISO 9001:2015

4.4.1.4. Matriz de Riesgos

Permite identificar los riesgos a los que cualquier organización está expuesta, facilitando y ejemplificando al mismo tiempo los detalles de los niveles máximos de exposición a los mismos, estableciendo monitoreos de la efectividad del método de control establecido, acelerando gracias a esto la toma de decisiones (RSM Global, 2020).

Esta matriz debe constar de varias características entre las cuales se sugieren:

- Debe permitir hacer comparaciones entre áreas, actividades, etc.
- Debe ser flexible para documentar todos los procesos de las empresas.
- Debe diagnosticar los riesgos antes que sucedan, para mitigar daños a nivel macro.

- Debe ser fácil de entender.

En la tabla número 25, de acuerdo con los criterios de Flores Portillo (2019), se aprecia una matriz de riesgos que contiene las ponderaciones de impacto y ocurrencia desde los más críticos que necesitarían una acción inmediata, hasta los más bajos sobre los que se debe tener una vigilancia prudencial (Flores Portillo, 2019).

Tabla 25 Matriz de niveles de riesgos

			CONSECUENCIA				
			Insignificante A	Menor B	Moderado C	Peligroso D	Catastrófico E
PROBABILIDAD	Frecuente	5	Yellow	Red	Red	Red	Red
	Probable	4	Green	Yellow	Red	Red	Red
	Ocasional	3	Green	Yellow	Yellow	Red	Red
	Posible	2	Green	Green	Yellow	Yellow	Red
	Improbable	1	Green	Green	Green	Green	Yellow

Fuente: (Flores Portillo, 2019)

En el [anexo 2](#) se puede visualizar la matriz de riesgos de la asociación Dijuntex.

4.4.1.5. Inventario de Procesos

Para identificar todos los procesos que tiene la asociación Dijuntex, se realiza un inventario de procesos donde se clasifica los mismos y se codifica para posteriormente, con esta información, elaborar de una forma más sencilla la caracterización de los procesos.

En la tabla 26 se detallan el inventario de procesos de la asociación.

Tabla 26 Inventario de procesos de Dijuntex.

CÓDIGO	MACROPROCESO	CÓDIGO	PROCESO	CÓDIGO	SUB-PROCESO
G.E.	Gestión Estratégica	G.E.1.	Administración	G.E.1.1.	Manejo de nuevos clientes
				G.E.1.2.	Revisión de proveedores
				G.E.1.3.	Compras
		G.E.2.	Atención al cliente	G.E.2.1.	Detalles de diseño.
				G.E.2.2.	Reclamos y quejas.
G.O.	Gestión Operativa	G.O.1.	Recepción de materia prima	G.O.1.1.	Revisión de bodega
				G.O.1.2.	Generación de inventarios
		G.O.2.	Gestión de diseño	G.O.2.1.	Trazo
				G.O.2.2.	Patronaje
		G.O.3.	Producción	G.O.3.1.	Corte
				G.O.3.2.	Confección
				G.O.3.3.	Control de calidad
		G.O.4.	Empaquetado	G.O.4.1.	Embalaje
				G.O.4.2.	Despacho
		G.A.	Gestión de Apoyo	G.A.1.	Contabilidad
G.A.1.2.	Órdenes de pago				
G.A.1.3.	Declaraciones SRI				
G.A.1.4.	Pagos a trabajadores.				
G.A.2.	Comercialización			G.A.2.1.	Marketing y publicidad

		G.A.3.	Mantenimiento	G.A.3.1.	Mantenimiento preventivo y correctivo.
		G.A.4.	Recursos Humanos	G.A.4.1.	Evaluaciones y capacitaciones.

Elaboración: René Vélez

4.4.1.6. Caracterización de Procesos

La caracterización es una herramienta que permite explicar el cómo funciona un proceso en conformidad con sus requisitos, al mismo tiempo que describe los elementos de entrada (suministrados por proveedores), actividades de transformación de acuerdo con el ciclo PHVA y salidas que son para los clientes o usuarios.

Además, de acuerdo con Amado Camacho (2019), menciona que:

Este documento se hace referencia a otra serie de elementos que caracterizan al proceso como: la política de operación, los riesgos asociados, los activos de información, la gestión documental, los recursos necesarios para la operación del proceso, la normatividad aplicable, los mecanismos de monitoreo y seguimiento, entre otros (págs. 4-5).

A continuación, en la tabla 27, se puede observar los macroprocesos y procesos codificados de la asociación Dijuntex.

Tabla 27 Códigos para caracterización

MACROPROCESOS	CÓDIGO	PROCESO	CÓDIGO PARA CARACTERIZACIÓN
1. Estratégicos	G.E.	Administración	G.E.1.
		Atención al cliente	G.E.2.
2. Operativos	G.O.	Recepción de materia prima.	G.O.1.
		Gestión de diseño.	G.O.2.
		Producción.	G.O.3.
3. De Apoyo	G.A.	Contabilidad	G.A.1.
		Comercialización.	G.A.2.
		Mantenimiento.	G.A.3.
		Recursos humanos.	G.A.4.

Elaboración: René Vélez

Las caracterizaciones que se elaboraron en la asociación tienen un modelo base recopilado de la investigación del autor Cuasapáz Cando (2020), en las que se detalla todos los aspectos base con los que debe constar una caracterización, y que al mismo tiempo cumplan con los

requerimientos de la norma ISO 9001:2015 y el ciclo PHVA. Las caracterizaciones realizadas para la asociación Dijuntex se las encuentra en el [Anexo 3](#).

4.4.1.7. Lista Maestra de Documentos

Es un documento que indica el total de manuales, procesos, formatos y registros que contiene el sistema de gestión de calidad, con el fin de que siempre se utilice la versión más actualizada de los mismos.

En la tabla 28 se muestran los documentos y registros que se utilizan en los procesos de la asociación Dijuntex, y se los clasificó de acuerdo con si son internos o externos, y además se evaluó si la documentación se encuentra de manera impresa o digital, codificando al mismo tiempo cada documento y registro analizado.

Tabla 28 Lista Maestra de documentos

DOCUMENTOS, FORMATOS Y REGISTROS DE LA ASOCIACIÓN DIJUNTEX							
Subprocesos	Códigos	Documentos/Registros	Código	Origen		Tipo	
				Interno	Externo	Impreso	Digital
Manejo de nuevos clientes	G.E.1.1.	Proformas	G.E.1.1.1.	X			X
Revisión de proveedores	G.E.1.2.	Registro de evaluación de proveedores	G.E.1.2.1.	X			X
Compras	G.E.1.3.	Registro de pedidos	G.E.1.3.1.	X			X
		Registro de compras	G.E.1.3.2.	X			X
Detalles del diseño.	G.E.2.1.	Aprobación de muestra.	G.E.2.1.1.	X			X
Reclamos y quejas.	G.E.2.2.	Registro de reclamos	G.E.2.2.1.	X			X
Revisión de bodega	G.O.1.1.	Lista de materiales e insumos.	G.O.1.1.1.	X		X	
Generación de inventarios	G.O.1.2.	Plan de producción	G.O.1.2.1.	X		X	
Trazo	G.O.2.1.	Registro de trazo y corte.	G.O.2.1.1.	X		X	
Patronaje	G.O.2.2.	Lista de tallas	G.O.2.2.1.	X		X	
Corte	G.O.3.1.	Registro de control de calidad de corte	G.O.3.1.1.	X		X	
		Ficha técnica de corte	G.O.3.1.2.	X		X	
Confección	G.O.3.2.	Registro de producción diaria.	G.O.3.2.1.	X		X	
		Orden de producción	G.O.3.2.2.	X		X	
Control de calidad	G.O.3.3.	Registro de control de calidad de producción	G.O.3.3.1.	X			X
		Registro de reprocesos	G.O.3.3.2.	X			X
Embalaje	G.O.4.1.	Pedidos de producción.	G.O.4.1.1.	X	X	X	X
Despacho	G.O.4.2.	Acta entrega recepción.	G.O.4.2.1.	X		X	

		RUC.	G.O.4.2.2.	X	X		X
		RUP.	G.O.4.2.3.		X		X
		Registro de socios.	G.O.4.2.4.	X			X
		Nombramiento.	G.O.4.2.5.	X	X		X
		Estatutos.	G.O.4.2.6.	X	X		X
		Convenio marco.	G.O.4.2.7.	X	X		X
		Acta de acuerdo.	G.O.4.2.8.	X	X		X
Realización de informes financieros.	G.A.1.1.	Libro diario	G.A.1.1.1.	X			X
Orden de pago	G.A.1.2.	Facturas	G.A.1.2.1.	X		X	
Declaraciones al SRI	G.A.1.3.	Formularios por parte del SRI	G.A.1.3.1.		X		X
Pagos a trabajadores	G.A.1.4.	Comprobantes de pago	G.A.1.4.1.	X		X	
Marketing y publicidad	G.A.2.1.	Registro de pagos para publicidad.	G.A.2.1.1.	X			X
Mantenimiento preventivo y correctivo	G.A.3.1.	Registro de mantenimientos	G.A.3.1.1.	X			X
		Fichas técnicas	G.A.3.1.2.	X		X	
Evaluación de desempeño y capacitaciones	G.A.4.1.	Documento de evaluación para el personal.	G.A.4.1.1.	X			X
		Registro de capacitación	G.A.4.1.2.	X		X	

Elaboración: René Vélez

4.4.1.8. Manual de Procesos

El manual de procesos es un documento que permite obtener información detallada, ordenada y sistemática, abordando en su contenido todas las instrucciones, responsabilidades y procedimientos de las distintas operaciones que se realizan en las organizaciones.

Conjuntamente este manual, servirá como documento de apoyo para los trabajadores de la asociación Dijuntex, para que los procesos al estar determinados sirvan de guía para que las actividades que se llevan a cabo en las diferentes áreas sean realizadas por los trabajadores de manera más rápida y eficiente.

Para que el manual de procesos esté entendible en su desarrollo debe tener el historial de cambios en su carátula, objetivos, responsables de cada proceso, referencias de normas, glosario de términos, una breve descripción de actividades, un flujograma y el cuadro de documentos y registros.

El manual de procesos desarrollado para la asociación Dijuntex consta de 3 macroprocesos, 10 procesos y 21 subprocesos como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 29 Codificación para manual de procesos

PROCESOS	SUB-PROCESOS	CÓDIGO
1.1 Administración	Manejo de nuevos clientes.	G.E.1.1.
	Revisión de proveedores.	G.E.1.2.
	Compras	G.E.1.3.
1.2 Atención al cliente.	Detalles de diseño	G.E.2.1.
	Reclamos y quejas.	G.E.2.2.
2.1 Recepción de materia prima.	Revisión de bodega	G.O.1.1.
	Generación de inventarios	G.O.1.2.
2.2 Gestión de diseño.	Trazo	G.O.2.1.
	Patronaje	G.O.2.2.
2.3 Producción	Corte	G.O.3.1.
	Confección	G.O.3.2.

	Control de calidad	G.O.3.3.
2.4 Empaquetado	Embalaje.	G.O.4.1.
	Despacho.	G.O.4.2.
3.1 Contabilidad	Realización de informes financieros.	G.A.1.1.
	Órdenes de pagos.	G.A.1.2.
	Declaraciones al SRI.	G.A.1.3.
	Pagos a trabajadores.	G.A.1.4.
3.2 Comercialización	Marketing y publicidad	G.A.2.1.
3.3 Mantenimiento.	Mantenimiento preventivo y correctivo.	G.A.3.1.
3.4. Recursos humanos.	Evaluaciones de desempeño y capacitaciones.	G.A.4.1.

Elaboración: René Vélez

En el [anexo 5](#) se describe el manual realizado para la asociación Dijuntex.

Para la elaboración del manual de procesos, se tomó la base de los modelos del autor Coral Yamberla, (2020), la cual sirvió como guía para fundamentar los aspectos que pide la normativa para garantizar la correcta implementación de la gestión por procesos dentro de la asociación.

4.4.2. Literal 5. Liderazgo

4.4.2.1. Política de Calidad

Es un documento que forma parte del manual de calidad y su función es demostrar que la alta gerencia está comprometida en implantar un sistema de gestión orientado a la mejora continua y a la satisfacción de los clientes.

Esta política tiene que hacerse llegar a todos y cada uno de los miembros de la organización, para que entre todos se pueda tomar decisiones en beneficio de la misma para el crecimiento y posicionamiento empresarial.

Según Monise (2018), que remarca el concepto establecido en el apartado 5.2.1. de la norma ISO 9001:2015, menciona que los administradores, directivos y gerentes de las organizaciones deben establecer una política clara que conste con las siguientes características:

- Que se enfoque en lo que la empresa tiene como meta en su misión y visión.
- Que sirva como base para el establecimiento de los objetivos de calidad.
- Este siempre flexible para el control de cambios que permitan llegar a la mejora continua y el éxito empresarial (Monise, 2018).

Tomando en cuenta estos enunciados, en la ilustración número 21, se muestra la política de calidad establecida para la asociación Dijuntex que tiene relación directa con la misión, visión y valores de la asociación, y que se embarca al futuro crecimiento de la asociación.

POLÍTICA DE CALIDAD DIJUNTEX

Dijuntex es una asociación que presenta un firme compromiso para sus clientes al ofrecer siempre productos de calidad que cubran plenamente sus necesidades y requerimientos en el tiempo establecido, impulsando conjuntamente una cultura basada en los principios de honestidad, liderazgo, comunicación y desarrollo que permitan establecer continuamente parámetros de mejora de la calidad.

Ilustración 21 Política de calidad Dijuntex

Elaboración: René Vélez

Fuente: Asociación de Producción Textil Dijuntex

4.4.2.2. Roles, responsabilidades y autoridades de la organización

En este apartado de la norma se menciona los roles y responsabilidades que cada miembro de la organización tiene, facilitando las asignaciones de trabajo del personal, tratando siempre de que cada departamento esté en relación directa contribuyendo a la comunicación entre los mismos.

En la ilustración 22, se presenta la propuesta de organigrama para la asociación Dijuntex, la cual se elaboró con una estructura fundamentada en lo que dice la norma ISO 9001:2015, que de alguna manera evita el cruce de actividades entre los departamentos, garantizando con esto el correcto desempeño de los procesos productivos.

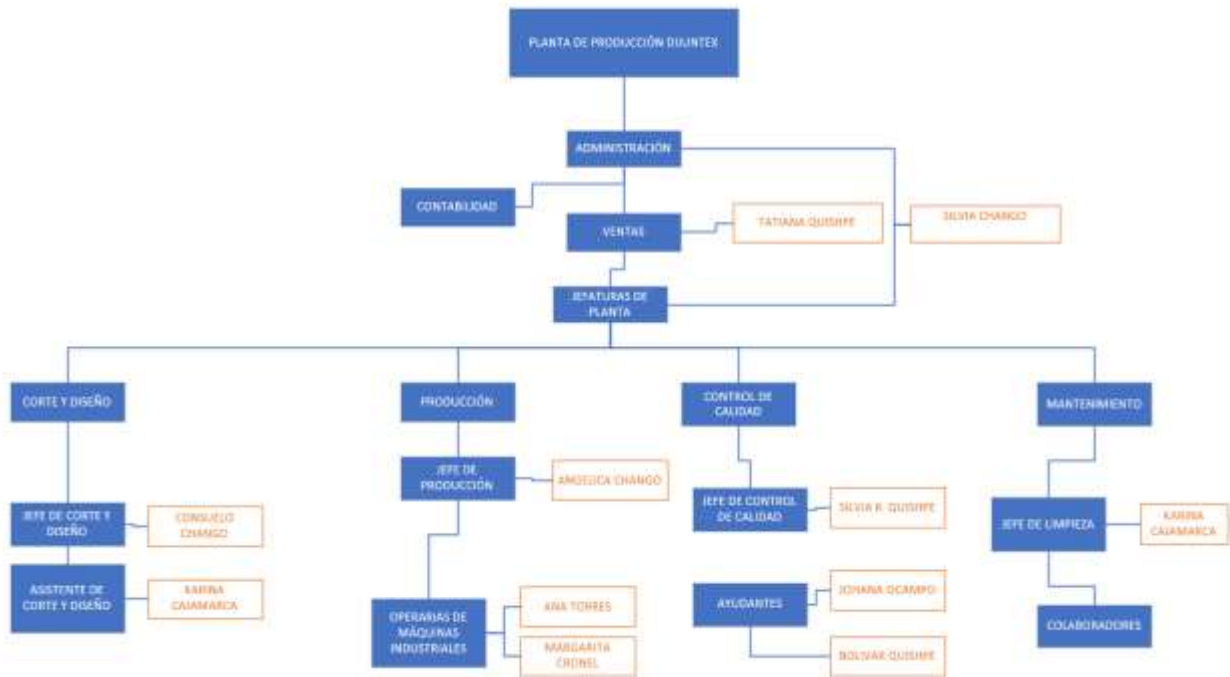


Ilustración 22 Propuesta organigrama asociación Dijuntex

Elaboración: René Vélez

Fuente: Asociación de Producción Textil Dijuntex

4.4.3. Literal 6. Planificación

En este apartado habla acerca de la implementación de los objetivos de la calidad y la manera de dar cumplimiento a los mismos para llegar a ejemplificar la mejora continua en la organización.

4.4.3.1. Objetivos de calidad y planificación para lograrlos

Las organizaciones que deseen implementar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, deben específicamente plantear objetivos de calidad que busquen el beneficio de la empresa en cuestión.

Es indispensable, al plantear los objetivos de calidad, que estos encuentren la manera de que sean altamente efectivos a la hora de lograr el resultado esperado, ya que los mismos son una traducción literal de la política de calidad de la organización y deben ser específicos y medibles para conseguir así que sean eficaces.

En la tabla 30, se definen los objetivos de calidad de la asociación Dijuntex, los recursos que se van a necesitar para cumplir los mismos, la periodicidad de su aplicación y los indicadores que se utilizarán para que puedan ser medidos, estableciendo para esto el “para qué” estos objetivos servirán en la organización para analizar de manera clara los beneficios de aplicarlos vs no aplicarlos.

Tabla 30 Planificación para el cumplimiento de los objetivos de calidad

PLANIFICACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD DE LA ASOCIACIÓN DIJUNTEX						
OBJETIVOS DE CALIDAD	¿Cómo hacerlo?	Recursos	Responsable	Periodicidad	Indicadores	¿Para qué?
Garantizar un servicio eficiente, de tal manera que se cumpla siempre con los tiempos máximos de entrega de los lotes de producción, para tener una ventaja competitiva en comparación a las otras asociaciones que conforman la EPS.	Midiendo las entregas realizadas, en cuestión de las no realizadas durante un mes, para analizar la eficiencia de la asociación en la entrega de sus lotes de producción.	<ul style="list-style-type: none"> - Órdenes de producción diaria. - Guías de remisión. - Registro de finalización de lote de producción. 	Área de producción.	Cada que finalice un lote de producción.	Cantidad de entregas realizadas.	Para sobresalir de las demás instituciones, al ser una organización que cumpla con parámetros basados en la norma ISO 9001:2015
Capacitar continuamente a los trabajadores de la asociación Dijuntex en aspectos de calidad, para que los mismos sean capaces de determinar los parámetros necesarios para la elaboración de un producto sin fallas.	Se lo puede medir de acuerdo con las capacitaciones realizadas sobre las planificadas, de tal manera que se tendría control sobre el número de capacitaciones que los trabajadores tienen durante 1	<ul style="list-style-type: none"> - Registro de capacitaciones. - Programa anual de capacitaciones. - Evaluaciones ponderadas sobre 10 puntos dirigida al personal que 	Departamento Administrativo	Mensual.	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de capacitaciones. - Porcentaje de evaluaciones con mayor promedio de 7 	Para que todos los lotes de producción estén bien realizados, con los estándares requeridos, eliminando futuras devoluciones.

	mes, y al final realizar una evaluación diagnóstico que permita analizar el % de entendimiento del tema impartido.	reciba capacitaciones.				
Mejorar los canales de comunicación entre proveedores y la asociación, para evitar recibir productos defectuosos, que impidan iniciar la elaboración de un lote de producción.	Se lo puede medir de acuerdo con el número de inconformidades que se encuentren por lote de mercadería recibida, de acuerdo con el registro de control de calidad que se elaborará específicamente para productos de proveedores.	- Registro para control de calidad	Departamento Comercial junto con el de logística.	Cada que se pide materia prima para empezar con un pedido.	Número de productos que presenten no conformidades.	Para ganar la confianza de los proveedores, que a su vez pueden hacer crecer el mercado de la asociación, debido a que recomendarán a Dijuntex por su excelente servicio, lo que haría que sea la primera elección dentro de todas las demás organizaciones que conforman la EPS.

Elaboración: René Vélez

4.4.4. Literal 7. Apoyo

Este apartado habla sobre las personas necesarias para la implementación del sistema de gestión de calidad para el control y operación de los procesos, estableciendo en este literal también el control de cambios para los procesos.

4.4.4.1. Personas

Las actividades que los miembros de la organización realizan se encuentran divididos de acuerdo con cada departamento, dentro de los cuales cada uno desempeña un determinado cargo. En la tabla 31 se describen las funciones que cada colaborador de la asociación realiza a detalle.

Tabla 31 Descripción de cargos y funciones del personal de Dijuntex

CARGO	FUNCIÓN
Administración	1. Manejo de nuevos clientes elaborando y enviando proformas.
	2. Revisar y analizar cuál es el proveedor más adecuado para cada tipo de prenda a realizar.
	3. Realiza las compras para toda la asociación como es materia prima e insumos.
Contador	1. Realiza los informes financieros para la asociación.
	2. Realiza declaraciones al SRI y a la superintendencia de economía popular y solidaria.
	3. Genera órdenes de pago para insumos y paga los haberes a los trabajadores de la asociación.
Jefe de recursos humanos	1. Evalúa el desempeño de los trabajadores mediante pruebas escritas.
	2. Realiza capacitaciones sobre temas de producción a todas las trabajadoras de la asociación.
Jefe de control de calidad	1. Es el encargado de revisar la calidad de los productos confeccionados y lo hace en las áreas de corte, confección y empaquetado utilizando una ficha general para establecer parámetros de mejora.
Jefe de diseño	1. Revisa que se realice el tendido correctamente sin exceder el material asignado, al mismo tiempo que supervisa que el trazo se realice correctamente.

Jefe de producción	1. Es el encargado de supervisar el cambio de actividades que se realiza dentro del proceso de producción, empezando en el corte hasta el despacho, revisando que las prendas estén con las características y detalles (tallas, colores, diseños) acordadas en los pedidos con los clientes.
Jefe de comercialización	1. Es el encargado de manejar el tipo de publicidad adecuado para cada mes, tomando en cuenta que hay meses en que son necesarias la publicidad de manera presencial, debido a la invitación a ferias patrocinadas por la IEPS, así como el manejo de la página web, subiendo información y actualizando la misma para mayor comodidad de los nuevos clientes.

Elaboración: René Vélez

4.4.5. Literal 8. Operación

En este apartado se menciona a la parte operativa de la asociación, la cual aborda la planificación para el control de procesos y su fortaleza ante los respectivos cambios, los cuales deben estar documentados, y si existe alguna reprogramación de estos, debe estar citada mediante algún registro.

Así mismo, el control de no conformidades se habla en este punto, y la asociación Dijuntex maneja tres documentos como son los de control de calidad en corte, producción y el registro de reprocesos, los cuales su numeración y descripción se la puede encontrar en la lista maestra de documentos del ítem 4 de la presente norma.

4.4.6. Literal 9. Evaluación de desempeño

En este punto menciona la evaluación del sistema de gestión, siendo para esto necesario la realización de indicadores de desempeño, los cuales tienen que ser medibles y que permitan posteriormente dar un seguimiento a las auditorías que se realizan en la empresa.

Todos estos aspectos tienen que ser registrados y documentados porque en un apartado de la norma habla de la revisión y manejo de la dirección a los indicadores y auditorías, y la única

forma de realizar esto es con documentos escritos que generen una información breve y concisa de lo que se realiza en la empresa de una manera sencilla y clara, y sobre todo ahorrando tiempo debido a que la información ya consta en los detalles de los documentos mencionados.

4.4.6.1. Indicadores

Para evaluar el buen desempeño del Sistema de Gestión se establecieron indicadores de desempeño, los mismos que servirán para dar un seguimiento y medición a cada proceso realizado en planta asegurando de esta forma el cumplimiento de la calidad en cada proceso.

En la tabla 32 se menciona los indicadores de calidad que se realizaron para la asociación Dijuntex, con su respectiva codificación y la parte del proceso que conforma:

Tabla 32 Indicadores

PROCESO	INDICADOR	CÓDIGO
1.1. Administración	% de productos e insumos defectuosos	G.E.I.D.1.
	% de proveedores aceptables	G.E.P.A.1.
1.2. Atención al cliente	% de clientes satisfechos	G.O.C.S.1.
	% de productos no conforme por lote de producción	G.O.P.N.C.1.
2.1. Recepción de materia prima	Diferencias de inventario	G.O.D.I.1.
2.2. Gestión de diseño	Eficiencia por trabajador	G.O.E.T.1.
2.3. Producción	% de pedidos realizados a tiempo.	G.O.P.T.1.
2.4. Empaquetado	% de prendas defectuosas	G.O.P.D.1.
3.1. Contabilidad	Flujo de caja	G.A.F.C.1.
3.2. Comercialización	Valor de tiempo de vida del cliente	G.A.T.V.1.
3.3. Mantenimiento	% de mantenimientos realizados	G.A.M.1.
3.4. Recursos Humanos	% de capacitaciones realizadas	G.A.C.R.1.

Elaboración: René Vélez

En el [anexo 4](#) se elaboraron las fichas de indicadores para la asociación Dijuntex donde se detalla el nombre del indicador, el código, de que proceso forma parte, la forma de cálculo, la

definición de las variables relacionadas, el responsable, la periodicidad del reporte, entre otras variables que conforman la ficha respectiva.

4.5. Análisis de los resultados obtenidos y plan de mejoras

En este apartado se presentan las mejoras que se aplicaron en la asociación con la aplicación de la gestión por procesos basados en la norma ISO 9001:2015, presentando la comparación de la documentación inicial con la final que se acopla con la propuesta presentada que servirá como guía para que Dijuntex adquiriera un modelo de calidad documentado que le permita conseguir la mejora continua en cada uno de sus procesos.

4.5.1. Análisis de resultados

Con la aplicación del check list de la ISO 9001:2015 Dijuntex obtuvo un porcentaje del 27.9% de cumplimiento, pero con la documentación presentada en la presente investigación adquirirá un porcentaje mayor para que en un futuro pueda llegar a acreditarse con la Norma internacional mencionada.

En la tabla número 33 se presenta las acciones tomadas junto con la documentación elaborada respectivamente para cumplir con los requisitos de la norma en comparación a los parámetros iniciales.

Tabla 33 Actualización de cumplimiento Antes vs Después basado en la norma ISO 9001:2015

Resultados de cumplimiento Antes Vs Después basado en la ISO 9001:2015					
Literales	Documentación Fundamental	Primera Validación	Detalles	Actividades desarrolladas	Validación Final
4. Contexto de la organización.					
4.1. Comprensión de la organización y de contexto	FODA/PESTEL	1	No cuentan con estos análisis.	Se realizó el análisis FODA Y PESTEL.	3
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Matriz de partes interesadas	1	No cuentan con esta matriz.	Se realizó la matriz de partes interesadas.	3
4.3. Determinación del alcance del SGC	Alcance del Sistema de Gestión de Calidad	1	No se determinó el alcance del SGC porque no poseen uno.	Se planteó el alcance del SGC.	3
4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	Sistema de Gestión de Calidad	1	No tienen SGC.	Se diseñó un SGC.	3
	Mapa de procesos	1	No poseen.	Se realizó un mapa de procesos.	3
	Caracterización de procesos	1	No la han realizado.	Se caracterizó los procesos de la asociación.	3
	Manual de procesos	1	No poseen manual de procesos	Se realizó el manual de procesos de la asociación.	33
	Formatos de apoyo (lista maestra, inventario de procesos)	1	No tienen un formato de apoyo para su documentación.	Se elaboró formato de apoyo con su	3

				codificación respectiva.	
Comparación	Cumplimiento total %	0		Cumplimiento total %	100
5. Liderazgo					
5.1. Liderazgo y compromiso	Política y objetivos de calidad.	1	No se ha establecido una política con objetivos de calidad	Se estableció la política de calidad y objetivos.	3
5.2. Política.	Política de Calidad	1	No se ha diseñado una política de calidad	Se diseñó la política de calidad	3
5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.	Estructura organizacional	2	No cuenta con un organigrama claro.	Se planteó un organigrama nuevo.	3
Comparación	Cumplimiento total %	33		Cumplimiento total %	100
6. Planificación					
6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.	Objetivos de calidad	1	Al no tener una política no hay objetivos para sustentar en la asociación.	Se diseñó y planteó los objetivos de calidad.	3
Comparación	Cumplimiento total %	0		Cumplimiento total %	100
7. Apoyo					
7.1. Competencia.	Organigrama	1	No tiene un organigrama funcional.	Se implementó un organigrama actualizado y funcional.	3

7.2. Información documentada.	Control de información	2	No se hace un control con los registros que posee la asociación.	Se creó registros con codificación que haga más fácil su control.	3
Comparación	Cumplimiento total %	50		Cumplimiento total %	100
8. Operación					
8.1. Planificación y control operacional.	Evaluar el control de los procesos.	2	Todo se lo hace sin documentación.	Se gestionó para que todo lo que se controle se evalúe y se documente.	3
8.2. Requisitos para los productos y servicios.	Requerimientos para materiales e insumos	2	Si se controla la materia prima que ingresa, pero sin documentación seria.	Cumplimiento de órdenes de producción a tiempo gracias a la mejora de procesos.	3
8.3. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.	Registro de los productos recibidos de los proveedores.	2	Si existe algún cambio es informado a la dirección.	Gracias a la creación de registros los cambios sobre la marcha no afectan al tiempo de producción.	3
8.5. Producción y provisión del servicio.	Control de calidad de los productos.	2	Mejorar la forma en que se controla la calidad.	Se realizo un procedimiento de control de calidad más eficiente.	3

8.6. Liberación de los productos y servicios.	Conformidad del producto realizado.	2	Se revisa con el cliente al producto terminado.	Elaborar formato para quejas y reclamos.	3
8.7. Control de las salidas no conformes.	Control de los productos no conformes de la producción.	2	Se tiene documentación, pero no se la aplica.	Elaborar registro de producto no conforme.	3
Comparación	Cumplimiento total %	50		Cumplimiento total %	100
9. Evaluación de desempeño					
9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Indicadores de desempeño.	1	No cuentan con indicadores.	Elaborar fichas de indicadores.	3
9.2. Planificación de auditorías	Programa de auditoría interna	1	No se realiza programas de auditorías.	Plantear por la dirección auditorías anuales o semestrales.	3
9.3. Revisión por la dirección	Resultados de la revisión por la dirección	1	Los resultados no están documentados para ser revisados por la dirección de manera legal.	Se realiza revisiones por la dirección.	3
Comparación	Cumplimiento total %	0		Cumplimiento total %	100
10. Mejora					
10.2. No conformidad y acción correctiva	Resultado de acciones correctivas.	1	Se registran las actividades de los procesos.	Elaborar el manual de procedimientos para analizar los procedimientos	3

				y registrar acciones correctivas.	
10.3 Mejora continua.	Plan de mejoras	1	No se tiene un diseño de un plan de mejora continua.	Diseñar un plan de mejoras para planta.	3
Comparación	Cumplimiento total %	0		Cumplimiento total %	100

Elaboración: René Vélez

4.5.2. Plan de mejoras

El plan dentro del Sistema de Gestión de calidad tiene como razón principal el establecer acciones preventivas y correctivas que complementen al apartado número 10 de la norma que habla sobre la mejora continua para que dentro de cualquier evento se considere cual requisito es el que tiene mayor deficiencia en cuanto al porcentaje de cumplimiento.

Es fundamental nombrar responsabilidades en todos los procesos de la asociación al momento de establecer un plan de mejoras debido a que es una complementación de todos los apartados descritos en la norma, el mismo que debe servir como base para en un futuro conseguir una acreditación de calidad con la norma internacional ISO.

Una vez aprobado todos los requisitos de la norma es indispensable mantener el Sistema de Gestión de calidad ya que con el mismo se pueden revisar, aplicar y establecer mejoras a todos los procedimientos de la asociación de una manera más rápida y sencilla.

4.5.3. Literal 10. Mejora

Es el último punto de la norma ISO 9001:2015, en el cual se habla de las acciones preventivas y correctivas que hay que realizar frente a una no conformidad presentada en cualquier proceso, sea de producción como administrativo de la asociación.

En la tabla inferior se presentan los aspectos a mejorar de cada actividad realizada en la asociación, junto con el indicador y la meta a la que se piensa llegar de acuerdo con su nivel de prioridad.



Plan de mejoras

ASOCIACIÓN DIJUNTEX

Versión: 01
Código: D.P.M.1
Página: 1

CICLO	ASPECTOS POR MEJORAR	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLE	INDICADOR	VALOR INICIAL DE INDICADOR	META	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO	PRIORIDAD	FECHA INICIO	FECHA FIN
P	Planificar recursos necesarios	Elaborar fichas técnicas	Administración/ producción	Jefa de producción.	Cantidad de fichas técnicas.	15%	100%	Equipos con sus fichas técnicas.	Media	Abr-2021	Jul-2021
	Planificar la producción	Implementar un programa que calcule la capacidad de producción.	Administración/ contabilidad	Administradora	Máximo de prendas posibles para producir en una jornada laboral.	200 prendas	500 prendas	Estudio de capacidad real de la planta.	Alta	Abr-2021	Jul-2021
H	Aplicar el diseño de gestión por procesos en la asociación	Socializar el SGC.	Recursos Humanos	Administradora	% de avance de socialización.	50%	100%	Registro de socialización.	Alta	Jun-2021	Jul-2021
		Documentar siempre los requisitos.	Administración/ jefa de producción	Jefa de producción.	% de documentación elaborada.	25%	100%	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.	Alta	Jun-2021	Jul-2021
		Identificar más riesgos.	Administración/ jefa de producción	Administradora	% de riesgos hallados.	15%	100%	Matriz de riesgos.	Alta	Jul-2021	Ago-2021
V	Evaluar el desempeño.	Verificar cumplimiento de requisitos.	Administración	Administradora	% de requisitos cumplidos	20%	100%	Lista maestra	Alta	Jul-2021	Ago-2021

		Verificar disminución de riesgos.	Área de producción	Jefa de producción.	% de riesgos eliminados	10%	100%	Evaluación de la matriz de riesgos.	Alta	Ago-2021	Sep-2021
		Verificar aplicación de la nueva documentación.	Administración/ recursos humanos	Administradora	% de eficiencia de nueva documentación.	70%	100%	Fichas de indicadores	Media	Ago-2021	Sep-2021
		Verificar cumplimiento de auditorías internas.	Recursos humanos	Jefa de recursos humanos	% de auditorías realizadas.	20%	100%	Registro de auditorías.	Alta	Sep-2021	Oct-2021
A	Mejorar el sistema de gestión por procesos creado.	Puesta en marcha del plan de mejoras.	Administración/ recursos humanos	Administradora	% de cumplimiento de metas.	50%	100%	Informe de indicadores	Alta	Oct-2021	Nov-2021
		Evaluación de resultados.	Recursos humanos	Jefa de recursos humanos	% de cumplimiento del SGC.	70%	100%	Informe de evaluación por la dirección.	Alta	Nov-2021	Dic-2021
Elaborado por:			Revisado por:				Aprobado por:				
René Vélez			Sra. Silvia Chango				Sra. Silvia Chango				
Cargo: Estudiante			Cargo: Administradora				Cargo: Administradora				
Firma:			Firma:				Firma:				

CONCLUSIONES

- Al analizar y revisar las diferentes bases teóricas de la gestión por procesos dentro de una organización, se determinó que es fundamental la aplicación de cada uno de los literales de la norma ISO 9001:2015 para establecer parámetros de mejora continua, que lleven a la organización a la satisfacción de los clientes al ofrecer productos de calidad que sean elaborados con los mejores recursos físicos y humanos posibles.
- Con la ayuda del check list que propone la norma ISO 9001:2015, se pudo percibir que la asociación carecía de muchos factores clave para el cumplimiento de la calidad como son las políticas, el manual, un correcto organigrama, entre otros, obteniendo un 27.9% de cumplimiento, sirviendo esto como línea base para partir hacia las mejoras correspondientes.
- Gracias a la implementación del manual de procesos y los diversos apartados mínimos de cumplimiento de cada literal de la norma ISO 9001:2015, se asegura que el cumplimiento de la calidad sea parte primordial de aplicación en la asociación, y que la mejora de tiempos de proceso y reducción de cuellos de botella estén cada vez más presentes en las actividades productivas diarias de las líneas de producción.

RECOMENDACIONES

- Es necesario aplicar los objetivos de calidad en la asociación de la manera más clara y objetiva posible, para que éstos sean percibidos de la mejor manera por todos los trabajadores, llegando a ser considerados con el tiempo como una cultura institucional, donde el cliente y la satisfacción de este sea lo más importante en la asociación.
- Es fundamental actualizar constantemente el manual de procesos, debido a que siempre se abren nuevas líneas de producción, para las que se necesita la realización de otras actividades, así como también tratar de cambiar el flujo de ciertos procesos para los que haya otro método más rápido de realización, garantizando de esta forma los principios de mejora continua en los procesos de producción.
- Dar constantemente un seguimiento a los indicadores y a la matriz de riesgos planteados, para que se evalúe periódicamente el estado actual de la asociación, para que exista una capacidad de respuesta ante cualquier evento de riesgo que pueda ir apareciendo.
- Ampliar el cronograma de capacitaciones, para que se imparta no solo conceptos que tengan que ver con el sector textil, sino que también se reciba capacitaciones con respecto a procesos de mejora continua y el sistema de gestión de calidad en las industrias.

BIBLIOGRAFÍA

- Amado Camacho, Á. A. (2019). *Dirección de planeación Institucional y calidad*. Obtenido de Sistema integrado de gestión: http://www.saludcapital.gov.co/Lineamientos/51_SDS_PYC_LN_002_Elaborar_Caracterizacion_Procesos.pdf
- Asociación de Industrias textiles del Ecuador. (2012). *AITE*. Obtenido de Historia y actualidad: <https://www.aite.com.ec/industria.html>
- Astudillo, G. (06 de Abril de 2020). Las ventas del sector textil ecuatoriano cayeron el 70%. *El comercio*.
- Becerra Bizarrón, M. E. (2018). *Dimensiones de la competitividad: factores internos y externos a las empresas*. Madrid: Plaza y Valdés, S.A. de C.V.
- Bizagui Modeler. (2021). Obtenido de Traiga el poder del modelamiento de procesos a sus procesos de negocio: <https://www.bizagi.com/es/plataforma/modeler>
- Burgos, E. O. (26 de Mayo de 2020). *La industria textil en el Ecuador*. Obtenido de <https://enriqueortegaburgos.com/la-industria-textil-en-el-ecuador/>
- Calpena, R. M. (2009). *Cultura Corporativa : Misión, Visión y Valores*. Barcelona.
- Castillo Pérez, V. H. (2013). *Factores organizacionales: su impacto en la estrategia de equipo de trabajo*. México.
- Chase, R., Jacobs, R., & Aquilano, N. (2009). *Administración de Operaciones*. México: Mc Graw Hill.
- Código de trabajo. (2012). *Registro Oficial Suplemento 167 de 16-dic-2005*. Quito.

- Código Orgánico de la producción, comercio e inversiones. (29 de Diciembre de 2010). pág. 3.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Registro Oficial 449*. Quito.
- Coral Yamberla, A. (02 de Octubre de 2020). *Repositorio UTN Industrial*. Obtenido de Diseñar un modelo de gestión por procesos basado en la Norma ISO 9001:2015 en el área de producción de la empresa Productos Lácteos Gonzáles en la ciudad de Cayambe para la estandarización de sus procesos de producción.: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/10609>
- Cortéz, J. M. (2017). *Sistema de gestión de calidad (ISO 9001:2015)*. Málaga: Editorial ICB.
- Cuasapáz Cando, J. (17 de Septiembre de 2020). *Repositorio UTN Industrial*. Obtenido de Diseñar un modelo de gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015 en la empresa textil Elan, ubicada en la ciudad de Atuntaqui.: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/10580>
- D'Alessio Ipinza, F. A. (2015). *El proceso estratégico. Un enfoque de gerencia*. Perú: PEARSON Education.
- EAE Businnes School. (19 de Junio de 2018). *Factores económicos de una empresa que deben tenerse en cuenta*. Obtenido de <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/factores-economicos-de-una-empresa-que-deben-tenerse-en-cuenta/>
- Enriquez, C. (26 de Septiembre de 2020). Mejores precios y mayor tecnología son los beneficios de los consumidores de tecnología que llega sin aranceles. *El Comercio*.

- Escorial Bonet, Á., Escalera Alcazar, J., & Quintana, S. S. (2018). *Guía para la aplicación de UNE ISO 31000:2018*. Madrid: AENOR-Asociación Española de Normalización y Certificación.
- Flores Portillo, D. A. (19 de Febrero de 2019). *Buenas prácticas de auditoría y control interno en las organizaciones*. Obtenido de ¿Cómo diseñar una matriz de riesgos?: <https://blogs.portafolio.co/buenas-practicas-de-auditoria-y-control-interno-en-las-organizaciones/disenar-una-matriz-riesgos/>
- García de la Serrana, J. I. (17 de Junio de 2020). *EAE Business School*. Obtenido de Análisis PESTEL: en qué consiste, cómo hacerlo y plantillas: <https://retos-directivos.eae.es/en-que-consiste-el-analisis-pestel-de-entornos-empresariales/>
- García Mata, J. R., & Barrasa Villar, J. I. (2009). *Sistemas de calidad y mejora continua*. Aragón: Instituto Aragonés de ciencias de la salud.
- Garzón, N., Kulfas, M., Palacios, J. C., & Tamayo, D. (2013). Evolución del sector manufacturero Ecuatoriano. *Instituto Ecuatoriano de estadísticas y censos*, págs. 33-36.
- Gil Ojeda, Y., & Vallejo García, E. (2008). *Guía para la identificación y análisis de los procesos*. Málaga.
- Gravo Gil, R., Fraj Andrés, E., & Martínez Salinas, E. (18 de Junio de 2005). *La importancia del factor medioambiental en las estrategias corporativa y de marketing*. Obtenido de Una aplicación al sector de bienes de consumo: https://www.researchgate.net/publication/27589483_La_importancia_del_factor_medioambiental_en_las_estrategias_corporativa_y_de_marketing_Una_aplicacion_al_sector_de_bienes_de_consumo

- Gullo, J., & Nardulli, J. P. (2018). *Gestión organizacional*. Ituzaingó: Editorial Maipue.
- Hitt, M. A., Ireland, R. D., & Hoskisson, R. E. (2015). *Administración Estratégica Competitividad y Globalización*. México D.F: CENGAGE Learning.
- Instituto Ecuatoriano de Economía Popular y Solidaria. (2020). *Trámites y servicios institucionales*. Obtenido de <https://www.gob.ec/ieps>
- ISO 9000:2015. (2015). *Sistemas de gestión de calidad-Fundamentos y vocabulario*. Ginebra-Suiza.
- ISO 9001. (2015). Sistema de gestión de calidad. *Requisitos*. Ginebra, Suiza.
- ISO 9001:2015. (2015). *Sistema de Gestión de la calidad-requisitos*. Ginebra.
- ISO Win. (30 de Septiembre de 2017). *La Gestión por Procesos en las normas ISO*. Obtenido de <https://isowin.org/blog/gestion-procesos-ISO-9001/>
- Lazarri, L. L. (2006). *Control de gestión. Una posible aplicación del análisis FODA*. Buenos Aires: Red Cuaderno CIBAGE.
- López Lemos, P. (2014). *Novedades ISO 9001:2015*. Madrid: F.C. Editorial.
- Magretta, J. (2015). *Para entender a Michael Porter*. México D.F.: Grupo Editorial Patria.
- Maldonado, J. Á. (2012). *Gestión de procesos*. B-HUMED.
- Mallar, M. Á. (2010). La gestión por procesos. Un enfoque de gestión eficiente. *Revista científica "Visión del futuro"*, 8-9.
- Mano Carrillo, M. S. (2009). *Los organigramas*. Barcelona: El Cid Editor | apuntes.

- Martínez Pedrós, D., & Milla Gutiérrez, A. (2012). *La elaboración del plan estratégico y su implantación a través del cuadro de mando integral*. Díaz Santos.
- Mintzberg, H. (2007). *El proceso Estratégico, Conceptos, Contextos y Casos*. Cali.
- Mintzberg, H. (1984). *Diseño de organizaciones eficientes*. Argentina: Libería "El Ateneo".
- Molina Penagos, R. (2005). ¿Por qué gerenciar el factor tecnológico en la empresa? *Revista Escuela de Administración de negocios*, 74-75. Obtenido de Resvista Escuela de Administración de Negocios.
- Moliner, A., & Coll, M. (04 de Marzo de 2015). *NAE*. Obtenido de Ventajas de la gestión por procesos: <https://nae.global/es/ventajas-de-la-gestion-por-procesos/>
- Monise, K. (05 de Junio de 2018). *Blog de la calidad*. Obtenido de ¿Qué es la Política de la Calidad?: <https://blogdelacalidad.com/que-es-la-politica-de-calidad/>
- Navajo, P. (2009). *Planificación Estratégica en organizaciones no lucrativas*. Madrid: Narcea S.A. .
- Pardo Álvarez, J. M. (2013). *Configuración y usos de un mapa de procesos*. España: AENOR-Asociación Española de Normalización y Certificación.
- Plan Nacional de desarrollo. (22 de Septiembre de 2017-2021). *Toda una vida*. Quito, Ecuador. Obtenido de Senplades.
- Porter, M. E. (2008). Las cinco fuerzas competitivas que le dan forma a la estrategia. *Harvard Business Review*, 4-5.

- Redacción Negocios. (04 de Mayo de 2020). Empresas del sector textil reportan USD 150 millones en pérdidas. *El Comercio*.
- Reinoso Lastra, J. F., & Uribe Macías, M. E. (2014). *Indicadores de gestión*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Reyes Gaytán, G., & Bouzas Ortiz, J. A. (2019). *Gestión del talento humano*. México: Uire Editores.
- Ríos Zaruma, J., Silva Santos, J. L., Villafuerte Escudero, D., & Ortega Vivanco, M. (29 de Junio de 2017). Innovación y tecnología en la industria textilera. Ecuador.
- Rodero, J. A. (2019). *Estrategia empresarial: del diagnóstico a la implantación*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Rojas, A. M. (2009). *Los organigramas*. El Cid Editor | apuntes .
- RSM Global. (09 de Enero de 2020). *¿En qué consiste una matriz de riesgos?* Obtenido de <https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/en-que-consiste-una-matriz-de-riesgos>
- Ruiz Gonzáles, M. (2009). *La innovación tecnológica y su gestión*. Barcelona: Marcombo.
- Salgado Benítez, J., Guerrero López, L., & Salgado Hernández, N. (2016). *Fundamentos de Administración*. Ciudad de México: Grupo Editorial Éxodo.
- San Miguel, P. A. (2016). *Sistema de Gestión de la Calidad por Procesos*. Madrid: Ediciones Paraninfo. S.A.

- Scielo. (Septiembre de 2017). *Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038
- Thompson, A. A., Gamble, J. E., & Peteraf, M. A. (2015). *Administración Estratégica*. México D.F: Mc Graw Hill.
- Torres Hernández, Z. (2015). *Administración Estratégica*. México D.F: Patria.
- Torres, I. (09 de Octubre de 2019). Obtenido de Gestión Empresarial ISO 9001: <https://iveconsultores.com/caracterizacion-de-procesos/>
- Torres, I. (30 de Agosto de 2019). *Diagrama de Flujo, una herramienta infalible para visualizar, esquematizar y mejorar tus procesos*. Obtenido de <https://iveconsultores.com/diagrama-de-flujo/>
- Universidad Cooperativa de Colombia. (2018). *Sistema de gestión de calidad*. Obtenido de <https://www.ucc.edu.co/sistema-gestion-integral/Paginas/sistema-gestion-calidad.aspx>
- Vásquez, C. (23 de Junio de 2020). *Estructura organizacional, tipos de organización y organigramas*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/estructura-organizacional-tipos-organizacion-organigramas/>
- Villegas Yagual, F. E., Fabiani Orbea, L., & Icaza Rivera, D. P. (s.f.). *El cambio tecnológico y su impacto en la gestión de negocios del Ecuador*. Milagro: Universidad de Milagro.

- Xunta de Galicia. (2017). *Factores Productivos*. Obtenido de <http://www.edu.xunta.gal/centros/iesmonelos/system/files/FACTORES%20PRODUCTIVOS.pdf>
- Zapata Gómez, A. (2015). *Ciclo de la calidad PHVA*. Colombia: Editorial Universidad Nacional de Colombia.

ANEXOS

TABULACIÓN GENERAL					
ISO-9001:2015	REQUISITOS DEL SISTEMA DE CALIDAD	Cumple	No Cumple	No Aplica	Resultado Global/parcial
4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN				15,6%
4.1	Comprensión de la organización y de su contexto				0,0%
0	¿Se han determinado las cuestiones internas y externas que son pertinentes para el propósito y para la dirección estratégica y que afecten a la capacidad para lograr los resultados previstos de su SGC?		X		
0	¿Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones internas o externas?		X		
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas				50,0%
0	¿Se han determinado las partes interesadas que son pertinentes al SGC, y los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el SGC?	X			
0	¿Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes?		X		
4.3	Determinación del alcance del SGC				12,5%
0	¿Se han determinado los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer su alcance?		X		
0	Al determinar el alcance del SGC la organización ha considerado:		X		
0	a) las cuestiones internas y externas indicadas en el apartado 4.1;		X		
0	b) los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2;		X		
0	c) los productos y servicios de la organización.	X			
0	¿Se ha determinado qué requisitos de esta norma son aplicables al SGC y se proporciona la justificación para cualquier requisito de esta norma que la organización ha determinado que no es aplicable para el alcance de su SGC?		X		
0	¿El alcance del SGC está disponible y se mantiene como información documentada?		X		
0	¿Se establece en el alcance los tipos de productos y servicios cubiertos?		X		
0	¿Se comprueba que los requisitos que se han determinado 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 del aumento de la satisfacción del cliente?		X		
4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos				0,0%
0	¿Se ha establecido, implementado, mantenido y mejorado continuamente el SGC, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones de acuerdo con los requisitos de esta norma? ¿Se han determinado los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la organización?		X		

0	¿Se han determinado las entradas requeridas, las salidas esperadas, la secuencia e interacción, los criterios, métodos para la operación y control, responsabilidad y autoridad, así como los recursos necesarios para los procesos del SGC y se asegura su disponibilidad?		X		
0	¿Se abordan los riesgos y las oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6?1.?		X		
0	¿Se evalúan los procesos y se implementan los cambios necesarios para asegurar que los procesos logran los resultados previstos y éstos se mejoran continuamente?		X		
0	¿La organización mantiene información documentada para apoyar la operación de sus procesos y la conserva para demostrar que éstos se realizan según lo planificado?		X		
5	LIDERAZGO				42,2%
5.1	Liderazgo y compromiso				66,7%
5.1.1	Generalidades				33,3%
0	¿La alta dirección demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al SGC, asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC?		X		
0	¿Se asegura de que se establecen la política y los objetivos de la calidad para el SGC, y que éstos son compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización?		X		
0	¿La alta dirección promueve el enfoque de procesos y el pensamiento basado en riesgos, comunica la importancia del SGC y promueve la mejora continua de forma que el SGC logre los resultados previstos?		X		
0	¿Se asegura que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles?	X			
0	¿Compromete, dirige y apoya a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC?		X		
0	¿Apoya otros roles pertinentes de la dirección para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad?	X			
5.1.2	Enfoque al cliente				100%
0	¿La alta dirección demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurando que se determinan, se comprenden y se cumplen los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables?	X			
0	¿Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad para aumentar la satisfacción del cliente?	X			
0	¿Se mantiene el enfoque en aumentar la satisfacción del cliente?	X			
5.2	Política				0%
5.2.1	Desarrollo de la política de la calidad				0%
0	¿La alta dirección ha establecido, implementado y mantenido una política de calidad que sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye a su dirección estratégica?		X		
0	¿La política de calidad proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad?		X		
0	¿incluye un compromiso de cumplir los requisitos aplicables y la mejora continua del SGC?		X		
5.2.2	Comunicación de la política de la calidad				0%
0	¿La política de la calidad está disponible y se mantiene como información documentada?		X		

0	¿La política se ha comunicado, es entendida y se aplica dentro de la organización?		X		
0	¿Está disponible para las partes interesadas pertinentes?		X		
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización				60%
0	¿La alta dirección se asegura que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignan, se comunican y se entienden en toda la organización?	X			
0	¿Se asegura que los procesos generan las salidas previstas?	X			
0	¿Se informa a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y sobre las oportunidades de mejora? (ver 10.1)		X		
0	¿se asegura que se promueve el enfoque al cliente en toda la empresa?	X			
0	Se asegura que la integridad del SGC se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el SGC.		X		
6	PLANIFICACIÓN				5,6%
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades				17%
6.1.1	Generalidades				0%
0	¿Al planificar el SGC se han considerado las cuestiones internas y externas, los requisitos de las partes interesadas y determinar los riesgos y oportunidades que son necesarias abordar con el fin de asegurar que: ¿El SGC logra los resultados previstos?		X		
0	¿Se aumentan los efectos deseables, se previenen los efectos no deseados y se logra la mejora continua?		X		
6.1.2	Planificación de acciones				33%
0	¿La organización planifica acciones para abordar los riesgos y oportunidades?		X		
0	¿Planifica la manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos del SGC? (Ver 4.4) y evaluar la eficacia de esas acciones.		X		
0	¿Las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades son proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y servicios?	X			
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos				0%
6.2.1	Establecimiento de objetivos de la calidad				0%
0	¿Se han establecido los objetivos de calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios del SGC?		X		
0	¿Los objetivos de calidad son coherentes con la política de la calidad?		X		

0	b) ¿Son medibles?		X		
0	c) ¿toma en cuenta los requisitos aplicables?		X		
0	d) son pertinentes con la conformidad del producto y servicio y el aumento de la satisfacción del cliente?		X		
0	e) ¿Se les da seguimiento?		X		
0	f) ¿Son comunicados?		X		
0	g) ¿se actualizan según corresponda?		X		
0	¿Se mantiene información documentada de los objetivos de calidad?		X		
6.2.2	Planificación de acciones para lograr los objetivos de la calidad				0%
0	¿Al planificar cómo lograr los objetivos de la calidad la organización determina qué hacer, qué recursos se requieren, responsable, cuándo se finalizará y cómo se evaluarán los resultados?		X		
6.3	Planificación de los cambios				0%
0	¿Cuándo se determinan cambios al SGC, éstos se realizan de manera planificada?		X		
0	La organización considera: ¿el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales, la integridad del SGC, la disponibilidad de recursos y la asignación de responsabilidades y autoridades?		X		
7	APOYO				24%
7.1	Recursos				41%
7.1.1	Generalidades				33%
0	¿Se ha determinado y se proporcionan los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC?		X		
0	La organización considera: a) las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes?	X			
0	b) qué se necesita obtener de los proveedores externos?		X		
7.1.2	Personas				0%
0	¿Se determinan y proporcionan las personas necesarias para la implementación eficaz de su SGC y para la operación y control de sus procesos?		X		
7.1.3	Infraestructura				60%
0	¿La organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios?	X			
0	La infraestructura incluye: a) edificios y servicios asociados	X			
0	b) equipo, incluyendo hardware y software	X			
0	c) recursos de transporte		X		
0	d) tecnologías de la información y la comunicación		X		
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos				50%
0	¿Se ha determinado, se proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de los procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?	X			

0	El ambiente de trabajo, (según aplique) considera factores humanos y físicos tales como: sociales, psicológicos, físicos.		X		
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición				13%
7.1.5.1	Generalidades				0%
0	¿Se ha determinado y se proporcionan los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos?		X		
0	Los recursos proporcionados: Son apropiados para las actividades de seguimiento y medición realizadas y se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua?		X		
0	¿Se conserva la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son apropiados para su propósito?		X		
7.1.5.2	Trazabilidad de las mediciones				25%
0	Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito, el equipo de medición: a) Se calibra o verifica a intervalos planificados, o antes de su de su utilización contra patrones de medición internacionales o nacionales, ¿cuándo no existen tales patrones se conserva como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación?		X		
0	b) se identifica para determinar su estado?	X			
0	c) se protege contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición?		X		
0	¿Se determina si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto y se toman acciones adecuadas en caso necesario?		X		
7.1.6	Conocimiento de la organización				100%
0	¿Se determinan los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?	X			
0	¿Los conocimientos se mantienen y se ponen a disposición en la medida necesaria?	X			
0	¿Cuándo se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización considera los conocimientos actuales y determina cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y sus actualizaciones requeridas?	X			
7.2	Competencia				50%
0	a) ¿Se determina la competencia necesaria de las personas que realizan bajo su control, trabajos que afectan el desempeño y eficacia del SGC?		X		
0	b) ¿se asegura que las personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiados?	X			
0	c) cuando es aplicable, se toman acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas?		X		
0	d) se conserva la información documentada apropiada como evidencia de la competencia del personal?	X			
7.3	Toma de conciencia				0%
0	Se asegura de que las personas que realizan el trabajo bajo control de la organización tomen conciencia de: a) la política de calidad, los objetivos de calidad, su contribución a la eficacia del SGC incluidos los beneficios de una mejora al desempeño, así como implicaciones de incumplimiento de requisitos?		X		

7.4	Comunicación				0%
0	Se determinan las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC que incluyan: a) qué comunicar; b) cuándo comunicar c) a quién comunicar; d) cómo comunicar; e) quién comunica		X		
7.5	Información documentada				31%
7.5.1	Generalidades				0%
0	El SGC de incluye: a) la información documentada requerida por la Norma ISO 9001:2015?		X		
0	b) la información documentada que se considera necesaria para la eficacia del SGC?		X		
7.5.2	Creación y actualización				67%
0	Al crear y actualizar la información documentada se asegura de que lo siguiente sea apropiado: a) la identificación y descripción de la información documentada (título, fecha, autor, no. de referencia)	X			
0	b) el formato y los medios de soporte (papel, electrónico)	X			
0	c) la revisión y aprobación con respecto a la idoneidad y adecuación		X		
7.5.3	Control de la información documentada				25%
7.5.3.1	Disponibilidad e idoneidad				0%
0	La información documentada requerida por el SGC y por la Norma ISO 9001:2015 se controla para asegurar que: a) está disponible y es idónea para su uso, dónde y cuándo se necesite.		X		
0	b) está protegida adecuadamente		X		
7.5.3.2	Distribución, almacenamiento, control de cambios, conservación y disposición				50%
0	El control de la información documentada incluye: a) distribución, acceso, recuperación y uso	X			
0	b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad.	X			
0	c) control de cambios		X		
0	d) conservación y disposición	X			
0	¿La información documentada de origen externo, que se considera necesaria para la planificación y operación del SGC se identifica y controla apropiadamente?		X		
0	¿La información documentada conservada como evidencia de la conformidad se protege contra modificaciones no intencionadas?		X		
8	OPERACIÓN				38%
8.1	Planificación y control operacional				29%
0	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios. Se implementa las acciones para la atención de riesgos y alcanzar los objetivos de la calidad (cap. 6) mediante: a) la determinación de los requisitos para los productos y servicios		X		
0	b) 1. el establecimiento de criterios para los procesos?		X		
0	b) 2. el establecimiento de criterios para la aceptación de productos y servicios?	X			
0	c) se determinan los recursos necesarios para lograr la conformidad de los requisitos de los productos y servicios?	X			

0	d) se implementa el control de los procesos de acuerdo con los criterios?		X		
0	e) se determina y almacena la información documentada para: 1. Asegurar que los procesos se llevan a cabo de acuerdo con lo planificado		X		
0	2. Demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos		X		
8.2	Requisitos para los productos y servicios				60%
0	La comunicación con los clientes incluye: a) proporcionar la información relativa a los productos y servicios?	X			
0	b) atención de consultas, contratos, pedidos y cambios a los mismos	X			
0	c) retroalimentación de los clientes relacionado con productos y servicios, incluyendo las quejas	X			
0	d) manejo y control de propiedad del cliente		X		
0	e) establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente		X		
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios				3%
8.3.1	Generalidades				0%
0	Se ha establecido, implementado, mantenido un proceso de diseño y desarrollo (D&D) que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de productos y servicios?		X		
8.3.2	Planificación del diseño y desarrollo				0%
0	Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo la organización ha considerado: a) la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo?		X		
0	b) las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones al D&D aplicables?		X		
0	c) las actividades requeridas de verificación y validación del D&D?		X		
0	d) las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de D&D?		X		
0	e) las necesidades de recursos internos y externos para el D&D de los productos y servicios?		X		
0	f) la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan en el proceso de D&D?		X		
0	g) la necesidad de participación de los clientes y usuarios en el proceso D&D?		X		
0	h) los requisitos para la posterior de productos y servicios?		X		
0	i) el nivel de control del proceso de D&D esperado por los clientes y otras partes interesadas?		X		
8.3.3	Entradas para el diseño y desarrollo				0%
0	Se han determinado los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a para el D&D.?		X		
0	Se ha considerado: a) los requisitos funcionales y de desempeño?		X		
0	b) la información proveniente de D&D similares?		X		
0	c) los requisitos legales y reglamentarias?		X		
0	d) normas y códigos de prácticas que la empresa debe implementar?		X		
0	e) Las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios?		X		
0	Las entradas son adecuadas para los fines del D&D, están completas y sin ambigüedades?		X		
0	Las entradas del D&D contradictorias son resueltas?		X		

0	Se conserva la información documentada sobre las entradas del D&D?		X		
8.3.4	Control del diseño y desarrollo				17%
0	Se aplican controles al proceso de D&D para asegurarse que: a) se definen los resultados a lograr?		X		
0	b) se realizan revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del D&D para cumplir los requisitos?		X		
0	c) se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del D&D cumplen los requisitos de las entradas?		X		
0	d) se realizan actividades de validación para asegurarse que los productos y servicios cumplen los requisitos para su aplicación o uso previsto?	X			
0	e) se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisión o actividades de verificación y validación?		X		
0	f) se conserva la información documentada de estas actividades?		X		
8.3.5	Salidas del diseño y desarrollo				0%
0	Se asegura que las salidas del D&D: a) cumplen con los requisitos de las entradas?		X		
0	b) son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios?		X		
0	c) hacen referencia a los requisitos de seguimiento, medición y a los criterios de aceptación?		X		
0	d) especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta?		X		
0	Se conserva la información documentada sobre las salidas del D&D?		X		
8.3.6	Cambios del diseño y desarrollo				0%
0	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el D&D 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?		X		
0	Se conserva la información documentada sobre: a) los cambios del D&D? b) los resultados de las revisiones?		X		
0	c) la autorización de los cambios?		X		
0	d) las acciones tomadas para prevenir impactos adversos?		X		
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente				31%
8.4.1	Generalidades				33%
0	¿Se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos?	X			
0	Se determinan los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando: a) estos productos y servicios se incorporan dentro de los propios producto y servicios de la organización?		X		
0	b) los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización?		X		
0	c) un proceso o una parte del proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización?	X			
0	Se determinan y aplican criterios para la evaluación, selección, 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.		X		
0	¿Se conserva la información documentada de estas evaluaciones y de cualquier acción que surja al respecto?		X		

8.4.2	Tipo y alcance del control				17%
0	¿Se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes a los clientes?		X		
0	a) se asegura de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su SGC?		X		
0	b) Se han definido los controles que se aplican a cada proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes?		X		
0	c) 1. Se considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir con los requisitos (del cliente y los legales y reglamentarios aplicables)		X		
0	c) 2. ¿Se considera la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo?	X			
0	d) se determina la verificación u otra actividad necesaria para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados cumplen los requisitos?		X		
8.4.3	Información para los proveedores externos				43%
0	¿Se asegura de la adecuación de los requisitos antes de comunicarlos al proveedor externo?	X			
0	Se comunican a los proveedores externos sus requisitos para: a) los procesos, productos y servicios a proporcionar?	X			
0	b) la aprobación de 1. Productos y servicios; 2. Métodos, procesos y equipo; 3. La liberación de productos y servicios;		X		
0	c) la competencia, incluyendo cualquier cualificación requerida de las personas		X		
0	d) las interacciones del proveedor externo con la organización	X			
0	e) el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización		X		
0	f) las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretenda llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.		X		
8.5	Producción y provisión del servicio				69%
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio				33%
0	¿La producción y provisión del servicio está implementada bajo condiciones controladas?		X		
0	En caso aplicable las condiciones controladas incluyen: a) la disponibilidad de información documentada que define: 1. las características de los productos y servicios o las actividades a desempeñar 2. Los resultados a alcanzar		X		
0	b) la disponibilidad y uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados?		X		
0	c) la disponibilidad y uso de recursos de seguimiento y medición, 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?		X		
0	d) el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos?	X			
0	e) la designación de personal competente, incluyendo calificación requerida?	X			
0	f) validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos, cuando las salidas resultantes no pueden verificarse mediante actividades de seguimiento y verificación posteriores?		X		
0	g) implementación de acciones para prevenir los errores humanos?		X		

0	h) implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la salida?	X			
8.5.2	Identificación y trazabilidad				0%
0	¿Se utilizan los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios?		X		
0	¿Se identifica el estado de las salidas respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio?		X		
0	¿Se controla la identificación única de las salidas, cuando la trazabilidad es un requisito, y se conserva la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad?		X		
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos				100%
0	¿Se cuida la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o estén siendo utilizadas por la misma?	X			
0	¿Se identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad del cliente o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios?	X			
0	En caso de que la propiedad de un cliente o de un proveedor se pierda, deteriore o de algún modo se considere inadecuado para su uso, ¿se le informa al cliente o al proveedor externo y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido?	X			
8.5.4	Preservación				100%
0	¿Se preservan las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos?	X			
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega				83%
0	¿Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega de los productos y servicios?	X			
0	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega, se consideran:	X			
0	a) los requisitos legales y reglamentarios?		X		
0	b) las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a los productos y servicios		X		
0	c) la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de los productos y servicios	X			
0	d) los requisitos del cliente	X			
0	e) la retroalimentación del cliente	X			
8.5.6	Control de los cambios				100%
0	¿Se revisan y controlan los cambios para la producción o la prestación del servicio, que permita asegurar la continuidad en la conformidad con los requisitos?	X			
0	¿Se conserva la información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que los autorizan, y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión?	X			
8.6	Liberación de los productos y servicios				80%
0	¿Se han implementado disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios?		X		
0	La liberación se lleva a cabo cuando se han completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que se aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, ¿por el cliente?	X			
0	¿Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios?	X			
0	La información documentada incluye:	X			
0	a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación?	X			
0	b) trazabilidad a las personas que autorizan la liberación?	X			

8.7	Control de las salidas no conformes				80%
8.7.1	Identificación de salidas no conformes				60%
0	¿Se asegura que las salidas no conformes con los requisitos se identifican y controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada?		X		
0	¿Se toman acciones adecuadas con base en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios?		X		
0	¿Se aplica lo anterior a los productos o servicios detectados después de la entrega de estos, durante o después de la provisión de los servicios?	X			
0	Se trata las salidas no conformes de alguna o más de las siguientes maneras: a) corrección b) separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios c) información al cliente d) obtención de autorización para su aceptación bajo concesión	X			
0	¿Cuándo se corrigen las salidas no conformes, se verifica la conformidad con los requisitos?	X			
8.7.2	Información documentada de salidas no conformes				100%
0	Se mantiene la información documentada que: a) describa la no conformidad	X			
0	b) describa las acciones tomadas	X			
0	c) describa todas las concesiones obtenidas	X			
0	d) identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad	X			
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO				13%
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación				6%
9.1.1	Generalidades				17%
0	Se han determinado: a) los aspectos que requieren seguimiento y medición?	X			
0	b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos?		X		
0	c) cuándo se debe realizar el seguimiento y la medición?		X		
0	d) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición?		X		
0	¿Se evalúa el desempeño y eficacia del SGC?		X		
0	¿Se conserva la información documentada apropiada como evidencia de los resultados?		X		
9.1.2	Satisfacción del cliente				0%
0	¿Se realiza el seguimiento de la percepción de los clientes del grado en el que se cumplen sus necesidades y expectativas?		X		
0	¿Se determinan los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información?		X		
9.1.3	Análisis y evaluación				0%
0	¿Se analizan y evalúan los datos y la información apropiadas que surgen por el seguimiento y la medición?		X		
0	Se utilizan los resultados del análisis para evaluar: a) la conformidad de los productos y servicios?		X		
0	b) el grado de satisfacción del cliente?		X		
0	c) el desempeño y la eficacia del SGC?		X		
0	d) si lo planificado se ha implementado de manera eficaz?		X		
0	e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades?		X		
0	f) el desempeño de los proveedores externos?		X		

0	g) la necesidad de mejoras en el SGC?		X		
9.2	Auditoría interna				0%
9.2.1	Planificación de auditorías				0%
0	Se realizan auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el SGC es: a) 1. ¿Conforme con los requisitos propios de la organización para su SGC?		X		
0	a) 2. Los requisitos de la Norma ISO 9001:2015?		X		
0	b) se implementa y mantiene eficazmente?		X		
9.2.2	Establecer, implementar y mantener las auditorías				0%
0	a) ¿Se planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría que incluya la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de auditorías previas?		X		
0	b) se definen los criterios de la auditoría y el alcance de cada auditoría?		X		
0	c) se seleccionan a los auditores y se llevan a cabo auditorías asegurando la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría?		X		
0	d) se asegura que los resultados de las auditorías se informen a la dirección?		X		
0	e) se realizan correcciones y se toman las acciones correctivas adecuada sin demoras injustificadas?		X		
0	f) se conserva la información documentada de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías?		X		
9.3	Revisión por la dirección				33%
9.3.1	Generalidades				0%
0	¿La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su idoneidad, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización?		X		
9.3.2	Entradas de la revisión por la dirección				50%
0	Se planifica y llevan a cabo la revisión por la dirección considerando: a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas?		X		
0	b) los cambios de las cuestiones externas e internas, que sean pertinentes al SGC?		X		
0	c) la información sobre el desempeño del SGC incluidas las tendencias relativas a: 1. Satisfacción del cliente 2. grado en el que se han logrado los objetivos de la calidad 3. desempeño de procesos y conformidad de productos y servicios 4. las no conformidades y acciones correctivas 5. los resultados de seguimiento y medición 6. los resultados de las auditorías 7. el desempeño de los proveedores externos		X		
0	d) la adecuación de los recursos?	X			
0	e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades? (Ver. 6.1)	X			
0	f) las oportunidades de mejora?	X			
9.3.3	Salidas de la revisión por la dirección				50%
0	Las salidas de la revisión por la dirección incluyen decisiones y acciones relacionadas con: a) las oportunidades de mejora?	X			
0	b) cualquier necesidad de cambio en el SGC?		X		

0	c) la necesidad de recursos?	X			
0	¿Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de la revisión por la dirección?		X		
10	MEJORA				37%
10.1	Generalidades				50%
0	¿Se determinan y seleccionan las oportunidades de mejora e implementan las acciones necesarias para cumplir los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción?	X			
0	Estas acciones incluyen: a) mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos considerando las necesidades y expectativas?		X		
0	b) corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados?	X			
0	c) mejorar el desempeño y la eficacia del SGC?		X		
10.2	No conformidad y acción correctiva				60%
0	Cuando ocurre una no conformidad, incluyendo las originadas por quejas, la organización: a) 1. ¿Reacciona ante la no conformidad tomando acciones para controlarla y corregirla, según aplique?	X			
0	a) 2. ¿Hace frente a las consecuencias?	X			
0	b) Evalúa la necesidad de acciones para eliminar la causa de las no conformidades a fin de que no vuelan a ocurrir mediante: 1. La revisión y el análisis de la no conformidad		X		
0	2. La determinación de las causas de la no conformidad	X			
0	3. la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir	X			
0	c) implementar cualquier acción necesaria	X			
0	d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada		X		
0	e) en caso necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; y		X		
0	f) hacer cambios necesarios al SGC		X		
0	¿Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas?	X			
10.3	Mejora continua				0%
0	¿Se mejora continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del SGC?		X		
0	¿Se consideran los resultados del análisis y la evaluación, las salidas de las revisiones por la dirección, para determinar si hay necesidades y oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua?		X		

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS																	
MACROPROCESOS	CÓDIGO	PROCESOS	CÓDIGO	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS		PROBABILIDAD					CONSECUENCIA				ESTIMACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES DE CONTROL	
				RIESGO	ORIGEN	Frecuente	Probable	Ocasional	Posible	Improbable	Insignificante	Menor	Moderado	Peligroso			Catastrófico
Estratégicos	G.E.	Administración.	G.E.1.	Los clientes no confían en Dijuntex por las ofertas de las demás instituciones de la EPS.	Externo			X									Entregar productos con un valor agregado que permita generar la fidelidad de las instituciones gubernamentales.
		Atención al cliente.	G.E.2.	Que el lote de producción se demore en su elaboración más de lo acordado.	Interno				X					X			Agilizar tiempos mediante una correcta gestión por procesos.
Operativos	G.O.	Recepción de materia prima.	G.O.1.	Realizar una mala planificación de la producción que	Interno				X						X		Revisar lista de materiales e insumos.

				concluya con la falta de insumos para realizar un lote de producción.														
				Los productos vengan defectuosos e incompletos.	Externo				X				X					Revisar parámetros de evaluación por parte de los proveedores antes de enviar la mercadería.
				El lugar de almacenamiento o esté inadecuado.	Interno				X				X					Designar un cuarto específico para recibir a la materia prima donde se pueda revisar la calidad del producto comprado.
		Gestión de diseño	G.O.2.	El trazo no esté de acuerdo con las tallas requeridas por el cliente.	Interno				X				X					Revisar ítems en el registro de trazo.
				Diseño no aprobado porque no consta con detalles	Interno				X					X				Atender a la actividad de habilitar prendas para


			acordados con los clientes.															
		Producción	G.O.3.	Corte defectuoso	Interno				X						X		Revisar ítems en el registro de corte.	
				Control de calidad deficiente.	Interno				X					X				Llenar formularios de control de calidad de todos los procesos para conocer el desempeño.
				Prendas mal elaboradas	Interno				X						X			
		Empaquetado	G.O.4.	Falta de material para realizar el embalaje del producto terminado.					X								De acuerdo con la orden de producción realizar la orden de compra de fundas de embalaje siempre con un adicional por cualquier situación que vaya apareciendo.	
				Clasificación errónea del	Interno					X						X		


				producto terminado.														pedidos para conocer el número exacto de prendas pedidas y realizadas.
De apoyo	G.A.	Contabilidad	G.A.1.	Que el balance general no cuadre.	Interno				X								X	Clasificar los activos y los pasivos con claridad y legalidad.
				Incapacidad de pago a los trabajadores por parte de la asociación.	Interno			X							X	Buscar nuevos clientes para aumentar el capital de la asociación con sus pedidos.		
		Comercialización.	G.A.2.	Que los canales de distribución estén bloqueados por algún evento (paro, manifestaciones), que impidan realizar la entrega de los lotes de producción.	Externo				X					X	Buscar nuevas vías y canales nuevos que aparecen de acuerdo con las necesidades.			


				El dominio de la página web no esté entre los recomendados, lo que no permite la publicidad entre los clientes que son las instituciones estatales.	Externo			X										Cancelar el pago por el dominio con anterioridad para ser agendados entre los primeros.	
		Mantenimiento.	G.A.3.	Mantenimiento deficiente por parte del técnico.	Externo			X										Contratar técnicos con experiencia.	
				Equipos descalibrados.	Interno				X										Utilizar bien las máquinas de acuerdo con sus funciones y a sus instructivos.
				Incumplimiento de cronogramas de mantenimiento.	Interno				X										
		Recursos humanos	G.A.4.	Personal no capacitado que realice mal los procesos de producción.	Interno			X										Realizar capacitaciones mensuales.	


				Evaluaciones con un promedio de menos de 7 puntos sobre 10.	Interno			X				X						Tratar de realizar preguntas sobre las dudas de los temas impartidos para que en las pruebas no haya inconvenientes.
--	--	--	--	---	---------	--	--	---	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--


Anexo 3 Caracterización de procesos


	ASOCIACIÓN DIJUNTEX			CÓDIGO	G.E.1	
				VERSIÓN	0.1	
				ELABORADO POR:	René Vélez	
				REVISADO POR:	Sra. Silvia Chango	
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN						
MACROPROCESO:	Gestión Estratégica	RESPONSABLE:	Administradora	PARTICIPANTES:	Departamento Administrativo	
OBJETIVO:	Coordinar las compras para la asociación de acuerdo al número de clientes que estén interesados en contratar a Dijuntex, revisando al mismo tiempo proveedores que entreguen los mejores productos para generar calidad en el producto terminado.		ALCANCE:	Este proceso abarca a toda la dirección que realiza procesos estratégicos para el manejo de nuevos clientes y compras para partir hacia la realización de todas las líneas de producción.		
CONTROLES						
CÓDIGO	DOCUMENTOS DE APOYO	REQUISITOS DE LA NORMA		CÓDIGO	REGISTROS DE CONTROL	
G.E.1.3.1.	Registro de pedidos	4.4, 5, 6, 7.1.4, 7.5, 8, 8.1, 8.2, 8.4, 10		G.E.1.3.2.	Registro de compras	
ENTRADAS		CICLO	ACTIVIDADES		SALIDAS	
PROVEEDOR	ENTRADAS		SALIDAS	CLIENTE		
Organizaciones externas	Requisitos legales	P	Tomar decisiones escogiendo las mejores opciones de proveedores en beneficio de la asociación.		Materias primas e insumos	Toda la asociación
		H	Gestionar los recursos para que la compra de insumos sea de manera instantánea.			
	Pedidos	V	Verificar que todos los materiales que sean necesarios para realizar un lote de producción estén disponibles.			
		A	En caso de que los materiales no estén disponibles hacer lo posible por incorporar nuevos inmediatamente.			
RECURSOS						
MÁQUINAS Y EQUIPOS		MATERIALES		INFRAESTRUCTURA		FINANCIERO
Computadora, celular (WhatsApp)		Proformas		Departamento Administrativo		Determinado por la asociación.
INDICADORES				RIESGOS		
% de productos e insumos defectuosos				Que los materiales e insumos vengan defectuosos y sin calidad.		
% de proveedores aceptables				Que los proveedores no entren en el rango de aceptables por la asociación debido a sus altos precios de su materia prima.		


	ASOCIACIÓN DIJUNTEX			CÓDIGO	G.E.2.
				VERSIÓN	0.1
				ELABORADO POR:	René Vélez
				REVISADO POR:	Sra. Silvia Chango
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE					
MACROPROCESO:	Gestión Estratégica	RESPONSABLE:	Administradora	PARTICIPANTES:	Administración/Clientes
OBJETIVO:	Acordar detalles con clientes en cuanto a diseño para establecer los modelos a realizar, tratando de cumplirlos con toda la calidad posible para evitar quejas y reclamos.	ALCANCE:	Este proceso está encaminado a la satisfacción de todos los clientes que contratan a Dijuntex que son de todas partes del Ecuador.		
CONTROLES					
CÓDIGO	DOCUMENTOS DE APOYO	REQUISITOS DE LA NORMA		CÓDIGO	REGISTROS DE CONTROL
G.E.2.1.1.1.	Aprobación de muestra	4.4, 5, 6, 7.4, 8.4, 8.7, 10		G.E.2.2.1.	Registro de reclamos
ENTRADAS		CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	
PROVEEDOR	ENTRADAS			SALIDAS	CLIENTE
Entidades gubernamentales	Características de las prendas	P	Propone los mejores diseños que cuadrarían con los pedidos y requerimientos de los clientes.	Producto terminado	Responsable de bodega y despacho
		H	Envía las proformas para acordar detalles específicos para la realización de prendas en general.		
	Logotipos	V	Verifica que los productos una vez terminados estén de acuerdo a las necesidades del cliente.	Producto no conforme	
		A	Corrige los productos que al cliente no le agraden en cuanto a calidad.		
RECURSOS					
MÁQUINAS Y EQUIPOS		MATERIALES		INFRAESTRUCTURA	
Laptop, teléfono celular, correo electrónico		Implementos de oficina		Departamento Administrativo	
FINANCIERO		Presupuesto establecido por la empresa			
INDICADORES			RIESGOS		
% de clientes satisfechos			Que los clientes no estén satisfechos con los productos y busquen otras ASOCIACIONES de la EPS.		
% de productos no conforme por lote de producción			Que no se llegue a un consenso de diseño entre cliente y asociación por causa de precios.		


	ASOCIACIÓN DIJUNTEX			CÓDIGO	G.O.1.	
				VERSIÓN	0.1	
				ELABORADO POR:	René Vélez	
				REVISADO POR:	Sra. Silvia Chango	
MACROPROCESO:	Gestión Operativa	RESPONSABLE:	Jefe de producción	PARTICIPANTES:	Administración/Departamento Comercial	
OBJETIVO:	Recibir los productos adquiridos por la asociación llevando correctamente los registros de entrada y salida para generar un correcto plan de producción.		ALCANCE:	Este procesos abarca la entrega de los materiales e insumos hasta la generación de inventarios de los mismos, una vez almacenados en bodega.		
CONTROLES						
CÓDIGO	DOCUMENTOS DE APOYO	REQUISITOS DE LA NORMA		CÓDIGO	REGISTROS DE CONTROL	
G.O.1.1.1.	Lista de materiales e insumos	4.4, 6, 7.1.5, 7.5, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 10		G.O.1.2.1.	Plan de producción	
ENTRADAS		CICLO	ACTIVIDADES		SALIDAS	
PROVEEDOR	ENTRADAS				SALIDAS	CLIENTE
Almacenes externos	Insumos	P	De acuerdo a las necesidades de producción se planifica que nomás se debe comprar.		Listado de materiales recibidos	Área de diseño
	Telas	H	Al momento que llega la materia prima se almacena inmediatamente.			
	Accesorios	V	Se verifica que el pedido sea el correcto y que esté completo.		Inventario de bodega	
		A	En caso de que no conste de la calidad correspondiente o esté incompleto se informa inmediatamente.			
RECURSOS						
MÁQUINAS Y EQUIPOS		MATERIALES		INFRAESTRUCTURA		FINANCIERO
Computadora, teléfono, impresora		Materiales de oficina		Bodega		El necesario para realizar la elaboración de un lote de producción completo de acuerdo al pedido del cliente.
INDICADORES				RIESGOS		
Diferencias de inventario				Lugar de almacenamiento inadecuado		
				Se pierda el listado de materiales e insumos.		
				Se pierda la orden de compra y no se sepa que materiales son los específicos para realizar el lote de producción.		


	ASOCIACIÓN DIJUNTEX			CÓDIGO	G.O.2.	
				VERSIÓN	0.1	
				ELABORADO POR:	René Vélez	
				REVISADO POR:	Sra. Silvia Chango	
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE DISEÑO						
MACROPROCESO:	Gestión Operativa	RESPONSABLE:	Jefa de diseño	PARTICIPANTES:	Administradora/Jefa de producción	
OBJETIVO:	Realizar un correcto trazo de acuerdo al diseño que se establece con el cliente tratando de economizar materiales con un correcto cálculo del número de tendidos de tela.		ALCANCE:	Este proceso se lo realiza en todo el área de diseño una vez que haya llegado toda la materia prima necesaria para la elaboración de un lote de producción.		
CONTROLES						
CÓDIGO	DOCUMENTOS DE APOYO	REQUISITOS DE LA NORMA		CÓDIGO	REGISTROS DE CONTROL	
G.O.2.2.1.	Lista de tallas	4.2, 5.1.2, 5.3, 6.3, 7.1, 7.5.3, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 9.1.2.		G.O.2.1.1.	Registro de trazo	
ENTRADAS		CICLO	ACTIVIDADES		SALIDAS	
PROVEEDOR	ENTRADAS				SALIDAS	CLIENTE
Bodega	Tela	P	Planifica el número de trazos necesarios para el diseño de las prendas a elaborar.		Prenda trazada	Área de confección
		H	Traza a mano el diseño para generar posteriormente el patronaje.			
	Aprobación de muestra	V	Verifica que el diseño de la prenda esté correcto al establecido con el cliente.		Elaboración de patronaje	
		A	En caso de algún error se lo corrige inmediatamente por pedido de la administradora.			
RECURSOS						
MÁQUINAS Y EQUIPOS		MATERIALES		INFRAESTRUCTURA		FINANCIERO
Computadora, impresora		Esferos, reglas, moldes		Departamento de producción		Presupuesto establecido por la empresa
INDICADORES				RIESGOS		
Eficiencia por trabajador				El trazo no esté de acuerdo a las tallas requeridas por los clientes		
				Diseño no aprobado porque no consta con detalles acordados con los clientes.		


	ASOCIACIÓN DIJUNTEX			CÓDIGO	G.O.3.		
				VERSIÓN	0.1		
				ELABORADO POR:	René Vélez		
				REVISADO POR:	Sra. Silvia Chango		
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN							
MACROPROCESO:	Gestión Operativa	RESPONSABLE:	Jefa de producción	PARTICIPANTES:	Administradora/Jefa de producción		
OBJETIVO:	Realizar los lotes de producción acordados con los clientes con la mayor calidad posible y en poco tiempo.		ALCANCE:	Este proceso abarca desde el corte de las prendas ya trazadas y diseñadas hasta el control de calidad de cada lote terminado.			
CONTROLES							
CÓDIGO	DOCUMENTOS DE APOYO	REQUISITOS DE LA NORMA		CÓDIGO	REGISTROS DE CONTROL		
G.O.3.2.2.	Orden de producción	4.1, 5, 7.5.2, 7.5.3, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5,8.6, 9.1, 10		G.O.3.1.1.	Registros de control de calidad de corte		
				G.O.3.1.2.	Ficha técnica de corte		
				G.O.3.2.1.	Registro de producción diaria.		
ENTRADAS		CICLO	ACTIVIDADES		SALIDAS		
PROVEEDOR	ENTRADAS		SALIDAS	CLIENTE			
Área de diseño	Prendas realizadas trazo y patronaje	P	De acuerdo a las órdenes de producción se procede a cortar las prendas trazadas.		Prendas cortadas	Área de despacho	
		H	Se realizan los procesos productivos una vez que esté cuadrado las tallas y habilitadas cada una de las prendas.				
		V	Se controla la calidad en los procesos de corte y confección.		Prendas confeccionadas		
		A	Se manda a corregir las prendas que no cumplan con los requisitos inmediatamente.				
RECURSOS							
MÁQUINAS Y EQUIPOS		MATERIALES		INFRAESTRUCTURA		FINANCIERO	
Overlock, recta, recubridoras, collareteras, botoneras, trilladoras, laptop.		Tijeras, hilos, botones, agujas, cordones, etiquetas, cinta adhesiva.		Departamento de producción		El necesario para realizar la elaboración de un lote de producción completo de acuerdo al pedido del cliente.	
INDICADORES				RIESGOS			
% de pedidos realizados a tiempo				Corte defectuoso			
				Prendas mal elaboradas			
				Control de calidad deficiente			


	ASOCIACIÓN DIJUNTEX				CÓDIGO	G.O.3.
					VERSIÓN	0.1
					ELABORADO POR:	René Vélez
					REVISADO POR:	Sra. Silvia Chango
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE EMPAQUETADO						
MACROPROCESO:	Gestión Operativa	RESPONSABLE:	Jefa de producción	PARTICIPANTES:	Administradora/Jefa de control de calidad	
OBJETIVO:	Revisar cada lote de producción con el fin de que los clientes queden satisfechos debido a que se les garantiza la entrega de un producto bien hecho y con un valor agregado.		ALCANCE:	Este proceso abarca desde el recibimiento de los lotes de producción terminado hasta su respectiva entrega.		
CONTROLES						
CÓDIGO	DOCUMENTOS DE APOYO	REQUISITOS DE LA NORMA		CÓDIGO	REGISTROS DE CONTROL	
G.O.4.1.1.	Pedidos de producción	4.4, 5.3, 6.2, 7.1, 7.4, 7.5, 8.1, 8.2, 8.5, 10.3		G.O.3.3.1.	Registro de control de calidad de producción.	
				G.O.3.3.2.	Registro de reprocesos	
				G.O.4.2.1.	Acta entrega recepción	
ENTRADAS		CICLO	ACTIVIDADES		SALIDAS	
PROVEEDOR	ENTRADAS				SALIDAS	CLIENTE
Área de producción	Lotes de producción	P	De acuerdo a las órdenes de producción se procede a planchar las prendas.		Prendas confeccionadas embaladas y enfundadas.	Entidades gubernamentales
		H	Se clasifican por tallas y se hacen kits.			
		V	Se controla la calidad individual de cada prenda terminada.			
		A	Se procede a entregar a las entidades gubernamentales el producto terminado, cumpliendo después de esto con los papeles habilitantes para eso.			
RECURSOS						
MÁQUINAS Y EQUIPOS		MATERIALES		INFRAESTRUCTURA		FINANCIERO
Computadora, impresora		Fundas, cartones, masquin		Departamento de producción		Presupuesto establecido por la empresa
INDICADORES				RIESGOS		
% de prendas defectuosas				Clasificación errónea del producto terminado.		
				Que falte el material para realizar el embalaje de los productos.		


	ASOCIACIÓN DIJUNTEX			CÓDIGO	G.A.1.	
				VERSIÓN	0.1	
				ELABORADO POR:	René Vélez	
				REVISADO POR:	Sra. Silvia Chango	
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE CONTABILIDAD						
MACROPROCESO:	Gestión de Apoyo	RESPONSABLE:	Contador	PARTICIPANTES:	Administradora/contador	
OBJETIVO:	Realizar el evaluó y registro de todas las operaciones financieras de la asociación, con el fin de llegar a la liquidez que permita en un futuro el crecimiento institucional.		ALCANCE:	Inicia desde que se asignan recursos para su transformación y su posterior utilización, además de preocuparse por los procesos legales frente a organizaciones estatales (SRI).		
CONTROLES						
CÓDIGO	DOCUMENTOS DE APOYO	REQUISITOS DE LA NORMA		CÓDIGO	REGISTROS DE CONTROL	
G.A.1.3.1.	Formularios por parte del SRI	4, 5.3, 6.3, 7.1, 7.2, 7.5, 8, 9.1, 9.2, 9.3, 10.1, 10.2, 10.3.		G.A.1.1.1.	Libro diario	
G.A.1.2.1.	Facturas					
G.A.1.4.1.	Rol de pagos					
ENTRADAS		CICLO	ACTIVIDADES		SALIDAS	
PROVEEDOR	ENTRADAS				SALIDAS	CLIENTE
Instituciones Gubernamentales	Comprobantes de pago	P	Se planifica la gestión contable de la asociación con el fin de ofrecer siempre rentabilidad.		Rol de pagos	Trabajadores
		H	Actualizar libro diario, cálculo de roles y conciliaciones bancarias.			
Cientes Naturales	Facturas	V	Revisar estado de cuentas de los empleados y sus ocupaciones con el SRI.			
		A	Tomar acciones correctivas en caso de que el balance no cuadre.			
RECURSOS						
MÁQUINAS Y EQUIPOS		MATERIALES		FINANCIERO		
Laptop		Microsoft Excel		Presupuesto establecido por la empresa		
INDICADORES			RIESGOS			
Flujo de caja			Que no cuadre el balance general			


	ASOCIACIÓN DIJUNTEX			CÓDIGO	G.A.2.
				VERSIÓN	0.1
				ELABORADO POR:	René Vélez
				REVISADO POR:	Sra. Silvia Chango
MACROPROCESO:	Gestión de Apoyo	RESPONSABLE:	Jefa de ventas	PARTICIPANTES:	Administradora, vendedores
OBJETIVO:	Realizar el ofrecimiento de los productos que se realizan en Dijuntex, aplicando para ello los diferentes canales de publicidad como son las paginas web y aplicaciones para cualquier Smartphone.		ALCANCE:	Este proceso esta dirigido para cualquier persona o entidad gubernamental, a la que por cualquier medio de publicidad, se haga llegar el servicio que se brinda en la asociación.	
CONTROLES					
CÓDIGO	DOCUMENTOS DE APOYO	REQUISITOS DE LA NORMA		CÓDIGO	REGISTROS DE CONTROL
G.A.1.2.1.	Facturas	4.1, 5, 6, 8, 8.1, 8.2, 8.6, 8.7, 9, 10		G.A.2.1.1.	Registro de pagos para publicidad
ENTRADAS		CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	
PROVEEDOR	ENTRADAS			SALIDAS	CLIENTE
Administración	Catálogos	P	Planificar el mejor método de comercialización para publicitar cada tipo de producto que se realiza en la asociación.	Producto publicado en página web.	Ferias de la EPS
		H	Seleccionar al cliente tomándole los datos y enviándole las proformas para que contrate a la asociación.	Flayers	
	Dominio web (para página WEB)	V	Realizar distintos viajes a las ferias que realiza la EPS para establecer un alcance.	Proformas	Clientes naturales
		A	Activar la línea de producción inmediatamente una vez entre en vigor el nuevo contrato con el cliente.		
RECURSOS					
MÁQUINAS Y EQUIPOS		MATERIALES		FINANCIERO	
Computadora, impresora, teléfono		Etiquetas, cinta adhesiva, fotografías, flayers.		El presupuestado por la asociación.	
INDICADORES			RIESGOS		
Valor de tiempo de vida del cliente.			No tener el personal para que asistan a las ferias y hagan publicidad, porque están en otras ocupaciones.		
			El dominio de la página web no esté entre los recomendados.		


	ASOCIACIÓN DIJUNTEX			CÓDIGO	G.A.3.
				VERSIÓN	0.1
				ELABORADO POR:	René Vélez
				REVISADO POR:	Sra. Silvia Chango
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE MANTENIMIENTO					
MACROPROCESO:	Gestión de Apoyo	RESPONSABLE:	Técnico de mantenimiento	PARTICIPANTES:	Administradora/técnicos
OBJETIVO:	Otorgar una ampliación de la vida útil a todas las máquinas que conforman la asociación, para garantizar de esta manera que siempre se entregue productos de calidad y en un corto tiempo.		ALCANCE:	Se lo realiza una vez cada 6 meses para garantizar que siempre los productos realizados estén respaldados por ser elaborados con una maquinaria de calidad.	
CONTROLES					
CÓDIGO	DOCUMENTOS DE APOYO	REQUISITOS DE LA NORMA		CÓDIGO	REGISTROS DE CONTROL
G.A.3.1.2.	Fichas técnicas	4.4, 7.1, 8.1, 9, 10		G.A.3.1.1.	Registro de mantenimiento
ENTRADAS		CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	
PROVEEDOR	ENTRADAS			SALIDAS	CLIENTE
Instituciones de reparación de maquinaria	Máquinas defectuosas	P	Se realiza una evaluación general de todas las máquinas para determinar cuales están fallando.	Máquinas compuestas	Asociación Dijuntex
		H	Rellenar los registros de mantenimiento de las máquinas defectuosas.		
		V	Se verifica que una vez terminada la reparación la máquina esté de nuevo funcionando al 100%.		
		A	Una vez las máquinas estén verificadas se procede a instalarlas de nuevo en su puesto de trabajo para una pronta puesta en marcha para la producción inmediata.		
RECURSOS					
MÁQUINAS Y EQUIPOS		MATERIALES		INFRAESTRUCTURA	
Overlock, recta, recubridoras, collareteras, botoneras, trilladoras, ojaladora		Aceite, tiñer, cables, pintura, grasa		Departamento de producción	
				El presupuestado por la empresa para mantenimientos anuales.	
INDICADORES			RIESGOS		
% de mantenimientos realizados			Mantenimiento deficiente por parte del técnico.		
			Equipos descalibrados.		
			Incumplimiento de cronograma de mantenimientos.		

	ASOCIACIÓN DIJUNTEX			CÓDIGO	G.A.4.
				VERSIÓN	0.1
				ELABORADO POR:	René Vélez
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE RECURSOS HUMANOS				REVISADO POR:	Sra. Silvia Chango
MACROPROCESO:	Gestión de Apoyo	RESPONSABLE:	Administradora	PARTICIPANTES:	Administradora/jefa de recursos humanos/asistente
OBJETIVO:	Gestionar capacitaciones para que el personal sea el más idóneo en cada puesto correspondiente garantizando de esta manera la calidad de mano de obra en cada proceso realizado.		ALCANCE:	Aplica para todo el personal de la asociación tanto administrativo como productivo, debido a que se está en constante capacitación para buscar la mejora continua.	
CONTROLES					
CÓDIGO	DOCUMENTOS DE APOYO	REQUISITOS DE LA NORMA		CÓDIGO	REGISTROS DE CONTROL
G.A.4.1.1.	Evaluaciones para el personal	4.1, 5.3, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 9, 10		G.A.4.1.2.	Registro de capacitaciones
ENTRADAS		CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	
PROVEEDOR	ENTRADAS			SALIDAS	CLIENTE
Entidad capacitante	Presentación del tema a capacitar	P	Se planifica las capacitaciones de acuerdo al calendario establecido.	Prueba escrita de la capacitación recibida	Personal capacitado
		H	Se presenta las capacitaciones de distintos temas relacionados a la producción textil y administrativa.		
		V	Se evalúa a los trabajadores sobre 10 puntos para analizar si la conferencia impartida fue entendida.		
		A	En caso de que se tenga una nota menor a 7, se vuelve a impartir la capacitación hasta que el trabajador comprenda lo impartido.		
RECURSOS					
MÁQUINAS Y EQUIPOS		MATERIALES		FINANCIERO	
Computadora, proyector		Hojas, esferos, cuadernos		Departamento Administrativo	
			El presupuestado por la empresa para capacitaciones de acuerdo a registros.		
INDICADORES			RIESGOS		
% de capacitaciones realizadas			Personal no capacitado que realice mal los procesos de producción.		
			Evaluaciones con un puntaje menor a 7 puntos para las que sea necesario una reprogramación de capacitación produciendo pérdida de tiempo en el proceso productivo debido a que el trabajador está capacitándose y no hay quien lo releve momentáneamente.		

		<h2 style="margin: 0;">ASOCIACIÓN DIJUNTEX</h2>	
FICHA METODOLÓGICA-INDICADOR			
NOMBRE DEL INDICADOR:		% de productos e insumos defectuosos.	CÓDIGO:
DEFINICIÓN:		Mide el número de insumos que vienen con fallas en comparación a un lote adquirido.	PROCESO:
			Administración
FORMA DE CÁLCULO			
$ID = (Tf/Ti) * 100\%$ <p>Donde: ID=Insumos defectuosos Tf=Total de insumos fallosos Ti=Total de insumos recibidos</p>			
DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES RELACIONADAS			
Insumo: Es todo lo necesario para realizar un lote de producción. Tiene estrecha relación con la materia prima.			
Defecto: Hace referencia a los daños que puedan tener las prendas de un lote de producción, la cual produce posteriormente insatisfacciones y rechazos por parte de los clientes.			
METODOLOGÍA DE CÁLCULO			
Para definir el porcentaje de insumos defectuosos se divide el total de insumos fallosos (Tf) para el total de insumos recibidos (Ti) y se multiplica por 100%.			
UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR		Cantidad (Porcentaje)	RANGO
FUENTE DE DATOS		Administración/compras	BUENO (8-10)
PERIODICIDAD DE REPORTE DEL INDICADOR		Cada que se realiza una compra	REGULAR (6-7)
RESPONSABLE		Encargada de compras	MALO (1-5)
FECHA DE ELABORACIÓN		mar-21	9
ELABORADO POR:		REVISADO POR:	APROBADO POR:
René Alejandro Vélez		Tatiana Quishpe	Sra. Silvia Chango
Cargo: Estudiante		Cargo: Asistente Principal	Cargo: Administradora
Firma:		Firma:	Firma:

		ASOCIACIÓN DIJUNTEX	
FICHA METODOLÓGICA-INDICADOR			
NOMBRE DEL INDICADOR:		% de proveedores aceptables	CÓDIGO: G.E.P.A.1.
DEFINICIÓN:	Mide el número de proveedores que cumplen con los requisitos para trabajar con la asociación.	PROCESO:	Administración
FORMA DE CÁLCULO			
$Pa=1-(Pf/Pr)*100\%$ Donde: Pa=Proveedores aceptables Pf=Total de proveedores fallosos (con detalle) Pr=Total de proveedores			
DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES RELACIONADAS			
Proveedor: Es una empresa o persona física que proporciona bienes o servicios a otras personas o empresas.			
Defecto: Es cualquier estado de incapacidad para el uso o no conformidad con la especificación.			
METODOLOGÍA DE CÁLCULO			
Para definir el porcentaje de proveedores aceptables se divide el total de proveedores con detalle (Pf) para el total de proveedores (Pr) y se multiplica por 100%.			
UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR	Cantidad (Porcentaje)	RANGO	
FUENTE DE DATOS	Administración/compras	BUENO (8-10)	9
PERIODICIDAD DE REPORTE DEL INDICADOR	Cada que se necesita material e insumos para realizar un lote de producción contratado	REGULAR (6-7)	
RESPONSABLE	Encargada de compras	MALO (1-5)	
FECHA DE ELABORACIÓN	mar-21		
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	
René Alejandro Vélez	Tatiana Quishpe	Sra. Silvia Chango	
Cargo: Estudiante	Cargo: Asistente Principal	Cargo: Administradora	
Firma:	Firma:	Firma:	

		ASOCIACIÓN DIJUNTEX	
FICHA METODOLÓGICA-INDICADOR			
NOMBRE DEL INDICADOR:		% de clientes satisfechos.	CÓDIGO: G.O.C.S.1.
DEFINICIÓN:	Mide el porcentaje de clientes dentro de una comparativa que están satisfechos con los servicios prestados en la asociación.	PROCESO:	Atención al cliente
FORMA DE CÁLCULO			
$Cs = 1 - (Tci/Tc) * 100\%$ Donde: Cs=Clientes Satisfechos Tci=Total de clientes insatisfechos Tc=Total de clientes			
DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES RELACIONADAS			
Ciente: Persona que compra en un establecimiento comercial o público, especialmente la que lo hace regularmente.			
Satisfacción del cliente: Identifica y valora cada expectativa que tienen los clientes en comparación a los servicios brindados.			
Ciente insatisfecho: Se produce cuando ocurre algún tipo de problema durante el servicio, y el comprador alega que la empresa pudo haber hecho algo para evitar el percance.			
METODOLOGÍA DE CÁLCULO			
Para definir el porcentaje de clientes satisfechos se divide el total de clientes insatisfechos (Tci) para el total de clientes (Tc) y se multiplica por 100%.			
UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR	Cantidad (Porcentaje)	RANGO	
FUENTE DE DATOS	Administración/atención al cliente	BUENO (8-10)	8.5
PERIODICIDAD DE REPORTE DEL INDICADOR	1 vez al mes	REGULAR (6-7)	
RESPONSABLE	Administradora	MALO (1-5)	
FECHA DE ELABORACIÓN	mar-21		
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	
René Alejandro Vélez	Tatiana Quishpe	Sra. Silvia Chango	
Cargo: Estudiante	Cargo: Asistente Principal	Cargo: Administradora	
Firma:	Firma:	Firma:	

		ASOCIACIÓN DIJUNTEX	
FICHA METODOLÓGICA-INDICADOR			
NOMBRE DEL INDICADOR:		% de productos no conformes por lote de producción	CÓDIGO: G.O.P.N.C.1.
DEFINICIÓN:	Mide el porcentaje de productos no conformes en comparación al total de un lote de producción.	PROCESO:	Atención al cliente
FORMA DE CÁLCULO			
$Pnc = (Tpn / TLo) * 100\%$ Donde: Pnc=Productos no conformes Tpn=Total de producto no conforme TLo=Total de lote de producción			
DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES RELACIONADAS			
Lote de producción: Es la cantidad de producto que se fabrica de acuerdo al pedido establecido por una tercera persona (cliente, entidad gubernamental).			
Producto no conforme: Es aquel servicio o producto que no cumple con los requisitos de cliente, y el cual causa una insatisfacción o rechazo a largo plazo.			
METODOLOGÍA DE CÁLCULO			
Para definir el porcentaje de productos no conformes se divide el total de productos no conformes (Tpn) para el total del lote de producción (TLo) y se multiplica por 100%.			
UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR	Cantidad (Porcentaje)	RANGO	
FUENTE DE DATOS	Administración/jefa de producción	BUENO (8-10)	9
PERIODICIDAD DE REPORTE DEL INDICADOR	Cada que se termina de realizar un pedido.	REGULAR (6-7)	
RESPONSABLE	Administradora	MALO (1-5)	
FECHA DE ELABORACIÓN	mar-21		
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	
René Alejandro Vélez	Tatiana Quishpe	Sra. Silvia Chango	
Cargo: Estudiante	Cargo: Asistente Principal	Cargo: Administradora	
Firma:	Firma:	Firma:	



ASOCIACIÓN DIJUNTEX

FICHA METODOLÓGICA-INDICADOR

NOMBRE DEL INDICADOR:		Diferencias de inventario	CÓDIGO:	G.O.D.I.I.
DEFINICIÓN:	Mide cuantas unidades de materia prima quedan en bodega de acuerdo al inventario generado en compras.		PROCESO:	Recepción de materia prima
FORMA DE CÁLCULO				
$DI = (UMs - UMf) / Ti$ <p style="text-align: center;">Donde: DI=Diferencia de inventario UMs=Unidades de materia prima sobrantes UMf=Unidades de materia prima faltantes Ti=Total de inventario</p>				
DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES RELACIONADAS				
Materia prima: Es el resultado de la transformación de la materia prima en un activo para ser comercializado.				
Inventario: Son los materiales o insumos que están terminados y se encuentran generalmente alojados en bodegas dentro de vitrinas.				
METODOLOGÍA DE CÁLCULO				
Para definir la diferencia de inventario se resta las unidades sobrantes menos las faltantes dividido para el total del inventario con el que consta la bodega de la asociación.				
UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR	Cantidad (número)		RANGO	
FUENTE DE DATOS	Administración/bodega		BUENO (8-10)	8.5
PERIODICIDAD DE REPORTE DEL INDICADOR	1 vez al mes		REGULAR (6-7)	
RESPONSABLE	Jefa de bodega		MALO (1-5)	
FECHA DE ELABORACIÓN	mar-21			
ELABORADO POR:	REVISADO POR:		APROBADO POR:	
René Alejandro Vélez	Tatiana Quishpe		Sra. Silvia Chango	
Cargo: Estudiante	Cargo: Asistente Principal		Cargo: Administradora	
Firma:	Firma:		Firma:	



ASOCIACIÓN DIJUNTEX


FICHA METODOLÓGICA-INDICADOR


NOMBRE DEL INDICADOR:	Eficiencia trabajadores	CÓDIGO:	G.O.E.T.1.
DEFINICIÓN:	Mide cuantas prendas entran al área de diseño de acuerdo al plan diario de producción, y son trazadas y realizadas patronaje. Mientras menos prendas sean menor será su eficiencia.	PROCESO:	Gestión de diseño
FORMA DE CÁLCULO			
$Ef = ((Ra/Cr) * Ti) / ((Rp/Cp) * Tp)$ <p>Donde: Ef=Eficiencia del trabajador Ra=Resultado alcanzado Cr=Costo real Ti=Tiempo invertido Rp=Resultado previsto Cp=Costo previsto Tp=Tiempo previsto</p>			
DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES RELACIONADAS			
Eficiencia: Realizar los pedidos en menos tiempo utilizando el menor número de recursos.			
Costo real: Es lo que realmente cuesta hacer una prenda, sin contar las ganancias.			
Tiempo real: Es el tiempo aplicado en realizar una prenda. Puede ser variable.			
Tiempo previsto: Es el tiempo que se tiene estipulado en terminar una prenda o lote de producción.			
Costo previsto: Es la cantidad de dinero que se planifica a corto o largo plazo, y se debe tener disponible la mayoría de las veces.			
METODOLOGÍA DE CÁLCULO			
Para definir la eficiencia en el área de diseño se divide el resultado alcanzado por el costo real y por el tiempo que se invirtió, todo esto dividido para el resultado que estaba previsto y el costo previsto, multiplicado por el tiempo que estaba estipulado.			
UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR	Cantidad (número)	RANGO	
FUENTE DE DATOS	Administración/jefa de producción	BUENO (8-10)	8.5
PERIODICIDAD DE REPORTE DEL INDICADOR	Al finalizar cada proceso estipulado	REGULAR (6-7)	
RESPONSABLE	Administradora	MALO (1-5)	
FECHA DE ELABORACIÓN	mar-21		
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	
René Alejandro Vélez	Tatiana Quishpe	Sra. Silvia Chango	
Cargo: Estudiante	Cargo: Asistente Principal	Cargo: Administradora	
Firma:	Firma:	Firma:	





ASOCIACIÓN DIJUNTEX


FICHA METODOLÓGICA-INDICADOR			
NOMBRE DEL INDICADOR:	Porcentaje de pedidos que se realizan normalmente	CÓDIGO:	G.O.P.T.1.
DEFINICIÓN:	Mide cuantos lotes de producción son realizados en el tiempo estipulado y están listos para ser entregados.	PROCESO:	Producción
FORMA DE CÁLCULO			
$PE = (Pat/Pre) * 100$ <p>Donde: PE=Porcentaje de pedidos que se realizan normalmente Pat=Pedidos realizados a tiempo Pre=Total de pedidos realizados</p>			
DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES RELACIONADAS			
Pedido: Es un documento que genera el cliente para ser acreedor de un lote de producción, dejando ingresos económicos al momento de terminar dicho convenio.			
Lote de producción: Es la cantidad de producto que se fabrica de acuerdo al pedido establecido por una tercera persona (cliente, entidad gubernamental).			
METODOLOGÍA DE CÁLCULO			
Para definir la diferencia de inventario se resta las unidades sobrantes menos las faltantes dividido para el total del inventario con el que consta la bodega de la asociación.			
UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR	Cantidad (porcentaje)	RANGO	
FUENTE DE DATOS	Producción	BUENO (8-10)	9
PERIODICIDAD DE REPORTE DEL INDICADOR	Cada que se termina de elaborar un lote de producción.	REGULAR (6-7)	
RESPONSABLE	Jefa de producción	MALO (1-5)	
FECHA DE ELABORACIÓN	mar-21		
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	
René Alejandro Vélez	Tatiana Quishpe	Sra. Silvia Chango	
Cargo: Estudiante	Cargo: Asistente Principal	Cargo: Administradora	
Firma:	Firma:	Firma:	

		ASOCIACIÓN DIJUNTEX	
FICHA METODOLÓGICA-INDICADOR			
NOMBRE DEL INDICADOR:		Porcentaje de prendas defectuosas	CÓDIGO: G.O.P.D.1.
DEFINICIÓN:	Mide cuantas prendas defectuosas salen de la realización de un lote de producción.		PROCESO: Empaquetado
FORMA DE CÁLCULO			
$PD=(Pde/PR)*100$ Donde: PD=Porcentaje de prendas defectuosas. Pde=Prendas defectuosas. PR=Total de prendas revisadas.			
DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES RELACIONADAS			
Prenda: Hace referencia a la ropa y accesorios, que son fabricados en las empresas textiles, y que están dirigidos para las personas naturales, en general.			
Lote de producción: Es la cantidad de producto que se fabrica de acuerdo al pedido establecido por una tercera persona (cliente, entidad gubernamental).			
Defecto: Hace referencia a los daños que puedan tener las prendas de un lote de producción, la cual produce posteriormente insatisfacciones y rechazos por parte de los clientes.			
METODOLOGÍA DE CÁLCULO			
Para definir el porcentaje de prendas defectuosas del lote terminado se divide las prendas defectuosas para el total de revisadas y se multiplica por cien para sacar el porcentaje.			
UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR		Cantidad (porcentaje)	RANGO
FUENTE DE DATOS		Producción	9
PERIODICIDAD DE REPORTE DEL INDICADOR		Antes de que se empaque a la prenda en la culminación de cada lote de producción.	
RESPONSABLE		Encargada de empaque	
FECHA DE ELABORACIÓN		mar-21	
ELABORADO POR:		REVISADO POR:	APROBADO POR:
René Alejandro Vélez		Tatiana Quishpe	Sra. Silvia Chango
Cargo: Estudiante		Cargo: Asistente Principal	Cargo: Administradora
Firma:		Firma:	Firma:

		ASOCIACIÓN DIJUNTEX	
FICHA METODOLÓGICA-INDICADOR			
NOMBRE DEL INDICADOR:	Flujo de caja	CÓDIGO:	G.A.F.C.1.
DEFINICIÓN:	Mide cuantas prendas defectuosas salen de la realización de un lote de producción.	PROCESO:	Contabilidad
FORMA DE CÁLCULO			
$Fc=(Bn+Am+Pro+Cp+Cc)$			
Donde:			
Bn=Beneficio Neto.			
Am=Amortización			
Pro=Provisiones			
Cp=Cuentas por pagar.			
Cc=Cuentas por cobrar.			
DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES RELACIONADAS			
Beneficio neto: Es el dinero que queda en la organización después de contabilizar todos los egresos.			
Amortización: Explica la distribución de los montos, generalmente provenientes de prestamos durante un periodo de tiempo.			
Cuentas por cobrar: Es la deuda que aun no cancelan los clientes, proveedores por los bienes y servicios prestados.			
Cuentas por pagar: Son los gastos que se deben cancelar por algún servicio el cual tiene estrecha relación con el proceso de negocio (agua, luz).			
Provisiones: Es el efectivo que queda guardado en la institución para recoger ingresos o gastos que se harán en el futuro.			
METODOLOGÍA DE CÁLCULO			
Para definir el flujo de caja se suma el beneficio neto más las amortizaciones más las provisiones más las cuentas por cobrar más las cuentas por pagar.			
UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR	Cantidad (número)	RANGO	
FUENTE DE DATOS	Contabilidad	BUENO (8-10)	9.5
PERIODICIDAD DE REPORTE DEL INDICADOR	Anual	REGULAR (6-7)	
RESPONSABLE	Asesor contable	MALO (1-5)	
FECHA DE ELABORACIÓN	mar-21		
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	
René Alejandro Vélez	Tatiana Quishpe	Sra. Silvia Chango	
Cargo: Estudiante	Cargo: Asistente Principal	Cargo: Administradora	
Firma:	Firma:	Firma:	

		ASOCIACIÓN DIJUNTEX	
FICHA METODOLÓGICA-INDICADOR			
NOMBRE DEL INDICADOR:		Valor del tiempo de vida del cliente.	CÓDIGO:
			G.A.T.V.1.
DEFINICIÓN:	Mide cuantos son exactamente los clientes potenciales que tiene la asociación, ampliando la satisfacción de los mismos al ofrecerles mejores promociones por su fidelidad.		PROCESO:
			Comercialización
FORMA DE CÁLCULO			
$Tv=(Vv*Pco)*(Tr)$ <p>Donde:</p> <p>Tv=Valor de tiempo de vida del cliente Vv=Valor de la venta promedio por cliente Pco=Promedio de veces que un cliente compra por año Tr=Tiempo promedio de retención en meses o años</p>			
DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES RELACIONADAS			
Tiempo promedio de retención: Es el índice que mide la fidelidad de los clientes hacia un negocio durante un plazo de tiempo concreto, expresado en un porcentaje.			
Valor de venta: Es el monto que se entrega a un cliente por un servicio prestado.			
METODOLOGÍA DE CÁLCULO			
Para definir el valor del tiempo de vida del cliente se multiplica el valor de la venta promedio por cliente por el promedio de las veces que compra en un año por el tiempo promedio de retención que puede ser en meses o años.			
UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR		Cantidad (Porcentaje)	RANGO
FUENTE DE DATOS		Área comercial	BUENO (8-10)
PERIODICIDAD DE REPORTE DEL INDICADOR		Anual	REGULAR (6-7)
RESPONSABLE		Administradora	MALO (1-5)
FECHA DE ELABORACIÓN		mar-21	8.5
ELABORADO POR:		REVISADO POR:	APROBADO POR:
René Alejandro Vélez		Tatiana Quishpe	Sra. Silvia Chango
Cargo: Estudiante		Cargo: Asistente Principal	Cargo: Administradora
Firma:		Firma:	Firma:

		ASOCIACIÓN DIJUNTEX	
FICHA METODOLÓGICA-INDICADOR			
NOMBRE DEL INDICADOR:		% de mantenimientos realizados	CÓDIGO:
			G.A.M.1.
DEFINICIÓN:	Mide el nivel de cumplimiento de mantenimientos realizados en la empresa.		PROCESO:
			Mantenimiento
FORMA DE CÁLCULO			
$Mr = (Me / Mpr) * 100$ <p>Donde: Mr=Mantenimientos realizados Me=Mantenimientos ejecutados Mpr=Mantenimientos pronosticados.</p>			
DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES RELACIONADAS			
<p>Mantenimiento Preventivo: Es la limpieza que se realiza con una programación posterior, para que no interrumpa el desempeño diario de la empresa, con el fin de no realizar paradas innecesarias, en busca de la conservación de las respectivas máquinas.</p>			
<p>Mantenimiento Correctivo: Es el mantenimiento en el que ya se cambian las respectivas piezas, con el fin de que la máquina pueda seguir funcionando normalmente.</p>			
METODOLOGÍA DE CÁLCULO			
Para definir el porcentaje de mantenimientos realizados se divide los mantenimientos ejecutados para los pronosticados multiplicando por cien para sacar el porcentaje.			
UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR		Cantidad (Porcentaje)	RANGO
FUENTE DE DATOS		Área de producción	BUENO (8-10)
PERIODICIDAD DE REPORTE DEL INDICADOR		Semestral/Anual	REGULAR (6-7)
RESPONSABLE		Técnico de mantenimiento	MALO (1-5)
FECHA DE ELABORACIÓN		mar-21	9.5
ELABORADO POR:		REVISADO POR:	APROBADO POR:
René Alejandro Vélez		Tatiana Quishpe	Sra. Silvia Chango
Cargo: Estudiante		Cargo: Asistente Principal	Cargo: Administradora
Firma:		Firma:	Firma:

		ASOCIACIÓN DIJUNTEX	
FICHA METODOLÓGICA-INDICADOR			
NOMBRE DEL INDICADOR:	% de capacitaciones realizadas	CÓDIGO:	G.A.C.R.1.
DEFINICIÓN:	Mide el nivel de cumplimiento de capacitaciones efectuadas en la organización	PROCESO:	Recursos Humanos
FORMA DE CÁLCULO			
$Ca = (Ce/Cpl) * 100$ <p>Donde: Ca=Capacitaciones realizadas Ce=Capacitaciones ejecutadas Cpl=Capacitaciones planificadas.</p>			
DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES RELACIONADAS			
Capacitación: Son actividades que están orientadas para evaluar y mejorar las habilidades y conocimientos de los trabajadores de la empresa.			
Cantidad: Se refiere a un total de algún objeto contable.			
METODOLOGÍA DE CÁLCULO			
Para definir el porcentaje de capacitaciones realizadas se divide las capacitaciones ejecutadas sobre las planificadas multiplicando este resultado por cien para sacar el porcentaje.			
UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR	Cantidad (Porcentaje)	RANGO	
FUENTE DE DATOS	Recursos humanos	BUENO (8-10)	8.5
PERIODICIDAD DE REPORTE DEL INDICADOR	Mensual	REGULAR (6-7)	
RESPONSABLE	Jefa de recursos humanos/administradora	MALO (1-5)	
FECHA DE ELABORACIÓN	mar-21		
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	
René Alejandro Vélez	Tatiana Quishpe	Sra. Silvia Chango	
Cargo: Estudiante	Cargo: Asistente Principal	Cargo: Administradora	
Firma:	Firma:	Firma:	

ASOCIACION TEXTIL DIJUNTEX



MANUAL DE PROCESOS

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	René Vélez	Estudiante	dd/mm/aa	
Revisado por:	Sra. Silvia Chango	Administradora	dd/mm/aa	
Aprobado por:	Sra. Silvia Chango	Administradora	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01		

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	v
OBJETIVO	vi
ALCANCE.....	vi
PROCEDIMIENTOS.....	vi
MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA	1
PROCESO: ADMINISTRACIÓN.....	1
SUBPROCESO: MANEJO DE NUEVOS CLIENTES	1
MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA	5
PROCESO: ADMINISTRACIÓN.....	5
SUBPROCESO: REVISIÓN DE PROVEEDORES	5
MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA	9
PROCESO: ADMINISTRACIÓN.....	9
SUBPROCESO: COMPRAS.....	9
MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA	12
PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE	13
SUBPROCESO: DETALLES DE DISEÑO	13
MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA	17
PROCESO: ADMINISTRACIÓN.....	17
SUBPROCESO: RECLAMOS Y QUEJAS	17

MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA	21
PROCESO: RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA	21
SUBPROCESO: REVISIÓN DE BODEGA	21
MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA	25
PROCESO: RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA	25
SUBPROCESO: GENERACIÓN DE INVENTARIOS	25
MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA	29
PROCESO: GESTIÓN DE DISEÑO	29
SUBPROCESO: TRAZO	29
MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA	33
PROCESO: GESTIÓN DE DISEÑO	33
SUBPROCESO: PATRONAJE	33
MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA	37
PROCESO: PRODUCCIÓN	37
SUBPROCESO: CORTE	37
MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA	41
PROCESO: PRODUCCIÓN	41
SUBPROCESO: CONFECCIÓN	41
MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA	45
PROCESO: PRODUCCIÓN	45

SUBPROCESO: CONTROL DE CALIDAD	45
MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA	50
PROCESO: EMPAQUETADO	50
SUBPROCESO: EMBALAJE.....	50
MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA.....	54
PROCESO: EMPAQUETADO	54
SUBPROCESO: DESPACHO.....	54
MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO.....	59
PROCESO: CONTABILIDAD	59
SUBPROCESO: REALIZACIÓN DE INFORMES FINANCIEROS.....	59
MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO.....	63
PROCESO: CONTABILIDAD	63
SUBPROCESO: ÓRDENES DE PAGO	63
MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO.....	67
PROCESO: CONTABILIDAD	67
SUBPROCESO: DECLARACIONES AL SRI.....	67
MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO.....	71
PROCESO: CONTABILIDAD	71
SUBPROCESO: PAGO A TRABAJADORES.....	71
MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO.....	76

PROCESO: COMERCIALIZACIÓN	76
SUBPROCESO: MARKETING Y PUBLICIDAD.....	76
MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO.....	81
PROCESO: MANTENIMIENTO	81
SUBPROCESO: MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO	81
MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO.....	85
PROCESO: RECURSOS HUMANOS.....	85
SUBPROCESO: EVALUACIONES Y CAPACITACIONES	85

INTRODUCCIÓN

El manual de procesos elaborado para la asociación Dijuntex describe todas las actividades que se realizan en la organización ubicada en el sur de la ciudad de Quito, donde también se detalla los documentos y registros que se emplean para el desarrollo de cada actividad dentro de cada procedimiento.

Para la búsqueda de la efectividad y la productividad en la realización de procesos, Dijuntex gestionó el desarrollo del presente manual de procedimientos que es una guía para el entendimiento de cada proceso productivo, a su vez que contribuye a una realización óptima de las actividades debido a que los pasos de las actividades se describen en los flujos de procesos.

Cada uno de los procesos detallados en el presente manual se enfocan en el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015, los cuales están sujetos a una revisión y modificación por la administradora de la asociación.

Los indicadores presentados en el presente trabajo de investigación están sujetos a evaluaciones y revisiones de desempeño, en el lapso de 6 meses para medir el crecimiento de la organización en comparación con las otras organizaciones que conforman la economía popular y solidaria.

El presente manual de procesos está destinado a ser actualizado de la manera que la administradora y el grupo de trabajo crea necesario, y esto se sujeta a la forma en que el personal asimile la documentación impartida y en que tanto cambie esto a la asociación en estándares de calidad, desempeño y corrección de fallas respectivamente, siendo estas últimas las que aparecían en cada uno de los procesos administrativos y productivos, y a las que el presente manual tiene como objetivo eliminar gracias a la creación de documentación eficiente y clara.

1. OBJETIVO

Dotar a la asociación Dijuntex de una documentación entendible que sea un medio de control claro y legible de cada uno de los procesos realizados en la empresa, con la finalidad de estandarizar y elaborar un método de verificación que permita analizar a cada una de las actividades desarrolladas en cada proceso productivo y administrativo.

2. ALCANCE

Este manual de procesos abarca a todas y cada una de las tareas diarias que se manejan en cada área de la asociación Dijuntex, cuyo enfoque está en cumplir los parámetros que la norma internacional ISO 9001:2015 requiere.

3. PROCESOS


El presente manual está conformado por la siguiente estructura:

- **Objetivo:** Detalla hacia donde está encaminado la realización de las actividades de cada procedimiento.
- **Participantes:** Detalla los involucrados en cada proceso.
- **Responsabilidad:** Detalla quien es el encargado principal de la realización del proceso.
- **Glosario de términos y definiciones:** Describe los significados de la terminología involucrada en cada proceso.
- **Referencias normativas:** Especifica que documentación es la utilizada o es guía para describir al procedimiento.
- **Descripción de actividades:** Detalla el cómo se desarrolla por pasos cada uno de los procedimientos, definiendo el orden de manera ascendente, la descripción de lo

que se hace en cada actividad y la referencia que se refiere a la documentación respectiva.

- **Flujograma:** Detalla mediante un gráfico las actividades que se realizan en un procedimiento.
- **Documentos y registros:** Son los documentos y registros que conforman directamente al proceso.
- **Anexos:** Describe a la información adicional (documentos, registros) que sirven de apoyo para el desarrollo de cada proceso.

A continuación, se presentan los procesos que se realizan en la asociación Dijuntex.

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Manejo de nuevos clientes		Fecha de aprobación:	
Página:			1 de 89	

MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA

PROCESO: ADMINISTRACIÓN

SUBPROCESO: MANEJO DE NUEVOS CLIENTES


VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:	René Vélez	Estudiante	
Revisado por:	Sra. Silvia Chango	Administradora	
Aprobado por:	Sra. Silvia Chango	Administradora	

HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Modificaciones	Fecha de cambio
01		

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Manejo de nuevos clientes		Fecha de aprobación:	
			Página:	2 de 89

1. OBJETIVO

Explicar cómo son las relaciones de la asociación al momento de establecer convenios con clientes nuevos y la manera en que se entabla los requerimientos necesarios para llegar a un acuerdo para la realización de los lotes de producción.

2. PARTICIPANTES

- Administradora
- Asistente de administración
- Clientes


3. RESPONSABILIDAD

- Administración

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

4.1. Términos

- **N/A:** No aplica
- **G.E:** Gestión Estratégica
- **INT:** Interno
- **EXT:** Externo
- **IMP:** Impreso
- **DIG:** Digital

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Manejo de nuevos clientes		Fecha de aprobación:	
Página:			3 de 89	

4.2. Definiciones

- **Cliente:** Es una persona natural que tiene una relación directa con la empresa, la cual deja dinero a cambio de los servicios prestados (Compra de prendas).
- **Administrador:** Es el líder de la organización. Maneja todos y cada uno de los detalles de la empresa, desde el cumplimiento de objetivos hasta la dirección y manejo de los aspectos gerenciales.
- **Proforma:** Es el documento que permite analizar los precios que tiene la empresa, para así partir a comparar con la competencia.
- **Anticipo:** Es el dinero que se paga por adelantado, para garantizar la realización de un lote de producción.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS


- Norma ISO 9001:2015

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

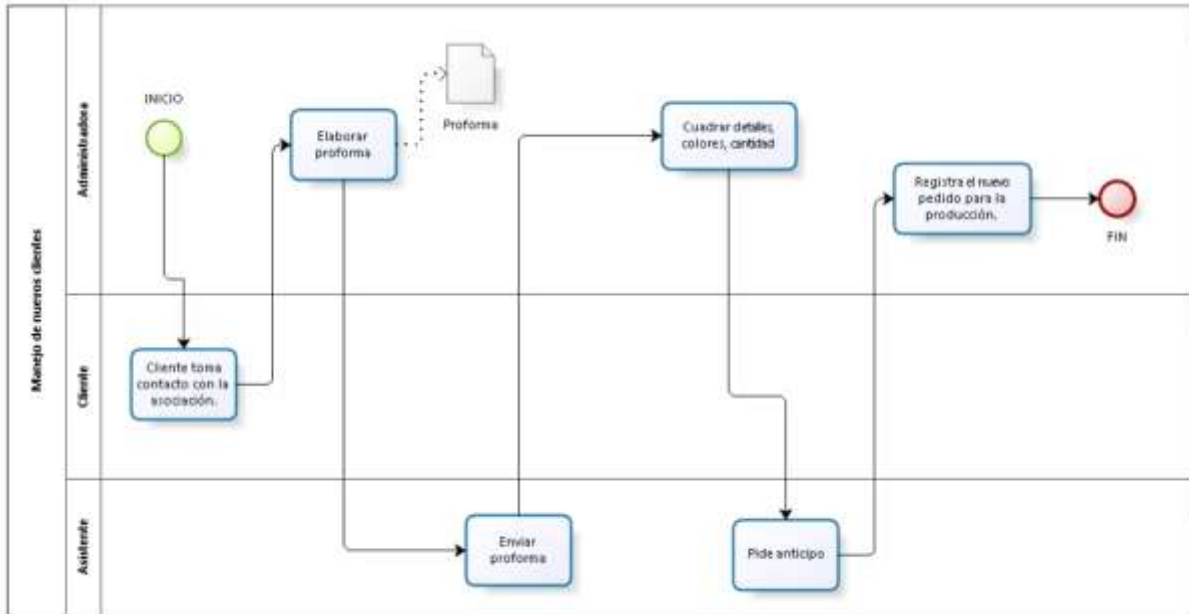
Nro.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Cliente	El cliente toma contacto con la asociación.
2	Administradora	Se elabora la proforma.
3	Asistente	Se envía la proforma
4	Administradora	Se cuadra detalles, tallas, colores, cantidad y diseño.
5	Asistente	Se pide un anticipo
6	Administradora	Se manda a producción el pedido.

7. TEMPORALIDAD

Diaria.

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Manejo de nuevos clientes		Fecha de aprobación:	
			Página:	4 de 89

8. FLUJOGRAMA




9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	ENCARGADO	LOCACIÓN DE ARCHIVO
Proforma	X			X	Administradora	Administración

10. ANEXOS

- Proformas – G.E.1.1.1.

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Revisión de proveedores		Fecha de aprobación:	
			Página:	5 de 89

MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA

PROCESO: ADMINISTRACIÓN

SUBPROCESO: REVISIÓN DE PROVEEDORES


VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:	René Vélez	Estudiante	
Revisado por:	Sra. Silvia Chango	Administradora	
Aprobado por:	Sra. Silvia Chango	Administradora	

HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Modificaciones	Fecha de cambio
01		

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Revisión de proveedores		Fecha de aprobación:	
			Página:	6 de 89

1. OBJETIVO

Analiza la factibilidad de la contratación de personas que doten con materiales e insumos a la asociación Dijuntex para elaboración de los lotes de producción, de acuerdo con las necesidades implícitas en los pedidos.

2. PARTICIPANTES

- Administradora
- Asistente de administración


3. RESPONSABILIDAD

- Administración

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

4.1. Términos

- **N/A:** No aplica
- **G.E:** Gestión Estratégica
- **INT:** Interno
- **EXT:** Externo
- **IMP:** Impreso
- **DIG:** Digital

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Revisión de proveedores			Fecha de aprobación:
Página:				7 de 89

4.2. Definiciones

- **Proveedor:** Es una organización o a su vez una persona natural, que presta servicios de manufactura a la empresa productora de bienes e insumos.
- **Administrador:** Es el líder de la organización. Maneja todos y cada uno de los detalles de la empresa, desde el cumplimiento de objetivos hasta la dirección y manejo de los aspectos gerenciales.
- **Pedido:** Es un documento que detalla los insumos a adquirir.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS


- Norma ISO 9001:2015

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

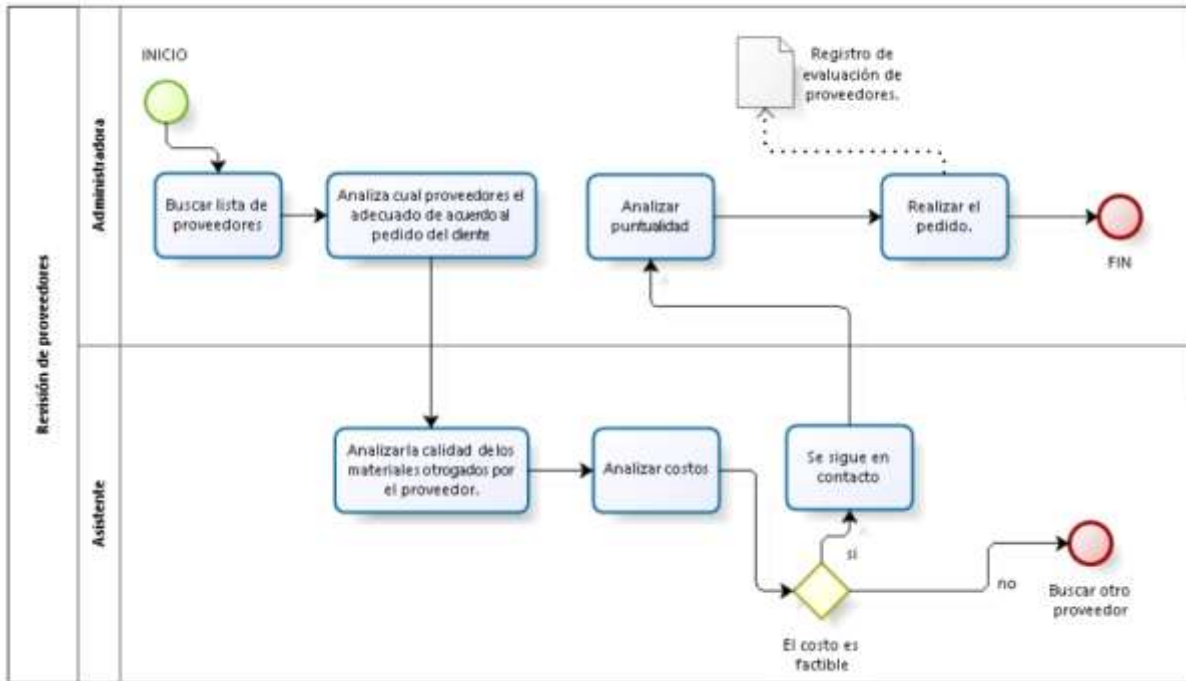
Nro.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Asistente	Buscar lista de proveedores
2	Administradora/asistente	Identificar cual proveedor tiene la materia prima que ha solicitado el cliente.
3	Asistente	Se analiza si la calidad es la requerida.
4	Asistente	Analizar los costos
5	Administradora	Analizar la puntualidad de entrega.
6	Administradora	Se realiza el pedido.

7. TEMPORALIDAD

Se lo realiza una vez al mes.

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Revisión de proveedores		Fecha de aprobación:	
			Página:	8 de 89

8. FLUJOGRAMA




9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	ENCARGADO	LOCACIÓN DE ARCHIVO
Registro de evaluación de proveedores	X			X	Administradora	Administración

10. ANEXOS

- Registro de evaluación de proveedores – G.E.1.2.1.

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Atención al cliente	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Compras		Fecha de aprobación:	
Página:			9 de 89	

MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA

PROCESO: ADMINISTRACIÓN

SUBPROCESO: COMPRAS


VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:	René Vélez	Estudiante	
Revisado por:	Sra. Silvia Chango	Administradora	
Aprobado por:	Sra. Silvia Chango	Administradora	

HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Modificaciones	Fecha de cambio
01		

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Atención al cliente	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Compras		Fecha de aprobación:	
Página:			10 de 89	

1. OBJETIVO

Denotar la manera en cómo la asociación Dijuntex se nutre de materiales e insumos que permiten posteriormente la realización de los lotes de producción acordados anteriormente con los clientes.

2. PARTICIPANTES

- Administradora
- Asistente de administración
- Jefa de corte
- Cliente


3. RESPONSABILIDAD

- Jefa de corte

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

4.1. Términos

- **N/A:** No aplica
- **G.E:** Gestión Estratégica
- **INT:** Interno
- **EXT:** Externo
- **IMP:** Impreso
- **DIG:** Digital

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Atención al cliente	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Compras		Fecha de aprobación:	
			Página:	11 de 89

4.2. Definiciones

- **Cliente:** Es una persona natural que tiene una relación directa con la empresa, la cual deja dinero a cambio de los servicios prestados (Compra de prendas).
- **Corte:** Es la división en dos o más partes de un objeto físico, en dos o más porciones, mediante el uso de tijeras o algún artefacto de filo.
- **Accesorio:** Son pequeños instrumentos que proporcionan lujo a las prendas.
- **Compra:** Es cuando adquirimos un bien o servicio dejando a cambio dinero, sea en efectivo o mediante el uso de la web, por transferencias.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS


- Norma ISO 9001:2015

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

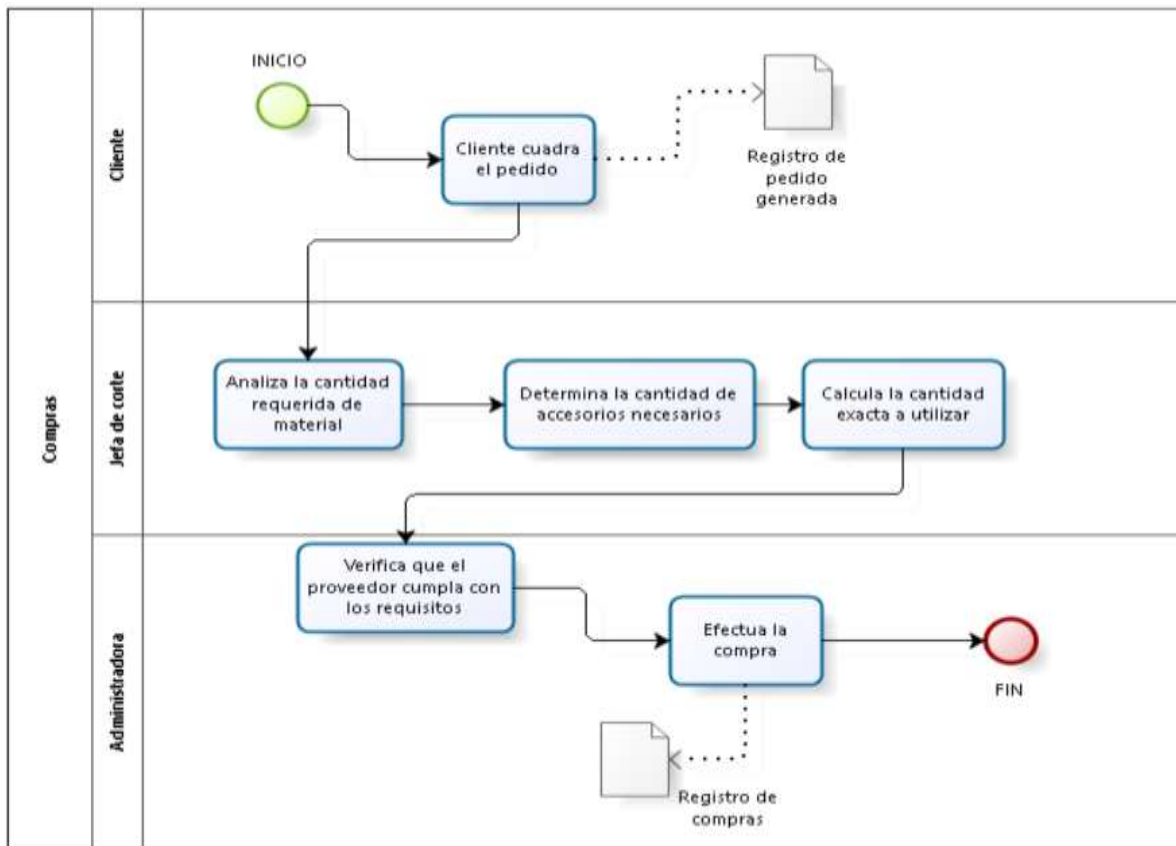
Nro.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Jefa de corte	Una vez enviado el pedido de corte se analiza la cantidad requerida de material
2	Jefa de corte	Determinar accesorios necesarios.
3	Jefa de corte	Se calcula la cantidad necesaria
4	Administradora	Se verifica que el proveedor cumpla con los requisitos.
5	Administradora	Se efectúa la compra.

7. TEMPORALIDAD

Se lo realiza cada vez que ingresa un nuevo pedido para ser realizado.

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Atención al cliente	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Compras		Fecha de aprobación:	
			Página:	12 de 89

8. FLUJOGRAMA




9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	ENCARGADO	LOCACIÓN DE ARCHIVO
Registro de pedido	X		X		Administradora	Administración
Registro de compras	X		X		Administradora	Administración

10. ANEXOS

- Registro de pedido – G.E.1.3.1.
- Registro de compras – G.E.1.3.2.

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Atención al cliente	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Detalles de diseño		Fecha de aprobación:	
Página:			13 de 89	

MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA

PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE

SUBPROCESO: DETALLES DE DISEÑO


VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:	René Vélez	Estudiante	
Revisado por:	Sra. Silvia Chango	Administradora	
Aprobado por:	Sra. Silvia Chango	Administradora	

HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Modificaciones	Fecha de cambio
01		

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Atención al cliente	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Detalles de diseño			Fecha de aprobación:
Página:				14 de 89

1. OBJETIVO

Proporcionar las características esenciales al momento de establecer un pedido con el cliente, para que de acuerdo con sus requerimientos se realice un lote de producción en concordancia con los deseos del cliente, para de esta manera llegar a la satisfacción de este.

2. PARTICIPANTES

- Jefa de diseño
- Administradora
- Cliente


3. RESPONSABILIDAD

- Jefa de diseño

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

4.1. Términos

- **N/A:** No aplica
- **G.E:** Gestión Estratégica
- **INT:** Interno
- **EXT:** Externo
- **IMP:** Impreso
- **DIG:** Digital

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01	
	PROCESO	Atención al cliente	Código:		
			Fecha de elaboración:		
	Detalles de diseño			Fecha de aprobación:	
				Página:	15 de 89

4.2. Definiciones

- **Cliente:** Es una persona natural que tiene una relación directa con la empresa, la cual deja dinero a cambio de los servicios prestados (Compra de prendas).
- **Patronaje:** Es el dibujo que aparece en una hoja y se utiliza como plantilla, para que posteriormente sirva de plano para confeccionar las diferentes prendas.
- **Molde:** Es el dibujo en un papel, el cual está listo para ser trasladada a la tela para elaborar una prenda.
- **Talla:** Es la medida que diferencia el tamaño de las prendas de vestir, y tiene relación directa con la edad de la persona que la va a usar. Mientras menor edad, las prendas son más pequeñas.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS


- Norma ISO 9001:2015

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

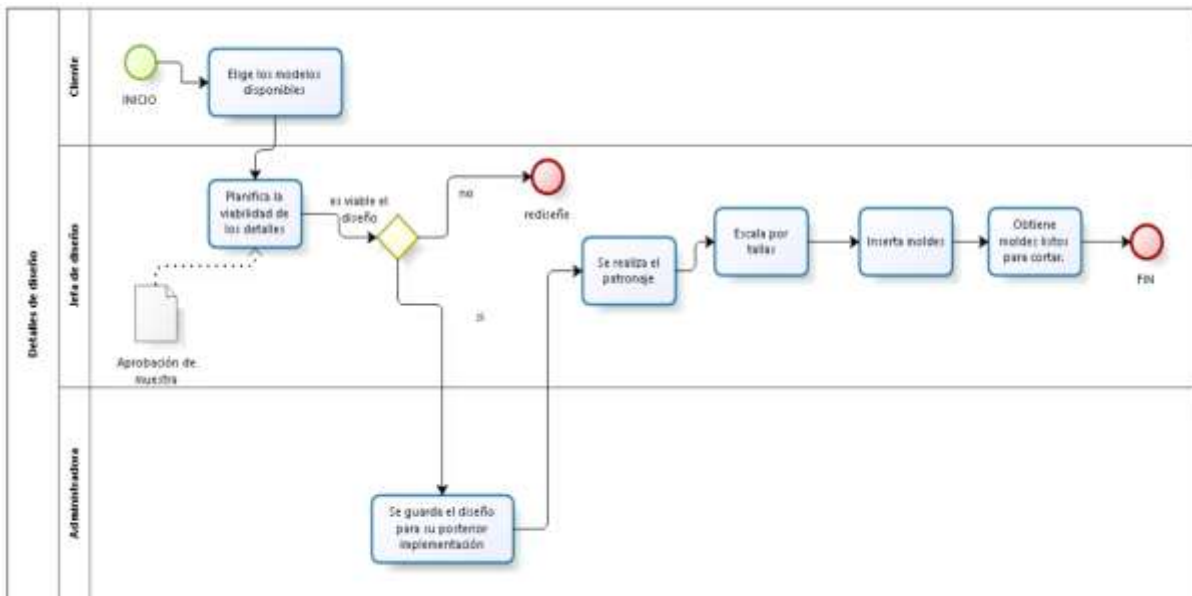
Nro.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Cliente	Se elige los modelos disponibles
2	Administradora	Una vez elegido el modelo con el cliente se planifica los detalles.
3	Jefa de diseño	Se analiza la viabilidad de los detalles
4	Administradora	Se guarda el diseño
5	Jefa de diseño	Se realiza el patronaje
6	Jefa de diseño	Escala por tallas
7	Jefa de diseño	Se obtiene un juego de moldes listos para cortar.

7. TEMPORALIDAD

Cada que exista un pedido en la asociación.

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01	
	PROCESO	Atención al cliente	Código:		
			Fecha de elaboración:		
	Detalles de diseño			Fecha de aprobación:	
				Página:	16 de 89

8. FLUJOGRAMA




9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	ENCARGADO	LOCACIÓN DE ARCHIVO
Aprobación de muestra	X			X	Administradora	Administración

10. ANEXOS

- Aprobación de muestra – G.E.2.1.1.

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Atención al cliente	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Reclamos y Quejas		Fecha de aprobación:	
Página:			17 de 89	

MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA

PROCESO: ADMINISTRACIÓN

SUBPROCESO: RECLAMOS Y QUEJAS


VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:	René Vélez	Estudiante	
Revisado por:	Sra. Silvia Chango	Administradora	
Aprobado por:	Sra. Silvia Chango	Administradora	

HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Modificaciones	Fecha de cambio
01		

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Atención al cliente	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Reclamos y Quejas			Fecha de aprobación:
Página:				18 de 89

1. OBJETIVO

Explicar la metodología que toma la asociación al momento que recibe reclamos a partir de la entrega de los lotes de producción terminados, y las soluciones que Dijuntex aplica al momento de tratar de eliminar de una vez por todas las fallas en la producción que eviten quejas futuras por los mismos aspectos.

2. PARTICIPANTES

- Administradora
- Jefa de producción
- Cliente


3. RESPONSABILIDAD

- Administración

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

4.1. Términos

- **N/A:** No aplica
- **G.E:** Gestión Estratégica
- **INT:** Interno
- **EXT:** Externo
- **IMP:** Impreso
- **DIG:** Digital

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Atención al cliente	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Reclamos y Quejas		Fecha de aprobación:	
			Página:	19 de 89

4.2. Definiciones


- **Cliente:** Es una persona natural que tiene una relación directa con la empresa, la cual deja dinero a cambio de los servicios prestados (Compra de prendas).
- **Reclamo:** Aparece cuando no se cumple las expectativas de las partes interesadas, y se da por una mala elaboración de la prenda.
- **Queja:** Aparece cuando el producto ha pasado por varios reclamos, y ya las partes interesadas quieren ir más allá debido al descontento por el servicio prestado.
- **Falla:** Es una disconformidad que aparece cuando una prenda no está correctamente confeccionada y el cliente asegura que la calidad se ve afectada, por lo que necesita un cambio o reproceso urgente.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

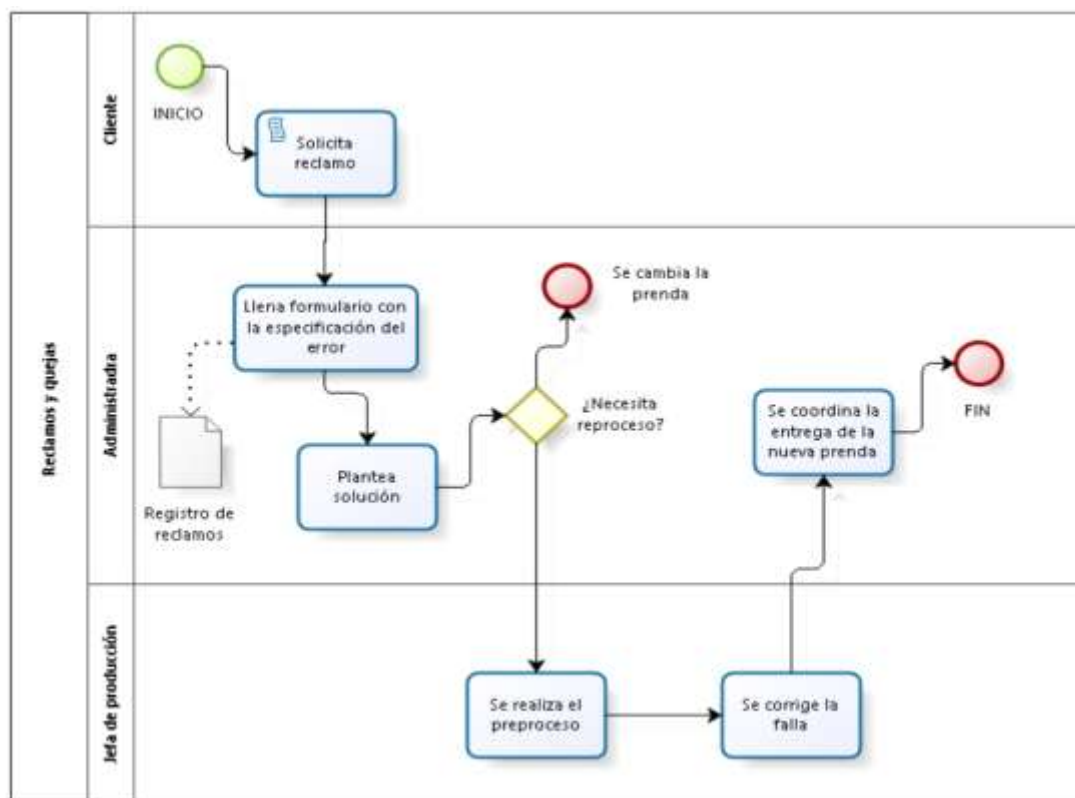
Nro.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Cliente	Cliente solicita un reclamo
2	Administradora	Administración llena un formulario con la especificación del error.
3	Administradora	Platear solución.
4	Jefa de producción	Se clasifica si la falla necesita reproceso o el cambio de prenda.
5	Jefa de producción	Se procede a corregir la falla.
6	Administradora	Se coordina la forma de entrega de la nueva prenda elaborada.

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Atención al cliente	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Reclamos y Quejas		Fecha de aprobación:	
			Página:	20 de 89

7. TEMPORALIDAD

Se lo realiza una vez al mes

8. FLUJOGRAMA




9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	ENCARGADO	LOCACIÓN DE ARCHIVO
Registro de reclamos	X			X	Administradora	Administración

10. ANEXOS

- Registro de reclamos – G.E.2.2.1.

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Recepción de materia prima.	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Revisión de bodega		Fecha de aprobación:	
Página:			21 de 89	

MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

PROCESO: RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA

SUBPROCESO: REVISIÓN DE BODEGA


VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:	René Vélez	Estudiante	
Revisado por:	Sra. Silvia Chango	Administradora	
Aprobado por:	Sra. Silvia Chango	Administradora	

HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Modificaciones	Fecha de cambio
01		

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Recepción de materia prima.	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Revisión de bodega		Fecha de aprobación:	
Página:			22 de 89	

1. OBJETIVO

Determinar la forma en que la asociación determina y maneja la cantidad de material que necesita y que tiene en stock para la realización de los lotes de producción requeridos por los clientes.

2. PARTICIPANTES

- Administradora
- Jefa de bodega


3. RESPONSABILIDAD

- Jefa de bodega

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

4.1. Términos

- **N/A:** No aplica
- **G.O:** Gestión Operativa
- **INT:** Interno
- **EXT:** Externo
- **IMP:** Impreso
- **DIG:** Digital

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Recepción de materia prima.	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Revisión de bodega		Fecha de aprobación:	
			Página:	23 de 89

4.2. Definiciones

- **Pedido:** Es un documento que detalla los insumos a adquirir.
- **Bodega:** Es el lugar donde se almacena el producto terminado, el cual está a la espera de ser retirado por el cliente en cuestión.
- **Insumos:** Son todas las materias primas que son necesarias para producir las diferentes prendas de los lotes de producción.
- **Inventario:** Son el conjunto de lotes de producción terminado, que están a la espera de ser vendidos, y que generalmente están en exhibición, para llamar la atención de los nuevos clientes.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS


- Norma ISO 9001:2015

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

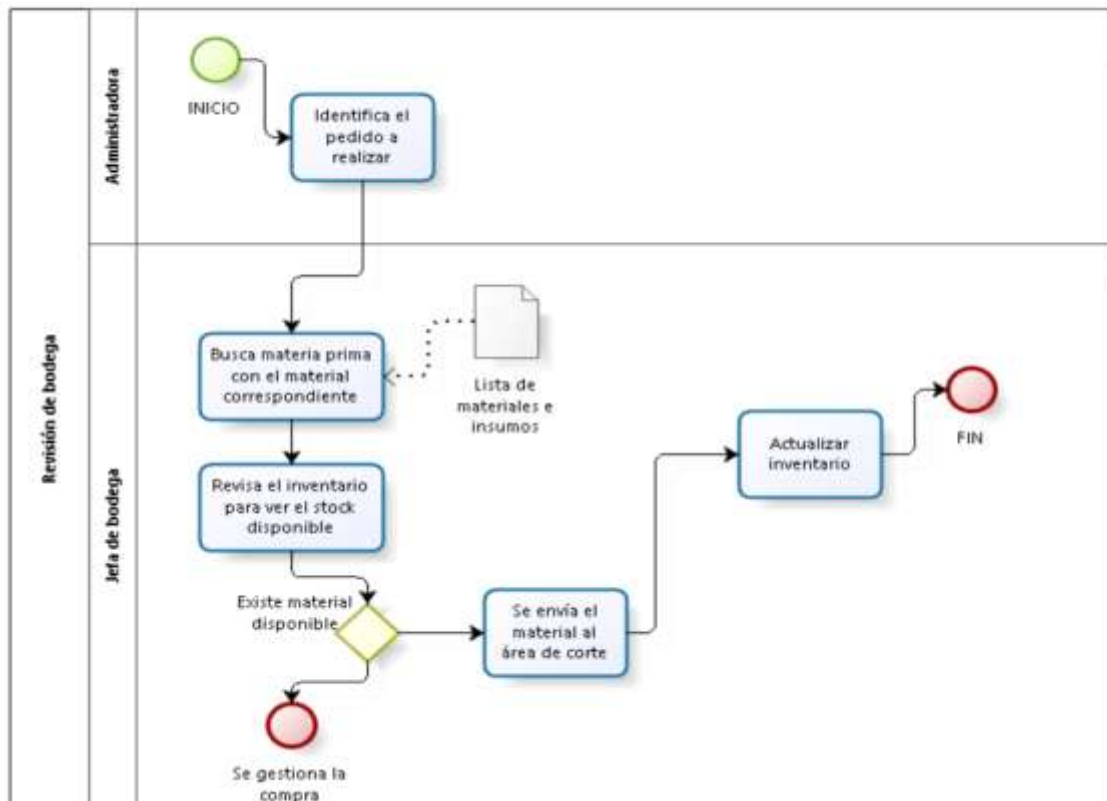
Nro.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Administradora	Identificar el pedido a realizar.
2	Jefa de bodega	Se busca la materia prima con el modelo pertinente.
3	Jefa de bodega	Se revisa el inventario para identificar el stock disponible
4	Jefa de bodega	Si existe material disponible proceder al corte.
5	Administradora	Si no existe material disponible se gestiona la compra.
6	Jefa de bodega	Si sobra material de la nueva compra actualizar inventario.

7. TEMPORALIDAD

Cada que llega un nuevo pedido.

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Recepción de materia prima.	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Revisión de bodega			Fecha de aprobación:
Página:				24 de 89

8. FLUJOGRAMA




9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	ENCARGADO	LOCACIÓN DE ARCHIVO
Lista de materiales e insumos.	X		X		Jefa de bodega	Bodega

10. ANEXOS

- Lista de materiales e insumos – G.O.1.1.1.

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Recepción de materia prima.	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Generación de inventarios		Fecha de aprobación:	
			Página:	25 de 89

MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

PROCESO: RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA

SUBPROCESO: GENERACIÓN DE INVENTARIOS


VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:	René Vélez	Estudiante	
Revisado por:	Sra. Silvia Chango	Administradora	
Aprobado por:	Sra. Silvia Chango	Administradora	

HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Modificaciones	Fecha de cambio
01		

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Recepción de materia prima.	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Generación de inventarios		Fecha de aprobación:	
			Página:	26 de 89

1. OBJETIVO

Llevar una contabilidad de los materiales existentes en la asociación para determinar las cantidades exactas con las que cuenta la organización para efectuar los futuros lotes de producción y no gastar el dinero en compras innecesarias.

2. PARTICIPANTES

- Jefa de bodega


3. RESPONSABILIDAD

- Área de bodega

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

4.1. Términos

- **N/A:** No aplica
- **G.O:** Gestión Operativa
- **INT:** Interno
- **EXT:** Externo
- **IMP:** Impreso
- **DIG:** Digital

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Recepción de materia prima.	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Generación de inventarios		Fecha de aprobación:	
			Página:	27 de 89

4.2. Definiciones

- **Bodega:** Es el lugar donde se almacena el producto terminado, el cual está a la espera de ser retirado por el cliente en cuestión.
- **Inventario:** Son el conjunto de lotes de producción terminado, que están a la espera de ser vendidos, y que generalmente están en exhibición, para llamar la atención de los nuevos clientes.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS


- Norma ISO 9001:2015

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

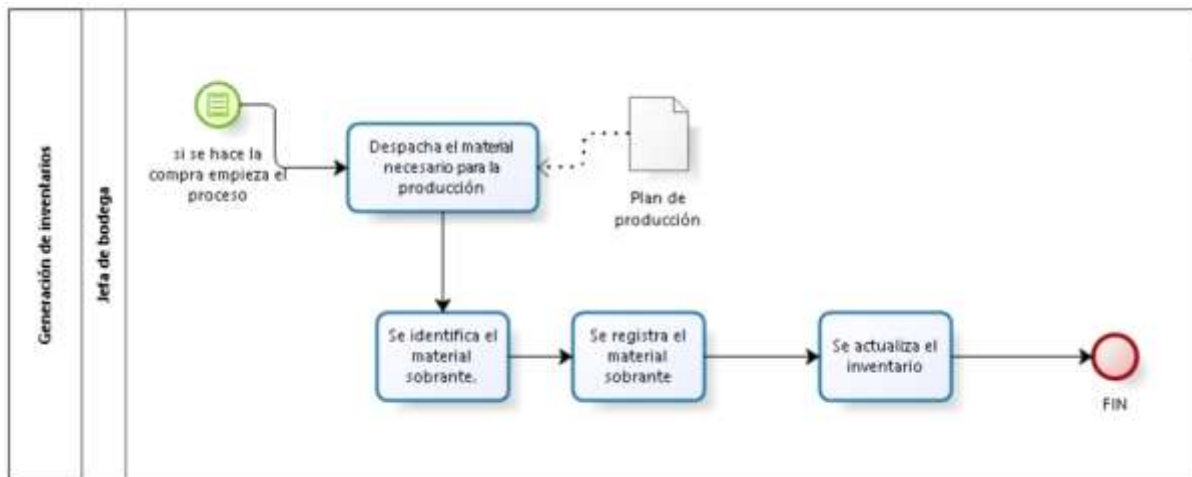
Nro.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Jefa de bodega	Una vez hecha la compra se registra el material adquirido.
2	Jefa de bodega	Se despacha a producción el material adquirido para ser utilizado.
3	Jefa de bodega	Se identifica el material sobrante.
4	Jefa de bodega	Se registra el material sobrante.
5	Jefa de bodega	Se actualiza el inventario.

7. TEMPORALIDAD

Cada mes se efectúa la generación de un nuevo inventario con las compras realizadas en el tiempo mencionado.

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Recepción de materia prima.	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Generación de inventarios		Fecha de aprobación:	
Página:			28 de 89	

8. FLUJOGRAMA




9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	ENCARGADO	LOCACIÓN DE ARCHIVO
Plan de producción	X		X		Jefa de bodega	Bodega

10. ANEXOS

- Plan de producción – G.O.1.2.1.

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Gestión de diseño	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Trazo		Fecha de aprobación:	
			Página:	29 de 89

MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

PROCESO: GESTIÓN DE DISEÑO

SUBPROCESO: TRAZO


VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:	René Vélez	Estudiante	
Revisado por:	Sra. Silvia Chango	Administradora	
Aprobado por:	Sra. Silvia Chango	Administradora	

HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Modificaciones	Fecha de cambio
01		

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Gestión de diseño	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Trazo		Fecha de aprobación:	
			Página:	30 de 89

1. OBJETIVO

Explicar cómo es el manejo de la tela antes de la confección de un lote de producción donde el mayor enfoque es aprovechar el material al máximo para evitar desperdicios que a la larga son pérdidas económicas.

2. PARTICIPANTES

- Jefa de corte
- Asistente de corte


3. RESPONSABILIDAD

- Área de corte

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

4.1. Términos

- **N/A:** No aplica
- **G.O:** Gestión Operativa
- **INT:** Interno
- **EXT:** Externo
- **IMP:** Impreso
- **DIG:** Digital

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Gestión de diseño	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Trazo		Fecha de aprobación:	
			Página:	31 de 89

4.2. Definiciones

- **Tender:** Es cuando se extiende los rollos de tela en la mesa de corte.
- **Trazo:** Es cuando se distribuye los moldes, tratando de reducir lo más posible los desperdicios, siendo este el primer paso a tomar en cuenta para mejorar la productividad.
- **Molde:** Es el dibujo en un papel, el cual está listo para ser trasladada a la tela para elaborar una prenda.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS


- Norma ISO 9001:2015

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

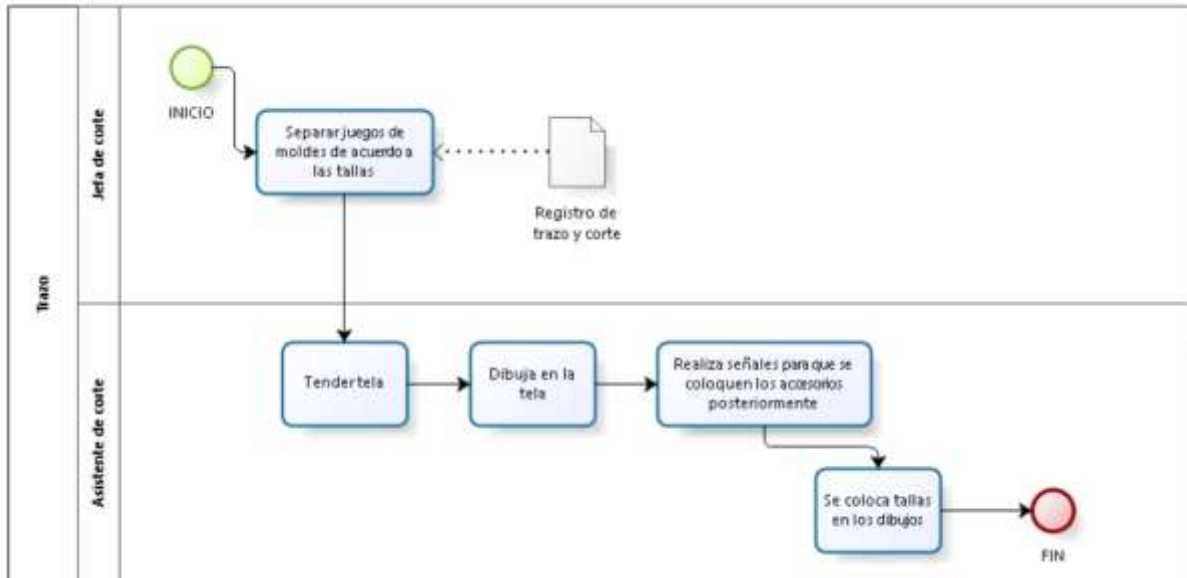
Nro.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Jefa de corte	Separar los juegos de moldes dependiendo de las tallas.
2	Asistente de corte	Tender tela
3	Asistente de corte	Dibujar
4	Asistente de corte	Señalar para los distintos accesorios
5	Asistente de corte	Se coloca las tallas a los dibujos.

7. TEMPORALIDAD

Cada que ingresa un pedido a producción específicamente al área de trazo y corte.

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Gestión de diseño	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Trazo		Fecha de aprobación:	
			Página:	32 de 89

8. FLUJOGRAMA




9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	ENCARGADO	LOCACIÓN DE ARCHIVO
Registro de trazo y corte.	X		X		Jefa de corte	Área de corte

10. ANEXOS

- Registro de trazo y corte – G.O.2.1.1.

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Gestión de diseño	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Patronaje		Fecha de aprobación:	
Página:			33 de 89	

MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

PROCESO: GESTIÓN DE DISEÑO

SUBPROCESO: PATRONAJE


VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:	René Vélez	Estudiante	
Revisado por:	Sra. Silvia Chango	Administradora	
Aprobado por:	Sra. Silvia Chango	Administradora	

HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Modificaciones	Fecha de cambio
01		

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Gestión de diseño	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Patronaje		Fecha de aprobación:	
			Página:	34 de 89

1. OBJETIVO

Explicar cómo la asociación transporta el dibujo en plano de la prenda para ser utilizado como plantilla para ser ajustado en la tela que será la base para la confección de la prenda solicitada por el cliente.

2. PARTICIPANTES

- Jefa de diseño


3. RESPONSABILIDAD

- Área de diseño

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

4.1. Términos

- **N/A:** No aplica
- **G.O:** Gestión Operativa
- **INT:** Interno
- **EXT:** Externo
- **IMP:** Impreso
- **DIG:** Digital

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Gestión de diseño	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Patronaje		Fecha de aprobación:	
			Página:	35 de 89

4.2. Definiciones

- **Trazo:** Es cuando se distribuye los moldes, tratando de reducir lo más posible los desperdicios, siendo este el primer paso a tomar en cuenta para mejorar la productividad.
- **Rotular prenda:** Consiste en dejar un detalle que sirva para identificar a la prenda. Usualmente se utiliza la clasificación por talla para diferenciar las prendas.
- **Patronaje:** Es el dibujo que aparece en una hoja y se utiliza como plantilla, para que posteriormente sirva de plano para confeccionar las diferentes prendas.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS


- Norma ISO 9001:2015

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

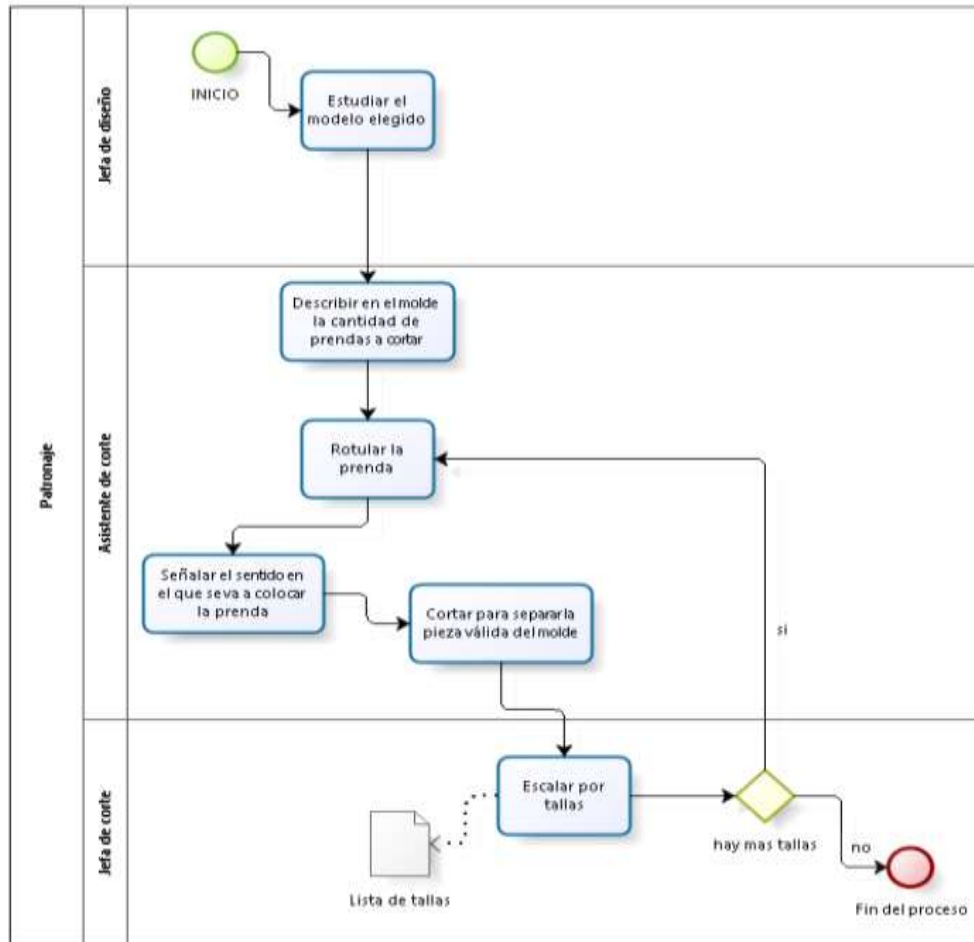
Nro.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Jefa de diseño	Estudiar el modelo elegido.
2	Jefa de corte	Trazar de acuerdo con el diseño
3	Asistente de corte	Describir en el molde la cantidad de piezas a cortar.
4	Asistente de corte	Rotular a la prenda
5	Asistente de corte	Señalar el sentido de la tela que se va a colocar.
6	Asistente de corte	Cortar para separar las piezas válidas del molde.
7	Jefa de corte	Escalar por tallas de acuerdo con las necesidades. (y repetir desde el punto 4 cuando haya más tallas).

7. TEMPORALIDAD

Cada que ingrese un nuevo pedido a producción.

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Gestión de diseño	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Patronaje		Fecha de aprobación:	
			Página:	36 de 89

8. FLUJOGRAMA




9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	ENCARGADO	LOCACIÓN DE ARCHIVO
Lista de tallas	X		X		Jefa de corte	Área de corte

10. ANEXOS

- Lista de tallas – G.O.2.2.1.

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Producción	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Corte		Fecha de aprobación:	
			Página:	37 de 89

MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

PROCESO: PRODUCCIÓN

SUBPROCESO: CORTE


VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:	René Vélez	Estudiante	
Revisado por:	Sra. Silvia Chango	Administradora	
Aprobado por:	Sra. Silvia Chango	Administradora	

HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Modificaciones	Fecha de cambio
01		

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Producción	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Corte		Fecha de aprobación:	
			Página:	38 de 89

1. OBJETIVO

Explicar la metodología que se aplica para transformar los rollos de tela en pedazos utilizables que se aplicarán para la elaboración de los lotes de producción que son requeridos por los clientes de la asociación.

2. PARTICIPANTES

- Jefa de corte
- Asistente de corte


3. RESPONSABILIDAD

- Área de corte

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

4.1. Términos

- **N/A:** No aplica
- **G.O:** Gestión Operativa
- **INT:** Interno
- **EXT:** Externo
- **IMP:** Impreso
- **DIG:** Digital

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Producción	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Corte		Fecha de aprobación:	
			Página:	39 de 89

4.2. Definiciones

- **Corte:** Es cuando se extiende los rollos de tela en la mesa de corte.
- **Lote:** Es el conjunto de prendas que tienen directa relación con el pedido del cliente.
- **Tendido:** Es cuando se extiende los rollos de tela en la mesa de corte.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015


6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

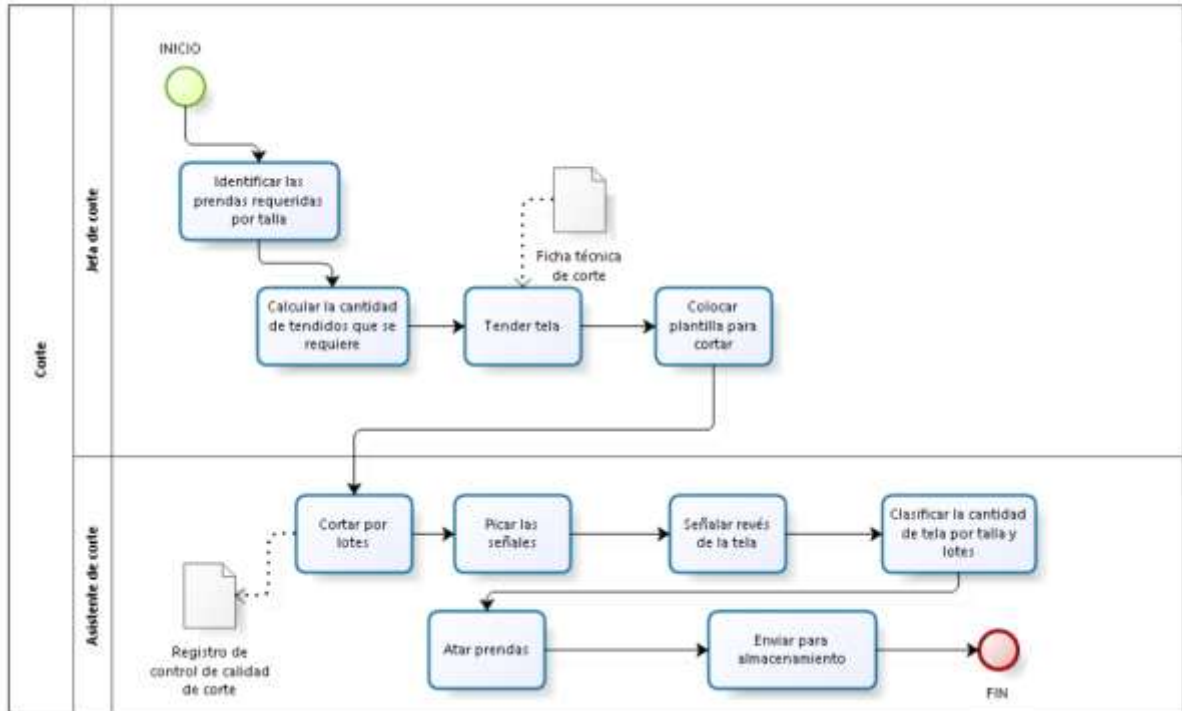
Nro.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Jefa de corte	Identificar las prendas requeridas por talla.
2	Jefa de corte	Calcular la cantidad de tendidos de tela que se requiere.
3	Jefa de corte	Tender la tela.
4	Jefa de corte	Se coloca la plantilla para cortar.
5	Asistente de corte	Se corta por lotes.
6	Asistente de corte	Picar las señales.
7	Asistente de corte	Señalar revés de la tela.
8	Jefa de corte	Clasificar la cantidad de piezas por talla y por lotes.
9	Jefa de corte	Se realiza el lote atando prendas.
10	Jefa de corte	Se envía tela para que sea almacenada.

7. TEMPORALIDAD

Se lo realiza cada que llega un nuevo pedido y este entra a producción pasando anteriormente por las distintas fases que son las necesarias para la elaboración de un producto.

8. FLUJOGRAMA

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Producción	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Corte		Fecha de aprobación:	
			Página:	40 de 89




9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	ENCARGADO	LOCACIÓN DE ARCHIVO
Registro de control de calidad de corte	X		X		Jefa de corte	Área de corte
Ficha técnica de corte	X		X		Jefa de corte	Área de corte

10. ANEXOS

- Registro de control de calidad de corte – G.O.3.1.1.
- Ficha técnica de corte – G.O.3.1.2.

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Producción	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Confección		Fecha de aprobación:	
			Página:	41 de 89

MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

PROCESO: PRODUCCIÓN

SUBPROCESO: CONFECCIÓN


VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:	René Vélez	Estudiante	
Revisado por:	Sra. Silvia Chango	Administradora	
Aprobado por:	Sra. Silvia Chango	Administradora	

HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Modificaciones	Fecha de cambio
01		

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Producción	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Confección		Fecha de aprobación:	
			Página:	42 de 89

1. OBJETIVO

Explicar el proceso que se maneja en la asociación para dar forma a la materia prima que ingresa, para que salgan las prendas requeridas por el cliente, con el diseño y acabados determinados con anterioridad con la máxima calidad posible.

2. PARTICIPANTES

- Administradora
- Costureras

3. RESPONSABILIDAD

- Área de confección

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

4.1. Términos

- **N/A:** No aplica
- **G.O:** Gestión Operativa
- **INT:** Interno
- **EXT:** Externo
- **IMP:** Impreso
- **DIG:** Digital

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Producción	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Confección		Fecha de aprobación:	
			Página:	43 de 89

4.2. Definiciones

- **Confección:** Es el arte de confeccionar prendas de vestir, partiendo del uso de telas mediante la costura, y con la ayuda de máquinas textiles especializadas.
- **Costurera:** Es la persona que da vida a los demás procesos de confección, y utiliza máquinas especializadas como la overlock y la recta.
- **Acabados:** Son los últimos detalles que se aplican a las prendas para que queden de acuerdo con los requerimientos preestablecidos entre el cliente y la asociación.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS


- Norma ISO 9001:2015

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

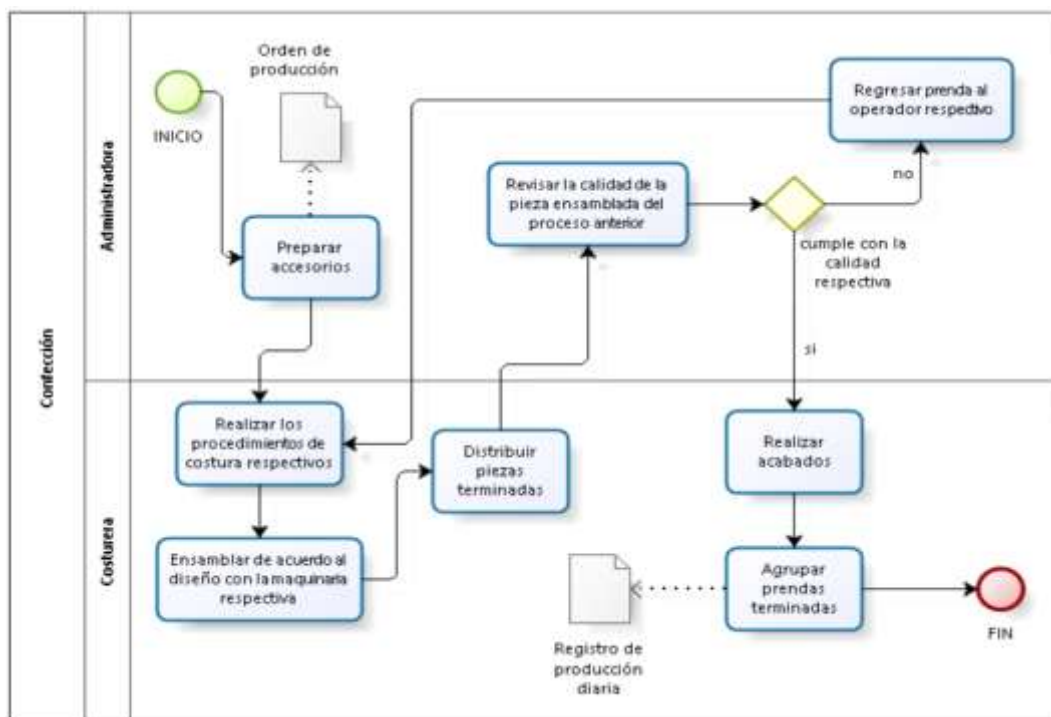
Nro.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Administradora	Se prepara los accesorios para las prendas por cada lote.
2	Costurera	Realizar los procedimientos de costura respectivos.
3	Costurera	Ensamblar de acuerdo con el diseño con la maquinaria respectiva.
4	Costurera	Distribuir las piezas de la prenda terminada al proceso correspondiente.
5	Administradora	Revisar la calidad de la prenda ensamblada del proceso anterior.
6	N/A	En caso de no cumplir con los parámetros, regresar la prenda al operador respectivo.
7	Costurera	Realizar los acabados respectivos de acuerdo con el modelo detallado en el pedido.
8	Costurera	Agrupar prendas terminadas.

7. TEMPORALIDAD

Cada que ingresa un nuevo pedido para ser realizado.

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Producción	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Confección		Fecha de aprobación:	
			Página:	44 de 89

8. FLUJOGRAMA




9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	ENCARGADO	LOCACIÓN DE ARCHIVO
Registro de producción diaria.	X		X		Jefa de corte	Área de corte
Orden de producción	X		X		Administradora	Administración

10. ANEXOS

- Registro de producción diaria – G.O.3.2.1.
- Orden de producción – G.O.3.2.2.

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Producción	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Control de calidad		Fecha de aprobación:	
			Página:	45 de 89

MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

PROCESO: PRODUCCIÓN

SUBPROCESO: CONTROL DE CALIDAD


VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:	René Vélez	Estudiante	
Revisado por:	Sra. Silvia Chango	Administradora	
Aprobado por:	Sra. Silvia Chango	Administradora	

HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Modificaciones	Fecha de cambio
01		

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Producción	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Control de calidad		Fecha de aprobación:	
			Página:	46 de 89

1. OBJETIVO

Explicar los diferentes controles que existen al momento de revisar un lote de producción, para que no existan fallas que comprometan la calidad del producto final que provoque una molestia o una insatisfacción del cliente.

2. PARTICIPANTES

- Administradora
- Jefa de producción


3. RESPONSABILIDAD

- Área de producción

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

4.1. Términos

- **N/A:** No aplica
- **G.O:** Gestión Operativa
- **INT:** Interno
- **EXT:** Externo
- **IMP:** Impreso
- **DIG:** Digital

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Producción	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Control de calidad		Fecha de aprobación:	
			Página:	47 de 89

4.2. Definiciones

- **Control de calidad:** Aparece cuando se quiere proporcionar un valor agregado en los productos elaborados, y es un punto a favor en contra de la competencia.
- **Producción:** Es cuando se fabrica un nuevo producto mediante el uso de técnicas, en este caso de costura.
- **Prenda:** Es el resultado tangible de los procesos de confección, y es el resultado de la unión de telas o materiales textiles.
- **Pedido:** Es un documento que detalla los insumos a adquirir.


5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

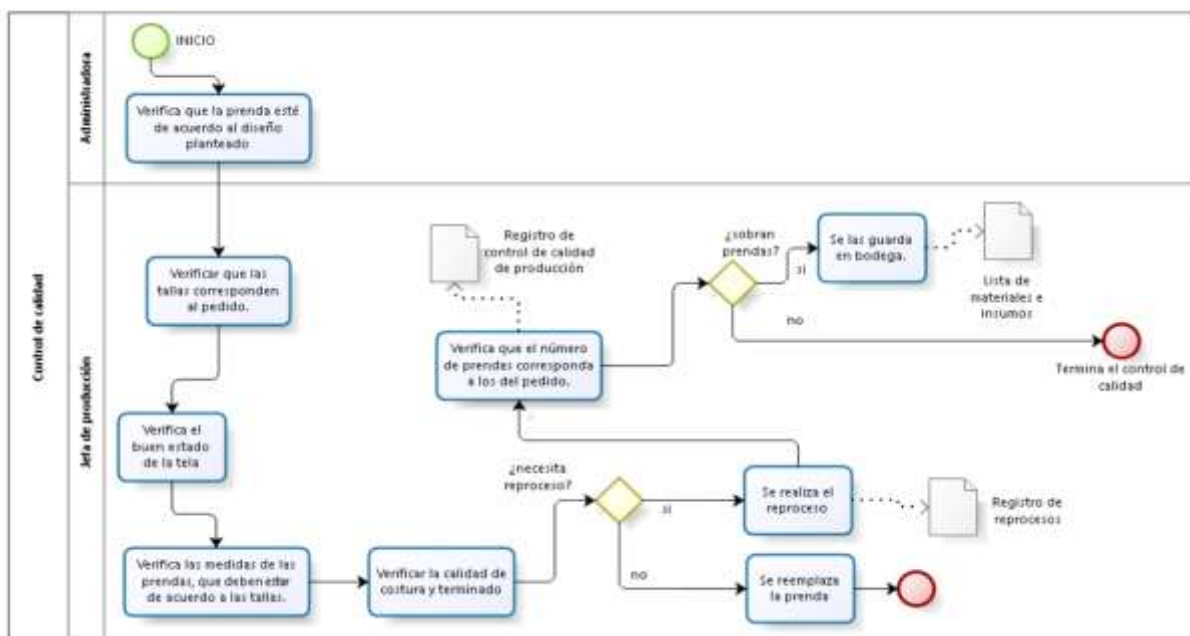
Nro.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Administradora	Verificar que la prenda este de acuerdo con la solicitud del cliente. (color, diseño)
2	Jefa de producción	Verificar que la cantidad por tallas corresponde al pedido.
3	Jefa de producción	Verificar el buen estado de la tela (sin manchas).
4	Jefa de producción	Verificar que las medidas sean las correctas (mangas, ancho, largo).
5	Jefa de producción	Verificar la calidad de costura y terminado.
6	Jefa de producción	Si existen fallas analizar si necesita reproceso o reemplazo.
7	Jefa de producción	Verificar que las prendas terminadas vayan con la cantidad correcta respecto al pedido para no tener inconvenientes en el embalaje.
8	Administradora	En caso de que haya prendas sobrantes registrar en la lista de materiales e insumos.

7. TEMPORALIDAD

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Producción	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Control de calidad		Fecha de aprobación:	
			Página:	48 de 89


Cada que se finaliza el proceso de producción se realiza la revisión prenda por prenda para asegurar la calidad de los productos que realiza la asociación.

8. FLUJOGRAMA




9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	ENCARGADO	LOCACIÓN DE ARCHIVO
Registro de reprocesos.	X		X		Jefa de producción	Área de producción.
Registro de control de calidad de producción.	X		X		Jefa de producción	Área de producción
Lista de materiales e insumos.	X		X		Jefa de bodega	Bodega

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Producción	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Control de calidad		Fecha de aprobación:	
			Página:	49 de 89

10. ANEXOS

- Registro de control de calidad de producción – G.O.3.3.1.
- Registro de reprocesos – G.O.3.3.2.
- Lista de materiales e insumos – G.O.1.1.1.

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Empaquetado	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Embalaje		Fecha de aprobación:	
			Página:	50 de 89

MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

PROCESO: EMPAQUETADO

SUBPROCESO: EMBALAJE


VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:	René Vélez	Estudiante	
Revisado por:	Sra. Silvia Chango	Administradora	
Aprobado por:	Sra. Silvia Chango	Administradora	

HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Modificaciones	Fecha de cambio
01		

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Empaquetado	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Embalaje		Fecha de aprobación:	
			Página:	51 de 89

1. OBJETIVO

Garantizar el correcto proceso de embalar prendas, las cuales tienen que estar con el número exacto de acuerdo con el pedido realizado, y en las que un deficiente manejo puede ocasionar pérdidas económicas a la asociación o grandes molestias por parte de los clientes.

2. PARTICIPANTES

- Empacadora
- Asistente de empaque


3. RESPONSABILIDAD

- Área de empaque

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

4.1. Términos

- **N/A:** No aplica
- **G.O:** Gestión Operativa
- **INT:** Interno
- **EXT:** Externo
- **IMP:** Impreso
- **DIG:** Digital

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Empaquetado	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Embalaje		Fecha de aprobación:	
			Página:	52 de 89

4.2. Definiciones


- **Rotular:** Consiste en dejar un detalle que sirva para identificar a la prenda. Usualmente se utiliza la clasificación por talla para diferenciar las prendas.
- **Kits:** Es la unión de varios modelos de prendas, las cuales al venir en combo tienen ventajas en sus precios.
- **Prenda:** Es el resultado tangible de los procesos de confección, y es el resultado de la unión de telas o materiales textiles.
- **Bulto:** Conjunto de prendas que se encuentran agrupadas dentro de una bolsa.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

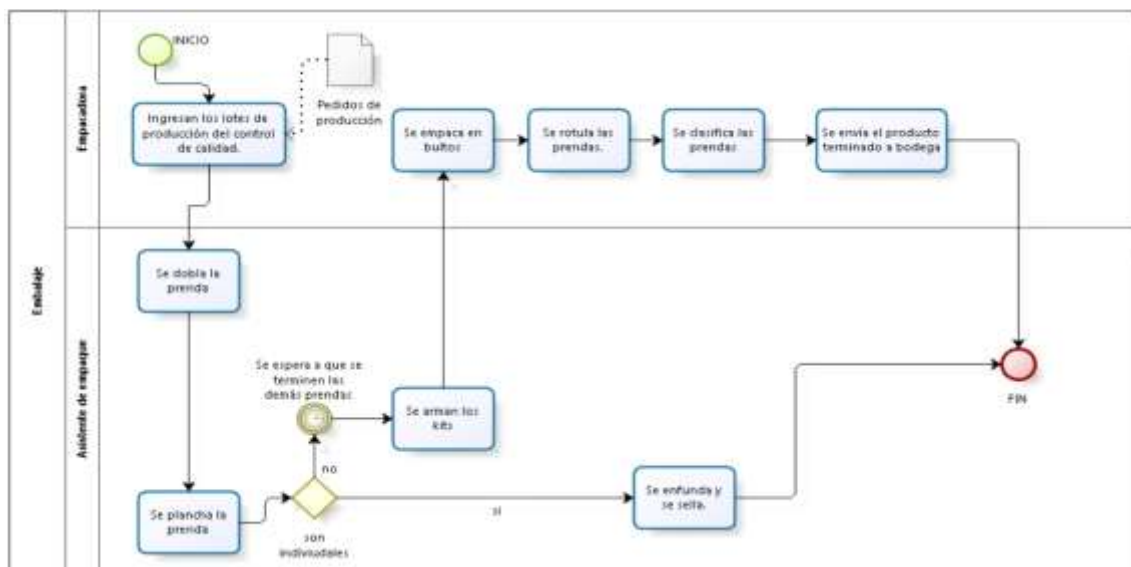
Nro.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	N/A	Ingresar la prenda del control de calidad
2	Empacadora	Se dobla la prenda.
3	Asistente de empaque	Se plancha la prenda.
4	Asistente de empaque	Si son prendas individuales se enfunda y se sella.
5	Asistente de empaque	Si no son individuales, se espera a doblar las demás prendas que son necesarias para armar los kits.
6	Empacadora	Se arma los kits. (se enfunda se sella).
7	Empacadora	Se empaca en bultos o en cartones.
8	Empacadora	Se rotula en cada cartón la cantidad de prendas que van (si es de hombre, de mujer, talla).
9	Asistente de empaque	Se envía el producto terminado a bodega.

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Empaquetado	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Embalaje		Fecha de aprobación:	
			Página:	53 de 89

7. TEMPORALIDAD

Se lo realiza cada vez que llegan nuevos lotes de producción y necesitan ser empaquetados.

8. FLUJOGRAMA




9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	ENCARGADO	LOCACIÓN DE ARCHIVO
Pedidos de producción	X		X		Administradora	Área de producción

10. ANEXOS

- Pedidos de producción – G.O.4.1.1.

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Contabilidad	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Despacho		Fecha de aprobación:	
			Página:	54 de 89

MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

PROCESO: EMPAQUETADO

SUBPROCESO: DESPACHO


VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:	René Vélez	Estudiante	
Revisado por:	Sra. Silvia Chango	Administradora	
Aprobado por:	Sra. Silvia Chango	Administradora	

HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Modificaciones	Fecha de cambio
01		

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Contabilidad	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Despacho		Fecha de aprobación:	
			Página:	55 de 89

1. OBJETIVO

Explicar la forma en que la asociación distribuye los productos terminados, tratando de enfocarse siempre en las necesidades que tenga el cliente, y acoplándose a los métodos de entrega que el cliente proponga, para que siempre la satisfacción de estos esté presente en cada proceso productivo que conforme la realización de la prenda requerida.

2. PARTICIPANTES

- Administradora
- Empacadora


3. RESPONSABILIDAD

- Administración

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

4.1. Términos

- **N/A:** No aplica
- **G.O:** Gestión Operativa
- **INT:** Interno
- **EXT:** Externo
- **IMP:** Impreso
- **DIG:** Digital

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Contabilidad	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Despacho		Fecha de aprobación:	
			Página:	56 de 89

4.2. Definiciones

- **Bulto:** Conjunto de ropa que se encuentra agrupada dentro de una bolsa.
- **Documentación:** Se trata de un conjunto de formatos, sean digitales o impresos que manifiestan la existencia de un proceso.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS


- Norma ISO 9001:2015

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

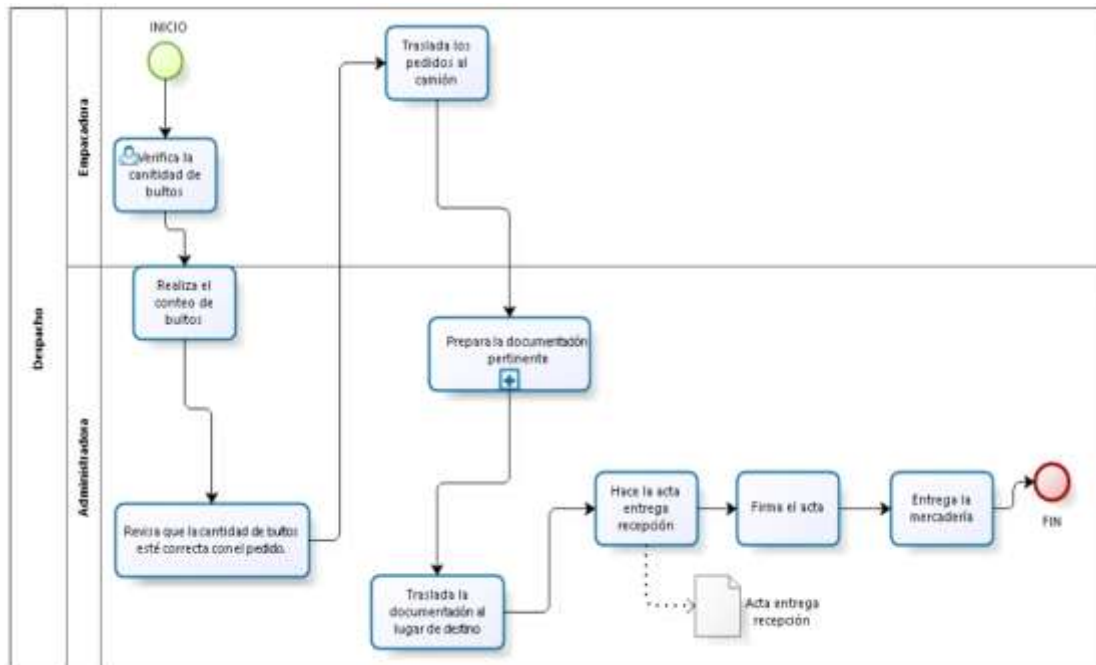
Nro.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Empacadora	Se verifica la cantidad de bultos.
2	Administradora	Se realiza el conteo de la cantidad de bultos
3	Administradora	Se revisa que los bultos estén de acuerdo con el pedido.
4	Empacadora	Se traslada los pedidos al camión.
5	Administradora	Se prepara la documentación pertinente.
6	Administradora	La administradora lleva la documentación y se trasladan al lugar del destino.
7	Administradora	Hace firmar el acta entrega recepción en el lugar del destino.

7. TEMPORALIDAD

Se lo realiza cada vez que llegan nuevos lotes de producción y necesitan ser despachados.


	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Contabilidad	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Despacho		Fecha de aprobación:	
			Página:	57 de 89

8. FLUJOGRAMA




9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	ENCARGADO	LOCACIÓN DE ARCHIVO
Acta entrega recepción.	X		X		Administradora	Administración
RUC.	X		X		Administradora	Administración
RUP.		X		X	Administradora	Administración
Registro de socios.	X			X	Administradora	Administración
Nombramiento.	X			X	Administradora	Administración
Estatutos.	X			X	Administradora	Administración
Convenio marco.	X			X	Administradora	Administración
Acta de acuerdo.	X			X	Administradora	Administración

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Contabilidad	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Despacho		Fecha de aprobación:	
			Página:	58 de 89

10. ANEXOS

- Acta entrega recepción – G.O.4.2.1.
- RUC – G.O.4.2.2.
- RUP – G.O.4.2.3.
- Registro de socios – G.O.4.2.4.
- Nombramiento – G.O.4.2.5.
- Estatutos – G.O.4.2.6.
- Convenio marco – G.O.4.2.7.
- Acta de acuerdo – G.O.4.2.8.

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Contabilidad	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Realización de informes financieros		Fecha de aprobación:	
			Página:	59 de 89

MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO

PROCESO: CONTABILIDAD

SUBPROCESO: REALIZACIÓN DE INFORMES

FINANCIEROS


VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:	René Vélez	Estudiante	
Revisado por:	Sra. Silvia Chango	Administradora	
Aprobado por:	Sra. Silvia Chango	Administradora	

HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Modificaciones	Fecha de cambio
01		

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Contabilidad	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Realización de informes financieros		Fecha de aprobación:	
			Página:	60 de 89

1. OBJETIVO

Determinar los pasos que se efectúan para controlar los ingresos y egresos de la asociación para determinar el flujo de dinero que la asociación produce, para posteriormente establecer medidas que permitan a la larga el crecimiento de esta.

2. PARTICIPANTES

- Contador

3. RESPONSABILIDAD


- Área de contabilidad

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

4.1. Términos

- **N/A:** No aplica
- **G.A:** Gestión de Apoyo
- **INT:** Interno
- **EXT:** Externo
- **IMP:** Impreso
- **DIG:** Digital

4.2. Definiciones

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01	
	PROCESO	Contabilidad	Código:		
			Fecha de elaboración:		
	Realización de informes financieros			Fecha de aprobación:	
				Página:	61 de 89

- **Transacción:** Es un intercambio de valores entre dos personas, la cual puede ser online o en presencia personal y se la hace la mayoría de las veces entre un comprador y un vendedor.
- **Estados Financieros:** Es el conjunto de documentos que dan a conocer el estado económico en el que se encuentran las organizaciones en un intervalo de tiempo.
- **Caja chica:** Es la cantidad mínima que debe tener una organización para gastos varios.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS


- Norma ISO 9001:2015

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

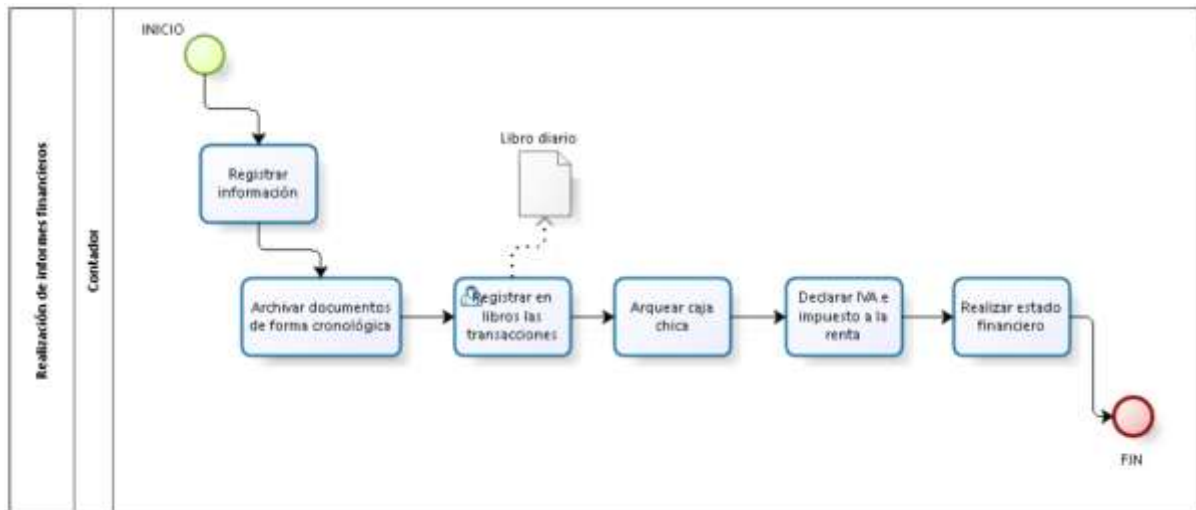
Nro.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Contador	Registra la información de acuerdo con los documentos de respaldo.
2	Contador	Archivar documentos de forma cronológica.
3	Contador	Registrar en libros las transacciones diarias
4	Contador	Arquear caja chica.
5	Contador	Declarar IVA e impuesto a la renta.
6	Contador	Realizar el estado financiero.

7. TEMPORALIDAD

Se lo realiza cada mes.

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01	
	PROCESO	Contabilidad	Código:		
			Fecha de elaboración:		
	Realización de informes financieros			Fecha de aprobación:	
				Página:	62 de 89

8. FLUJOGRAMA




9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	ENCARGADO	LOCACIÓN DE ARCHIVO
Libro diario	X			X	Contador	Área de contabilidad

10. ANEXOS

- Libro diario – G.A.1.1.1.

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01	
	PROCESO	Contabilidad	Código:		
			Fecha de elaboración:		
	Órdenes de pago			Fecha de aprobación:	
				Página:	63 de 89

MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO

PROCESO: CONTABILIDAD

SUBPROCESO: ÓRDENES DE PAGO


VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:	René Vélez	Estudiante	
Revisado por:	Sra. Silvia Chango	Administradora	
Aprobado por:	Sra. Silvia Chango	Administradora	

HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Modificaciones	Fecha de cambio
01		

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Contabilidad	Código:	
	Órdenes de pago		Fecha de elaboración:	
			Fecha de aprobación:	
			Página:	64 de 89

1. OBJETIVO

Explica los diversos métodos de cancelación de haberes que la asociación recibe por realizar los diferentes servicios.

2. PARTICIPANTES

- Administradora
- Contador


3. RESPONSABILIDAD

- Administración

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

4.1. Términos

- **N/A:** No aplica
- **G.A:** Gestión de Apoyo
- **INT:** Interno
- **EXT:** Externo
- **IMP:** Impreso
- **DIG:** Digital

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01	
	PROCESO	Contabilidad	Código:		
			Fecha de elaboración:		
	Órdenes de pago			Fecha de aprobación:	
				Página:	65 de 89

4.2. Definiciones

- **Factura:** Es un documento impreso que detalla la compra realizada.
- **Pago:** Consiste en entregar efectivo a cambio de una operación o servicio.
- **Cheque:** Es un documento impreso de valor que permite sacar dinero de una cuenta.
- **Transferencia bancaria:** Es un método de transferencia electrónica de fondos de una persona o entidad a otra.
- **Cliente:** Es una persona natural que tiene una relación directa con la empresa, la cual deja dinero a cambio de los servicios prestados (Compra de prendas).

5. REFERENCIAS NORMATIVAS


- Norma ISO 9001:2015

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

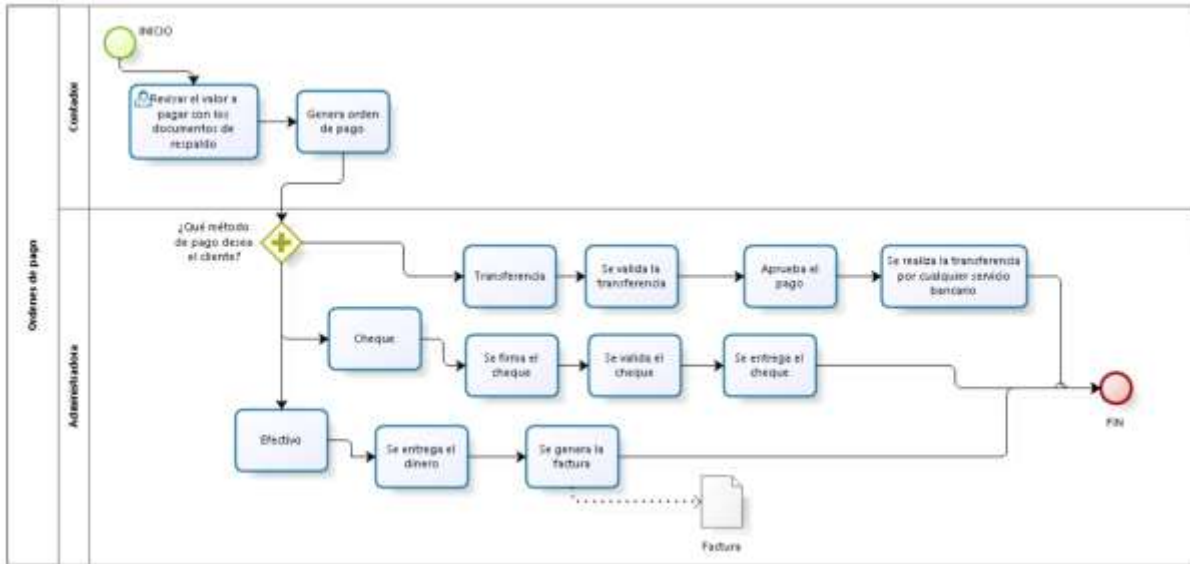
Nro.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Contador	Revisa si el valor está correcto con los documentos de respaldo (facturas, pedidos).
2	Contador	Genera orden de pago.
3	Administradora	Si el cliente desea por transferencia se genera la transferencia.
4	Administradora	La administradora aprueba el pago.
5	Administradora	Valida el pago.
6	Administradora	Se efectúa la transferencia por cualquier servicio bancario.
7	Administradora	Si es por cheque se firma.
8	Administradora	Se valida el cheque.
9	Administradora	Se entrega el cheque al cliente.
10	Administradora	Si es en efectivo se cancela ese rato.
11	Administradora	Se entrega factura.

7. TEMPORALIDAD

Se lo realiza cada que se termina la fabricación de un lote de producción.

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Contabilidad	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Órdenes de pago			Fecha de aprobación:
Página:				66 de 89

8. FLUJOGRAMA




9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	ENCARGADO	LOCACIÓN DE ARCHIVO
Facturas	X		X		Administradora	Área de contabilidad

10. ANEXOS

- Factura – G.A.1.2.1.

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Contabilidad	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Declaraciones al SRI		Fecha de aprobación:	
			Página:	67 de 89

MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO

PROCESO: CONTABILIDAD

SUBPROCESO: DECLARACIONES AL SRI


VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:	René Vélez	Estudiante	
Revisado por:	Sra. Silvia Chango	Administradora	
Aprobado por:	Sra. Silvia Chango	Administradora	

HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Modificaciones	Fecha de cambio
01		

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Contabilidad	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Declaraciones al SRI		Fecha de aprobación:	
			Página:	68 de 89

1. OBJETIVO

Garantizar el correcto método de declaración de bienes al SRI, que garanticen la transparencia de la asociación con y para el estado ecuatoriano.

2. PARTICIPANTES

- Contador


3. RESPONSABILIDAD

- Área de contabilidad

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

4.1. Términos

- **N/A:** No aplica
- **SRI:** Servicio de rentas internas
- **IVA:** Impuesto al valor agregado
- **G.A:** Gestión de Apoyo
- **INT:** Interno
- **EXT:** Externo
- **IMP:** Impreso
- **DIG:** Digital

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01	
	PROCESO	Contabilidad	Código:		
			Fecha de elaboración:		
	Declaraciones al SRI			Fecha de aprobación:	
				Página:	69 de 89

4.2. Definiciones

- **Bien:** Es un objeto que posee valor económico, y puede ser físico tangible o intangible.
- **Declaración de bienes:** Es un documento donde se detalla todos los activos de una persona natural o jurídica representando su patrimonio. Generalmente se la hace cada año.
- **Formulario:** Es un documento estandarizado que recoge información crucial.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS


- Norma ISO 9001:2015

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

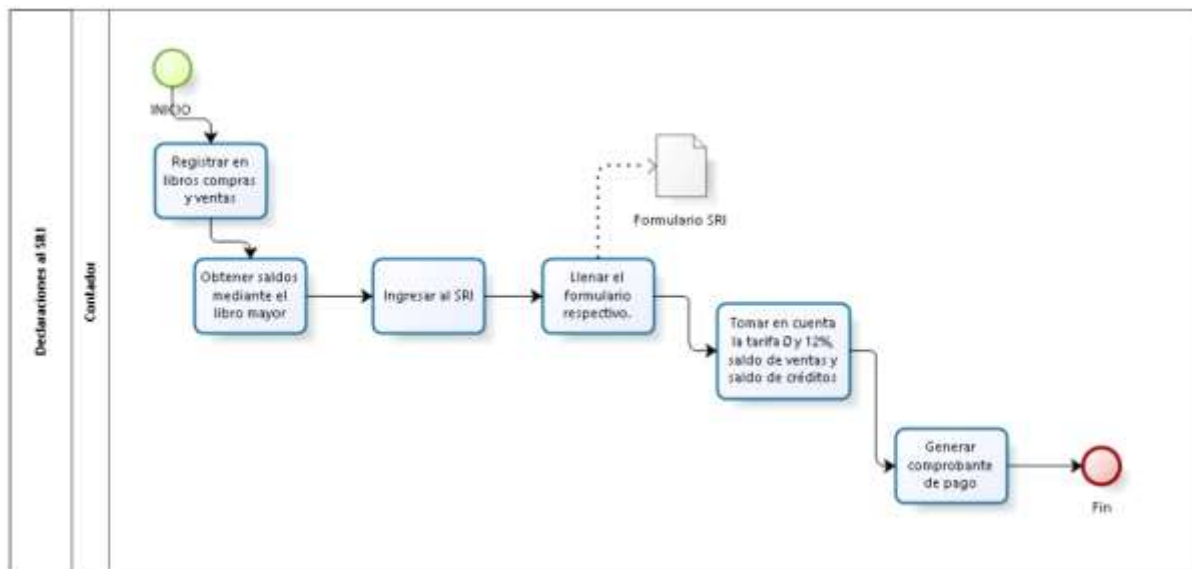
Nro.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Contador	Registrar en libros compras y ventas según documentos fuente.
2	Contador	Obtener saldos mediante el libro mayor de los bienes y servicios comprados, ventas y crédito tributario en el caso de haberlo generado en períodos anteriores.
3	Contador	Ingresar al sistema del SRI.
4	Contador	llenar el formulario respectivo con los saldos de las compras tarifa cero y tarifa 12%, saldo de ventas y saldo de crédito.
5	Contador	Generar el comprobante de pago.

7. TEMPORALIDAD

Se lo realiza una vez al año.

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Contabilidad	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Declaraciones al SRI		Fecha de aprobación:	
			Página:	70 de 89

8. FLUJOGRAMA




9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	ENCARGADO	LOCACIÓN DE ARCHIVO
Formulario SRI		X		X	Contador	Área de contabilidad

10. ANEXOS

- Formulario SRI – G.A.1.3.1.

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Contabilidad	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Pago a trabajadores		Fecha de aprobación:	
			Página:	71 de 89

MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO

PROCESO: CONTABILIDAD

SUBPROCESO: PAGO A TRABAJADORES


VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:	René Vélez	Estudiante	
Revisado por:	Sra. Silvia Chango	Administradora	
Aprobado por:	Sra. Silvia Chango	Administradora	

HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Modificaciones	Fecha de cambio
01		

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Contabilidad	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Pago a trabajadores		Fecha de aprobación:	
			Página:	72 de 89

1. OBJETIVO

Explica la manera en que la asociación cancela sus haberes con los trabajadores por los servicios prestados, y ejemplifica las diferentes formas que pueden tener los empleados para cobrar sus sueldos.

2. PARTICIPANTES

- Administradora
- Asistente de administración


3. RESPONSABILIDAD

- Administración

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

4.1. Términos

- **N/A:** No aplica
- **G.A:** Gestión de Apoyo
- **INT:** Interno
- **EXT:** Externo
- **IMP:** Impreso
- **DIG:** Digital

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Contabilidad	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Pago a trabajadores		Fecha de aprobación:	
			Página:	73 de 89

4.2. Definiciones


- **Lector biométrico:** Es un dispositivo que analiza las huellas dactilares de los trabajadores. Se utiliza para verificar la asistencia de los trabajadores.
- **Rendimiento del trabajador:** Es la relación entre lo producido y las metas de producción durante un horario de trabajo determinado.
- **Dinero en efectivo:** Es el dinero que se tiene en físico y que no consta en ninguna institución bancaria.
- **Transferencia bancaria:** Es un método de transferencia electrónica de fondos de una persona o entidad a otra.
- **Rol de pagos:** Es un documento en el que se especifica los valores a pagar sistema en él se registran todos los valores a pagar de la empresa hacia el trabajador.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nro.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Administradora	Revisa horas laboradas en el biométrico.
2	Asistente de administración	Se contabiliza la producción de las prendas producidas en el mes.
3	Asistente de administración	Se evalúa la variedad de prendas por pedido realizadas.
4	Asistente de administración	Se hace el estudio entre la cantidad de horas laboradas con la cantidad de prendas producidas y el valor proveniente de producción.
5	Asistente de administración	Se evalúa el rendimiento por trabajador.

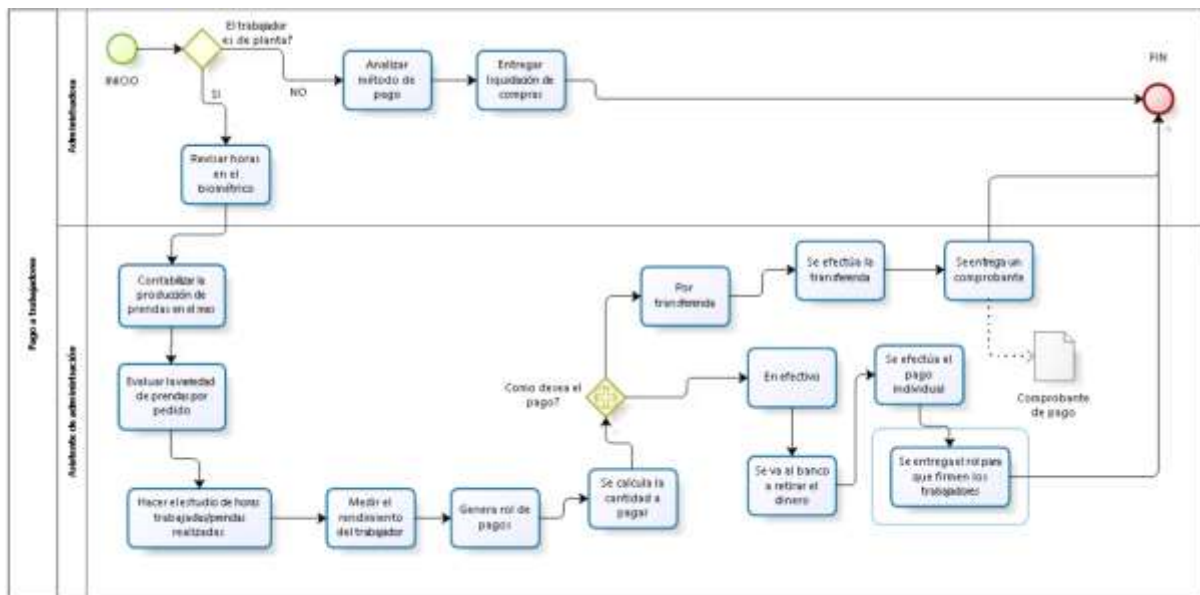
	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Contabilidad	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Pago a trabajadores		Fecha de aprobación:	
			Página:	74 de 89


6	Asistente de administración	Se genera el rol de pagos.
7	N/A	Si son trabajadores externos se les entrega la liquidación de compras o factura.
8	Administradora	Se pregunta si quiere el pago en efectivo o por transferencia.
9	Administradora	Se calcula la cantidad requerida por concepto de sueldos.
10	N/A	Se va al banco con la cantidad exacta de dinero para ser entregado.
11	N/A	Se efectúa el pago individual de acuerdo con los requerimientos del trabajador en el paso 8.
	N/A	Los trabajadores firman el rol.

7. TEMPORALIDAD

Se efectúa el pago mensualmente.

8. FLUJOGRAMA




	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Contabilidad	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Pago a trabajadores		Fecha de aprobación:	
			Página:	75 de 89

9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	ENCARGADO	LOCACIÓN DE ARCHIVO
Comprobante de pago	X		X		Administradora	Área de administración

10. ANEXOS

- Comprobante de pago – G.A.1.4.1.

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Comercialización	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Marketing y publicidad		Fecha de aprobación:	
			Página:	76 de 89

MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO

PROCESO: COMERCIALIZACIÓN

SUBPROCESO: MARKETING Y PUBLICIDAD


VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:	René Vélez	Estudiante	
Revisado por:	Sra. Silvia Chango	Administradora	
Aprobado por:	Sra. Silvia Chango	Administradora	

HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Modificaciones	Fecha de cambio
01		

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Comercialización	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Marketing y publicidad		Fecha de aprobación:	
			Página:	77 de 89

1. OBJETIVO

Explicar los métodos empleados para dar a conocer a la asociación a nivel nacional, estableciendo y diferenciando los diversos parámetros que son necesarios para garantizar que el dominio que maneja la organización este entre los primeros, para que la página web llegue a más clientes produciendo que los pedidos para ser producidos crezcan.

2. PARTICIPANTES

- Administradora
- Jefa de comercialización


3. RESPONSABILIDAD

- Jefa de comercialización

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

4.1. Términos

- **N/A:** No aplica
- **G.A:** Gestión de Apoyo
- **INT:** Interno
- **EXT:** Externo
- **IMP:** Impreso
- **DIG:** Digital
- **IEPS:** Instituto Ecuatoriano de Economía Popular y solidaria.


	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Comercialización	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Marketing y publicidad		Fecha de aprobación:	
			Página:	78 de 89

4.2. Definiciones

- **Cliente:** Es una persona natural que tiene una relación directa con la empresa, la cual deja dinero a cambio de los servicios prestados (Compra de prendas).
- **Dominio web:** Es una traducción de la dirección IP, que permite encontrar las páginas más fácilmente.
- **Página web:** Es una compilación de código de programación, en el que se puede incluir contenido para que otras personas en el mundo puedan interactuar mediante el internet.
- **Marketing:** Es la ciencia que mejora la imagen corporativa a través de campañas publicitarias que buscan nuevos clientes, y a los que se les ejemplifica mediante ilustraciones llamativas la capacidad de la organización para realizar un trabajo de calidad y bien hecho.
- **Flayers:** Son hojas de papel que contienen textos e imágenes llamativas, que dan a conocer a las organizaciones, y generalmente se las entrega en eventos de concurrencia masiva.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01	
	PROCESO	Comercialización	Código:		
			Fecha de elaboración:		
	Marketing y publicidad			Fecha de aprobación:	
				Página:	79 de 89


6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

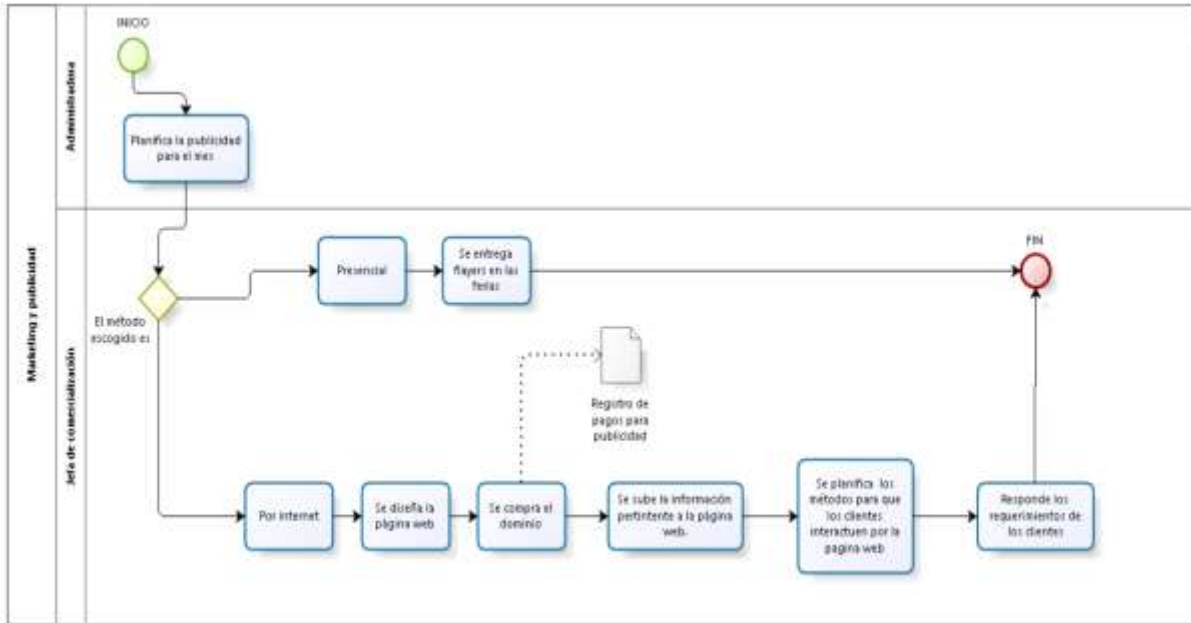
Nro.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Jefa de comercialización.	Se analiza el método de publicidad adecuado para cada mes.
2	N/A	Se asiste a ferias.
3	Administradora	Se reparte flayers.
4	N/A	Si es por internet.
5	Técnico	Se diseña la página web.
6	Administradora	Se compra el dominio.
7	Técnico	Se sube la información pertinente.
8	Administradora	Se planifica los métodos con los que los clientes pueden interactuar con la asociación.
9	Administradora	Se interactúa por medio de la página web creada.

7. TEMPORALIDAD

Se realiza publicidad de manera presencial cuando la IEPS invita a eventos, donde se aprovecha entregando flayers que ayudan a que la asociación sea más conocida, y con respecto a la publicidad por medio de la página web, la compra del dominio se lo hace anualmente, y el diseño o rediseño de la página web se lo hace cada seis meses, lo que permite adecuar nuevas maneras de contacto entre clientes-organización-proveedores.

8. FLUJOGRAMA

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Comercialización	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Marketing y publicidad		Fecha de aprobación:	
			Página:	80 de 89




9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	ENCARGADO	LOCACIÓN DE ARCHIVO
Registro de pagos para publicidad	X		X		Administradora	Área de administración

10. ANEXOS

- Registro de pagos para publicidad – G.A.2.1.1.

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Mantenimiento	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Mantenimiento preventivo y correctivo.			Fecha de aprobación:
Página:				81 de 89

MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO

PROCESO: MANTENIMIENTO

SUBPROCESO: MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO


VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:	René Vélez	Estudiante	
Revisado por:	Sra. Silvia Chango	Administradora	
Aprobado por:	Sra. Silvia Chango	Administradora	

HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Modificaciones	Fecha de cambio
01		

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Mantenimiento	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Mantenimiento preventivo y correctivo.		Fecha de aprobación:	
			Página:	82 de 89

1. OBJETIVO

Explica las diversas medidas que la asociación aplica para el cuidado y preservación de todas las máquinas que son las encargadas de fabricar las prendas, y que las mismas están destinadas a ejercer diversas funciones que son primordiales para la elaboración de los lotes de producción, que sin las cuales no sería posible el funcionamiento y operatividad de la asociación Dijuntex.

2. PARTICIPANTES

- Técnico de mantenimiento
- Administradora


3. RESPONSABILIDAD

- Administración

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

4.1. Términos

- **N/A:** No aplica
- **G.A:** Gestión de Apoyo
- **INT:** Interno
- **EXT:** Externo
- **IMP:** Impreso
- **DIG:** Digital

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01	
	PROCESO	Mantenimiento	Código:		
			Fecha de elaboración:		
	Mantenimiento preventivo y correctivo.			Fecha de aprobación:	
				Página:	83 de 89

4.2. Definiciones


- **Técnico de mantenimiento:** Es el encargado de arreglar y mantener las máquinas de las industrias, diagnosticando averías, para que estas puedan ser rápidamente sustentadas con la compra de nuevas piezas.
- **Cronograma:** Es un calendario que organiza el trabajo previamente, ya que establece fechas máximas para el cumplimiento de objetivos.
- **Mantenimiento:** Es diagnosticar los fallos de los equipos mediante una inspección rápida. Puede ser preventivo o coorrectivo.
- **Componentes:** Son piezas que conforman un aparato avanzado (máquinas).

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

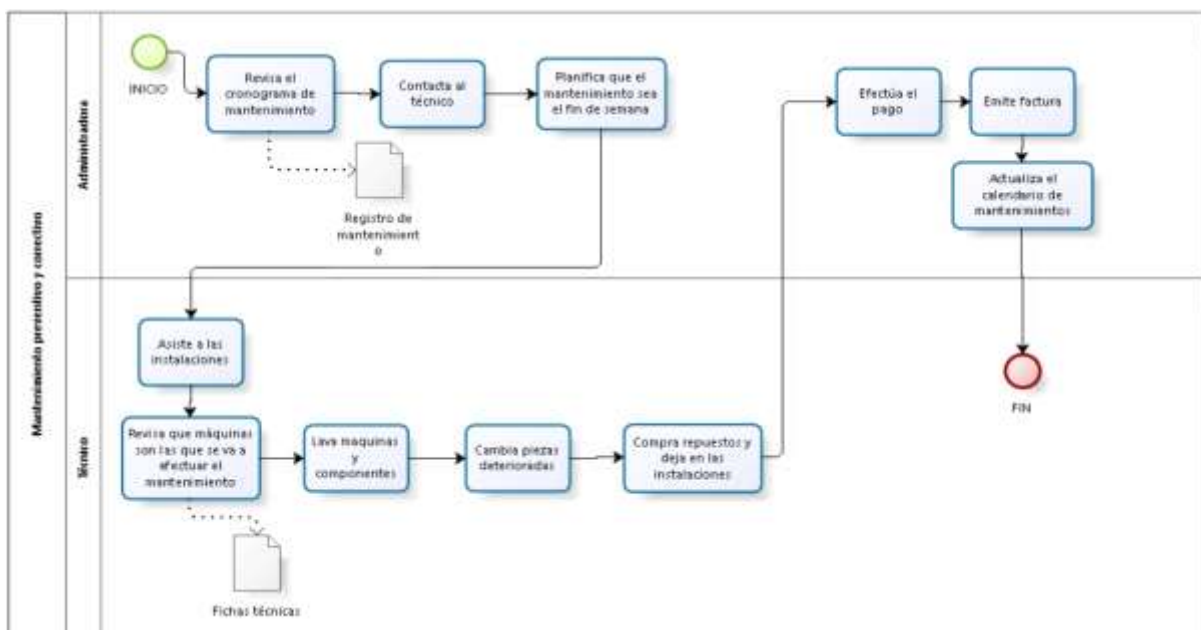
Nro.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Administradora	Se revisa el cronograma de mantenimiento
2	Administradora	Una vez cercana la fecha se contacta al técnico.
3	Administradora	Se planifica para que el mantenimiento se lo realice fin de semana.
4	Técnico	El técnico asiste a las instalaciones con el equipo necesario.
5	Técnico	Lava las máquinas y sus componentes.
	Técnico	Cambia piezas deterioradas.
6	N/A	Los repuestos más utilizados son dejados en la asociación en bodega.
7	Administradora	Se efectúa el pago al técnico.
8	Administradora	Se emite la factura por los servicios prestados.
9	Administradora	Se planifica otro mantenimiento preventivo en tres meses.

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Mantenimiento	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Mantenimiento preventivo y correctivo.		Fecha de aprobación:	
			Página:	84 de 89

7. TEMPORALIDAD

Se planifica un mantenimiento cada seis meses, tratando que cuando se acerque la fecha, se lo haga en el primer fin de semana disponible.

8. FLUJOGRAMA




9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	ENCARGADO	LOCACIÓN DE ARCHIVO
Registro de mantenimientos	X		X		Administradora	Área de administración
Fichas técnicas	X			X	Administradora	Área de administración

10. ANEXOS

- Registro de mantenimientos – G.A.3.1.1.
- Fichas técnicas – G.A.3.1.2.

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Mantenimiento	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Evaluaciones y capacitaciones		Fecha de aprobación:	
Página:			85 de 89	

MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO

PROCESO: RECURSOS HUMANOS

SUBPROCESO: EVALUACIONES Y CAPACITACIONES


VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:	René Vélez	Estudiante	
Revisado por:	Sra. Silvia Chango	Administradora	
Aprobado por:	Sra. Silvia Chango	Administradora	

HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Modificaciones	Fecha de cambio
01		

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Mantenimiento	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Evaluaciones y capacitaciones		Fecha de aprobación:	
			Página:	86 de 89

1. OBJETIVO

Explicar la metodología que tiene la organización para capacitar al personal en aspectos relacionados con el sector textil, cuyo objetivo sea la mejora continua de procesos y procedimientos que permitan realizar las actividades de mejor manera y en menor tiempo, siendo necesario para esto aprender una metodología, la cual se imparte por técnicos expertos.

2. PARTICIPANTES

- Administradora
- Trabajadores
- Técnicos capacitadores


3. RESPONSABILIDAD

- Administración

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

4.1. Términos

- **N/A:** No aplica
- **G.A:** Gestión de Apoyo
- **INT:** Interno
- **EXT:** Externo
- **IMP:** Impreso

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Mantenimiento	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Evaluaciones y capacitaciones		Fecha de aprobación:	
Página:			87 de 89	

- **DIG:** Digital

4.2. Definiciones

- **Capacitación:** Son las actividades que buscan la mejora continua de los miembros de la organización al dictar nuevos conocimientos que sirven para la preparación del personal para la mejora de la productividad a corto y largo plazo.
- **Especialista:** Es una persona con un amplio conocimiento en un tema en cuestión debido a los años de estudio y especialización, el cual tiene la capacidad para impartir su conocimiento a un conjunto de personas.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS


- Norma ISO 9001:2015

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

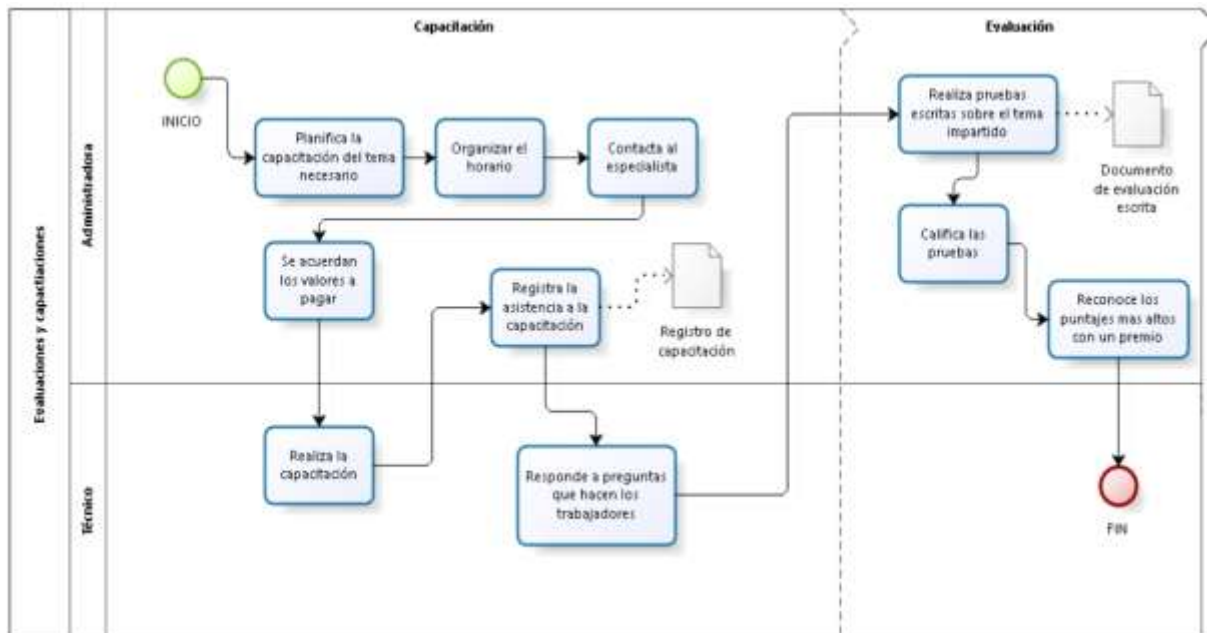
Nro.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Administradora	Planifica la capacitación del tema necesario.
2	Administradora	Se organiza el horario más pertinente para no interrumpir las actividades diarias.
3	Administradora	Se contacta con el especialista.
4	Administradora	Se acuerdan valores a pagar.
5	Especialista	Se efectúa la capacitación.
6	Administradora	Se registra la asistencia del personal.
7	Administradora	Se evalúa mediante una prueba escrita a los trabajadores.
8	Administradora	Se reconoce a los puntajes más altos.

7. TEMPORALIDAD

Cada seis meses.

	ASOCIACIÓN TEXTIL DIJUNTEX		Versión:	01
	PROCESO	Mantenimiento	Código:	
			Fecha de elaboración:	
	Evaluaciones y capacitaciones		Fecha de aprobación:	
			Página:	88 de 89

8. FLUJOGRAMA



9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	ENCARGADO	LOCACIÓN DE ARCHIVO
Registro de capacitación	X		X		Administradora	Área de administración
Documento de evaluación escrita	X		X		Administradora	Área de administración

10. ANEXOS

- Registro de capacitación – G.A.4.1.1.
- Documento de evaluación escrita – G.A.4.1.2.