



# **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 DEL SISTEMA DE GESTIÓN BASADO EN LA NORMA INEN  
2537:2019 DE LA EMPRESA MAYRA-TEX EN LA CIUDAD DE  
TULCÁN”**

**AUTOR: DIEGO ALEXANDER BENAVIDES QUINTERO**

**Ing. Santiago Marcelo Vacas Palacios, MSc.**

**DIRECTOR**

**IBARRA-ECUADOR**

**2023**



# 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 DE IDENTIDAD:	040151394-0		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Diego Alexander Benavides Quintero		
DIRECCIÓN:	El Olivo bajo		
EMAIL:	dabenavidesq@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO:		TELÉFONO MÓVIL:	0988451823

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN BASADO EN LA NORMA INEN 2537:2019 DE LA EMPRESA MAYRA-TEX EN LA CIUDAD DE TULCÁN
AUTOR (ES):	Diego Benavides
FECHA:	28/02/2023
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniero Industrial
ASESOR /DIRECTOR:	Msc. Marcelo Vacas

#### 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 28 días del mes de febrero de 2023

EL AUTOR:

(Firma).....  
Nombre: Diego Benavides



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

Yo Ing. Santiago Marcelo Vacas Palacios, MSC. Director del trabajo de grado desarrollado por el señor estudiante: **DIEGO ALEXANDER BENAVIDES QUINTERO** la obtención del título de Ingeniería Industrial.

**CERTIFICA**

Que ,el proyecto de trabajo de grado titulado “**DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN BASADO EN LA NORMA INEN 2537:2019 DE LA EMPRESA MAYRA-TEX EN LA CIUDAD DE TULCÁN**” Ha sido elaborado en su totalidad por el señor estudiante Diego Alexander Benavides Quintero, bajo mi dirección ,para la obtención del título de ingeniería Industrial .Luego de ser revisado ,considerando que se encuentra concluido y cumple con las exigencias y requisitos académicos de la Facultad de Ingeniería y Ciencias Aplicadas ,carrera de Ingeniería Industrial ,autoriza la presentación y defensa para que pueda ser juzgado por el tribunal correspondiente.

Ibarra ,28 de febrero del 2023

Ing. Santiago Marcelo Vacas Palacios, MSC

DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

## DEDICATORIA

*A mis padres, BLANCA Y FERNANDO quienes han sido el pilar fundamental y mi inspiración para cumplir este objetivo, a mis hermanos que con sus consejos enseñanzas y amor supieron darme fortaleza para seguir adelante y nunca decaer a pesar de las dificultades que se me presentaron en el camino.*

*A mis docentes y compañeros, por compartir sus enseñanzas y experiencias que sea cada día mejor como un profesional y persona.*

*Diego Alexander Benavides Quintero*

## AGRADECIMIENTO

*A Dios por todas las oportunidades que me ha regalado a lo largo de mi vida, por esa iluminación, y fuerza en los momentos difíciles.*

*A mis padres que con sus buenos consejos me han enseñado a no desfallecer y no rendirme ante nada y ser perseverante en mis objetivos propuestos.*

*Diego Alexander Benavides Quintero*

## RESUMEN

La presente investigación se basa en el diseño de un Sistema de Gestión basado en la norma INEN 2537:2019 para la microempresa textil MAYRATEX, dicha organización se dedica a la fabricación y comercialización lencería de cama para el hogar. El proyecto inicia estableciendo todos los procesos existentes en la microempresa, identificando procesos estratégico, operativos y de apoyo, esto se consigue mediante la elaboración de un mapa de procesos, a continuación se presenta un estudio para determinar el grado en que la organización cumple con los requerimientos establecidos en la norma INEN 2537:2019, en dicho estudio se aplica una lista de verificación la cual se califica de acuerdo al estado inicial de la organización, además se presenta un análisis acerca del conocimiento de dicha norma por parte de la gerencia y sus colaboradores mediante la aplicación de encuestas. Al analizar los resultados se determina que el porcentaje de incumplimiento de la norma es del 80%, es decir la organización apenas cumple con un 20% de los puntos que dicta la norma, lo que indica que el funcionamiento de la empresa se lo realiza de forma empírica. Finalmente se presenta la documentación requerida por el Sistema de Gestión, los cuales constan de matrices, registros, formatos y procedimientos, que contienen la información requerida por la norma, dichos documentos se hallan en el manual de calidad, un documento el cual no es obligatorio, pero que servirá de guía para la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión.

## **ABSTRACT**

This research is based on the design of a Management System based on the INEN 2537:2019 standard for the MAYRATEX textile microenterprise, said organization is dedicated to the manufacture and marketing of bed linen for the home. The project begins by establishing all the existing processes in the microenterprise, identifying strategic, operational and support processes, this is achieved through the preparation of a process map, then a study is presented to determine the degree to which the organization complies with the requirements established in the INEN 2537:2019 standard, in said study a checklist is applied which is qualified according to the initial state of the organization, in addition an analysis is presented about the knowledge of said standard by management and its collaborators through the application of surveys. When analyzing the results, it is determined that the percentage of non-compliance with the norm is 80%, that is, the organization barely complies with 20% of the points dictated by the norm, which indicates that the operation of the company is carried out in empirical way. Finally, the documentation required by the Management System is presented, which consist of matrices, records, formats and procedures, which contain the information required by the standard, these documents are found in the quality manual, a document which is not mandatory, but that will serve as a guide for the implementation, maintenance and improvement of the Management System.

# ÍNDICE

1. GENERALIDADES .....	14
1.1. Planteamiento del problema.....	14
1.2. Objetivos .....	15
1.2.1. Objetivo general.....	15
1.2.2. Objetivos específicos .....	15
1.3. Alcance .....	15
1.4. Justificación .....	16
1.5. Metodología .....	16
• Investigación de campo .....	17
• Investigación documental .....	17
CAPÍTULO II. ....	18
2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA Y LEGAL.....	18
2.1. Antecedentes investigativos .....	18
2.2. La normalización para las PYMES en Ecuador .....	18
2.3. Modelo del sistema de gestión de MIPYMES .....	19
2.4. Estructura norma INEN 2537:2019 .....	20



2.5. Calidad.....	20
2.6. Sistema.....	21
2.7. Gestión.....	21
2.8. Sistema de gestión .....	21
2.8.1. Tipos de sistemas de gestión.....	21
2.8.1.1. ERP .....	21
2.8.1.2. CRM.....	22
2.8.1.3. SRM .....	22
2.9. Objetivos estratégicos del sistema de gestión .....	22
2.9.1. Obtener la satisfacción del cliente .....	23
2.9.2. Crecimiento y rentabilidad de la organización .....	23
2.9.3. Cumplir con la normatividad vigente .....	23
2.9.4. Proteger el medio ambiente .....	23
2.9.5. Promover la calidad de vida laboral.....	24
2.9.6. Actuar con responsabilidad social .....	24
2.9.7. Desarrollo del talento humano .....	24
2.9.8. Mejorar la eficacia de los procesos de la organización.....	24
2.10. Beneficios de los sistemas de gestión .....	24
2.10.1. Automatiza buena parte de los procesos de la compañía.....	24

2.10.2.	Permite acceder a la información de una forma mucho más ágil y sencilla.	24
2.10.3.	Da acceso a información actualizada.....	25
2.10.4.	Mejora la productividad y el uso del tiempo de los empleados.....	25
2.10.5.	Se adapta a las necesidades de cada empresa .....	25
2.11.6.	Aplicación del sistema de gestión.....	25
2.11.6.1.	Ciclo de Deming.....	25
2.11.6.2.	Planificar .....	26
2.11.6.3.	Hacer .....	26
2.11.6.4.	Verificar .....	27
2.11.6.5.	Actuar.....	27
2.12.	Proceso.....	27
2.12.6.	Procesos estratégicos .....	27
2.12.7.	Procesos operativos.....	27
2.12.8.	Procesos de apoyo.....	28
2.12.9.	Procesos de medición, análisis y mejora .....	28
2.13.	Procedimiento .....	28
2.14.	Mapa de procesos .....	28
2.16.	Diagrama de Pareto.....	30
2.17.	SIPOC .....	31

2.18.Fuerzas de Porter .....	32
2.19.Checklist .....	32
2.19.6. Funciones del checklist.....	33
2.20.Auditoria .....	33
2.21.Indicadores.....	33
2.21.6. Indicadores estratégicos.....	34
2.21.7. Indicadores de gestión .....	34
2.21.8. Indicadores de servicio .....	34
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>36</b>
<b>ANÁLISIS DE SITUACIÓN ACTUAL.....</b>	<b>36</b>
3.1. Historia.....	36
3.4. Descripción de los productos .....	37
3.9.4.Estrategias de Matriz FODA.....	50
4.3. Documentación INEN 2537:2019.....	62

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Ciclo Deming .....	26
<b>Figura 2.</b> Modelo de agrupación de procesos .....	29
<b>Figura 3.</b> Representación diagrama de Pareto .....	31
<b>Figura 4.</b> Diagrama SIPOC .....	31
<b>Figura 5.</b> Ubicación bibliográfica .....	37
<b>Figura 6.</b> Flujo Productivo .....	40
<b>Figura 7.</b> Resultados factores externos .....	47
<b>Figura 8.</b> Tabulación requisito 4 .....	54
<b>Figura 9.</b> Tabulación requisito 5 .....	55
<b>Figura 10.</b> Tabulación requisito 6 .....	56
<b>Figura 11.</b> Tabulación requisito 7 .....	57
<b>Figura 12.</b> Tabulación requisito 8 .....	58
<b>Figura 13.</b> Organigrama Estructural MAYRA-TEX .....	64
<b>Figura 14.</b> Política de Gestión.....	67
<b>Figura 15.</b> Mapa de proceso.....	81

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Estructura de la norma INEN 2537:2019.....	20
<b>Tabla 2.</b> Figuras que se utilizan en el diagrama de flujo.....	30
<b>Tabla 3.</b> Tipos de Auditoría .....	33
<b>Tabla 4.</b> Información de la empresa.....	37
<b>Tabla 5.</b> Cartera de Productos .....	38
<b>Tabla 8.</b> Criterios de evaluación .....	52
<b>Tabla 9.</b> Peso relativo.....	52
<b>Tabla 10.</b> Tabulación requisito 4.....	53
<b>Tabla 11.</b> Tabulación requisito 5.....	54
<b>Tabla 12.</b> Tabulación requisito 6.....	56
<b>Tabla 13.</b> Tabulación requisito 7.....	57
<b>Tabla 14.</b> Tabulación requisito 8.....	58
<b>Tabla 15.</b> Resultado general check list.....	59
<b>Tabla 16.</b> Plan de mejoras .....	61
<b>Tabla 17.</b> Documentación requerida INEN 2537:2019 .....	62
<b>Tabla 8.</b> Matriz de las partes interesadas .....	65
<b>Tabla 9.</b> Planificación de los objetivos estratégicos .....	68
<b>Tabla 10.</b> Roles y responsabilidades de las personas.....	69
<b>Tabla 11.</b> Formato de satisfacción del cliente.....	82
<b>Tabla 12.</b> No conformidades y acciones correctivas.....	83
<b>Tabla 13.</b> Procedimiento de gestión de riesgos y oportunidades .....	86

## **CAPÍTULO I.**

### **1. GENERALIDADES**

#### **1.1. Planteamiento del problema**

La empresa posee una trayectoria de 26 años, iniciando operaciones en el año 1995, en ese momento la comercialización de su producción era netamente local, pero al pasar de los años y con el reconocimiento de su calidad y precio sus productos han sido requeridos por demás lugares del país; hoy en día cuenta con 6 locales de venta a nivel nacional, este crecimiento comercial de la empresa obligó al incremento de su producción para la demanda, lo cual ha originado problemas de gestión empresariales. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

La empresa MAYRA-TEX es una industria ubicada en la ciudad de Tulcán, en la provincia del Carchi, dedicada a la confección y comercialización de productos textiles como son sábanas, cobijas y sobrecamas de excelente calidad.

La alta jerarquía de MAYRA-TEX realiza una gestión no técnica, es decir sin bases en metodología para el efecto, dicha gestión ha ocasionado problemas en la institución debido a que tanto los procesos de apoyo como los de operaciones carecen de planificación y documentación formal, tampoco han tomado acciones preventivas y correctivas en los diferentes problemas de la empresa ocasionando inconvenientes y por ende poniendo en desventaja a la empresa frente a la competencia.

Los problemas anteriormente mencionados se deben, a la carencia de un Sistema de Gestión basado en una normativa por lo tanto el presente trabajo de grado pretende presentar a la

empresa de estudio un Sistema de Gestión basado en la norma INEN 2537:2019, con el fin de incrementar el rendimiento competitivo y económico de la industria.

## **1.2.Objetivos**

### **1.2.1. Objetivo general**

Diseñar un Sistema de Gestión para la empresa MAYRA-TEX basado en la norma INEN 2537:2019, con el fin de estandarizar sus procesos y así mejorar su rendimiento económico y elevar su nivel de competitividad.

### **1.2.2. Objetivos específicos**

- Establecer las bases teóricas acerca de los diseños de gestión que sustentan la investigación.
- Diagnosticar el estado actual de la empresa objeto de estudio a través de una auditoría al representante legal basado en la norma INEN 2537:2019.
- Diseñar un Sistema de Gestión basado en la norma INEN 2537:2019 de la empresa MAYRA-TEX para mejora continua.

## **1.3.Alcance**

El presente trabajo se realizará en la empresa MAYRA-TEX ubicada en la ciudad de Tulcán, la cual pretende exteriorizar el diseño un Sistema de Gestión basado en la NTE INEN 2537:2019.

Se desarrollará describiendo el Sistema de Gestión, el cual con su elaboración buscará la mejora continua a través de la estandarización de sus procesos, para hacer de MAYRA-TEX una empresa competitiva logrando fortalecer la capacidad económica y financiera de la empresa.

El trabajo que se realizará durante 6 meses a partir de la fecha de aprobación, tiempo en el cual se entregará el Sistema de Gestión basado en dicha norma.

#### **1.4.Justificación**

Para lograr los objetivos, agregar valor, innovar y ser más competitivo, se requiere investigación e innovación para la producción, transferencia tecnológica; vinculación del sector educativo y académico con los procesos de desarrollo. Estas acciones van de la mano con la reactivación de la industria nacional y de un potencial marco de alianzas público-privadas. (SENPLADES, 2017)

En base a mencionado con anterioridad el presente proyecto se justifica en que un sistema de gestión es un elemento primordial ya que establece los requisitos fundamentales que debe cumplir una empresa con el fin de cumplir con las expectativas y necesidades de los clientes.

Es por lo antes mencionado que cual que el presente trabajo de titulación tiene como objetivo Diseñar un Sistema de Gestión basado en la norma INEN 2537:2019 para la empresa MAYRA-TEX de la ciudad de Tulcán, cumplir con las expectativas del cliente y el desarrollo de habilidades internas eficientes y conscientes

#### **1.5.Metodología**

A continuación, se presenta los tipos, métodos y técnicas de investigación que van a hacer utilizadas a lo largo del desarrollo del trabajo de grado para poder cumplir los objetivos antes presentados.



- **Investigación de campo**

Se aplicará este método de recolección de datos cualitativos encaminado a comprender, observar e interactuar con las personas en su entorno natural. Debido a que se desea conocer y explorar cada una de las áreas de la organización para conocer su funcionamiento y estructura.

- **Investigación documental**

La presente investigación se basará en la norma INEN 2537:2019, siguiendo sus estándares y exigencias.

### **1.6.Método de investigación**

En este caso se aplicará el método inductivo, ya que se requiere realizar un levantamiento de los procesos y procedimientos, para luego estandarizarlos y así describir las actividades de cada uno de ellos y poder controlarlas.

### **1.7. Técnicas de investigación**

- **Entrevista:** Es importante conocer el funcionamiento o como está establecido las diferentes áreas de la empresa, la funcionalidad de las mismas, y los responsables.
- **Cuestionario:** Para determinar los requerimientos que cumple o no cumple la empresa de acuerdo con lo establecido en los requisitos de la norma INEN 2537:2019.
- **Observación:** Para conocer los procesos, riesgos que pueden surgir en el desarrollo de cada uno de ellos y que impidan un funcionamiento adecuado.

## **CAPÍTULO II.**

### **2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA Y LEGAL**

#### **2.1. Antecedentes investigativos**

La presente investigación toma en consideración trabajos de Sistemas de Gestión realizados en la Facultad de Ingeniería en Sistemas, Electrónica e Industrial, como es el caso del autor: Alfonso Jordán (2006) que en su trabajo de investigación tiene las siguientes conclusiones:

- La documentación de los procesos y la implementación de manuales asegura ventajas en grandes magnitudes.
- Permite alcanzar una producción deseada y se optimiza al máximo recursos económicos, materiales, así como humanos.
- Con la delegación de funciones a los responsables de los procesos, se ordena y se conoce detalladamente las tareas a realizar, además de estandarizar el proceso.

#### **2.2. La normalización para las PYMES en Ecuador**

Las PYMES en Ecuador, al igual que en todos los países del mundo, emplean un buen porcentaje de la población económicamente activa, lo cual ha llevado a nivel internacional a promover el aumento de la competitividad individual para aumentar la competitividad empresarial y la de cada país en su conjunto, y una de las maneras más eficientes de lograr esto, es con la implementación de Sistemas de calidad que permitan a las PYMES mejorar de forma integral y consistente aquellos productos y servicios que brindan, mediante la optimización de los recursos

invertidos en procesos debidamente controlados y bajo una dirección visionaria, dinámica y comprometida con la calidad y su mantenimiento en el tiempo.

En el Ecuador existe gran cantidad de micro, pequeñas y medianas empresas que no han tenido la oportunidad y los recursos de optar por certificaciones con normas internacionales. Sin embargo, necesitan demostrar sus condiciones para participar del negocio mundial. Estas empresas son las mayores generadoras de trabajo y es fundamental apuntalar su desarrollo y fortalecer sus estructuras para contribuir a la competitividad general del país.

### **2.3. Modelo del sistema de gestión de MIPYMES**

El sistema de gestión integral MIPYMES, demuestra la interacción de Los requisitos establecidos en la presente norma, que constituye un conjunto de Los Ámbitos De Gestión necesarios para lograr el desarrollo permanente de una organización.

Esta norma incluye ciertos requisitos específicos aplicables a diversas actividades. La intención Es generar una mejora de la gestión integral necesaria para la producción y prestación De Productos y/o servicios.

## 2.4. Estructura norma INEN 2537:2019

*Tabla 1. Estructura de la norma INEN 2537:2019*

<b>Sistema de gestión para Micro, Pequeña y Mediana empresa</b>	
<b>1. Objeto y campo de aplicación</b>	<b>2. Referencia normativas</b>
<b>3. Términos y definiciones</b>	
<b>4. Planificación estratégica</b>	<b>5. Soporte</b>
4.1 Contexto de la organización	5.1 Procesos de apoyo
4.1.1 Comprensión de la organización y de su contexto	5.1.1 Gestión del talento humano
4.1.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	5.1.2 Gestión de recursos físicos
4.1.3 Direccionamiento estratégico	5.1.3 Gestión de la información
4.1.3.1 Política de gestión	5.1.3.1 Información documentada
4.1.3.2 Objetivos estratégicos	5.1.4 Gestión de compras
4.1.3.3 Riesgos y oportunidades	5.1.5 Gestión financiera
4.2 Liderazgo	5.1.6 Gestión comercial
<b>6. Operación</b>	<b>7. Seguimiento y medición</b>
6.1 Planificación de los procesos	7.1 Satisfacción del cliente
6.2 Diseño y desarrollo de productos y servicios	7.2 Autoevaluación
6.3 Elaboración de productos o prestación del servicio	7.3 No conformidad y acción correctiva
6.4 Control de las salidas	
6.4 Control de las salidas no conformes	
<b>8. Mejora</b>	

*Fuente: Diego Benavides (Año 2023)*

## 2.5. Calidad

Es el grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.

El significado de esta palabra puede adquirir múltiples interpretaciones, ya que todo dependerá del nivel de satisfacción o conformidad del cliente. Sin embargo, la calidad es el resultado de un esfuerzo arduo, se trabaja de forma eficaz para poder satisfacer el deseo del consumidor. Dependiendo de la forma en que un producto o servicio sea aceptado o rechazado por los clientes, podremos decir si éste es bueno o malo.

## **2.6.Sistema**

Un sistema es un conjunto de partes o elementos organizados y relacionados que interactúan entre sí para lograr un objetivo. Los sistemas reciben (entrada) datos, energía o materia del ambiente y proveen (salida) información, energía o materia.

## **2.7.Gestión**

Actividades coordinadas para dirigir y coordinar una organización. La gestión puede incluir el establecimiento de políticas y procesos para lograr los objetivos.

## **2.8. Sistema de gestión**

Un sistema de gestión es una herramienta que le permite a las organizaciones obtener un mejor desempeño de una manera ordenada a través de un conjunto de elementos que están interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr esos objetivos.

El sistema de gestión establece la estructura de la organización, los roles y responsabilidades, la planificación, operación, políticas y reglas de la organización, así como las creencias, los objetivos y los procesos para lograr esos objetivos.

### **2.8.1. Tipos de sistemas de gestión**

#### **2.8.1.1.ERP**

Se trata del Sistema de Gestión Empresarial por excelencia. Este programa integra y maneja múltiples tareas relacionadas con la producción y la distribución.

### **2.8.1.2.CRM**

El software CRM también es el otro gran Sistema de Gestión Empresarial en la actualidad. Se trata de un front office cuya gestión depende del trato que reciban los clientes y de la satisfacción de las experiencias.

### **2.8.1.3.SRM**

Este software trabaja con la finalidad de mejorar el feedback con los proveedores y compartir una metodología de trabajo que afiance sus relaciones comerciales.

### **2.8.1.4.BI**

El Business Intelligence es un software creado para estructurar en información útil todos los datos que genera una compañía, ya sean provenientes de las transacciones que realice o de las campañas de marketing que lleve a cabo.

## **2.9.Objetivos estratégicos del sistema de gestión**

Un sistema de gestión está enfocado a la satisfacción del cliente como prioridad, mediante las herramientas y el conjunto de elementos que conforman, éste se puede llegar al cumplimiento de las expectativas del cliente, como también la mejora continua de sus procesos ya que mediante la organización sistemática se puede optimizar procesos, logrando la eficacia y eficiencia, así como la reducción de costos y el logro de los objetivos. Entre ellos están:

### **2.9.1. Obtener la satisfacción del cliente**

Cumpliendo con las especificaciones técnicas y los plazos pactados, mediante un estricto seguimiento a la ejecución de las actividades constructivas, incluyendo materiales, equipos y mano de obra.

### **2.9.2. Crecimiento y rentabilidad de la organización**

Alcanzar una rentabilidad financiera que le de sostenibilidad a la organización, promoviendo el análisis y control de los riesgos, y, la identificación y gestión de las oportunidades en todos los procesos.

### **2.9.3. Cumplir con la normatividad vigente**

Identificando los requisitos legales y normativos aplicables al tipo de actividad económica de la empresa en temas de: calidad, seguridad y salud en el trabajo, medio ambiente y otros; definiendo las acciones para garantizar su cumplimiento.

### **2.9.4. Proteger el medio ambiente**

Identificando los aspectos ambientales significativos, valorando y estableciendo controles para mitigar los impactos generados por las actividades desarrolladas por la empresa, incrementando el uso de aprovechamiento de los residuos de construcción y demolición en las obras, y, racionalizando la utilización de los recursos naturales.

### **2.9.5. Promover la calidad de vida laboral**

Disminuyendo los índices de accidentalidad y de enfermedades laborales; y desarrollando programas de bienestar para los colaboradores, que impacten positivamente su calidad de vida familiar.

### **2.9.6. Actuar con responsabilidad social**

Realizando acciones encaminadas al desarrollo humano.

### **2.9.7. Desarrollo del talento humano**

Desarrollando las competencias de los colaboradores para el logro de los objetivos institucionales.

### **2.9.8. Mejorar la eficacia de los procesos de la organización**

Promoviendo la mejora continua y la innovación en los procesos, con la participación de todos los colaboradores.

## **2.10. Beneficios de los sistemas de gestión**

### **2.10.1. Automatiza buena parte de los procesos de la compañía**

Permite reducir los errores humanos y los costes de un trabajo manual.

### **2.10.2. Permite acceder a la información de una forma mucho más ágil y sencilla.**

También facilita la toma de decisiones empresariales gracias a herramientas de analítica, ya que los datos están unificados en un único sistema.



### **2.10.3. Da acceso a información actualizada**

Puede ser en tiempo real y centralizada, lo que hace posible obtenerla o consultarla desde cualquier dispositivo, en cualquier lugar y con varios accesos simultáneos al mismo tiempo por parte de diferentes usuarios.

### **2.10.4. Mejora la productividad y el uso del tiempo de los empleados**

Las tareas de gestión y administración quedan automatizadas, cosa que mejora el uso del tiempo de los empleados y permite que se puedan dedicar a tareas más productivas.

### **2.10.5. Se adapta a las necesidades de cada empresa**

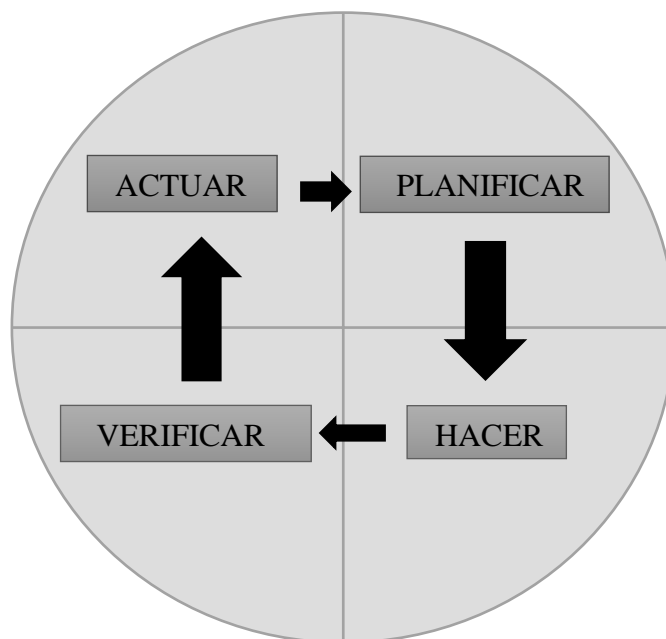
Además, consigue que la eficiencia sea todavía mayor y, sobre todo, que el sistema de gestión responda perfectamente a las demandas concretas de la compañía usuaria.

## **2.11.6. Aplicación del sistema de gestión**

### **2.11.6.1. Ciclo de Deming**

El sistema de gestión se aplica a través del Ciclo de Mejora Continua PDCA, conocido también como Círculo de Deming por ser Edwards Deming su autor.

Busca la optimización constante de las actividades empresariales a través de cuatro etapas. Una vez que se llega a la última etapa, la empresa debe volver a comenzar, promoviendo así una autoevaluación continua que le permita identificar oportunidades de mejora en cada proceso.



**Figura 1. Ciclo Deming**  
**Fuente: Etapas del ciclo PDCA**  
**Elaborado por: Diego Benavides**

#### **2.11.6.2. Planificar**

Establecer los objetivos y los procesos necesarios en aquellas actividades o áreas de la empresa susceptibles de mejora para conseguir los resultados de acuerdo con la política de la organización es decir identificar la necesidad de mejorar los procesos y planificar cómo realizar cambios cumpliendo con las políticas y objetivos.

#### **2.11.6.3. Hacer**

Implementar los procedimientos es decir ejecutar los cambios necesarios en los procedimientos para lograr los objetivos y metas esperados, con la cooperación de las partes interesadas.

#### **2.11.6.4. Verificar**

Hacer el seguimiento y la medición de las mejoras introducidas verificando el cumplimiento de las políticas y objetivos de la organización, las metas, los requisitos legales y otros requisitos. Incluye informar sobre los resultados de estas comprobaciones.

#### **2.11.6.5. Actuar**

Se toman decisiones con base en el aprendizaje obtenido. Si hubo fallas, se definen acciones correctivas. Si, por el contrario, los resultados fueron óptimos, se documenta dicho cambio y se integra dentro de los procesos empresariales.

### **2.12. Proceso**

Es el conjunto de actividades mutuamente enlazadas entre sí o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto que se denomina salida generando un resultado de un producto o servicio.

De esta forma, un proceso industrial acoge el conjunto de operaciones diseñadas para la obtención, transformación o transporte de uno o varios productos primarios.

#### **2.12.6. Procesos estratégicos**

Son aquellos que están vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección.

#### **2.12.7. Procesos operativos**

Permiten determinar, proporcionar y mantener los recursos necesarios (recursos humanos, infraestructura y ambiente de trabajo).

### **2.12.8. Procesos de apoyo**

Son aquellos procesos que permiten llevar a cabo la producción y/o prestación de servicio.

### **2.12.9. Procesos de medición, análisis y mejora**

Son aquellos procesos que permiten hacer el seguimiento de los procesos, medirlos.

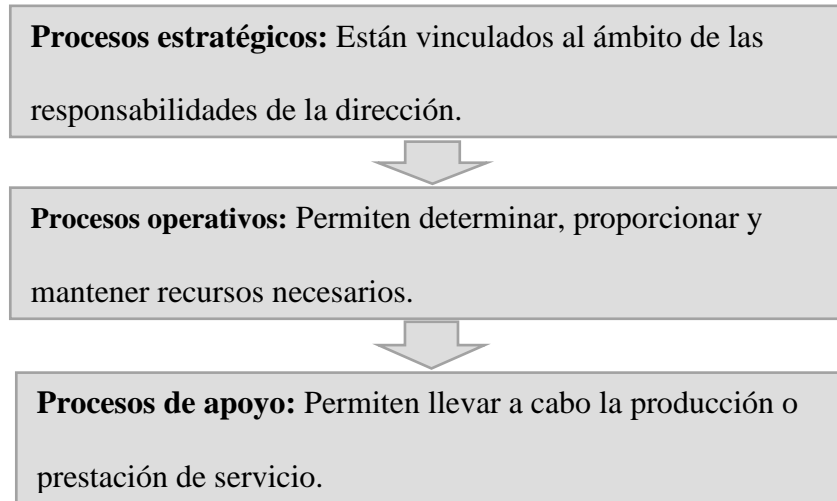
## **2.13. Procedimiento**

Es la forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso, es decir cuando se tiene un proceso que tiene que ocurrir en una forma específica, y se especifica cómo sucede, usted tiene un procedimiento, aunque debemos de tener en cuenta que no todos los procesos necesitan contar con un procedimiento.

## **2.14. Mapa de procesos**

Son múltiples actividades que permiten el correcto funcionamiento de la empresa, tanto a nivel interno como externo.

El mapa de procesos permite representar los procesos y sus interrelaciones. La tarea principal para llevarlo a cabo consiste en identificar los procesos de la empresa y relacionar unos procesos con otros según su orden de ejecución, de manera estructurada.



*Figura 2. Modelo de agrupación de procesos*

*Fuente: Sanz, Calvo, Carrasco Pérez, Zapata y Panchano*



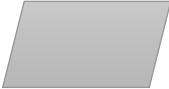
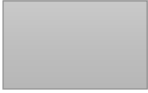

*Elaborado por: Diego Benavides (Año 2023)*

## 2.15. Diagrama de flujo

La Ingeniería Industrial ha desarrollado diversos instrumentos para mejorar los procesos productivos, y por ende la eficiencia y la productividad de las empresas que elaboran productos tangibles.

Para facilitar el gráfico del diagrama de flujo de un proceso es conveniente la utilización de ciertas figuras geométricas que sirven para representar cada una de las operaciones que conforma un proceso.

**Tabla 2.** Figuras que se utilizan en el diagrama de flujo

Símbolo	Nombre
	Inicio/Final
	Línea de Flujo
	Entrada/Salida
	Proceso
	Decisión

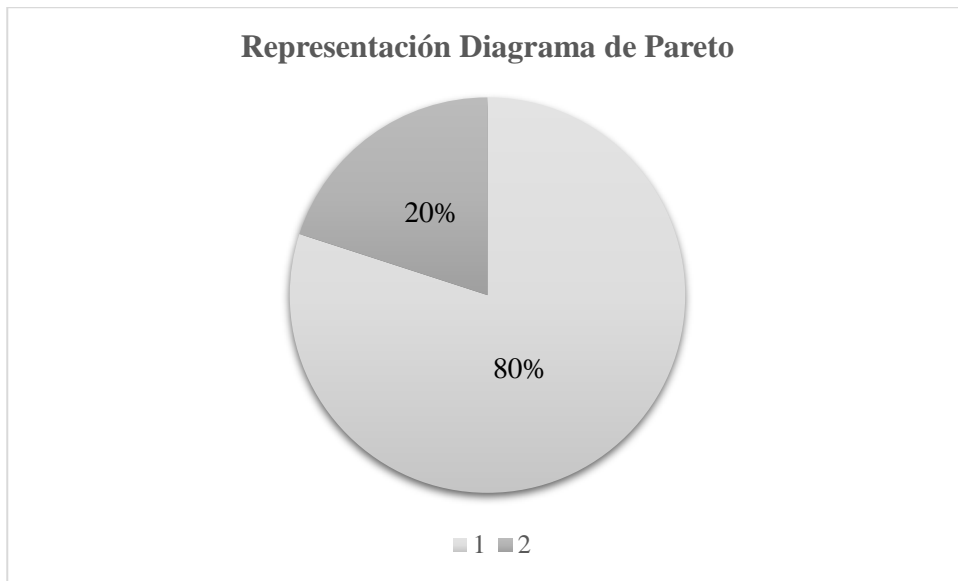
*Elaborado por: Diego Benavides*

## 2.16. Diagrama de Pareto

El diagrama de Pareto es una gráfica que organiza valores, los cuales están separados por barras y organizados de mayor a menor, de izquierda a derecha respectivamente.

El diagrama de Pareto es una gráfica que organiza valores, los cuales están separados por barras y organizados de mayor a menor, de izquierda a derecha respectivamente.

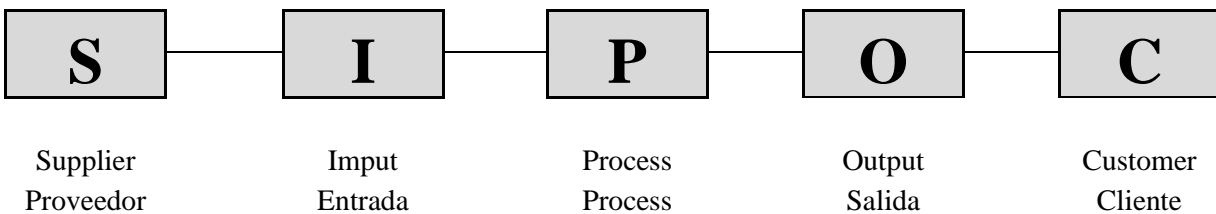
Representa la regla 80/20, es decir, que, en la mayoría de las situaciones, el 80% de las consecuencias son debido al 20% de las acciones o el 80% de los defectos de un producto se debe al 20% de las causas.



*Figura 3. Representación diagrama de Pareto  
Elaborado por: Diego Benavides*

### 2.17. SIPOC

El diagrama SIPOC por sus siglas en inglés (Supplier, Input, Process, Output, Customer) es una representación gráfica de un proceso en donde se detalla a mayor profundidad los proveedores, se puede identificar las entradas y salidas del proceso, además se determina los clientes vinculados a la secuencia del proceso como se lo muestra en la figura.



*Figura 4. Diagrama SIPOC*

*Elaborado por: Diego Benavides*

## **2.18. Fuerzas de Porter**

Las 5 fuerzas de Porter es un modelo de gestión empresarial desarrollado por Michael Porter (1947-actualidad).

Trata principalmente temas de competitividad e innovación. Además de crear la teoría de las 5 fuerzas que definen el potencial de rentabilidad de una empresa, fue el autor de los siguientes conceptos; cadena de valor, los clusters y los grupos estratégicos.

Su teoría ha ido evolucionando y ha ido poniendo el foco en el entorno social de compañías y corporaciones. Como consecuencia ha dado importancia a términos como la responsabilidad social de las empresas y el valor compartido, y viene definido por 5 fuerzas:

- El poder del cliente
- El poder del proveedor
- Los nuevos competidores entrantes
- La amenaza que generan los productos sustitutivos
- La naturaleza de la rivalidad

## **2.19. Checklist**

Son formatos creados para realizar actividades repetitivas, controlar el cumplimiento de una lista de requisitos o recolectar datos ordenadamente y de forma sistemática.

Se usan para hacer comprobaciones sistemáticas de actividades o productos asegurándose de que el trabajador o inspector no se olvida de nada importante.



### 2.19.6. Funciones del checklist

- Realización de actividades en las que es importante que no se olvide ningún paso y/o deben hacerse las tareas con un orden establecido.
- Realización de inspecciones donde se debe dejar constancia de cuáles han sido los puntos inspeccionados.
- Verificar o examinar artículos.
- Examinar o analizar la localización de defectos. Verificar las causas de los defectos.
- Verificación y análisis de operaciones.
- Recopilar datos para su futuro análisis.

### 2.20. Auditoria

Según la (Norma ISO 19011:2011,2011) define a auditoría como: Un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado que se cumplen los criterios de auditoría.

*Tabla 3. Tipos de Auditoría*

Tipos de Auditoría		
1era Parte	2da Parte	3era Parte
Auditoría Interna	Auditoría externa de proveedor o parte interesada	Auditoría de certificación legal, reglamentaria o similar

*Elaborado por: Diego Benavides*

### 2.21. Indicadores

Según (Bermeo,2015) define a los indicadores como: “El comportamiento de las variables que influyen en el sector y pueden ser cualitativos, cuantitativos o mixtos” a través de los

indicadores se puede establecer un marco referencial para evaluar el resultado y establecer medidas preventivas o correctivas en cuanto a la mejora, éstos permiten determinar la relación cuantitativa entre dos cantidades que corresponden a un mismo proceso o a diferentes, mediante esto caracterizar el éxito o la efectividad del sistema, programa u organización. (Franklin, 2013).

Los indicadores nos permitirán medir el nivel de desempeño de la organización frente a ciertos comportamientos de las variables a estudiar. Estos se pueden aplicar a tres niveles como son:

#### **2.21.6. Indicadores estratégicos**

Estos indicadores permiten identificar la contribución o aportación para lograr los objetivos estratégicos con relación a la misión de la organización y miden el cumplimiento en actividades, programas especiales, procesos estratégicos, proyectos de inversión.

#### **2.21.7. Indicadores de gestión**

Informan sobre procesos y funciones clave en el proceso administrativo que permite prevenir e identificar desviaciones que impiden el logro de los objetivos.

#### **2.21.8. Indicadores de servicio**

Son los indicadores con los cuales se puede implementar acciones de mejora continua y elevar la calidad de atención a los clientes.

#### **2.21.9. Indicadores de productividad**

Los indicadores de productividad son índices que miden el rendimiento de la empresa en varios ámbitos.

En inglés se llaman KPIs (*Key Performance Indicators*), que en español se puede traducir como "Indicador-clave de Desempeño".

Estos indicadores se utilizan para evaluar el rendimiento de los procesos, los equipos, las áreas de negocio y los resultados generales de la organización, tanto cuantitativa como cualitativamente.

La base inicial de esta evaluación es lo que se está haciendo hoy. Así, es posible medir de forma comparativa para entender si ha habido crecimiento o no.

## **CAPÍTULO III**

### **ANÁLISIS DE SITUACIÓN ACTUAL**

#### **3.1.Historia**

La empresa posee una trayectoria de 26 años, iniciando operaciones en el año 1995, en ese momento la comercialización de su producción era netamente local, pero al pasar de los años y con el reconocimiento de su calidad y precio sus productos han sido requeridos por demás lugares del país; hoy en día cuenta con 6 locales de venta a nivel nacional, este crecimiento comercial de la empresa obligó al incremento de su producción para la demanda, lo cual ha originado problemas de gestión empresariales.

La empresa MAYRA-TEX es una industria ubicada en la ciudad de Tulcán, en la provincia del Carchi, dedicada a la confección y comercialización de productos textiles como son sábanas, cobijas y sobrecamas de excelente calidad.

#### **3.2. Ubicación geográfica**

La microempresa textil MAYRA-TEX se encuentra ubicada en el sur de la Ciudad de Tulcán en la Provincia del Carchi, entre las calles Los Glaveles 1-89 y Las Bugambillas 100101, lugar donde MAYRA-TEX desarrolla para luego comercializar todos sus productos.



*Figura 5. Ubicación bibliográfica*

*Elaborado por: Diego Benavides*

### 3.3. Información de la empresa

*Tabla 4. Información de la empresa*







	<b>MAYRA-TEX</b>
<b>Razón Social</b>	MAYRA-TEX
<b>Representante Legal</b>	Velásquez Santillán Luis
<b>Teléfono</b>	0989006376
<b>Actividad Empresarial</b>	Fabricación de lencería de cama
<b>Tipo de Contribuyente</b>	Persona Natural
<b>Clasificación</b>	Microempresa
<b>Productos que ofrece la empresa</b>	Entre los productos ofertados al mercado se tiene: sábanas, cobijas, sobrecamas

*Elaborado por: Diego Benavides*

### 3.4. Descripción de los productos

MAYRA-TEX, se dedica a la producción y comercialización de sábanas, cobijas y sobrecamas, los cuales se detallan a continuación:

**Tabla 5. Cartera de Productos**

<b>Productos MAYRA-TEX</b>	
<b>Producto</b>	<b>Imagen</b>
<b>Sábanas</b>	
<b>Seda</b>	
<b>Algodón</b>	
<b>Cobijas</b>	
<b>Clásica</b>	
<b>Térmica</b>	
<b>Sobrecamas</b>	
<b>Algodón</b>	
<b>Poliéster</b>	

*Elaborado por: Diego Benavides*

### **3.5. Lineamientos estratégicos**

#### **3.5.1. Valores institucionales**

- Respeto
- Innovación
- Honestidad
- Responsabilidad
- Tolerancia

## **3.6. Análisis ambiental interno**

### **3.6.1. Factor organizacional**

En la actualidad no posee una estructura organizacional definida, debido a que esta microempresa es de carácter familiar desde sus inicios, además no cuenta con trabajadores contratados a largo plazo, lo cual al punto de vista del gerente no tendría un mapa organizacional estable.

Al no poseer las funciones que realiza cada trabajador en cada área de trabajo, ni una estructura organizacional, se propuso diseñar el diseño del sistema de gestión.

### **3.6.2. Factor de talento humano**

Para la elaboración de estos productos tales como sabanas, cobijas, sobrecamas se necesitan los siguientes recursos humanos:

- **Costureras:** Es la encargada de manejar la maquinaria que se encuentra en el área de costura las cuales se encargan de completar el proceso en la fabricación de los diferentes productos.
- **Supervisor:** En este caso lo realiza el gerente ya que es el principal encargado de revisar el producto al momento de terminar la fabricación del mismo.
- **Operador de maquinarias de corte y bordado:** Encargado de manejar los diferentes equipos tanto para el corte de piezas como para el bordado de las mismas.

### 3.6.3. Factor económico

MAYRA-TEX es una empresa privada que genera ingresos de las ventas de los diferentes productos que se fabrican, de igual manera genera ganancias gracias a los diferentes pedidos al por mayor en diferentes ciudades del Ecuador, así como a nivel local.

### 3.6.4. Factor productivo

MAYRA--TEX tiene como actividad principal la confección de diferentes productos, tales como sabanas, cobijas, sobrecamas de la mejor calidad, que además tiene el siguiente flujo productivo.

productivo.



*Figura 6. Flujo Productivo*

*Elaborado por: Diego Benavides*

- **Recepción de materia prima**

Cuando se realiza un pedido MAYRA-TEX, dependiendo del tipo de producto requerido por el cliente, se procede a contactar a los proveedores de las telas necesarias para la respectiva elaboración del producto, posteriormente MAYRA-TEX se encarga de ir a retirar la materia prima en un camión propio de la empresa, en este caso lo realiza en la ciudad de Guayaquil ya que la materia prima es importada directamente desde China.



- **Área de tendido y corte**

En este espacio se procede a transportar del lugar de almacenamiento rollos de tela de acuerdo con el producto planificado, posteriormente se realizan los respectivos cortes de las piezas correspondientes al producto que se va a producir, se utilizan las diferentes medidas especificadas para realizar cada producto en sus diferentes tipos.

- **Área de confección**

En esta área se realiza todo el proceso relacionado a al cocido, bordado si el producto lo requiere como también se añaden diferentes especificaciones de acuerdo con el pedido de clientes, en este proceso se utilizan las maquinas overlock y ojaladora según lo requiera el producto. Además, en esta área se realiza el corte de los hilos sobrantes del producto confeccionado y se afinan detalles, de tal forma que la prenda se encuentre en excelentes condiciones.

- **Empaquetado**

Se procede a clasificar el producto fabricado por tamaño y especificaciones, con sus respectivas etiquetas para luego empaquetar y bien almacenar en bodega, ser entregada por pedidos o como también distribución a los almacenes de venta.

### **3.6.5. Factor tecnológico**

Con respecto a los recursos tecnológicos, MAYRA-TEX cuenta con las siguientes maquinarias en sus instalaciones, con las cuales realiza el proceso productivo para fabricar las prendas textiles:

- Rectas

- Overlock
- Recubridora
- Bobinadora
- Bordadora
- Guillotina de corte

### **3.7.Análisis ambiental externo**

#### **3.7.1. Microentorno**

##### **3.7.1.1.Clientes**

MAYRA-TEX al producir una gama variada de productos, tiene clientes de todo tipo, en especial se encuentran diferentes almacenes de la ciudad como también los clientes mayoristas que son los que generan mayor cantidad de producción y generalmente los clientes minoristas que son los que acuden directamente a locales para la respectiva adquisición de productos.

##### **3.7.1.2.Proveedores**

Para cumplir con la fabricación del producto, MAYRA-TEX cuenta con proveedores internacionales de telas e insumos es así q la materia prima es directamente importada desde China cada un determinado tiempo.

##### **3.7.1.3.Competencia**

La principal competencia para MAYRA-TEX son las empresas textiles ubicadas también ubicadas en la ciudad de Tulcán y principalmente en Atuntaqui y Otavalo de la provincia de Imbabura, quienes ofrecen casi los mismos productos en ocasiones a precios mucho más bajos.

### **3.7.2. Macroentorno**

#### **3.7.2.1. Factor político legal**

MAYRA-TEX está comprometida con el cumplimiento de las leyes y normativas nacionales presentes en la Constitución del Ecuador, donde se establecen las obligaciones tributarias para el pago de los tributos establecidos por la ley; la normativa ambiental mediante la Ley de gestión ambiental con sus principios; la normativa laboral mediante código de trabajo; de igual manera con los permisos y licencias de funcionamiento generados por la Municipalidad de Ibarra, en consecuencia opera de manera legal desde hace aproximadamente 14 años, satisfaciendo las necesidades cambiantes de los clientes (Montúfar, 2017).

#### **3.7.2.2. Factor económico**

En el Ecuador, el sector textil representa cerca del 1% del PIB (0.8%) y el 5.9% del sector industrial, cumpliendo un papel importante en el desarrollo económico del país; lamentablemente a consecuencia de la pandemia este sector sufrió un duro golpe, reduciendo las ventas hasta un 40% en el año 2020. Es importante mencionar que la baja de la demanda fue a nivel mundial, por lo tanto, la AITE puso en marcha un plan destinado a la mejora competitiva en el Ecuador con el fin de generar un mayor desarrollo económico, crear más fuentes de empleo y fortalecer la exportación de estos productos (Lucero, 2021).

#### **3.7.2.3. Factor Social**

El sector textil genera un gran impacto en la sociedad, pues es uno de los sectores que generan más empleos de manera indirecta, consecuencia de los encadenamientos productivos que genera, llegando a conectar con otros 33 sectores productivos del país. Debido a la importancia de

este sector, se creó la Asociación de Industriales Textiles del Ecuador (AITE), la cual es una entidad sin fines de lucro que trabaja en beneficio de todas las industrias textiles ecuatorianas afiliadas, a través de la generación de propuestas que ayuden al desarrollo de este sector (Lucero, 2021).

Es así que, MAYRA-TEX al ser una empresa textil también genera un gran impacto en la sociedad, pues gracias a su gran desempeño, está logrando que la ciudad de Tulcán sea considerada como un lugar competitivo en calidad y prestigio para el desarrollo de textiles, equiparable con la provincia de Imbabura, que en este caso es la provincia con mayor impacto en la fabricación y comercialización de estos productos.

#### **3.7.2.4.Factor tecnológico**

La innovación tecnológica va creciendo día a día, generando equipos que facilitan y aceleran los procesos productivos, esto genera mucha competencia entre las industrias, incluidas las del sector textil, aportando mayor calidad y eficiencia a las empresas con respecto a sus productos. La tecnología es una de las herramientas más importantes que pueden marcar una gran diferencia entre el éxito competitivo entre las empresas.

Invertir en tecnología para mejorar el desempeño de las industrias se lo puede considerar como un requisito obligatorio para que puedan continuar compitiendo en el mercado que continuamente va cambiando, especialmente en el sector textil; es una inversión fuerte, pero genera grandes beneficios.

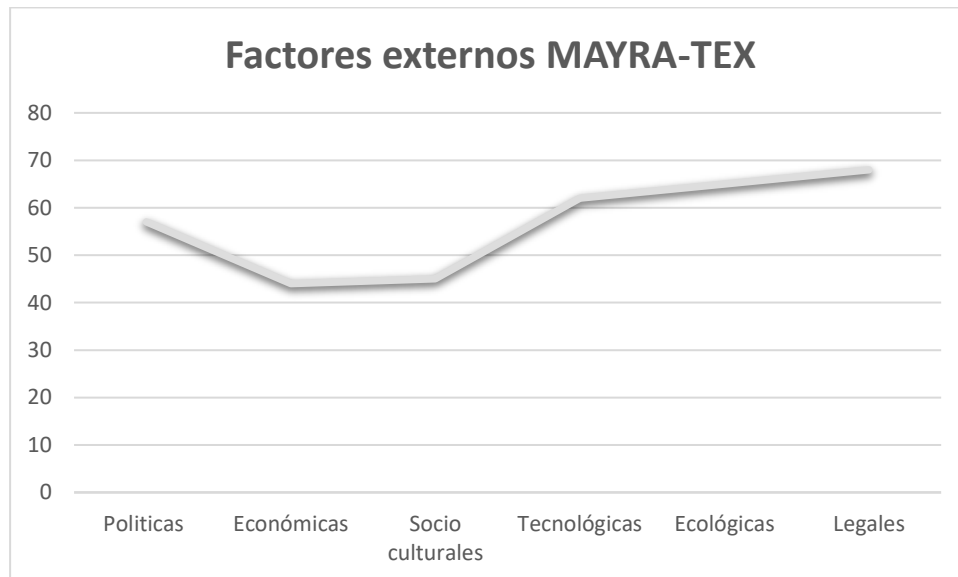
### 3.8. Análisis PESTEL

4. Análisis del entorno					
INFLUENCIAS DEL ENTORNO	POSIBLE EVOLUCIÓN	POSIBLE IMPACTO	POSIBILIDAD DE OCURRENCIA	IMPORTANCIA	OPORTUNIDAD O AMENAZA
<b>Políticas</b>					
Estabilidad política del país	Se reduce	75	0,75	40	Amenaza
Desarrollo del modelo capitalista	Se incrementa	100	0,75	75	Oportunidad
Generación de convenios con otras empresas	Se incrementa	75	0,50	55	Oportunidad
<b>Económicas</b>					
Situación económica del país	Se reduce	75	0,75	56	Amenaza
Creación de nuevos impuestos empresariales	Se incrementa	75	0,50	40	Amenaza
Inversión o financiación	Se incrementa	75	0,5	37	Oportunidad
<b>Socioculturales</b>					
Requerimientos cambiantes de la demanda	Se incrementa	75	0,75	56	Oportunidad
Número de empresas textiles en Imbabura.	Se incrementa	75	0,50	40	Amenaza
Modalidad de contratos a corto plazo	Se incrementa	75	0,75	56	Oportunidad
Contrabando de productos textiles	Se mantiene	50	0,50	25	Amenaza
<b>Tecnológicas</b>					
Inversión en equipos actualizados	Se incrementa	75	0,75	45	Amenaza
Desarrollo de nuevas técnicas textiles	Se incrementa	75	0,75	56	Oportunidad
Desarrollo de innovación en productos	Se incrementa	100	0,75	75	Oportunidad
<b>Ecológicas</b>					

Uso de materias primas de productos reciclados	Se incrementa	75	0,75	56	Oportunidad
Facilidad de adquisición de materiales	Se reduce	100	0,5	37	Amenaza
Requisitos para obtener una certificación ambiental	Se incrementa	50	0,75	37	Amenaza
Ahorro energético	Se mantiene	50	0,75	37	Oportunidad
<b>Legales</b>					
Normativas de seguridad	Se incrementa	75	0,75	40	Amenaza
Normativas de legislación ambiental	Se incrementa	50	0,50	37	Amenaza

**Fuente:** *Diego Benavides*

Como se puede observar en la figura 4, los factores externos que llegan a influir en mayor medida son los políticos, económicos y tecnológicos, los cuales brindan las mejores oportunidades para crecer y de igual forma las amenazas más importantes que afectarán a MAYRA-TEX.



*Figura 7. Resultados factores externos*

*Elaborado por: Diego Benavides*

### **3.9. Análisis FODA**

Para realizar el análisis FODA se necesita identificar los factores internos de la empresa MAYRA-TEX, para complementarlos con los factores externos establecidos en el análisis PESTEL. Este análisis se realiza utilizando una matriz donde se colocan los factores más importantes que influyen en el desenvolvimiento de la empresa y de esta manera generar estrategias que aporten beneficios a la empresa, de igual forma mediante este análisis se puede.

## Análisis FODA MAYRA-TEX

Fortalezas	Debilidades
F1. Cuenta con personal capaz de desempeñar diferentes funciones en todas las áreas de la empresa.	D1. Infraestructura pequeña delimita la capacidad productiva.
F2. Implementa contratos de personal por horas para disminuir costos de mano de obra	D2. Dificultad para calcular todos los costos productivos
F3. Realiza estudios de mercado para innovar en productos frecuentemente	D3. Desconocimiento de estrategias de ventas
F4. Mantiene la comunicación abierta entre todo el personal	D4. Bajo nivel de posicionamiento en el mercado
Oportunidades	Amenazas
O1. Requerimientos cambiantes de la demanda	A1. Competencia desleal aplicando la venta a pérdida
O2. Existe una gran aceptación de los productos	A2. Pérdida de clientes por la ausencia de campañas de marketing
O3. Obtención de nuevos clientes por inconformidad con la competencia	A3. Competencia de productos de más bajo costo
O4. Ser almacén mayorista por la variedad de stock y precios	A4. Distribución directa de productos desde la fábrica

*Elaborado por: Diego Benavides*

### 3.9.1. Posicionamiento estratégico

Con el fin de conocer la posición estratégica de MAYRA-TEX, se utilizará una herramienta que permite evaluar la situación de los factores internos y externos tomando en cuenta una ponderación para la “posición” de estos factores, con su respectivo porcentaje de importancia para alcanzar el éxito.

Para las respectivas ponderaciones se utilizarán los siguientes criterios, los cuales serán utilizados tanto para la calificación de los factores internos, fortalezas y debilidades, como para los factores externos. Oportunidades y amenazas.

#### **Para las fortalezas:**

- Posición muy fuerte
- F: Posición fuerte
- M: Posición media



Para las debilidades:

- MD: Posición muy débil
- D: Posición débil
- M: Posición media

Para las oportunidades y amenazas:

- MF: Muy fuerte
- F: Fuerte
- M: Media
- D: Débil

A continuación, se encuentra el respectivo análisis de la posición estratégica, identificando los factores más críticos para las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

### 3.9.2. Análisis de la situación interna

	FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO	POSICIÓN	% Importancia para ÉXITO	VALORACIÓN
<b>F</b>	1 Cuenta con personal capaz de desempeñar diferentes funciones en todas las áreas de la empresa.	F	12%	
	2 Implementa contratos de personal por horas para disminuir costos de mano de obra.	MF	10%	
	3 Realiza estudios de mercado para innovar en productos frecuentemente.	M	16%	
	4 Mantiene la comunicación abierta entre todo el personal para facilitar la adaptación como empresa a los posibles cambios.	F	12%	
<b>FORTALEZAS</b>	1 Infraestructura pequeña delimita la capacidad productiva.	M	10%	
	2 Dificultad para calcular todos los costos productivos y colocar precios adecuados a los productos	D	8%	

DEBILIDADES					
3	Falta de una correcta planificación para generar atracción de inversionistas con capital de trabajo	D	16%		
4	Falta de una correcta gestión por procesos	MD	16%		

*Elaborado por: Diego Benavides*

### 3.9.3. Análisis de la situación externa

	FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO	VALOR	% Importancia para ÉXITO	VALORACIÓN
O	1 Requerimientos cambiantes de la demanda	M	15%	
	2 Existencia de mano de obra calificada en la zona	F	100%	
OPORTUNIDADES	3 Desarrollo de nuevas técnicas textiles	MF	12%	
	4 Creciente innovación de productos en el mercado textil	F	10%	
A	1 Situación económica nacional	MF	12%	
	2 Competencia desleal aplicando la venta a pérdida	M	80%	
	3 Gran número de empresas textiles en Atuntaqui	F	12%	
	4 Capacidad de generar mejores precios por la competencia	F	10%	
AMENAZAS				

*Elaborado por: Diego Benavides*

### 3.9.4. Estrategias de Matriz FODA

Gracias al previo análisis de los factores internos y externos de la microempresa MAYRA-TEX, se pueden generar estrategias resultantes de la combinación de estos factores: estrategias ofensivas (fortalezas y oportunidades), estrategias defensivas (fortalezas y amenazas), estrategias de reorientación (debilidades y oportunidades) y estrategias de supervivencia (debilidades y amenazas). A continuación se encuentran descritas las estrategias previamente mencionadas.

<b>Estrategias Ofensivas</b>		<b>Estrategias defensivas</b>	
<b>FO1</b>	Invertir en capacitaciones sobre nuevas técnicas textiles para mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos productivos.	<b>FA1</b>	En temporadas bajas mantener un mínimo número de empleados, que tengan flexibilidad laboral al desempeñar distintas funciones.
<b>FO2</b>	Planificar la contratación de personal capacitado de acuerdo a las necesidades reflejadas en el pronóstico de la producción.	<b>FA2</b>	Contratar empleados capacitados sólo en periodos clave de producción, de tal manera que los costos de mano de obra sean lo más reducidos posibles.
<b>FO3</b>	Desarrollar nuevos productos utilizando técnicas innovadoras para satisfacer la demanda cambiante.	<b>FA3</b>	Enfocarse en la demanda de los productos que hacen diferenciadores de las empresas textiles en la provincia de Imbabura.
<b>FO4</b>	Ampliar la gama de productos para llegar a nuevos mercados, utilizando eficientes técnicas de comercialización.	<b>FA4</b>	Fortalecer la imagen corporativa de MAYRA-TEX, destacando por la flexibilidad en los productos ofrecidos, más no por el precio.
<b>Estrategias de reorientación</b>		<b>Estrategias de supervivencia</b>	
<b>DO1</b>	Considerar invertir en nuevos equipos multifuncionales, con el fin de aprovechar el espacio limitado y producir mayor gama de productos	<b>DA1</b>	Reducir el personal al mínimo para reducir costos, tomando en cuenta que en recesión económica la demanda baja
<b>DO2</b>	Contratar personal con mayor conocimiento que ayude a las finanzas de la microempresa.	<b>DA2</b>	Realizar ofertas en los productos para captar la atención de más clientes y lograr ventas
<b>DO3</b>	Considerar realizar pequeñas inversiones en capacitaciones referentes al aprendizaje de nuevas técnicas textiles que ayuden al desempeño productivo	<b>DA3</b>	Realizar estudios de factibilidad para la inversión planificada, apoyándose en la información de sus competidores
<b>DO4</b>	Cambiar la cultura organizacional de la microempresa a través del uso de información documentada para organizar, dirigir y controlar los procesos.	<b>DA4</b>	Establecer una adecuada gestión por procesos para aprovechar de mejor manera los recursos disponibles y disminuir los precios de venta

*Elaborado por: Diego Benavides*

### 3.10. Resultado de diagnóstico basado en la norma INEN 2537:2019 por cada requisito

Para diagnosticar la situación actual de MAYRA-TEX en base al cumplimiento de los requisitos de la norma INEN 2537:2019, se aplicó el Checklist respectivo para evaluar el cumplimiento de dichos requisitos en la organización. (Anexo 1)

Los criterios de evaluación que se aplicaron en el Checklist se muestran a continuación:

**Tabla 6. Criterios de evaluación**

<b>Respuesta</b>	<b>Detalle</b>
<b>Totalmente</b>	El criterio enunciado se cumple completamente
<b>Parcialmente</b>	El criterio enunciado se cumple parcialmente
<b>Nada</b>	El criterio enunciado no se cumple
<b>PHVA</b>	Planificar, Hacer, Verificar, Actuar

*Elaborado por: Diego Benavides*

Para poder realizar la respectiva tabulación, se transformó las variables cualitativas en cuantitativas, otorgando un peso relativo, como se puede apreciar en la siguiente tabla:

**Tabla 7. Peso relativo**

<b>Respuesta</b>	<b>Peso</b>
<b>Totalmente</b>	10
<b>Parcialmente</b>	5
<b>Nada</b>	0

*Elaborado por: Diego Benavides*

#### 4. Análisis de resultados obtenidos del CheckList

Este análisis fue realizado tomando en cuenta cada requisito de la norma por cada cláusula con el fin de conocer los porcentajes de cumplimiento en cada uno de ellos para la posterior realización del plan de mejorar para la organización. Para tabular y obtener dichos porcentajes, se utilizó el número de criterios escogidos por cada una de las tres posibles respuestas, para luego dividirlos entre el total de criterios existentes en cada punto.

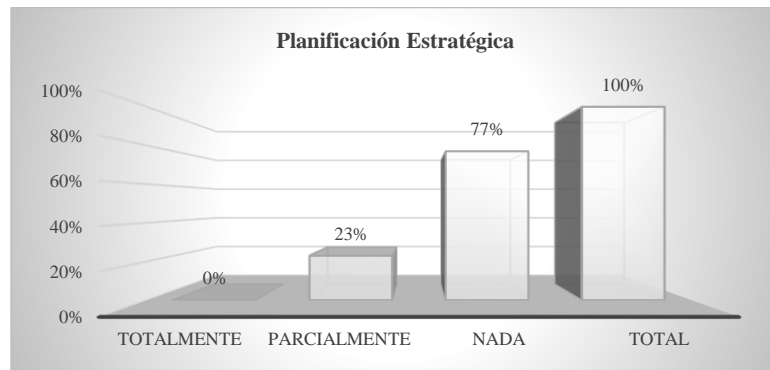
- **Requisito 4: Planificación Estratégica**

En este apartado con respecto al cumplimiento de los requisitos de la norma INEN 2537:2019, refleja que MAYRA-TEX cumple con el 0% de los criterios de forma total, con el 0% de manera parcial y el restante 100% no cumple de ninguna manera, esto se debe a que la empresa no tiene definido estos puntos y presenta dificultades al momento de asignar responsabilidades, no tiene un organigrama estructurado, además no cuenta con la debida documentación de la información necesaria para llevar a cabo lo planificado.

*Tabla 8. Tabulación requisito 4*

Respuesta	Cantidad de criterios	Porcentaje
<b>Totalmente</b>	0	0%
<b>Parcialmente</b>	0	0%
<b>Nada</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	7	0%

*Elaborado por: Diego Benavides*



**Figura 8. Tabulación requisito 4**

**Elaborado por: Diego Benavides**

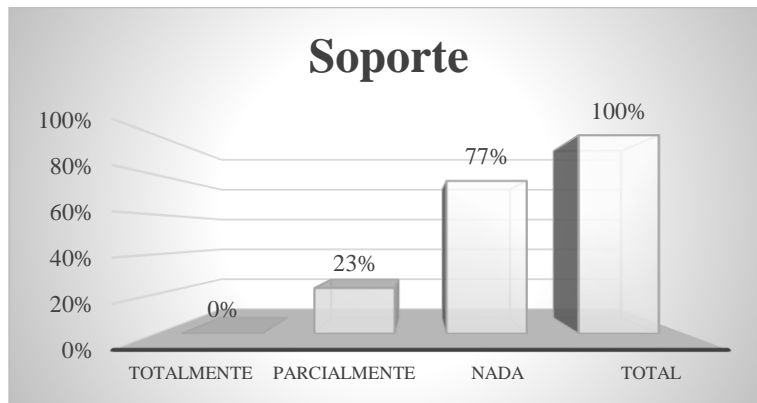
- **Requisito 5: Soporte**

Con respecto a Soporte, se obtuvieron los siguientes resultados, el 40% de los requisitos establecidos en este apartado se cumplieron totalmente, mientras que el restante 20% se compone entre el cumplimiento parcial y con el 40% al incumplimiento de los criterios. Las significativas falencias de cumplimiento en este apartado son consecuencia de la falta de gestión de talento humano como a la información documentada, lo cual desencadena que los criterios referentes a este tema se incumplan automáticamente.

**Tabla 9. Tabulación requisito 5**

Respuesta	Cantidad de criterios	Porcentaje
<b>Totalmente</b>	16	8%
<b>Parcialmente</b>	9	8%
<b>Nada</b>	14	84%
<b>TOTAL</b>	39	100%

**Elaborado por: Diego Benavides**



**Figura 9. Tabulación requisito 5**

**Elaborado por: Diego Benavides**

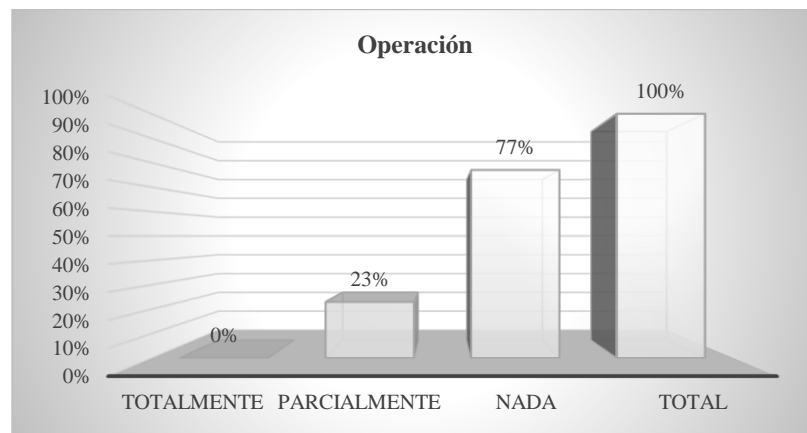
- **Requisito 6: Operación**

Referente a la parte de operación, MAYRA-TEX en sí, se encuentra cumpliendo totalmente con el 20% de los requisitos establecidos por la norma en esta sección, de forma parcial un 15% y el restante 65% no son cumplidos de ninguna manera. A través de este análisis se puede apreciar la experiencia que MAYRA-TEX en el mercado, debido a que está enfocado a satisfacer las necesidades de los clientes mediante la elaboración de productos que cumplan con sus requerimientos, pero lastimosamente a pesar de todos sus años de experiencia, la falta de documentación de los procesos y demás información relevante para ejecutar sus actividades de mejor manera, genera ruido y un porcentaje notable de incumplimiento a los criterios de este requisito.

**Tabla 10. Tabulación requisito 6**

Respuesta	Cantidad de criterios	Porcentaje
Totalmente	4	40%
Parcialmente	2	20%
Nada	4	40%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: Diego Benavides*



**Figura 10. Tabulación requisito 6**

*Elaborado por: Diego Benavides*

- **Requisito 7: Seguimiento y medición**

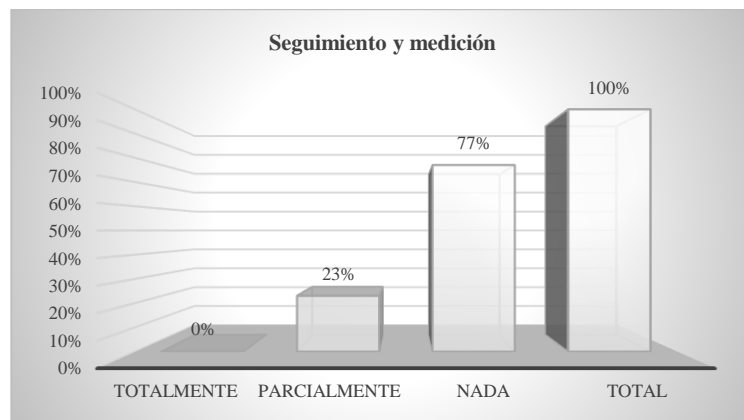
En este apartado se obtuvieron los siguientes resultados: un incumplimiento de 70% de los requisitos de la norma INEN 2537:2019 planteados en esta sección, un 23 % de cumplimiento total y el restante 7% al cumplimiento parcial. El porcentaje más significativo es indiscutiblemente el referente al incumplimiento total, consecuencia de que en MAYRA-TEX no se han realizado ni documentando los puntos de esta norma.



**Tabla 11. Tabulación requisito 7**

Respuesta	Cantidad de criterios	Porcentaje
Totalmente	2	23%
Parcialmente	1	7%
Nada	4	70%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: Diego Benavides*



**Figura 11. Tabulación requisito 7**

*Elaborado por: Diego Benavides*

- **Requisito 8: Mejora**

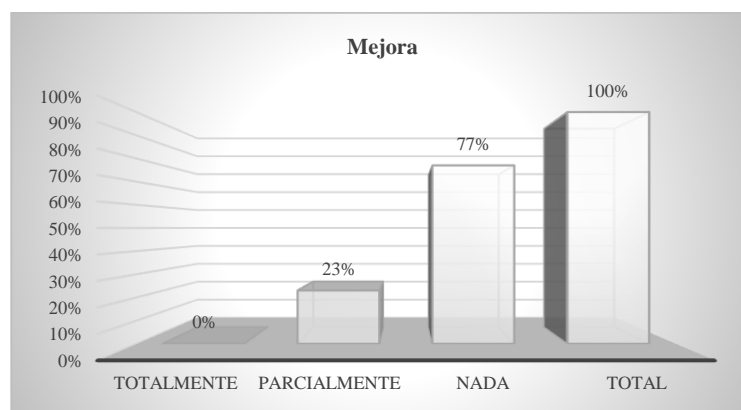
Según los resultados obtenidos en este requisito, MAYRA-TEX cumple totalmente con el 0% de los requisitos de la norma, de manera parcial 23% y el restante 77% los incumple, por lo tanto, demuestra que la empresa maneja como uno de sus principios la mejora continua, solucionando errores y aprendiendo de ellos durante todos sus años presente en el mercado, pero la variable que arroja los porcentajes negativos de cumplimiento radica en que MAYRA-TEX no

cuenta con un sistema de gestión, de tal manera que no puede medir verdaderamente las mejoras realizadas en el transcurso del tiempo, es decir este análisis se lo realiza de forma empírica.

**Tabla 12. Tabulación requisito 8**

Respuesta	Cantidad de criterios	Porcentaje
<b>Totalmente</b>	0	0%
<b>Parcialmente</b>	1	23%
<b>Nada</b>	2	77%
<b>TOTAL</b>	3	100%

*Elaborado por: Diego Benavides*



**Figura 12. Tabulación requisito 8**

*Elaborado por: Diego Benavides*

#### **4.9.Resultado de diagnóstico general**

Para obtener los resultados del CheckList tomando en cuenta que se manejan el cumplimiento de manera porcentual, se establecieron los siguientes parámetros basados en rangos porcentuales en cada apartado de la norma:

- Si es menor a 50% se debe “DISEÑAR”

- Desde el 50 % hasta menos del 80% se debe “MEJORAR”
- Si es mayor o igual al 80% si debe “MANTENER”

Aplicando los parámetros mencionados, los resultados de la auditoría interna fueron los siguientes:

**Tabla 13. Resultado general check list**

<b>RESULTADOS GENERALES DEL CHECK LIST ISO 9001:2015</b>			
<b>APARTADO DE LA NORMA</b>	<b>% OBTENIDO DE IMPLEMENTACIÓN</b>	<b>CICLO PHVA</b>	<b>ACCIONES PARA REALIZAR</b>
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	0%	P	DISEÑAR
SOPORTE	12%	H	DISEÑAR
OPERACIÓN	50%	H	MEJORAR
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	27%	V	DISEÑAR
MEJORA	13%	A	DISEÑAR

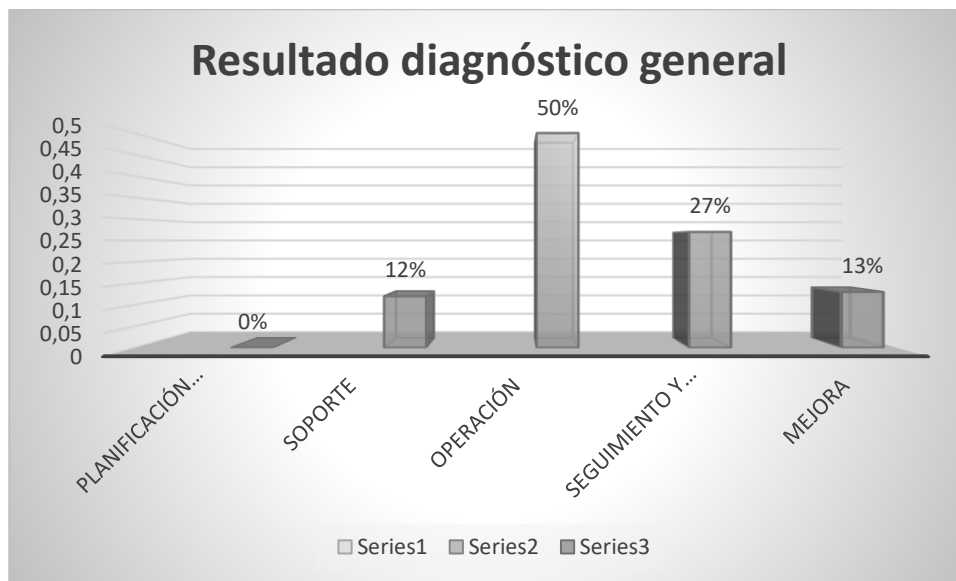
PORCENTAJE GENERAL	20%	BAJO
--------------------	-----	------

*Elaborado por: Diego Benavides*

#### **4.1.Resultado de diagnóstico general**

Después de aplicar el checklist inicial se procedió a realizar el análisis de cada apartado.

En la siguiente tabla se muestran los resultados de cumplimiento de forma general.



**Figura 13. Resultados Check List**

**Elaborado por: Diego Benavides**

Considerando los apartados 4 hasta el 8 de los requisitos de la Norma INEN 2537:2019, la empresa MAYRA-TEX tiene un cumplimiento de la norma del 20% lo cual es considerado como una calificación baja, evidenciando la carencia de un Sistema de Gestión, por este motivo es necesario el diseño de gestión, el cual contribuya al cumplimiento de los requisitos de la norma INEN 2537:2019.

## 4.2. Plan de mejoras norma INEN 2537:2019

**Tabla 14. Plan de mejoras**

<b>4. Planificación estratégica</b>				
<b>Objetivo</b>	<b>Actividades</b>		<b>Recursos</b>	<b>Responsable</b>
Mejorar el desempeño de la gestión por procesos de la microempresa	Comprensión de la organización y de su contexto	Elaborar análisis FODA	Talento humano, herramientas tecnológicas	Gerente
	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Elaborar matriz de partes interesadas		
	Direccionamiento estratégico	Definir la política de gestión Definir los objetivos estratégicos del sistema de gestión		
	Liderazgo	Realizar la estructura organizacional de la empresa		
<b>5. Soporte</b>				
<b>Procesos de apoyo</b>				
Documentar la información de la empresa que la norma INEN 2537:2019 detalla en cada apartado	Gestión del talento humano	Planificar la gestión de talento humano	Talento humano, herramientas tecnológicas	Gerente
	Información documentada	Documentar la información requerida en el sistema de gestión		
<b>6. Operación</b>				
Mejorar la eficiencia y eficacia del flujo productivo de la microempresa, añadiendo controles de calidad necesarios utilizando formatos e indicadores de desempeño	Planificación de los procesos	Evaluar los indicadores de cumplimiento	Talento humano, herramientas tecnológicas	Gerente
	Elaboración de productos o prestación del servicio	Verificar los registros de conformidad		
	Control de las salidas no conformes	Realizar el procedimiento de producto no conforme		
<b>7. Seguimiento y medición</b>				
Realizar auditorías internas periódicas para evaluar el desempeño de MAYRA-TEX	Autoevaluación	Realizar autoevaluación de los intervalos planificados	Realizar auditorías internas periódicas para evaluar el desempeño de la microempresa	Gerente
	No conformidad y acción correctiva	Establecer acciones para eliminar una no conformidad.		
<b>8. Mejora</b>				
Realizar mejoras continuas en la competitividad y efectividad de la gestión por procesos	Describir el plan de mejora para la empresa		Herramientas tecnológicas, talento humano	Gerente

**Fuente:** Diego Benavides

### 4.3.Documentación INEN 2537:2019

*Tabla 15. Documentación requerida INEN 2537:2019*

<b>Plan de Mejoras</b>	
<b>Requisitos INEN 2537:2019</b>	<b>Actividades</b>
<b>4. Planificación estratégica</b>	
<b>Contexto de la organización</b>	
Comprensión de la organización y de su contexto	Elaborar análisis FODA
Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Elaborar matriz de partes interesadas
Direccionamiento estratégico	Definir la política de gestión Definir los objetivos estratégicos del sistema de gestión
Liderazgo	Realizar la estructura organizacional de la empresa
<b>5. Soporte</b>	
<b>Procesos de apoyo</b>	
Gestión del talento humano	Planificar la gestión de talento humano Documentar la información requerida en el sistema de gestión
Información documentada	
<b>6. Operación</b>	
Planificación de los procesos	Evaluar los indicadores de cumplimiento Verificar los registros de conformidad
Elaboración de productos o prestación del servicio	
Control de las salidas no conformes	Realizar el procedimiento de producto no conforme
<b>7. Seguimiento y medición</b>	
Autoevaluación	Realizar autoevaluación de los intervalos planificados
No conformidad y acción correctiva	Establecer acciones para eliminar una no conformidad
<b>8. Mejora</b>	
Describir el plan de mejora para la empresa	

*Elaborado por: Diego Benavides*

## CAPÍTULO IV

### **5. DISEÑAR UN SISTEMA DE GESTIÓN BASADO EN LA NORMA INEN 2537:2019 DE LA EMPRESA MAYRA-TEX PARA MEJORA CONTINUA.**

El diseño del sistema de gestión tiene como objetivo estandarizar los procesos en el área de producción de la planta, haciendo referencia a los requisitos de la norma INEN 2537:2019. Para la propuesta de este capítulo también se actualizarán los elementos estratégicos de la empresa, como son la misión y la visión, los cuales se proponen a la empresa de forma general.

Toda la documentación que se va a generar se basa en los requerimientos de la norma INEN 2537:2019. Se parte desde el punto 4 de la norma que es la planificación estratégica, ya que en los puntos del 1 al 3 de la norma se habla acerca del campo de aplicación, referencias normativas y términos y definiciones que se usan para la norma INEN 2537:2019.

#### **5.1. Planificación Estratégica (CLAÚSULA 4)**

La alta dirección debe determinar las cuestiones internas y externas que puedan afectar la capacidad para cumplir los objetivos propuestos por la empresa.

##### **5.1.1. Contexto de la organización**

###### **5.1.1.1. Comprensión de la organización y de su contexto**

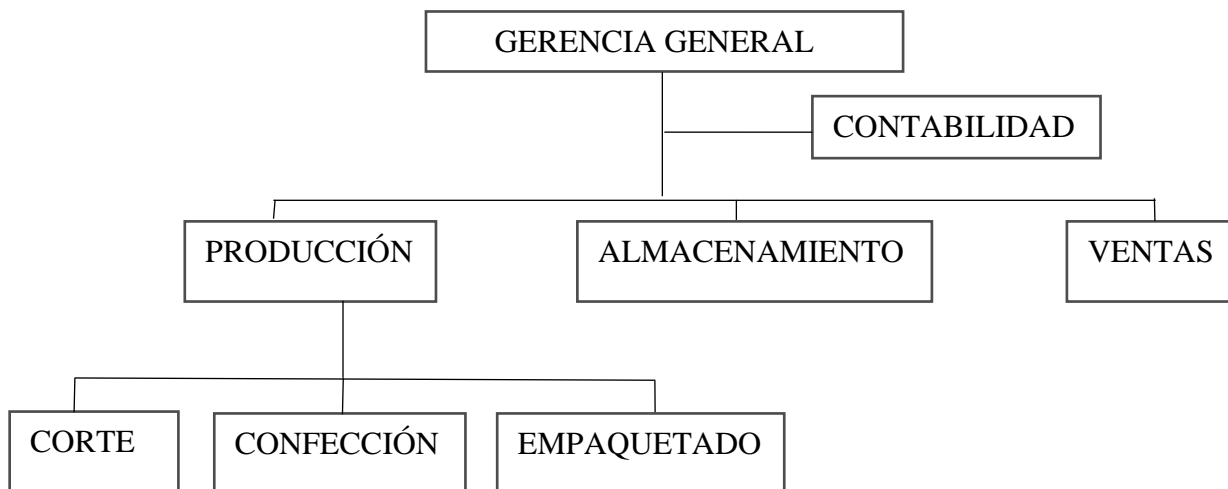
- **Misión**

Somos una microempresa ecuatoriana trabajando siempre con responsabilidad social, ofrecer diversos productos competitivos para satisfacer los requerimientos de nuestros clientes. Estamos comprometidos con el desarrollo del capital humano y calidad de nuestros productos con un crecimiento rentable.

- **Visión**

MAYRA-TEX para el año 2027 pretende ser una empresa líder en producción y comercialización de productos de calidad a precios competitivos con un alto nivel de atención a nuestros clientes, por medio de personal capacitado y motivado que nos permita tener un crecimiento con rentabilidad.

### 5.1.1.2. Organigrama estructural de la empresa



*Figura 13. Organigrama Estructural MAYRA-TEX*

*Elaborado por: Diego Benavides*

### 5.1.1.3. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

#### 5.1.1.3.1. Matriz de las partes interesadas

Debido a su gran importancia para la capacidad de la empresa, en este caso se a utilizado la matriz de stakeholder o partes interesadas son parte clave para el diseño del sistema gestión de calidad. De acuerdo con la norma INEN 2537:2019, la empresa debe determinar lo siguiente:



a) Las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad;

b) Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad. Por los literales antes mencionados, se estableció una matriz con las necesidades y expectativas de las partes interesadas, la cual se muestra a continuación:

**Tabla 16. Matriz de las partes interesadas**

<b>Matriz de las partes interesadas</b>		
<b>Partes interesadas</b>	<b>Necesidades y expectativas</b>	<b>Planificación del sistema de gestión</b>
Propietario	Crecimiento de la productividad, rentabilidad y crecimiento de la empresa	Control de la producción, control de costos de producción, control de mano de obra
Clientes	Establecer relación entre calidad y precio para que sea competitiva	Control de costos de producción, mejora en los procesos mediante la estandarización, optimización de recursos
	Mejorar el producto a sus necesidades	Control de proceso de diseño
	Mejorar ofertas y regalías en el mercado	Control de costos de producción
Trabajadores	Satisfacción del cliente	Atención por inconformidad de los productos
	Mejorar sus aptitudes mediante una instrucción adecuada	Capacitación al personal
	Seguridad en la remuneración	Control de pagos puntuales a los trabajadores
Competidores	Buen ambiente de trabajo y estabilidad laboral	Cumplimiento de reglamento interno, planes de incentivación
	Estudio de mercado para ser más competitivos y además innovación y desarrollo de nuevos productos, imagen de la marca y el posicionamiento.	Identificación del contexto de la organización
Proveedores	Entregas y pagos a tiempo Requisitos de calidad bien definidos	Convenios con proveedores
Entidades públicas	Cumplimiento de políticas Permisos de funcionamiento	Cumplimiento de políticas legales

**Elaborado por: Diego Benavides**

#### **5.1.1.4.Direccionamiento estratégico**

##### **5.1.1.4.1. Política de Gestión**

La política de calidad se encuentra relacionada a la parte estratégica de la planta, esta política es la base de un sistema de gestión ya que a través de la misma se plantean los objetivos de calidad los cuales deben ser alcanzables para la empresa, midiéndolos a través de los indicadores.

Según la norma INEN 2537:2019, una organización debe establecer, implementar y mantener una política de calidad que se apropiada y que considere:

- el compromiso con el cumplimiento de las exigencias del mercado
- La legislación vigente
- la satisfacción de las partes interesadas.
- Proporcionar un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos estratégicos y debe estar orientada a la satisfacción del cliente y a la mejora continua.

## **POLÍTICA DE GESTIÓN**

MAYRA-TEX es una empresa textil ecuatoriana que se dedica a la producción de diferentes productos textiles como son sábanas, cobijas y sobrecamas, los mismos que se garantiza calidad por medio de un sistema de gestión de mejora continua que cumple con las normas legales regulatorias establecidas por nuestros proveedores, consumidores y entidades de control.

*Figura 14. Política de Gestión*

*Elaborado por: Diego Benavides*

### **5.1.1.5. Objetivos estratégicos del sistema de gestión**

Los objetivos estratégicos del sistema de gestión planteados deben estar relacionados con la política de gestión, los mismos deben ser medibles y alcanzables, esto se lo realiza con una planificación la misma que establece cada objetivo planteado para la empresa, la manera de cómo cumplir ese objetivo estableciendo los recursos y responsables de cada actividad, de la misma forma se plantean indicadores los cuales ayudarán al cumplimiento de los objetivos, controlando así el cumplimiento de cada objetivo y evaluándolos de acuerdo a la periodicidad en la que se miden los indicadores propuestos.

A continuación, se muestra la planificación para el cumplimiento de los objetivos estratégicos del sistema de gestión planteados para la empresa MAYRA-TEX.

**Tabla 17. Planificación de los objetivos estratégicos**

PLANIFICACIÓN DE OBJETIVOS					
Objetivos	Cómo hacerlo	Recursos	Responsable	Periodicidad	Indicadores
Fortalecer la comunicación entre todos quienes conforman MAYRATEX de manera que permita mejorar permanentemente la calidad de los productos.	Se lo puede controlar y dar seguimiento mediante las capacitaciones y se lo podría medir según el número total de capacitaciones que se realizaron con respecto a las planificadas.	Registro de capacitaciones	Gerente	Mensual	Porcentaje de capacitaciones realizada
Garantizar la eficiencia del servicio al cliente, mejorando los tiempos de entrega, permitiendo así una ventaja competitiva con otras empresas.	Se lo puede controlar con la planificación de entregas y se lo puede medir con el total de entregas realizadas con respecto a las entregas no realizadas	Orden de producción diaria, registro de producto terminado	Gerente	Semanal	Cantidad de pedidos realizados
Garantizar a los consumidores, productos que cumplan con los requerimientos tanto de calidad como de inocuidad.	Se puede dar seguimiento con las especificaciones de los clientes y se lo puede medir con el número de inconformidades de los productos.	Control de laboratorio, control de calidad	Gerente	Mensual	Número de productos no conformes

*Elaborado por: Diego Benavides*

## 5.2.Liderazgo

### 5.2.1. Responsabilidad y autoridad a las personas

MAYRA-TEX con el fin de cumplir con los requisitos dados por la norma INEN 2537:2019, determina responsabilidades y roles a cada miembro de la organización, esto se realiza con el fin de cumplir lo estipulado en la norma y mantener el enfoque hacia el cliente. A continuación, se muestra los roles y responsabilidades de los que conforman la empresa:

**Tabla 18. Roles y responsabilidades de las personas**

<b>RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD DE LAS PERSONAS</b>	
<b>Roles</b>	<b>Responsabilidades</b>
Gerente	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Planificar los objetivos a cumplir dentro de MAYRA-TEX</li> <li style="padding-left: 20px;">* Toma de decisiones más convenientes en beneficio de la empresa</li> <li>* Establecer reglas para el buen funcionamiento de la empresa</li> <li>* Planear, orientar, como también inspeccionar los procesos asignando recursos para el buen funcionamiento de la empresa</li> </ul>
Secretaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Atención al cliente mediante llamadas telefónicas.</li> <li>* Recepción de pedidos</li> <li>* Controlar la parte contable y tributaria de la organización.</li> </ul>
Encargado de Bodega	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Recepción de materia prima para la confección del producto</li> <li>* Entrega de material al área de producción para que pueda cumplir con su labor.</li> <li>* Recepción de producto terminado para almacenar</li> <li>* Despacho de productos terminados al cliente.</li> </ul>
Cortador	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Transporte de telas de bodega hasta el área de corte</li> <li>* Cortar la tela utilizando los diferentes moldes de acuerdo a la prenda que se vaya a realizar</li> </ul>
Bordador	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Trasladar la tela cortada desde área de corte hasta el área de bordado</li> <li>* Revisar el estado de la maquina bordadora</li> <li>* Cargar el diseño a bordar en la computadora de la bordadora y controlar que la bordadora realice su función de forma correcta</li> </ul>

<b>RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD DE LAS PERSONAS</b>	
<b>Roles</b>	<b>Responsabilidades</b>
Costureras	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Trasladar la tela bordada o estampada desde el área de estampado o bordado</li> <li>* Realizar los respectivos dobladillos de la tela y colocar los elásticos en la maquina en el caso que lo requiera</li> <li>* Realizar el remate de las piezas en la maquina overlock</li> <li>* Despacho del producto terminado para ser empaquetadas, almacenadas o enviadas en el caso que lo requiera</li> </ul>

*Elaborado por: Diego Benavides*

### **5.3.Soporte (CLAÚSULA 5)**

#### **5.3.1. Procesos de Apoyo**

La organización debe determinar y proporcionar recursos necesarios para la implementación, la administración y el mantenimiento del sistema de gestión.

- **Gestión de Talento humano**

La empresa debe planificar e implementar un proceso de gestión de talento humano que permita contar con colaboradores competentes, empoderados y comprometidos en toda la organización.

Para ello, la organización debe determinar, definir los procedimientos de:

- **Selección de personal**

Antes de la selección de personal de debe hacer el respectivo reclutamiento de personal que es el primer paso de contratación y que se basa en la atracción de personas interesadas en la vacante a través de diferentes medios, posteriormente se debe escoger entre los candidatos reclutados a los más adecuados para ocupar los cargos existentes en la empresa tanto a nivel directivo como a nivel operativo tratando de mantener o aumentar la eficiencia y rendimiento del personal.

- **Contratación**

Una vez conocido los resultados del proceso de selección, se procede a preparar el documento denominado contrato de trabajo, o el mismo que establece la relación jurídica laboral entre colaborador y el empresario, en que el nuevo personal se compromete a prestar sus servicios manuales o intelectuales, así como la responsabilidad del empleador a retribuirle económicamente, mediante una remuneración y prestaciones sociales

incluye las condiciones laborales que celebrarán el nuevo empleado y el representante legal de la empresa, dentro del marco de las leyes laborales, generando un conjunto de derechos y obligaciones para ambas partes.

Ahora se debe realizar los contratos en base a la necesidad de la empresa MAYRA-TEX, que en este caso trabaja bajo contrato por tiempo indefinido ya sea puesto administrativo o para las vacantes fijas en las diferentes áreas como producción y bodega.

- **Retiro**

Este procedimiento aplica para todos los empleados de la empresa MAYRATEX, inicia con cuando se acepta la renuncia y/o se da por terminada la relación laboral con el empleado por cualquier circunstancia y termina con el archivo del expediente laboral en el archivo de retirados.

- **Capacitación**

La capacitación o entrenamiento significa la preparación de la persona para el cargo, en tanto que el propósito de la educación es preparar a la/las personas para enfrentar el ambiente dentro o fuera de su trabajo.

El entrenamiento es un proceso educativo a corto plazo, aplicando de manera organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos.

El entrenamiento implica la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de las tareas y del ambiente y desarrollo de habilidades.

- **Inducción**

El procedimiento de inducción adecuado con el personal de nuevo ingreso es esencial para la gestión y su desempeño en el puesto de trabajo asignado es por ello que el proceso de inducción para la empresa MAYRA-TEX será el siguiente.

**Nivel directivo:**

- Inmediatamente después de la firma del contrato, el nuevo colaborador será inducido a su lugar de trabajo por la persona que se encarga del talento humano en la empresa en este caso el gerente de la misma.
- Se le hará la entrega de su material de trabajo.
- En el lugar de trabajo se le entregará su manual de funciones, y si existe alguna duda por parte del nuevo colaborador en base a alguna de sus actividades se solventarán.
- Se le realizará una capacitación sobre las actividades de su puesto de trabajo a cargo del gerente de la empresa y a su vez se le dará a conocer el trabajo que se desarrolla en el área del que formará parte.
  - Se realizará una reunión con el jefe para compartir los conocimientos sobre las diferentes áreas y el enlace que tienen entre sí.

**Nivel operativo**

- Inmediatamente después de la firma del contrato, el nuevo colaborador será inducido a su lugar de trabajo por la persona que se encarga del talento humano en la empresa en este caso el gerente de la misma.



- Se le hará la entrega de su material de trabajo y uniforme.
- En el lugar de trabajo se le entregará su manual de funciones a cargo de su jefe inmediato.
- Se le realizará una capacitación sobre las actividades de su puesto de trabajo a cargo del jefe inmediato.

### **Equipo de ventas**

- Inmediatamente después de la firma del contrato, el nuevo colaborador será inducido a su lugar de trabajo por la persona que se encarga del talento humano en la empresa en este caso el gerente de la misma.
- Se le hará la entrega de su material de trabajo y uniforme.
- En el lugar de trabajo se le entregará su manual de funciones a cargo de su jefe inmediato.
- Se le realizará una capacitación sobre las actividades de su puesto de trabajo a cargo del jefe en este caso gerente de la empresa.
- Por último, por parte del jefe se realizará el cronograma de actividades que deberá cumplir.
- **Causas de la rotación del personal**

La rotación del personal se genera cuando la empresa tiene tanto salidas como entradas de nuevos miembros de la fuerza laboral lo que se traduce en un descontrol tanto en la administración como de todas las demás áreas de la empresa, ya que no únicamente se traduce en un aumento en los costos de contratación y capacitación también en un cambio en la productividad, un aumento en las mermas o los errores y una disminución de la calidad.

Las causas de la rotación del personal las podemos establecer en un triple orden, las cuales son:

- Carácter general, independientes de la empresa y de cada persona
- Carácter empresarial, ligadas a la implantación de la política de personal
- Carácter personal, estrechamente relacionadas al sujeto, a sus condiciones personales y familiares.

### **5.3.2. Gestión de Recursos Físicos**

Durante una visita de reconocimiento al lugar en donde se encuentra MAYRA-TEX se verificó si la empresa dispone y mantiene la infraestructura necesaria para cumplir con los requisitos del producto ofrecido al cliente, brindando al mismo tiempo un lugar de trabajo seguro y saludable a sus empleados.

También se verificó los equipos informáticos, maquinaria y equipos de producción necesarios para la fabricación de sus productos.

“MAYRA-TEX” cuenta con 400 m<sup>2</sup> de terreno dividido en 150 m<sup>2</sup> de bodegas, 150 m<sup>2</sup> de la planta y 100 m<sup>2</sup> de oficina. Este tamaño es aprovechado al máximo debido a que la empresa optimiza todos sus recursos lo cual ha hecho que crezca estos últimos dos últimos años.

“MAYRA-TEX”, tiene las siguientes áreas:

- Área administrativa con una oficina
- Planta de producción
- Parqueadero
- Maquinaria y equipos de producción

- Equipo de computación
- Un camión y camioneta propio de la empresa.

“MAYRA-TEX” a su vez, se encuentra distribuida en las siguientes áreas:

- Área de Recepción de materia prima y Despacho de productos terminados
- Almacenamiento de materias primas, insumos y productos terminados
- Instalaciones sanitarias
- Parqueadero

### **5.3.3. Gestión de la información**

La documentación es el sostén del sistema de gestión de calidad, ya que en ella se encuentra como se debe manejar la organización, así como también la información que hace posible el desarrollo de los procesos.

La elaboración de la documentación debe garantizar que este sea una herramienta eficiente para la administración de procesos.

Algunos de los beneficios que se consigue gracias a la documentación son:

- Es un soporte para los trabajadores a la hora de cumplir su función en la organización y les ayuda a ver la importancia de su trabajo.
- Establece los requisitos establecidos en los procesos y origina evidencias objetivas de que requisitos se están cumpliendo.
- La variabilidad disminuye y el proceso se mantiene en condiciones controladas.
- Determina una base para realizar una evaluación periódica y la mejora continua del sistema de gestión.

- Facilita las auditorias

### 5.3.5 Gestión de compras

- **Proceso de compras**

MAYRA-TEX tiene proveedores ya identificados con quienes tiene acuerdos verbales y en algunos casos compromisos escritos, sin embargo, no se cuenta con una clara organización de cómo se realiza su gestión de compras en base a una planificación.

MAYRA-TEX debe establecer, documentar y mantener un proceso de compras que asegure la provisión oportuna de las materias primas, insumos, entre otros para la producción, el mismo debe estar a cargo de la persona encargada de realizar las compras en este caso por el gerente.

Un instructivo y registros de compras deben incluir:

- Un listado de materias primas, materiales y demás insumos.
- Procesos administrativos.
- Listado de proveedores calificados: Nombres, dirección, contactos.
- Condiciones de pago.
- Tiempo de entrega de los insumos.
- Requisitos específicos de cada insumo.
- **Requisitos de materiales**

MAYRA-TEX debe contar con una base de datos de La materia prima, materiales e insumos y sus especificaciones necesarias para lograr el cumplimiento de las características finales de sus productos.

Cada materia prima, material o insumo debe contar con un documento que describa las especificaciones con las cuales debe ser entregado por el proveedor y ser administrado, actualizado y revisado periódicamente por el personal a cargo de la Gestión de Técnica con el fin de garantizar que se están adquiriendo materiales conformes.

- **Relación con proveedores**

En MAYRA-TEX los proveedores se identifican de varios tipos desde:

- Bancos para el financiamiento
- Proveedores de materia prima
- Proveedores de insumos
- Mantenimiento de equipos

MAYRA-TEX debe identificar a los proveedores que tengan la capacidad de cumplir con los requisitos de compra, como son las especificaciones de las materias primas, materiales e insumos.

### **5.3.6. Gestión financiera**

La administración de los recursos económicos en “MAYRA-TEX” es supervisada por el contador, quienes junto en conjunto con el Gerente, se aseguran de establecer anualmente un presupuesto.

“MAYRA-TEX” debe disponer de una estructura de costos y gastos apropiada que le permita conocer la situación real de su negocio, gestionar las decisiones y tomar acciones para alcanzar los resultados económicos esperados. Se debe establecer anualmente un presupuesto específico bajo la responsabilidad de una persona oficialmente a cargo de:

- Evaluar económica y técnicamente todos los requisitos de un Sistema de Gestión.
- Solicitar y analizar cotizaciones de requisitos desde el punto de vista de calidad.  
Reportar periódicamente el control de sus costos y gastos.
- Participar activamente temas de tomas de decisiones críticas para la empresa.

### **5.3.7. Gestión comercial**

- **Conocimiento del mercado**

El gerente en este caso el dueño de la empresa “MAYRA-TEX”, establecen y mantienen la información documentada para conocer el mercado, cuentan con los siguientes documentos:

- Lista de sus clientes
- Lista de proveedores y sus alternativas en caso de cambios
- Información de sus principales y potenciales competidores

“MAYRA-TEX” mantiene registrada información sobre:

- Los principales problemas internos de la empresa en términos de: reclamos de clientes, exigencias regulatorias e incidentes laborales.
- Registros de proveedores sobre los reclamos frecuentes, su nivel de servicio y su documentación vigente.

- **Requisitos del producto**

“MAYRA-TEX” debe documentar las especificaciones o características de sus productos vigentes o nuevos proyectos de productos innovadores. Estas especificaciones, características o requisitos del producto deben ser descritas por el personal de ventas, revisadas por el personal

operativo y técnico y finalmente aprobadas por la Gerencia General, para luego ser conocidas por toda la empresa y mantenerse actualizadas.

- **Acuerdos con los clientes**

“MAYRA-TEX” tiene como su principal segmento de mercado a todo el público en general que tienen alcance sus productos por medio de:

- Clientes minoristas como puntos en el mercado de la ciudad donde el producto se entrega en sus instalaciones como también al público en general.
- Clientes mayoristas como bodegas, los cuales son clientes fijos y de mayor demanda para la empresa debido a que sus pedidos de producto son constantes.

La identificación de los compromisos con los clientes debe estar organizada y documentada de acuerdo a las prioridades de cada uno en demanda y tiempos de entrega. Cualquier modificación debe ser acordada y documentada de tal manera estén definidas y confirmadas por las partes incluyendo como mínimo:

- Las características y cantidad del producto solicitado por el cliente.
- Las condiciones de tiempos de entrega y pago.

Estos acuerdos deben estar a cargo de la parte Comercial, estar avalados por la Gerencia y haber sido incluidos en las planificaciones de producción.

## **5.4. Operación (CLAÚSULA 6)**

### **5.4.1. Planificación de los procesos**

MAYRA-TEX en el desarrollo de su Sistema de Gestión que incorpora un enfoque basado en los procesos. El enfoque basado en procesos ayuda a la organización a identificar y gestionar de manera adecuada sus procesos e interacciones, colaborando al desarrollo del sistema de gestión, con esto se debe definir y planificar sus procesos, considerando que estos son de dirección, operacionales y de apoyo.

### **5.4.2. Mapa de procesos**

El mapa de procesos de la empresa MAYRA-TEX se elabora a partir de la identificación de las necesidades de los clientes entre las cuales se puede mencionar: costos tratables, condición apropiada de la materia prima y la satisfacción de sus clientes en la adquisición del producto. A través de la interacción de los procesos que existen en la empresa se busca satisfacer dichas necesidades. A continuación, se describe los procesos tanto administrativos como operativos de la empresa.



**MAPA DE PROCESOS MAYRA-TEX**



*Figura 15. Mapa de proceso*

*Elaborado por: Diego Benavides*

**5.5. Seguimiento y medición (CLAÚSULA 7)**

**5.5.1. Satisfacción del cliente**

La alta gerencia de MAYRA-TEX determina un formato para medir el grado de satisfacción del cliente, el cuál es aplicado en cada pedido despachado con el fin de cumplir con las expectativas del cliente y mejorar aspectos que ellos lo vean oportuno.

**Tabla 19. Formato de satisfacción del cliente**

Para MAYRA-TEX es de gran importancia su opinión, razón por la cual deseamos que califique los puntos a continuación, marque con una X lo que usted considere teniendo en cuenta una escala del 1 al 4 en donde: Malo= 1; Regular= 2; Bueno=3; Excelente=4

Nº	PREGUNTA	1	2	3	4	OBSERVACIONES
1	Como considera la calidad de nuestros productos					
2	Como considera el tiempo de respuesta a los pedidos de cotización					
3	Como considera el cumplimiento de los plazos de entrega					
4	Como considera la calidad de atención y asesoramiento técnico a la hora de realizar sus pedidos					
5	Cuál es el nivel con el cual nuestros productos satisfacen sus necesidades					
6	Cuál es la calidad de respuesta ante dificultades presentadas					

**Fuente:** Diego Benavides

### 5.5.2. Autoevaluación

La empresa MAYRA-TEX revisa los resultados alcanzados por el sistema de gestión de manera ordenada y sistemática con los responsables de dirigir el sistema de gestión y la gerencia, comprobando que se haya dado cumplimiento a todos los requisitos dispuesto por la norma INEN 2537:2019 para productos ofertados por la empresa.

### 5.5.3. No conformidad y acción correctiva

Las no conformidades identificadas por la empresa son estudiadas y evaluadas con el fin de establecer las causas y determinar acciones de mejora. Las no conformidades y acciones de mejora se conservan como información documentada, de la misma manera aquí se realiza el seguimiento de efectividad de las acciones de mejora establecidas.


*Tabla 20. No conformidades y acciones correctivas*

Registro de N.C y Acciones Correctivas			
Área	Fecha	ítem INEN 2537:2019	Persona que genera la acción
No Conformidad			
Detalle de No Conformidad			
Detalle de causa y acción Correctiva			
Análisis de la causa			
Acciones Correctivas-Acciones sobre la causa			
Seguimiento de la acción correctiva de efectividad de la acción propuesta			
Seguimiento de acciones			
Seguimiento efectividad de acciones			
Observaciones			

*Fuente: Diego Benavides*

### 5.6. Mejora (CLAÚSULA 8)

MAYRA-TEX por medio del sustento del gerente y la aplicación como guía del presente manual implanta en cada uno de sus procesos una cultura de mejora continua, planificando objetivos y verificando que se ha cumplido con cada uno de los puntos establecidos por Sistema de según la NORMA TÉCNICA ECUATORIANA INEN 2537:2019.

	<b>MAYRA-TEX</b>		
	PROCESO:	SALIDAS NO CONFORMES	
	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES		
	Versión: 01	Código: CONT.SAL.NO. CONF.1	Página:

### 1. Objetivo

Determinar los pasos a seguir de manera organizada para realizar la evaluación de riesgos y oportunidades relacionados al Sistema de Gestión.

### 2. Alcance

El procedimiento descrito a continuación será aplicable en la evaluación de riesgos y oportunidades para ser utilizado en todos los procesos del Sistema de Gestión de MAYRA-TEX.

### 3. Definiciones

**Control:** Observación o examen cuidadoso que se utiliza para realizar la comprobación de alguna actividad realizada.


**Riesgo:** Posibilidad de que un peligro se materialice causando a alguien o algo perjuicio o daño.

**Oportunidad:** Es el momento o circunstancia adecuada para realizar una actividad y conseguir algo positivo

**Gestión:** Operaciones combinadas que se lleva a cabo con el fin de resolver una cosa.

**Consecuencia:** Resultado obtenido al materializarse el peligro, incluye daños materiales.

**Nivel de Riesgo:** Magnitud del riesgo, se calcula mediante la combinación de la consecuencia y su probabilidad.

	<b>MAYRA-TEX</b>		
	PROCESO:	SALIDAS NO CONFORMES	
	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES		
	Versión: 01	Código: CONT.SAL.NO. CONF.1	Página:

**Comunicar:** Poner a alguien en conocimiento de alguna situación, informar a cierta persona acerca de algo

Actividad: Acciones que realiza un individuo o una organización de manera cotidiana, siendo parte de sus obligaciones o funciones


#### **4. Responsables**

**Gerente:** Encargado de asignar los recursos necesarios para ejecutar la gestión de riesgos y oportunidades.

#### **5. Referencia Normativa**

NTE 2537: 2019 Sistemas de Gestión de Calidad Fundamentos y Vocabulario.


#### **6. Desarrollo**

	<b>MAYRA-TEX</b>		
	PROCESO:	SALIDAS NO CONFORMES	
	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES		
	Versión: 01	Código: CONT.SAL.NO. CONF.1	Página:

**Tabla 21. Procedimiento de gestión de riesgos y oportunidades**

<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>			
N°	Actividad	Descripción	Encargado
1	Conocer el contexto de la organización	Conocer como está constituida la empresa, identificando condiciones que pudieran alterar el correcto funcionamiento de los procesos y sus posibles causas, además de identificar factores que pudiesen desarrollar oportunidades de mejora en la empresa.	Gerente
2	Identificación de Riesgos y oportunidades	Se identifica los riesgos que afectan da manera negativa a la obtención del producto final, además de abordar las oportunidades encontradas.	Gerente
3	Identificación de Causas	Se determinan las causas que originan el riesgo, con el fin de minimizar lo más posible el riesgo.	Gerente
4	Valoración de riesgos	<p>La valoración del riesgo se llevará a cabo tomando en consideración la probabilidad y la consecuencia como se muestra a continuación.</p> <p><b>Probabilidad</b>            1 muy remoto            2 poco probable            3 moderada            4 alta            5 muy alta</p> <p><b>Consecuencia</b>            1 Insignificante            2 menor            3 crítico            4 muy crítico            5 catastrófico Mediante</p> <p>La multiplicación de la probabilidad por la consecuencia se obtiene el nivel de riesgo.</p> <p><b>Nivel de Riesgo</b>            1 a 5 Bajo            6 a 9 Medio            10 a 15 Alto            15 a 25 Muy Alto</p>	Gerente
5	Analizar el nivel de riesgo obtenido	Se analiza el nivel de riesgo encontrado, tomando acciones para controlar este riesgo considerando en primer lugar los riesgos que obtuvieron un nivel muy alto.	Gerente
6	Implantar acciones de mejora y comunicar	Se aplica las acciones correctivas con las que se busca sanear el riesgo encontrado y comunicar dichas acciones al personal de la empresa	Gerente
7	Evaluar las acciones	Verificar que se ha alcanzado los resultados esperados.	Gerente

**Fuente: Diego Benavides**

	<b>MAYRA-TEX</b>		
	PROCESO:	SALIDAS NO CONFORMES	
	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES		
	Versión: 01	Código: CONT.SAL.NO. CONF.1	Página:

#### 4.4.2. Diseño y desarrollo de productos y servicios

##### 1. Objetivo

Establecer el procedimiento a seguir para el diseño y desarrollo de productos que cumplan con los requisitos dispuestos a fin de satisfacer las necesidades de las partes interesadas.

##### 6 Alcance

El procedimiento se aplica desde la identificación de la necesidad de crear nuevos productos hasta el control de los resultados obtenidos al realizar dichos productos.

##### 3. Definiciones

**Producto:** Es el resultado que se tiene como resultado de un proceso de producción dentro de una empresa


**Diseño:** Proceso mediante el cual se crea nuevos productos para ser vendidos por una empresa.

**Servicio:** Es la acción o conjunto de actividades que tienen por objeto satisfacer una determinada necesidad de los clientes, ofreciendo un producto inmaterial y personalizado.

**Desarrollo:** Incluye el diseño y formulación de rutas para llegar a cumplir con objetivos específicos.

**Necesidad:** Carencia de algo que se considera importante

**Proyecto:** Actividades relacionadas, coordinadas y controladas que tienen fecha de iniciación y de culminación, cuyo objeto es lograr objetivos planificados.

	<b>MAYRA-TEX</b>		
	PROCESO:	SALIDAS NO CONFORMES	
	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES		
	Versión: 01	Código: CONT.SAL.NO. CONF.1	Página:

## 7 Responsables

**Alta Gerencia:** Su función es la aprobación de los diseños de los modelos nuevos

### Referencia Normativa

- **NTE 2537:2019**



## CONCLUSIONES

- Al revisar las diferentes bases teóricas se logró identificar y comprender los requerimientos necesarios para realizar el diseño de sistema de gestión, de tal forma que se conocieron los aspectos más relevantes de la norma INEN 2537:2019, los cuales hacen énfasis en la comprensión total de la organización, con el fin de generar una estructura sólida que ayude al desarrollo continuo de la empresa.
- Al realizar el diagnóstico de la situación actual de la empresa textil MAYRA-TEX, se obtuvo como resultado un porcentaje de cumplimiento de los requisitos de la norma INEN 2537:2019 del 20%, este resultado refleja que la empresa no tenía definido y documentado sus procesos, no disponía de mapa de procesos, ni tampoco un manual de procedimientos, por tal motivo surgió la necesidad de realizar un diseño del sistema de gestión para así lograr un cumplimiento del 80% de la norma en la empresa MAYRATEX.
- Al compilar toda la información referente a la empresa textil MAYRA-TEX se elaboró el mapa de procesos donde se identificó y se estableció los diferentes macroprocesos, procesos y procedimientos, de los cuales se encuentran documentados en el manual de procedimientos. Esto ayudó a que la empresa obtenga un porcentaje de cumplimiento alto de los requisitos de la norma.

## RECOMENDACIONES

- Uno de los puntos a considerar en el diseño del Sistema de Gestión es la generación de acciones inmediatas tanto en la infraestructura, así como en el personal para el mejoramiento de sus procesos para ofrecer productos de mejor calidad para la satisfacción sus clientes.
- Se recomienda asumir la responsabilidad de la alta dirección para la planificación y desarrollo de las diferentes actividades propuestas para el diseño del sistema de gestión.
- Por último, capacitar al personal en lo que se refiere a gestión por procesos, de manera que sea más fácil y eficaz el cumplimiento de los objetivos establecidos por la empresa textil MAYRA-TEX evitando interrogantes del cambio y contradicciones que harán más lento el proceso de mejora.

## BIBLIOGRAFÍA

Google maps. (martes de Octubre de 2019). *Google*. Obtenido de <https://www.google.com/maps/place/Elan/@0.3298453,-78.2149146,232m/data=!3m1!1e3!4m5!3m4!1s0x0:0x1fc25e1c90e72a2f!8m2!3d0.3298631!4d-78.2145796>

Plan Nacional de Desarrollo. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo*. Obtenido de Plan Nacional de Desarrollo: [https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL\\_0K.compressed1.pdf](https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf)

AITE. (noviembre de 2019). *Asociación de Industrias Textiles del Ecuador*. Obtenido de Asociación de Industrias Textiles del Ecuador: <https://www.aite.com.ec/>

Álvares, J. M. (2012). *Configuración y usos de un mapa de procesos*. Madrid: AENOR.

Álvarez, J. M. (2012). *Configuración y usos de un mapa de procesos*. Madrid: AENOR.

Ana Nuñez Cabarllosa, L. G. (2014). *Dirección de operaciones : Decisiones tácticas y estratégicas*. Barcelona: UOC.

Antonio Ante, G. M. (2015). *G.A.D Municipal Antonio Ante*. Obtenido de <https://www.antonioante.gob.ec/AntonioAnte/index.php/20-transparencia/145-base-legal>

Azor, S. S. (2017, pág. 24). Gestión de la Calidad (ISO 9001:2015) en el comercio. En S. S. Azor, *Gestión de la Calidad (ISO 9001:2015) en el comercio* (págs. 24-25). España.

Bizagi. (2016). *Bizagi Modeler*. Obtenido de <https://www.bizagi.com/es/productos/bpm-suite/modeler>

Campo, D. M. (2017). *Cómo Gestionar Y Planificar Un Proyecto en la Empresa*. En D. M. Campo, *Cómo Gestionar Y Planificar Un Proyecto en la Empresa* (pág. 41). Madrid: Ideas propias.

Claudio Guerrero Reyes, F. G. (2014). *Administración 2*. México: Grupo Editorial Patria.

Díaz, J. (noviembre de 2019). *Asociación de Industrias Textiles del Ecuador*. Obtenido de Asociación de Industrias Textiles del Ecuador: <https://www.aite.com.ec/>

Eduardo Andreu Alabarta, R. M. (2011). *Cómo gestionar una PYME mediante el cuadro de mando*. Madrid: ESIC.

Empresa textil Elan. (2020).

Fomento, M. d. (2014). Principios de la gestión de la calidad. *Fomento*, 23.

Gómez, H. (febrero de 2014). *La hora*. Obtenido de <https://lahora.com.ec/noticia/399303/atuntaqui-genera-trabajo>

Gómez, M. J. (2019). *Guía para la aplicación de UNE-EN ISO 9001:2015*. Madrid: AENOR.

Guilli, J. J. (2017). *Claves de la estructura organizativa*. Buenos Aires: GRANICA.

ISO . (2015). Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/09/enfoque-basado-en-procesos/>

ISO 9001. (2015). Obtenido de CaptuloIVPrincipiosdelagestindelaCalidad

Lluís Cuatrecasas Arbós, J. G. (2017). *Gestión integral de la calidad: Implantación, control y certificación*. Barcelona: Profit.

López, P. L. (2016). Novedades ISO 9001:2015. En P. L. Lemos, *Novedades ISO 9001:2015* (págs. 79-80). Madrid: FC.

Luna, N. (2018). Qué es la norma ISO 9001 versión 2015 y para qué sirve . *Entrepreneur*.

Martínez, E. A. (2011). *Cómo gestionar una PYME mediante el cuadro de mando*. Madrid: ESIC.

Matilla, K. (2015). *Conceptos fundamentales en la planificación estratégica frente al mercado*. Barcelona: UOC.

Navajo, P. (2015). *Planificación estratégica en organizaciones no lucrativas*. Madrid: Narcea.

Navarro, A. M. (2014). *Gestión por procesos de negocio*. Madrid: Ecobook-Editorial del Economista.

NTC-5254. (junio de 2004). *Norma técnica colombiana*. Obtenido de <https://www.icontec.org/>

Pardo, Á. J. (2017). *Gestión por procesos y riesgo operacional*. Madrid: AENOR.

Pérez Fernández de Velasco, J. A. (2015). *Gestión por procesos*. Madrid: ESIC.

*Revista Líderes*. (2017). Obtenido de <https://www.revistalideres.ec/lideres/numeros-sector-textilero-recuperan-ecuador.html>

Rodríguez, S. (2018). El sector textil, una mina de oro a la que le urge potenciarse . *Revista gestión*. Obtenido de <https://revistagestion.ec/economia-y-finanzas-analisis/el-sector-textil-una-mina-de-oro-la-que-le-urge-potenciarse>

San Miguel, P. A. (2016). *Calidad*. Madrid: Paraninfo.

Sánchez, J. M. (2017). *Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015)*. Málaga: ICB.

Tolosa, L. (2016). *Técnicas de mejora continua en el transporte*. Barcelona: Marge Books.

Torralba, P. P. (martes de enero de 2014). *Business school*. Obtenido de <http://www.pascualparada.com/analisis-pestel-una-herramienta-de-estudio-del-entorno/>

## ANEXOS

### Anexo 1. Check List Inicial de Auditoría Interna

Checklist de auditoria de diagnostico de la empresa MAYRA-TEX						
Descripción		Consulta	Respuesta			Observación
4. Planificación estratégica			Si	No	No aplica	
4.1 Contexto de la organización	4.1.1 Comprensión de la organización y su contexto.- La alta dirección debe determinar las cuestiones internas y externas que puedan afectar su capacidad para cumplir los objetivos de la organización.	¿Identifica las debilidades y las fortalezas internas de la empresa?		x		No cuentan con un análisis situacional
		¿Identifica las oportunidades y las amenazas externas de la empresa?		x		
4.1.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	La alta dirección debe identificar las partes interesadas, . Se debe documentar la información de esta actividad.	¿Comprende las necesidades y expectativas de las partes interesadas?		x		No tienen una matriz base para las partes interesadas de la empresa

**Checklist de auditoria de diagnostico de la empresa MAYRA-TEX**

Descripción		Consulta	Respuesta			Observación
4. Planificación estratégica			Si	No	No aplica	
<b>4.1.3</b> Direccionamiento estratégico	La alta direccion debe definir: <b>4.1.3.1</b> La política de gestión; <b>4.1.3.2</b> Los objetivos estratégicos del sistema de gestión, y <b>4.1.3.3</b> Los riesgos y riesgos y oportunidades.	¿Define la política de gestión?		x		La empresa no define la política de gestión, los objetivos estratégicos y los riesgos y oportunidades
		¿Define los objetivos estratégicos del sistema de gestión?		x		
		¿Los riesgos y oportunidades?		x		
<b>4.2</b> Liderazgo	La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al modelo de gestión, asegurando la política de gestión, asignando responsabilidades y autoridad a las personas y realizando seguimiento y evaluación de los resultados.	¿ Aplica Roles, responsabilidades y autoridades de la organización?				No tienen política ni objetivos de calidad



Descripción		Consulta	Respuesta			
5. Soporte			Si	No	No aplica	Observación
5.1 Procesos de Apoyo	5.1.1 Gestión del talento humano	¿La empresa planifica un proceso de gestión de talento humano?		x		La empresa no cuenta con una gestión de talento humano.
	5.1.2 Gestión de recursos físicos	¿La empresa dispone una gestión de recursos físicos?	x			La empresa si cuenta con infraestructura, maquinaria, pero no cuenta con la calibración adecuada de los equipos de trabajo.
	5.1.3.1 Información documentada	¿La empresa gestiona la Información?		X		La empresa no cuenta con información documentada
	5.1.4 Gestión de compras	¿La empresa realiza gestión de compras?	x			La empresa si realiza gestión de compras en cuanto a materia prima, insumos etc.
	5.1.5 Gestión financiera	¿La empresa realiza gestión financiera?	x			La empres si realiza informes financieros.
	5.1.6 Gestión comercialL	¿La empresa cuenta con gestión comercial?	x			La empresa si realiza proceso de gestión comercial.

Descripción	Consulta	Respuesta			
		Si	No	No aplica	Observación
<b>6. Operación</b>					
<b>6.1</b> Planificación de los procesos	¿Evalúa la planificación de los procesos?		x		La empresa no cuenta con la planificación diaria de los procesos.
<b>6.2</b> Diseño y desarrollo de productos y servicios	¿Requerimientos de productos ?			x	La empresa no aplica este requisito de la norma
<b>6.3</b> Elaboración de productos o prestación del servicio	¿Controla el control de calidad del producto?		x		No tiene un procedimiento claro acerca de la elaboración de productos.
<b>6.4</b> Control de las salidas no conformes no conformes	¿Controla los productos no conformes?		x		La empresa no define un procedimiento para la identificación y control de salida no conforme

Checklist de auditoría de diagnóstico de la empresa MAYRA-TEX						
Descripción	Consulta	Respuesta				Observación
7. Seguimiento y medición		Si	No	No aplica		
7.1 Satisfacción del cliente	¿La empresa evalúa satisfacción al cliente?	x				La empresa si evalúa la satisfacción al cliente
7.2 Autoevaluación	¿La empresa realiza una autoevaluación de los requisitos a aplicar?		x			La empresa no realiza autoevaluación de los requisitos de la norma
7.3 No conformidad y acción correctiva	¿La empresa evalúa acciones para evaluar una no conformidad y acción correctiva?		x			La empresa no cuenta con acciones para eliminar una no conformidad

Checklist de auditoría de diagnóstico de la empresa MAYRA-TEX						
Descripción	Consulta	Respuesta				Observación
8. Mejora		Si	No	No aplica		
La organización debe implementar planes de mejora	¿La empresa dispone de un plan de mejoras?		x			La empresa no cuenta con un plan de mejoras

## Anexo 2: Caracterización de Procesos

### 5.6.1.1. Procesos Estratégicos

	<b>MAYRA-TEX</b>			<b>CÓDIGO:</b>	G.P.E.PLAN.E.COD.1
				<b>VERSIÓN:</b>	1
<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DE DIRECCIÓN</b>					
<b>MACROPROCESO</b>	Gestión Procesos Estratégicos		<b>RESPONSABLE DEL SUBPROCESO:</b>	Gerente	
<b>PROCESO</b>	Planificación Estratégica		<b>PARTICIPANTES:</b>	Gerente / secretaria/ Responsables de los procesos / Auditor	
<b>OBJETIVO</b>	Elaborar la planificación estratégica de la empresa para cumplir con los objetivos planteados				
<b>ALCANCE</b>	Desde el análisis de la organización hasta la comunicación de estrategias a tomar para alcanzar los objetivos.				
<b>CONTROL</b>					
<b>CÓDIGO</b>	<b>DOCUMENTOS</b>	<b>CONSIDERACIONES</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>REGISTROS</b>	
G.P.E.PLAN.E.COD.1	* Mapa de procesos	Se debe tomar en cuenta con la participación de todos en la empresa, pero la responsabilidad de realizarlo recae sobre el gerente que guíe el proceso.	G.P.E.PLAN.E.REG.1	Documentación propuesta	
G.P.E.PLAN.E.COD.2	* Registro de los procesos				

	<b>MAYRA-TEX</b>	<b>CÓDIGO:</b>	G.P.E.PLAN.E.COD.1
		<b>VERSIÓN:</b>	1
<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DE DIRECCIÓN</b>			

<b>NORMATIVA LEGAL</b>			<b>NORMATIVA INEN 2537:2019</b>	
			6.1 Planificación de los procesos	
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>
Gerencia	* Aspectos internos de la organización	P <ul style="list-style-type: none"> <li>* Analizar el estado actual de la empresa</li> <li>* Analizar aspectos internos y externos de la organización</li> <li>*Matriz de las partes interesadas</li> <li>* Establecer estrategias para cumplir los objetivos planteados</li> <li>* Objetivos estratégicos</li> <li>* Riesgos y oportunidades empresariales</li> <li>* Definir indicadores de desempeño</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Plan estratégico de la empresa</li> <li>* Indicadores de desempeño</li> </ul>	Responsables de los procesos

	<b>MAYRA-TEX</b>			<b>CÓDIGO:</b>	G.P.E.PLAN.E.COD. 1
				<b>VERSIÓN</b> :	1
<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DE DIRECCIÓN</b>					
Procesos	* Aspectos externos de la organización	H	* Establecer estrategias para cumplir los objetivos planteados	Revisión de la información por parte de la alta dirección	Gerente
			* Aplicar las actividades planificadas		
		V	Verificar el desempeño de los procesos y el cumplimiento de los objetivos de la organización.		
		A	* Revisar el cumplimiento de las acciones establecidas y valorar los resultados		Personal MAYRA-TEX

		<b>MAYRA-TEX</b>		<b>CÓDIGO:</b>	G.P.E.PLAN.E.COD. 1
				<b>VERSIÓN</b> :	1
<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DE DIRECCIÓN</b>					
<b>RECURSOS</b>					
<b>MÁQUINAS Y EQUIPOS</b>		<b>MATERIALES</b>		<b>INFRAESTRUCTURA</b>	
Herramientas informáticas, impresora		Materiales de oficina		Diferentes áreas de la empresa	
				<b>FINANCIERO</b>	
				Presupuesto otorgado por la empresa	
<b>INDICADORES</b>			<b>RIESGO</b>		
Cumplimiento de la organización			* Incumplimiento de requisitos legales * Falta de recursos		

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Diego Benavides-Estudiante		

	<b>MAYRA-TEX</b>	Código	G.P.E.PLAN.E.IND.1
		Versión	1

FICHA DEL INDICADOR			
<b>PROCESO</b>	Planificación Estratégica		
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Cumplimiento de la organización		
<b>DEFINICIÓN</b>	Alcanzar eficientemente el 100% de objetivos planteados en la empresa		
FÓRMULA DE CALCULO			
<i><math display="block">\frac{\text{Número de objetivos cumplidos}}{\text{Número de objetivos planeados}} * 100</math></i>			
DESCRIPCIÓN DE VARIABLES			
VARIABLE	SIGNIFICADO	DEFINICIÓN	
NPC	Necesidades por Cumplir	Necesidades planificadas dentro de la empresa	
NC	Necesidades cumplidas	Necesidades cumplidas según la planificación	
	FRECUENCIA	RANGO	CONDICIÓN
<b>PORCENTAJE</b>	Semestral	70%-100%	Bueno
<b>FUENTE DE DATOS</b>		40%-70%	Regular
<b>RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN</b>	Gerente	0.00% -40%	Malo

<b>ELABORADO POR</b>	Diego Benavides	<b>APROBADO POR</b>	Sr. Luis Velásquez
<b>CARGO</b>	Estudiante	<b>CARGO</b>	Gerente
<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	2022	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	2022



	<b>MAYRA-TEX</b>		<b>CÓDIGO:</b>	G.P.E.MAR.VENT.COD.2
			<b>VERSIÓN:</b>	1
<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DE DIRECCIÓN</b>				
<b>MACROPROCESO</b>	Procesos Estratégicos		<b>RESPONSABLE DEL SUBPROCESO:</b>	Gerente
<b>PROCESO</b>	MARKETING Y VENTAS		<b>PARTICIPANTES:</b>	Gerente / secretaria
<b>OBJETIVO</b>	Publicitar y entregar al cliente cada producto elaborado por la empresa			
<b>ALCANCE</b>	Desde que se promociona el producto hasta la venta a los diferentes clientes			
<b>CONTROL</b>				
<b>CÓDIGO</b>	<b>DOCUMENTOS</b>	<b>CONSIDERACIONES</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>REGISTROS</b>
	* Fichas publicitarias * Hojas volantes * Facturas	Tener en cuenta la situación del mercado de la empresa como también los diferentes clientes a los que se dirige el producto.		* Fichas publicitarias
				* Facturación

		<b>MAYRA-TEX</b>		<b>CÓDIGO:</b>	G.P.E.MAR.VENT.COD.2
				<b>VERSIÓN:</b>	1
<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DE DIRECCIÓN</b>					
<b>NORMATIVA LEGAL</b>				<b>NORMATIVA INEN 2537:2019</b>	
				5.1.6 Gestión comercial	
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>
	Información del producto y contacto con clientes	P	* Planificar dar a conocer productos ofertados a los diferentes clientes potenciales * Realizar la publicidad de los productos a ofertar	Producto vendido	Clientes minoristas y mayoristas
		H	* Comunicar al cliente el valor de su pedido		
		V	* Inspeccionar la conformidad del cliente hacia el producto		
		A	* Realizar la respectiva venta al cliente		

		<b>MAYRA-TEX</b>		<b>CÓDIGO:</b>	G.P.E.MAR.VENT.COD. 2
				<b>VERSIÓN</b> :	1
<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DE DIRECCIÓN</b>					
<b>CONTROL</b>					
<b>MÁQUINAS Y EQUIPOS</b>		<b>MATERIALES</b>		<b>INFRAESTRUCTURA</b>	
<b>FINANCIERO</b>					
Computadores,radio, tv		Materiales de oficina		Oficina de la empresa	
				Gerente y Secretaria MAYRA-TEX	
<b>INDICADORES</b>			<b>RIESGO</b>		
Porcentaje de cumplimiento de Ventas			Natural/ Físico/Laboral		

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Diego Benavides-Estudiante		

	<b>MAYRA-TEX</b>	Código	G.P.A.IND.3
		Versión	1

FICHA DEL INDICADOR			
<b>PROCESO</b>	Marketing y Ventas		
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	% Porcentaje de cumplimiento de ventas		
<b>DEFINICIÓN</b>	Permite conocer el porcentaje de cumplimiento de ventas de los productos de la empresa		
FÓRMULA DE CALCULO			
DESCRIPCIÓN DE VARIABLES			
VARIABLE	SIGNIFICADO	DEFINICIÓN	
	Numerador Denominador	USD vendidos USD presupuestado	
	FRECUENCIA	RANGO	CONDICIÓN
<b>PORCENTAJE</b>	Mensual	70%-100%	Bueno
<b>FUENTE DE DATOS</b>		40%-70%	Regular
<b>RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN</b>	Gerente	0.00% -40%	Malo

### 5.6.1.2. Procesos Operativos

	<b>MAYRA-TEX</b>		<b>CÓDIGO:</b>	G.P.O.REP.M.P.COD.1
			<b>VERSIÓN:</b>	1
<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS OPERACIONALES</b>				
<b>MACROPROCESO</b>	Gestión Procesos Operativos		<b>RESPONSABLE DEL SUBPROCESO:</b>	Gerente
<b>PROCESO</b>	RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA		<b>PARTICIPANTES:</b>	Gerente y encargado de Bodega Responsables de los procesos / Auditor
<b>OBJETIVO</b>	Establecer las condiciones necesarias para la recepción de las materias primas que proceden de los diferentes proveedores.			
<b>ALCANCE</b>	Desde la gestión de compras hasta la recepción del encargado en bodega.			
<b>CONTROL</b>				
<b>CÓDIGO</b>	<b>DOCUMENTOS</b>	<b>CONSIDERACIONES</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>REGISTROS</b>
G.P.O.REP.M.P.COD.1	* Registro de materia prima recibida	*La bodega de materiales debe contar con un área definida para hacer la recepción de materia prima.	G.P.O.REP.M.P.REG.1	Registros de recepción de Materia Prima
G.P.O.REP.M.P.COD.2	* Guías de remisión	*Contar con una orden de compra		

		<b>MAYRA-TEX</b>		<b>CÓDIGO:</b>	G.P.O.REP.M.P.COD.1
				<b>VERSIÓN:</b>	1
<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS OPERACIONALES</b>					
<b>NORMATIVA LEGAL</b>				<b>NORMATIVA INEN 2537:2019</b>	
				6.1 Planificación de los procesos	
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>
DELL TEX S.A	* Insumos	P	* Planificar orden de pedidos de materia prima	* Ordenes de pedidos de materia prima	* Trabajadores de la empresa
		H	* Preparar lugar de descarga de materia prima * Registrar cantidad de materia prima recibida		
	V	* Verificar lista de registro de pedidos * Verificar cantidad y calidad de materia prima	* Registros de recepción de materia prima		
	A	* Actualizar inventarios de materia prima			
* Materia prima				* Proveedores	

		<b>MAYRA-TEX</b>		<b>CÓDIGO:</b>	G.P.O.REP.M.P.COD.1
				<b>VERSIÓN</b> :	1
<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS OPERACIONALES</b>					
<b>CONTROL</b>					
<b>MÁQUINAS Y EQUIPOS</b>		<b>MATERIALES</b>	<b>INFRAESTRUCTURA</b>		<b>FINANCIERO</b>
Equipos de carga, descarga		* Materiales de oficina * Factor humano	Bodega		Gerente y secretaria
<b>INDICADORES</b>			<b>RIESGO</b>		
Total, de materia prima recibida			Natural/ Físico/Laboral		

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Diego Benavides-Estudiante		

	<b>MAYRA-TEX</b>	Código	G.P.O.REP.M.P.IND.1
		Versión	1

FICHA DEL INDICADOR			
<b>PROCESO</b>	Recepción de materia prima		
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Total de materia prima recibida		
<b>DEFINICIÓN</b>	Se realiza la sumatoria de todos los proveedores que ingresan a la empresa a entregar la materia prima solicitada y de esta manera controlar el cumplimiento de entrega por parte de los proveedores.		
FÓRMULA DE CALCULO			
Total materia prima recibida			
DESCRIPCIÓN DE VARIABLES			
VARIABLE	SIGNIFICADO	DEFINICIÓN	
MP	Materia prima  Proveedor  Cantidad	Material el cual sufre una transformación durante su proceso de producción. Son personas o empresas los cuales se encargan de proveer materias primas a la empresa. Se refiere a un total de algún objeto contable.	
	FRECUENCIA	RANGO	CONDICIÓN
<b>PORCENTAJE</b>	Mensual	70% -100%	Bueno
<b>FUENTE DE DATOS</b>		40% -70%	Regular
<b>RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN</b>	Gerente	0.00% -40%	Malo
<b>ELABORADO POR</b>	Diego Benavides	<b>APROBADO POR</b>	Sr. Luis Velasquez
<b>CARGO</b>	Estudiante	<b>CARGO</b>	Gerente
<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	2022	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	2022



	<b>MAYRA-TEX</b>		<b>CÓDIGO:</b>	G.P.O.FABR.PROD.COD.2
			<b>VERSIÓN:</b>	1
<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS OPERACIONALES</b>				
<b>MACROPROCESO</b>	Gestión Procesos Operativos		<b>RESPONSABLE DEL SUBPROCESO:</b>	Operarios
<b>PROCESO</b>	FABRICACIÓN DEL PRODUCTO		<b>PARTICIPANTES:</b>	Operarios
<b>OBJETIVO</b>	Fabricar los diferentes productos que serán ofrecidos al cliente			
<b>ALCANCE</b>	Desde la recepción materia prima hasta el despacho del producto terminado			
<b>CONTROL</b>				
<b>CÓDIGO</b>	<b>DOCUMENTOS</b>	<b>CONSIDERACIONES</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>REGISTROS</b>
G.P.O.FABR.PROD.COD.1	* Orden de producción	Se debe considerar utilizar la maquinaria y métodos adecuados para la fabricación del producto.	G.P.O.FABR.PROD.REG.1	Reporte diario de productos terminados
G.P.O.FABR.PROD.COD.2	* Registro de producción		G.P.O.FABR.PROD.REG.2	Ficha de producción

	<b>MAYRA-TEX</b>		<b>CÓDIGO:</b>	G.P.O.FABR.PROD.COD.2
			<b>VERSIÓN:</b>	1
<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS OPERACIONALES</b>				
<b>NORMATIVA LEGAL</b>			<b>NORMATIVA INEN 2537:2019</b>	
			6.1 Planificación de los procesos	
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>
Area de producción	* Materia Prima * Insumos * Ordenes de producción	P * Planificar ordenes de producción * Planificar recursos para la producción H * Preparar maquinaria para la producción V * Verificar calidad del producto que este en proceso A * Analizar la calidad del producto realizado	* Producto terminado  * Producto revisado y empacado	Bodega

		<b>MAYRA-TEX</b>		<b>CÓDIGO:</b>	G.P.O.FABR.PROD.COD .2
				<b>VERSIÓN</b> :	1
<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS OPERACIONALES</b>					
<b>CONTROL</b>					
<b>MÁQUINAS Y EQUIPOS</b>		<b>MATERIALES</b>		<b>INFRAESTRUCTURA</b>	
* Cortadora Eléctrica		* Materiales de oficina		Área de producción	
* Ovelock		* Presupuesto			
* Maquina Recubridora					
				Presupuesto otorgado por la empresa	
<b>INDICADORES</b>			<b>RIESGO</b>		
Eficiencia por trabajador, % de pedidos cumplidos a tiempo			* Infraestructura inadecuada * Fallas de equipos y maquinaria		

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Diego Benavides-Estudiante		

	<b>MAYRA-TEX</b>	Código	G.P.O.FABR.PROD.IND.2
		Versión	1

FICHA DEL INDICADOR			
<b>PROCESO</b>	Fabricación del producto		
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Eficiencia en producción		
<b>DEFINICIÓN</b>	Permite identificar el nivel de eficiencia de producción en la empresa		
FÓRMULA DE CALCULO			
DESCRIPCIÓN DE VARIABLES			
VARIABLE	SIGNIFICADO	DEFINICIÓN	
	Numerador Denominador	Total, de prendas producidas Total, de prendas planeadas	
	FRECUENCIA	RANGO	CONDICIÓN
<b>PORCENTAJE</b>	Mensual	70%-100%	Bueno
<b>FUENTE DE DATOS</b>		40%-70%	Regular
<b>RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN</b>	Gerente	0.00% -40%	Malo

<b>ELABORADO POR</b>	Diego Benavides	<b>APROBADO POR</b>	Sr. Luis Velásquez
<b>CARGO</b>	Estudiante	<b>CARGO</b>	Gerente
<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	2022	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	2022

	<b>MAYRA-TEX</b>		<b>CÓDIGO:</b>	G.P.O.EMP.COD.3
			<b>VERSIÓN:</b>	1
<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS OPERACIONALES</b>				
<b>MACROPROCESO</b>	Gestión Procesos Operativos		<b>RESPONSABLE DEL SUBPROCESO:</b>	Gerente y Encargado de Bodega Operarios
<b>PROCESO</b>	EMPAQUETADO		<b>PARTICIPANTES:</b>	Gerente y Encargado de Bodega Operarios
<b>OBJETIVO</b>	Verificar cada lote de producción con el fin de lograr la satisfacción del cliente debido a que se les garantiza la entrega de un producto bien realizado y en muchos casos con un valor agregado			
<b>ALCANCE</b>	Desde el recibimiento de los lotes de producto terminado hasta su respectiva entrega.			
<b>CONTROL</b>				
<b>CÓDIGO</b>	<b>DOCUMENTOS</b>	<b>CONSIDERACIONES</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>REGISTROS</b>
G.P.O.EMP.COD.1	Pedidos de producción	Es muy importante elegir el material adecuado de empaquetado, la protección del producto y el ahorro de espacio.	G.P.O.EMP.REG.1	* Registro de control de calidad de los productos terminados.  * Acta de entrega recepción

		<b>MAYRA-TEX</b>		<b>CÓDIGO:</b>	G.P.O.EMP.COD. 3
				<b>VERSIÓN:</b>	1
<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS OPERACIONALES</b>					
<b>NORMATIVA LEGAL</b>				<b>NORMATIVA INEN 2537:2019</b>	
6.1 Planificación de los procesos					
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>		<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>
Area de producción	Lotes de producto terminado	P	De acuerdo a la orden de producción se procede a contabilizar el producto	Producto terminado empaquetado	Clientes minoristas y mayoristas
		H	Se clasifica el producto y se hacen paquetes		
		V	Se verifica la calidad de cada producto al momento de realizar los paquetes		
		A	Se procede a la entrega del producto a los clientes		
<b>CONTROL</b>					
<b>MÁQUINAS Y EQUIPOS</b>		<b>MATERIALES</b>		<b>FINANCIERO</b>	
Computadora, impresora		Estuches, sacos o bolsas, cinta adhesiva		Presupuesto otorgado por la empresa	
<b>INDICADORES</b>			<b>RIESGO</b>		
Cantidad de productos empacados			* Mala clasificación de producto terminado * Falta de material de empaçado		

		<b>MAYRA-TEX</b>		Código	G.P.O.EMP.IND.3
				Versión	1
<b>FICHA DEL INDICADOR</b>					
<b>PROCESO</b>	Empaquetado				
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Cantidad de productos empaquetados				
<b>DEFINICIÓN</b>	Medición de la cantidad de productos empaquetados para su posterior almacenamiento				
<b>FÓRMULA DE CALCULO</b>					
$\text{Productividad de artículos terminados} = \frac{\text{total de prendas empaquetadas}}{\text{cantidad de tela utilizada}}$					
<b>DESCRIPCIÓN DE VARIABLES</b>					
<b>VARIABLE</b>	<b>SIGNIFICADO</b>	<b>DEFINICIÓN</b>			
CPE	Cantidad de productos empaquetados	Es la acción de guardar los productos en los objetos que están determinados para transportar la mercancía.			
		<b>FRECUENCIA</b>	<b>RANGO</b>	<b>CONDICIÓN</b>	
<b>PORCENTAJE</b>		Mensual	70%-100%	Bueno	
<b>FUENTE DE DATOS</b>			40%-70%	Regular	
<b>RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN</b>		Gerente	0.00% -40%	Malo	
<b>ELABORADO POR</b>	Diego Benavides	<b>APROBADO POR</b>	Sr. Luis Velasquez		
<b>CARGO</b>	Estudiante	<b>CARGO</b>	Gerente		
<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	2022	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	2022		

### 5.6.1.3. Procesos de Apoyo

	<b>MAYRA-TEX</b>		<b>CÓDIGO:</b>	G.P.A.MANT.MAQ.COD.3
			<b>VERSIÓN:</b>	1
<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS OPERACIONALES</b>				
<b>MACROPROCESO</b>	Gestión Procesos de Apoyo	<b>RESPONSABLE DEL SUBPROCESO:</b>	Encargado de mantenimiento	
<b>PROCESO</b>	MANTENIMIENTO DE MÁQUINAS	<b>PARTICIPANTES:</b>	Gerente y encargado de mantenimiento	
<b>OBJETIVO</b>	Controlar que se realice el respectivo mantenimiento a las máquinas y equipos con las que cuenta la empresa para otorgar una mayor vida útil a las máquinas			
<b>ALCANCE</b>	Desde la identificación de máquinas y equipos hasta la ejecución del plan de mantenimiento			
<b>CONTROL</b>				
<b>CÓDIGO</b>	<b>DOCUMENTOS</b>	<b>CONSIDERACIONES</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>REGISTROS</b>
G.P.A.MANT.MAQ.COD.1	Fichas técnicas	Es muy importante no realizar mantenimientos en horas de producción como también evitar soluciones provisionales.	G.P.A.MANT.MAQ.COD.1	Registro de mantenimiento



	<b>MAYRA-TEX</b>			<b>CÓDIGO:</b>	G.P.A.MANT.MAQ.COD.3
				<b>VERSIÓN:</b>	1
<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS OPERACIONALES</b>					
<b>NORMATIVA LEGAL</b>				<b>NORMATIVA INEN 2537:2019</b>	
6.1 Planificación de los procesos					
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>		<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>
Técnico de mantenimiento de maquinaria	* Maquinas con defectos	P	* Evaluar la maquinaria que esta fallando	* Máquinas y equipos reparados	Máquinas MAYRA-TEX
		H	* Llenar los registro de máquinas con defectos		
		V	* Verificar que las maquinas esten funcionado al máximo		
		A	* Instalar maquinaria nuevamente para ponerlas en marcha		
<b>CONTROL</b>					
<b>MÁQUINAS Y EQUIPOS</b>		<b>MATERIALES</b>	<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>FINANCIERO</b>	
Overlock, cortadora eléctrica		Aceite de maquinas, tiñer, cables, pintura, grasa	Area de producción	Presupuesto otorgado por la empresa	
<b>INDICADORES</b>			<b>RIESGO</b>		
% Mantenimiento planificado			* Mantenimiento deficiente por parte del técnico * Equipos descalibrados.		

	<b>MAYRA-TEX</b>	Código	G.P.A.G.FIN.IND.3
		Versión	1

FICHA DEL INDICADOR			
<b>PROCESO</b>	Mantenimiento de máquinas		
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	% Mantenimiento planificado		
<b>DEFINICIÓN</b>			
FÓRMULA DE CALCULO			
DESCRIPCIÓN DE VARIABLES			
VARIABLE	SIGNIFICADO	DEFINICIÓN	
	Numerador	Horas de mantenimiento planificado	
	Denominador	Total de horas de mantenimiento	
	FRECUENCIA	RANGO	CONDICIÓN
<b>PORCENTAJE</b>	Semestral	70%-100%	Bueno
<b>FUENTE DE DATOS</b>		40%-70%	Regular
<b>RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN</b>	Gerente	0.00% -40%	Malo

<b>ELABORADO POR</b>	Diego Benavides	<b>APROBADO POR</b>	Sr. Luis Velásquez
<b>CARGO</b>	Estudiante	<b>CARGO</b>	Gerente
<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	2022	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	2022

	<b>MAYRA-TEX</b>			<b>CÓDIGO:</b>	G.P.A.G.FIN.COD. 3
				<b>VERSIÓN:</b>	1
<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DE APOYO</b>					
<b>MACROPROCESO</b>	Gestión Procesos de Apoyo		<b>RESPONSABLE DEL SUBPROCESO:</b>	Gerente y secretaria	
<b>PROCESO</b>	GESTIÓN FINANCIERA		<b>PARTICIPANTES:</b>	Gerente y secretaria	
<b>OBJETIVO</b>	Elaborar los informes contables de la organización				
<b>ALCANCE</b>	Desde la asignación de recursos para la producción hasta la emisión de documentos contables				
<b>CONTROL</b>					
<b>CÓDIGO</b>	<b>DOCUMENTOS</b>	<b>CONSIDERACIONES</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>REGISTROS</b>	
G.P.A.G.FIN.COD.1	* Orden de compra	Es importante realizar el registro de forma ordenada, precisa y clara de todas las operaciones financieras de la empresa.	G.P.A.G.FIN.REG.1	* Cheques	
G.P.A.G.FIN.COD.2	* Facturas		G.P.A.G.FIN.REG.2	* Roles de pago	
G.P.A.G.FIN.COD.3	* Comprobante de pago		G.P.A.G.FIN.REG.3	* Lista de empleados	
G.P.A.G.FIN.COD.4	* Rol de pagos a trabajadores				

	<b>MAYRA-TEX</b>		<b>CÓDIGO:</b>	G.P.A.G.FIN.COD.3
			<b>VERSIÓN:</b>	1
<b>NORMATIVA LEGAL</b>			<b>NORMATIVA INEN 2537:2019</b>	
			5.1.5 Gestión Financiera	
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>
* Almacen * Area de adquisiciones	* Facturas * Comprovantes depago * Cobranzas a clientes * Chekes * Venta de productos	P * Planificar la Gestión contable H * Ingresar facturas, recibos, comprobantes * Realizar calculos necesarios * Guardar la información en los respectivos registros contables (Programa contable) V * Verificar estado de cuentas A * Tomar acciones correctivas y de mejora	* Rol de pagos de cada empleado * Informes financieros * Pago de impuestos	Procesos, proveedores y entes financieros

		<b>MAYRA-TEX</b>		<b>CÓDIGO:</b>	G.P.A.G.FIN.COD. 3
				<b>VERSIÓN</b> :	1
<b>CONTROL</b>					
<b>MÁQUINAS Y EQUIPOS</b>		<b>MATERIALES</b>	<b>INFRAESTRUCTURA</b>		<b>FINANCIERO</b>
Computadora, teléfono, celular, impresora		Materiales de oficina	Oficina		Presupuesto otorgado por la empresa
<b>INDICADORES</b>			<b>RIESGO</b>		
* Eficiencia por trabajador * Ingresos - Egresos			* No levantar los estados financieros y balances de ganancias y pérdidas * Falta de informes periódicos de las actividades realizadas		

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Diego Benavides-Estudiante		

	<b>MAYRA-TEX</b>	Código	G.P.A.G.FIN.IND.3
		Versión	1

FICHA DEL INDICADOR			
<b>PROCESO</b>	Mantenimiento de máquinas		
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	% Mantenimiento planificado		
<b>DEFINICIÓN</b>			
FÓRMULA DE CALCULO			
DESCRIPCIÓN DE VARIABLES			
VARIABLE	SIGNIFICADO	DEFINICIÓN	
	Numerador	Horas de mantenimiento planificado	
	Denominador	Total de horas de mantenimiento	
	FRECUENCIA	RANGO	CONDICIÓN
<b>PORCENTAJE</b>	Semestral	70%-100%	Bueno
<b>FUENTE DE DATOS</b>		40%-70%	Regular
<b>RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN</b>	Gerente	0.00% -40%	Malo

<b>ELABORADO POR</b>	Diego Benavides	<b>APROBADO POR</b>	Sr. Luis Velásquez
<b>CARGO</b>	Estudiante	<b>CARGO</b>	Gerente
<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	2022	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	2022

**Anexo 2: Manual de procedimientos**



**INEN 2537:2019**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

---

<b>Emitido por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Diego Benavides	Ing. Marcelo Vacas Palacios	Sr. Luis Velásquez
Autor	Asesor SGC	Gerente

---

## **INTRODUCCIÓN**

El presente manual de procedimientos describe las actividades que se desarrollan en la empresa MAYRATEX, así como la explicación de estas por medio de los diagramas de flujo respectivos a cada procedimiento. También cuenta con la información de cada uno de ellos de manera detallada, ordenada y fácil de comprender.

MAYRA-TEX, busca brindar productos de muy buena calidad a todos sus clientes, para lo cual se realizó la respectiva estructuración del manual de procedimientos mismo que sirve como guía para el desarrollo de sus actividades de manera estandarizada las cuales son realizadas principalmente por el gerente.

Todos los procedimientos fueron realizados para dar cumplimiento a lo establecido en la norma INEN 2537:2019 así como orientar el desempeño del personal ante cualquier duda que se presente. Finalmente se debe tener en cuenta que este documento tiene que estar en constante revisión y actualización para así ofrecer el producto de acuerdo con las normativas legales, así como los reglamentos estipulados en nuestro país.

## **OBJETIVO**

Realizar una herramienta estandarizada mediante la obtención de información clara y concisa para que el personal pueda cumplir cada uno los elementos de los procedimientos y poder llegar a un estándar en la fabricación del producto.




## **ALCANCE**

Cada uno de los procedimientos está enfocado para el cumplimiento a los requisitos determinados por la Norma INEN 2537:2019.

## **PROCEDIMIENTOS**

A continuación, se presentan los diferentes procedimientos:

	<b>MAYRA-TEX</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA</b>		
	Versión: 01	Código: P.E.1	Página:

**MACROPROCESO: GESTIÓN DE PROCESOS DE DIRECCIÓN**

**PROCESO: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA**

**PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA**


**VERSIÓN: 01**

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	Nombre/Cargo	Firma	Fecha
<b>Elaborado por:</b>	Diego Benavides		
<b>Revisado por:</b>			
<b>Aprobado por:</b>	Sr. Luis Velásquez		

**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
1	Manual de procedimientos	2023

	<b>MAYRA-TEX</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA</b>		
	Versión: 01	Código: P.E.1	Página:

## 1. OBJETIVO

Realizar un procedimiento que ayuden a la elaboración de la planificación estratégica de la empresa MAYRA-TEX.

## 2. ALCANCE

Desarrollar las diferentes actividades de planificación estratégica que entren dentro del presupuesto disponible y permita cubrir las necesidades de las partes interesadas de la empresa.

## 3. PARTICIPANTES


- Personal MAYRA-TEX
- Gerente

## 4. RESPONSABLE

Gerente

## 5. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Objetivos:** Conjunto de fines o metas que se propone alcanzar en una investigación, en un trabajo, proyecto o estudio.
- **Indicador:** Medidas de medición mismos que permiten evaluar el rendimiento de las actividades o procesos aportando información precisa.

	<b>MAYRA-TEX</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA</b>		
	Versión: 01	Código: P.E.1	Página:

- **Evaluación de Gestión:** Hace referencia a las evaluaciones mensuales, trimestrales y anuales que se realizan a las actividades definidas en la organización.

## 6. REFERENCIAS NORMATIVAS


- NTE INEN 2537:2019-Primera Revisión

## 7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCESO

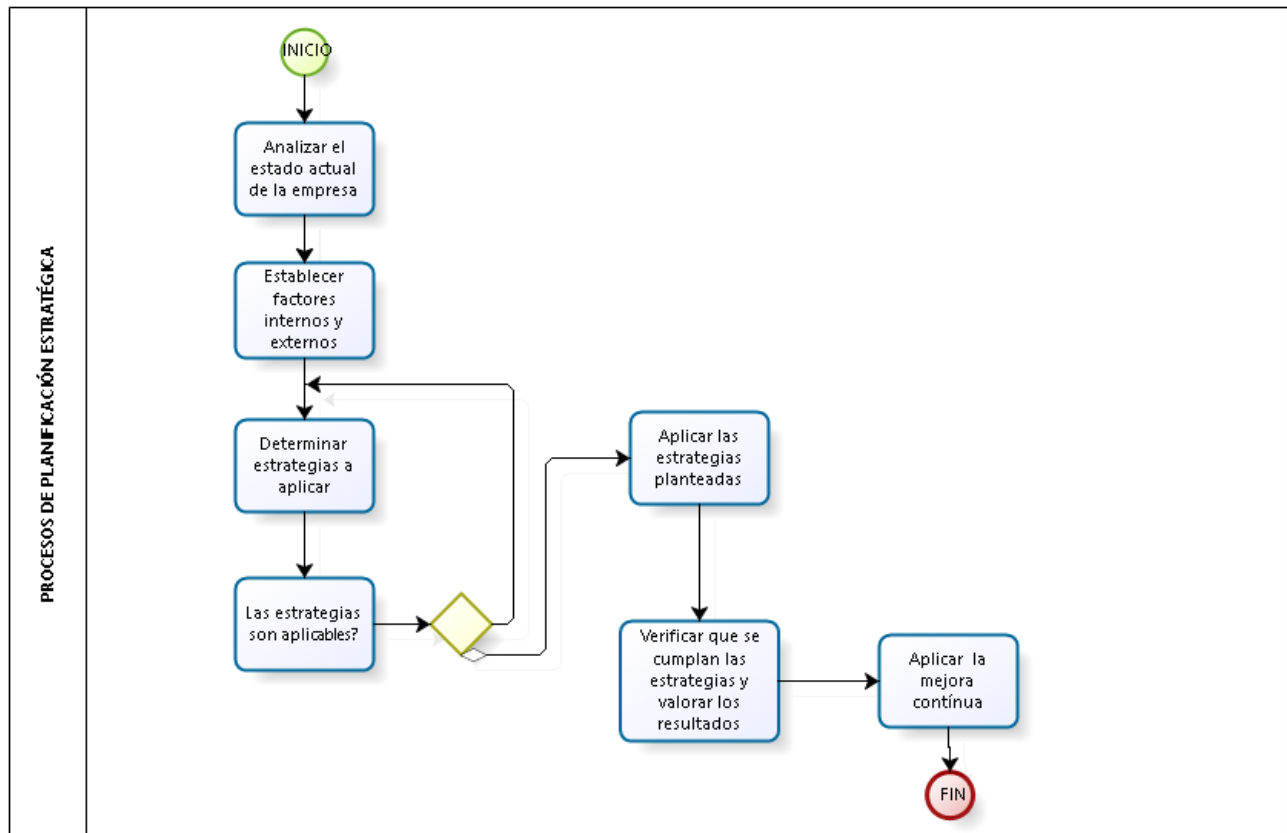
N°	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN
1	Gerente	Establecer la situación por la que está atravesando la organización.
2	Gerente	Analizar factores internos y externos que pueden afectar el buen desenvolvimiento de las actividades de la empresa.
3	Gerente	Analizar y establecer estrategias a seguir para llegar a los objetivos establecidos
4	Gerente-Personal de la empresa	Aplicar las actividades ya establecidas
5	Gerente	Comunicar a los trabajadores de la empresa acerca de la implementación de las actividades a realizarse
6	Gerente	Periódicamente monitorear la ejecución de las estrategias establecidas
7	Gerente-Personal de la empresa	Tomar acciones con el fin de aplicar la mejora continua en el proceso.


## 8. TEMPORALIDAD

Se realizará periódicamente el seguimiento respectivo cada 3 meses.

	<b>MAYRA-TEX</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA</b>		
	Versión: 01	Código: P.E.1	Página:


## 9. DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>MAYRA-TEX</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA</b>		
	Versión: 01	Código: P.E.1	Página:

## 10. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS				
NOMBRE	ORIGEN		RESPALDO DIGITAL	DISTRIBUCIÓN
	INTERNOS	EXTERNOS		RESPONSABLE
Documentación Propuesta	x		Si	Gerente

	<b>MAYRA-TEX</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>DIRECCIÓN</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO DE MARKETING Y VENTAS</b>		
	Versión: 01	Código: G.P.E. MARK.VENT.2	Página:

**MACROPROCESO: GESTIÓN DE PROCESOS DE DIRECCIÓN**

**PROCESO: PROCESO DE DIRECCIÓN**

**PROCEDIMIENTO: MARKETING Y VENTAS**


**VERSIÓN: 01**

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Nombre/Cargo</b>	<b>Firma</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	Diego Benavides		
<b>Revisado por:</b>			
<b>Aprobado por:</b>	Sr. Luis Velásquez		

**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
1	Manual de procedimientos	2023

	<b>MAYRA-TEX</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>DIRECCIÓN</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO DE MARKETING Y VENTAS</b>		
	Versión: 01	Código: G.P.E. MARK.VENT.2	Página:

## 1. OBJETIVO

Promocionar y entregar al cliente productos elaborados por la empresa

## 2. ALCANCE

Desde la publicidad del producto hasta la venta al cliente

## 3. PARTICIPANTES

- Gerente
- Secretaria

## 4. RESPONSABLE


- Gerente

## 5. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### Definiciones:

- **Publicidad:** Se define por un conjunto de estrategias que están orientadas a dar a conocer productos y servicios a la sociedad.
- **Marketing:** Conjunto de métodos, técnicas y estudios que tienen como objeto mejorar la comercialización de un producto.
- **Producto:** Es un objeto producido natural o artificialmente, o resultado de un trabajo u operación.



	<b>MAYRA-TEX</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>DIRECCIÓN</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO DE MARKETING Y VENTAS</b>		
	Versión: 01	Código: G.P.E. MARK.VENT.2	Página:

## 6. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NTE INEN 2537:2019-Primera Revisión

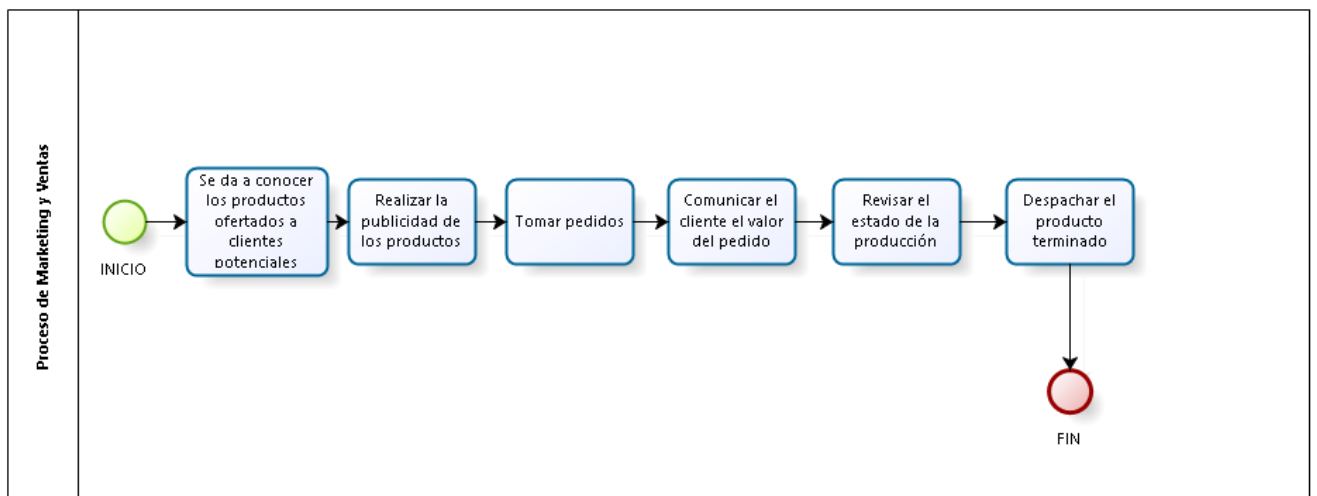
## 7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCESO

N°	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN
1	Gerente	Se da a conocer los productos ofertados a clientes potenciales
2	Gerente	Realizar la publicidad de los productos ofertados
3	Gerente	Tomar pedidos
4	Vendedores	Comunicar el cliente el valor que tendrá su pedido
5	Gerente	Revisar el estado de la producción
6	Vendedores	Despachar el producto terminado

## 8. TEMPORALIDAD

Se realizará de acuerdo con las necesidades de la empresa o temporada del año.


## 9. DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>MAYRA-TEX</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>DIRECCIÓN</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO DE MARKETING Y VENTAS</b>		
	Versión: 01	Código: G.P.E. MARK.VENT.2	Página:

## 10. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS				
NOMBRE	ORIGEN		RESPALDO DIGITAL	DISTRIBUCIÓN
	INTERNOS	EXTERNOS		RESPONSABLE
Documentación Propuesta	x		Si	Gerente

	<b>MAYRA-TEX</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE MATERIALES</b>		
	Versión: 01	Código: G.P.O.REP. M.P.1	Página:

**MACROPROCESO: GESTIÓN PROCESOS OPERATIVOS**

**PROCESO: RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA**

**PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN DE MATERIALES**


**VERSIÓN: 01**

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	Nombre/Cargo	Firma	Fecha
<b>Elaborado por:</b>	Diego Benavides		
<b>Revisado por:</b>			
<b>Aprobado por:</b>	Sr. Luis Velásquez		

**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
1	Manual de procedimientos	2023

	<b>MAYRA-TEX</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE MATERIALES</b>		
	Versión: 01	Código: G.P.O.REP. M.P.1	Página:

## 1. OBJETIVO

Brindar información para la recepción de la materia prima necesaria para la elaboración de productos, con el objetivo de verificar que la materia prima correspondiente cumpla con los parámetros de calidad establecidos por la empresa.

## 2. ALCANCE

Desde la recepción de materia prima hasta realizar el respectivo inventario de la misma.

## 3. PARTICIPANTES

- Gerente
- Encargado de bodega

## 4. RESPONSABLE

- Gerente
- Encargado de bodega


## 5. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### Términos:

- **MP:** Materia Prima

### Definiciones:

- **Materia prima:** Es todo bien que al ser transformado durante un proceso de producción hasta convertirse en un bien de consumo.

	<b>MAYRA-TEX</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE MATERIALES</b>		
	Versión: 01	Código: G.P.O.REP. M.P.1	Página:

- **Estrategia:** La estrategia es un procedimiento el cual se encuentra dispuesto para la toma de decisiones y/o para accionar frente a una determinada escena.
- **Mejora continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplir los requisitos

## 6. REFERENCIAS NORMATIVAS


- NTE INEN 2537:2019-Primera Revisión

## 7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCESO

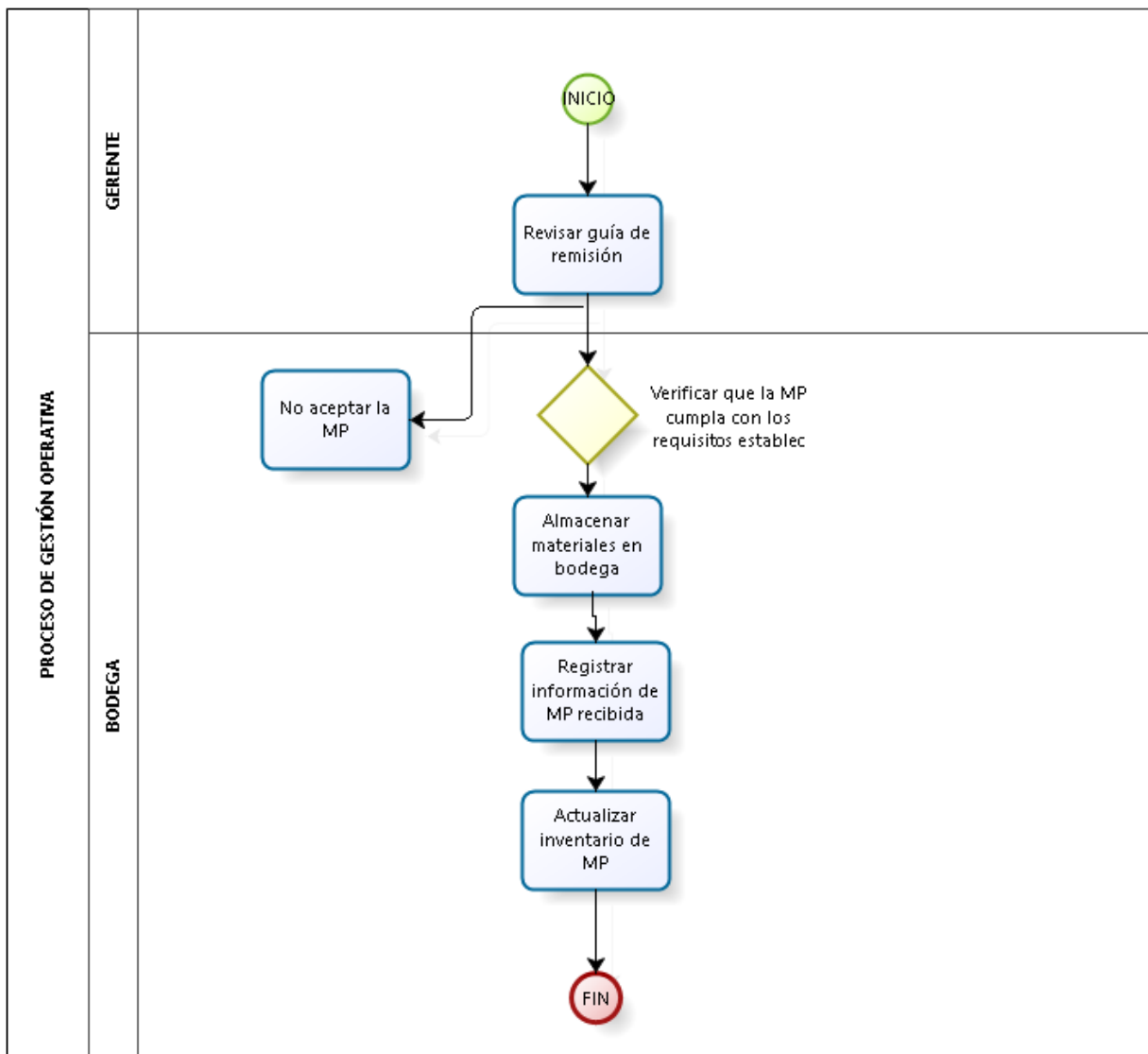
Nº	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN
1	Gerente	Revisa que la materia prima cumpla con los requisitos establecidos
2	Encargado de bodega	Procede a almacenar la materia prima en sus respectivos lugares de almacenamiento(bodega)
3	Gerente-Encargado de bodega	Registra la información de la materia prima almacenada
4	Encargado de bodega	Registra inventarios de materia prima


## 8. TEMPORALIDAD

Se realizará de acuerdo con las necesidades de la empresa o temporada del año.

	<b>MAYRA-TEX</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE MATERIALES</b>		
	Versión: 01	Código: G.P.O.REP. M.P.1	Página:


## 9. DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>MAYRA-TEX</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE MATERIALES</b>		
	Versión: 01	Código: G.P.O.REP. M.P.1	Página:

## 10. DOCUMENTOS Y REGISTROS

<b>DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>				
<b>NOMBRE</b>	<b>ORIGEN</b>		<b>RESPALDO DIGITAL</b>	<b>RESPONSABLE</b>
	<b>INTERNOS</b>	<b>EXTERNOS</b>		
Requerimiento de compra	x		Si	Gerente
Inspección de MP	x		Si	Gerente
Orden de compra	x		Si	Gerente
Ingreso a bodega de almacenamiento	x		Si	Encargado de Bodega
Registro de las especificaciones técnicas de la MP	x		Si	Gerente

	<b>MAYRA-TEX</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>FABRICACIÓN DEL PRODUCTO</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO DE CORTE</b>		
	Versión: 01	Código: G.P.O. CORT.2	Página:

**MACROPROCESO: GESTIÓN PROCESOS OPERATIVOS**

**PROCESO: FABRICACIÓN DEL PRODUCTO**

**PROCEDIMIENTO: CORTE**

**VERSIÓN: 01**


**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	Nombre/Cargo	Firma	Fecha
<b>Elaborado por:</b>	Diego Benavides		
<b>Revisado por:</b>			
<b>Aprobado por:</b>	Sr. Luis Velásquez		

**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
1	Manual de procedimientos	2023



	<b>MAYRA-TEX</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>FABRICACIÓN DEL PRODUCTO</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO DE CORTE</b>		
	Versión: 01	Código: G.P.O. CORT.2	Página:

## 1. OBJETIVO

Realizar el corte de piezas de manera adecuada conforme a los patrones especificados de cada tipo de prenda para garantizar piezas con medidas iguales.

## 2. ALCANCE

Desde que el operador realice la actividad de tendido y corte, se mantenga la secuencia de actividades establecidas y así llegar al resultado esperado en este procedimiento.

## 3. PARTICIPANTES

- Operador de corte
- Ayudante de corte

## 4. RESPONSABLE

- Operador de corte
- Ayudante de corte


## 5. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### Términos:

- **MP:** Materia Prima

### Definiciones:

- **Tela:** Lámina flexible compuesta por muchos hilos que se entrecruzan de manera regular y alternativa en toda la longitud. Las telas pueden ser las obras tejidas en el telar o aquellas


	<b>MAYRA-TEX</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>FABRICACIÓN DEL PRODUCTO</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO DE CORTE</b>		
	Versión: 01	Código: G.P.O. CORT.2	Página:

semejantes que se encuentran formadas por series alineadas de puntos o lazadas hechas con un mismo hilo.

- **Actividad:** Es la capacidad de obrar o de producir un efecto.
- **Materia prima:** Es todo bien que al ser transformado durante un proceso de producción hasta convertirse en un bien de consumo.
- **Estrategia:** La estrategia es un procedimiento el cual se encuentra dispuesto para la toma de decisiones y/o para accionar frente a una determinada escena.
- **Mejora continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplir los requisitos

## 6. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NTE INEN 2537:2019-Primera Revisión


	<b>MAYRA-TEX</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>FABRICACIÓN DEL PRODUCTO</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO DE CORTE</b>		
	Versión: 01	Código: G.P.O. CORT.2	Página:

## 7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCESO

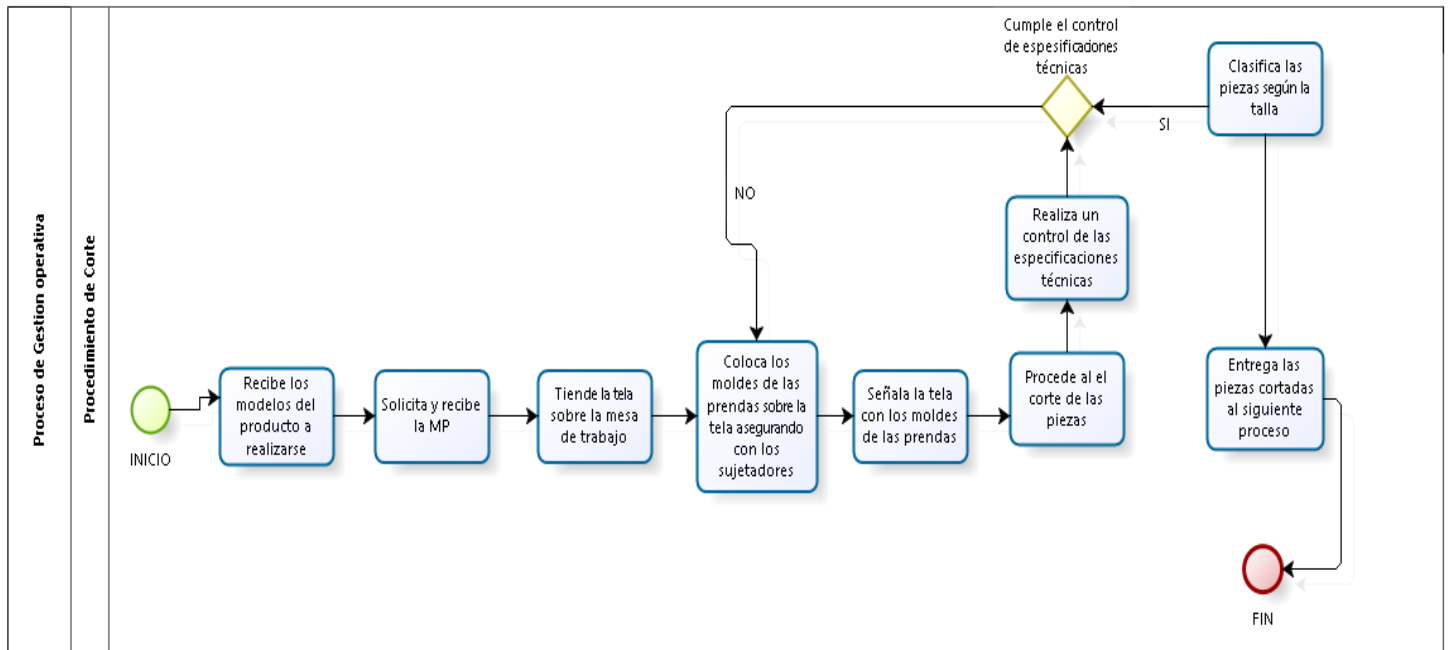
N°	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN
1	Operador de corte	Recibe los moldes del producto a realizarse
2	Operador de corte	Solicita y recibe la tela necesaria para cubrir el lote de productos a confeccionar
3	Operador de corte	El operador tiende sobre la mesa de trabajo la tela que va a ser cortada.
4	Operador de corte	Coloca los moldes de las prendas sobre la tela asegurando con los sujetadores
5	Operador de corte	Señala la tela con los moldes de las prendas.
6	Operador de corte	Procede a el corte de las piezas
7	Operador de corte	Realiza un control de las especificaciones técnicas
8	Operador de corte	Clasifica las piezas según la talla
9	Operador de corte	Entrega las piezas cortadas al siguiente proceso de confección.

## 8. TEMPORALIDAD

Se realizará de acuerdo con las necesidades de la empresa aproximadamente cada semana.


	<b>MAYRA-TEX</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>FABRICACIÓN DEL PRODUCTO</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO DE CORTE</b>		
	Versión: 01	Código: G.P.O. CORT.2	Página:

## 9. DIAGRAMA DE FLUJO



## 10. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS				
NOMBRE	ORIGEN		RESPALDO DIGITAL	RESPONSABLE
	INTERNOS	EXTERNOS		
Requisición de materiales	x		Si	Gerente
Inspección del corte	x		Si	Gerente

	<b>MAYRA-TEX</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>FABRICACIÓN DEL PRODUCTO</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO DE CONFECCIÓN</b>		
	Versión: 01	Código: G.P.O. CONF	Página:

**MACROPROCESO: GESTIÓN PROCESOS OPERATIVOS**

**PROCESO: FABRICACIÓN DEL PRODUCTO**

**PROCEDIMIENTO: CONFECCIÓN**


**VERSIÓN: 01**

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	Nombre/Cargo	Firma	Fecha
<b>Elaborado por:</b>	Diego Benavides		
<b>Revisado por:</b>			
<b>Aprobado por:</b>	Sr. Luis Velásquez		

**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
1	Manual de procedimientos	2023

	<b>MAYRA-TEX</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>FABRICACIÓN DEL PRODUCTO</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO DE CONFECCIÓN</b>		
	Versión: 01	Código: G.P.O. CONF	Página:

## 1. OBJETIVO

Realizar la confección de las piezas en base a las distintas medidas descritas en las especificaciones elaboradas en el proceso de corte, para cumplir con los requerimientos del cliente.

## 2. ALCANCE

Establecer los procedimientos para las áreas confección, además de la maquinaria, que se utilizan dentro de cada proceso.

## 3. PARTICIPANTES

- Costureras

## 4. RESPONSABLE

- Costureras


## 5. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### Términos:

- **MP:** Materia Prima

### Definiciones:

- **Confección:** Acción de hacer determinadas cosas a partir de una mezcla o de una combinación de otras.
- **Costurera:** Persona que tiene la capacidad u oficio la costura.
- **Maquinaria:** Conjunto de máquinas que se utilizan para un fin determinado.

	<b>MAYRA-TEX</b>	
	<b>PROCESO</b>	<b>FABRICACIÓN DEL PRODUCTO</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE CONFECCIÓN</b>	
	Versión: 01	Código: G.P.O. CONF
		Página:

## 6. REFERENCIAS NORMATIVAS


- NTE INEN 2537:2019-Primera Revisión
- Reglamento interno de la empresa

## 7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCESO

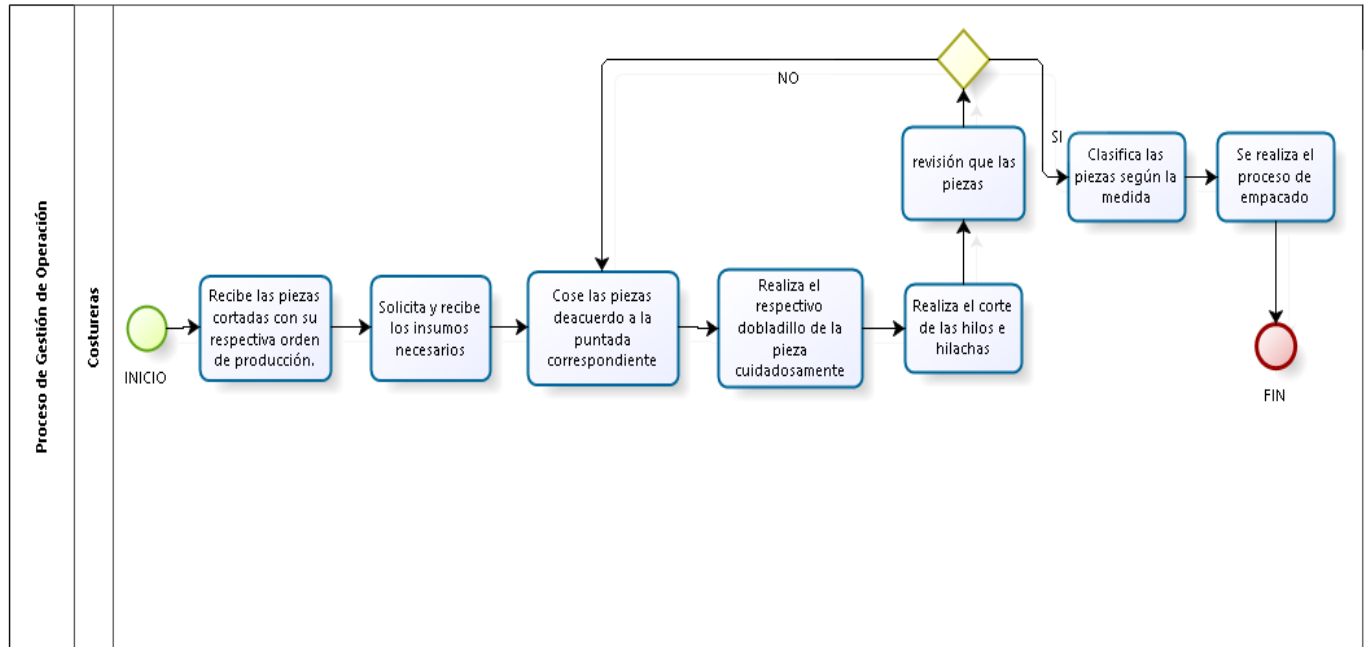
N°	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN
1	Costurera	Recibe las piezas cortadas con su respectiva orden de producción.
2	Costurera	Solicita y recibe los insumos necesarios para cubrir el lote de prendas a confeccionar.
3	Costurera	Cose las piezas de acuerdo a la puntada correspondientes al tipo de tela a utilizar.
4	Costurera	Realiza el respectivo dobladillo de la pieza cuidadosamente.
5	Costurera	Realiza el corte de las hilos e hilachas
6	Costurera	Se realiza la respectiva revisión que las piezas estén correctamente cocidas. Si Cumple continúa con siguiente procedimiento, caso contrario vuelve al paso 3.
7	Costurera	Clasifica las piezas según la medida
8	Costurera	Se realiza el proceso de empacado.

## 8. TEMPORALIDAD

Se realizará cada semana

	<b>MAYRA-TEX</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>FABRICACIÓN DEL PRODUCTO</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO DE CONFECCIÓN</b>		
	Versión: 01	Código: G.P.O. CONF	Página:


## 9. DIAGRAMA DE FLUJO



## 10. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS				
NOMBRE	ORIGEN		DISTRIBUCIÓN	
	INTERNOS	EXTERNOS	RESPALDO DIGITAL	RESPONSABLE
Requisición de materiales	x		Si	Costurera
Inspección de la costura	x		Si	Costurera



	<b>MAYRA-TEX</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>FABRICACIÓN DEL PRODUCTO</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO DE EMPAQUETADO</b>		
	Versión: 01	Código: G.P.O. EMP	Página:

**MACROPROCESO: GESTIÓN PROCESOS OPERATIVOS**

**PROCESO: FABRICACIÓN DEL PRODUCTO**

**PROCEDIMIENTO: EMPAQUETADO**


**VERSIÓN: 01**

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	Nombre/Cargo	Firma	Fecha
<b>Elaborado por:</b>	Diego Benavides		
<b>Revisado por:</b>			
<b>Aprobado por:</b>	Sr. Luis Velásquez		

**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
1	Manual de procedimientos	2023

	<b>MAYRA-TEX</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>FABRICACIÓN DEL PRODUCTO</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO DE EMPAQUETADO</b>		
	Versión: 01	Código: G.P.O. EMP	Página:

## 1. OBJETIVO

Empacar el producto terminado conforme a la medida y tipo de producto para entregar al cliente.

## 2. ALCANCE

Establecer los procedimientos para las áreas empaquetado, además de la maquinaria, que se utilizan dentro de cada proceso.

## 3. PARTICIPANTES

- Encargado de bodega


## 4. RESPONSABLE

- Encargado de bodega

## 5. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### Definiciones:

- **Empaquetado:** Acción que lleva a guardar o a recubrir el producto terminado, de manera tal que quede preparado para el transporte, la entrega, exhibición o el consumo del cliente.
- **Lote de producción:** El lote de producción es una determinada unidad de medida de fabricación de un conjunto que se planifica y se fabrica con referencia a un número.
- **Costurera:** Persona que tiene la capacidad u oficio la costura.
- **Maquinaria:** Conjunto de máquinas que se utilizan para un fin determinado.

	<b>MAYRA-TEX</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>FABRICACIÓN DEL PRODUCTO</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO DE EMPAQUETADO</b>		
	Versión: 01	Código: G.P.O. EMP	Página:

## 6. REFERENCIAS NORMATIVAS


- NTE INEN 2537:2019-Primera Revisión
- Reglamento interno de la empresa

## 7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCESO

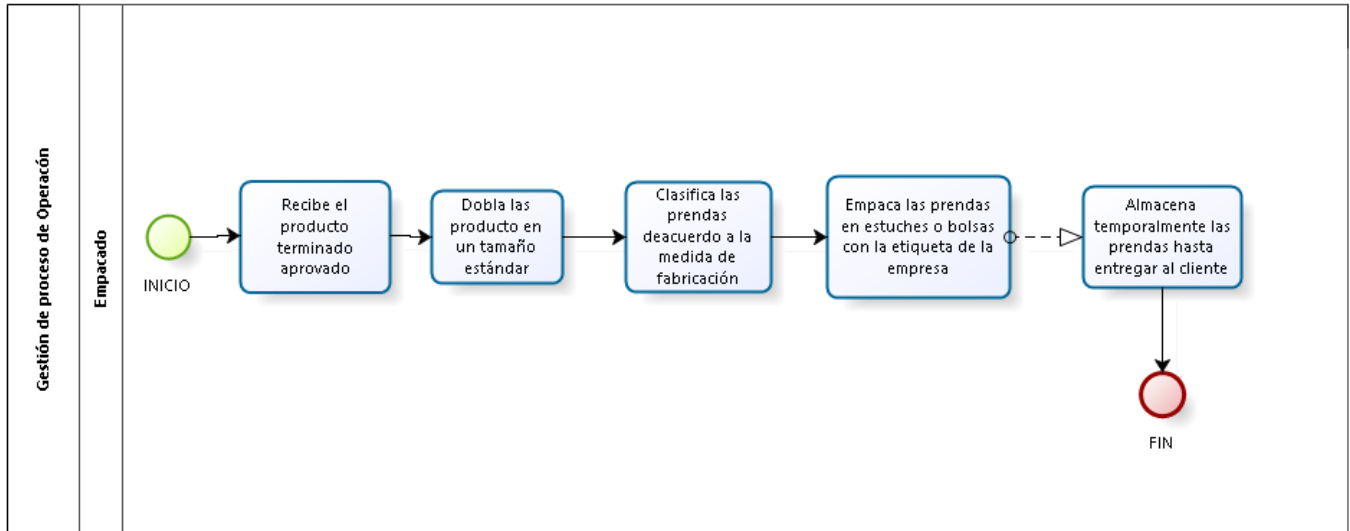
N°	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN
1	Encargado de bodega	Recibe el producto terminado aprobado para su respectivo empaquetado.
2	Encargado de bodega	Dobla el producto en un tamaño estándar, dependiendo del tamaño del mismo.
3	Encargado de bodega	Clasifica las prendas de acuerdo con la medida de fabricación.
4	Encargado de bodega	Empaca las prendas en estuches o bolsas con la etiqueta de la empresa.
5	Encargado de bodega	Almacena temporalmente las prendas hasta entregar al cliente.

## 8. TEMPORALIDAD

Se realizará cada semana


	<b>MAYRA-TEX</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>FABRICACIÓN DEL PRODUCTO</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO DE EMPAQUETADO</b>		
	Versión: 01	Código: G.P.O. EMP	Página:

## 9. DIAGRAMA DE FLUJO



## 10. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS				
NOMBRE	ORIGEN		DISTRIBUCIÓN	
	INTERNOS	EXTERNOS	RESPALDO DIGITAL	RESPONSABLE
Orden de Producción			Si	Costureras

	<b>MAYRA-TEX</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA Y EQUIPOS</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO</b>		
	Versión: 01	Código: G.P.A. MTTO.2	Página:

**MACROPROCESO: GESTIÓN DE PROCESOS DE APOYO**

**PROCESO: MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA Y EQUIPOS**

**PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO**

**VERSIÓN: 01**


**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	Nombre/Cargo	Firma	Fecha
<b>Elaborado por:</b>	Diego Benavides		
<b>Revisado por:</b>			
<b>Aprobado por:</b>	Sr. Luis Velásquez		

**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
1	Manual de procedimientos	2023

## 1. OBJETIVO

	<b>MAYRA-TEX</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA Y EQUIPOS</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO</b>		
	Versión: 01	Código: G.P.A. MTTO.2	Página:

Establecer las actividades que ayuden a evitar los fallos en la infraestructura y las máquinas y equipos de la empresa, y de esta manera prevenir las fallas antes de que estas ocurran.

## 2. ALCANCE

Desde la identificación de máquinas y equipos hasta la ejecución del plan de mantenimiento respectivo.

## 3. PARTICIPANTES

- Gerente
- Técnico de mantenimiento

## 4. RESPONSABLE

- Técnico de mantenimiento

## 5. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES


### **Términos:**

**MTTO:** Mantenimiento

**MC:** Mantenimiento correctivo

**MP:** Mantenimiento preventivo

### **Definiciones:**


	<b>MAYRA-TEX</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA Y EQUIPOS</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO</b>		
	Versión: 01	Código: G.P.A. MTTO.2	Página:

- **Mantenimiento:** Su objetivo es evitar que las cosas tengan fallas con el pasar del tiempo.
- **Mantenimiento correctivo:** Aquel que se lo realiza al momento en el que una maquina sufre alguna falla.
- **Mantenimiento preventivo:** Aquel que se lo realiza antes de que una maquinaria o equipo tenga alguna falla.
- **Infraestructura:** Son instalaciones en donde se desarrolla diferentes actividades.
- **Revisión:** Tiene como finalidad examinar las actividades que realizan las personas para luego ser corregidas.

## 6. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NTE INEN 2537:2019-Primera Revisión
- ISO 9001:2015

## 7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCESO


	<b>MAYRA-TEX</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA Y EQUIPOS</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO</b>		
	Versión: 01	Código: G.P.A. MTTO.2	Página:

N°	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN
1	Gerente	Llevar el registro de las máquinas y equipos utilizados por la empresa
2	Técnico de mantenimiento	Elaborar fichas técnicas de las máquinas y equipos
3	Técnico de mantenimiento	Realizar el plan de mantenimiento para las máquinas y equipos
4	Técnico de mantenimiento	Llevar a cabo el plan de mantenimiento planificado
5	Gerente	Se genera documentación que certifique que se ha realizado correctamente el mantenimiento

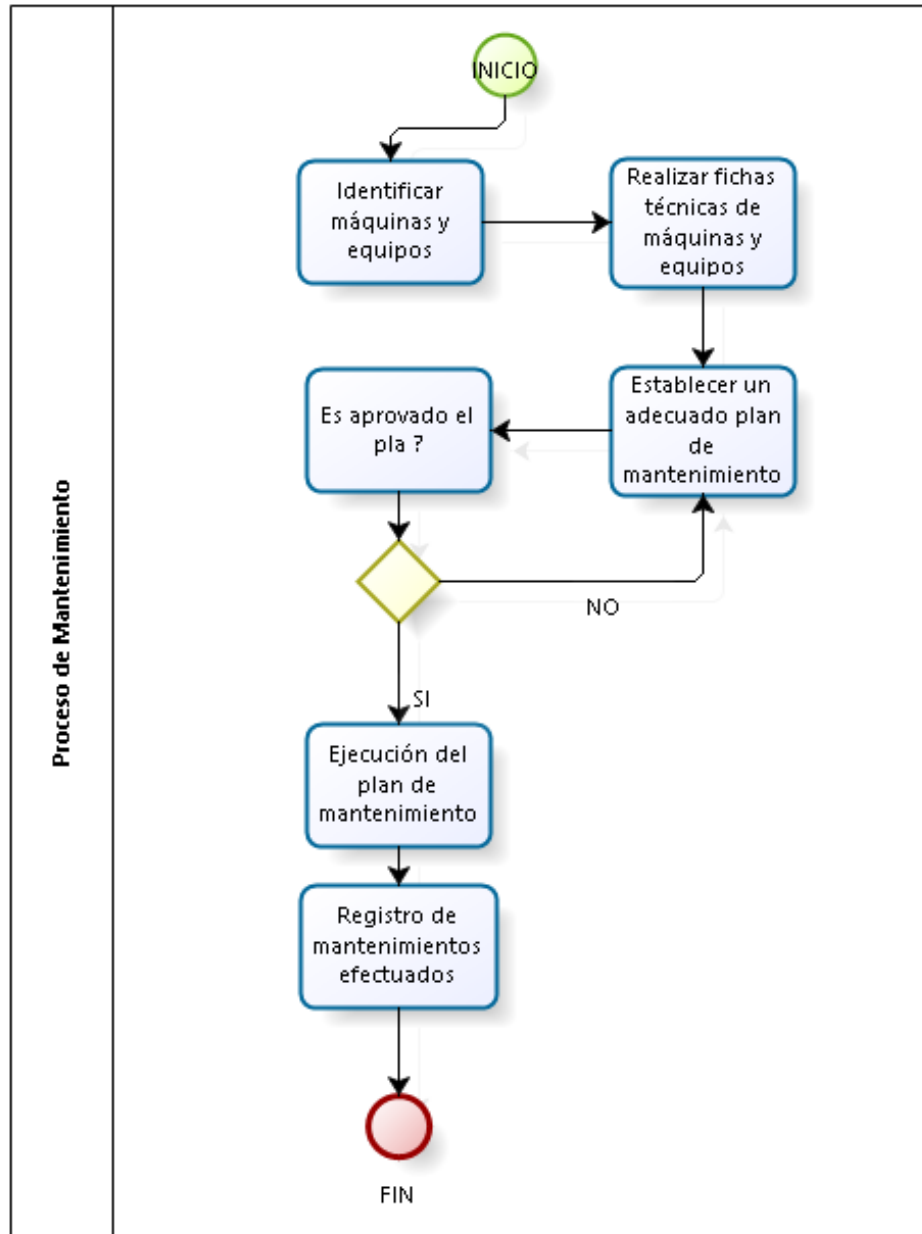
## 8. TEMPORALIDAD


Los mantenimientos en la empresa se los realiza de acuerdo con la planificación de mantenimientos que se ha establecido en la misma.



	<b>MAYRA-TEX</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA Y EQUIPOS</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO</b>		
	Versión: 01	Código: G.P.A. MTTO.2	Página:


## 9. DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>MAYRA-TEX</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA Y EQUIPOS</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO</b>		
	Versión: 01	Código: G.P.A. MTTO.2	Página:

## 10. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS				
NOMBRE	ORIGEN		DISTRIBUCIÓN	
	INTERNOS	EXTERNOS	RESPALDO DIGITAL	RESPONSABLE
Cronograma anual de mantenimiento de maquinaria y equipo	X		Si	Gerente
Orden de mantenimiento	X		Si	Gerente

	<b>MAYRA-TEX</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>GESTIÓN CONTABLE</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTABILIDAD</b>		
	Versión: 01	Código: G.P.A.CONT.2	Página:

**MACROPROCESO: GESTIÓN DE PROCESOS DE APOYO**

**PROCESO: GESTIÓN CONTABLE**

**PROCEDIMIENTO: CONTABILIDAD**

**VERSIÓN: 01**


**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	Nombre/Cargo	Firma	Fecha
<b>Elaborado por:</b>	Diego Benavides		
<b>Revisado por:</b>			
<b>Aprobado por:</b>	Sr. Luis Velásquez		

**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
1	Manual de procedimientos	2023

## 1. OBJETIVO

	<b>MAYRA-TEX</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>GESTIÓN CONTABLE</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTABILIDAD</b>		
	Versión: 01	Código: G.P.A.CONT.2	Página:

Elaborar los informes contables de la empresa.

## 2. ALCANCE

Desde la captación de información contable hasta la emisión de documentos contables

## 3. PARTICIPANTES

- Gerente
- Secretaria (contadora)

## 4. RESPONSABLE


- Secretaria (contadora)

## 5. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### Definiciones:

- **Contabilidad:** Es el Sistema de control y registro de los gastos e ingresos y demás operaciones económicas que se realizan en un negocio, empresa o entidad.
- **Secretaria:** Sección de un organismo, institución o empresa que se ocupa de las tareas administrativas relacionadas con la entidad.
- **Documentos contables:** Es un escrito que justifica y acredita una operación contable, ya sea una factura, un recibo, un comprobante de pago o una letra de cambio.

## 6. REFERENCIAS NORMATIVAS

	<b>MAYRA-TEX</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>GESTIÓN CONTABLE</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTABILIDAD</b>		
	Versión: 01	Código: G.P.A.CONT.2	Página:


- NTE INEN 2537:2019-Primera Revisión

## 7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCESO

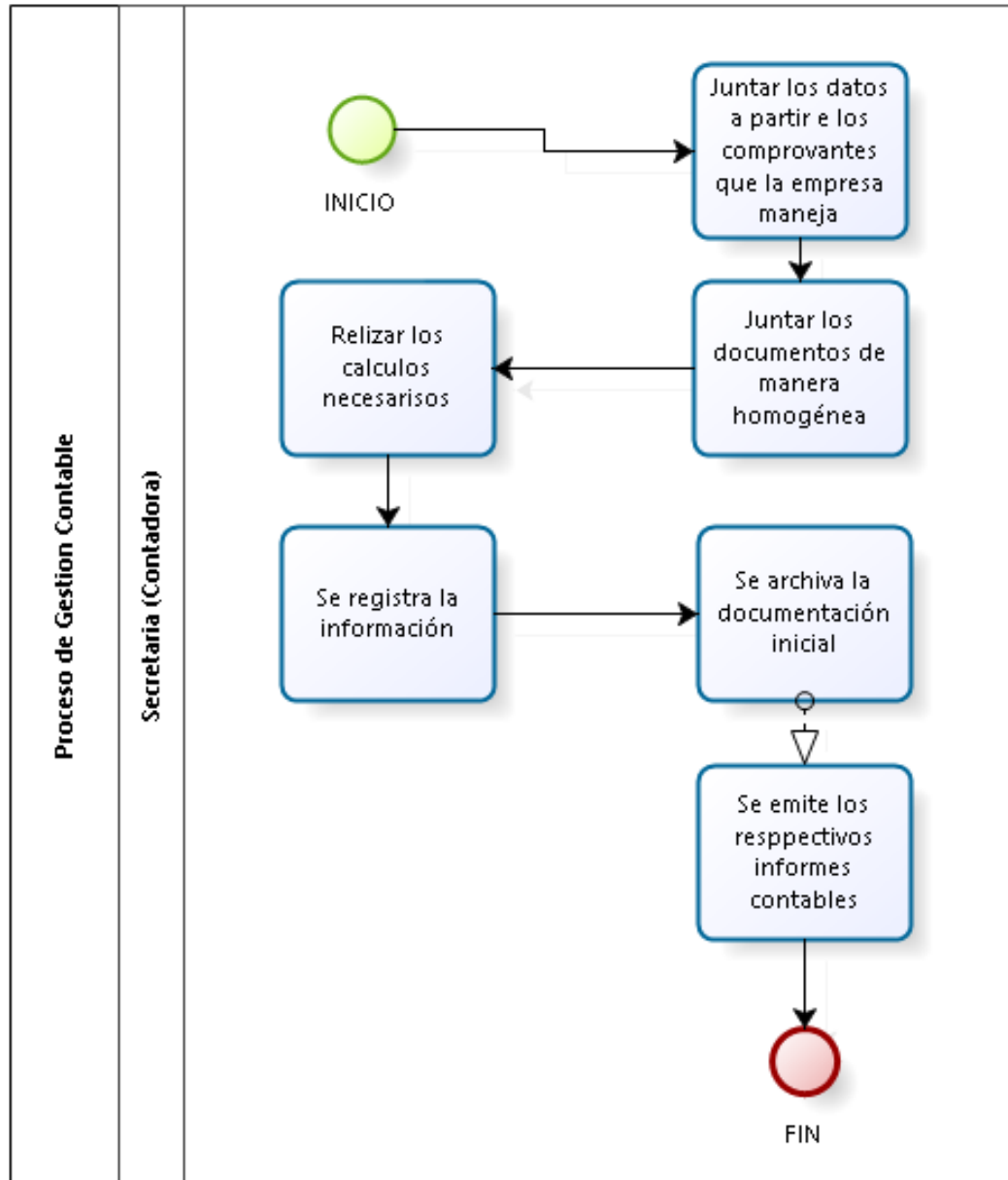
N°	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN
1	Secretaria	Juntar los datos a partir de los comprobantes que la empresa utiliza en su operatoria diaria, puede ser facturas, recibos y todo tipo de comprobantes.
2	Secretaria	Juntar los documentos de forma homogénea de manera que se agrupen todos los comprobantes de ventas, cobranzas, etc
3	Secretaria	Realizar los cálculos matemáticos necesarios.
4	Secretaria	Se procede a guardar la información en los respectivos registros contables (Programa contable)
5	Secretaria	Se archiva la documentación que sirvió de base para registrar todos los datos contables.
6	Secretaria	Se emite los informes contables correspondientes, aquí se resume todo lo que sucedió en el periodo contable establecido.


## 8. TEMPORALIDAD

Los registros contables en la empresa se los por lo general mensualmente.

	<b>MAYRA-TEX</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>GESTIÓN CONTABLE</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTABILIDAD</b>		
	Versión: 01	Código: G.P.A.CONT.2	Página:


## 9. DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>MAYRA-TEX</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>GESTIÓN CONTABLE</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTABILIDAD</b>		
	Versión: 01	Código: G.P.A.CONT.2	Página:

## 10. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS				
NOMBRE	ORIGEN		DISTRIBUCIÓN	
	INTERNOS	EXTERNOS	RESPALDO DIGITAL	RESPONSABLE
Documentación Propuesta	x		Si	Contadora

	<b>MAYRA-TEX</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES</b>		
	Versión: 01	Código: CONT.SAL.NO. CONF.1	Página:

## Control de las salidas no conformes

### 1. Procedimiento de las Salidas no conformes

#### 1.1. Objetivo

Establecer el procedimiento a seguir para asegurar que las salidas no conformes en la empresa sean necesariamente identificadas y controladas con el fin de prevenir despachos de dichas no conformidades y eliminar las causas potenciales.


#### 1.2. Alcance

El presente documento esta aplicado a la identificación y control de salidas no conforme con el fin de evitar entregar productos defectuosos al cliente.

#### 1.3. Definiciones

- **Materia Prima:** Todo bien que es transformado mediante procesos de producción hasta obtener un bien de consumo.
- **Salidas no conforme:** Hace referencia a productos o servicios que no cumplen los requisitos específicos.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Producto Conforme:** Es todo producto cuyo resultado cumple con las características planificadas o requisitos determinadas por el sistema de gestión.



	<b>MAYRA-TEX</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES</b>		
	Versión: 01	Código: CONT.SAL.NO. CONF.1	Página:


- **Requisito:** Una necesidad establecida, por lo general es obligatoria.
- **Reparación:** Son las acciones que se realizan con el fin de mejorar las condiciones de un producto defectuoso.
- **Reproceso:** Son aquellas actividades realizadas sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos establecidos.
- **Liberación de producto:** Es la actividad mediante el cual se da por aprobado el producto final para posteriormente realizar la entrega al cliente final.

#### 1.4.Responsables

- **Gerente:** Es el encargado de tomar decisiones en el caso de encontrarse productos no conformes y así asignar los recursos necesarios para aplicar acciones preventivas y correctivas.
- **Personal operativo:** Es el personal de la empresa involucrado directamente a las actividades de manufactura del producto y encargadas de verificar que no exista no conformidades al final de los procesos realizados en la empresa.

#### 1.5.Referencia normativa

- Norma Internacional ISO 9001: 2015 Sistemas de Gestión de Calidad Fundamentos y Vocabulario.
- NTE INEN 2537 Primera revisión 2019-01- Requisito 6.4

	<b>MAYRA-TEX</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES</b>		
	Versión: 01	Código: CONT.SAL.NO. CONF.1	Página:

## 1.6.Desarrollo

<b>PROCEDIMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES</b>			
N°	Actividad	Descripción	Encargado
1	Identificar salidas no conformes	El personal operativo de la empresa identifica el producto no conforme en cualquiera de las etapas del proceso e informar acerca del suceso al gerente. Se puede considerar como no conformidades a: daños, medidas incorrectas, mutilaciones, aspecto físico inadecuado etc.	Personal de Operaciones
2	Comunicar acerca del producto no conforme	El gerente es notificado acerca de la aparición del producto no conforme	Gerente
3	Identificar el área en donde se halló el producto no conforme	Se identifica en que parte del proceso fue localizado el producto no conforme y se desecha o se reprocesa dependiendo cual sea el caso y la decisión del gerente.	Gerente
4	Registro de los productos no conformes	Se registra los productos no conformes para mantener evidencias.	Gerente
5	Decisión de las acciones a aplicar	Se verifica el producto no conforme y se toma las acciones a aplicar entre las cuales se puede mencionar: desecho del producto, corrección y así eliminar la no conformidad, reproceso y así cumplir con los requisitos.	Gerente
6	Aplicación de Acciones	Después de analizar las posibles alternativas para eliminar la no conformidad se aplica la mejor decisión posible	Personal de Operaciones
7	Evaluación de las acciones tomadas	Asegurarse que los productos no conformes identificados que han sido procesados cumplan con los requisitos establecidos.	Gerente
8	Despacho de productos arreglados	Cuando los productos no conformes han recibido su tratamiento estos están en condiciones de ser despachados y ofertados al cliente	Personal de Operaciones Gerente
9	Analizar la causa de la no conformidad	Una vez solucionado el problema se analiza las causas potenciales que generaron la no conformidad y se las elimina con el fin de que no se vuelva a repetir dicha falla.	Personal de Operaciones Gerente



# MAYRA-TEX

PROCESO

CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

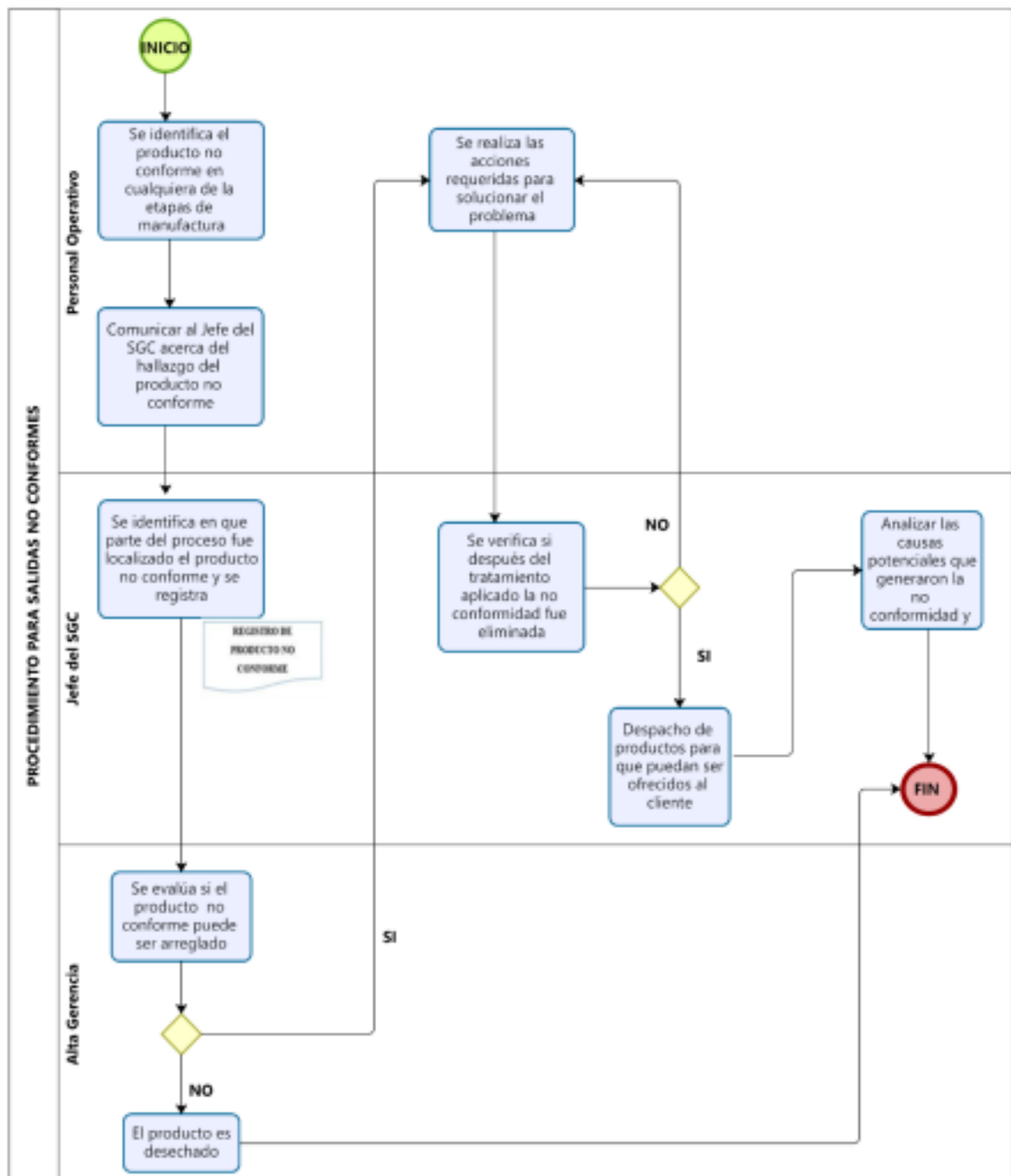
PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES


Versión: 01

Código: CONT.SAL.NO. CONF.1

Página:

## 1.7. Diagrama de Flujo



	<b>MAYRA-TEX</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES</b>		
	Versión: 01	Código: CONT.SAL.NO. CONF.1	Página:

### 1.8 Registros y Documentos

- Procedimiento para salidas no conformes
- Registro de no conformidades y acciones correctivas



Quito - Ecuador

**NORMA  
TÉCNICA  
ECUATORIANA**

**NTE INEN 2537**  
Primera revisión  
2019-01

**SISTEMA DE GESTIÓN PARA MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA  
EMPRESA. REQUISITOS**

MANAGEMENT SYSTEM FOR MICRO, SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES. REQUIREMENTS

# SISTEMA DE GESTIÓN PARA MICRO PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA REQUISITOS

## 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Esta norma establece los requisitos fundamentales que debe cumplir un sistema de gestión implementado en las micro, pequeñas y medianas empresas de cualquier sector económico, tanto de productos como de servicios, en un entorno de negocios actual que les permita:

- demostrar la capacidad para cumplir con las exigencias del mercado, y los requisitos reglamentarios aplicables;
- fortalecer la capacidad de la empresa de mantenerse en el mercado teniendo en cuenta el nivel de satisfacción de los clientes y sus partes interesadas, y
- fortalecer la capacidad económica y financiera de la empresa.

La aplicación de esta norma facilita la implementación y la integración de los modelos nacionales e internacionales de sistemas de gestión, tales como NTE INEN-ISO 9001, NTE INEN-ISO 14001, entre otros.

## 2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Esta norma no requiere de otras para su aplicación.

## 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para los efectos de esta norma, se adoptan las definiciones que a continuación se detallan:

### 3.1

#### **acción correctiva**

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable y evitar que vuelva a ocurrir.

NOTA. Puede haber más de una causa para una no conformidad.

### 3.2

#### **alta dirección**

Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.

### 3.3

#### **calidad**

Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.

### 3.4

#### **característica**

Rango diferenciador.

NOTA 1. Una característica puede ser inherente o asignada.

NOTA 2. Una característica puede ser cualitativa o cuantitativa.

NOTA 3. Existen varias clases de características, tales como:

- a) físicas (por ejemplo, características mecánicas, eléctricas, químicas o biológicas),
- b) sensoriales (por ejemplo, relacionadas con el olfato, el tacto, el gusto, la vista y oído),
- c) de comportamiento, (por ejemplo, cortesía, honestidad, veracidad),
- d) de tiempo (por ejemplo, puntualidad, confiabilidad, disponibilidad),
- e) ergonómicas (por ejemplo, características fisiológicas, o relacionadas con la seguridad de las personas), y

- f) funcionales (por ejemplo, velocidad máxima de un avión).

### 3.5

#### **competencia**

Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.

NOTA. La competencia hace referencia a la educación, formación y experiencia laboral.

### 3.6

#### **desempeño**

Capacidad que tiene la organización para alcanzar resultados medibles en un contexto determinado.

### 3.7

#### **documento**

Información y su medio de soporte.

EJEMPLO: Registro, especificación, procedimiento documentado, plano, informe, norma.

NOTA 1. El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de estos.

NOTA 2. Con frecuencia un conjunto de documentos, por ejemplo, especificaciones y registros, se denominan "documentación".

NOTA 3. Algunos requisitos (por ejemplo, el requisito de ser legible) están relacionados con todos los tipos de documentos, aunque puede haber requisitos diferentes para las especificaciones (por ejemplo, el requisito de estar controlado por revisiones) y los registros (por ejemplo, el requisito de ser recuperable).

### 3.8

#### **eficacia**

Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

### 3.9

#### **eficiencia**

Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

### 3.10

#### **estrategia organizacional**

Dirección global de la organización que estipula las directrices por seguir para alcanzar los objetivos determinados. Se hace operativa a través de los planes de acción.

### 3.11

#### **gestión**

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

NOTA. La gestión puede incluir el establecimiento de políticas y procesos para lograr los objetivos.

### 3.12

#### **mecanismo de control**

Acción que permite prevenir o corregir, o ambos, los errores que afectan el logro de un objetivo.

### 3.13

#### **mediana empresa**

Unidad productiva que tiene entre 50 a 199 trabajadores y un valor de ventas o ingresos brutos anuales entre un millón uno (US \$ 1'000.001,00), y cinco millones (US \$ 5'000.000,00) de dólares de los Estados Unidos de América.

### 3.14

#### **mejora continua**

Actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplir los requisitos.

**3.15****microempresa**

Unidad productiva que tiene entre 1 a 9 trabajadores y un valor de ventas o ingresos brutos anuales iguales o menores a cien mil (US \$ 100.000,00) dólares de los Estados Unidos de América.

**3.16****no conformidad**

Incumplimiento de un requisito.

**3.17****organización**

Persona o grupo de personas que tienen sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.

**3.18****pequeña empresa**

Unidad productiva que tiene entre 10 a 49 trabajadores y un valor de ventas o ingresos brutos anuales entre cien mil uno (US \$ 100.001,00), y un millón (US \$ 1'000.000,00) de dólares de los Estados Unidos de América.

**3.19****procedimiento**

Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

NOTA. Los procedimientos pueden estar documentados o no.

**3.20****proceso**

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

NOTA 1. "El resultado previsto" de un proceso se denomina salida, producto o servicio.

NOTA 2. Un proceso en el cual la conformidad del producto resultante no pueda ser fácil o económicamente verificada, se denomina habitualmente "proceso especial".

NOTA 3. Dos o más procesos en serie que se interrelacionan e interactúan se pueden también considerar como un proceso.

NOTA 4. Los procesos en una organización generalmente se planifican y se realizan bajo condiciones controladas para agregar valor.

**3.21****producto/salida**

Resultado de un proceso.

NOTA. Existen cuatro categorías genéricas de producto, servicio, software, hardware y material procesado. La mayoría de los productos contienen elementos que pertenecen a diferentes categorías genéricas de producto. La denominación del producto en cada caso como servicio, software, hardware o material procesado depende del elemento dominante, por ejemplo, el producto ofrecido "automóvil" está compuesto por hardware (por ejemplo, las ruedas), materiales procesados (por ejemplo, combustible, líquido refrigerante), software (por ejemplo, los programas informáticos de control del motor, el manual del conductor) y el servicio (por ejemplo, las explicaciones relativas a su funcionamiento proporcionadas por el vendedor).

**3.22****requisitos reglamentarios**

Condiciones o preceptos ordenados por la autoridad competente; para la ejecución de una ley o el cumplimiento de los requisitos de un mercado específico o un sector determinado.

**3.23****riesgo**

Efecto de la incertidumbre sobre los objetivos.

NOTA 1. Un efecto es una desviación de aquello que se espera, sea positivo (oportunidad), negativo o ambos.



NOTA 2. Los objetivos pueden tener aspectos diferentes (por ejemplo, calidad, financieros, comerciales, operacionales, ambientales, seguridad y salud en el trabajo, tecnologías) y se pueden aplicar en niveles diferentes (estratégico, en toda la organización, en proyectos, servicios, productos y procesos).

### 3.24

#### salida no conforme

Resultado no esperado de un proceso.

NOTA. La salida no conforme, no solo se enfoca al producto o servicio suministrado por la organización sino también a otros entregables (por ejemplo, facturas, propuestas comerciales, cotizaciones, entre otros).

### 3.25

#### satisfacción del cliente

Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos (necesidades o expectativas establecidas, generalmente implícitas u obligatorias).

NOTA 1. Las quejas de los clientes son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de las mismas no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

NOTA 2. Incluso cuando los requisitos del cliente se han acordado en el mismo y estos se han cumplido, esto no asegura necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

### 3.26

#### servicio

Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

NOTA 1. Los elementos dominantes de un servicio son generalmente intangibles.

NOTA 2. Los servicios con frecuencia involucran actividades en la interfaz con el cliente para establecer requisitos del cliente, así como durante la entrega del servicio y puede involucrar una relación continua, por ejemplo, con bancos, entidades contables, entidades públicas, escuelas, colegios, hospitales privados o públicos, empresas de logística.

NOTA 3. La provisión de un servicio puede implicar, por ejemplo, lo siguiente:

- una actividad realizada sobre un producto tangible suministrado por el cliente (por ejemplo, reparación de un automóvil);
- una actividad realizada sobre un producto intangible suministrado por el cliente (por ejemplo, la declaración de ingresos necesaria para preparar la devolución de impuesto);
- la entrega de un producto intangible (por ejemplo, la entrega de información en el contexto de la transmisión de conocimiento), y
- la creación de una ambientación para el cliente (por ejemplo, en hoteles y restaurantes).

NOTA 4. Generalmente un servicio es experimentado por el cliente.

## 4. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

### 4.1 Contexto de la organización

#### 4.1.1 Comprensión de la organización y de su contexto

La alta dirección debe determinar las cuestiones internas y externas que puedan afectar su capacidad para cumplir los objetivos de la organización.

Para determinar las cuestiones internas y externas la organización debe:

- a) identificar las debilidades y las fortalezas internas de la empresa, e
- b) identificar las oportunidades y las amenazas externas de la empresa.

NOTA 1. La empresa podría identificar aspectos negativos y positivos en el ámbito político, económico, social, cultural, tecnológico, ambiental y legal.

NOTA 2. Durante el análisis de las cuestiones internas y externas la organización puede identificar riesgos y oportunidades que afecten el logro de los objetivos.

La alta dirección debe revisar y analizar periódicamente la información sobre estas cuestiones internas y externas.

#### 4.1.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

La alta dirección debe identificar las partes interesadas, teniendo en cuenta sus necesidades y expectativas, las cuales pueden afectar positiva o negativamente el logro de la estrategia organizacional y el cumplimiento de sus objetivos. Se debe documentar la información de esta actividad.

La alta dirección debe realizar seguimiento y revisión de las partes interesadas, sus necesidades y expectativas, con el fin de plantear y replantear sus estrategias y objetivos, cuando sea aplicable.

#### 4.1.3 Direccionamiento estratégico

Teniendo en cuenta la información obtenida de 4.1.1 y 4.1.2, la alta dirección debe definir:

- a) la política de gestión;
- b) los objetivos estratégicos del sistema de gestión, y
- c) los riesgos y oportunidades.

##### 4.1.3.1 Política de gestión

La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de gestión que sea apropiada al contexto de la organización y que considere el compromiso con el cumplimiento de las exigencias del mercado, la legislación vigente y la satisfacción de las partes interesadas.

La política de gestión debe proporcionar un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos estratégicos y debe estar orientada a la satisfacción del cliente y a la mejora continua.

La alta dirección debe comunicar la política de gestión a todos sus colaboradores.

##### 4.1.3.2 Objetivos estratégicos

La alta dirección debe establecer los objetivos estratégicos.

Estos objetivos deben:

- ser coherentes y medibles;
- tener en cuenta los requisitos reglamentarios y técnicos, y
- ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios.

Para la planificación de los objetivos estratégicos la alta dirección debe determinar qué se va hacer, qué recursos requieren, quién será el responsable y cómo se hará el seguimiento y evaluación de sus resultados.

##### 4.1.3.3 Riesgos y oportunidades

La alta dirección debe identificar los riesgos y las oportunidades que impacten en el cumplimiento de las exigencias del mercado, la legislación vigente y la satisfacción de las partes interesadas, así como establecer las acciones que permitan evitar, mitigar o compartir los riesgos y aprovechar las oportunidades, permitiendo la mejora continua de la empresa.

NOTA. Los riesgos y las oportunidades identificados por la organización pueden estar relacionados con la integridad de sus activos, cambios en lo político y lo económico de la región o del país, la competencia, los cambios en la normativa legal, entre otros.

Los riesgos y oportunidades que se identifiquen deben contar con acciones para su tratamiento, asignación de recursos y responsables, y seguimiento periódico a los resultados para cada una de las acciones que aporten a la mejora continua.

## 4.2 Liderazgo

La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al modelo de gestión:

- a) identificando los requisitos reglamentarios y técnicos aplicables a la organización y asegurando su cumplimiento;
- b) asegurando que la política de gestión y los objetivos estratégicos sean establecidos de acuerdo con el contexto de la organización;
- c) asegurando la disponibilidad de recursos para el sistema de gestión;
- d) asignando responsabilidades y autoridad a las personas, y apoyándolas para el cumplimiento de la estrategia, y
- e) realizando seguimiento y evaluación a los resultados.

## 5. SOPORTE

### 5.1 Procesos de apoyo

La empresa debe determinar y proporcionar recursos necesarios para la implementación, la administración y el mantenimiento del sistema de gestión que evidencien la satisfacción de las necesidades y las expectativas del cliente y las partes interesadas, y el desempeño de la organización en lo siguiente:

#### 5.1.1 Gestión del talento humano

La empresa debe planificar e implementar un proceso de gestión de talento humano que permita contar con colaboradores competentes, empoderados y comprometidos en toda la organización.

Para ello, la organización debe:

- a) determinar, definir y documentar los procedimientos de selección, contratación, retiro, capacitación o entrenamiento, inducción o reinducción;
- b) identificar las causas de la rotación del personal;
- c) identificar las necesidades de competencia en cuanto a educación, formación y experiencia que constituyen la idoneidad para el cargo;
- d) asignar funciones, tareas específicas y responsabilidades según las competencias del talento humano;
- e) identificar las necesidades de formación propias del cargo;
- f) desarrollar y mejorar las competencias del personal;
- g) evaluar periódicamente el desempeño del personal para establecer planes de mejoramiento, y
- h) realizar la contratación del personal directo e indirecto según lo estipulado en la ley, de acuerdo con el tipo de contratación establecido por la empresa.

### 5.1.2 Gestión de recursos físicos

La empresa debe:

- a) disponer de la infraestructura, la maquinaria, los equipos y las condiciones necesarias para cumplir los requisitos de los procesos, de los productos o de los servicios;
- b) determinar y planificar el mantenimiento de la infraestructura, de los equipos que le permitan su funcionamiento adecuado, y
- c) tener verificados y calibrados los equipos de medición y los correspondientes registros, cuando sea aplicable.

### 5.1.3 Gestión de la información

#### 5.1.3.1 Información documentada

La información documentada requerida en esta norma y la que la ley exija como necesaria debe estar vigente y disponible para su consulta y aplicación por las personas que lo requieran.

La gestión de la información debe garantizar el cumplimiento de la regulación respecto a la protección de datos.

NOTA 1. Existen varios tipos de información documentada en el modelo de gestión, entre los cuales están manuales, procedimientos, planes, instructivos, protocolos, fichas técnicas, tarjetas de emergencia, entre otras como soporte a los procesos.

La empresa debe establecer y aplicar en su sistema de gestión un plan o procedimiento para el manejo de la información documentada que permita:

- a) determinar necesidades de información documentada;
- b) determinar el ciclo de vida de la información documentada;
- c) establecer mecanismos de clasificación, administración y almacenamiento;
- d) estipular funciones y responsabilidades para el uso, acceso a la información documentada;
- e) proteger la información relevante para las actividades de la empresa;
- f) mantener la trazabilidad de la información documentada, y
- g) determinar su conservación y disposición final.

Esta información debe servir de base para la evaluación de la gestión, según su relevancia y se debe evitar el uso de documentos obsoletos.

### 5.1.4 Gestión de compras

La empresa debe:

- a) definir y documentar el proceso de compra de productos (materias primas, insumos, productos terminados, entre otros) o requerimientos del servicio;
- b) definir y documentar previamente las necesidades o los requerimientos de compra de materias primas, insumos, productos terminados, de bienes o servicios;
- c) definir las características de los productos o servicios a comprar que afecten la calidad de los productos de la organización;

- d) definir y documentar las especificaciones del producto a comprar, o requerimiento del servicio, teniendo en cuenta si es aplicable, las especificaciones definidas en normas nacionales o internacionales;
- e) definir y documentar los criterios de selección y evaluación de los proveedores y registro de su cumplimiento;
- f) verificar que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados, y
- g) ~~definir servicios~~ ~~definir los productos~~ ~~definir las condiciones~~ ~~definir las condiciones~~ de almacenamiento para la preservación y la

#### 5.1.5 Gestión financiera

La empresa debe mantener actualizada la información documentada relacionada con:

- a) la identificación de los riesgos potenciales, según los informes financieros que puedan llegar a afectar sus activos fijos y corrientes, estableciendo los controles para evitar, mitigar o compartir estos riesgos;
- b) los costos de sus bienes o servicios, y mantener registros de los cálculos de estos;
- c) los recursos económicos y financieros que se disponen para la mejora de los procesos, los productos y los servicios determinando la relación costo beneficio;
- d) el nivel mínimo de operación (punto de equilibrio) para no generar pérdidas; basado en estudios de costos, y
- e) los informes periódicos de la situación financiera, oportunos y confiables, bajo el cumplimiento de las normas internacionales de información financiera-NIIF.

Se pueden utilizar instrumentos tales como presupuestos y flujos de caja.

#### 5.1.6 Gestión comercial

La empresa debe planificar, documentar, implementar y mantener actualizado su proceso de gestión comercial a través de un plan de negocio que incluyan las siguientes actividades como mínimo:

- a) identificar el mercado objetivo;
- b) investigar las necesidades y las expectativas del mercado objetivo;
- c) analizar la competencia y determinar las ventajas competitivas;
- d) definir las políticas y las estrategias de ventas;
- e) establecer el sistema de comercialización de producto;
- f) formalizar los acuerdos y los compromisos con los clientes, con respecto a los productos, condiciones de entrega y condiciones comerciales;
- g) realizar las actividades de venta y distribución de producto o servicio o ambos de acuerdo con lo pactado con el cliente;
- h) realizar el seguimiento y el servicio posterior a la entrega, incluyendo la atención de quejas y reclamaciones;
- i) evaluar la satisfacción de las necesidades del cliente, y

- j) determinar los requisitos para los productos y los servicios teniendo en cuenta las necesidades del cliente y del mercado, y los requisitos reglamentarios y técnicos.

Los acuerdos y compromisos pueden estar formalizados a través de contratos, órdenes de compra, actas, solicitudes de servicio, convenios, entre otros.

## 6. OPERACIÓN

### 6.1 Planificación de los procesos

La alta dirección de la empresa debe definir y planificar sus procesos, considerando que estos son de dirección, operacionales y de apoyo. Estos deben:

- a) definir y documentar los objetivos, el alcance, las interacciones, los recursos, los requisitos y las responsabilidades de cada proceso, y
- b) definir el control y el seguimiento de los procesos de acuerdo con los criterios establecidos, incluyendo indicadores.

### 6.2 Diseño y desarrollo de productos y servicios

Cuando la empresa defina o modifique las especificaciones de sus productos y servicios debe establecer, documentar y ejecutar un plan de diseño que incluya, objetivo del diseño, etapas, cronograma, responsabilidades, recursos, parámetros de control y tanto los resultados esperados como los obtenidos del proceso de diseño.

### 6.3 Elaboración de productos o prestación del servicio

Teniendo en cuenta las necesidades del cliente y del mercado, y los requisitos reglamentarios y técnicos de los productos y/o servicios, la empresa según su tamaño y tipo de negocio debe:

- a) presentar y entregar el producto y/o servicio, según los requisitos especificados;
- b) establecer y aplicar los métodos de verificación, tales como, ensayos o inspecciones, con el fin de evaluar la conformidad del producto o servicio con los requisitos especificados, generando los registros que evidencien la conformidad del mismo;
- c) definir una metodología para el control de los inventarios de materia prima, producto en proceso y producto terminado;
- d) definir y mantener las condiciones adecuadas de almacenamiento para la preservación y conservación de los productos, y
- e) definir los riesgos asociados al proceso productivo y de servicios, e implementar acciones que permitan evitar, mitigar o compartir los mismos.

Para los productos, la especificación puede contener características como por ejemplo, condiciones de empaque, embalaje y recomendaciones de uso, incluyendo los criterios de aceptación para cada una de estas.

### 6.4 Control de las salidas no conformes

La empresa debe:

- a) definir y aplicar un procedimiento para la identificación y control de la salida no conforme, y
- b) hacer el tratamiento al control de la salida no conforme.

## 7. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

### 7.1 Satisfacción del cliente

La empresa debe evaluar la satisfacción del cliente que le permita identificar oportunidades de mejora en su producto o en la prestación del servicio.

### 7.2 Autoevaluación

La organización debe realizar a intervalos planificados, una autoevaluación a través de la cual

- los requisitos establecidos por el cliente;
- los requisitos reglamentarios aplicables a la organización;
- los requisitos de esta norma;
- el desempeño de los procesos de la organización, y
- el cumplimiento de las estrategias organizacionales, incluyendo el uso de indicadores.

### 7.3 No conformidad y acción correctiva

La alta dirección debe evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de una no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir; analizar la no conformidad y determinar si existen no conformidades similares o que potencialmente puedan ocurrir.

La alta dirección debe considerar como una entrada las peticiones, las quejas, las sugerencias, la autoevaluación de la gestión, entre otros.

Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

## 8. MEJORA

Con base en la información obtenida en el Capítulo 7, la organización debe implementar planes de mejora tales como:

- a) proyectos
- b) acciones para abordar los riesgos y las oportunidades, y
- c) acciones correctivas para eliminar las causas de las no conformidades (ver 7.3).

Los planes de mejora deben incluir:

- qué se va hacer;
- responsables;
- recursos requeridos;
- tiempo de ejecución, y
- resultados esperados.

Los planes de mejora deben ser comunicados dentro de la organización y se debe conservar información documentada de los mismos.

**BIBLIOGRAFÍA**

NTE INEN-ISO 31000:2018, *Gestión del Riesgo - Directrices*

NTE INEN-ISO 9000:2016, *Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario*

NTE INEN-ISO 9001:2016, *Sistemas de gestión de calidad - Requisitos*

NTC 6001:2017, *Sistema de gestión para micro y pequeñas empresas (MYPES)*



## INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Documento: **TÍTULO: SISTEMA DE GESTIÓN PARA MICRO PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA. REQUISITOS** Código ICS: **11.180**  
NTE INEN 2537  
Primera revisión

ORIGINAL: Fecha de iniciación del estudio:	REVISIÓN: La Subsecretaría de la Calidad del Ministerio de Industrias y Productividad aprobó este proyecto de norma Oficialización con el Carácter de Voluntario por Resolución No. 18141 de 2018-04-18 publicado en el Registro Oficial No. 243 de 2018-05-17 Fecha de iniciación del estudio: 2018-11-19
---	--

Fechas de consulta pública: 2018-11-20 a 2018-12-04

Comité Interno del INEN:  
Fecha de iniciación: 2018-11-19  
Integrantes del Comité:

Fecha de aprobación: 2018-11-19

<b>NOMBRES:</b>	<b>INSTITUCIÓN REPRESENTADA:</b>
Ing. Rubén Maldonado (Presidente) Dr. Hugo Ayala	DELEGADO DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DIRECTOR DE LA DIRECCIÓN TÉCNICA DE REGLAMENTACIÓN
Ing. César Sigüenza	DELEGADO DE LA DIRECCIÓN TÉCNICA DE METROLOGÍA
Ing. Marco Fernández	DIRECTOR DE LA DIRECCIÓN TÉCNICA DE VALIDACIÓN Y CERTIFICACIÓN
Ing. Andrea Santana	DIRECTORA DE LA DIRECCIÓN TÉCNICA DE NORMALIZACIÓN
Ing. Gabriel Chávez (Secretario Técnico)	DIRECCIÓN TÉCNICA DE NORMALIZACIÓN

Otros trámites: Esta NTE INEN 2537:2019 (Primera revisión) reemplaza a la NTE INEN 2537:2010

La Subsecretaría de la Calidad del Ministerio de Industrias y Productividad aprobó este proyecto de norma.

Oficializada como: Voluntaria  
Registro Oficial No. 411 de 2019-01-22

Por Resolución No. 19012 de 2019-01-09

---

Servicio Ecuatoriano de Normalización, INEN - Baquerizo Moreno E8-29 y Av. 6 de Diciembre  
Código Postal: 170524 Telfs: (593 2)3 825960 al 3 825999  
Dirección Ejecutiva: [direccion@normalizacion.gob.ec](mailto:direccion@normalizacion.gob.ec)  
Dirección de Normalización: [consultas.normalizacion@normalizacion.gob.ec](mailto:consultas.normalizacion@normalizacion.gob.ec)  
Centro de Información: [centrodeinformacion@normalizacion.gob.ec](mailto:centrodeinformacion@normalizacion.gob.ec)  
[URL:www.normalizacion.gob.ec](http://www.normalizacion.gob.ec)