



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS

CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE

INGENIERO INDUSTRIAL

TEMA:

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA
EMPRESA CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA. BASADO EN LA
NORMA ISO 9001-2015

AUTOR: WILIAM EMERSON LECHÓN NARVÁEZ

TUTOR: MSC. SANTIAGO MARCELO VACAS PALACIOS

IBARRA, 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 al 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 DEL CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100397836-6		
APELLIDOS Y NOMBRES:	LECHÓN NARVÁEZ WILIAM EMERSON		
DIRECCIÓN:	YAHUARCOCHA, BARRIO LA PORTADA		
E-MAIL:	welechon@utn.edu.ec / wiliamtgt@gmail.com		
TELÉFONO MÓVIL:	0982954469	TELÉFONO FIJO:	
DATOS DE LA OBRA			
TÍTULO:	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA EMPRESA CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA. BASADO EN LA NORMA ISO 9001-2015		
AUTOR:	LECHÓN NARVÁEZ WILIAM EMERSON		
FECHA:	16/03/2023		
SOLO PARA TRABAJO DE GRADO			
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO		
TÍTULO POR	INGENIERO INDUSTRIAL		
DIRECTOR:	MSc. SANTIAGO MARCELO VACAS PALACIOS		

2. CONSTANCIA

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrollo, 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 16 día del mes de marzo de 2023

EI AUTOR

Lechón Narváez Wiliam Emerson

C.I. 100397836-6



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS
APLICADAS

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Magister Marcelo Vacas Director del Trabajo de Grado desarrollado por el señor estudiante: WILIAM EMERSON LECHÓN NARVÁEZ

CERTIFICA

Que el proyecto de Trabajo de Grado titulado: “**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA EMPRESA CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA. BASADO EN LA NORMA ISO 9001-2015**”, ha sido desarrollado y terminado en su totalidad por el señor estudiante: Wiliam Emerson Lechón Narváez, con cédula de identidad 100397836-6, bajo mi dirección, para la obtención del título de Ingeniero Industrial luego de ser revisada, considerando que se encuentra concluido y cumple con las exigencias y requisitos académicos de la Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas, Carrera de Ingeniería Industrial, autorizo su presentación y defensa para que pueda ser juzgado por el tribunal correspondiente.

Ing. Marcelo Vacas, MSc.

DIRECTOR

V



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado primeramente a Dios por darme el esfuerzo y la constancia de haber logrado culminar mi carrera y presentar este trabajo y seguir adelante con todo lo que me he propuesto.

Doy gracias a toda mi familia y amigos. Principalmente a mi madre BLANCA LUCIA, y a mi padre JUAN CARLOS que ellos han sido una parte fundamental en mi formación como profesional, por brindarme su apoyo, confianza, consejos, oportunidad y recursos para lograrlo, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años.

A mi abuelita AIDITA MARÍA que desde el cielo me está cuidando y que con sus palabras y sus consejos me ha enseñado a ser la persona que ahora soy, ella siempre me decía que quería verme como profesional.

A toda mi familia y amigos porque con sus oraciones, consejos y palabras hicieron de mí una mejor persona ya que de una u otra forma me apoyan en cumplir con todos mis sueños y metas.

A todas las personas que me han brindado su apoyo y han hecho que el trabajo se realice con éxito y en especial a aquellos que me abrieron las puertas para compartirme sus conocimientos.

Y por último a esos verdaderos amigos con los que he compartido todos estos años juntos.

William Lechón Narváez



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por siempre haberme guiado por el camino correcto y lograr haber cumplido mis metas que siempre me he propuesto

A mis docentes ya que con sus enseñanzas ellos me guiaron con sabiduría para poder lograr esta meta tan importante para mi

Confecciones Rigortex Cía. Ltda. Por haberme brindado la información necesaria para poder desarrollar con éxito me trabajo de titulación

A mi familia ya que ellos siempre me apoyaron constantemente para poder cumplir mis metas.

RESUMEN

El presente tema “Diseño de un sistema de gestión por procesos en la empresa CONFECIONES RIGORTEX CÍA LTDA basado en la Norma ISO 9001:2015” ubicada en la ciudad de Ibarra, se desarrolló con el fin de mejorar el desempeño de la gestión interna, la cual está enfocada en la mejora continua de todos los procesos que intervienen dentro de la organización. Para iniciar con la investigación se procede a la identificación de la problemática actual, planteamientos de objetivos, justificación, alcance, metodología y técnicas de investigación. Después desarrollar el marco teórico, donde se recopila y analiza los fundamentos científicos, técnicos y legales necesarios para poder sustentar el desarrollo del sistema de gestión por procesos dentro de la empresa. Posterior a eso comienza con el análisis situacional de la empresa, se analiza factores internos y externos mediante herramientas como auditorias interna, Check List, matriz FODA, PESTEL, para determinar su posición estratégica y obtener resultados sobre el nivel de cumplimiento que tiene cada requisito de la Norma ISO 9001:2015 y finalmente desarrollar un plan de mejoras. Por último, se desarrolla la propuesta del sistema de gestión por procesos en la empresa la cual tiene que cumplir con cada requerimiento establecido por la Norma ISO 9001:2015 iniciando con una planificación estratégica, donde se determina la misión, visión, valores organizacionales, organigrama, mapa de procesos, ejes estratégicos, estrategias, mapa estratégico. Además, levantar la información necesaria de cada proceso que se realiza dentro de la empresa para desarrollar la caracterización de procesos, fichas de indicadores, manual de procesos y manual de funciones tomando en cuenta los requisitos que establece la Norma ISO 9001:2015.

Palabras clave: Calidad, gestión, procesos, mejora continua, desempeño.

ABSTRACT

This research project was aimed at designing a process management system for the CONFECIONES RIGORTEX Company, based on ISO 9001:2015", which is located in Ibarra City. It was developed in order to improve internal management performance, focusing on the continuous improvement of all the processes involved in the organization. This study started with the identification of the current problem, objectives, justification, scope, methodology, and research techniques. Afterward, the theoretical framework was developed, where the scientific, technical, and legal foundations necessary to support the development of the process management system for the company were compiled and analyzed. After that, the situational analysis of the company, internal and external factors was analyzed through tools such as internal audits, Check List, SWOT matrix, PESTEL to determine its strategic position and obtain results about the compliance level of each requirement according to ISO 9001:2015, and finally, develop an improvement plan. Finally, the proposal of the process management system was developed in the company, which has to meet each requirement established by the ISO 9001:2015 Standard, starting with strategic planning, where the mission, vision, organizational values, organization chart, process map, strategic axes, strategies, strategic map were determined. In addition, to collect the necessary information on each process performed within the company to develop the characterization of processes, indicator sheets, process manual, and manual of functions taking into account the requirements established by ISO 9001:2015.

Keywords: Quality, management, processes, continuous improvement, performance.

LUIS ALFONSO PASPUEZAN SOTO
Firmado digitalmente
por LUIS ALFONSO
PASPUEZAN SOTO
Fecha: 2023.03.16
09:32:16 -05'00'

Reviewed by:

CONTENIDO

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	I
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
RESUMEN	V
CONTENIDO.....	VII
CAPÍTULO I.....	21
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	21
1.2 OBJETIVOS	21
1.2.1 OBJETIVO GENERAL.....	21
1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	22
1.3 JUSTIFICACIÓN	22
1.4 ALCANCE	23
1.5 METODOLOGÍA	23
1.5.1 DISEÑO METODOLÓGICO.....	23
1.5.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN	23
1.5.3 TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN	24
2 CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	25
2.1 PLANIFICACIÓN	25
2.2 ESTRATEGIA.....	25
2.3 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.....	25
2.4 ELABORACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	26
2.4.1 MISIÓN	26
2.4.2 VISIÓN.....	26
2.4.3 VALORES CORPORATIVOS.....	27
2.4.4 ANÁLISIS FODA.....	27

2.4.5 ANÁLISIS PESTEL.....	28
2.4.6 POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO	28
2.4.7 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	29
2.4.8 ORGANIGRAMA.....	29
2.4.9 MAPA ESTRATÉGICO.....	30
2.5 SISTEMA	30
2.6 GESTIÓN	30
2.7 CALIDAD	30
2.7.1 PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA CALIDAD	31
2.8 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	33
2.9 NORMA ISO 9001:2015.....	33
2.9.1 PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD	33
2.10 GESTIÓN DE LOS PROCESOS	35
2.10.1 VENTAJAS DE LA GESTIÓN POR PROCESOS	35
2.10.2 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS.....	36
2.10.3 CICLO DE DEMING.....	36
2.11 PROCESOS	37
2.11.1 PROCEDIMIENTO.....	39
2.11.2 FICHA DE PROCESOS.....	39
2.11.3 MAPA DE PROCESOS	40
2.11.4 DIAGRAMA DE FLUJO	40
2.11.5 SÍMBOLOS PARA LA ELABORACIÓN DE DIAGRAMA DE FLUJO	42
2.11.6 DIAGRAMA SIPOC.....	42
2.12 CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS	43
2.13 INDICADORES.....	43
2.13.1 INDICADORES DE GESTIÓN	43
2.14 AUDITORIA	43
2.14.1 AUDITORIAS DE SISTEMAS DE GESTIÓN	44

2.14.2 VENTAJAS DE AL REALIZAR LA AUDITORÍA.....	44
2.15 GESTIÓN DE RIESGOS	44
2.15.1 PRINCIPIOS DE LA ISO 31000	45
2.15.2 ETAPAS DE LA GESTIÓN DE RIESGOS.....	46
2.16 ENFOQUE BASADO EN RIESGOS.....	47
3 CAPÍTULO III DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL	48
3.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA.....	48
3.2 UBICACIÓN	48
3.3 LINEAMIENTO ESTRATÉGICOS DE CONFECCIONES RIGORTEX	49
3.3.1 MISIÓN	49
3.3.2 VISIÓN.....	49
3.3.3 VALORES INSTITUCIONALES	49
3.4 ANÁLISIS SITUACIONAL	49
3.4.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	50
3.4.2 FACTOR TALENTO HUMANO.....	51
3.4.3 PRODUCTOS	51
3.4.4 CARTERA DE PRODUCTOS.....	51
3.4.5 CLIENTES.....	52
3.4.6 CANALES DE DISTRIBUCIÓN.....	53
3.4.7 PROVEEDORES	53
3.4.8 MAQUINARIA Y EQUIPO.....	53
3.5 ANÁLISIS DEL ENTORNO	55
3.5.1 FACTORES EXTERNOS	55
3.5.2 FACTORES INTERNOS	60
3.5.3 POSICIÓN ESTRATÉGICA.....	61
3.6 ESTRATEGIAS.....	63
3.7 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015.....	65
3.7.1 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	65

3.7.2 LIDERAZGO.....	67
3.7.3 PLANIFICACIÓN	68
3.7.4 APOYO.....	69
3.7.5 OPERACIÓN.....	70
3.7.6 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.....	72
3.7.7 MEJORA CONTINUA	73
3.7.8 CHECKLIST ISO 9001:2015	73
3.8 PLAN DE MEJORAS	76
CAPÍTULO IV.....	79
DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA.	79
INTRODUCCIÓN.....	79
ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN	81
DOCUMENTACIÓN REQUERIDA POR LA NORMA ISO 9001-2015	81
4.1 LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS.....	83
4.1.1 MISIÓN	83
4.1.2 VISIÓN.....	85
4.1.3 VALORES INSTITUCIONALES	86
4.1.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	87
4.1.5 EJES ESTRATÉGICOS	88
4.1.6 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	89
4.1.7 MAPA ESTRATÉGICO.....	89
4.1.8 MATRIZ DE INICIATIVAS	91
4.2 CLAUSULA 4- CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	92
4.2.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO	92
4.2.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS.....	93
4.2.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN	95

4.2.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS	95
4.3 CLÁUSULA 5. LIDERAZGO	101
4.3.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO	101
4.3.2 POLÍTICA DE CALIDAD	102
4.3.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LA ORGANIZACIÓN	102
4.4 CLAUSULA 6. PLANIFICACIÓN.....	103
4.4.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.....	103
4.4.2 OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN.....	103
4.4.3 PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS.....	105
4.5 CLAUSULA 7. APOYO	105
4.5.1 RECURSOS	105
4.5.2 COMPETENCIA.....	108
4.5.3 TOMA DE CONCIENCIA.....	108
4.5.4 COMUNICACIÓN.....	108
4.6 CLAUSULA 8. OPERACIÓN	109
4.7 CLAUSULA 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	109
4.7.1 INDICADORES.....	109
4.8 CLAUSULA 10. MEJORA	110
4.9 EVALUACIÓN FINAL	111
CONCLUSIONES	116
RECOMENDACIONES	117
BIBLIOGRAFÍA	118
ANEXO 1. NÓMINA DE CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA	122
ANEXO 2. FICHAS TÉCNICAS CONFECCIÓN RIGORTEX CÍA LTDA	123
ANEXO 3. CHECKLIST ISO 9001-2015.....	155
ANEXO 4 INFORME DE AUDITORIA INTERNA	2
ANEXO 5. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS	171
ANEXO 6. FICHAS DE INDICADORES.....	192

ANEXO 7. MANUAL DE FUNCIONES	1
ANEXO 8.- MANUAL DE PROCESOS	1
ANEXO 9.- EVALUACIÓN Y CONTROL DE RIESGOS	7

TABLA DE FIGURAS

<i>Figura 1. Estructura del organigrama</i>	29
<i>Figura 2. Características de la calidad</i>	31
<i>Figura 3. Representación de la ISO 9001:2015 con el ciclo</i>	37
<i>Figura 4. Representación esquemática de los elementos de un proceso</i>	38
<i>Figura 5. Estructura del mapa de procesos. 1</i>	40
<i>Figura 6. Ejemplo de un flujograma matricial y lineal n</i>	41
<i>Figura 7. Símbolos para elaborar flujogramas. n</i>	42
<i>Figura 8. Principios de la gestión de riesgos ISO 31000:2018</i>	45
<i>Figura 9. Ubicación Confecciones RIGORTEX CÍA LTDA</i>	48
<i>Figura 10. Organigrama Confecciones RIGORTEX</i>	50
<i>Figura 11. Análisis de la situación interna CONFECCIONES RIGORTEX</i>	61
<i>Figura 12 Análisis de la situación externa CONFECCIONES RIGORTEX</i>	62
<i>Figura 13. Posición Estratégica CONFECCIONES RIGORTEX</i>	62
<i>Figura 14. Representación Gráfica Check list ISO 9001:2015</i>	66
<i>Figura 15. Representación Gráfica Check list ISO 9001:2015</i>	67
<i>Figura 16. Representación Gráfica Check list ISO 9001:2015</i>	68
<i>Figura 17. Representación Gráfica Check list ISO 9001:2015</i>	70
<i>Figura 18. Representación Gráfica Check list ISO 9001:2015 n</i>	71
<i>Figura 19. Representación Gráfica Check list ISO 9001:2015</i>	72
<i>Figura 20 Representación Gráfica Check list ISO 9001:2015 n</i>	73
<i>Figura 21 Representación Gráfica Check list ISO 9001:2015</i>	74
<i>Figura 22. Organigrama estructural CONFECCIONES RIGORTEX</i>	88

<i>Figura 23. Mapa estratégico Confecciones RIGORTEX n.....</i>	<i>90</i>
<i>Figura 24. Cadena de valor Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda.</i>	<i>96</i>
<i>Figura 25 Mapa de procesos Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda.....</i>	<i>97</i>
<i>Figura 25. Diagrama SIPOC CONFECCIONES RIGORTEX.....</i>	<i>98</i>
<i>Figura 27 Codificación de los procesos</i>	<i>99</i>
<i>Figura 28. Política de calidad Confecciones RIGORTEX Cía.Ltda.....</i>	<i>102</i>
<i>Figura 29. Layout Confecciones RIGORTEX.....</i>	<i>107</i>

LISTADO DE TABLAS

<i>Tabla 1. Cartera de productos Confecciones RIGORTEX CÍA LTDA</i>	52
<i>Tabla 2. Maquinaria Confecciones RIGORTEX</i>	54
<i>Tabla 3. Factores Políticos</i>	56
<i>Tabla 4. Factores Económicos</i>	57
<i>Tabla 5. Factores Socioculturales</i>	58
<i>Tabla 6. Factores Tecnológicos</i>	58
<i>Tabla 7. Factores Ambientales</i>	59
<i>Tabla 8. Factores Legales</i>	60
<i>Tabla 9. Análisis FODA</i>	60
<i>Tabla 10. Estrategias FODA Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda.</i>	63
<i>Tabla 11. Check list ISO 900:2015 Punto 4</i>	66
<i>Tabla 12. Check list ISO 900:2015 Punto 5</i>	67
<i>Tabla 13. Check list ISO 900:2015 Punto 6</i>	68
<i>Tabla 14. Check list ISO 900:2015 Punto 7</i>	69
<i>Tabla 15. Check list ISO 900:2015 Punto 8</i>	71
<i>Tabla 16. Check list ISO 900:2015 Punto 9</i>	72
<i>Tabla 17. Check list ISO 900:2015 Punto 10</i>	73
<i>Tabla 18. Check list ISO 900:2015 Punto 11</i>	74
<i>Tabla 19 Plan de mejoras Confecciones RIGORTEX</i>	76
<i>Tabla 20. Documentación requerida para la gestión por procesos</i>	82
<i>Tabla 21 Desarrollo de la misión Confecciones RIGORTEX CÍA LTDA</i>	83
<i>Tabla 22. Cuestionario de prueba misión</i>	84

<i>Tabla 23. Resultados obtenidos de la misión.....</i>	<i>84</i>
<i>Tabla 24. Desarrollo de la visión.....</i>	<i>85</i>
<i>Tabla 25, Cuestionario de prueba visión</i>	<i>86</i>
<i>Tabla 26. Resultados obtenidos visión</i>	<i>86</i>
<i>Tabla 27 Valores institucionales CONFECIONES RIGORTEX.....</i>	<i>87</i>
<i>Tabla 28. Ejes estratégicos Confecciones RIGORTEX.....</i>	<i>88</i>
<i>Tabla 29. Matriz de iniciativas Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda.....</i>	<i>91</i>
<i>Tabla 30. Matriz de partes interesadas</i>	<i>93</i>
<i>Tabla 31. Inventario de procesos.....</i>	<i>100</i>
<i>Tabla 31. Objetivos de calidad Confecciones RIGORTEX . Cía. Ltda.</i>	<i>103</i>
<i>Tabla 33. Evaluación Final Norma ISO 9001:2015</i>	<i>111</i>

LISTADO DE ANEXOS

ANEXO 1. NÓMINA DE CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA.....	122
ANEXO 2. CHECKLIST ISO 9001-2015.....	123
ANEXO 3. FICHAS TÉCNICAS CONFECCIÓN RIGORTEX CÍA LTDA	123
ANEXO 4. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS	171
ANEXO 5. FICHAS DE INDICADORES.....	192
ANEXO 6. MANUAL DE FUNCIONES.....	1
ANEXO 7.- MANUAL DE PROCESOS	1
ANEXO 8.- EVALUACIÓN Y CONTROL DE RIESGOS.....	7

CAPÍTULO I

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

RIGORTEX CÍA LTDA, es una empresa dedicada a la confección de prendas de vestir que cuenta con una gran variedad de producción de ropa como: casual, deportiva, implementos de trabajo y uniformes. Nace hace aproximadamente diez años, y fue creada con la finalidad de apoyarse en la provincia enfocándose a la línea textil, desde ahí trata de lograr posicionar una marca registrada como “Spencer” propia en la línea textil, la misma que a futuro se espera se encuentre disponible en todas a nivel nacional.

La empresa RIGORTEX CÍA LTDA, presenta una estructura organizacional débil, y debido a esto no permite compartir autoridad y delegar responsabilidades eficientes al personal encargado, de forma que haya constante supervisión y control de actividades donde aumenten el grado de satisfacción del cliente y mejore su gestión empresarial. Por lo que se plantea elaborar un modelo de gestión por procesos basado en la Norma ISO 9001-2015

En confecciones RIGORTEX CÍA LTDA, es necesario el diseño de un sistema de gestión por procesos el cual cumpla los requisitos de la Norma ISO 9001-2015 basada en la mejora continua (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar) de manera que se pueda medir el desempeño de la empresa a través de indicadores de gestión, también poder controlar aspectos que pueden vulnerar el funcionamiento correcto de las actividades realizadas y permitan mejorar la gestión de estos.

Confecciones RIGORTEX CÍA LTDA, carece de normativa que permita regular los procesos dentro de la organización para el desarrollo de las actividades en las áreas técnicas y administrativas; de allí nace la importancia de contar con un sistema de gestión por procesos para mejorarlos, el cual facilite el desarrollo de las capacidades y brinde un mejor beneficio dentro de la organización y lograr la satisfacción al cliente.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un sistema de gestión por procesos basado en la Norma ISO 9001-2015 en la empresa textil RIGORTEX CÍA LTDA, que permita el mejoramiento empresarial.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Revisar las bases teóricas legales sobre los temas referentes a la investigación que permita el diseño del sistema de gestión por procesos.
- Realizar un diagnóstico situacional de la empresa mediante técnicas que permitan conocer la situación actual de la organización.
- Diseñar el sistema de gestión por procesos cumpliendo con los requisitos que establece la Norma ISO 9001-2015 para la empresa confecciones RIGORTEX CÍA LTDA.

1.3 JUSTIFICACIÓN

El resurgimiento de la industria textil parte del año 2009 lo cual permitió un crecimiento sostenible, incorporación de nuevos competidores y obtener oportunidades de negocio. En el Ecuador se encuentran varios centros de desarrollo textil como Quito, Atuntaqui, Otavalo, Ibarra, Cuenca, Guayaquil, que hace que los productos ecuatorianos compitan especialmente por calidad, acabados, precio y diseño.

La importancia de una gestión por procesos radica en que hoy en día toda empresa que desee ser competitiva debe ofrecer un producto de calidad a sus clientes. Cabe recalcar que para llegar a cumplir este objetivo eficientemente es indispensable que las actividades y los recursos se los maneje mediante una gestión por procesos partiendo desde un plan estratégico. Por otra parte, la Norma ISO afirma que un enfoque basado en procesos garantiza calidad de un producto y la satisfacción en el cliente y esto se logra si se trabaja internamente con calidad.

El presente trabajo hace referencia al quinto objetivo del Plan Nacional de Desarrollo, que constituye de la siguiente manera” *Impulsar la productividades y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistribuida y solidaria*” es decir, promover una producción nacional con alto valor agregado y constante innovación, así como el impulso al emprendimiento de forma que sea de gran importancia a la transformación productiva con el fin de alcanzar el crecimiento económico sustentable del país (PND.2017-2021)

1.4 ALCANCE

El desarrollo del presente trabajo se llevará a cabo en la empresa confecciones RIGORTEX CÍA LTDA, ubicada en la provincia de Imbabura, cantón Ibarra, el cual tiene la finalidad el diseño de un sistema de gestión por procesos basándose en los requerimientos que establece la Norma ISO 9001-2015 para toda la empresa, de manera que permita mejorar su gestión. Como constancia del trabajo realizado se entregará a la empresa el sistema de gestión por procesos

1.5 METODOLOGÍA

A partir de la aplicación de esta metodología, se pretende determinar los procesos estratégicos, operativos y de control, que fluyen dentro del desarrollo de la organización para garantizar en todos los ámbitos que establece una planificación estratégica y un manual de procesos en cada área realizando un análisis profundo

1.5.1 DISEÑO METODOLÓGICO

La siguiente investigación se elaborará con bases teóricas-científicas que ayudará como sustento para desarrollar el trabajo de grado y también validar de una forma confiable la investigación

1.5.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Investigación Descriptiva

El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetivos, procesos y personas, recogen los datos sobre la base de una teoría. En el informe de la investigación se señalan los datos obtenidos y la naturaleza exacta de la población de donde fueron extraídos.

Investigación de Campo.

El estudio de campo recopila la información fundamentándose en testimonios basadas en la realidad, pero que no sirven para dar validez científica, ya que depende de interpretaciones subjetivas y carecen de objetividad precisa, ese estudio de campo es útil para la planificación de trabajo y la comprensión de datos recolectados por diferentes medios.

Investigación Documental

Con base en este método se recopiló y analizó información que sirvió para fundamentar y desarrollar el marco teórico, para ello se requirió de información de libros, artículos científicos, investigaciones similares del tema, estudios, sitios web, fichas técnicas y demás documentos

1.5.3 TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente trabajo se utilizó técnicas necesarias para obtener la información requerida con la ayuda del personal que trabaja en la empresa por medio de:

Lista de verificación

Es una técnica muy usada, cuenta con un diseño de un check list, donde se obtendrá información de los criterios de la Norma ISO 9001-2015, que será dirigida al gerente general de la empresa permitiendo conocer la situación actual de confecciones RIGORTEX CÍA LTDA, con relación al cumplimiento de los requerimientos establecidos.

Encuesta

Se diseñará un cuestionario preguntas para cada departamento perteneciente a la empresa, esta técnica permitirá recolectar y analizar datos con el fin de realizar un estudio referente a la importancia de la implementación de un sistema de gestión por procesos en la empresa.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 PLANIFICACIÓN

Según (González Millán, (2020)) “La planificación representa el inicio y la base del proceso administrativo. Sin ésta lo que se realice en la organización, dirección y control no tiene razón de ser, dado que funcionarían sin haber determinado los resultados que persigue todo organismo social y esto sería poner en peligro su futuro.”

La planeación determina qué quiere ser la empresa. Dónde se va a establecer, cuándo va a iniciar operaciones y cómo lo va a lograr.

2.2 ESTRATEGIA

Según (Rodero, 2019) Afirma que “ La estrategia empresarial es el establecimiento de objetivos a largo plazo para una compañía, junto con la definición del plan para lograrlos, de forma que consigamos una posición sostenible de ventaja competitiva en el mercado, a través del uso óptimo de nuestros recursos”.

La estrategia es un conjunto de ideas o metas planificadas a corto o largo plazo que nos ayudan a tomar decisiones y tratar de conseguir los mejores resultados en una organización

2.3 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

La planificación estratégica es una herramienta para mayores innovaciones de una organización, el cual pretende generar beneficios mediante una técnica de dirección orientada hacia el futuro.

La planificación estratégica se define como “ El proceso mediante el cual la alta dirección, traza el rumbo a largo plazo de una organización o entidad, establece los objetivos específicos en el desempeño, tomando en consideración las circunstancias internas y externas, para alcanzar los objetivos propuestos”.

A demás (Lerma & Bárcena, 2013) afirma que “El plan estratégico es el documento guía congruente con la razón de ser de la organización, le muestra el camino a seguir para que en forma integral y coordinada logre lo que desea ser y hacer a largo plazo.”

2.4 ELABORACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

(Sánchez, Enríquez & Sánchez, 2012) afirma que “La planificación estratégica concierne a la toma de decisiones respecto al desarrollo de una estructura organizativa, al aseguramiento de que se cumplen con la efectividad las actividades y al control de la eficacia de estas.

2.4.1 MISIÓN

(Miguel Rojas, 2012) menciona que “La misión es un propósito general u razón de ser de la empresa u organización que enuncia a qué clientes sirve, que necesidades satisface, que tipos de productos ofrece y en general, cuáles son los límites de sus actividades.”

La misión describe a la organización lo que es y a lo que realiza, es el propósito en la cual limita directrices generales de dicha organización y la razón de ser de ella.

2.4.2 VISIÓN

(Miguel Rojas, 2012) Afirma que “La visión es una exposición clara que indica hacia donde se dirige la empresa a largo plazo y en qué se deberá convertir, tomando en cuenta el impacto de las nuevas tecnologías, de las necesidades y expectativas cambiantes de los clientes, de la aparición de nuevas condiciones del mercado, etc.

A demás (Óscar Gonzalez, 2017) define como “la visión no es otra cosa que el (querer ser), o un deseo al cual se apunta en el futuro, se lo realiza a largo plazo, y es como las (luciérnagas), a medida que la empresa se acerca a ella, ésta se aleja cada vez. Podría decirse que es la base del mejoramiento continuo- siempre habrá una mejor forma de hacer las cosas”

La visión está determinada con metas, propósitos o sueños que se quieren llegar a ser la empresa en un largo plazo para una organización, una vez cumplida la dicha meta se debe redefinir nuevamente para alcanzar otros propósitos que requiera la organización

2.4.3 VALORES CORPORATIVOS

Los valores corporativos son los ideales y principios colectivos que guían las reflexiones y las actuaciones de un individuo (por ejemplo, la lealtad a la propia familia) o un grupo de individuos (La solidaridad, o el principio darwiniano de que sobrevivan los mejores). Son los ejes de conducta de la empresa y están íntimamente relacionados con los propósitos de esta. (Martínez Pedrós, 2012)

2.4.4 ANÁLISIS FODA

El análisis FODA es una herramienta que nos permite determinar un análisis interno y externo de una organización, el análisis interno está constituido por factores controlables el cual permite definir las fortalezas y debilidades, por otra parte, el análisis externo constituye a factores no controlables donde se pueden encontrar las oportunidades y las amenazas.

Según (Neira, 2012) afirma que “la matriz FODA facilita la identificación de las oportunidades y amenazas que ofrece el mercado actual y el entorno exterior para un negocio, permitiendo, a su vez, detectar las fortalezas y debilidades de ese negocio y del equipo profesional que lo dirige”

Es un método sencillo, aplicable a distintos ámbitos, y utilizando como proceso previo a la toma de decisiones; Una vez definido el objeto de estudio, el propósito es identificar aquellos factores que pueden condicionar positiva y negativamente.

Análisis interno: Pueden señalarse factores relativos a recursos financieros, conocimiento, estructura organizacional, comunicación interna, tecnologías utilizadas, enfoque prioritario al cliente, predisposición al cambio, procesos de toma de decisión, estrés laboral. Etc. Llegaremos a categorizar:

- **Debilidades:** Aquellos aspectos propios de la organización, cuya posición es desfavorable en comparación con otras referencias, especialmente los competidores. Nos sitúan en desventaja. Afectan negativamente el desempeño analizado
- **Fortalezas:** Factores en los que nuestra organización destaca, diferenciándonos del mercado. Condiciones que favorecen la consecución de los resultados. Afectan positivamente al desempeño analizado.

Análisis externo: Nos podemos referir a actuaciones de los competidores, cambios en la legislación, evolución tecnológica, situación económica, hábitos de consumo sobre un producto, estacionalidad, valores sociológicos. Se llega a categorizar:

- Amenazas: Situaciones externas que pueden perjudicar al negocio, indicios de un peligro para la organización, para el logro de sus objetivos, para el fracaso de un proyecto.
- Oportunidades: coyunturas convenientes para nuestro propósito, condiciones que pueden favorecer más de lo que se esperaba.

(Martínez Gómez, 2018)

2.4.5 ANÁLISIS PESTEL

El Análisis PESTEL es una herramienta estratégica que permite determinar factores como: Político, Económico, Social, Tecnológico, Ecológico y Legal. Que con la ayuda de estos factores permite evaluar el entorno externo de la organización

Según (Gerry, Scholes, & Whittington, 2011) define que “El modelo PESTEL proporciona una lista integral de las influencias sobre el posible éxito o fracaso de una estrategia particular. PESTEL significa Político, Económico, Social, Entorno Ambiental y Legal.”

2.4.6 POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Según (Balboa Cortez, 2015) afirma que “El posicionamiento estratégico se ha establecido como una de las principales alternativas para el rendimiento de las organizaciones, ya que además de permitirle a las compañías diferenciarse de sus competidores y darle un valor añadido al producto y/o servicio que ofrecen, responden a las necesidades de los compradores, conllevando no solo a la satisfacción del mismo sino logrando percepción favorable de los clientes, para la compañía, inclusive la lealtad para el producto o servicio, que hoy en día es un gran reto, debido a la competencia. La posición estratégica trata de identificar el entorno externo, los recursos, competencias y capacidades de una organización, así como las expectativas e influencias de las partes interesadas, en otras palabras, el desarrollo de la matriz FODA”

2.4.7 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Los objetivos estratégicos responden a la misión, visión y al FODA. Indican lo que se desea modificar o cambiar de lo actual para lograr algo en el largo y/o mediano plazo, se enfocan en aspectos externos e internos de la organización. (Wheelen & Hunger, 2012)

Los objetivos estratégicos son fines o metas a nivel estratégico que están encaminadas a cumplirse en un largo plazo y que busca logra ofrecer directrices o pautas de actuación encaminadas a mejorar la actividad y el rendimiento de una organización además trata de cumplir la misión o visión de una organización,

2.4.8 ORGANIGRAMA

Según (Louffa, 2017) Afirma que “El organigrama es un instrumento fundamental en el diseño organizacional, el cual, como un esqueleto humano o un plano arquitectónico, presenta una estructura que muestra diversas unidades orgánicas que forman parte de una organización y cómo éstas se distribuyen e interconectan entre sí” como se muestra en la Figura N° 1

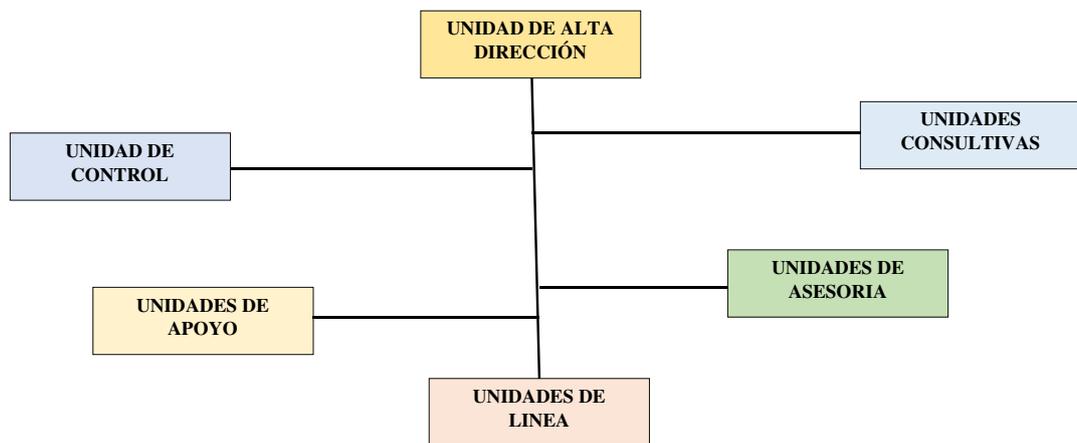


Figura 1. Estructura del organigrama
Fuente: Diseño organizacional basado en procesos (Louffa, 2017)
Elaborado. Wiliam Lechón

2.4.9 MAPA ESTRATÉGICO

El mapa estratégico es la representación de los vínculos causa-efecto que se producen entre los objetivos estratégicos de las cuatro perspectivas, proporcionando una manera uniforme y coherente de describir la estrategia de la organización, de modo que se puedan establecer y gestionar objetivos e indicadores. (Amo Baraybar, 2017).

2.5 SISTEMA

Se denomina a un conjunto de elementos en una organización los cuales se interaccionan entre sí, con la finalidad de establecer políticas, objetivos, procesos y así lograr sus resultados plateados. Las relaciones que se dan entre los elementos o los distintos compuestos son los que forman un todo unitario, se debe saber cuáles son los principales 25 elementos que conforma un sistema para evitar fallas o no conformidades, y tener la capacidad de respuesta si llegara hacer necesario.

2.6 GESTIÓN

Se define como gestión a administrar de manere eficaz algo (administración integral), por ejemplo, la norma ISO 9001.2015 tiene estándares del sistema de gestión de la calidad, son los elementos necesarios para entregar calidad, así como las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización. (PROMPERÚ, 2018).

2.7 CALIDAD

La calidad no es más que satisfacer las necesidades de los clientes ya sea en la producción de un producto y atención de un servicio.

Según (Cortés, 2017)define que “La calidad es satisfacer las necesidades de los clientes e incluso superar las expectativas que estos tienen puestas sobre el producto o servicio.” Como se muestra en la Figura N° 2

Ejemplos de características de la calidad	
PRODUCTO Apariencia- Belleza Peso- Transportabilidad Gusto- Estilo Dimensiones- Durabilidad	SERVICIO Credibilidad- Efectividad Flexibilidad - Honestidad Puntualidad- Cortesía Rapidez - Competencia

Figura 2. Características de la calidad
Fuente: *Sistemas de gestión de la calidad (Cortés, 2017)*
Elaborado. *William Lechón*

2.7.1 PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA CALIDAD

Tomando como partida los conceptos básicos de la calidad, los padres de la calidad moderna (Deming, Crosby y Juran) enunciaron cada uno por su parte una serie de principios básicos que con el tiempo se han transformado en clásicos de referencia dentro del mundo de la gestión de la calidad.

Los 14 principios de la calidad de Deming

- Crear un propósito constante hacia la mejora de los productos y servicios asignando recursos para cubrir necesidades a largo plazo en vez de buscar rentabilidad a corto plazo
- Adoptar la nueva filosofía implica la necesidad de la estabilidad económica rechazando permitir niveles normalmente, materiales defectuosos y defectos de fabricación
- Eliminar la dependencia de inspecciones masivas solicitando pruebas estadísticas inherentes a la calidad en las funciones de fabricación y compras
- Reducir el número de proveedores eliminando a los no cualificados
- Buscar mejora continua y constante en todos los procesos de planificación, producción y servicio.

- Implantar la formación de trabajo
- Adoptar e implantar el liderazgo
- Erradicar el miedo
- Romper barreras existentes entre los departamentos de la empresa estimulando trabajos en equipo, congregado esfuerzos de áreas diferentes: investigación, diseño, ventas y producción
- Eliminar las metas para la mano de obra
- Eliminar los objetivos numéricos
- Derribar las barreras que impiden el sentimiento de orgullo que produce un trabajo bien hecho
- Establecer un fuerte programa de educación y formación
- Poner en marcha las medidas para asegurar los 13 puntos anteriores empezando por uno mismo

Principios de calidad de CROSBY

- La calidad se define como cumplir con los requisitos
- El sistema de calidad es prevención
- El estándar de realización es 0 defectos
- La medida de la calidad es el precio del incumplimiento

La trilogía de JURAN

- Planificación de la calidad
- Control de calidad

- Mejora de la calidad (Cortés, 2017)

2.8 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Un sistema de gestión de la calidad ayuda a una organización analizar las necesidades de los clientes y permite establecer requisitos, elaborar procesos que se puedan medir, controlar, verificar y que pueda producir un producto o servicio que cumpla con las expectativas del cliente y genere confiabilidad en la organización.

Por lo tanto (Alcalde San Miguel, 2007) define que “Un sistema de gestión de la calidad es el conjunto formado por la estructura organizativa de la empresa, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para asegurarse de que todos los productos y servicios suministrados a los clientes satisfacen sus necesidades, así como las expectativas.”

A demás (Óscar Gonzalez, 2017) afirma que “Un sistema de gestión de la calidad, se puede definir como la estrategia general que utiliza una organización para el diseño y desarrollo de sus procesos de tal manera que estos, los procesos, lleven al desarrollo de productos o de prestación de un servicio de calidad para satisfacer una necesidad, deseo o expectativa del cliente.

2.9 NORMA ISO 9001:2015

Según (Cortés, 2017) Afirma que “La ISO 9001:2015 denominada “Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos (ISO 9001:2015) que especifica los requisitos que un sistema de gestión de la calidad debe cumplir en una organización para que ésta pueda demostrar su habilidad para proporcionar los productos adecuados que satisfagan las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas”

2.9.1 PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Esta norma internacional se basa en los principios de la gestión de la calidad descritos en la norma ISO 9000. Las descripciones incluyen una declaración de cada principio, es importante para la organización.

Los principios de la gestión de la calidad son:

Enfoque al cliente: El enfoque principal de la gestión de la calidad es cumplir con los requisitos del cliente y tratar de exceder las expectativas del cliente

Liderazgo: los líderes en todos los niveles establecen la unidad de propósitos y dirección y crean condiciones en las que las personas implican en el logro de los objetivos de la calidad de la organización.

Compromiso con las personas: Las personas competentes, empoderadas y comprometidas en toda la organización de generar y proporcionar valor.

Enfoque a procesos: se alcanzan resultados coherentes y previsibles de manera más eficaz y eficiente cuando las actividades se entienden y gestionan como proceso interrelacionado que funcionan como un sistema coherente.

Mejora: Las organizaciones con éxito tienen un enfoque continuo hacia la mejora.

Toma de decisiones basada en la evidencia: las decisiones basadas en el análisis y la evaluación de datos e información tienen mayor probabilidad de producir los resultados deseados.

Gestión de relaciones: para el éxito sostenido, las organizaciones gestionan sus relaciones con las partes interesadas pertinentes, tales como proveedores. (Martínez, 2019)

Otras normas relacionadas con las ISO 9001:2015

La norma más popular de la familia ISO 9001 es la norma ISO 9001 ya que describe los requisitos del sistema de gestión de la calidad, además en este grupo de normas está compuesto en la actualidad por los siguientes estándares como se detalla a continuación:

ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad -Requisitos: esta es la norma que describe los requisitos que debe satisfacer una organización que declare estar alineada con la norma. Es la única norma que está desarrollada con propósito de ser empleada para certificación por tercera parte. (López Lemos, 2016)

ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de Calidad – Fundamentos y Vocabulario: esta norma describe los conceptos y principios fundamentales de la gestión de calidad e incluyen términos y definiciones que aplican a todas las normas de gestión de la calidad. (López Lemos, 2016)

ISO 9004:2009 Gestión para el éxito sostenido de una organización – Enfoque de gestión de calidad: esta norma proporciona directrices a las organizaciones para ayudarlas a alcanzar un éxito sostenido a partir de la implementación de ISO 9001. A pesar de que en su

propósito original no es una norma certificable, algunas entidades de certificación ofrecen certificaciones (no acreditadas en la mayoría de los casos) basadas en este modelo de mejora. (López Lemos, 2016)

ISO 19011 Principios de Auditoría: esta norma informa sobre las auditorías para posibilitar las mejoras de una organización.

2.10 GESTIÓN DE LOS PROCESOS

Según (Pardo Álvarez, 2017) Afirma que “un enfoque a procesos efectivo implica una adecuada determinación y gestión de los procesos para poder obtener unos resultados acordes a lo esperado por los clientes. Por ellos, debemos identificar los procesos necesarios para nuestro sistema de gestión, los esenciales para el funcionamiento del negocio, y debemos gestionarlos convenientemente si deseamos dirigir adecuadamente ese negocio.”

(Moya, Moya, Pastos, & Moya, 2014) Afirma que “La gestión por procesos es el modelo basado en considerar a la organización como un sistema de procesos que, relacionados entre sí mediante vínculos causa-efecto, contribuyen a los objetivos de esta organización

La gestión por procesos intenta establecer la visión en una organización en base a sus procesos en el cual trata de satisfacer las necesidades del cliente entregando un producto o servicio de buena calidad.

2.10.1 VENTAJAS DE LA GESTIÓN POR PROCESOS

- Se puede optimizar los resultados de acuerdo con los conocimientos de para qué o porqué se ejecutan las diferentes actividades en la organización
- Apoya al cumplimiento de la visión mediante la cadena de valor, dando a conocer a la organización que un proceso puede ser generador de clientes satisfechos
- Disminuye los costos innecesarios generados por las actividades mal ejecutadas, de tal modo se disminuyen los costos operativos
- Disminuye el tiempo de procesamiento de un producto o la espera para que el cliente sea atendido

- El personal adquiere más competencias al asignar responsabilidades, mismo que da paso a la eficacia y mejora de desempeño laboral, además de incentivar y generar confianza en el trabajador. (Pérez, 2015)

2.10.2 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

Según (Martínez Gómez, 2018) “El enfoque a procesos alcanza resultados coherentes y previsibles de manera más eficaz y eficiente cuando las actividades se entienden y gestionan como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente” así como también (Alcalde San Miguel, 2007) afirma que “el enfoque basado en procesos están teniendo un gran éxito porque las organizaciones concentran su atención en el resultado que se obtiene los procesos y no en las tareas o actividades concretas que se realizan en cada uno de ellos.”

La aplicación del enfoque a procesos en un sistema de gestión de la calidad permite:

La comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos.

- La consideración de los procesos en términos de valor agregado
- El logro del desempeño eficaz del proceso
- La mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información. (Martínez, 2019)

2.10.3 CICLO DE DEMING

Según (Óscar Gonzalez, 2017) define al ciclo de Deming como “Es la metodología conocida como PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar) es utilizada modernamente, tanto en el diseño como en el desarrollo e implementación de sistemas de gestión de calidad. Durante la etapa del mejoramiento continuo, el PHVA se constituye en la herramienta por excelencia para el análisis, seguimiento y mejora de los procesos y del sistema” en Figura N° 3 se presenta el ciclo de DEMING especificada en la Norma ISO 9001:2015

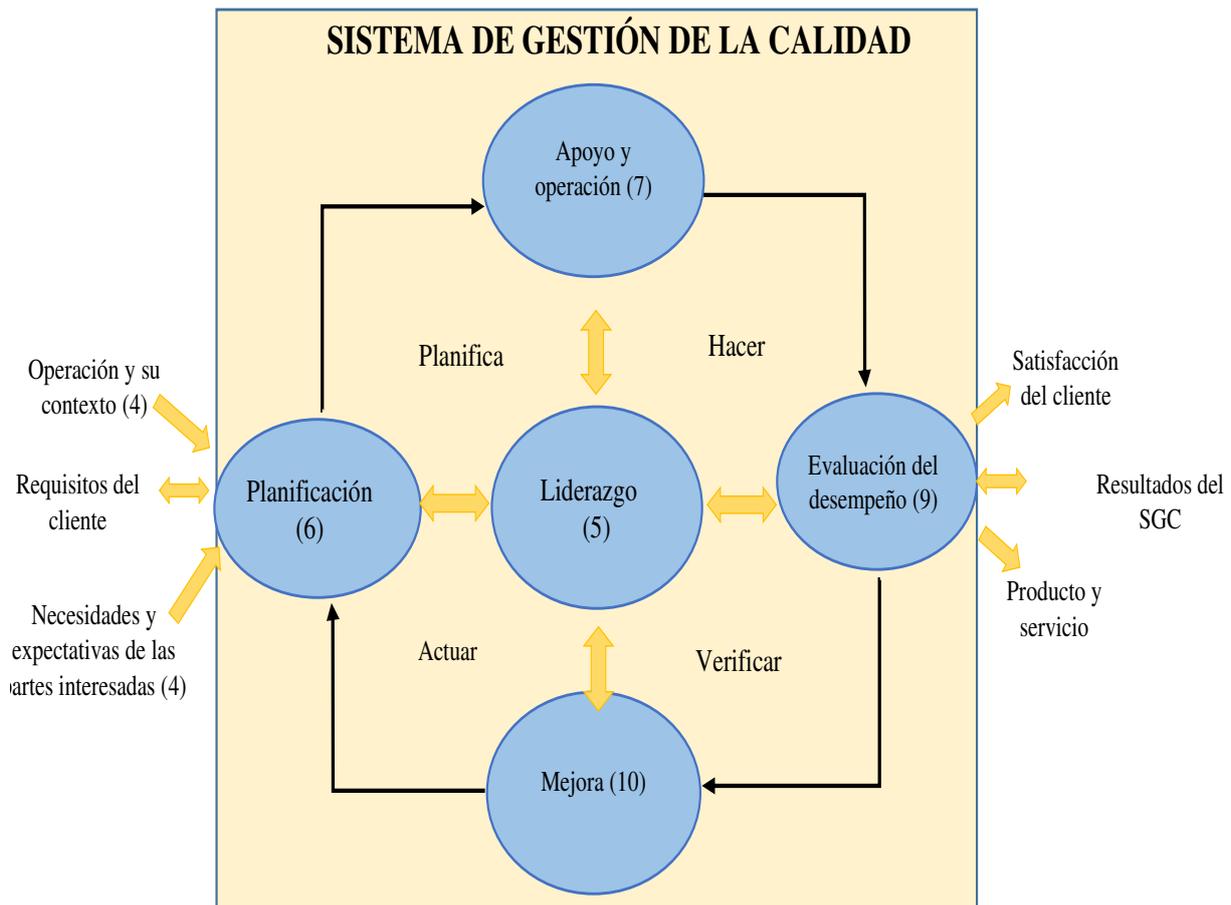


Figura 3. Representación de la ISO 9001:2015 con el ciclo
Fuente: ISO 9001-2015
Elaborado. Wiliam Lechón

2.11 PROCESOS

Un proceso se puede definir que es un conjunto de actividades o tareas secuenciales que se van añadiendo valor y que logran transformar entradas en salidas produciendo un producto o servicio.

Por tanto (Alcalde San Miguel, 2007) afirma que “Un proceso es una secuencia de tareas o actividades interrelacionadas que tiene como fin producir un determinado resultado (Producto o servicio) a partir de unos elementos de entrada y que se vale para ello de unos ciertos recursos”

(Louffa, 2017) define que “Un proceso es un conjunto de actividades secuenciales e integradas que buscan generar valor para un cliente interno o externo, externo, mediante la transformación de insumos en productos o servicios finales”

En la Figura N° 4 se muestra la representación esquemática de los elementos de un proceso

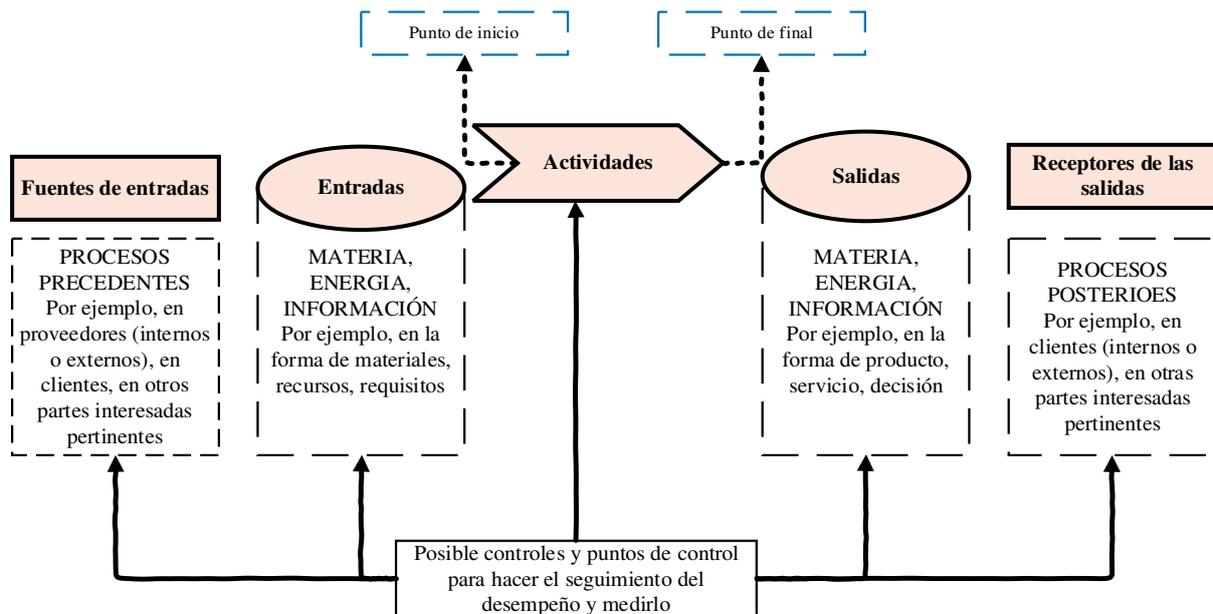


Figura 4. Representación esquemática de los elementos de un proceso
Fuente: Guía para la aplicación de UNE-EN ISO 9001:2015. (Martínez, 2019)

Los procesos se pueden clasificar por:

- Procesos estratégicos o gobernantes:

Son aquellos que relacionan actividades de dirección de la empresa, como podrían ser las actividades para la planificación a largo plazo y la revisión de las estrategias planificadas.

- Procesos operativos:

Son aquellos que dependen normalmente de la actividad productiva de la empresa, que están directamente relacionados con la realización del producto o servicio y que cuyos resultados nos revierten en beneficios económicos.

- Procesos de soporte:

Son aquellos que ayudan al resto de procesos de una empresa, estos procesos dependen del tipo de empresa y el nivel de subcontratación que tengan con alguna de estas actividades. (Gallego Navarro, 2016)

2.11.1 PROCEDIMIENTO

Según (Luna González, 2015) afirma que “Procedimientos son una serie de pasos relacionados o de tareas expresadas en orden cronológico para lograr un propósito específico. En la empresa se definen y se implantan procedimientos en toda la estructura; son planes importantes para el inicio y desarrollo de un proceso administrativo”

Un procedimiento es una serie de pasos ordenados a seguir para la elaboración de un producto o un servicio

2.11.2 FICHA DE PROCESOS

La ficha de procesos es un documento que integra todos los elementos que son parte del proceso, y se representan de manera ordenada y simplificada, para facilitar la gestión de este

Una ficha de proceso incluye los siguientes elementos:

- Objetivos o misión del proceso
- Entradas (inputs) y salidas (outputs)
- Actividades
- Responsable
- Recursos
- Registros generados
- Indicadores de seguimiento
- Documento o información relevante (López Lemos, 2016)

2.11.3 MAPA DE PROCESOS

Según (Louffa, 2017) afirma que “Mapa de procesos es una herramienta fundamental en el diseño organizacional por procesos. Se trata de una configuración gráfica que muestra y hace visibles los diversos procesos de una institución, desde lo nivel macro hasta los de nivel micro.”

El mapa de procesos es una representación gráfica donde detalla los macroprocesos dentro de una organización dividiéndolos en procesos estratégicos, operativos y de apoyo. Como de detalla en la Figura N° 5

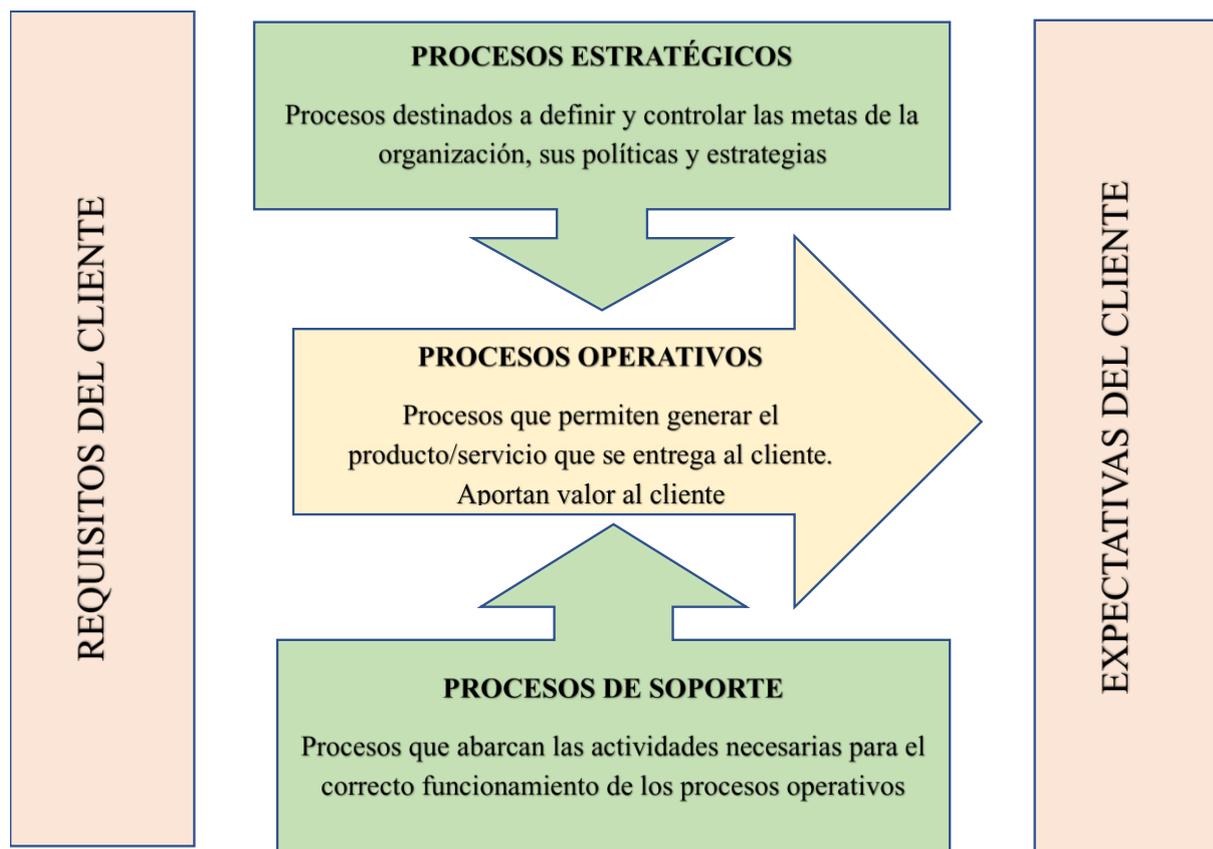


Figura 5. Estructura del mapa de procesos.
Fuente: Gestión de riesgos: Herramienta estratégica de gestión empresarial
Elaborado. Wiliam Lechón

2.11.4 DIAGRAMA DE FLUJO

Según (Pardo Álvarez, 2017) afirma que “el diagrama de flujo o flujograma es una representación gráfica de la secuencia de actividades que forman un proceso. Los flujogramas son de fácil elaboración e interpretación, constituyendo una alternativa muy apropiada para

documentar los procesos, pues de un solo vistazo pueden entenderse con rapidez, incluso no estando familiarizado con esta herramienta”.

En la Figura N°6 se puede detallar los dos tipos de flujogramas que existen

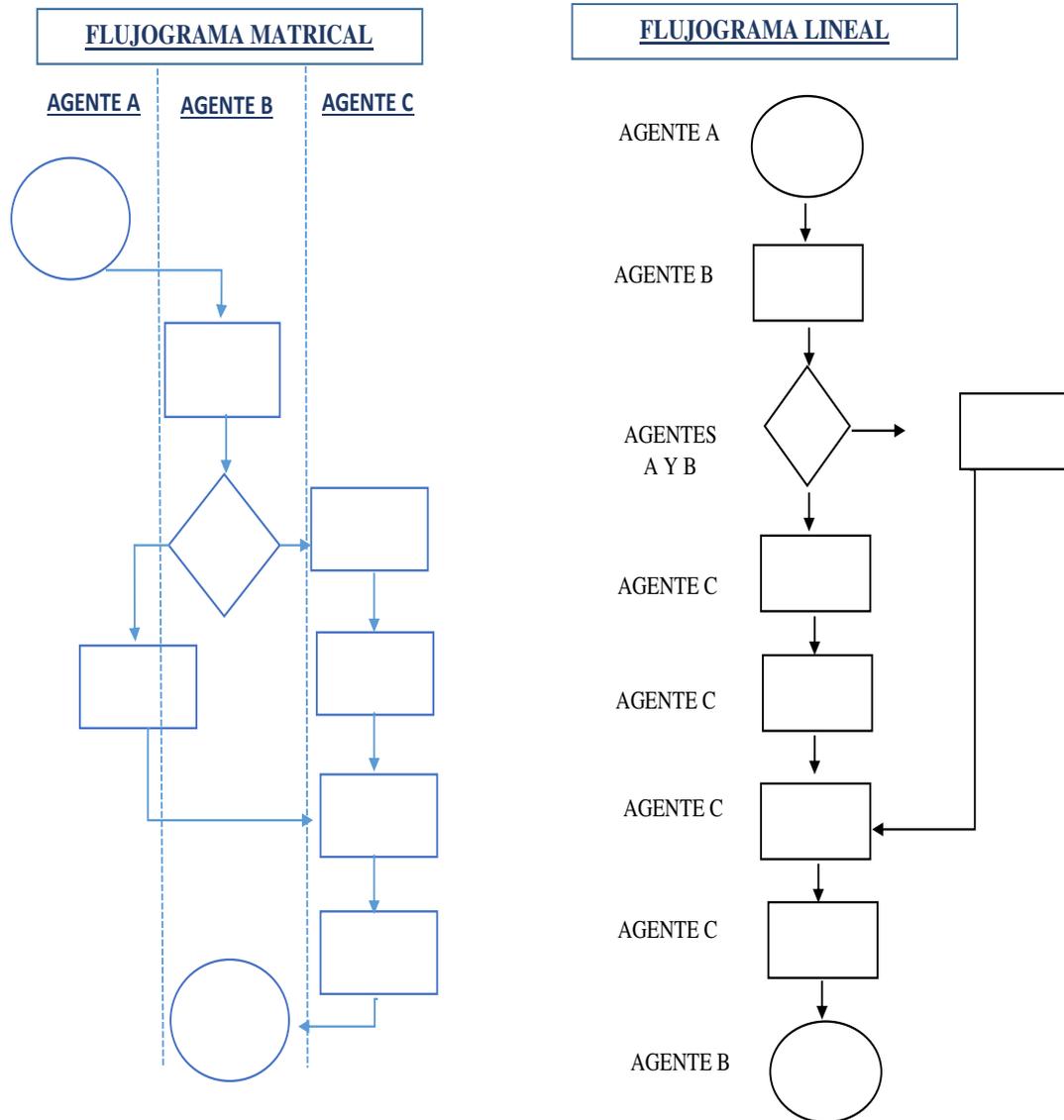
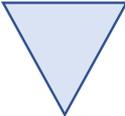
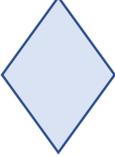


Figura 6. Ejemplo de un flujograma matricial y lineal
Fuente: Gestión por procesos y Riesgo operacional (Pardo Álvarez, 2017)
Elaborado. Wiliam Lechón

2.11.5 SÍMBOLOS PARA LA ELABORACIÓN DE DIAGRAMA DE FLUJO

En la Figura N° 7 se puede detallar los símbolos pertinentes para poder elaborar un diagrama de flujo de acuerdo con cada proceso que se pueda existir dentro de una organización.

SÍMBOLO	REPRESENTA	SÍMBOLO	REPRESENTA
	Terminal. Indica el inicio o la terminación del flujo puede ser acción o lugar		Documento representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice se genere o salga del procedimiento
	Disparador. Indica el inicio de un procedimiento, contiene el nombre de la unidad administrativa donde inició		Archivo. Representa un archivo común y corriente de la oficina
	Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento		Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo
	Decisión o alternativa. Indica a un punto dentro de flujo en que son posibles varios caminos alternativos		Conector de página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continúa el diagrama de flujo

*Figura 7. Símbolos para elaborar flujogramas.
Fuente: Novedades ISO 9001:2015 (López Lemos, 2016)
Elaborado. Wiliam Lechón*

2.11.6 DIAGRAMA SIPOC

Según (López Lemos, 2016) Afirma que “El diagrama SIPOC (de las siglas en inglés Suppliers, Inputs, Process, Outputs, Customers) es una herramienta utilizada para gestionar procesos tratándolos como sistemas cerrados. También llamado diagrama tortuga (por su semejanza al animal) no es más que una forma de representar a los elementos que forman parte de un proceso”

2.12 CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

Según (López Lemos, 2016). Afirma que “La tendencia actual de implementar un sistema de gestión de la calidad como establece la norma ISO 9001:2015, entrega a las organizaciones como cumplir las funciones de Ciclo de Deming, determinando la importancia de la planificación de documentos para que a futuro sea posible la implementación, mejora y control.

La codificación es una tarea necesaria para gestionar distintos departamentos de la organización los proyectos y los servicios que ofrece. Además, dicha codificación de los documentos es muy importante para la norma.

2.13 INDICADORES

Según (Amo Baraybar, 2017) Afirma que los indicadores son las reglas de cálculo y/o ratios de gestión que sirven para medir y valorar el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Su selección y definición es una decisión importante, ya que son los que en definitiva medirán los objetivos y, en consecuencia, el grado de cumplimiento de la estrategia.

2.13.1 INDICADORES DE GESTIÓN

Según (Reinoso Lastra, 2014)Indicador de gestión es una unidad de medida gerencial que permite evaluar el desempeño de una organización frente a sus metas, objetivos, responsabilidades con los grupos de referencia (Trabajadores, accionistas, comunidad, clientes, proveedores, gobiernos, etc.) En tal sentido es la relación entre las metas objetivos y los objetivos y los resultados. Procurando un mejoramiento continuo en la organización”

2.14 AUDITORIA

Es el examen objetivo, sistemático y profesional de las operaciones financieras o administrativas, efectuando con posterioridad su ejecución, como servicio a los órganos de gobierno que responden por la correcta utilización de los fondos puestos a su disposición y a los propietarios de las entidades privadas. Se realiza con personal completamente independiente de las operaciones de la entidad evaluada, con la finalidad de verificarlas, evaluarlas y elaborar un informe que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones (Armas García, 2008)

2.14.1 AUDITORIAS DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Según (Sevilla Tendero, 2013)” Una auditoría integrada es un proceso sistemático, independiente y documentado de un sistema integrado de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales, y sirve para obtener evidencia y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de las normas a auditar”

En términos genéricos la auditoría puede ser entendida como una herramienta al servicio de la gestión de la organización, consistente en la evaluación sistemática, documentada, periódica y objetiva del funcionamiento adecuado de una actividad”

El proceso de auditoria ayuda a determinar en estado situacional en la que se encuentra una organización en los cuales se puede encontrar los puntos fuertes y cuáles son las áreas donde se puede realizar una mejorar los resultados y lograr alcanzar sus objetivos.

2.14.2 VENTAJAS DE AL REALIZAR LA AUDITORÍA

- Posibilidad de realizar un análisis global de los hechos y resultados en la misma auditoría
- Reducción de tiempos in situ de auditoría
- Menor número de interlocutores por la integración en los procesos de negocio
- Facilidad para verificar el nivel de despliegue de indicadores por niveles de la organización

2.15 GESTIÓN DE RIESGOS

Según (Escorial Bonet, 2019) Afirma que “La gestión de Riesgos es un proceso lógico y sistemático que combina recursos financieros, materiales y humanos, para identificar y evaluar los riesgos potenciales que influyen en una actividad función y organización y decidir cómo gestionarlos con la combinación óptima de costo-beneficio”

2.15.1 PRINCIPIOS DE LA ISO 31000

El propósito de la gestión del riesgo es la creación y la protección del valor. Mejora el desempeño, fomenta la innovación y contribuye al logro de objetivos. Los principios descritos en la Figura N° 8 Proporcionan orientación sobre las características de una gestión de riesgo eficaz y eficiente, comunicando su valor y explicando sin intención y propósito.



Figura 8. Principios de la gestión de riesgos ISO 31000:2018
Fuente: Guía para la aplicación de UNE ISO 31000.2018 (Escorial Bonet, 2019)
Elaborado. Wiliam Lechón

- Integrada: La gestión de riesgo es parte integral de todas las actividades de la organización
- Estructurada y exhaustiva: Un enfoque estructurado y exhaustivo hacia la gestión del riesgo contribuye a resultados coherentes y comparables

- **Adoptada:** El marco referencial y el proceso de la gestión del riesgo se adoptan y son proporcionales a los contextos externo e interno de la organización relacionados con sus objetivos
- **Inclusiva:** La participación apropiada y oportuna de las partes interesadas permite que se consideren sus conocimientos, puntos de vista y percepciones. Esto resulta en una mayor toma de conciencia y una gestión del riesgo informada
- **Dinámica:** Los riesgos pueden aparecer, cambiar o desaparecer con los cambios de los contextos externo e interno de la organización. La gestión del riesgo anticipa, detecta, reconoce y responde a esos cambios y eventos de una manera apropiada y oportuna
- **Mejor información disponible:** Las entradas a la gestión del riesgo se basan en información histórica y actualizada, así como en expectativas. La gestión del riesgo tiene en cuenta explícitamente cualquier limitación e incertidumbre asociada con tal información y expectativas. La información debería ser oportuna, clara y disponible para las partes interesadas pertinentes.
- **Factores humanos culturales:** El comportamiento humano y la cultura influyen considerablemente en todos los aspectos de la gestión del riesgo en todos los niveles y etapas.
 - **Mejora continua:** La gestión del riesgo mejora continuamente mediante el aprendizaje y experiencia (Escorial Bonet, 2019)

2.15.2 ETAPAS DE LA GESTIÓN DE RIESGOS

- **Identificación del riesgo:** Consiste en determinar que sucesos podrían afectar positiva y negativamente al logro de los objetivos, así como las causas que los generan y las posibles consecuencias
- **Análisis de riesgo:** se consideran las causas y fuentes del riesgo, las consecuencias que pueden generar y la probabilidad de que se den estas consecuencias. Deben tenerse en cuenta también los controles ya existentes y su eficacia.

- Valoración del riesgo: implica comparar el nivel de riesgo estimado en la etapa anterior con los criterios de riesgo definidos cuando se estableció el contexto. Se decidirá que riesgos se consideran ya controlados y cuáles habría que tratar, así como su prioridad.
- Tratamiento del riesgo: una vez realizada la etapa de evaluación habremos llegado a determinar aquellos riesgos que, por no considerarlos suficientemente controlados requieren un tratamiento.
- Seguimiento y revisión: Debemos verificar no solo que el plan de tratamiento del riesgo se implementa y es eficaz, sino que todo el proceso de gestión de riesgo mantiene su adecuación especialmente cuando se producen cambios en el contexto del proceso
 - Comunicación y consulta: de forma planificada, en todas las etapas del proceso de gestión debería considerarse la comunicación tanto con las personas responsables de llevar a cabo el proceso como las partes interesadas pudieran verse afectadas. La consulta a los implicados en la actividad proporcionara mejor información para el análisis y toma de decisiones. (Martínez Gómez, 2018)

2.16 ENFOQUE BASADO EN RIESGOS

Según (López Lemos, 2016) Afirma que “El riesgo es el efecto de incertidumbre sobre un efecto esperado, es decir, todo aquello que se interponga entre la organización y se deseó de alcanzar los objetivos de calidad que hay marcado.

La fase de planificación del sistema de gestión, una vez identificado y mapeados los procesos y establecidos los objetivos generales del sistema, la organización tendrá que llevar a cabo un proceso que permita identificar y posteriormente gestionar, los riesgos de su proceso.”

CAPÍTULO III

DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

El diagnóstico de la situación actual parte de un análisis de los factores internos y externos en el cual se toma en cuenta los aspectos positivos y negativos que intervienen en la empresa, a partir de este análisis se identifica los problemas existentes los cuales están afectando el correcto direccionamiento y gestión en el trabajo, todo esto se logra mediante el uso de herramientas que ayudan a la recolección de información.

3.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA, es una empresa dedicada a la confección de prendas de vestir que cuenta con una variedad de producción de ropa como: casual, deportiva, implementos de trabajo y uniformes. Nace aproximadamente hace diez años y fue creada con la finalidad de apoyarse en la provincia enfocándose a la línea textil; Desde ahí trata de lograr posicionar una marca propia en la línea deportiva, hoy en día posee una marca registrada llamada “Spencer”, la misma que espera que a futuro se espera que se encuentre disponible en todas las tiendas a nivel nacional.

3.2 UBICACIÓN

La empresa CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA, se encuentra ubicada en la provincia de Imbabura, cantón Ibarra por la Av. El Retorno a 500 metros de la academia San Diego. Como se puede observar en la Figura N° 9



Figura 9. Ubicación Confecciones RIGORTEX CÍA LTDA.

Fuente: Google maps

Elaborado. Wiliam Lechón

3.3 LINEAMIENTO ESTRATÉGICOS DE CONFECCIONES RIGORTEX

3.3.1 MISIÓN

CONFECCIONES RIGORTEX es una empresa dedicada al diseño, confección, y venta de ropa deportiva y uniformes institucionales, para la satisfacción de las necesidades del cliente a través de la eficiencia y calidad en sus productos.

3.3.2 VISIÓN

Ser una marca líder del mercado nacional en productos textiles y de confección y comercialización de una cadena de ropa “RIGORTEX” distinguida por su alta innovación y exclusividad de diseños y calidad

3.3.3 VALORES INSTITUCIONALES

- Responsabilidad
- Puntualidad
- Calidad
- Transparencia

3.4 ANÁLISIS SITUACIONAL

En el análisis situacional se desarrolló en dos partes con el cual fueron análisis interno y externo en la empresa Confecciones RIGORTEX CÍA LTDA. Donde se aplicó una auditoría interna a la empresa y determinar en base a un check list.

Actualmente la empresa sufre un déficit en base a la estructura organizacional, por ellos se desarrollará un sistema de gestión por procesos en la empresa.

3.4.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La empresa CONFECIONES RIGORTEX está conformado por diferentes áreas en la cual conforma: contabilidad, diseño, producción y calidad, como se muestra en la Figura N° 10

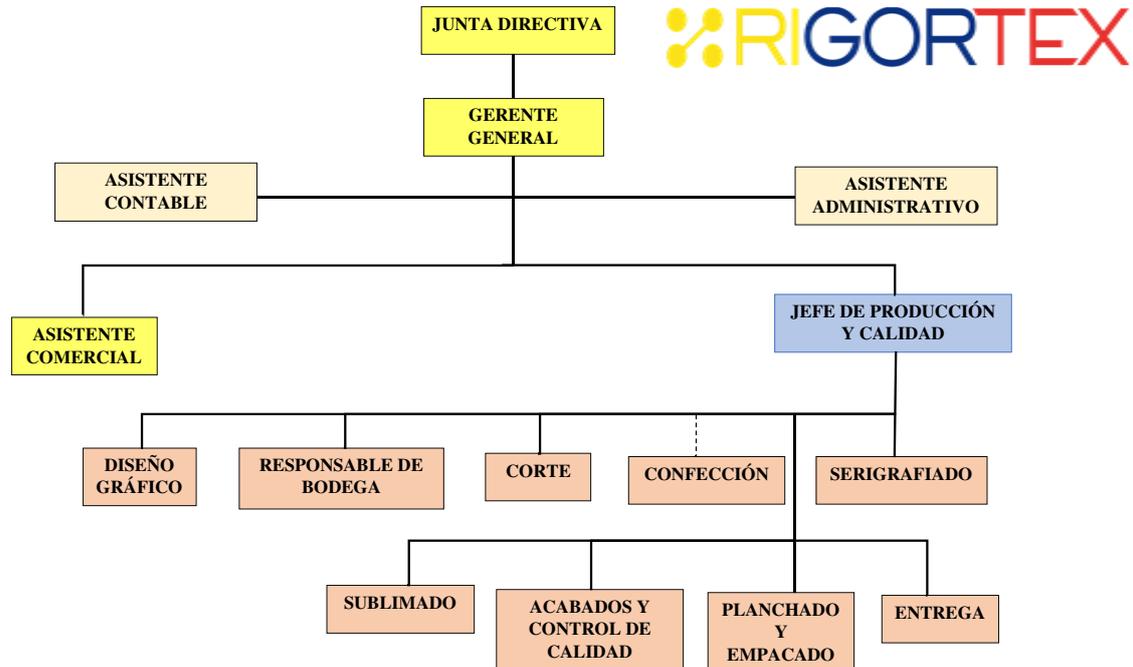


Figura 10. Organigrama Confecciones RIGORTEX
Fuente. Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda.
Elaborado. Wiliam Lechón

El área contable está encargada de brindar soporte a las actividades productivas de la empresa, las principales actividades están planificación, llevar la contabilidad de ventas y compras, y pagos a trabajadores.

El área de diseño está encargada de desarrollar el modelo de la prenda a confeccionar en la empresa en lo cual consta también de un patronaje y elaboración del diseño para después el cliente apruebe o no dicho modelo.

El área de producción está encargada de hacer todas las operaciones productivas de la empresa el cual consta de la elaboración de la prenda a confeccionar la cual interviene actividades como recepción de materia prima, corte, control de calidad, sublimación, serigrafiado, etiquetado y empacado.

3.4.2 FACTOR TALENTO HUMANO

En CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA. Cuenta con 9 personas encargadas de desarrollar todas las actividades en la empresa en las cuales está distribuido en las diferentes áreas. Como se muestra en el Anexo I

3.4.3 PRODUCTOS

CONFECCIONES RIGORTEX ofrece una gran variedad de modelos de ropa textil realizado por mano de obra capaz y de buena calidad, ofrece diferentes líneas de confección los cuales se muestran a continuación:

- Línea casual
- Línea deportiva
- Línea escolar

3.4.4 CARTERA DE PRODUCTOS

Confecciones RIGORTEX posee una gran variedad de productos en los cuales se muestran en la Tabla N° 1

Tabla 1. Cartera de productos Confecciones RIGORTEX CÍA LTDA

Tipo de producto	Familia de producto	Producto
Ropa de vestir	Camisetas	✓ Camisetas cuello redondo
		✓ Camisetas Tenis
		✓ Camisetas estampadas
		✓ Camiseta polo manga corta
		✓ Camisas
		✓ Camisetas deportivas sublimadas
	Trajes	✓ Ternos deportivos
		✓ Overoles
	Chalecos	✓ Deportivos
		✓ Trabajo
		✓ Institucionales
	Uniformes	✓ Deportivos
		✓ Trabajo
		✓ Institucionales
	Mandiles	✓ Institucionales
✓ De trabajo		
Chompas	✓ Deportivas	

Fuente: Confecciones RIGORTEX CÍA LTDA

Elaborado. Wiliam Lechón

3.4.5 CLIENTES

CONFECIONES RIGORTEX a clasificado a sus clientes de la siguiente manera:

- Clientes distribuidores: Son aquellos que son distribuidores de ropa en gran cantidad, por ejemplo, catálogo o cadenas comerciales.
- Clientes minoristas: Son aquellos pequeños empresarios que están dedicados a la comercialización de ropa en un volumen menor.
- Consumidor final: Son las personas que adquieren ropa en la misma empresa para su propia utilización.

3.4.6 CANALES DE DISTRIBUCIÓN

Confecciones RIGORTEX llega a sus clientes por medio de diferentes locales comerciales entre ellos destacan los más importantes los cuales son:

- ETAFASHON
- RM
- FARMAENLACE

3.4.7 PROVEEDORES

La materia prima e insumos que confeccione RIGORTEX necesitan buscar proveedores que satisfagan las necesidades de la empresa entregando el material de buena calidad. A continuación, se presenta algunos proveedores:

- NORTEXTIL SCC
- FABRINORTE CÍA LTDA
- S.J. JERSEY ECUATORIANO C.A.
- INDUTEXMA
- OTROS.

3.4.8 MAQUINARIA Y EQUIPO

CONFECCIÓN RIGORTEX cuenta con una gran variedad de máquinas en las cuales se detallan en la Tabla N° 2 Donde cada máquina cuenta con su ficha técnica y de mantenimiento que se muestra en el Anexo 3

Tabla 2. Maquinaria Confecciones RIGORTEX

INVENTARIO DE MAQUINARIA RIGORTEX		
Área	Máquinas	
Corte	Cortadora Vertical	
	Máquina de coser	
Confección	Overlock	
	Tirilladora	
	Elasticadora	
	Botonera	
	Rebobinadora de hilos	
	Bordadora	
	Máquina de costura recta	
	Presecador	
Secado	Horno de secado	
	Plotter de corte	
Impresión	Impresora de etiquetado	
	Impresora de plotter sublimado	
	Plancha sublimadora	
Planchado	Compresor	
	Plancha	
	Reveladora	
Revelado	Compresor	
	Sublimadoras	
	Computadoras	
Diseño	Apple	
	Pulpos de serigrafía	

Fuente: Confecciones RIGORTEX
 Elaboración. Wiliam Lechón

3.5 ANÁLISIS DEL ENTORNO

3.5.1 FACTORES EXTERNOS

Para realizar el análisis externo que existen dentro de la empresa Confecciones RIGORTEX se determinó mediante la herramienta PESTEL en el cual se considera los siguientes factores: Políticos, Económicos, Socioculturales, Tecnológicos, Ecológicos y Legales, los cuales influyen directamente como oportunidades o amenazas.

Los factores externos se analizan mediante cuatro criterios de valoración en los cuales determina su influencia en el contexto de la empresa los cuales se muestran a continuación:

Posible evolución

- ✓ Se reduce.
- ✓ Se mantiene
- ✓ Se incrementa

Posible impacto

- ✓ 0 (Nada)
- ✓ 25 (Bajo)
- ✓ 50 (Medio)
- ✓ 75 (Alto)
- ✓ 100 (Muy alto)

Posibilidad de ocurrencia

- ✓ 0% (Nula)
- ✓ 25% (Baja)
- ✓ 50% (Media)
- ✓ 75% (Alta)
- ✓ 100% (Muy alta)

Importancia

- ✓ 0 -25 (Baja)
- ✓ 25 – 50 (Media)
- ✓ <5 0 (Alta)

FACTOR POLÍTICO

Confeccione RIGORTEX se encuentra afectada en un entorno político debido a que debe acatar e implementar las disposiciones que cada organismo de control emita puesto que, si no lo realiza, la empresa puede ser penado con multas, la suspensión de actividades, el cierre de esta y en mayor de los casos ir a prisión. Las leyes que el gobierno establece están más severas cada vez en un nivel empresarial, sin embargo, estas leyes también favorecen a los trabajadores.

En la Tabla N° 3 se detallan algunos factores políticos los cuales se presenta en la empresa

Tabla 3. Factores Políticos

FACTORES POLÍTICOS						
Influencias del entorno	Evolución	Impacto	Ocurrencia	Importancia	Oportunidad / Amenaza	
P 1 Plan de Nacional de desarrollo	Se incrementa	75	50%	75	Oportunidad	
P 2 Entes reguladores y procesos	Se incrementa	75	75%	56,25	Oportunidad	
P 3 Políticas gubernamentales nacionales	Se mantiene	50	75%	37,5	Oportunidad	
P 4 Políticas de gobiernos seccionales	Se incrementa	75	75%	56,25	Oportunidad	
P 5 Iniciativas de financiamiento	Se incrementa	75	75%	56,25	Oportunidad	

Fuente: Confecciones RIGORTEX

Elaborado. Wiliam Lechón

FACTOR ECONÓMICO

En la actualidad el país enfrenta una inestabilidad económica y debido a esto la empresa ha disminuido sus ingresos, pero la materia prima no ha variado en sus precios y esto genera beneficios en la empresa para mantenerse económicamente sustentable, como se muestran en la Tabla N° 4

Tabla 4. Factores Económicos

FACTORES ECONÓMICOS						
Influencias del entorno	Evolución	Impacto	Ocurrencia	Importancia	Oportunidad / Amenaza	
E1	Situación económica del país	Se mantiene	50	0,75	37,5	Amenaza
E2	Tendencias	Se incrementa	50	1	50	Oportunidad
E3	Tipos de interés	Se incrementa	50	0,75	37,5	Oportunidad
E4	Comportamiento de la oferta/demanda local	Se incrementa	50	0,75	37,5	Amenaza
E5	Costos de las transacciones y costo del dinero	Se mantiene	50	0,75	37,5	Amenaza
E6	Consumo de materia prima	Se reduce	50	0,75	37,5	Amenaza
E7	Factores de calidad en la producción	Se incrementa	50	0,75	37,5	Oportunidad

Confeciones RIGORTEX

Elaborado. Wiliam Lechón

FACTOR SOCIOCULTURAL

La población ha sido beneficiada por medio de fuentes de trabajo que la empresa ofrece el cual va mejorando la calidad de vida del trabajador y ayuda a reducir el desempleo en la provincia. En la Tabla N° 5 se detallan algunos factores socioculturales que se pueden presentar en la empresa

Tabla 5. Factores Socioculturales

FACTORES SOCIOCULTURAL						
Influencias del entorno	del	Evolución	Impacto	Ocurrencia	Importancia	Oportunidad / Amenaza
S1	Calidad de vida	Se mantiene	100	75%	75	Oportunidad
S2	Demografía	Se mantiene	100	75%	75	Oportunidad
S3	Actitud y opiniones de los interesados	Se incrementa	100	75%	75	Oportunidad
S4	Aspectos éticos	Se incrementa	100	75%	75	Oportunidad
S5	Consumismo	Se incrementa	100	75%	75	Oportunidad

Confeciones RIGORTEX

Elaborado. Wiliam Lechón

FACTOR TECNOLÓGICO

Dentro de los factores tecnológicos se presentan los procesos de enseñanza y capacitación continua de cada trabajador de la empresa debido a que existe un cambio constante de tecnología ya sea de maquinaria o procesos que presenten a diario, en la Tabla N° 6 Se encuentran el análisis de estos

Tabla 6. Factores Tecnológicos

FACTORES TECNOLÓGICOS						
Influencias del entorno	del	Evolución	Impacto	Ocurrencia	Importancia	Oportunidad / Amenaza
T1	Fondos para I+D+i	Se mantiene	75	75%	56,25	Oportunidad
T2	Desarrollo tecnológico	Se mantiene	75	75%	56,25	Oportunidad
T3	Tecnologías alternativas	Se incrementa	75	75%	56,25	Oportunidad
T4	Información y Comunicaciones	Se incrementa	75	75%	56,25	Oportunidad
T5	Propiedad intelectual	Se mantiene	75	75%	56,25	Oportunidad
T6	Requerimientos de nuevos bienes/servicios	Se incrementa	75	75%	56,25	Oportunidad
T7	Potencial de innovación	Se mantiene	75	75%	56,25	Oportunidad

Confeciones RIGORTEX

Elaborado. Wiliam Lechón

FACTOR AMBIENTAL

Confecciones RIGORTEX se encuentra ubicada en un lugar apropiado para una buena producción y además no genera contaminación hacia el medio ambiente debido a que no se utiliza productos químicos además de estos no genera molestias a los habitantes del barrio, y no contaminar vertientes de agua con colorantes y otros.

En la Tabla N° 7 se detallan algunos factores ambientales que presenta la empresa Confecciones RIGORTEX CÍA LTDA

Tabla 7. Factores Ambientales

FACTORES AMBIENTALES						
Influencias del entorno	Evolución	Impacto	Ocurrencia	Importancia	Oportunidad / Amenaza	
T1	Compromiso con el medioambiente	Se incrementa	75	100%	75	Oportunidad
T2	SUIA	Se incrementa	75	100%	75	Oportunidad
T3	Realizar otro tipo de productos con la merma resultante	Se incrementa	75	100%	75	Oportunidad

Confecciones RIGORTEX

Elaborado. Wiliam Lechón

FACTOR LEGAL

Confecciones RIGORTEX, se rige las leyes nacionales existentes para su funcionamiento adecuado y evitarse multas o sanciones con base a los trámites que debe realizar cada determinado tiempo. En la Tabla N°8 se detalla algunos factores que pueden afectar a la empresa.

Tabla 8. Factores Legales

FACTORES TECNOLÓGICOS						
Influencias del entorno	Evolución	Impacto	Ocurrencia	Importancia	Oportunidad / Amenaza	
L1	Certificación en sistema de gestión	Se incrementa	75	0,75	56,25	Oportunidad
L2	Cumplimiento de obligaciones tributarias RUC	Se incrementa	75	0,75	56,25	Oportunidad
L3	Patentes	Se incrementa	75	0,75	56,25	Oportunidad
L4	Normas Técnicas Ecuatorianas NTE	Se incrementa	75	0,75	56,25	Oportunidad

Fuente. Confecciones RIGORTEX

Elaborado. Wiliam Lechón

3.5.2 FACTORES INTERNOS

MATRIZ FODA

Para el desarrollo de la Matriz FODA se realizó factores internos y externos en la empresa, por lo cual se determinó todos los factores que intervienen, y así analizar la situación que enfrenta la empresa ya sea la competitividad, la fabricación del producto, etc. Tomando en cuenta la siguiente matriz en la Tabla N° 9 Se puede observar la Matriz realizada en conjunto con el área de gerencia

Tabla 9. Análisis FODA

ANÁLISIS FODA			
FORTALEZAS		DEBILIDADES	
ANÁLISIS INTERNO	F1 Crecimiento en el mercado	D1	No cuenta con la correcta documentación de los procedimientos
	F2 Personal capacitado para mejorar la producción	D2	No cuenta con una planificación el cual se enfoque a la mejora continua
	F3 Constante innovación de productos	D3	Tercerizan la confección textil
	F4 Gran variedad de maquinaria accesible para mejorar su producción	D4	No cuenta con una plataforma virtual el cual ayude a ser más reconocida
	F5 Productos con alta calidad y a precios accesibles	D5	Infraestructura inestable para una producción estable
	F6 Buena relación con los clientes	D6	Inexistencia de una gestión por procesos

		OPORTUNIDADES		AMENAZAS
ANÁLISIS EXTERNO	O1	Desarrollo tecnológico para mejorar la producción de la empresa	A1	Demanda exigente en calidad y variedad en los productos
	O2	Diseño de productos con tendencias actuales que capten la atención del cliente	A2	Exigencias normativas para acceso al mercado
	O3	Las temporadas altas permiten incrementar las ventas	A3	Elevado costo para adquirir maquinaria con tecnología adecuada
	O4	Desarrollar productos únicos, originales y de calidad en el mercado y frente a la competencia	A4	Existencia de gran cantidad de empresas textiles
	O5	Variación de gustos y preferencias de los consumidores por el cambio de moda	A5	Los consumidores prefieren más productos importados que nacionales
	O6	Convenios con otras entidades para aumentar la producción dentro de la empresa y generar más ventas	A6	Cambios en las políticas internas y externas que puedan afectar directa o indirectamente a la empresa.

Fuente: Confecciones RIGORTEX
Elaborado Wiliam Lechón

3.5.3 POSICIÓN ESTRATÉGICA

Para saber la posición estratégica se utilizará una herramienta que permite evaluar la situación en base a los factores internos y externos.

A continuación, en el la Figura N° 11 se presenta el análisis de la posición estratégica identificando los factores críticos de las fortalezas, debilidades con sus valoraciones

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN INTERNA						
FACTORES INTERNOS	FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO		POSICIÓN	% Importancia para ÉXITO		VALORACIÓN
F	1	Crecimiento del mercado	MF	15%		
	2	Personal capacitado para mejorar la producción	F	15%		
	3	Constante innovación de productos	F	5%		
	4	Variedad de maquinaria para mejorar	M	5%		
	5	Buena relación con el cliente	F	10%		
D	1	No cuentan con la correcta documentación	D	5%		
	2	No cuentan con una planificación	D	5%		
	3	Tercerizan la confección	D	15%		
	4	Inexistencia de una gestión por procesos	D	15%		
	5	Infraestructura inestable para la producción	D	10%		

Figura 11. Análisis de la situación interna CONFECCIONES RIGORTEX

Fuente: Confecciones RIGORTEX.

Elaborado Wiliam Lechón

En la Figura N°12 se detalla el análisis de situación externa (oportunidades y amenazas) de la empresa Confecciones RIGORTEX. Identificando los puntos que existen dentro de la organización

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN EXTERNA						
FACTORES EXTERNOS	FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO		VALOR	% Importancia para ÉXITO	VALORACIÓN	
O	1	Desarrollo tecnológico para mejorar la	MF	10%		
OPORTUNIDADES	2	Buscar nuevos fuentes de mercado	F	10%		
	3	Alianzas estratégicas con otras entidades	M	10%		
	4	Innovación de nuevos diseños	M	15%	15%	
	5	Incrementar ventas en temporadas altas	M	10%		
A	1	Inestabilidad económica del país	MF	10%		
AMENAZAS	2	Aumento de la competencia	F	15%	15%	
	3	Cambio constante de tecnología	M	5%		
	4	Adquisición de nueva maquinaria	D	5%		
	5	Clientes prefieren productos importados	M	10%		

Figura 12 Análisis de la situación externa CONFECCIONES RIGORTEX

Fuente: Confecciones RIGORTEX.

Elaborado Wiliam Lechón

Al realizar establecer los factores críticos en la situación interna y externa de la empresa CONFECCIONES RIGORTEX. En el cual se puede evidenciar en la Figura N° 13. Que la posición estratégica se encuentra en una posición muy fuerte en los factores externos y los internos

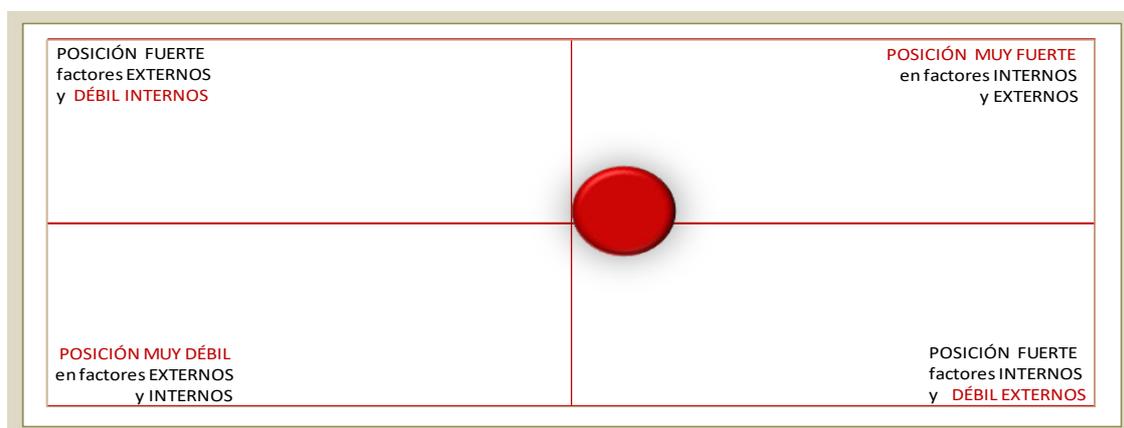


Figura 13. Posición Estratégica CONFECCIONES RIGORTEX

Fuente: Confecciones RIGORTEX.

Elaborado Wiliam Lechón

3.6 ESTRATEGIAS

Concluido el análisis FODA se procede a establecer estrategias a partir de cada unión de los componentes. Como se muestra en la Tabla N° 10

Esta matriz se determinó 4 escenarios:

- Fortalezas + Oportunidades: Estrategias Ofensivas. Esta intersección ofrece la situación ideal y nos obliga a desarrollar estrategias expansivas a finde aprovechar al máximo la situación.
- Fortalezas + Amenazas: Estrategias Defensivas. Estas estrategias están encaminadas en defender las posiciones de la empresa y esperar el desarrollo positivo de los acontecimientos
- Debilidades + Oportunidades: Estrategias de Reorientación. Estas estrategias no están en condiciones de aprovechar las oportunidades y deben ir encaminadas a cambiar las cosas.
- Debilidades + Amenazas: Estrategias de supervivencia. Es el peor escenario donde actuar, donde las estrategias pueden aspirar a una supervivencia y muchas veces, será necesaria una salida ordenada

Tabla 10. Estrategias FODA Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda.

ESTRATEGIAS FODA		
OPORTUNIDADES	AMENAZAS	
Desarrollo tecnológico para mejorar la producción de la empresa	Demanda exigente en calidad y variedad en los productos	
Diseño de productos con tendencias actuales que capten la atención del cliente	Exigencias normativas para acceso al mercado	
Las temporadas altas permiten incrementar las ventas	Elevado costo para adquirir maquinaria con tecnología adecuada	
Desarrollar productos únicos, originales y de calidad en el mercado y frente a la competencia	Existencia de gran cantidad de empresas textiles	
Variación de gustos y preferencias de los consumidores por el cambio de moda	Los consumidores prefieren más productos importados que nacionales	

	Convenios con otras entidades para aumentar la producción dentro de la empresa y generar más ventas	cambios en las políticas internas y externas que puedan afectar directa o indirectamente a la empresa.
FORTALEZAS	ESTRATEGIAS OFENSIVAS	ESTRATEGIAS DEFENSIVAS
Crecimiento en el mercado	Establecer estrategias que permitan innovar sus productos a diario para obtener nuevos clientes	Mantener el producto a precios accesibles en el mercado
Personal capacitado para mejorar la producción	Mejorar la productividad	Capacitar al personal para mejorar sus habilidades
Constante innovación de productos	Adquirir maquinaria con tecnología adecuada para mejorar la producción	Desarrollar un plan de marketing para lograr expandir su mercado
Gran variedad de maquinaria accesible para mejorar su producción	Implementar un Sistema de Gestión de la Calidad para mejorar los procesos de la empresa.	Implementar un programa de mantenimiento preventivo para garantizar el funcionamiento óptimo de los equipos.
Productos con alta calidad y a precios accesibles	Incrementar Ingresos	Estandarizar procesos dentro de la empresa
Buena relación con los clientes	Establecer convenios con instituciones el cual ayuden un mejoramiento empresarial	Promover el desarrollo y destrezas del personal
DEBILIDADES	ESTRATEGIAS REORIENTACIÓN	ESTRATEGIAS DE SUPERVIVENCIA
No cuenta con la correcta documentación de los procedimientos	Innovación de nuevos productos para introducir al mercado	Analizar el costo de producción de los distintos tipos de productos para establecer un precio de venta acorde al mercado
No cuenta con una planificación el cual se enfoque a la mejora continua	Elaborar un plan de producción	Implementar normas técnicas para la producción de sus productos
Tercerizan la confección textil	Realizar reuniones periódicas para desarrollar planes y estrategias con los talleres maquiladores para mejorar su producción.	Implementar un área de confección textil que posea tecnología adecuada para mejorar su producción.
No cuenta con una plataforma virtual el cual ayude a ser más reconocida	Aumentar la satisfacción del cliente	Actualizar la página web de la empresa el cual ayude captar la atención de nuevos clientes

Infraestructura inestable para una producción estable	Adquirir insumos de alta calidad y a un precio accesible	Implementar metodologías de control de calidad en procesos de productivos
Inexistencia de una gestión por procesos	Realizar planificación estratégica anual	Implementar un manual de procesos y de funciones.

Fuente. Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda.

Elaborado. Wiliam Lechón.

3.7 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015

Para establecer el estado actual en base a la gestión por procesos es importante realizar una auditoría interna el cual ayuda a determinar el grado de cumplimiento de empresa con respecto a los requisitos que establece la Norma ISO 9001:2015. Y por lo cual se m aplico el siguiente check list, el cual va relacionado directamente con toda la empresa tanto gerente y personal de trabajo. Y como resultado se obtuvieron los puntos críticos que enfrenta la empresa.

La auditoría fue desarrollada con la colaboración del Ing. Frethman Gómez jurado gerente general de la empresa y la Lic. Tania Noboa, Supervisora de planta. En el cual se detalla con su informe respectivo en el ANEXO 4

El check list se lo realizo mediante una herramienta proporcionada por la Escuela Europea de Excelencia elaborado por el D.H.C. Víctor Noguez Cisneros. Se encuentran 3 opciones el cual se debe responder marcando con una X en las siguientes opciones para así obtener adecuadamente para una obtener resultados sobre el SGC.

- “CUMPLE” si el sistema de gestión de calidad da cumplimiento al requisito
- “NO CUMPLE” si no se cumple completamente, hace falta actualizar información o se requiere realizar actividades para dar cumplimiento total a requisito
- “NO APLICA” si el requisito no aplica al sistema de gestión de la organización

En el Anexo 3 se encuentra establecido el checklist de los puntos de que establece la Norma ISO 9001:2015 que se realizó dentro de la empresa Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda.

3.7.1 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

En el contexto de la organización se fue desarrollado en base al check list de la Norma ISO 9001:2015 El cual se pudo identificar las partes críticas que existe en la empresa, como se puede observar en la Tabla N° 11

Tabla 11. Check list ISO 900:2015 Punto 4

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		33,3%
4.1	Comprensión de la organización y de su contexto	50%
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	50%
4.3	Determinación del alcance del SGC	33%
4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	0%

Fuente: Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda.
Elaborado. Wiliam Lechón

En la Tabla 11 se muestra el porcentaje de cumplimiento por cada ítem de los requisitos que establece la Norma ISO 9001:2015 el cual muestra un porcentaje total de un 33,3 % de cumplimiento y los puntos más críticos son el 4.3 que se obtuvo un 33 % de requisitos y el 4.4 que tiene un porcentaje de 0%, donde se tomará medidas necesarias para mejorar.

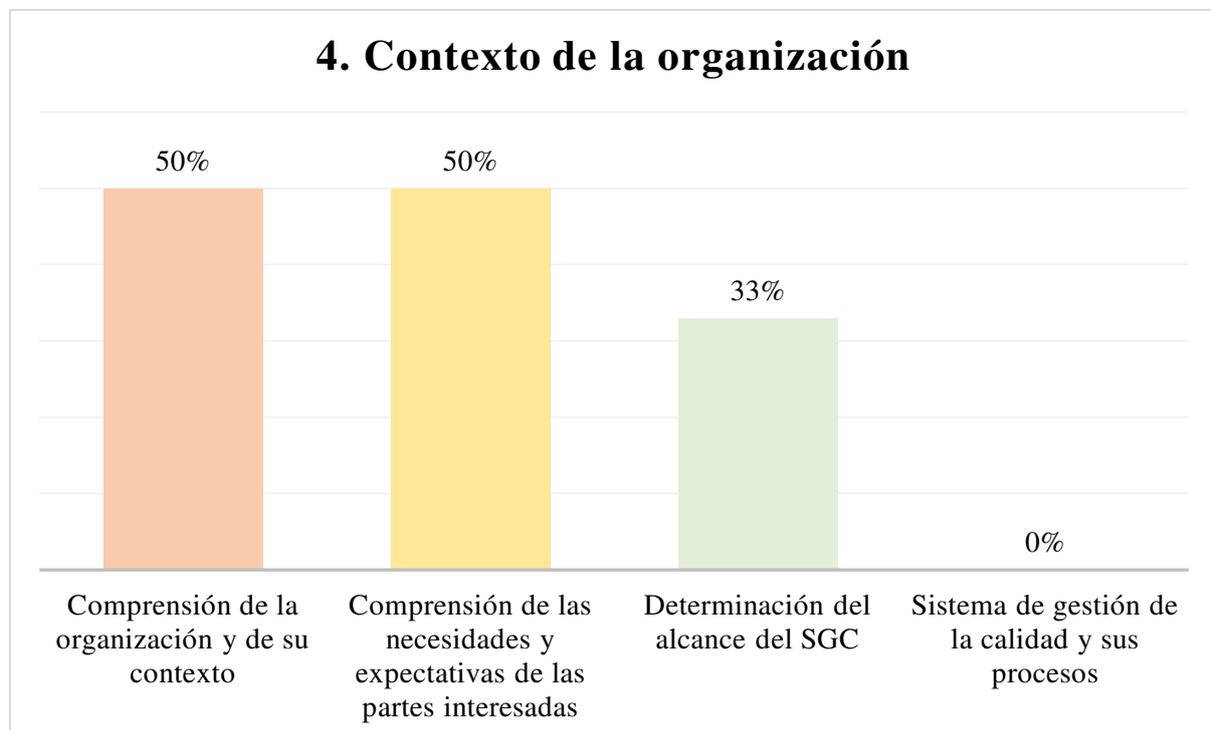


Figura 14. Representación Gráfica Check list ISO 9001:2015
Fuente: Confecciones RIGORTEX
Elaborado. Wiliam Lechón

En la Figura 14 se muestra el porcentaje de cumplimiento de cada requisito correspondiente al punto 4 de la norma ISO 9001:2015 Donde especifica los siguiente: Comprensión de la organización representa el 50%, Comprensión de las necesidades y

expectativas de las partes interesadas representa un 50%, Determinación del alcance del SGC representa un 33% y por último el sistema de gestión de la calidad y sus procesos representa un 0%

3.7.2 LIDERAZGO

De igual manera el ítem 5 de la Norma ISO 9001:2015 se obtuvieron los siguientes resultados el cual se muestra en la Tabla N°12

Tabla 12. Check list ISO 900:2015 Punto 5

5	LIDERAZGO	37,2%
5.1	Liderazgo y compromiso	75%
5.2	Política	17%
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	20%

Fuente: Confecciones RIGORTEX
Elaborado Wiliam Lechón

En la Tabla 12 se muestra el porcentaje de cumplimiento total de un 37,2% y los puntos más críticos son el 5.2 que posee un valor de 17% y el 5.3 que esta con un 20% el cual se deben realizar planes de acción para poder mejorar.

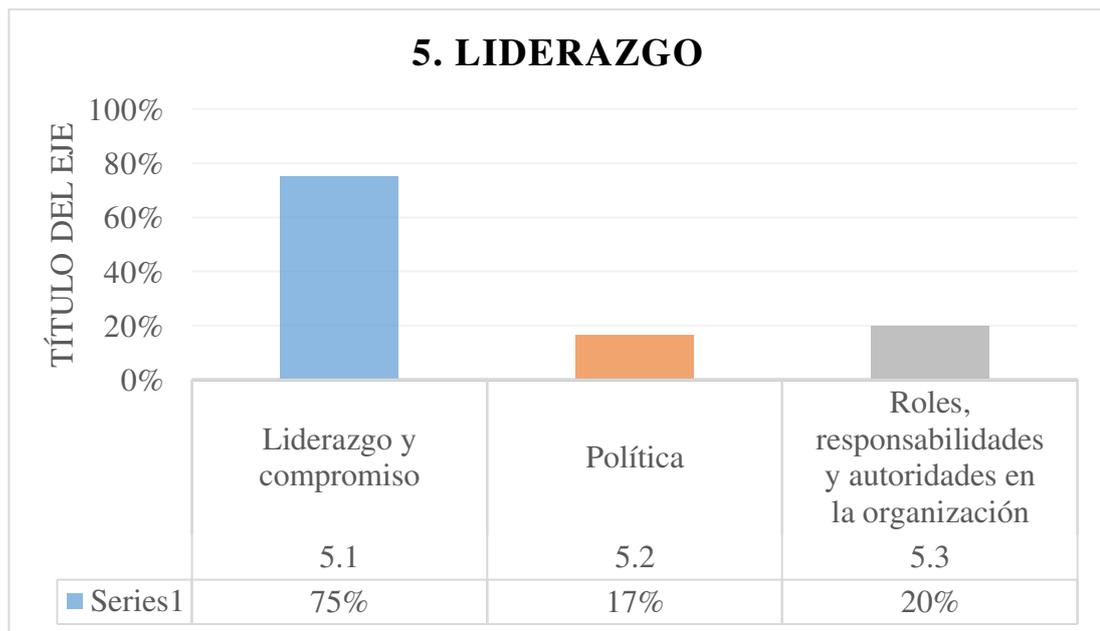


Figura 15. Representación Gráfica Check list ISO 9001:2015
Fuente: Confecciones RIGORTEX
Elaborado. Wiliam Lechón

En la Figura 15 Se representa gráficamente el porcentaje de cumplimiento con base al punto 5 (LIDERAZGO) de la Norma ISO 9001-2015

3.7.3 PLANIFICACIÓN

En la Tabla 13 se puede observar los resultados correspondientes al punto 6 de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 se presenta los siguientes resultados

Tabla 13. Check list ISO 900:2015 Punto 6

6	PLANIFICACIÓN	2,4%
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	0%
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	7%
6.3	Planificación de los cambios	0%

Fuente: Confecciones RIGORTEX
Elaborado Wiliam Lechón

Como se puede observar este es uno de los puntos más críticos el 6.1 y 6,3 representa un 0% y el punto 6.2 representa 7%, dando un total de 2.4%, es decir que se debe tomar planes de acción para poder mejorar el requisito

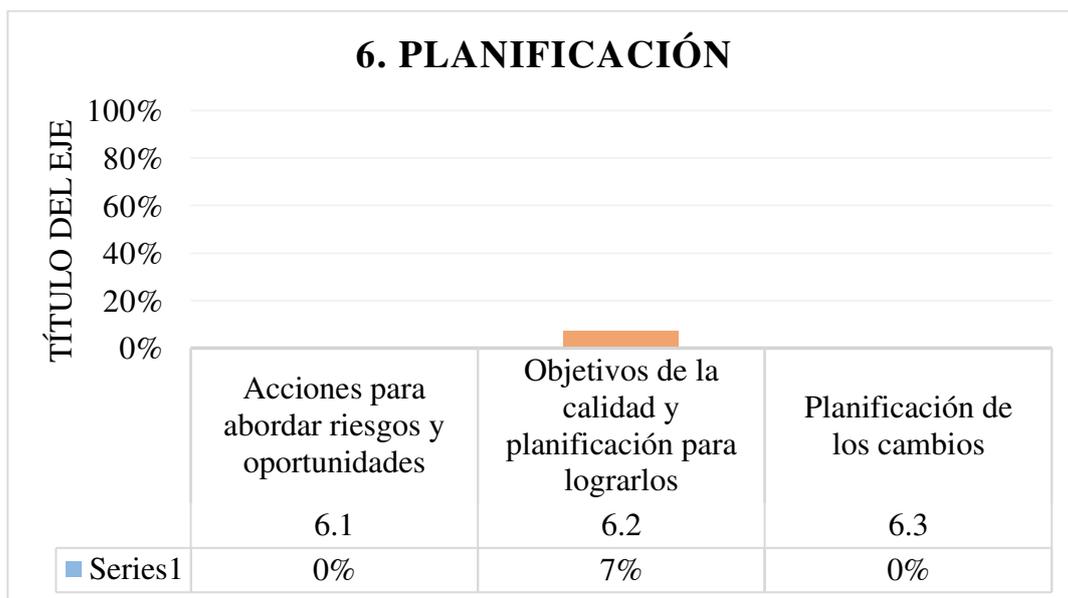


Figura 16. Representación Gráfica Check list ISO 9001:2015
Fuente: Confecciones RIGORTEX
Elaborado: Wiliam Lechón

En la figura 16 Se representa gráficamente el porcentaje de cumplimiento con base al punto N°6 (PLANIFICACIÓN) de la Norma ISO 9001- 2015

3.7.4 APOYO

Los resultados obtenidos del punto 7 correspondiente a los requisitos de la norma se representan en la Tabla N.º 14 donde se determinó lo siguiente

Tabla 14. Check list ISO 900:2015 Punto 7

7	APOYO	49,9%
7.1	Recursos	40%
7.1.1	Generalidades	40%
7.1.2	Personas	20%
7.1.3	Infraestructura	25%
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos	60%
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición	35%
7.1.6	Conocimiento de la organización	75%
7.2	Competencia	68%
7.3	Toma de conciencia	55%
7.4	Comunicación	70%
7.5	Información documentada	60%

Fuente: Confecciones RIGORTEX
Elaborado Wiliam Lechón

Como se puede observar el resultado global del ítem es de un 88 %, los puntos 7.1.2 representan el porcentaje más bajo con un 0% y el punto 7.1.3 y 7.1.5 representa un 25%, el cual toca realizar una mejora en algunos apartados que establece la norma.

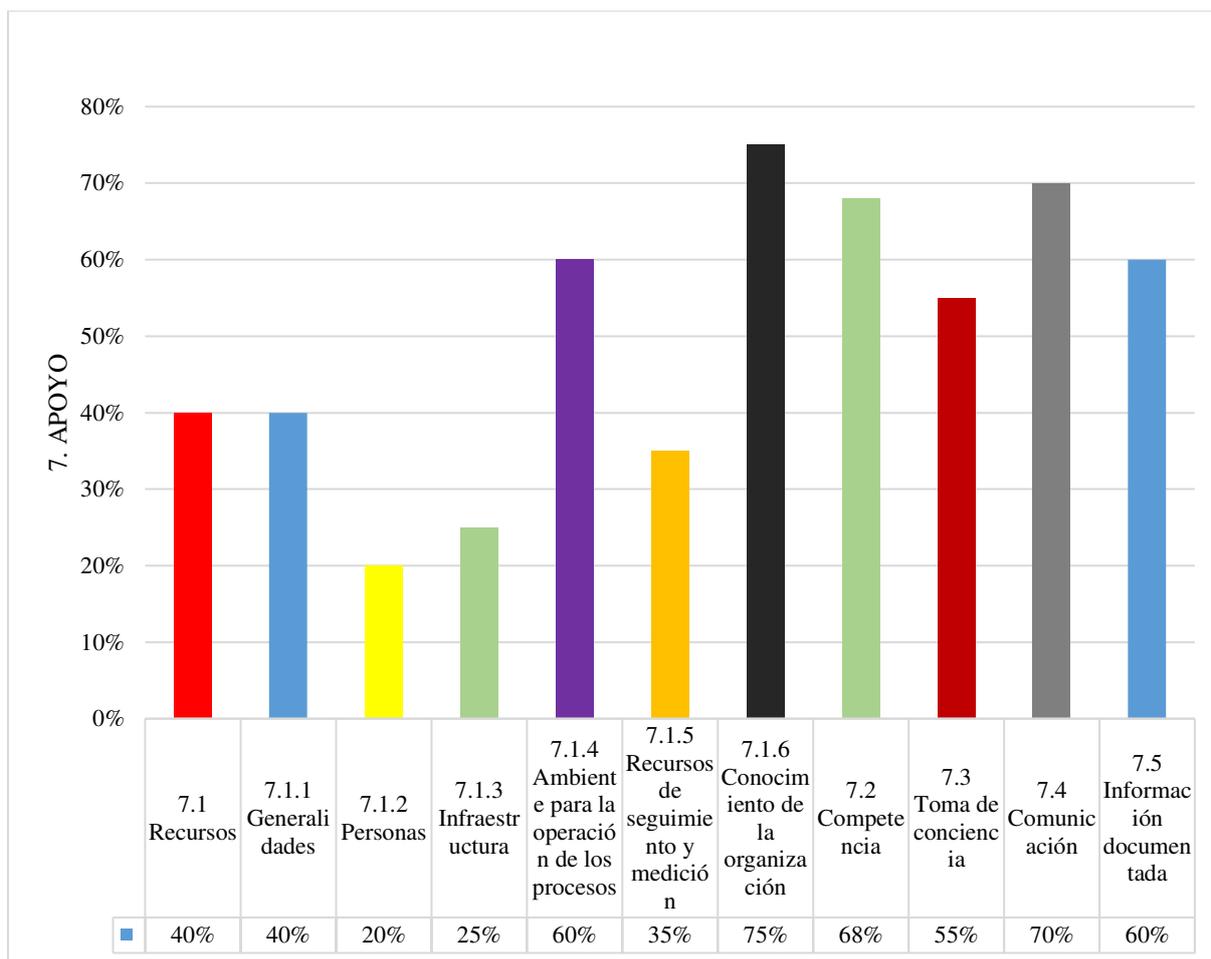


Figura 17. Representación Gráfica Check list ISO 9001:2015
Fuente: Confecciones RIGORTEX
Elaborado. Wiliam Lechón

En la Figura N°17 se representa gráficamente el porcentaje del cumplimiento con base al punto 7 (Apoyo) de la Norma ISO 9001-2015

3.7.5 OPERACIÓN

En la Tabla N.º 15 se obtuvieron los resultados de apartado 8 de la norma el cual se presenta a continuación:

Tabla 15. Check list ISO 900:2015 Punto 8

8	OPERACIÓN	84,2%
8.1	Planificación y control operacional	86%
8.2	Requisitos para los productos y servicios	100%
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios	2%
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	93%
8.5	Producción y provisión del servicio	76%
8.6	Liberación de los productos y servicios	100%
8.7	Control de las salidas no conformes	50%

Fuente: Confecciones RIGORTEX
Elaborado Wiliam Lechón

Como se puede observar de acuerdo con los requisitos de la norma se obtuvo un total de 84,2%, el punto 8.3 representa el más bajo porcentaje con un 2% el cual se debe realizar mejoras.

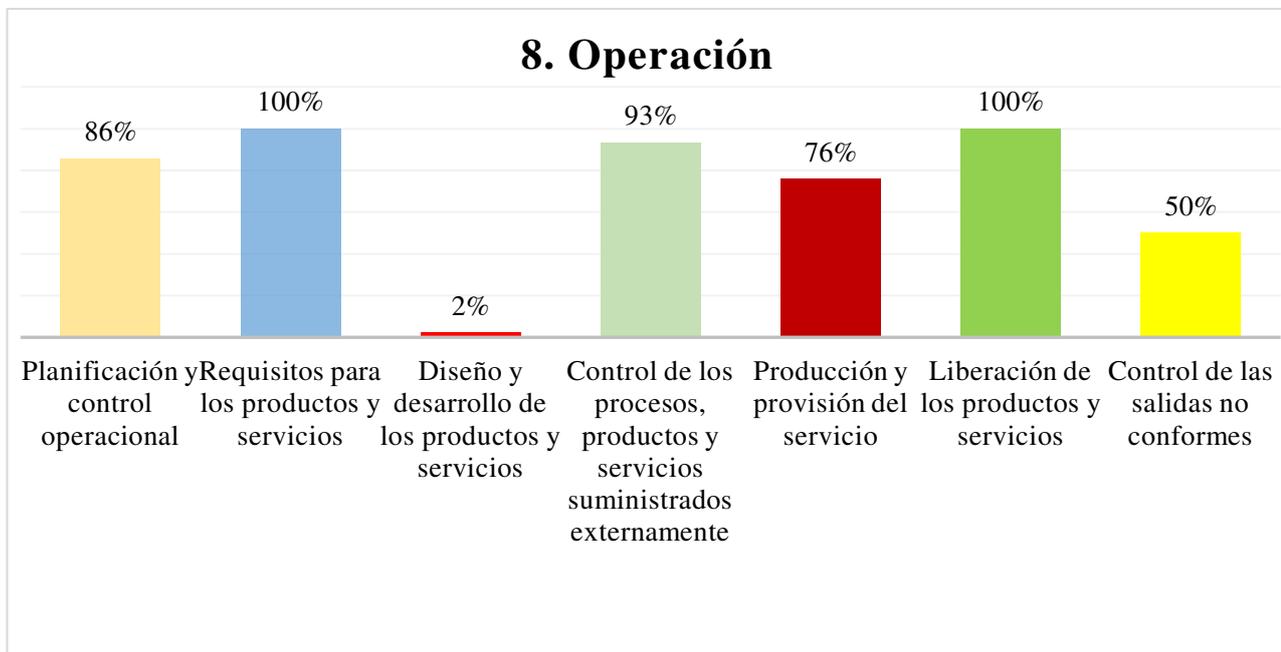


Figura 18. Representación Gráfica Check list ISO 9001:2015
Fuente: Confecciones RIGORTEX
Elaborado. Wiliam Lechón

En la Figura N°18 se representa gráficamente el porcentaje del Cumplimiento del punto 8 (OPERACIÓN) que establece La Norma ISO 9001-2015

3.7.6 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

En el apartado se obtuvieron los siguientes resultados como se presentan en la Tabla N°16 que representa lo siguiente

Tabla 16. Check list ISO 900:2015 Punto 9

9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	31%
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	70%
9.2	Auditoría interna	0%
9.3	Revisión por la dirección	56%

Fuente: Confecciones RIGORTEX
Elaborado Wiliam Lechón

En base al check list en el apartado se obtuvo un resultado de un 50,5% donde el apartado 9.2 el cual representa un 0%, el cual debe tomar medidas necesarias para poder mejorar.

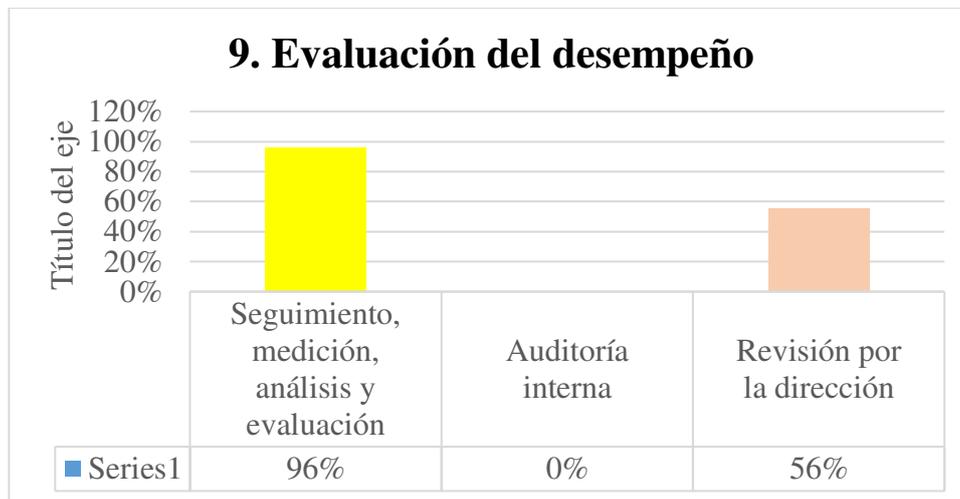


Figura 19. Representación Gráfica Check list ISO 9001:2015
Fuente: Confecciones RIGORTEX
Elaborado. Wiliam Lechón

En la Figura N° 19 se representa gráficamente el porcentaje del cumplimiento del punto 9 (EVALUACIÓN) que establece La Norma ISO 9001-2015.

3.7.7 MEJORA CONTINUA

En la Tabla N°17 se presenta los siguientes resultados correspondiente a los requisitos de la norma.

Tabla 17. Check list ISO 900:2015 Punto 10

10	MEJORA	51,7%
10.1	Generalidades	75%
10.2	No conformidad y acción correctiva	80%
10.3	Mejora continua	0%

Fuente: Confecciones RIGORTEX
Elaborado Wiliam Lechón

Como se presenta un total de 51,7% el cual el punto 10.3 se debe realizar las medidas pertinentes para poder mejorar.

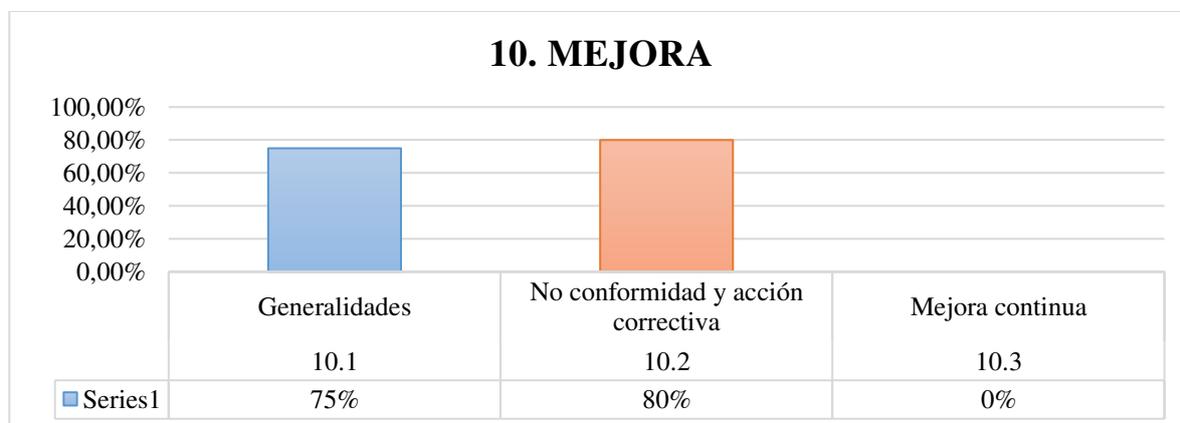


Figura 20 Representación Gráfica Check list ISO 9001:2015
Fuente: Confecciones RIGORTEX
Elaborado. Wiliam Lechón

En la Figura N°20 se representa gráficamente el porcentaje de cumplimiento del punto 10 que se encuentra establecido en la Norma ISO 9001-2015 (MEJORA)

3.7.8 CHECKLIST ISO 9001:2015

El check list de la Norma ISO 9001:2015 presenta los siguientes resultados y un avance general el cual está representado en la Tabla N.º 18

Tabla 18. Check list ISO 900:2015 Punto 11

		AVANCE GENERAL CHECK LIST
4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS	33,3%
5	LIDERAZGO	37,2%
6	PLANIFICACIÓN	2,4%
7	APOYO	39,8%
8	OPERACIÓN	49,7,2%
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	31%
10	MEJORA	51,7%
AVANCE GENERAL		35%

Fuente: Confecciones RIGORTEX
Elaborado Wiliam Lechón

Con los resultados obtenidos se procede a representar el nivel de cumplimiento de los requisitos que establece la norma de determino un avance general de un 49.6% dentro de lo que establece la norma lo que representa un porcentaje bajo para la implementación del sistema de gestión.

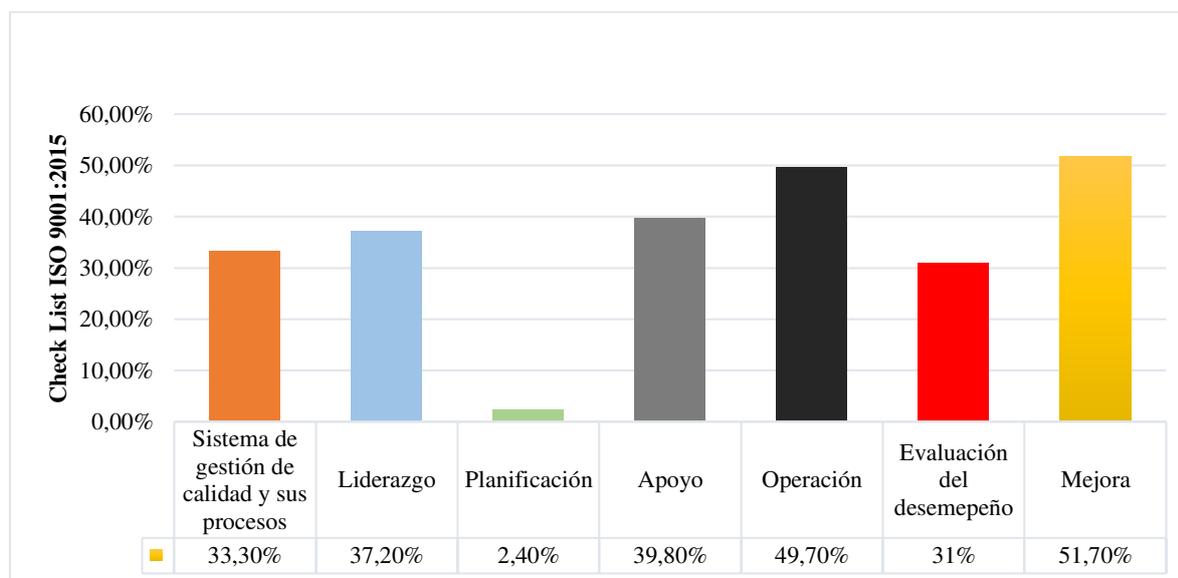


Figura 21 Representación Gráfica Check list ISO 9001:2015
Fuente: Confecciones RIGORTEX
Elaborado. Wiliam Lechón

En la Figura 21 Se representa gráficamente el porcentaje del nivel de cumplimiento de los requisitos que establece la Norma ISO 9001-2015 el cual representa un avance general del 49.6%

3.8 PLAN DE MEJORAS

Después de haber culminado con el diagnóstico y la auditoria del check list de la Norma ISO 9001-2015, se desarrolló una línea base en la empresa confecciones RIGORTEX, en consecuencia, de esto se identificó las acciones, requisitos y actividades que se deben desarrollar en la organización las cuales deben ser documentados y actualizados para cumplir con los requerimientos que exige la norma.

El plan de mejoras se encuentra descrita en la Tabla N° 19 en las cuales se encuentran las actividades que deben ser desarrolladas para dar cumplimiento a los requisitos de la Norma ISO 9001-2015.

Tabla 19 Plan de mejoras Confecciones RIGORTEX

Acciones de Mejora	Tareas	Recursos Necesarios	Financiación	Indicador de Seguimiento	Responsable
Desarrollar la planificación estratégica de la empresa	Evaluar la misión, visión y valores de la empresa	Talento Humano, Gerencia, Personal de trabajo	Empresa	cumplimiento de la misión, visión y valores	Gerencia/ Talento Humano
	Crear y publicar misión, visión y valores acorde con la empresa para un mejor entendimiento de los trabajadores	Estructura de la empresa, Tareas diarias/Talento Humano	Empresa	cumplimiento de la misión, visión y valores	Talento Humano/ Gerencia
	Desarrollar organigrama		Empresa		

Desarrollar Organigrama, mapa de procesos, Layout	Desarrollar mapa de procesos	Personal de trabajo, Internet/ Talento Humano			Cumplimiento de las actividades realizadas	Talento Humano
	Desarrollar Layout, Diagrama SIPOC					
Realizar un inventario de procesos para poder cuantificarlos	Identificar cuantos procesos existen por área	Personal de trabajo/ SGC	Empresa		Número de procesos realizados	Gerencia / SGC
	Cuantificar los procesos					
	Describir los procesos					
Establecer la política de calidad	Desarrollar una política de calidad en la empresa	Gerencia, SGC, Personal de trabajo	Empresa		Número de procesos realizados	Departamento de cada área
	Evaluar la política de la calidad con personal de trabajo					
Desarrollar metas y objetivos que logren mejorar el SGC	Establecer metas para poder mejorar la empresa	Gerencia, SGC, Personal de trabajo	Empresa		Número de procesos productivos estandarizados	Departamento producción textil
	Establecer objetivos de calidad					
	Analizar y evaluar las metas y objetivos de la empresa					
Identificar riesgos y oportunidades de los procesos	Identificar los procesos	Gerencia, SGC, Personal de trabajo	Empresa		Número de riesgo y oportunidades identificadas	Gerencia/ SGC
	Elaborar una matriz de riesgos y oportunidades que permitan cumplir los objetivos					
Establecer indicadores para medir los riesgos y oportunidades	Establecer indicadores para cada riesgo	Gerencia, SGC, Personal de trabajo	Empresa		Número de indicadores establecidos	Gerencia/ SGC
	Evaluar los indicadores					
Desarrollar información documentada por la norma ISO 9001:2015	Elaborar un instructivo para realizar documentación	Gerencia, SGC, Personal de trabajo	Empresa		Cumplimiento del instructivo	Gerencia/ Departamento comercial y Financiero
	Crear un manual para el buen manejo de procesos y procedimientos					

Mantener información documentada	Realizar la información documentada conforme establece el instructivo	Gerencia, de trabajo	SGC,	Personal	Empresa	Cumplimiento de la información documentada	Departamento Comercial y Financiero
	Evaluar el cumplimiento de la información documentada						
Identificar planificar e implementar procesos existentes en la empresa para cumplir requisitos que establece la norma	Identificar los procesos	Gerencia, de trabajo	SGC,	Personal	Empresa	Número de procesos establecidos en el manual	Gerencia / SGC
	Desarrollar los procesos y procedimientos por cada área de trabajo						
	Realizar manual de funciones en la empresa						
	Socializar el trabajo desarrollado con el personal de trabajo						
Desarrollar indicadores de Gestión	Elaborar indicador de gestión por cada meta	Gerencia, de trabajo	SGC,	Personal	Empresa	Número de indicadores establecidos	Gerencia / SGC
	Evaluar los indicadores						
Elaborar una auditoría interna en la empresa	Desarrollar la auditoría interna con base a los requisitos que establece la norma	Gerencia, de trabajo	SGC,	Personal	Empresa	Cumplimiento de la auditoría	Gerencia / SGC
	Elaborar un informe de auditoría interna						
Evaluar y mejorar los procesos existentes en la empresa	Dar un seguimiento a los procesos establecidos	Gerencia, de trabajo	SGC,	Personal	Empresa	Cumplimiento de los procesos	Gerencia / SGC
Actuar los procesos establecidos en el manual para mejorar la gestión	Desarrollo de auditoría para dar seguimiento a los procesos	Gerencia, de trabajo	SGC,	Personal	Empresa	Evaluación de los procesos	Gerencia/ SGC
	Mejorar los procesos						

Fuente: Confecciones RIGORTEX

Elaborado. Wiliam Lechón

CAPÍTULO IV

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA.

INTRODUCCIÓN

El sistema de gestión de la calidad basado en la Norma ISO 9001-2015 ayuda a Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda. a mejorar de desempeño continuo de la calidad la producción de prendas de vestir, en el cual debe ir mejorando continuamente y trata de cumplir con las expectativas de los clientes.

Los beneficios que busca la Norma ISO 9001-2015 dentro de una organización son

- Convertirse en un competidor más consistente en el mercado
- Mejorar de manera continua, optimizando las operaciones y reduciendo los costes
- Competir en las licitaciones y obtener más oportunidades de negocio
- Satisfacer las necesidades de los clientes
- Ser más resiliente y construir un negocio más sostenible

La Norma ISO 9001-2015 trata de perfeccionar un modelo de gestión y de mejorar la empresa, además de establecer riesgos y oportunidades basado en la calidad, es un marco excelente para el éxito del negocio y para la satisfacción del cliente.

El sistema de gestión de la calidad se encuentra relacionado con el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) el cual permite en las organizaciones una mejorar integral de la competitividad de los productos y servicios, mejorando de forma continua la calidad, reduciendo costos, optimizando productividad, reduciendo rentabilidad de la organización.

PLANIFICAR

La norma nos dice que debemos:

- Establecer los objetivos del sistema y sus procesos

- Establecer los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización
- Identificar y abordar los riesgos Y oportunidades

El sistema de gestión de calidad tiene que planificarse teniendo en cuenta el contexto de la empresa, las necesidades y expectativas de las partes interesadas, así como todos los requisitos del cliente.

En la Tabla N° 20, Planificar abordan la clausulas 4, 5 y 6 de la Norma ISO 9001-2015

HACER

Implementar los planificado, la Norma ISO 9001-2015 en este sentido se encuentra relacionado con la cláusula 7 Y 8 de la Norma en la cual la empresa tiene que determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, la implementación, el mantenimiento y la mejora continua del sistema de gestión de calidad.

No se puede planificar y dedicarse a ver qué pasa en el tiempo, se tiene que asegurar que todo va bien, con recursos los cuales se refieren a personal, infraestructura, conocimientos, entre otros aspectos que aparecen en la cláusula 7, y el apartado 8 nos habla de la parte operacional. En el cual se encuentra detallada en la tabla antes mencionada

VERIFICAR

Es necesario realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades panificadas e informar sobre los resultados, se encuentra en la cláusula 9 Evaluación del desempeño.

La empresa tiene que evaluar el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, además tiene que conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.

ACTUAR

Es necesario tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario, la cláusula 10 Mejora indica que la empresa tiene que determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implantar cualquier acción que sea necesaria para cumplir con los requisitos del cliente

ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Para el desarrollo del sistema de gestión por procesos es necesario aplicar cada cláusula descrita en la Norma ISO 9001-2015, con el objetivo de lograr una buena gestión dentro de la empresa Confecciones Rigortex Cía. Ltda. e impulsarla y hacerla más competitividad dentro del mercado.

DOCUMENTACIÓN REQUERIDA POR LA NORMA ISO 9001-2015

Para el desarrollar la documentación se identifica la situación actual de la gestión y posibles mejoras de los registros que se encuentran en la empresa, para mantener, actualizar o desarrollar dichos registros, los cuales permita obtener información necesaria de todos los procesos existentes dentro de la empresa Rigortex Cía. Ltda.

Para establecer el diseño de la documentación parte como base cada punto que establece la Norma ISO 9001-2015, la cual consta con varios requisitos que deben ser cumplidos y aprobados,

En la Tabla N° 20, se encuentra detallada la información sobre la documentación requerida para la gestión por procesos

Tabla 20. Documentación requerida para la gestión por procesos

	REQUISITOS NORMA ISO 9001: 2015	ACCIONES PARA IMPLEMENTAR	
P	4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Amenazas, Debilidades)	
		Análisis PESTEL (Político, Económico, Social, Tecnológico, Ecológico, Legal)	
		Matriz de partes interesadas	
		Determinar el alcance del Sistema de gestión	
		Identificación, Clasificación y agrupación de procesos	
		Matriz de riesgos	
		Caracterización de procesos	
		Elaboración del manual de procedimientos	
		5. LIDERAZGO	Establecer la política de calidad para los laboratorios de la carrera de Ingeniería en Electricidad
			6. PLANIFICACIÓN
H	7. APOYO	Propuesta de un descriptivo de cargo (Técnico Docente)	
		Propuesta de parámetros y aspectos para el diseño de un laboratorio de electricidad	
		Elaboración de normas de seguridad en los laboratorios	
	8. OPERACIÓN	Control y documentación de procesos (Manual de procedimientos)	

		Matriz de indicadores
V	9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	Fichas de indicadores
A	10. MEJORA	Plan de mejoras

Fuente. Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda.

Elaborado. Wiliam Lechón

4.1 LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS

4.1.1 MISIÓN

Se logró desarrollar la misión con ayuda del gerente general y de su asistente administrativo el cual se tuvo el siguiente formato para elaborar la misión como se muestra en la Tabla N° 21.

Tabla 21 Desarrollo de la misión Confecciones RIGORTEX CÍA LTDA

Misión de la organización:	
Pequeña empresa de manufactura textil	(Tipo de organización, tamaño, actividad)
Diseño, producción y comercialización de prendas de vestir	(Lo que hace: Productos/servicios)
Con una alta variedad y calidad	(Cómo lo hace. Proceso productivo, innovación)
Satisfacer las necesidades de los clientes	(Por qué lo hace. Problema que soluciona)
Mercado interno	(Para quién lo hace. Mercado objetivo)

Confecciones RIGORTEX

Elaborado. Wiliam Lechón

Misión propuesta

“Somos una empresa textil de producción y comercialización de prendas de vestir, de alta calidad y variedad de productos que busca satisfacer las necesidades de los clientes, a través de un servicio de excelencia con un personal capacitado y orientado a la mejora continua, logrando rentabilidad que permita el crecimiento de la empresa.”

Después de desarrollar la misión se realizó un cuestionario de prueba para validar la misión el cual se muestra en la Tabla N°22.

Tabla 22. Cuestionario de prueba misión

Cuestionario de Prueba		Respuestas
1	Identifica el tipo de organización	Mucho
2	¿Contesta claramente para que existe la organización?	Mucho
3	¿Explica por qué existe la organización?	Mucho
4	¿Establece con precisión lo que hace la organización? (productos: bienes, servicios)	Algo
5	¿Define quiénes son los usuarios y beneficiarios?	Bastante
6	¿Están debidamente articulados los productos, resultados y el impacto esperado?	Mucho
7	¿Están evidentes las metas de servicio en términos económicos y de calidad?	Mucho
8	¿Puede la misión sobrevivir cambios en la gestión organizacional?	Bastante
9	¿Se puede apreciar la responsabilidad social corporativa?	Mucho
10	¿Pueden todos los involucrados ver la forma en que tienen que contribuir a la misión?	Mucho
11	¿Tiene la misión sentida para el público en general?	Bastante
12	¿Se siente motivado e inspirado por la misión de su organización?	Bastante

Confeciones RIGORTEX

Elaborado. Wiliam Lechón.

Después de realizar el cuestionario correspondiente para la evaluación de la misión se obtuvo el siguiente resultado en cual representa un 71.7 % de aceptabilidad, así como se muestra en la Tabla N°23.

Tabla 23. Resultados obtenidos de la misión

Apreciación	Total, Respuestas
Nada	0,0%
Poco	0,0%
Algo	5,0%
Mucho	46,7%
Bastante	33,3%
TOTAL	85,0%

Confeciones RIGORTEX

Elaborado. Wiliam Lechón

4.1.2 VISIÓN

Para desarrollar la visión de igual manera se utilizó un formato adecuado para realizarlo tal como se muestra en la Tabla N° 24.

Tabla 24. Desarrollo de la visión

Visión de la organización:	
En 5 Años	(Horizonte temporal de la visión) Definir el horizonte de mediano o largo plazo
Ser reconocida como un referente en el mercado nacional	Cuáles son las contribuciones distintivas que queremos hacer en el futuro y/o cuales son los principales proyectos o actividades que queremos desarrollar.
Comercializar prendas de vestir con calidad, confiabilidad y actualidad de nuestros productos	¿Cómo nos vemos en el futuro? Es decir, cuál será la posición futura de nuestra organización en relación con otras organizaciones.
Lograr satisfacción en nuestros clientes	Comunidad sectores atendidos
A través de personal capacitado y motivado	Valores y atributos internos
Permita tener un crecimiento con rentabilidad	Evidencia medible del éxito

Confeciones RIGORTEX

Elaborado. Wiliam Lechón

Visión propuesta

“Confeciones RIGORTEX Cía. Ltda. Al 2026 será un referente en el mercado nacional por la calidad, confiabilidad y actualidad de nuestros productos con un crecimiento sostenible en el ámbito social y productivo.”

Después de haber desarrollado la visión de la empresa se obtuvieron los siguientes resultados en base al cuestionario presentados en la Tabla N°25.

Tabla 25, Cuestionario de prueba visión

Cuestionario de Prueba		Respuestas
1	¿Está claramente especificada la dimensión tiempo?	Bastante
2	¿Es compartida por el personal de la organización?	Mucho
3	¿Es suficientemente amplia y detallada?	Mucho
4	¿Se la considera positiva y alentadora?	Bastante
5	¿Es suficientemente realista y alcanzable?	Bastante
6	¿Proyecta sueños y esperanzas?	Mucho
7	¿Incorpora valores e intereses comunes?	Bastante
8	¿Usa un lenguaje ennobecedor, gráfico y metafórico?	Bastante
9	¿Logra sinergismo?	Mucho
10	¿Ha sido difundida interna y externamente?	Bastante

Confeciones RIGORTEX

Elaborado. Wiliam Lechón

Después de realiza el cuestionario de prueba para evaluar la visión propuesta se obtuvieron los siguientes resultados el cual representa una aceptación del 92% por parte de la empresa como se muestra en la Tabla N°26

Tabla 26. Resultados obtenidos visión

Total, Respuestas	
Nada	0,0%
Poco	0,0%
Algo	0,0%
Mucho	32,0%
Bastante	60,0%
TOTAL	92,0%

Confeciones RIGORTEX

Elaborado Wiliam Lechón

4.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

En la Tabla N° 27 se detallan los valores institucionales establecidos por la empresa que con ayuda del Gerente y la asistente administrativa se logró identificar los siguientes:

VALORES



Si una organización desea establecer los valores, la forma de empezar es contestando las siguientes preguntas: “Cómo deseamos conducir la organización” “Cómo deseamos tratar a los grupos de interés” “Qué es lo que valoramos”

CONSTANCIA

Sembrar el pensamiento de que el esfuerzo se ve reflejado en resultados, y genera beneficios personales y crecimiento en confecciones RIGORTEX Cía. Ltda.

HONESTIDAD

Plasmamos las promesas que le hacemos tanto a proveedores, clientes y socios realizando nuestro mejor esfuerzo para actuar con lucidez.

COMPROMISO

Estar comprometidos con nuestra organización, brindando lo mejor de nosotros para el cumplimiento de los objetivos.

VOCACIÓN DE SERVICIO

Trabajar con satisfacción y positivismo, para alcanzar los requisitos de nuestros clientes cada día.

CALIDAD

“Buscamos la calidad integral de nuestra organización, procesos y productos, de acuerdo con las exigencias del mercado actual y lograr la satisfacción de nuestros clientes”

INNOVACIÓN

Estamos adaptados a los cambios, buscamos la mejora continua y diferenciación competitiva a partir de la investigación, análisis y creatividad”

Fuente: Confecciones RIGORTEX.

Elaborado Wiliam Lechón

4.1.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

El organigrama fue desarrollado en base a las necesidades que requiere la empresa por lo cual se realizó juntamente con el gerente general de la empresa y su asistente como se detalla en la Figura N° 22

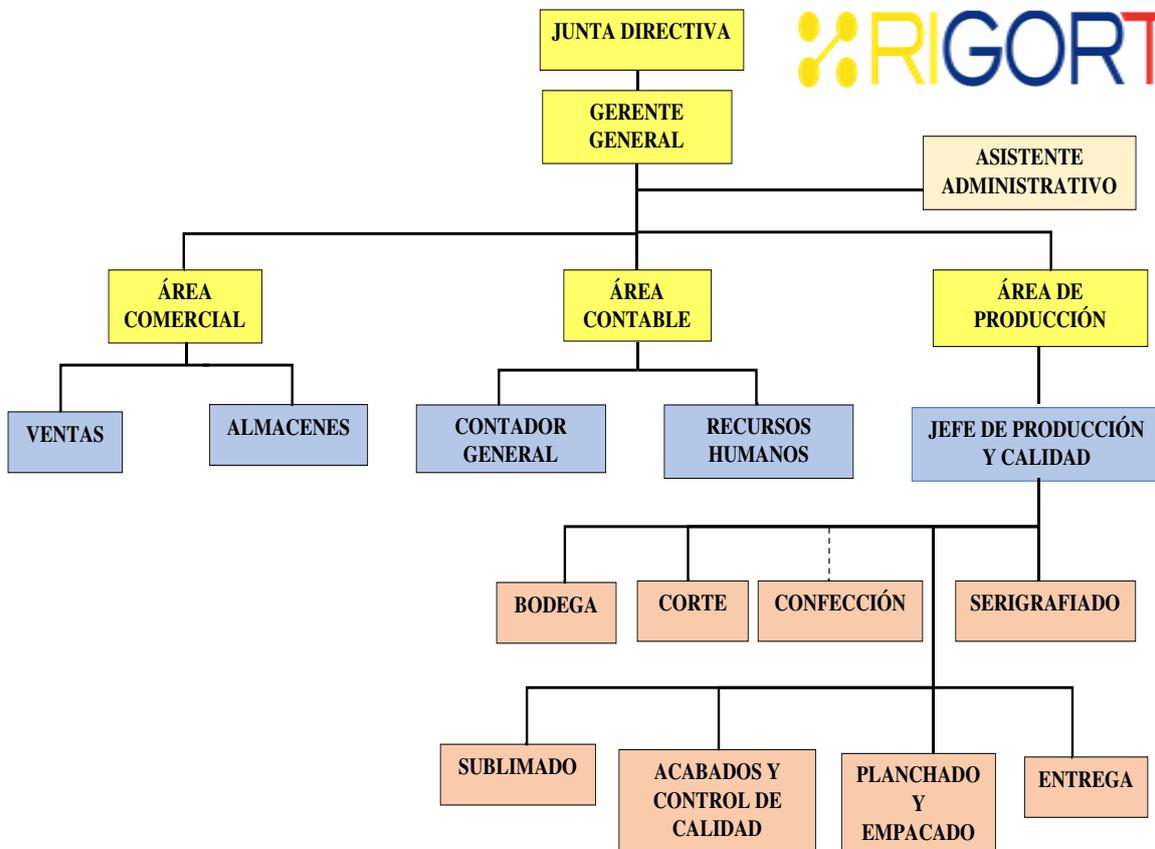


Figura 22. Organigrama estructural CONFECCIONES RIGORTEX

Fuente: Confecciones RIGORTEX.
Elaborado Wiliam Lechón

4.1.5 EJES ESTRATÉGICOS

Confecciones RIGORTEX presenta 3 ejes estratégicos importantes los cuales se desarrolló en base a las necesidades que presenta la empresa y los cuales se encuentran plasmados en la siguiente Tabla N°28

Tabla 28. Ejes estratégicos Confecciones RIGORTEX

	<h2>EJES ESTRATÉGICOS</h2>
<h3>PRODUCTIVIDAD</h3>	
<h3>RENTABILIDAD</h3>	
<h3>CALIDAD</h3>	

Fuente: Ejes estratégicos Confecciones RIGORTEX.
Elaborado. Wiliam Lechón.

4.1.6 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Al analizar las estrategias se logró establecer los siguientes objetivos estratégicos en los cuales se presentan a continuación:

- Mejorar la productividad
- Aumentar la satisfacción al cliente
- Analizar el costo de producción de los distintos tipos de productos para establecer un precio de venta
- Implementar procesos de calidad en el área productiva
- Promover el desarrollo y destreza del personal
- Incrementar ingresos
- Implementar un sistema de gestión de la calidad para mejorar los procesos de la empresa
- Desarrollar un plan de marketing para dar a conocer sus diseños y expandir su mercado
- Adquirir maquinaria con tecnología adecuada para mejorar la producción
- Implementar un departamento para la gestión
- Desarrollar un plan estratégico anual
- Desarrollar una página web para la empresa

4.1.7 MAPA ESTRATÉGICO

Después de analizar las estrategias y obtener los objetivos estratégicos se desarrolló en mapa estratégico en cual está representado en la Figura N° 26 el cual se detalla a continuación



VISIÓN

Confecciones RIGORTEX Cía Ltda. Al 2026 será un referente en el mercado nacional por la calidad, confiabilidad y actualidad de nuestros productos con un crecimiento sostenible en el ámbito social y productivo.

Productividad

Rentabilidad

Calidad

PERSPECTIVA FINANCIERA

Incrementar ingresos

Analizar el costo de producción de los distintos tipos de productos para establecer un precio de venta acorde al mercado

Mejorar la productividad

Propuesta de Valor

PERSPECTIVA CLIENTE

Aumentar la satisfacción al cliente

Desarrollar un plan de marketing para lograr expandir su mercado

Adquirir maquinaria con tecnología adecuada para mejorar la producción

PERSPECTIVA DE PROCESOS INTERNOS

Estandarizar procesos dentro de la empresa

Implementar un Sistema de Gestión de la Calidad para mejorar los procesos de la empresa.

PERSPECTIVA APRENDIZAJE Y CONOCIMIENTO

Elaborar una planificación estratégica anual

Capacitar al personal para mejorar su habilidades

Crear una página web de la empresa el cual ayude captar la atención de nuevos clientes

MISIÓN

“Somos una empresa textil de producción y comercialización de prendas de vestir, de alta calidad y variedad de productos que busca satisfacer las necesidades de los clientes, a través de un servicio de excelencia con un personal capacitado y orientado a la mejora continua logrando rentabilidad que permita el crecimiento de la empresa.”

Figura 23. Mapa estratégico Confecciones RIGORTEX

Fuente: Confecciones RIGORTEX

Elaborado. Wiliam Lechón

4.1.8 MATRIZ DE INICIATIVAS

Tabla 29. Matriz de iniciativas Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda.

MATRIZ DE INICIATIVAS CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA. 					
Perspectiva	Objetivo	Indicador	Línea base	Meta	Iniciativas
Financiera	Incrementar ingresos	% de incremento con respecto al año anterior	N/A	Incrementar las ventas en un 15%, con respecto al período 2020-2021	Mejorar la comunicación con el cliente Promoción y publicidad
	Mejorar la productividad	se presenta utilidad positiva desde el año 2022	N/A	Lograr utilidades para el período 2021-2022	Gestionar el presupuesto anual Gestionar eficientemente los costos y gastos
Cliente	Adquirir maquinaria con tecnología adecuada para mejorar la producción	Cantidad de maquinaria adquirida	N/A	Implementar maquinaria necesaria para mejorar la producción	Realizar inventario de maquinaria con su respectiva ficha Cotizar la maquinaria que se desea implementar
	Aumentar la satisfacción del cliente	Número de quejas y reclamos recibidos	N/A	Medir el nivel de satisfacción del cliente para el período 2020-2021	Gestionar la relación con los clientes Aumentar participación en el mercado
	Desarrollar un plan de marketing para lograr expandir su mercado	Número de planes desarrollados	N/A	Lograr implementar el plan de marketing aprobado	Solicitar apoyo de instituciones de educación superior Contratar a un especialista
Procesos Internos	Implementar un sistema de gestión de la calidad en la empresa	número de registros implementados	N/A	Implementar procesos de seguimiento de la calidad para los	Documentar los procesos para control de calidad en la producción textil

				procesos de producción textil	Implementar los procesos de control de calidad
	Estandarizar los procesos productivos	número de procesos implementados: producción textil, financiero, comercial	N/A	100% de procesos de producción estandarizados	Solicitar apoyo de instituciones de educación superior Documentación de procedimientos Análisis de carga y capacidad Analizar tiempos y movimientos Análisis de la productividad
Aprendizaje y crecimiento	Actualizar la página web de la empresa para una mayor atracción a los clientes	número de plataformas implementadas	N/A	Obtener una plataforma funcional para la gestión de proveedores y clientes	Solicitar apoyo de estudiantes de ingeniería en Software de una IES, O contratar un ingeniero en Software para el desarrollo de la plataforma
	Capacitar al personal para mejorar sus habilidades	Número de capacitaciones desarrolladas en el año	N/A	Realizar capacitaciones al personal por lo menos dos veces al año	Capacitar continuamente al personal
	Elaborar una planificación estratégica anual	Número de planes estratégicos desarrollados y aprobados	N/A	Realizar un plan estratégico anual	Implementar plan estratégico para obtener nuevas estrategias que puedan mejorar empresarialmente

Fuente: Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda.

Elaborado Wiliam Lechón

4.2 CLAUSULA 4- CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.2.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

La organización verifica y actualiza la información obtenida durante cada año el cual permita determinar aspectos internos o externos existentes dentro de la empresa, en

el cual se logró elaborar un análisis PESTEL para determinar factores externos y una matriz FODA para un encontrar factores internos dentro de la organización. En el punto 3.5 se encuentra dichos factores.

4.2.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Para desarrollar el sistema de gestión por procesos es fundamental conocer las partes interesadas, en el cual se encuentra detallada en la Tabla N° 30, ya que es necesario para establecer el sistema de gestión. Cabe recalcar que se debe realizar seguimiento y actualización de la información de acuerdo con los requisitos pertinentes.

Tabla 30. Matriz de partes interesadas

		MATRIZ PARTES INTERESADAS	
INTERESADOS	INTERÉS	PROBLEMA PERCIBIDO	RECURSOS/MANDATOS
SOCIOS	Económico		Alcance el volumen de ventas por sobre el punto de equilibrio
	Interés social	Necesidad de apoyo para el desarrollo de la empresa	Cumplir las normas de calidad para el producto
	Tecnológico		Disponibilidad de desarrollo y transferencia tecnológica
	Ecológico		Responsabilidad ambiental
	Legal		Obligaciones legales y tributarias
CLIENTES	Económico	Alta competitividad	Materia prima a precios accesibles

	Localización	en la venta prendas de vestir de calidad con	Disponibilidad de la materia prima para la producción textil a tiempo.
	Tecnológico	precios accesibles	Máquinas con tecnología adecuada para la producción a un costo elevado
	Interés social		Garantía de las prendas de vestir con una alta calidad
UNIVERSIDAD	Desarrollo de proyectos	Falta de un campo de	Crecimiento intelectual de los estudiantes
	Creación de microempresas	aplicación para emprendimientos	Reconocimiento y confiabilidad de la calidad educativa.
	Aplicación de conocimientos	de los estudiantes	Demostración de la capacidad intelectual de los estudiantes
COMPETIDORES	Producto		Productos que generen mejor rentabilidad
	Económico	Falta de integración del	Mano de obra eficiente y en constante capacitación
	Calidad	mercado para establecer	Variedad de producto
	Disponibilidad	precios justos	Mantener un stock para satisfacer las necesidades de la demanda
PROVEEDORES	Económico	Falta de calidad en la materia prima que la empresa emplea	Obtener materiales a un precio competitivo
	Calidad	en la transformación	Material con una buena calidad
TÉCNICOS	Control de procesos		Experiencia en la producción textil

Control de calidad	Falta de personal capacitado para la producción	Capacitar a los operarios para producir eficazmente
--------------------	---	---

Fuente. Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda.

Elaborado. Wiliam Lechón

4.2.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN

El presente sistema de gestión por procesos basado en la Norma ISO 9001-2015 se desarrolla en la empresa Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda. ubicada en la ciudad de Ibarra el cual busca cumplir con las normativas que exige la norma y mejorar empresarialmente.

4.2.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS

4.2.4.1 CADENA DE VALOR

La cadena de valor consiste en desglosar la cadena productiva de una organización en las diferentes actividades que intervienen en el cada proceso. En el desglose de la cadena de valor de dividen en dos partes, la primera parte corresponde a las actividades primarias las que son relacionadas directamente con la elaboración del producto y la segunda parte corresponden a las actividades de apoyo o soporte las cuales permiten mejorar la efectividad de las actividades primarias. En la Figura N° 23 se detalla la cadena de valor de Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda. realizada en base a sus actividades productivas existentes.



Figura 24. Cadena de valor Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda.
Fuente. Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda.
Elaborado. Wiliam Lechón

4.2.4.2 MAPA DE PROCESOS

Para el diseño del mapa de procesos correcto se debe identificar, verificar y validar con los requerimientos que exige la Norma ISO 9001-2015 en los cuales se clasifican en estratégicos, operativos y de apoyo.

Para un mejor desarrollo se identificaron todos los procesos y subprocesos en cada área de la empresa y con la ayuda de cada personal de trabajo y validando cada información recogida

El mapa de procesos presenta procesos estratégicos, operativos y de apoyo como se muestra en la Figura 24

Procesos estratégicos

Gerencia, Gestión Comercial, Gestión estratégica

Procesos operativos

Producción textil,

Procesos de apoyo

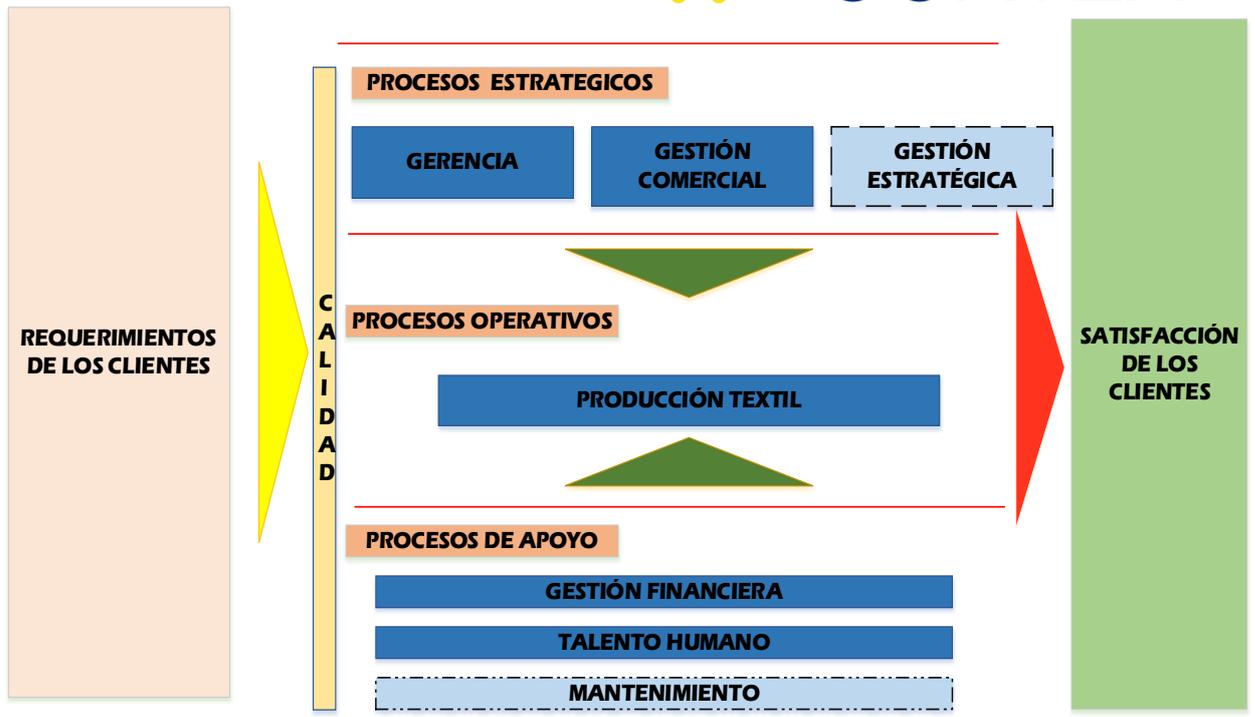


Figura 25 Mapa de procesos Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda.

Fuente: Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda.
Elaborado: Wiliam Lechón

4.2.4.3 DIAGRAMA SIPOC

Después de realizar el mapa de procesos se desarrolló el diagrama SIPOC en el cual se presenta en la siguiente Figura N°25

RIGORTEX

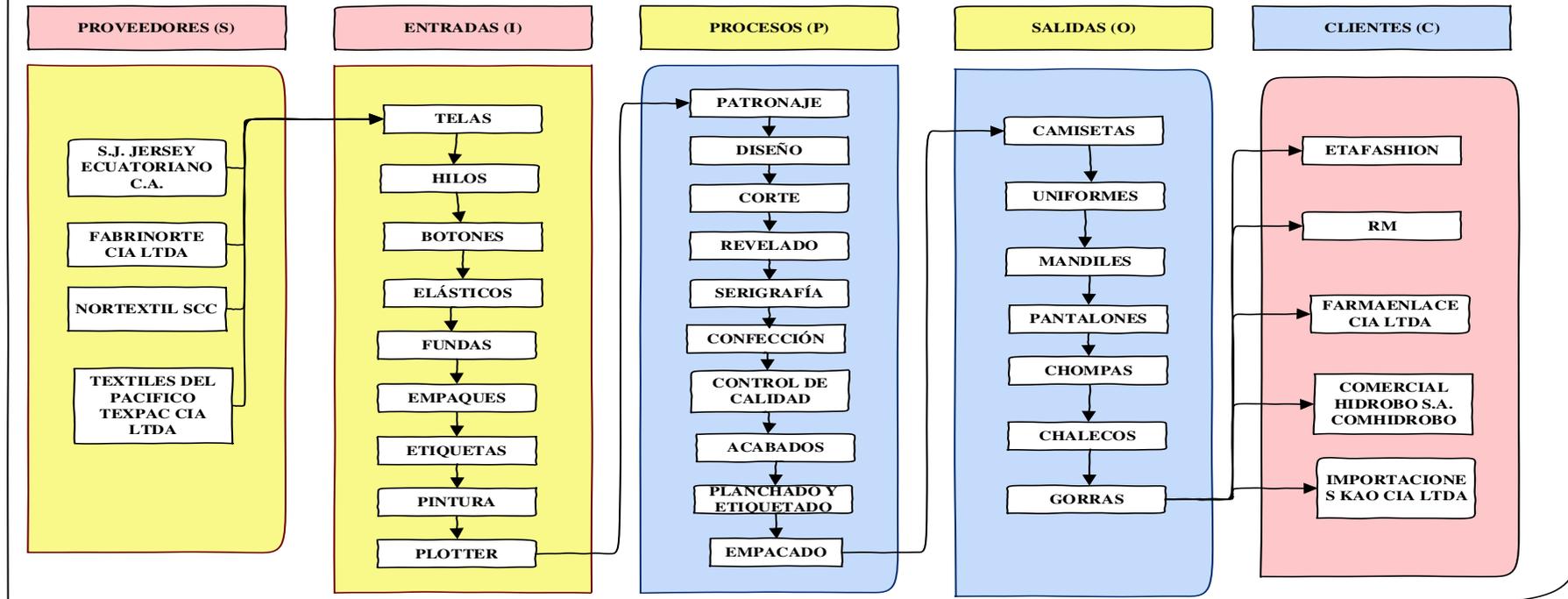


Figura 26. Diagrama SIPOC CONFECCIONES RIGORTEX

Fuente: Confecciones RIGORTEX.

Elaborado Wiliam Lechón

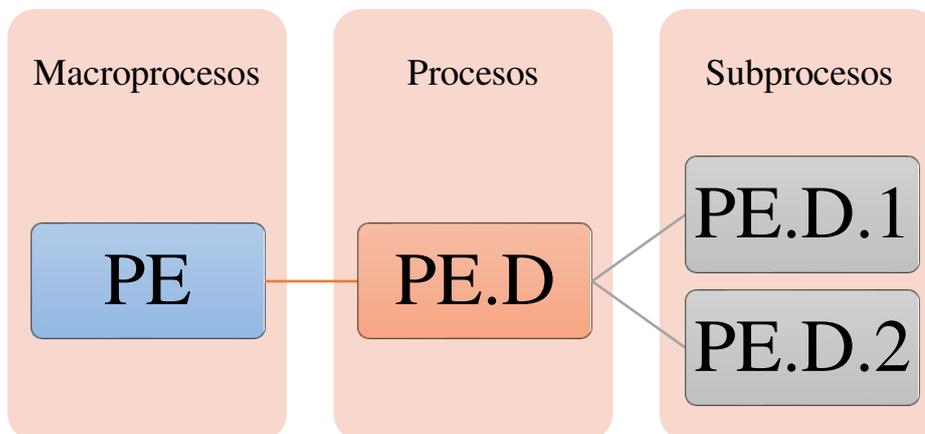
MATRIZ DE RIESGOS

En la Norma ISO 9001:2015 establece que la organización debe considerar un enfoque basado en riesgos internos o externos que pueden afectar a la empresa en el cual se debe identificarlos en los procesos ya sea estratégicos, operáticos y de apoyo que pueden estar presentes dentro de Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda.

En el Anexo 9 se encuentra establecido el posible riesgo que puede generar en los procesos estratégicos, operativos y de apoyo dentro de Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda.

4.2.4.5 CODIFICACIÓN DE LOS PROCESOS

En la Figura 27 se puede observar cómo esta codificados los procesos y procedimientos el cual inicia con las iniciales del macroproceso, seguido después de las iniciales de subprocesos y por último el número de los procesos el cual nos muestra su orden.



*Figura 27 Codificación de los procesos
Fuente: Confecciones RIGORTEX
Elaborado. Wiliam Lechón*

4.2.4.6 INVENTARIO DE PROCESOS

En la Tabla N° 31, se puede identificar los procesos existentes dentro de la empresa Confecciones RIGORTEX CÍA LTDA.

Tabla 31. Inventario de procesos

INVENTARIO DE PROCESOS CONFECCIÓN RIGORTEX CÍA LTDA.				
MACROPROCESO	PROCESO	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	
PROCESOS ESTRATÉGICOS	Dirección	PE.D.	Planeación estratégica	PE.D.1
			Asesoría jurídica	PE.D.2
	Control	PE.C	Control de documentos	PE.C.1
			Control y mejora continua	PE.C.3
			Auditoría interna	PE.C.4
	Organización	PE. O	División de trabajo	PE.O.1
			Evaluación de riesgos	PE.O.2
			Capacitación al personal	PE.O.3
	PROCESOS OPERATIVOS	Producción	PO. P	Diseño
Requerimientos de la prenda a fabricar				PO.P.2
Recepción de materia prima				PO.P.3
Corte				PO.P.4
Confección				PO.P.5
Serigrafía				PO.P.6
Acabado y etiquetado				PO.P.7
Control de calidad				PO.P.8
Empaque y entrega				PO.P.9
PROCESOS DE APOYO	Gestión Financiero y contable	PA.G FC	Elaboración, ejecución y seguimiento del presupuesto	PA. GFC.1
			Registro de compras y ventas	PA. GFC.2
			Facturación	PA. GFC.3
			Manejo de Nómina	PA. GFC.4
	Gestión comercial	PA.G CO	Adquisición de materia prima	PA. GCO.1
			Compras	PA. GCO.2

	Ventas	PA. GCO.3
	Marketing	PA. GCO.4
	Satisfacción del cliente	PA. GCO.5

Fuente: Confecciones RIGORTEX

Elaborado. Wiliam Lechón

4.2.4.7 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

La caracterización de los procesos es una herramienta en la cual permite identificar cada elemento que debe llevar a cabo un proceso. Por el cual se debe identificar al responsable del procedimiento, las actividades que realizan, entradas, salidas, producto que genera, clientes, indicadores, riesgos presentes en el proceso y sus respectivos documentos.

En el Anexo 5 Se encuentra la caracterización de cada macroproceso detallada de los procesos estratégicos, operativos y de apoyo que se encuentran en la empresa Confecciones RIGORTEX CÍA LTDA.

4.2.4.8 MANUAL DE PROCESOS

El manual de procedimientos es un documento que ayudará a sintetizar de manera clara, precisa y ordenada cada paso que realiza la persona responsable de cada procedimiento a realizarse, Además sirve como documento de apoyo al trabajo que se realiza diariamente en cada área de trabajo que se presenta en la empresa Confecciones RIGORTEX CÍA LTDA ya que permite un mejor funcionamiento de cada actividad a realizarse.

En el Anexo 7 Se encuentra la estructura del manual de procesos consta de las siguientes partes el cual cuenta con: objetivo, alcance, responsables, glosario de términos, referencias normativas, descripción de actividades, flujograma, documentos y registros.

4.3 CLÁUSULA 5. LIDERAZGO

4.3.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

La organización ha determinado las necesidades que requieren los usuarios, las expectativas de cada parte interesadas y por último la identificación de los riesgos en el cual se pueden presentar dentro de la empresa confecciones RIGORTEX Cía. Ltda. en el cual se debe tener él cuenta su compromiso por parte de todo el personal para lograr la satisfacción del cliente y por consecuente contribuir a la eficiencia del sistema de gestión por procesos y apoyar a la mejora continua

4.3.2 POLÍTICA DE CALIDAD

La política de calidad en un Sistema de gestión establece las líneas de acción de la organización el cual describe los compromisos, a que se dedica, quien en intervienen. Es importante considerar que debe estar relacionado con los objetivos de calidad

Con las especificaciones antes mencionadas en la Figura N°28. se detalla como definir una política de calidad para la empresa confecciones RIGORTEX Cía. Ltda. la cual tiene relación directo con la misión, visión y valores institucionales.

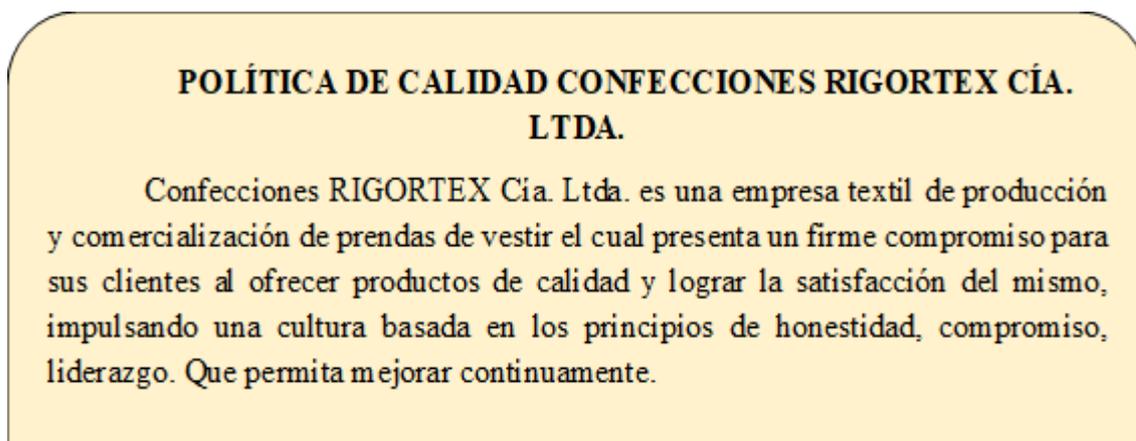


Figura 28. Política de calidad Confecciones RIGORTEX Cía.Ltda.

Fuente Confecciones RIGORTEX Cía.tda.

Elaborado. Wiliam Lechón

4.3.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LA ORGANIZACIÓN

En este punto de la norma se establece los roles y responsabilidades que cada miembro de la organización debe realizar, así facilitando las asignaciones de trabajo del personal, y mantener el orden de cada departamento existente dentro de la empresa y manteniendo una buena relación y comunicación entre los mismos-

En el punto 4.1.4 se encuentra establecido el organigrama propuesto para la empresa confecciones RIGORTEX en el cual se desarrolló basándose en los lineamientos de la Norma ISO 9001-2015. Además, se realizó con apoyo de todo el personal de la organización.

4.4 CLAUSULA 6. PLANIFICACIÓN

La planificación dentro de la Norma ISO 9001-2015 permite implementar los objetivos de calidad en el cual se debe realizar un seguimiento para su respectivo cumplimiento a los mismos para lograr una mejora continua dentro de la organización

4.4.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

La alta dirección debe analizar y determinar los riesgos y oportunidades existentes dentro de la organización en el cual se debe tener en cuenta los factores internos y externos de cada uno de los procesos.

4.4.2 OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN

Los objetivos de calidad son el medio con el cual la organización trata de hacer lo necesario para lograr cumplir con la política de calidad, siendo importantes para un buen desarrollo de sus procesos y cumplir con los requerimientos que establece el sistema de gestión de calidad.

Es indispensable plantear los objetivos de calidad para lograr un mejor resultado dentro de la empresa los mismo deben ser medibles y coherentes en el cual se pueda dar seguimiento y actualizarse según lo requiera la organización. En la Tabla N° 31 se encuentran detallados los objetivos de calidad de la empresa Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda.

Tabla 32. Objetivos de calidad Confecciones RIGORTEX . Cía. Ltda.

Objetivos de calidad	Acción a tomar	Responsable	Tiempo	Indicador
Cumplir con las entregas de pedidos en los tiempos establecidos por los clientes y el cual garantice su eficiencia en el servicio	Dar seguimiento a los pedidos que son entregados a tiempo con los requisitos establecidos por los clientes	Departamento comercial	Trimestral	% de cumplimiento en los pedidos entregados a tiempo
Capacitar al personal continuamente en la empresa en aspectos de calidad para sean capaces de determinar los parámetros necesarios para la elaboración de su producto sin ningún tipo de fallas	Realizar capacitaciones a los trabajadores por lo menos 2 veces al año para mejorar sus habilidades	Talento Humano	Semestral	% de personal capacitado
Desarrollar una mejora continua en todos los procesos dentro de la empresa	Realizar un seguimiento a cada proceso que este establecido dentro de la empresa	Gerente	Semestral	Número de procesos que se han realizado el seguimiento

Incrementar la satisfacción de los clientes mediante la entrega de productos de calidad	Conocer el grado de satisfacción de los clientes para poder obtener información de que es lo que está bien o mal y tomar medidas de acción	Gerencia	Trimestral	% de satisfacción de los clientes
--	--	----------	------------	-----------------------------------

Fuente. Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda.

Elaborado. Wiliam Lechón

4.4.3 PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS

La alta dirección debe considerar que cada cambio que se requiera dentro de la organización se debe desarrollar mediante una planificación en los cuales se deben evaluar la integridad del sistema de gestión de la calidad ya que pueda verse comprometida como es el resultado al realizar el cambio.

La organización debe considerar que existan los suficientes recursos para poder realizar el cambio, además debe tomar en cuenta que influya en la satisfacción del cliente.

4.5 CLAUSULA 7. APOYO

En el punto 7 de la Norma ISO 9001-2015 describe sobre las personas necesarias para el diseño del sistema de gestión de la calidad para el control y operación de todos sus procesos que existen dentro de la organización

4.5.1 RECURSOS

Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda. ha brindado los recursos necesarios a cada área de trabajo mantener un mejor ambiente y poder realizar a cabalidad con cada uno de sus procesos que se desarrollan en la empresa, así también como mantener una infraestructura en buen estado para brindar mejores servicios y productos a los clientes

4.5.1.1 PERSONAS

Dentro de la organización se ha establecido cada uno de sus procesos del sistema de gestión de la calidad las personas necesarias para realizar las respectiva operación y control. La organización ha demostrado tener el personal suficiente el cual es capacitado periódicamente en diferentes aspectos, con el objetivo de generar soluciones y respuestas ante los problemas que se presente dentro de la empresa, así también cumplen con cada actividad de los procedimientos que deben realizar. El proceso de contratación también se basa según los requerimientos establecidos que establece cada puesto de trabajo

4.5.1.2 INFRAESTRUCTURA

La organización ha identificado la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos, el cual deben mantener en un buen estado, contar con los espacios adecuados para un buen desarrollo de las operaciones. En cada una de las respectivas áreas de trabajo existe la respectiva señalización de seguridad dando cumplimiento a las normativas vigentes para garantizar la seguridad de cada personal y mantener el buen funcionamiento de cada actividad. Además, se debe realizar se respectivo mantenimiento a cada área de trabajo.

A continuación, en la Figura N° 29 se presenta el Layout de empresa confecciones RIGORTEX Cía. Ltda. en la cual se encuentra detallada cada área de trabajo.



Figura 29. Layout Confecciones RIGORTEX

Fuente, Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda.

Elaborado. Wiliam Lechón

4.5.1.3 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

La dirección posee un ambiente de trabajo adecuado para poder desarrollar con eficiencia las actividades correspondientes en cada área, existen factores que pueden afectar la salud del personal los cuales también deben ser controlados con ayuda de seguridad y salud laboral para proteger la salud de cada trabajador y así poder asegurar la calidad de los procesos.

4.5.1.4 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para poder asegurarse de la validez y resultados de cada actividad que existente de la empresa, además debe asegurar que los recursos deben ser apropiados para dar el respectivo seguimiento y medición.

4.5.1.4.1 TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES

La organización debe verificar la conformidad de los productos que ofrece con respecto a los requisitos que exige, por lo cual se ha proporcionado recursos de medición, así como de seguimiento de cada proceso donde se asegura que área y equipo mantenga su buen estado.

4.5.2 COMPETENCIA

Dentro de la organización se determina acorde a las descripciones de los puestos de trabajo detallado en el manual de funciones de Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda.

4.5.2.1 MANUAL DE FUNCIONES

El manual de funciones es un documento administrativo personal, en el cual especifica las funciones, competencias y perfiles establecidos para los cargos en cada organización que sustenta la capacitación evaluación del desempeño.

En el ANEXO 7 Se presenta el perfil de cada puesto de trabajo en la empresa Confecciones RIGORTEX CÍA LTDA. El cual está constituido de las siguientes partes: objetivo, alcance, descripción del puesto, competencia, descripción de funciones.

4.5.3 TOMA DE CONCIENCIA

Dentro de la organización debe realizar toma de conciencia mediante las responsabilidades para así poder asegurar competencias los cuales cumplan con los requisitos establecidos dentro de la empresa, demostrar conciencia en un Sistema de Gestión de la Calidad es complicado debido a que es un estado donde el ser humano visualiza el conocimiento sobre una realidad por lo cual es importante dar a conocer los principios, valores y política de calidad que existe así también como los objetivos establecidos para mantener de una forma alineada sus actividades y procesos dentro de Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda.

4.5.4 COMUNICACIÓN

La organización ha determinado canales de comunicación para informar algún aspecto ya sea interno o externo que se presente, en los cuales deben ser claros y se utiliza los siguiente:

- Comunicación verbal, Física y digital

- Reuniones de trabajo
- Documentos, oficios, memorandos y similares
- Tecnologías de la información

4.6 CLAUSULA 8. OPERACIÓN

En esta cláusula describe a la parte operativa dentro de la organización, en el cual aborda la planificación para el control y seguimiento de los procesos los cuales deben ser documentos y registros dentro de la empresa.

En Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda. controlan las conformidades de los productos además abordan algunos procesos: Control de calidad, Control de cambios, los cuales se detallan dentro del manual de procesos.

4.7 CLAUSULA 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

En este apartado detalla la evaluación del sistema de gestión de la calidad en el cual se ha desarrollado indicadores de gestión los cuales deben ser medibles para después dar el respectivo seguimiento al momento de realizar las auditorias dentro de la organización, dichos indicadores deben ser registrados y documentados.

4.7.1 INDICADORES

Para evaluar el desempeño del Sistema de gestión se desarrollaron indicadores para dar el respectivo seguimiento y medición para dar el cumplimiento de cada proceso realizado dentro de la empresa confecciones RIGORTEX Cía. Ltda.

4.7.1.1 FICHA DE INDICADORES

Los indicadores permiten medir el seguimiento y cumplimiento del desempeño de cada proceso que se realiza en la empresa, cuando se realiza la caracterización de procesos se establecen indicadores de medición y control para lograr medir y verificar su desempeño de cada proceso existente en la empresa Confecciones RIGORTEX CÍA LTDA

En el Anexo 6 Se encuentran las fichas de indicadores realizadas en base a las necesidades que presenta la empresa.

4.8 CLAUSULA 10. MEJORA

Para determinar si ha existido un cambio al momento de realizar el sistema de gestión por procesos dentro de la empresa Confecciones RIGORTEX, anteriormente tenía un avance general muy bajo en base a los requerimientos que establece la norma por lo cual se desarrolló una comparación en la cual se muestra en la Tabla N°33

4.9 EVALUACIÓN FINAL

Tabla 33. Evaluación Final Norma ISO 9001:2015

EVALUACIÓN FINAL NORMA ISO 9001:2015					
Requisitos	Documentación requerida	Cumplimiento inicial	Observaciones	acciones tomadas	Cumplimiento final
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN					
4.1 Comprensión de la organización y de contexto	Análisis situacional	5%	Inexistencia de análisis situacional	Elaborar FODA	100%
	Matriz FODA			Elaborar PESTEL	
	Matriz PESTEL			Establecer estrategias	
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Matriz de análisis de involucrados	0%	Inexistencia de una matriz de análisis de involucrados	Elaborar una matriz de análisis de involucrados	100%
4.3 Determinar del alcance del SGC	Sistema de gestión de la calidad	0%	No existe un alcance del SGC	Desarrollar un alcance del SGC	75%
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	Mapa de procesos	25%	No cuenta con un mapa de procesos	Elaborar mapa de procesos	100%
	Diagrama SIPOC		No posee un diagrama SIPOC	Elaborar diagrama SIPOC	

	Caracterización de los procesos		No cuenta con la caracterización de los procesos	Elaborar caracterización de los procesos	
	Manual de procesos		Inexistencia de un manual de procesos	Desarrollar un manual de procesos	
Comparación	cumplimiento total	13%		Cumplimiento total	94%
5. LIDERAZGO					
5.1 Liderazgo y compromiso	Establecer objetivos de calidad	0%	No cuenta con objetivos de calidad	Desarrollar objetivos de calidad	75%
5.2 Política	Establecer política de calidad	0%	No cuenta con una política de calidad	Establecer una política de calidad	75%
5.3 Roles y responsabilidades y autoridades en la organización	Estructura organizacional	25%	posee una estructura organizacional inadecuada	Misión, Visión, valores	100%
Comparación	Cumplimiento total	8%		Cumplimiento total	83%
6. PLANIFICACIÓN					
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Establecer matriz de riesgos y oportunidades	0%	No cuenta con matriz de riesgos y oportunidades	Desarrollar una matriz de riesgos y oportunidades	75%

Comparación	cumplimiento total	0%		Cumplimiento total	75%
7. APOYO					
7.1 Competencia	Estructura funcional de la empresa	25%	Cuenta con una estructura funcional muy pobre	Proponer una nueva estructura funcional de la empresa	100%
7.2 Información documentada	Controlar la información documentada	25%	No existe mucho control en la documentación	Creación de registro y documentos	75%
Comparación	cumplimiento total	25%		Cumplimiento total	88%
8. OPERACIÓN					
8.1 Planificación y control operacional	Control de la planificación	0%	No cuenta con un control en la planificación en los productos	Planificación diaria del producto de los productos	75%
8.2 Requisitos para los productos y servicios	especificaciones de los productos	25%	Existe un poco control de calidad en insumos y materia prima	Implementar un proceso de control de calidad	75%

8.3 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	Registro de los insumos y materia prima obtenidos externamente	25%	Existe un bajo control en los procesos externos	Control de cambios	60%
8.6 Liberación de los productos y servicios	Control de producto terminado	25%	Existe un poco control en la salida de los productos	Control de calidad de producto terminado	75%
8.7 Control de las salidas no conformes	Acciones correctivas en producción	25%	No existe un control para corregir el producto terminado	Implementar proceso de acciones correctivas	100%
Comparación	cumplimiento total	20%		Cumplimiento total	75%
9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO					
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Indicadores	0	No existe indicadores de desempeño	Elaborar indicadores de desempeño	75%
9.2 Planificación de auditorías	Elaboración de auditorías internas	0	No existe una auditoría interna	Desarrollar una auditoría interna	75%
9.3 Revisión por la dirección	Revisión de la auditoría	0		Revisar la auditoría desarrollada	50%

Comparación	cumplimiento total	0		Cumplimiento total	73%
10. MEJORA					
10.3 Mejora continua	Elaborar un plan de mejoras	25%	No cuenta con un plan de mejoras adecuado	Desarrollo de un plan de mejoras	75%
Comparación	cumplimiento total	25%		Cumplimiento total	75%

Fuente: Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda.

Elaborado. Wiliam Lechón

CONCLUSIONES

- Mediante la investigación se recopiló información a través de bases teóricas para el desarrollo del Sistema de Gestión por Procesos, y así comprender con mayor facilidad los requisitos necesarios que deben ser implementados en la empresa con respecto a la Norma ISO 9001-2015 y que pueda aplicarse adecuadamente.
- Se desarrolló una auditoría interna en base a los requisitos de la Norma ISO 9001-2015 para conocer la situación actual de la empresa RIGOTEX CI LTDA, en la cual se identificó un cumplimiento del 35% donde el porcentaje más bajo se encuentra en el apartado 6 que representa con un 2,4 %, y el apartado 8 es el más alto que tiene un porcentaje de 49,7% debido a esto la empresa está reflejando un déficit, ya que no existe una gestión y documentación pertinente de los procesos.
- El Sistema de Gestión por Procesos en la empresa Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda. se diseñó haciendo énfasis en la actividad principal que es fabricación de prendas de vestir, se tomó en cuenta todos los aspectos específicos como es la gestión, documentación y las actividades que se realizan dentro de ella, logrando cumplir con cada requisito que establezca la Norma ISO 9001-2015. Se identificaron 6 procesos con su debida caracterización, así como los procedimientos en cada uno, además se realizó el manual de funciones y de procedimientos, los cuales ayudan a fundamentar el Sistema de Gestión, logrando un avance del 76,4 % del cumplimiento de la norma, permitiendo una mejor eficiencia y eficacia en la calidad de sus procesos.

RECOMENDACIONES

- Implementar el Sistema de Gestión por Procesos que se desarrolló, de modo que permita dar el cumplimiento a cada punto establecido por la Norma ISO 9001-2015, con la finalidad de mejorar el desempeño de la empresa y garantizar un mejor producto
- Es necesario dar seguimiento al Sistema de Gestión por Procesos con base a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, además capacitar al personal en lo referente a las actividades que debe realizar en su puesto de trabajo descrita en el manual de procesos, para cumplir con los objetivos establecidos, por último, controlar cada indicador de desempeño establecido, debido a que se debe garantizar que los datos obtenidos sean válidos para la toma de decisiones y la mejora continua.
- Se sugiere que se debe actualizar la información levantada de acuerdo a las necesidades o cambios que requiera la organización dentro de un tiempo establecido, para así lograr un mejor control y organización de los procesos, lo cual poder evaluar y conocer las debilidades que se presente en las actividades que se realizan, de esta manera proponer mejoras a los inconvenientes que se identificaron dentro de la organización.

BIBLIOGRAFÍA

- Alcalde San Miguel, P. (2007). *Calidad*. Madrid: Paraninfo.
- Amo Baraybar, F. (2017). *El Cuadro de Mando Integral "Balanced Scorecard"*. . Madrid: ESIC Editorial.
- Armas García, R. D. (2008). . *Auditoría de gestión: conceptos y métodos*. . Editorial Félix Varela.
- Balboa Cortez, A. L. (08 de 05 de 2015). *Gestiopolis*. Obtenido de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/posicionamiento-estrategico-de-la-empresa/>
- Cortés, J. M. (2017). *Sistemas de Gestión de Calidad*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Escorial Bonet, Á. E. (2019). *Guía para la aplicación de UNE-ISO 31000:2018*. . Madrid: AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación.
- Gallego Navarro, T. (2016). *Gestión integral*. Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions.
- Gerry, J., Scholes, K., & Whittington, R. (2011). *Fundamentos de estrategia*. Madrid: PEARSON EDUCACIÓN.
- González Millán, J. ((2020)). *Manual práctico de planeación estratégica*. . Ediciones Díaz de Santos.
- Lerma, A., & Bárcena, K. (2013). *Planeación estratégica por áreas funcionales guía práctica*. México: Alfaomega.
- López Lemos, P. (2016). *Novedades ISO 9001:2015*. Madrid: Fundación Confemetal.

- Louffa, E. (2017). *Diseño organizacional basado en procesos*. México: Cengage Learning.
- Luna González, A. C. (2015). *Proceso administrativo*. Grupo Editorial Patria.
- Martínez Gómez, J. A. (2018). *Guía para la aplicación de ISO 9001-2015*. Bogotá: Alfaomega.
- Martínez Pedrós, D. (2012). *La elaboración del plan estratégico y su implantación a través del cuadro de mando integral*. . Ediciones Díaz de Santo.
- Martínez, J. A. (2019). *Guía para la aplicación de UNE-EN ISO 9001:2015*. Madrid: AENOR- asociación Española de Normalización y Certificación.
- Miguel Rojas, A. C. (2012). *Sistemas de control de gestión*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Moya, C., Moya, N., Pastos, S., & Moya, M. (2014). *Gestión de la calidad*. Zumaque, S.L.
- Munch Galindo, L., & García , J. (2012). *Fundamentos de administración*. Editorial Trillas.
- Óscar Gonzalez, J. A. (2017). *Sistemas de gestión de la calidad*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Pardo Álvarez, J. M. (2017). *Gestión por procesos y riesgo operacional*. Madrid: AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación. .
- Planificación, S. N. (2021). *Plan de creación de oportunidades 2021-2025*. Quito-Ecuador.

- Reinoso Lastra, J. F. (2014). *Indicadores de gestión.* . Ediciones de la U.
- Rodero, J. A. (2019). *Estrategia Empresarial del Diagnóstico a la Implantación.* Bogotá : Ediciones de la U .
- Sevilla Tintero, J. (. (2013). *Auditoría de los sistemas integrados de gestión ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018.* Madrid: FC Editorial.
- Tamayo Saborit, M., Gonzalez Capote, D., Mata Varela, M., Fonet Batista, J. D., & Cabrera Álvares, E. N. (2020). La Gestión de riesgos: Herramienta estratégica de gestión empresarial. En M. Tamayo Saborit, *La Gestión de riesgos: Herramienta estratégica de gestión empresarial* (pág. 47). Editorial Universo Sur, 2020.
- Wheelen, T. L., & Hunger, D. J. (2012). *Strategic Management and Business Policy.* Pearson.

ANEXOS

ANEXO 1. NÓMINA DE CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA

RIGORTEX (Nomina de empleados 2021)



N°	Apellidos	Nombres	Cédula	Departamento	Cargo
1	Gómez jurado Subia	Frethman Marcelo	170039035 – 2	Administrativo	Gerente General
2	Noboa Rodas	Tania Marisol	100200359 – 1	Administrativo	Asistente de gerencia
3	Insuasti Posso	Dayana Catalina		Administrativo	Contadora
4	Sahona Piñan	Cruz María	100297292 – 3	Producción - Diseño	Coordinadora de cadenas
5	Piñan Beltran	Delia Maribel	100360475 – 6	Producción - Diseño	Diseñadora
6	Cifuentes Rosas	Washington Tobías	100281813 – 4	Producción - Diseño	Diseñador Gráfico
7	Pozo Moncayo	Taninya Victoria	100186397 – 4	Administrativo	Asistente de Gerencia
8	Navarrete Pullas	Milton Patricio	171465317 – 5	Producción	Jefe de Producción
9	Tuquerres Brucil	Sandra Patricia	100320171 – 0	Producción - Corte	Principal de corte
10	Matango Brucil	Washington David	100450460 – 9	Producción - Corte	Ayudante de corte
11	GutierrezTuquerres	Jhaneth Jomaira	100324402 – 7	Producción - Etiqueta	Principal de etiquetado
12	GutierrezTuquerres	Jeniffer Vanessa	100504400 – 1	Producción - Etiqueta	Etiquetadora/Patinadora
13	Chávez	Marco Andrés	100248293 – 1	Producción - Serigrafía	Serígrafo
14	Riera Ordoñez	Marta Lucia	100189903 – 6	Producción - Empaque	Empacadora/Despachadora
15	Campues Brucil	Blanca Elena	100306240 – 1	Producción - Empaque	Sublimadora
16	Pupiales Tuquerres	Elisabeth Magdalena	100484539 – 0	Producción - Empaque	Ayudante de empaques
17	López Salas	Fernando Javier	100170525 – 8	Producción - Revelado	Revelador
18	Gutiérrez Tuquerres	Jessica Paola	100368713 – 2	Producción - Costura	Costurera

ANEXO 2. FICHAS TÉCNICAS CONFECCIÓN RIGORTEX CÍA LTDA



FICHAS TÉCNICAS CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA

	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por	Wiliam Lechón/ Estudiante		
Revisado por	Ing. Marcelo Vacas MSc.		
Aprobado por	Ing. Frethman Gómez jurado/ Gerente General		

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	FICHAS TÉCNICAS CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 124

Nombre de la empresa:	CONFECCIONES RIGORTEX CIA. LTDA
Tipo:	EMPRESA TEXTIL
Imagen:	
Actividad:	CONFECCIÓN DE ROPA, CAMISETAS
Dirección:	URB. ECOVIDA A 500m ACAD. MIL. "SAN DIEGO"
Ciudad:	IBARRA
Provincia:	IMBABURA
Zona:	1
Fecha inicio actividad:	APROX. 2007
Detalles:	Ing. FRETSMAN GOMEZ JURADO GERENTE DE LA EMPRESA RIGORTEX CIA. LTDA. LA EMPRESA VIENE TRABAJANDO DESDE HACE 10 AÑOS APROXIMADAMENTE. FABRICAN TODO TIPO DE ROPA, PRINCIPALMENTE CAMISETAS.

Fachada:



	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	FICHAS TÉCNICAS CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 125

FICHA TÉCNICA PARA MÁQUINAS Y EQUIPOS



Realizado por:	Lechón Wiliam	Fecha:	1 de agosto del 2021
Código	RG-X001	Imagen del equipo	
Área	Corte		
Modelo	A40805991950		
Origen	CHOSEKI		
Peso (kg)	15 kg		
Fecha instalación	de 2016		
Cantidad motores	de 1		
Fase	Monofásica		
Tensión (V)	110		
Intensidad (A)	5,5		
Potencia (kW)	0,484		
Potencia Real (kW)	0,305		
Frecuencia (Hz)	60/50Hz		
Revoluciones (rpm)	2850/3400		
Rendimiento Eficiencia (%)	o 80%		

Usos o aplicaciones

Diseño especial de la base y el soporte de la cuchilla, es liso y ahorra mano de obra para el corte de tela. Y no hay inexactitud de corte al cortar desde ambos lados.

Observaciones

Ocupa solo un operador el cual trabaja la jornada laboral completa excepto en tiempos de descanso de necesidades personales

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	FICHAS TÉCNICAS CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 126

FICHA TÉCNICA PARA MÁQUINAS Y EQUIPOS



Realizado por: Lechón Wiliam **Fecha:** 1 de agosto del 2021

Código RG-C001 **Imagen del equipo**

Máquina-Equipo Máquina de costura

Área Costura

Modelo L918-M1(SIRUBA)

Origen Japón

Peso (kg) 30 kg

Fecha de instalación 2008

Cantidad de motores 1

Fase Monofásica

Tensión (V) 110/220 V

Intensidad (A) 5,8A / 2, 9ª

Potencia (kW) 0,4

Frecuencia (Hz) 60 Hz

Revoluciones (rpm) 3450 rpm

Rendimiento Eficiencia (%) o 85%

Combustible (litros/hora)



Usos o aplicaciones

Es una máquina utilizada para coser tela y otros materiales con hilo. Usada en todo tipo de tela, al ser una maquina universal su uso se da de acuerdo con modelo,

Observaciones

Fuera de servicio, esta máquina que es parte del proceso de costura no funciona debido a que en la organización mandan a maquilar sus productos.

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	FICHAS TÉCNICAS CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 127

FICHA TÉCNICA PARA MÁQUINAS Y EQUIPOS



Realizado por:	Lechón Wiliam	Fecha:	1 de agosto del 2021
Código	RG-C002	Imagen del equipo	
Máquina-Equipo	Máquina de costura		
Área	Costura		
Modelo	DVK1702F/ KINGLINEKANSAI		
Origen	Japón		
Peso (kg)	35Kg		
Fecha instalación	de	2008	
Cantidad motores	de	1	
Fase	Monofásica		
Tensión (V)	115 V		
Intensidad (A)	4,4 a		
Potencia (kW)	0,313		
Frecuencia (Hz)	60 Hz		
Revoluciones (rpm)	3450		
Rendimiento Eficiencia (%)	o	80%	



Usos o aplicaciones

Es una máquina utilizada para coser tela y otros materiales con hilo. Usada en todo tipo de tela, al ser una maquina universal su uso se da de acuerdo con el modelo,

Observaciones

Fuera de servicio, esta máquina que es parte del proceso de costura no funciona debido a que en la organización mandan a maquilar sus productos.

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	FICHAS TÉCNICAS CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 128

FICHA TÉCNICA PARA MÁQUINAS Y EQUIPOS



Realizado por: Lechón Wiliam **Fecha:** 3 de agosto del 2021

Código	RG-C003
Máquina-Equipo	Elasticadora
Área	Costura
Modelo	VC008/SIRUBA
Origen	Japón
Peso (kg)	40Kg
Fecha de instalación	2008
Cantidad de motores	1
Fase	Monofásica
Tensión (V)	110/220V
Intensidad (A)	5,2 / 2,6 A
Potencia (kW)	0,373
Potencia Real (kW)	0,2079
Frecuencia (Hz)	60/50 Hz
Revoluciones (rpm)	3450/2860
Rendimiento o Eficiencia (%)	85%
Combustible (litros/hora)	

Imagen del equipo



Usos o aplicaciones

Se usa muy bien para hacer pretinas anchas, pegado de cintas tipo tapete, pegado de elástico y un sin fin de aplicaciones

Observaciones

Fuera de servicio, debida a que manda a maquilar la organización

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	FICHAS TÉCNICAS CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 129

FICHA TÉCNICA PARA MÁQUINAS Y EQUIPOS



Realizado por:	Lechón Wiliam	Fecha:	3 de agosto del 2021
Código	RG-C004	Imagen del equipo	
Máquina-Equipo	Tirilladora		
Área	Costura		
Modelo	Sin especificación		
Origen	Sin especificación		
Peso (kg)	25 kg		
Fecha de instalación	2008		
Cantidad de motores	1		
Fase	Monofásica		
Tensión (V)	110		
Intensidad (A)	4,5		
Potencia (kW)	0,396		
Potencia Real (kW)	0,396		
Frecuencia (Hz)	60 Hz		
Revoluciones (rpm)	2450		
Rendimiento o Eficiencia (%)	80%		
Combustible (litros/hora)			

Usos o aplicaciones

Esta máquina hace cortes en la tela o hilos, de acuerdo con el modelo o diseño que estén realizando por lote

Observaciones

Maquina con más tiempo de uso en la empresa RIGORTEX

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	FICHAS TÉCNICAS CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 130

FICHA TÉCNICA PARA MÁQUINAS Y EQUIPOS



Realizado por: Lechón Wiliam **Fecha:** 5 de agosto del 2021

Código RG-C005 **Imagen del equipo**

Máquina-Equipo Botonera

Área Costura

Modelo SISTEM 134-34K

Origen PFAFF

Peso (kg) 50 kg

Fecha de instalación

Cantidad de motores de 1

Fase Monofásica

Tensión (V) 250 V

Intensidad (A) 2,2 a

Potencia (kW) 0,2

Potencia Real (kW) 0,2

Frecuencia (Hz) 60 Hz

Revoluciones (rpm) 1730

Rendimiento o Eficiencia (%) 75%

Combustible (litros/hora)



Usos o aplicaciones

Botonadora de alta velocidad, 33 diferentes tipos de diseños de puntadas, el diseño puede ajustarse para diferentes requerimientos, antes de finalizar la barra realiza un tacleo el cual previene la perdida de la costura.

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	FICHAS TÉCNICAS CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 131

FICHA TÉCNICA PARA MÁQUINAS Y EQUIPOS



Realizado por:	Lechón Wiliam	Fecha:	5 de agosto del 2021
Código	RG-C006	Imagen del equipo	
Máquina-Equipo	Ojaladora		
Área	Costura		
Modelo	F1S2-BH REECE Corporación		
Origen			
Peso (kg)	40 kg		
Fecha de instalación	2007		
Cantidad de motores	1		
Fase	Monofásica		
Tensión (V)	115		
Intensidad (A)	4,05		
Potencia (kW)	0,373		
Potencia Real (kW)	0,373		
Frecuencia (Hz)	60 Hz		
Revoluciones (rpm)	1725 rpm		
Rendimiento o Eficiencia (%)	80%		

Combustible (litros/hora)

Usos o aplicaciones

Alta velocidad, controla la aguja, el diente, pie y el cortador de hilo, mientras esto garantiza en la calidad de la puntada y ojalada los botones de algunas prendas de vestir

Observaciones

Maquina vieja, más de 10 años en la organización

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	FICHAS TÉCNICAS CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 132

FICHA TÉCNICA PARA MÁQUINAS Y EQUIPOS



Realizado por: Lechón Wiliam **Fecha:** 10 de agosto del 2021

Código	RG-C007
Máquina-Equipo	Overlock
Área	Costura
Modelo	F514M2-24
Origen	Japón
Peso (kg)	30Kg
Fecha de instalación	
Cantidad de motores	1
Fase	Monofásica
Tensión (V)	110
Intensidad (A)	4,5
Potencia (kW)	0,42
Potencia Real (kW)	0,34104
Frecuencia (Hz)	60 Hz
Revoluciones (rpm)	3450
Rendimiento o Eficiencia (%)	85%

Imagen del equipo



**Combustible
(litros/hora)**

Usos o aplicaciones

Cose sobre el borde de una o dos piezas de tela para definir el borde o encapsularlo, o bien para unir las dos piezas. Por lo general una máquina de coser Overlock corta los bordes de la tela

Observaciones

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	FICHAS TÉCNICAS CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 133

FICHA TÉCNICA PARA MÁQUINAS Y EQUIPOS



Realizado por:	Lechón Wiliam	Fecha:	10 de agosto del 2021
-----------------------	----------------------	---------------	-----------------------

Código	RG-C008
Máquina-Equipo	Máquina de costura Recta
Área	Costura
Modelo	L818 F1-H1
Origen	Japón
Peso (kg)	50Kg
Fecha de instalación	2008
Cantidad de motores	1
Fase	Monofásica
Tensión (V)	115
Intensidad (A)	4,09
Potencia (kW)	0,4
Potencia Real (kW)	0,2975
Frecuencia (Hz)	60 Hz
Revoluciones (rpm)	3450
Rendimiento o Eficiencia (%)	85%
Combustible (litros/hora)	

Imagen del equipo



Usos o aplicaciones

Permite unir, pegar, respuntar y realizar puntadas internas de seguridad con la ayuda de la formación de puntadas, pero todo en recto.

Observaciones

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	FICHAS TÉCNICAS CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 134

FICHA TÉCNICA PARA MÁQUINAS Y EQUIPOS



Realizado por:	Lechón Wiliam	Fecha:	15 de agosto del 2021
Código	RG-S002	Imagen del equipo	
Máquina-Equipo	Esmeril		
Área	Secado		
Modelo	ESM-1/6X5P		
Origen	China		
Peso (kg)			
Fecha de instalación	26/11/2007		
Cantidad de motores	1		
Fase	Monofásica		
Tensión (V)	127		
Intensidad (A)	1,5		
Potencia (kW)	0,17145		
Potencia Real (kW)	0,17145		
Frecuencia (Hz)	60		
Revoluciones (rpm)	3400		
Rendimiento o Eficiencia (%)	90		
Combustible (litros/hora)			

Usos o aplicaciones

Se utiliza para el pulido de metales de las máquinas textiles para evitar cortes de las piezas, y pulido de algunas prendas o hilos.

Observaciones

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	FICHAS TÉCNICAS CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 135

FICHA TÉCNICA PARA MÁQUINAS Y EQUIPOS



Realizado por:	Lechón Wiliam	Fecha:	20 de agosto del 2021
Código	RG-S003	Imagen del equipo	
Máquina-Equipo	Procesador		
Área	Secado		
Modelo	D1820-CIASH-DRYER		
Origen	USA		
Peso (kg)	20		
Fecha de instalación	3/2/2009		
Cantidad de motores	No		
Fase	Monofásica		
Tensión (V)	120		
Intensidad (A)	2,1		
Potencia (kW)	252		
Frecuencia (Hz)	60-50		
Revoluciones (rpm)	1200		
Rendimiento o Eficiencia (%)			
Combustible (litros/hora)			

Usos o aplicaciones

Después de que las prendas sean sublimadas, pasan a esta máquina donde son previamente secadas para luego pasar al horno.

Observaciones

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	FICHAS TÉCNICAS CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 136

FICHA TÉCNICA PARA MÁQUINAS Y EQUIPOS



Realizado por:	Lechón Wiliam	Fecha:	20 de agosto del 2021
Código	RG-S004	Imagen del equipo	
Máquina-Equipo	Presecador		
Área	Secado		
Modelo	Hot-Flash-AWT		
Origen	Chicago		
Peso (kg)	15		
Fecha de instalación	2/7/2010		
Cantidad de motores	NO		
Fase	Monofásica		
Tensión (V)	115		
Intensidad (A)	2,1		
Potencia (kW)	0,2415		
Potencia Real (kW)	0,165		
Frecuencia (Hz)	60		
Revoluciones (rpm)			
Rendimiento o Eficiencia (%)	100%		
Combustible (litros/hora)			

Usos o aplicaciones

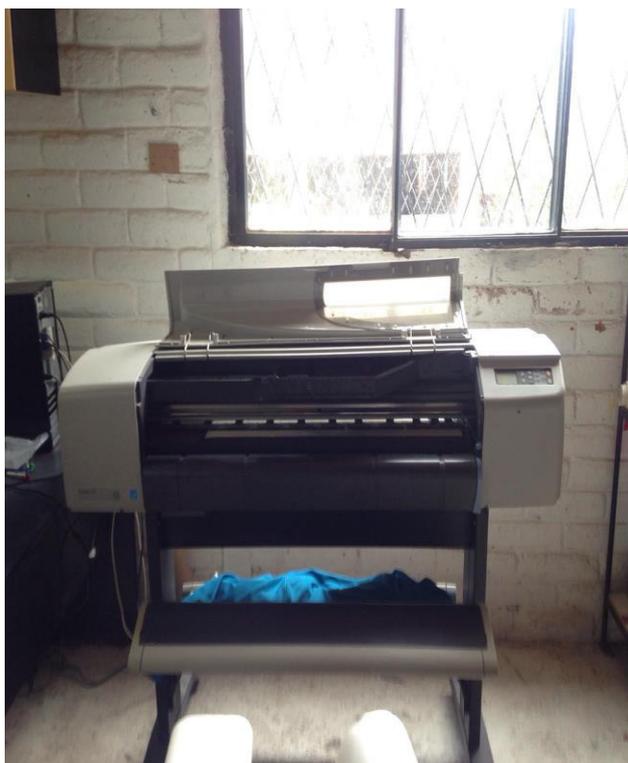
Observaciones

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	FICHAS TÉCNICAS CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 137

FICHA TÉCNICA PARA MÁQUINAS Y EQUIPOS



Realizado por:	Lechón Wiliam	Fecha:	20 de agosto del 2021
Código	RG-I001	Imagen del equipo	
Máquina-Equipo	Plóter de corte		
Área	Impresión		
Modelo	2014-EPSON		
Origen	EEUU		
Peso (kg)	40		
Fecha de instalación	2008		
Cantidad de motores	6		
Fase	Monofásica		
Tensión (V)	100		
Intensidad (A)	7		
Potencia (kW)	0,63		
Potencia Real (kW)	0,45		
Frecuencia (Hz)	60 Hz		
Revoluciones (rpm)	5000		
Rendimiento o Eficiencia (%)	90%		
Combustible (litros/hora)	No		



Usos o aplicaciones

Imprime los diseños para colocar sobre la tela y recortar

Observaciones

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	FICHAS TÉCNICAS CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 138

FICHA TÉCNICA PARA MÁQUINAS Y EQUIPOS



Realizado por:	Lechón Wiliam	Fecha:	22 de agosto del 2021
Código	RG-I002	Imagen del equipo	
Máquina-Equipo	Impresora de Etiquetado		
Área	Impresión		
Modelo	Hp DesignJet 500-C777OB		
Origen	Canadá		
Peso (kg)	1		
Fecha de instalación	2015		
Cantidad de motores	5		
Fase	Monofásica		
Tensión (V)	100/240V		
Intensidad (A)	3ª		
Potencia (kW)	0,15		
Potencia Real (kW)	0,18		
Frecuencia (Hz)	50/60 Hz		
Revoluciones (rpm)	7000		
Rendimiento o Eficiencia (%)	90%		
Combustible (litros/hora)	No		

Usos o aplicaciones

Imprime las etiquetas del producto

Observaciones

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	FICHAS TÉCNICAS CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 139

FICHA TÉCNICA PARA MÁQUINAS Y EQUIPOS



Realizado por: Lechón Wiliam **Fecha:** 22 de agosto del 2021

Código	RG-I003
Máquina-Equipo	Impresora de plotter sublimado
Área	Impresión
Modelo	Roland Camm-1 -24
Origen	Japón
Peso (kg)	6Kg
Fecha de instalación	2010
Cantidad de motores	1
Fase	Monofásica
Tensión (V)	100/240
Intensidad (A)	0,9
Potencia (kW)	0,081
Potencia Real (kW)	0,0792
Frecuencia (Hz)	50/60 Hz
Revoluciones (rpm)	9000
Rendimiento o Eficiencia (%)	90%

Imagen del equipo



Usos o aplicaciones

Imprime diseños para ser sublimados

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	FICHAS TÉCNICAS CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 140

FICHA TÉCNICA PARA MÁQUINAS Y EQUIPOS



Realizado por: Lechón Wiliam **Fecha:** 22 de agosto del 2021

Código RG-B001 **Imagen del equipo**

Máquina-Equipo Rebobinadora de hilos

Área Bordado

Modelo CF20S

Origen Hengyang

Peso (kg) 20 kg

Fecha de instalación 1998

Cantidad de motores 1

Fase Monofásica

Tensión (V) 100

Intensidad (A) 1,4

Potencia (kW) 0,098

Potencia Real (kW) 0,098

Frecuencia (Hz) 60 Hz

Revoluciones (rpm) 3540

Rendimiento o Eficiencia (%) 70%

Combustible (litros/hora)



Usos o aplicaciones

Da uso a los hilos que estén por acabarse.

Observaciones

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	FICHAS TÉCNICAS CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 141

FICHA TÉCNICA PARA MÁQUINAS Y EQUIPOS



Realizado por: Lechón Wiliam **Fecha:** 24 de agosto del 2021

Código RG-B003 **Imagen del equipo**

Máquina-Equipo Bordadora

Área Bordado

Modelo Brother- PR-600

Origen Taiwán

Peso (kg) 30Kg

Fecha de instalación 7/7/2015

Cantidad de motores 1

Fase Monofásico

Tensión (V) 120

Intensidad (A) 2,1

Potencia (kW) 0,252

Potencia Real (kW) 0,209

Frecuencia (Hz) 60 Hz

Revoluciones (rpm) 3450 rpm

Rendimiento o 100%
Eficiencia (%)

Combustible NO
(litros/hora)



Usos o aplicaciones

Borda las prendas de vestir con diseños programados en un computador

Observaciones

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	FICHAS TÉCNICAS CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 142

FICHA TÉCNICA PARA MÁQUINAS Y EQUIPOS



Realizado por: Lechón Wiliam **Fecha:** 24 de agosto del 2021

Código: RG-P001 **Imagen del equipo**

Máquina-Equipo: Plancha simuladora

Área: Planchado

Modelo: 515

Origen:

Peso (kg): 50 kg

Fecha de instalación: 9/5/2015

Cantidad de motores: 0

Fase: Monofásica

Tensión (V): 120

Intensidad (A): 12,5

Potencia (kW): 1,5

Potencia Real (kW): 1,2995

Frecuencia (Hz): 50/60Hz

Revoluciones (rpm): 0

Rendimiento o Eficiencia (%): 100%

Combustible (litros/hora):



Usos o aplicaciones

Estampa diseños en las prendas de vestir

Observaciones

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	FICHAS TÉCNICAS CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 143

FICHA TÉCNICA PARA MÁQUINAS Y EQUIPOS



Realizado por: Lechón Wiliam **Fecha:** 26 de agosto del 2021

Código RG-I004 **Imagen del equipo**

Máquina-Equipo Impresora

Área Impresión

Modelo Epson

Origen Japón

Peso (kg)

Fecha de instalación 19/9/2003

Cantidad de motores 1

Fase Monofásica

Tensión (V) 100

Intensidad (A) 2,1

Potencia (kW) 0,189

Potencia Real (kW) 0,1872

Frecuencia (Hz) 50/60 Hz

Revoluciones (rpm)

Rendimiento o Eficiencia (%) 90%

Combustible (litros/hora)



Usos o aplicaciones

Imprime documentos

Observaciones

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	FICHAS TÉCNICAS CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 144

FICHA TÉCNICA PARA MÁQUINAS Y EQUIPOS



Realizado por: Lechón Wiliam **Fecha:** 24 de agosto del 2021

Código	RG-S005	Imagen del equipo
Máquina-Equipo	Compresor	
Área	Planchado	
Modelo	Rong Long	
Origen	USA	
Peso (kg)	20 kg	
Fecha de instalación		
Cantidad de motores	1	
Fase	Monofásica	
Tensión (V)	110/220 V	
Intensidad (A)	9 ^a	
Potencia (kW)	0,373	
Frecuencia (Hz)	50/60 Hz	
Revoluciones (rpm)	1720	
Rendimiento Eficiencia (%)	o 90%	
Combustible (litros/hora)		

Usos o aplicaciones

Ayuda a suministrar aire comprimido

Observaciones

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	FICHAS TÉCNICAS CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 145

FICHA TÉCNICA PARA MÁQUINAS Y EQUIPOS



Realizado por: Lechón Wiliam **Fecha:** 26 de agosto del 2021

Código RG-B002

Imagen del equipo

Máquina-Equipo Plancha

Área Bordado

Modelo ES-300

Origen

Peso (kg) 1 kg

Fecha de instalación 2011

Cantidad de motores

Fase monofásica

Tensión (V) 127

Intensidad (A) 8,66

Potencia (kW) 1,1

Potencia Real (kW) 1,0356

Frecuencia (Hz) 50/60

Revoluciones (rpm)

Rendimiento o 100

Eficiencia (%)

**Combustible
(litros/hora)**



Usos o aplicaciones

usa el calor y el vapor de agua, para facilitar el alisado sin arrugas de la ropa para posteriormente pasar al área de empaçado

Observaciones

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	FICHAS TÉCNICAS CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 146

FICHA TÉCNICA PARA MÁQUINAS Y EQUIPOS



Realizado por: Lechón Wiliam **Fecha:** 26 de agosto del 2021

Código	RG-R001	Imagen del equipo
Máquina-Equipo	Reveladora	
Área	Revelado	
Modelo	XRO 2848 XPOSURE	
Origen	California, Los Ángeles	
Peso (kg)	420	
Fecha de instalación	3/2/2003	
Cantidad de motores	1	
Fase	monofásica	
Tensión (V)	120	
Intensidad (A)	11	
Potencia (kW)	4	
Potencia Real (kW)	2,1	
Frecuencia (Hz)	50/60	
Revoluciones (rpm)	1200	
Rendimiento Eficiencia (%)	o 25	
Combustible (litros/hora)		

Usos o aplicaciones

Reveladoras para placas de fotopolímero

Observaciones

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	FICHAS TÉCNICAS CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 147

FICHA TÉCNICA PARA MÁQUINAS Y EQUIPOS


Realizado por:	Lechón Wiliam	Fecha:	29 de agosto del 2021
-----------------------	----------------------	---------------	-----------------------

Código	RG-R002	Imagen del equipo
---------------	---------	--------------------------

Máquina-Equipo	Compresor de la sublimadora
-----------------------	-----------------------------

Área	Revelado
-------------	----------

Modelo	V9500900AJ
---------------	------------

Origen	Campbell
---------------	----------

Peso (kg)	
------------------	--

Fecha de instalación	26/11/2007
-----------------------------	------------

Cantidad de motores	1
----------------------------	---

Fase	Monofásica
-------------	------------

Tensión (V)	120
--------------------	-----

Intensidad (A)	15
-----------------------	----

Potencia (kW)	1,62
----------------------	------

Potencia Real (kW)	1,116
---------------------------	-------

Frecuencia (Hz)	60
------------------------	----

Revoluciones (rpm)	1720
---------------------------	------

Rendimiento	o 90%
--------------------	-------

Eficiencia (%)	
-----------------------	--


Usos o aplicaciones

Aumenta la presión de la tinta con la que se plasman los diseños en la tela pase de estado sólido a gaseoso, y en ese estado es cuando penetra en los tejidos y se fija permanentemente.

Observaciones

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	FICHAS TÉCNICAS CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 148

FICHA TÉCNICA PARA MÁQUINAS Y EQUIPOS



Realizado por:	Lechón Wiliam	Fecha:	29 de agosto del 2021
Código	RG-R003	Imagen del equipo	
Máquina-Equipo	Sublimadora		
Área	Revelado		
Modelo	Sin especificación		
Origen	Sin especificación		
Peso (kg)	120		
Fecha de instalación	1998		
Cantidad de motores	1		
Fase	Monofásica		
Tensión (V)	110		
Intensidad (A)	15		
Potencia (kW)	1,485		
Potencia Real (kW)	1,485		
Frecuencia (Hz)	60		
Revoluciones (rpm)	Sin especificación		
Rendimiento o Eficiencia (%)	80%		
Combustible (litros/hora)	No		

Usos o aplicaciones

Plasman los diseños en la tela pase de estado sólido a gaseoso, y en ese estado es cuando penetra en los tejidos y se fija permanentemente.

Observaciones

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	FICHAS TÉCNICAS CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 149

FICHA TÉCNICA PARA MÁQUINAS Y EQUIPOS



Realizado por:	Lechón Wiliam	Fecha:	29 de agosto del 2021
Código	RG-D001	Imagen del equipo	
Máquina-Equipo	Balanza		
Área	Bodega		
Modelo	T1-500 E CLASS III		
Origen	México		
Peso (kg)	35 kg		
Fecha de instalación			
Cantidad de motores	0		
Fase	Monofásica		
Tensión (V)	220-240		
Intensidad (A)	2		
Potencia (kW)	0,352		
Potencia Real (kW)	0,288		
Frecuencia (Hz)	60 Hz		
Revoluciones (rpm)			
Rendimiento o Eficiencia (%)	80%		
Combustible (litros/hora)			

Usos o aplicaciones

Pesa las telas o materia prima, ayuda al control de recepción de materia prima

Observaciones

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	FICHAS TÉCNICAS CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 150

FICHA TÉCNICA PARA MÁQUINAS Y EQUIPOS


Realizado por:	Lechón Wiliam	Fecha:	01 de septiembre del 2021
Código	RG-F	Imagen del equipo	
Máquina-Equipo	Focos Ahorradores		
Área	Diseño, Bodega		
Modelo	Philips		
Origen	EEUU		
Peso (kg)	0,7		
Fecha de instalación	7/7/2017		
Cantidad de motores	NO		
Fase	Monofásica		
Tensión (V)	110		
Intensidad (A)	2,21		
Potencia (kW)	0,21879		
Potencia Real (kW)	0,21879		
Frecuencia (Hz)	50-60		
Revoluciones (rpm)	No		
Rendimiento o Eficiencia (%)	80		
Combustible (litros/hora)	No		

Usos o aplicaciones

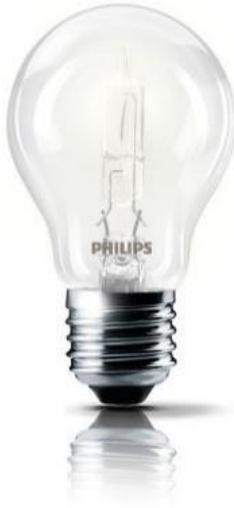
Iluminación de la empresa

Observaciones

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	FICHAS TÉCNICAS CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 151

FICHA TÉCNICA PARA MÁQUINAS Y EQUIPOS



Realizado por:	Lechón Wiliam	Fecha:	01 de septiembre del 2021
Código	RG-F	Imagen del equipo	
Máquina-Equipo	Focos		
Área	Empresa		
Modelo	Philips		
Origen	EEUU		
Peso (kg)	0,5		
Fecha de instalación	7/7/2017		
Cantidad de motores	NO		
Fase	Monofásica		
Tensión (V)	110		
Intensidad (A)	2,21		
Potencia (kW)	0,21879		
Potencia Real (kW)	0,21879		
Frecuencia (Hz)	50-60		
Revoluciones (rpm)	No		
Rendimiento o Eficiencia (%)	90		
Combustible (litros/hora)	No		

Usos o aplicaciones

Iluminación de la empresa

Observaciones

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	FICHAS TÉCNICAS CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 152

FICHA TÉCNICA PARA MÁQUINAS Y EQUIPOS



Realizado por:	Lechón Wiliam	Fecha:	05 de septiembre del 2021
Código	RG-F	Imagen del equipo	
Máquina-Equipo	Focos Neón		
Área	Empresa		
Modelo	Philips		
Origen	EEUU		
Peso (kg)	0,6		
Fecha de instalación	7/7/2017		
Cantidad de motores	NO		
Fase	Monofásica		
Tensión (V)	110		
Intensidad (A)	2,21		
Potencia (kW)	0,21879		
Potencia Real (kW)	0,21879		
Frecuencia (Hz)	50-60		
Revoluciones (rpm)	No		
Rendimiento o Eficiencia (%)	90		
Combustible (litros/hora)	No		

Usos o aplicaciones

Iluminación de la empresa

Observaciones

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	FICHAS TÉCNICAS CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 153

FICHA TÉCNICA PARA MÁQUINAS Y EQUIPOS



Realizado por:	Lechón Wiliam	Fecha:	05 de septiembre del 2021
Código	RG-O001	Imagen del equipo	
Máquina-Equipo	Computadora de mesa		
Área	Impresión		
Modelo	GL		
Origen	EEUU		
Peso (kg)	320		
Fecha de instalación	3/2/2012		
Cantidad de motores	0		
Fase	Monofásica		
Tensión (V)	120		
Intensidad (A)	2,27		
Potencia (kW)	0,14982		
Potencia Real (kW)	0,14982		
Frecuencia (Hz)	60		
Revoluciones (rpm)			
Rendimiento o Eficiencia (%)	55		
Combustible (litros/hora)			



Usos o aplicaciones

Diseño de las prendas de vestir

Observaciones

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	FICHAS TÉCNICAS CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 154

FICHA TÉCNICA PARA MÁQUINAS Y EQUIPOS



Realizado por:	Lechón Wiliam	Fecha:	05 de septiembre del 2021
Código	RG-O002	Imagen del equipo	
Máquina-Equipo	Computadora de mesa		
Área	Producción		
Modelo	LG		
Origen	EEUU		
Peso (kg)	320		
Fecha de instalación	3/2/2008		
Cantidad de motores	0		
Fase	Monofásica		
Tensión (V)	120		
Intensidad (A)	2,27		
Potencia (kW)	0,14982		
Potencia Real (kW)	0,14982		
Frecuencia (Hz)	60		
Revoluciones (rpm)			
Rendimiento o Eficiencia (%)	55		
Combustible (litros/hora)			



Usos o aplicaciones

Diseño y procesamiento para la impresión

Observaciones

ANEXO 3. CHECKLIST ISO 9001-2015

ISO-9001:2015	REQUISITOS DEL SISTEMA DE CALIDAD	Cumplido	No Cumplido	No Aplica	
4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN				33,3%
4.1	Comprensión de la organización y de su contexto				50,0%
0	¿Se han determinado las cuestiones internas y externas que son pertinentes para el propósito y para la dirección estratégica y que afecten a la capacidad para lograr los resultados previstos de su SGC?	X	0	0	
0	¿Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones internas o externas?	0	X	0	
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas				50,0%
0	¿Se han determinado las partes interesadas que son pertinentes al SGC, y los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el SGC?	X	0	0	
0	¿Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes?	0	X	0	
4.3	Determinación del alcance del SGC	0	0	0	33,3%
0	¿Se han determinado los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer su alcance?	0	X	0	
0	Al determinar el alcance del SGC la organización ha considerado: a) las cuestiones internas y externas indicadas en el apartado 4.1;	0	0	X	
0	b) los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2;	0	X	0	
0	c) los productos y servicios de la organización.	X	0	0	
0	¿Se ha determinado qué requisitos de esta norma son aplicables al SGC y se proporciona la justificación para cualquier requisito de esta norma que la organización ha determinado que no es aplicable para el alcance de su SGC?	0	0	X	
0	¿El alcance del SGC está disponible y se mantiene como información documentada?	0	0	X	

0	¿Se establece en el alcance los tipos de productos y servicios cubiertos?	0	0	X	
0	¿Se comprueba que los requisitos que se han determinado como no aplicables no afectan a la capacidad o a la responsabilidad de la organización de asegurar la conformidad de sus producto y servicios y del aumento de la satisfacción del cliente?	0	0	X	
4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	0	0	0	0,0%
0	¿Se ha establecido, implementado, mantenido y mejorado continuamente el SGC, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones de acuerdo con los requisitos de esta norma?	0	0	X	
	¿Se han determinado los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la organización?				
	¿Se han determinado las entradas requeridas, las salidas esperadas, la secuencia e interacción, los criterios, métodos para la operación y control, responsabilidad y autoridad, así como los recursos necesarios para los procesos del SGC y se asegura su disponibilidad?	0	0	X	
0	¿Se abordan los riesgos y las oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6?1?	0	0	X	
0	¿Se evalúan los procesos y se implementan los cambios necesarios para asegurar que los procesos logran los resultados previstos y éstos se mejoran continuamente?	0	X	0	
0	¿La organización mantiene información documentada para apoyar la operación de sus procesos y la conserva para demostrar que éstos se realizan según lo planificado?	0	X	0	
5	LIDERAZGO	0	0	0	37,2%
5.1	Liderazgo y compromiso	0	0	0	75,0%
5.1.1	Generalidades	0	0	0	50,0%
0	¿La alta dirección demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al SGC, asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC?	0	X	0	
0	¿Se asegura de que se establecen la política y los objetivos de la calidad para el SGC, y que éstos son compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización?	0	X	0	

0	¿La alta dirección promueve el enfoque de procesos y el pensamiento basado en riesgos, comunica la importancia del SGC y promueve la mejora continua de forma que el SGC logre los resultados previstos?	0	X	0	
0	¿Se asegura que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles?	X	0	0	
0	¿Compromete, dirige y apoya a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC?	X	0	0	
0	¿Apoya otros roles pertinentes de la dirección para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad?	X	0	0	
5.1.2	Enfoque al cliente	0	0	0	100%
0	¿La alta dirección demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurando que se determinan, se comprenden y se cumplen los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables?	X	0	0	
0	¿Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad para aumentar la satisfacción del cliente?	X	0	0	
0	¿Se mantiene el enfoque en aumentar la satisfacción del cliente?	X	0	0	
5.2	Política	0	0	0	17%
5.2.1	Desarrollo de la política de la calidad	0	0	0	33%
0	¿La alta dirección ha establecido, implementado y mantenido una política de calidad que sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye a su dirección estratégica?	X	0	0	
0	¿La política de calidad proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad?	0	X	0	
0	¿incluye un compromiso de cumplir los requisitos aplicables y la mejora continua del SGC?	0	X	0	
5.2.2	Comunicación de la política de la calidad	0	0	0	0%
0	¿La política de la calidad está disponible y se mantiene como información documentada?	0	X	0	
0	¿La política se ha comunicado, es entendida y se aplica dentro de la organización?	0	X	0	
0	¿Está disponible para las partes interesadas pertinentes?	0	X	0	

5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	0	0	0	20%
0	¿La alta dirección se asegura que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignan, se comunican y se entienden en toda la organización?	0	X	0	
0	¿Se asegura que los procesos generan las salidas previstas?	0	X	0	
0	¿Se informa a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y sobre las oportunidades de mejora (¿ver 10?1)	0	X	0	
0	¿se asegura que se promueve el enfoque al cliente en toda la empresa?	X	0	0	
0	Se asegura que la integridad del SGC se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el SGC.	0	X	0	
6	PLANIFICACIÓN	0	0	0	
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	0	0	0	0%
6.1.1	Generalidades	0	0	0	0%
0	¿Al planificar el SGC se han considerado las cuestiones internas y externas, los requisitos de las partes interesadas y determinar los riesgos y oportunidades que son necesarias abordar con el fin de asegurar que: ¿El SGC logra los resultados previstos?	0	X	0	
0	¿Se aumentan los efectos deseables, se previenen los efectos no deseados y se logra la mejora continua?	0	X	0	
6.1.2	Planificación de acciones	0	0	0	0%
0	¿La organización planifica acciones para abordar los riesgos y oportunidades?	0	0	X	
0	¿Planifica la manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos del SGC? (Ver 4.4) y evaluar la eficacia de esas acciones.	0	0	X	
0	¿Las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades son proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y servicios?	0	X	0	
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	0	0	0	7%
6.2.1	Establecimiento de objetivos de la calidad	0	0	0	14%

0	¿Se han establecido los objetivos de calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios del SGC?	0	X	0	
0	¿Los objetivos de calidad son coherentes con la política de la calidad?	0	X	0	
0	b) ¿Son medibles?	0	X	0	
0	c) ¿toma en cuenta los requisitos aplicables?	0	0	X	
0	d) son pertinentes con la conformidad del producto y servicio y el aumento de la satisfacción del cliente?	X	0	0	
0	e) ¿Se les da seguimiento?	0	X	0	
0	f) ¿Son comunicados?	0	X	0	
0	g) ¿se actualizan según corresponda?	0	X	0	
0	¿Se mantiene información documentada de los objetivos de calidad?	0	0	X	
6.2.2	Planificación de acciones para lograr los objetivos de la calidad	0	0	0	0%
0	¿Al planificar cómo lograr los objetivos de la calidad la organización determina qué hacer, qué recursos se requieren, responsable, cuándo se finalizará y cómo se evaluarán los resultados?	0	X	0	
6.3	Planificación de los cambios	0	0	0	0%
0	¿Cuándo se determinan cambios al SGC, éstos se realizan de manera planificada?	0	X	0	
0	La organización considera: ¿el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales, la integridad del SGC, la disponibilidad de recursos y la asignación de responsabilidades y autoridades?	0	X	0	
7	APOYO	0	0	0	88%
7.1	Recursos	0	0	0	40%
7.1.1	Generalidades	0	0	0	50%
0	¿Se ha determinado y se proporcionan los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC?	0	0	X	
0	La organización considera: a) las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes?	0	X	0	
0	b) qué se necesita obtener de los proveedores externos?	X	0	0	

7.1.2	Personas	0	0	0	0%
0	¿Se determinan y proporcionan las personas necesarias para la implementación eficaz de su SGC y para la operación y control de sus procesos?	0	X	0	
7.1.3	Infraestructura	0	0	0	25%
0	¿La organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios?	0	X	0	
0	La infraestructura incluye:	X	0	0	
0	a) edificios y servicios asociados	0	0	X	
0	b) equipo, incluyendo hardware y software	0	X	0	
0	c) recursos de transporte	0	X	0	
0	d) tecnologías de la información y la comunicación	0	X	0	
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos	0	0	0	100%
0	¿Se ha determinado, se proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de los procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?	X	0	0	
0	El ambiente de trabajo, (según aplique) considera factores humanos y físicos tales como: sociales, psicológicos, físicos.	X	0	0	
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición	0	0	0	25%
7.1.5.1	Generalidades	0	0	0	0%
0	¿Se ha determinado y se proporcionan los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos?	0	X	0	
0	Los recursos proporcionados: Son apropiados para las actividades de seguimiento y medición realizadas y se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua?	0	X	0	
0	¿Se conserva la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son apropiados para su propósito?	0	X	0	
7.1.5.2	Trazabilidad de las mediciones	0	0	0	50%

0	0	X	0	0	0
0	0	X	0	0	0
0	X	0	0	0	0
0	X	0	0	0	0
7.1.6	Conocimiento de la organización	0	0	0	100%
0	¿Se determinan los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?	X	0	0	0
0	¿Los conocimientos se mantienen y se ponen a disposición en la medida necesaria?	X	0	0	0
0	¿Cuándo se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización considera los conocimientos actuales y determina cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y sus actualizaciones requeridas?	X	0	0	0
7.2	Competencia	0	0	0	100%
0	a) ¿Se determina la competencia necesaria de las personas que realizan bajo su control, trabajos que afectan el desempeño y eficacia del SGC?	X	0	0	0
0	b) ¿se asegura que las personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiados?	X	0	0	0
0	c) cuando es aplicable, se toman acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas?	X	0	0	0
0	d) se conserva la información documentada apropiada como evidencia de la competencia del personal?	X	0	0	0
7.3	Toma de conciencia	0	0	0	100%

	Se asegura de que las personas que realizan el trabajo bajo control de la organización tomen conciencia de:				
0	a) la política de calidad, los objetivos de calidad, su contribución a la eficacia del SGC incluidos los beneficios de una mejora al desempeño, así como implicaciones de incumplimiento de requisitos?	X	0	0	
7.4	Comunicación	0	0	0	100%
	Se determinan las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC que incluyan:				
0	a) qué comunicar;				
	b) cuándo comunicar	X	0	0	
	c) a quién comunicar;				
	d) cómo comunicar;				
	e) quién comunica				
7.5	Información documentada	0	0	0	100%
7.5.1	Generalidades	0	0	0	100%
	El SGC de incluye:				
0	a) la información documentada requerida por la Norma ISO 9001:2015?	X	0	0	
0	b) la información documentada que se considera necesaria para la eficacia del SGC?	X	0	0	
7.5.2	Creación y actualización	0	0	0	100%
	Al crear y actualizar la información documentada se asegura de que lo siguiente sea apropiado:				
0	a) la identificación y descripción de la información documentada (título, fecha, autor, no. de referencia)	X	0	0	
0	b) el formato y los medios de soporte (papel, electrónico)	X	0	0	
0	c) la revisión y aprobación con respecto a la idoneidad y adecuación	X	0	0	
7.5.3	Control de la información documentada	0	0	0	100%
7.5.3.1	Disponibilidad e idoneidad	0	0	0	100%
	La información documentada requerida por el SGC y por la Norma ISO 9001:2015 se controla para asegurar que:				
0	a) está disponible y es idónea para su uso, dónde y cuándo se necesite.	X	0	0	
0	b) está protegida adecuadamente	X	0	0	
7.5.3.2	Distribución, almacenamiento, control de cambios, conservación y disposición	0	0	0	100%
	El control de la información documentada incluye:				
0	a) distribución, acceso, recuperación y uso	X	0	0	

0	b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad.	X	0	0	
0	c) control de cambios	X	0	0	
0	d) conservación y disposición	X	0	0	
0	¿La información documentada de origen externo, que se considera necesaria para la planificación y operación del SGC se idéntica y controla apropiadamente?	X	0	0	
0	¿La información documentada conservada como evidencia de la conformidad se protege contra modificaciones no intencionadas?	X	0	0	
8	OPERACIÓN	0	0	0	71%
8.1	Planificación y control operacional	0	0	0	86%
	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios.				
0	Se implementa las acciones para la atención de riesgos y alcanzar los objetivos de la calidad (cap. 6) mediante: a) la determinación de los requisitos para los productos y servicios	0	X	0	
0	b) 1. el establecimiento de criterios para los procesos?	X	0	0	
0	b) 2. el establecimiento de criterios para la aceptación de productos y servicios?	X	0	0	
0	c) se determinan los recursos necesarios para lograr la conformidad de los requisitos de los productos y servicios?	X	0	0	
0	d) se implementa el control de los procesos de acuerdo con los criterios?	X	0	0	
0	e) se determina y almacena la información documentada para: 1. Hay que asegurar que los procesos se llevan a cabo de acuerdo con lo planificado	X	0	0	
0	2. Demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos	X	0	0	
8.2	Requisitos para los productos y servicios	0	0	0	100%
0	La comunicación con los clientes incluye: a) proporcionar la información relativa a los productos y servicios?	X	0	0	
0	b) atención de consultas, contratos, pedidos y cambios a estos	X	0	0	
0	c) retroalimentación de los clientes relacionado con productos y servicios, incluyendo las quejas	X	0	0	
0	d) manejo y control de propiedad del cliente	X	0	0	

0	e) establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente	X	0	0	
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios	0	0	0	2%
8.3.1	Generalidades	0	0	0	0%
0	Se ha establecido, implementado, mantenido un proceso de diseño y desarrollo (D&D) que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de productos y servicios?	0	X	0	
8.3.2	Planificación del diseño y desarrollo	0	0	0	
0	Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo la organización ha considerado:	0	X	0	
0	a) la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo?	0	X	0	
0	b) las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones al D&D aplicables?	0	X	0	
0	c) las actividades requeridas de verificación y validación del D&D?	0	X	0	
0	d) las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de D&D?	0	X	0	
0	e) las necesidades de recursos internos y externos para el D&D de los productos y servicios?	0	X	0	
0	f) la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan en el proceso de D&D?	0	X	0	
0	g) la necesidad de participación de los clientes y usuarios en el proceso D&D?	0	X	0	
0	h) los requisitos para la posterior de productos y servicios?	0	X	0	
0	i) el nivel de control del proceso de D&D esperado por los clientes y otras partes interesadas?	0	X	0	
8.3.3	Entradas para el diseño y desarrollo	0	0	0	11%
0	Se han determinado los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a para el D&D.?	X	0	0	
0	Se ha considerado:	0	X	0	
0	a) los requisitos funcionales y de desempeño?	0	X	0	
0	b) la información proveniente de D&D similares?	0	X	0	
0	c) los requisitos legales y reglamentarias?	0	X	0	
0	d) normas y códigos de prácticas que la empresa debe implementar?	0	X	0	

0	e) Las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios?	0	X	0	
0	Las entradas son adecuadas para los fines del D&D, están completas y sin ambigüedades?	0	X	0	
0	Las entradas del D&D contradictorias son resueltas?	0	X	0	
0	Se conserva la información documentada sobre las entradas del D&D?	0	X	0	
8.3.4	Control del diseño y desarrollo	0	0	0	0%
0	Se aplican controles al proceso de D&D para asegurarse que: a) se definen los resultados a lograr?	0	X	0	
0	b) se realizan revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del D&D para cumplir los requisitos?	0	X	0	
0	c) se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del D&D cumplen los requisitos de las entradas?	0	X	0	
0	d) se realizan actividades de validación para asegurarse que los productos y servicios cumplen los requisitos para su aplicación o uso previsto?	0	X	0	
0	e) se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisión o actividades de verificación y validación?	0	X	0	
0	f) se conserva la información documentada de estas actividades?	0	X	0	
8.3.5	Salidas del diseño y desarrollo	0	0	0	0%
0	Se asegura que las salidas del D&D: a) cumplen con los requisitos de las entradas?	0	X	0	
0	b) son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios?	0	X	0	
0	c) hacen referencia a los requisitos de seguimiento, medición y a los criterios de aceptación?	0	X	0	
0	d) especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta?	0	X	0	
0	Se conserva la información documentada sobre las salidas del D&D?	0	X	0	
8.3.6	Cambios del diseño y desarrollo	0	0	0	0%
0	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el D&D de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse que no haya un	0	X	0	

	impacto adverso en la conformidad con los requisitos?				
0	Se conserva la información documentada sobre:				
	a) los cambios del D&D?	0	X	0	
	b) los resultados de las revisiones?				
0	c) la autorización de los cambios?	0	X	0	
0	d) las acciones tomadas para prevenir impactos adversos?	0	X	0	
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	0	0	0	93%
8.4.1	Generalidades	0	0	0	80%
0	¿Se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos?	X	0	0	
0	Se determinan los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:	X	0	0	
	a) estos productos y servicios se incorporan dentro de los propios productos y servicios de la organización?				
0	b) los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización?	0	0	X	
0	c) un proceso o una parte del proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización?	X	0	0	
0	Se determinan y aplican criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos.	X	0	0	
0	¿Se conserva la información documentada de estas evaluaciones y de cualquier acción que surja al respecto?	0	X	0	
8.4.2	Tipo y alcance del control	0	0	0	100%
0	¿Se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes a los clientes?	X	0	0	

0	a) se asegura de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su SGC?	X	0	0	
0	b) Se han definido los controles que se aplican a cada proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes?	X	0	0	
0	c) 1. Se considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir con los requisitos (del cliente y los legales y reglamentarios aplicables)	X	0	0	
0	c) 2. ¿Se considera la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo?	X	0	0	
0	d) se determina la verificación u otra actividad necesaria para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados cumplen los requisitos?	X	0	0	
8.4.3	Información para los proveedores externos	0	0	0	100%
0	¿Se asegura de la adecuación de los requisitos antes de comunicarlos al proveedor externo?	X	0	0	
0	Se comunican a los proveedores externos sus requisitos para: a) los procesos, productos y servicios a proporcionar?	X	0	0	
0	b) la aprobación de 1. Productos y servicios; 2. Métodos, procesos y equipo; 3. La liberación de productos y servicios;	X	0	0	
0	c) la competencia, incluyendo cualquier cualificación requerida de las personas	X	0	0	
0	d) las interacciones del proveedor externo con la organización	X	0	0	
0	e) el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización	X	0	0	
0	f) las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretenda llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.	X	0	0	
8.5	Producción y provisión del servicio	0	0	0	76%
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio	0	0	0	56%
0	¿La producción y provisión del servicio está implementada bajo condiciones controladas?	X	0	0	

	En caso aplicable las condiciones controladas incluyen:				
0	a) la disponibilidad de información documentada que defina: 1. las características de los productos y servicios o las actividades a desempeñar 2. Los resultados a alcanzar	0	X	0	
0	b) la disponibilidad y uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados?	X	0	0	
0	c) la disponibilidad y uso de recursos de seguimiento y medición, para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios?	X	0	0	
0	d) el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos?	0	X	0	
0	e) la designación de personal competente, incluyendo calificación requerida?	X	0	0	
0	f) validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos, cuando las salidas resultantes no pueden verificarse mediante actividades de seguimiento y verificación posteriores?	0	X	0	
0	g) implementación de acciones para prevenir los errores humanos?	0	X	0	
0	h) implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la salida?	X	0	0	
8.5.2	Identificación y trazabilidad	0	0	0	100%
0	¿Se utilizan los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios?	X	0	0	
0	¿Se identifica el estado de las salidas respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio?	X	0	0	
0	¿Se controla la identificación única de las salidas, cuando la trazabilidad es un requisito, y se conserva la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad?	X	0	0	
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	0	0	0	100%
0	¿Se cuida la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o estén siendo utilizadas por la misma?	X	0	0	

0	Se identifica, verifica, ¿protege y salvaguarda la propiedad del cliente o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios?	X	0	0	
0	En caso de que la propiedad de un cliente o de un proveedor se pierda, deteriore o de algún modo se considere inadecuado para su uso, ¿se le informa al cliente o al proveedor externo y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido?	X	0	0	
8.5.4	Preservación	0	0	0	100%
0	¿Se preservan las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos?	X	0	0	
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega	0	0	0	100%
0	¿Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega de los productos y servicios?	X	0	0	
0	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega, se consideran:	X	0	0	
0	a) los requisitos legales y reglamentarios?	X	0	0	
0	b) las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a los productos y servicios	X	0	0	
0	c) la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de los productos y servicios	X	0	0	
0	d) los requisitos del cliente	X	0	0	
0	e) la retroalimentación del cliente	X	0	0	
8.5.6	Control de los cambios	0	0	0	0%
0	¿Se revisan y controlan los cambios para la producción o la prestación del servicio, que permita asegurar la continuidad en la conformidad con los requisitos?	0	X	0	
0	¿Se conserva la información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que los autorizan, y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión?	0	X	0	
8.6	Liberación de los productos y servicios	0	0	0	100%
0	¿Se han implementado disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios?	X	0	0	
0	La liberación se lleva a cabo cuando se han completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que se aprobado de otra manera por una autoridad	X	0	0	

	pertinente y, cuando sea aplicable, ¿por el cliente?				
0	¿Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios?	X	0	0	
0	La información documentada incluye: a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación?	X	0	0	
0	b) trazabilidad a las personas que autorizan la liberación?	X	0	0	
8.7	Control de las salidas no conformes	0	0	0	50%
8.7.1	Identificación de salidas no conformes	0	0	0	100%
0	¿Se asegura que las salidas no conformes con los requisitos se identifican y controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada?	X	0	0	
0	¿Se toman acciones adecuadas con base en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios?	X	0	0	
0	¿Se aplica lo anterior a los productos o servicios detectados después de la entrega de estos, durante o después de la provisión de los servicios?	X	0	0	
0	Se trata las salidas no conformes de alguna o más de las siguientes maneras: a) corrección b) separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios c) información al cliente d) obtención de autorización para su aceptación bajo concesión	X	0	0	
0	¿Cuándo se corrigen las salidas no conformes, se verifica la conformidad con los requisitos?	X	0	0	
8.7.2	Información documentada de salidas no conformes	0	0	0	0%
0	Se mantiene la información documentada que: a) describa la no conformidad	0	X	0	
0	b) describa las acciones tomadas	0	X	0	
0	c) describa todas las concesiones obtenidas	0	X	0	
0	d) identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad	0	X	0	
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	0	0	0	50%
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	0	0	0	96%

9.1.1	Generalidades	0	0	0	100%
0	Se han determinado: a) los aspectos que requieren seguimiento y medición?	X	0	0	
0	b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos?	X	0	0	
0	c) cuándo se debe realizar el seguimiento y la medición?	X	0	0	
0	d) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición?	X	0	0	
0	¿Se evalúa el desempeño y eficacia del SGC?	X	0	0	
0	¿Se conserva la información documentada apropiada como evidencia de los resultados?	X	0	0	
9.1.2	Satisfacción del cliente	0	0	0	100%
0	¿Se realiza el seguimiento de la percepción de los clientes del grado en el que se cumplen sus necesidades y expectativas?	X	0	0	
0	¿Se determinan los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información?	X	0	0	
9.1.3	Análisis y evaluación	0	0	0	88%
0	¿Se analizan y evalúan los datos y la información apropiadas que surgen por el seguimiento y la medición?	X	0	0	
0	Se utilizan los resultados del análisis para evaluar: a) la conformidad de los productos y servicios?	X	0	0	
0	b) el grado de satisfacción del cliente?	X	0	0	
0	c) el desempeño y la eficacia del SGC?	X	0	0	
0	d) si lo planificado se ha implementado de manera eficaz?	X	0	0	
0	e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades?	0	X	0	
0	f) el desempeño de los proveedores externos?	X	0	0	
0	g) la necesidad de mejoras en el SGC?	X	0	0	
9.2	Auditoría interna	0	0	0	0%
9.2.1	Planificación de auditorías	0	0	0	0%
0	Se realizan auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el SGC es: a) 1. ¿Conforme con los requisitos propios de la organización para su SGC?	0	X	0	
0	a) 2. Los requisitos de la Norma ISO 9001:2015?	0	X	0	
0	b) se implementa y mantiene eficazmente?	0	X	0	

9.2.2	Establecer, implementar y mantener las auditorías	0	0	0	0%
0	a) Se planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría que incluya la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, ¿los cambios que afecten a la organización y los resultados de auditorías previas?	0	X	0	
0	b) se definen los criterios de la auditoría y el alcance de cada auditoría?	0	X	0	
0	c) se seleccionan a los auditores y se llevan a cabo auditorías asegurando la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría?	0	X	0	
0	d) se asegura que los resultados de las auditorías se informen a la dirección?	0	X	0	
0	e) se realizan correcciones y se toman las acciones correctivas adecuada sin demoras injustificadas?	0	X	0	
0	f) se conserva la información documentada de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías?	0	X	0	
9.3	Revisión por la dirección	0	0	0	56%
9.3.1	Generalidades	0	0	0	0%
0	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, ¿para asegurar su idoneidad, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización?	0	X	0	
9.3.2	Entradas de la revisión por la dirección	0	0	0	67%
0	Se planifica y llevan a cabo la revisión por la dirección considerando: a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas?	0	X	0	
0	b) los cambios de las cuestiones externas e internas, que sean pertinentes al SGC?	0	X	0	
0	c) la información sobre el desempeño del SGC incluidas las tendencias relativas a: 1. Satisfacción del cliente 2. grado en el que se han logrado los objetivos de la calidad 3. desempeño de procesos y conformidad de productos y servicios 4. las no conformidades y acciones correctivas 5. los resultados de seguimiento y medición	X	0	0	

6. los resultados de las auditorías
7. el desempeño de los proveedores externos

0	d) la adecuación de los recursos?	X	0	0	
0	e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades? (Ver. 6.1)	X	0	0	
0	f) las oportunidades de mejora?	X	0	0	
9.3.3	Salidas de la revisión por la dirección	0	0	0	100%
0	Las salidas de la revisión por la dirección incluyen decisiones y acciones relacionadas con: a) las oportunidades de mejora?	X	0	0	
0	b) cualquier necesidad de cambio en el SGC?	X	0	0	
0	c) la necesidad de recursos?	X	0	0	
0	¿Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de la revisión por la dirección?	X	0	0	
10	MEJORA	0	0	0	52%
10.1	Generalidades	0	0	0	75%
0	¿Se determinan y seleccionan las oportunidades de mejora e implementan las acciones necesarias para cumplir los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción?	X	0	0	
0	Estas acciones incluyen: a) mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos considerando las necesidades y expectativas?	X	0	0	
0	b) corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados?	X	0	0	
0	c) mejorar el desempeño y la eficacia del SGC?	0	X	0	
10.2	No conformidad y acción correctiva	0	0	0	80%
0	Cuando ocurre no conformidad, incluyendo las originadas por quejas, la organización: a) 1. ¿Reacciona ante la no conformidad tomando acciones para controlarla y corregirla, según aplique?	X	0	0	
0	a) 2. ¿Hace frente a las consecuencias?	X	0	0	

0	b) Evalúa la necesidad de acciones para eliminar la causa de las no conformidades a fin de que no vuelan a ocurrir mediante: 1. La revisión y el análisis de la no conformidad	X	0	0	
0	2. La determinación de las causas de la no conformidad	X	0	0	
0	3. la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir	0	X	0	
0	c) implementar cualquier acción necesaria	X	0	0	
0	d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada	X	0	0	
0	e) en caso necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; y	0	X	0	
0	f) hacer cambios necesarios al SGC	X	0	0	
0	¿Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas?	X	0	0	
10.3	Mejora continua	0	0	0	0%
0	¿Se mejora continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del SGC?	0	X	0	
0	Se consideran los resultados del análisis y la evaluación, las salidas de las revisiones por la dirección, ¿para determinar si hay necesidades y oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua?	0	X	0	

ANEXO 4 INFORME DE AUDITORIA INTERNA

AUDITORIA INTERNA



AUDITORIA INTERNA

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Sr. Lechón Wiliam Estudiante		
Revisado por:	Ing. Marcelo Vacas MSc.		
Aprobado por:	Ing. Frethman Gomezjurado Gerente		

1.- INTRODUCCIÓN

En el proceso de auditoria permite dar a conocer los hallazgos encontrados en el desarrollo de todos los procesos y funciones que existen dentro de la empresa Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda. en base a los requisitos que exige la Norma ISO 9001-2015.

Mediante este proceso permite identificar y conocer las no conformidades encontradas de las cuales se procederá a tomar una medida de acción de mejora para mejorar, reducir o eliminar las mismas a través de un plan de acción

2.-OBJETIVOS

Verificar el grado de cumplimiento de cada de la Norma ISO 9001-2015 acordes a los procesos y funciones existente en la empresa Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda.

Detallar los hallazgos encontrados durante la auditoría interna para así implementar un plan de mejora prospectivo el cual ayude a la gestión interna en la empresa

3.-ALCANCE

El presente trabajo abarca todos los procesos y documentación de la empresa existente dentro de la empresa CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA.

4.- RESPONSABILIDADES

El gerente general junto con el departamento de talento humano tiene la responsabilidad de elaboración y propuesta del manual de funciones para una mejor selección del personal de trabajo, además cada cierto tiempo tendrá que ser actualizado debido al cambio de actividades a realizar.

5.- NORMATIVA DE REFERENCIA

ISO 9001-2015 (Sistema de Gestión de la Calidad- Requisitos)

6.- LUGAR Y FECHA DE LA AUDITORIA

FECHA	LUGAR	HORA
19/01/2020	Confecciones RIGORTEX	
19/01/2020	Confecciones RIGORTEX	

7.- CRITERIOS DE LA AUDITORIA

Cumplimiento de los requisitos de los puntos 84, 5, 6, 7, 8, 9, 10) de la Norma ISO 9001-2015, instrumentos pertinentes de evaluación para la empresa Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda.

7.1 EQUIPO AUDITOR

Sr. Wiliam Lechón (Estudiante - UTN)- auditor externo

8.- DESARROLLO

8.1.- INICIO DE LA AUDITORIA

Para el desarrollo del proceso de la auditoría interna en confecciones RIGORTEX se realizó el análisis de la viabilidad de la auditoria, en los cuales se determinaron los objetivos, alcance, criterios y métodos establecidos en el programa de la auditoria

8.2.- PREPARACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE AUDITORÍA

Posterior al programa de auditoría se realizó el plan de auditoría Anexo --, en los cuales se asignaron las respectivas responsabilidades al equipo auditor y el cual se

desarrolló una lista de verificación donde se encuentran establecidos los requisitos de la Norma ISO 9001-2015.

8.3.- EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

Se proceso de auditoria se realizó de acuerdo al plan de auditoría establecido anteriormente, en el cual se realizó un análisis documental y entrevistas al personal encargado de la organización para determinar el porcentaje de cumplimiento del check list de la Norma ISO 9001-2015

9.- ANÁLISIS DE RESULTADOS

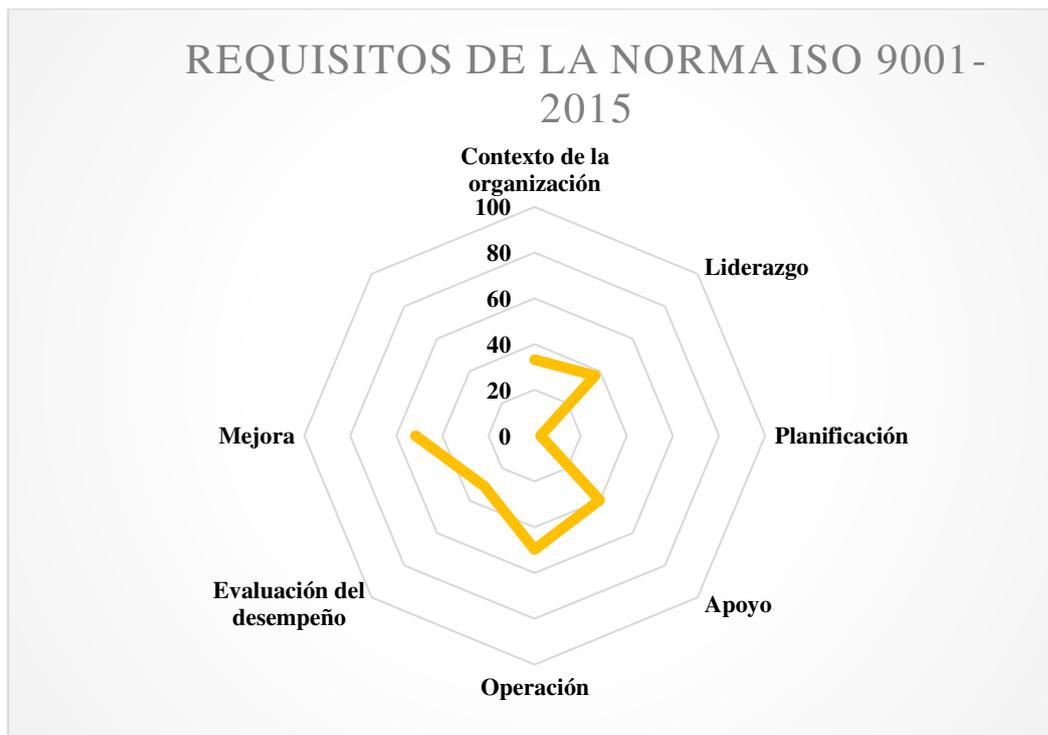
Una vez desarrollado el proceso de auditoría en la empresa Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda. enfocado al check list de la Norma ISO 9001-2015se obtuvieron los siguientes resultados.

N°	REQUISITO DE LA NORMA ISO 9001-2015	LA PORCENTAJE OBTENIDO	ACCIÓN A TOMAR
4	Contexto de la organización	33,3%	Diseñar e implementar
5	Liderazgo	37,2%	Diseñar e implementar
6	Planificación	2,4%	Diseñar e implementar
7	Apoyo	39,8%	Diseñar e implementar
8	Operación	49,7%	Mejorar
9	Evaluación del desempeño	31%	Diseñar e implementar

10	Mejora	51,7%	Mejorar
----	--------	-------	---------

NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LA NORMA ISO 9001-2015	35%	BAJO
--	-----	------

9.1.- GRÁFICA DEL CUMPLIMIENTO ACTUAL DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001-2015



10. Conclusiones

Como resultado se presenta un avance general de un 35% de la Norma ISO 9001-2015 por lo cual se deben tomar medidas de acción para poder mejorar el nivel de cumplimiento

Con los resultados de la auditoria desarrollada se requiere establecer oportunamente un modelo de gestión por procesos que permita asegurar la calidad en la empresa Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda.

ANEXOS

- a) Programa de auditoria**
- b) Plan de auditoria**
- c) Registro del check liste de la Norma ISO 9001-2015**

a) Programa de auditoria

PROGRAMA DE AUDITORÍA						
OBJETIVO	Verificar el grado de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 en la empresa Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda.					
ALCANCE	Aplica a todos los procesos y documentación existentes dentro de la empresa Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda.					
MÉTODO	Comprobación por medio de listas de verificación y revisión documental					
RESPONSABLE DEL POGRAMA	Gerente General y Auditor Interno					
PERFIL DEL AUDITOR LÍDER						
EDUCACIÓN	Carrera afín a Sistemas de Gestión de la Calidad					
FORMACIÓN	Cursos de auditoría interna de Sistemas de Gestión					
HABILIDADES	Liderazgo, gestión de auditorías, solución de problemas					
EXPERIENCIA	Auditorías internas de sistemas de Gestión					
FUNCIONES	Coordinación, programación, revisión y mejoramiento del programa de auditoría					
	Establecer los objetivos de auditoría, alcance, criterios, métodos y selección del equipo auditor					
	Seguimiento a la auditoría					
	Determinar los riesgos y oportunidades que pueden vulnerar la ejecución de la auditoría					
	Elaborar el informe de la auditoría, identificando hallazgos y conformidades encontradas					
CRONOGRAMA DE LA AUDITORÍA AÑO 2020						
ACTIVIDADES	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
	Semana	Semana	Semana	Semana	Semana	Semana

Retrasos en el desarrollo de la auditoría	MEDIANA	MEDIANO	MEDIANO	Coordinación del programa de auditoría en base en una comunicación interna eficiencia y participativa
---	---------	---------	---------	---

b) Plan de auditoría

PLAN DE AUDITORÍA				
OBJETIVOS	Verificar la conformidad con los requisitos de las normas ISO 9001: 2015 dentro de la empresa Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda.			
	Determinar el nivel de cumplimiento de los puntos que exige la Norma ISO 9001-2015 dentro de la empresa Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda.			
	Identificar riesgos y oportunidades de mejora dentro de la organización			
ALCANCE	Todos los procesos existentes dentro de la empresa Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda.			
TIPO DE AUDITORÍA	INTERNA	EXTERNA	CERTIFICACIÓN	
MÉTODO	Revisión documental, Entrevista, listas de verificación			
	MIEMBRO AUDITOR	Wiliam Lechón	CORREO	welechon@utn.edu.ec
CRONOGRAMA DE AUDITORÍA				
FECHA	LUGAR	HORA	ACTIVIDAD	AUDITOR
08-09/01/2021	Sala de juntas Rigortex	09:30	Planificación del proceso de auditoría	Equipo Auditor
08-09/01/2021	Sala de juntas Rigortex	09:45	Preparación de los instrumentos necesarios para la auditoría	Equipo Auditor

08-09/01/2021	Sala de juntas Rigortex	10:00	Remisión de apertura	Equipo Auditor
08-09/01/2021	Sala de juntas Rigortex	10:10	Revisar conformidad con los requisitos (4,5 y 6 de las normas ISO 9001:2015)	Equipo Auditor
08-09/01/2021	Sala de juntas Rigortex	10:10	Revisar conformidad con los requisitos (7,8 y 9 de las normas ISO 9001:2015)	Equipo Auditor
08-09/01/2021	Sala de juntas Rigortex	12:00	Generación de hallazgos de cumplimiento de porcentajes de la auditoría	Equipo Auditor

c) **Registro del check list de la Norma ISO 9001-2015**

PROCESO/ ACTIVIDAD	VERIFICACIÓN DE LOS PUNTOS 4, 5, 6 DE LA NORMA ISO 9001-2015					
Nombre del auditor	Equipo auditor				Fecha	
Requisito a auditar	información a obtener	Lugar	Participantes	Tiempo (Min)	Observaciones	Porcentaje de cumplimiento
4.- CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN						
4.1 Comprensión de la organización de su contexto	¿Se han determinado las cuestiones internas y externas que son pertinentes para el propósito y para la dirección estratégica y que afecten a la capacidad para lograr los resultados previstos de su SGC?	Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda.	Ing. Frethman Gomezjurado (Gerente general) Lic. Tania Noboa (Asistente de Gerencia)	20	Las cuestiones internas y externas no se encuentra documentadas para lograr los resultados del SG	50%
	¿Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones internas o externas?					
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	¿Se han determinado las partes interesadas que son pertinentes al SGC, y los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el SGC?	Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda.	Ing. Frethman Gomezjurado (Gerente general) Lic.	20	No se encuentran establecidos las partes interesadas y no se ha realizado la	50%

	¿Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes?		Tania Noboa (Asistente de Gerencia)		documentación requerida	
4.3 Determinación del alcance del SGC	Se han determinado los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer su alcance considerando:	Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda.	Ing. Frethman Gomezjurado (Gerente general) Lic. Tania Noboa (Asistente de Gerencia)	25	La organización no ha definido el alcance del Sistema de Gestión	33%
	a.- las cuestiones internas y externas					
	b.- El alcance del SGC está disponible y se mantiene como información documentada					
	c.- Se comprueba que los requisitos que se han determinado como aplicables no afectan a la capacidad o a la responsabilidad de la organización					

4.- Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	Se ha establecido, implementado, mantenido y mejorado continuamente el SGC, incluido los procesos necesarios y sus interacciones de acuerdo con los requisitos de la norma	Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda.	Ing. Frethman Gomezjurado (Gerente general) Lic. Tania Noboa (Asistente de Gerencia)	25	No se encuentran establecidos ni documentados los procesos necesarios para la implementación del SGC	0%
	¿Se abordan los riesgos y las oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6?1?					
	La organización mantiene información documentada para apoyar la operación de sus procesos y la conserva para demostrar que estos realizan según lo planificado					
	ESTRUCTURA	Cumplimiento de los puntos 4.1, 4.2, 4.3, 4.4			Porcentaje de cumplimiento	33,3%
5. LIDERAZGO						

5.1. Liderazgo y compromiso	<p>¿La alta dirección demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al SGC, asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC?</p> <p>¿Se asegura de que se establecen la política y los objetivos de calidad para el SGC, y que estos son compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización?</p>	Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda.	Ing. Frethman Gomezjurado (Gerente general) Lic. Tania Noboa (Asistente de Gerencia)	20	La organización promueve el proceso de mejora continua de la gestión por medio del SGC, pero en los cuales no se han definido los riesgos y oportunidades el cual genere la satisfacción del cliente	75%
5.2 Política	<p>¿La alta dirección ha establecido, implementado y mantenido una política de calidad que sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye a su dirección estratégica?</p> <p>¿La política de calidad proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad?</p>	Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda.	Ing. Frethman Gomezjurado (Gerente general) Lic. Tania Noboa (Asistente de Gerencia)	25	La organización no tiene definido una política de calidad por lo que no cuenta con un SGC	17%

	¿La política de calidad está disponible y se mantiene como información documentada?					
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	¿La alta dirección se asegura que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignan, se comunican y se entienden en toda la organización? ¿Se informa a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y sobre las oportunidades de mejora apartado (¿10.1)?	Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda.	Ing. Frethman Gomezjurado (Gerente general) Lic. Tania Noboa (Asistente de Gerencia)	20	En la organización no se encuentran definidos los roles y responsabilidades, además no cuenta con salidas previstas, informe de gestión y planificación de cambios	20%
	ESTRUCTURA	Cumplimiento de los puntos 5.1, 5.2, 5.3			Porcentaje de cumplimiento	37,3%
6. PLANIFICACIÓN						
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	¿Al planificar el SGC se han considerado las cuestiones internas y externas, los requisitos de las partes interesadas y determinar los riesgos y oportunidades que son necesarias abordar con el fin de asegurar que el SGC logra resultados?	Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda.	Ing. Frethman Gomezjurado (Gerente general) Lic. Tania Noboa (Asistente de Gerencia)	25	La organización no cuenta con un SGC por lo cual no se encuentran definidos los riesgos y oportunidades	0%

	¿La organización planifica acciones para abordar los riesgos y oportunidades?					
	¿Planifica la manera de integrar e implementar las acciones en su proceso de SGC? Ver 4.4 y evaluar					
6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos	¿Se han establecido objetivos de calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios del SGC?	Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda.	Ing. Frethman Gomezjurado (Gerente general) Lic. Tania Noboa (Asistente de Gerencia)	20	La organización no cuenta con un SGC por lo que no se encuentra definidos los objetivos de calidad y por tanto no se puede realizar una adecuada planificación	7%
	¿Los objetivos de calidad son coherentes con la política de calidad?					
	¿Al planificar como lograr los objetivos de la calidad la organización determina que hacer, que recursos se requieren, responsable, cuando se finalizará y cómo se evaluarán los resultados?					
6.3 Planificación de los cambios	¿Cuándo se determinan cambios al SGC, éstos se realizan de manera planificada?	Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda.	Ing. Frethman Gomezjurado	20		0%

	La organización considera: ¿El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales, la integridad del SGC, la disponibilidad de recursos y la asignación de responsabilidades y autoridades?		(Gerente general) Lic. Tania Noboa (Asistente de Gerencia)		
	ESTRUCTURA	Cumplimiento de los puntos 6.1, 6.2, 6.3	Porcentaje de cumplimiento	2,3%	

7.- APOYO

7.1 Recurso y Generalidades	¿Se ha determinado y se proporcionan los recursos necesarios para el establecimiento, implementación y mejora continua del SGC?	Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda.	Ing. Frethman Gomezjurado (Gerente general) Lic. Tania Noboa (Asistente de Gerencia)	45	La organización provee los recursos que son necesarios para el SGC, pero no han sido asignadas las respectivas responsabilidades, además no se encuentra documentado el seguimiento de los procesos del desarrollo del producto	41%
	¿Se determinan y proporcionan las personas necesarias para la implementación eficaz de su SGC y para la operación y control de sus procesos?					

	<p>¿La organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios?</p>					
	<p>¿Se ha determinado, se proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de los procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?</p>					
	<p>¿se ha determinado y se proporcionan los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los recursos cuando se realice seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos?</p>					

	<p>Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito, le equipo de medición: a) se calibra o verifica a intervalos planificados, o antes de su utilización contra patrones de medición internacionales o nacionales, cuando no existen tales patrones se conserva como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación</p>					
	<p>b) ¿se identifica para determinar su estado?</p>					
	<p>c) se protege contra ajustes, daño o deterioro que pudieren invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición?</p>					
	<p>¿Se determinan los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?</p>					

7.2 Competencia	a) ¿Se determina la competencia necesaria de las personas que realizan bajo su control trabajos que afectan el desempeño y eficacia del SGC?	Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda.	Ing. Frethman Gomezjurado (Gerente general) Lic. Tania Noboa (Asistente de Gerencia)	5	La organización dispone de un personal el cual es acorde al perfil de trabajo por cada puesto de trabajo sin embargo no ha existe un programa de capacitación constante para dicho personal	50%
7.3 Toma de conciencia	Se asegura de que las personas que realizan le trabajo bajo control de la organización tomen conciencia de: a) la política de calidad, los objetivos de calidad, su contribución a la eficacia del SGC incluidos los beneficios de una mejora al desempeño, así como implicaciones de incumplimiento de requisitos?	Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda.	Ing. Frethman Gomezjurado (Gerente general) Lic. Tania Noboa (Asistente de Gerencia)	5	La organización no cuenta con una política y sus objetivos de calidad porque lo que no cuenta con un SGC	0%

7.4 Comunicación	<p>se determinan las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC que incluyen:</p> <p>a) que comunicar</p> <p>b) cuándo comunicar</p> <p>c) a quién comunicar</p> <p>d) cómo comunicar</p> <p>e) quién comunica</p>	Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda.	Ing. Frethman Gomezjurado (Gerente general) Lic. Tania Noboa (Asistente de Gerencia)	5	En la organización cuenta con una comunicación entre las partes interesadas	100%
7.5 Información documentada	<p>¿El SGC de incluye: a) la información documenta requerida por la Norma ISO 9001: 2015?</p> <hr/> <p>Al crear y actualizar la información documentada se asegura de que lo siguiente sea apropiado:</p> <p>a) La identificación y descripción de la información documentada (título, fecha, autor, no. de referencia)</p>	Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda.	Ing. Frethman Gomezjurado (Gerente general) Lic. Tania Noboa (Asistente de Gerencia)	10	En la organización no cuenta con una información documentada el cual requiere el SGC, además no dispone de un proceso de gestión documentada	25%

	<p>La información documentada requerida por el SGC y por la Norma ISO 9001: 2015 se controla para asegurar que a) está disponible y es idónea para su uso, dónde y cuándo se necesite.</p> <p>Distribución, almacenamiento, control de cambios, conservación y disposición</p>					
	ESTRUCTURA	Cumplimiento de los puntos 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5			Porcentaje de cumplimiento	39,80%
8.- OPERACIÓN						
8.1 Planificación y control operacional	<p>Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios. Se implementa las acciones para la atención de riesgos y alcanzar los objetivos de calidad mediante: a) la determinación de los requisitos para los productos y servicios.</p>	<p>Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda.</p>	<p>Ing. Frethman Gomezjurado (Gerente general)Lic. Tania Noboa (Asistente de Gerencia)</p>		<p>La organización realiza sus procesos para proveer sus productos sin embargo no aplica mecanismos de control para dicha fabricación</p>	43%

8.2 Requisitos para los productos y servicios	La comunicación con los clientes incluye: ¿a) Proporcionar la información relativa a los productos y servicios?	Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda.	Ing. Frethman Gomezjurado (Gerente general)Lic. Tania Noboa (Asistente de Gerencia)	La organización determina los instrumentos acordes para llevar a cabo su elaboración, pero no realiza una retroalimentación de los clientes y proveedores tampoco posee información documentada de dichos procesos	100%
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	Se ha establecido, implementado, mantenido un proceso de diseño y desarrollo (D&D) que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de productos y servicios? Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo la organización ha considerado: ¿a) la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo?	Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda.	Ing. Frethman Gomezjurado (Gerente general)Lic. Tania Noboa (Asistente de Gerencia)	La organización dispone de procesos de diseño y desarrolla para la fabricación de sus productos y de los cambios que puedan surgir desde las partes interesadas	2%
		Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda.	Ing. Frethman Gomezjurado (Gerente general)Lic. Tania Noboa		

	<p>Se han determinado los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios para el D&D?</p> <p>Se aplican controles al proceso de D&D para asegurarse que: ¿a) se definen los resultados a lograr?</p> <p>Se asegura que las salidas del D&D: ¿a) cumple con los requisitos de las entradas?</p> <p>Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el D&D de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos?</p>		(Asistente de Gerencia)		
8.4 Control de los procesos, productos y servicios	¿Se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos?	Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda.	Ing. Frethman Gomezjurado (Gerente)	La organización establece parámetros a los proveedores para la fabricación de sus	54%

<p>suministrados externamente</p>	<p>¿Se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes a los clientes?</p>		<p>general)Lic. Tania Noboa (Asistente de Gerencia)</p>		<p>productos, pero existen a veces algunas inconsistencias dentro de la materia prima</p>	
<p>8.5 Producción y provisión del servicio</p>	<p>¿La producción y provisión del servicio esta implementado bajo condiciones controladas?</p> <p>¿Se utilizan los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios?</p> <p>¿Se cuida de la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o estén siendo utilizadas por la misma?</p>	<p>Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda.</p>	<p>Ing. Frethman Gomezjurado (Gerente general)Lic. Tania Noboa (Asistente de Gerencia)</p>		<p>La organización da su respectivo seguimiento a los procesos y salidas dentro esperadas de la fabricación establecida , sin embargo, la empresa no cuenta con una respectiva documentación de la</p>	<p>39%</p>

	<p>¿Se preservan las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos?</p> <p>¿Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega de los productos y servicios?</p> <p>¿Se revisan y controlan los cambios para la producción o la prestación del servicio, que permita asegurar la continuidad en la conformidad con los requisitos?</p>				información para lo cual no podría sujetarse a los cambios que puedan presentarse después.	
8.6 Liberación de los productos y servicios	¿Se han implementado disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios?	Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda.	Ing. Frethman Gomezjurado (Gerente general)Lic. Tania Noboa (Asistente de Gerencia)		La organización se asegura que la prenda fabricada este con las especificaciones requeridas sin embargo no tiene un proceso establecido	100%
8.7 Control de las salidas no conformes	¿Se asegura que las salidas no conformes con los requisitos se identifican y controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada?	Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda.	Ing. Frethman Gomezjurado (Gerente general)Lic.		La organización establece posibles problemas en la fabricación de sus productos, pero no	10%

	Se mantiene la información documentada que: a) describa la conformidad		Tania Noboa (Asistente de Gerencia)		realiza un proceso documentado el cual describa las no conformidades.	
9.- EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO						
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Se han determinado: a) Los aspectos que requieren seguimiento y medición	Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda.	Ing. Frethman Gomezjurado (Gerente general)Lic. Tania Noboa (Asistente de Gerencia)		La organización realiza su respectivo seguimiento, medición y evaluación de todos los procesos que intervienen dentro de ella, sin embargo, no se encuentran apoyados ya que carece de un SGC	38%
	¿Se realiza el seguimiento de la percepción de los clientes del grado en el que se cumplen sus necesidades y expectativas?					
	Se analizan y evalúan los datos y la información apropiadas que surgen por el seguimiento y la medición					
9.2 Auditoría Interna	Se realizan auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el SGC es: a) 1. ¿Conforme con los requisitos propios de la organización para su SGC?	Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda.	Ing. Frethman Gomezjurado (Gerente general)Lic. Tania Noboa		La dirección no ha establecido un proceso de auditoría interna el cual evalué a la organización	

	<p>a) Se planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría que incluya la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, ¿los cambios que afecten a la organización y los resultados de auditorías previas?</p>		(Asistente de Gerencia)			0%
9.3 Revisión por la dirección	<p>La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su idoneidad, ¿adecuación eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización?</p> <hr/> <p>Se planifica y llevan a cabo la revisión por la dirección considerando: ¿a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previa?</p>	Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda.	<p>Ing. Frethman Gomezjurado (Gerente general)Lic. Tania Noboa (Asistente de Gerencia)</p>		La organización no puede cumplir con dicho requisito ya que no dispone de un Sistema de gestión de la calidad	56%

	Las salidas de la revisión por la dirección incluyen decisiones y acciones relacionadas con: ¿a) Las oportunidades de mejora?					
	ESTRUCTURA	Cumplimiento de los puntos 9.1, 9.2, 9.3.			Porcentaje de cumplimiento	31%
10. MEJORA						
10.1 Generalidades	¿Se determinan y seleccionan las oportunidades de mejora e implementan las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción?	Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda.	Ing. Frethman Gomezjurado (Gerente general)Lic. Tania Noboa (Asistente de Gerencia)	20 min	La organización promueve el desarrollo para lograr su mejora continua por lo cual gestiona las no conformidades en la fabricación de sus productos, además identifica las oportunidades de mejora, pero no se ha desarrollado un SGC	75%
10.2 No conformidad y acción correctiva	Cuando ocurre una no conformidad, incluyendo las originadas por quejas, la organización: a) 1. ¿Reacciona ante la no conformidad tomando acciones para controlarla y corregirla, según aplique?					80%
10.3 Mejora continua	Se mejora continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del SGC					0%
	ESTRUCTURA	Cumplimiento de los puntos 10.1, 10.2, 10.3.			Porcentaje de cumplimiento	51,7%

ANEXO 5. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA			VERSIÓN	01
				REVISIÓN	01
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GERENCIA					
MACROPROCESO: Gestión Estratégicas		RESPONSABLE: Gerente		PARTICIPANTES: Gerente, Administradora	
OBJETIVO	Administrar efectivamente los recursos necesarios de la organización con el fin de cumplir las metas y directrices emitidas por la junta directiva			ALCANCE	Establecer las directrices estrategias de la empresa a la toma de acciones para lograr que las metas se cumplan.
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTES
Proveedores. Todos los procesos Junta directiva	Directrices emitidas por la junta directiva. Información sobre cumplimiento de efectividad de metas y objetivos. Necesidades de recursos para el funcionamiento de la organización	<p>Establecer el cronograma para la revisión por la dirección.</p> <p>Análisis de información sobre la empresa, el sector y el mercado.</p> <p>Establecimientos de objetivos, metas, estrategias y políticas organizacionales.</p> <p>Desarrollo de planes de las directrices estratégicas y el desempeño de la empresa.</p> <p>Ejecutar la revisión en el tiempo establecido-</p> <p>Constatar que las directrices estratégicas hayan sido establecidas conforme a un análisis previo.</p> <p>Comprobar que los recursos suministrados respondan a las necesidades de la organización.</p> <p>General acciones preventivas, correctivas y mejora de acorde con los resultados del proceso.</p>		Objetivos, metas, estrategias, y políticas organizacionales. Planes de acción. Recursos necesarios para el funcionamiento de la organización. Convenios y contratos. Clientes nuevos. Innovación de productos	Junta directiva Proveedores. Clientes. Todos los procesos Todos los trabajadores

		Realizar acciones preventivas, correctivas y de mejora que eliminen no conformidades detectadas Evaluación de Riesgos y Oportunidades		
RECURSOS				
MÁQUINAS Y EQUIPOS	MATERIALES	REQUISITOS DE LA NORMA	FINANCIEROS	TALENTO HUMANO
Computadora- Impresora	Hojas, Esferos,	4, 5, 6, 8, 8.1, 8.2, 10	Financiado por la empresa	Gerente General
CONTROL				
	DOCUMENTO DE APOYO		DOCUMENTOS Y FORMATOS APLICABLES	
	Planeación estratégica Asesoría jurídica		Formato planeación estratégica Control de documentos	
INDICADORES		MEDICIÓN	RIESGOS	VALORACIÓN
Evaluación del desempeño Número de estrategias establecidas		Anual Anual	Incumplimientos en la planificación estratégica Falta de estrategias de mercado	Medio Medio
ELABORADO POR	William Emerson Lechón Narváez	REVISADO POR		
CARGO	Estudiante UTN	CARGO		

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		VERSIÓN	01
			REVISIÓN	01
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE CONTROL				
MACROPROCESO: Procesos Estratégicos		RESPONSABLE: Gerencia		PARTICIPANTES: Toda la organización
OBJETIVO	<p>Determinar el sistema para la elaboración control y seguimiento de documentos para asegurar su correcta gestión</p> <p>Analizar cada proceso establecido con el fin de no cometer errores que puede ocurrir en el futuro.</p> <p>Obtener evidencias del correcto funcionamiento del control de documentos para poder evaluar de manera objetiva y cumplir con cada requisito que establezca la norma</p>	ALCANCE	El proceso inicia desde la recepción de pedido hasta la entrega de las prendas establecidas	
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	USUARIOS
Todos los procesos que intervienen dentro de la organización	<p>Modelo de creación para la archivar los documentos</p> <p>Documentación para el sistema de gestión por procesos y de calidad</p> <p>Propuesta de una mejora de cada proceso</p>	<p>Creación de los documentos</p> <p>Revisión y aprobación de los documentos</p> <p>Registro de documentos implementados</p> <p>Codificación de cada documento implementado</p> <p>Archivar de documentos</p> <p>Plan de auditoria</p> <p>Desarrollo de auditoría interna</p> <p>Elaboración de informe de la auditoria desarrollada</p> <p>Procesos que pueden tomar acciones correctivas</p> <p>Informe para mejorar los procesos que tomaron acciones correctivas</p>	<p>Documentos creados, actualizados o mejorados</p> <p>Informe de auditoría interna desarrollada</p> <p>Acciones de mejora de cada proceso dentro de la organización</p>	Toda la organización

		Archivar documentación desarrollada		
RECURSOS				
MÁQUINAS Y EQUIPOS	MATERIALES	REQUISITOS DE LA NORMA	FINANCIEROS	TALENTO HUMANO
Computadora, esferos	Hojas, Cuadernos	4.1, 5, 6, 8, 8.2, 9, 10	Financiado por la empresa	Toda la organización
CONTROL				
ESTRUCTURA	DOCUMENTO DE APOYO		DOCUMENTOS Y FORMATOS APLICABLES	
Toda la organización	Control de documentos Control y mejora continua Auditoría interna		Sistema de documentación Plan de auditoria Informe de correcciones de los procesos	
INDICADORES		MEDICIÓN		RIESGOS
Número de documentos elaborados		Mensual		Mal registro de documentos
Número de incidencias abiertas en auditorías internas		Trimestral		Mal desarrolladas las auditorias
ELABORADO POR	Wiliam Emerson Lechón Narváez		REVISADO POR	
CARGO	Estudiante UTN		CARGO	

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA			VERSIÓN	01
				REVISIÓN	01
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DISEÑO					
MACROPROCESO: Proceso productivo		RESPONSABLE: Diseño		PARTICIPANTES: Gerente, Diseñadores gráficos	
OBJETIVO	Diseñar y elaborar nuevas prendas de vestir con los requerimientos establecidos por los clientes			ALCANCE	El proceso inicia desde la recepción del pedido hasta la entrega del producto
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	USUARIOS
RM ETAFASHION FARMAENLACE	Orden de pedido Modelos para desarrollar el diseño	Elaboración de diseños para las diferentes líneas de ETAFASHION y RM Elaboración y creación de muestras Coordinación de diseño, muestras, contra muestras y producción Coordinación y planificación con el jefe de producción Coordinación y planificación con revelado y estampado para la producción de prendas aprobadas Elaboración y propuesta de diseño ocasionalmente para diferentes instituciones Revisión y medición y empaque de prendas muestra iniciales Visitas a las cadenas de RM y ETAFASHION Mantener el canal de comunicación con diseñadores, compradores y control de calidad con las cadenas de RM y ETAFASHION Diseños varios, Simulaciones y artes		Diseños aprobados Fichas de producción aprobado Informes de visitas con los clientes Registro de diseños aprobados	RM ETAFASHION FARMAENLACE

		Impresiones y retoque al manual de artes para el revelado Diagrama de artes para sublimado			
RECURSOS					
MÁQUINAS Y EQUIPOS	MATERIALES	REQUISITOS DE LA NORMA	FINANCIEROS	TALENTO HUMANO	
Computadora- Impresora	Hojas, Esferos, Lápiz,	4, 5, 6, 8, 8.1, 8.2, 10	Financiado por la empresa	Diseñadores Gráficos	
CONTROL					
DOCUMENTO DE APOYO			DOCUMENTOS Y FORMATOS APLICABLES		
Diseño Proceso productivo			Ficha de diseño Orden de producción		
INDICADORES		MEDICIÓN	RIESGOS		VALORACIÓN
Eficiencia del trabajador Número de diseños elaborados		Mensual Semanal	Personal de trabajo poco eficiente Diseños no aprobados		Medio Medio
ELABORADO POR	Wiliam Emerson Lechón Narváez	REVISADO POR			
CARGO	Estudiante UTN	CARGO			

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA			VERSIÓN	01
				REVISIÓN	01
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO PRODUCTIVO					
MACROPROCESO: Proceso productivo		RESPONSABLE: jefe de producción y Trabajadores		PARTICIPANTES: Gerente, Administradora	
OBJETIVO	Diseñar y elaborar nuevas prendas de vestir con los requerimientos establecidos por los clientes		ALCANCE	El proceso inicia desde la recepción del pedido hasta la entrega del producto	
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	USUARIOS
Gerente Cliente	Recepción del pedido Diseño de prenda Aprobación del diseño de la prenda Orden de pedido de materia prima Recepción de materia prima	Preparar los trazos y los moldes de las prendas a confeccionar Cortar la tela con las especificaciones establecidas Enviar a confeccionar a los talleres de confección Recibir y verificar las prendas confeccionadas Sublimar o serigrafiar la prenda confeccionada Etiquetar y planchar las prendas Inspección y control de la prenda terminada Empacar y entregar prendas confeccionadas		Camisetas Pantalones Chompas Chalecos Gorras Mandiles Busos	RM ETAFASHION FARMAENLACE
RECURSOS					
MÁQUINAS Y EQUIPOS	MATERIALES	REQUISITOS DE LA NORMA	FINANCIEROS	TALENTO HUMANO	

Computadora- Impresora Cortadora de tela, Overlock, Sublimadora, Pulpo de serigrafía, Plancha,	Hojas, Esferos, Lápiz, Cartones, Etiquetas, Fundas, Hilos	4, 5, 6, 8, 8.1, 8.2, 10	Financiado por la empresa	Trabajadores de la empresa	
CONTROL					
DOCUMENTO DE APOYO			DOCUMENTOS Y FORMATOS APLICABLES		
Corte y confección Acabados Control de Calidad Entrega			Ficha de diseño Orden de producción		
INDICADORES		MEDICIÓN	RIESGOS		VALORACIÓN
Eficiencia del trabajador		Mensual	Personal de trabajo poco eficiente		Medio
ELABORADO POR	Wiliam Emerson Lechón Narváez	REVISADO POR			
CARGO	Estudiante UTN	CARGO			

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA			VERSIÓN	01
				REVISIÓN	01
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SERIGRAFÍA					
MACROPROCESO: Gestión Operativa		RESPONSABLE: OPERADOR DE SERIGRAFÍA		PARTICIPANTES: jefe de producción, Operador de serigrafía	
OBJETIVO	Establecer el proceso de serigrafía en las prendas establecidas con los diseños aceptados anteriormente.		ALCANCE	El proceso inicia desde la estampación del diseño hasta el envío a los talleres de confección	
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	USUARIOS
<ul style="list-style-type: none"> • Área de corte • Proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> • Orden de producción • Marcos limpios • Piezas de las prendas • Pintura y otros para el proceso de serigrafiado 	<ul style="list-style-type: none"> • Preparar los insumos necesarios para realizar el proceso de serigrafiado • Receptar diseño establecido para cada prenda • Termofijar el diseño establecido en cada prenda • Revisión e inspección del diseño estampado • Aprobación de la pieza revelada 		<ul style="list-style-type: none"> • Piezas estampadas • Diseño revelado 	<ul style="list-style-type: none"> • Talleres de confección
RECURSOS					
MÁQUINAS Y EQUIPOS	MATERIALES	REQUISITOS DE LA NORMA		FINANCIEROS	TALENTO HUMANO
Marcos, Pintura, pulpo de serigrafía, horno, compresor, racle	Papel del diseño, guantes, ropa especial de trabajo	4, 5.1, 5.3, 6.3, 7.5.2, 7.5.3, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5,		Financiado por la empresa	Operador de serigrafía
CONTROL					
Estructura	DOCUMENTO DE APOYO			DOCUMENTOS Y FORMATOS APLICABLES	
Área de serigrafiado	Serigrafía			Orden de producción	

INDICADORES		MEDICIÓN	RIESGOS	VALORACIÓN
Eficiencia del trabajador		Mensual	Piezas mal estampadas	Medio
ELABORADO POR	William Emerson Lechón Narváez	REVISADO POR		
CARGO	Estudiante UTN	CARGO		

		CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA			VERSIÓN	01
					REVISIÓN	01
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE CONFECCIÓN						
MACROPROCESO: Gestión Operativa			RESPONSABLE: TALLERES DE CONFECCIÓN		PARTICIPANTES: jefe de producción, Talleres de confección	
OBJETIVO	Confeccionar los diferentes tipos de prendas establecidas de acuerdo con las especificaciones requeridas		ALCANCE	El proceso inicia desde la recepción de las piezas cortadas y diseñadas y culmina con la entrega de la prenda confeccionada		
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	USUARIOS	
Área de serigrafiado	Piezas cortadas y diseñadas Insumos para confeccionar	Recibir la orden de producción Preparar las piezas para empezar a confeccionar Confeccionar las prendas Revisar e inspeccionar las prendas Aprobación de prendas Enviar a la empresa		Prendas confeccionadas, revisadas y empaquetadas	Empresa	
RECURSOS						
MÁQUINAS Y EQUIPOS	MATERIALES	REQUISITOS DE LA NORMA		FINANCIEROS	TALENTO HUMANO	
Overlock, Oliador, Recubridora, Botonera, Tirilladora, Recta	Hilos, Botones, Cinta adhesiva, Ajugas, Elásticos, Broche manual	4, 5.1, 5.3, 6.3, 7.5.2, 7.5.3, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5,		Financiado por la empresa	Técnicos en confección y corte	
CONTROL						
ESTRUCTURA	DOCUMENTO DE APOYO			DOCUMENTOS Y FORMATOS APLICABLES		
Talleres de confección	Confección			Orden de producción		

INDICADORES		MEDICIÓN		RIESGOS	VALORACIÓN
Eficiencia del trabajador Número de prendas aceptadas		Mensual	Mensual	Piezas mal confeccionadas Infraestructura mal adecuada, maquinaria obsoleta	Medio Alto
ELABORADO POR	Wiliam Emerson Lechón Narváez	REVISADO POR			
CARGO	Estudiante UTN	CARGO			

		CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA			VERSIÓN	01
					REVISIÓN	01
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMERCIALIZACIÓN CLIENTES PRINCIPALES						
MACROPROCESO: Gestión de Apoyo		RESPONSABLE: jefe comercial			PARTICIPANTES: jefe comercial, Cliente, Gerente	
OBJETIVO	Realizar las ventas de cada prenda de vestir a través de diferentes clientes o almacenes textiles para obtener ingresos			ALCANCE	El proceso inicia desde la recepción de pedido hasta la entrega de las prendas establecidas	
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES			SALIDAS	USUARIOS
Área de bodega	Información al cliente Muestra de catálogo Modelos de las diferentes prendas	Recepción al cliente Recibir especificaciones del cliente Mostrar catálogo de diferentes diseños de las prendas Aceptación del pedido Establecer los datos pertinentes para realizar el pedido Verificar y aprobar			Orden del pedido Prendas para vender	Clientes Almacén Contabilidad
RECURSOS						
MÁQUINAS Y EQUIPOS	MATERIALES	REQUISITOS DE LA NORMA	FINANCIEROS	TALENTO HUMANO		
Computadora, esferos	Hojas, etiquetas, grapadora	4.1, 5, 6, 8, 8.2, 9, 10	Financiado por la empresa	Gestión de relaciones con el cliente		
CONTROL						
ESTRUCTURA	DOCUMENTO DE APOYO			DOCUMENTOS Y FORMATOS APLICABLES		
Área de compras	Ventas			Orden de producción		
INDICADORES		MEDICIÓN		RIESGOS		VALORACIÓN

Satisfacción del cliente Crecimiento en el mercado		Mensual Trimestral	No alcanzar las ventas planeadas No tener un personal de ventas	Alto Medio
ELABORADO POR	Wiliam Emerson Lechón Narváez	REVISADO POR		
CARGO	Estudiante UTN	CARGO		



CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA

VERSIÓN 01

REVISIÓN 01

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN FINANCIERO Y CONTABLE

MACROPROCESO: Gestión Operativa

RESPONSABLE: Asistente de gerencia y contador general

PARTICIPANTES: jefe de producción, Operador de corte

OBJETIVO

Planificar, Desarrollar, ejecutar y controlar el presupuesto establecido dentro de la empresa efectuando los registros que reflejen la realidad financiera para un perfecto desarrollo de los procesos contables y financieros dentro de la empresa

ALCANCE

El proceso inicia desde la tendida de tela y culmina en las piezas cortadas

PROVEEDORES

ENTRADAS

ACTIVIDADES

SALIDAS

USUARIOS

Todos los procesos
Planeación estratégica
Gestión Financiera y contable

Presupuesto del año anterior
Compras
Estrategias establecidas
Estados financieros

Desarrollo del nuevo presupuesto
Control y seguimiento del presupuesto desarrollado
Desarrollar procedimientos contables
Realizar los respectivos pagos a proveedores
Establecer una base de datos de clientes y proveedores
Desarrollo de informes contables

Presupuesto aprobado
Informes del seguimiento del presupuesto
Estados financieros
Registro de compras y ventas

Gestión Financiera y contable
Gerencia
Junta directiva

RECURSOS

MÁQUINAS Y EQUIPOS

MATERIALES

REQUISITOS DE LA NORMA

FINANCIEROS

TALENTO HUMANO

Ordenadores, Escritorio de mesa

Hojas, Lápiz

4, 5.1, 5.3, 6.3, 7.5.2, 7.5.3, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5,

Financiado por la empresa

CONTROL			
DOCUMENTO DE APOYO		DOCUMENTOS Y FORMATOS APLICABLES	
Elaboración y seguimiento del presupuesto Registro de compras Registro de ventas Información para la declaración de impuestos Presentación a los entes de control		Informe de presupuesto Base de datos de clientes y proveedores Informe de estados financieros Estados contables	
INDICADORES	MEDICIÓN		RIESGOS
Cumplimiento del presupuesto Número de informes desarrollados	Mensual Mensual		Mala ejecución del presupuesto Existencia de errores en los informes
ELABORADO POR	Wiliam Emerson Lechón Narváez	REVISADO POR	
CARGO	Estudiante UTN	CARGO	

		CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA			VERSIÓN	01
					REVISIÓN	01
CARACTERIZACIÓN DEL GESTIÓN COMERCIAL						
MACROPROCESO: Gestión Apoyo			RESPONSABLE: Asistente de gerencia		PARTICIPANTES: Gerente, jefe de producción, Diseñadores, Asistente de gerencia	
OBJETIVO	Mantener la información de clientes y proveedores de cada producto existente en la empresa, además, establecer los pedidos de clientes con cada especificación del producto a fabricar.			ALCANCE	El proceso inicia desde la asignación de los recursos hasta la utilización de estos	
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES			SALIDAS	USUARIOS
Cliente Proveedores	Diseño aprobado por los clientes Orden de producción Cantidad establecida por los clientes	Mantener comunicación con los clientes Determinar los requerimientos establecidos por los clientes Medir la satisfacción de los clientes Mantener en comunicación con los proveedores Comprar los insumos necesarios para la producción a realizar Revisión de insumos requeridos Registrar cada insumo que ingrese a la empresa			Pedidos entregados Registro de insumos ingresados a la empresa	Proveedores Clientes
RECURSOS						
MÁQUINAS Y EQUIPOS	MATERIALES	REQUISITOS DE LA NORMA		FINANCIEROS	TALENTO HUMANO	
Computadora. Teléfono, Impresora	Hojas, Implementos de oficina	4, 5.1, 5.3, 6.3, 7.5.2, 7.5.3,		Financiado por la empresa	Asistente de Gerencia Jefe de producción	

CONTROL			
ESTRUCTURA	DOCUMENTO DE APOYO	DOCUMENTOS Y FORMATOS APLICABLES	
Comercial	Adquisición de materia prima Compras Ventas Satisfacción del cliente	Orden de producción Registro de compras y ventas	
INDICADORES	MEDICIÓN	RIESGOS	VALORACIÓN
Rentabilidad de la empresa	Semestral	No cumplir con los pedidos a tiempo	Alto
ELABORADO POR	William Emerson Lechón Narváez	REVISADO POR	
CARGO	Estudiante UTN	CARGO	

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA			VERSIÓN	01
				REVISIÓN	01
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE TALENTO HUMANO					
MACROPROCESO: Gestión Estratégicas		RESPONSABLE: jefe de talento humano		PARTICIPANTES: Gerente, Administradora	
OBJETIVO	Administrar y gestionar las actividades que se desarrollen dentro de talento humano en pro del mejoramiento continuo, la satisfacción personal y el desarrollo de la organización.			ALCANCE	Información e identificación de las necesidades de que establecen la gestión de talento humano
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	USUARIOS
Todos los procesos del SGI Planeación estratégica Gestión Documental Gestión Financiera	Requerimientos de necesidades de formación por competencia Informes de hallazgos Asignación de recursos Documentación divulgada	Identificación de necesidades de provisión de empleos, establecer un proceso de selección Planificación de trabajo orientado a la medición, evaluación y desempeño de las competencias del personal dentro de la empresa Elaborar una proyección de presupuesto de la nómina Formulación y desarrollo del plan de capacitación Mejoramiento del proceso		Todos los procesos del SIG Gestión Financiera Control interno de gestión	Proveedores Clientes Organización
RECURSOS					
MÁQUINAS Y EQUIPOS	MATERIALES	REQUISITOS DE LA NORMA		FINANCIEROS	TALENTO HUMANO
Computadora- Impresora	Hojas, Esferos,	4, 5, 6, 8, 8.1, 8.2, 10		Financiado por la empresa	Personal de trabajo
CONTROL					
ESTRUCTURA	DOCUMENTO DE APOYO			DOCUMENTOS Y FORMATOS APLICABLES	
Gerencia	Selección y contratación Evaluación del desempeño			Nómina y rol de pagos Control de documentos	

INDICADORES		MEDICIÓN		RIESGOS	VALORACIÓN
Personal capacitado Personal contratado		Anual Anual		Incumplimientos en la capacitación del personal	Medio
ELABORADO POR	Wiliam Emerson Lechón Narváez	REVISADO POR			
CARGO	Estudiante UTN	CARGO			

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA			VERSIÓN	01
				REVISIÓN	01
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE CONTABILIDAD					
MACROPROCESO: Gestión Apoyo		RESPONSABLE: CONTADOR GENERAL		PARTICIPANTES: Contador General, jefe financiero	
OBJETIVO	Realizar el registro y actividades financieras que presentan dentro de la empresa, con el fin de conocer las ganancias o perdidas		ALCANCE	El proceso inicia desde la asignación de los recursos hasta la utilización de los mismos	
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	USUARIOS
Proveedores Almacén	Facturas Roles de pago Comprobantes de pago Cheques	Planificar la gestión contable Elaborar presupuesto Realizar estados financieros Facturas		Informes financieros Balances generales	Proveedores Procesos Financiero
RECURSOS					
MÁQUINAS Y EQUIPOS	MATERIALES	REQUISITOS DE LA NORMA	FINANCIEROS	TALENTO HUMANO	
Computadora. Teléfono, Impresora	Hojas, Implementos de oficina	4, 5.1, 5.3, 6.3, 7.5.2, 7.5.3,	Financiado por la empresa	Contador general	
CONTROL					
ESTRUCTURA	DOCUMENTO DE APOYO		DOCUMENTOS Y FORMATOS APLICABLES		
Área financiera	Facturación Elaboración de estados financieros Elaboración ejecución y control del presupuesto		Formato de presupuesto Factura Estados financieros		

	Elaboración de cheques		
INDICADORES		MEDICIÓN	RIESGOS
Rentabilidad de la empresa		Semestral	Mala elaboración de presupuestos y estados financieros
ELABORADO POR	Wiliam Emerson Lechón Narváez	REVISADO POR	
CARGO	Estudiante UTN	CARGO	
			VALORACIÓN
			Alto

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	FICHAS DE INDICADORES CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 192

ANEXO 6. FICHAS DE INDICADORES

FICHAS DE INDICADORES



VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Sr. Lechón Wiliam Estudiante		
Revisado por:	Ing. Marcelo Vacas MSc.		
Aprobado por:	Ing. Frethman Gomezjurado Gerente		

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	FICHAS DE INDICADORES CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 193

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición Original	24/11/2020

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	FICHAS DE INDICADORES CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 194

COFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA.	
FICHA METODOLÓGICA – INDICADOR	
NOMBRE DEL INDICADOR	Rentabilidad anual de la empresa
META	Lograr utilidades para el período 2019-2020
FÓRMULA DE CÁLCULO	
$R = \frac{IT - CT}{IT} * 100$	
DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES RELACIONADAS	
R= Rentabilidad anual	
IT= Ingresos totales del año	
CT= Costos totales del año	
METODOLOGÍA DE CÁLCULO	
Del balance de resultados anual, se obtienen mediante el cociente de la resta de los ingresos totales anuales menos los costos totales, sobre los ingresos totales	
UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR	Porcentaje
PERIODICIDAD DE REPORTE DEL INDICADOR	Anual
DISPONIBILIDAD DE LOS DATOS	Digital
FECHA DE ELABORACIÓN	20 de mayo de 2021
FECHA DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	20 de mayo de 2019
MANEJO DEL DOCUMENTO	Dominio 1: Departamento Financiero
	Dominio 2: Departamento Comercial
ELABORADO POR	Wiliam Lechón

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	FICHAS DE INDICADORES CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 195

CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA	
FICHA METODOLÓGICA – INDICADOR	
NOMBRE DEL INDICADOR	Tasa de incremento de ventas con respecto a años anteriores.
META	Incrementar las ventas en un 15%, con respecto al período 2018-2019
FÓRMULA DE CÁLCULO	
$Tnic = \frac{Nci(i + 1)}{Nci(i)} * 100$	
DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES RELACIONADAS	
Tinc= Tasa de incremento anual de ventas	
Ncn(i+1) =Total monetario de ventas en el año que finaliza	
Ncn(i)=Total monetario de las ventas del año anterior	
METODOLOGÍA DE CÁLCULO	
Este indicador se calcula por medio del cociente de las ventas realizadas año que finaliza con respecto al inicio del año tomado como referencia, y se expresa como porcentaje.	
UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR	Porcentaje
INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR	Tasa de crecimiento de las ventas de la empresa CONFECCIONES RIGORTEX
PERIODICIDAD DE REPORTE DEL INDICADOR	Anual
DISPONIBILIDAD DE LOS DATOS	Digital
FECHA DE ELABORACIÓN	20 de mayo de 2021
MANEJO DEL DOCUMENTO	Dominio 1: Departamento comercial
ELABORADO POR	Dominio 2: Gerencia Wiliam Lechón

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	FICHAS DE INDICADORES CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 196

CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA	
FICHA METODOLÓGICA – INDICADOR	
NOMBRE DEL INDICADOR	Satisfacción del cliente
META	Medir el nivel de satisfacción del cliente para el período 2020-2021
FÓRMULA DE CÁLCULO	
<i>Porcentaje de reclamos recibidos</i> = $\frac{NoRc}{NoVR} * 100$	
DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES RELACIONADAS	
NoRc=Número de reclamos recibidos	
NoVR=Número de ventas realizadas en el período	
METODOLOGÍA DE CÁLCULO	
Al final del período en curso, se procederá al análisis del grado de satisfacción de los clientes (porcentual) en el cual se procederá a la revisión de los reclamos recibidos (por factores internos y externos), el cual se dividirá por el número total de ventas realizadas.	
UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR	Porcentaje
INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR	Grado de satisfacción del cliente
PERIODICIDAD DE REPORTE DEL INDICADOR	Anual
FECHA DE ELABORACIÓN	07 de abril de 2021
MANEJO DEL DOCUMENTO	Dominio 1: Departamento Comercial
ELABORADO POR	Dominio 2: Wiliam Lechón

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	FICHAS DE INDICADORES CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 197

COFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA.	
FICHA METODOLÓGICA – INDICADOR	
NOMBRE DEL INDICADOR	Crecimiento de la participación en el mercado nacional
META	Alcanzar 300% de nuevos mercados nacionales
FÓRMULA DE CÁLCULO	
$\% \text{ de crecimiento en el mercado} = \frac{\text{NoCI}(i+1)}{\text{NoCI}(i)} *$	
DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES RELACIONADAS	
% de crecimiento en el mercado	
NoCI(i+1) = Número de clientes en el período actual que finaliza	
NoCI(i)= Número de clientes en el período anterior	
METODOLOGÍA DE CÁLCULO	
<p>Al final del período se procederá a realizar el análisis del crecimiento en la participación de Confecciones RIGORTEX en nuevos mercados, partiendo porcentaje resultante del cociente del número de clientes registrados al final del período sobre el número de clientes al inicio de este.</p>	
UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR	Porcentaje
INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR	Porcentaje de crecimiento en la participación en el mercado
FUENTE DE DATOS	Departamento comercial
PERIODICIDAD DE REPORTE DEL INDICADOR	Anual
DISPONIBILIDAD DE LOS DATOS	Digital
FECHA DE ELABORACIÓN	07 de abril de 2021
FECHA DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	
ELABORADO POR	Wiliam Lechón

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	FICHAS DE INDICADORES CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 198

COFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA.	
FICHA METODOLÓGICA – INDICADOR	
NOMBRE DEL INDICADOR	Porcentaje de cumplimiento de requerimiento de materia prima
META	Alcanzar el cumplimiento total de los requerimientos de materias primas de producción textil
FÓRMULA DE CÁLCULO	
$Req. MP. = \left(\frac{Req. MP.}{T. MP} \right) * 100$	
DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES RELACIONADAS	
Req.MP. = Requerimiento de materia prima	
T MP= Total de materia prima	
METODOLOGÍA DE CÁLCULO	
Se obtiene el porcentaje de cumplimiento de requerimiento de materia prima para la producción textil	
UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR	Porcentaje
INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR	Cumplimiento de los requerimientos de Materia Prima para producción textil
PERIODICIDAD DE REPORTE DEL INDICADOR	Semestral
FECHA DE ELABORACIÓN	08 de abril del 2021
MANEJO DEL DOCUMENTO	Dominio 1: Producción Textil
ELABORADO POR	Dominio 2: Wiliam Lechón

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	FICHAS DE INDICADORES CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 199

COFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA.	
FICHA METODOLÓGICA – INDICADOR	
NOMBRE DEL INDICADOR	Cantidad de procesos implementados de seguimiento de calidad para los procesos de producción
META	Implementar procesos de seguimiento de la calidad para los procesos de producción textil
FÓRMULA DE CÁLCULO	
$P. Impl. = \frac{P. Impl}{P. Rea.}$	
DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES RELACIONADAS	
P. Impl. = Procesos Implementados	
P. Impl. = Procesos Implementados	
P. Rea. =Procesos Realizados	
METODOLOGÍA DE CÁLCULO	
Se obtiene la cantidad de procesos implementados para el seguimiento de calidad en los procesos de producción textil	
UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR	Cantidad
INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR	Cantidad de procesos implementados para el seguimiento de calidad en los procesos de producción
PERIODICIDAD DE REPORTE DEL INDICADOR	Semestral
DISPONIBILIDAD DE LOS DATOS	
FECHA DE ELABORACIÓN	08 de abril del 2021
MANEJO DEL DOCUMENTO	Dominio 1: Producción Textil
ELABORADO POR	Dominio 2: Gerencia
	Wiliam Lechón

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	FICHAS DE INDICADORES CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 200

COFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA.

FICHA METODOLÓGICA – INDICADOR

NOMBRE DEL INDICADOR	Personal capacitado al año por parte de la empresa
META	Aumentar las capacitaciones al año
FÓRMULA DE CÁLCULO	
$Ecp. = \left(\frac{ECpa}{TE} \right) * 100$	
DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES RELACIONADAS	
Ecp= Empleados capacitados	
Ecpa= Empleados capacitados en el año	
TE= Total de empleados	
METODOLOGÍA DE CÁLCULO	
<p>Se obtiene como porcentaje del cociente de la cantidad de personal capacitado con respecto del total de empleados que existen dentro de la empresa CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA</p>	
UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR	Porcentaje
INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR	Cantidad de personal capacitado en el año por parte del departamento de talento humano de la empresa
PERIODICIDAD DE REPORTE DE INDICADOR	Semestral
DISPONIBILIDAD DE LOS DATOS	Digital / Impreso
FECHA DE ELABORACIÓN	10 de abril del 2021
MANEJO DEL DOCUMENTO	Dominio 1: Talento Humano
	Dominio 2: Gerencia
ELABORADO POR	Wiliam Lechón

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	MANUAL DE FUNCIONES CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 1

ANEXO 7. MANUAL DE FUNCIONES

MANUAL DE FUNCIONES



MANUAL DE FUNCIONES

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Sr. Lechón Wiliam Estudiante		
Revisado por:	Ing. Marcelo Vacas MSc.		
Aprobado por:	Ing. Frethman Gomezjurado Gerente		

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	MANUAL DE FUNCIONES CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 2

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición Original	24/11/2020

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	MANUAL DE FUNCIONES CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 3

INDICE

AUDITORIA INTERNA	2
MANUAL DE FUNCIONES	1
CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS	2
OBJETIVO.....	4
ALCANCE	4
RESPONSABILIDADES	4
INVENTARIO DE PERSONAL	5
GERENCIA.....	7
GERENTE GENERAL	7
ASISTENTE DE GERENCIA.....	12
CONTADORA.....	17
COORDINADORA DE CADENAS	20
DISEÑADOR GRÁFICO.....	24
CORTE	31
COSTURERAS	38
REVELADO SUBLIMADO Y SERIGRAFIA	41
PROCESOS DE APOYO.....	45
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	45

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	MANUAL DE FUNCIONES CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 4

OBJETIVO

Proponer a CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA. Un documento el cual muestre detalles de forma concretas y específicas de las actividades en las cuales se debe cumplir en cada puesto de trabajo el cual se identifica el objetivo, el cargo, las habilidades, responsabilidades que se deben realizar dentro de la empresa

ALCANCE

El presente trabajo será aplicado a cada área y puesto de trabajo existente dentro de la empresa CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA.

RESPONSABILIDADES

El gerente general junto con el departamento de talento humano tiene la responsabilidad de elaboración y propuesta del manual de funciones para una mejor selección del personal de trabajo, además cada cierto tiempo tendrá que ser actualizado debido al cambio de actividades a realizar.

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	MANUAL DE FUNCIONES CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 5

INVENTARIO DE PERSONAL

RIGORTEX (Nomina de empleados 2021)					
N°	Apellidos	Nombres	Cédula	Departamento	Cargo
1	Gómezjurado Subia	Frethman Marcelo	170039035 - 2	Administrativo	Gerente General
2	Noboa Rodas	Tania Marisol	100200359 - 1		Asistente de gerencia
3	Insuasti Posso	Dayana Catalina			Contadora
4	Sahona Piñan	Cruz María	100297292 - 3	Producción - Diseño	Coordinadora de cadenas
5	Piñan Beltran	Delia Maribel	100360475 - 6		Diseñadora
6	Cifuentes Rosas	Washington Tobías	100281813 - 4		Diseñador Gráfico
7	Pozo Moncayo	Taninya Victoria	100186397 - 4	Administrativo	Asistente de Gerencia
8	Navarrete Pullas	Milton Patricio	171465317 - 5	Producción	Jefe de Producción
9	Tuquerres Brucil	Sandra Patricia	100320171 - 0	Producción - Corte	Principal de corte
10	Matango Brucil	Washington David	100450460 - 9		Ayudante de corte
11	GutierrezTuquerres	Jhaneth Jomaira	100324402 - 7	Producción - Etiqueta	Principal de etiquetado
12	GutierrezTuquerres	Jeniffer Vanessa	100504400 - 1		Etiquetadora/Patinadora
13	Chávez	Marco Andrés	100248293 - 1	Producción Serigrafía	Serígrafo

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	MANUAL DE FUNCIONES CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 6

14	Riera Ordoñez	Marta Lucia	100189903 - 6		Empacadora/Despachadora
15	Campues Brucil	Blanca Elena	100306240 - 1	Producción - Empaque	Sublimadora
16	Pupiales Tuquerres	Elisabeth Magdalena	100484539 - 0		Ayudante de empaques
17	López Salas	Fernando Javier	100170525 - 8	Producción - Revelado	Revelador
18	Gutiérrez Tuquerres	Jessica Paola	100368713 - 2	Producción - Costura	Costurera

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	MANUAL DE FUNCIONES CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 7

GERENCIA

El área de gerencia en Confecciones RIGORTEX Cía. Ltda. requiere de una gran experiencia para organizar y supervisar las diferentes funciones que existen dentro de la empresa a demás planificar y desarrollar nuevas estrategias para el desarrollo empresarial de la organización

GERENTE GENERAL

OBJETIVO

Planificar, organizar, dirigir, controlar, coordinar, analizar, calcular y guiar el trabajo existente en la organización.

RESPONSABILIDAD

Supervisa al personal de:

Jefe de producción

Asistente comercial

Contador general

Diseñadores

Operarios

Se reporta ante la alta junta directiva de Confección RIGORTEX Cía. Ltda.

MATERIALES

Materiales de oficina

Ordenadores

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	MANUAL DE FUNCIONES CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 8

FUNCIONES A REALIZAR

Planificar y desarrollar nuevas estrategias dentro de la empresa a corto, mediano y largo plazo

Planificación de producción, compras, ventas, mantenimiento, etc. con cada jefe de área

Tomar decisiones, supervisar y liderar dentro de la organización

Controlar las actividades planificadas comparándolas con lo realizado y detectar las desviaciones o diferencias

Supervisión al personal al personal de planificación y ejecución de estrategias y acciones de comercialización de la empresa.

Evaluación de los productos elaborados relacionando calidad y cantidad.

Analizar y decidir con respecto de contratar, seleccionar, capacitar y ubicar el personal adecuado para cada puesto de trabajo

Analizar problemas que se presenten con el aspecto financiero, administrativo, personal, contables y entre otros

PERFIL DE CARGO DEL GERENTE GENERAL

CARGO	GERENTE GENERAL		
	REQUISITOS	DESCRIPCIÓN	PUNTAJE REQUERIDO
EDUCACION	Ingeniero	Textil	20
		Industrial	
		Administración de empresas	

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	MANUAL DE FUNCIONES CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 9

			Gestión de seguridad y calidad	
			Economía y finanzas	
	Magister		Negocios internaciones y economía	
			Administración de empresas M.B.A.	
			Manejo de programas office, softwares de administración, planificación,	
FORMACION	Manejo de software		Inglés	30
	Manejo de idiomas		Español	
	Conocimientos estadística	de	Manejo de programas estadísticos y bases de datos (Forecast pro, Excel, logware)	
	Conocimientos administrativos		Manejo de personal, trabajo en equipo, liderazgo	
ENTRENAMIENTO	B.P.M. (buenas prácticas de manufactura)	de	Conocimiento en manejo de ISO 9001:2015	17
	Auditorías internas		Conocimiento de norma ISO 19011	
HABILIDADES	Liderazgo		Características de un líder	27
	Solución de problemas		Reacción de respuesta	

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	MANUAL DE FUNCIONES CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 10

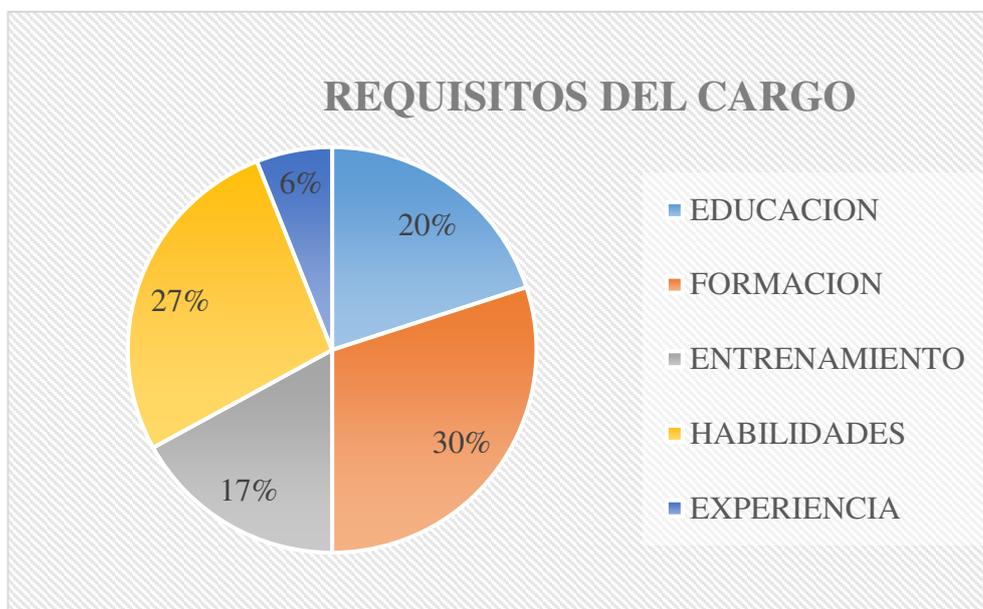
Planificación, organización, dirección y control	Observador, visión a futuro		
Poder de negociación	Comunicación con proveedores		
Manejo de personal	Simpatía - comunicación		
Manejo de situaciones de riesgo y planes de contingencia	Poder de negociación		
Trabajo en equipo	Habilidades comunicativas		
Ética y compromiso	Compromiso con confecciones RIGORTEX		
Trabajo bajo presión	Eficiente solución de problemas en planta		
EXPERIENCIA	2 AÑOS O MAS	Cargos directivos en industrias textiles	6

RESUMEN

REQUISITOS PARA EL CARGO	PUNTAJE	PORCENTAJE
EDUCACION	20	20%
FORMACION	30	30%
ENTRENAMIENTO	17	17%
HABILIDADES	27	27%
EXPERIENCIA	6	6%
TOTAL	100	100%

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	MANUAL DE FUNCIONES CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 11

REPRESENTACIÓN GRÁFICA



	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	MANUAL DE FUNCIONES CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 12

ASISTENTE DE GERENCIA

Un Asistente Administrativo coordina y ejecuta tareas gerenciales, entrega de informes de labores y presentación de cumplimiento de metas en las oficinas centrales de las empresas o instituciones.

OBJETIVO

Planear, innovar, diseño, mercadeo y ejecución de tareas y actividades dentro de la organización y relacionado con el servicio al cliente en gestiones especializadas.

Desarrollar los instrumentos técnicos de gestión para el análisis y recomendación de los procesos que se ejecutan en cada área dentro de la organización

Capacitar, motivar a los colaboradores y evaluación permanente de los servicios y del personal

RESPONSABILIDAD

Se reporta:

Gerente General

EQUIPOS Y MATERIALES

Materiales de oficina

Ordenadores

FUNCIONES A REALIZAR

Analizar y mejorar el entorno donde lleva a cabo su desempeño profesional

Toma de decisiones y ejecución de decisiones éticas y responsables

Elaborar informes y conciliaciones sobre los resultados de los conteos

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	MANUAL DE FUNCIONES CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 13

Formular procesos y procedimientos de trabajo en el área de operaciones que permitan al personal orientar su trabajo con eficacia y atendiendo el control interno para garantizar la transparencia en las actividades de la organización.

Proponer y desarrollar nuevas investigaciones de mercadeo que permitan mejorar la organización

Participar y proponer planes estratégicos de marketing que generen valor, crecimiento y utilidades las cuales tengan amplias posibilidades de éxito comercial y la debida promoción y publicidad que permitan atraer clientes

Compras a proveedores

Compra de materia prima e insumos

Proformas

Facturación, guías de remisión de las cadenas de RM y ETAFASHION

Empaquetado, seguimiento y envió a cadenas FARMAENLACE y MEGAPROFER

Ordenes de producción

Facturación a terceros

Seguimiento de materia a terceros

Ingreso y egreso de productos terminados

Control de bodega (Ingreso y salida de materia prima e insumo)

Control de personal (Entrada y salida)

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	MANUAL DE FUNCIONES CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 14

PERFIL DE CARGO DE ASISTENTE DE GERENCIA

CARGO	ASISTENTE DE GERENCIA		
	REQUISITOS	DESCRIPCIÓN	PUNTAJE REQUERIDO
EDUCACION	Ingeniero	Textil	30
		Industrial	
	Magister	Administración de empresas	
		Administración de negocios	
FORMACION	Manejo de software	Economía y Finanzas	30
		Seguridad y Salud en el trabajo	
	Manejo de idiomas	Manejo de programas office, software de administración, planificación	
		Inglés	
ENTRENAMIENTO	Atención al cliente	Español	15
		Mantener buenas relaciones con los clientes	
	Administración	Manejo de registros, Archivos, base de datos	
HABILIDADES	Liderazgo	Características de líder	20
	Solución de problemas	Reacción de respuesta	

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	MANUAL DE FUNCIONES CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 15

Planificación, organización, dirección y control

Observador, visión a futuro

Poder de negociación

Comunicación con proveedores y clientes

Manejo de personal

Simpatía - Comunicación

Manejo de situaciones de riesgo y planes de contingencia.

Poder de negociación

Ética y compromiso

Compromiso con confecciones RIGORTEX

Trabajo bajo presión

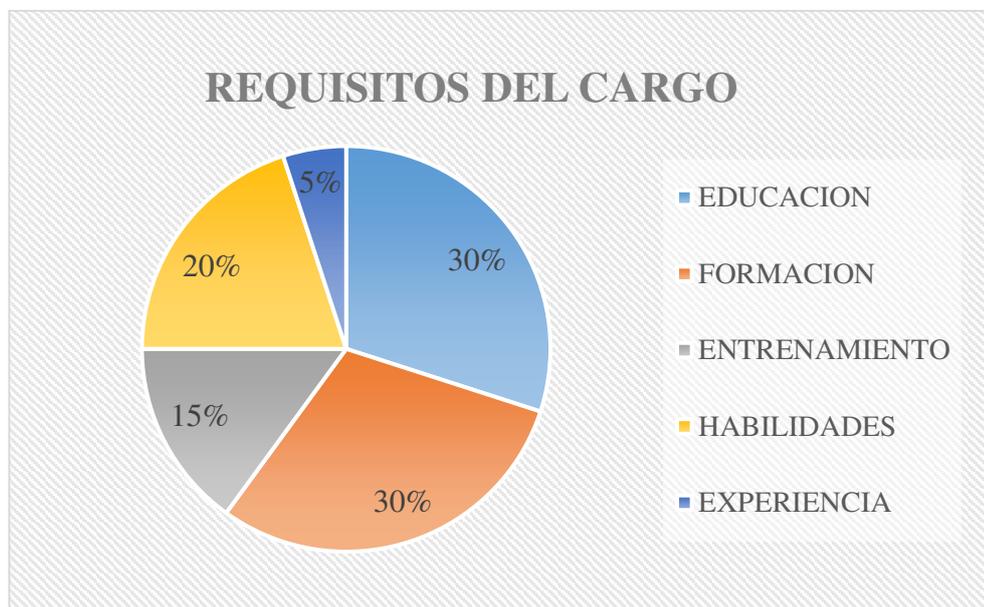
EXPERIENCIA	2 AÑOS O MÁS	Cargos directivos en empresas	5
--------------------	--------------	-------------------------------	----------

RESUMEN

REQUISITOS PARA EL CARGO	PUNTAJE	PORCENTAJE
EDUCACION	30	30%
FORMACION	30	30%
ENTRENAMIENTO	15	15%
HABILIDADES	20	20%
EXPERIENCIA	5	5%
TOTAL	100	100%

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	MANUAL DE FUNCIONES CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 16

REPRESENTACIÓN GRÁFICA



	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	MANUAL DE FUNCIONES CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 17

CONTADORA

OBJETIVO

Analizar, planificar, ejecutar y controlar todas las actividades relacionadas con el manejo económico y financiero de la empresa a través de principios y reglamentos legales

RESPONSABILIDAD

Se reporta a:

Gerente General

EQUIPOS Y MATERIALES

Materiales De Oficina

Ordenadores

FUNCIONES A RELIZAR

Elaboración y seguimiento del presupuesto

Registro de compras

Registro de ventas

Estados financieros

Presentación a los entes de control

Información para declaración de impuestos

Manejo de Nómina

Facturación

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	MANUAL DE FUNCIONES CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 18

PERFIL DE PUESTO

CARGO	CONTADOR GENERAL		
	REQUISITOS	DESCRIPCIÓN	PUNTAJE REQUERIDO
EDUCACIÓN	Licenciatura	Contabilidad y auditoria Finanzas	20
	Ingeniero	Contabilidad y auditoria Finanzas	
	Magister	Finanzas Contabilidad	
FORMACION	Manejo de idiomas	Español- inglés	28
	Manejo avanzado de programas office	Herramientas de gestión empresarial	
	Manejo de programas informáticos contables y office	Manejo de Excel libros contables, software de contabilidad y finanzas	
	Control de equipos y maquinarias		
ENTRENAMIENTO	Preparación de estados financieros	Utilizar las herramientas necesarias para elaboración de estados financieros	27
	Redacción de informes técnicos financieros	Buena redacción para elaboración de informes	
	Manejo de indicadores de resultados Conocimientos actualizados de contabilidad tributaria	Buen manejo de los métodos de contabilidad y elaboración de indicadores de resultados	
HABILIDADES	Liderazgo	Aptitudes para delegar y priorizar tareas	20
	Trabajo en equipo	Capacidad para generar compromiso de los operarios	

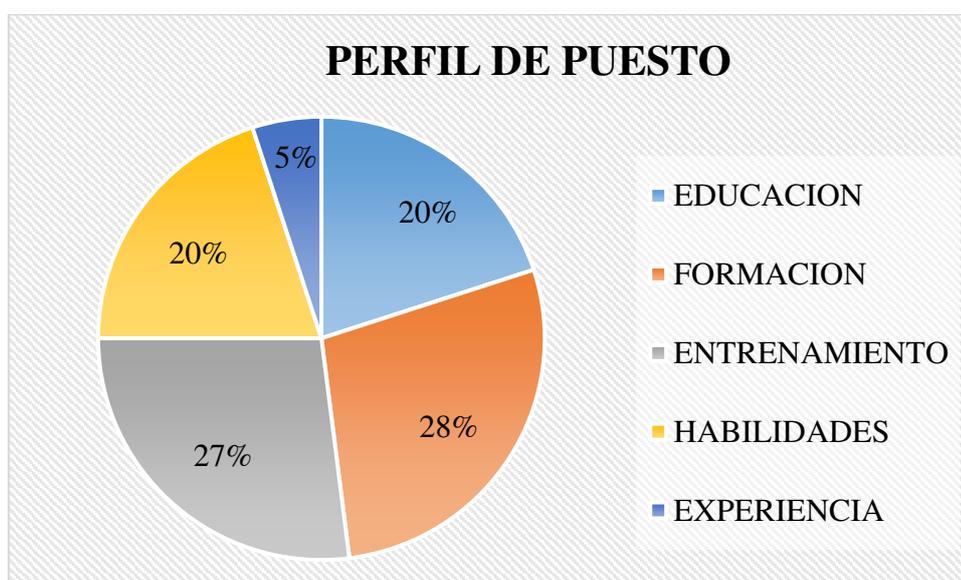
	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	MANUAL DE FUNCIONES CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 19

	Iniciativa y creatividad	Compromiso con el cargo	
	Manejo en negocios	Habilidades comunicativas	
	Capacidad para trabajar bajo presión y situaciones críticas	Trabajar bajo presión	
	Excelente manejo de tic's	Capacidad para trabajar con fechas límite	
EXPERIENCIA	2 años o más en puestos afines	Contabilidad y auditoria	5

RESUMEN

REQUISITOS PARA EL CARGO	PUNTAJE	PORCENTAJE
EDUCACION	20	20%
FORMACION	28	28%
ENTRENAMIENTO	27	27%
HABILIDADES	20	20%
EXPERIENCIA	5	5%
TOTAL	100	100%

REPRESENTACIÓN GRÁFICA



	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	MANUAL DE FUNCIONES CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 20

PROCESO PRODUCTIVO

COORDINADORA DE CADENAS

OBJETIVO

Analizar, controlar, y mantener las relaciones con los clientes principales de la organización

RESPONSABILIDAD

Se reporta a:

Gerente General

RM

Etafashion

EQUIPOS Y MATERIALES

Materiales De Oficina

Ordenadores

Software de diseño

FUNCIONES A RELIZAR

Elaborar nuevas estrategias de marketing para captar nuevos clientes

Mantener el canal de comunicación con diseñadores compradores y control de calidad con las cadenas de RM y ETAFASHION

Emisión y recepción de correos electrónicos para la coordinación de las ventas y entregas

Comunicación directa con compradores y departamentos

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	MANUAL DE FUNCIONES CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 21

Información, comunicación, coordinación y análisis de las producciones emitidas por las cadenas

Manejo del portal

Coordinación de los canales de manejo en confección

Evidencia fotográfica, elaboración y elaboración de fichas iniciales y finales

Revisión, medición y empaque de prendas muestras iniciales y producción al departamento de control de calidad

Coordinar la logística de las entregas en el CD

Visitas a cadenas RM y ETAFASHION

Alistamiento, envío y retiro al Courier de paquetes a todas las cadenas

Atención, venta y arreglo de almacén

PERFIL DE PUESTO

CARGO	COORDINADOR DE CADENAS		
		REQUISITOS	DESCRIPCIÓN PUNTAJE REQUERIDO
EDUCACIÓN	Licenciado	Diseñador gráfico Marketing	30
	Magister	Gestión de relaciones con el cliente	
FORMACIÓN	Manejo de Idiomas	Español-inglés	10
	Manejo de programas de office	Buen manejo de Word, Excel, etc.	
	Estrategias de mercado	Desarrollar nuevas estrategias de mercado	

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	MANUAL DE FUNCIONES CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 22

ENTRENAMIENTO	Excelente comunicación	Buena comunicación con las cadenas RM y ETAFASHION	25
	Control de inventarios	Técnicas para controlar inventarios	
	Gestión de relaciones con el cliente	Buena relación con los clientes y captar nuevas tendencias de moda	
HABILIDADES	Liderazgo	Aptitudes para delegar y priorizar actividades	15
	Trabajo en equipo	Capacitar de generar compromiso con los operarios	
	Iniciativa y creatividad	Compromiso con el cargo	
	Orientación a cumplimiento de objetivos	Cumplir los objetivos propuestos	
	Capacidad de trabajar bajo presión	Trabajar en situaciones críticas	
	Buen manejo de Tics	Buen manejo de nuevas tecnologías	
EXPERIENCIA	2 o más años en puestos a fines	Gestión de relaciones con el cliente	20

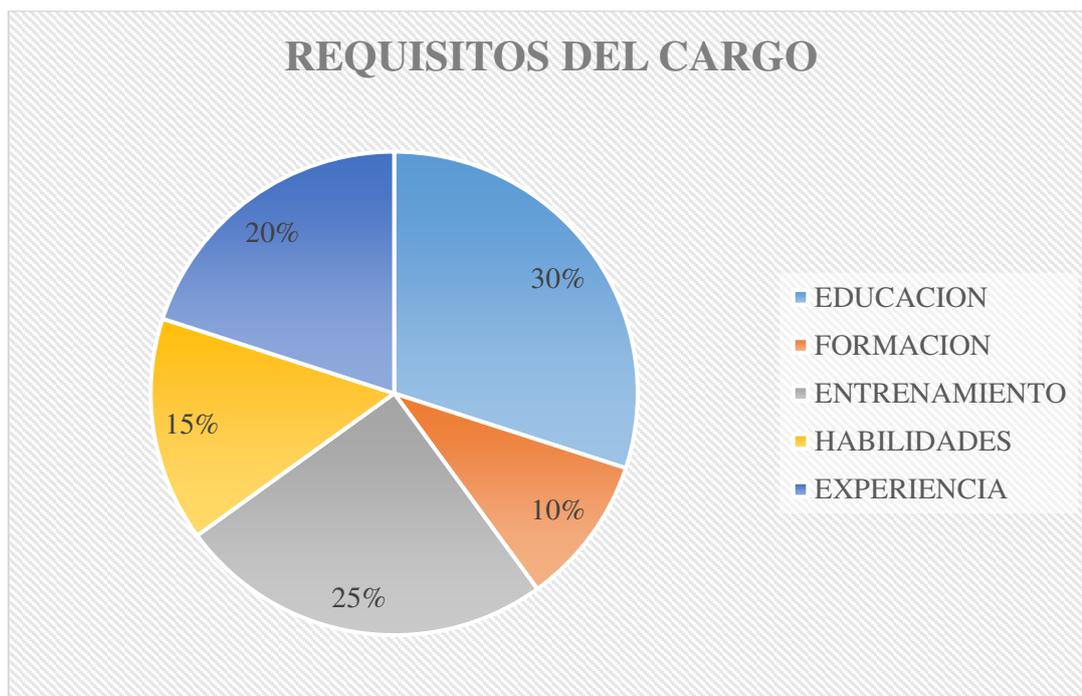
RESUMEN

REQUISITOS PARA EL CARGO	PUNTAJE	PORCENTAJE
EDUCACION	30	30%
FORMACION	10	10%
ENTRENAMIENTO	25	25%
HABILIDADES	15	15%

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	MANUAL DE FUNCIONES CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 23

EXPERIENCIA	20	20%
TOTAL	100	100%

REPRESENTACIÓN GRÁFICA



	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	MANUAL DE FUNCIONES CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 24

DISEÑADOR GRÁFICO

Los Diseñadores Gráficos son comunicadores que a través de herramientas tecnológicas o a mano, crean nuevas ideas de publicidad de un producto que oferta la empresa, tratan de llegar a los usuarios a través de mensajes visuales reconocibles, utilizando varias herramientas como fuentes, formas y colores.

OBJETIVO

Planificar, desarrollar y proponer nuevos diseños para la fabricación de las nuevas prendas a fabricar y que logre la satisfacción de los clientes

RESPONSABILIDAD

Se reporta a:

Gerente General

RM y ETAFASHION

EQUIPOS Y MATERIALES

Materiales De Oficina

Ordenadores

Software de Diseño

FUNCIONES A REALIZAR

1. Elaboración de diseños para las siguientes líneas de ETAFASHON
 - Circus kids escolar y preescolar opps
 - Tasi new york opps y moda
 - Navigare opps
 - August opps
 - Navigare sport

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	MANUAL DE FUNCIONES CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 25

Jet set moda

Elaboración de diseños para las siguientes líneas RM

Camisetas fantasía

Buzos fantasía

Creación de colecciones y propuesta de diseño

Elaboración de fichas de diseño inicial para la creación y elaboración de muestras

Impresiones de los artes, dentro de la oficina en serigrafía

Coordinación y supervisión con el diseño gráfico

Coordinación de diseño, muestras, contra muestras y producción.

Coordinación y planificación con jefe de producción

Coordinación y planificación con revelado y estampado para la producción de prendas aprobadas

Revisión de producciones enviadas.

Elaboración y propuesta de diseño ocasionalmente para diferentes instituciones.

Visitas ocasionales a Quito

Diseño de empastados y sublimado RM y ETA

Fichas de producción

Cambios y divisiones de estampado RM y ETA

Diseños varios, simulaciones y artes

Impresiones y retoque manual de artes para revelado

Diagrama artes para sublimado

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	MANUAL DE FUNCIONES CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 26

PERFIL DE PUESTO

CARGO		DISEÑADOR GRÁFICO			
	REQUISITOS	DESCRIPCIÓN	PUNTAJE REQUERIDO		
EDUCACIÓN	Licenciado	Diseñador gráfico	30		
	Técnico	Diseñador gráfico			
FORMACIÓN	Manejo de Idiomas	Español-inglés	20		
	Manejo de programas de office	Buen manejo de Word, Excel, etc.			
	Manejo de software de diseño gráfico	Excelente uso de varios softwares de diseño gráfico			
	Control de maquinarias				
ENTRENAMIENTO	Elaboración de diseños	Proponer diseños a los clientes	20		
	Innovación en diseños	Innovación de nuevos diseños			
	Gestión de relaciones con el cliente	Buena relación con los clientes y captar nuevas tendencias de moda			
	Conocimientos actualizados a la moda				
HABILIDADES	Liderazgo	Aptitudes para delegar y priorizar actividades	15		
	Trabajo en equipo	Capacitar de generar compromiso con los operarios			
	Iniciativa y creatividad	Compromiso con el cargo			
	Orientación a cumplimiento de objetivos	Cumplir los objetivos propuestos			

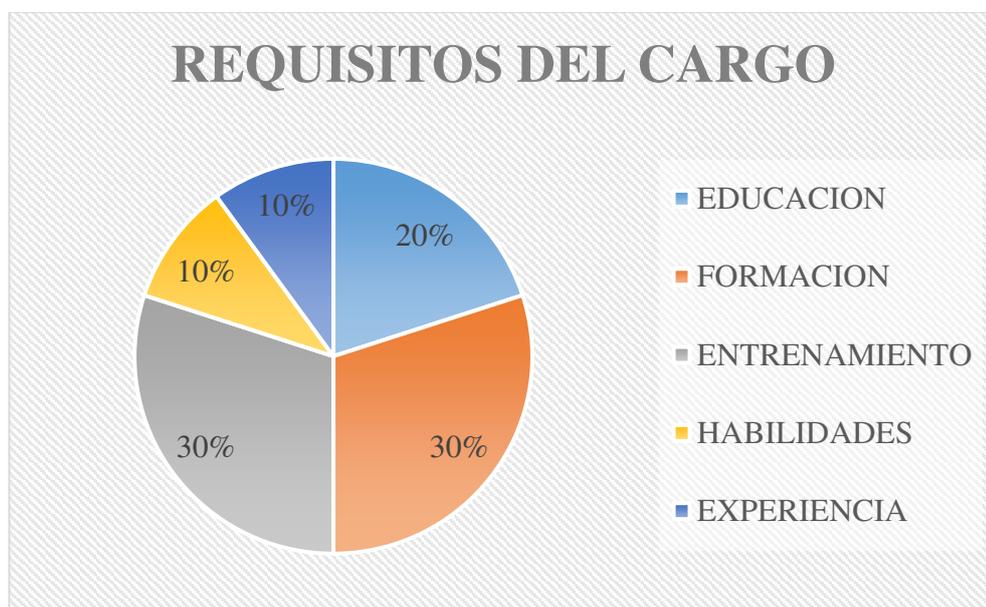
	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	MANUAL DE FUNCIONES CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 27

	Capacidad de trabajar bajo presión	Trabajar en situaciones críticas	
	Buen manejo de Tics	Buen manejo de nuevas tecnologías	
EXPERIENCIA	2 o más años en puestos a fines	Diseñador gráfico	15

RESUMEN

REQUISITOS PARA EL CARGO	PUNTAJE	PORCENTAJE
EDUCACION	20	20%
FORMACION	30	30%
ENTRENAMIENTO	30	30%
HABILIDADES	10	10%
EXPERIENCIA	10	10%
TOTAL	100	100%

REPRESENTACIÓN GRÁFICA



	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	MANUAL DE FUNCIONES CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 28

JEFE DE PRODUCCIÓN Y CALIDAD

OBJETIVO

Planificar, coordinar, proponer, dirigir las actividades existentes dentro del proceso productivo dentro de la empresa para el correcto funcionamiento de la misma

RESPONSABILIDAD

Se reporta a:

Gerente General

Asistente de gerencia

EQUIPOS Y MATERIALES

Materiales de oficina

Ordenadores

FUNCIONES A REALIZAR

Encargado de mantener una comunicación entre la gerencia, diseñadores y operarios para una correcta planificación de la cantidad de pedidos deben producir para no generar ningún inconveniente

Analiza, evalúa y controla a cada actividad relaciona dentro de la empresa para un correcto funcionamiento

Es el encargado de realizar los patrones, los trazos, la impresión de la prenda a fabricar, cumpliendo las especificaciones establecidas por los clientes

Planifica, organiza y reúne a los talleres de confección para establecer la cantidad de producción que deben confeccionar y que fecha deben ser entregada

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	MANUAL DE FUNCIONES CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 29

PERFIL DE PUESTO

CARGO	JEFE DE PRODUCCIÓN Y CALIDAD		
	REQUISITOS	DESCRIPCIÓN	PUNTAJE REQUERIDO
EDUCACION	Ingeniero	Textil Industrial	20
	Técnico	Textil Producción y control de calidad	
FORMACION	Manejo de programas de office	Manejo de Word, Excel, Power Point	30
	Manejo de idiomas	Ingles,	
ENTRENAMIENTO	Control de la producción	Utilizar programas o métodos para controlar producción	30
	Control de tiempos y movimientos	Medir y controlar las operaciones	
	Control de calidad	Métodos para control de la calidad	
HABILIDADES	Liderazgo	Aptitudes para delegar y organizar	10
	Trabajo en equipo	Capacidad para generar compromiso	
	Iniciativa y creatividad	Compromiso con el cargo	
	Capacidad para trabajar bajo presiones	Eficiencia en el trabajo	

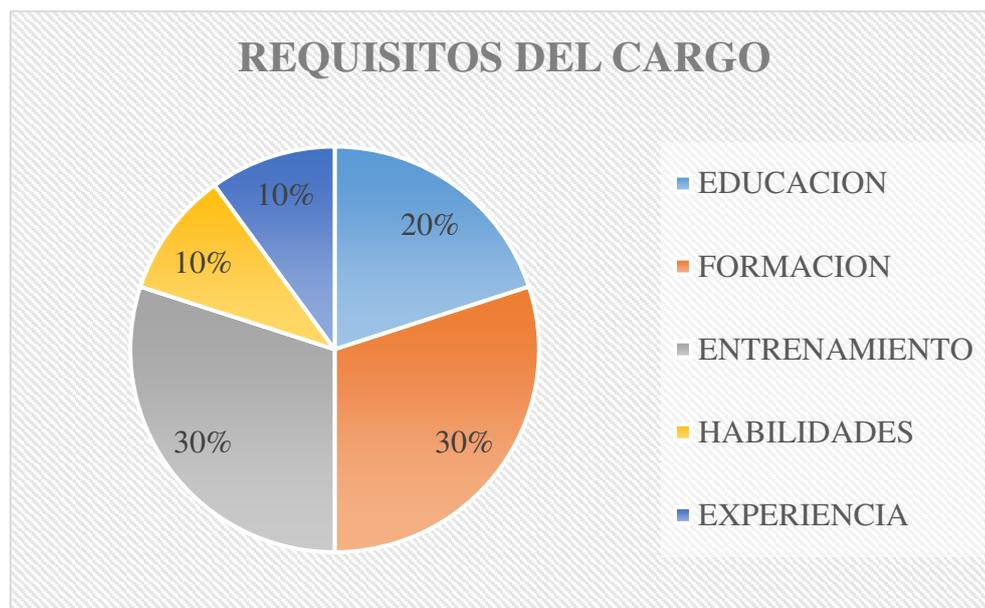
	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	MANUAL DE FUNCIONES CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 30

EXPERIENCIA	2 año o más en puestos afines	Experiencia en control de producción y calidad	10
--------------------	-------------------------------	--	-----------

RESUMEN

REQUISITOS PARA EL CARGO	PUNTAJE	PORCENTAJE
EDUCACION	20	20%
FORMACION	30	30%
ENTRENAMIENTO	30	30%
HABILIDADES	10	10%
EXPERIENCIA	10	10%
TOTAL	100	100%

REPRESENTACIÓN GRÁFICA



	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	MANUAL DE FUNCIONES CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 31

CORTE

OBJETIVO

Analizar y elaborar el proceso de corte de la tela el cual cumpla con las especificaciones establecidas por el jefe de producción y calidad

RESPONSABILIDAD

Se reporta a:

Jefe de producción

Gestión de relaciones con el cliente

Asistente de gerencia

Gerente general

EQUIPOS Y MATERIALES

Materiales De Oficina

Ordenadores

FUNCIONES A REALIZAR

Utilizar las herramientas necesarias para desarrollar el proceso de corte de la tela

Recibir la ficha de orden de producción con base a la cantidad requerida por los clientes

Recibir los moldes y patrones con las medidas establecidas con respecto a las tallas

Corte de las muestras para enviar al cliente

Colocar los patrones y moldes correctamente sobre la tela a cortar

Tizar los patrones y moldes establecidos

Separación de grupos de acuerdo a la línea de prendas que son de confeccionar

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	MANUAL DE FUNCIONES CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 32

Realizar el correcto proceso de tendido de tela para poder realizar el respectivo corte

Inspeccionar la calidad de la tela y además que no tenga imperfecciones

Llenar correctamente la ficha de producción con respecto al proceso de corte

PERFIL DE PUESTO

CARGO		CORTE			
		REQUISITOS	DESCRIPCIÓN	PUNTAJE REQUERIDO	
EDUCACIÓN	Técnico		Corte de tela	20	
			Confección		
FORMACIÓN	Manejo herramientas de corte Manejo ficha de producción	de de	Buen manejo de herramientas de corte	30	
			Llenar correctamente la ficha de producción del proceso de corte		
ENTRENAMIENTO	Manejar cortadora		Utilizar correctamente la cortadora de tela	20	
	Tendido de tela		Realizar un perfecto tendido de tela		
	Uso correcto de moldes y patrones		Buen uso de patrones y moldes para realizar el corte		
HABILIDADES	Liderazgo		Aptitudes para delegar y priorizar actividades	20	
	Trabajo en equipo		Capacitar de generar compromiso con los operarios		
	Iniciativa y creatividad	y	Compromiso con el cargo		

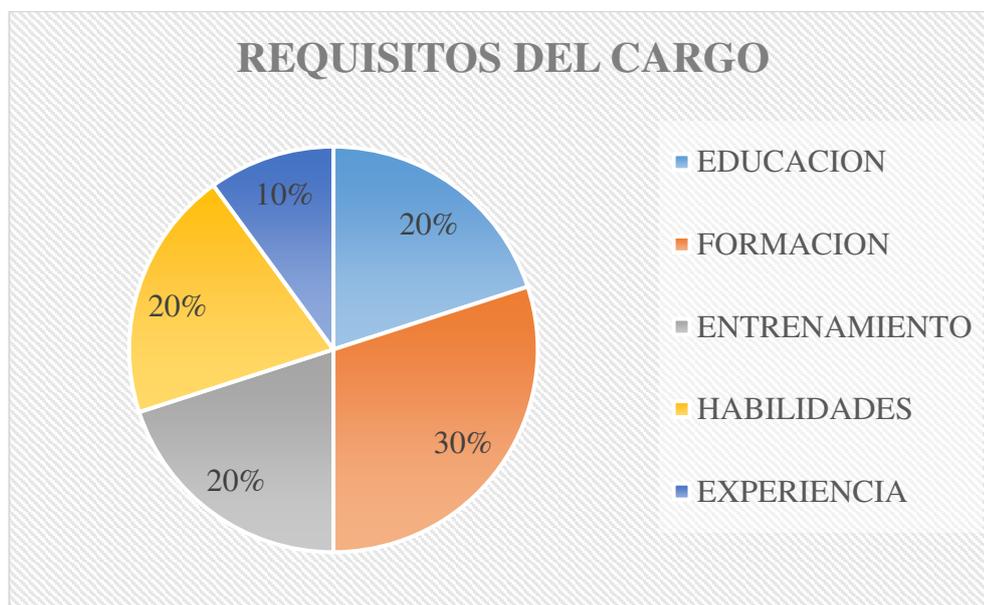
	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	MANUAL DE FUNCIONES CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 33

	Orientación a cumplimiento de objetivos	de	Cumplir los objetivos propuestos
	Capacidad de trabajar bajo presión	de	Trabajar en situaciones críticas
	Buen manejo de TIC's	de	Buen manejo de nuevas tecnologías
EXPERIENCIA	1 o más años en puestos a fines		Corte de tela 10

RESUMEN

REQUISITOS PARA EL CARGO	PUNTAJE	PORCENTAJE
EDUCACION	20	20%
FORMACION	30	30%
ENTRENAMIENTO	20	20%
HABILIDADES	20	20%
EXPERIENCIA	10	10%
TOTAL	100	100%

REPRESENTACIÓN GRÁFICA



	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	MANUAL DE FUNCIONES CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 34

ETIQUETADO Y EMPACADO

OBJETIVO

Desarrollar perfectamente el proceso de etiquetado y además inspeccionar las prendas que se encuentran con alguna imperfección o no cumpla con las especificaciones requeridas

RESPONSABILIDAD

Se reporta a:

Jefe de producción

Gestión de relaciones con el cliente

Asistente de gerencia

Gerente general

EQUIPOS Y MATERIALES

Etiquetas

Estampadora

Plancha

Termo fijadora

Hoja de producción

Cartones

Fundas de empaque

FUNCIONES A REALIZAR

Realizar el respectivo etiquetado en las prendas que son terminadas de confeccionar

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	MANUAL DE FUNCIONES CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 35

Realizar una inspección de la prenda que cumpla los requisitos de calidad establecidos y además que estén los con los requerimientos establecidos por los clientes

Inspeccionar cada etiqueta ya que podría tener alguna imperfección

Realizar el debido planchado de la prenda terminada de fabricar

Realizar el debido doblado de la prenda planchada

Colocar el sello de seguridad

Empacar en fundas plásticas transparentes las prendas terminadas

Inspeccionar el empaqueo de la prenda

Colocar las prendas en su debido empaque de acuerdo a la línea de producción que corresponda

PERFIL DE PUESTO

CARGO	ETIQUETADO Y EMPACADO		
	REQUISITOS	DESCRIPCIÓN	PUNTAJE REQUERIDO
EDUCACIÓN	Técnico	Textil Confección	10
FORMACIÓN	Manejo de herramientas textiles	Buen manejo de herramientas para etiquetar y empacar	20
	Manejo ficha de producción	Llenar correctamente la ficha de producción del proceso de corte	
ENTRENAMIENTO	Buen manejo de estampadora sublimadora	Utilizar correctamente la cortadora de tela	30

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	MANUAL DE FUNCIONES CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 36

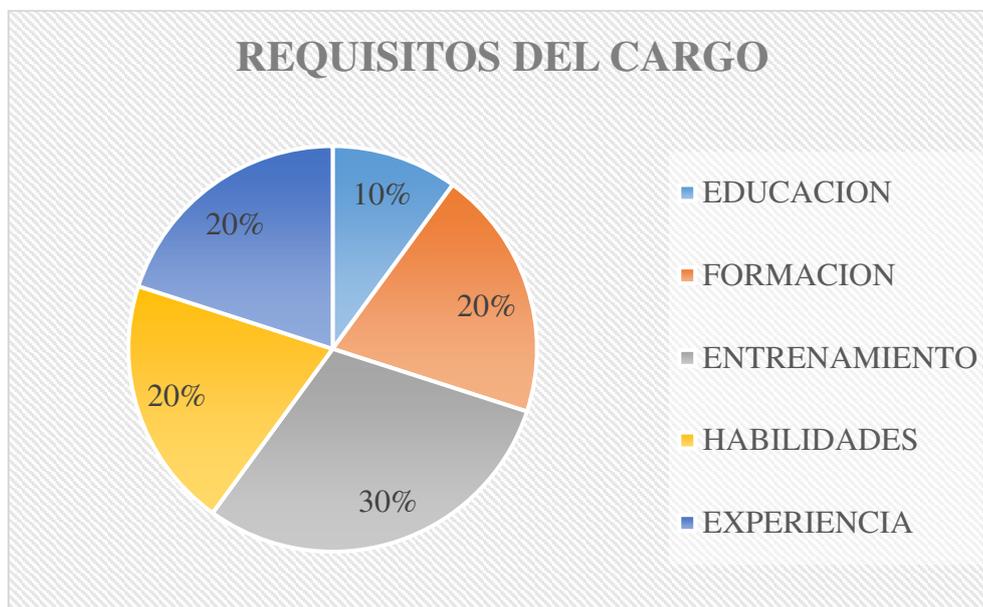
HABILIDADES	Buen manejo de herramientas textiles	Correcto uso de plancha y de doblado de prendas de vestir	20
	Control de inventarios	Métodos de control de inventarios	
	Liderazgo	Aptitudes para delegar y priorizar actividades	
	Trabajo en equipo	Capacitar de generar compromiso con los operarios	
	Iniciativa y creatividad	Compromiso con el cargo	
	Orientación a cumplimiento de objetivos	Cumplir los objetivos propuestos	
	Capacidad de trabajar bajo presión	Trabajar en situaciones críticas	
Buen manejo de TIC's	Buen manejo de nuevas tecnologías		
EXPERIENCIA	1 o más años en puestos a fines	Etiquetado, planchado y empacado	20

RESUMEN

REQUISITOS PARA EL CARGO	PUNTAJE	PORCENTAJE
EDUCACION	10	10%
FORMACION	20	20%
ENTRENAMIENTO	30	30%
HABILIDADES	20	20%
EXPERIENCIA	20	20%
TOTAL	100	100%

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	MANUAL DE FUNCIONES CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 37

REPRESENTACIÓN GRÁFICA



	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	MANUAL DE FUNCIONES CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 38

COSTURERAS

OBJETIVO

Planificar y confeccionar los diferentes tipos de prendas de acuerdo a las especificaciones que son requeridas por parte del jefe de producción

RESPONSABILIDAD

Se reporta a:

Jefe de producción

Gestión de relaciones con el cliente

Asistente de gerencia

EQUIPOS Y MATERIALES

Telas

Hilos

Overlock

Agujas

Prendas a confeccionar

Hoja de producción

FUNCIONES A REALIZAR

Recibir la prenda e inspeccionar la prenda que se encuentren en perfecto estado

Preparar las respectivas piezas de cada prenda que se va a confeccionar

Realizar la respectiva confección de las prendas

Realizar los respectivos acabados de cada prenda confeccionada

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	MANUAL DE FUNCIONES CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 39

Inspección de calidad

Empacar y enviar a la siguiente área destinada

PERFIL DE PUESTO

CARGO	COSTURERA		
	REQUISITOS	DESCRIPCIÓN	PUNTAJE REQUERIDO
EDUCACIÓN	Técnico	Textil Confección	10
FORMACIÓN	Manejo de herramientas textiles	Manejo de maquinaria de confección	20
	Manejo ficha de producción	Llenar correctamente la ficha de producción del proceso de corte	
ENTRENAMIENTO	Buen manejo de Overlock	Usar correctamente Overlock	30
	Buen manejo de herramientas textiles	Buen manejo de herramientas textiles	
	Control de inventarios	Métodos de control de inventarios	
HABILIDADES	Liderazgo	Aptitudes para delegar y priorizar actividades	20
	Trabajo en equipo	Capacitar de generar compromiso con los operarios	
	Iniciativa y creatividad	Compromiso con el cargo	
	Orientación cumplimiento objetivos	a de Cumplir los objetivos propuestos	

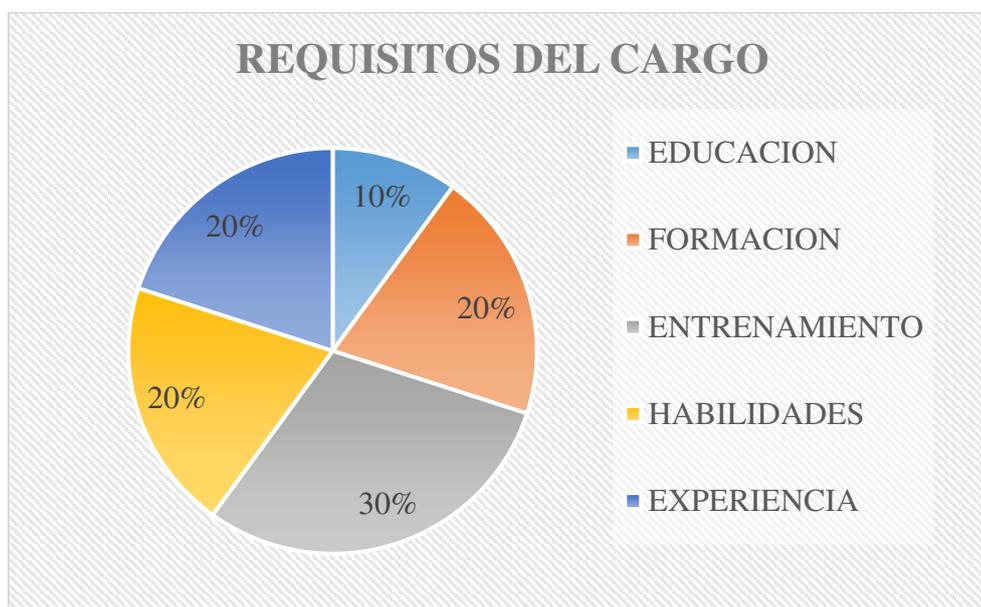
	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	MANUAL DE FUNCIONES CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 40

	Capacidad de trabajar bajo presión	Trabajar en situaciones críticas	
	Buen manejo de TIC's	Buen manejo de nuevas tecnologías	
EXPERIENCIA	1 o más años en puestos a fines	Confección y costura	20

RESUMEN

REQUISITOS PARA EL CARGO	PUNTAJE	PORCENTAJE
EDUCACION	10	10%
FORMACION	20	20%
ENTRENAMIENTO	30	30%
HABILIDADES	20	20%
EXPERIENCIA	20	20%
TOTAL	100	100%

REPRESENTACIÓN GRÁFICA



	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	MANUAL DE FUNCIONES CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 41

REVELADO SUBLIMADO Y SERIGRAFIA

Este proceso está encargado de

OBJETIVO

Desarrollar el revelado, estampar, sublimar o serigrafía los diseños elaborados por los diseñadores gráficos y aprobados por los clientes

RESPONSABILIDAD

Se reporta a:

Jefe de producción

Gestión de relaciones con el cliente

Asistente de gerencia

Gerente general

EQUIPOS Y MATERIALES

Pulpo de serigrafía

Termo fijadora

Sublimadora

Estampadora

Marcos

Pintura

Diseño aprobado

Secador

Agua

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	MANUAL DE FUNCIONES CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 42

FUNCIONES A REALIZAR

Alistar los materiales correspondientes a la actividad que sea requerida ya sea sublimado, revelado o serigrafía

Verificar la maquinaria que este en perfectas condiciones

Alistar la maquinaria que se va a utilizar

Colocar el diseño establecido en la maquinaria que se deba utilizar

Preparar pintura del color del diseño a elaborar

Realizar la correspondiente actividad que lo requiera la prenda ya sea sublimar, serigrafía o revelado

Enviar la prenda al secador

Realizar la respectiva inspección de la prenda terminada

PERFIL DE PUESTO

CARGO	REVELADO, SUBLIMADO Y SERIGRAFÍA		
	REQUISITOS	DESCRIPCIÓN	PUNTAJE REQUERIDO
EDUCACION	Bachiller técnico	Textil	30
	Técnico	Mecánica industrial Técnico industrial	
FORMACION	Manejo de maquinaria textil	Uso de sublimadora, pulpo de serigrafía, reveladora	20
ENTRENAMIENTO	Estampados de prendas textiles	Buen conocimiento del proceso de estampado	20

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	MANUAL DE FUNCIONES CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 43

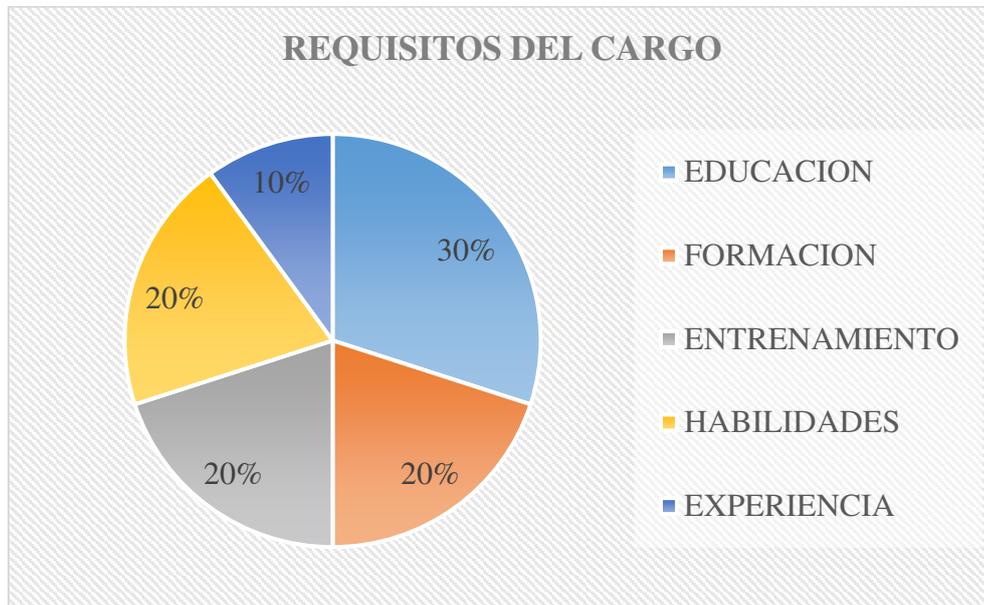
HABILIDADES	Buen manejo de maquinaria textil	Conocimiento de la maquinaria que se debe utilizar	20
	Manejo de materiales para sublimado, estampado o Seri grafiado	Conocimiento de los materiales que se deben utilizar dentro del proceso	
	Liderazgo	Aptitudes para delegar y organizar	
	Trabajo en equipo	Capacidad para generar compromiso	
	Iniciativa y creatividad	Compromiso con el cargo	
	Capacidad para trabajar bajo presiones	Eficiencia en el trabajo	
EXPERIENCIA	1 año o más en puestos afines	Experiencia en estampado, sublimado o Seri grafiado	10

RESUMEN

REQUISITOS PARA EL CARGO	PUNTAJE	PORCENTAJE
EDUCACION	30	30%
FORMACION	20	20%
ENTRENAMIENTO	20	20%
HABILIDADES	20	20%
EXPERIENCIA	10	10%
TOTAL	100	100%

REPRESENTACIÓN GRÁFICA

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	MANUAL DE FUNCIONES CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 44



	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	MANUAL DE FUNCIONES CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 45

PROCESOS DE APOYO

ASISTENTE ADMINISTRATIVO

Es responsable de prestar apoyo administrativo, coordina y ejecuta tareas gerenciales, entrega de informes de labores y presentación de cumplimiento de metas en las oficinas centrales de las empresas o instituciones.

OBJETIVO

Realizar actividades administrativas de archivo, control y elaboración dentro de la organización, además digitar y registrar las transacciones contables de las operaciones de la empresa.

RESPONSABILIDAD

Se reporta a:

Gerente General

EQUIPOS Y MATERIALES

Materiales de oficina

Ordenadores

FUNCIONES A REALIZAR

Recepción de clientes de acuerdo a la necesidad presentada y orientarlo hacia otra área administrativa en caso de ser necesario.

Desempeñar funciones de oficina y de asistencia administrativa encaminadas a facilitar el desarrollo y ejecución de las actividades dentro de la organización.

Efectuar trámites administrativos pertenecientes a la organización.

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	MANUAL DE FUNCIONES CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 46

Efectuar diversos trabajos en el sistema computarizado, incorporar datos relacionados con la información generada dentro de la empresa, imprimir los informes, verificar que la información ingresada esté correcta y trasladar al personal que la requiera.

Efectuar las gestiones necesarias para enviar y recibir personalmente, por fax o correo, los documentos o correspondencia de otras entidades o instituciones requeridas para el desarrollo normal de sus actividades

Custodiar fondos de caja chica u otros, cuando le sea requerido y realizar las liquidaciones de gasto correspondiente. Supervisar y controlar los registros de firmas autorizadas en lo que respecta a Caja Chica y órdenes de pago a nivel de la dependencia en que labora.

Atender cualquier interrogante de sus compañeros, otros funcionarios y público en general, relacionadas con la labor de la empresa, orientarlo o ponerlo en contacto con los funcionarios correspondientes.

Velar por el buen funcionamiento y uso de las instalaciones, equipos e instrumentos que utiliza en el desarrollo de sus actividades, reportando cualquier anomalía o daño importante que se presente a su superior inmediato.

Brindar colaboración en situaciones de riesgo y siniestros que se presenten en la empresa.

Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo y que le sean asignadas por su superior inmediato.

Planificar, coordinar y controlar los servicios de transporte que requieren los funcionarios de la dependencia para la cual labora y coordinar las contrataciones de vehículos o medios de transporte particulares cuando éstos se requieran

Realizar funciones administrativas como: Desarrollar oficios, facturación, manejo de registro de materia prima, insumos y material de oficina.

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	MANUAL DE FUNCIONES CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 47

Realizar permisos legales bajo aprobación de sus superiores.

Hacer pagos y cheques (manejo y aprobación de roles de compras)

Manejo de registro de materia prima por proveedor para hacer liquidación de compra

Compras de insumos para mantener stock en bodega

Revisar semanalmente que los registros de materia prima estén llevados con la información correcta.

PERFIL DE CARGO DE ASISTENCIA ADMINISTRATIVO

CARGO	ASISTENTE ADMINISTRATIVO		
	REQUISITOS	DESCRIPCIÓN	PUNTAJE REQUERIDO
EDUCACION	Bachiller	Administración de empresas	20
	Técnico	Gestión administrativa	
FORMACION	Manejo de idiomas	Español- - inglés	28
	Manejo de programas informáticos	Manejo de Word, Excel, etc.	
	Conocimientos actualizados de contabilidad tributaria	Manejo de programas de office	
		Planificación de mantenimiento	
ENTRENAMIENTO	Redacción y articulación de párrafos	Uso de programas de office	27
	Administración		

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	MANUAL DE FUNCIONES CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 48

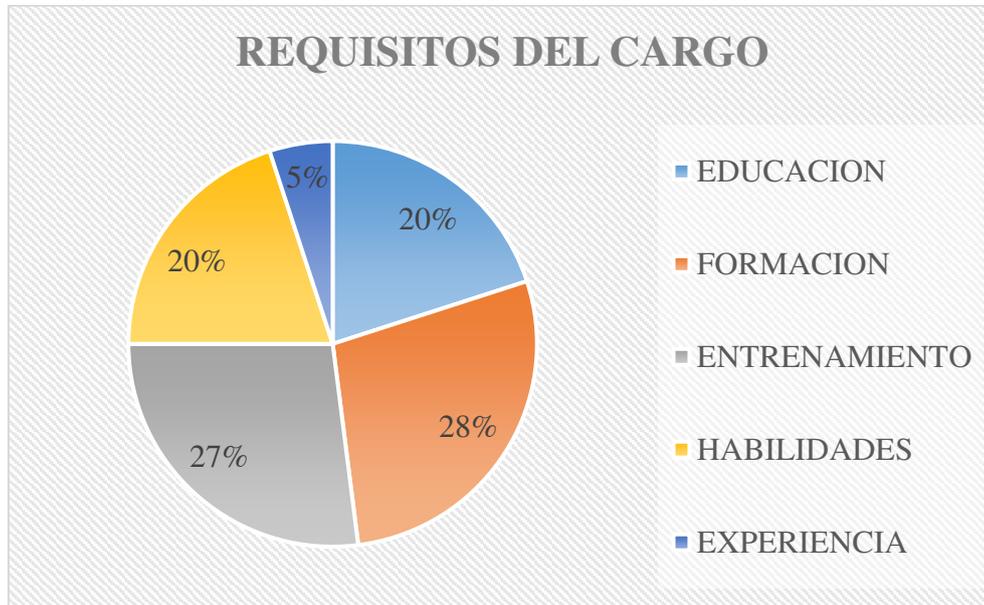
	Manejo de registros		
	Atención al cliente		
	Manejo de archivos		
HABILIDADES	Competencias comunicacionales	Aptitudes para delegar y priorizar tarea	
	Trabajo en equipo	Capacidad para generar Compromiso de los operarios	20
	Ética y compromiso	Compromiso con el cargo	
	Iniciativa y creatividad	Pensamiento estratégico	
	Proactivo	Eficiente y eficaz	
	EXPERIENCIA	2 AÑOS EN PUESTOS AFINES	EXPERIENCIA EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA

RESUMEN

REQUISITOS PARA EL CARGO	PUNTAJE	PORCENTAJE
EDUCACION	20	20%
FORMACION	28	28%
ENTRENAMIENTO	27	27%
HABILIDADES	20	20%
EXPERIENCIA	5	5%
TOTAL	100	100%

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	MANUAL DE FUNCIONES CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 49

REPRESENTACIÓN GRÁFICA



	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	MANUAL DE PROCESOS CONFECCIONES RIGORTEX		
	Elaborado por: Wiliam Lechón	Versión: 01	Página: 1

ANEXO 8.- MANUAL DE PROCESOS

MANUAL DE PROCESOS



VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Sr. Lechón Wiliam Estudiante		
Revisado por:	Ing. Marcelo Vacas MSc.		
Aprobado por:	Ing. Frethman Gomezjurado Gerente		

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	MANUAL DE PROCESOS CONFECCIONES RIGORTEX		
	Código:	Versión: 01	Página:2

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición Original	24/11/2021

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	MANUAL DE PROCESOS CONFECCIONES RIGORTEX		
	Código:	Versión: 01	Página:3

INDICE

INTRODUCCIÓN	5
OBJETIVO	5
ALCANCE	5
RESPONSABILIDADES	5
MACROPROCESO: PROCESOS ESTRATÉGICOS	1
PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	1
PROCEDIMIENTO: ASESORÍA JURÍDICA	1
PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	1
PROCEDIMIENTO: CONTROL Y MEJORA CONTINUA	1
PROCEDIMIENTO: AUDITORÍA INTERNA	1
PROCEDIMIENTO: DIVISIÓN DE TRABAJO	1
PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE RIESGO	1
MACROPROCESO: PROCESOS PRODUCTIVOS	1
PROCEDIMIENTO: DISEÑO	1
PROCEDIMIENTO: CORTE.....	1
PROCEDIMIENTO: CONFECCIÓN.....	1
PROCEDIMIENTO: ACABADOS	1
PROCEDIMIENTO: CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME.....	1
PROCEDIMIENTO: ACCIONES CORRECTIVAS	1
MACROPROCESO: PROCESOS DE APOYO	1
PROCEDIMIENTO: FACTURACIÓN	1
PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE CHEQUES	1
PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE PRESUPUESTO	1

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	MANUAL DE PROCESOS CONFECCIONES RIGORTEX		
	Código:	Versión: 01	Página:4

PROCEDIMIENTO: COMPRAS DE INSUMOS.....	1
PROCEDIMIENTO: ADQUISICIÓN DE MATERIA PRIMA	1
PROCEDIMIENTO: COMPRAS	1
PROCEDIMIENTO: ADQUISICIÓN DE MATERIA PRIMA	5
PROCEDIMIENTO: PLAN DE MARKETING	1
PROCEDIMIENTO: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	1
PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE NÓMINA Y PAGO DE SALARIOS	1

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	MANUAL DE PROCESOS CONFECCIONES RIGORTEX		
	Código:	Versión: 01	Página:5

INTRODUCCIÓN

El presente manual de procedimientos abarca la descripción de cada actividad que se realiza dentro de la empresa Confecciones RIGORTEX CÍA LTDA, el cual brinda una mejor ejecución de todos los procesos realizados dentro de la organización. Todos los procedimientos elaborados están enfocados en dar el cumplimiento a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, además se emplearán procesos en los cuales están enfocados hacia futuro. El manual de procesos constituye un documento de referencia en constante revisión y actualización ya que cada proceso va en constante cambio para realizar una mejora en el.

OBJETIVO

Proponer a CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA. Un documento el cual muestre detalles de forma concretas y específicas de las actividades en las cuales se debe cumplir en cada puesto de trabajo el cual se identifica el objetivo, el cargo, las habilidades, responsabilidades que se deben realizar dentro de la empresa

ALCANCE

El presente trabajo será aplicado a cada área y puesto de trabajo existente dentro de la empresa CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA. En cual consta de 30 procesos enfocados a cumplir los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

RESPONSABILIDADES

El gerente general junto con el departamento de talento humano tiene la responsabilidad de elaboración y propuesta del manual de funciones para una mejor selección del personal de trabajo, además cada cierto tiempo tendrá que ser actualizado debido al cambio de actividades a realizar.



MACROPROCESO: PROCESOS ESTRATÉGICOS

PROCESO: DIRECCIÓN

PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por	Wiliam Lechón/ Estudiante		
Revisado por	Ing. Marcelo Vacas MSc.		
Aprobado por	Ing. Frethman Gómez jurado/ Gerente General		

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA		
	Código: GE.D.1	Versión: 01	Página:2 de 5

1.-OBJETIVO

Describir los pasos del proceso de planeación estratégica en la empresa CONFECCIONES RIGORTEX, como un instrumento que permita definir lineamientos estratégicos en la organización que ayude a mejorar la empresa

2.- ALCANCE

El presente procedimiento conceptualiza de manera general las etapas necesarias para la elaboración del plan estratégico dentro de la empresa confecciones RIGORTEX CÍA LTDA.

3.-RESPONSABLES

Junta directiva

Gerente General

Todo el personal

4.-GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

CRONOGRAMA: Es una herramienta importante en la gestión de proyectos. Puede tratarse de un documento impreso o de aplicación digital; en cualquier caso, el cronograma incluye una lista de actividades o tareas con las fechas previstas de su comienzo y final

ESTRATEGIAS: Se refiere al plan ideado para dirigir un asunto y designar al conjunto de reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento. En otras palabras, una estrategia es el proceso seleccionado a través del cual se prevé alcanzar un cierto estado futuro.

MAPA ESTRATÉGICO: Un mapa estratégico representa una relación de causa y efecto que hay entre los objetivos trazados y los temas estratégicos. Cuando estas

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA		
	Código: GE.D.1	Versión: 01	Página:3 de 5

relaciones están claramente definidas se puede comunicar y delegar las responsabilidades en forma efectiva

MISIÓN: Es aquello que pretende realizar una entidad corporativa. La misión es el motivo que impulsa la creación de la compañía y detalla la orientación de sus esfuerzos y actividades. En otras palabras, representa la razón de ser de la empresa y orienta su planificación

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Los objetivos estratégicos son los fines o metas desarrollados a nivel estratégico y que la organización pretende lograr en un periodo determinado de tiempo. Podría decirse que los objetivos son los que determinan qué es lo que realmente importante en su estrategia organizacional. Así, se basan en la visión, la misión y valores de su organización y son ellos que determinan las acciones y medios que se ejecutarán para cumplirlos.

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA: Es una herramienta de gestión que permiten establecer el que hacer y el camino que deben recorrer las organizaciones para alcanzar las metas previstas teniendo en cuenta los cambios y demandas que impone su entorno. En este sentido, es una herramienta fundamental para la toma de decisiones al interior de cualquier organización

VISIÓN: La noción de visión empresarial, de este modo, puede asociarse a la capacidad que tiene una persona para vislumbrar o anticipar el futuro de un negocio. Esta visión se asocia a la facultad para pronosticar cómo funcionará un determinado mercado y, a partir de esta percepción, organizar los recursos de la empresa con el objetivo de sacar provecho del escenario futuro.

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA		
	Código: GE.D.1	Versión: 01	Página:4 de 5

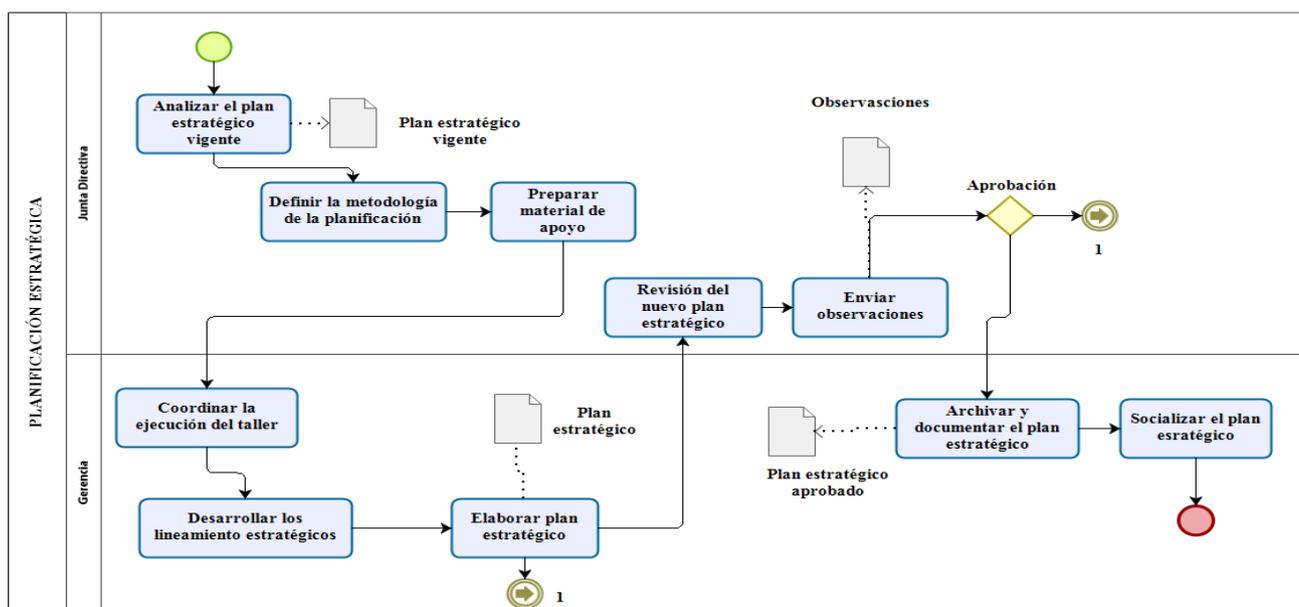
5- DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1 Junta directiva	Realizar un análisis al plan estratégico vigente en caso de que exista	La junta directiva realizara un análisis al plan estratégico vigente para verificar la pertinencia de los lineamientos estratégicos en la organización
2 Junta directiva	Definir la metodología de planificación estratégica	La junta directiva está encargada de definir la metodología para el desarrollo del plan estratégico, en la metodología se establecerán los lineamientos requeridos para la elaboración del plan estratégico
3 Junta Directiva	Preparar material de apoyo para elaboración del plan estratégico	La personal encargado debe preparar el material necesario para el desarrollo del plan estratégico tales como: Plantillas de trabajo, presentación, análisis situacional, entre otros
4 Gerencia	Coordinar la ejecución del taller de planificación estratégica	Se coordina las actividades para el desarrollo del taller
5 Gerencia	Desarrollar los lineamientos estratégicos para la organización	Se establece los lineamientos estratégicos con ayuda de la metodología y material requerido
6 Gerencia	Elaborar el plan estratégico	El desarrollo el plan estratégico establece la misión visión, objetivos, estrategias para después elaborar el mapa estratégico
7 Junta Directiva	Revisión del plan estratégico	La junta directiva está encargada de revisar el plan estratégico desarrollado anteriormente
L Junta Directiva	Enviar las observaciones del plan estratégico	La junta directiva son los encargados de analizar el plan estratégico
9 Junta Directiva	Aprobar el plan estratégico	La junta directiva aprueba el plan estratégico propuesto y establece las observaciones pertinentes
10 Gerencia	Archivar y documentar el plan estratégico	Una vez aprobado el plan estratégico se procede a documentar y a desarrollarlo

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA		
	Código: GE.D.1	Versión: 01	Página:5 de 5

11	Gerencia	Socializar el plan estratégico	el plan	Se debe socializar dentro de la empresa el plan estratégico para que los trabajadores tengan un conocimiento acerca de ello
-----------	----------	--------------------------------	---------	---

6.-FLUJOGRAMA



7.-DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS

NOMBRE	ORIGEN			TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR	ARCHIVO
Planificación	X		X		<Contador General	Departamento Financiero	
Formato estructura misión visión valores institucionales	X		X		Jefe Financiero	Departamento Financiero	
Formato FODA y PESTEL		X		X	Supervisor Planta	de Planta de producción	

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	ASESORÍA JURÍDICA		
	Código: GE.D.2	Versión: 01	Página:1 de 4



MACROPROCESO: PROCESOS ESTRATÉGICOS

PROCESO: DIRECCIÓN

PROCEDIMIENTO: ASESORÍA JURÍDICA

	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por	Wiliam Lechón/ Estudiante		
Revisado por	Ing. Marcelo Vacas MSc.		
Aprobado por	Ing. Frethman Gómez jurado/ Gerente General		

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	ASESORÍA JURÍDICA		
	Código: GE.D.2	Versión: 01	Página:2 de 4

1.-OBJETIVO

Describir los pasos del proceso de asesoría jurídica el cual ayudara a realizar los trámites pertinentes a correcto funcionamiento de la empresa CONFECCIONES RIGORTEX

2.- ALCANCE

El presente procedimiento de asesoría jurídica buscar ayudar a que permita mantener los trámites legales al margen dentro de la empresa confecciones RIGORTEX CÍA LTDA

3.-RESPONSABLES

Junta directiva

Gerente General

Asesor Jurídico

4.-GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

INTERCONSULTA TÉCNICO-JURÍDICO: Permite contar con criterios técnicos en áreas especializadas relativas al

DOCTRINA: Se refiere a los criterios jurídicos de tratadistas de áreas especializadas del Derecho

JURISPRUDENCIA: Se refiere a los fallos de último nivel, que por las consideraciones legales del caso pasan a constituir norma obligatoria.

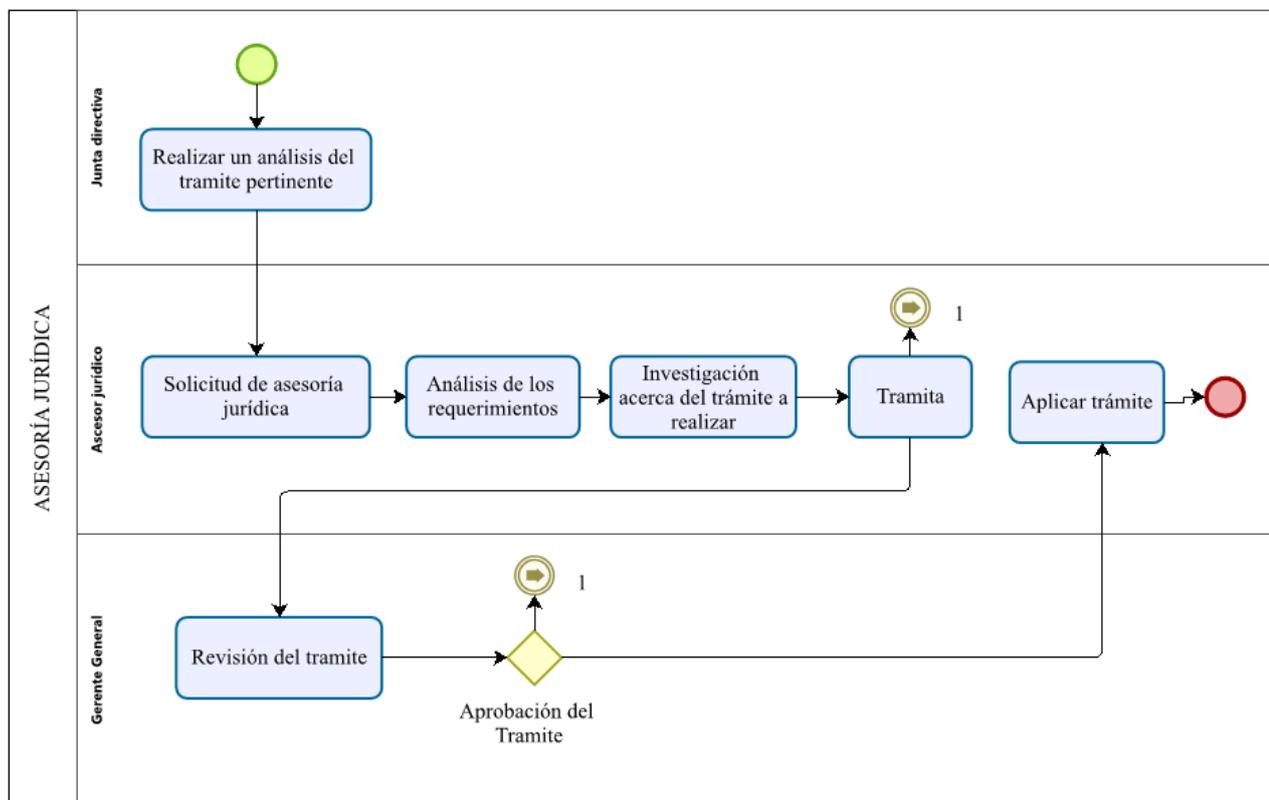
PATROCINIO: Se refiere a la representación legal de la empresa y/o de su máxima autoridad

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	ASESORÍA JURÍDICA		
	Código: GE.D.2	Versión: 01	Página:3 de 4

5.-PROCEDIMIENTO

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Junta directiva	Realizar un análisis al trámite pertinente	La junta directiva realizara un informe acerca de los trámites legales se requieren realizar
2	Asesor jurídico	Solicitud de asesoría jurídica	Recibe solicitud de asesorías para poder desarrollar el trámite pertinente
3	Asesor jurídico	Análisis de los requerimientos	El asesor jurídico es el encargado de revisar y analizar el requerimiento establecido.
4	Asesor jurídico	Investigación acerca del trámite a realizar	Una vez analizado el caso jurídico se procede a realizar la respectiva investigación del caso según corresponda
5	Asesor Jurídico	Tramitar	El asesor jurídico está encargado de preparar el trámite pertinente
6	Gerente General	Revisión del tramite	Se realizar las revisiones pertinentes al trámite desarrollado
7	Gerente General	Aprobación del tramite	El gerente general aprueba el trámite propuesto
8	Asesor Jurídico	Aplicar el tramite	Se aplica el trámite propuesto

6.-FLUJOGRAMA



7.-DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS

NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Trámite	X		X		Contador General	Departamento Financiero

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS		
	Código: GE.C.1	Versión: 01	Página:1 de 5



MACROPROCESO: PROCESOS ESTRATÉGICOS

PROCESO: CONTROL

PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS

	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por	Wiliam Lechón/ Estudiante		
Revisado por	Ing. Marcelo Vacas MSc.		
Aprobado por	Ing. Frethman Gómez jurado/ Gerente General		

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS		
	Código: GE.C.1	Versión: 01	Página:2 de 5

1.-OBJETIVO

Describir los pasos del proceso de para establecer lineamiento para la elaboración, revisión y aprobación de los documentos del sistema integrado de gestión en la empresa CONFECCIONES RIGORTEX

2.- ALCANCE

El presente procedimiento aplica para la elaboración y control de todos los documentos relacionados en base al sistema de gestión integrado dentro de la empresa confecciones RIGORTEX CÍA LTDA.

3.-RESPONSABLES

Junta directiva

Gerente General

Personal de Trabajo

4.-GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

GESTIÓN DOCUMENTAL: Consiste en la captura, almacenamiento y recuperación de documentos.

DOCUMENTO: Un documento es una carta, diploma o escrito que ilustra acerca de un hecho, situación o circunstancia. También se trata del escrito que presenta datos susceptibles de ser utilizados para comprobar algo.

DOCUMENTO OBSOLETO: Es un documento el cual ha perdido vigencia por modificación o derogación. Y ya que no sea útil para utilizar

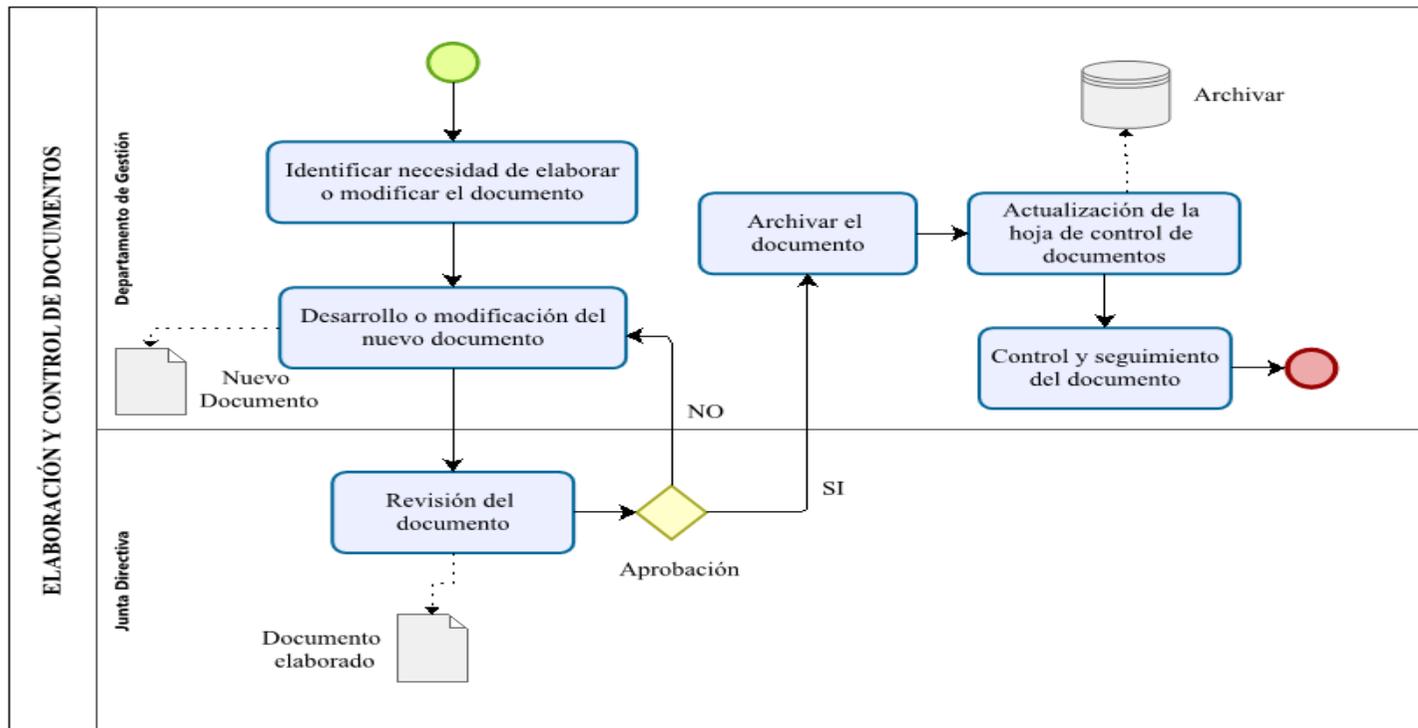
	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS		
	Código: GE.C.1	Versión: 01	Página:3 de 5

5.-PROCEDIMIENTO

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Departamento de gestión	Identificar necesidad de elaborar o modificar el documento	Se identifica las necesidades en la organización de elaborar un documento
2	Departamento de gestión	Desarrollo o modificación del nuevo documento	Se modifica o se crea el nuevo documento por parte del personal encargado
3	Junta Directiva	Revisión del documento	Se procede a realizar la respectiva revisión del documento por el coordinador encargado
4	Junta directiva	Aprobación del documento	La alta dirección es responsable de aprobar o no el documento propuesto
5	Departamento de Gestión	Archivar el documento	Una vez aprobado se procede a archivar y guardar la propuesta del nuevo documento
6	Departamento de Gestión	Actualización de la hoja de control de documentos	El personal encargado procede a actualizar la lista maestra de documentos para mantener todo en el respectivo orden
7	Departamento de Gestión	Control y seguimiento del documento	Es fundamental para evidenciar el cumplimiento del documento y reflejar el grado de implantación y eficacia del sistema de gestión

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS		
	Código: GE.C.1	Versión: 01	Página:4 de 5

6.-FLUJOGRAMA



	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS		
	Código: GE.C.1	Versión: 01	Página:5 de 5

7.-DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Acta de reunión	X			X	Asistente administrativo	Administración
Listado maestro de documentos		X		X	Asistente administrativo	Administración
Resolución y aprobación		X		X	Gerente General	Gerencia

9.-ANEXOS

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO CONTROL Y MEJORA CONTINUA		
	Código: GE.C.2	Versión: 01	Página:1 de 6



MACROPROCESO: PROCESOS ESTRATÉGICOS

PROCESO: CONTROL

PROCEDIMIENTO: CONTROL Y MEJORA CONTINUA

	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por	Wiliam Lechón/ Estudiante		
Revisado por	Ing. Marcelo Vacas MSc.		
Aprobado por	Ing. Frethman Gómez jurado/ Gerente General		

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO CONTROL Y MEJORA CONTINUA		
	Código: GE.C.2	Versión: 01	Página:2 de 6

1.-OBJETIVO

Establecer estrategias de mejora continua que ayude a cumplir con las necesidades que se requiere en CONFECCIONES RIGORTEX poder controlarlos y mejorarlos

2.- ALCANCE

El presente procedimiento aplica para establecer una línea base dentro de la empresa en el cual entabla acciones de mejora y también dar seguimiento a las actividades realizadas

3.-RESPONSABLES

- Junta directiva
- Gerente General
- Jefe de producción
- Jefe de talento humano

4.-GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

Indicadores: comparación entre dos o más tipos de datos que sirve para elaborar una medida cuantitativa o una observación cualitativa. Esta comparación arroja un valor, una magnitud o un criterio, que tiene significado para quien lo analiza.

Objetivos: plan de acción o de trabajo él está conformado y compuesto por una serie de metas, que unidas y alcanzadas conforman el objetivo, ósea el objetivo es la sumatoria de todas las metas, es el resultado final de una serie de metas y procesos.

Metas: pequeño objetivo que lleva a conseguir el objetivo como tal, ósea, son los procesos que se deben seguir y terminar para poder llegar al objetivo.

Diagrama de Pareto: Gráfico cuyas barras verticales están ordenadas de mayor a menor importancia, estas barras representan datos específicos correspondientes a

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO CONTROL Y MEJORA CONTINUA		
	Código: GE.C.2	Versión: 01	Página:3 de 6

problemas determinados, la barra más alta está del lado izquierdo y la más pequeña, según va disminuyendo de tamaño, se encuentra hacia la derecha.

Rendimiento: Se refiere a la proporción que surge entre los medios empleados para obtener algo y el resultado obtenido. También se lo puede asociar al rendimiento de una maquina o persona.

Matriz de relación: Gráfico de filas y columnas que permite priorizar alternativas de solución, en función de la ponderación de criterios que afectan a dichas alternativas.

Lluvia de ideas: Técnica que consiste en dar oportunidad, a todos los miembros de un grupo reunido, de opinar o sugerir sobre un determinado asunto que se estudia, ya sea un problema, un plan de mejoramiento u otra cosa, y así se aprovecha la capacidad creativa de los participantes.

Ponderación: determinar el peso o valor numérico a algo.

Cronograma de actividades: representación gráfica y ordenada donde se detalla un conjunto de funciones y tareas que se lleven a cabo en un tiempo estipulado y bajo unas condiciones que garanticen la optimización del tiempo.

5.-PROCEDIMIENTO

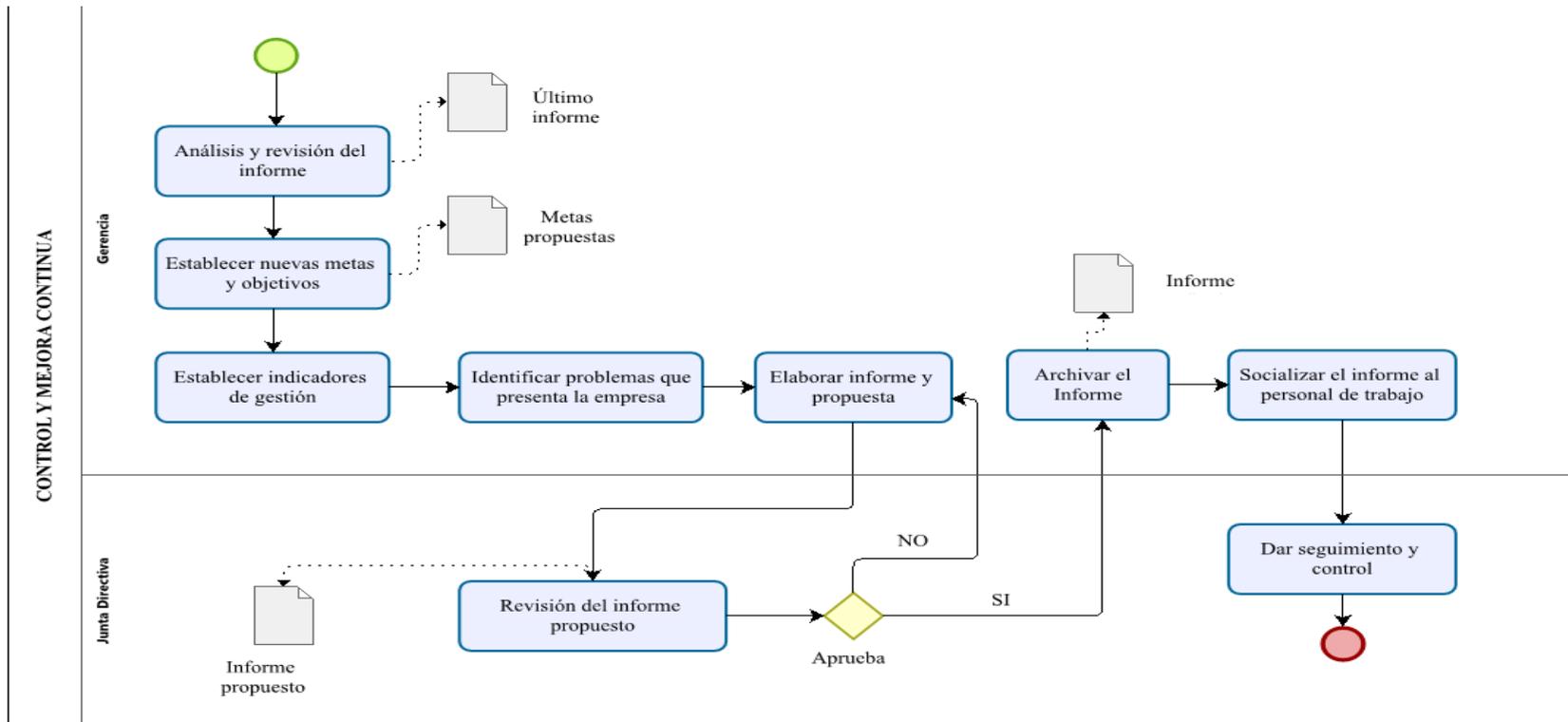
N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Gerencia	Análisis y revisión del informe	Revisa el último informe del proceso de evaluación de metas y resultados para cambiar o mejorarlo
2	Gerencia	Establecer nueva metas y objetivos	Elaborar un nuevo informe estableciendo nuevas metas de acuerdo con las necesidades que presenta la empresa
3	Gerencia	Establecer indicadores de gestión	Se elabora indicadores de acuerdo con las metas establecidas en el nuevo informe

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO CONTROL Y MEJORA CONTINUA		
	Código: GE.C.2	Versión: 01	Página:4 de 6

4	Gerencia	Identificar problemas que presenta la empresa	Analizar problemas que enfrenta la empresa utilizando herramientas específicas
5	Gerencia	Elaborar informe y propuesta	Se elabora un informe y una propuesta de como poder resolver los problemas que presenta la empresa
6	Junta directiva	Revisión del informe propuesto	Se realiza una convocatoria a la junta directiva para el respectivo análisis y revisión del informe propuesto
7	Junta directiva	Aprobación de la propuesta	La junta directiva es la encargada de aprobar el informe propuesto y para poner en marcha con los requerimientos de dicho informe
8	Gerencia	Documentar y archivar	Se procede a archivar el informe propuesto
9	Gerencia	Socializar el informe	Se procede a socializar el informe aprobado a todo el personal de trabajo para ellos se estén comprometidos con las actividades que se van a realizar
10	Junta Directiva	Dar seguimiento y control	Se procede a controlar y dar seguimiento a la propuesta elaborada para dar cumplimiento a lo planificado

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO CONTROL Y MEJORA CONTINUA		
	Código: GE.C.2	Versión: 01	Página:5 de 6

6.-FLUJOGRAMA



	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO CONTROL Y MEJORA CONTINUA		
	Código: GE.C.2	Versión: 01	Página:6 de 6

7.-DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Fichas de indicadores	X		X		Gerente General	Gerencia
Informe	X		X		Gerente General	Gerencia

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍA INTERNA		
	Código: G.E.C.3	Versión: 01	Página:1 de 5



MACROPROCESO: PROCESOS ESTRATÉGICOS

PROCESO: GERENCIA

PROCEDIMIENTO: AUDITORÍA INTERNA

	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por	Wiliam Lechón/ Estudiante		
Revisado por	Ing. Marcelo Vacas MSc.		
Aprobado por	Ing. Frethman Gómezjurado/ Gerente General		

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍA INTERNA		
	Código: G.E.C.3	Versión: 01	Página:2 de 5

1.-OBJETIVO

Establecer los lineamientos para dirigir, planificar y realizar la auditoría interna el cual permita evaluar el estado actual de la empresa CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA,

2.- ALCANCE

El presente procesos establece lineamientos en el cual intervienen todos los procesos integrados en la empresa CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA.

3.-RESPONSABLES

Gerente General

Junta directiva

Supervisor de SGC

Equipo auditor

4.-GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

Auditoría: Examen sistemático e independiente llevado a cabo con el objeto de determinar si se han establecido sistemas, programas o procedimientos de calidad y si los resultados pertinentes son conformes con los requisitos de la empresa y los requisitos reglamentarios

Auditoría interna: Auditoría realizada por con el personal de la empresa los cuales realizan personal capacitado y entendido dentro de la empresa

Auditor líder: Responsable de coordinar y dar seguimiento de gestión de la calidad.

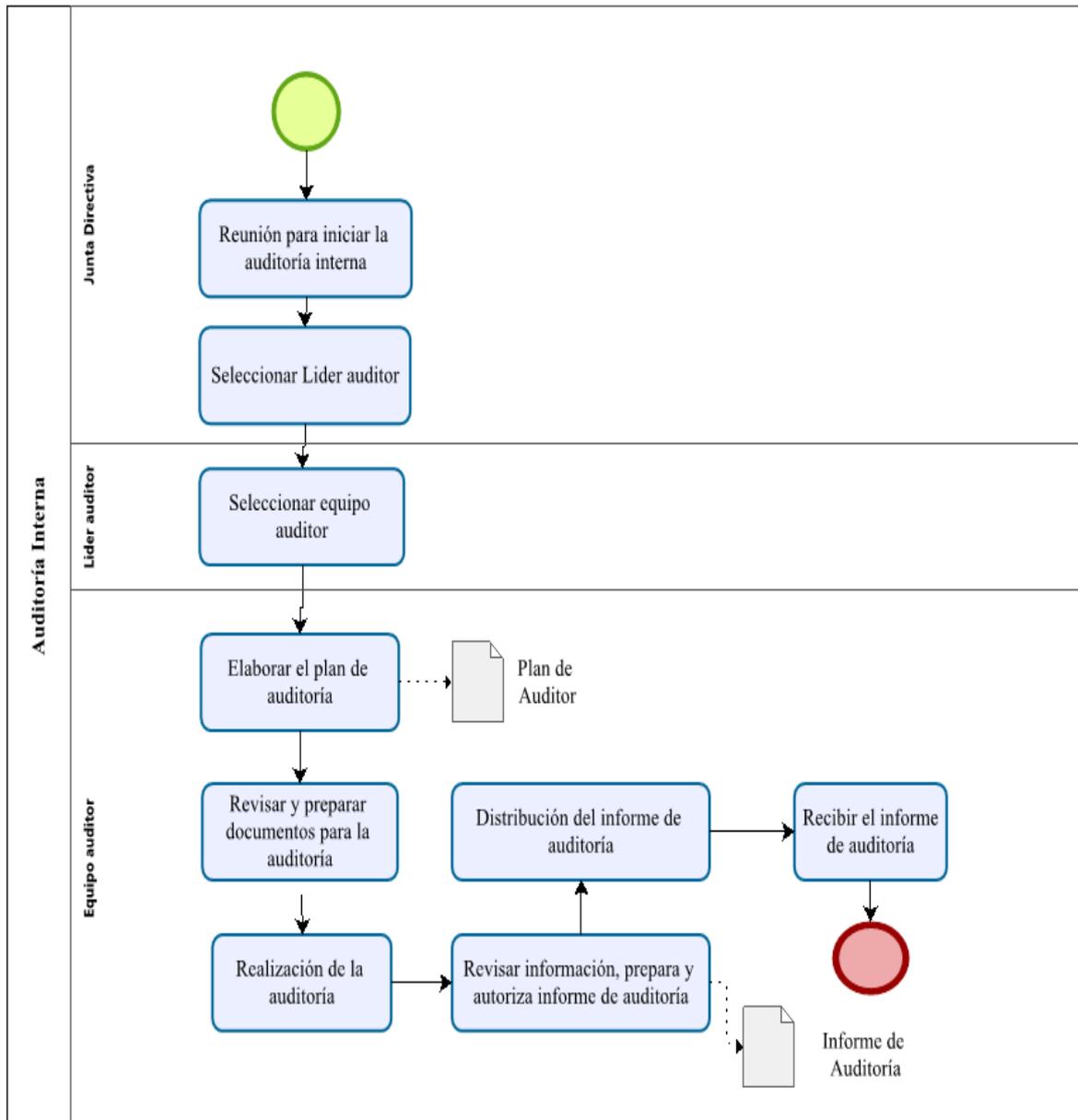
Auditado: Para efecto de la auditoría interna es el área o departamento declarado en el SGC

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍA INTERNA		
	Código: G.E.C.3	Versión: 01	Página:3 de 5

5.-PROCEDIMIENTO

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Junta Directiva	Reunión para iniciar la auditoría interna	Se realiza una reunión de apertura de la auditoría interna el cual se selecciona al líder auditor
2	Líder auditor	Seleccionar el equipo auditor	El líder auditor es el encargado de seleccionar a los demás integrantes para formar en equipo auditor
3	Equipo auditor	Elaborar plan de auditoría	El equipo auditor es el encargado de realizar un plan de auditorías considerando: Los objetivos, alcance los criterios y duración estimada de la auditoría, responsables, etc.
4	Equipo auditor	Revisar y preparar documentos para la auditoría	Se revisa la documentación para determinar la conformidad del SGC, además, por parte de equipo auditor
5	Equipo auditor	Realización de la auditoría	Se realiza la reunión de apertura de la auditoría interna, en el cual se presenta el plan de auditoría, y sus respectivas actividades
6	Equipo auditor	Revisar información, prepara y autoriza informe de auditoría	Se revisa los hallazgos de la auditoría, acordar las conclusiones de la auditoría y preparar recomendaciones de la auditoría, además se evalúa la evidencia de la auditoría y los criterios de estas para generar los hallazgos.
7	Equipo auditor	Distribución del informe de auditoría	Se realiza la entrega del informe de auditoría a los encargados del SGC y a la alta dirección además se informa si es conveniente realizar una respectiva verificación cada cierto tiempo
8	Alta Dirección	Recibir el informe de auditoría	Se recibe el informe de Auditoría y establece acuerdo sobre el intervalo de tiempo de tiempo para presentar su plan de acciones

6.-FLUJOGRAMA



	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍA INTERNA		
	Código: G.E.C.3	Versión: 01	Página:5 de 5

7.-DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS

NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Plan auditorías			X	X	Equipo Auditor	SGC
Reunión apertura		X	X		Equipo auditor	SGC
Informe auditoría	X		X	X	Equipo Auditor	SGC

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	DIVISIÓN DE TRABAJO		
	Código: GE.O.1	Versión: 01	Página:1 de 5



MACROPROCESO: PROCESOS ESTRATÉGICOS

PROCESO: ORGANIZACIÓN

PROCEDIMIENTO: DIVISIÓN DE TRABAJO

	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por	Wiliam Lechón/ Estudiante		
Revisado por	Ing. Marcelo Vacas MSc.		
Aprobado por	Ing. Frethman Gómezjurado/ Gerente General		

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	DIVISIÓN DE TRABAJO		
	Código: GE.O.1	Versión: 01	Página:2 de 5

1.-OBJETIVO

Definir y determinar la estructura de CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA para usar eficazmente los recursos necesarios con el fin de alcanzar los objetivos y metas propuestas.

2.- ALCANCE

El presente procedimiento trata de buscar la organización en CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA, definiendo los niveles jerárquicos de cada área para ejecutar las actividades correspondientes de una forma correctamente además el eficaz uso de los recursos que son proporcionados para la empresa.

3.-RESPONSABLES

Contador general

Junta directiva

Jefe de producción y calidad

4.-GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

MANUAL DE FUNCIONES: Es un instrumento o herramienta de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas y será elaborado técnicamente basados en los respectivos procedimientos, sistemas, normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas, sin interferir en las capacidades intelectuales, ni en la autonomía propia e independencia mental o profesional de cada uno de los trabajadores u operarios de una empresa

ORGANIGRAMA: El organigrama es una representación gráfica de la estructura jerárquica y funcional de una organización, permitiendo entenderla rápidamente de manera visual. El organigrama es una herramienta que permite a las empresas entender mejor su estructura y cómo se distribuyen las funciones y

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	DIVISIÓN DE TRABAJO		
	Código: GE.O.1	Versión: 01	Página:3 de 5

responsabilidades en la cadena de mando. Esta herramienta es útil para las personas que se incorporan a la empresa. Sirviendo como base en cualquier inducción de un departamento de recursos humanos.

MAPA DE PROCESOS: Se contempla durante la elaboración de su plan estratégico corporativo, el objetivo es conocer mejor y más profundamente el funcionamiento y el desempeño de los procesos y las actividades en los que la empresa se halla involucrada, prestando una atención especial a aquellos aspectos claves de los mismo

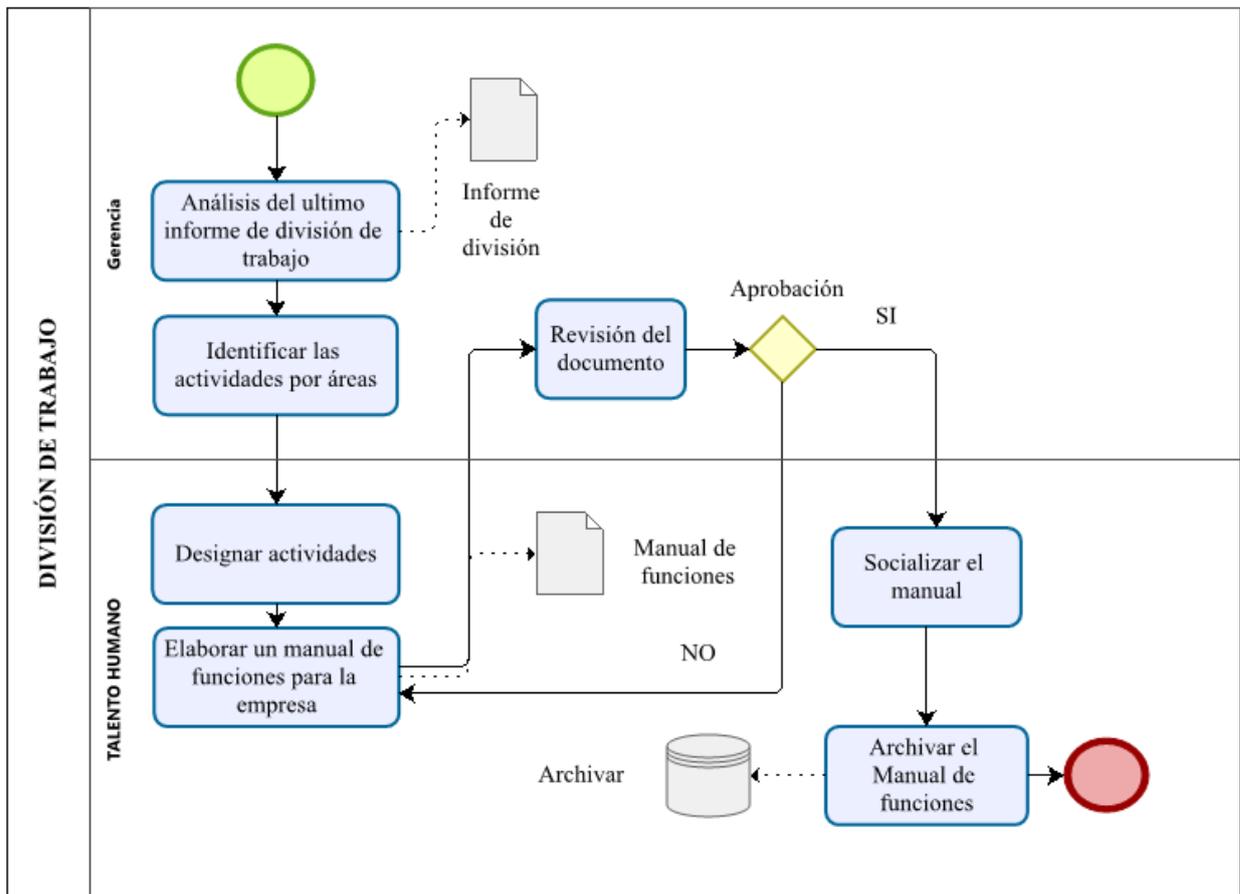
5.-PROCEDIMIENTO

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Gerencia	Análisis del último informe de división de trabajo	Se realiza un análisis para identificar qué puntos son necesarios cambiar
2	Gerencia	Identificar las actividades por áreas	Se encarga de identificar el número de actividades que son fundamentales realizar en cada área para un mejor desempeño de la empresa
3	Talento Humano	Designar actividades	Asignar actividades al personal de trabajo de cada área para un mejor desempeño
4	Talento Humano	Elaborar un manual de funciones para la empresa	De acuerdo con las actividades requeridas por cada área se debe desarrollar un manual de funciones para especificar las características que necesita la empresa para cumplir con cada actividad requerida
5	Talento Humano	Revisión del manual de funciones	Se revisa el manual de funciones con cada actividad de cada área de la empresa
6	Gerencia	Aprobar el manual de funciones	Se jefe de talento humano conjunto al gerente general procede a revisar y aprobar el manual elaborado

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	DIVISIÓN DE TRABAJO		
	Código: GE.O.1	Versión: 01	Página:4 de 5

7	Talento Humano	Socializar el manual de funciones	Se procede a socializar el manual de funciones a todo el personal para que ellos tengan un mejor conocimiento de las cualidades plasmadas en el manual
8	Talento Humano	Archivar el manual	Se procede a archivar el manual de funciones por parte del departamento de talento humano

6.-FLUJOGRAMA



7.-DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS							
NOMBRE	ORIGEN			TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR	ARCHIVO
Manual de Funciones	X		X	X	Jefe de talento humano	Departamento de Talento Humano	

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE RIESGO		
	Código: GE.O.2	Versión: 01	Página:1 de 5



MACROPROCESO: PROCESOS ESTRATÉGICOS

PROCESO: SISTEMA DE GESTIÓN

PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE RIESGO

	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por	Wiliam Lechón/ Estudiante		
Revisado por	Ing. Marcelo Vacas MSc.		
Aprobado por	Ing. Frethman Gómezjurado/ Gerente General		

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE RIESGO		
	Código: GE.O.2	Versión: 01	Página:2 de 5

1.-OBJETIVO

Definir y Formalizar las actividades que CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA considera para una implementación de la gestión de sus riesgos y mejorar en su administración de estos el cual se requiere su correcta aplicación y cumplimiento de los trabajadores de la empresa.

2.- ALCANCE

El presente procedimiento trata de buscar analizar e identificar los riesgos en CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA y tratar de prevenirlos.

3.-RESPONSABLES

Gerente General

Junta directiva

Jefe de talento humano

Coordinador de SGC

4.-GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

Riesgo Crítico: Posibilidad que suceda un evento que afecta de forma adversa la consecución de los objetivos de la Compañía o que afecte significativamente el valor de la Compañía

Perfil de Riesgo: Es el grado de exposición al riesgo que la empresa está dispuesta a aceptar para lograr sus metas y objetivos, preservar y crear valor.

Tolerancia de riesgo: Es el nivel aceptable de riesgo respecto al perfil de riesgos, teniendo en cuenta el cuidado de los objetivos específicos de la empresa.

Gestión de riesgo: Proceso desarrollado por el directorio, gerencia y/u otro personal de una entidad, que se aplica en la formulación de estrategias y a través de toda

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE RIESGO		
	Código: GE.O.2	Versión: 01	Página:3 de 5

la empresa. Diseñado para identificar eventos potenciales que podrían afectar la entidad y manejar el riesgo, con el fin de entregar una seguridad razonable.

Impacto: Es el resultado de la materialización de un evento.

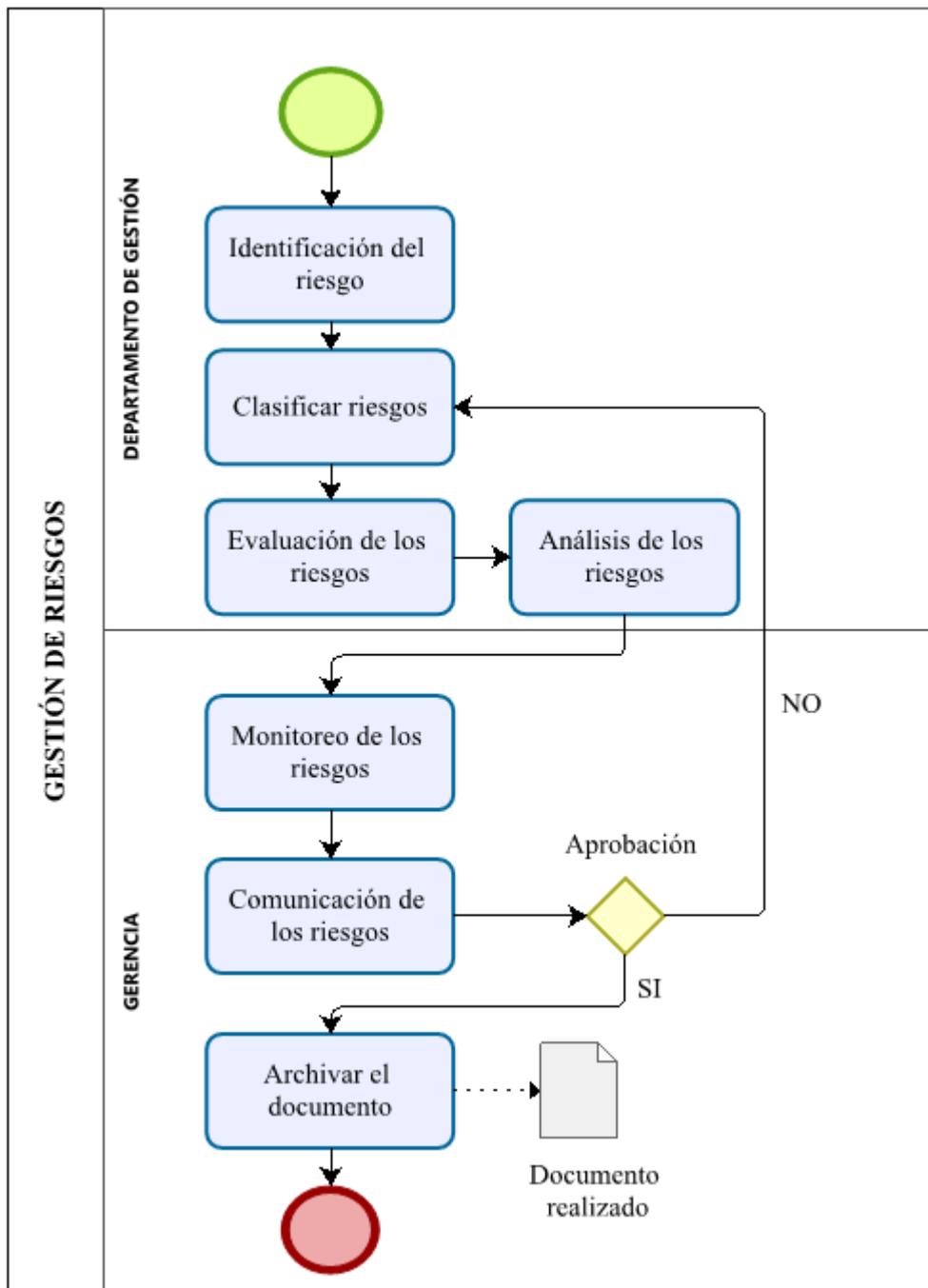
Probabilidad: Se refiere a la posibilidad de ocurrencia de un riesgo potencial

5..-PROCEDIMIENTO

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Departamento de Gestión	Identificación de riesgos	Se analiza y se identifica los riesgos críticos en los cuales se encuentra expuestos en los procesos de la empresa
2	Departamento de Gestión	Clasificación de los riesgos	Una vez identificado los riesgos se elaborará una matriz de riesgos clasificándolos según el tipo de riesgos los cuales pueden ser: Estratégicos, Financieros, Operaciones y de cumplimiento
3	Departamento de Gestión	Evaluación de Riesgos	Se evalúan los riesgos críticos bajo ciertos parámetros de impacto y probabilidad para determinar el riesgo inherente de estos (ANEXO 1 Y 2)
4	Departamento de Gestión	Análisis de riesgos	Luego de evaluar los riesgos críticos se procede a analizar las acciones que se deben tomar con cada riesgo evaluado
5	Gerencia	Monitoreo de los riesgos	Se realiza su respectivo control a los riesgos evaluados también se da un seguimiento a los planes de acción tomadas anteriormente
6	Gerencia	Comunicación acerca de los riesgos	Se procederá a dar información acerca del control que se realizó a cada riesgo establecido
8	Departamento de Gestión	Archivar documento	Se procede a archivar el documento realizado por parte del departamento encargado

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE RIESGO		
	Código: GE.O.2	Versión: 01	Página:4 de 5

6.-FLUJOGRAMA



	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA					
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE RIESGO					
	Código: GE.O.2			Versión: 01		Página:5 de 5

7.-DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS							
NOMBRE	ORIGEN			TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR	ARCHIVO
Parámetros de impacto	X		X		Coordinador	del	Departamento de gestión Sistema de Gestión
Parámetros de probabilidad	X		X		Coordinador	del	Departamento de gestión Sistema de Gestión

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO DISEÑO		
	Código: GO.P.1	Versión: 01	Página:1 de 5



MACROPROCESO: PROCESOS PRODUCTIVOS

PROCESO: PROCESOS OPERATIVOS

PROCEDIMIENTO: DISEÑO

	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por	Wiliam Lechón/ Estudiante		
Revisado por	Ing. Marcelo Vacas MSc.		
Aprobado por	Ing. Frethman Gómezjurado/ Gerente General		

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO DISEÑO		
	Código: GO.P.1	Versión: 01	Página:2 de 5

1.-OBJETIVO

Establecer los procedimientos de elaboración de diseño dentro de la empresa CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA,

2.- ALCANCE

El presente procesos establece lineamientos en el cual intervienen todos los procesos integrados en la empresa CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA.

3.-RESPONSABLES

Jefe de producción

Diseñador

4.-GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

Diseño: Normalmente, por diseño se conoce el arte de proyectar el aspecto, la función y la producción de un objeto funcional por medio de signos gráficos, sea que se trate de un objeto bidimensional (carteles, logos, animaciones, portadas, etc.) o tridimensional (edificios, maquinarias, muebles, entre otros).

Patronaje: La definición señala que es un procedimiento técnico mediante el cual se elaboran las piezas que finalmente conformarán una prenda; sin embargo, sabemos que es mucho más que esto, pues para ello existe todo un proceso creativo detrás de esta definición.

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO DISEÑO		
	Código: GO.P.1	Versión: 01	Página:3 de 5

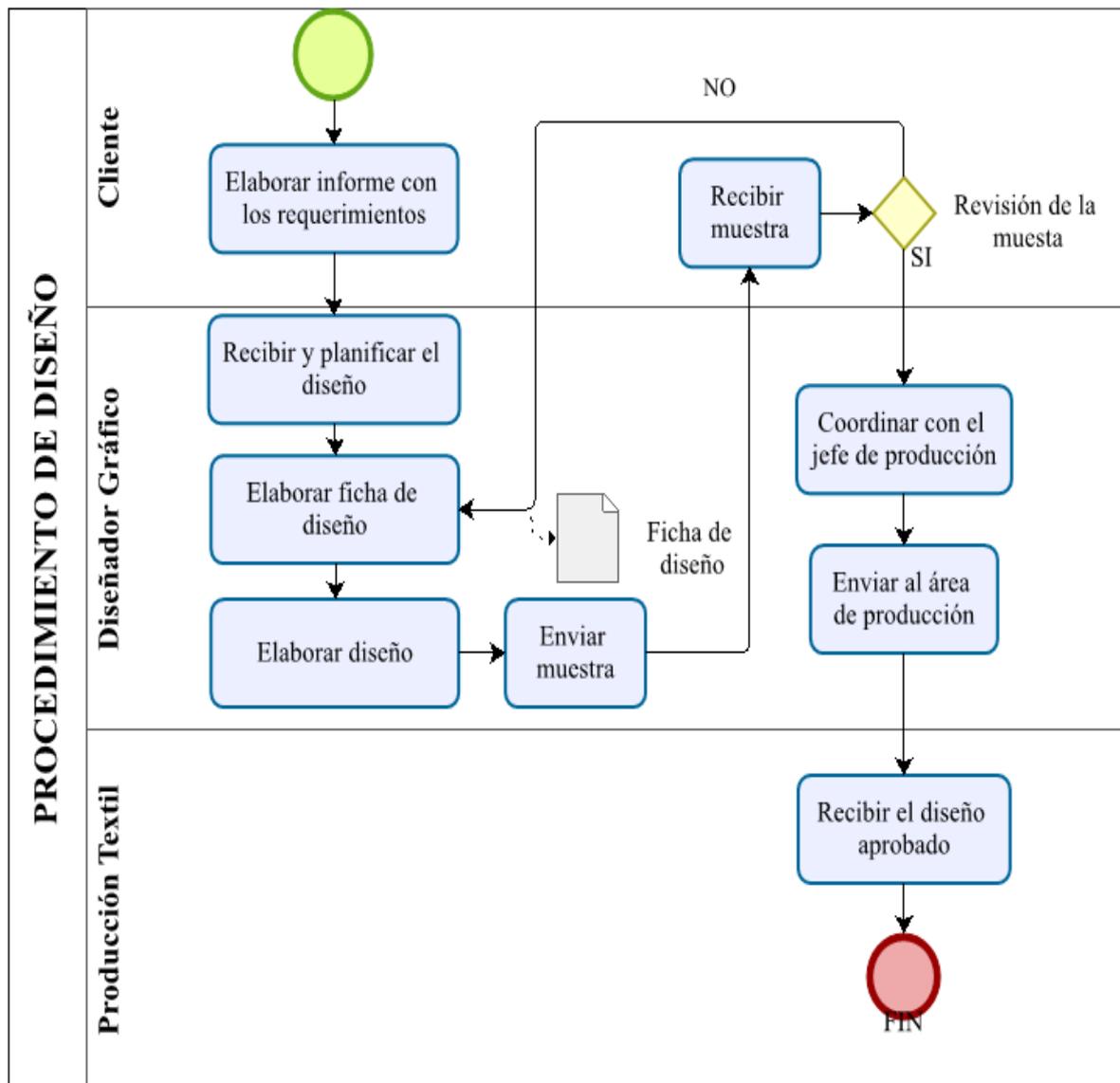
5.- PROCEDIMIENTO

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Cliente	Elaborar informe de requerimientos	El cliente elabora un informe con los requerimientos establecidos de acuerdo a las diferentes líneas de producción las cuales son: Circus kids' escolar y preescolar Tasi new york Navigare opps Navigare sports Jet set moda Camisetas fantasía Buzos fantasía
2	Diseñador Gráfico	Recibir y planificar el diseño	Planificar el desarrollo del diseño para cada línea establecida
3	Diseñador Gráfico	Elaborar ficha de diseño	Crear la ficha de diseño inicial para la creación y elaboración de las muestras
4	Diseñador gráfico	Elaborar el diseño	Se elabora la muestra del diseño y enviar al cliente para su respectiva revisión
5	Cliente	Inspección y revisión de la muestra	El cliente recibe la muestra de diseño de acuerdo a la línea establecida el cual aprueba o desaprueba el diseño
6	Diseñador Grafico	Coordinar con las actividades	Se coordina con el jefe de producción para la fabricación de la cantidad establecida por el cliente
7	Diseñador	Enviar el diseño al área de producción	Se envía el diseño aprobado al área de serigrafiado o sublimado
8	Jefe de producción	Archivar la ficha y la muestra del diseño	Se archiva la ficha del diseño elaborado

FIN

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO DISEÑO		
	Código: GO.P.1	Versión: 01	Página:4 de 5

6.-FLUJOGRAMA



	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO DISEÑO		
	Código: GO.P.1	Versión: 01	Página:5 de 5

7.-DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Diseño	X		X		Diseñador	Producción
Moldes	X		X		Diseñador	Producción

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO DE CORTE		
	Código: GO.P.3	Versión: 01	Página:1 de 5



MACROPROCESO: PROCESOS PRODUCTIVOS

PROCESO: PROCESOS OPERATIVOS

PROCEDIMIENTO: CORTE

	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por	Wiliam Lechón/ Estudiante		
Revisado por	Ing. Marcelo Vacas MSc.		
Aprobado por	Ing. Frethman Gómezjurado/ Gerente General		

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO DE CORTE		
	Código: GO.P.3	Versión: 01	Página:2 de 5

1.-OBJETIVO

Describir el proceso de corte y sus especificaciones dentro de la empresa CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA,

2.- ALCANCE

El presente procesos establece lineamientos en el cual intervienen todos los procesos integrados en la empresa CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA.

3.-RESPONSABLES

Jefe de producción

Operador de corte

4.-GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

Moldes: Es una plantilla realizada en papel para ser copiada en el tejido y fabricar una prenda de vestir, cortando armando y cosiendo las distintas piezas.

5. PROCEDIMIENTO

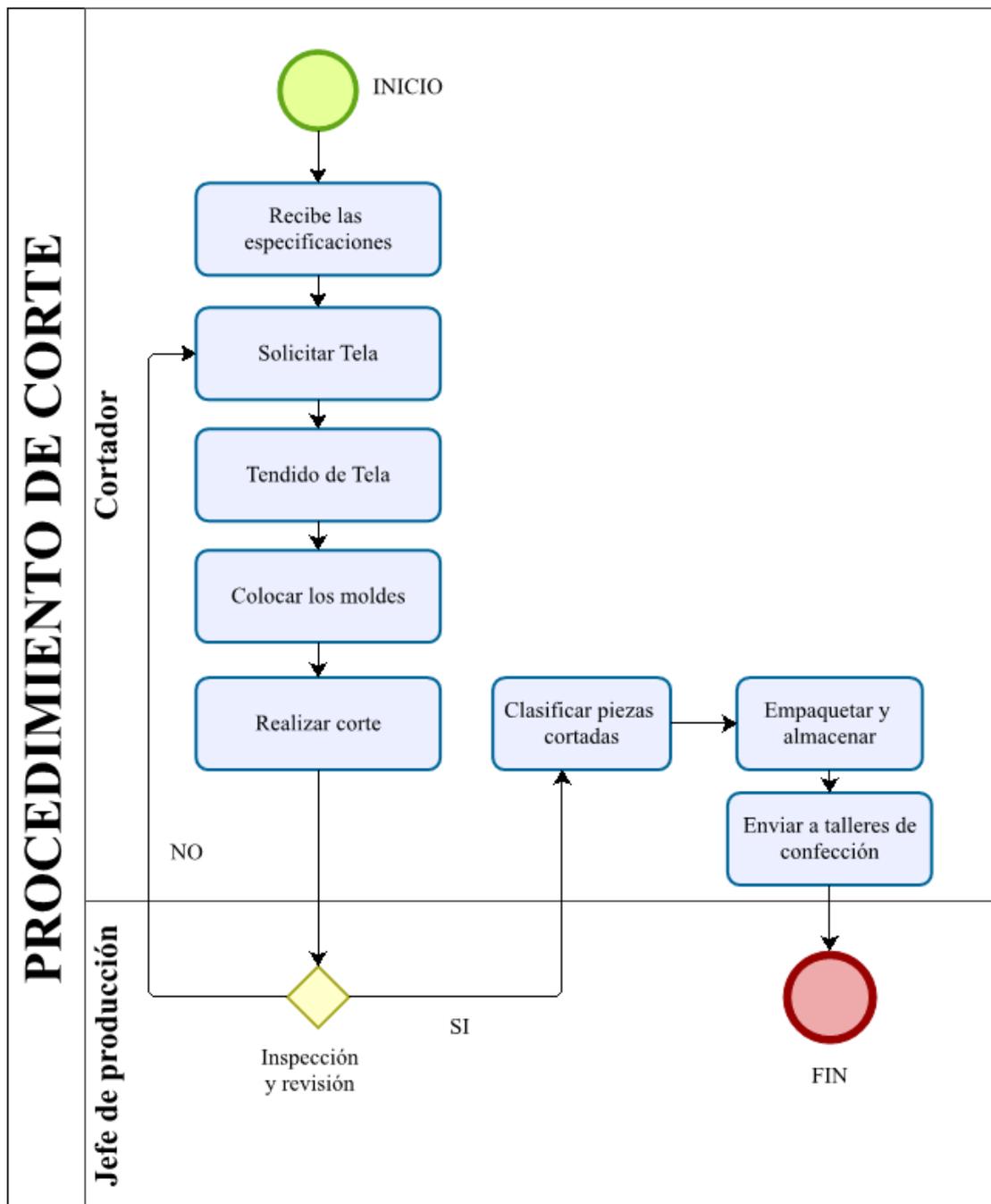
Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Cortador	Recibe las especificaciones	Se recibe las especificaciones técnicas de las planillas de los moldes
2	Cortador	Solicitar tela	Se hace un requerimiento de la tela necesaria para el proceso de corte y que cumpla con las especificaciones requeridas
3	Cortador	Tendido de tela	Se realiza el tendido de la tela sobre la mesa de corte cuidadosamente que quede completamente lisa sin arrugas
4	Cortador	Colocar los moldes	Se procede a colocar los moldes sobre la tela tendida asegurándoles con alfileres

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO DE CORTE		
	Código: GO.P.3	Versión: 01	Página:3 de 5

5	Cortador	Realizar el corte	Realizar el corte de la tela de acuerdo con las especificaciones de los moldes
6	Jefe de producción	Inspección y revisión	Se realiza la respectiva inspección de los cortes realizados de los moldes
7	Cortador	Clasificar las piezas cortadas	Se clasifica las piezas cortadas de acuerdo con las piezas y tallas de cada prenda
8	Cortador	Empaquetar y almacenar	Se empaqueta y se almacena las partes cortadas
9	Cortador	Enviar a talleres de confección	Se envía las piezas cortadas a los respectivos talleres de confección

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO DE CORTE		
	Código: GO.P.3	Versión: 01	Página:4 de 5

6.-FLUJOGRAMA



	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO DE CORTE		
	Código: GO.P.3	Versión: 01	Página:5 de 5

7.-DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Orden de producción	X	X			Cortador	Producción

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO CONFECCIÓN		
	Código: GO.P.4	Versión: 01	Página:1 de 4



MACROPROCESO: PROCESOS PRODUCTIVOS

PROCESO: PROCESOS OPERATIVOS

PROCEDIMIENTO: CONFECCIÓN

	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por	Wiliam Lechón/ Estudiante		
Revisado por	Ing. Marcelo Vacas MSc.		
Aprobado por	Ing. Frethman Gómezjurado/ Gerente General		

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO CONFECCIÓN		
	Código: GO.P.4	Versión: 01	Página:2 de 4

1.-OBJETIVO

Describir el proceso de confección y sus especificaciones dentro de la empresa CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA,

2.- ALCANCE

El presente procesos establece lineamientos en el cual intervienen todos los procesos integrados en la empresa CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA.

3.-RESPONSABLES

Jefe de producción

Operador de confección

4.-GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

moldes

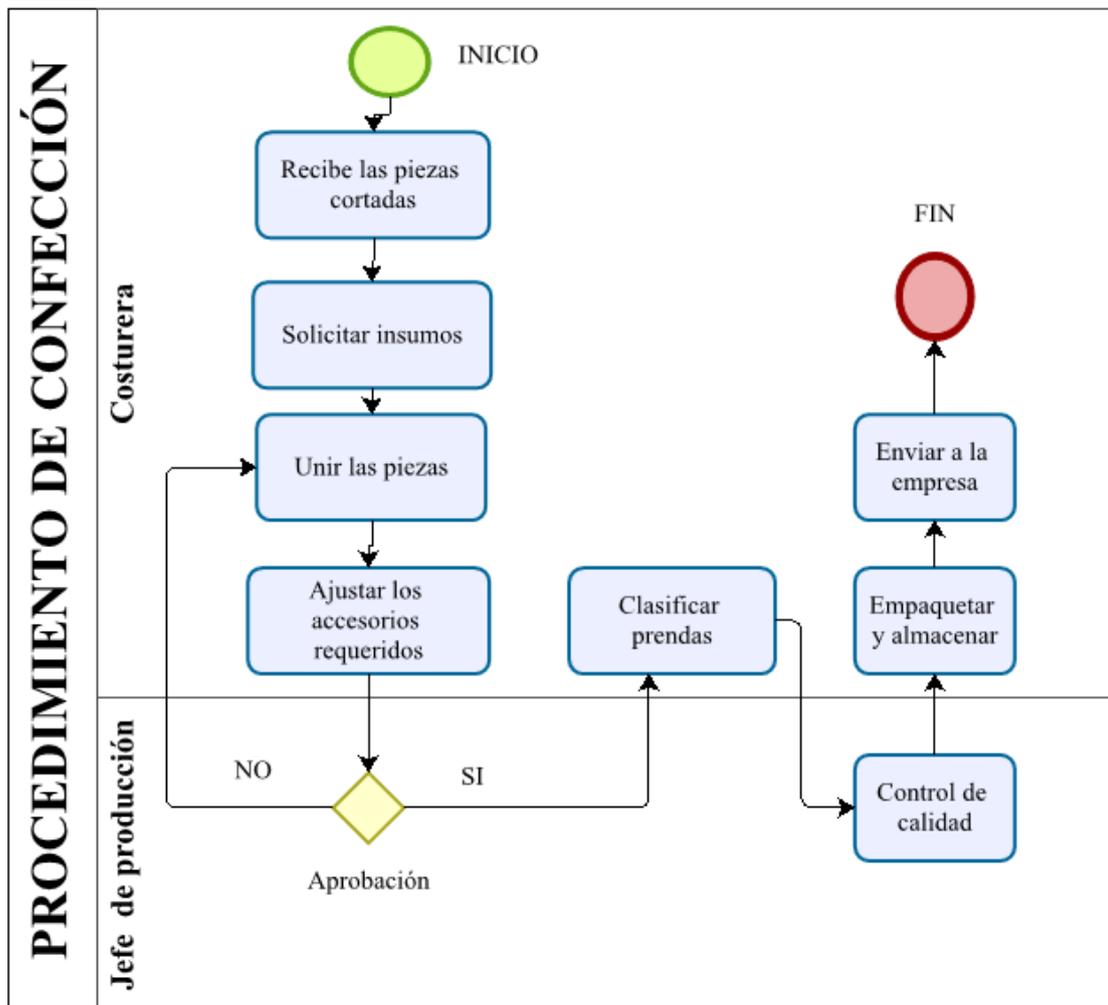
5.- PROCEDIMIENTO

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Confección	Recibe las piezas cortadas	Se recibe las piezas cortadas junto con la orden de producción y especificaciones técnicas
2	Confección	Solicitar insumos	Se solicita los insumos a bodega para realizar iniciar el proceso de confección
3	Confección	Unir las piezas	Unir las piezas con la puntada que corresponda y de acuerdo con el tipo de tela
4	Confección	Ajustar los accesorios requeridos	En caso de añadir accesorios se procede a unir a las prendas con las especificaciones requeridas
5	Jefe de producción	de Inspección y revisión	Se realiza una inspección y revisión de las prendas confeccionadas para que no exista fallas o hilos sueltos
6	Confección	Clasificar las prendas	Se realiza una clasificación de las prendas según sus tallas

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO CONFECCIÓN		
	Código: GO.P.4	Versión: 01	Página:3 de 4

7	Jefe de producción	de Control de calidad	Se realiza el respectivo control de calidad de las prendas confeccionadas
8	Confección	Empaquetar y almacenar	Se empaqueta y se almacena las prendas confeccionadas
9	Confección	Enviar a la empresa	Se envía las prendas confeccionadas a la empresa

6.-FLUJOGRAMA



	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO CONFECCIÓN		
	Código: GO.P.4	Versión: 01	Página:4 de 4

7.-DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS

NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Orden de producción		X	X		Cortador	Producción

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO ACABADOS		
	Código: GO.P.5	Versión: 01	Página:1 de 5



MACROPROCESO: PROCESO PRODUCTIVO

PROCESO: PROCESOS OPERATIVOS

PROCEDIMIENTO: ACABADOS

	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por	Wiliam Lechón/ Estudiante		
Revisado por	Ing. Marcelo Vacas MSc.		
Aprobado por	Ing. Frethman Gómezjurado/		

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO ACABADOS		
	Código: GO.P.5	Versión: 01	Página:2 de 5

Gerente
General

1.-OBJETIVO

Describir el proceso de acabados y sus especificaciones dentro de la empresa CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA,

2.- ALCANCE

El presente procesos establece lineamientos en el cual intervienen todos los procesos productivos en la empresa CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA.

3.-RESPONSABLES

Jefe de producción

Operador de confección

4.-GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

Sublimación: Se define como sublimación pasar de forma directa del estado sólido al de vapor, hacer que la materia pase de estado sólido al gaseoso sin pasa en ningún momento por el estado líquido.

Serigrafía: Es un método de estampación que nos permite transferir imágenes trazadas en una plantilla sobre una malla con tinta, a una superficie.

Etiquetado: Acción de etiquetar o marcar algo con palabras clave de libre elección los elementos presentes en un sitio.

5. PROCEDIMIENTO

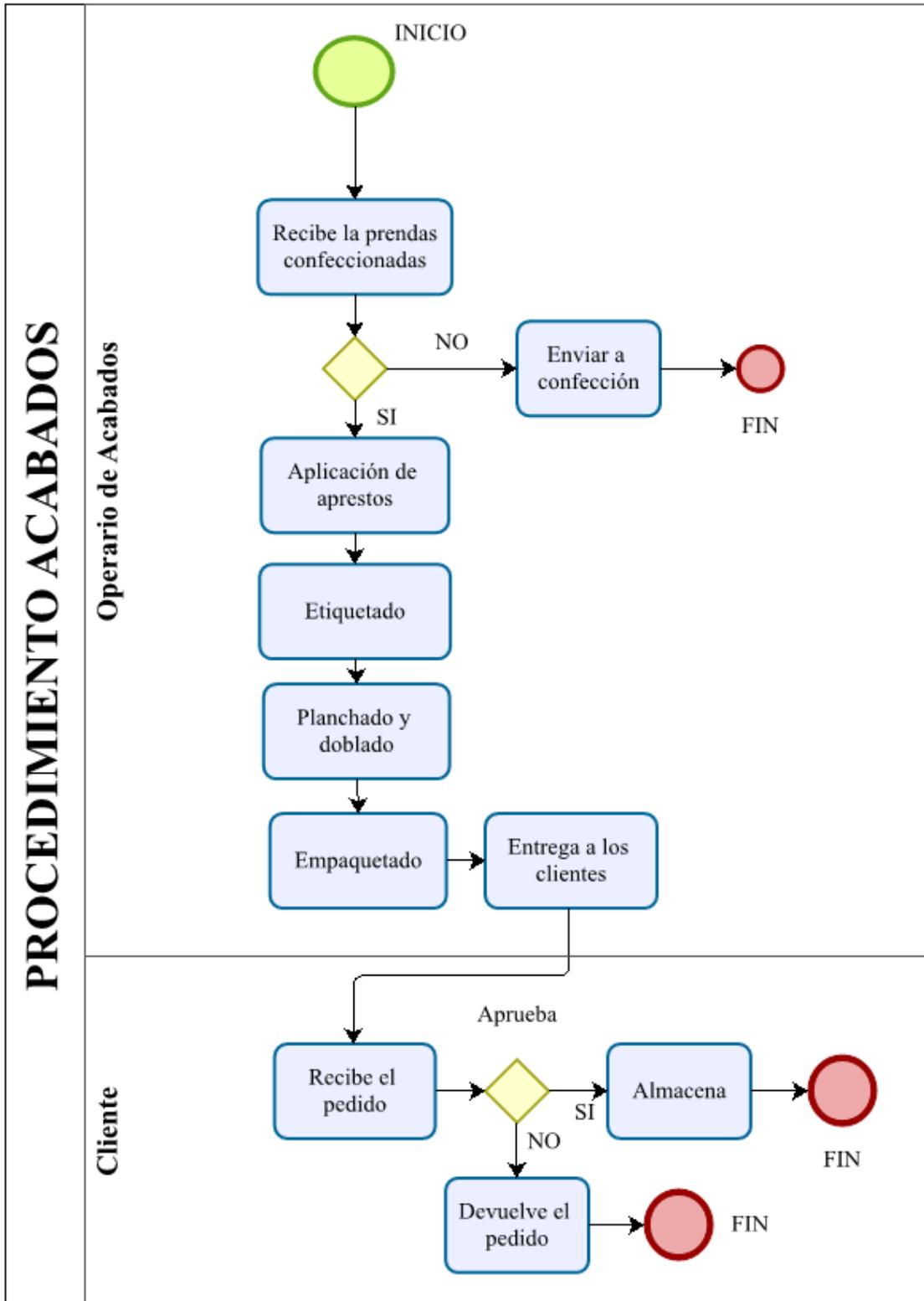
Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Acabados	Recibe las prendas confeccionadas	Se recibe las prendas confeccionadas clasificadas por su talla

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO ACABADOS		
	Código: GO.P.5	Versión: 01	Página:3 de 5

2	Acabados	Control de calidad		Se realiza una inspección de cada prenda para que no exista fallas o hilos sueltos en la confeccionada
3	Acabados	Aplicación aprestos	de	Se procede ya sea a sublimar, serigrafiar. Pulir, curar las prendas confeccionadas
4	Acabados	Etiquetado		Se procede a colocar la etiqueta de la prenda ya terminada
5	Acabados	Planchado y doblado		Una vez la prenda terminada se procede a realizar el respectivo planchada y doblado de la prenda
6	Acabados	Empaquetado almacenado	y	Una vez la prenda terminada se procede a empaquetarle en fundas individuales para después ser almacenadas
7	Acabados	Entrega a los clientes		Se procede a entregar el pedido completo a su respectivo cliente
8	Cliente	Recibe y aprueba		El cliente recibe y aprueba el pedido establecido

6.-FLUJOGRAMA

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO ACABADOS		
	Código: GO.P.5	Versión: 01	Página:4 de 5



	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO ACABADOS		
	Código: GO.P.5	Versión: 01	Página:5 de 5

7.-DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Orden de producción	X	X			Cortador	Producción

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME		
	Código: GO.P.5	Versión: 01	Página:1 de 5



MACROPROCESO: PROCESOS OPERATIVOS

PROCESO: PRODUCCIÓN

PROCEDIMIENTO: CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por	Wiliam Lechón/ Estudiante		
Revisado por	Ing. Marcelo Vacas MSc.		
Aprobado por	Ing. Frethman Gómezjurado/ Gerente General		

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME		
	Código: GO.P.5	Versión: 01	Página:2 de 5

1.-OBJETIVO

Establecer un método para identificar y controlar el producto conforme con el sistema de gestión de la calidad para prevenir su uso o entrega no intencionada y tomar las acciones pertinentes dentro de la empresa CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA

2.- ALCANCE

Aplica a todos los procesos del sistema de gestión de la calidad para un buen funcionamiento en la empresa CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA.

3.-RESPONSABLES

Cliente

Jefe de producción

Gerente

4.-GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

Materia prima

Control de calidad

Acciones correctivas

5.-PROCEDIMIENTO

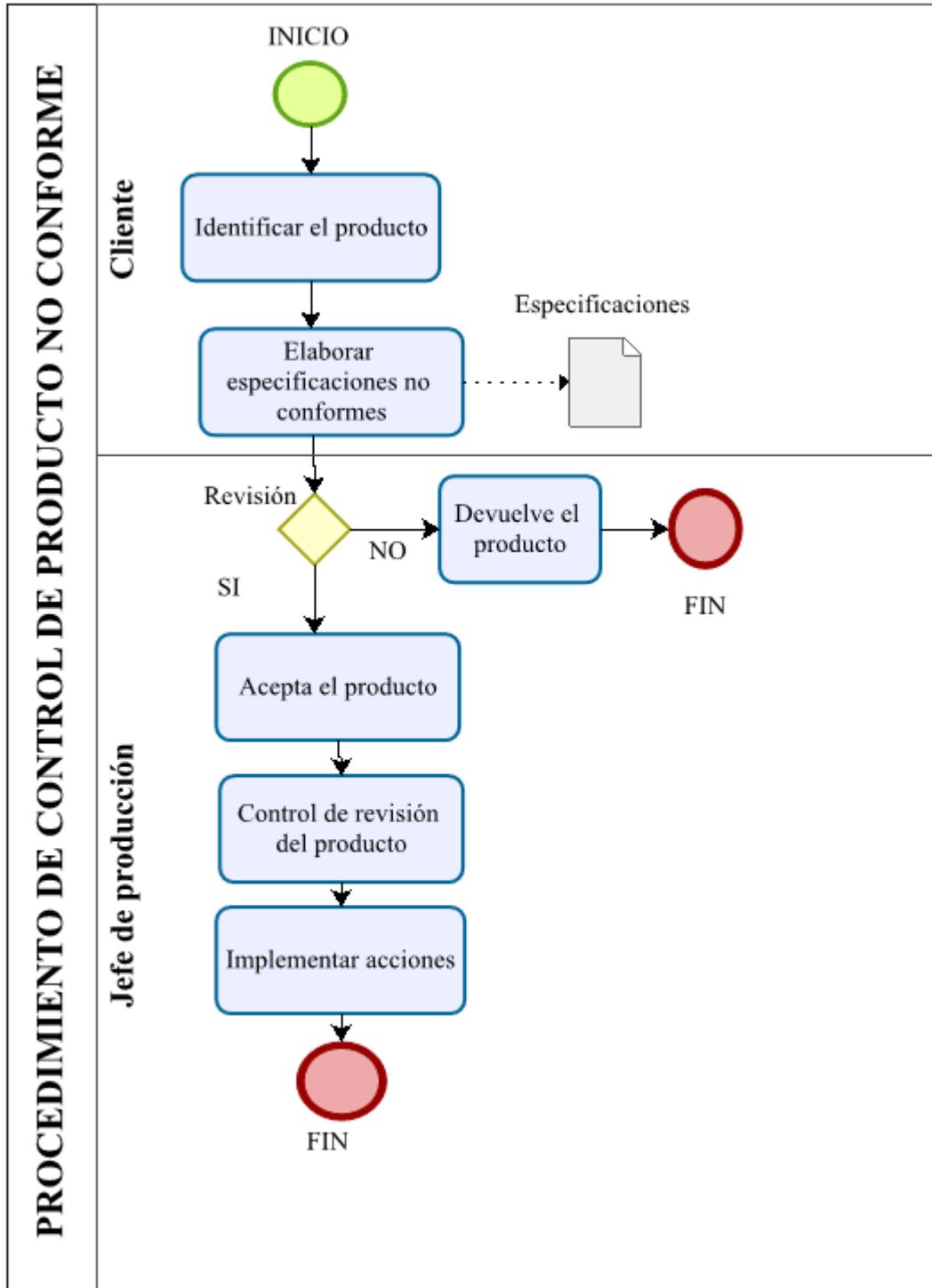
Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Cliente	Identificar producto	el Se procede identificar el producto o servicio no conforme por el cliente

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME		
	Código: GO.P.5	Versión: 01	Página:3 de 5

2	Jefe producción	de	Elaborar especificaciones de no conformidades	Se procede a realizar especificaciones ya sea de materia prima o materiales no conformes en el proceso o producto terminado
3	Jefe producción	de	Se revisa el producto	Se realiza una inspección de materia prima y materiales del producto.
4	Jefe producción	de	Devolución o aceptación	Se procede a devolver el producto con las no conformidades arregladas
5	Jefe producción	de	Control de revisión del producto	Se realiza un control de calidad en el proceso productivo en la elaboración del producto
6	Jefe producción	de	Implementar acciones	Se establecen acciones correctivas y preventivas para evitar reincidencias de producto no conforme

7.-FLUJOGRAMA

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME		
	Código: GO.P.5	Versión: 01	Página:4 de 5



	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME		
	Código: GO.P.5	Versión: 01	Página:5 de 5

7.-DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS							
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN		
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO	
Encuesta de satisfacción del cliente	X		X		Coordinador del Sistema de Gestión	Departamento de gestión	de

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS		
	Código: GO.P.6	Versión: 01	Página:1 de 5



MACROPROCESO: PROCESOS PRODUCTIVOS

PROCESO: PRODUCCIÓN

PROCEDIMIENTO: ACCIONES CORRECTIVAS

	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por	Wiliam Lechón/ Estudiante		
Revisado por	Ing. Marcelo Vacas MSc.		
Aprobado por	Ing. Frethman Gómezjurado/ Gerente General		

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS		
	Código: GO.P.6	Versión: 01	Página:2 de 5

1.-OBJETIVO

Establecer la metodología para revisar, determinar, evaluar e implementar acciones, registrar los resultados y revisar la eficacia de aplicar acciones, con el fin de eliminar las no conformidades dentro de la empresa CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA

2.- ALCANCE

Aplica a todos los procesos del sistema de gestión de la calidad para un buen funcionamiento en la empresa CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA.

3.-RESPONSABLES

Jefe de producción

Gerente

Operarios

4.-GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

Efectividad. Es la capacidad de conseguir el efecto deseado en lo que se realiza.

Plan de acción. Es una hoja de ruta que puede ayudarlo a lograr sus metas y objetivos. Así como hay muchas formas de llegar a un destino si va de viaje, un programa que puede tomar muchos caminos para alcanzar las metas, cumplir los objetivos y lograr resultados

5.-PROCEDIMIENTO

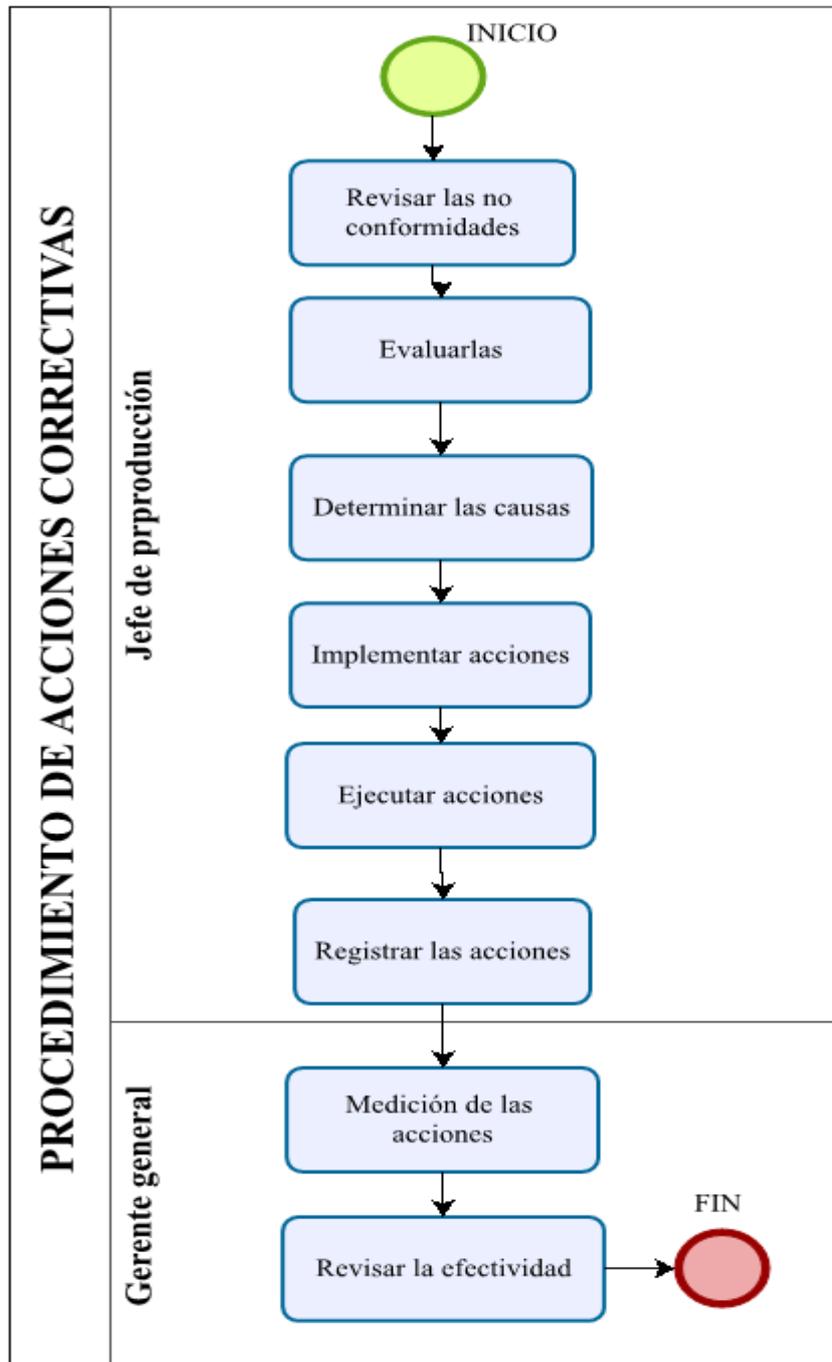
N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Jefe de producción	de Revisar las no conformidades	Se procede identificar cuantas inconformidades existen dentro de la empresa
2	Jefe de producción	De Evaluarlas	Se evaluar las no conformidades que existen en la empresa y adoptar las medidas pertinentes

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS		
	Código: GO.P.6	Versión: 01	Página:3 de 5

3	Jefe producción	de	Determinar las causas	Se determinar las causas de las no conformidades que existen dentro de la empresa
4	Jefe producción	de	Implementar acciones	Se toma las medidas pertinentes a las no conformidades y se implementan acciones para corregir
5	Jefe producción	de	Ejecutar acciones	Se aplica las acciones correctivas hacia las no conformidades existentes
6	Jefe producción	de	Registrar las acciones	Se registran las acciones aplicadas de las no conformidades existentes en la empresa
7	Gerente general		Medición de las acciones	Se procede a medir los procesos corregidos de cara al cliente
8	Gerente General		Revisar la efectividad	Se procede a revisar la efectividad de las acciones definidas en los planes de acciones correctivas

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS		
	Código: GO.P.6	Versión: 01	Página:4 de 5

7.-FLUJOGRAMA



	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS		
	Código: GO.P.6	Versión: 01	Página:5 de 5

7.-DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS							
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN		
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO	ARCHIVO
Encuesta de satisfacción del cliente	X		X		Coordinador del Sistema de Gestión	Departamento de gestión	de

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO FACTURACIÓN		
	Código: GA.GA.1	Versión: 01	Página:1 de 4



MACROPROCESO: PROCESOS DE APOYO

PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA

PROCEDIMIENTO: FACTURACIÓN

	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por	Wiliam Lechón/ Estudiante		
Revisado por	Ing. Marcelo Vacas MSc.		
Aprobado por	Ing. Frethman Gómezjurado/ Gerente General		

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO FACTURACIÓN		
	Código: GA.GA.1	Versión: 01	Página:2 de 4

1.-OBJETIVO

Emitir comprobantes de ventas correctamente todos los servicios que realice dentro de la empresa CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA, brindando un servicio con calidad, oportuno y eficaz

2.- ALCANCE

El presente procesos establece lineamientos en el cual intervienen todos los procesos financieros en la empresa CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA.

3.-RESPONSABLES

Jefe financiero

Contador general

Jefe Comercial

4.-GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

Factura: Documento tributario con el que el vendedor exige el pago por los servicios y/o insumos, materiales, etc., detallados en la factura.

Cuenta: Se refiere a la cuenta institucional a través de la cual se efectúan las diferentes operaciones y movimientos de fondos (dinero).

Obligación: Corresponde al documento que imputa la ejecución presupuestaria. Se obligan los fondos por rendir, facturas de proveedores

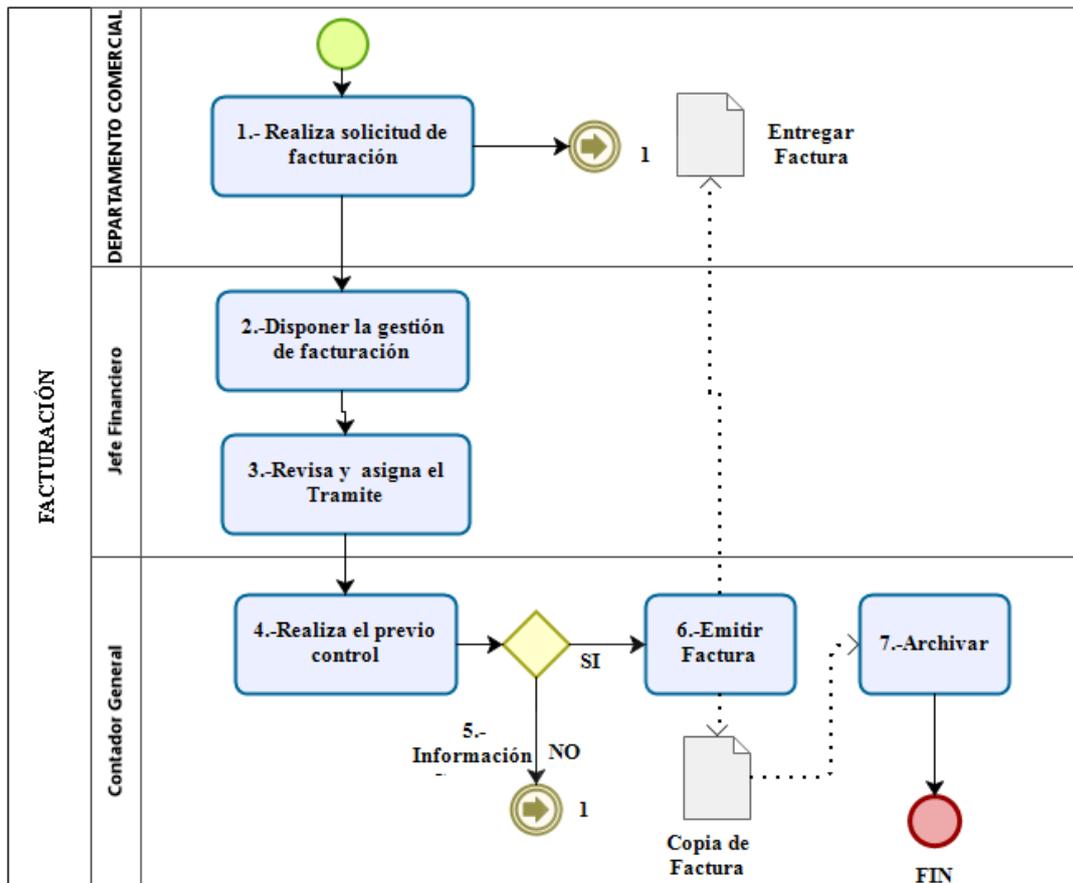
	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO FACTURACIÓN		
	Código: GA.GA.1	Versión: 01	Página:3 de 4

5.-PROCEDIMIENTO

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Contador General	Realizar solicitud de facturación	Se procede a realizar la solicitud de facturación para que se proceda con la emisión de la o las facturas
2	Contador General	Recibir la solicitud	Se recibe la solicitud de facturación y se procede a entregar al contador para que revise la solicitud
3	Jefe Financiero	Revisa y aprueba	Verifica que la información este correcta
4	Jefe Financiero	Realiza cotizaciones	Solicita cotizaciones de acuerdo con las necesidades que requiera la empresa
5	Contador General	Recibe la documentación	Se procede a recibir la documentación necesaria para revisar que sea consistente
6	Contador General	Emitir la factura	Una vez que se cuenta con toda la información y que la misma se encuentra correcta se procede a emitir la factura
7	Contador General	Entrega la factura	Se procede a entregar la factura a la persona destinada
8	Jefe comercial	Recibir y archivar	Se procede a revisar la factura que los datos son correctos y se archiva la copia de la factura

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO FACTURACIÓN		
	Código: GA.GA.1	Versión: 01	Página:4 de 4

6.-FLUJOGRAMA



7.-DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Factura	X		X	X	Contador General	Departamento Financiero

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CHEQUES		
	Código: GA.GA.1	Versión: 01	Página:1 de 4



MACROPROCESO: PROCESOS DE APOYO

PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA

PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE CHEQUES

	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por	Wiliam Lechón/ Estudiante		
Revisado por	Ing. Marcelo Vacas MSc.		
Aprobado por	Ing. Frethman Gómezjurado/ Gerente General		

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CHEQUES		
	Código: GA.GA.1	Versión: 01	Página:2 de 4

1.-OBJETIVO

Realizar las actividades de elaboración cheques dentro de la empresa CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA,

2.- ALCANCE

El presente procesos establece lineamientos en el cual intervienen todos los procesos financieros en la empresa CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA.

3.-RESPONSABLES

Jefe financiero

Contador general

4.-GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

Factura: Documento tributario con el que el vendedor exige el pago por los servicios y/o insumos, materiales, etc., detallados en la factura.

Cuenta: Se refiere a la cuenta institucional a través de la cual se efectúan las diferentes operaciones y movimientos de fondos (dinero).

Proveedores: Persona o empresa que provee los bienes y servicios para el funcionamiento de la institución.

Cheques: Documento de orden o mandato de pago para que una persona perciba la cantidad asignada de los fondos disponibles en poder de otra persona.

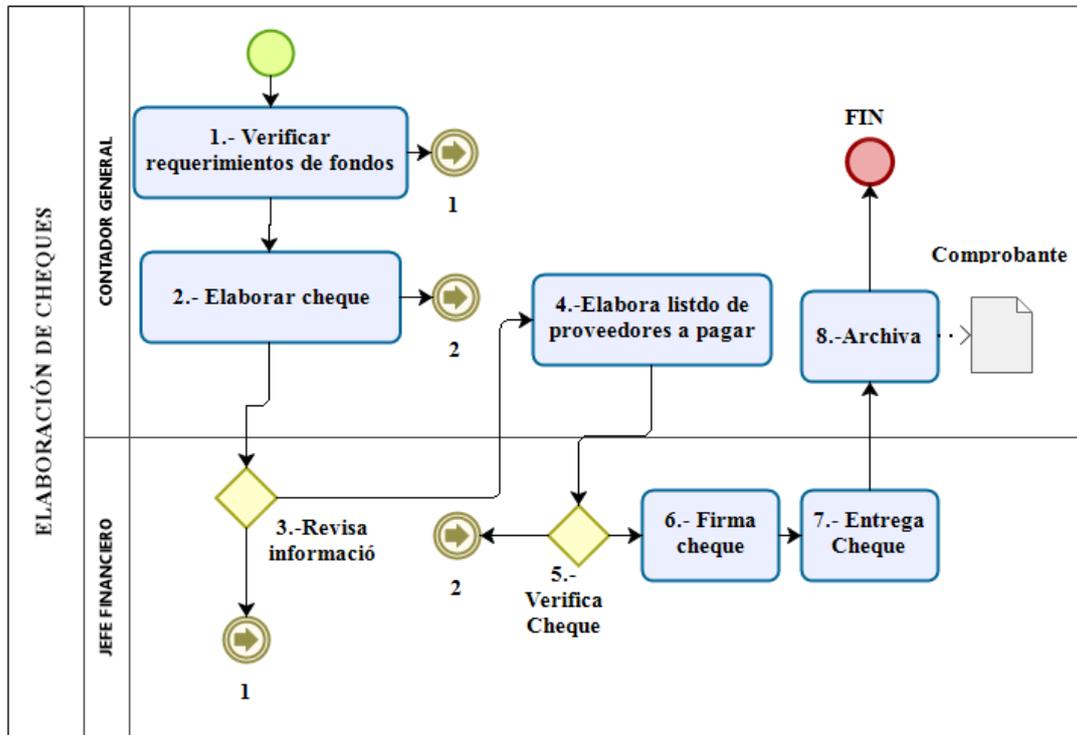
5.-PROCEDIMIENTO

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Contador General	Verificar requerimiento fondos	Se procede a verificar que en el requerimiento de fondos solicitados se encuentre el monto correspondiente al cheque a elaborar la disponibilidad de fondos

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CHEQUES		
	Código: GA.GA.1	Versión: 01	Página:3 de 4

2	Contador General	Elaborar cheque	Se procede a realizar el cheque con los datos correspondientes
3	Jefe Financiero	Revisión y control	Verifica que la información que soporta el cheque este de acuerdo con la documentación originalmente presentada
4	Jefe Financiero	Firmar el cheque	El encargado es de firmar el cheque para realizar el respectivo cheque
5	Contador General	Entrega del cheque	Se procede a entregar el cheque a la persona destinada

6.-FLUJOGRAMA



7.-DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS			
NOMBRE	ORIGEN	TIPO	DISTRIBUCIÓN

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CHEQUES		
	Código: GA.GA.1	Versión: 01	Página:4 de 4

	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Comprobante de recibido	X		X	X	Contador General	Departamento Financiero

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE PRESUPUESTO		
	Código: GA.GP.1	Versión: 01	Página:1 de 7



MACROPROCESO: PROCESOS DE APOYO

PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA

PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE PRESUPUESTO

	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por	Wiliam Lechón/ Estudiante		
Revisado por	Ing. Marcelo Vacas MSc.		
Aprobado por	Ing. Frethman Gómezjurado/ Gerente General		

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE PRESUPUESTO		
	Código: GA.GP.1	Versión: 01	Página:2 de 7

1.-OBJETIVO

Elaborar, Ejecutar y dar seguimiento al presupuesto estableciendo compromisos, gastos, pagos máximos a contraer dentro de la empresa CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA,

2.- ALCANCE

El presente procesos establece lineamientos en el cual intervienen todos los procesos financieros en la empresa CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA.

3.-RESPONSABLES

Jefe financiero

Gerente General

Contador general

4.-GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

Anteproyecto: Un anteproyecto es la primera versión que se desarrolla de un programa o de una norma, antes de que sea presentado en búsqueda de la aprobación o de la puesta en marcha. El concepto también se utiliza para nombrar a los trabajos previos que se llevan a cabo para la redacción de un proyecto.

Presupuesto: El concepto de presupuesto tiene varios usos, por lo general vinculados al área de las finanzas y la economía. El presupuesto es, en este sentido, la cantidad de dinero que se estima que será necesaria para hacer frente a ciertos gastos.

Consolidación: Consolidación, del latín consolidativo, es la acción y efecto de consolidar o consolidarse (dar firmeza, seguridad y solidez a algo). El concepto es frecuente en la economía con diversos usos.

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE PRESUPUESTO		
	Código: GA.GP.1	Versión: 01	Página:3 de 7

Presupuesto: El concepto de presupuesto tiene varios usos, por lo general vinculados al área de las finanzas y la economía. El presupuesto es, en este sentido, la cantidad de dinero que se estima que será necesaria para hacer frente a ciertos gastos.

Gastos: Gasto es la acción de gastar (emplear el dinero en algo, deteriorar con el uso). En un sentido económico, se conoce como gasto a la cantidad que se gasta o se ha gastado. El gasto es un concepto de utilidad tanto para las familias como para las empresas o para el gobierno.

Pagos: Pago es un término con distintos usos. Cuando la palabra proviene del verbo pagar, se trata de la entrega de un dinero o especie que se debe, o de la recompensa, premio o satisfacción.

5.- PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD 1- Elaboración de presupuesto

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Jefe financiero	Revisión del último presupuesto	Se procede a revisar el presupuesto anterior para verificar si se logró cumplir lo establecido
2	Contador General	Elaborar informe presupuestario	Se procede a la elaboración del nuevo presupuesto a crear
3	Contador general	Realizar las planillas requeridas	Se realiza el nuevo presupuesto con planillas financieras establecidas
4	Jefe Financiero	Realizar informe	Se realiza un informe del presupuesto establecido
5	Gerente General	Revisión y aprobación	Se revisa y se aprueba el informe del presupuesto propuesto

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE PRESUPUESTO		
	Código: GA.GP.1	Versión: 01	Página:4 de 7

ACTIVIDAD 2 Ejecución del presupuesto

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
6	Contador General	Programar presupuesto	Se procede a programar cuando va a dar inicio al presupuesto aprobado anteriormente
7	Contador General	Establecer compromisos	Se procede a establecer compromisos, gastos y pagos efectuando la coordinación, consolidación bien especificados
8	Jefe Financiero	Revisión y aprobación	Se realiza el nuevo presupuesto con planillas financieras establecidas
9	Jefe Financiero	Ejecutar presupuesto aprobado	Se procede a ejecutar el presupuesto y cada actividad establecida anteriormente
10	Contador General	Reajustar cada cierto tiempo	Se realiza reprogramaciones para poder ajustar el presupuesto cada 3 meses

ACTIVIDAD 3. SEGUIMIENTO AL PRESUPUESTO

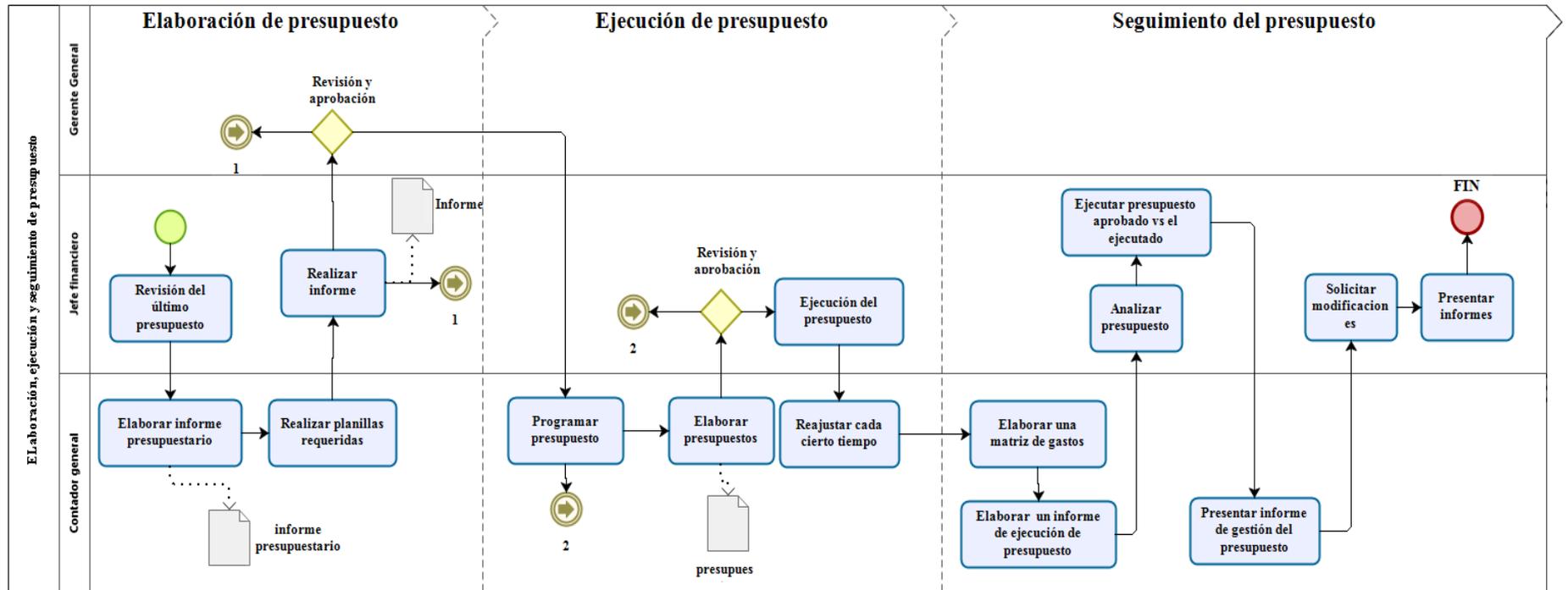
N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
11	Contador General	Elaborar una matriz de gastos	Se procede a elaborar una matriz donde debe contener los ingresos corrientes y tributarios, fondos especiales, recursos, etc.
12	Contador General	Elaborar un informe de ejecución de presupuesto de gastos	Se debe contener la descripción del gasto con su apropiación inicial con su respectiva modificación si la tuvo
13	Jefe Financiero	Analizar el presupuesto aprobado	Se realiza el nuevo presupuesto con planillas financieras establecidas
14	Jefe Financiero	Ejecutar presupuesto aprobado vs el ejecutado	Con este análisis se deberá establecer el cumplimiento al presupuesto aprobado de acuerdo con la ejecución real del mismo

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE PRESUPUESTO		
	Código: GA.GP.1	Versión: 01	Página:5 de 7

15	Contador General	Presentar informe de gestión del presupuesto	Se debe presentar un informe detallando los resultados obtenidos y mostrando las observaciones de su comportamiento y comentarios que haya lugar
16	Jefe financiero	Solicitar modificaciones	Se solicita las respectivas modificaciones al presupuesto para aprobarles
17	Jefe financiero	Presentar informes	Se presenta el informe para poder revisar y controlar los cambios

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA	
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE PRESUPUESTO	
	Código: GA.GP.1	Versión: 01

6.-FLUJOGRAMA



	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE PRESUPUESTO		
	Código: GA.GP.1	Versión: 01	Página:7 de 7

7.-DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Comprobante de recibido	X		X	X	Contador General	Departamento Financiero

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO COMPRAS DE INSUMOS		
	Código: GA.GDC.1	Versión: 01	Página:1 de 5



MACROPROCESO: GESTIÓN FINANCIERA

PROCESO: GESTIÓN DE COMPRAS

PROCEDIMIENTO: COMPRAS DE INSUMOS

	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por	Wiliam Lechón/ Estudiante		
Revisado por	Ing. Marcelo Vacas MSc.		
Aprobado por	Ing. Frethman Gómezjurado/ Gerente General		

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO COMPRAS DE INSUMOS		
	Código: GA.GDC.1	Versión: 01	Página:2 de 5

1.-OBJETIVO

Describir los pasos del proceso de compras de insumos para la adquisición de materia prima, mediante un esquema que asegure estándares de calidad, eficiencia y oportunidad estableciendo relaciones que generen un producto que cumpla con las expectativas del cliente

2.- ALCANCE

El presente procedimiento lleva a la empresa con la compra de insumos dentro de la empresa confecciones RIGORTEX CÍA LTDA.

3.-RESPONSABLES

Jefe financiero

Contador general

Supervisor de Planta

Jefe de producción

4.-GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

ORDEN DE COMPRA: es el documento que emite el comprador para pedir mercancías al vendedor indicando cantidad, detalle, precio y lugar de entrega.

PROVEEDOR: personas naturales o jurídicas que, habiendo cumplido los requisitos mínimos establecidos, pueden ser tenidos en cuenta para proveer bienes y suministros, servicios, obra civil y consultoría

COTIZACIÓN: La cotización es la acción o efecto de cotizar algo, algunas, muchas o pocas cosas. Aquel documento o información que el departamento de compras usa en una negociación. Es un documento informativo que no genera registro contable. Cotización es la acción y efecto de cotizar.

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO COMPRAS DE INSUMOS		
	Código: GA.GDC.1	Versión: 01	Página:3 de 5

CALIDAD: La calidad es una herramienta básica e importante para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea comparada con cualquier otra de su misma especie. La palabra calidad tiene múltiples significados. De forma básica, se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas.

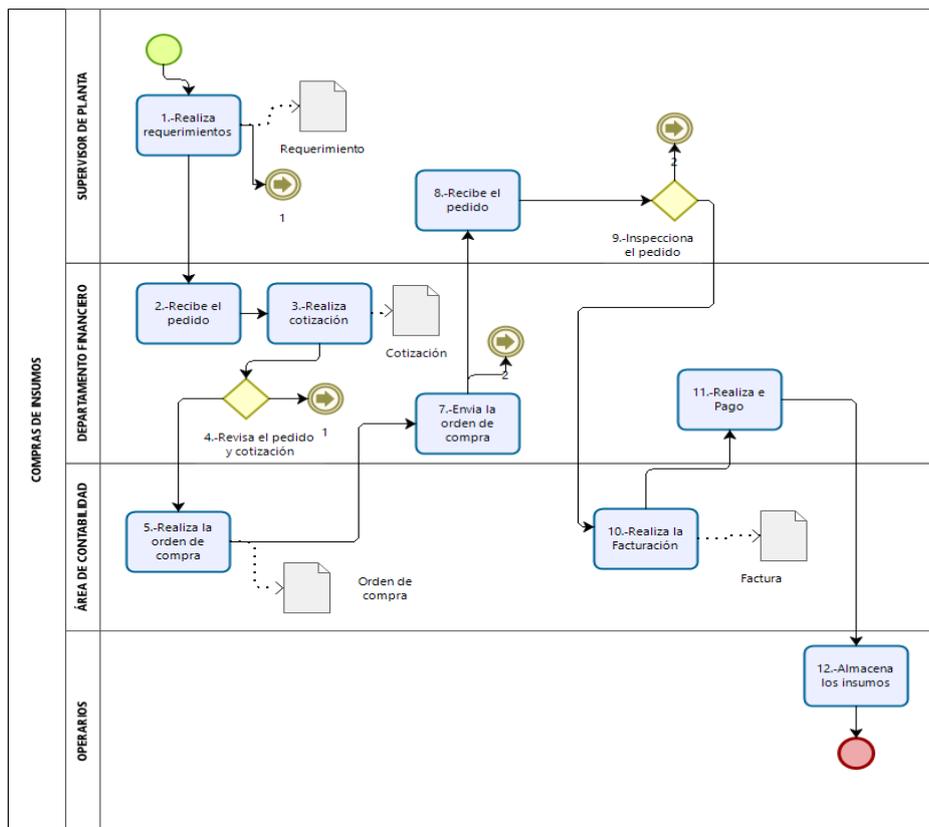
5. PROCEDIMIENTO

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Producción Textil	Realizar el requerimiento de insumos	Se realiza un informe de los requerimientos de insumos con las especificaciones necesarias
2	Departamento Financiero	Realizar la cotización en base al pedido requerido.	Se realiza un análisis de costos sobre los insumos que se requiere
3	Departamento Financiero	Contactar con proveedores	Se buscar proveedores los cuales cuentan con los insumos que se requiere y analiza precios
4	Gerencia	Aprueba al proveedor para comprar	Se realiza una revisión y respectivamente se aprueba al proveedor a quien se va a comprar
5	Departamento Financiero	Realiza la orden de compra	Se realiza una orden de compra con los requerimientos y cotizaciones de los insumos
6	Departamento Financiero	Enviar la orden de compra al proveedor seleccionado	El proveedor recibe la orden de compra por parte de la empresa con los requerimientos solicitados
7	Producción Textil	Esperar la confirmación de la orden de compra	El proveedor aprueba la orden de compra y envía los requerimientos solicitados
8	Producción textil	Aprobación de orden de compra por parte del proveedor	El jefe de producción procede a dar cumplimiento

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO COMPRAS DE INSUMOS		
	Código: GA.GDC.1	Versión: 01	Página:4 de 5

			a los requerimientos solicitados
9	Departamento Financiero	Recibir la orden de compra	Recibe la orden de compra por parte de contador general
10	Departamento Financiero	Revisar y aprobar que cumpla con los requerimientos establecidos	Se aprueba que los materiales son los especificados en la orden de compra
11	Producción textil	Aprobar insumos requeridos	Los operadores son los encargados de recibir la orden de compra
12	Producción textil	Almacenar insumos requeridos	Se almacena los materiales recibidos por parte de los proveedores

6.-FLUJOGRAMA



a

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO COMPRAS DE INSUMOS		
	Código: GA.GDC.1	Versión: 01	Página:5 de 5

7.-DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Facturas	X		X		Contador General	Departamento Financiero
Orden de compra	X		X		Jefe Financiero	Departamento Financiero
Requerimiento		X		X	Supervisor de Planta	Planta de producción
Recepción de pedido			X	X	Proveedores	

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO ADQUISICIÓN DE MATERIA PRIMA		
	Código: GA.GC.1	Versión: 01	Página:1 de 5



MACROPROCESO: PRODUCCIÓN

PROCESO: PROCESOS OPERATIVOS

PROCEDIMIENTO: ADQUISICIÓN DE MATERIA PRIMA

	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por	Wiliam Lechón/ Estudiante		
Revisado por	Ing. Marcelo Vacas MSc.		
Aprobado por	Ing. Frethman Gómezjurado/ Gerente General		

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO ADQUISICIÓN DE MATERIA PRIMA		
	Código: GA.GC.1	Versión: 01	Página:2 de 5

1.-OBJETIVO

Describir las actividades para llevar a cabo la formalización de las solicitudes de necesidades de la materia prima, así como también la tramitación de los contratos y pedidos, garantizando el cumplimiento de todo lo requerido por el área de la producción CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA

2.- ALCANCE

El presente procedimiento se aplica a todos los aspectos que hace referencia al desarrollo productivo y la adquisición de materia prima en la empresa CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA.

3.-RESPONSABLES

Jefe financiero

Jefe de producción

Contador General

4.-GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

Rendimiento: Fruto o utilidad de una cosa en relación con lo que cuesta, con lo que gasta, con lo que en ello se ha invertido, etc. Para el procedimiento actual se refiere a la cantidad de materia prima a la entrada comparada con la salida de este.

Orden de compra: es el documento que emite el comprador para pedir mercancías al vendedor indicando cantidad, detalle, precio y lugar de entrega.

Proveedor: personas naturales o jurídicas que, habiendo cumplido los requisitos mínimos establecidos, pueden ser tenidos en cuenta para proveer bienes y suministros, servicios, obra civil y consultoría

Cotización: La cotización es la acción o efecto de cotizar algo, algunas, muchas o pocas cosas. Aquel documento o información que el departamento de

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO ADQUISICIÓN DE MATERIA PRIMA		
	Código: GA.GC.1	Versión: 01	Página:3 de 5

compras usa en una negociación. Es un documento informativo que no genera registro contable. Cotización es la acción y efecto de cotizar.

Calidad: La calidad es una herramienta básica e importante para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea comparada con cualquier otra de su misma especie. La palabra calidad tiene múltiples significados. De forma básica, se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas.

5.- PROCEDIMIENTO

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Jefe de producción	Requerimiento de materia prima	Se realiza un requerimiento de materia prima indicando las especificaciones necesarias para la producción
2	Departamento de diseño	Recepción del pedido	El personal encargado recibe el pedido y realiza una selección de proveedores de la materia prima requerida
3	Cliente	Evaluación de proveedores	Se realiza una evaluación de cada proveedor en base a la calidad de los requerimientos establecidos y también la capacidad de abastecer la materia prima
4	Producción	Selección de proveedores	Se realiza una selección de los proveedores aptos los cuales cumplan con los requerimientos
5	Producción	Cotización del pedido	El personal encargado realiza una cotización de los requerimientos establecidos por el proveedor seleccionado
6	Producción	Revisar cotizaciones y seleccionar la mejor opción	Se encarga de revisar la cotización de los requerimientos para seleccionar el mejor precio y el tiempo de entrega

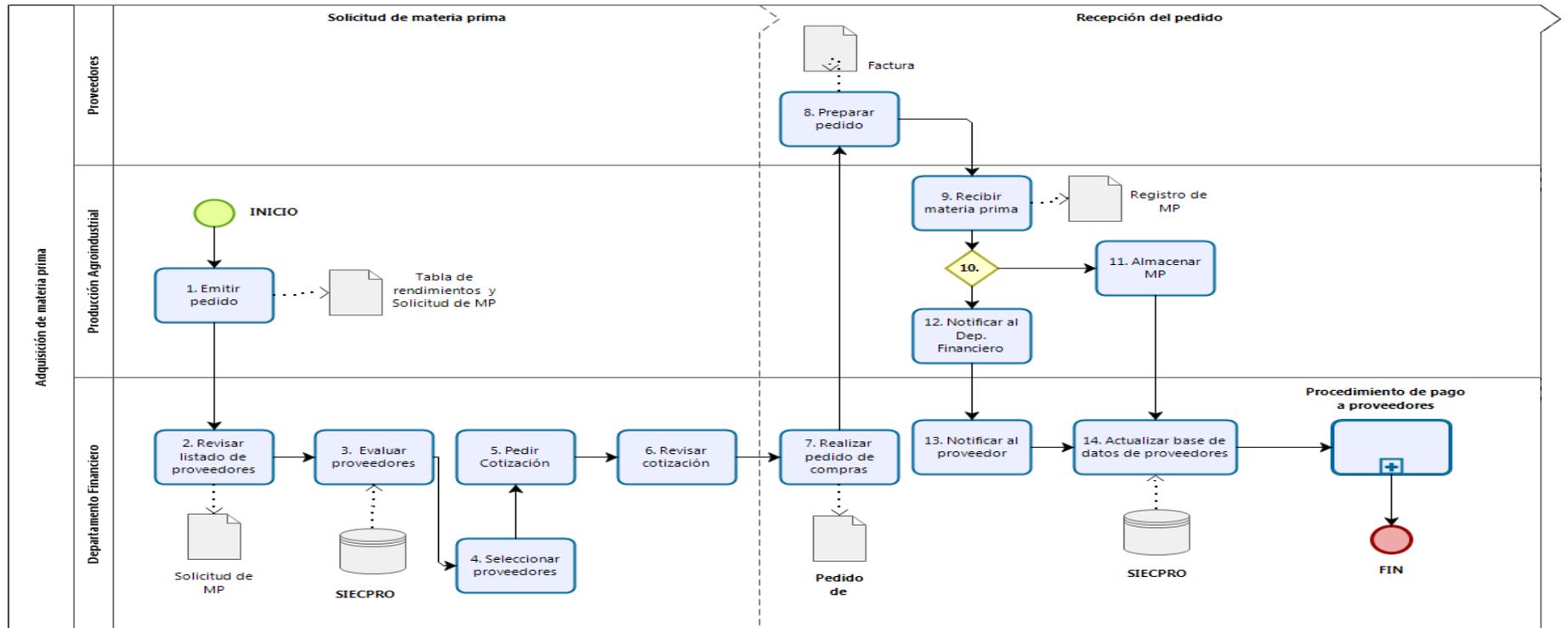
	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO ADQUISICIÓN DE MATERIA PRIMA		
	Código: GA.GC.1	Versión: 01	Página:4 de 5

ACTIVIDAD 2: Recepción de materia prima

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Contador General	Realiza el pedido	Se realiza el pedido de compras para revisar si todo cumple con las especificaciones
2	Proveedor	Preparar el pedido	Se prepara y se envía el pedido de acuerdo con las especificaciones realizadas para enviar la factura al departamento financiero
3	Jefe producción	de Recibir la materia prima	Está encargado de recibir la materia prima y verificar si cumple con los requerimientos establecidos
4	Jefe producción	de Aprueba el pedido	Se aprueba el pedido con los requerimientos establecidos
5	Jefe producción	de Almacenar el pedido	Se encargar de guardar el pedido realizado en el respectivo lugar de la empresa
6	Jefe Financiero	Actualizar la base de datos	Se realiza una actualización de proveedores de acuerdo con el desempeño evaluado anteriormente
7	Contador General	Realiza el pago	Se realiza el respectivo pago a los proveedores

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO ADQUISICIÓN DE MATERIA PRIMA		
	Código: GA.GC.1	Versión: 01	Página:5 de 5

6.-FLUJOGRAMA



	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA					
	PROCEDIMIENTO ADQUISICIÓN DE MATERIA PRIMA					
	Código: GA.GC.1			Versión: 01		Página:6 de 5

7.-DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS

NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Cotizaciones		X	X		Jefe Financiero	Departamento Financiero
Factura		X	X		Contador General	Departamento Financiero
Solicitud de Materia prima	X		X	X	Jefe de Producción Jefe Financiero	Departamento Financiero Producción
Registro de materia prima	X		X	X	Jefe de Producción Jefe Financiero	Departamento Financiero Producción

9.-ANEXOS

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO COMPRAS		
	Código: GA.GC.1	Versión: 01	Página:1 de 5



MACROPROCESO: PROCESOS DE APOYO

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL

PROCEDIMIENTO: COMPRAS

	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por	Wiliam Lechón/ Estudiante		
Revisado por	Ing. Marcelo Vacas MSc.		
Aprobado por	Ing. Frethman Gómezjurado/ Gerente General		

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO COMPRAS		
	Código: GA.GC.1	Versión: 01	Página:2 de 5

1.-OBJETIVO

Realizar las acciones encaminadas que permitan garantizar la adquisición de materia prima de calidad, que contribuyan a un adecuado proceso productivo dentro de la empresa CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA,

2.- ALCANCE

El presente procesos establece lineamientos en el cual intervienen todos los procesos productivos en la empresa CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA.

3.-RESPONSABLES

Jefe de compras

Contador general

Jefe de producción

4.-GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

Insumos: Los insumos son productos que ya han sufrido modificaciones y constituyen un refuerzo para la creación de otros bienes y servicios. Los insumos son necesarios en todos los ámbitos, por lo tanto, el tipo de insumo dependerá del rubro.

Requerimientos: Requerimiento es el acto y la consecuencia de requerir. Este verbo, que tiene su origen etimológico en el término latino requiere, refiere a solicitar, pedir, avisar o necesitar algo.

Proveedor: Proveedor es la persona o empresa que abastece con algo a otra empresa o a una comunidad. El término procede del verbo proveer, que hace referencia a suministrar lo necesario para un fin.

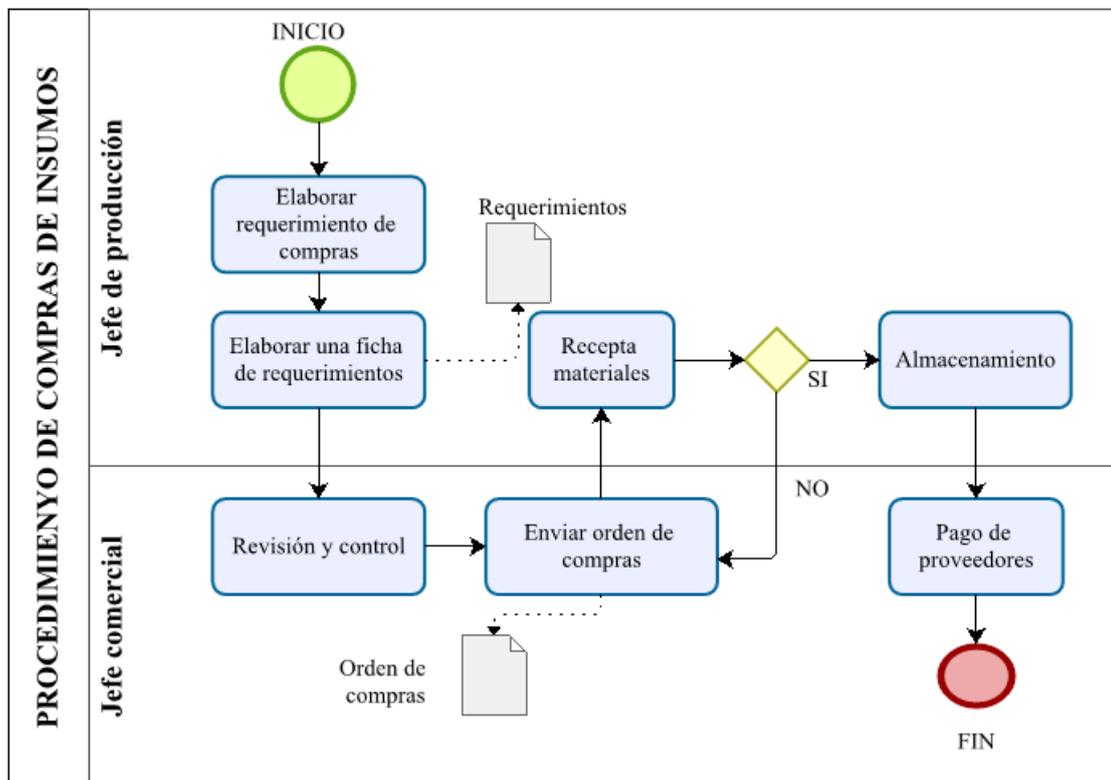
	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO COMPRAS		
	Código: GA.GC.1	Versión: 01	Página:3 de 5

5.- PROCEDIMIENTO

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Jefe producción	de Elaborar requerimiento de compras	Se procede a establecer los materiales o insumos que se requieren para realizar las compras
2	Jefe producción	de Elaborar una ficha de requerimientos	Se procede a elaborar una ficha de requerimientos de los insumos y materiales que se necesitan comprar
3	Jefe comercial	Revisión y control	Se procede a la respectiva revisión de los requerimientos y especificaciones establecidas
4	Jefe comercial	Emite la orden de compra	Se procede a elaborar la orden de compra con los requerimientos establecidos
5	Jefe comercial	Enviar orden de compra	Se envía la orden de compra al proveedor solicitado
6	Jefe producción	de Receta materiales	los Se recibe los materiales con los requerimientos establecidos
7	Jefe producción	de Revisión y Aprobación	Se procede a revisar los requerimientos establecidos y para después aprobarlo
8	Jefe producción	de Almacenamiento	Se almacena los materiales requeridos en la bodega
9	Jefe comercial	Pago de insumos	Se realiza el pago de los requerimientos obtenidos

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO COMPRAS		
	Código: GA.GC.1	Versión: 01	Página:4 de 5

7.-FLUJOGRAMA



8.-DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Orden de compras		X	X		Cortador	Producción

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO COMPRAS		
	Código: GA.GC.1	Versión: 01	Página:5 de 5



MACROPROCESO: PRODUCCIÓN

PROCESO: PROCESOS OPERATIVOS

PROCEDIMIENTO: ADQUISICIÓN DE MATERIA PRIMA

	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por	Wiliam Lechón/ Estudiante		
Revisado por	Ing. Marcelo Vacas MSc.		
Aprobado por	Ing. Frethman Gómezjurado/ Gerente General		

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO COMPRAS		
	Código: GA.GC.1	Versión: 01	Página:6 de 5

1.-OBJETIVO

Proporcionar información al personal del departamento comercial acerca del proceso de ventas en la empresa CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA

2.- ALCANCE

El presente procedimiento se aplica a todos los aspectos que hace se realizan en la gestión comercial en la empresa CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA.

3.-RESPONSABLES

Gerente General

Jefe comercial

cliente

4.-GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

- **Atención al cliente:** Función de los miembros dentro de una fuerza de ventas que se enfocan exclusivamente en la retención de clientes.

- **Cotización:** Se refiere a un documento informativo que el departamento de compras de una empresa o institución utiliza para entablar una negociación. Este documento no genera ninguna forma de registro contable, sino que sólo pretende colocar su precio justo a un bien o a un servicio.

Guía de remisión: Documento con el fin de sustentar el traslado de mercaderías dentro de la nación. De esta forma habrá constancia de que es un traslado legal.

Queja: Manifestación verbal o escrita del cliente a la organización, recogiendo su insatisfacción por la forma poco adecuada de algún aspecto relativo a la calidad o a la gestión medioambiental del servicio prestado.

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO COMPRAS		
	Código: GA.GC.1	Versión: 01	Página:7 de 5

Reclamación: Manifestación, generalmente escrita, del cliente a la organización, recogiendo su insatisfacción y desacuerdo en aspectos esenciales de la prestación del servicio, pudiendo solicitar indemnización o compensación por los perjuicios que se le hubieran ocasionado

5.-REFERENCIAS NORMATIVAS

6.-PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD 1. Recepción de la orden del pedido

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Ejecutivo de ventas	Emitir el pedido	Se realiza la emisión del pedido por parte de personal encargado
2	Ejecutivo de ventas	Realizar la orden de pedido	Se realiza la orden de pedido de acuerdo con los requerimientos establecidos por el cliente
3	Jefe comercial	Verifica el stock	Se verifica si existe stock en el almacén para proceder al siguiente paso 6 Si no existe procede al paso 4
4	Jefe de producción	Consulta el tiempo del pedido	Se consulta el tiempo de elaboración del pedido de acuerdo con la cantidad establecida
5	Asistente comercial	Cotización	Se realiza la emisión de la cotización del pedido establecido

ACTIVIDAD 2. Realización de la encuesta

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
----	-------------	-----------	-------------

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO COMPRAS		
	Código: GA.GC.1	Versión: 01	Página:8 de 5

6	Jefe comercial	Envía la cotización	Se envía la cotización al cliente para la respectiva aprobación
7	Cliente	Revisión y aprobación	Se revisa la cotización recibida si está conforme con lo establecido en la cotización confirma el pedido caso contrario se termina el proceso
8	Ejecutivo de ventas	Coordinar la entrega	Se coordina la fecha de entrega y la forma de pago con el cliente
9	Asistente comercial	Realizar orden de producción	Se realiza la orden de producción con los requerimientos establecidos por el cliente
10	Producción	Elaboración del pedido	Se elabora el pedido de acuerdo con los requerimientos establecidos

ACTIVIDAD 3. Facturación y entrega

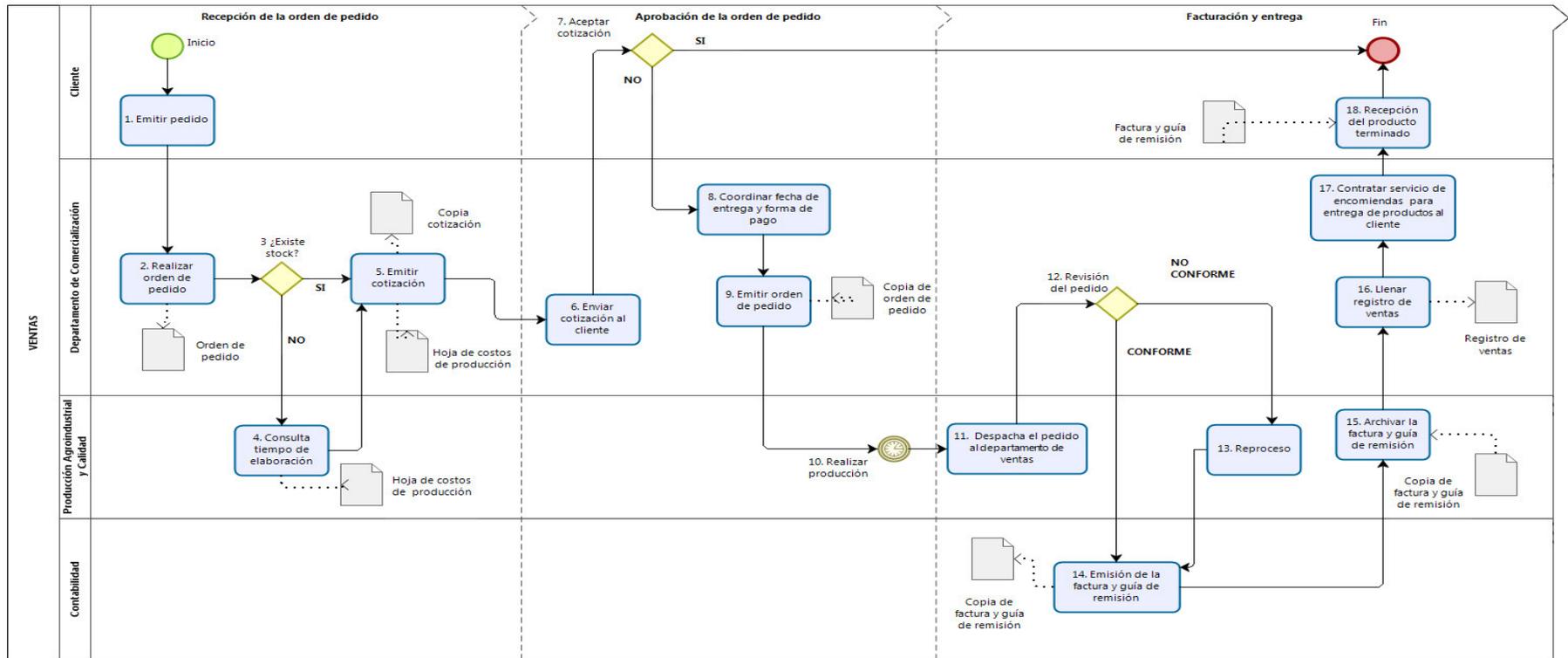
N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
11	Producción	Enviar la producción	Se envía la producción al departamento de comercialización
12	Jefe comercial	Verificar la producción	Se recopila toda la información necesaria de las no conformidades de clientes
13	Producción textil	Realizar reproceso	Se realiza el reproceso y enviar al departamento de comercialización

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO COMPRAS		
	Código: GA.GC.1	Versión: 01	Página:9 de 5

14	Contabilidad	Emitir factura	Se realiza la respectiva factura correspondiente al pedido establecido
13	Asistente comercial	Archivar	Se archiva las copias de la factura y la guía de remisión
14	Asistente comercial	Se llenar registro	Se llena el registro de ventas con la información pertinente
15	Ejecutivo de ventas	Trasladar el pedido hacia el cliente	Se envía el pedido al cliente ya sea por transporte o por encomiendas
16	Cliente	Recepta el pedido	El cliente recepta el pedido y comprueba que todo esté el orden.

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO COMPRAS		
	Código: GA.GC.1	Versión: 01	Página:10 de 5

6.-FLUJOGRAMA



	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA					
	PROCEDIMIENTO COMPRAS					
	Código: GA.GC.1		Versión: 01		Página:11 de 5	

8.-DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS

NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN		
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO	
Orden de pedido	X		X	X	Asistente Comercial	Departamento Comercialización	de
Cotización	X		X	X	Asistente Comercial	Departamento Comercialización	de
Hoja de costos de producción		X	X	X	Jefe de producción	Producción	
Registro de ventas	X		X	X	Asistente Comercial	Departamento Comercialización	de

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO PLAN DE MARKETING		
	Código: GA.M.1	Versión: 01	Página:1 de



MACROPROCESO: PROCESOS DE APOYO

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL

PROCEDIMIENTO: PLAN DE MARKETING

	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por	Wiliam Lechón/ Estudiante		
Revisado por	Ing. Marcelo Vacas MSc.		
Aprobado por	Ing. Frethman Gómezjurado/ Gerente General		

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO PLAN DE MARKETING		
	Código: GA.M.1	Versión: 01	Página:2 de

1.-OBJETIVO

Conocer, analizar, establecer y dar un seguimiento a la elaboración de un plan de marketing para lograr aumentar las ventas y obtener más clientes con respecto a métodos y técnicas de estudio de mercado en CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA

2.- ALCANCE

El presente procedimiento se aplica a todos los aspectos que hace referencia al sistema de gestión de calidad en la empresa CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA.

3.-RESPONSABLES

Gerente General

Jefe comercial

cliente

4.-GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

Cliente: Un cliente es una persona o entidad que compra los bienes y servicios que ofrece una empresa. También la palabra cliente puede usarse como sinónimo de comprador, el cliente puede comprar un producto y luego consumirlo; o simplemente comprarlo para que lo utilice otra persona. Sin duda, el cliente es el principal foco de atención de cualquier empresa, puesto que todas los planes y las estrategias de marketing deben enfocarse, desarrollarse e implementarse en función del cliente.

Satisfacción del cliente Satisfacción del cliente es un concepto inherente al ámbito del marketing y que implica como su denominación nos lo anticipa ya, a la satisfacción que experimenta un cliente en relación con un producto o servicio que ha adquirido, consumido, porque precisamente el mismo ha cubierto en pleno las expectativas depositadas en el al momento de adquirirlo.

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO PLAN DE MARKETING		
	Código: GA.M.1	Versión: 01	Página:3 de

5.-PROCEDIMIENTO

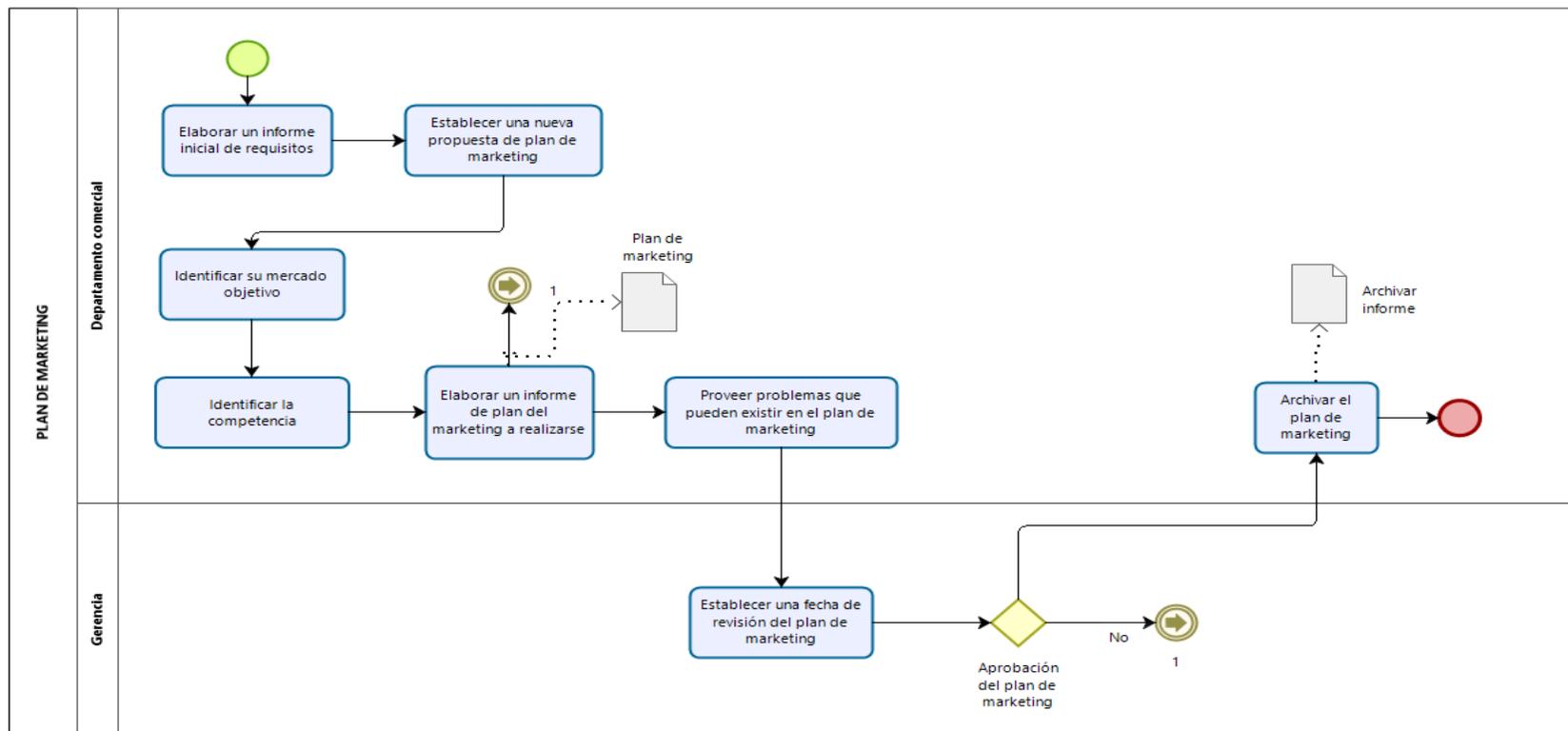
N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Departamento Comercial	Elaborar un informe inicial de requisitos	Se realiza un informe en el cual se identifican los puntos críticos para lograr el desarrollo del plan de marketing
2	Departamento Comercial	Establecer una nueva propuesta de plan de marketing	Reunir al personal capacitado para la respectiva realización de la nueva propuesta del plan de Marketing
3	Departamento Comercial	Identificar mercado objetivo	su A través de una investigación, se logra identificar edad, genero, estilo de vida y otras características demográficas de las personas para establecer nuevos productos o mejorarlos.
4	Gerencia	Identificar competencia	la Realizar un estudio de la demás empresa que se encuentran en la zona y tratar de lograr ser innovadores o mejorarlos sus productos
5	Gerencia	Elaborar un informe de plan del marketing a realizarse	Establecer métodos y técnicas de cómo crear nuevos productos o mejorarlos, para llegar a la atracción de los clientes.
6	Departamento Comercial	Proveer problemas que pueden existir en el plan de marketing	En aspectos relacionados en la explotación de la empresa puede ocurrir una serie de problemas al momento de realizar el plan de marketing por lo cual se debe considerar algunas sorpresas que podrían presentar e indicar las soluciones posibles.
7	Gerencia	Establecer una fecha de revisión del plan de marketing	Se establecer una fecha de revisión del plan solo cuando haya algún cambio en la empresa, sim embargo es conveniente revisarlo una vez al año

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO PLAN DE MARKETING		
	Código: GA.M.1	Versión: 01	Página:4 de

8	Gerencia	Aprobar el plan de marketing	Se realiza la aprobación del plan de marketing propuesto por el departamento comercial
9	Departamento Comercial	Archivar el plan de marketing	Se archiva el documento para realizar la respectiva documentación

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	COMPRAS DE INSUMOS		
	Código: GA.GDC.1	Versión: 01	Página:5 de 6

6.-FLUJOGRAMA



	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	COMPRAS DE INSUMOS		
	Código: GA.GDC.1	Versión: 01	Página:6 de 6

7.-DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Plan de Marketing	X		X		Jefe comercial	Departamento comercial

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		
	Código: GA.GRC.1	Versión: 01	Página:1 de 5



MACROPROCESO: PROCESOS DE APOYO

PROCESO: GESTIÓN DE RELACIONES CON EL CLIENTE

PROCEDIMIENTO: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por	Wiliam Lechón/ Estudiante		
Revisado por	Ing. Marcelo Vacas MSc.		
Aprobado por	Ing. Frethman Gómezjurado/ Gerente General		

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		
	Código: GA.GRC.1	Versión: 01	Página:2 de 5

1.-OBJETIVO

Conocer, analizar, establecer y dar un seguimiento a la información relacionada con la percepción de los clientes con respecto al cumplimiento de los requisitos del producto en CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA

2.- ALCANCE

El presente procedimiento se aplica a todos los aspectos que hace referencia al sistema de gestión de calidad en la empresa CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA.

3.-RESPONSABLES

Gerente General

Jefe comercial

cliente

4.-GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

Cliente: Cualquier persona jurídica o natural que tenga necesidad de nuestros productos, por lo que el factor de decisión final de compraventa quedaría establecido en base a la equidad y la participación en el desarrollo nacional o regional de la venta a cualquier eslabón de la cadena de comercialización

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas

NOTA 1: Las quejas de los clientes son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de estas no implica necesariamente una elevada satisfacción por su parte.

NOTA 2: Incluso cuando los requisitos del cliente se han acordado con el mismo y han sido cumplidos, esto no asegura necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		
	Código: GA.GRC.1	Versión: 01	Página:3 de 5

Sugerencia: Manifestación verbal o escrita del cliente a la organización, recomendando alguna mejora en alguno de los aspectos relativos a la calidad o a la gestión medioambiental del servicio prestado.

Queja: Manifestación verbal o escrita del cliente a la organización, recogiendo su insatisfacción por la forma poco adecuada de algún aspecto relativo a la calidad o a la gestión medioambiental del servicio prestado.

Reclamación: Manifestación, generalmente escrita, del cliente a la organización, recogiendo su insatisfacción y desacuerdo en aspectos esenciales de la prestación del servicio, pudiendo solicitar indemnización o compensación por los perjuicios que se le hubieran ocasionado

5. PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD 1. Creación de base de datos de clientes

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Asistente comercial	Registrar al cliente en una base de datos	Se registra la información de cada cliente en un formato de la empresa posee en Excel
2	Asistente comercial	Revisar la información obtenida	Se revisa si la información obtenida es necesaria y verídica
3	Asistente comercial	Realizar una llamada a los clientes	Se realiza una llamada a cada cliente para consolidar la base de datos obtenida de los clientes
5	Asistente comercial	Clasificar a los clientes	Se clasifica para los clientes de acuerdo con volumen de venta que realizan

ACTIVIDAD 2. Realización de la encuesta

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
5	Jefe comercial	Modelo de la encuesta	Se define el modelo de la encuesta de satisfacción al cliente

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		
	Código: GA.GRC.1	Versión: 01	Página:4 de 5

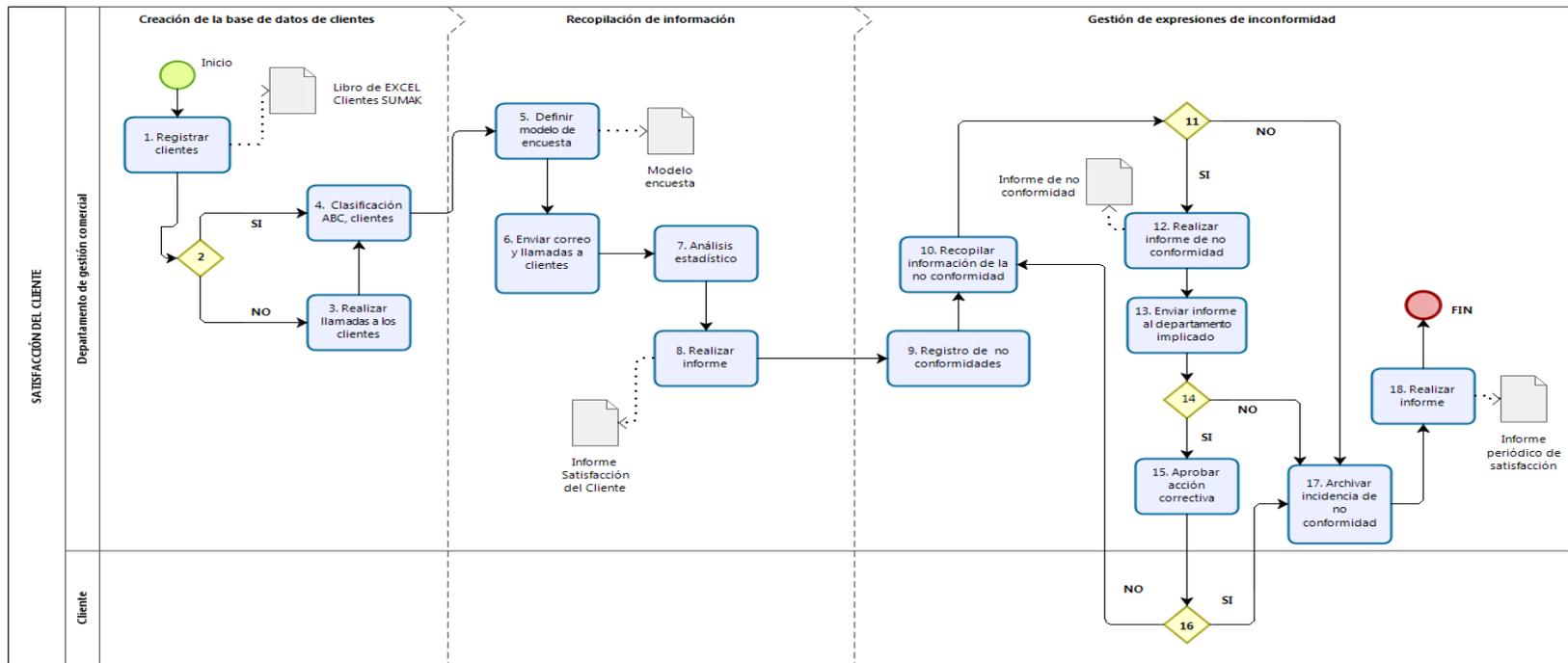
6	Asistente comercial	Enviar correos a los clientes	Se envía correos electrónicos a cada cliente la encuesta realizada anteriormente
7	Jefe comercial	Análisis y revisión	Se realiza un análisis estadístico sobre las encuestas realizadas por cada cliente
8	Asistente comercial	Realizar informe	Se realiza un informe de los resultados obtenidos de las encuestas

ACTIVIDAD 3. Gestión de expresiones de no conformidades

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
9	Asistente comercial	Registro de quejas	Se registra las quejas de no conformidades por partes de los clientes
10	Asistente comercial	Recopilar información	Se recopila toda la información necesaria de las no conformidades de clientes
11	Asistente comercial	Clasificar las quejas	Se clasifican las no conformidades de los clientes de acuerdo con cada criterio
12	Jefe comercial	Realizar informe	Se realiza un informe acerca de las no conformidades dirigido a cada departamento implicado
13	Asistente comercial	Enviar informes	Se envía cada informe a cada departamento involucrado de las inconformidades de los clientes
14	Jefe comercial	Se revisa el informe	Se revisa las no conformidades en cada departamento involucrado
15	Aprobar	Se aprueba	Se aprueba tomar acciones necesarias a las no conformidades
16	Cliente	Aprueba	Aprueba si está conforme con las acciones tomadas a las no conformidades
17	Asistente comercial	Archivar incidencias de conformidad	Se archiva en informe realizado de las no conformidades
18	Jefe comercial	Analizar periódicamente	Se analiza periódicamente las no conformidades y realizar un informe

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		
	Código: GA.GRC.1	Versión: 01	Página:5 de 5

6.-FLUJOGRAMA



	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA					
	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE					
	Código: GA.GRC.1			Versión: 01		Página:6 de 5

7.-DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Modelo de encuesta	X	X	X	X	Asistente comercial	Departamento Comercial
Registro de no conformidad	X		X	X	Asistente comercial	Departamento Comercial
Registro de resolución		X	X		Asistente comercial	Departamento Comercial
Informe periódico de Satisfacción del cliente					Jefe Comercial	Departamento Comercial

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE NÓMINA Y PAGO DE SALARIOS		
	Código: GA.GTH.1	Versión: 01	Página:1 de 6



MACROPROCESO: PROCESOS DE APOYO

PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA

PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE NÓMINA Y PAGO DE SALARIOS

	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por	Wiliam Lechón/ Estudiante		
Revisado por	Ing. Marcelo Vacas MSc.		
Aprobado por	Ing. Frethman Gómezjurado/ Gerente -,general		

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE NÓMINA Y PAGO DE SALARIOS		
	Código: GA.GTH.1	Versión: 01	Página:2 de 6

1.-OBJETIVO

Describir los pasos de como elaborar nómina y pagar los respectivos salarios dentro de la empresa CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA, brindando un servicio con calidad, oportuno y eficaz

2.- ALCANCE

El presente procesos establece lineamientos en el cual intervienen todos los procesos financieros en la empresa CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA.

3.-RESPONSABLES

Jefe financiero

Contador general

Jefe de talento humano

Gerente General

4.-GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

Cotización: Establecer el origen etimológico del término cotización es algo complejo pues emana de dos lenguas. Así, en primer lugar, parte del concepto latino quotus que significaba “cuanto” y del mismo fue de donde surgió la palabra francesa quote. Esta se utilizaba para referirse a la cantidad de dinero que se le asignaba a cada contribuyente y de ella emanó el verbo más actual que es cotiser

Presupuesto: El concepto de presupuesto tiene varios usos, por lo general vinculados al área de las finanzas y la economía. El presupuesto es, en este sentido, la cantidad de dinero que se estima que será necesaria para hacer frente a ciertos gastos.

Estudio técnico: Es un estudio que se realiza una vez finalizado el estudio de mercado, que permite obtener la base para el cálculo financiero y la evaluación económica de un proyecto a realizar. El proyecto de inversión debe mostrar en su estudio técnico

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE NÓMINA Y PAGO DE SALARIOS		
	Código: GA.GTH.1	Versión: 01	Página:3 de 6

todas las maneras que se puedan elaborar un producto o servicio, que para esto se necesita precisar su proceso de elaboración.

5.-PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD 1 Elaboración de nómina

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Contador General	Identificar puesto de trabajo	Se procede a identificar las necesidades del puesto requerido
2	Contador General	Elaborar expediente del puesto	Se procede a analizar y realizas las especificaciones del puesto requerido
3	Jefe Financiero	Crear puesto de trabajo	Se procede a crear el puesto de trabajo correspondiente a las necesidades requeridas y según la estructura organizacional y disponibilidad financiera
4	Jefe Financiero	Revisa presupuesto	Recibe una verificación presupuestaria del puesto de trabajo a crear
5	Contador General	Confirmar presupuesto	Se confirma el presupuesto del puesto de trabajo a crear
6	Contador General	Asigna bonos y descuentos	Se asigna los respectivos bonos y descuentos conforma la ley establezca
7	Contador General	Analiza disponibilidad presupuestaria	Se procede a analizar la disponibilidad de acuerdo con los bonos y descuentos realizados
8	Jefe comercial	Se realiza un estudio técnico	Se realiza un estudio técnico del cargo verificando la estructura del puesto de trabajo

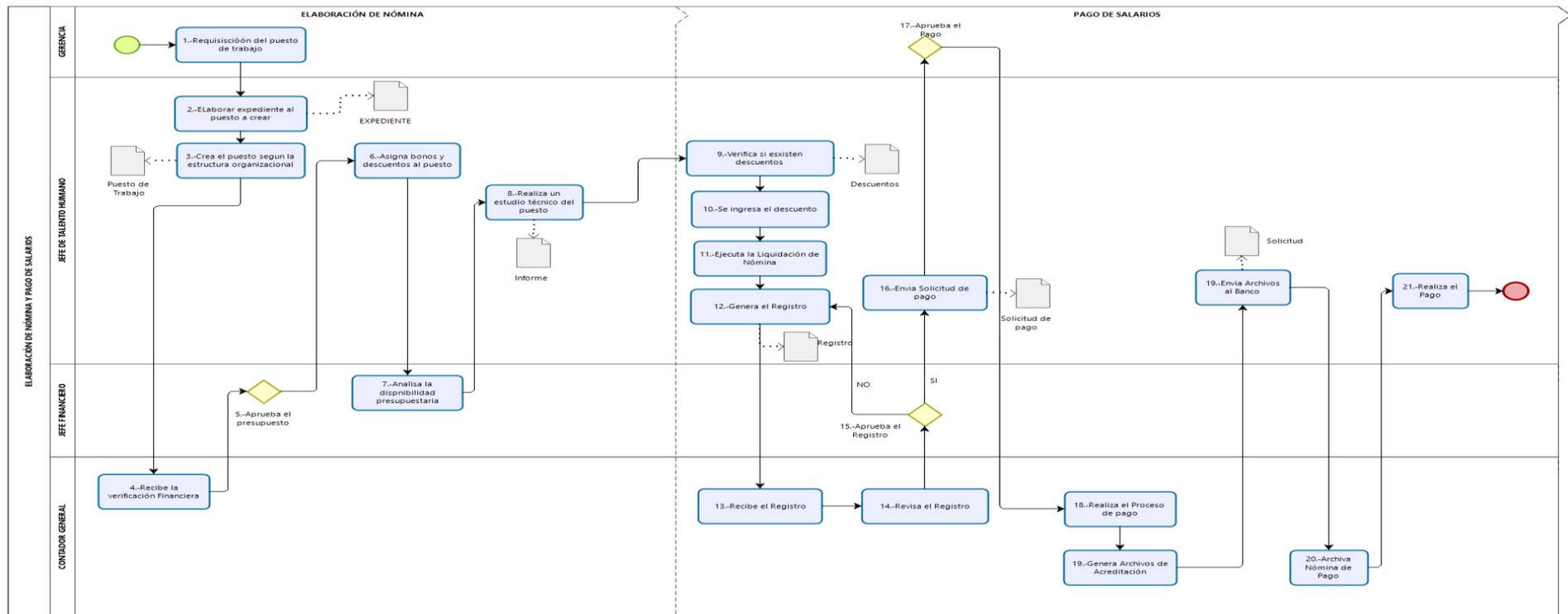
	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE NÓMINA Y PAGO DE SALARIOS		
	Código: GA.GTH.1	Versión: 01	Página:4 de 6

ACTIVIDAD 2 Pago de salarios

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
9	Contador General	Verificar descuentos	Se procede a verificar si existe algún tipo de descuento del trabajador
10	Contador General	Elaborar notificación	Se realiza una notificación de existir un descuento y se ingresa manualmente
11	Jefe Financiero	Ejecutar liquidación	Se procede a liquidar al trabajador según la nómina establecida
12	Jefe Financiero	Generar comprobante	El sistema genera el comprobante único de cada trabajador para solicitar el pago
13	Contador General	Aprobar la solicitud	Se procede a aprobar el respectivo pago al trabajador
14	Contador General	Realizar el pago	Se realiza el respectivo pago a cada trabajador
15	Contador General	Generar archivos de acreditación	Se genera un archivo de acreditamiento de cuenta para realizar el respectivo pago
16	Jefe comercial	Realiza el pago y se archiva la nómina	Se realiza el respectivo pago y se archiva la nómina de los sueldos respectivos

	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA	
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE NÓMINA Y PAGO DE SALARIOS	
	Código: GA.GTH.1	Versión: 01

6.-FLUJOGRAMA



	CONFECCIONES RIGORTEX CÍA LTDA		
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE NÓMINA Y PAGO DE SALARIOS		
	Código: GA.GTH.1	Versión: 01	Página:6 de 6

7.-DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Rol de pagos	X		X	X	Contador General	Departamento Financiero

ANEXO 9.- EVALUACIÓN Y CONTROL DE RIESGOS

MACROPROCESO		PROCESO		PROCEDIMIENTO	RIESGO	PROBABILIDAD			CONSECUENCIA			ESTIMACIÓN	
						B	M	A	ND	D	ED		
PROCESOS ESTRATÉGICOS	PE	Dirección	PE.D.	Planeación estratégica	Plan estratégico mal elaborado		X			X		MEDIO	
				Asesoría jurídica	Trámites mal elaborados			X		X		ALTO	
		Control	PE.C	Control de documentos	La documentación que no sea llenado correctamente		X				X		MEDIO
					No archivar los documentos que sean necesarios		X				X		MEDIO
				Control y mejora continua	No cumplir con las actividades establecidas dentro de la empresa			X				X	ALTO
				Auditoría interna	Perdida de documentos que sean relevantes para la empresa		X					X	

		Organización	PE. O	División de trabajo	Mala organización en cada puesto de trabajo	X			X			BAJO
				Evaluación de riesgos	Identificación de riesgos mal establecidos		X			X		MEDIO
				Capacitación del personal de trabajo	Desinterés del personal de trabajo			X			X	ALTO
PROCESOS OPERATIVOS	PP	Producción	PO. DYRCL	Diseño	Diseño mal elaborado		X			X		MEDIO
					Diseño no aprobado por los clientes			X			X	ALTO
					Mala impresión de los diseños para el área de revelado		X			X		MEDIO
			PO. P	Requerimientos de la prenda a fabricar	Trazos mal establecidos		X			X		MEDIO
					Mal impresión en las tallas		X			X		MEDIO
				Recepción de materia prima	Cantidad innecesaria de materia prima		X			X		MEDIO
				Corte	Mal corte de tela			X			X	ALTO
	Mal revelado del diseño		X			X		MEDIO				

				Confección	No cumple con las medidas establecidas			X		X	ALTO	
				Confección	Hilos sueltos	X			X		BAJO	
				Confección	Prendas mal confeccionadas		X			X	MEDIO	
				Serigrafía	Pintura defectuosa		X			X	MEDIO	
					Mala aplicación de la pintura			X			X	ALTO
					Proceso mal elaborado			X			X	ALTO
				Acabado y etiquetado	Etiquetas en mal estado		X			X	MEDIO	
					Mal planchado de las prendas		X				X	MEDIO
					Mal etiquetado de las prendas			X			X	ALTO
				Control de calidad	No realizar un buen control de calidad			X			X	ALTO
				Empaque y entrega	Prendas mal empacadas		X			X	MEDIO	
PROCESOS DE APOYO	PA	Gestión Financiero y contable	PA.GFC	Elaboración y seguimiento del presupuesto	Mal desarrollo de cada presupuesto			X			X	ALTO

			Registro de compras	Error en registro de compras	X			X			BAJO
			Registro de ventas	Error en registro de ventas		X		X			MEDIO
			Estados financieros	Estados financieros mal desarrollados			X			X	ALTO
			Información para declaración de impuestos	Declaración de impuestos mal desarrollada		X			X		MEDIO
			Presentación a los entes de control	Informes mal redactados		X			X		MEDIO
			Facturación	Error en registro en la facturación		X			X		MEDIO
			Manejo de Nómina	Mal manejo de nómina		X			X		MEDIO
	Gestión comercial	PA.GCO	Adquisición de materia prima	Materia prima defectuosa			X			X	ALTO
Ingreso de la materia prima sea inferior o mayor a la requerida					X			X		MEDIO	
Compras			Incremento de bienes o servicios que se	X				X			BAJO

