

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS

CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



TEMA:

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADO EN LA NORMA ISO
9001:2015 PARA LA EMPRESA ATIK'S COLLECTION.

Trabajo de Grado previo a la obtención del Título de Ingeniera Industrial

AUTORA:

Wendy Melyna Otavalo Lema

DIRECTORA:

Ing. Jenyffer Alexandra Yépez Chicaiza Msc.

Ibarra, 2023



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

IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

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

DATOS DE CONTACTO			
CEDULA DE IDENTIDAD:	1005160237		
APELLIDOS Y NOMBRES:	OTAVALO LEMA WENDY MELYNA		
DIRECCIÓN:	OTAVALO – PEGUCHE-BARRIO TAHUANTINSUYO		
EMAIL:	wmotavalol@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO:	(02) 690 170	TELÉFONO MÓVIL:	0989076056

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA ATIK'S COLLECTION
AUTOR (ES):	OTAVALO LEMA WENDY MELYNA
FECHA: DD/MM/AAA:	25/07/2023
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	INGENIERA INDUSTRIAL
ASESOR/DIRECTOR:	ING. JENYFFER ALEXANDRA YÉPEZ CHICAIZA, MSC.

CONSTANCIA

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

Ibarra, 25 días del mes de julio del 2023

EL AUTOR:



Otavalo Lema Wendy Melyna

C.I. 1005160237

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR



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

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

Ing. Jenyffer Alexandra Yépez Chicaiza, MSc. Directora de Trabajo de Grado desarrollado por la señorita estudiante **Wendy Melyna Otavalo Lema** para la obtención del título de Ingeniera Industrial.

CERTIFICA

Que, el Proyecto de Trabajo de grado titulado "**DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA ATIK'S COLLECTION**", ha sido elaborado en su totalidad por la señorita **Wendy Melyna Otavalo Lema**, bajo mi dirección, para la obtención del título de Ingeniera 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, autoriza su presentación y defensa para que pueda ser juzgado por el tribunal correspondiente.

Ibarra, 25 de julio del 2023

Ing. Jenyffer Alexandra Yépez Chicaiza, MSc.

DIRECTORA DE TRABAJO DE GRADO

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo especialmente a mi madre ya que ha sido mi principal compañera en este largo proceso, por su paciencia, su amor incondicional y sobre todo sus enseñanzas y valentía a pesar de las circunstancias.

A mi padre, por ser el ejemplo que seguí en mis estudios, de quien he aprendido que la educación, la práctica y la perseverancia son imprescindibles para formarme como profesional.

A mi mamita Martina, por haber formado parte de mi vida personal y profesional y en especial por confiar en mis capacidades gracias a ella me he convertido en una mujer valiente y fuerte.

Al señor Daky Guerra por estar presente con su apoyo en cada etapa de mi vida universitaria, siendo mi pilar en los momentos más difíciles.

A mis amigos Gaby, Katy, Mirian y Charip que formaron parte de este proceso, por siempre brindarme una mano amiga en los momentos más difíciles, haciendo que este paso sea más llevadero.

Wendy Otavalo

AGRADECIMIENTO

Me agradezco principalmente a mi persona, por nunca rendirme a pesar de las circunstancias, por demostrar que todo se consigue con esfuerzo y dedicación.

Agradezco a mis padres por no dejarme sola en este camino, su apoyo brindándome todo lo necesario para lograr cumplir mis sueños y una meta más en mi vida.

A la empresa Atik's Collection por brindarme la oportunidad de llevar a cabo el presente proyecto donde demuestro los conocimientos adquiridos a lo larga de mi vida estudiantil.

A mi directora de tesis Msc. Jenyffer Yépez quien supo guiarme desde el primer momento, gracias a su arduo trabajo se logra concretar el presente proyecto.

A los docentes de la carrera de ingeniería industrial por compartir sus conocimientos, experiencias y valores para hacer de mí una profesional con ética y moral.

A la Universidad Técnica del Norte por ser la institución que me abrió las puertas para continuar mis estudios superiores y así alcanzar una meta más en mi vida.

Wendy Otavalo

RESUMEN

El presente trabajo de titulación corresponde al diseño del sistema de gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa Atik's Collection, ubicada en la ciudad de Otavalo, se especializa en la producción y comercialización de chompas deportivas y de montaña. A lo largo de la historia empresarial, la dirección administrativa y de producción se ha desarrollado de forma empírica, lo que ha provocado retrasos, reprocesos, mala asignación de funciones e inconvenientes para el cliente final.

Por lo mencionado anteriormente, el proyecto se desglosa en cuatro capítulos. En el capítulo I se identificó y planteó el problema principal de la empresa, para posteriormente definir los objetivos que resuelvan la deficiencia empresarial, adicional a esto se detalló el alcance, la justificación y la metodología usada en la investigación.

El capítulo II trata netamente sobre la investigación de fuentes bibliográficas que fueron útiles para el correcto desarrollo del diseño del sistema, de esta manera se introdujo definiciones, conceptos y teorías sobre el sistema de gestión de calidad, el enfoque a procesos, entre otros.

En el capítulo III se realizó la evaluación inicial de la empresa Atik's Collection, se analizó el contexto interno identificando factores que afectan positiva y negativamente en las actividades internas, además se muestra los resultados del contexto externo que se obtuvieron mediante el análisis PESTEL y FODA. Se finaliza el mencionado capítulo con la evaluación inicial del check list de la norma ISO 9001:2015 donde se evidencia que la empresa cumple con el 29,41% de los requisitos establecidos, siendo este un dato relativamente bajo en cuanto al desempeño empresarial.

Finalmente, en el capítulo IV se desarrolló la propuesta del sistema de gestión por procesos, de acuerdo con los requisitos establecidos en las cláusulas de la norma ISO

9001:2015, con esta mejora se evidencio que la empresa incremento su porcentaje de cumplimiento al 73,79%, así mismo se estableció un plan de mejora continua que permita a Atik's Collection controlar los procesos.

ABSTRACT

This degree work corresponds to the design of the process management system based on ISO 9001:2015 for the company Atik's Collection, located in the city of Otavalo, specializes in the production and marketing of sports and mountain sweaters. Throughout the company's history, the administrative and production management has been developed in an empirical way, which has caused delays, reprocesses, misallocation of functions and inconveniences for the end customer.

As mentioned above, the project was broken down into four chapters. In Chapter I, the main problem of the company was identified and stated, in order to subsequently define the objectives to solve the business deficiency, in addition to this, the scope, justification and methodology used in the research were detailed.

Chapter II deals with the research of bibliographic sources that were useful for the correct development of the system design, introducing definitions, concepts and theories about the quality management system, the process approach, among others.

In Chapter III, the initial evaluation of the company Atik's Collection was carried out, the internal context was analyzed by identifying factors that positively and negatively affect internal activities, and the results of the external context obtained through the PESTEL and SWOT analysis are also shown. This chapter ends with the initial evaluation of the ISO 9001:2015 check list, which shows that the company complies with 29.41% of the established requirements, which is a relatively low figure in terms of business performance.

Finally, in Chapter IV the proposal of the process management system was developed, in accordance with the requirements established in the clauses of the ISO 9001:2015 standard, with this improvement it was evidenced that the company increased its percentage of

compliance to 73.79%, likewise a continuous improvement plan was established that allows Atik's Collection to control the processes.

ÍNDICE DE CONTENIDO

IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA	ii
CONSTANCIA.....	iii
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	ix
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	xi
ÍNDICE DE TABLAS.....	xv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xvii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xix
CAPÍTULO I.....	1
1. GENERALIDADES	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Objetivos	2
1.2.1 Objetivo general.....	2
1.2.2 Objetivos específicos	2
1.3 Justificación.....	2
1.4 Alcance.....	3
1.5 Metodología	3
1.5.1 Tipo de investigación.....	4
1.5.2 Método de investigación	4
1.5.3 Técnica de investigación.....	4
CAPÍTULO II.....	5
2. FUNDAMENTACIÓN TEORÍA.....	5
2.1 Planificación estratégica.....	5
2.1.1 Misión	5

2.1.2	Visión.....	5
2.1.3	Valores	5
2.1.4	Estructura organizacional.....	6
2.2	Análisis ambiental.....	6
2.2.1	Factores internos	6
2.2.2	Factores externos	7
2.3	Análisis PESTEL.....	8
2.4	Las 5 fuerzas de Porter.....	8
2.5	Análisis FODA.....	9
2.6	Sistemas.....	10
2.7	Gestión	10
2.8	Calidad	11
2.9	Sistema de gestión de calidad.....	11
2.9.1	Elementos del sistema de gestión de calidad	12
2.9.2	Principios de sistema de gestión de calidad	13
2.10	Gestión basada en procesos.....	14
2.10.1	Procedimiento para la gestión por procesos.....	15
2.10.2	Beneficios de la gestión por procesos	15
2.11	Proceso	16
2.11.1	Elementos de un proceso	16
2.11.2	Taxonomía de los procesos.....	18
2.12	Mapa de procesos	18
2.13	Subproceso	20
2.14	Manual de proceso	20
2.15	Diagrama de flujo.....	21
2.16	Normativa legal.....	23
2.16.1	Norma ISO 9000:2015	23
2.16.2	Norma ISO 9001:2015	23
2.16.3	Norma ISO 10013:2021	25
2.16.4	Norma ISO 31000	25
CAPÍTULO III.....		26
3. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA		26
3.1	Diagnóstico de la situación inicial de le empresa	26
3.2	Datos generales de la empresa	26

3.3	Ubicación geográfica.....	27
3.4	Descripción de la empresa.....	27
3.5	Lineamientos estratégicos de Atik’s Collection.....	28
3.5.1	Valores empresariales	28
3.6	Análisis del contexto interno.....	29
3.6.1	Factor organizacional.....	29
3.6.2	Factor de talento humano.....	29
3.6.3	Factor económico.....	30
3.6.4	Factor tecnológico.....	30
3.6.5	Factor productivo	32
3.6.1	Factor infraestructura	35
3.6.2	Clientes	37
3.6.3	Proveedores.....	37
3.6.4	Análisis Porter.....	38
3.7	Análisis del contexto externo	40
3.7.1	Microambiente:.....	40
3.7.2	Macroambiente:	41
3.7.3	Análisis FODA.....	42
3.7.4	Cruce de variables Matriz FODA	43
3.8	Diagnóstico inicial del cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en la empresa Atik’s Collection	44
3.8.1	Resultados obtenidos mediante el check list de la norma ISO 9001:2015	44
3.8.2	Análisis general del cumplimiento.....	50
3.8.3	Plan de mejoras	51
CAPITULO IV		55
4. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA “ATIK’S COLLECTION”		55
4.1	Clausula 4: Contexto de la organización.....	55
4.1.1	Misión	55
4.1.2	Visión.....	55
4.1.3	Comprensión de la organización y de su contexto.....	56
4.1.4	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	61
4.1.5	Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad	62
4.1.6	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	62
4.2	Cláusula 5: Liderazgo.....	68

4.2.1	Política de calidad	68
4.3	Cláusula 6: Planificación.....	69
4.3.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades.....	69
4.3.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.....	70
4.4	Clausula 7: Apoyo.....	72
4.4.1	Competencia	72
4.4.2	Información documentada	72
4.5	Cláusula 8: Operación	72
4.5.1	Planificación y control operacional	72
4.6	Cláusula 9: Evaluación de desempeño	74
4.6.1	Seguimiento, medición, análisis, y evaluación	74
4.6.2	Auditoría interna	75
4.7	Cláusula 10: Mejora	76
4.7.1	No conformidad y acción correctiva.....	76
4.7.2	Mejora continua	76
4.8	Resultados de la evaluación final	81
	CONCLUSIONES.....	83
	RECOMENDACIONES	84
	BIBLIOGRAFÍA.....	85
	ANEXOS.....	88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Elementos del sistema de gestión de Calidad	12
Tabla 2	Elementos que intervienen en un proceso.....	17
Tabla 3	Símbolos del diagrama de flujo de procesos.....	22
Tabla 4	Datos generales de Atik's Collection	26
Tabla 5	Talento humano Atik's Collection	30
Tabla 6	Maquinaria deAtik's Collection	31
Tabla 7	Infraestructura Atik's Collection	35
Tabla 8	Proveedores de materia prima e insumos.....	38
Tabla 9	Análisis PESTEL de Atik's Collection	41
Tabla 10	Matriz FODA de Atik's Collection	42
Tabla 11	Cruce de variable, Matriz FODA.....	43
Tabla 12	Criterios de evaluación del check list de la norma ISO 9001:2015.....	44
Tabla 13	Parámetros de evaluación de cumplimiento	45
Tabla 14	Actividades del plan de mejoras	52
Tabla 15	Análisis FODA de Atik's Collection	57
Tabla 16	Criterios de evaluación para el posicionamiento estratégico.....	58
Tabla 17	Cruces estratégicos de Atik's Collection.....	60
Tabla 18	Matriz de partes interesadas de la empresa Atik's Collection.....	61
Tabla 19	Inventario de procesos de Atik's Collection	66
Tabla 20	Lista de las fichas de caracterización de los procesos	67
Tabla 21	Niveles de riesgo.....	69
Tabla 22	Objetivos de calidad de Atik's Collection.....	71
Tabla 23	Lista de códigos del manual de procesos.....	73
Tabla 24	Lista de los códigos de los indicadores.....	74

Tabla 25	Documentos empleados en la auditoría	76
Tabla 26	Plan de mejora continua para la empresa Atik's Collection.....	77
Tabla 27	Evaluación final de la norma ISO 9001:2015.....	81
Tabla 28	Porcentaje del cumplimiento final de la norma	82

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Factores internos.....	7
Figura 2	Factores externos.....	8
Figura 3	Las 5 fuerzas de Porter	9
Figura 4	Matriz de análisis FODA.....	10
Figura 5	Pasos para la gestión por procesos	15
Figura 6	Elementos del proceso.....	16
Figura 7	Niveles del mapa de proceso	19
Figura 8	Mapa de procesos	20
Figura 9	Componentes del sistema de gestión de calidad 9001:2015	24
Figura 10	Ubicación geográfica Atik's Collection.....	27
Figura 11	Estructura organizacional de Atik's Collection	29
Figura 12	Productos de Atik's Collection	33
Figura 13	Diagrama de flujo del proceso productivo de Atik's Collection	34
Figura 14	Porcentaje de cumplimiento de la cláusula 4 (Contexto de la organización).....	45
Figura 15	Porcentaje de cumplimiento de la cláusula 5 (Liderazgo)	46
Figura 16	Porcentaje de cumplimiento de la cláusula 6 (Planificación).....	47
Figura 17	Porcentaje de cumplimiento de la cláusula 7 (Apoyo).....	47
Figura 18	Porcentaje de cumplimiento de la cláusula 8 (Operación)	48
Figura 19	Porcentaje de cumplimiento de la cláusula 9 (Evaluación de desempeño).....	49
Figura 20	Porcentaje de cumplimiento de la cláusula 10 (Mejora)	50
Figura 21	Porcentaje de cumplimiento general de Atik's Collection.....	51
Figura 22	Análisis del contexto interno de Atik's Collection	58
Figura 23	Análisis del contexto externo de Atik's Collection	59
Figura 24	Posición estratégica de Atik's Collection	59

Figura 25 Cadena de valor - Atik's Collection.....	63
Figura 26 Mapa de procesos de la empresa Atik's Collection	64
Figura 27 Codificación de los procesos	65
Figura 28 Evaluación final del check list de la norma ISO 9001:2015 de la empresa Atik's Collection.....	82

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1	Check list diagnóstico inicial de la empresa Atik's Collection	89
Anexo 2	Fichas de caracterización Atik's Collection	104
Anexo 3	Matriz de riesgos Atik's Collection.....	116
Anexo 4	Perfiles de puesto de trabajo Atik's Collection	122
Anexo 5	Lista maestra de documentos	134
Anexo 6	Manual de procesos Atik's Collection.....	140
Anexo 7	Ficha de indicadores de Atik's Collection.....	280
Anexo 8	Programa de auditoría interna	294
Anexo 9	Plan de auditoría interna	296
Anexo 10	Informe de auditoría interna.....	298
Anexo 11	Reporte de no conformidad y acción correctiva	300
Anexo 12	Informe de no conformidades	301
Anexo 13	Plan de acciones correctivas	302
Anexo 14	Check list final de la empresa Atik's Collection	305

CAPÍTULO I

1. GENERALIDADES

1.1 Planteamiento del problema

Hoy en día la industria textil y de confección es conocida como la tercera más grande dentro del sector de manufactura nacional ya que aporta cerca del 1% del PIB Nacional (Lucero, 2021), es por eso que desde las empresas más pequeñas hasta las industrias más reconocidas buscan ser más eficientes en sus procesos con el propósito de mejorar la gestión empresarial e incrementar continuamente la productividad para lograr satisfacer la necesidades y expectativas de los clientes.

La empresa Atik's Collection nace en el año 2008 en la ciudad de Otavalo (Imbabura-Ecuador), se dedica a la fabricación y comercialización de chompas deportivas para niños, damas y caballeros, siendo Quito, Ambato y Otavalo los mercados con alta demanda de los productos que ofrece la empresa.

La empresa Atik's Collection presenta diferentes falencias dentro de su organización estos problemas se han presentado desde los inicios de la empresa debido a que no existe el conocimiento y la destreza necesaria para mantener un gestión empresarial por lo que se puede detectar que la empresa no cuenta con el control de los procesos, no existe una estandarización de los procesos, la falta de documentación de la misma, las funciones y responsabilidades no se encuentran asignadas de acuerdo a las competencias de cada una de las estaciones de trabajo y mucho menos del personal, provocando movimientos repetitivos, actividades desorganizadas que ocasionan la baja productividad debido a la demora de las actividades.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

- Diseñar el sistema de gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015 que permita optimizar los procesos y aumentar la productividad de la empresa Atik's Collection.

1.2.2 Objetivos específicos

- Recopilar información relevante mediante la revisión bibliográfica que permita sustentar el proyecto de investigación
- Realizar el diagnóstico situacional de la empresa mediante el análisis de los factores ambientales, para determinar las condiciones reales con las que opera.
- Desarrollar el manual de procesos mediante el cumplimiento de los indicadores de calidad que permitan estandarizar los procesos y fortalecer la cultura organizacional de la empresa.

1.3 Justificación

Constantemente el cambio de las necesidades personales genera que las expectativas por parte del cliente final sean más exigentes que antes.

Por lo cual diferentes empresas buscan cumplir con ciertos requisitos establecidos y mencionados por la Organización Internacional de Normalización (2015) “La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional” (p. 14), por tanto es importante el diseño de un sistema de gestión por procesos basado en la norma ISO para todo tipo de empresa.

El presente trabajo de investigación se sustenta en la LEY DEL SISTEMA ECUATORIANO DE LA CALIDAD art. 3, donde se hace referencia a que el Estado permitirá la demostración y promoción de la calidad como factor fundamental tanto en la productividad

como en la competitividad para demostrar el desarrollo empresarial y nacional (LEY DEL SISTEMA ECUATORIANO DE LA CALIDAD, 2014).

En base a la norma y ley mencionadas anteriormente se pretende direccionar el flujo de los procesos de la empresa Atik's Collection mediante la aplicación de las directrices de la Norma ISO 9001:2015 con el fin de estandarizar los procesos, mejorar la productividad mediante la eficiencia tanto administrativa como operativa, cumplir con las expectativas y requisitos del cliente y por ende generar mayor ventaja ante la competencia.

Por todos aquellos motivos es importante realizar el diseño de un sistema de gestión por procesos basado en la Norma ISO 9001:2015 para la empresa textil Atik's Collection, ya que de no desarrollarse la investigación se vería afectada no solo la empresa sino también las partes interesadas de la misma, ocasionando un bajo rendimiento de los procesos y la mala optimización de los recursos lo cual puede llegar a generar grandes pérdidas económicas.

1.4 Alcance

El presente proyecto de titulación se desarrollará en todas las áreas administrativas y operativas de la pequeña empresa textil Atik's Collection, ubicada en el cantón Otavalo, cuenta con un total 16 trabajadores, se hará uso de la metodología brindada por la Norma ISO 9001:2015 en la cual se establecen directrices para el análisis del cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma para así conocer la situación inicial de la empresa y por consiguiente establecer planes de mejora que permitan estandarizar y controlar los procesos mediante los indicadores de gestión, brindando no solo a la empresa sino también a los trabajadores y clientes la calidad de los productos ofrecidos.

1.5 Metodología

Con el propósito de cumplir con los objetivos del presente trabajo de titulación se empleó la siguiente metodología de investigación.

1.5.1 Tipo de investigación

En el presente proyecto se utilizaron dos tipos de investigación, a través de los cuales se recopiló toda la información necesaria que constituye la base del documento, estos son:

- **Investigación Documental:** El cual permitió recabar información relevante y confiable para el desarrollo de la fundamentación teórica, por medio de documentos, libros, artículos, reportajes, e incluso páginas web, cabe mencionar que para esta última se verifico que los datos sean de índole confiable, De este modo se consiguió una fundamentación teórica precisa.
- **Investigación de Campo:** El presente tipo de investigación, permitió recolectar datos de fuentes primarias como entrevistas, encuestas y observaciones dentro de la empresa Atik's Collection, a fin de conocer toda la información, tanto verdadera como negativa, sobre el desempeño organizacional.

1.5.2 Método de investigación

El método aplicado fue el inductivo, en vista de que permitió ir de lo particular a lo general mejorando la comprensión lectoral. Se logró estandarizar y documentar adecuadamente las actividades y procesos utilizando herramientas que permitan analizarlos.

1.5.3 Técnica de investigación

Fueron tres las técnicas empleadas para el presente documento, la primera fue la observación debido a que es de vital importancia que el indagador se familiaricé con los procesos operativos de la empresa, seguidamente se hizo uso de encuestas y entrevistas a fin de conocer cómo se maneja la empresa y el cumplimiento de la normativa.

CAPÍTULO II

2. FUNDAMENTACIÓN TEORÍA

2.1 Planificación estratégica

De acuerdo con (Hernández y Fernández, 2018), la planificación estratégica es un proceso fundamental que permite ajustar los diferentes niveles de una empresa para lo lograr cumplir los objetivos, metas y planes propuestos.

Dicho así el proceso administrativo tanto de planificar, organizar, dirigir y controlar permite contribuir a una cultura de mejora continua siempre y cuando exista el uso adecuado de los recursos tangibles e intangibles, como la misión, visión ya valores).

2.1.1 Misión

Según (Ortegón, 2019) la misión explica el propósito o la razón por la cual la organización existe, por otra parte, también puede ser entendido como el papel que la organización desempeña para ser competitivo en la sociedad. Las preguntas claves para responder en este caso son: ¿Quiénes somos? ¿Por qué y para qué hacemos lo que hacemos? ¿Cómo lo hacemos? Estos permiten que la empresa plantee una misión adecuada a su función.

2.1.2 Visión

Por otro lado, la visión se la puede definir como una representación futura de cómo será la organización, muestra el camino de lo que la empresa quiere conseguir en un determinado tiempo. Para esto es necesario responder a la siguiente pregunta: ¿En qué nos queremos convertir? (Ortegón, 2019).

2.1.3 Valores

Como menciona (Zepeda Herrera, 2018), los valores son parte fundamental en la planeación estratégica de las empresas, ya que permiten mitigar o erradicar actividades ilegales

o no éticas con el propósito de generar respeto, responsabilidad, puntualidad entre otros y así mantener un adecuado ambiente de trabajo.

2.1.4 Estructura organizacional

Para Brume González (2019) una estructura organizativa es un medio que permite definir jerárquicamente las obligaciones y especialidades de una determinada área del sector empresarial. Sin embargo, también puede entenderse como el modelo de las relaciones entre las diferentes partes de una empresa, para conocer la forma en que opera con el fin de lograr cumplir con las metas planteadas.

Dicho en otras palabras, una estructura organizacional u organigrama es una herramienta que permite organizar internamente una empresa respecto a las áreas, departamentos, funciones y responsabilidades, para que el personal conozca sus obligaciones de acuerdo con el puesto de trabajo. Una de principales ventajas de este tipo de herramienta es que permite trabajar de mejor manera y ordenadamente a fin alanzar los objetivos que se desea cumplir.

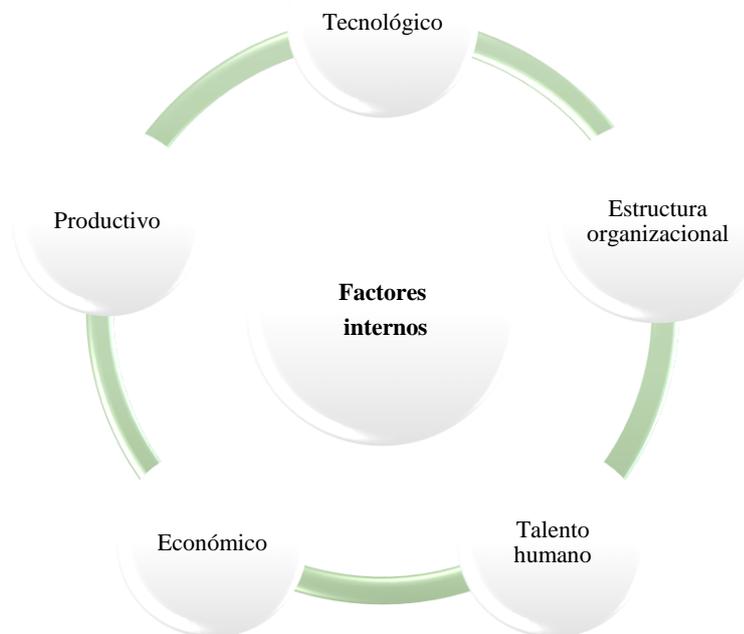
2.2 Análisis ambiental

2.2.1 Factores internos

Según el Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura [IICA] (2018) el estudio de los factores internos permite determinar las fortalezas y debilidades que presenta la empresa, mediante el análisis de las ventajas competitivas en la cual se puede distinguir cuatro formadores que son: innovación, eficiencia, calidad y capacidad de cumplir con los requisitos estipulados por el cliente a fin de orientar los procesos al cumplimiento de las actividades empresariales.

Figura 1

Factores internos



Nota. Fuente: (Taipe y Pazmiño, 2015)

Elaborado por: Otavalo Wendy

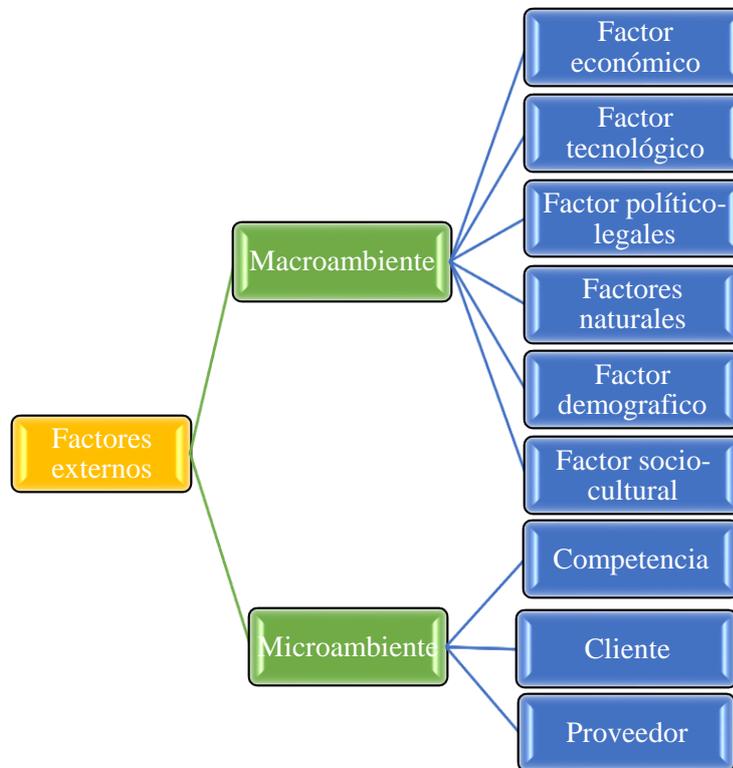
2.2.2 Factores externos

Un punto fundamental en la planificación estratégica es comprender y analizar el entorno que rodea a la empresa por tal motivo, los factores externos permiten determinar y conocer las oportunidades y amenazas que pueden afectar directamente sobre las actividades empresariales y sus impactos pueden ser tanto positivas como negativas (Taipe y Pazmiño, 2015).

Se debe tener en cuenta que estos factores se dividen en dos ambientes diferentes, como se presenta en la Figura 2.

Figura 2

Factores externos



Nota. Fuente: (Taite y Pazmiño, 2015)

Elaborado por: Otavalo Wendy

2.3 Análisis PESTEL

Dentro de la planeación estratégica se puede encontrar la herramienta de análisis PESTEL que permite llevar a cabo un análisis estratégico a fin de comprender la situación inicial con la que desempeña una empresa. Esta herramienta permite crear estrategias, utilizar adecuadamente las oportunidades y actuar ante la presencia de amenazas (Betancourt, 2022).

2.4 Las 5 fuerzas de Porter

Cabe mencionar que las 5 fuerzas de Porter surgen con la idea de evaluar los objetivos y recursos que presenta cada organización referente a la competencia industrial y así poder determinar la rentabilidad de la empresa en un determinado tiempo y mercado.

Para el análisis situacional de una empresa es necesario tener en cuenta la presente herramienta para que este permita crear, planificar y ejecutar varias ventajas competitivas respecto a la competencia del mercado.

Figura 3

Las 5 fuerzas de Porter



Nota. Fuente: (Herrera y Baquero, 2018)

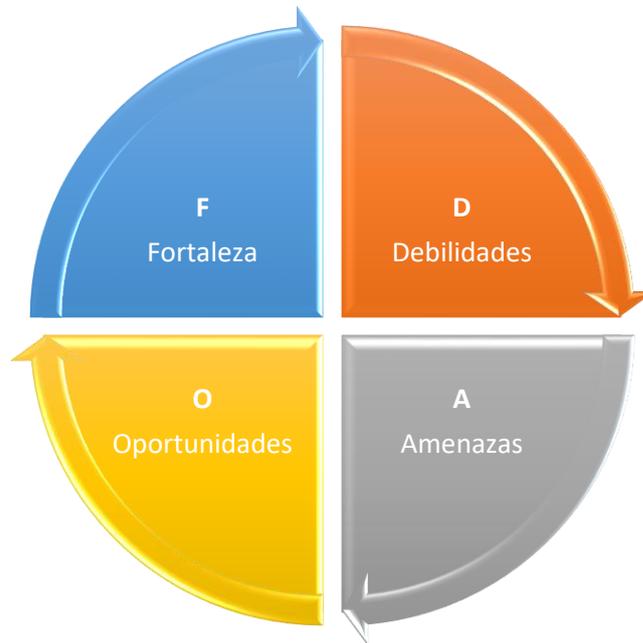
Elaborado por: Otavalo Wendy

2.5 Análisis FODA

Según (Ramírez, 2018), la matriz FODA o DAFO permite determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de cualquier tipo de organización, mediante la recopilación de datos que permitan reconocer la situación inicial con la que desempeña la empresa. A su vez la presente herramienta encamina a la empresa a conseguir y cumplir con la planificación estratégica y por ende con los objetivos planteados, mientras más información se logre recabar más efectiva será la aplicación del análisis FODA.

Figura 4

Matriz de análisis FODA



Nota. Fuente: (Ramírez, 2018)

Elaboración: Otavalo Wendy

2.6 Sistemas

De acuerdo con Tramullas (2014) se puede definir al sistema como una serie de elementos interconectados entre sí, que tiene el propósito de alcanzar un objetivo común de forma organizada. De manera que, cada parte del sistema es importante, todos deben actuar correctamente para que funcione con eficacia.

2.7 Gestión

Se puede entender a la gestión como la acción de llevar a cabo actividades a fin de realizar una operación que traiga consigo beneficios a una determinada organización (Pérez, 2021), hablando más puntualmente la gestión permite cumplir con los objetivos planteados y guiar a la empresa en sus procesos.

2.8 Calidad

El concepto calidad se ha mencionado por una gran variedad de autores ya que no tienes una sola definición es mucho más complejo de lo que parece, en esta ocasión se toman dos conceptos bases como guía para el desarrollo del concepto de calidad.

Por tanto (NUEVA ISO 9001:2015, 2020) afirma que “La calidad de un producto viene determinada solo por aquellas características que defina el cliente”.

Mientras que Baca U. et al. (2014) argumentan que la calidad se da solo cuando se cumple la satisfacción del cliente y esta tiene relación directa con los requisitos deseados por el consumidor.

Respectos a las definiciones anteriormente mencionadas, se asegura que la calidad de un producto o servicio obedece exclusivamente al cliente, referente a las perspectivas de un determinado producto que cumpla con ciertas características que bien pueden ser tangibles como intangibles, lo primordial es que cumpla la función para la que fue fabricada con las respectivas características deseadas por el cliente.

2.9 Sistema de gestión de calidad

Conforme con Díaz (2017) el sistema de gestión de calidad puede definirse como la relación que existe entre todos los elementos que componen una empresa, a estos se los entiende por recursos humanos, financieros, instalaciones, maquinaria y experiencia que en conjunto se enfocan en conseguir los objetivos de calidad del bien o servicio que ofrece la empresa a fin de cumplir con las perspectivas de las partes interesadas, que son:

- Accionistas
- Empleados
- Proveedores
- Competidores
- Organizaciones gubernamentales

Las áreas internas y externas de una industria deben funcionar como un todo, ninguna puede funcionar de forma independiente o aislada de las demás, porque cuanto más comunicación y relación ocurra entre todas las partes, se presentará un mejoramiento en la gestión empresarial, y en consecuencia el producto o servicio tendrá una excelente calidad.

2.9.1 Elementos del sistema de gestión de calidad

Acorde con (Carriel et al., 2018) los elementos que componen el sistema son:

Tabla 1

Elementos del sistema de gestión de Calidad

Elemento	Descripción
Estructura organizacional	Es un diagrama jerárquico de funciones y responsabilidades donde se exponen los diferentes niveles de mando para organizar al personal de acuerdo con su puesto de trabajo.
Planificación (Estratégica)	La planificación permite a la empresa trazar el camino para el logro de los objetivos y acciones futuras, mediante el trabajo conjunto de las actividades.
Recursos	Son todos los medios ya sean tangibles o intangibles que permiten lograr metas planificadas.
Procesos	Se refiere al conjunto de tareas que modifican a las entradas (insumos) en salida (producto o servicio). En esta sección es necesario contar con recursos, procedimientos, planificación y personal.
Subproceso	En términos más sencillos, puede definirse como los pasos necesarios para llevar a cabo la transformación de un producto.

Nota. Fuente: (Carriel et al., 2018)

Elaborado por: Otavalo Wendy

2.9.2 Principios de sistema de gestión de calidad

La (NUEVA ISO 9001:2015, 2015) menciona a los siete los principios básicos que se deben tener en consideración para elaborar el sistema mencionado, seguidamente, se detalla cada uno:

- **Enfoque al cliente**

Este principio es fundamental, puesto que el principal requisito de la norma es lograr la satisfacción del consumidor, de modo que es importante que en toda la organización predomine la comunicación para lograr los objetivos estratégicos planteado.

- **Liderazgo**

Como bien lo menciona su nombre lo que se busca es que exista un líder que sea capaz de trabajar y guiar a todo el equipo con un adecuado ambiente laboral, lo que busca la presente norma es cambiar la ideología de jefe a líder, el cual este correctamente capacitado para el puesto de trabajo.

- **Participación del personal**

El personal que se encuentra relacionado con el contexto interno de la empresa debe estar comprometido a mantener la cultura de; trabajo en equipo, a una comunicación clara y confiable, deben ser reconocidos por el trabajo que llevan a cabo, para de esta manera motivarlos y así mejorar las habilidades.

- **Enfoque a procesos**

Le empresa debe contar con un manual de procesos que permita realizar las diferentes actividades de forma organizada, utilizando solo los recursos necesarios, con el fin de controlar las interrelaciones que existen en este y por consiguiente cumplir los objetivos estipulados dentro de la empresa.

- **Mejora continua**

El presente ítem es la parte importante de todos los sistemas de gestión, debe desarrollarse de forma permanente con el propósito de revisar que los objetivos se estén cumpliendo correctamente, y por ende aumentar el desempeño empresarial. Para lo cual es necesario evaluar los datos obtenidos de los indicadores, encuestas, auditorías internas y autoevaluaciones.

- **Toma de decisiones basadas en la evidencia**

Toda decisión debe ser analizada mediante las pruebas obtenidas con la finalidad de alcanzar resultados deseados y que se asemejen a la realidad, al momento de su elección.

- **Gestión de las relaciones**

Es importante desarrollar una excelente conexión con los stakeholders de la empresa, que permita generar beneficios iguales para ambas partes.

2.10 Gestión basada en procesos

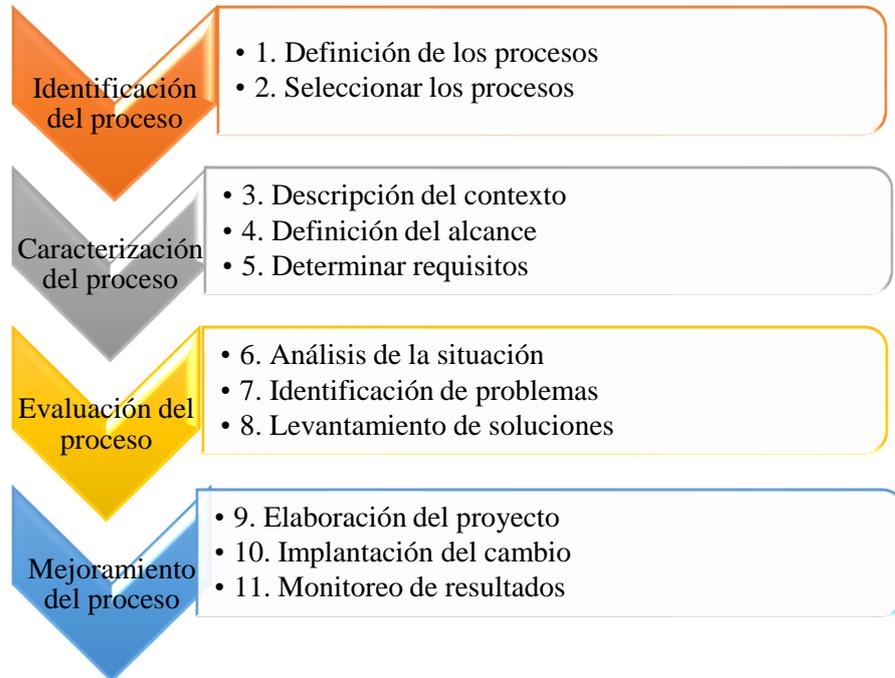
Es parte fundamental para el logro de los objetivos estratégicos planteados por la organización, que estén encaminados a satisfacer los requisitos y expectativas del usuario, y esto solo puede lograrse si los recursos tangibles e intangibles, y las actividades se direccionan como un solo proceso. Lo más importante en la gestión basada en procesos es cambiar la cultura organizacional permitiendo a la empresa alcanzar buenos resultados empresariales, optimizando los recursos y tareas en términos de calidad (Hernández et al. 2018).

Así pues, podemos decir que la gestión basada en procesos es una forma de dirigir toda una empresa en la que los recursos y las actividades que componen un proceso están interconectados para convertir la materia prima en productos y alcanzar objetivos empresariales que satisfagan los requerimientos de los clientes.

2.10.1 Procedimiento para la gestión por procesos

Figura 5

Pasos para la gestión por procesos



Nota. Fuente: (Rodríguez y Pérez, 2018)

2.10.2 Beneficios de la gestión por procesos

Como se mencionó anteriormente la aplicación del presente, aumenta la eficiencia, eficacia y flexibilidad a las distintas actividades de una determinada empresa, a continuación, los autores León & Ferreiro (2021) mencionan otros beneficios ofrecidos por el sistema:

- Visión sistemática de las actividades
- Personal capacitado al conocer los objetivos.
- Acrecentamiento de la productividad y reducción de los medios.
- Mejora la capacidad de anticiparse a los nuevos requerimientos del cliente.
- Mayor comunicación e integración entre el personal operativo de la empresa.
- Mantener una cultura basada en la mejora permanente de los procesos

2.11 Proceso

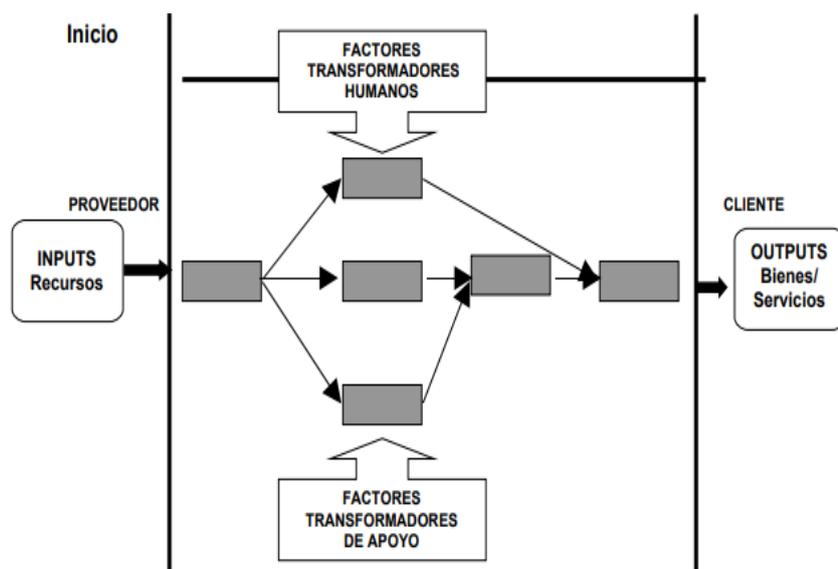
En la consecución de actividades que se encuentran interconectadas y que son capaces de convertir las entradas (Inputs) en salidas (outputs) (NUEVA ISO 9001:2015, 2020), en otras palabras, el proceso consiste en la transformación del producto primario en un resultado (producto), los cuales deben estar encaminados a cumplir con las expectativas y necesidades del usuario.

A demás, Pérez Fernández de Velasco (2012) afirma que un proceso es la sucesión de tareas repetitivas y moderadas que agregan valor a un artículo, para posteriormente ser mercantilizado. Entonces se puede decir que un proceso también puede ser denominado como, una serie de procedimientos que un productor realiza en un insumo para añadir características y entregar un bien, que cumpla con los requisitos de calidad y ser entregado al cliente tanto externo o como interno.

2.11.1 Elementos de un proceso

Figura 6

Elementos del proceso



Nota. Fuente: (Mallar, 2010)

Los elementos de un proceso son fundamentales para identificar y comprender de mejor manera la estructura de las actividades, ya que estos dividen a los componentes que intervienen en proveedores, clientes, entradas y salidas, para de esta manera tener una mejor visualización en cuanto a la transformación de un producto o servicio, dependiendo del tipo de empresa en que se realice el estudio.

De acuerdo con (Mallar, 2010), el proceso puede llegar a estar conformado por los siguientes componentes/elementos:

Tabla 2

Elementos que intervienen en un proceso

Elemento	Definición
Inputs	Dependerá ciertamente de la razón social de la empresa, por lo que puede ser desglosado en insumos, materia prima, personas a capacitar, información a procesar, etc.
Recursos o factores que transforman	Son los encargados de ejercer directamente en los inputs (entradas) y pueden ser en el talento humano (conocimiento y destreza) y factores de apoyo (tecnología y maquinaria)
Flujo real de transformación	Depende únicamente del tipo de input, y por consiguiente del proceso. Las entradas pueden ser tangibles o intangibles.
Outputs	Son las salidas de un proceso, pueden ser tanto un producto terminado como un servicio ofrecido.

Nota. Fuente: (Mallar, 2010)

Elaborado por: Otavalo Wendy

2.11.2 Taxonomía de los procesos

Según Moracho del Río (2014) para alcanzar los objetivos de forma satisfactoria, es necesario precisar el tipo de proceso que se lleva a cabo en la organización o empresa, clasificándose los procesos como se muestra a continuación:

- **Proceso clave**

Denominado también proceso operativo, en vista de que el presente proceso está diseñado para satisfacer los requerimientos del usuario, por lo que el contacto directo y la buena comunicación son siempre necesarios, sin olvidar que esto debe ir de la mano con la calidad y la organización de las actividades para evitar procesos repetitivos.

- **Proceso estratégico**

Conocido también como proceso de gestión. Puede ser definida como guía empresarial dado que permite a la compañía orientar la gestión operativa partiendo desde el establecimiento de políticas internas, organización, direccionamiento, planificación estratégica y los respectivos objetivos.

- **Proceso de soporte**

Son todos aquellos procesos que sirven de apoyo a los macroprocesos mencionados anteriormente, los cuales proporcionan todas las herramientas y recursos propios para desarrollar las actividades de forma adecuada.

Toda empresa, independientemente del tamaño o presencia en el mercado debe determinar el tipo de proceso que se realiza en las instalaciones, ya que de ellos depende una buena gestión empresarial.

2.12 Mapa de procesos

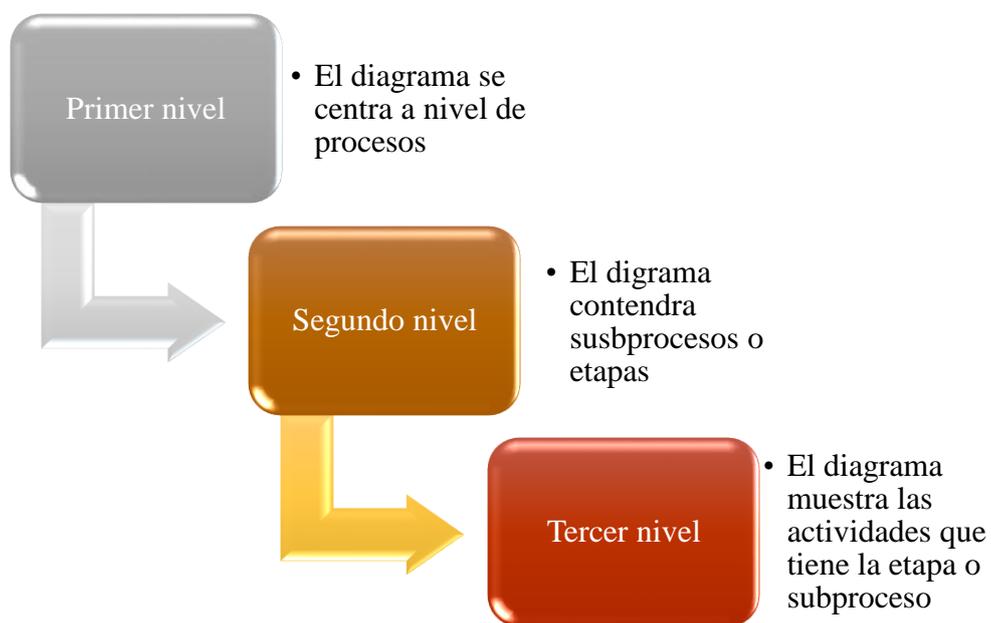
Se la puede definir como una herramienta grafica donde se puede representar ordenadamente los tipos de procesos de una empresa según el tamaño y complejidad de las

actividades que ejecuta. Esta matriz tiene como finalidad mostrar la interrelación que existe entre los distintos tipos de procesos ya sean clave, estratégico y de apoyo.

Así mismo según (Alarcón et al., 2019) el nivel del mapa de procesos dependerá del de cuanta información se recabe de los procesos, obsérvese figura 7:

Figura 7

Niveles del mapa de proceso



Nota. Fuente: (Alarcón et al., 2019)

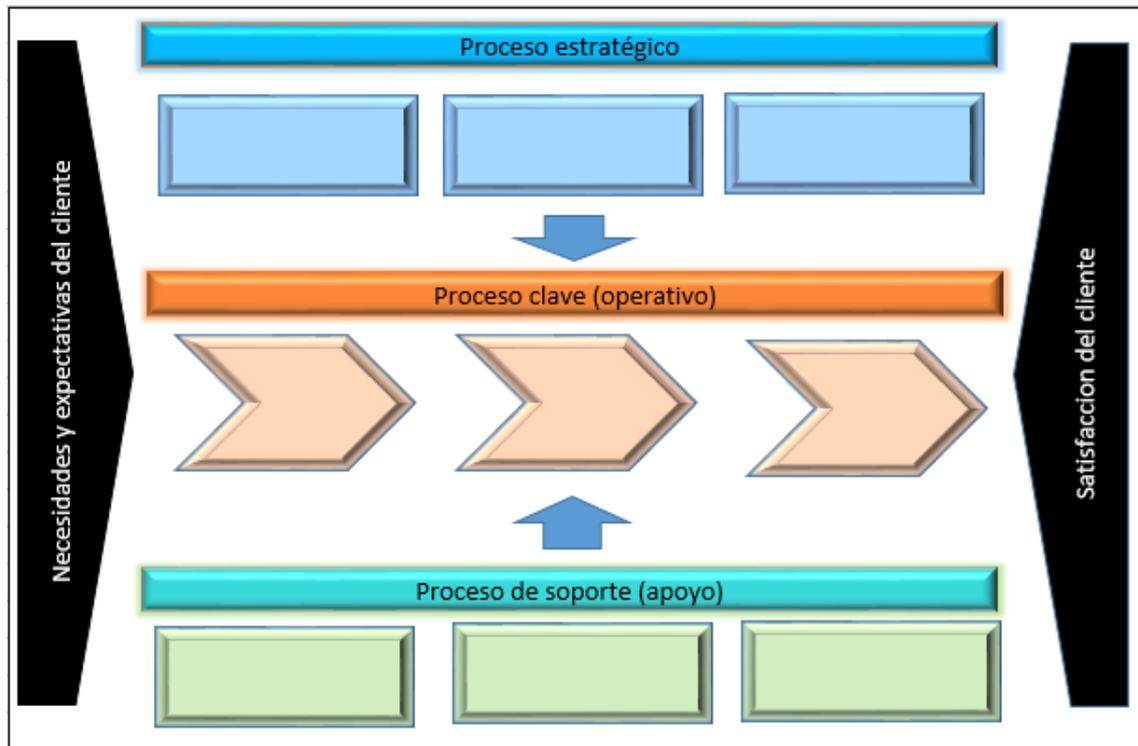
Elaborado por: Otavalo Wendy

Por lo tanto, se debe tener en cuenta el perfecto equilibrio entre la información obtenida de los procesos y la facilidad de interpretación y presentación que tendrá como resultado en el diagrama, para que el lector puede comprender de la mejor manera cada proceso.

El orden de colocación de los tipos de procesos será de la siguiente manera; el proceso estratégico se encontrará en la parte superior, el proceso operativo en la parte central, mientras que el proceso de apoyo se encontrará en la parte inferior del diagrama, como puede observarse en la figura 8.

Figura 8

Mapa de procesos



Nota. Fuente: (Lucas Alonso, 2014)

Elaborado por: Otavalo Wendy

2.13 Subproceso

Es necesario diferenciar el concepto de procesos y subproceso puesto a que muchas veces pueden ser confundidas como la misma cosa. Sin embargo, el subproceso no es más que la secuencia lógica de llevar a cabo un determinado proceso. Partiendo del qué y cómo se va a hacer, cabe mencionar que la última versión de la norma ISO 9001 menciona que no es necesario documentar los subprocesos, pero dependerá únicamente de la empresa si desea o no mantener ese documento (ISOTools EXCELLENCE, 2016).

2.14 Manual de proceso

La autora Vivanco (2017) menciona al manual como informe guía que permite a la empresa describir de forma ordenada los pasos que se realiza para efectuar un subproceso,

donde se encuentra detallado las funciones, responsabilidades, actividades y los documentos que se generen, este documento permite al personal que ejecute correcta y organizadamente sus funciones de acuerdo con el puesto de trabajo al que fueron asignados por la empresa u organización.

En concordancia con lo expuesto anteriormente, se puede afirmar que un manual es un documento y registro que sirve de orientación para el personal de una empresa u organización, dado que, detallada todos los pasos primordiales para realizar una actividad, permitiendo que las actividades se desarrollen de forma organizada y de acuerdo con las obligaciones y responsabilidades en cada puesto de trabajo.

2.15 Diagrama de flujo

Herramienta que muestra jerárquicamente el movimiento o realización de un proceso, la presente herramienta utiliza diferentes símbolos y cada una describe una actividad específica. Por lo general este tipo de diagrama suele reducir la información y dejar únicamente las etapas o actividades principales (Carvajal et al. 2017).

En definitiva, un diagrama de flujo describe un proceso concreto, la interrelación de las actividades para conseguir un propósito de manera ordena y sin muchos pasos, reduciendo así los tiempos muertos que casi siempre existen en los procesos.

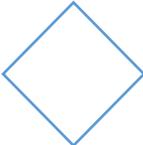
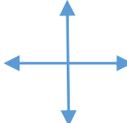
Uno de los grandes beneficios de este tipo de herramienta es que el bosquejo es una representación sencilla con la información más relevante que puede utilizarse para determinar si los procesos se encuentran estandarizados o si hay reprocesos.

Para crear diagramas de flujo de procesos, es necesario utilizar los distintos símbolos que existen para distinguir y comprender mejor manera el patrón de tareas que se ejecutan.

Posteriormente, se presenta los diferentes símbolos para realizar un diagrama de flujo de procesos, de acuerdo con (Enriquez Caro, 2020):

Tabla 3

Símbolos del diagrama de flujo de procesos

Nombre	Característica	Símbolo
Decisión	Demuestra la posibilidad de dos decisiones diferentes dependiendo de las respuestas obtenidas.	
Líneas de flujo	Permite la conexión de los diferentes símbolos ordenadamente.	
Conector de página	Se usa para diagramas extensos, y sirve continuar con elementos en diferentes páginas.	
Inicio/ final	Demuestra el punto de inicio y final del diagrama.	
Proceso/acción	Representa un paso dentro del proceso.	
Documento impreso	Indica la entrada o salida de un documento impreso.	
Datos de entrada/salida	Indica la entrada o salida de una información (producto-salida)	
Preparación	Conecta símbolos de diferentes páginas, según el flujo y representa con letras.	

Nota. Fuente: (Enriquez Caro, 2020)

Elaborado por: Otavalo Wendy

2.16 Normativa legal

2.16.1 Norma ISO 9000:2015

Dentro del mundo de negocios se reconoce a la norma ISO 9000:2015 como el registro de directrices que permite a las empresas o industrias implementar el sistema de gestión de calidad, y de esta forma establecer y mejorar continuamente y dirigir los procesos, y por consiguiente aumentar la productividad mediante la reducción de costos y con el correcto uso de medios (Conexión ESAN, 2019). Así mismo es importante mencionar que la norma ISO 9000:2015 es flexible para cualquier tipo de empresa lo que facilita la implementación y manejo de este, permitiendo asignar indicadores de evaluación que ayuden reconocer el desempeño y logro de los propósitos organizaciones.

2.16.2 Norma ISO 9001:2015

Al principio de la norma se localiza el glosario de términos y definiciones, lo que permite al lector asimilar palabras nuevas y abreviaturas, especialmente con los principios del sistema de gestión de calidad. El momento en que el lector comprenda la información estipulada, se facilitará el proceso de implementación del sistema gestión, ya que se estará familiarizado con el texto de la normativa (Coppini, 2019).

La normativa ISO 9001:2015 puede aplicarse en todos los tipos de industrias independientemente de la clasificación empresarial. El principal propósito que tiene la norma es ejecutar correctamente los requisitos estipulados por el consumidor a fin de poder complacerlo, mediante métodos que mejoren la eficacia de los procesos y así conseguir un bien o servicio de calidad que cumpla con todos los requisitos existentes y por existir del usuario que puede ser tanto interno como externo (ISOTools EXCELLENCE, 2017).

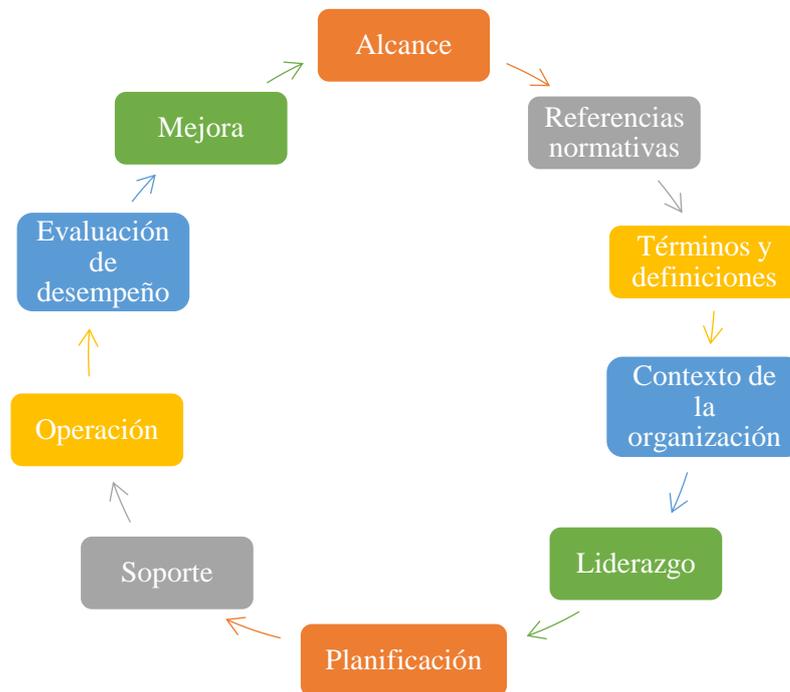
Cabe mencionar que la presente normativa ha pasado por grandes cambios a lo largo de su existencia, la última versión es del año 2015 en la que menciona que todas las empresas

deben mantener un enfoque en los procesos a fin a complacer a los clientes y promocionar una buena imagen empresarial y ganar mayor ventaja competitiva.

A continuación, conforme con (ISOTools EXCELLENCE, 2017) se presenta el esqueleto de la norma ISO 9001:2015:

Figura 9

Componentes del sistema de gestión de calidad 9001:2015



Nota. Fuente: (ISOTools EXCELLENCE, 2017)

Elaborado por: Otavalo Wendy

Hoy en día son muchas las empresas u organizaciones que han optado por aplicar y trabajar con los diferentes sistemas de gestión, la norma ISO 9001:2015 es utilizada en todo el mundo gracias a sus ventajas competitivas que ha aportado tanto interna como externamente a las empresas.

2.16.3 Norma ISO 10013:2021

La norma ISO 10013:2021 es reconocida como una secuencia debidamente ordenada de directrices para documentar toda la información recabada del sistema de gestión de calidad donde se asegure la correcta realización de los procesos mediante la evaluación de registros generados (NUEVA ISO 9001:2015, 2021). En otras palabras, la presente norma permite a la empresa mantener correctamente documentada el SGC mediante manuales debidamente estructurados.

2.16.4 Norma ISO 31000

La presente normativa es una actualización del año 2009 en la cual se puede identificar cambios en los principios de la gestión, es reconocida como gestión del riesgo el cual ayuda a las empresas a tomar decisiones en base a los riesgos que podría enfrentar. La importancia de la normativa radica en proteger el valor empresarial a través del cumplimiento de los objetivos, los cuales se logran siempre y cuando se sigan las directrices que se brinda (EALDE Business School , 2020). A demás la ISO 31000 facilita a todas las empresas u organizaciones a desarrollar análisis y evaluaciones de los riesgos a fin de mitigarlos, prevenirlos y en el mejor de los casos convertirlos en oportunidades que beneficien directamente en las actividades diarias.

CAPÍTULO III

3. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA

3.1 Diagnóstico de la situación inicial de le empresa

Con el propósito de determinar el porcentaje de conformidad respecto a los subapartados estipulados por la norma ISO 9001:2015 en Atik's Collection, se realiza el diagnóstico y reconocimiento actual con la que se operan las actividades, con la ayuda de herramientas que permitan reconocer el ambiente interno y externo que rodea a la empresa. esta manera profundizar y sustentar el levantamiento de información del presente proyecto de titulación.

3.2 Datos generales de la empresa

Tabla 4

Datos generales de Atik's Collection

DATOS GENERALES	
Logotipo	
Nombre	Atik's Collection
Actividad económica	Elaboración de prendas deportivas y de montaña.
Representante legal	Roberto Lema
Nro. RUC	1002005831001
Calificación	Artesanal
Teléfono	(06) 2690 170/ 0997105945
E-mail	http://www.atikscollection.com/
Dirección	Otavalo-Peguche, barrio Tahuantinsuyo.

Nota. Fuente: (Atik's Collection, 2023)

Elaborado por: Otavalo Wendy

3.3 Ubicación geográfica

Atik's Collection se localiza en la provincia de Imbabura, cantón Otavalo parroquia Miguel Egas Cabezas específicamente en la comunidad de Peguche, como se observa en la figura 10.

Figura 10

Ubicación geográfica Atik's Collection



Nota. Fuente: (Google, 2022)

3.4 Descripción de la empresa

Atik's Collection es una pequeña empresa ubicada en la ciudad de Otavalo, cuyas actividades comenzaron en 2008 con el diseño, fabricación y venta de chompas únicamente en la línea infantil, en aquel momento la empresa contaba con un total de 6 trabajadores, pero gracias al arduo trabajo por parte de los propietarios y empleados, la empresa ha crecido de forma constante.

En la actualidad a fin de satisfacer los requerimiento del consumidor, la empresa siente la necesidad de ampliar los productos ofertados, de esta manera se extiende la línea de productos a niños, hombres y mujeres, esto se da gracias a las diferentes oportunidades presentadas a lo largo de estos 14 años donde se ha tenido una gran acogida debido a la alta

calidad de las prendas, se puede mencionar que las principales ciudades donde se abastecen los productos son Quito, Ambato y Otavalo, siendo la primera con mayor demanda de mercado.

En total, Atik's Collection emplea a 24 personas, cada una de las cuales desempeña un papel muy importante en las actividades internas y externas de la empresa para garantizar el buen rendimiento y crecimiento organizacional.

Con el propósito de mantener el crecimiento empresarial, los propietarios han participado en varios programas de formación que les han permitido construir una estructura interna, conformada por el departamento de administración, departamento de contabilidad, departamento de producto en proceso, departamento de producto terminado y el departamento de ventas, los cuales en conjunto llevan a cabo el proceso productivo.

3.5 Lineamientos estratégicos de Atik's Collection

Actualmente la empresa Atik's Collection no cuenta con una misión y visión, que permita generar la planificación y objetivos estratégicos. Por lo tanto, en el capítulo IV se propone la misión y visión que ayuden a mejorar el rendimiento empresarial y cumplir con los objetivos en el menor tiempo posible.

3.5.1 Valores empresariales

Para Atik's Collection los valores son los pilares fundamentales para crear y mantener adecuado ambiente laboral y así mejorar el desempeño de los trabajadores. Posteriormente, se identifican y describen los valores encontrados en la organización:

- Respeto
- Trabajo en equipo
- Responsabilidad
- Puntualidad
- Fidelidad con los clientes
- Innovación y creatividad
- Calidad
- Valoración del medio ambiente

3.6 Análisis del contexto interno

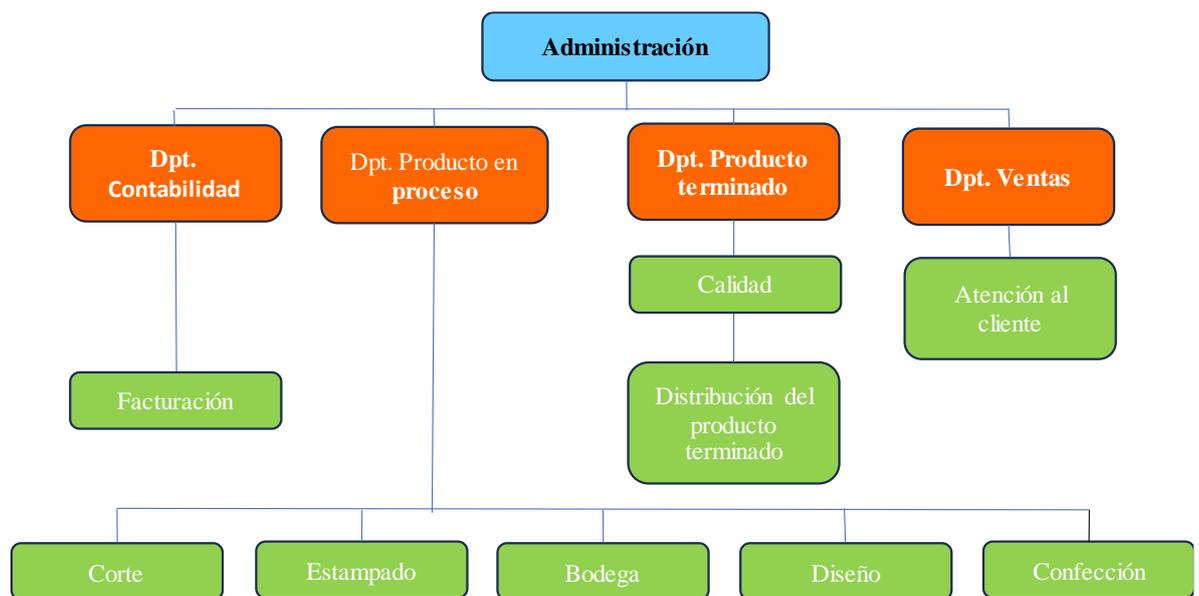
El presente apartado trata específicamente sobre el estudio realizado a los componentes internos que intervienen directamente en las tareas de Atik's Collection, los cuales proporcionan una visión general del desempeño empresarial.

3.6.1 Factor organizacional.

En Atik's Collection el factor organizacional es muy importante para a la hora de realizar y asignar funciones, en la figura 11 se puede observar de forma jerárquica la clasificación de cada departamento y las respectivas áreas de trabajo de la empresa.

Figura 11

Estructura organizacional de Atik's Collection



Nota. Fuente: (Atik's Collection, 2023)

Elaborado por: Otavalo Wendy

3.6.2 Factor de talento humano

Actualmente son 24 personas que prestan sus servicios a la empresa Atik's Collection, quienes se encuentran distribuidos de la siguiente manera, Obsérvese tabla 5.

Tabla 5*Talento humano Atik's Collection*

Departamento	Cargo	Nro. Personal
Administración	Administrador	1
Contabilidad	Contador	1
Producto en proceso	Recepcionista de MP	1
	Cortador	1
	Diseño	1
	Estampador	1
	Jefe de producción	1
	Costureros	10
Producto terminado	Jefe de control de calidad	1
	Pulidores	4
Ventas	Ventas	2

Nota. Fuente: (Atik's Collection, 2023)

Elaborado por: Otavalo Wendy

3.6.3 Factor económico

Atik's Collection es una pequeña empresa de índole privado, cuyos únicos ingresos principales provienen de la transformación y comercialización de prendas deportivas y de montaña.

3.6.4 Factor tecnológico

Mediante el análisis de los recursos tecnológicos se logra constatar que la empresa cuenta con maquinaria de última tecnología lo que posibilita trabajar de forma rápida y segura. Atik's Collection cuenta con los equipo y maquinarias necesarias para la transformación de la materia prima, cuenta con un total de 39 máquinas y equipos que se distribuyen en todos los departamentos para el respectivo uso, obsérvese en la tabla 6.

Tabla 6*Maquinaria de Atik's Collection*

Nombre	Cantidad	Imagen
Computador	7	
Impresora	2	
Cortadora de sesgo	1	
Cortador de tela vertical	2	
Cortadora de tela circular	1	
Plotter de impresión	1	
Plotter de corte de vinil	2	
Estampadora plana	5	

Nombre	Cantidad	Imagen
Máquina de bordado computarizado	1	
Máquina de puntada recta	10	
Máquina remalladora	5	
Máquina recubridora	1	
Cortadora laser	1	

Nota. Fuente: (Atik's Collection, 2023)

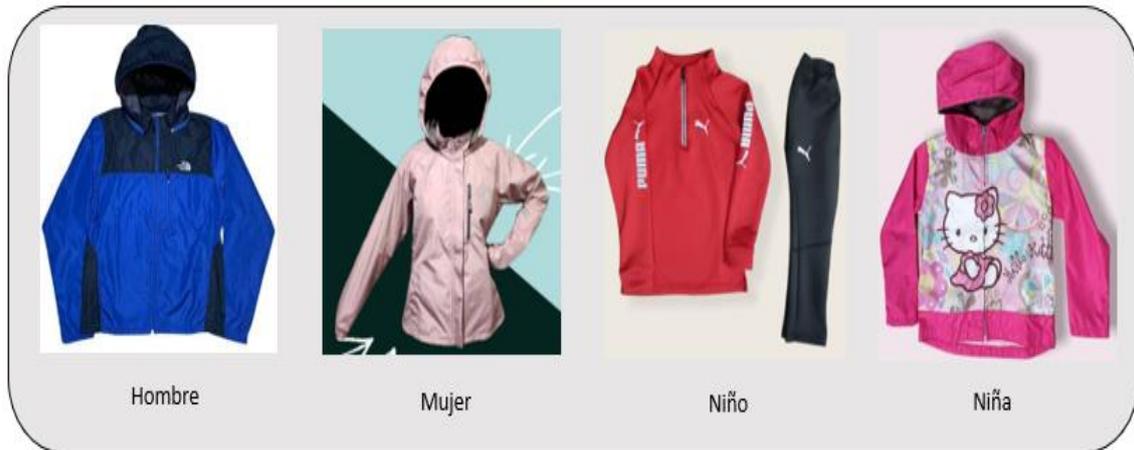
Elaborador por: Otavalo Wendy

3.6.5 Factor productivo

La empresa ofrece de una gran variedad artículos, los mismo que varían entre chompas impermeables, semipermeables, calentadores y camisetas, estos dos últimos son específicos en la línea infantil, además de que la fabricación se extiende en todas las tallas, con el objetivo de abarcar a toda la ciudadanía. En la figura 12 se puede observar algunos de los modelos ofertados por Atik's Collection.

Figura 12

Productos de Atik's Collection



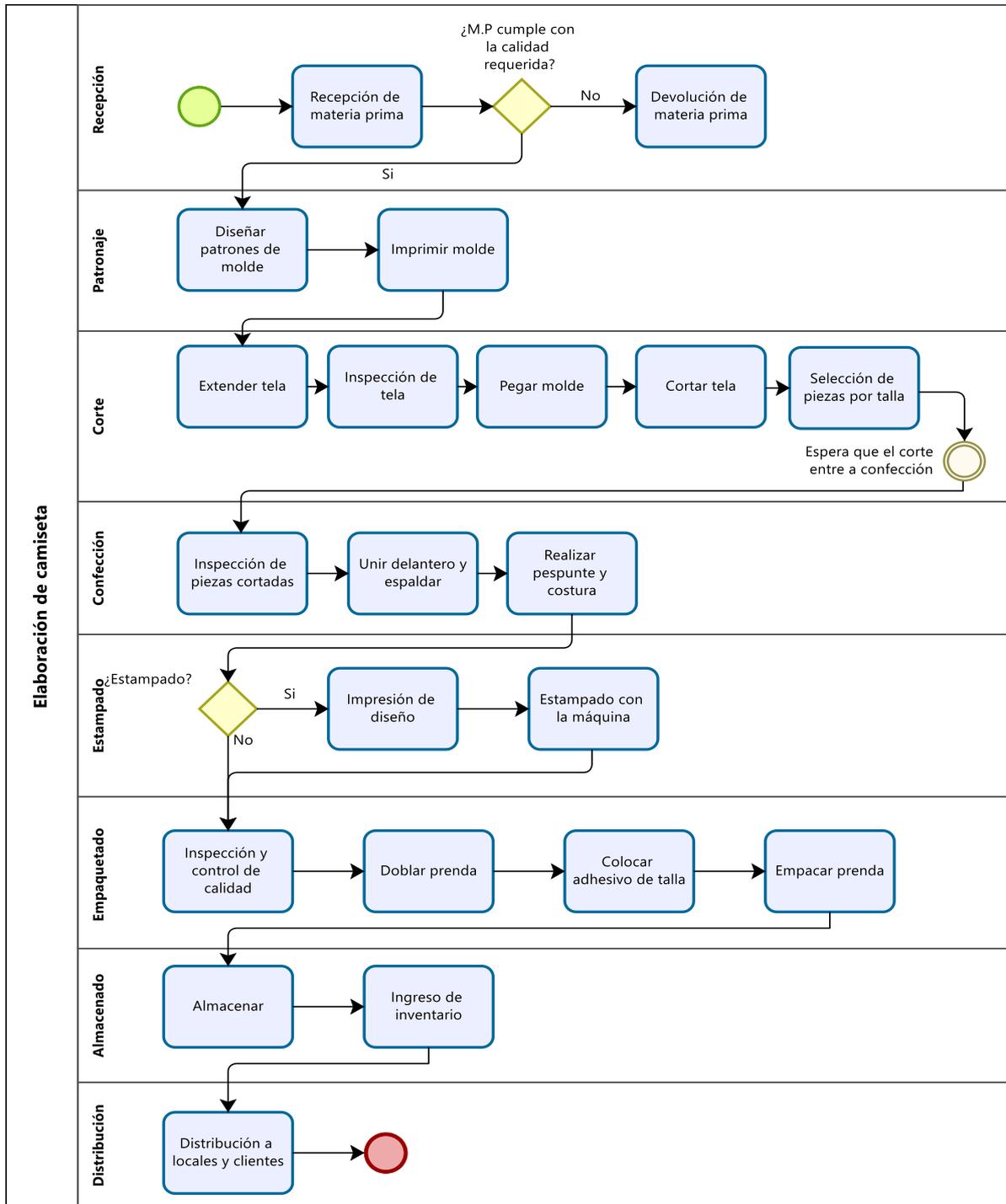
Nota. Fuente: (Atik's Collection, 2023)

Elaborado por: Otavalo Wendy

El proceso de elaboración de las prendas deportivas sigue el mismo patrón en la mayoría de los productos. En la figura 13 se deatalla el paso a paso de la transformación de la materia prima en cada departamento de la empresa.

Figura 13

Diagrama de flujo del proceso productivo de Atik's Collection



Nota. Fuente: (Atik's Collection, 2023)

Elaborador por: Otavalo Wendy

3.6.1 Factor infraestructura

La empresa Atik's Collection fabrica diversos productos en el ámbito de la ropa deportiva, por lo que en sus instalaciones se pueden encontrar diferentes áreas que están vinculadas entre sí para mantener una adecuada cadena de producción.

Tabla 7

Infraestructura Atik's Collection

Área	Descripción	Imagen
Oficina de administración	Es el área donde se gestionan y controlan la información y procesos ejecutadas en la empresa.	
Oficina de contabilidad	Es la zona que se encarga de manejar todos los datos contables, ya sean entre ingresos y egresos, con el fin de determinar la viabilidad económica de Atik's Collection.	
Área de descarga de MP e insumos	Es el espacio en el que se puede realizar el recibimiento de la materia prima e insumos adquiridos a los proveedores. Debe ser amplio para que el operario pueda movilizarse con facilidad.	
Bodega de recepción de insumos	Es el área en la cual se almacenan todos los insumos que agregan valor al producto.	

Área	Descripción	Imagen
Bodega de recepción de MP	En este sector se reservan la materia prima que este caso viene a ser todos los tipos de telas.	
Área de corte laser	Es el lugar en el que se realizan cortes laser a la tela, usada especialmente para corte complejos o pequeños.	
Área de corte	Área en el que se realiza el proceso de impresión, corte, empaquetado de lotes de producción.	
Área de confección	Es el área que se encarga de ensamblar las piezas cortadas, siguiendo los patrones del modelo.	
Área de estampado	Es la zona dedicada a ejecutar los estampados en el producto terminado, agregando valor a la unidad.	

Área	Descripción	Imagen
Área de control de calidad	Área encargada de verificar y supervisar que el artículo final cumpla con las características de calidad.	
Almacén de productos terminados	Sitio en el cual se almacenan las prendas para su posterior venta al cliente.	

Nota. Fuente: (Atik's Collection, 2023)

Elaborado por: Otavalo Wendy

3.6.2 Clientes

Atik's Collection mantiene clasificados a los clientes de acuerdo con el tamaño de la compra que realice, por lo mencionado anteriormente se detallan 3 niveles que fueron encontrados dentro de la empresa:

- **Cientes mayoristas:** Son aquellos clientes que tienen una distribuidora de ropa deportiva y las ventas las realizan mediante catálogos.
- **Cientes minoristas:** Se trata de empresarios de pequeñas empresas que se dedican a la comercialización de ropa deportiva en menor cantidad.
- **Consumidor final:** Son los clientes que compran productos individualmente para su propio uso.

3.6.3 Proveedores

Atik's Collection considera que obtener la materia prima e insumos de alta calidad es primordial para conservar los estándares y características del producto final, en la tabla 8 se muestra detalladamente a los proveedores de acuerdo con el grado de importancia en la compra.

Tabla 8

Proveedores de materia prima e insumos

Proveedores de materia prima e insumos		
Proveedor	Material	Ubicación
1	Tela, cierres, hilos, elásticos, velcros, cierre	Quito
6	Papel para molde, aerosol fijador, quita mancha	Quito
7	Agujas, repuesto de máquinas	Otavalo
8	Colgante de cierre, fundas de empaque	Quito
10	Vinil	Atuntaqui
11	Etiquetas térmicas	Quito

Nota. Fuente: (Atik's Collection, 2023)

Elaborado por: Otavalo Wendy

3.6.4 Análisis Porter

Para comprender mejor el ambiente interno de Atik's Collection, se analiza cada una de las 5 fuerzas de Porter que nos permitirán conocer la rentabilidad empresarial frente al mercado competitivo, y así prepararse con decisiones claras y objetivas. a continuación, se detallan el análisis de cada principio:

3.6.4.1. Amenaza de los competidores

La aparición de nuevos competidores especialmente en el ámbito textil a nivel provincial ha aumentado durante los últimos años, esto tras a la pandemia del COVID-19, por otra parte también se debe a que no existen organismos reguladores específicos para este campo, a pesar de esto si presentan factores que pueden retrasar en cierta medida la creación de nuevas empresas como por ejemplo, la inversión inicial es muy elevada dependiendo del precio del producto, la falta de un buen capital financiero que ayude a sustentar el negocio, el

personal no capacitado y la no lealtad de los clientes llegan a ser los causantes de la competencia, por tal motivo se ha calificado como medio la amenaza existente.

3.6.4.2. Amenaza de nuevos productos

La amenaza de nuevos bienes similares a los que ofrece la empresa se ha considerado como mediana y alta, ya que hoy en día se crean prendas muy variadas que fácilmente confunden la visión del consumidor. La empresa Atik's Collection desde hace años atrás ha sido testigo de cómo la aparición de nuevos negocios amenaza el posicionamiento la empresa en el mercado, siendo esto provocado por distintos factores como el desconocimiento de los canales de distribución, la lealtad de los clientes hacia la marca, la falta de una buena publicidad que permita llegar a diferentes rincones del sector y sobre todo la variación del precio de venta que es ocasionado por la mano de obra barata que hoy por hoy a incrementado significativamente, este último confunde fácilmente a los consumidores que optan por prendas baratas pero no de buena calidad.

3.6.4.3. Poder de negociación de los proveedores

Para Atik's Collection el poder de negociación con el abastecedor es muy alta, especialmente al hablar de la materia prima como lo es la tela principal de la prenda, al mantener una buena relación con el proveedor se logra obtener el material a un menor costo del que se oferta normalmente entonces se puede decir que la fuerza de poder radica en el proveedor, por el contrario existen varios proveedores ofreciendo los mismos insumos (cintas, reatas, cierres, hilos, sesgo, botones, etiquetas y tallas) a un precio más accesible por lo que en este caso es la empresa la que tiene la fuerza de poder alta puesto que puede escoger por el proveedor que más le convenga, en este caso la empresa siempre busca materiales que se adecuen a la calidad y necesidad del mercado.

3.6.4.4. Poder de negociación de los compradores

Mantener una buena relación con los compradores es considerado como una fuerza de poder alta esto debido a que los clientes o consumidores pueden consultar en cualquier momento o lugar el precio y detalles de las diferentes prendas y de esta manera escoger de entre todas las marcas una que cumpla con los requisitos solicitados por este, muchas veces el precio es el factor más importante que se juega en la toma de decisiones, en ocasiones el precio se reduce con el fin de no perder los clientes pero en realidad eso solo perjudica a las empresa debido a la reducción de ganancias.

3.6.4.5. Rivalidad entre competidores

Atik's Collection a pesar de ser una pequeña empresa ha logrado mantenerse en el mercado gracias a la fidelidad de los consumidores que hasta el momento siempre han sido satisfechos en los productos que se ofertan, ciertamente existe cierto tiempo de demora o retraso en cuanto a la entrega de los pedidos. Hoy en día existen muchas empresas que ofertan productos similares, pero a un costo mucho menor, provocando que la nueva visión de los usuarios se centre solamente en el precio de venta y no en la calidad tanto del material como los terminados, por tal motivo se establece que el nivel de rivalidad entre competidores es alto, esto con el fin de poder controlar y manejar correctamente situaciones futuras que pueden ser peligrosas para la empresa.

3.7 Análisis del contexto externo

Con el fin de evaluar y analizar el entorno externo de la empresa, y se facilite su comprensión se dividirá en dos partes las cuales son:

3.7.1 Microambiente:

Esa sección se encuentre detallada en el análisis interno de la organización, consta de 3 factores que son: los clientes, proveedores y competencia.

3.7.2 Macroambiente:

Dentro del ambiente externo se encuentra el análisis de las oportunidades y amenazas, por lo que es necesario utilizar la herramienta PESTEL que permite estudiar los 6 factores que pueden afectar las actividades empresariales que son: la política, economía, social, tecnología, ecología y leyes (legal), a continuación, se detallan cada uno:

Tabla 9

Análisis PESTEL de Atik's Collection

Análisis PESTEL	
Social	<ul style="list-style-type: none">- La competencia desleal afecta a la empresa, ya que pierde clientes.- La imagen corporativa debe ser reconocida por la sociedad, para un mejor posicionamiento de mercado.- Es importante trabajar en complacer al cliente y conservar la fidelidad- Conocer los hábitos de consumo de los clientes, para saber que producto de la empresa puede ser mejor negociado.
Tecnológico	<ul style="list-style-type: none">- Cambios tecnológicos continuos en el área textil.- Innovación de equipos tecnológicos para la empresa, con la finalidad de tener una ventaja competitiva ante la competencia.- Conocer el ciclo de vida tecnológico que la maquinaria de la empresa posee actualmente.
Ecológico	<ul style="list-style-type: none">- Reducir el nivel de contaminación para conservar el medio ambiente- Desarrollar estrategias para minimizar los residuos textiles que pueden ser producidas por la empresa.- Implementar normas de reciclaje con la finalidad de reducir el impacto ambiental.
Legal	<ul style="list-style-type: none">- Normativas propias del área textil y seguridad laboral para los operarios.Reglas sanitarias para la empresa, con la finalidad de evitar riesgos que los puedan afectar.

Nota. Fuente: (Atik's Collection, 2023)

Elaborado por: Otavalo Wendy

3.7.3 Análisis FODA

Una vez culminado el análisis interno y externo de Atik's Collection mediante las herramientas de las 5 fuerzas de Porter y el análisis PESTEL, se puede continuar con el análisis FODA que permite conocer de manera clara y concisa tanto el ambiente interno como externo que rodea a Atik's Collection, para de esta manera plantear objetivos estratégicos que beneficien el mercado empresarial, la siguiente matriz se inició definiendo las variables junto con el gerente.

Tabla 10

Matriz FODA de Atik's Collection

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
1. Calidad de productos.	1. Abrir nuevos mercados, nuevos puntos de venta.
2. Maquinaria de última tecnología.	2. Captación de nuevos clientes.
3. Alto volumen en ventas.	3. Innovación tecnológica.
4. Personal satisfecho.	4. Falta de maquinaria de punta de la competencia.
5. Fidelización de clientes por la calidad del producto.	
DEBILIDADES	AMENAZAS
1. Posicionamiento de la marca.	1. Competencia desleal.
2. No cuenta con un modelo de gestión administrativa.	2. Desequilibrio económico nacional.
3. No tiene manual de funciones para los puestos de trabajo.	3. Barreras de entrada para la materia importada.
4. Administración empírica.	
5. Renovación de modelos.	

Nota. Fuente: (Atik's Collection, 2023)

Elaborado por: Otavalo Wendy

3.7.4 Cruce de variables Matriz FODA

Tabla 11

Cruce de variable, Matriz FODA

Factores Internos	Lista de fortalezas F1. Calidad de productos. F2. Maquinaria de última tecnología. F3. Alto volumen en ventas. F4. Equipo de trabajo satisfecho. F5. Fidelización de clientes por la calidad del producto.	Lista de debilidades D1. Posicionamiento de la marca. D2. No cuenta con un modelo de gestión administrativa. D3. No tiene manual de funciones para los puestos de trabajo. D4. Administración empírica. D5. Renovación de modelos.
Factores Externos		
Lista de oportunidades O1. Abrir nuevos mercados, nuevos puntos de venta. O2. Captación de nuevos clientes. O3. Innovación tecnológica. O4. Falta de maquinaria de punta de la competencia.	FO (MAXI – MAXI) - Es importante mantener la calidad de productos y la fidelización de clientes para abrir nuevos mercados y captar clientes nuevos. - La maquinaria de última tecnología y el alto volumen de ventas debe ser mejorado por la innovación tecnológica.	DO (MINI – MAXI) -Trabajar en el posicionamiento de la marca con la apertura de nuevos mercados y la captación de clientes. - Renovar los modelos es importante para tener nuevos clientes.
Lista de amenazas A1. Competencia desleal. A2. Desequilibrio económico nacional. A3. Barreras de entrada para la materia importada.	FA (MAXI – MINI) -La calidad de productos fideliza a los clientes y es una ventaja que competitiva hacia la competencia desleal.	DA (MINI – MINI) -Posicionar la marca para amenorar a la competencia desleal.

Nota. Fuente: (Atik's Collection, 2023)

Elaborado por: Otavalo Wendy

3.8 Diagnóstico inicial del cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en la empresa Atik's Collection

El desarrollo del análisis del diagnóstico situacional en Atik's Collection se realizó mediante la lista de verificación brindada por la norma ISO 9001:2015, el cual permite conocer el índice de conformidad que presenta la organización en relación con los parámetros establecidos por la normativa y de acuerdo con los resultados obtenidos proponer planes de mejora que permitan incrementar el porcentaje de satisfacción y así contribuir en el progreso empresarial. Ver anexo 1.

A continuación, en la tabla 12 la autora (Quiroz, 2020) recomienda usar los siguientes criterios de evaluación:

Tabla 12

Criterios de evaluación del check list de la norma ISO 9001:2015

Parámetros de evaluación		
Respuesta	% De cumplimiento	Descripción
	0%	No documentado/ No existe
	25%	Aplicado/ No documentado
Marcación	50%	Documentado/ No aplicado
con "X"	75%	Documentado y aplicado
	100%	Documentado, aplicado y controlado
	N/A	No aplica

Nota. Fuente: (Quiroz, 2020)

Elaborado por: Otavalo Wendy

3.8.1 Resultados obtenidos mediante el check list de la norma ISO 9001:2015

En la tabla 13 se exponen los parámetros de evaluación, que prácticamente son los porcentajes de cumplimiento que puede alcanzar la empresa respecto a la lista de verificación y de acuerdo con estos datos realizar los planes de mejora.

Tabla 13

Parámetros de evaluación de cumplimiento

Parámetros	
Diseñar	Valores menores al 50%
Mejorar	Valores mayores o igual al 50%
Mantener	Valores mayores o igual al 80%

Nota. Fuente: (Otavalo Wendy, 2023)

Elaborado por: Otavalo Wendy

Una vez que se conocen los parámetros de evaluación, se procede a interpretar los datos obtenidos.

3.8.1.1. Contexto de la organización

En la cláusula 4 (Contexto de la organización) Atik's Collection alcanza el 41,18% de cumplimiento respecto a las cláusulas establecidas por la norma, se debe a que la empresa conoce e identifica el contexto interno y externo, sin embargo, no existe el correspondiente seguimiento y revisión en todas las áreas de trabajo y no se establece ni comunica a las partes pertinentes el alcance del sistema de gestión de la calidad. Ver figura 14.

Figura 14

Porcentaje de cumplimiento de la cláusula 4 (Contexto de la organización)



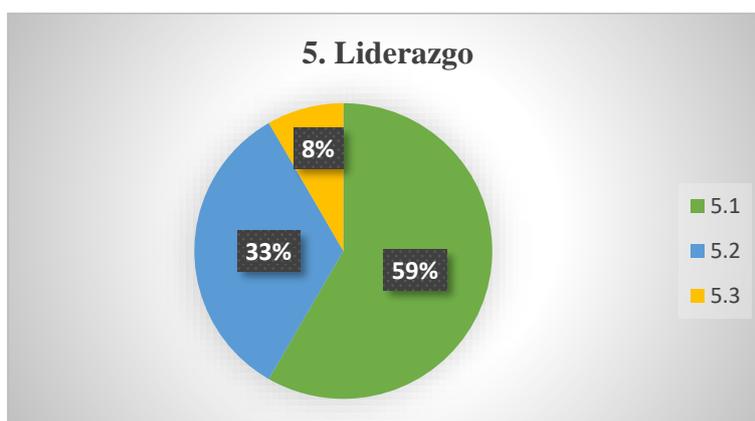
Nota. Elaborado por: Otavalo Wendy

3.8.1.2. Liderazgo

A partir de los datos recopilados en la cláusula 5 (Liderazgo) se puede afirmar que la empresa cumple el 47,92%, que no es un valor muy bajo, pero puede ser mejorado. Este valor se debe a que Atik's Collection no ha creado la política de calidad relacionada con el SGC, por lo que las partes interesadas no se encuentran al tanto del SGC y por ende la información no se encuentra debidamente documentada. En la figura 15 se logra apreciar detalladamente el porcentaje de conformidad de los subapartados del capítulo 5.

Figura 15

Porcentaje de cumplimiento de la cláusula 5 (Liderazgo)



Nota. Elaborado por: Otavalo Wendy

3.8.1.3. Planificación

La figura 16 expone que el nivel de conformidad en la cláusula 6 (Planificación) es del 16,67%. Esto ocurre porque la empresa no ha abordado los riesgos y oportunidades existentes, ni se encuentran establecidos los objetivos de calidad ni los cambios de planificación en referencia a la normativa aplicada. Como puede observarse en el gráfico siguiente el porcentaje de conformidad por cada apartado es muy bajo.

Figura 16

Porcentaje de cumplimiento de la cláusula 6 (Planificación)



Nota. Elaborado por: Otavalo Wendy

3.8.1.4. Apoyo

En la cláusula 7 (Apoyo o soporte) se puede observar que el grado de cumplimiento es del 32,62%, puesto que en la empresa no se ha compartido, comunicado y documentado información relevante como la política y los respectivos objetivos de calidad, además de que no se encuentra correctamente protegida. A continuación, en la figura 17 se evidencia el índice de cumplimiento alcanzado en todos los ítems.

Figura 17

Porcentaje de cumplimiento de la cláusula 7 (Apoyo)



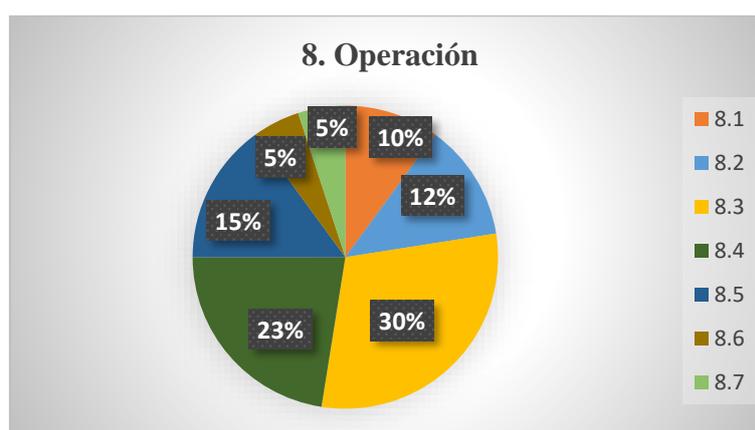
Nota. Elaborado por: Otavalo Wendy

3.8.1.5. Operación

En la Figura 18 se observa que la cláusula 8 (Operación) alcanza el 26,25% de los requisitos estipulados por la norma ISO 9001:2015, esto debido a que Atik's Collection no controla ni evalúa la creación de nuevos productos, lo que dificulta cualquier cambio dentro del mismo, provocando de esta manera que no se verifiquen las entradas y salidas de los productos, pudiendo fácilmente ocurrir cualquier molestia con el cliente por no establecer los límites del productos, todo esto se debe a la inexistencia del manual de procesos que permita conocer con claridad el desarrollo de las actividades.

Figura 18

Porcentaje de cumplimiento de la cláusula 8 (Operación)



Nota. Elaborado por: Otavalo Wendy

3.8.1.6. Evaluación del desempeño

De acuerdo con la figura 19 se evidencia que en la cláusula 9 (Evaluación del desempeño) la empresa presenta un porcentaje de conformidad del 0%, siendo este el dato más bajo de todos los requisitos, demostrando que la empresa nunca ha implementado el sistema de gestión de calidad que le permita sostener una correcta inspección de los procesos, paralelamente que la falta de indicadores no contribuye al seguimiento del desempeño y

finalmente que nunca se ha realizado auditorías internas que aprueben mantener la información documentada.

Figura 19

Porcentaje de cumplimiento de la cláusula 9 (Evaluación de desempeño)



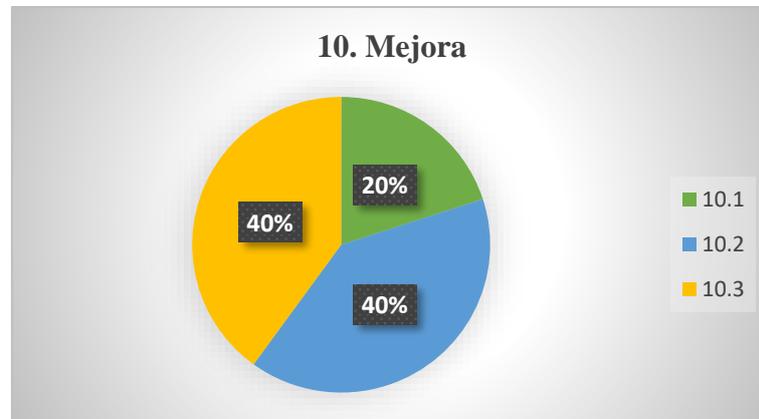
Nota. Elaborado por: Otavalo Wendy

3.8.1.7. Mejora

Con base en la Figura 20 se descubrió que en la cláusula 10 (Mejora), la empresa cumple con el 30%, puesto que no se considera los resultados de los análisis, evaluación y salidas de revisión que le permita identificar si existen oportunidades o necesidades a considerarse en la planificación de la mejora continua.

Figura 20

Porcentaje de cumplimiento de la cláusula 10 (Mejora)



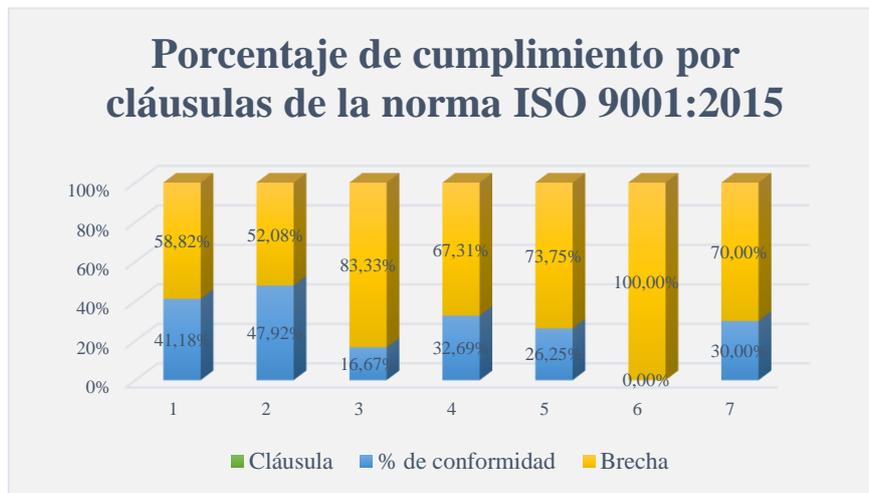
Nota. Elaborado por: Otavalo Wendy

3.8.2 Análisis general del cumplimiento

Al finalizar el estudio propio de cada apartado de la norma ISO 9001:2015, se prosigue analizando los resultados para generar una gráfica general que facilite la comprensión del porcentaje de conformidad alcanzado en cada cláusula, como se muestra en la figura 21, el apartado 2 es el que presenta mayor porcentaje de cumplimiento con un total del 47,92% , por el contrario, el apartado 9 tiene el menor grado de satisfacción que es el 0%.

Figura 21

Porcentaje de cumplimiento general de Atik's Collection



Nota. Elaborado por: Otavalo Wendy

A partir de la gráfica, la empresa Atik's Collection se encuentra en un nivel relativamente bajo respecto a las cláusulas estipuladas por la norma ISO 9001:2015, siendo de esta manera necesario e importante proponer planes de mejora que beneficien a la empresa mejorando el desempeño organizacional.

3.8.3 Plan de mejoras

Los índices de cumplimiento logrados en cada cláusula de la lista de verificación de la norma ISO 9001:2015, se planifica realizar las siguientes actividades con el fin de generar registros y formatos estandarizados que permitan actuar como un recurso de evidencia del cumplimiento de la normativa, En la tabla 14 se menciona de manera ordenada cada una de las actividades a desarrollarse en los diferentes apartados de la normativa.

Tabla 14

Actividades del plan de mejoras

Plan de mejoras para el Sistema de Gestión por Procesos de la empresa Atik's Collection					
	Cláusula ISO 9001:2015	Actividades	Evidencia de cumplimiento	Responsable	
CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	4.1	Comprensión de la organización y su contexto	Identificar y actualizar las partes internas y externas de Atik's Collection pertinentes para el propósito y dirección estratégica.	Análisis FODA, PESTEL	Otavalo Wendy
	4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Identificar las partes interesadas y los respectivos requisitos que son necesarios para el SGC.	Matriz de partes interesadas	Otavalo Wendy
	4.3	Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad	Delimitar el alcance del SGC, considerando los requisitos de las partes interesadas y del producto.	Alcance del sistema de gestión por procesos	Otavalo Wendy
	4.4	Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos	Diseñar el Sistema de Gestión de Calidad para la empresa Atik's Collection.	Cadena de valor, mapa de procesos, ficha de caracterización de procesos, inventario de procesos y manual de procesos.	Otavalo Wendy

LIDERAZGO	5.2 Política de calidad	Definir la política de calidad apropiada al contexto de la organización, donde se evidencia el acuerdo para alcanzar la mejora continua del SGC.	Política de calidad	Otavalo Wendy
	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización	Proponer una estructura organizacional a fin de que las responsabilidades y autoridades para cada rol se asigne correctamente.	Estructura organizacional	Otavalo Wendy
PLANIFICACIÓN	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Identificar y analizar los diferentes factores de riesgos y oportunidades que se pueden presentar en los procesos de Atik's Collection.	Matriz de riesgos según la norma ISO 3001:2018	Otavalo Wendy
	6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	Establecer los objetivos de calidad que sean coherentes a la respectiva política.	Objetivos de calidad	Otavalo Wendy
APOYO	7.2 Competencia	Establecer parámetros que permitan asegurar la competencia del personal de la empresa.	Hoja vida, perfil de puesto de trabajo	Otavalo Wendy
	7.5 Información documentada	Identificar y ordenar correctamente los documentos y requisitos necesitado por la norma ISO 9001:2015	Lista maestra de documentos	Otavalo Wendy

OPERACIÓN	8.1 Planificación y control operacional	Distinguir y clasificar los macroprocesos, procesos y subproceso que se ejecutan en los cuatro departamentos de la empresa Atik's Collection.	Manual de procesos	Otavalo Wendy
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Investigar métodos y formatos para el análisis, seguimiento y evaluación del SGC a partir de la identificación de indicadores de gestión que permitan controlar el desempeño empresarial.	Ficha de indicadores	Otavalo Wendy
	9.2 Auditoría interna	Planificar auditorías internas para la empresa	Plan y programa de auditorías internas	Otavalo Wendy
MEJORA	10.3 Mejora continua	Identificar y establecer estrategias de mejora continua que permita optimizar los resultados del SGC.	Plan de mejora continua, realización del check list después del estudio.	Otavalo Wendy

Nota. Elaborado por: Otavalo Wendy

CAPITULO IV

4. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA “ATIK’S COLLECTION”

Dentro del desarrollo del sistema de gestión por procesos en la empresa Atik’s Collection se consideran los resultados obtenidos en el diagnóstico inicial de la lista de verificación de la norma ISO 9001:2015. El objetivo del presente capítulo es mejorar el desempeño empresarial mediante la descripción, normalización, y documentando todos los procesos, de manera que se logren cumplir con los objetivos estratégicos a través de la ejecución de las funciones y responsabilidades del personal.

4.1 Clausula 4: Contexto de la organización

El presente apartado describe los partes internas y externas, igualmente los grupos de interés que rodean a Atik’s Collection, quienes son importantes para el desarrollo del sistema de gestión por procesos puesto que son el pilar fundamental para lograr las metas estratégicas.

4.1.1 Misión

“Atik’s Collection diseña, fabrica y comercializa ropa deportiva y de montaña de alta calidad asegurando las características del producto, con materia prima de excelentes especificaciones, equipos de última tecnología y talento humano comprometido en alcanzar los objetivos empresariales.”

4.1.2 Visión

“Atik’s Collection en el año 2027 ser una distinguida empresa a nivel nacional e internacional en la producción de ropa deportiva y de montaña, cuyos productos se encuentren alineados a la mejora continua de los procesos para alcanzar la excelencia empresarial.”

4.1.3 Comprensión de la organización y de su contexto

En el ítem anterior se elaboró la propuesta de mejora en relación con la misión y visión de la empresa, que son fundamentales para el correcto desarrollo de esta cláusula, dado que permiten comprender el contexto de la organización, posteriormente, se expone la propuesta de mejora del análisis FODA el cual brinda información precisa sobre los elementos internos y externos de Atik's Collection.

4.1.3.1. Análisis FODA

Reconoce y facilita el estudio del ambiente interno y externo que engloba a Atik's Collection, los cuales se dividen en positivos, como fortalezas y oportunidades, y negativos, como debilidades y amenazas. Una vez identificados se plantean estrategias que permitan maximizar los factores positivos y minimizar negativos.

Tabla 15*Análisis FODA de Atik's Collection*

Análisis FODA			
Positivos		Negativos	
F	Fortalezas	D	Debilidades
Origen interno	F1	Variedad en productos ofrecidos	D1 Personal sin experiencia y falta de compromiso con la empresa
	F2	Productos de alta calidad en cuanto al material y terminados	D2 Ejecución de los procesos de manera empérica debido a la falta de documentación superficial
	F3	Experiencia en la elaboración de prendas deportivas en líneas sencillas y complejas	D3 Inadecuada distribución de planta
	F4	Maquinaria de vanguardia	D4 Falta de comunicación
O	Oportunidades	A	Amenazas
Origen externo	O1	Expansión del mercado	A1 Incremento del mercado competitivo
	O2	Buena relación con los proveedores	A2 Precios bajos de la competencia
	O3	Productos competitivos de baja calidad	A3 Alto costo de la materia prima e insumos
	O4	Fidelidad de los clientes	A4 Inestabilidad económica del país

Nota. Fuente: (Atik's Collection, 2023)

Elaborado por: Otavalo Wendy

4.1.3.1.1. Posicionamiento estratégico

Con el propósito de conocer el nivel de posicionamiento de Atik's Collection se realiza la siguiente evaluación, de acuerdo con el grado de importancia y ponderación de cada componente de la matriz FODA.

Tabla 16

Criterios de evaluación para el posicionamiento estratégico

Parámetros de evaluación de posicionamiento estratégico		
Situación Interna		Situación externa
Fortaleza	Debilidades	Oportunidades y amenazas
M: Posición media	M: Posición media	D: Posición débil
F: Posición fuerte	D: Posición débil	M: Posición media
MF: Posición muy fuerte	MD: Posición muy débil	F: Posición fuerte
		MF: Posición muy fuerte

Nota. Elaborado por: Otavalo Wendy

Figura 22

Análisis del contexto interno de Atik's Collection

ANÁLISIS DE POSICIÓN (DAFO)					
Atik's Collection	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN INTERNA			2023	
	FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO	POSICIÓN	% Importancia para ÉXITO	VALORACIÓN	
F FORTALEZAS	1 Variedad en productos ofrecidos	M	7%		
	2 Productos de alta calidad en cuanto al material y terminados superficiales	F	16%		
	3 Experiencia en la elaboración de prendas deportivas en líneas sencillas y complejas	F	10%		
	4 Maquinaria de vanguardia	F	13%		
D DEBILIDADES	1 Personal sin experiencia y falta de compromiso con la empresa	D	14%		
	2 Ejecución de los procesos de manera emperica debido a la falta de	M	17%		
	3 Inadecuada distribución de planta	D	10%		
	4 Falta de comunicación	D	8%		

Nota. Elaborado por: Otavalo Wendy

Figura 23

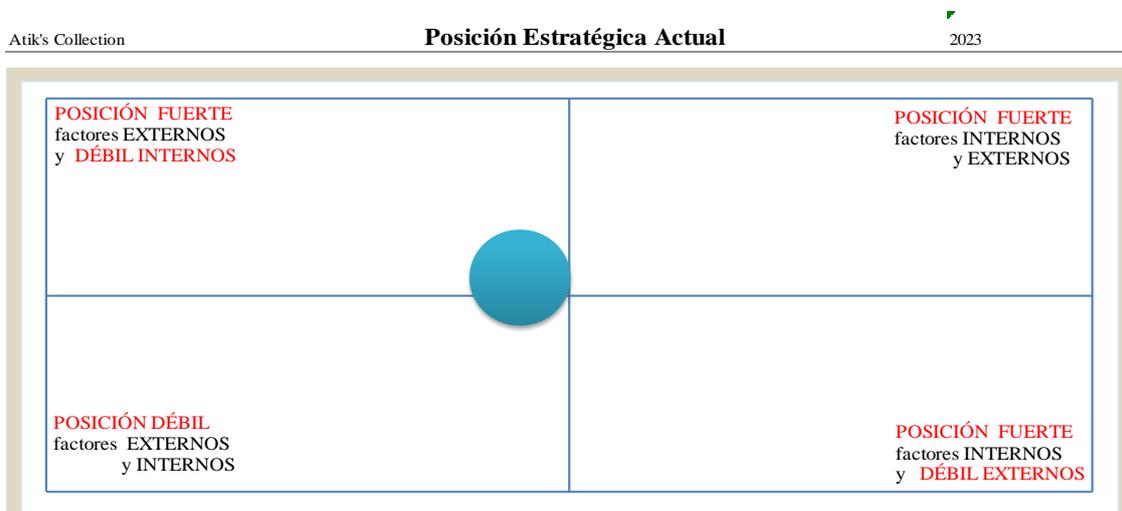
Análisis del contexto externo de Atik's Collection

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN EXTERNA					
	FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO	VALOR	% Importancia para ÉXITO		VALORACIÓN
O OPORTUNIDADES	1 Expansión del mercado	M	9%		
	2 Buena relación con los proveedores	D	5%		
	3 Productos competitivos de baja calidad	F	14%		
	4 Fidelidad de los clientes	MF	18%		
	5				
A AMENAZAS	1 Incremento del mercado competitivo	MF	17%		
	2 Precios bajos de la competencia	F	13%		
	3 Alto costo de la materia prima e insumos	M	8%		
	4 Inestabilidad económica del país	D	4%		

Nota. Elaborado por: Otavalo Wendy

Figura 24

Posición estratégica de Atik's Collection



Nota. Elaborado por: Otavalo Wendy

Como se observa en la figura 24 el posicionamiento de la empresa Atik's Collection se encuentra en medio del cuadrante izquierdo lo que representa la localización fuerte en relación con los factores externos, pero relativamente débil con los internos, por lo que se debe considerar plantear nuevas estrategias para mejorar el mencionado posicionamiento.

4.1.3.1.2. Estrategia del análisis FODA

Tabla 17

Cruces estratégicos de Atik's Collection

	FORTALEZA	DEBILIDADES
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS OFENSIVAS (FO)	ESTRATEGIAS DE REORIENTACIÓN (DO)
	<p>F1. F2 O1. Invertir en mercadotecnia y publicidad como medio de expansión del mercado destacando la calidad y características del producto.</p> <p>F3. F4. O3. Desarrollo de programas de capacitación que permitan mejorar el proceso de elaboración con maquinaria de última tecnología.</p> <p>F2. O2. Establecer contratos con los proveedores para conseguir materiales de buena calidad, al mejor precio y en el menos tiempo posible.</p>	<p>D2. O3. Desarrollar el sistema de gestión por procesos que permita estandarizar las actividades empresariales.</p> <p>D1. D4. O4. Crear canales de comunicación digitales para mantener a las partes interesadas informadas sobre los objetivos y compromisos empresariales.</p>
AMENAZAS	ESTRATEGIAS DEFENSIVAS (FA)	ESTRATEGIAS DE SUPERVIVENCIA (DA)
	<p>F1. F2. A1. Investigar las tendencias de temporadas que permitan reaccionar con productos innovadores diferenciándose de la competencia.</p> <p>F2. A2. Impartir cursos de capacitación al personal de ventas que les permita detallar las características del producto en comparación con la competencia.</p> <p>F4. A3. Aprovechar el uso de la maquinaria de última tecnología con el propósito de garantizar un buen proceso productivo.</p>	<p>D1. D2. A1. Inscribir en programas de capacitación a todo el personal para alcanzar la excelencia productiva y diferenciarse de la competencia.</p>

Nota. Elaborado por: Otavalo Wendy

4.1.4 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

En Atik's Collection se considera primordial la identificación de los grupos de interés, su clasificación, importancia y sobre todo sus necesidades y expectativas para mantener una buena relación con la empresa. En la tabla 18 se detallan las partes interesadas:

Tabla 18

Matriz de partes interesadas de la empresa Atik's Collection

Matriz de partes interesadas			
Clasificación	Partes interesadas	Necesidades/ expectativas	Planificación
Internas	Propietarios y Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aumentar la productividad ▪ Mejorar la calidad y competitividad ▪ Expansión y permanencia en el mercado 	Control del proceso productivo
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Disponibilidad de los recursos y equipos 	Control del inventario de bodega
	Personal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Buen ambiente laboral 	Mejorar el ambiente laboral en cada estación
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacitación adecuada 	Planificar cursos de capacitación en cuento al manejo de maquinaria y procesos nuevos
Externa	Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fidelidad en compras 	Control de la MP e insumos
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud a tiempo 	

Clientes	▪ Productos de alta calidad	Controlar el proceso productivo
	▪ Precios	Control de los costos de producción
	▪ Competitivos	Mejorar el servicio postventa
	▪ Servicio postventa	Mejorar el proceso productivo y de entrega
	▪ Entregas a tiempo	Dar seguimiento al personal de venta
Competencia	▪ Buena atención	Mantenerse alerta ante posibles competencia desleal e innovación de productos.
		Mantenerse pendiente de la competitividad
Organización pública	▪ Verificar el cumplimiento de permisos y licencias	Conservar y archivar documentos de control y registros

Nota. Elaborado por: Otavalo Wendy

4.1.5 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad

El alcance del sistema de gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015 se aplicará en todas las áreas de Atik's Collection, se considera los aspectos internos y externos que pueden llegar a perjudicar a la empresa, además de describir y documentar los subprocesos del macroproceso operativo, estratégico y de apoyo, con el propósito de que verifique y actúe sobre los requisitos de calidad instaurados por la normativa.

4.1.6 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

En un esfuerzo por mejorar el rendimiento empresarial, Atik's Collection accede a la creación del manual de procesos que detalle las actividades paso a paso. Dicho documento se genera gracias al anticipado desarrollo de las fichas de caracterización, codificación y

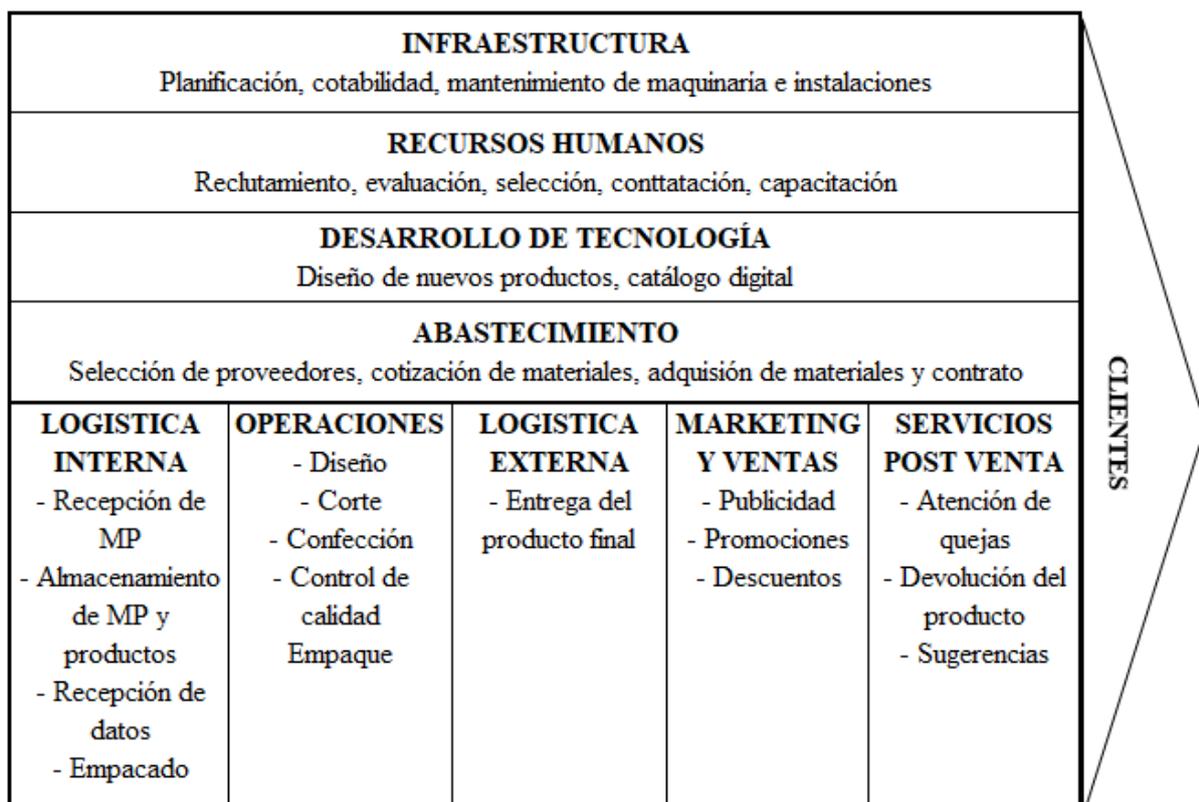
posteriormente documentación del inventario, donde se evidenciará los indicadores de gestión para controlar los procesos.

4.1.6.1. Cadena de valor

Realiza un análisis interno de las tareas que agregan valor al producto de la empresa, se selecciona las actividades principales y de apoyo, que juntas funcionan como un enlace que añade características únicas al bien a medida que pasa por cada área de trabajo. Más adelante, en la figura 25 se modela la cadena de valor de Atik's Collection ejecutada en relación con las actividades empresariales.

Figura 25

Cadena de valor - Atik's Collection



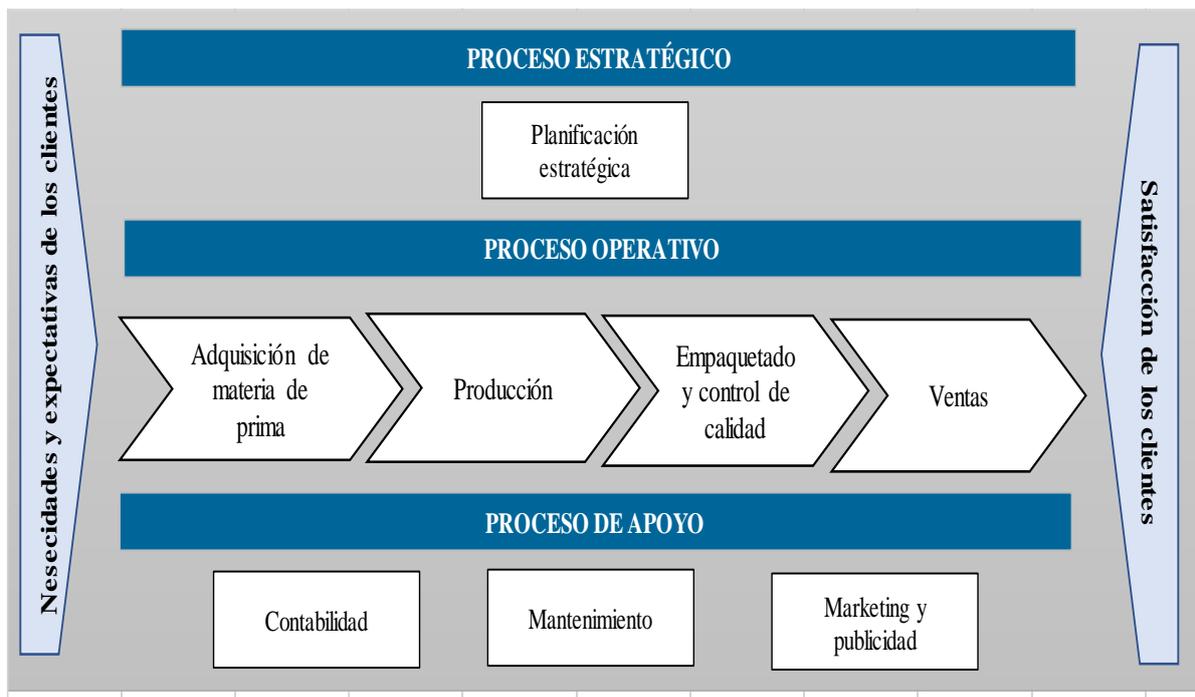
Nota. Elaborado por: Otavalo Wendy

4.1.6.2. Mapa de procesos

En la figura 26 se observa cómo está conformada y relacionada los macroprocesos y procesos desarrollados en la empresa Atik's Collection. La propuesta del mapa de procesos consta de 5 componentes; como entrada se tienen los requisitos estipulados por el usuario, como eje central se tiene el macroproceso estratégico el cual permite cumplir con los objetivos y metas de la alta dirección, el macroproceso operativo que agrega valor a la empresa y el macroproceso de apoyo que sirve como base a los procesos que agregan valor y finalmente como salida es el regocijo del consumidor.

Figura 26

Mapa de procesos de la empresa Atik's Collection



Nota. Fuente: (Atik's Collection, 2023)

Elaborado por: Otavalo Wendy

4.1.6.3. Inventario de procesos

Es un registro que sirve de orientación para identificar la clasificación jerárquica de los macroprocesos, procesos, subprocessos establecidos en el mapa de procesos, como se puede observar en la tabla 19.

4.1.6.3.1. Codificación de los procesos

En el presente apartado, se describen los niveles de codificación que se utilizó en el inventario de procesos. Para el primer nivel se empleó las letras iniciales del macroproceso, seguidamente las iniciales del proceso y en el caso de los subprocessos se realizó mediante la numeración ordenada de las actividades, por ejemplo:

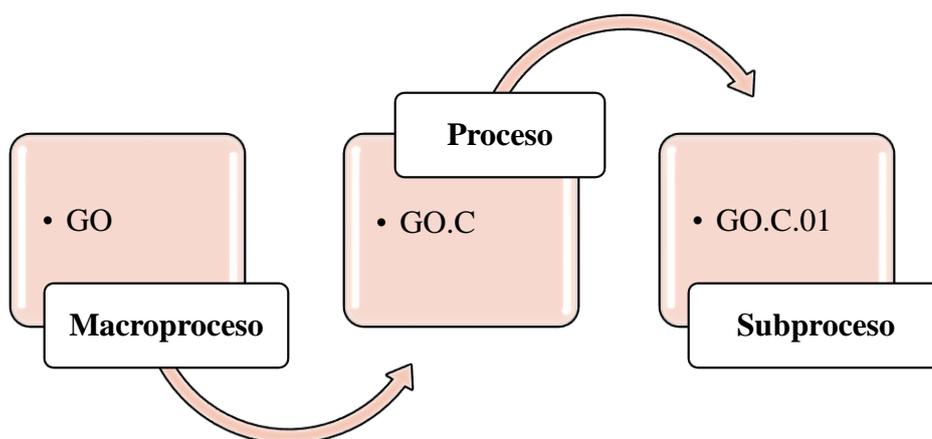
Macroproceso: Gestión operativa- GO

Proceso: Corte- C

Subproceso: 01

Figura 27

Codificación de los procesos



Nota. Elaborado por: Otavalo Wendy

Seguidamente, se presenta la lista del inventario de procesos de la empresa Atik's Collection:

Tabla 19*Inventario de procesos de Atik's Collection*

Código	Macroproceso	Proceso	Código	Subproceso	Código
GE	Gestión estratégica	Administración	GE.A	Planeación estratégica	GE.A.01
				Contratación del personal	GE.A.02
				Remuneración del personal	GE.A.03
GO	Gestión operativa	Adquisición de materia prima	GO.AMP	Recepción de materia prima	GO.AMP.01
		Diseño	GO.D	Patronaje de prendas	GO.D.01
		Corte	GO.C	Corte de piezas	GO.C.01
		Estampado	GO.E	Estampado	GO.E.01
		Producción	GO.P	Ensamble	GO.P.01
		Producto terminado	GO.PT	Limpieza y doblado de prendas	GO.PT.01
				Empacado	GO.PT.02
		GA	Gestión de apoyo	Ventas	GA.V
Atención al cliente	GA.V.02				
Contabilidad	GA.C			Pago a maquilas	GA.C.01
				Manejo de caja chica	GA.C.02
Mantenimiento	GA.M			Mantenimiento correctivo	GA.M.01
Marketing y publicidad	GA.MP			Diseño de anuncios publicitarios	GA.MP.01

Nota. Elaborado por: Otavalo Wendy

4.1.6.4. Ficha de caracterización de procesos

Planilla que identifica las entradas y salidas de los procesos, los objetivos, alcance, proveedores, clientes, responsables, normativa legal, documentos, y toda la información pertinente de cada proceso, véase anexo 2 para más información.

Seguidamente, en la tabla 20 se enlista la codificación de las fichas de caracterización de procesos, partiendo desde el macroproceso:

Tabla 20

Lista de las fichas de caracterización de los procesos

Codificación	Macroproceso	Codificación	Proceso	Código de caracterización
GE	Gestión estratégica	GE.A	Administración	GE.A.FC.01
		GO.AMP	Adquisición de materia prima	GO.AMP.FC.01
GO	Gestión operativa	GO.D	Diseño	GO.D.FC.02
		GO.C	Corte	GO.C.FC.03
		GO.E	Estampado	GO.E.FC.04
		GO.P	Producción	GO.P.FC.05
		GO.PT	Producto terminado	GO.PT.FC.06
GA	Gestión de apoyo	GA.V	Ventas	GA.V.FC.01
		GA.C	Contabilidad	GA.C.FC.02
		GA.M	Mantenimiento	GA.M.FC.03
		GA.MP	Marketing y publicidad	GA.MP.FC.04

Nota. Elaborado por: Otavalo Wendy

4.2 Cláusula 5: Liderazgo

La directiva de Atik's Collection debe estar comprometida con el desarrollo y mejora continua del sistema de gestión de calidad y por tal motivo se debe establecer la política y objetivos de calidad adecuados al entorno y planificación de la empresa. Esto es necesario para fortalecer la disponibilidad, reserva y la asignación de los medios, el cumplimiento de los requisitos mencionados por la norma, priorizar el enfoque basado en procesos y mantenerse en la vigilancia de los riesgos, con la finalidad de demostrar la importancia de un gestión de calidad.

4.2.1 Política de calidad

POLÍTICA DE CALIDAD DE LA EMPRESA ATIK'S COLLECTION

Atik's Collection es una pequeña empresa ecuatoriana arraigada a la creación y mercadeo de prendas deportivas y de montaña, que busca satisfacer las necesidades y expectativas del usuario mediante una gran variedad de productos a precios accesibles, para cumplir con la política la empresa se sujetará a los siguientes principios:

- Renovar regularmente los objetivos de calidad y los respectivos indicadores, que permitan controlar y mantener la mejora continua.
- Determinar las necesidades y expectativas de los clientes, a fin de conservarlos como requisitos, asegurando su satisfacción.
- Cumplir con los requisitos legales.
- Priorizar la atención al cliente enfocado en el proceso postventa, tales como reclamos, quejas o inquietudes.
- Mantener una comunicación abierta con los grupos de interés de la organización para garantizar el compromiso que tiene la alta dirección con el sistema de gestión de calidad.

4.3 Cláusula 6: Planificación

La cláusula 6, establece que Atik's Collection debe identificar los riesgos y oportunidades que aparecen a lo largo de los procesos operativos, con el propósito de atenuar o eliminar los factores que perjudican a la empresa de forma interna o externa mediante el establecimiento de actividades para hacer frente los riesgos y oportunidades.

4.3.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

La evaluación del nivel de riesgos depende directamente de la probabilidad de que ocurra el riesgo y la consecuencia que podría tener sobre las actividades y procesos de la empresa, de manera que en la tabla 21 se evidencia la ponderación del riesgo según al análisis realizado.

Tabla 21

Niveles de riesgo

	CONSECUENCIA		
PROBABILIDAD	ALTO (3)	MEDIO (2)	BAJO (1)
ALTO (3)	Intolerable (9)	Importante (6)	Moderado (3)
MEDIO (2)	Importante (6)	Moderado (4)	Tolerable (2)
BAJO (1)	Moderado (3)	Tolerable (2)	Insignificante (1)

Nota. Fuente: (Luna Saucedo et al., 2022)

Elaborado por: Otavalo Wendy

Para conocer el nivel de riesgo de cada proceso es necesario realizar un análisis cuantitativo, es cual corresponde a la siguiente operación:

$$\text{Nivel de riesgo} = \text{Nivel de probabilidad (NP)} * \text{Nivel de consecuencia (NC)}$$

La matriz de riesgo nace desde la identificación del peligro que se presenta en los macroprocesos estratégicos, operativos y de apoyo, para posteriormente analizar el riesgo

mediante la calificación del nivel de probabilidad y nivel de consecuencia lo que permite conocer el nivel de riesgo para la empresa, y finalmente se realiza el control del riesgo mediante el establecimiento de plan de acciones. (Ver anexo 4)

4.3.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

Para controlar el desempeño de las actividades, se propone el planteamiento de objetivos de calidad, detallados en la tabla 22. Estos objetivos se desarrollan en base a la política de calidad y al contexto de Atik's Collection, y para su correcta evaluación es necesario que los indicadores sean medibles y presenten un intervalo de frecuencia para su ocurrencia, además es de suma importancia que sean comunicados a las partes interesadas para cumplir con los propósitos antes mencionados.

Tabla 22

Objetivos de calidad de Atik's Collection

Objetivo de calidad	Acción	Recurso	Indicador	Frecuencia	Responsable
Producir ropa deportiva con el menor índice de defectos para disminuir las quejas y reclamos	Realizar revisiones meticulosas iniciando con el ingreso de materia prima e insumos y finalizando con el despacho del producto	Formatos de inspección Manual de procesos Reporte de quejas y reclamos de los clientes	% de productos no defectuoso (Número de prendas sin fallas/total de prendas producidas)*100	Semanal	Jefe de producción
Mejorar las competencias del personal mediante formaciones teóricas y técnicas para aumentar la eficiencia laboral	Programar capacitaciones periódicas para el personal operativo y administrativo de la empresa	Cronograma de capacitación Registro de capacitaciones Formadores	% de personas capacitadas (Cantidad de trabajadores capacitados/total de operarios de la empresa)	Semestral	Administrador
Aumentar el índice de satisfacción del cliente por medio de entregas a tiempo con el propósito de fidelizar al cliente	Diseñar encuestas relacionadas a la satisfacción del cliente	Encuestas digitales Entrevistas Reporte de quejas y reclamos del consumidor.	% de compradores satisfechos (Número de consumidores complacidos/ Total de clientes al mes)*100	Mensual	Jefe de ventas

Nota. Elaborado por: Otavalo Wendy

4.4 Clausula 7: Apoyo

Atik's Collection determina los medios adecuados para elaborar el diseño del sistema de gestión, mencionando tanto la capacidad los recursos utilizados. En el capítulo anterior se detalló el talento humano y los recursos tecnológicos empleados en la empresa Atik's Collection.

4.4.1 Competencia

Con la intención de afianzar el desempeño empresarial, se propone crear el perfil o imagen profesional de cada puesto de trabajo en el que se detallen los conocimientos y aptitudes que debe tener el operario para ser admitido. Esto permitirá a la empresa contratar a personas capaces de ejecutar las actividades con eficacia. En el anexo 5 se puede evidenciar los perfiles profesionales de la empresa Atik's Collection.

4.4.2 Información documentada

4.4.2.1. Lista maestra de documentos

El presente registro permite tener una mejor experiencia al momento de dar seguimiento e inspeccionar a los procesos ejecutados en Atik's Collection. El presente inventario está conformado de documentos y registros que se aplican en cada subproceso, sirven como evidencia de que la actividad se está realizando de correctamente y que se está cumpliendo con los parámetros establecidos por la normativa. En el anexo 6 se expone la clasificación de dichos documentos.

4.5 Cláusula 8: Operación

4.5.1 Planificación y control operacional

Con el propósito de mantener la información documentada sobre los procesos ejecutados en Atik's Collection, se desarrolla el manual de proceso, que le permita a la empresa controlar y dar seguimientos a las actividades.

4.5.1.1. Manual de procesos

Ejerce como un instrumento guía para los trabajadores, ya que en este se describe ordenadamente la ejecución de las actividades, el objetivo, alcance, los respectivos responsables de que el proceso se cumpla según lo estipulado, facilitando la comprensión de los subprocesos, aumentando el ritmo de trabajo gracias a la eliminación de los reprocesos. Ver anexo 7.

Tabla 23

Lista de códigos del manual de procesos

Macroproceso	Proceso	Subprocesos	Código manual
Gestión estratégica	Administración	Planeación estratégica	MP.GE.A.01
		Contratación del personal	MP.GE.A.02
		Remuneración del personal	MP.GE.A.03
Gestión operativa	Adquisición de materia prima	Recepción de materia prima	MP. GO.AMP.01
	Diseño	Patronaje de prendas	MP.GO.D.01
	Corte	Corte de piezas	MP. GO.C.01
	Estampado	Estampado	MP.GO.E.01
	Producción	Ensamble	MP.GO.P.01
	Producto terminado	Limpieza y doblado de prendas	MP. GO.PT.01
			Empacado
	Ventas	Ventas	MP. GA.V.01
Atención al cliente			MP. GA.V.02
Pago a maquilas			MP. GA.C.01
Gestión de apoyo	Contabilidad	Manejo de caja chica	MP. GA.C.02
		Marketing y publicidad	Diseño de anuncios publicitarios
	Mantenimiento	Mantenimiento correctivo	MP.GA.M.01

Nota. Elaborado por: Otavalo Wendy

4.6 Cláusula 9: Evaluación de desempeño

Con la finalidad de dar seguimiento a los procesos y su respectiva documentación se procede a realizar los respectivos seguimientos de medición, mediante los indicadores de gestión.

4.6.1 Seguimiento, medición, análisis, y evaluación

En la presente sección se desarrolló la ficha de indicadores para cada proceso, dicho registro permite controlar y validar la conformidad de las tareas según lo planificado y específicamente dar seguimiento al sistema de gestión por procesos.

4.6.1.1. Indicadores de gestión

Los indicadores de gestión permiten identificar y medir el grado de conformidad de los procesos, mediante los cuales se logran controlar las actividades y conocer si el sistema de gestión está ejecutándose correctamente. Ver anexo 3.

En la tabla 24 se expone resumidamente todos los indicadores de gestión a utilizarse en la empresa Atik's Collection.

Tabla 24

Lista de los códigos de los indicadores

Macroproceso	Procesos	Indicador	Codificación
Gestión estratégica	Administración	Porcentaje de cumplimiento de los objetivos estratégicos	GE.A.FI.01
		Número total de capacitaciones ejecutadas	GE.A.FI.02
		Evaluación de desempeño del personal	GE.A.FI.03

Gestión operativa	Adquisición de materia prima	Tiempo medio de retraso en pedido	GO.AMP.FI.01
	Diseño	Número total de diseños exitosos	GO.D.FI.01
	Corte	Porcentaje de piezas cortadas correctamente	GO.C.FI.01
	Estampado	Eficiencia en la producción	GO.E.FI.01
		Eficiencia del personal	GO.E.FT.02
	Producción	Porcentaje de prendas defectuosas	GO.P.FT.01
		Porcentaje de pedidos cumplidos a tiempo	GO.P.FI.02
	Producto terminado	Tiempo medio de actualización de inventario	GO.PT.FI.01
		Índice de rotación de inventarios	GO.PT.FI.02
	Gestión de apoyo	Ventas	Porcentaje de cumplimiento de ventas

Nota: Elaborado por: Otavalo Wendy

4.6.2 Auditoría interna

Permite conocer el estado actual de Atik's Collection con relación al porcentaje de conformidad con los requerimientos establecidos en la norma ISO 9001:2015, con el propósito de resolver posibles no conformidades que descubren en la ejecución de los procesos, mediante la planificación de acciones correctivas y seguimiento de estos por medio de los indicadores de gestión. Dichos formatos para utilizarse se desde el anexo 8.

Seguidamente detallan los documentos que se empelarán en la auditoría interna de la empresa. Véase tabla 25.

Tabla 25*Documentos empleados en la auditoría*

Código	Nombre	Tipo	Referencia en el anexo
GE.A.PAI.01	Programa de auditoría	Documento	Anexo 8
GE.A.PLAI.02	Plan de auditoría	Documento	Anexo 9
GE.A.IAI.01	Informe de auditoría	Documento	Anexo 10

Nota. Elaborado por: Otavalo Wendy

4.7 Cláusula 10: Mejora

4.7.1 No conformidad y acción correctiva

En el presente punto se debe realizar revisiones periódicas que permitan actuar correctamente frente a las no conformidades durante la toma de decisiones por medio de los responsables de los procesos, con el fin de que no vuelva a ocurrir dentro de las actividades empresariales. Ver anexo 11.

4.7.2 Mejora continua

La empresa debe mejorar constantemente el sistema de gestión por procesos mediante revisiones periódicas y el establecimiento de un plan de acciones para evitar o controlar los riesgos que puedan presentarse en los procesos. El plan de mejora parte desde los resultados obtenidos de diagnóstico inicial que permite conocer el estado actual de la empresa y de esta manera imponer permanentemente estrategias de mejora.

Tabla 26

Plan de mejora continua para la empresa Atik's Collection

PLAN DE MEJORA CONTINUA									
CICO PHVA	MEJORAS QUE REALIZAR	ACTIVIDAD	RECURSOS	RESPONSABLE	INDICADOR	META	NIVEL DE PRIORIDAD	FECHA INICIO	FECHA FINAL
P	Planificar los recursos necesarios para el SGC	<ul style="list-style-type: none"> Distribuir los recursos necesarios a las áreas de trabajo 	RRHH, Materiales de oficina	Administradora	% de recursos disponibles	100%	Alto	ago-23	ago-23
	Planificar la producción diaria	<ul style="list-style-type: none"> Asignar adecuadamente la carga de trabajo en las estaciones de trabajo 	RRHH, materiales de oficina, control de producción	Administradora	% de cumplimiento de los objetivos de la planificación	100%	Alto	ago-23	ago-23
		<ul style="list-style-type: none"> Determinar los documentos y registros 	Materiales de oficina, computador	Administradora	Total, de documentación utilizada	100%	Alto	ago-23	sep-23

H	Aplicar el diseño del sistema de gestión por procesos	<ul style="list-style-type: none"> Establecer el alcance, política y objetivos del SGC 	RRHH, materiales de oficina, tecnología	Administradora	% de objetivos cumplidos	100%	Alto	sep-23	nov-23
		<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar la documentación necesaria para el SGC 	RRHH, materiales e oficina, computador	Administradora	% de documentación cumplida	100%	Medio	sep-23	oct-23
		<ul style="list-style-type: none"> Determinar los riesgos potenciales de cada proceso 	RRHH, materiales de oficina, tecnología	Administradora/ jefe de producción	% de riesgos identificados	100%	Alto	sep-23	oct-23
		<ul style="list-style-type: none"> Comunicar el nivel de desempeño del SGC 	RRHH	Administradora	% personal capacitado	100%	Medio	oct-23	nov-23
V	Dar seguimiento y control al	<ul style="list-style-type: none"> Verificar el cumplimiento de los programas de 	RRHH, materiales de oficina	Administradora	% de requisitos cumplidos en la auditoría	100%	Alto	nov-23	dic-23

	rendimiento empresarial	auditoría interna							
		<ul style="list-style-type: none"> Verificar el cumplimiento de las cláusulas de la norma 	RRHH,	Administradora		100%	Alto	nov-23	dic-23
		<ul style="list-style-type: none"> Verificar la utilización de documentos y registros 	RRHH, materiales de oficina	Administradora/ jefe de producción	% de eficiencia el uso de registros	100%	Medio	nov-23	dic-23
A	Establecer planes de mejora en el SGC	<ul style="list-style-type: none"> Ejecutar planes de acciones 	RRHH, materiales de oficina	Administradora	% de cumplimiento de planes de acción	100%	Medio	dic-23	ene-23
		<ul style="list-style-type: none"> Actualizar periódicamente los documentos y registros 	RRHH, materiales de oficina, computador, formatos	Administradora	% de actualización de información	100%	Alto	ene-23	feb-23

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecer planes de mejora para el SGC 	RRHH, materiales de oficina, computador	Administrador/ jefe de producción	% de cumplimiento de los planes de mejora	100%	Alto	ene-23	mar-23
---	---	--------------------------------------	---	------	------	--------	--------

4.8 Resultados de la evaluación final

La evaluación final del cumplimiento de los incisos establecidas por la norma ISO 9001:2015 se desarrolla con el fin de comprobar si la ejecución del presente trabajo de grado contribuye a mejorar los procesos empresariales. Dado que en la evaluación del check list inicial se obtuvo un total de 29,41% y después de realizar la segunda evaluación se obtuvo el cumplimiento del 73, 79% demostrando que la normativa está generando beneficios a Atik's Collection. En la tabla 26 se contempla el grado de cumplimiento inicial y final de cada cláusula de la normativa. (Ver anexo 10)

La tabla 27 se demuestra el porcentaje de cumplimiento de cada cláusula de la norma ISO 9001:2015.

Tabla 27

Evaluación final de la norma ISO 9001:2015

% CUMPLIMIENTO POR CLÁUSULA		CICLO PHVA
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	79,41%	P
5. LIDERAZGO	72,92%	P
6. PLANIFICACIÓN	91,67%	P
7. SOPORTE	75,00%	H
8. OPERACIÓN	69,38%	H
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	72,50%	V
10. MEJORA	70,00%	A

Nota. Elaborado por: Otavalo Wendy

De esta manera se puede concluir que el índice de cumplimiento de la norma es del 73,79% con una brecha del 26,21%, en el cual el valor faltante corresponde al porcentaje de implementación, obsérvese la tabla 28 para mayor comprensión.

Tabla 28

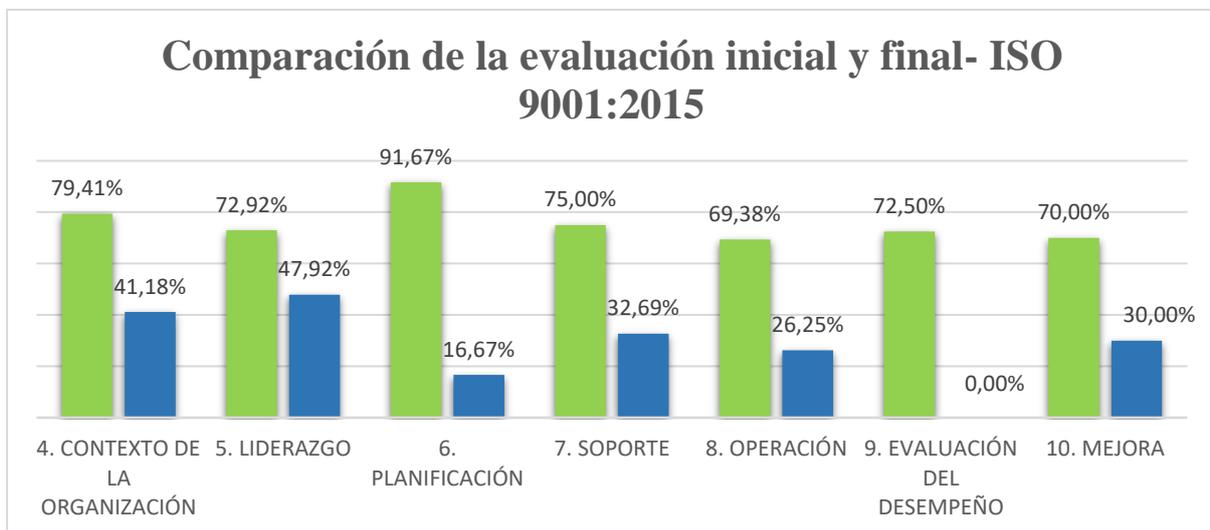
Porcentaje del cumplimiento final de la norma

% CUMPLIMIENTO GENERAL DEL SGC	
PORCENTAJE OBTENIDO	73,79%
MINIMO NORMA	100%
BRECHA	26,21%

Nota. Elaborado por: Otavalo Wendy

Figura 28

Evaluación final del check list de la norma ISO 9001:2015 de la empresa Atik's Collection



Nota. Elaborado por: Otavalo Wendy

CONCLUSIONES

- El desarrollo de la investigación documental y bibliográfica de fuentes confiables como artículos y libros permitió desarrollar correctamente el proyecto de investigación, describiendo de forma clara y sencilla conceptos, teorías, principios y la importancia que tiene el sistema de gestión por procesos en la mejora continua y estandarización de los procesos de la empresa.
- La evaluación inicial en Atik's Collection empezó con el estudio del contexto interno y externo, mediante la aplicación de la herramienta de análisis FODA, PESTEL y la lista de verificación basada en la norma ISO 9001:2015, en el cual se evidenció que la empresa cumple con el 29,41% de los requisitos establecidos por la normativa, siendo este dato relativamente bajo, debido a que la empresa no tiene establecido la matriz de riesgos, la política y los objetivos de calidad, además de que no registra auditorías internas que permitan conocer el desempeño generado en la empresa.
- La propuesta de mejora desarrollada en el capítulo cuatro permitió a la empresa incrementar el porcentaje respecto a los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015, dando como resultado general final el 73,79% de cumplimiento, de esta forma se generó un incremento del 44,28% respecto al 29,41% obtenido inicialmente, el aumento del valor se presentó a través del desarrollo de matrices de análisis interno y externo, indicadores de gestión, planificación de la política y objetivos de calidad y el manual de procesos que permitió estandarizar los procesos de Atik's Collection.

RECOMENDACIONES

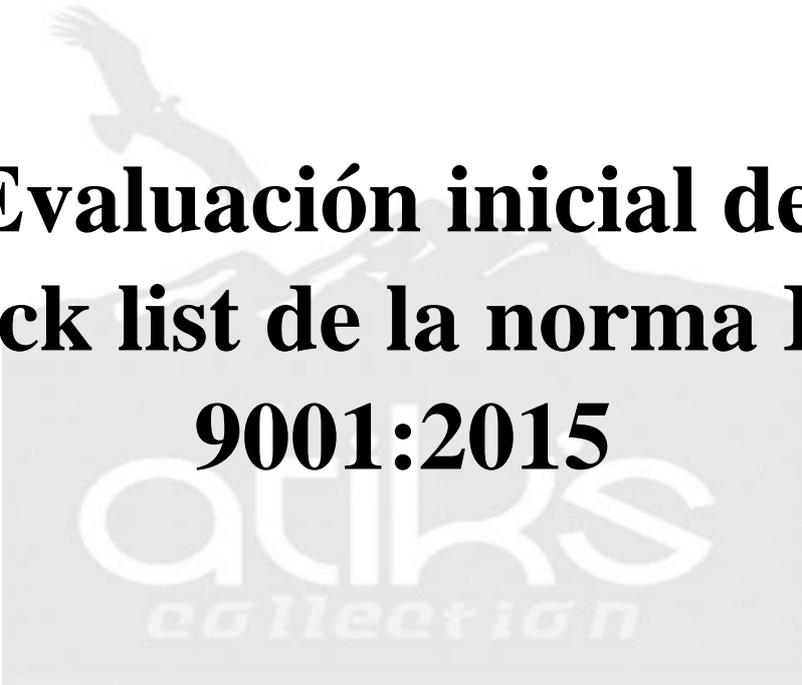
- Actualizar periódicamente el manual de procesos y los respectivos documentos y registros generados, que permita conservar la información documentada y que pueda ser compartida con las partes interesadas internas y externas de la empresa.
- Implementar la propuesta generada en el trabajo de investigación para mejorar la competitividad empresarial, comunicar a las partes interesadas de la empresa el funcionamiento del sistema de gestión por procesos, y simultáneamente capacitar al personal, asegurando el compromiso y cumplimiento de los requisitos expuestos por la norma ISO 9001:2015.
- Se sugiere realizar un plan de continuidad de negocio que le permita a la alta dirección planificar y generar planes de mejora continua, frente a las adversidades presentadas en la matriz de riesgos y en las no conformidades que ocurren en la empresa, para posteriormente dar soluciones basadas la toma de decisiones.

BIBLIOGRAFÍA

- Alarcón, G. J., Alarcón, P. I., & Guadalupe, S. E. (2019). La elaboración del mapa de proceso para una universidad ecuatoriana. *ESPACIOS*, 40(19), 4.
- Atik's Collection. (15 de mayo de 2023). *Atik's Collection*.
<https://www.atikscollection.com/?fbclid=IwAR30psXDBThmTNleE8ZwCJ89KKyGfjMEVdEtj2AmSVu2ezzKllzHho9npq4>
- Betancourt, D. (01 de septiembre de 2022). *Cómo hacer un Análisis PESTEL*. Ingenio Empresa: <https://www.ingenioempresa.com/analisis-pestel/>
- Carriel, R., Barros, C., & Fernandez, F. M. (2018). Sistema de gestión y control de la calidad: Norma ISO 9001:2015. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 2(1), 625-644.
- Conexión ESAN. (10 de septiembre de 2019). *Normas ISO 9000: conoce el sistema de gestión de calidad*. Conexión ESAN: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/normas-iso-9000-conoce-el-sistema-de-gestion-de-calidad>
- Coppini, M. V. (01 de octubre de 2019). *Norma ISO 9000:2015*. Geoinnova:
<https://geoinnova.org/blog-territorio/iso-9000-2015/#:~:text=La%20ISO%209000%3A2015%20es,puedan%20cumplir%20con%20sus%20objetivos.>
- EALDE Business School . (25 de 06 de 2020). *GESTIÓN DE RIESGOS- Qué es la norma ISO 31000 y para qué sirve*. EALDE Business School : <https://www.ealde.es/iso-31000-para-que-sirve/>
- Enriquez Caro, R. (25 de abril de 2020). *SÍMBOLOS UTILIZADOS EN UN FLUJOGRAMA*. TAEM PERÚ CONSULTING: <https://taemperuconsulting.com/simbolos-utilizados-en-un-flujograma/>
- Gómez Illescas, S. A. (26 de mayo de 2020). *LA INDUSTRIA TEXTIL EN EL ECUADOR*. EOB- FASHION, LUXORY y RETAIL: <https://enriqueortegaburgos.com/la-industria-textil-en-el-ecuador/>
- Google. (2022). *Atik's Collection*. Retrieved 2 de noviembre de 2022, from <https://www.google.com.ec/maps/place/Atik%C2%B4s+Collection/@0.2529779,-78.2452653,16z/data=!4m5!3m4!1s0x8e2a156302f99e9d:0x18c60986b17b9725!8m2!3d0.2516684!4d-78.2411289?hl=es>
- Hernández, G., & Fernández, J. (2018). La planificación estratégica e indicadores de calidad educativa. *Revista Nacional de Administración*, 9(1), 69-86.
<https://doi.org/https://doi.org/10.22458/rna.v9i1.2103>
- Herrera, R., & Baquero, M. B. (2018). *Las 5 fuerzas de Porter*. Universidad de Chile. Academia.edu.
- ISOTools EXCELLENCE. (23 de junio de 2016). *ISO 9001:Diferencia entre proceso y procedimiento*. Blog corporativo: <https://www.isotools.pe/iso-9001-diferencia-proceso-procedimiento/>

- ISOTools EXCELLENCE. (03 de mayo de 2017). *¿Qué es la ISO 9001?* Software ISO Calidad (Sistemas de Gestión de Calidad): <https://www.isotools.org/normas/calidad/iso-9001/>
- Lucas Alonso, P. (junio de 2014). *Gestión de las empresas. (Proyecto Fin de Carrera)*. Escuela Técnica Superior de Ingeniería Industrial de Barcelona, Barcelona.
- Lucero, K. (2021). El sector textil, un puntual en la industria que busca levantarse . *Revista Gestión*.
- Luna Saucedo, B., Espinosa Llorens, M., López Torres, M., Valdés Clemente, C., & Bataller Venta, M. (2022). Metodología para la gestión de riesgos y oportunidades en el Sistema de Gestión de los Servicios Científico-Técnicos DECA. *Revista CENIC Ciencias Químicas*, 53(1), 023-043. <https://doi.org/https://revista.cnice.edu.cu/index.php/RevQuim/article/view/1222/950>
- Mallar, M. Á. (2010). LA GESTIÓN POR PROCESOS: UN ENFOQUE DE GESTIÓN EFICIENTE. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 13(1).
- NUEVA ISO 9001:2015. (13 de septiembre de 2015). *Concepto calidad*. Desarrollo del concepto calidad: [nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/#:~:text=La%20calidad%20es%20%20la%20adecuaci%20n,caracter%20sticas%20que%20defina%20el%20cliente](https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/#:~:text=La%20calidad%20es%20%20la%20adecuaci%20n,caracter%20sticas%20que%20defina%20el%20cliente).
- NUEVA ISO 9001:2015. (15, de septiembre de septiembre de 2020). *¿Qué diferencia existe entre proceso y procedimiento según la ISO 9001?* CAMBIOS CLAVE NUEVA ISO 9001:2015: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/09/diferencia-entre-proceso-y-procedimiento-segun-iso-9001/#:~:text=Seg%20un%20momento%20a%20los%20clientes>.
- NUEVA ISO 9001:2015. (11 de mayo de 2021). *Norma ISO 10013 2021 ¿Cómo elaborar los manuales de calidad?* NUEVA ISO 9001:2015: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2021/05/norma-iso-10013-2021-como-elaborar-los-manuales-de-calidad/#:~:text=%20C%20BFQu%20es%20la%20norma%20ISO,informaci%20n%20documentada%20que%20lo%20regula>.
- Ortegón, C. (06 de mayo de 2019). *Planeación estratégica: qué es y cómo hacerla para tu empresa*. Inmarketing: <https://blog.inmarketing.co/blog/planeacion-estrategica-que-es-como-se-hace>
- Otavalo Wendy. (2023).
- Pérez, J. (23 de abril de 2021). *Concepto de gestión*. Definición: <https://definicion.de/gestion/>
- Quiroz, M. A. (2020). *PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN, SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2015 [Tesis de ingeniería, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]*. Repositorio digital UNSA. <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/d037aad3-f0cc-414e-8808-f320d0aa21b3/content>

- Ramírez, J. L. (2018). Procedimiento para la elaboración de un análisis FODA una herramienta de planeación estratégica en las empresas . *Instituto de Investigaciones y Estudios Superiores de las Ciencias Administrativas de la Universidad Veracruzana*, 54-61.
- Rodríguez Muñoz , R., & Pérez Fernández , D. (10 de mayo de 2018). *PERFECCIONAMIENTO DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN UNA UNIVERSIDAD*. redalyc: <https://www.redalyc.org/journal/3579/357959312011/>
- Salazar Fonseca, C. M., & Jiménez Castro, W. F. (2022). Reactivación económica post Covid-19: Estrategias corporativas en el sector textil de Ambato. *593 Digital Publisher CEIT*, 7((3-1)), 48-61.
- Taipe, J. F., & Pazmiño, J. F. (2015). Consideración de los factores o fuerzas externas e internas a tomar en cuenta para el análisis situacional de una empresa. *Revista Publicando*, 2(2), 163-183.
- Zepeda Herrera, F. (19 de abril de 2018). *Los valores en la planificación estratégica* . USEM PUEBLA: <https://usempuebla.org/2018/04/30/los-valores-en-la-planeacion-estrategica/>



**Evaluación inicial del
check list de la norma ISO
9001:2015**

Anexo 1

Check list diagnóstico inicial de la empresa Atik's Collection

Check list de Diagnóstico Inicial Norma ISO 9001:2015- Atik's Collection									
		Criterios de Evaluación				0% No documentado/ No existente 25% Aplicado/ No documentado 50% Documentado/ No aplicado 75% Aplicado y documentado 100% Aplicado, documentado y controlado N/A No aplica			
ISO 9001:2015	Requerimiento del Sistema de Calidad	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Ciclo PHVA	Observaciones
4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN								41,18%
4.1	Comprensión de la organización y su contexto							P	
1	¿Se han determinado los aspectos internos y externos de la institución para su finalidad y admisión estratégica?			X					
2	¿Se lleva a cabo la búsqueda y comprobación de los aspectos internos y externos?				X				
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas								

1	¿Se ha especificado las partes interesadas ?	X						
2	¿Se han especificado los aspectos necesarios de las partes interesadas?				X			
3	¿Se ha realizado la búsqueda de información de las partes interesadas?				X			
4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad							
1	¿Se ha delimitado la aplicabilidad del SGC para fijar el alcance?	X						
2	¿Al establecer el alcance se consideró los aspectos internos y externos?	X						
3	¿Al establecer el alcance se consideró los requerimientos de las partes interesadas?	X						
4	¿Al establecer el alcance se consideró los artículos y las prestaciones que crea la organización?	X						
5	¿El alcance se encuentra detallada en la información documentada?	X						
4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos							
1	¿Se ha descrito los procesos necesarios para el SGC y su manejo en la organización?		X					
2	¿Se han especificado las entradas solicitadas y salidas esperadas de los procesos?				X			
3	¿Se ha detallado el ordenamiento de los procesos?				X			
4	¿Se ha dispuesto métodos de valoración que ayuden a afianzar e inspeccionar las operaciones?	X						

5	¿Se ha establecido requerimientos y responsables para los procesos?					X		
6	¿Se tiene en cuenta los riesgos y oportunidades para la elección de decisiones?				X			
7	¿Se conserva la documentación como apoyo en la generación de los procesos?				X			
5	LIDERAZGO							47,92%
5.1	Liderazgo y compromiso							
5.1.1	Generalidades							
1	¿La administración demuestra liderazgo, compromiso y es responsable en su labor al instante de rendir cuentas de la eficacia?				X			
2	¿Tiene establecido la política y objetivos de calidad los cuales son compatibles con el contexto y la dirección estratégica?				X			
3	¿Se fomenta la utilización del planteamiento a procesos, el razonamiento basado en riesgos para establecer la trascendencia del SGC?	X						
4	¿Se asegura que se encuentren disponibles los requerimientos necesarios para conseguir el rendimiento previsto ?					X		
5	¿Se involucra, administra y apoya al personal buscando reforzar la efectividad de la empresa y fomentando la mejora?				X			
5.1.2	Enfoque al cliente							

1	¿La gerencia satisface el máximo de requerimientos estipulados por el cliente ?				X				
2	¿Se establece riesgos y oportunidades que puedan afligir la conformidad de los productos y servicios respecto a la satisfacción del cliente?			X					
5.2	Política								
5.2.1	Establecimiento de la política de la calidad								
1	¿La gerencia ha establecido e implementado la política de calidad acoplada al funcionamiento de la organización ?		X						
2	¿Se establece la relación entre la política y los objetivos de calidad?		X						
3	¿Incorpora la obligación de efectuar los requerimientos adaptables y la mejora continua?		X						
5.2.2	Comunicación de la política de calidad								
1	¿La política de calidad se encuentra documentada para las partes interesadas a fin de aplicarse dentro de la empresa?		X						
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización								
1	¿La administración asigna responsables para cada rol, asegurándose que estén acorde a los requerimientos de la norma?		X						
6	PLANIFICACIÓN								16,67%
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades							P	

1	¿La empresa ha valorado los riesgos y oportunidades para afirmar que el SGC obtenga buenos rendimientos?		X						
2	¿La empresa ha planificado movimientos para encontrar riesgos y oportunidades a fin de evaluar su eficacia?	X							
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos								
1	¿Se ha establecido los objetivos de calidad que están sumamente conectados a la política, los cuales son medibles y son objetos de seguimiento?		X						
2	¿Se conserva la documentación sobre los objetivos?	X							
6.3	Planificación de los cambios								
1	¿Se planea los cambios en el SGC?		X						
2	¿La administración considera generar cambios dentro de la empresa ?		X						
7	APOYO								32,69%
7.1	Recursos								
7.1.1	Generalidades								
1	¿La empresa determina y proporciona los requerimientos necesarios para el establecimiento, mantenimiento y mejora continua, considerando la disposición recursos internos y los proveedores externos?		X					H	
7.1.2	Personas								

1	¿Se ha proporcionado personal adecuado para realizar e inspeccionar las actividades?				X				
7.1.3	Infraestructura								
1	¿La empresa facilita y mantiene las instalaciones y equipos necesarios para las operaciones en buen estado?				X				
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos								
1	¿La empresa cuenta con un adecuado entorno laboral tanto en factores humanos y físicos?		X						
7.1.6	Conocimiento de la organización								
1	¿Se ha establecido conocimientos necesarios para la fabricación de los productos?		X						
7.2	Competencia								
1	¿El personal de la empresa es cualificado ya sea por su formación o experiencia para el desarrollo de las labores?			X					
2	¿Se realiza el seguimiento del desempeño laboral de los operarios que permita asegurar su competitividad?		X						
3	¿Se mantiene la documentación como respaldo de la competencia laboral? (formación, tutoría, reasignación, contratación)	X							
7.3	Toma de conciencia								
1	¿La empresa ha compartido la política y objetivos de calidad con toda la nómina laboral, además de conocer sus beneficios?		X						

7.4	Comunicación								
1	¿Se ha realizado planes de comunicación pertinente con el SGC tanto con las partes internas y externas?		X						
7.5	Información documentada								
7.5.1	Generalidades								
1	¿La empresa cuenta con la documentación solicitada por la norma, además de la información necesaria ?	X							
7.5.2	Creación y actualización								
1	¿Se encuentra definido y aprobado el formato para cada documento?			X					
7.5.3	Control de la información documentada								
1	¿La documentación se encuentra disponible y protegida adecuadamente?		X						
8	OPERACIÓN								26,25%
8.1	Planificación y control operacional								
1	¿La empresa planea, ejecuta y verifica los procesos para la adecuada provisión de los productos?		X						
2	¿Se ha establecido requerimientos necesarios para la aceptación de los productos?			X					
3	¿Se conserva la documentación de los procesos para tener confianza y demostrar la aprobación de los productos?		X						
4	¿Se inspecciona la modificación planeada de los procesos?		X						
8.2	Requisitos para los productos y servicios								

8.2.1	Comunicación con el cliente								
1	¿Se mantiene una buena comunicación con el cliente a fin de conocer sus perspectivas y demandas? (Consultas, pedidos, cambios, quejas)				X				
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos o servicios								
1	¿Para determinar los requisitos de los productos se tiene en cuenta las obligaciones legales y reglamentarias?	X							
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios								
1	¿La empresa garantiza la capacidad de cumplir con los requisitos tanto del cliente como empresariales antes de aceptar el pedido? (Antes y después: características del producto y cambios)		X						
2	¿Se conserva la documentación sobre los resultados de revisión?	X							
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos								
1	¿La empresa verifica los cambios producidos en el producto se modifiquen en los registros y se comunique a todas las personas pertinentes? (Personal, clientes)	X							
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios								
8.3.1	Generalidades								
1	¿La empresa establece, ejecuta y mantiene actividades de diseño y desarrollo de los productos?		X						

8.3.2	Planificación del diseño y desarrollo							
1	¿La empresa define las etapas y los controles para el diseño y desarrollo de productos? Donde se involucra: duración, complejidad, revisión, autoridades, recursos, necesidades del cliente.		X					
8.3.3	Entrada para el diseño y desarrollo							
1	¿La empresa ha considerado los requisitos para el tipo de productos considerando: funcionalidad, ejecución y normas por implementar?		X					
2	¿La empresa conserva la documentación acerca de las entradas del diseño y desarrollo?	X						
8.3.4	Controles del diseño y desarrollo							
1	¿Se asignan revisiones a los procesos de diseño y desarrollo para evaluar la disposición de ejecución en base a los requisitos?		X					
2	¿Se verifican las salidas del diseño y desarrollo a fin de cerciorarse del cumplimiento de los requisitos de entrada?			X				
3	¿Se aseguran de tomar cualquier tipo acción en base al inconveniente que se pueda presentar durante las revisiones, verificaciones o validaciones?			X				
4	¿Se conserva la documentación acerca de estas actividades?	X						
8.3.5	Salidas del diseño y desarrollo							
1	¿Se aseguran de detallar las particularidades principales de los productos o servicios?		X					

2	¿Se conserva la documentación sobre las salidas del diseño y desarrollo?		X					
8.3.6	Cambios del diseño y desarrollo							
1	¿La empresa reconoce, inspecciona y examina los cambios hechos durante el diseño y desarrollo, con el fin de asegurar que no haya una conmoción desfavorable en la conformidad con los requerimientos?		X					
2	¿Se conserva la documentación de los cambios, donde se encuentra los resultados de las inspecciones y la aprobación de cambios?		X					
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente							
8.4.1	Generalidades							
1	¿Se ha verificado quienes son sus proveedores y las actividades de este?				X			
2	¿La empresa aplica una metodología para evaluar, seleccionar y dar seguimiento al desempeño de los proveedores?			X				
3	¿Conserva la documentación acerca de estas actividades?	X						
8.4.2	Tipo y alcance del control							
1	¿La empresa afirma que los procesos, productos o servicios suministrados exteriormente no afecten la capacidad de la empresa en su forma de entregar productos a los clientes?		X					

2	¿Los procesos suministrados exteriormente permanecen dentro del control de la norma?		X					
3	¿Se verifica el cumplimiento de los proveedores?		X					
8.4.3	Información para los proveedores externos							
1	¿La empresa cuenta con un registro acerca de la materia prima e insumos o servicios que se suministraran externamente?				X			
2	¿La empresa expresa a sus proveedores los requerimientos a proporcionar?				X			
3	¿Se comunica la competencia e interacción del proveedor para con la empresa?		X					
8.5	Producción y provisión del servicio							
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio							
1	¿Se encuentra disponible la documentación acerca de: la descripción de los procesos, las características del producto, resultados a alcanzar, ¿disponibilidad, infraestructura y la competencia del personal?		X					
2	¿Se implementa acciones para prevenir el error humano?		X					
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos							
1	¿Se identifica, revisa, favorece y sostiene la propiedad perteneciente al cliente o proveedor?	X						
8.5.4	Preservación							

1	¿La empresa cuenta con registros o metodologías que permitan resguardar la salida del producto?			X					
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega								
1	¿La empresa a establecido el alcance de las actividades de entrega del producto fundamentando los requisitos legales, cliente, vida útil, garantía?	X							
8.5.6	Control de cambios								
1	¿Se resguarda la documentación sobre el control de cambios durante la producción y los resultados de este?	X							
8.6	Liberación de los productos o servicios								
1	¿La empresa ha establecido las etapas adecuadas para constatar que se ejecuten con los requerimientos del producto?		X						
2	¿Conserva la documentación acerca de la expedición de los productos donde se identifica la valoración y aceptación del cliente?	X							
8.7	Control de las salidas no conformes								
1	¿Cuenta con estrategias para controlar los productos no conformes?		X						
2	¿Conserva la documentación sobre la no conformidad del producto y las acciones a tomar sobre estos?	X							
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO								0,00%
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación							V	
9.1.1	Generalidades								

1	¿Identifica y aplica modos evaluación necesarios para asegurar el funcionamiento y la eficacia de la norma?	X							
2	¿Conserva la documentación como demostración de los resultados?	X							
9.1.2	Satisfacción del cliente								
1	¿Cuenta con una metodología que permita conocer y dar seguimiento a la satisfacción del cliente?	X							
9.1.3	Análisis y evaluación								
1	¿Examina y calcula los datos que se manifiestan por el seguimiento y medición?	X							
9.2	Auditoría interna								
1	¿Planifica auditorías internas para verificar el cumplimiento de la norma?	X							
2	¿Se comunica a la dirección pertinente la conclusión obtenida en la auditoría?	X							
3	¿Conserva la documentación como evidencia del desarrollo de programas de auditoría y sus respectivos planes de mejora?	X							
9.3	Revisión por la dirección								
9.3.1	Generalidades								
1	¿Revisa la norma mediante intervalos planeados con el fin de asegurar la eficacia ?	X							
9.3.2	Entradas de la revisión por la dirección								

1	¿La verificación de la gerencia es planificada y se considera los cambios que afecten directamente al sistema?	X							
9.3.3	Salidas de la revisión por la dirección								
1	Las salidas de la administración contienen resoluciones relacionadas con: ¿las oportunidades de mejora, cambios, necesidad de requerimientos?	X							
10	MEJORA								30,00%
10.1	Generalidades								
1	¿Se ha establecido y seleccionado las oportunidades de mejora con el propósito de mejorar los productos y aumentar la satisfacción del cliente?				X				
10.2	No conformidad y acción correctiva								
1	¿La empresa adapta un método que permita actuar sobre las no conformidades, mediante acciones para controlarla, corregirla o eliminarla?			X					
2	¿Conserva la documentación de las no conformidades encontradas y de la misma manera de acciones correctivas utilizadas para disminuirlas?		X						
10.3	Mejora continua								
1	¿La empresa mejora continuamente la convivencia?	X							
2	¿La empresa considera el análisis de resultados para determinar las necesidades y oportunidades a considerarse para generar la mejora continua?	X							

A



Fichas de caracterización de los procesos

atik's
collection

Anexo 2

Fichas de caracterización Atik's Collection

 ATIK'S COLLECTION				CÓDIGO:	GE.A.FC.01
				VERSIÓN:	1
				ELABORADO POR:	Otavao Wendy
				REVISADO POR:	
MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA			RESPONSABLE DEL SUBPROCESO:		Personal de administración
PROCESO: ADMINISTRACIÓN			PARTICIPANTES:		Gerente, administradora
OBJETIVO:	Desarrollar directrices estratégicas mediante la asignación adecuada de recursos humanos, tecnológicos y materiales para alcanzar las metas de producción.		ALCANCE:	Este procedimiento corresponde a la dirección estratégica de la empresa	
CONTROL					
CÓDIGO	DOCUMENTOS	REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015		CÓDIGO	REGISTROS
GE.A.01.D1	Plan estratégico	4, 5, 6, 8, 8.1, 8.2, 9,10		GE.A.02.R1	Hoja de vida
GE.A.01.D2	Orden de corte			GE.A.02.R2	Registro del personal
GE.A.01.D3	Orden de producción			GE.A.03.R1	Prendas y abonos realizadas a trabajadores
GE.A.02.D2	Contrato de trabajo			GE.A.03.R2	Hoja de rol de pagos
PROVEDORES	ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Gerente general	Capital de la empresa prima obra Materia Mano de Maquinaria	P	Toma de decisiones correctas para el correcto desempeño empresarial	Plan estratégico, contrato de trabajo, orden de producción, orden de corte	Administradora Gerente Clientes
		H	Planificar directrices estratégicas la asignación de todos los recursos necesarios para el desarrollo productivo		
		V	Verificar el cumplimiento de las actividades en cada una de las áreas.		
		A	Toma de decisiones ante posibles retrasos o inconvenientes que se presenten en la producción		
RECURSOS					
MAQUINAS Y EQUIPOS		MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO	
Computadora, Impresora, teléfono,		Materiales de oficina	Área administrativa- Atik's Collection	Presupuesto asignado por la empresa	
INDICADORES			RIESGOS		
% de cumplimiento de objetivos			Incumplimiento de las actividades planificadas		
Ejecución de capacitaciones			Gastos excesivos en los materiales		
Evaluación de desempeño del personal			Pago de mano de obra elevada		

 ATIK'S COLLECTION		CÓDIGO:	GO.AMP.FC.01		
		VERSIÓN:	1		
		ELABORADO POR:	Otavalo Wendy		
		REVISADO POR:			
MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA		RESPONSABLE DEL SUBPROCESO:		Operador de bodega	
PROCESO: ADQUISICIÓN DE MATERIA PRIMA		PARTICIPANTES:		Gerente, personal de bodega, proveedores	
OBJETIVO:	Adquirir la materia prima e insumos requeridos para el desarrollo de las actividades con el fin de satisfacer las necesidades del cliente.	ALCANCE:	Este procedimiento corresponde al área de recepción de materia prima e insumos		
CONTROL					
CÓDIGO	DOCUMENTOS	REQUISITOS	CÓDIGO	REGISTROS	
GO.AMP.01.D1	Orden de compra	8.4, 8.5	GO.AMP.03.R1	Inventario de materiales	
PROVEEDORES	ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Necesidades de las áreas internas	Orden de fabricación Orden de compra Lista de materiales Información del proveedor	P	Planificar las ordenes de pedido al proveedor de acuerdo con las especificaciones de calidad	Factura Registro de la orden de compra Producto terminado	Personal de bodega Todas las áreas de la empresa
		H	Realizar la orden de compra de materia prima e insumos Recepcionar la MP e insumos		
		V	Verificar que la compra sea adecuado al pedido realizado Comprobar la factura emitida por el proveedor		
		A	Ejecutar acciones correctivas en caso de posibles inconvenientes con los materiales		
RECURSOS					
MÁQUINAS Y EQUIPOS	MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO		
Computadora, impresora, teléfono, carro de transporte manual	Materiales de oficina	Área de recepción de materia prima- Atik's Collection	Presupuesto asignado por la empresa		
INDICADORES		RIESGOS			
Tiempo medio de retraso en pedido		Realizar el pedido a destiempo			
Eficiencia del trabajo		Adquirir materiales de otro proveedor con baja calidad		105	
		Baja producción y tiempos muertos			

 ATIK'S COLLECTION		CÓDIGO:	GO.D.FC.02
		VERSION:	1
		ELABORADO POR:	Otavaló Wendy
		REVISADO POR:	
MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA		RESPONSABLE DEL SUBPROCESO:	
PROCESO: DISEÑO		PARTICIPANTES:	
OBJETIVO:	Diseñar nuevos productos considerando las temporadas de tendencia y las necesidades de los clientes.	ALCANCE:	Este proceso corresponde al área de diseño de nuevos productos donde incluye actividades desde el diseño y patronaje de prendas
CONTROL			
CÓDIGO	DOCUMENTOS	REQUISITOS	CÓDIGO
GO.D.01.D1	Ficha técnica del producto	4.2, 5.1, 5.3, 6.3, 7.1, 7.5.3, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 9.1.2	GO.D.01.R1
GO.D.01.D2	Orden de corte		N/A
PROVEEDORES	ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES
Necesidades del cliente Gerencia	Especificaciones del clientes Software para el diseño	P	Investigar nuevas tendencias de moda pedidos exclusivos de clientes
		H	Realizar el patronaje Imprimir molde Enviar a realizar la muestra en producción Realizar la ficha del diseño
		V	Verificar las medidas del nuevo producto
		A	Realizar cambios en el diseño en caso de errores en las medidas
			Recibir
			Ficha del diseño Patrones del nuevo modelo
			Área de corte
RECURSOS			
MÁQUINAS Y EQUIPOS	MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Computadora con el software de diseño, Plotter de moldería, teléfono	Materiales de oficina	Área de diseño- Atik's Collection	Presupuesto asignado por la empresa
INDICADORES		RIESGOS	
Eficiencia en la producción		Incumplimiento en las especificaciones del diseño	
Eficiencia del operario		Recursos no adecuados para el nuevo modelo	
Diseños exitosos		Personal no calificado en el área de diseño	

 ATIK'S COLLECTION		CÓDIGO:		GO.C.FC.03	
		VERSIÓN:		1	
		ELABORADO POR:		Otavalo Wendy	
		REVISADO POR:			
MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA			RESPONSABLE DEL SUBPROCESO:		Personal de corte
PROCESO: CORTE			PARTICIPANTES:		Personal de corte, personal de diseño, gerente
OBJETIVO:	Realizar el corte de las piezas de acuerdo al moedlo de la prendas para conseguir las medidas correctas del producto		ALCANCE:	Este procediemitno corresponde al área de corte, cuyas actividades parten desde el corte del modelo hasta el paqueteo de los lotes de producción	
CONTROL					
CÓDIGO	DOCUMENTOS	REQUISITOS		CÓDIGO	REGISTROS
GO.C.01.D1	Orden de producción			GO.C.01.R1	Reporte diario de corte
GO.C.01.D2	Orden de corte			GO.C.01.R2	Registro de peso de tela
GO.C.01.D3	Ficha técnica del diseño			N/A	N/A
PROVEEDORES	ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Área de diseño y administración	Ficha de corte Patronaje Tela	P	Recibir ficha de corte	Paquete de corte por talla	Área de estampado
		H	Imprimir patronaje de la prenda Tender tela Empaquetar el corte por lote		
		V	Revisar que el paquete de corte sea de la misma talla		
		A	Cambiar piezas defectuosas		
RECURSOS					
MÁQUINAS Y EQUIPOS		MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO	
Computador, Plotter de moldería, Cortadora vertical, Tendedora móvil, Mesa		Tijera, esfero, spray fijador, regla, cinta métrica	Área de corte- Atik's Collection	Presupuesto asignado por la empresa	
INDICADORES			RIESGOS		
Eficiencia del trabajador			Inapropiado uso de la máquina cortadora		
Eficiencia de la producción			Fallos en la cortadora		107
			Falta de recursos para el corte		

 ATIK'S COLLECTION		CÓDIGO:	GO.E.FC.04		
		VERSIÓN:	1		
		ELABORADO POR:	Otavalo Wendy		
		REVISADO POR:			
MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA		RESPONSABLE DEL SUBPROCESO:	Personal de estampado		
PROCESO: ESTAMPADO		PARTICIPANTES:	Personal de estampado, personal de diseño, gerente		
OBJETIVO:	Realizar el estampado en las piezas cortadas para conseguir un acabado exclusivo cumpliendo con las características solicitadas por el cliente	ALCANCE:	Este proceso corresponde al área de estampado donde las actividades van desde la recepción del corte de las piezas hasta el inicio del proceso de confección		
CONTROL					
CÓDIGO	DOCUMENTOS	REQUISITOS	CÓDIGO	REGISTROS	
GO.E.01.D1	Ficha técnica del diseño	5.1, 5.3, 7.5.2, 7.5.3, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 9, 10	GO.E.01.R1	Inventario de diseños en vivnilo	
GO.E.01.D2	Ficha de combinados		GO.E.01.R2	Reporte diario de estampados	
PROVEEDORES	ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Área de corte Área de acabados	Logos de vinilo Piezas de las prendas	P	Recibir los logos y piezas a estampar Receptar las especificaciones del cliente en caso de ser un modelo nuevo	Piezas estampadas listas para confeccionar	Producción- Emsamble
		H	Estampar logos en las piezas Realizar el bordado Colocar piezas estampadas en el paquete de corte		
		V	Comprobar que el estampado tenga el acabado requerido		
		A	Corregir errores en el estampado en caso de ser necesario		
RECURSOS					
MÁQUINAS Y EQUIPOS		MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO	
Planchas de sublimación, bordadora		Guantes, cinta adhesiva, esfero	Área de estampados- Atik's Collection	Presupuesto asignado por la empresa	
INDICADORES			RIESGOS		
Eficiencia del trabajador			Estampados defectuosos		
Eficiencia en la producción			Fallos en la maquinaria		

 ATIK'S COLLECTION		CÓDIGO:			
		GO.P.FC.05			
		VERSIÓN:			
		1			
ELABORADO POR:		Otavalo Wendy			
REVISADO POR:					
MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA		RESPONSABLE DEL SUBPROCESO:			
		Jefe de producción			
PROCESO: PRODUCCIÓN		PARTICIPANTES:			
		Jefe de producción, personal de confección			
OBJETIVO:	Elaborar las diferentes prendas conforme con las especificaciones del diseño a fin de cumplir con la meta de producción mensual	ALCANCE:	Este proceso se lleva a cabo en el área de confección, inicia desde la recepción de los materiales hasta el inicio del proceso de control de calidad		
CONTROL					
CÓDIGO	DOCUMENTOS	REQUISITOS	CÓDIGO	REGISTROS	
GO.P.01.D1	Orden de producción	4.1, 5, 7.5.2, 7.5.3, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, 9.1, 10	GO.P.01.R1	Control de producción	
GO.P.01.D2	Ficha técnica del producto		GO.P.01.R2	Registro de producción diaria	
GO.P.01.D3	Ficha de combinados		N/A	N/A	
PROVEEDORES	ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Área de ensamble Área de recepción de materia prima e insumo	Lote de corte Insumos Lista de especificaciones del modelo	P	Recibir lote de corte e insumos necesarios Receptar lista de especificaciones Preparar piezas a confeccionar	Productos terminados Registro de producción por módulo de confección	Área de empaquetado y control de calidad
		H	Confeccionar las prendas de acuerdo a las características del modelo		
		V	Revisar que el producto este correctamente encablado Contar el total de prendas antes de trasladar al proceso de control de calidad		
		A	Reparar prendas que no cumplan con los estándares de calidad		
RECURSOS					
MÁQUINAS Y EQUIPOS		MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO	
Máquinas de Overlock, Recta, Recubridora, Computadora		Agujas, tijeras, corta hilos, hilos, elásticos, Cinta adhesiva, esfero, cierres, etiquetas	Área de confección- Atik's Collection	Presupuesto asignado por la empresa	
INDICADORES			RIESGOS		
Eficiencia por trabajador			Fallos en la maquinaria		
Eficiencia en la producción			Posturaz forzadas		
% de pedidos cumplidos a tiempo			Recursos no disponibles a tiempo		
% Prendas defectuosas			Infraestructura inadecuada		
			109		

 ATIK'S COLLECTION		CÓDIGO:		GO.PT.FC.06		
		VERSIÓN:		1		
		ELABORADO POR:		Otavalo Wendy		
		REVISADO POR:				
MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA			RESPONSABLE DEL SUBPROCESO:		Jefe del productos terminados	
PROCESO: PRODUCTO TERMINADO			PARTICIPANTES:		Jefe y personal del área control de calidad y empaquetado	
OBJETIVO:	Limpiar las prendas terminadas para posteriormente ser empacadas de acuerdo al modelo y talla solicitadas por el cliente y mercados en general.		ALCANCE:	Este proceso inicia con la recepción del producto terminado y finaliza en el empaque y embajale de la mercadería.		
CONTROL						
CÓDIGO	DOCUMENTOS		REQUISITOS		CÓDIGO	REGISTROS
GO.PT.01.D1	Orden de corte		8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7		GO.PT.01.R1	Registro de prendas faltantes
GO.PT.01.D2	Orden de producción				GP.PT.01.R2	Registro de fallas
GO.PT.01.D3	Ficha técnica del producto				GPO.PT.01.R3	Inventario de producto terminado
PROVEEDORES	ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTES
Área de confección y ventas	Productos terminados Orden de pedido del cliente y mercado	P	Recepcionar prendas terminadas Gestionar los materiales necesarios para el proceso		Producto empacado Hoja de control de inventario	Clientes externos
		H	Limpiar prendas terminadas Doblar prendas por talla y color Clasificar prendas según solicitud del mercado o cliente Empacar prendas			
		V	Comprobar que los empaques esten correctamente separadas para cada mercado			
		A	Realizar acciones correctivas ante posibles errores			
RECURSOS						
MÁQUINAS Y EQUIPOS		MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO		
Computadora, impresora, elevador de carga		Cinta adhesiva transparente, fundas quintaleras, etiquetas adhesivas, corta hilos	Área de control de calidad y empaquetado- Atik's Collection	Presupuesto asignado por la empresa		
INDICADORES			RIESGOS			
Actualización de inventario			Falta de recursos			110
Eficiencia por trabajador			Personal no calificado			

 ATIK'S COLLECTION		CÓDIGO:			
		GA.V.FC.01			
		VERSIÓN:			
		1			
ELABORADO POR:		Otavalo Wendy			
REVISADO POR:					
MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO		RESPONSABLE DEL SUBPROCESO:			
		Vendedores			
PROCESO: VENTAS		PARTICIPANTES:			
		Vendedores, Jefe de control de calidad, Contadora			
OBJETIVO:	Comercializar los productos en los diferentes mercados y locales de la empresa Atik's Collection con el fin de generar ingresos.	ALCANCE:	Este proceso va desde la recepción de los empaques del producto terminado hasta la venta del producto con el cliente final		
CONTROL					
CÓDIGO	DOCUMENTOS	REQUISITOS	CÓDIGO	REGISTROS	
GA.V.01.D1	Nota de entrega	4.1, 5, 6, 8, 8.1, 8.2,9, 10	GA.V.01.R1	Registro de ventas	
GA.V.01.D2	Factura de ventas		GA.V.01.R2	Hoja de control de inventario	
GA.V.02.D1	Orden de pedido		GA.V.02.R1	Registro de pagos	
PROVEEDORES	ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Área de control de calidad y empaçado	Empaque del producto final Nota de venta Información de pedido	P	Planificar y organizar los productos en el espacio de trabajo	Venta del producto Satisfacción del cliente Facturación	Clientes externos Finanzas y área de control de calidad y empaçado
		H	Ofertar el producto al cliente Ofrecer información al cliente sobre el producto Registrar datos de la venta		
		V	Comprobar el total de venta Verificar los datos del cliente		
		A	Realizar acciones correctivas ante posibles errores		
RECURSOS					
MÁQUINAS Y EQUIPOS		MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO	
Computador, impresora		Nota de venta, esféro, cinta adhesiva, tarjeta de presentación		Presupuesto asignado por la empresa	
INDICADORES			RIESGOS		
% ventas			Personal no calificado		
Eficiencia por trabajador			No dr seguimiento y control a las ventas		
			No tener registro de clientes		

 ATIK'S COLLECTION		CÓDIGO:	GA.C.FC.02		
		VERSIÓN:	1		
		ELABORADO POR:	Otavalo Wendy		
		REVISADO POR:			
MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO		RESPONSABLE DEL SUBPROCESO:		Asistente de contabilidad	
PROCESO: CONTABILIDAD		PARTICIPANTES:		Gerente, asistente de contabilidad, administradora	
OBJETIVO:	Mantener registros claros y ordenados de todas las operaciones financieras de la empresa Atik's Collection con el propósito de conocer el desempeño empresarial mediante datos de utilidad y pérdidas.	ALCANCE:	Este proceso parte desde la recepción de notas de entrega y efectivo de ventas, hasta la realización del informe general de pérdidas y ganancias		
CONTROL					
CÓDIGO	DOCUMENTOS	REQUISITOS		CÓDIGO	REGISTROS
GA.C.01.D1	Hoja de producción de maquila	4,5.3, 6.3, 7.1, 7.2, 7.5, 8, 9.1, 9.2, 9.3, 10.1, 10.2, 10.3		GA.C.01.R1	Registro de ingresos y egresos maquila
GA.C.02.D1	Nota de entrega			GA.C.01.R2	Cuentas a maquila y R. Taller
GA.C.02.D2	Factura electrónica			GA.C.01.R3	Rol de pago maquila
GA.C.02.D3	Informe general (Ventas y ganancias)			GA.C.02.R1	Registro de gastos y ventas
PROVEEDORES	ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Todas las áreas de la empresa	Reporte de ventas de proveedores Facturas Reporte de pagos y remuneraciones Cheques	P	Planificar el control financiero Proyectar el movimiento del flujo de dinero	Rol de pago Informes financieros Flujo de caja	Gerente y administradora
		H	Ingresar facturas electrónicas Actualizar libro diario Calcular el margen de utilidad Realizar pagos a proveedores		
		V	Comprobar estado de cuentas Revisar el flujo de caja		
		A	Tomar acciones de corrección ante posibles situaciones adversas		
RECURSOS					
MÁQUINAS Y EQUIPOS		MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO	
Computador, impresora		Materiales de oficina, facturas, nortas de venta	Área de contabilidad- Atik's Collection	Presupuesto asignado por la empresa	
INDICADORES			RIESGOS		
% Utilidad y ventas			Personal no calificado		
Flujo de caja			Datos no registrados ocasionando pérdidas		
			112		

 ATIK'S COLLECTION		CÓDIGO:	GA.MP.FC.04		
		VERSIÓN:	1		
		ELABORADO POR:	Otavalo Wendy		
		REVISADO POR:			
MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO		RESPONSABLE DEL SUBPROCESO:			
PROCESO: MARKETING Y PUBLICIDAD		PARTICIPANTES:			
OBJETIVO:	Garantizar la vida útil de la maquinaria y equipo a fin de evitar demoras o paros en la producción mediante el mantenimiento preventivo y correctivo.	ALCANCE:	Este proceso parte desde la revisión de la maquinaia o equipo hasta la verificación del correcto funcionamiento		
CONTROL					
CÓDIGO	DOCUMENTOS	REQUISITOS	CÓDIGO	REGISTROS	
GA.MP.01.D1	Catálogo digital	5.1, 8.2, 9.1	N/A	N/A	
PROVEEDORES	ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Empresa de servicio de mantenimiento	Maquinaria con fallos o averías Manual de maquina o equipo	P	Planificar mantenimientos preventivo en un determinado período	Planificación de mantenimiento preventivo Registro del mantenimiento Maquinaria en buen estado	Toda la empresa
		H	Realizar el mantenimiento preventivo de las maquinas con fallos o averías		
		V	Comprobar el correcto funcionamiento de la maquinaria		
		A	Reparar daños adversos		
RECURSOS					
MÁQUINAS Y EQUIPOS		MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO	
Caja de herramientas y repuestos		Limpiadores, pinzas, aceite	Atik's Collection	Presupuesto asignado por la empresa	
INDICADORES			RIESGOS		
Gastos de reparación			Técnico no calificado		
% cumplimiento de mantenimiento preventivo y correctivo			Deterioro de la máquina		
Tiempo de duración de la maquinaria en buen estado			Costo elevado de mantenimiento		

		ATIK'S COLLECTION			CÓDIGO:	GA.M.FC.03
					VERSIÓN:	1
					ELABORADO POR:	Otavalo Wendy
					REVISADO POR:	
MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO			RESPONSABLE DEL SUBPROCESO:		Técnico de mantenimiento	
PROCESO: MANTENIMIENTO			PARTICIPANTES:		Técnico de mantenimiento, personal de la empresa	
OBJETIVO:	Garantizar la vida útil de la maquinaria y equipo a fin de evitar demoras o paros en la producción mediante el mantenimiento preventivo y correctivo.		ALCANCE:	Este proceso parte desde la revisión de la maquinaria o equipo hasta la verificación del correcto funcionamiento		
CONTROL						
CÓDIGO	DOCUMENTOS	REQUISITOS- NORMA ISO 9001:2015			CÓDIGO	REGISTROS
GA.M.01.D1	Rerpote de resultados	7.1			GA.M.01.R1	Registro de pago
GA.M.01.D2	Ficha técnica de la maquinaria				N/A	N/A
GA.M.01.D3	Requerimiento de materiales				N/A	N/A
GA.M.01.D4	Cronograma de mantenimiento				N/A	N/A
PROVEEDORES	ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTES
Empresa de servicio de mantenimiento	Maquinaria con fallos o averías Manual de maquina o equipo	P	Planificar mantenimientos preventivo en un determinado período		Planificación de mantenimiento preventivo Registro del mantenimiento Maquinaria en buen estado	Toda la empresa
		H	Realizar el mantenimiento preventivo de las maquinas con fallos o averías			
		V	Comprobar el correcto funcionamiento de la maquinaria			
		A	Reparar daños adversos			
RECURSOS						
MÁQUINAS Y EQUIPOS		MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO		
Caja de herramientas y repuestos		Limpiadores, pinzas, aceite	Atik's Collection	Presupuesto asignado por la empresa		
INDICADORES			RIESGOS			
Gastos de reparación			Técnico no calificado			
% cumplimiento de mantenimiento preventivo y correctivo			Deterioro de la máquina			
Tiempo medio de reparación de la maquinaria y equipo			Costo elevado de mantenimiento			
					114	



Matriz de riesgos de los procesos

Anexo 3

Matriz de riesgos Atik's Collection

MATRIZ DE RIESGOS DE LOS PROCESOS								VERSIÓN:
								1
CARACTERIZACIÓN DEL RIESGO				ESTUDIO DEL RIESGO				CONTROL DEL RIESGO
MACROPROCESO	PROCESO	RIESGO	CAUSA	NP	NC	VALOR DEL RIESGOS	CLASIFICACIÓN DEL RIESGO	PLAN DE ACCIONES
Gestión estratégica	Planificación estratégica	Incumplimiento de las actividades, objetivos y metas planificadas	Mala planificación y mínimo compromiso por parte del personal	2	3	6	Importante	Planificar las actividades de forma periódica con el propósito de verificar su cumplimiento.
		Contratar personal no calificado para el puesto de trabajo	Falta de profesiogramas	3	2	6	Importante	Establecer formatos de profesiogramas para cada área de trabajo
		Información dividida al momento de comunicar al personal	Mala comunicación interna	2	2	4	Moderado	Comunicar los cargos y funciones a cada personal
		Suspensión de las actividades	Pandemia, protestas nacionales	1	3	3	Moderado	Implementar el plan de continuidad de negocios

Gestión operativa	Adquisición de materia prima	Falta de recursos necesarios para las operaciones	Inventario desactualizado	2	3	6	Importante	Establecer formato de inventario de materia prima e insumos, y capacitar al personal para su debido uso.
		Perdida de ordenes de despacho	Falta de control de documentos	1	2	2	Tolerable	Registrar y archivar órdenes de despacho
	Diseño	Diseños nuevos con fallas	Falta de especificaciones del nuevo diseño	2	2	4	Moderado	Revisión y control de la ficha técnica del producto
		Personal no calificado	Personal nuevo o sin experiencia	2	2	4	Moderado	Establecer profesiograma del puesto de trabajo y capacitar al personal nuevo
		Fallos en el software del diseño	Falta de mantenimiento	1	3	3	Moderado	Planificar revisiones y mantenimiento periódico
	Corte	No tener recursos necesarios	Inventario desactualizado	2	3	6	Importante	Actualizar periódicamente el inventario de materia prima
		Fallas del equipo o herramientas	Mal uso del equipo y falta de mantenimiento	1	3	3	Moderado	Revisar el inventario y realizar informe de materiales faltantes con tiempo previo
		Cortes inadecuados	Personal no capacitado y distracciones	1	2	2	Tolerable	Planificar capacitaciones periódicas
		Heridas	Mal uso de la maquinaria	1	3	3	Moderado	Capacitar al personal sobre el uso de la cortadora

Estampado	Fallas de la maquinaria	Mal uso del equipo y falta de mantenimiento	1	2	2	Tolerable	Planificar mantenimiento preventivo de los equipos
	Insuficientes logos de vinilo	Falta de inventario	2	2	4	Moderado	Revisar periódicamente el total de logos de vinilo y comunicar faltante al encargo
	Defectos en el estampado	Diseño de vinilo con fallas, mala configuración de la temperatura del equipo	3	2	6	Importante	Seguir el procedimiento correcto y revisar el equipo antes del uso
Producción	Fallos en la maquinaria	Mal uso del equipo y falta de mantenimiento	3	3	9	Intolerable	Planificar manteamientos periódicos
	Ausentismo del personal	Falta de responsabilidad	2	3	6	Importante	Realizar registros de permisos y atrasos
	Falta de herramientas (tijeras, corta hilos, prénsatelas, hilos, etc.)	Inventario desactualizado	3	2	6	Importante	Realizar lista de materiales faltantes y entregar al encargado de bodega
	Mala iluminación	Falta de estudio de riesgos físico	2	2	4	Moderado	Realizar estudio de iluminación basado en el Decreto ejecutivo 2393
	Posturas forzadas	Equipos no adecuados para el proceso	2	3	6	Importante	Realizar un estudio de riegos ergonómicos de posturas forzadas

		Demoras en la producción	Personal no capacitado, distracciones, falta de recurso	2	3	6	Importante	Inspeccionar y controlar continuamente el proceso de confección
	Empaquetado, control de calidad y ventas	Falta de recursos de empaque	Inventario desactualizado	2	2	4	Moderado	Actualizar periódicamente el inventario de materiales de empaque
		No disponer de etiquetas adhesivas y barras de código	Inventario desactualizado	2	2	4	Moderado	Realizar lista de materiales faltantes
		Demora en la entrega de producción	Falta de recursos o nuevo modelo	2	3	6	Importante	Establecer y comunicar los plazos de entrega establecidos para cada modelo
		Prendas con mala calidad	Personal nuevo o sin experiencia	2	2	4	Moderado	Comunicar al operario las especificaciones de calidad de cada producto
GESTIÓN DE APOYO	Comercialización	Personal no capacitado	Falta de profesiogramas	2	3	6	Importante	Capacitar periódicamente al personal con nuevas estrategias de venta
		Incremento de la competencia	Falta de control de ventas ambulantes	3	2	6	Importante	Mejorar estrategias de marketing
		No llevar registro de ventas	Falta de materiales (Notas de ventas)	1	3	3	Moderado	Entregar con tiempo previo materiales necesarios

	Financiero	Informes incompletos	Falta de información	2	2	4	Moderado	Llevar registros de todas las actividades financieras
		Desequilibrio monetario en relación con los productos de inventario	Fallas en el conteo del producto, pérdidas de productos	2	3	6	Importante	Monitoreo y control de registros de inventario
	Mantenimiento	Fallas o averías en las maquinarias	Mal uso del equipo y falta de mantenimiento	3	3	9	Intolerable	Planificar mantenimiento preventivo de los equipos
		Falta de repuestos	Inventario desactualizado	3	3	9	Intolerable	Revisar inventario y realizar lista de materiales faltantes
	Marketing y publicidad	Desactualización del catálogo digital	Falta de innovación de productos	2	2	4	Moderado	Comunicar al diseñador la falta de productos nuevos



Perfiles de puesto de trabajo

atix's
collection

Anexo 4

Perfiles de puesto de trabajo Atik's Collection

	ATIK'S COLLECTION		CÓDIGO:	PPT.A
	PERFIL PROFESIONAL		VERSIÓN:	01
Denominación del puesto:	Administrador			
Área:	Administración			
Proceso:	Estratégico			
Jornada laboral:	Diurna			
PERFIL DEL PUESTO				
Formación académica:	Nivel de educación	Superior		
	Título	Administrador de empresas o afines		
Experiencia laboral:	2 años, en cargos de gerencia general o presidencia.			
OBJETIVOS				
Asegurar el correcto funcionamiento empresarial mediante la verificación y planeación de actividades para optimizar el uso de los recursos de la organización.				
FUNCIONES/ RESPONSABILIDADES				
Planificar las actividades semanales para cumplir con los objetivos estratégicos				
Establecer funciones y responsabilidades en cada lugar de trabajo				
Planificar la asignación de los recursos necesarios para cada área				
Revisar y supervisar las diferentes áreas de trabajo				
Dar seguimiento y control a los procesos empresariales				
CONOCIMIENTOS				
Manejo de las herramientas office				
Manejo de idiomas (Inglés y Kichwa)				
HABILIDADES Y ACTITUDES				
Identificar problemas		Actitud al cambio	X	
Administración	X	Creatividad		
Expresión oral y escrita	X	Iniciativa/ Motivación	X	
Habilidad manual		Responsabilidad	X	
Liderazgo	X	Trabajo en equipo	X	
Negociación		Planificador	X	

	ATIK'S COLLECTION		CÓDIGO:	PPT.JC
	PERFIL PROFESIONAL		VERSIÓN:	01
Denominación del puesto:	Jefe de compra			
Área:	Bodega			
Proceso:	Operativo			
Jornada laboral:	Diurna			
PERFIL DEL PUESTO				
Formación académica:	Nivel de educación	Bachiller o superior		
	Título	N/A		
Experiencia laboral:	1 año de conocimiento en compras o adquisición de materias primas o afines.			
OBJETIVOS				
Receptar, registrar y controlar la distribución de materia prima e insumos a las diferentes áreas de trabajo, mediante la planificación de recursos con el fin de generar menos costos empresariales.				
FUNCIONES/ RESPONSABILIDADES				
Receptar y transportar la materia prima e insumo al área de bodega				
Almacenar los productos de acuerdo con los códigos establecidos				
Preparar y entregar todos los materiales necesarios a las diferentes áreas de la empresa o maquilas				
Actualizar periódicamente el inventario de materiales				
Realizar lista de materiales faltantes con de abastecer a la empresa				
CONOCIMIENTOS				
Manejo de las herramientas Office (Excel, Word)				
Manejo de impresora				
Administración de bodega e inventario				
HABILIDADES Y ACTITUDES				
Identificar problemas		Actitud al cambio	X	
Administración		Creatividad		
Expresión oral y escrita	X	Iniciativa/ Motivación		
Habilidad manual	X	Responsabilidad	X	
Liderazgo		Trabajo en equipo	X	
Negociación	X	Planificador		

	ATIK'S COLLECTION		CÓDIGO:	PPT.JP.01
	PERFIL PROFESIONAL		VERSIÓN:	01
Denominación del puesto:	Jefe de producción			
Área:	Producción			
Proceso:	Operativo			
Jornada laboral:	Diurna			
PERFIL DEL PUESTO				
Formación académica:	Nivel de educación	Superior		
	Título	Administración de empresas, ingeniería industrial o afines		
Experiencia laboral:	1 año en adelante, en cargo de producción			
OBJETIVOS				
Planificar y coordinar la producción empresarial mediante la asignación equilibrada de los recursos empresariales con el propósito de mejorar la productividad y alcanzar los objetivos estratégicos.				
FUNCIONES/ RESPONSABILIDADES				
Organizar los equipos de trabajo				
Establecer planes de mejora en la producción				
Gestionar y evaluar la mano de obra				
Planificar las tareas a los operarios de la empresa				
CONOCIMIENTOS				
Manejo herramientas Office				
Matemática aplicada				
Manejo de indicadores de productividad				
Planeación de la producción				
Conocimiento básico de maquinarias				
Conocimiento en finanzas				
Conocimiento en logística				
HABILIDADES Y ACTITUDES				
Identificar problemas	X	Actitud al cambio	X	
Administración		Creatividad	X	
Expresión oral y escrita	X	Iniciativa/ Motivación	X	
Habilidad manual		Responsabilidad	X	
Liderazgo	X	Trabajo en equipo	X	
Negociación		Planificador	X	

	ATIK'S COLLECTION		CÓDIGO:	PPT.D
	PERFIL PROFESIONAL		VERSIÓN:	01
Denominación del puesto:	Diseñador			
Área:	Diseño			
Proceso:	Operativo			
Jornada laboral:	Diurna			
PERFIL DEL PUESTO				
Formación académica:	Nivel de educación	Superior		
	Título	Diseño textil e indumentaria		
Experiencia laboral:	1 en adelante en cargos similares			
OBJETIVOS				
Investigar las nuevas tendencias del mercado mediante participación de diferentes eventos de moda con el fin de innovar los modelos de la empresa.				
FUNCIONES/ RESPONSABILIDADES				
Indagación persistente de acontecimientos en moda				
Sugerir nuevos diseños				
Patronaje de diseños en tendencia				
Fabricación de modelos propuestos para su posterior revisión y aceptación				
Elaboración de órdenes de producción según la planeación estipulada				
CONOCIMIENTOS				
Dominio avanzado del programa Adobe Illustrator				
Capacidad de utilizar técnicas innovadoras en realce del diseño				
Dominio de herramientas office				
HABILIDADES Y ACTITUDES				
Identificar problemas	X	Actitud al cambio	X	
Administración		Creatividad	X	
Expresión oral y escrita	X	Iniciativa/ Motivación	X	
Habilidad manual		Responsabilidad	X	
Liderazgo	X	Trabajo en equipo	X	
Negociación		Planificador	X	

	ATIK'S COLLECTION		CÓDIGO:	PPT.COR
	PERFIL PROFESIONAL		VERSIÓN:	01
Denominación del puesto:	Cortador			
Área:	Corte			
Proceso:	Operativo			
Jornada laboral:	Diurna			
PERFIL DEL PUESTO				
Formación académica:	Nivel de educación	Bachillerato		
	Título	Bachiller		
Experiencia laboral:	1 año de experiencia			
OBJETIVOS				
Llevar a cabo el proceso de corte utilizando correctamente las herramientas y equipos necesarios, garantizando la calidad del corte y del producto final.				
FUNCIONES/ RESPONSABILIDADES				
Interpretar la ficha técnica del producto, organizar y seleccionar los insumos y herramientas apropiadas para cumplir el proceso de marcado y corte				
Realizar el tendido y pegado de patrones a las telas a cortar, garantizando el máximo aprovechamiento del material				
Preparar, programar y ajustar las máquinas y herramientas para dar cumplimiento al proceso previamente elegido				
Operar máquinas y herramientas para realizar el corte de telas, respetando, las normas de seguridad personal, industrial y medioambiental				
Comprobar el cumplimiento de estándares de producción, calidad y tiempo				
CONOCIMIENTOS				
Manejo del equipo y herramientas de corte				
Técnica de control y ajuste del equipo				
Normas de seguridad personal e industrial				
Técnica de tendido y encimado de telas manual o con maquinaria				
HABILIDADES Y ACTITUDES				
Identificar problemas	X	Actitud al cambio	X	
Administración		Creatividad	X	
Expresión oral y escrita		Iniciativa/ Motivación	X	
Destreza manual	X	Responsabilidad	X	
Liderazgo		Trabajo en equipo	X	
Negociación		Planificador		

	ATIK'S COLLECTION		CÓDIGO:	PPT.ES
	PERFIL PROFESIONAL		VERSIÓN:	01
Denominación del puesto:	Estampador			
Área:	Área de estampados			
Proceso:	Operaciones			
Jornada laboral:	Diurna			
PERFIL DEL PUESTO				
Formación académica:	Nivel de educación	Bachillerato		
	Título	Bachiller		
Experiencia laboral:	Mínimo 1 año en el puesto de trabajo.			
OBJETIVOS				
Ejecutar correctamente las operaciones de estampados, considerando la calidad del material a utilizarse y el equipo a emplearse con el fin de conservar la calidad de las prendas				
FUNCIONES/ RESPONSABILIDADES				
Organiza de forma secuencial las tareas de trabajo				
Adapta el tamaño del logo según tallas, materiales y en algunos casos acopla colores al estampado				
Observa de forma periódica el funcionamiento de la maquinaria durante la elaboración del producto				
Identifica defectos y genera soluciones				
Registra la cantidad de piezas que pasaron por esa sección y las clasifica según el modelo o talla				
CONOCIMIENTOS				
Dominio de diferentes tipos de máquina de estampado				
Conocimiento en la identificación del tipo de tela para el estampado y planchado				
HABILIDADES Y ACTITUDES				
Identificar problemas		Actitud al cambio	X	
Administración		Creatividad	X	
Expresión oral y escrita	X	Iniciativa/ Motivación	X	
Habilidad manual	X	Responsabilidad	X	
Liderazgo		Trabajo en equipo	X	
Negociación		Planificador		

	ATIK'S COLLECTION		CÓDIGO:	PPT.JP.02
	PERFIL PROFESIONAL		VERSIÓN:	01
Denominación del puesto:	Jefe de producción			
Área:	Producción			
Proceso:	Operativo			
Jornada laboral:	Diurno			
PERFIL DEL PUESTO				
Formación académica:	Nivel de educación	Superior		
	Título	Ing. Textil, Industrial o carreras afines, con conocimientos en el área textil.		
Experiencia laboral:	Experiencia en cargos similares con un mínimo tres años, con referencias de trabajo			
OBJETIVOS				
Orientar adecuadamente las cargas de trabajo para todas las áreas empresariales mediante la utilización de metodologías de trabajo que permitan mejorar la productividad y competitividad empresarial.				
FUNCIONES/ RESPONSABILIDADES				
Planificación de la producción dependiendo del área y otorgar actividades e insumos				
Inspección y control de la elaboración del producto.				
Garantizar los requerimientos estipulados en la sugerencia del cliente				
Proporcionar el producto en el tiempo acordado y exento de fallas				
Estudio y análisis de la productividad en la empresa				
CONOCIMIENTOS				
Dominio de las TIC				
Conocimiento de las fases de producción				
Conocimiento en el estudio de tiempos y movimientos				
Dominio de indicadores de evaluación referente a la productividad				
Planeación de la producción.				
HABILIDADES Y ACTITUDES				
Identificar problemas	X	Actitud al cambio	X	
Administración	X	Creatividad	X	
Expresión oral y escrita	X	Iniciativa/ Motivación	X	
Habilidad manual	X	Responsabilidad	X	
Liderazgo	X	Trabajo en equipo	X	
Negociación		Planificador	X	

	ATIK'S COLLECTION		CÓDIGO:	PPT.EM
	PERFIL PROFESIONAL		VERSIÓN:	01
Denominación del puesto:	Empacador			
Área:	Producto terminado			
Proceso:	Operativo			
Jornada laboral:	Diurna			
PERFIL DEL PUESTO				
Formación académica:	Nivel de educación	Bachillerato		
	Título	Bachiller		
Experiencia laboral:	Mínimo 1 año en el puesto de trabajo.			
OBJETIVOS				
Realizar el empaqueo de las prendas correctamente, de acuerdo al pedido del cliente y las características del producto, a fin de conservar la calidad de las prendas.				
FUNCIONES/ RESPONSABILIDADES				
Empacar las prendas de acuerdo al pedido del cliente ya sea por unidades o en plástico quintalera				
Identificar los modelos, tallas y combinado para realizar el empaque				
Verificar que el lote llegue a su destino				
Servir de sostén en cada subproceso que coordine el jefe de área				
Revisar, contar y clasificar las cantidades elaboradas en el turno de trabajo y registrarlas en los formatos instaurados				
CONOCIMIENTOS				
Conocimiento en criterios y variables de evaluación de calidad				
Conocimientos de empaque manual				
HABILIDADES Y ACTITUDES				
Identificar problemas	X	Actitud al cambio	X	
Administración		Creatividad	X	
Expresión oral y escrita	X	Iniciativa/ Motivación	X	
Habilidad manual		Responsabilidad	X	
Liderazgo		Trabajo en equipo	X	
Negociación		Planificador		

	ATIK'S COLLECTION		CÓDIGO:	PPT.JV
	PERFIL PROFESIONAL		VERSIÓN:	01
Denominación del puesto:	Jefe de ventas			
Área:	Ventas			
Proceso:	Apoyo			
Jornada laboral:	Diurna			
PERFIL DEL PUESTO				
Formación académica:	Nivel de educación	Superior		
	Título	Administración, contabilidad, marketing, publicidad o negocios.		
Experiencia laboral:	1 año de experiencia en cargos similares			
OBJETIVOS				
Planificar y supervisar el trabajo del personal de ventas mediante el desarrollo de estrategias comerciales con el fin de cumplir con los objetivos de ventas y ganancias.				
FUNCIONES/ RESPONSABILIDADES				
Pronosticar el comportamiento del mercado y las posibles ventas				
Definir metas y objetivos				
Analizar las opiniones de los clientes				
Identificar nuevos clientes potenciales y mantener excelentes relaciones con los actuales clientes.				
Supervisar los procesos de selección de personal y capacitación, en coordinación con el Departamento de Recursos Humanos.				
CONOCIMIENTOS				
Dominar las técnicas de comunicación e información				
Conocer las fases que se desarrollan en la venta de productos				
Conocimiento de cálculos para la realización de presupuestos				
HABILIDADES Y ACTITUDES				
Identificar problemas	X	Actitud al cambio	X	
Administración	X	Creatividad	X	
Expresión oral y escrita	X	Iniciativa/ Motivación	X	
Habilidad manual		Responsabilidad	X	
Liderazgo	X	Trabajo en equipo	X	
Negociación	X	Planificador	X	

	ATIK'S COLLECTION		CÓDIGO:	PPT.CON
	PERFIL PROFESIONAL		VERSIÓN:	01
Denominación del puesto:	Contador (a)			
Área:	Administrativo y financiero			
Proceso:	Apoyo			
Jornada laboral:	Diurna			
PERFIL DEL PUESTO				
Formación académica:	Nivel de educación	Superior		
	Título	Contador, Administrador o afines		
Experiencia laboral:	1 año de experiencia en contaduría o cargos similares			
OBJETIVOS				
Controlar el manejo financiero de la empresa aplicando estrategias de contabilidad y finanzas que permitan alcanzar el equilibrio financiero.				
FUNCIONES/ RESPONSABILIDADES				
Registrar y comprobar transacciones bancarias				
Documentar, proyectar y exponer la administración financiera, además de determinar variaciones en las ventas según los años o meses				
Preparar y emitir facturas por los productos brindados por la empresa				
Realizar el pago a los trabajadores y a las personas que suministran los insumos				
Desarrollo de reportes de pago				
CONOCIMIENTOS				
Programación y análisis de sistemas				
Financiero				
Manejo de herramientas Office				
Legislación tributaria y laboral				
HABILIDADES Y ACTITUDES				
Identificar problemas	X	Actitud al cambio	X	
Administración	X	Creatividad	X	
Expresión oral y escrita	X	Iniciativa/ Motivación	X	
Habilidad manual		Responsabilidad	X	
Liderazgo	X	Trabajo en equipo	X	
Negociación	X	Planificador	X	

	ATIK'S COLLECTION		CÓDIGO:	PPT.JCC
	PERFIL PROFESIONAL		VERSIÓN:	01
Denominación del puesto:	Jefe de control de calidad			
Área:	Producto terminado			
Proceso:	Operativo			
Jornada laboral:	Diurna			
PERFIL DEL PUESTO				
Formación académica:	Nivel de educación	Bachillerato		
	Título	Bachiller		
Experiencia laboral:	1 año de experiencia en cargos similares			
OBJETIVOS				
Verificar que se ejecuten las actividades de evaluación de calidad y doblado se realicen adecuadamente cumpliendo los parámetros de calidad establecidos por la empresa a fin de satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.				
FUNCIONES/ RESPONSABILIDADES				
Detectar fallas en las prendas				
Doblar las prendas según la estructura establecida				
Desarrollar parámetros para modernizar el control de calidad de las prendas				
Realizar inspecciones y observaciones permanentes				
Registrar, revisar, clasificar y contar las cantidades elaboradas en el turno de trabajo				
CONOCIMIENTOS				
Manejo de herramientas Office				
Parámetros de calidad establecidos por la empresa				
HABILIDADES Y ACTITUDES				
Identificar problemas	X	Actitud al cambio	X	
Administración		Creatividad		
Expresión oral y escrita		Iniciativa/ Motivación		X
Habilidad manual	X	Responsabilidad		X
Liderazgo	X	Trabajo en equipo		X
Negociación		Planificador		X



Lista maestra de documentos

Anexo 5

Lista maestra de documentos

LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS Y REGISTROS										
Macroproceso	Proceso	Subproceso	Código	Documento y registro	Código	Origen		Tipo		Responsable
						Interno	Externo	Impreso	Digital	
Gestión operativa	Administración	Planeación estratégica	GE.A.01	Plan estratégico	GE.A.01.D1	X		X	X	Personal de administración
				Orden de compra	GE.A.01.D2	X		X		
				Orden de producción	GE.A.01.D3	X		X		
		Contratación del personal	GE.A.02	Contrato de trabajo	GE.A.02.D1	X		X		
				Hoja de vida	GE.A.02.R1		X	X		
				Registro del personal	GE.A.02.R2	X			X	
		Remuneración del personal	GE.A.03	Registro de entrada y salida del personal (Timbre)	GE.A.03.D1	X			X	

				Registro de prendas y abonos realizados a trabajadores	GE.A.03.R1	X		X		
				Hoja de rol de pagos	GE.A.03.R2	X		X		
Gestión operativa	Adquisición de MP	Recepción de materia prima	GO.AMP.01	Orden de compra	GO.AMP.01.D1	X		X		Personal de bodega
				Recibo de flete	GO.AMP.01.R1		X	X		
				Inventario de materiales	GO.AMP.01.R2	X			X	
	Diseño	Patronaje de prendas	GO.D.01	Ficha técnica	GO.D.01.D1	X		X	X	Diseñador
				Ficha de colecciones	GO.D.01.R1	X			X	
	Corte	Corte de piezas	GO.C.01	Orden de producción	GO.C.01.D1	X		X		Operario de corte
				Orden de corte	GO.C.01.D2	X		X		
				Ficha técnica del diseño	GO.C.01.D3	X		X		

			Reporte diario de corte	GO.C.01.R1	X		X		
Estampado	Estampado	GO.P.01	Ficha técnica del diseño	GO.E.01.D1	X		X		Operario de estampado
			Ficha de combinados	GO.E.01.D2	X		X	X	
			Requerimiento de materiales	GO.E.01.D3	X		X		
			Inventario de diseños en vinilo	GO.E.01.R1	X			X	
			Reporte diario de estampados	GO.E.01.R2	X		X		
			Orden de producción	GO.P.01.D1	X		X		
Producción	Ensamble	GO.P.01	Ficha técnica del producto	GO.P.01.D2	X		X	X	Jefe de producción
			Ficha de combinados	GO.P.01.D3	X		X	X	
			Control de producción mensual	GO.P.01.R1	X		X	X	
			Control de producción diaria	GO.P.01.R2	X		X	X	

	Producto terminado	Limpieza y doblado de prendas	GO.PT.01	Orden de producción	GO.PT.01.D1	X		X		Jefe de producto terminado
				Ficha técnica del producto	GO.PT.01.D2	X		X	X	
				Registro de faltantes	GO.PT.01.R1	X		X		
				Registro de fallas	GO.PT.01.R2	X		X		
				Inventario de producto terminado	GO.PT.01.R3	X			X	
		Empacado	GO.PT.02	Orden de pedido	GO.PT.02.D2	X		X		
				Nota de entrega	GO.PT.02.D3	X		X		
				Factura electrónica	GO.PT.02.D4	X			X	
				Inventario de producto terminado	GO.PT.02.R1	X			X	
						Hoja de control de inventario	GO.PT.02.R2	X		
Gestión de apoyo	Ventas	Ventas	GA.V.01	Nota de entrega	GA.V.01.D1	X		X		Jefe de ventas
				Factura de ventas	GA.V.01.D2	X			X	
				Registro de ventas	GA.V.01.R1	X		X		
				Hoja de control de inventario	GA.V.01.R2	X		X		

Contabilidad	Atención al cliente	GA.V.02	Orden de pedido	GA.V.02.D1	X		X			
			Registro de pago de pedidos	GA.V.02.R1	X		X	X		
			Factura electrónica	GA.V.02.R2	X			X		
	Pago a maquilas	GA.C.01	Hoja de producción maquila	GA.C.01.D1	X		X		Personal de contabilidad	
			Registro de ingresos y egresos maquilas	GA.C.01.R1	X		X			
			Registro de cuentas a maquilas y R. Taller	GA.C.01.R2	X		X			
			Rol de pagos maquilas	GA.C.01.R3	X		X			
		Manejo de caja chica	GA.C.02	Nota de entrega	GA.C.02.D1	X				X
				Factura electrónica	GA.C.02.D2	X		X		
				Informe general	GA.C.02.D3	X		X		X
				Registro de gastos y ventas	GA.C.02.R1	X		X		

	Mantenimiento	Mantenimiento correctivo	GA.M.01	Reporte de resultados	GA.M.01.D1	X		X		Técnico de mantenimiento
				Ficha técnica de la maquinaria	GA.M.01.D2	X		X	X	
				Requerimiento de materiales	GA.M.01.D3	X		X		
				Cronograma de mantenimiento	GA.M.01.D4	X		X		
				Registro de pago	GA.M.01.R1	X		X		
Marketing y publicidad	Diseño de anuncios	GA.MP.01	Catálogo digital	GA.MP.01.D1	X			X	Diseñador	

Anexo 6

Manual de procesos Atik's Collection

MANUAL DE PROCESOS DE ATIK'S COLLECTION



Elaborador por:	Revisado por:	Aprobado por:
Otavaló Wendy (Estudiante UTN)	(Nombre) (Cargo)	(Nombre) (Cargo)
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Introducción

El presente manual describe cada uno de los procedimientos ejecutados dentro del área de la empresa Atik's Collection, ubicada en la ciudad de Otavalo.

Atik's Collection es una pequeña empresa destinada a la elaboración y distribución de prendas deportivas y de montaña, que tiene la exigencia de conservar y mejorar de forma comercial frente a la competencia es por tal motivo el desarrollo de un manual de procesos basado en la norma ISO 9001:2015, que ayude en la organización y estandarización los procesos de manera eficiente.

Siendo de esta manera que el formato establecido para el manual de procesos abarca: propósito, alcance, marco normativo, responsable, términos, descripción, diagrama de flujo, indicadores, documentos y anexos, esto permite tener una mayor comprensión de la información recaba de la empresa

Alcance

El presente manual abarca la descripción de todos los procesos que se realizan en la empresa Atik's Collection, garantizando la ejecución de los parámetros establecidos por la norma antes mencionada.

ÍNDICE MANUAL DEL PROCESOS ATIK'S COLLECTION

GESTIÓN ESTRATÉGICA- GE	4
ADMINISTRACIÓN- GE.A	4
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA- GE.A.01	4
CONTRATACIÓN DEL PERSONAL- GE.A.02	12
REMUNERACIÓN DEL PERSONAL- GE.A.03.....	20
GESTIÓN OPERATIVA- GO	30
ADQUISICIÓN DE MATERIA PRIMA- GO.AMP	30
RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA- GO.AMP.01.....	30
DISEÑO- GO.D.....	40
PATRONAJE DE PRENDAS- GO.D.01	40
CORTE- GO.C.....	48
CORTE DE PIEZAS- GO.C.01	48
ESTAMPADO- GO.E	56
ESTAMPADO- GO.E.01	56
PRODUCCIÓN- GO.P	64
ENSAMBLE- GO.P.01	64
PRODUCTO TERMINADO- GO.PT	73
LIMPIEZA Y DOBLADO DE PRENDAS- GO.PT.01	73
EMPACADO- GO.PT.02.....	81
VENTAS- GA.V	90
VENTAS- GA.V.01	90
ATENCIÓN AL CLIENTE- GA.V.02	98
CONTABILIDAD- GA.C	106
PAGO A MAQUILAS- GA.C.01	106
MANEJO DE CAJA CHICA- GA.C.02	114
DISEÑO DE ANUNCIOS PUBLICITARIOS- GA.MP.01	122
MANTENIMIENTO- GA.M.....	130
MANTENIMIENTO CORRECTIVO- GA.M.01.....	130

GESTIÓN ESTRATÉGICA

(G.E)



	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GE.A.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		Nº de página:	4 de 137
MACROPROCESO:		Gestión estratégica	
PROCESO:		Administración	
SUBPROCESO:		Planeación estratégica	

GESTIÓN ESTRATÉGICA- GE

ADMINISTRACIÓN- GE.A

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA- GE.A.01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborador por:	Revisado por:	Aprobado por:
Otavaló Wendy (Estudiante UTN)	(Nombre) (Cargo)	(Nombre) (Cargo)
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GE.A.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		Nº de página:	5 de 137
MACROPROCESO:		Gestión estratégica	
PROCESO:		Administración	
SUBPROCESO:		Planeación estratégica	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01	Edición original	2023

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GE.A.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		Nº de página:	6 de 137
MACROPROCESO:		Gestión estratégica	
PROCESO:		Administración	
SUBPROCESO:		Planeación estratégica	

ÍNDICE DE CONTENIDO

1.	PROPÓSITO DEL DOCUMENTO	7
2.	ALCANCE	7
3.	MARCO NORMATIVO	7
4.	RESPONSABLE	7
5.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES	7
6.	DESCRIPCIÓN	8
7.	DIAGRAMA DE FLUJO	9
8.	INDICADORES	10
9.	DOCUMENTOS Y REGISTROS GENERADOS	10
10.	ANEXOS	11

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GE.A.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de página:	7 de 137
MACROPROCESO:		Gestión estratégica	
PROCESO:		Administración	
SUBPROCESO:		Planeación estratégica	

1. PROPÓSITO DEL DOCUMENTO

Establecer directrices estratégicas que permitan asignar y distribuir adecuadamente los recursos humanos, tecnológicos y materiales para la producción, cumpliendo eficazmente los objetivos y metas estratégicas.

2. ALCANCE

El presente subproceso comprende todas las actividades que son ejecutadas en la planificación estratégica necesarias para cumplir con los objetivos empresariales.

3. MARCO NORMATIVO

- Reglamento interno de la empresa 2020
- NTC ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos

4. RESPONSABLE

- Administradora

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Planificación estratégica:** Es el proceso mediante el cual la empresa puede determinar el posicionamiento actual y delimitar hacia donde quiere llegar, mediante el direccionamiento de las actividades que permitan alcanzar los objetivos y metas propuestos a largo plazo.
- **Desempeño del trabajador:** Permite conocer el desenvolvimiento del empleado en el puesto de trabajo, identificando la capacidad y calidad que tiene el personal en desarrollar las actividades sin ningún inconveniente.
- **Código de trabajo:** Es un documento normativo que permite regular las actividades laborales mediante leyes, con el fin de conservar la armonía entre empleado y empleador.

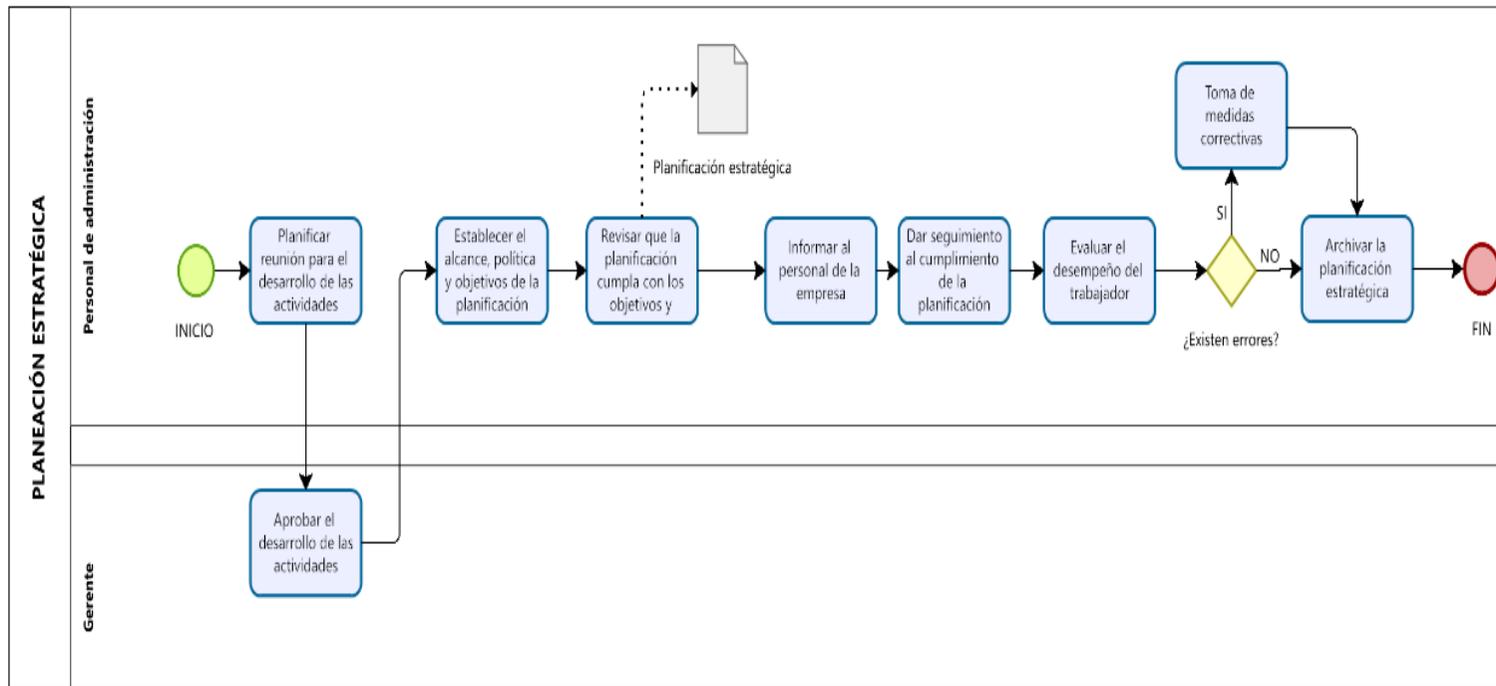
	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GE.A.01
		Versión:	01
		Fecha:	
		Nº de hoja:	8 de 137
MACROPROCESO:		Gestión estratégica	
PROCESO:		Administración	
SUBPROCESO:		Planeación estratégica	

6. DESCRIPCIÓN

Nro.	Actividad	Responsable
1	Planificar reuniones para el desarrollo de actividades	Personal de administración
2	Aprobar el desarrollo de las actividades de la planificación estratégica	Gerente
3	Establece el alcance, política y objetivos de calidad de la planificación	Personal de administración
4	Revisión de la planificación estratégica que permita cumplir con los objetivos	Personal de administración
5	Informar al personal de la empresa sobre los objetivos de la planificación	Personal de administración
6	Dar seguimiento al cumplimiento de la planificación estratégica	Personal de administración
7	Evaluar el desempeño de los trabajadores	Personal de administración
8	Toma de medidas correctivas	Personal de administración
9	Archivar la planificación estratégica	Personal de administración

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GE.A.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	9 de 137
MACROPROCESO:		Gestión estratégica	
PROCESO:		Administración	
SUBPROCESO:		Planeación estratégica	

7. DIAGRAMA DE FLUJO



	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GE.A.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	10 de 137
MACROPROCESO:		Gestión estratégica	
PROCESO:		Administración	
SUBPROCESO:		Planeación estratégica	

8. INDICADORES

ATIK'S COLLECTION				
	Subproceso	Planeación estratégica	Código	GE.A.01
	Nombre del indicador	Porcentaje cumplimiento de los objetivos estratégicos	Responsable	Personal de administración

9. DOCUMENTOS Y REGISTROS GENERADOS

Documentos y registros	Código	Responsable	Origen		Tipo	
			Interno	Externo	Digital	Impreso
Plan estratégico	GE.A.01.D1	Personal de administración	X		X	X

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GE.A.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	11 de 137
MACROPROCESO:		Gestión estratégica	
PROCESO:		Administración	
SUBPROCESO:		Planeación estratégica	

10. ANEXOS

Plan estratégico

	REGISTRO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA		CÓDIGO:	GE.A.01.D1
			VERSIÓN:	
	ATIK'S COLLECTION		FECHA:	
DETALLE DE LA EMPRESA				
Razón social				
Misión				
Visión				
ASPECTOS GENERALES DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA				
Objetivo general:				
Objetivos específicos:				
Alcance:				
Metodología:				
Documentos de referencia:				
IDENTIFICACIÓN DEL ÁREA CLAVE				
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA				
Política de calidad:				
Objetivos de calidad:				
MATRIZ DE IMPACTOS				
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO				
PLAN DE MEJORAS				

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GE.A.02
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	12 de 137
MACROPROCESO:		Gestión estratégica	
PROCESO:		Administración	
SUBPROCESO:		Contratación del personal	

GESTIÓN ESTRATÉGICA- GE

ADMINISTRACIÓN- GE.A

CONTRATACIÓN DEL PERSONAL- GE.A.02

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborador por:	Revisado por:	Aprobado por:
Otavalo Wendy (Estudiante UTN)	(Nombre) (Cargo)	(Nombre) (Cargo)
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GE.A.02
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	13 de 137
MACROPROCESO:		Gestión estratégica	
PROCESO:		Administración	
SUBPROCESO:		Contratación del personal	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01	Edición original	2023

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GE.A.02
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	14 de 137
MACROPROCESO:		Gestión estratégica	
PROCESO:		Administración	
SUBPROCESO:		Contratación del personal	

ÍNDICE DE CONTENIDO

1. PROPÓSITO DEL DOCUMENTO	15
2. ALCANCE	15
3. REFERENCIAS NORMATIVAS	15
4. RESPONSABLE	15
5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	15
6. DESCRIPCIÓN.....	16
7. DIAGRAMA DE FLUJO	17
8. INDICADORES	18
9. DOCUMENTOS Y REGISTROS	18
10. ANEXOS	19

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GE.A.02
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	15 de 137
MACROPROCESO:		Gestión estratégica	
PROCESO:		Administración	
SUBPROCESO:		Contratación del personal	

1. PROPÓSITO DEL DOCUMENTO

Establecer directrices que permitan organizar correctamente las actividades que se ejecutan en el Subproceso de contratación del personal, con el fin de garantizar la competitividad empresarial.

2. ALCANCE

El presente manual se enfoca en describir y ordenar el Subproceso de control de calidad, el cual sirve como guía para que el proceso se lleve de forma eficaz y benéfica para la empresa.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Reglamento interno de la empresa 2020
- Código del trabajo 2012

4. RESPONSABLE

- Personal de administración

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Hoja de vida:** Es un documento resumido en el que se expone información básica de una persona, como: aspectos personales y laborales, nivel de estudios y logros alcanzados a lo largo de la carrera profesional.
- **Contrato laboral:** Es un documento escrito donde se especifican los acuerdos entre el empleador y empleado, puede contener detalles de las condiciones de trabajo a las que se somete el empleado.
- **Característica:** Cualidad de una persona que la hace especial o diferente al resto.

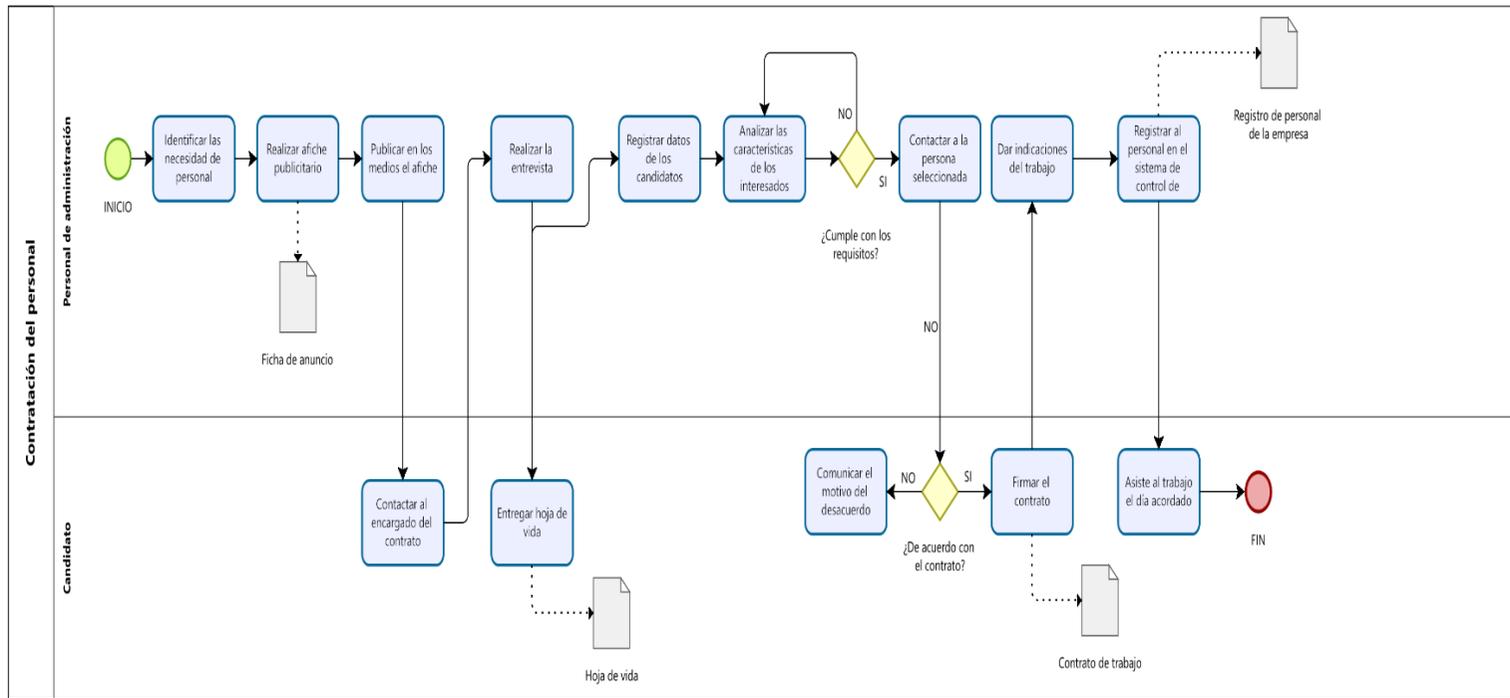
	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GE.A.02
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	16 de 137
MACROPROCESO:		Gestión estratégica	
PROCESO:		Administración	
SUBPROCESO:		Contratación del personal	

6. DESCRIPCIÓN

Nro.	Actividad	Responsable
1	Identifica la necesidad del recurso humano	Personal de administración
2	Realiza el afiche publicitario	Personal de administración
3	Publica en los medios el anuncio publicitario	Personal de administración
4	Se contacta con el encargado	Candidato
5	Realiza la entrevista	Personal de administración
6	Entrega la hoja de vida	Candidato
7	Genera registro de todos los candidatos	Personal de administración
8	Analiza las características de los interesados	Personal de administración
9	Contacto con la persona seleccionada	Personal de administración
10	Si está de acuerdo firma el contrato, caso contrario se busca nuevos interesados	Candidato
11	Brinda las respectivas indicaciones relacionadas al trabajo	Personal de administración
12	Registro del personal en el sistema de control de asistencia con timbre	Personal de administración
13	Asiste al trabajo el día acordado	Candidato

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GE.A.02
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	17 de 137
MACROPROCESO:		Gestión estratégica	
PROCESO:		Administración	
SUBPROCESO:		Contratación del personal	

7. DIAGRAMA DE FLUJO



	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GE.A.02
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	18 de 137
MACROPROCESO:		Gestión estratégica	
PROCESO:		Administración	
SUBPROCESO:		Contratación del personal	

8. INDICADORES

	ATIK'S COLLECTION			
	Subproceso	Contratación del personal	Código	GE.A.02
Nombre del indicador	Evaluación del desempeño del personal	Responsable	Personal de administración	

9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Documentos y registros	Código	Responsable	Origen		Tipo	
			Interno	Externo	Digital	Impreso
Ficha de anuncio	GE.A.02.D1	Personal de administración	X		X	
Hoja de vida	GE.A.02.R1	Personal de administración	X			X
Contrato de trabajo	GE.A.02.D2	Personal de administración	X			X
Registro del personal	GE.A.02.R2	Personal de administración	X		X	

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GE.A.02
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	19 de 137
MACROPROCESO:		Gestión estratégica	
PROCESO:		Administración	
SUBPROCESO:		Contratación del personal	

10. ANEXOS

Registro del personal

		REGISTRO DE PERSONAL					
		CÓDIGO	GE.A.02.R2	EMERGENCIA			
N °	NOMBRE	CI	ÁREA	TELÉFONO	NOMBRE DEL FAMILIAR	TELÉFONO	TIPO DE SANGRE
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GE.A.03
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	20 de 137
MACROPROCESO:		Gestión estratégica	
PROCESO:		Administración	
SUBPROCESO:		Remuneración del personal	

GESTIÓN ESTRATÉGICA- GE

ADMINISTRACIÓN- GE.A

REMUNERACIÓN DEL PERSONAL- GE.A.03

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborador por:	Revisado por:	Aprobado por:
Otavalo Wendy (Estudiante UTN)	(Nombre) (Cargo)	(Nombre) (Cargo)
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GE.A.03
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	21 de 137
MACROPROCESO:		Gestión estratégica	
PROCESO:		Administración	
SUBPROCESO:		Remuneración del personal	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01	Edición original	2023

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GE.A.03
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	22 de 137
MACROPROCESO:		Gestión estratégica	
PROCESO:		Administración	
SUBPROCESO:		Remuneración del personal	

ÍNDICE DE CONTENIDO

1.	PROPÓSITO DEL DOCUMENTO	23
2.	ALCANCE	23
3.	MARCO NORMATIVO	23
4.	RESPONSABLES	23
5.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES	23
6.	DESCRIPCIÓN	24
7.	DIAGRAMA DE FLUJO	25
8.	INDICADORES	26
9.	DOCUMENTOS Y REGISTROS GENERADOS	26
10.	ANEXOS	27

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GE.A.03
		Edición:	01
		Fecha:	
		Página:	23 de 137
MACROPROCESO:		Gestión estratégica	
PROCESO:		Administración	
SUBPROCESO:		Remuneración del personal	

1. PROPÓSITO DEL DOCUMENTO

Establecer directrices en el Subproceso de remuneración de personal que permita cumplir correctamente con las obligaciones de la empresa hacia el personal colaborativo.

2. ALCANCE

El presente manual de procesos describe y organiza jerárquicamente todas las actividades que se llevan a cabo en la remuneración del personal. El documento se dirige específicamente al área de administración y abarca desde la revisión de los registros creados automáticamente por el sistema de huellas y concluye con la firma del rol de pagos por parte del personal de la empresa.

3. MARCO NORMATIVO

- Normativa interna de la empresa 2020
- Código del trabajo 2012
- Constitución de la Republica del Ecuador 2008

4. RESPONSABLES

Personal de administración

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Remuneración:** Es el pago por el servicio o mano de obra prestado a un empleador por realizar un determinado trabajo, normalmente se realizan de forma periódica a empleados fijos.
- **Hoja de rol de pagos:** Es un registro que permite a la empresa mantener un control de pagos a los empleados, en el que se detallan los ingresos y egresos generados por el personal cada mes.

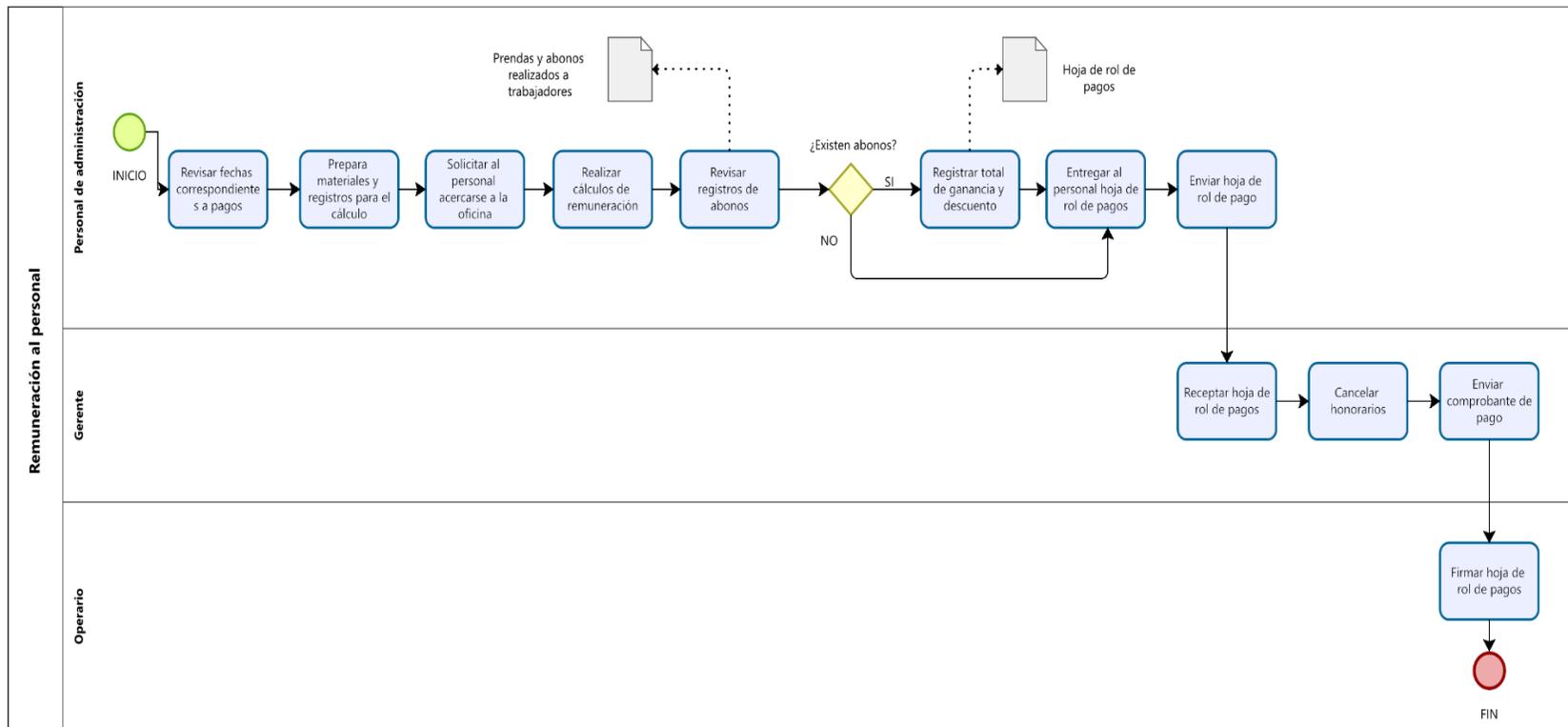
	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GE.A.03
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	24 de 137
MACROPROCESO:		Gestión estratégica	
PROCESO:		Administración	
SUBPROCESO:		Remuneración del personal	

6. DESCRIPCIÓN

Nro.	Actividad	Responsable
1	Revisión de las fechas de cada personal para el pago	Personal de administración
2	Preparar materiales y registros para realizar los cálculos de remuneración	Personal de administración
3	Solicitar al personal acercarse a la oficina para realizar el cálculo de remuneración	Personal de administración
4	Realiza los cálculos de remuneración	Personal de administración
5	Revisar registro de "Prendas y abonos realizados a trabajadores"	Personal de administración
6	Si existen abonos o prendas adquiridas, se procede a realizar el respectivo descuento, caso contrario se continua con el siguiente paso	Personal de administración
7	Registrar total de ganancia y total de descuento	Personal de administración
8	Entregar al personal hoja de rol de pago	Personal de administración
9	Enviar hoja de rol de pago	Personal de administración
10	Receptar hoja de rol de pago	Gerente
11	Cancelar honorarios	Gerente
12	Enviar comprobante de pago	Gerente
13	Firmar rol de pago	Operario

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GE.A.03
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	25 de 137
MACROPROCESO:		Gestión estratégica	
PROCESO:		Administración	
SUBPROCESO:		Remuneración del personal	

7. DIAGRAMA DE FLUJO



	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GE.A.03
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	26 de 137
MACROPROCESO:		Gestión estratégica	
PROCESO:		Administración	
SUBPROCESO:		Remuneración del personal	

8. INDICADORES

	ATIK'S COLLECTION			
	Subproceso	Contratación del personal	Código	GE.A.02
Nombre del indicador	Evaluación de desempeño del personal	Responsable	Personal de administración	

9. DOCUMENTOS Y REGISTROS GENERADOS

Documentos y registros	Código	Responsable	Origen		Tipo	
			Interno	Externo	Digital	Impreso
Registro de entrada y salida del personal (Timbre)	GE.A.03.D1	Personal de administración	X		X	
Prendas y abonos realizadas a trabajadores	GE.A.03.R1	Personal de administración	X			X
Hoja de rol de pagos	GE.A.03.R2	Personal de administración	X			X

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GE.A.03
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	27 de 137
MACROPROCESO:		Gestión estratégica	
PROCESO:		Administración	
SUBPROCESO:		Remuneración del personal	

10. ANEXOS

Prendas y abonos realizados a trabajadores

		PRENDAS Y ABONOS REALIZADOS A TRABAJADORES				
		CELULAR				
N °	NOMBRE		CI		CÓDIGO	GE.A.03.R1
	FECHA	DETALLE	PVP	ENTREGA	RECIBE	ESTADO
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GE.A.03
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	28 de 137
MACROPROCESO:		Gestión estratégica	
PROCESO:		Administración	
SUBPROCESO:		Remuneración del personal	

Hoja de rol de pagos

	ROL DE PAGOS		Código	GE.A.03.R2
			Versión	
EMPLEADO	<input type="text"/>		MES DE PAGO	ABRIL
CÉDULA	<input type="text"/>		AÑO	2023
CARGO	<input type="text"/>			
INGRESOS			EGRESOS	
SUELDO	<input type="text"/>		DESCUENTOS	45%
EXTRAS	<input type="text"/>		DETALLE	<input type="text"/>
			<input type="text"/>	
TOTAL INGRESOS	<input type="text" value="-"/>		TOTAL EGRESOS	<input type="text" value="-"/>
TOTAL A PAGAR			<input type="text" value="\$ -"/>	

 Srta.
 CI.:
 VENDEDORA

 Anahí Lema
 CI.: 1050165883
 CONTABILIDAD

GESTIÓN OPERATIVA (G.O)



	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GO.AMP.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	30 de 137
MACROPROCESO:		Gestión Operativa	
PROCESO:		Adquisición de materia prima	
SUBPROCESO:		Recepción de materia prima	

GESTIÓN OPERATIVA- GO

ADQUISICIÓN DE MATERIA PRIMA- GO.AMP

RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA- GO.AMP.01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborador por:	Revisado por:	Aprobado por:
Otavalo Wendy (Estudiante UTN)	(Nombre) (Cargo)	(Nombre) (Cargo)
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GO.AMP.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	31 de 137
MACROPROCESO:		Gestión Operativa	
PROCESO:		Adquisición de materia prima	
SUBPROCESO:		Recepción de materia prima	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01	Edición original	2023

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GO.AMP.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	32 de 137
MACROPROCESO:		Gestión Operativa	
PROCESO:		Adquisición de materia prima	
SUBPROCESO:		Recepción de materia prima	

ÍNDICE DE CONTENIDO

1.	PROPÓSITO DEL DOCUMENTO	33
2.	ALCANCE	33
3.	MARCO NORMATIVO	33
4.	RESPONSABLE	33
5.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES	33
6.	DESCRIPCIÓN	34
7.	DIAGRAMA DE FLUJO	35
8.	INDICADORES	36
9.	DOCUMENTOS Y REGISTROS GENERADOS	36
10.	ANEXOS	37

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GO.AMP.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	33 de 137
MACROPROCESO:		Gestión Operativa	
PROCESO:		Adquisición de materia prima	
SUBPROCESO:		Recepción de materia prima	

1. PROPÓSITO DEL DOCUMENTO

Establecer directrices que permitan ejecutar correctamente el ingreso de la materia prima e insumos garantizando valor del producto.

2. ALCANCE

El presente manual se centra en la descripción y se realiza en el área de recepción de materia prima, cuyas tareas inician desde el pedido del material hasta el transporte hacia el área de recepción.

3. MARCO NORMATIVO

- Norma ISO 9001:2015 Gestión de calidad
- Normativa interna de la empresa 2020

4. RESPONSABLE

- Operador de bodega

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Materia prima:** Son materiales que se encuentran en estado natural para posteriormente ser sometido a una transformación industrial.
- **Insumos:** Elemento característico de un determinado producto o que permite su realización y a su vez agregar valor a dicho bien.
- **Recepción:** Es el proceso que permite recibir, verificar clasificar y controlar un bien adquirido a un proveedor.

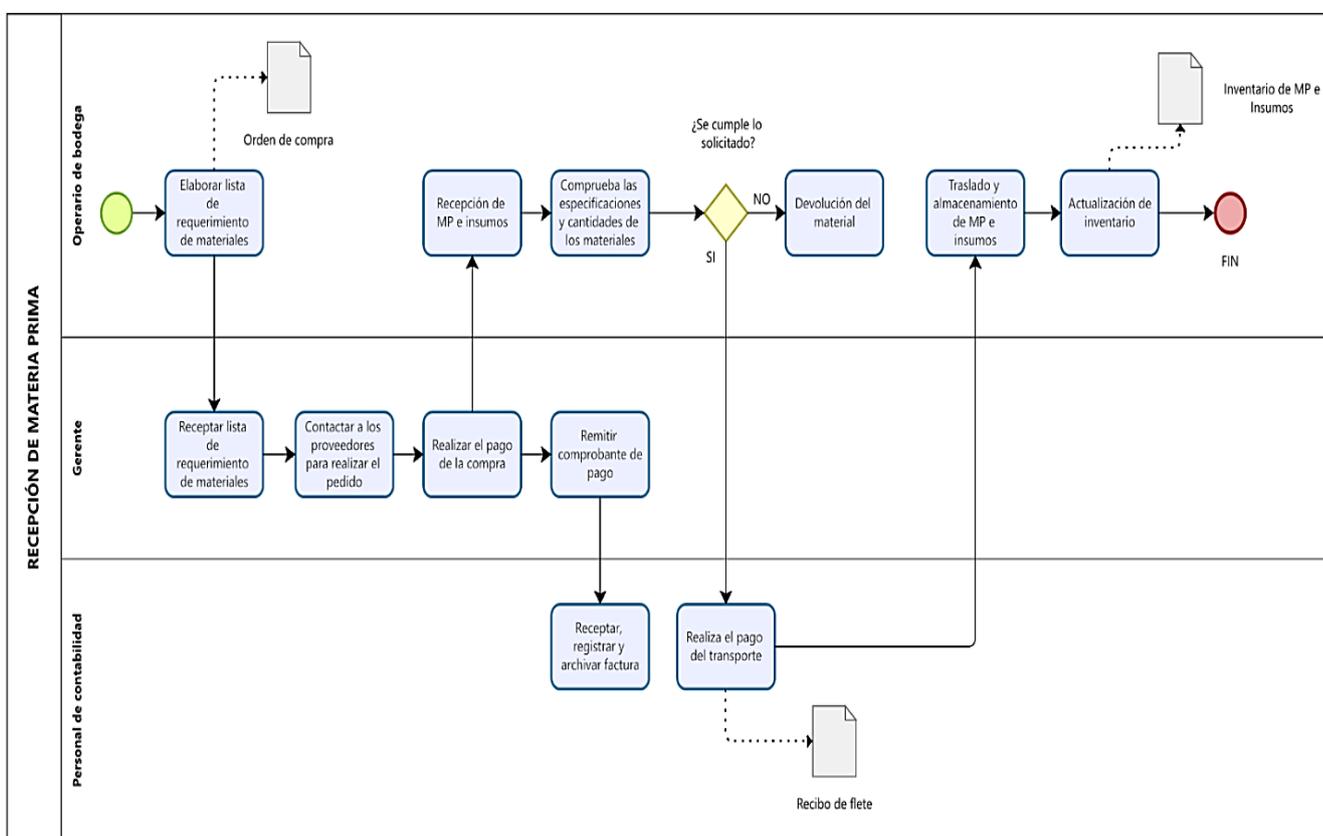
	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GO.AMP.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	34 de 137
MACROPROCESO:		Gestión Operativa	
PROCESO:		Adquisición de materia prima	
SUBPROCESO:		Recepción de materia prima	

6. DESCRIPCIÓN

Nro.	Actividad	Responsable
1	Elaborar lista de requerimiento de materiales	Operador de bodega
2	Receptar lista de requerimiento materiales	Gerente
3	Realiza el pedido a los proveedores	Gerente
4	Realiza el pago correspondiente de la compra	Gerente
5	Remite comprobante de pago o factura	Gerente
6	Receipta, registra y archiva comprobante de pago o factura	Personal de contabilidad
7	Recepción de materia prima e insumos	Operador de bodega
4	Comprobación de las cantidades solicitadas	Operador de bodega
5	Realiza el correspondiente pago del flete	Personal de contabilidad
6	Transporta y almacena en el área de bodega	Operador de bodega
7	Actualización de inventario	Operador de bodega
8	Preparación de insumos para el lote de trabajo	Operador de bodega
9	Traslado al área de producción	Operador de bodega

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GO.AMP.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	35 de 137
MACROPROCESO:		Gestión Operativa	
PROCESO:		Adquisición de materia prima	
SUBPROCESO:		Recepción de materia prima	

7. DIAGRAMA DE FLUJO



	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GO.AMP.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	36 de 137
MACROPROCESO:		Gestión Operativa	
PROCESO:		Adquisición de materia prima	
SUBPROCESO:		Recepción de materia prima	

8. INDICADORES

	ATIK'S COLLECTION			
	Subproceso	Recepción de materia prima	Código	GO.AMP.01
	Nombre del indicador	Eficiencia del trabajador	Responsable	Operador de bodega

9. DOCUMENTOS Y REGISTROS GENERADOS

Documentos y registros	Código	Responsable	Origen		Tipo	
			Interno	Externo	Digital	Impreso
Registro de orden de compra	GO.AMP.01.R1	Operador de bodega	X			X
Registro de recepción de materiales	GO.AMP.01.R2	Operador de bodega	X			X
Inventario de materiales	GO.AMP.01.R3	Operador de bodega	X		X	
Registro de pago de transporte	GO.AMP.01.R4	Operador de bodega		X		X

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GO.AMP.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	37 de 137
MACROPROCESO:		Gestión Operativa	
PROCESO:		Adquisición de materia prima	
SUBPROCESO:		Recepción de materia prima	

10. ANEXOS

Orden de compra



ORDEN DE COMPRA

N°	
CÓDIGO	GO.AMP.01.R1
FECHA	

DATOS DEL COSUMIDOR		DATOS DEL PROVEEDOR	
Razón social		Razón social	
Dirección		Dirección	
E-mail		E-mail	
Teléfono		Teléfono	
Sitio web		Sitio web	

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	P/U	TOTAL
CONDICIONES DE PAGO		FORMA DE PAGO		SUBTOTAL
Pago anticipado		Efectivo		IVA
Contra entrega		Transferencia		TOTAL

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GO.AMP.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	38 de 137
MACROPROCESO:		Gestión Operativa	
PROCESO:		Adquisición de materia prima	
SUBPROCESO:		Recepción de materia prima	

Recepción de materiales



REGISTRO DE RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA E INSUMOS

N°	
CÓDIGO	GO.AMP.01.R2
FECHA	

DATOS DEL PEDIDO	
N° de orden de compra	
Encargado de bodega	

LISTA DE MATERIALES				
Código	Descripción	Cantidad solicitada	Cantidad recibida	Observaciones

FIRMAS DE RESPONSABLES:

Comprobado por:

(Apellido y nombre)
Personal de bodega

Comprobado por:

(Apellido y nombre)
Personal de contabilidad

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GO.AMP.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	39 de 137
MACROPROCESO:		Gestión Operativa	
PROCESO:		Adquisición de materia prima	
SUBPROCESO:		Recepción de materia prima	

Inventario de materiales



REGISTRO DE INVENTARIO

CÓDIGO	GO.AMP.01.R3
VERSIÓN	1
FECHA	

Materia prima e insumos

Código	Descripción	Unidad	Ubicación	Familia	Stock mínimo viable	Solicitar

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GO.D.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	40 de 137
MACROPROCESO:		Gestión Operativa	
PROCESO:		Diseño	
SUBPROCESO:		Patronaje de prendas	

GESTIÓN OPERATIVA- GO

DISEÑO- GO.D

PATRONAJE DE PRENDAS- GO.D.01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborador por:	Revisado por:	Aprobado por:
Otavalo Wendy (Estudiante UTN)	(Nombre) (Cargo)	(Nombre) (Cargo)
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GO.D.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		Nº de hoja:	41 de 137
MACROPROCESO:		Gestión Operativa	
PROCESO:		Adquisición de materia prima	
SUBPROCESO:		Recepción de materia prima	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01	Edición original	2023

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GO.D.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	42 de 137
MACROPROCESO:		Gestión Operativa	
PROCESO:		Adquisición de materia prima	
SUBPROCESO:		Recepción de materia prima	

ÍNDICE DE CONTENIDO

1.	PROPÓSITO DEL DOCUMENTO	43
2.	ALCANCE	43
3.	MARCO NORMATIVO	43
4.	RESPONSABLE	43
5.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	43
6.	DESCRIPCIÓN.....	44
7.	DIAGRAMA DE FLUJO	45
8.	INDICADORES	46
9.	DOCUMENTOS Y REGISTROS GENERADOS	46
10.	ANEXOS	47

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GO.D.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		Nº de hoja:	43 de 137
MACROPROCESO:		Gestión Operativa	
PROCESO:		Diseño	
SUBPROCESO:		Patronaje de prendas	

1. PROPÓSITO DEL DOCUMENTO

Diseñar los nuevos modelos mediante el uso del software que permita establecer moldes adecuados de las piezas para su posterior corte y confección.

2. ALCANCE

El presente manual describe las principales actividades que se desarrollan en el área de diseño de prendas. Inicia con el patronaje de los modelos y termina con la aprobación de los moldes una vez confeccionados.

3. MARCO NORMATIVO

Norma ISO 9001:2015 Gestión de calidad

4. RESPONSABLE

- Gerente

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Patronaje:** Es el proceso mediante el cual se realizan las piezas que conforma una prenda.

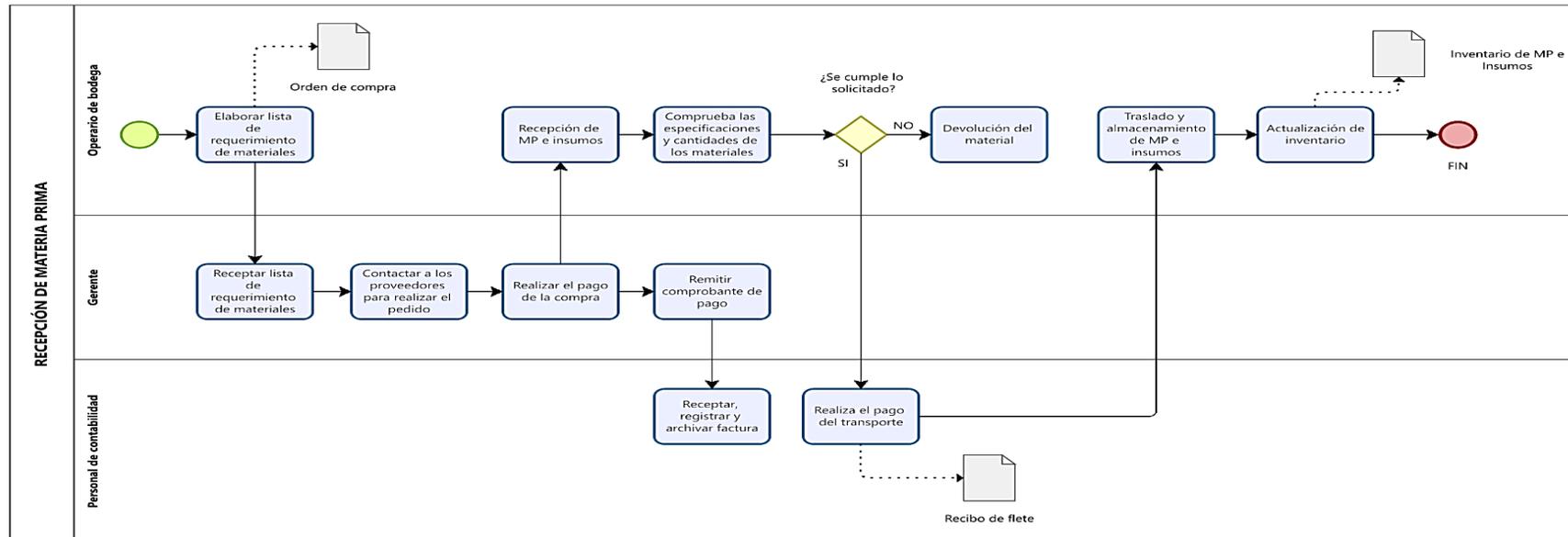
	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GO.D.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	44 de 137
MACROPROCESO:		Gestión Operativa	
PROCESO:		Diseño	
SUBPROCESO:		Patronaje de prendas	

6. DESCRIPCIÓN

Nro.	Actividad	Responsable
1	Investigar las nuevas tendencias	Gerente
2	Si el modelo no existe en la línea de productos se continua con siguiente paso, caso contrario continua con el paso	Gerente
3	Realiza el boceto del diseño en el software	Gerente
4	Realiza los moldes de la prenda con las dimensiones adecuadas a cada talla	Gerente
5	Realiza el corte de las muestras con las medidas del boceto	Operador de corte
6	Preparación de insumos necesarios conforme con el boceto	Operador de bodega
7	Confección de las muestras	Jefe de producción y operarios de confección
8	Limpieza y control de calidad del prototipo	Jefe de control de calidad
9	En caso de existir inconformidades con las muestras se realiza las correcciones de las medida o detalles	Gerente
10	Elaboración de la ficha técnica de la prenda	Gerente
11	Guarda el patrón del diseño en el software para su posterior corte y fabricación	Gerente

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GO.D.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	45 de 137
MACROPROCESO:		Gestión Operativa	
PROCESO:		Diseño	
SUBPROCESO:		Patronaje de prendas	

7. DIAGRAMA DE FLUJO



	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GO.D.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	46 de 137
MACROPROCESO:		Gestión Operativa	
PROCESO:		Diseño	
SUBPROCESO:		Patronaje de prendas	

8. INDICADORES

	ATIK'S COLLECTION			
	Subproceso	Patronaje de prendas	Código	GO.D.01
	Nombre del indicador	Diseños sin fallas	Responsable	Diseñador

9. DOCUMENTOS Y REGISTROS GENERADOS

Documentos y registros	Código	Responsable	Origen		Tipo	
			Interno	Externo	Digital	Impreso
Bocetos de moldes	GO.D.01.D2	Diseñador	X		X	X
Planos del modelo	GO.D.01.D3	Diseñador	X		X	
Ficha técnica del modelo	GO.D.01.D1	Diseñador	X			X
Lista de colecciones	GO.D.01.R1	Diseñador	X		X	

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GO.D.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	47 de 137
MACROPROCESO:		Gestión Operativa	
PROCESO:		Diseño	
SUBPROCESO:		Patronaje de prendas	

10. ANEXOS

Ficha técnica del modelo

	FICHA TÉCNICA DEL PRODUCTO		CÓDIGO	GO.D.01.D1			
			VERSIÓN				
			FECHA				
DATOS GENERALES							
Empresa		Tipo de prenda					
Marca		Nombre prenda					
Diseñador		Línea					
FRENTE			ESPALDAR				
Muestra de tela base	Muestra de tela forro	DESCRIPCIÓN DEL MATERIAL					
		Tela base	Composición				
		Forrería	Composición				
		COMBINADO DE COLORES					
		Tela base	Forrería	Cierre	Vioto	Reata	Solapa

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GO.C.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	48 de 137
MACROPROCESO:		Gestión Operativa	
PROCESO:		Corte	
SUBPROCESO:		Corte de Piezas	

GESTIÓN OPERATIVA- GO

CORTE- GO.C

CORTE DE PIEZAS- GO.C.01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborador por:	Revisado por:	Aprobado por:
Otavaló Wendy (Estudiante UTN)	(Nombre) (Cargo)	(Nombre) (Cargo)
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GO.C.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	49 de 137
MACROPROCESO:		Gestión Operativa	
PROCESO:		Corte	
SUBPROCESO:		Corte de Piezas	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01	Edición original	2023

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GO.C.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		Nº de hoja:	50 de 137
MACROPROCESO:		Gestión Operativa	
PROCESO:		Corte	
SUBPROCESO:		Corte de Piezas	

ÍNDICE DE CONTENIDO

1.	PROPÓSITO DEL DOCUMENTO	51
2.	ALCANCE	51
3.	MARCO NORMATIVO	51
4.	RESPONSABLE	51
5.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES	51
6.	DESCRIPCIÓN	52
7.	DIAGRAMA DE FLUJO	53
8.	INDICADORES	54
9.	DOCUMENTOS Y REGISTROS GENERADOS	54
10.	ANEXOS	55

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GO.C.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	51 de 137
MACROPROCESO:		Gestión Operativa	
PROCESO:		Corte	
SUBPROCESO:		Corte de Piezas	

1. PROPÓSITO DEL DOCUMENTO

Establecer parámetros adecuados para realizar el corte de las piezas conservando las medidas exactas con el fin de garantizar la calidad el producto final

2. ALCANCE

El presente manual se enfoca en describir las actividades realizadas en el área de corte, las cuales inician desde la adecuada distribución de las piezas en el software y finaliza con el paqueteo de los lotes de producción.

3. MARCO NORMATIVO

N/A

4. RESPONSABLE

- Operador de corte

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Corte:** Referencia a la separación de un producto u objeto mediante instrumentos afilados.
- **Impresión:** Réplica de una imagen elaborada en PC y reproducida sobre tela, papel, etc. Mediante equipos tecnológicos.

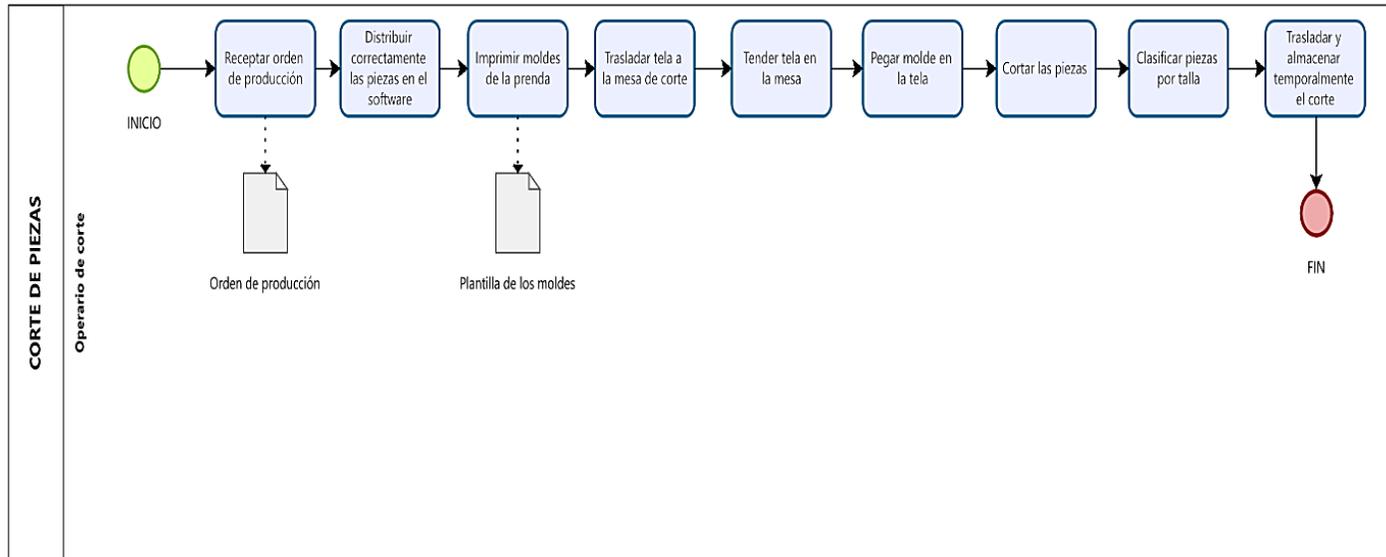
	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GO.C.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	52 de 137
MACROPROCESO:		Gestión Operativa	
PROCESO:		Corte	
SUBPROCESO:		Corte de Piezas	

6. DESCRIPCIÓN

Nro.	Actividades	Responsable
1	Receptar la orden de producción	Operador de corte
2	Colocar las piezas correctamente en el software, según las dimensiones de la mesa	Operador de corte
3	Imprimir el molde de la prenda	Operador de corte
4	Traslado de la tela a la mesa de corte	Operador de corte
5	Tendido de la tela en la mesa de trabajo	Operador de corte
6	Pegado del molde de la prenda sobre la tela con spray fijador.	Operador de corte
7	Corte de las piezas	Operador de corte
8	Paqueteo de las piezas según la talla	Operador de corte
9	Traslado del lote de producción al lugar de almacenaje	Operador de corte

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GO.C.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	53 de 137
MACROPROCESO:		Gestión Operativa	
PROCESO:		Corte	
SUBPROCESO:		Corte de Piezas	

7. DIAGRAMA DE FLUJO



	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GO.C.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	54 de 137
MACROPROCESO:		Gestión Operativa	
PROCESO:		Corte	
SUBPROCESO:		Corte de Piezas	

8. INDICADORES

	ATIK'S COLLECTION			
	Subproceso	Corte de piezas	Código	GO.D.01
	Nombre del indicador	Eficiencia del operario	Responsable	Diseñador

9. DOCUMENTOS Y REGISTROS GENERADOS

Documentos y registros	Código	Responsable	Origen		Tipo	
			Interno	Externo	Digital	Impreso
Orden de producción	GO.C.01.R1	Diseñador	X			X
Planos del modelo	GO.C.01.D2	Diseñador	X		X	X
Ficha técnica del modelo	GO.C.01.D3	Diseñador	X			X

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GO.E.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		Nº de hoja:	56 de 137
MACROPROCESO:		Gestión Operativa	
PROCESO:		Estampado	
SUBPROCESO:		Estampado	

GESTIÓN OPERATIVA- GO

ESTAMPADO- GO.E

ESTAMPADO- GO.E.01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborador por:	Revisado por:	Aprobado por:
Otavalo Wendy (Estudiante UTN)	(Nombre) (Cargo)	(Nombre) (Cargo)
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GO.E.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	57 de 137
MACROPROCESO:		Gestión Operativa	
PROCESO:		Estampado	
SUBPROCESO:		Estampado	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01	Edición original	2023

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GO.E.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		Nº de hoja:	58 de 137
MACROPROCESO:		Gestión Operativa	
PROCESO:		Estampado	
SUBPROCESO:		Estampado	

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1.	PROPÓSITO DEL DOCUMENTO	59
2.	ALCANCE	59
3.	MARCO NORMATIVO	59
4.	RESPONSABLES	59
5.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES	59
6.	DESCRIPCIÓN	60
7.	DIAGRAMA DE FLUJO	61
8.	INDICADORES	62
9.	DOCUMENTOS Y REGISTROS GENERADOS	62
10.	ANEXOS	63

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GO.E.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		Nº de hoja:	59 de 137
MACROPROCESO:		Gestión Operativa	
PROCESO:		Estampado	
SUBPROCESO:		Estampado	

1. PROPÓSITO DEL DOCUMENTO

Orientar las actividades del Subproceso de estampado mediante su documentación con el fin de mantener los estándares y características del diseño solicitadas por el cliente.

2. ALCANCE

El presente manual se enfoca en detallar las actividades que se desarrollan durante el estampado de las prendas. El subproceso inicia desde la impresión de los logos hasta el traslado y colocación de las piezas estampadas en el paquete de producción.

3. MARCO NORMATIVO

- N/A

4. RESPONSABLES

- Operador de estampado

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Estampado:** Es el proceso por el cual se impregna una imagen sobre una tela o papel, a base del calor de una maquina industrial.

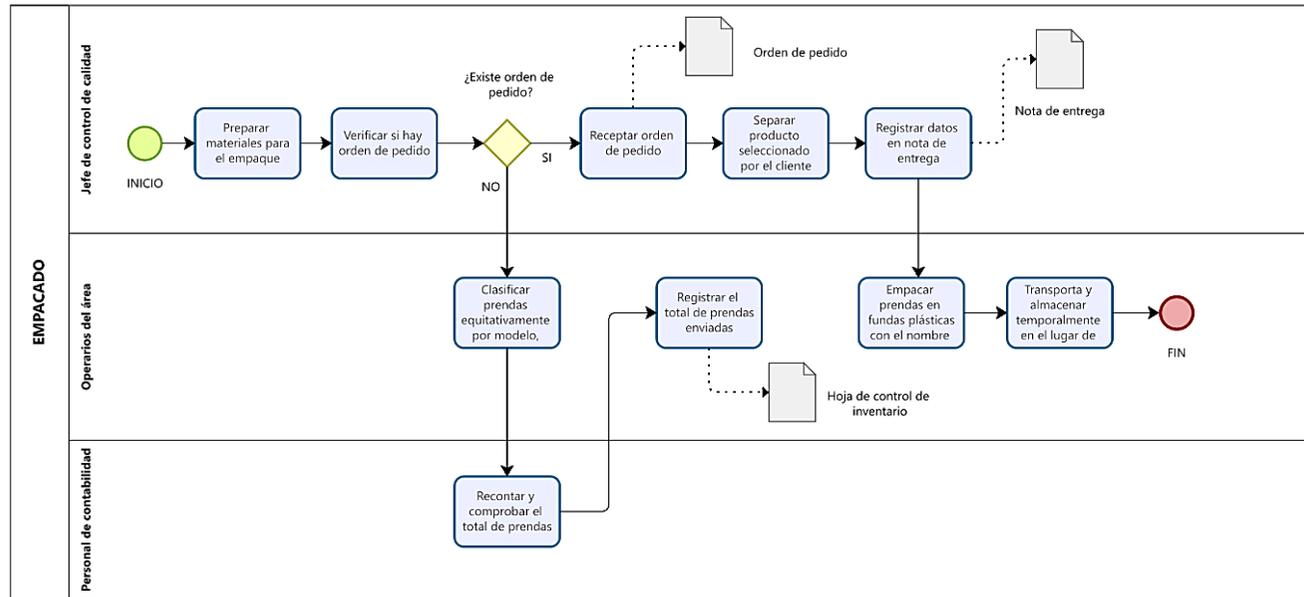
	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GO.E.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	60 de 137
MACROPROCESO:		Gestión Operativa	
PROCESO:		Estampado	
SUBPROCESO:		Estampado	

6. DESCRIPCIÓN

Nro.	Actividades	Responsable
1	Preparación de los materiales	Jefe de control de calidad
2	Impresión del diseño del logo en el vinilo textil	Jefe de control de calidad
3	Limpieza de logos	Personal del área de control de calidad
4	Revisar la calidad de los logos	Personal del área de control de calidad
5	Recorte de logos por unidades	Personal del área de control de calidad
6	Clasificación logos según el diseño	Personal del área de control de calidad
7	Regulación de la temperatura de la máquina de estampado	Operador de estampado
8	Separar piezas que son para estampar	Operador de estampado
9	Estampado de los logos en el tejido	Operador de estampado
11	Verifica la calidad del estampado	Operador de estampado
12	Traslado y colocación de las piezas estampadas en el lote de producción	Operador de estampado

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GO.E.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		Nº de hoja:	61 de 137
MACROPROCESO:		Gestión Operativa	
PROCESO:		Estampado	
SUBPROCESO:		Estampado	

7. DIAGRAMA DE FLUJO



	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GO.E.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	62 de 137
MACROPROCESO:		Gestión Operativa	
PROCESO:		Estampado	
SUBPROCESO:		Estampado	

8. INDICADORES

	ATIK'S COLLECTION			
	Subproceso	Estampado	Código	GO.E.01
	Nombre del indicador	Eficiencia del trabajador y de la producción	Responsable	Operador de estampado

9. DOCUMENTOS Y REGISTROS GENERADOS

Documentos y registros	Código	Responsable	Origen		Tipo	
			Interno	Externo	Digital	Impreso
Orden de pedido	GO.E.01.R1	Personal de estampado	X			X
Ficha técnica de combinados	GO.E.01.D1	Personal de estampado	X			X
Inventario de logos de vinilo	GO.E.01.R2	Personal de estampado	X		X	

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GO.P.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	64 de 137
MACROPROCESO:		Gestión Operativa	
PROCESO:		Producción	
SUBPROCESO:		Ensamble	

GESTIÓN OPERATIVA- GO

PRODUCCIÓN- GO.P

ENSAMBLE- GO.P.01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborador por:	Revisado por:	Aprobado por:
Otavalo Wendy (Estudiante UTN)	(Nombre) (Cargo)	(Nombre) (Cargo)
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GO.P.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	65 de 137
MACROPROCESO:		Gestión Operativa	
PROCESO:		Producción	
SUBPROCESO:		Ensamble	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01	Edición original	2023

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GO.P.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	66 de 137
MACROPROCESO:		Gestión Operativa	
PROCESO:		Producción	
SUBPROCESO:		Ensamble	

ÍNDICE DE CONTENIDO

1.	PROPÓSITO DEL DOCUMENTO	67
2.	ALCANCE	67
3.	MARCO NORMATIVO	67
4.	RESPONSABLE	67
5.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES	67
6.	DESCRIPCIÓN	68
7.	DIAGRAMA DE FLUJO	69
8.	INDICADORES	70
9.	DOCUMENTOS Y REGISTROS GENERADOS	70
10.	ANEXOS	71

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GO.P.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	67 de 137
MACROPROCESO:		Gestión Operativa	
PROCESO:		Producción	
SUBPROCESO:		Ensamble	

1. PROPÓSITO DEL DOCUMENTO

Ordenar y describir las actividades que se ejecutan dentro del Subproceso de confección con el propósito de mejorar la productividad y cumplir con los requerimientos del cliente.

2. ALCANCE

El presente manual expone las actividades desarrolladas en el proceso de confección, donde dichas tareas inician desde la recepción del lote y orden de producción e insumos hasta el traslado al elevador para el área de control de calidad y empaquetado.

3. MARCO NORMATIVO

- Norma ISO 9001:2015
- Normativa interna de la empresa 2020

4. RESPONSABLE

- Jefe de producción

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Ensamble:** Es el proceso que se lleva a cabo para fabricar un determinado producto, normalmente viene dado por estacones de trabajo en las cuales se realizan diferentes actividades.

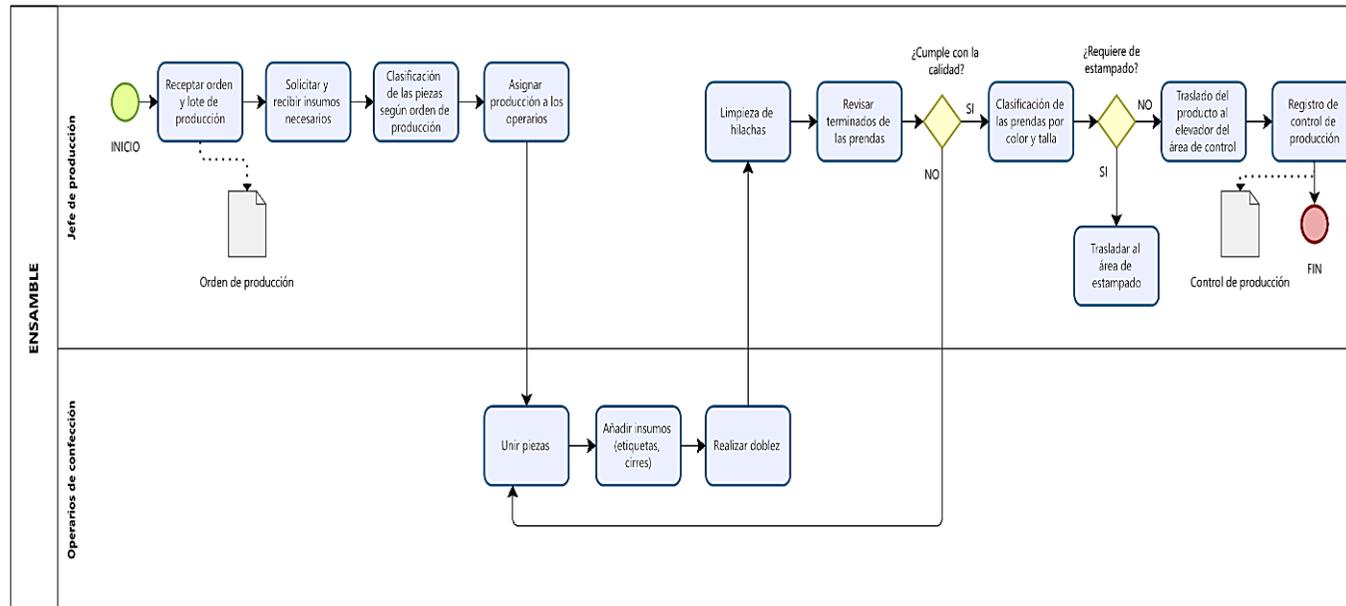
	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GO.P.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	68 de 137
MACROPROCESO:		Gestión Operativa	
PROCESO:		Producción	
SUBPROCESO:		Ensamble	

6. DESCRIPCIÓN

Nro.	Actividades	Responsable
1	Receptar el lote y orden de producción	Jefe de producción
2	Solicita y recibe los insumos necesarios para la producción	Jefe de producción
3	Clasificación de las piezas según el diseño y combinados	Jefe de producción
4	Asignar equitativamente la producción a los operarios.	Jefe de producción
5	Unión de las piezas con las puntadas adecuadas al tipo de tela.	Operarios de confección
6	Se coloca insumo (etiquetas, cierres, vivos)	Operarios de confección
7	Se realiza el dobléz de las partes inferiores	Operarios de confección
8	Limpieza de hilos e hilachas	Jefe de producción
9	Revisar que el producto cumpla con los estándares de calidad.	Jefe de producción
10	Clasificación de las prendas por talla y color	Jefe de producción
11	Si la prenda necesita estamparse se traslada al área de estampado, caso contrario al área de control de calidad.	Jefe de producción
12	Trasladar el producto final al elevador, para su posterior revisión de control de calidad y empaquetado	Jefe de producción

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GO.P.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	69 de 137
MACROPROCESO:		Gestión Operativa	
PROCESO:		Producción	
SUBPROCESO:		Ensamble	

7. DIAGRAMA DE FLUJO



	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GO.P.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	70 de 137
MACROPROCESO:		Gestión Operativa	
PROCESO:		Producción	
SUBPROCESO:		Ensamble	

8. INDICADORES

	ATIK'S COLLECTION			
	Subproceso	Ensamble	Código	GO.P.01
Nombre del indicador	Eficiencia del trabajador, eficiencia de la producción, % de predas defectuosas	Responsable	Jefe de producción	

9. DOCUMENTOS Y REGISTROS GENERADOS

Documentos y registros	Código	Responsable	Origen		Tipo	
			Interno	Externo	Digital	Impreso
Orden de producción	GO.P.01.D1	Jefe de producción	X			X
Control de producción	GO.P.01.R1	Jefe de producción	X		X	X
Registro de producción diaria	GO.P.01.R2	Jefe de producción	X			X

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GO.PT.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	73 de 137
MACROPROCESO:		Gestión Operativa	
PROCESO:		Producto Terminado	
SUBPROCESO:		Limpieza y Doblado de Prendas	

GESTIÓN OPERATIVA- GO

PRODUCTO TERMINADO- GO.PT

LIMPIEZA Y DOBLADO DE PRENDAS- GO.PT.01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborador por:	Revisado por:	Aprobado por:
Otavaló Wendy (Estudiante UTN)	(Nombre) (Cargo)	(Nombre) (Cargo)
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GO.PT.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	74 de 137
MACROPROCESO:		Gestión Operativa	
PROCESO:		Producto Terminado	
SUBPROCESO:		Limpieza y Doblado de Prendas	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01	Edición original	2023

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GO.PT.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	75 de 137
MACROPROCESO:		Gestión Operativa	
PROCESO:		Producto Terminado	
SUBPROCESO:		Limpieza y Doblado de Prendas	

ÍNDICE DE CONTENIDO

1.	PROPÓSITO DEL DOCUMENTO	76
2.	ALCANCE	76
3.	MARCO NORMATIVO	76
5.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	76
6.	DESCRIPCIÓN.....	77
7.	DIAGRAMA DE FLUJO	78
8.	INDICADORES	79
9.	DOCUMENTOS Y REGISTROS GENERADOS	79
10.	ANEXOS	80

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GO.PT.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	76 de 137
MACROPROCESO:		Gestión Operativa	
PROCESO:		Producto Terminado	
SUBPROCESO:		Limpieza y Doblado de Prendas	

1. PROPÓSITO DEL DOCUMENTO

Establecer orientaciones para realizar actividades de control de calidad y doblado del producto final, asegurando así la calidad de las prendas para el cliente final

2. ALCANCE

El presente manual de procesos jerarquiza y detalla cada una de las actividades desarrolladas en el área de control de calidad. Esto inicia desde la recepción de las prendas y finaliza con el almacenaje temporal del producto en las estanterías industriales.

3. MARCO NORMATIVO

- Norma ISO 9001:2015 Gestión de calidad
- Normativa interna de la empresa 2020

4. RESPONSABLE

- Jefe de control de calidad

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Control de calidad:** Es el proceso mediante el cual se verifica y controla que un producto o servicio cumpla con las funciones correctamente.

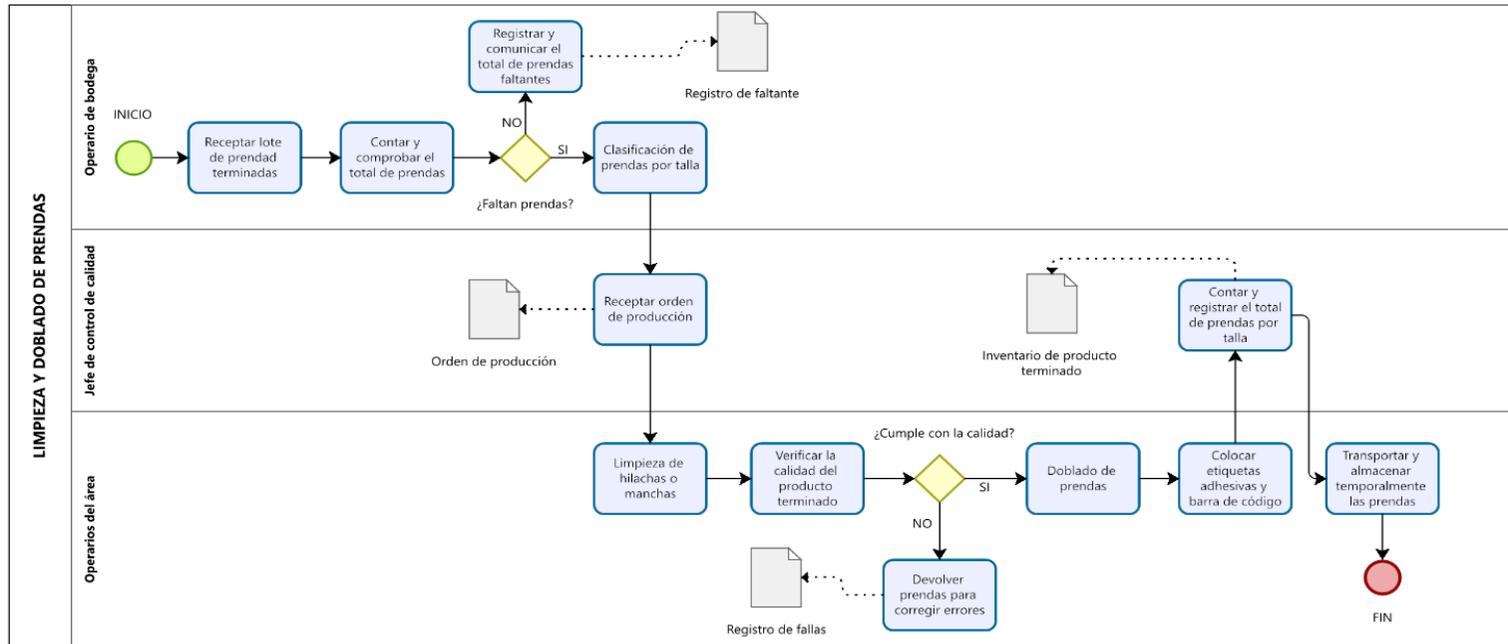
	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GO.PT.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	77 de 137
MACROPROCESO:		Gestión Operativa	
PROCESO:		Producto Terminado	
SUBPROCESO:		Limpieza y Doblado de Prendas	

6. DESCRIPCIÓN

Nro.	Actividades	Responsable
1	Recepción del lote de prendas terminadas	Operario de bodega
2	Receptar orden de producción	Jefe de control de calidad
3	Conteo y comprobación del total de prendas recibidas con el total de prendas enviadas	Operario de bodega
4	Clasificación del lote por modelo y maquila	Operario de bodega
5	Limpieza de hilachas o manchas	Operarios del área de control de calidad
6	Verificar que las prendas cumplan con la normativa de calidad	Operarios del área de control de calidad y jefe del área
7	Doblado de las prendas conforme a las medidas establecidas	Operarios del área de control de calidad
8	Colocar etiquetas adhesivas y barra de código de acuerdo con el modelo y talla	Operarios del área de control de calidad
9	Conteo y registro del total de prendas que cumplen con los estándares de calidad	Jefe de control de calidad
10	Transportar las prendas a las estanterías para el almacenamiento temporal, ya sea por modelo, talla y color	Operarios del área de control de calidad

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GO.PT.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	78 de 137
MACROPROCESO:		Gestión Operativa	
PROCESO:		Producto Terminado	
SUBPROCESO:		Limpieza y Doblado de Prendas	

7. DIAGRAMA DE FLUJO



	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GO.PT.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		Nº de hoja:	79 de 137
MACROPROCESO:		Gestión Operativa	
PROCESO:		Producto Terminado	
SUBPROCESO:		Limpieza y Doblado de Prendas	

8. INDICADORES

	ATIK'S COLLECTION			
	Subproceso	Limpieza y doblado de prendas	Código	GO.
Nombre del indicador	Eficiencia del empleado	Responsable	Jefe de control de calidad	

9. DOCUMENTOS Y REGISTROS GENERADOS

Documentos y registros	Código	Responsable	Origen		Tipo	
			Interno	Externo	Digital	Impreso
Orden de producción	GO.PT.01.R1	Jefe de control de calidad	X			X
Registro de faltantes	GO.PT.01.R2	Jefe de control de calidad	X			X
Registro de fallas	GO.PT.01.R3	Jefe de control de calidad	X			X
Inventario de producto terminado	GO.PT.01.R4	Jefe de control de calidad	X		X	

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GO.PT.02
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	81 de 137
MACROPROCESO:		Gestión Operativa	
PROCESO:		Producto Terminado	
SUBPROCESO:		Empacado	

GESTIÓN OPERATIVA- GO
PRODUCTO TERMINADO- GO.PT
EMPACADO- GO.PT.02

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborador por:	Revisado por:	Aprobado por:
Otavalo Wendy (Estudiante UTN)	(Nombre) (Cargo)	(Nombre) (Cargo)
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GO.PT.02
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	82 de 137
MACROPROCESO:		Gestión Operativa	
PROCESO:		Producto Terminado	
SUBPROCESO:		Empacado	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01	Edición original	2023

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GO.PT.02
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	83 de 137
MACROPROCESO:		Gestión Operativa	
PROCESO:		Producto Terminado	
SUBPROCESO:		Empacado	

ÍNDICE DE CONTENIDO

1. PROPÓSITO DEL DOCUMENTO	84
2. ALCANCE	84
3. MARCO NORMATIVO	84
4. RESPONSABLE	84
5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	84
6. DESCRIPCIÓN	85
7. DIAGRAMA DE FLUJO	86
8. INDICADORES	87
9. DOCUMENTOS Y REGISTROS GENERADOS	87
10. ANEXOS	88

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GO.PT.02
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	84 de 137
MACROPROCESO:		Gestión Operativa	
PROCESO:		Producto Terminado	
SUBPROCESO:		Empacado	

1. PROPÓSITO DEL DOCUMENTO

Coordinar las actividades del Subproceso de empacado mediante el control de la documentación y registros elaborados en el proceso, que permita garantizar la eficiencia de los operarios.

2. ALCANCE

El presente manual se limita a describir y organizar las actividades que se ejecutan desde del Subproceso de empacado, dichas tareas inician desde la preparación de los materiales necesarios hasta el traslado de los empaques al lugar de salida de la organización.

3. MARCO NORMATIVO

N/A

4. RESPONSABLE

- Jefe de control de calidad

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Empacar:** Es el proceso por el cual un bien o un conjunto de bienes son colocados en una caja o funda, con el fin de ser enviados a su destino de forma segura.

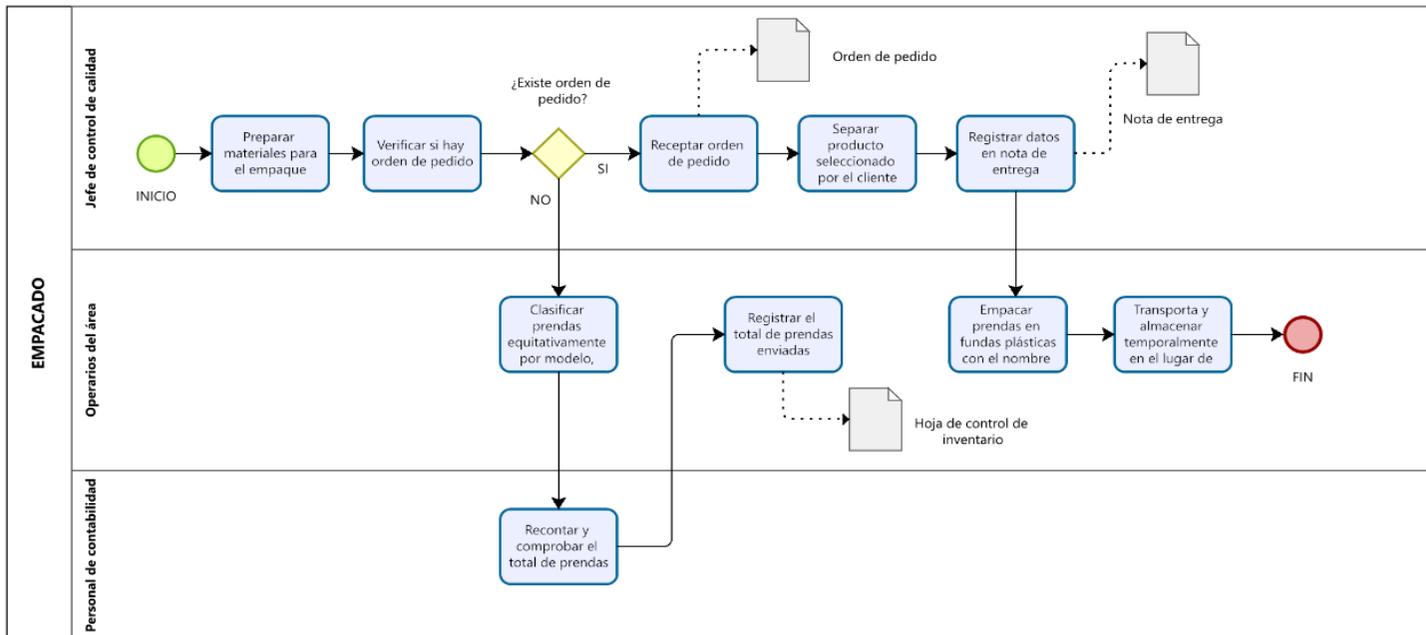
	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GO.PT.02
		Edición:	01
		Fecha:	
		Nº de hoja:	85 de 137
MACROPROCESO:		Gestión Operativa	
PROCESO:		Producto Terminado	
SUBPROCESO:		Empacado	

6. DESCRIPCIÓN

Nro.	Actividades	Responsable
1	Preparar los materiales necesarios para el empaque de las prendas	Jefe de control de calidad
2	Verificar si hay orden de pedido de los clientes, en caso de existir receptor orden de pedido y separar los productos.	Jefe de control de calidad
3	Clasificación de las prendas igualmente por color, talla, modelo tanto para locales como ferias	Operarios del área de control de calidad
4	Registrar por modelo y talla el total de prendas enviadas a cada destinatario	Jefe de control de calidad
5	Reconteo y comprobación del total de prendas a enviar	Personal de contabilidad
6	Empacado de las prendas en las fundas plásticas con el nombre del destinatario (local, feria o pedido)	Operarios del área de control de calidad
7	Trasladar el empaque al lugar de partida de la organización	Operarios del área de control de calidad

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GO.PT.02
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	86 de 137
MACROPROCESO:		Gestión Operativa	
PROCESO:		Producto Terminado	
SUBPROCESO:		Empacado	

7. DIAGRAMA DE FLUJO



	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GO.PT.02
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	87 de 137
MACROPROCESO:		Gestión Operativa	
PROCESO:		Producto Terminado	
SUBPROCESO:		Empacado	

8. INDICADORES

	ATIK'S COLLECTION			
	Subproceso	Limpieza y doblado de prendas	Código	GO.
Nombre del indicador	Eficiencia del operario	Responsable	Jefe de control de calidad	

9. DOCUMENTOS Y REGISTROS GENERADOS

Documentos y registros	Código	Responsable	Origen		Tipo	
			Interno	Externo	Digital	Impreso
Orden de producción	GO.PT.02.R1	Jefe del área de producto terminado	X			X
Orden de pedido	GO.PT.02.R2	Jefe del área de producto terminado	X			X
Nota de entrega	GO.PT.02.R3	Jefe del área de producto terminado		X		X
Factura electrónica	GO.PT.02.R4	Jefe del área de producto terminado	X		X	
Inventario	GO.PT.02.R5	Jefe del área de producto terminado	X		X	
Hoja de control de inventario	GO.PT.02.R6	Jefe del área de producto terminado	X			X

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GO.PT.02
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	88 de 137
MACROPROCESO:		Gestión Operativa	
PROCESO:		Producto Terminado	
SUBPROCESO:		Empacado	

10. ANEXOS

Hoja de control de inventario

HOJA DE CONTROL DE INVENTARIO																					
		LOCAL: _____															CÓDIGO: _____	GO.PT.02.R6			
		FERIA: _____															CÓDIGO IMPRESIÓN: _____				
		FECHA DE DESPACHO: _____															FECHA DE DEVOLUCIÓN: _____				
SALIDAS										ENTRADAS								DIFERENCIA	PRECIO UNIT.	SUBTOTAL	
CANTIDAD										CANTIDAD											
MODELO	XS	S	M	L	XL	XXL	XXXL		TOTAL	MODELO	XS	S	M	L	XL	XXL	XXXL				
	T1	T2	T4	T6	T8	T10	T12	T14			T1	T2	T4	T6	T8	T10	T12	T14			
																		VENTA TOTAL			

OBSERVACIONES _____

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

REVISIBIDO POR:

GESTIÓN DE APOYO

(G.A)



	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GA.V.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	90 de 137
MACROPROCESO:		Gestión de Apoyo	
PROCESO:		Ventas	
SUBPROCESO:		Ventas	

GESTIÓN DE APOYO- GA

VENTAS- GA.V

VENTAS- GA.V.01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborador por:	Revisado por:	Aprobado por:
Otavalo Wendy (Estudiante UTN)	(Nombre) (Cargo)	(Nombre) (Cargo)
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION		Codificación:	GA.V.01
			Edición:	01
			Fecha:	
			N° de hoja:	91 de 137
MACROPROCESO:			Gestión de Apoyo	
PROCESO:			Ventas	
SUBPROCESO:			Ventas	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01	Edición original	2023

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GA.V.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	92 de 137
MACROPROCESO:		Gestión de Apoyo	
PROCESO:		Ventas	
SUBPROCESO:		Ventas	

ÍNDICE DE CONTENIDO

1.	PROPÓSITO DEL DOCUMENTO	93
2.	ALCANCE	93
3.	MARCO NORMATIVO	93
4.	RESPONSABLE	93
5.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES	93
6.	DESCRIPCIÓN	94
7.	DIAGRAMA DE FLUJO	95
8.	INDICADORES	96
9.	DOCUMENTOS Y REGISTROS GENERADOS	96
10.	ANEXOS	97

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GA.V.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	93 de 137
MACROPROCESO:		Gestión de Apoyo	
PROCESO:		Ventas	
SUBPROCESO:		Ventas	

1. PROPÓSITO DEL DOCUMENTO

Direccionar el Subproceso de ventas mediante la organización y descripción de las actividades que se desarrollan con el fin de brindar la mejor atención y servicio al cliente.

2. ALCANCE

El presente manual detalla de forma ordena las actividades que se ejecutan en el Subproceso de ventas. Aplica al área de contabilidad y comercialización e inicia con la recepción del paquete de mercadería y termina con el transporte y devolución de la mercadería a la empresa.

3. MARCO NORMATIVO

- Norma ISO 9001:2015 Gestión de calidad
- Normativa interna de la empresa 2020

4. RESPONSABLE

- Personal de ventas

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Recepción:** Es el proceso donde se hace entrega de un producto o un conjunto de producto entre el vendedor y proveedor.
- **Venta:** Es la actividad conocida por el cambio entre un determinado bien o servicio y la cantidad de dinero solicitada.

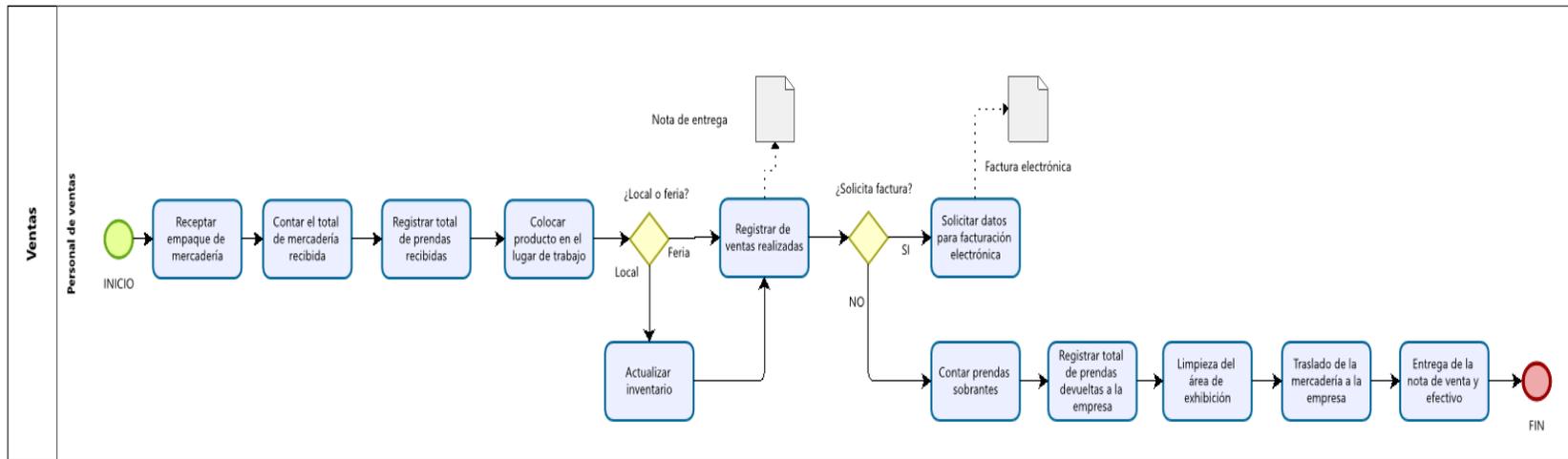
	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GA.V.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	94 de 137
MACROPROCESO:		Gestión de Apoyo	
PROCESO:		Ventas	
SUBPROCESO:		Ventas	

6. DESCRIPCIÓN

Nro.	Actividades	Responsable
1	Recepción del empaque de mercadería	Personal de venta
2	Conteo del total de mercadería recibida	Personal de venta
3	Registro por talla y modelo de la cantidad de prendas recibidas	Personal de venta
4	Ubicación del producto en el puesto de trabajo	Personal de venta
5	Registro de ventas realizadas, en caso de requerir factura solicitar todos los datos necesarios al cliente	Personal de venta
6	Conteo de las prendas que van a ser enviadas de vuelta a la empresa	Personal de venta
7	Registro del total de mercadería enviada a la empresa	Personal de venta
8	Limpieza del área de exhibición y venta	Personal de venta
9	Traslado de la mercadería a la empresa	Personal de venta
10	Entrega del dinero del total de ventas y recibo de ventas al personal de contabilidad	Personal de venta

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GA.V.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	95 de 137
MACROPROCESO:		Gestión de Apoyo	
PROCESO:		Ventas	
SUBPROCESO:		Ventas	

7. DIAGRAMA DE FLUJO



	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GA.V.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	96 de 137
MACROPROCESO:		Gestión de Apoyo	
PROCESO:		Ventas	
SUBPROCESO:		Ventas	

8. INDICADORES

	ATIK'S COLLECTION			
	Subproceso	Ventas	Código	GO.
	Nombre del indicador	Inventario de producto	Responsable	

9. DOCUMENTOS Y REGISTROS GENERADOS

Documentos y registros	Código	Responsable	Origen		Tipo	
			Interno	Externo	Digital	Impreso
Nota de venta	GA.V.01.D1	Personal de ventas	X			X
Factura electrónica	GA.V.01.D2	Personal de ventas	X		X	
Registro de ventas	GA.V.01.R1	Personal de ventas	X			X
Hoja de control de inventario	GA.V.01.R2	Personal de ventas	X		X	

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GA.V.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	97 de 137
MACROPROCESO:		Gestión de Apoyo	
PROCESO:		Ventas	
SUBPROCESO:		Ventas	

10. ANEXOS

ANEXO A LA HOJA DE CONTROL DE INVENTARIO										Código:	GA.V.01.R2								
LOCAL:										FECHA ENVIO:	N°:								
FERIA:										FECHA CIERRE:	HCI#								
DÍA:																			
MODELO	MOVIMIENTOS								CANTIDAD VENDIDA							P.U	SUBTOTAL		
	TALLAS								TALLAS										
	XS	S	M	L	XL	XXL			XS	S	M	L	XL	XXL					SUMA
	T1	T2	T4	T6	T8	T10	T12	T14	T1	T2	T4	T6	T8	T10	T12	T14			
										0	0	0	0				0		-
										0	0	0	0				0		-
										0	0	0	0	0			0		-
SALIDA SALDO DE INVENTA																	0	C.T	-

OBSERVACIONES: _____

VENTA FERIA QUITO - REF. NE.								
MODELO	TS	TM	TL	TXL	TXXL	SUMA	P.U	SUBTOTAL
ALPES						0		-
TAMIA						0		-
TOMAS						0		-
SALIDA SALDO DE INVENTAR							0	IMPORT \$ -

INGRESO AL LOCAL - REF. NE. N°								
MODELO	TS	TM	TL	TXL	TXXL	SUMA	P.U	SUBTOTAL
ALPES						0		-
TAMIA						0		-
TOMAS						0		-
INGRESO DE INVENTARIC							0	IMPORTE \$ -

RESUMEN	
ANEXO-HCI	-
INGRESO AL LOCAL TEJAI (-)	-
VENTA FERIA QUITO	\$ -

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GA.V.02
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	98 de 137
MACROPROCESO:	Gestión de Apoyo		
PROCESO:	Ventas		
SUBPROCESO:	Atención al cliente		

GESTIÓN DE APOYO- GA

VENTAS- GA.V

ATENCIÓN AL CLIENTE- GA.V.02

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborador por:	Revisado por:	Aprobado por:
Otavalo Wendy (Estudiante UTN)	(Nombre) (Cargo)	(Nombre) (Cargo)
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GA.V.02
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	99 de 137
MACROPROCESO:		Gestión de Apoyo	
PROCESO:		Ventas	
SUBPROCESO:		Atención al cliente	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01	Edición original	2023

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GA.V.02
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	100 de 137
MACROPROCESO:		Gestión de Apoyo	
PROCESO:		Ventas	
SUBPROCESO:		Atención al cliente	

ÍNDICE DE CONTENIDO

1.	PROPÓSITO DEL DOCUMENTO	101
2.	ALCANCE	101
3.	MARCO NORMATIVO	101
4.	RESPONSABLE	101
5.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES	101
6.	DESCRIPCIÓN	102
7.	DIAGRAMA DE FLUJO	103
8.	INDICADORES	104
9.	DOCUMENTOS Y REGISTROS GENERADOS	104
10.	ANEXOS	105

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GA.V.02
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	101 de 137
MACROPROCESO:		Gestión de Apoyo	
PROCESO:		Ventas	
SUBPROCESO:		Atención al cliente	

1. PROPÓSITO DEL DOCUMENTO

Direccionar el Subproceso de atención al cliente mediante la correcta coordinación en la ejecución de las actividades, con el fin de satisfacer las necesidades del cliente.

2. ALCANCE

El presente manual describe de forma ordena las actividades que se ejecutan en el Subproceso de atención al cliente. Aplica al área de ventas y despacho, e inicia con la con la toma del pedido del cliente y finaliza con

3. MARCO NORMATIVO

- N/A

4. RESPONSABLE

- Jefe de ventas

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Atención al cliente:** Son todas las actividades dirigidas específicamente al cliente ya sea en preventa, durante y después de la venta, con el propósito de mejorar la experiencia del usuario en cuanto a dudas, reclamos, etc.
- **Catálogo de productos:** Es el documento interno de una empresa ya sea impresa o digital, en la cual se exponen y describen los productos o servicios que oferta, esto permite al usuario conocer la variedad de bienes de la organización.

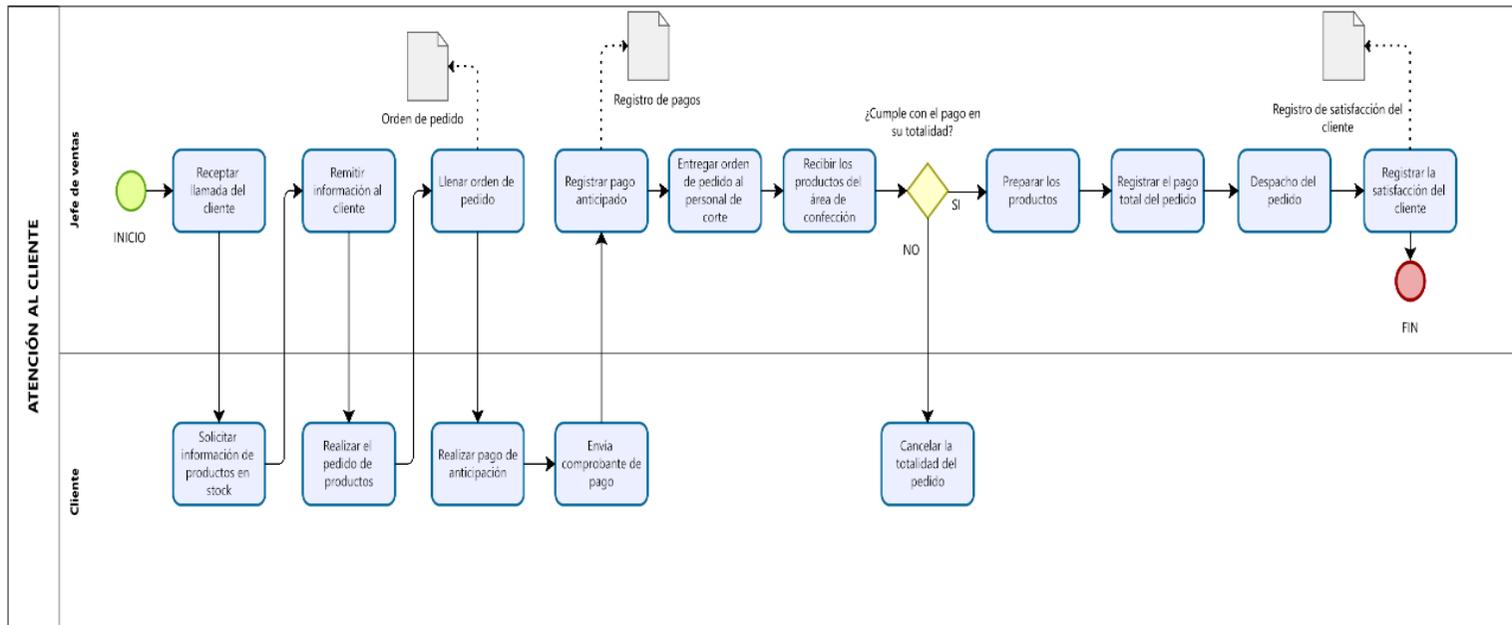
	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GA.V.02
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	102 de 137
MACROPROCESO:		Gestión de Apoyo	
PROCESO:		Ventas	
SUBPROCESO:		Atención al cliente	

6. DESCRIPCIÓN

Nro.	Actividades	Responsable
1	Receptar llamada o mensaje del cliente	Jefe de ventas
2	Solicitar catálogo de productos	Cliente
3	Remite información al cliente sobre los productos	Jefe de ventas
4	Realiza el pedido de los productos	Cliente
5	Llena orden de pedido	Jefe de ventas
6	Efectúa el pago con anticipación	Cliente
7	Envía comprobante de pago	Cliente
8	Registrar pago	Jefe de ventas
9	Informa al cliente la fecha de entrega	Jefe de ventas
10	Entrega la orden de pedido al personal de corte	Jefe de ventas
9	Recibe los productos del área de confección	Jefe de ventas
10	Prepara los productos para el despacho	Jefe de ventas
11	Cancela la totalidad del pedido	Cliente
12	Registra el pago total	Jefe de ventas
13	Despacho del producto	Jefe de ventas
14	Registrar la satisfacción del cliente	Jefe de ventas

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GA.V.02
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	103 de 137
MACROPROCESO:		Gestión de Apoyo	
PROCESO:		Ventas	
SUBPROCESO:		Atención al cliente	

7. DIAGRAMA DE FLUJO



	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GA.V.02
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	104 de 137
MACROPROCESO:		Gestión de Apoyo	
PROCESO:		Ventas	
SUBPROCESO:		Atención al cliente	

8. INDICADORES

	ATIK'S COLLECTION			
	Subproceso	Atención al cliente	Código	GA.
Nombre del indicador		Responsable	Jefe de ventas	

9. DOCUMENTOS Y REGISTROS GENERADOS

Documentos y registros	Código	Responsable	Origen		Tipo	
			Interno	Externo	Digital	Impreso
Orden de pedido	GA.V.02.D1	Jefe de ventas	X			X
Registro de pagos	GA.V.02.R1	Jefe de ventas	X			X

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GA.C.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	106 de 137
MACROPROCESO:		Gestión de Apoyo	
PROCESO:		Contabilidad	
SUBPROCESO:		Pago a Maquilas	

GESTIÓN DE APOYO- GA

CONTABILIDAD- GA.C

PAGO A MAQUILAS- GA.C.01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborador por:	Revisado por:	Aprobado por:
Otavalo Wendy (Estudiante UTN)	(Nombre) (Cargo)	(Nombre) (Cargo)
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GA.C.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	107 de 137
MACROPROCESO:		Gestión de Apoyo	
PROCESO:		Contabilidad	
SUBPROCESO:		Pago a Maquilas	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01	Edición original	2023

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GA.C.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	108 de 137
MACROPROCESO:		Gestión de Apoyo	
PROCESO:		Contabilidad	
SUBPROCESO:		Pago a Maquilas	

ÍNDICE DE CONTENIDO

1.	PROPÓSITO DEL DOCUMENTO	109
2.	ALCANCE	109
3.	MARCO NORMATIVO	109
4.	RESPONSABLES	109
5.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES	109
6.	DESCRIPCIÓN	110
7.	DIAGRAMA DE FLUJO	111
8.	INDICADORES	112
9.	DOCUMENTOS Y REGISTROS GENERADOS	112
10.	ANEXO	113

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GA.C.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	109 de 137
MACROPROCESO:		Gestión de Apoyo	
PROCESO:		Contabilidad	
SUBPROCESO:		Pago a Maquilas	

1. PROPÓSITO DEL DOCUMENTO

Direccionar el Subproceso del pago de maquilas mediante la organización y descripción de las actividades a desarrollarse, que permitan conseguir un proceso eficaz.

2. ALCANCE

El presente manual detalla de forma ordena las actividades que se ejecutan en el Subproceso de remuneración de maquilas, Se aplica únicamente al área de contabilidad y gerencia e inicia con la recepción - y termina con la actividad de firmar la hoja de pago por parte de la maquila.

3. MARCO NORMATIVO

- Reglamento interno de la empresa 2020

4. RESPONSABLES

- Personal de contabilidad

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Maquila:** Es el proceso que consiste en contratar mano de obra exterior y pagar por los servicios de producción, en el caso de las empresas textiles el servicio consta en la manufactura o transformación de la materia prima en el producto final.

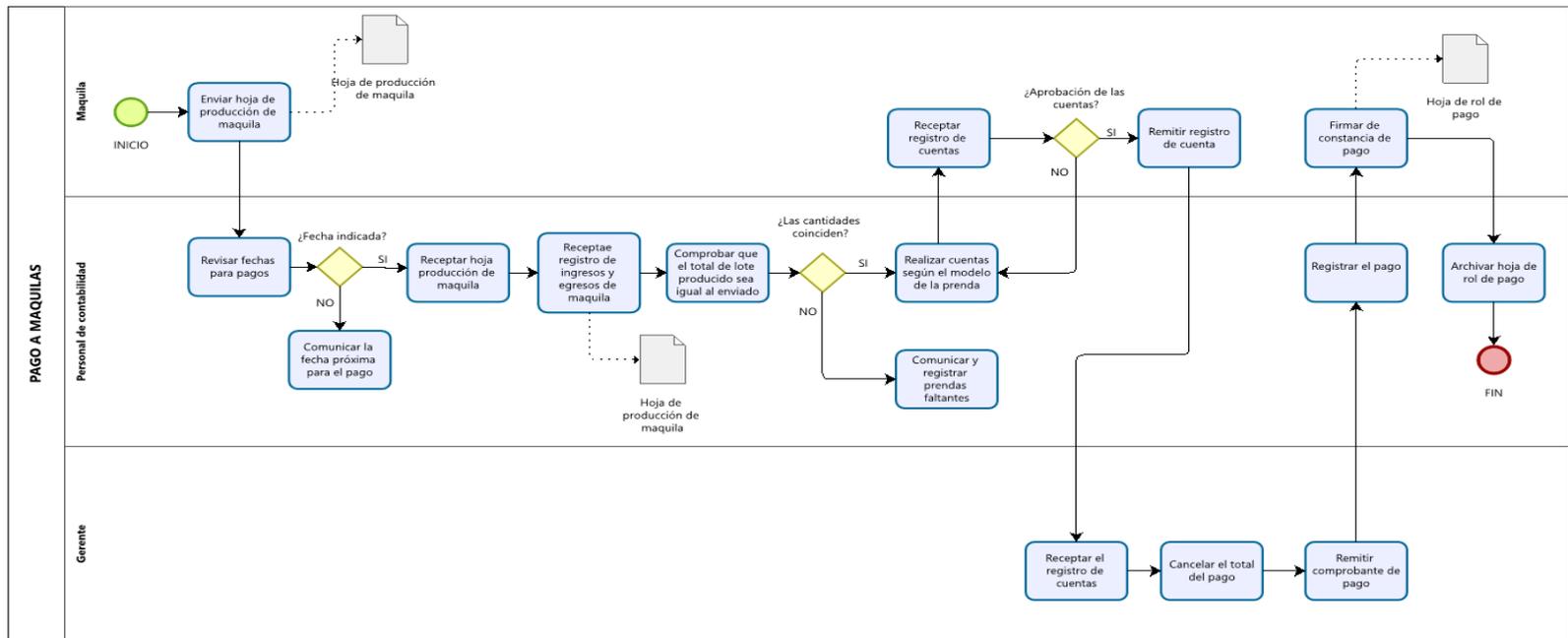
	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GA.C.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	110 de 137
MACROPROCESO:		Gestión de Apoyo	
PROCESO:		Contabilidad	
SUBPROCESO:		Pago a Maquilas	

6. DESCRIPCIÓN

Nro.	Actividades	Responsable
1	Envía hoja de producción de maquila	Maquila
2	Revisar fechas para cancelación de pagos	Personal de contabilidad
2	Recepta hoja de producción de maquila	Personal de contabilidad
3	Recepta registro de ingresos y egresos de maquilas	Personal de contabilidad
4	Comprobar el total de lote producido con el total enviado	Personal de contabilidad
5	Realiza cuentas según el modelo de la prenda, en el registro "Cuentas a maquilas y R. Taller"	Personal de contabilidad
6	Recepta registro de cuentas, si se aprueba se procede al pago caso contrario vuelve al paso anterior	Maquila
7	Recepta registro de cuentas	Maquila
8	Cancela el total del pago	Gerente
9	Envía comprobante de pago	Gerente
10	Registra el pago	Personal de contabilidad
11	Firma de constancia de pago realizado	Maquila
12	Archiva comprobante de pago	Personal de contabilidad

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GA.C.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	111 de 137
MACROPROCESO:		Gestión de Apoyo	
PROCESO:		Contabilidad	
SUBPROCESO:		Pago a Maquilas	

7. DIAGRAMA DE FLUJO



	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GA.C.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	112 de 137
MACROPROCESO:		Gestión de Apoyo	
PROCESO:		Contabilidad	
SUBPROCESO:		Pago a Maquilas	

8. INDICADORES

	ATIK'S COLLECTION			
	Subproceso	Pago a maquilas	Código	GO.
Nombre del indicador		Responsable	Personal de contabilidad	

9. DOCUMENTOS Y REGISTROS GENERADOS

Documentos y registros	Código	Responsable	Origen		Tipo	
			Interno	Externo	Digital	Impreso
Hoja de producción de maquila	GA.C.01.R1	Personal de contabilidad	X		X	X
Cuentas a maquila y R. Taller	GA.C.01.R2	Personal de contabilidad	X			X
Rol de pago maquila	GA.C.01.R3	Personal de contabilidad	X			X

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GA.C.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	113 de 137
MACROPROCESO:		Gestión de Apoyo	
PROCESO:		Contabilidad	
SUBPROCESO:		Pago a Maquilas	

10. ANEXO

Hoja de producción de maquila (Ingresos)

	HOJA PRODUCCIÓN MAQUILA										Código:	GA.C.01.R1			
											Versión:	1			
	INGRESOS										Nombre:				
ENVIO					ENTREGAS					PENDIENTE					
N°	FECHA ENVIO	N° ORDEN DE PRODUCCIÓN	MODELO	TALLA	CANT. ENVIADA	FECHA ENTREGA	CANT. RECIBIDA	COSTO	SUBTOTAL INGRESO	FECHA	CANT	MODELO	TALLA	ESTADO	STATUS

Hoja de producción maquila (Egresos)

	HOJA PRODUCCIÓN MAQUILA						Código:	GA.C.01.R1	
							Versión:	1	
							Nombre:		
COMPRAS Y FALLAS						PRESTAMOS/ABONOS			
N°	FECHA	CANT.	DETALLE	V. (\$)	SUBT	DETALLE	V(\$)	SUBTOTAL EGRESOS	STATUS

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GA.C.02
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	114 de 137
MACROPROCESO:		Gestión de Apoyo	
PROCESO:		Contabilidad	
SUBPROCESO:		Manejo de caja chica	

GESTIÓN DE APOYO- GA

CONTABILIDAD- GA.C

MANEJO DE CAJA CHICA- GA.C.02

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborador por:	Revisado por:	Aprobado por:
Otavalo Wendy (Estudiante UTN)	(Nombre) (Cargo)	(Nombre) (Cargo)
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GA.C.02
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	115 de 137
MACROPROCESO:		Gestión de Apoyo	
PROCESO:		Contabilidad	
SUBPROCESO:		Manejo de caja chica	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01	Edición original	2023

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GA.C.02
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	116 de 137
MACROPROCESO:		Gestión de Apoyo	
PROCESO:		Contabilidad	
SUBPROCESO:		Manejo de caja chica	

ÍNDICE DE CONTENIDO

1.	PROPÓSITO DEL DOCUMENTO	117
2.	ALCANCE	117
3.	MARCO NORMATIVO	117
4.	RESPONSABLE	117
5.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES	117
6.	DESCRIPCIÓN	118
7.	DIAGRAMA DE FLUJO	119
8.	INDICADORES	120
9.	DOCUMENTOS Y REGISTROS GENERADOS	120
10.	ANEXOS	121

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GA.C.02
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	117 de 137
MACROPROCESO:		Gestión de Apoyo	
PROCESO:		Contabilidad	
SUBPROCESO:		Manejo de caja chica	

1. PROPÓSITO DEL DOCUMENTO

Direccionar el Subproceso del manejo de caja chica a través del ordenamiento y documentación de las actividades que se ejecutan con el fin de mejorar el proceso de contabilidad.

2. ALCANCE

El presente manual describe de forma ordena las actividades que se ejecutan en el Subproceso del manejo de caja chica. Aplica al área de contabilidad específicamente en dos campos que son: ferias y oficina e inicia con la recepción de la nota de entrega y el efectivo neto y termina con la realización del informe final.

3. MARCO NORMATIVO

- N/A

4. RESPONSABLE

- Personal de contabilidad

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Feria:** Es una actividad temporal donde se exhiben productos en un mercado libre, normalmente se lleva a cabo en sedes que abarcan un mismo propósito.

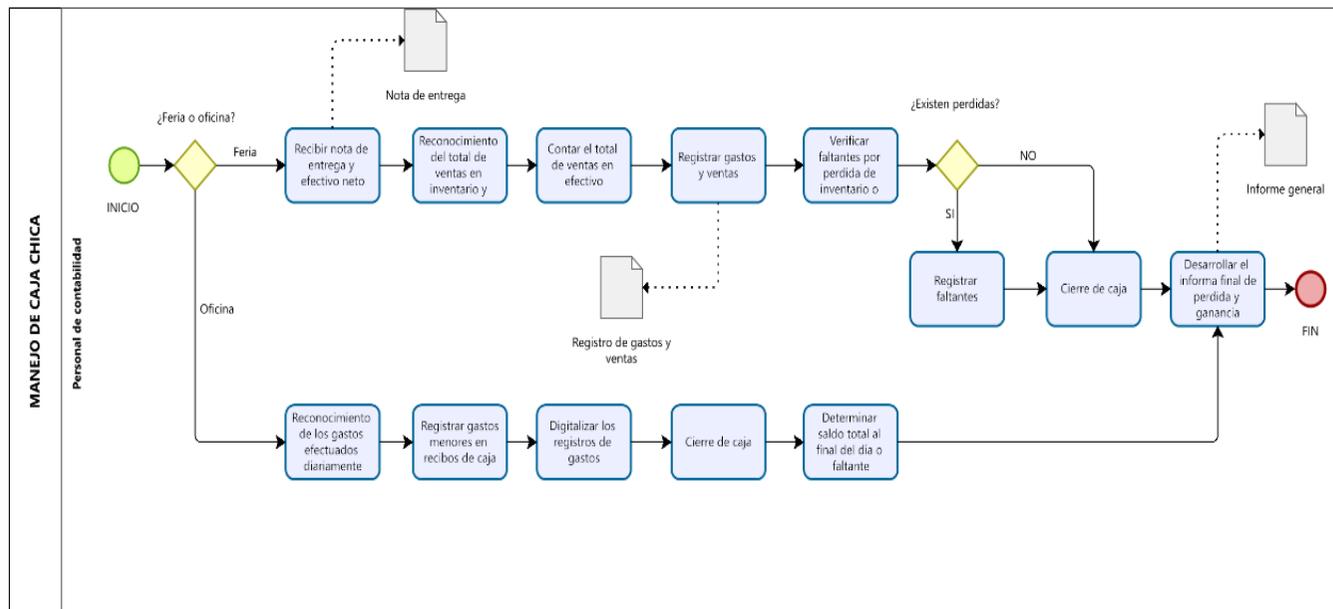
	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GA.C.02
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	118 de 137
MACROPROCESO:		Gestión de Apoyo	
PROCESO:		Contabilidad	
SUBPROCESO:		Manejo de caja chica	

6. DESCRIPCIÓN

Nro.	Actividades	Responsable
1	Recibe nota de entrega y efectivo neto	Personal de contabilidad
2	Reconocimiento del total de ventas en inventario y efectivo neto	Personal de contabilidad
3	Contabilización del total de ventas	Personal de contabilidad
4	Registro de gestos y ventas	Personal de contabilidad
5	Reconteo y comprobación de prendas que regresan de las ferias	Personal de contabilidad
6	Cierre de caja y registro	Personal de contabilidad
7	Verificar faltantes por pérdidas de inventario o manejo de efectivo.	Personal de contabilidad
8	Realiza informe final de pérdida por cada feria	Personal de contabilidad

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GA.C.02
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	119 de 137
MACROPROCESO:		Gestión de Apoyo	
PROCESO:		Contabilidad	
SUBPROCESO:		Manejo de caja chica	

7. DIAGRAMA DE FLUJO



	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GA.C.02
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	120 de 137
MACROPROCESO:		Gestión de Apoyo	
PROCESO:		Contabilidad	
SUBPROCESO:		Manejo de caja chica	

8. INDICADORES

	ATIK'S COLLECTION			
	Subproceso	Manejo de caja chica	Código	GO.
Nombre del indicador		Responsable	Personal de contabilidad	

9. DOCUMENTOS Y REGISTROS GENERADOS

Documentos y registros	Código	Responsable	Origen		Tipo	
			Interno	Externo	Digital	Impreso
Registro de ventas y gastos	GA.C.02.R1	Personal de contabilidad	X		X	
Informe general de pérdidas y ganancias	GA.C.02.D1	Personal de contabilidad	X		X	X

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GA.C.02
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	121 de 137
MACROPROCESO:		Gestión de Apoyo	
PROCESO:		Contabilidad	
SUBPROCESO:		Manejo de caja chica	

10. ANEXOS

Registro de ventas y gastos

	REGISTRO DE VENTAS Y GASTOS				Código:	GA.C.02.R1
					Versión:	1
FECHA	FERIA	VENTA	GASTOS	INGRESO TOTAL	FORMA DE PAGO	
					EFECTIVO	ELECTRÓNICO

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GA.MP.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	122 de 137
MACROPROCESO:		Gestión de Apoyo	
PROCESO:		Marketing y publicidad	
SUBPROCESO:		Diseño de anuncios publicitarios	

GESTIÓN DE APOYO- GA

MARKETING Y PUBLICIDAD- GA.MP

DISEÑO DE ANUNCIOS PUBLICITARIOS- GA.MP.01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborador por:	Revisado por:	Aprobado por:
Otavalo Wendy (Estudiante UTN)	(Nombre) (Cargo)	(Nombre) (Cargo)
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GA.MP.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	123 de 137
MACROPROCESO:		Gestión de Apoyo	
PROCESO:		Marketing y publicidad	
SUBPROCESO:		Diseño de anuncios publicitarios	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01	Edición original	2023

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GA.MP.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	124 de 137
MACROPROCESO:		Gestión de Apoyo	
PROCESO:		Marketing y publicidad	
SUBPROCESO:		Diseño de anuncios publicitarios	

ÍNDICE DE CONTENIDO

1.	PROPÓSITO DEL DOCUMENTO	125
2.	ALCANCE	125
3.	MARCO NORMATIVO	125
4.	RESPONSABLES	125
5.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES	125
6.	DESCRIPCIÓN	126
7.	DIAGRAMA DE FLUJO	127
8.	INDICADORES	128
9.	DOCUMENTOS Y REGISTROS GENERADOS	128
10.	ANEXOS	129

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GA.MP.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	125 de 137
MACROPROCESO:		Gestión de Apoyo	
PROCESO:		Marketing y publicidad	
SUBPROCESO:		Diseño de anuncios publicitarios	

1. PROPÓSITO DEL DOCUMENTO

Constituir normas para la práctica del proceso de marketing y publicidad mediante la organización y estandarización de las actividades con la determinación de anunciar a los clientes las nuevas tendencias de productos ofrecidos por la empresa.

2. ALCANCE

El presente manual se enfoca en describir y clasificar las actividades del Subproceso de diseño de anuncios publicitarios. Dicho proceso inicia desde con la solitud de anuncios publicitarios al stakeholder externo y termina con la publicación de la ficha publicitaria en las N° de hojas oficiales de la empresa.

3. MARCO NORMATIVO

- N/A

4. RESPONSABLES

- Publicista

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Directrices:** Son el conjunto de patrones o pautas que sirven como guía para la realización de cierta actividad, se encuentra de forma ordenada.
- **Tendencias:** Como forma sencilla se puede entender a la tendencia como el movimiento de consumo por parte de los clientes a cierto producto o servicio, estos movimientos vienen dados en temporadas y pueden ser de alta o baja demanda.
- **Anuncio publicitario:** Es un conjunto de estrategias comerciales, en el cual se promocionan productos o servicios por medio de afiches o mensajes digitales en los cuales se detallan las características de los bienes ofertados.

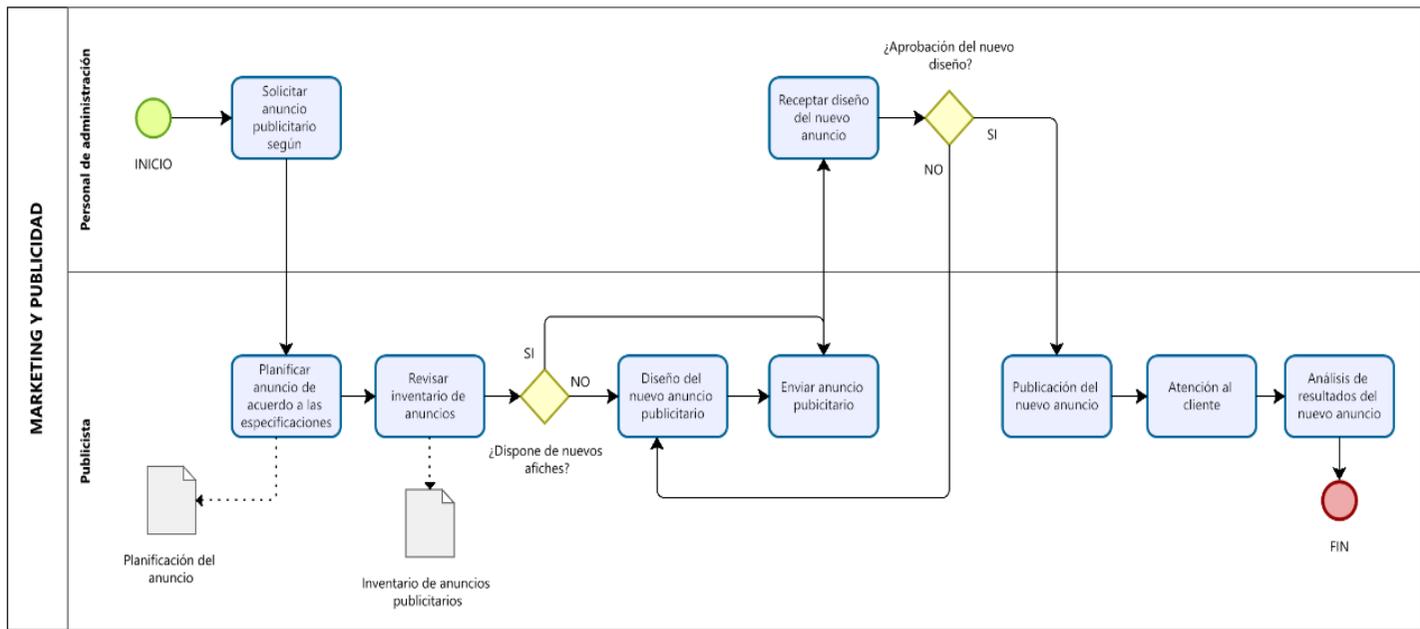
	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GA.MP.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	126 de 137
MACROPROCESO:		Gestión de Apoyo	
PROCESO:		Marketing y publicidad	
SUBPROCESO:		Diseño de anuncios publicitarios	

6. DESCRIPCIÓN

Nro.	Actividades	Responsable
1	Solicita anuncio publicitario de acuerdo con las temporadas altas	Personal de administración
2	Planificación del anuncio de acuerdo con las necesidades de la empresa	Publicista
3	Revisión de inventario con fichas de diseño	Publicista
4	Diseño del nuevo anuncio publicitario	Publicista
5	Remisión del boceto del anuncio al gerente para previa aceptación	Publicista
6	Aprobación del nuevo afiche publicitario de los productos	Personal de administración
7	Publicación de la ficha de productos en redes sociales y número de hojas oficiales de la empresa	Publicista
8	Atención al cliente	Publicista
9	Análisis de resultados del anuncio publicitario	Publicista

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GA.MP.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	127 de 137
MACROPROCESO:		Gestión de Apoyo	
PROCESO:		Marketing y publicidad	
SUBPROCESO:		Diseño de anuncios publicitarios	

7. DIAGRAMA DE FLUJO



	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GA.MP.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	128 de 137
MACROPROCESO:		Gestión de Apoyo	
PROCESO:		Marketing y publicidad	
SUBPROCESO:		Diseño de anuncios publicitarios	

8. INDICADORES

	ATIK'S COLLECTION			
	Subproceso	Diseño de anuncios publicitarios	Código	GO.
Nombre del indicador	Costo de edición por publicidad	Responsable	Publicista	

9. DOCUMENTOS Y REGISTROS GENERADOS

Documentos y registros	Código	Responsable	Origen		Tipo	
			Interno	Externo	Digital	Impreso
Catálogo digital	GA.MP.01.D1	Publicista		X	X	

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GA.MP.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	129 de 137
MACROPROCESO:		Gestión de Apoyo	
PROCESO:		Marketing y publicidad	
SUBPROCESO:		Diseño de anuncios publicitarios	

10. ANEXOS

Inventario a de anuncios publicitarios

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GA.M.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	130 de 137
MACROPROCESO:		Gestión de Apoyo	
PROCESO:		Mantenimiento	
SUBPROCESO:		Mantenimiento Correctivo	

GESTIÓN DE APOYO- GA

MANTENIMIENTO- GA.M

MANTENIMIENTO CORRECTIVO- GA.M.01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborador por:	Revisado por:	Aprobado por:
Otavalo Wendy (Estudiante UTN)	(Nombre) (Cargo)	(Nombre) (Cargo)
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GA.M.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	131 de 137
MACROPROCESO:		Gestión de Apoyo	
PROCESO:		Mantenimiento	
SUBPROCESO:		Mantenimiento Correctivo	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01	Edición original	2023

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	G.A.M.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	132 de 137
MACROPROCESO:		Gestión de Apoyo	
PROCESO:		Mantenimiento	
SUBPROCESO:		Mantenimiento Correctivo	

ÍNDICE DE CONTENIDO

1.	PROPÓSITO DEL DOCUMENTO	133
2.	ALCANCE	133
3.	MARCO NORMATIVO	133
4.	RESPONSABLEG	133
5.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES	133
6.	DESCRIPCIÓN	134
7.	DIAGRAMA DE FLUJO	135
8.	INDICADORES	136
9.	DOCUMENTOS Y REGISTROS GENERADOS	136
10.	ANEXOS	137

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GA.M.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	133 de 137
MACROPROCESO:		Gestión de Apoyo	
PROCESO:		Mantenimiento	
SUBPROCESO:		Mantenimiento Correctivo	

1. PROPÓSITO DEL DOCUMENTO

Establecer directrices para la apropiada ejecución del proceso mantenimiento en las maquinas o equipos de la empresa Atik's Collection, para de esta manera confirmar la calidad y optimizar la utilización de los recursos empresariales.

2. ALCANCE

El presente manual expone ordenadamente las diferentes actividades que se desarrolla durante el procedimiento del mantenimiento correctivo. El manual se adapta para cada una de las áreas y empieza con el informe de la falla o avería del equipo y concluye con los reportes generados de cada máquina.

3. MARCO NORMATIVO

- N/A

4. RESPONSABLEG

- Jefe de producción

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Mantenimiento Correctivo:** Es el conjunto de actividades técnicas que se realizan en la maquinaria justo después de que la falla o avería se produce, se basa en buscar el problema del fallo y solucionarlo.
- **Mantenimiento preventivo:** Es el conjunto de tareas técnicas planificadas a un determinado periodo, con el propósito de evitar o mitigar las fallas y averías en las maquinarias.
- **Avería:** Se lo conoce como el daño que provoca que el funcionamiento de una maquinaria no sea la adecuada, ocasionando hasta el paro total del equipo y por ende de la producción.

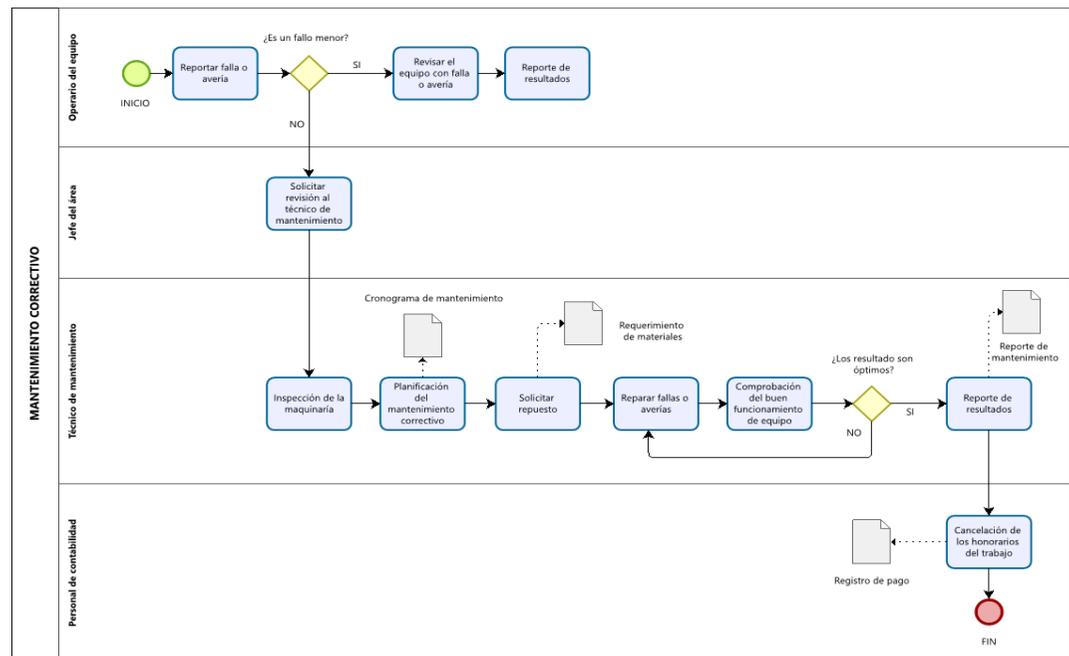
	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GA.M.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	134 de 137
MACROPROCESO:		Gestión de Apoyo	
PROCESO:		Mantenimiento	
SUBPROCESO:		Mantenimiento Correctivo	

6. DESCRIPCIÓN

Nro.	Actividades	Responsable
1	Operario del equipo comunica al jefe de área la falla o avería	Operario del equipo
2	En caso de ser fallos menores el operario de la maquina revisa el equipo, caso contrario se solicita la presencia del técnico de mantenimiento	Jefe de área del equipo en falla
3	Solicita la revisión del equipo al técnico de mantenimiento	Jefe de área del equipo en falla
4	Inspección de la maquinaria o área	Técnico de mantenimiento
5	Planificación del mantenimiento correctivo	Técnico de mantenimiento
6	Solicitud de repuestos para cambio	Técnico de mantenimiento
7	Reparo de las fallas o averías	Técnico de mantenimiento
8	Comprobación del buen funcionamiento de la maquinaria	Operario del equipo
9	Reporte de resultados	Técnico de mantenimiento
10	Cancelación de los honorarios de trabajo	Personal de contabilidad

	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GA.M.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		Nº de hoja:	135 de 137
MACROPROCESO:		Gestión de Apoyo	
PROCESO:		Mantenimiento	
SUBPROCESO:		Mantenimiento Correctivo	

7. DIAGRAMA DE FLUJO



	MANUAL DE PROCESOS ATIK'S COLLECTION	Codificación:	GA.M.01
		Edición:	01
		Fecha:	
		N° de hoja:	136 de 137
MACROPROCESO:		Gestión de Apoyo	
PROCESO:		Mantenimiento	
SUBPROCESO:		Mantenimiento Correctivo	

8. INDICADORES

	ATIK'S COLLECTION			
	Subproceso	Mantenimiento correctivo	Código	GA.M.01
Nombre del indicador	Tiempo y costo de reparación de la máquina	Responsable	Técnico de mantenimiento	

9. DOCUMENTOS Y REGISTROS GENERADOS

Documentos y registros	Código	Responsable	Origen		Tipo	
			Interno	Externo	Digital	Impreso
Reporte del mantenimiento	GA.M.01.D1	Técnico de mantenimiento	X			X
Fiche técnica de la máquina	GA.M.01.D2	Técnico de mantenimiento	X		X	X
Requerimiento de materiales	GA.M.01.D3	Técnico de mantenimiento	X			X
Cronograma de mantenimiento	GA.M.01.D4	Técnico de mantenimiento	X			X
Registro de pago	GA.M.01.R1	Personal de contabilidad	X			X

Reporte de mantenimiento

	REPORTE DE MANTENIMIENTO			Código:	GA.M.01.D1
				Versión:	
				Fecha:	
DATOS DEL TÉCNICO			DATOS DEL CLIENTE		
Nombre:		Nombre:			
teléfono:		Teléfono:			
DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO					
EQUIPO	MARCA	SISTEMA OPERATIVO	N° SERIE	ÁREA	ENCARGADO:
TIPO DE MANTENIMIENTO					
Mantenimiento correctivo			Mantenimiento preventivo		
DIAGNÓSTICO DEL EQUIPO					
FALLA		CAUSA		SOLUCIÓN	
OBSERVACIONES:					



**Ficha de indicadores de los
procesos**

Anexo 7

Ficha de indicadores de Atik's Collection

	FICHA DE INDICADORES		CÓDIGO:	GE.A.FI.01
			VERSIÓN:	01
			ELABORADO POR:	Otavalo Wendy
MACROPROCESO	Gestión estratégica			
PROCESO	Administración			
INDICADOR	% de cumplimiento de los objetivos estratégicos			
TIPO DE INDICADOR	Cuantitativo			
FÓRMULA DEL INDICADOR			DESCRIPCIÓN	
$\% \text{ de cumplimiento de los objetivos estratégicos} = \frac{\# \text{ de objetivos estratégicos cumplido}}{\# \text{ total de objetivos propuestos}} * 100$			El presente indicador permite conocer el grado de cumplimiento del plan estratégico	
UNIDADE DE MEDIDA	FRECUENCIA	NUMERADOR	FUENTE	
%	Anual	Total de objetivos cumplido	Administración	
		DENOMINADOR	FUENTE	
		Total de objetivos propuestos	Administración	
RESULTADOS				
DEFICIENTE		ACEPTABLE		SATISFACTORIO
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN			RESPONSABLE DEL PROCESO	
(Nombre y firma)			(Nombre y firma)	

	FICHA DE INDICADORES		CÓDIGO:	GE.A.FI.02
			VERSIÓN:	01
			ELABORADO POR:	Otavaló Wendy
MACROPROCESO	Gestión estratégica			
PROCESO	Administración			
SUBPROCESO	Contratación del personal			
INDICADOR	Ejecución de capacitaciones			
TIPO DE INDICADOR	Cuantitativo			
FÓRMULA DEL INDICADOR			DESCRIPCIÓN	
<p><i>% ejecución de capacitaciones</i></p> $= \frac{\text{Total de capacitaciones ejecutadas}}{\text{Total de capacitaciones planificadas}} * 100$			<p>Este indicador permite conocer el grado de cumplimiento de las capacitaciones ejecutadas</p>	
UNIDADE DE MEDIDA	FRECUENCIA	NUMERADOR	FUENTE	
%	Mensual/ anual	Total de capacitaciones ejecutadas	Administración	
		DENOMINADOR	FUENTE	
		Total de capacitaciones planificadas	Administración	
RESULTADOS				
DEFICIENTE		ACEPTABLE		SATISFACTORIO
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN			RESPONSABLE DEL PROCESO	
(Nombre y firma)			(Nombre y firma)	

	FICHA DE INDICADORES		CÓDIGO:	GE.A.FI.03
			VERSIÓN:	01
			ELABORADO POR:	Otavaló Wendy
MACROPROCESO	Gestión estratégica			
PROCESO	Administración			
SUBPROCESO	Remuneración del personal			
INDICADOR	Evaluación de desempeño del personal			
TIPO DE INDICADOR	Cuantitativo			
FÓRMULA DEL INDICADOR			DESCRIPCIÓN	
$ \begin{aligned} & \textit{Evaluación de desempeño del personal} \\ & = \frac{\textit{Total de tareas realizadas correctamente}}{\textit{Total de tareas ejecutadas}} \\ & * 100 \end{aligned} $			El presente indicador permite conocer el rendimiento laboral del personal	
UNIDADE DE MEDIDA	FRECUENCIA	NUMERADOR	FUENTE	
%	Semanal	Total de tareas realizadas correctamente	Registro diario de actividades	
		DENOMINADOR	FUENTE	
Total de tareas ejecutadas	Registro diario de actividades			
RESULTADOS				
DEFICIENTE		ACEPTABLE		SATISFACTORIO
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN			RESPONSABLE DEL PROCESO	
(Nombre y firma)			(Nombre y firma)	

	FICHA DE INDICADORES		CÓDIGO:	GO.AMP.FI.01
			VERSIÓN:	01
			ELABORADO POR:	Otavalo Wendy
MACROPROCESO	Gestión operativa			
PROCESO	Adquisición de materia prima			
SUBPROCESO	Recepción de materia prima			
INDICADOR	Tiempo medio de retraso en pedido			
TIPO DE INDICADOR	Cuantitativo			
FÓRMULA DEL INDICADOR			DESCRIPCIÓN	
$\text{Tiempo medio de retraso en pedido} = \frac{\text{Total de minutos que tarda en realizar el pedido}}{\text{Total de pedidos realizados}}$			Permite conocer el tiempo que se demora el operador en realizar el pedido de materiales	
UNIDADE DE MEDIDA	FRECUENCIA	NUMERADOR	FUENTE	
Minutos/días	Mensual	Total de minutos o días que tarde en realizar el pedido	Bodega	
		DENOMINADOR	FUENTE	
		Total de pedidos realizados	Bodega	
RESULTADOS				
DEFICIENTE		ACEPTABLE		SATISFACTORIO
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN			RESPONSABLE DEL PROCESO	
(Nombre y firma)			(Nombre y firma)	

	FICHA DE INDICADORES		CÓDIGO:	GO.D.FI.01
			VERSIÓN:	01
			ELABORADO POR:	Otavalo Wendy
MACROPROCESO	Gestión operativa			
PROCESO	Diseño			
SUBPROCESO	Patronaje de prendas			
INDICADOR	Diseños exitosos			
TIPO DE INDICADOR	Cuantitativo			
FÓRMULA DEL INDICADOR			DESCRIPCIÓN	
$Diseños\ exitosos = \frac{Total\ de\ diseños\ aprobados}{Total\ de\ diseños\ realizados}$			Permite conocer la eficacia en el proceso de diseño de nuevos productos	
UNIDADE DE MEDIDA	FRECUENCIA	NUMERADOR	FUENTE	
%	Semestral	Número total de diseños aprobados	Inspección del diseño	
		DENOMINADOR	FUENTE	
		Número total de diseños realizados	Inspección del diseño	
RESULTADOS				
DEFICIENTE		ACEPTABLE		SATISFACTORIO
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN			RESPONSABLE DEL PROCESO	
(Nombre y firma)			(Nombre y firma)	

	FICHA DE INDICADORES		CÓDIGO:	GO.C.FI.01
			VERSIÓN:	01
			ELABORADO POR:	Otavaló Wendy
MACROPROCESO	Gestión operativa			
PROCESO	Corte			
SUBPROCESO	Corte de piezas			
INDICADOR	Piezas cortadas correctamente			
TIPO DE INDICADOR	Cuantitativa			
FÓRMULA DEL INDICADOR			DESCRIPCIÓN	
$ \begin{aligned} & \text{Piezas cortadas correctamente} \\ & = \frac{\text{piezas aprobadas}}{\text{total de piezas cortadas}} * 100 \end{aligned} $			Permite conocer el grado de calidad del proceso de corte con el fin de conservar la calidad de las piezas	
UNIDADE DE MEDIDA	FRECUENCIA	NUMERADOR	FUENTE	
%	Semanal	Piezas aprobadas	Inspección de corte	
		DENOMINADOR	FUENTE	
		Total de piezas cortadas	Inspección de corte	
RESULTADOS				
DEFICIENTE		ACEPTABLE	SATISFACTORIO	
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN			RESPONSABLE DEL PROCESO	
(Nombre y firma)			(Nombre y firma)	

	FICHA DE INDICADORES		CÓDIGO:	GO.E.FI.01
			VERSIÓN:	01
			ELABORADO POR:	Otavaló Wendy
MACROPROCESO	Gestión operativa			
PROCESO	Estampado			
SUBPROCESO	Estampado			
INDICADOR	Eficiencia en la producción			
TIPO DE INDICADOR	Cuantitativa			
FÓRMULA DEL INDICADOR			DESCRIPCIÓN	
<p style="text-align: center;"><i>Eficiencia en el producción</i></p> $= \frac{\text{total de prendas producidas}}{\text{total de prendas planificadas}} * 100$			<p>El presente indicador permite conocer el nivel de eficacia en el proceso</p>	
UNIDADE DE MEDIDA	FRECUENCIA	NUMERADOR	FUENTE	
%	Semanal/ mensual	Total de prendas producidas	Área de producción	
		DENOMINADOR	FUENTE	
		Total de prendas planificadas	Área de producción	
RESULTADOS				
DEFICIENTE		ACEPTABLE		SATISFACTORIO
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN			RESPONSABLE DEL PROCESO	
(Nombre y firma)			(Nombre y firma)	

	FICHA DE INDICADORES		CÓDIGO:	GO.E.FI.02
			VERSIÓN:	01
			ELABORADO POR:	Otavalo Wendy
MACROPROCESO	Gestión operativa			
PROCESO	Estampado			
SUBPROCESO	Estampado			
INDICADOR	Eficiencia del personal			
TIPO DE INDICADOR	Cuantitativo			
FÓRMULA DEL INDICADOR			DESCRIPCIÓN	
<i>Eficiencia del personal</i> $= \frac{\text{Total de prendas producidas}}{\text{total de prendas planeadas}} * 100$			El presente indicador permite conocer el nivel de eficacia del operario al ejecutar la actividad	
UNIDADE DE MEDIDA	FRECUENCIA	NUMERADOR	FUENTE	
%	Semanal/ mensual	Total de prendas producidas	Área de estampado	
		DENOMINADOR	FUENTE	
		Total de prendas palnificadas	Área de estampado	
RESULTADOS				
DEFICIENTE		ACEPTABLE	SATISFACTORIO	
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN			RESPONSABLE DEL PROCESO	
(Nombre y firma)			(Nombre y firma)	

	FICHA DE INDICADORES		CÓDIGO:	GO.P.FI.01
			VERSIÓN:	01
			ELABORADO POR:	Otavallo Wendy
MACROPROCESO	Gestión operativa			
PROCESO	Producción			
SUBPROCESO	Ensamble			
INDICADOR	% de prendas defectuosas			
TIPO DE INDICADOR	Cuantitativo			
FÓRMULA DEL INDICADOR			DESCRIPCIÓN	
$\% \text{ prendas defectuosas} = \frac{\text{Total de prendas defectuosas}}{\text{Total de prendas confeccionadas}} * 100$			El presente indicador permite conocer la eficiencia laboral en el área de confección	
UNIDADE DE MEDIDA	FRECUENCIA	NUMERADOR	FUENTE	
%	Turno/semana/mensual	Total de prendas defectuosas	Área de confección	
		DENOMINADOR	FUENTE	
Total de pendras confeccionadas	Área de confección			
RESULTADOS				
DEFICIENTE		ACEPTABLE		SATISFACTORIO
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN			RESPONSABLE DEL PROCESO	
(Nombre y firma)			(Nombre y firma)	

	FICHA DE INDICADORES		CÓDIGO:	GO.P.FI.02
			VERSIÓN:	01
			ELABORADO POR:	Otavaló Wendy
MACROPROCESO	Gestión operativa			
PROCESO	Producción			
SUBPROCESO	Ensamble			
INDICADOR	% de pedidos cumplidos a tiempo			
TIPO DE INDICADOR	Cuantitativa			
FÓRMULA DEL INDICADOR			DESCRIPCIÓN	
$\% \text{ de pedidos cumplidos a tiempo} = \frac{\text{Total de pedidos entregados a tiempo}}{\text{Total de pedidos entregados}} * 100$			El presente indicador permite conocer el nivel de tiempo eficiente en la entrega de los pedidos	
UNIDADE DE MEDIDA	FRECUENCIA	NUMERADOR	FUENTE	
%	Mensual	Total de pedidos entregados a tiempo	Área de producción	
		DENOMINADOR	FUENTE	
		Total de pedidos entregados	Área de producción	
RESULTADOS				
DEFICIENTE		ACEPTABLE		SATISFACTORIO
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN			RESPONSABLE DEL PROCESO	
(Nombre y firma)			(Nombre y firma)	

	FICHA DE INDICADORES		CÓDIGO:	GO.PT.FI.01
			VERSIÓN:	01
			ELABORADO POR:	Otavalo Wendy
MACROPROCESO	Gestión operativa			
PROCESO	Producto terminado			
SUBPROCESO	Limpieza y doblado de prendas			
INDICADOR	Tiempo medio de actualización de inventario			
TIPO DE INDICADOR	Cuantitativo			
FÓRMULA DEL INDICADOR			DESCRIPCIÓN	
$ \begin{aligned} & \textit{T tiempo medio de actualización de inventario} \\ & = \frac{\textit{Total de minutos invertidos en actualizar el inventario}}{\textit{Total de actualizaciones de inventario realizadas}} \end{aligned} $			Permite conocer el tiempo de demora el operario en actualizar el inventario	
UNIDADE DE MEDIDA	FRECUENCIA	NUMERADOR	FUENTE	
%	Mensual	Total de minutos invertidos en actualizar el inventario	Área de producto terminado	
		DENOMINADOR	FUENTE	
Total de actualizaciones de inventario realizada	Área de producto terminado			
RESULTADOS				
DEFICIENTE	ACEPTABLE	SATISFACTORIO		
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN		RESPONSABLE DEL PROCESO		
(Nombre y firma)		(Nombre y firma)		

	FICHA DE INDICADORES		CÓDIGO:	GO.PT.FI.02
			VERSIÓN:	01
			ELABORADO POR:	Otavalo Wendy
MACROPROCESO	Gestión operativa			
PROCESO	Producto terminado			
SUBPROCESO	Empacado			
INDICADOR	Índice de rotación de inventarios			
TIPO DE INDICADOR	Cuantitativo			
FÓRMULA DEL INDICADOR			DESCRIPCIÓN	
<i>Índice de rotación de inventarios</i> $= \frac{\text{Costo total de prendas vendidas}}{\text{Valor promedio del inventario}}$			Permite identificar el estado referente a la demanda de los productos.	
UNIDADE DE MEDIDA	FRECUENCIA	NUMERADOR	FUENTE	
Veces	Mensual	Costo total de prendas vendidas	Área de producto terminado	
		DENOMINADOR	FUENTE	
		Valor promedio del inventario	Área de producto terminado	
RESULTADOS				
DEFICIENTE	ACEPTABLE	SATISFACTORIO		
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN		RESPONSABLE DEL PROCESO		
(Nombre y firma)		(Nombre y firma)		

	FICHA DE INDICADORES		CÓDIGO:	GA.V.FI.01
			VERSIÓN:	01
			ELABORADO POR:	Otavaló Wendy
MACROPROCESO	Gestión de apoyo			
PROCESO	Ventas			
SUBPROCESO	Ventas			
INDICADOR	% de cumplimiento de ventas			
TIPO DE INDICADOR	Cuantitativo			
FÓRMULA DEL INDICADOR			DESCRIPCIÓN	
$\% \text{ de cumplimiento de ventas} = \frac{\text{Efectivo de ventas}}{\text{Efectivo de presupuesto}} * 100$			El presente índice permite conocer el % de cumplimiento de ventas de los productos	
UNIDADE DE MEDIDA	FRECUENCIA	NUMERADOR	FUENTE	
%	Quincenal/ mensual	Efectivo de ventas	USD Vendidos	
		DENOMINADOR	FUENTE	
		Efectivo de presupuesto	USD presupuesto	
RESULTADOS				
DEFICIENTE		ACEPTABLE		SATISFACTORIO
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN			RESPONSABLE DEL PROCESO	
(Nombre y firma)			(Nombre y firma)	



AUDITORÍA INTERNA

atik's
collection

Anexo 8

Programa de auditoría interna



PROGRAMA DE AUDITORÍA

CLIENTE			
CIUDAD			
PROVINCIA			
PROCESO PARA AUDITAR		CÓDIGO:	GE.A.PAI.01
PROGRAMA NO.	PERIODO	FECHA DE ELABORACIÓN:	
AUDITORES		AUDITOR LÍDER	
		EXPERTO TÉCNICO	
OBJETIVO			
ALCANCE			
CRITERIO DE AUDITORIA			
RECURSOS			

Nro.	CLAUSULAS/PROCESOS/ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE

CRONOGRAMA DE AUDITORÍA

ACTIVIDADES	EQUIPO AUDITOR	MES/ AÑO			
		Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
Elaborado por:		Revisado por:			

Anexo 9

Plan de auditoría interna

	<h1>PLAN DE AUDITORIA</h1>	CÓDIGO:	GE.A.PLAI.01
		VERSIÓN:	
		PÁGINA:	

NOMBRE DE LA EMPRESA

OBJETIVO

ALCANCE

CRITERIO DE LA AUDITORÍA

FECHA DE INICIO:

FECHA DE FINALIZACIÓN

N°	ACTIVIDAD	FECHA	HORA	LUGAR	AUDITOR	RECURSO
1	REUNIÓN DE APERTURA					
2	RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN					
3	4.1 COMPRESIÓN DE LA ORGANIZACIÓN					
4	4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS					

5	4.3 DETERMINACIÓN DEL SISTEMA DEL ALCANCE
6	REUNIÓN DE CIERRE
7	INFORME DE AUDITORIA

Anexo 10

Informe de auditoría interna

	INFORME DE AUDITORÍA		CÓDIGO:	GE.A.IAI.01
			VERSIÓN:	
			PÁGINA:	
Empresa:		Nro. Auditoría:		
Cliente:		Fecha de auditoría:		
Objetivo:		Hora de inicio:		
Alcance:				
EQUIPO AUDITOR:				
Líder 1:				
Líder 2:				
Líder 3:				
Lugar de auditoría:				
Criterio de auditoría:				
ACTIVIDADES				
HALLAZGOS DE AUDITORÍA				
Nro.	Descripción del hallazgo	Requisito	Proceso	
CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA				
ANEXOS (Plan de auditoría, lista de verificación, formatos de acción de mejora, lista de asistencia)				
RESPONSABLES DE LA AUDITORÍA				
Elaborador por:		Aprobado por:		



No conformidad y acción correctiva

atik's
collection

Anexo 11

Reporte de no conformidad y acción correctiva

 REPORTE DE NO CONFORMIDADES ATIK'S COLLECTION		CÓDIGO:	RNC.01
		VERSIÓN:	1
FECHA DE INICIO:		N° NO CONFORMIDAD:	
PROCESO:		AUDITOR:	
ÁREA:		TÉCNICO AUDITOR:	
ACTIVIDAD VERIFICADA:			
DOCUMENTO DE REFERENCIA:			
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD:			
CAUSA DE LA NO CONFORMIDAD:			
ACCIONES PROPUESTAS:			
FECHA DE IMPLEMENTACIÓN:			
ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS:			
FECHA DE FINALIZACIÓN:			
Firma del auditor:	Firma del administrador:		

Anexo 12

Informe de no conformidades

	INFORME DE NO CONFORMIDADES ATIK'S COLLECTION	CÓDIGO:	INC.01
		VERSIÓN:	
FECHA:			
AUDITORES:		AUDITADO:	
PROCESO:			
NORMATIVA:		CLÁUSULA:	
REQUISITOS Y EVIDENCIA DE LA NO CONFORMIDAD:			
CAUSAS DE LA NO CONFORMIDAD:			
ACCIONES CORRECTIVAS:		ACCIONES PREVENTIVAS:	
FECHA PROPUESTA DE IMPLEMETACIÓN:			
RESPONSABLE:			
FIRMA DEL AUDITOR		FIRMA DEL AUDITADO	

Anexo 13

Plan de acciones correctivas

 ATIK'S COLLECTION					CÓDIGO:	PAC.01
PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS						
PROCESO		HALLAZGO	NO CONFORMIDAD (NC)			RESPONSABLE
LUGAR			OBSERVACIÓN (OBS)			
FECHA			OPORTUNIDAD (OP)			
N°	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD (DETALLES)	ANÁLISIS DE CAUSAS	MEDIDAS CORRECTIVAS	CUMPLIMIENTO (APROBADO/RECHAZADO)	ESTADO (CORREGIDO/ EN TRAMITE)	
1						
2						
3						
4						
5						
6						
8						
9						
10						
ELABORADO				FECHA DE APROBACIÓN		

POR:			
APROBADO POR			



**Evaluación final del check list de la
norma ISO 9001:2015**

Anexo 14

Check list final de la empresa Atik's Collection

Check list final de la norma ISO 9001:2015- Atik's Collection										
		Criterios de Evaluación					0% No documentado/ No existente 25% Aplicado/ No documentado 50% Documentado/ No aplicado 75% Aplicado y documentado 100% Aplicado, documentado y controlado N/A No aplica			
ISO 9001:2015	Requisitos del Sistema de Calidad	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Ciclo PHVA	Observaciones	
4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN								79,41%	
4.1	Comprensión de la organización y su contexto									
1	¿Se han determinado los aspectos internos y externos de la institución para su finalidad y admisión estratégica?				X					
2	¿Se lleva a cabo la búsqueda y comprobación de los aspectos internos y externos?				X					
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas									

1	¿Se ha especificado las partes interesadas ?				X		
2	¿Se han especificado los aspectos necesarios de las partes interesadas?				X		
3	¿Se ha realizado la búsqueda de información de las partes interesadas?				X		
4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad						
1	¿Se ha delimitado la aplicabilidad del SGC para fijar el alcance?				X		
2	¿Al establecer el alcance se consideró los aspectos internos y externos?					X	
3	¿Al establecer el alcance se consideró los requerimientos de las partes interesadas?					X	
4	¿Al establecer el alcance se consideró los artículos y las prestaciones que crea la organización?				X		
5	¿El alcance se encuentra detallada en la información documentada?			X			
4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos						
1	¿Se ha descrito los procesos necesarios para el SGC y su manejo en la organización?					X	
2	¿Se han especificado las entradas solicitadas y salidas esperadas de los procesos?				X		
3	¿Se ha detallado el ordenamiento de los procesos?					X	
4	¿Se ha dispuesto métodos de valoración que ayuden a afianzar e inspeccionar las operaciones?			X			
5	¿Se ha establecido requerimientos y responsables para los procesos?					X	

6	¿Se tiene en cuenta los riesgos y oportunidades para la elección de decisiones?				X			
	¿Se conserva la documentación como apoyo en la generación de los procesos?				X			
5	LIDERAZGO							72,92%
5.1	Liderazgo y compromiso							
5.1.1	Generalidades							
1	¿La administración demuestra liderazgo, compromiso y es responsable en su labor al instante de rendir cuentas de la eficacia?				X			
2	¿Tiene establecido la política y objetivos de calidad los cuales son compatibles con el contexto y la dirección estratégica?				X			
3	¿Se fomenta la utilización del planteamiento a procesos, el razonamiento basado en riesgos para establecer la trascendencia del SGC?				X			
4	¿Se asegura que se encuentren disponibles los requerimientos necesarios para conseguir el rendimiento previsto ?					X		
5	¿Se involucra, administra y apoya al personal buscando reforzar la efectividad de la empresa y fomentando la mejora?				X			
5.1.2	Enfoque al cliente							
1	¿La gerencia satisface el máximo de requerimientos estipulados por el cliente ?				X			
2	¿Se establece riesgos y oportunidades que puedan afligir la conformidad de los productos y servicios respecto a la satisfacción del cliente?			X				

5.2	Política							
5.2.1	Establecimiento de la política de la calidad							
1	¿La gerencia ha establecido e implementado la política de calidad acoplada al funcionamiento de la organización ?				X			
2	¿Se establece la relación entre la política y los objetivos de calidad?				X			
3	¿Incorpora la obligación de efectuar los requerimientos adaptables y la mejora continua?				X			
5.2.2	Comunicación de la política de calidad							
1	¿La política de calidad se encuentra documentada para las partes interesadas a fin de aplicarse dentro de la empresa?			X				
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización							
1	¿La administración asigna responsables para cada rol, asegurándose que estén acorde a los requerimientos de la norma?				X			
6	PLANIFICACIÓN							91,67%
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades							
1	¿La empresa ha valorado los riesgos y oportunidades para afirmar que el SGC obtenga buenos rendimientos?					X		
2	¿La empresa ha planificado movimientos para encontrar riesgos y oportunidades a fin de evaluar su eficacia?					X		
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos							

1	¿Se ha establecido los objetivos de calidad que están sumamente conectados a la política, los cuales son medibles y son objetos de seguimiento?					X		
2	¿Se conserva la documentación sobre los objetivos?				X			
6.3	Planificación de los cambios							
1	¿Se planea los cambios en el SGC?					X		
2	¿La administración considera generar cambios dentro de la empresa ?				X			
7	APOYO							75,00%
7.1	Recursos							
7.1.1	Generalidades							
1	¿La empresa determina y proporciona los requerimientos necesarios para el establecimiento, mantenimiento y mejora continua, considerando la disposición recursos internos y los proveedores externos?				X			
7.1.2	Personas							
1	¿Se ha proporcionado personal adecuado para realizar e inspeccionar las actividades?					X		
7.1.3	Infraestructura							
1	¿La empresa facilita y mantiene las instalaciones y equipos necesarios para las operaciones en buen estado?				X			
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos							
1	¿La empresa cuenta con un adecuado entorno laboral tanto en factores humanos y físicos?				X			
7.1.6	Conocimiento de la organización							

1	¿Se ha establecido conocimientos necesarios para la fabricación de los productos?				X			
7.2	Competencia							
1	¿El personal de la empresa es cualificado ya sea por su formación o experiencia para el desarrollo de las labores?				X			
2	¿Se realiza el seguimiento del desempeño laboral de los operarios que permita asegurar su competitividad?					X		
3	¿Se mantiene la documentación como respaldo de la competencia laboral? (formación, tutoría, reasignación, contratación)				X			
7.3	Toma de conciencia							
1	¿La empresa ha compartido la política y objetivos de calidad con toda la nómina laboral, además de conocer sus beneficios?				X			
7.4	Comunicación							
1	¿Se ha realizado planes de comunicación pertinente con el SGC tanto con las partes internas y externas?				X			
7.5	Información documentada							
7.5.1	Generalidades							
1	¿La empresa cuenta con la documentación solicitada por la norma, además de la información necesaria ?			X				
7.5.2	Creación y actualización							
1	¿Se encuentra definido y aprobado el formato para cada documento?				X			
7.5.3	Control de la información documentada							

1	¿La documentación se encuentra disponible y protegida adecuadamente?			X					
8	OPERACIÓN								69,38%
8.1	Planificación y control operacional								
1	¿La empresa planea, ejecuta y verifica los procesos para la adecuada provisión de los productos?					X			
2	¿Se ha establecido requerimientos necesarios para la aceptación de los productos?				X				
3	¿Se conserva la documentación de los procesos para tener confianza y demostrar la aprobación de los productos?			X					
4	¿Se inspecciona la modificación planeada de los procesos?				X				
8.2	Requisitos para los productos y servicios								
8.2.1	Comunicación con el cliente								
1	¿Se mantiene una buena comunicación con el cliente a fin de conocer sus perspectivas y demandas? (Consultas, pedidos, cambios, quejas)				X				
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos o servicios								
1	¿Para determinar los requisitos de los productos se tiene en cuenta las obligaciones legales y reglamentarias?				X				
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios								

1	¿La empresa garantiza la capacidad de cumplir con los requisitos tanto del cliente como empresariales antes de aceptar el pedido? (Antes y después: características del producto y cambios)				X			
2	¿Se conserva la documentación sobre los resultados de revisión?			X				
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos							
1	¿La empresa verifica los cambios producidos en el producto se modifiquen en los registros y se comunique a todas las personas pertinentes? (Personal, clientes)				X			
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios							
8.3.1	Generalidades							
1	¿La empresa establece, ejecuta y mantiene actividades de diseño y desarrollo de los productos?				X			
8.3.2	Planificación del diseño y desarrollo							
1	¿La empresa define las etapas y los controles para el diseño y desarrollo de productos? Donde se involucra: duración, complejidad, revisión, autoridades, recursos, necesidades del cliente.				X			
8.3.3	Entrada para el diseño y desarrollo							
1	¿La empresa ha considerado los requisitos para el tipo de productos considerando: funcionalidad, ejecución y normas por implementar?				X			
2	¿La empresa conserva la documentación acerca de las entradas del diseño y desarrollo?			X				
8.3.4	Controles del diseño y desarrollo							

1	¿Se asignan revisiones a los procesos de diseño y desarrollo para evaluar la disposición de ejecución en base a los requisitos?				X			
2	¿Se verifican las salidas del diseño y desarrollo a fin de cerciorarse del cumplimiento de los requisitos de entrada?					X		
3	¿Se aseguran de tomar cualquier tipo acción en base a los inconvenientes que se pueda presentar durante las revisiones, verificaciones o validaciones?				X			
4	¿Se conserva la documentación acerca de estas actividades?				X			
8.3.5	Salidas del diseño y desarrollo							
1	¿Se aseguran de detallar las particularidades principales de los productos o servicios?				X			
2	¿Se conserva la documentación sobre las salidas del diseño y desarrollo?			X				
8.3.6	Cambios del diseño y desarrollo							
1	¿La empresa reconoce, inspecciona y examina los cambios hechos durante el diseño y desarrollo, con el fin de asegurar que no haya una conmovición desfavorable en la conformidad con los requerimientos?				X			
2	¿Se conserva la documentación de los cambios, donde se encuentra los resultados de las inspecciones, la aprobación de cambios?			X				
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente							
8.4.1	Generalidades							

1	¿Se ha verificado quienes son sus proveedores y las actividades de este?					X		
2	¿La empresa aplica una metodología para evaluar, seleccionar y dar seguimiento al desempeño de los proveedores?				X			
3	¿Conserva la documentación acerca de estas actividades?			X				
8.4.2	Tipo y alcance del control							
1	¿La empresa afirma que los procesos, productos o servicios suministrados exteriormente no afecten la capacidad de la empresa en su forma de entregar productos a los clientes?				X			
2	¿Los procesos suministrados exteriormente permanecen dentro del control de la norma?			X				
3	¿Se verifica el cumplimiento de los proveedores?				X			
8.4.3	Información para los proveedores externos							
1	¿La empresa cuenta con un registro acerca de la materia prima e insumos o servicios que se suministraran externamente?					X		
2	¿La empresa expresa a sus proveedores los requerimientos a proporcionar?				X			
3	¿Se comunica la competencia e interacción del proveedor para con la empresa?				X			
8.5	Producción y provisión del servicio							
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio							

1	¿Se encuentra disponible la documentación acerca de: la descripción de los procesos, las características del producto, resultados a alcanzar, ¿disponibilidad, infraestructura y la competencia del personal?			X				
2	¿Se implementa acciones para prevenir el error humano?			X				
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos							
1	¿Se identifica, revisa, favorece y sostiene la propiedad perteneciente al cliente o proveedor?			X				
8.5.4	Preservación							
1	¿La empresa cuenta con registros o metodologías que permitan resguardar la salida del producto?				X			
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega							
1	¿La empresa a establecido el alcance de las actividades de entrega del producto fundamentando los requisitos legales, cliente, vida útil, garantía?				X			
8.5.6	Control de cambios							
1	¿Se resguarda la documentación sobre el control de cambios durante la producción y los resultados de este?			X				
8.6	Liberación de los productos o servicios							
1	¿La empresa ha establecido las etapas adecuadas para constatar que se ejecuten con los requerimientos del producto?				X			
2	¿Conserva la documentación acerca de la expedición de los productos donde se identifica la valoración y aceptación del cliente?			X				

8.7	Control de las salidas no conformes							
1	¿Cuenta con estrategias para controlar los productos no conformes?				X			
2	¿Conserva la documentación sobre la no conformidad del producto y las acciones a tomar sobre estos?			X				
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO							72,50%
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación							
9.1.1	Generalidades							
1	¿Identifica y aplica modos evaluación necesarios para asegurar el funcionamiento y la eficacia de la norma?				X			
2	¿Conserva la documentación como demostración de los resultados?			X				
9.1.2	Satisfacción del cliente							
1	¿Cuenta con una metodología que permita conocer y dar seguimiento a la satisfacción del cliente?				X			
9.1.3	Análisis y evaluación							
1	¿Examina y calcula los datos que se manifiestan por el seguimiento y medición?				X			
9.2	Auditoría interna							
1	¿Planifica auditorías internas para verificar el cumplimiento de la norma?				X			
2	¿Se comunica a la dirección pertinente la conclusión obtenida en la auditoría?				X			
3	¿Conserva la documentación como evidencia del desarrollo de programas de auditoría y sus respectivos planes de mejora?				X			

9.3	Revisión por la dirección							
9.3.1	Generalidades							
1	¿Revisa la norma mediante intervalos planeados con el fin de asegurar la eficacia ?				X			
9.3.2	Entradas de la revisión por la dirección							
1	¿La verificación de la gerencia es planificada y se considera los cambios que afecten directamente al sistema?				X			
9.3.3	Salidas de la revisión por la dirección							
1	Las salidas de la administración contienen resoluciones relacionadas con: ¿las oportunidades de mejora, cambios, necesidad de requerimientos?				X			
10	MEJORA							70,00%
10.1	Generalidades							
1	¿Se ha establecido y seleccionado las oportunidades de mejora con el propósito de mejorar los productos y aumentar la satisfacción del cliente?				X			
10.2	No conformidad y acción correctiva							
1	¿La empresa adapta un método que permita actuar sobre las no conformidades, mediante acciones para controlarla, corregirla o eliminarla?				X			
2	¿Conserva la documentación de las no conformidades encontradas y de la misma manera de acciones correctivas utilizadas para disminuirlas?				X			
10.3	Mejora continua							
1	¿La empresa mejora continuamente la convivencia?				X			

2	¿La empresa considera el análisis de resultados para determinar las necesidades y oportunidades a considerarse para generar la mejora continua?			X					
---	---	--	--	---	--	--	--	--	--