

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



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

**TEMA:**

“DISEÑO DEL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADO EN LA NORMA ISO  
9001:2015 PARA LA EMPRESA EXPOARTE”

**AUTORA:** JARAMILLO ANRRANGO ELKA VANESSA

**DIRECTOR:** ING. BENAVIDES FLORES KAREN ALEJANDRA MSC.

**IBARRA – ECUADOR**

**2023**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

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

**1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA**

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

<b>DATOS DE CONTACTO</b>			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	100427355-1		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	JARAMILLO ANRRANGO ELKA VANESSA		
<b>DIRECCIÓN:</b>	URCUQUI- IBARRA		
<b>EMAIL:</b>	<a href="mailto:evjaramilloa@utn.edu.ec">evjaramilloa@utn.edu.ec</a>		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	062-939-332	<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	099-857-8292

<b>DATOS DE LA OBRA</b>	
<b>TÍTULO:</b>	DISEÑO DEL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA EXPOARTE
<b>AUTOR (ES):</b>	JARAMILLO ANRRANGO ELKA VANESSA
<b>FECHA:</b> <b>DD/MM/AAAA</b>	31/10/2013
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>PREGRADO</b> <input type="checkbox"/> <b>POSGRADO</b>
<b>TITULO POR EL QUE OPTA:</b>	INGENIERÍA INDUSTRIAL
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	ING. BENAVIDES FLORES KAREN ALEJANDRA MSC.

## CONSTANCIA

### CONSTANCIAS

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

Ibarra, a los 31 días del mes de octubre de 2023

#### EL AUTOR:



.....

Jaramillo Anrango Elka Vanessa

C.C: 1004273551

# CERTIFICADO



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


## CERTIFICADO DEL TUTOR

Ing. Karen Alejandra Benavides Flores, MSc. Director del trabajo desarrollado por la señorita estudiante **Jaramillo Anrrango Elka Vanessa**.

## CERTIFICA

Que, el proyecto de Trabajo de Grado titulado “**DISEÑO DEL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA EXPOARTE.**”, ha sido elaborado en su totalidad por la señorita Jaramillo Anrrango Elka Vanessa con cédula de identidad Nro. 1004273551, bajo mi dirección, para la obtención del título de Ingeniería Industrial. Luego de ser revisado, considerando que se encuentra concluido y cumple con las exigencias y requisitos académicos de la Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas, Carrera de Ingeniería Industrial, autoriza su presentación y defensa para que pueda ser juzgado por el tribunal correspondiente.

Ibarra, 30 de octubre de 2023

  
-----  
Ing. Karen Alejandra Benavides Flores, MSc.  
**DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO**

## DEDICATORIA

*Esta tesis es dedicada a mi pilar fundamental mi madre, con su amor, paciencia, sus consejos, por siempre apoyarme en los momentos cuando ya me daba por vencida. Por todos estos años de trabajo y sacrificio es por ello que he logrado llegar hasta donde estoy ahora.*

*Para mi padre que desde el cielo me cuidas y me proteges con este gran paso que he dado te sientas orgullo de mí*

*A mi hija por ser mi mayor motor para seguir adelante, con sus sonrisas me da fuerzas para no desvanecer y seguir, por todo ese tiempo que no hemos podido compartir, pero será recompensado.*

*A mi hermana que con su apoyo moral e incondicional y sus consejos fueron forjando para continuar en la lucha de este gran proceso*

*A mis hermanos por estar pendientes, apoyándome y aconsejarme para continuar con mi meta y culminar esta gran etapa. Gracias por creer en mí y siempre estar cuando yo los necesito.*

*Como no olvidar a los amigos que con sus palabras de aliento y brindarme su apoyo en los momentos difíciles.*

*Elka Jaramillo*

## **AGRADECIMIENTO**

*En primer lugar, agradecer a Dios por darme salud y sabiduría para poder culminar con mi meta de conseguir mi título universitario, por darme fuerza durante todos estos años para no desvanecer.*

*Gracias a mi madre María Zoila Anrrango por creer y confiar en mí, por estar siempre apoyándome, por esas palabras de aliento que hoy en día ha cumplido su propósito de este sueño de las dos el llegar a donde estoy ahora. Gracias por estar siempre cuando te necesito, tu esfuerzo y bondad se refleja aquí en este documento siendo el último paso para culminar la carrera.*

*Gracias a mi hija por brindarme su tiempo, por esas sonrisas que siempre están cuando llego a casa el cual me han hecho olvidar de cualquier inconveniente. Gracias por ser ese gran motor que me ha impulsado para llegar a mi objetivo.*

*A mis hermanos Gabriela, Fabian, Marco, Sergio, Miguel Angel por su permanente apoyo moral y por nunca dejarme sola cuando los necesito.*

*Agradecer a la Universidad Técnica del Norte por abrirme las puertas y dar la oportunidad de estudiar, a los docentes de la carrera de Ingeniería Industrial por compartirme sus conocimientos en toda esta trayectoria de estudio. A la ingeniera Karen Benavidez y al ingeniero Marcelo Vacas por apoyarme y ayudarme en este proceso de investigación.*

*Al señor Jairo Males por darme la oportunidad de realizar este tema investigativo para el beneficio de la empresa.*

*Gracias infinitivamente familia.*

*Elka Jaramillo*

## RESUMEN

En el presente trabajo de titulación se desarrolló el diseño de un sistema de gestión por procesos basado en la Norma ISO 9001:2015 para la empresa EXPOARTE ubicada en el cantón Antonio Ante, Provincia de Imbabura. Expoarte se dedica a la confección y comercialización de chompas impermeables.

Para poder realizar la investigación primero se detecta el problema el cual permite que la empresa no funcione correctamente y tenga retrocesos en sus pedidos. Después, para justificar al desarrollo de la tesis se realizó la debida fundamentación teórica, los parámetros deben constar en ello. Como resultado, el capítulo III contiene una descripción detallada de la información de la empresa y utiliza los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 como principal punto de referencia para el check list, se procede a la evaluación a toda la empresa en donde se obtuvo los resultados que el 28,14% de cumplimiento de la norma, debido a estos resultados se planea un plan de mejora según los requisitos establecido por la norma.

Para finalizar el trabajo investigativo se concluye con el diseño del sistema de gestión por procesos en donde se especifica mapa de procesos, diagramas de flujos, caracterización, indicadores, manual de funciones, matriz de riesgos, crear y redactar las políticas de calidad como también sus objetivos y posteriormente el manual de procedimientos, de tal manera elevando del cumplimiento de la norma ISO en la empresa con el valor de 84,60% permitiendo a la empresa mejore su productividad al igual que la calidad del producto y satisfaciendo a los clientes, de esta manera alcanza la eficiencia.

**Palabras claves:** Proceso, gestión, manual de funciones, indicadores, manual de procesos, mejora.

## ABSTRACT

In this degree work we developed the design of a process management system based on ISO 9001:2015 for the company EXPOARTE located in the canton of Antonio Ante, Imbabura Province. Expoarte is dedicated to the manufacture and marketing of waterproof sweaters.

In order to carry out the research, first the problem is detected, which allows the company to not work correctly and to have setbacks in its orders. Then, in order to justify the development of the thesis, the theoretical foundation was made, the parameters must be included in it. As a result, Chapter III contains a detailed description of the company's information and uses the requirements of ISO 9001:2015 as the main reference point for the check list, we proceed to the evaluation of the entire company where the results were obtained that 28.14% of compliance with the standard, due to these results an improvement plan is planned according to the requirements established by the standard.

To conclude the research work, the design of the process management system is concluded with the process map, flow diagrams, characterization, indicators, functions manual, risk matrix, creating and writing the quality policies as well as its objectives and later the procedures manual, thus raising the compliance with the ISO standard in the company with a value of 84.60%, allowing the company to improve its productivity as well as the quality of the product and satisfying the customers, thus achieving efficiency.

**Key words:** Process, management, functions manual, indicators, process manual, improvement.



# ÍNDICE

<b>AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN .....</b>	<b>IV</b>
<b>CONSTANCIAS .....</b>	<b>V</b>
<b>CERTIFICADO .....</b>	<b>VI</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>VII</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>VIII</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>IX</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>VIII</b>
<b>ÍNDICE.....</b>	<b>IX</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>XI</b>
<b>ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....</b>	<b>13</b>
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>14</b>
<b>1. GENERALIDADES.....</b>	<b>14</b>
<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>14</b>
<b>1.2. OBJETIVOS.....</b>	<b>15</b>
<b>1.3. JUSTIFICACIÓN .....</b>	<b>16</b>
<b>1.4. METODOLOGÍA .....</b>	<b>17</b>
<b>1.5. ALCANCE.....</b>	<b>19</b>
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>20</b>
<b>2. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>20</b>
<b>2.1. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.....</b>	<b>20</b>
<b>2.2. ANÁLISIS AMBIENTAL .....</b>	<b>23</b>
<b>2.3. MATRIZ FODA .....</b>	<b>26</b>
<b>2.4. PESTEL .....</b>	<b>28</b>
<b>2.5. GESTIÓN .....</b>	<b>30</b>
<b>2.6. PROCESO .....</b>	<b>30</b>
<b>2.7. SISTEMA DE GESTIÓN .....</b>	<b>31</b>
<b>2.8. GESTIÓN DE PROCESOS.....</b>	<b>31</b>
<b>2.9. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....</b>	<b>35</b>
<b>2.10. FAMILIA ISO.....</b>	<b>38</b>
<b>2.11. MAPA DE PROCESOS.....</b>	<b>42</b>
<b>2.12. Ciclo PHVA .....</b>	<b>50</b>

<b>CAPÍTULO III</b> .....	53
<b>3. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN INICIAL</b> .....	53
<b>3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA</b> .....	53
<b>3.2. ANTECEDENTES EXPOARTE</b> .....	54
<b>3.3. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICO</b> .....	55
<b>3.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b> .....	55
<b>3.5. PRODUCTOS</b> .....	57
<b>3.6. CLIENTES</b> .....	58
<b>3.7. DISTRIBUCIÓN</b> .....	58
<b>3.8. PROVEEDORES</b> .....	58
<b>3.9. MATERIALES PARA LA CONFECCIÓN</b> .....	58
<b>3.10. PERSONAL</b> .....	60
<b>3.11. SIPOC DE LA EMPRESA</b> .....	60
<b>3.12. ANÁLISIS EXTERNO</b> .....	66
<b>3.13. ANÁLISIS INTERNO</b> .....	67
<b>3.14. PESTEL</b> .....	68
<b>3.15. MATRIZ FODA</b> .....	72
<b>3.16. DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN INICIAL DE LA GESTIÓN POR PROCESOS</b> 75	
<b>3.17. DIRECTRICES PARA MEJORAR</b> .....	85
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	91
<b>4. PROPUESTA DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA EMPRESA</b> <b>EXPOARTE</b> .....	91
<b>4.1. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b> .....	91
<b>4.2. LIDERAZGO</b> .....	99
<b>4.3. PLANIFICACIÓN</b> .....	101
<b>4.4. APOYO</b> .....	106
<b>4.5. OPERACIÓN</b> .....	108
<b>4.6. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b> .....	109
<b>4.7. MEJORA</b> .....	110
<b>CONCLUSIONES</b> .....	118
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	119
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	120
<b>ANEXOS</b> .....	128

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Simbología ISO .....	47
Tabla 2 Productos de Expoarte .....	57
Tabla 3: Fundiciones del personal .....	60
Tabla 4: Valoración PESTEL .....	69
Tabla 5: Descripción de colores PESTEL .....	69
Tabla 6: Análisis PESTEL Expoarte.....	71
Tabla 7: Matriz FODA.....	72
Tabla 8: Posición Estratégica.....	73
Tabla 9: Criterios de evaluación .....	75
Tabla 10: Puntaje de evaluación según norma ISO 9001:2015 .....	76
Tabla 11: Puntaje de evaluación .....	76
Tabla 12: Resultado inicial de la empresa Expoarte.....	84
Tabla 13: Directrices para mejorar .....	90
Tabla 14: inventario de los procesos.....	98
Tabla 15: Procesos de la caracterización .....	99
Tabla 16: Parámetros de la matriz de probabilidad de impacto.....	102
Tabla 17: Parámetro de la matriz de consecuencia de impacto .....	103
Tabla 18: Matriz de riesgo gratificada (Matriz de Riesgos) .....	104
Tabla 19: Cargos de los trabajadores .....	107
Tabla 20: Cumplimiento de las cláusulas según la norma ISO 9001:2015 .....	115
Tabla 21: Comparación del porcentaje general de la propuesta .....	117

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Matriz FODA.....	27
Ilustración 2: Factores PESTEL.....	29
Ilustración 3: Principios de la gestión de la calidad.....	36
Ilustración 4: Pirámide de niveles según la norma ISO 10013.....	40
Ilustración 5: Esquema del mapa de procesos.....	42
Ilustración 6: Jerarquía de procesos.....	44
Ilustración 7: Estructura de esta Norma Internacional con el ciclo PHVA.....	51
Ilustración 8: Ubicación de la Empresa Expoarte.....	53
Ilustración 9: SIPOC Empresa Expoarte.....	61
Ilustración 10: Almacenaje de materia prima.....	62
Ilustración 11: Área de diseño de los productos.....	62
Ilustración 12: Moldes de prendas.....	63
Ilustración 13: Corte.....	63
Ilustración 14: Máquina de confección.....	64
Ilustración 15: Revisión del producto.....	64
Ilustración 16: Área de empaquetado.....	65
Ilustración 17: Estantería de bodegas.....	65
Ilustración 18: Local de ventas.....	66
Ilustración 19: Análisis Interna FODA.....	74
Ilustración 20: Análisis Externa FODA.....	74
Ilustración 21: Análisis del porcentaje del Contexto de la organización.....	77
Ilustración 22: Análisis del porcentaje de resultados cláusula 5 (Liderazgo).....	78
Ilustración 23: Análisis del porcentaje de resultados cláusula 6 (Planificación).....	79
Ilustración 24: Análisis del porcentaje de resultados cláusula 7 (Apoyo).....	80
Ilustración 25: Análisis del porcentaje de resultados cláusula 8 (Operaciones).....	81
Ilustración 26: Análisis del porcentaje de resultados de la Evaluación de Desempeño.....	82
Ilustración 27: Análisis del porcentaje de resultados cláusula 10 (Mejora).....	83
Ilustración 28: Resultados de diagnóstico.....	85
Ilustración 29: Estructura organizacional Expoarte.....	101
Ilustración 30: Porcentaje de Riesgo de la Empresa Expoarte.....	104
Ilustración 31: Comparación final de resultados.....	116

# CAPÍTULO I

## 1. GENERALIDADES

### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Uno de los problemas más comunes de las empresas (PYMES), es el trabajo por experiencia, es decir, no pueden imponer un estilo de trabajo y estandarizar sus procedimientos utilizados un modelo o herramienta de trabajo formal seguido a diario de sus actividades. Como consecuencia de ello podemos encontrar malos resultados como el rendimiento financiero deficiente, menor ventas y, en últimas instancias una baja satisfacción de sus clientes con los productos o servicios que ofertan. A través de la herramienta de Gestión por Procesos se puede lograr una verdadera mejora continua en el ciclo de procesos habituales en las empresas aplicando el PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) también conocido como “Círculo de la Calidad”. (Jórdan Vaca, Verdesoto Velasteguí, & Ludeña Yaguache, 2017)

Para la mejora de procesos que centra su objetivo en lograr el enfoque al cliente, el alineamiento estratégico la mejora continua y la reducción del tiempo para entregar productos y servicios, son objetivos fundamentales y comunes de casi todas las empresas. Para lograr estos objetivos. Para lograr estos objetivos, primero es necesario comprender y cambiar los procesos donde están presentes las ineficiencias, defectos, satisfacción o la productividad. (Medina León, Nogueira Rivera, Hernández-Nariño, & Comas Rodríguez, Procedimiento para la gestión por procesos, 2019)

Expoarte es una empresa textil ubicada en el cantón Atuntaqui, se dedica al diseño, confección y comercialización de chompas impermeables de alta calidad con sus diseños y

manteniendo la confianza y respaldo de los clientes, sus productos se distribuyen en los locales dentro y fuera del cantón de Atuntaqui.

La desorganización y deficiencia de los trabajadores tienen un impacto en la productividad de la empresa y la calidad del producto porque los procesos documentados carecen de control de flujo y no hay roles o responsabilidades asignadas a estaciones de trabajo específicas. Un modelo o instrumentos de trabajo formal que les permite imponer un estilo de trabajo o estandarizar sus procedimientos.

El problema que tiene la empresa es debido a que las actividades no están correctamente definidas y estructuradas, en las especificaciones de los productos, no existe un sistema que permita gestionar los procesos de forma ordenada porque las cosas a producir son en ocasiones ambiguas y recurren a la improvisación. Esto provoca desorden, descoordinación entre las distintas áreas, desperdicio de materia prima y recursos, de tal manera que afectan la eficiencia de la empresa y la producción, por lo que causa fallas en la confección de prendas de vestir, incumplimiento de pedidos de clientes por lo que el cliente se sentirá insatisfecho.

## **1.2. OBJETIVOS**

### **1.2.1. Objetivo General**

Diseñar el modelo de gestión por procesos utilizando la norma ISO 9001:2015 para aumentar el rendimiento de la Empresa Textil Expoarte.

### **1.2.2. Objetivo específico**

- Elaborar el marco referencial a través del estudio bibliográfico para que respalde la propuesta para el diseño de un modelo de gestión por procesos para la Empresa Expoarte.
- Realizar un diagnóstico situacional de la empresa Expoarte el cual permita identificar las condiciones para la ejecución y finalización de las actividades

- Desarrollar el sistema de gestión por procesos según la norma ISO 9001:2015 según el diagnóstico situacional actual que permita mejorar e impulsar el desempeño de la empresa.

### **1.3. JUSTIFICACIÓN**

Según (DESARROLLO, 2017-2021) la propuesta de diseñar un Sistema de Gestión por proceso justifica por lo que en la actualidad busca que las empresas aumenten la competitividad, que satisfaga a los clientes y según el objetivo 5. del Plan Nacional de Desarrollo que es impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria.

Dado que la mayoría de las empresas de la industria textil cuentan con la infraestructura y los recursos para aumentar la productividad, sus actividades comienzan con la capacidad y experiencia de sus trabajadores, lo que resulta en procesos poco estructurados que impactan la eficiencia de esos procesos y el cumplimiento de las tareas de la organización. Para esto Expoarte debe contar con una adecuada gestión por procesos con el fin de maximizar la utilización de recursos y proporcionar a los clientes productos del más alto nivel.

Por lo que da inicio a diseñar un modelo de gestión por procesos para que permita reconocer y excluir aquellas actividades que traen retrocesos a las actividades, contar con actividades definidas y estandarizadas minimizar errores, reducir tiempos de espera y maximizar recursos. Será más sencillo para la empresa aumentar el cumplimiento y la eficiencia de sus procesos al respaldar la estructura clara de los procesos optimizar los recursos y detectar fallas de manera ágil. Por medio de esta investigación obtendrá un modelo de gestión por procesos, esto ayuda a la empresa a establecer, definir, organizar y documentar los procesos y procedimientos de la empresa.

Lo principal de este tema investigativo es adaptar de un esquema tradicional funcional a una gestión por procesos, satisfacer al dueño y clientes. Enfocarse en los productos que se comercializarán a los clientes, aprender a trabajar en equipo no individualmente, compartir los conocimientos para alcanzar las metas de la empresa.

## **1.4. METODOLOGÍA**

### **1.4.1. Tipo de investigación**

**Investigación descriptiva:** Se utilizará este tipo de encuesta porque basará en la lista de verificación propuesta por la norma ISO 9001:2015 para analizar el grado de cumplimiento de la empresa con la norma antes mencionada.

**Investigación de campo:** Se aplicará este tipo de investigación porque la información la brindarán los responsables de la empresa, considerando que la información debe ser de alta calidad y la brindan los empleados de la empresa y las partes involucradas, para realizar una encuesta más cercana a la realidad. Al aplicar este tipo de investigaciones se iniciará el trabajo, con base para elaborar los primeros capítulos, ya contando con la mayoría de la información que permite realizar esta investigación. También, se aplicará la investigación bibliográfica por la necesidad de seleccionar, organizar, analizar según a los procesos que se realizan en la empresa Expoarte.

### **1.4.2. Método de investigación**

**Método documental:** Mediante este enfoque, se realizó una recopilación y revisión bibliográfica, basada en el uso de las siguientes fuentes, libros, revistas, artículos científicos y las normas ISO 9001:2015, fundamentales para fundamentar y desarrollar la Marco teórico.

**Método descriptivo:** Con este método, se puede comprender la situación real de la empresa, identificar los eventos o situaciones que existen en ella y analizarla aplicando la lista de verificación de la norma ISO 9001:2015, herramienta de identificación de la situación inicial.



### **1.4.3. Técnicas de investigación**

En la primera parte se aplicarán técnicas observacionales, son necesarios para llevar a cabo a la investigación y, por lo tanto, deben utilizarse. El procedimiento actual también e comprenderá mejor mediante entrevistas posteriores con el personal pertinente de la empresa para luego aplicar el modelo de gestión para lograr el cumplimiento de los parámetros de calidad basados en ISO 9001:2015

Para desarrollar mejoras en los procesos, en el SIPOC se comprenderá cómo interactúa la empresa con sus empleados claves.

### **1.4.4. Instrumentos**

Check List de validación - ISO 9001: 2015: siendo una herramienta principal para validar el nivel de cumplimiento de la empresa, para resolver y sugerir mejoras en beneficio de la empresa.

Matriz FODA: La matriz se utilizará para crear un diagnóstico claro, a través del cual tomar decisiones estratégicas adecuadas y mejorar aspectos tanto internos y como externos como guía para brindar una mejora continua en la empresa.

Cuestionarios: Permiten obtener información sobre opiniones, actitudes o sugerencias de la actualidad de la empresa

## **1.5. ALCANCE**

Este trabajo grado será desarrollado en la empresa textil Expoarte ubicado en el Cantón Atuntaqui, cuenta con 15 trabajadores, se aplicara en todas las áreas (diseño, corte, confección, control de calidad, bodega, administración-financiera, comercial), la elaboración del mapa de procesos, el inventario de procesos, la caracterización y la descripción de procedimientos son necesarios para diseñar un modelo de gestión de procesos, también conlleva esos pasos, logrando una apropiada gestión de los procesos, una adecuada planificación y un cumplimiento de las actividades previstas por la empresa, de esta manera lograr la satisfacción tanto de los clientes como de la empresa

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.

La planificación estratégica se ha vuelto importante en las organizaciones sin fines de lucro. En un entorno volátil y en constante cambio es uno de los factores para satisfacer las crecientes demandas del entorno. ( Navajo Gómez, 2009)

La forma se refiere a la media en que se asigna los participantes, las tareas, la autoridad, las responsabilidades y los enfoques. Las pequeñas empresas son menos formales. Las empresas que compiten en entornos complejos y en constante cambio, como las empresas de tecnología, suelen ser más disciplinadas en su planificación estratégica. ( FRED R. , 2003)

La planificación estratégica se le considera como fundamental herramienta al momento de tomar una decisión donde no afecta a la empresa en tiempo actual y al futuro así se podrá adaptar a los cambios que se manifiesten en adelante. Es por ello que la empresa debe establecer y cumplir objetivos estratégicos para que la empresa pueda lograr una eficacia y eficiencia segura dando un incremento a la productividad y a su vez la calidad del producto que ofrece.

##### 2.1.1. Beneficios de la planeación estratégica

Los beneficios de la planeación estratégica son los siguientes: ( González Millán & Rodríguez Díaz, 2019, pág. 14):

- Claridad de la visión estratégica de la organización
- La debida comprensión de un entorno sumamente cambiante y competitivo
- El enfoque dirigido, mediante objetivos a largo plazo a lo que tendrá importancia estratégica para la organización en un futuro

- Ser proactivo con respecto al factor entorno externo, sin tener en cuenta los factores de entorno interno
- Un comportamiento sistémico e integral que afecta a toda la organización.
- Independencia en el entorno externo

#### **2.1.1.1. Plan estratégico**

El plan estratégico de la organización y el desarrollo de habilidades gerenciales tienen objetivos complementarios y que deben estar integrado de manera consistente para lograr una mayor racionalidad en la toma de decisiones y una alta eficiencia. (Walter & Pando, 2014, pág. 21)

#### **2.1.1.2. Estrategia**

La estrategia es el medio para lograr objetivo a largo plazo. Las estrategias comerciales incluyen la expansión geográfica, la diversificación, las adquisiciones, el desarrollo de productos, la penetración en el mercado, la reducción de costos, la desinversión, la liquidación y las empresas conjuntas. ( FRED R. , 2003, pág. 10)

#### **2.1.1.3. Misión**

La misión de la empresa se define como la razón principal de su existencia, su objeto o finalidad y cual es u función en la sociedad. Por lo tanto, la misión de la empresa permite sentar las bases de su plan de negocios y construir estrategias de mercado consistentes, porque cada decisión para lograr sus objetivos futuros debe tomarse sobre la base de ella. Una declaración de misión clara debe ser breve, concisa y fácil de entender para su público objetivo. (Universidades, 2022)

La misión es la determinación de una empresa para saber cómo actúa para adquirir una rentabilidad y beneficios para la empresa.

#### **2.1.1.4. Visión**

La visión de la empresa es el faro de su empresa, que indica el camino que tomará en el futuro. Es una declaración en la que la empresa determina el camino que seguirá para lograr su misión. La visión de la empresa brinda claridad y respuestas a las preguntas de ¿por qué? Y ¿cómo? Sobre la misión de la empresa para que pueda lograr el propósito general de la empresa. (Martins, 2022)

La visión son las metas u objetivos que una empresa u organización se establecen para lograr en un futuro mejorando una liquides y beneficio para empresa.

#### **2.1.1.4. Estructura organizacional**

Las empresas proponen crecer y tienen éxito debido a las estrategias que aplican a los competidores y al entorno a través de procesos y funciones que guían a todos en la organización y fortalecen los programas para ayudar a lograr los objetivos y establecer metas. (Bastidas Espinosa, 2018)

Las estructuras organizacionales cambian, dependiendo de la estrategia adoptada en el tiempo y geográficamente. Toda organización grande o pequeña necesita tener una estructura que permita destacarse de la competencia, para brindar servicio de alta calidad, impulsados por la tecnología y la innovación. (Bastidas Espinosa, 2018)

La estructura organizacional es importante para la empresa porque permite un adecuado funcionamiento sistemático de cada puesto y funciones de trabajo, que ayuda al área administrativa a establecer estrategias claras para un mejor desempeño laboral.

En la estructura organizacional es importante el organigrama, en donde nos indica los niveles jerárquicos de cada departamento de la empresa el cual permite tomar decisiones adecuadas para una mejor ejecución para las diferentes áreas.

## **2.2. ANÁLISIS AMBIENTAL**

Es una herramienta estratégica para identificar y evaluar todos los factores internos y externos del entorno empresarial. Se examinan los factores organizacionales y de la industria que puede impactar favorable o desfavorablemente a la empresa. Al predecir las consecuencias a corto y largo plazo, la organización es pueden responder más fácilmente cuando surjan. (SafetyCulture, 2022)

### **2.2.1. Análisis ambiental interno**

El análisis interno examina el entorno interno de una organización para evaluar los recursos, activos características, competencia, capacitaciones y ventajas competitivas de la organización. Permite identificar las fortalezas y debilidades de la organización, lo que puede servir para los directivos en los procesos de toma de decisiones, formulación de estrategias e implementación. (Team, 2022)

El análisis del entorno interno permite a una empresa identificar las fortalezas y debilidades internas, ayudndo a definir estrategias acciones para aprovechar las oportunidades y enfrentar las amenazas del entorno externo. Es una herramienta fundamental para el desarrollo de planos estratégicos y el proceso de toma de decisiones.

#### **2.2.1.1. Factor organizacional**

Se refiere a la misma organización y distribuye la responsabilidad y auditoria de la organización. Puede analizar la estructura organizacional para crear objetivos estratégicos y permitir una comunicación y coordinación efectiva.

#### **2.2.1.2. Factor de talento humano**

El factor talento humano no puede desarrollarse de manera espontánea, se necesita de un complejo estructural que permita potenciar al trabajador respaldar su talento humano,

independientemente del lugar que ocupe dentro de la jerarquía laboral. La empresa debe plantear un objetivo principal de potenciar el desempeño de cada trabajador, mejorando en el área productiva al ser tomada en cuenta esas acciones. (Mejía Giraldo, Bravo Castillo,, & MontoyaSerrano, 2013)

Son muchas las aptitudes y actitudes que un trabajador puede desarrollar gracias a la potenciación de su capacidad de desempeño: trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia del diseño de trabajo, maximización del desempeño. (Mejía Giraldo, Bravo Castillo,, & MontoyaSerrano, 2013)

#### **2.2.1.3. Factor económico**

El factor económico en el análisis interno es aquellos tangibles e intangibles que permiten producir de forma eficiente producto y/o servicios que proporcionan valor a uno o varios segmentos de mercado. En definitiva, los recursos son medios que pueden ser financiados, físicos, humanos, organizacionales, naturales y sociales, ligados en forma semipermanente a las organizaciones y sobre los cuales estas gestionan la implementación de diferentes procesos. (González, Miroslava ; Ganduglia, Federico ; Burin, David, 2018)

#### **2.2.1.4. Factor tecnológico**

Analiza los avances tecnológicos y su impacto en la organización, innovación, cambios en la industria y adopción de nuevas tecnologías.

#### **2.2.1.5. Factor productivo**

Son todo a aquellos factores que se originan en el propio contexto interno de una empresa. Deben ser contralados y gestionado por la propia empresa, como por ejemplo la adquisición de la materia prima, los recursos tecnológicos, también las actitudes y aptitudes del trabajador. (UpSpain, 2018)

## **2.2.2. Análisis ambiental externo**

Un análisis de ambiente externo se refiere al entorno o contexto en el que una entidad o sistema opera y que esta afuera de su control directo. Incluye factores externos que pueden influir en el funcionamiento, desarrollo y resultado de la entidad como se describe a continuación:

### **2.2.2.1. Factor económico**

El factor económico es razonable suponer que el contexto económico influye significativamente en como operar. Las empresas y en las decisiones que toman. Porque los gastos de capital, el potencial de demanda de los cliente y oportunidades de expansión de una empresa dependerán de muchas variables económicas. (Quiroa & Westreicher, 2021)

### **2.2.2.2. Factor social**

Los aspectos culturales y sociales pueden influir en los logros del proyecto porque los aspectos culturales y sociales reflejan como piensan actúan las personas. Esto tiene un impacto particular en la forma de gestionar los recursos humanos, en la determinación de las actividades de la empresa y en las decisiones relativas a la estrategia adoptada en relación con los productos y los mercados. (Quiroa & Westreicher, 2021)

### **2.2.2.3. Factor tecnológico**

Según (Narvaez, 2020) la tecnología juega un papel importante en los riesgos ya que puede tener un impacto negativo o positivo. Cuando se introduce nuevos productos, tecnologías y servicios, un mercado determinado puede tener dificultades para adaptarse por lo que es importante evaluar desde todos los ángulos. Los factores específicos a analizar incluyen el gasto gubernamental en investigación tecnológica, el ciclo de vida de la tecnología moderna el papel de internet y el impacto potencial de la tecnología.



El factor tecnológico incide en diferentes aspectos, como el formato y servicios producidos, comunicación, colaboración entre individuos empleadores, la automatización de procesos, a el desarrollo de nuevos productos y servicios, la optimización de recursos, entre otros.

#### **2.2.2.4. Factor político-legal**

El factor político refiere al grado de intervención del gobierno en las actividades de la organización. De particular preocupación son los impuestos, los aranceles, las regulaciones, las elecciones y la estabilidad. (Christiansen, 2020)

#### **2.2.2.5. Factor ecológico**

Hay una serie de factores ambientales que influirán tanto a la forma como el calendario del proyecto, es decir, hay factores tangibles e intangibles, tanto externos como internos, que dictan el éxito o el fracaso del proyecto, diseño. Además, este impacto ambiental de una empresa ya está regulado por ciertas reglas y estándares a nivel nacional e internacional, que generalmente son más claros y estrictos en los países desarrollados. (Toro, 2020)

### **2.3. MATRIZ FODA**

Es una herramienta importante para evaluar en detalle la situación actual de una organización o individuo en función de las debilidades y fortalezas, y en las oportunidades y amenazas que presenta para la organización. La forma visual de un análisis FODA es una matriz de cuatro cuadrantes que contiene las características claves y las observaciones que corresponden a cada una de las categorías enumeradas. (Sánchez Huerta, 2020)

La matriz FODA es la herramienta actual para administrar organizaciones o empresas privadas y públicas que facilita la valoración de la situación de la empresa y definen los factores que influyen exigen desde el exterior hacia la institución gubernamental. Estos factores se convierten en amenazas o posibilidades se deben a mayores o menores grado, el desarrollo o escala

de la misión, la visión, los objetivos y las metas de la organización. (Zambrano Barrios, 2007, pág. 84)

Es una de las herramientas de la calidad que nos ayuda a organizar a las empresas, para obtener un diagnóstico actual en donde podamos analizar sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas para establecer estrategias tomando acciones efectivas y positivas que ayuden para el desarrollo de la empresa.

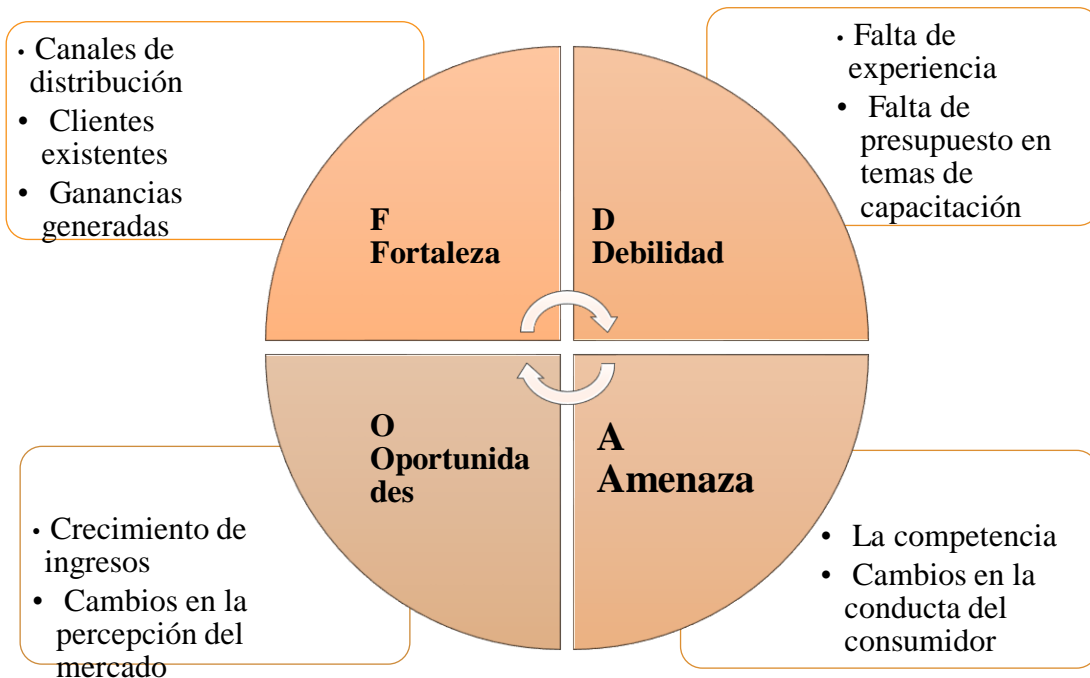


Ilustración 1: Matriz FODA

Fuente: <https://www.questionpro.com/blog/es/analisis-foda/>

Elaborado por: Elka Jaramillo

## 1. ¿Quién puede utilizarlo?

Es una herramienta importante para aquellos que son responsables de la estrategia de todo tipo de empresas, también puede ser utilizada por partes de la empresa y los líderes de proyecto,

asociaciones de la industria, gobernantes de países, e incluso cada vez más es utilizado por particulares en situaciones de todo tipo de situaciones. (Sánchez Huerta, 2020)

## **2. ¿Cuándo debe utilizarse?**

No existe una guía para saber cuándo debe una empresa o una persona hacer un análisis FODA, pero algunas situaciones en las que podría ser útil son: (Sánchez Huerta, 2020):

- Antes de crear una nueva empresa
- Una vez al año para mantener o redefinir la estrategia de esta.
- Ante un nuevo proyecto.
- Ante cualquier cambio interno o externo que consideremos que afecta sustancialmente nuestra posición competitiva.

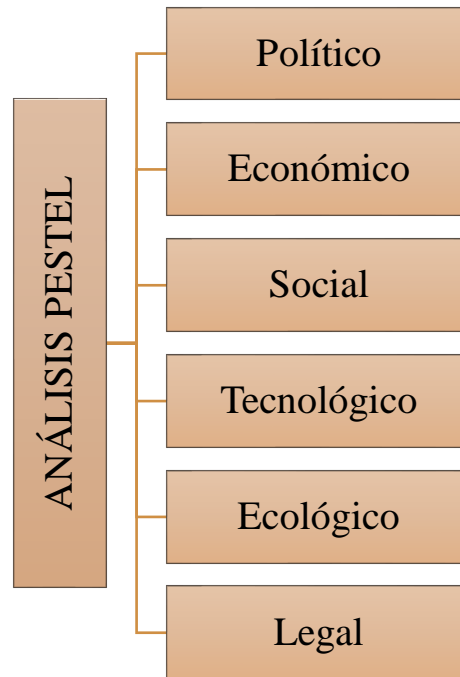
## **3. ¿Para qué sirve?**

Sirve a todas las empresas o particulares para decidir sobre la mejor base en el análisis detallado de la situación, considerando al interno de la empresa como (fortaleza y debilidades) y al factor externos (oportunidades y amenazas). Es una herramienta de fácil usar y de rápida ejecución por lo que no se excusa para aquellos que tienden a tomar pequeñas decisiones estratégicas. (Sánchez Huerta, 2020).

### **2.4. PESTEL**

Sirve como herramienta para la planificación estratégica, permitiendo a una empresa analizar factores macroeconómicos del ambiente en el cual opera. En decir, el PESTEL se enfoca en las condiciones externas ambientales, mas no en factores externos como en la competitividad, en su distribución, los planes estratégicos o los tipos de clientes que pueda tener la empresa. (Quintana, 2020)

El análisis PESTEL es una herramienta utilizada en el ámbito empresarial y la planificación estratégica para evaluar el entorno externo en el que opera una organización, en el ayuda a las organizaciones a comprender mejor su entorno externo y a identificar oportunidades y amenazas que pueden surgir de estos factores. Esto les permite tomar decisiones más informadas y desarrollar estrategias adaptadas a su entorno empresarial.



*Ilustración 2: Factores PESTEL*

*Elaborado por: Elka Jaramillo*

Al implementar el análisis PESTEL se toma en cuenta los siguientes enunciados:  
(Quintana, 2020)

- Evaluaciones periódicas sobre riesgos externos
- Análisis relacionados con a la estrategia de modelo.
- Planificación de estrategias de marketing para el diseño de un nuevo producto
- Estudio de mercado

## **2.5. SISTEMA**

Según (Pérez Fernández de Velasco, 2004) *“Es en conjunto de procesos que son el resultado de un objetivo. La definición más clásica y más utilizada es conjunto de elementos relacionados que persiguen un propósito general”*

Un sistema es una colección de elementos interrelacionados que actúan como un todo, aunque cada elemento puede funcionar de forma independiente, siempre formará parte de una estructura mayor. Del mismo modo, un sistema puede ser, parte de otro sistema. (Significados, 2022)

El sistema permite la unión de procesos a pesar de que cada proceso tiene su propia dependencia, pero pueden funcionar entre sí para obtener un objetivo general dando como resultado un proyecto beneficioso para la empresa.

## **2.6. GESTIÓN**

La práctica de la gestión consta de una serie de pasos y tareas para lograr un objetivo determinado. La gestión es una serie de tareas realizadas para lograr un objetivo predeterminado. ( Westreicher, 2020).

También la gestión es una serie de agrupación de operaciones que se debe desarrollar para poder guiar o dirigir y administrar para un bien común de la empresa.

## **2.7. PROCESO**

El equipo debe definir el alcance del proceso de la empresa en estudio y como se relaciona con otros procesos que la organización o empresa utiliza para planificar, ejecutar, analizar y regular su comportamiento (ciclos P, D, C, A), para que todos estén de acuerdo con el trabajo que deben desempeñar. Esto facilita la elaboración de una ficha del proceso, que contiene los elementos del proceso que se mencionan a continuación: nombre, responsable, finalidad, objetivos, clientes,

proveedores, otros grupos de interés, procesos relacionados y contenido. (Medina León, Nogueira Rivera, Hernández-Nariño, & Comas Rodríguez, 2019)

Los procesos en las empresas poco a poco van apareciendo en los modelos de gestión empresarial, se ve poco a poco como una vía útil para modernizar la organización y adaptarse al entorno. Inicialmente los modelos de gestión y las entidades aplicaban un enfoque diferente a los procesos, no viéndolos como un sistema global de procesos, en tanto que eran la base del cambio estratégico en la organización o empresa. (Ruiz Fuentes, Almaguer Torres, Torres Torres, & Hernández Peña, 2014, pág. 3)

El proceso es una serie de actividades que deben planificarse donde están integrados personal preparado y recursos materiales para coordinarse para alcanzar el objetivo planeado, considerando políticas, estrategias que benefician al cliente.

## **2.8. SISTEMA DE GESTIÓN**

Ofrece una guía para ejecutar un sistema de gestión basado en el consenso internacional, beneficiando a la experiencia de gestión global y las mejores prácticas. Es el conjunto de componentes organizacionales que se relacionan o que interactúan entre sí para crear políticas, objetivos, y procedimientos centrados en la calidad, con el fin de lograr objetivos específicos de calidad. ( Cruz Medina, López Díaz, & Ruiz Cárdenas, 2017).

Con los diferentes elementos del sistema de gestión se puede crear una estructura organizacional donde se especifique los roles y responsabilidades, planificar, operar, establecer políticas y alcanzar los objetivos.

## **2.9. GESTIÓN DE PROCESOS**

Su objetivo es ayudar a empresas estructuradas que sean más adaptable a entornos cambiantes más flexibles, tengan más oportunidades de aprender y crear valor y estén más

orientadas alcanzar el objetivo. La gestión de procesos es una forma de operar una organización o empresa que se enfoque en agregar valor a lo cliente y partes interesadas. (Ruiz Fuentes, Almaguer Torres, Torres Torres, & Hernández Peña, 2014, pág. 4)

Todas las actividades organizativas, desde la planificación de compras hasta la gestión de la queja pueden y deben verse como procesos. Para funcionar con eficacia, las organizaciones deben identificar y gestionar muchos procesos interrelacionados e interactivos. (Ruiz Fuentes, Almaguer Torres, Torres Torres, & Hernández Peña, 2014, pág. 4)

### **2.9.1. Enfoque basado en procesos**

Pretende introducir una filosofía en la organización, que permita definir los procesos incluidos en el Sistema de Gestión de la calidad, su funcionamiento y las relaciones entre ellos. Esto facilita el seguimiento y control de las actividades de los diferentes procesos. (Excelencia E. E., Importancia del Enfoque Basado en Procesos, 2016)

Un enfoque basado en procesos significa implica definir y gestionar metódicamente los procesos, así como sus interacciones, para producir los resultados deseados en línea con la política de calidad y la dirección estratégica de la organización. Se puede lograr un control total de la gestión de los procesos y el sistema utilizando el ciclo PHVA. (ISO 9001, 2015)

La aplicación del enfoque a procesos en un sistema de gestión de la calidad permite (ISO 9001, 2015) :

- a) La comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos
- b) La consideración de los procesos en términos de valor agregado
- c) El logro del desempeño eficaz del proceso
- d) La mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información

### 2.9.2. Beneficios de la gestión por procesos

Su forma de estructurar el trabajo y definir el grupo de tareas a realizar para completar una actividad, la acción es responsable de estos casos. Si no tenemos esta secuencia de tareas, las empresas que no tengan procesos formales pueden saber las tareas que deben realizar, pero no en el orden sistemático en que se realizan. (Drew, 2022)

- Permite realizar tareas y actividades de una forma determinada y esta forma es la mejor que se conoce
- Más flexible
- Permite aclarar quién es responsable en cada etapa
- Permiten definir objetivos y establecer indicadores medibles para cada uno
- Impulsa a la mejora continua del proceso
- Asegura la implementación de herramientas tecnológicas
- Promover la satisfacción de cliente

### 2.9.3. Elementos de los procesos

De acuerdo con (Rivera, 2014) esto indica que la finalidad de los elementos de los procesos es un conjunto de tareas elementales necesarias para la obtención de un resultado, cada proceso posee límites claros y conocidos, que inicia con una necesidad específica de un cliente y finaliza una vez que la necesidad ha sido satisfecha.

Se toma en cuenta lo siguiente con (Rivera, 2014):

- **Requerimiento del cliente:** Los requisitos de salida de un proceso depende de sus requisitos de entrada. Es necesario una forma objetiva de expresar los requisitos. La respuesta de un insumo a los criterios de aceptación es un proceso



- **Salida (output):** Las salidas de un proceso pueden ser productos materiales, información, recursos humanos, servicios, etc. Identifica procesos posteriores y establece la relación entre ellos
- **Recursos:** Medios y requisitos necesario para desarrollar el proceso
- **Propietarios:** Son encargados de mantener la estabilidad del proceso y asumir la carga de llevar a cabo el proceso exactamente como está definido. Además, monitoria las métricas que muestran que el proceso está bajo control y permiten la creación de metas de mejora.
- **Indicadores:** Sistema de control de procesos medible para el desempeño del proceso y la satisfacción del usuario
- **Cliente:** Pueden ser internos o externos y son quienes hacen uso del resultado del proceso

#### 2.9.4. Factores de los procesos

En los factores de los procesos tenemos los siguientes (Vercher, 2015, pág. 255):

- **Personas:** Un responsable y los miembros del equipo de procesos, todas ellas con los conocimientos, habilidades y actitudes adecuadas. El proceso de gestión de personas prevé la contratación, integración, y desarrollo de personas
- **Materiales:** Materiales, ya sean semiacabados o en bruto, y datos que cumplan los requisitos necesarios para su uso. Generalmente, el proceso de Gestión de proveedores proporciona los materiales
- **Recursos Físicos:** Estos son los componentes, herramientas y requisitos previos necesarios para crear las actividades de un proceso como: Instalaciones, maquinaria, hardware, software, todos los cuales deben estar siempre en buen estado de funcionamiento. Nos referimos aquí tanto al proceso de mantenimiento como al proceso de gestión de proveedores de bienes de inversión

- **Métodos/Planificación del proceso:** Método de trabajo, protocolos, diagramas de flujo rangos, instrucción técnica, instrucción de trabajo, etc. Se incluye un método para evaluar y rastrear la efectividad de los procesos, los productos del proceso y la satisfacción del cliente.

## **2.10. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Un Sistema de Gestión de Calidad, también conocido como **SGC**, ayuda a las empresas u organizaciones a que sus productos y servicio cumplan con los más altos estándares de calidad, asegurando y manteniendo así la satisfacción del cliente. (ISOTOOLS, s.f.)

El Sistema de Gestión de Calidad, también es auditado por funcionarios de diferentes áreas, que auditan otras áreas actuando como auditores internos de la calidad, según los programas dirigidos por el jefe de auditoría de calidad, quien debe tener cuidado de no designar al mismo funcionario para revisar los procesos desarrollados entre ellos. (Isaza Serrano, 2018, pág. 21).

La implementación de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a una empresa mejorar su desempeño general y sentar una base sólida para las iniciativas de sostenibilidad. (ISO 9001, 2015)

El sistema de gestión de calidad es una herramienta clave que las empresas pueden utilizar para proporcionar producto que cumplan con los más altos estándares de calidad, mantener su reputación de excelencia y mantener contento al cliente con sus compras.

### **2.10.1. Beneficios de sistema de Gestión de Calidad**

Beneficios potenciales para la organización de implementar un sistema de gestión de la calidad basado en esta Norma Internacional son. (ISO 9001, 2015):

- Capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que cumplan con los requisitos del cliente y los requisitos legales y reglamentarios aplicables.
- Abrir puertas a oportunidades para aumentar la satisfacción del cliente.
- Tener en cuenta las oportunidades y riesgos relacionados con su contexto y objetivos.
- La capacidad de demostrar adherencia a los requisitos establecidos en el sistema de gestión de la calidad.

### 2.10.2. Principios de la gestión de la calidad



*Ilustración 3: Principios de la gestión de la calidad*

*Elaborado: Elka Jaramillo*

Según la Norma Internacional (ISO 9001, 2015), se basa en los principios de la gestión de la calidad descritos en la Norma ISO 9000. En las descripciones se incluye una explicación de la

importancia de cada principio para la organización. Los principios de la gestión de la calidad incluyen:

- **Enfoque al cliente:** El Sistema de Gestión de la Calidad está orientada al esfuerzo del cliente para mejorar satisfacción del cliente. (Excelencia E. E., 2017)
- **Liderazgo:** Un Sistema de Gestión de la calidad, fallará si no logra que todo el personal participe en el proyecto. (Excelencia E. E., 2017)
- **Compromiso de las personas:** Si logran alcanzar sus objetivos a través de práctica de calidad, animando a otros departamentos a creer que el sistema funciona, lo que ayuda a construir el compromiso de las personas hacia la calidad en la organización. (Excelencia E. E., 2017)
- **Enfoque a procesos:** El proceso de estandarización en una organización tiene lugar cuando se establecen los procesos. Las personas entusiastas a menudo quieren comprender los procesos y cómo pueden contribuir a la mejora de la calidad por el bien de la calidad, por lo que el cumplimiento del SGC es mucho más rápido y fácil. (Excelencia E. E., 2017)
- **Mejora:** Necesidad de mejorar en la gestión de personas y procesos.
- **Toma de decisiones basadas en la evidencia:** Al medir el desempeño del sistema, se puede encontrar las debilidades. La toma de decisiones basada en evidencia, debe ser una cultura organizacional. (Excelencia E. E., 2017)
- **Gestión de las relaciones:** La implementación de la norma ISO 9001 puede ayudar a crear una base sólida para mejorar la calidad y la satisfacción del cliente, a través del principio de Gestión de relaciones. La educación y la capacitación es la forma en que una organización puede crear y reforzar los principios de calidad dentro de la organización. (Excelencia E. E., 2017)

## 2.11. FAMILIA ISO

Los estándares internacionales facilitan la vida y mejorar el rendimiento de los productos y servicios que usan todos los días por que ayudan a garantizar que estos materiales, productos, procesos y servicios sean adecuados para su propósito. ( Carriel Palma, Barros Merizalde, & Fernandez Flores, 2015, pág. 630)

Una organización internacional no gubernamental llamadas ISO regula todos los sistemas Todos los sistemas están regulados por un organismo internacional no gubernamental llamado ISO, International Organization for Standardization (Organización Internacional para la Estandarización). Esta organización fue fundada en 1926 como la organización ISA, International Federation of the National Standardizing Associations (ISA). Se centro principalmente en la ingeniería mecánica y luego se reorganizo bajo nombre de ISO en 1947, expandiendo su uso a otras áreas comerciales y empresariales. ( Carriel Palma, Barros Merizalde, & Fernandez Flores, 2015)

La norma ISO está compuesta por representantes de organismos internacionales de normalización de más de 160 países, con la misión de: ( Carriel Palma, Barros Merizalde, & Fernandez Flores, 2015):

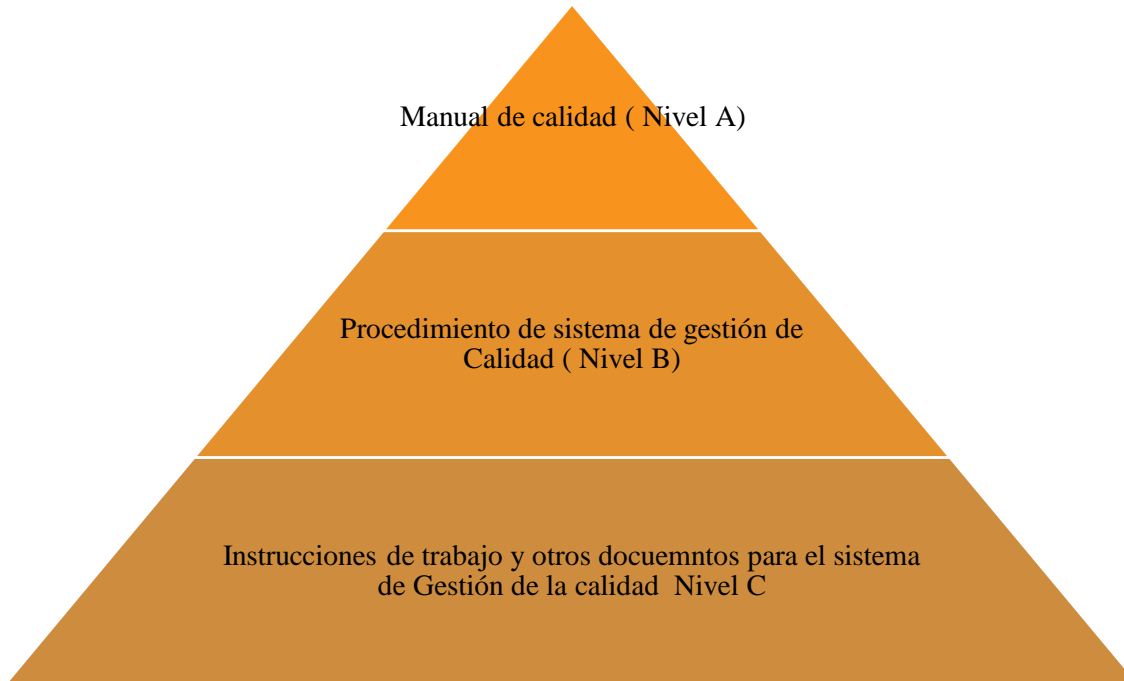
- Impulsar el desarrollo de la estandarización
- Favorecer el intercambio internacional de productos y servicios.
- Desarrollar la colaboración en la funcione de las intelectuales, científicas, tecnológicas y económicas a través de la normalización. ( Carriel Palma, Barros Merizalde, & Fernandez Flores, 2015)

### **2.11.1. Norma ISO 10013: Directrices para la documentación de sistema de gestión de la calidad**

El documento del Sistema de Calidad tiene una estructura jerárquica, es pirámide con el manual de calidad (Norma ISO 10013:2001) en la parte superior. Este documento describe el sistema y crea una política de calidad que describe los objetivos generales y la dirección de la empresa en términos de calidad. Además, los principales documentos del sistema de calidad son los requisitos y procedimientos de calidad. (Vercher, 2015, pág. 255)

Los primeros describen como se realizan las actividades, el propósito del documento, quién es el responsable y recursos necesarios para ello. La compañía de seguros recopila datos detallados sobre la actividad realizada. (Vercher, 2015, pág. 255)

La extensión de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad puede variar según el tamaño de una organización, el tipo de actividad, la complejidad de sus procesos e instrucciones y la complejidad de su personal puede causar una diferencia en la expansión del documento del Sistema de Gestión de la Calidad. En este tipo de documento se requiere la política de calidad y sus objetivos, un manual de calidad y una lista escrita de procedimientos, instrucciones de trabajo, formularios, plan de calidad, especificaciones, documentos y registros externos. Los documentos se pueden encontrar en cualquier medio, ya sea computadora, papel, videos, etc. (SERRANO MEJÍA, 2015, pág. 27)



*Ilustración 4: Pirámide de niveles según la norma ISO 10013*

*Fuente: <https://biblioteca-farmacia.usac.edu.gt/Tesis/MAGEC110.pdf>*

*Elaborado: Elka Jaramillo*

### **2.11.2. Norma ISO 9000. Sistema de gestión de la calidad**

Familia de las normas ISO siempre ha sido el conjunto de normas más popular de la Organización Internacional de Normalización (ISO). Estos estándares o normas cambian la base y el lenguaje común de los sistemas de gestión de la calidad de las organizaciones y al definir los requisitos en la ISO 9001, transmiten un nivel de calidad basado en la confianza en la capacidad de una organización para proporcionar productos y servicios adecuados, facilitar el comercio mundial y contribuir al desarrollo económico y social. ( Franch León & Guerra Bretaña, 2016)

### **2.11.3. Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la calidad**

Los líderes establecen una unidad de propósito y la dirección para de la organización (ISO, 2015). La alta dirección debe mostrar liderazgo y compromiso hacia el sistema de gestión de calidad y orientación al cliente; Debe establecer, implementar y mantener una política de la

calidad, asegurando del compromiso y dominio y que los roles correctos se asignen, informando y que a su vez se entienda en toda la organización. ( Bolaños Jijón & Baquerizo Anastacio, 2018, pág. 129)

Al rastrear y comparar el desempeño con sus propios objetivos comerciales, la herramienta de gestión empresarial ISO 9001 le ayuda a crear, mantener y mejorar continuamente un sistema de calidad. Beneficios de obtener la certificación de la norma ISO 9001: la ganancia le permitirá a su empresa demostrar su capacidad para producir productos y / o servicios de manera consistente que cumplan con ciertos criterios. (Foodnewslatam, 2015)

#### **2.11.4. Beneficios de la ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la calidad**

Los principales beneficios que aporta la norma ISO 9001 a una organización son los siguientes (Lizarzaburu Bolaños, 2016, págs. 46-47):

- Mejora contantemente la calidad de los productos y servicios que ofrece.
- Mejorar su atención amigable y oportuna.
- Transparencia en el proceso de desarrollo.
- Velar por sus funciones según las leyes vigentes.
- Reconocer la importancia de los procesos y sus interacciones.
- Integración, armonización y enfoque de procesos en el trabajo.
- Abastecimiento cuando es necesario.
- Definir las funciones del personal.
- Más satisfacción cliente y mejores opiniones.
- Mayor eficacia y productividad.
- Una disminución de costes.
- Mejora de la moral, la satisfacción laboral y la comunicación.



- Ventaja competitiva y mayores oportunidades de ventas.

## 2.12. MAPA DE PROCESOS

Los mapas de procesos le ayudan a ver el trabajo realiza en una unidad diferente a la que se conoce comúnmente, Este tipo de gráfica se captura tareas o pasos que a menudo pasan desapercibidos. El mapa de proceso le permite identificar claramente a las personas involucradas en el proceso, las tareas que realizan, las personas a las que afectan cuando su trabajo no se realiza correctamente y la importancia de cada tarea en su contribución al proceso. (Cavajal Zambrano, Valls Figueroa, Lemoine Quintero , & Alcívar Calderón, 2017, pág. 29)

El mapa de proceso nos indica una visualización mejorada de cómo es la estructuración de los procesos de la empresa en donde podemos identificar sus actividades para poder disminuir tiempos e incrementar la producción y en caso de haber fallos se debe analizar el proceso actual dando como un inicio para renovar la estructura y se esta manera los trabajadores puedan estar mejor orientados en sus funciones.

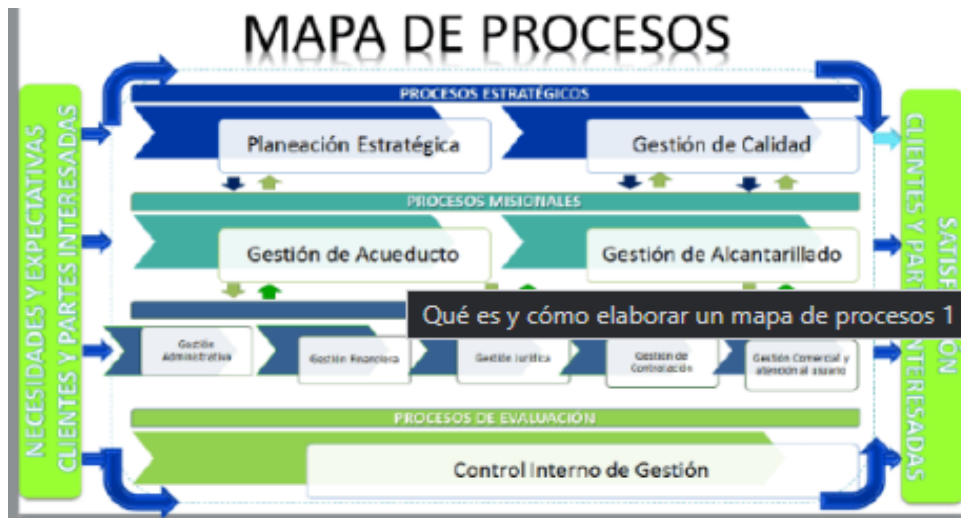


Ilustración 5: Esquema del mapa de procesos

Fuente: <https://www.evaluandoerp.com/elaborar-mapa-procesos/>

### 2.12.1. Tipos de procesos

**Procesos estratégicos:** Son los que permite la definición e implementación las estrategias y objetivos de la organización. Los procesos que permiten la definición de la estrategia son genéricos y comunes a la mayoría de las empresas (marketing estratégico, planificación y seguimiento de objetivos, seguimiento tecnológico, evaluación de la satisfacción del cliente). (Maldonado, 2018, pág. 12)

**Procesos operativos:** Son los procesos de contacto directo con el cliente (aquellos necesarios para realizar implementación del producto/servicio, a partir de los cuales percibirá y evaluará la calidad comercialización, planificación del servicio, prestación del servicio, pago de facturación). (Maldonado, 2018, pág. 13)

Lista de procesos clave que deben revisarse y mejorarse periódicamente y siempre que la organización cambie proceso. Siempre debe asegurarse de que los procesos clave sean los que más contribuyan a lograr la misión de la empresa.

**Procesos de apoyo o soporte:** Están a cargo de suministrar a la empresa todos las materias primas, maquinaria y mano de obra necesarios para producir el valor adicional que los clientes desean de la organización. Se trata de procesos que no tienen un impacto directo en la producción, pero que son necesarios para su correcto desarrollo, o que vienen impuestos por limitaciones normativas o por las exigencias del buen gobierno corporativo. (Maldonado, 2018, pág. 15)

### 2.12.2. Jerarquía de los procesos

En un sistema relativamente simple es posible que todos los procesos necesarios en algún momento puedan aparecer durante la inicialización del sistema, pero en la mayoría de los sistemas, se necesita una forma de crear y destruir procesos, cuando se necesario durante la operación. (Hernández Fernández, 2011)

Desde una perspectiva macro, los procesos son las actividades claves necesarias para administrar y, o dirigir una organización, la jerarquía de los procesos se muestran en la siguiente grafica. (Hernández Fernández, 2011)

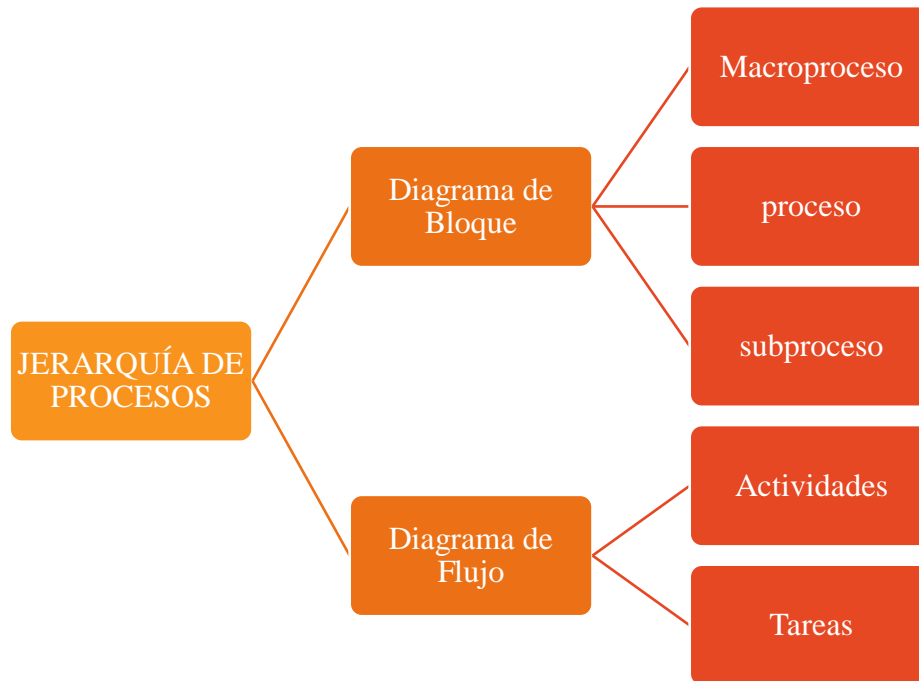


Ilustración 6: Jerarquía de procesos

Fuente: <https://miaula.blogia.com/2011/052303-jerarquia-de-procesos.php>

Elaborado: Elka Jaramillo

### 2.12.3. Caracterización de procesos

Proporciona orientación sistemática necesaria para desarrollar adecuadamente las características de los procesos, para documentar, aplicar y estandarizar actividades que hacen que la organización sea más eficaz en el desempeño de sus funciones. (Castillo Gonzalez, 2020)

Pasos primordiales para la codificación de los procesos son:

- El concepto de planificación estratégica de la empresa.

- Diagnóstico Inicial (Encuesta o entrevista) facilitando la recolección de la información sin sacar al trabajador de su zona de confort, asegurando no se desvíen de la realidad por el sentimiento de “intimidado” del entrevistador.
- Crear un del Mapa de procesos donde pueda demostrar visualmente todos los pasos y las decisiones de un proceso determinado.
- Elaborar un diagrama de flujo que muestre la secuencia de las operaciones a realizar.
- Identificar herramientas para la mejora continua.

#### **2.12.3.1. Fichas de caracterización**

Las Fichas de caracterización se utilizan para documentar los procesos de una manera más sencilla y práctica, facilitando la comprensión de los proveedores, insumos, procesos, salida y beneficiarios de cada proceso utilizando en las organizaciones. ( Castillo Gonzalez, 2020, pág. 248)

#### **2.12.4. Diagrama de flujo**

El este tipo esquema muestra las diferentes etapas de un proceso y, mediante diferentes tipos de símbolos, muestra el movimiento de un producto o servicio a lo largo del tiempo (Cavajal Zambrano, Valls Figueroa, Lemoine Quintero , & Alcívar Calderón, 2017, pág. 79).


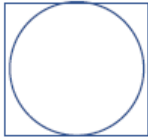
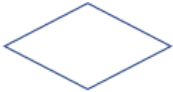

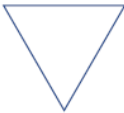
Se utilizan para (Cavajal Zambrano, Valls Figueroa, Lemoine Quintero , & Alcívar Calderón, 2017, pág. 79) :

- Definir la relación entre proveedor y cliente
- Describe y da un ejemplo tangible del proceso
- Estandarización de procesos
- Crear un nuevo proceso o alterar uno ya requerido
- Identificar problemas u oportunidades de mejora.

Es una herramienta organizacional que facilita la evaluación, mejora y comunicación de idea. También se le conoce como diagrama de actividades o flujo. Es un diagrama que se utiliza para describir los pasos a seguir al hacer algo. (González, 2020)

#### 2.12.4.1. Simbología y significados

Los diagramas de flujo usan un lenguaje gráfico especial para representar diferentes operaciones; se compone de símbolos con significado propio, lo que garantiza que la interpretación y el análisis del diagrama se realicen de forma clara y correcta. La intención de normalizar el uso de los símbolos es evitar que diferentes organizaciones usen de sus símbolos particulares para representar cada uno de sus procesos. (Valdez Bernal & Espinosa González, 2018)

SÍMBOLO	SIGNIFICADO	USO
	OPERACIÓN	Indica las principales fases del proceso, método o procedimiento.
	OPERACIÓN E INSPECCIÓN	Indica la supervisión durante las fases del proceso
	DECISION	Apertura a un lugar donde se pueden tomar múltiples caminos dentro del flujo.
	INSPECCIÓN Y MEDICIÓN	Se usa cada vez que un paso del proceso se verifica, en términos de calidad, cantidad o características.
	ENTRADA DE BIENES	Este símbolo sirve para señalar los productos o materiales que ingresan al proceso.




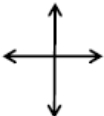
	ALMACENAMIENTO	Indica el depósito permanente de un documento o bien, dentro de un archivo o un almacén.
	TRANSPORTE	Indica cada vez que un documento o bien es trasladado a otra locación.
	DEMORA	Indica cuando el proceso ve detenido, ya que se requiere la ejecución de una operación o el tiempo de respuesta no es óptimo.
	LÍNEAS DE FLUJO	Conecta los símbolos señalados el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.

Tabla 1: Simbología ISO

Fuente: <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/98844>

Elaborado: Elka Jaramillo

### 2.12.5. Indicadores

Los datos que muestran los efectos de acciones organizacionales pasadas e denominan indicadores de gestión. La percepción de los indicadores es que analicen las bases para tomar acciones que estén actualmente presentes o futuras. (Cavajal Zambrano, Valls Figueroa, Lemoine Quintero , & Alcívar Calderón, 2017, págs. 90-91)

Es importante que los indicadores de gestión ayudan a determinar si un proyecto u organización tiene éxito o logra sus objetivos. reflejen datos y confiables, al momento de analizar no serán precisos. (Cavajal Zambrano, Valls Figueroa, Lemoine Quintero , & Alcívar Calderón, 2017, págs. 90-91)

### **2.12.5.1. Características del indicador**

Las siguientes características son comúnmente utilizadas para evaluar el desempeño y obtener un resultado favorable (Cavajal Zambrano, Valls Figueroa, Lemoine Quintero , & Alcívar Calderón, 2017, pág. 94):

- Medios, herramientas o mecanismos para medir el grado o medida en que se ha logrado una meta
- Sirve como una herramienta medible de la gestión de permite utilizar grupos de referencia para evaluar como las operaciones de una organización se relacionan con sus objetivos y deberes y responsabilidad
- Producir documentos que demuestren el cumplimiento de los objetivos y permita un análisis adecuado del desempeño de cualquier área de la organización documentación para realizar el debido análisis del desempeño de cualquier área de la organización
- Detectar y prevenir desviación en la consecución de objetivos.
- El análisis de los indicadores advierte de la acción sin desorientar, por supuesto la organización está totalmente de acuerdo con el plan.

### **2.12.5.2. Codificación de documentos**

Vale recalcar que la codificación de documentos es importante en todas las organizaciones, especialmente para las grandes empresas que cuentan con 100 trabajadores en adelante, proveedores, colaboradores y socios. La codificación clara de los documentos digitales masivos diarios generados por las oficinas es esencial para prevenir o minimizar errores. ( NUEVA ISO 9001-2015, 2018)

Es importante asegurar el correcto proceso, almacenamiento y su uso de documentos textual o audiovisual de la organización ( NUEVA ISO 9001-2015, 2018).

- La correcta codificación de los documentos permite a los responsables de calidad almacenar en diferentes carpetas con acceso limitado todos los documentos que nuestros departamentos crean y procesan a diario.
- El manual de calidad indica el procedimiento, actuaciones, prevención de riesgos laborales, etc.

### **2.12.6. Manual de procesos**

Una división administrativa del manual de procesos de una empresa describe los pasos necesarios para llevar a cabo una función específica. De allí que su función hace que la empresa opere de manera ordenada y adecuada, donde se establecen políticas, reglamentos, normas y todo lo relacionado con la gestión de la organización. Todas las instrucciones del proceso deben estar definidas escritas en un lenguaje simple y lógico. (VALENCIA SEGURA, 2021, pág. 8)

#### **2.12.6.1. Objetivos del manual de procesos**

Los objetivos al realizar un manual proceso orienta a la toma de decisiones (VALENCIA SEGURA, 2021, pág. 8):

- Documentación de procesos de la empresa
- Ahorro de tiempo y esfuerzo al realizar el trabajo
- Servir como una forma de integración y orientación para el nuevo empleado, haciendo que la integración sea rápida y fácil.
- Fomentar el uso de recursos tanto materiales como humanos
- Impulsar la producción de la empresarial.
- Acelerar el reclutamiento, selección e integración del personal.
- Sistematizar la aplicación de nuevas modificaciones necesarias u obligatorias en la organización.



- Mostrar el nivel de autoridad y responsabilidad de cada jerarquía en la empresa.
- Tratar de mantener el uso de los recursos en la organización.
- Colaboración con diversos tipos de auditoría y control interno.

#### **2.12.6.2. Características del manual de procesos**

Según las características del manual de procesos tenemos los siguientes (VALENCIA SEGURA, 2021, pág. 8):

- Es necesario que los manuales de proceso tengan instrucciones técnicas por lo que deben estar escritas en el idioma correcto.
- Toda la información sobre la organización debe estar claramente enumerada y detallada.
- Por conveniencia se deben preparar manuales separados para cada procesamiento.
- El manual de proceso debe contener datos reales de la empresa.

#### **2.12.7. Mejora continua**

El proceso de asumir nuevos desafíos cada día que incluye aceptar un nuevo reto cada día es la búsqueda de excelencia. Este procedimiento debe ser continuo y progresivo. Se debe adjuntar cada evento o actividades que tuvo lugar en todos los niveles de la empresa. Se han tomado acciones repetidamente para mejorar las opciones y aumentar la capacidad de cumplir con requisitos del proceso a través de auditorías, análisis de datos, gestión u otros fondos y aplicaciones potenciales. (Cavajal Zambrano, Valls Figueroa, Lemoine Quintero , & Alcívar Calderón, 2017, pág. 58)

#### **2.13. Ciclo PHVA**

Las empresas se enfrentan a tanta competencia que para poder crecer y desarrollarse, y en ocasiones incluso lograr su propia supervivencia deben mejorar, desarrollarse, e innovar continuamente de forma fluida y constante. (EXCELLENCE, 2015)

El ciclo PHVA se usa para mejorar continuamente la empresa donde se aplica el sistema de gestión de la calidad. (ISO 9001, 2015)

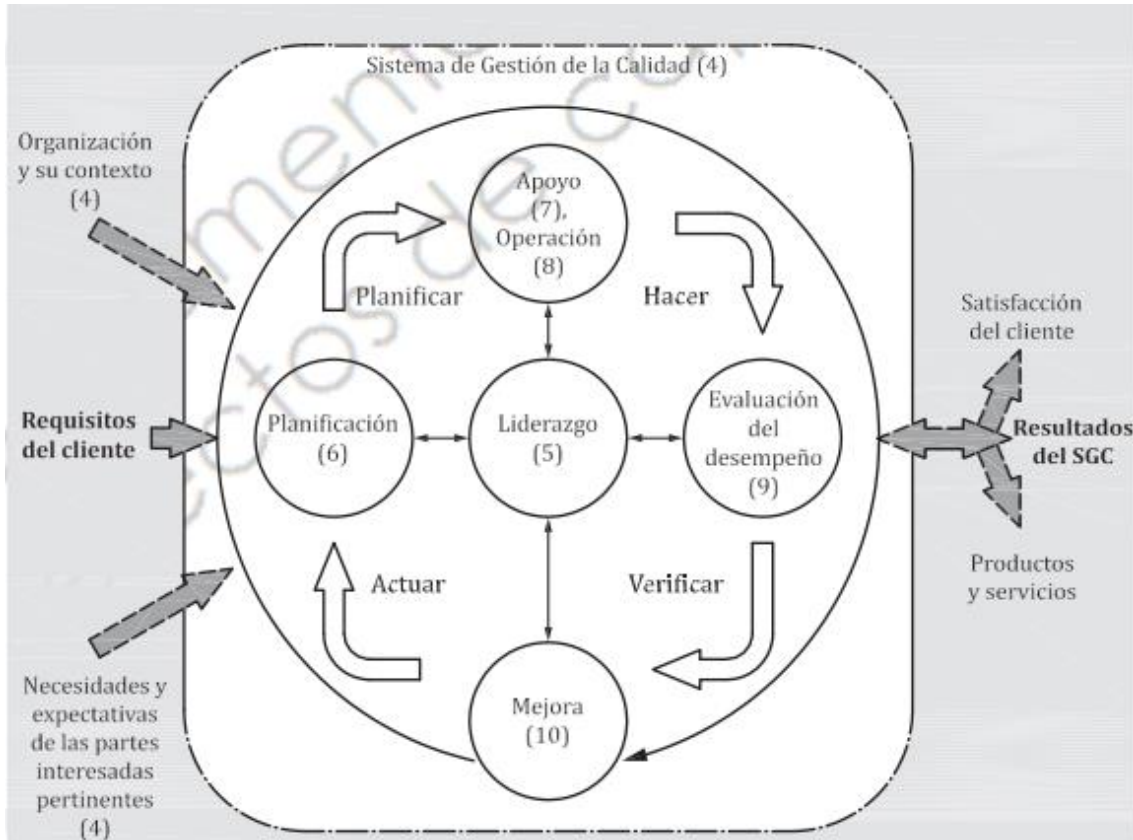


Ilustración 7: Estructura de esta Norma Internacional con el ciclo PHVA

Fuente: <http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209001-2015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf>

Elaborado: NORMA ISO 9001:2015

### 2.13.1. Planificar

Es establecer objetivos para el sistema y sus procesos, así como los recursos necesarios para lograr y entregar resultados consistentes con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identifique y aborde los riesgos y las oportunidades. (ISO 9001, 2015).

### 2.13.2. Hacer

Se debe aplicar lo planificado para obtener un resultado beneficioso. (ISO 9001, 2015).

### **2.13.3. Verificar**

Supervisar (cuando corresponda) medir los procesos y los resultados de los productos y servicios afrente a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar los resultados (ISO 9001, 2015).

### **2.13.4. Actuar**

Tomar medidas para mejorar el rendimiento según sea necesario. (ISO 9001, 2015)

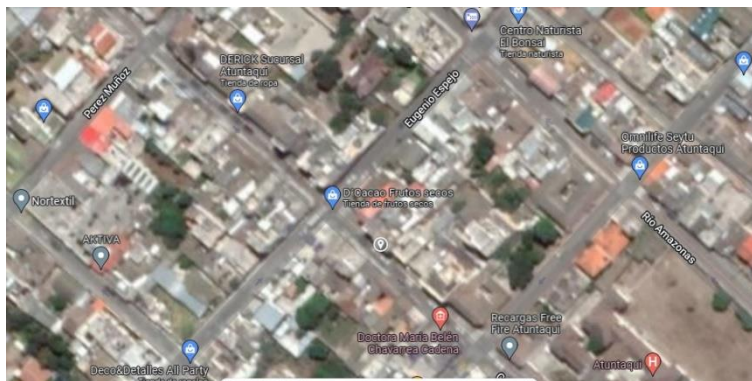
## CAPÍTULO III

### 3. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN INICIAL

Cada gerente, empresario o emprendedor de las distintas empresas debe conocer el estado actual de la empresa. Esto se puede hacer utilizando la matriz FODA para diagnosticar la situación y aprender más sobre el entorno de trabajo. La descripción general de la empresa se explica en el capítulo III, un diagnóstico inicial de la consistencia de la Gestión por Procesos de acuerdo con los estándares emergentes, de manera que sea posible evaluar el cumplimiento legal, normativo con la ISO 9001:2015 y ISO 10013 y requisitos aplicables.

#### 3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA

Expoarte se encuentra ubicada en el Cantón Antonio Ante, Provincia de Imbabura en la calle General Enríquez y Espejo



*Ilustración 8 Ubicación de la Empresa Expoarte*

*Fuente: Google Mapa*

*Elaborado: Elka Jaramillo*

### **3.2. ANTECEDENTES EXPOARTE**

En el Cantón Atuntaqui en los últimos años se ha vuelto un centro turístico debido a la variedad y economía de las diferentes prendas de vestir mediante la iniciativa de los propios pobladores pequeños emprendedores del cantón.

Expoarte, es una empresa familiar, inicia en los 2002 por el Sr. Jairo Rolando Males Lezcano basándose en las habilidades y creatividad de su esposa, inicia con sacos de lana dándole una gran rentabilidad de pedidos decide extender su línea de producción a chompas térmicas por lo que está a tenido buena acogida en el mercado, se propone a confeccionar las chompas impermeables dando como resultado un alto índice en ventas por cuatro años consecutivos. Así que su objetivo principal es seguir incrementando la empresa y la línea de producción, y se seguirá creando la fuente de trabajo para los mismos pobladores o la sociedad mejorando la calidad de vida, dicha empresa tiene 20 años en el mercado confeccionando chompas impermeables, según ha crecido la empresa, también confecciona camisetas, busos para caballero y ternos deportivos para damas.

La Empresa Expoarte está formada por 15 trabajadores en la actualidad, cuenta con la maquinaria adecuada para realizar sus actividades productivas, evidenciando un importante desarrollo de su actividad dentro y fuera del Cantón Atuntaquí de la elaboración de las chompas impermeable siendo su producto más vendido además fabrican camisetas, busos para damas y caballeros, manteniendo siempre la calidad y su materia prima de la calidad. Para ofrecer a los clientes un producto en buen estado, a buen precio y de excelente calidad.

### **3.3. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICO**

#### **3.1.1. Misión**

Expoarte es una empresa dedicada especializada en la producción de chompas impermeables tanto para hombres como para mujeres, ofreciendo productos de calidad que se adaptan a las preferencias de nuestros clientes.

#### **3.1.2. Visión**

Expoarte será una empresa exitosa y reconocida para el año 2025, trabajando para incrementar la producción de sus productos de alta calidad para el consumo y convirtiéndose en líder del mercado.

### **3.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

Expoarte cuenta actualmente con las siguientes áreas: diseño, producción y mercadeo. Para su correcto funcionamiento requiere de una estructura organizacional con la que formarían las divisiones ordenadas de las diferentes áreas de trabajo, así permitirá identificar claramente la organización de la empresa. Dado que la empresa carece de una estructura organizacional, se sugiere el diseño de gestión por procesos.

#### **a. Propietario**

El señor Jairo Rolando Males Lezcano, como propietario, además de representar a la empresa, gestionar sus recursos y controlar sus operaciones, también cumple las funciones de gerente, controlando periódicamente el cumplimiento de los objetivos marcados y las funciones del personal.

## **b. Diseño**

Dado que el diseño de moda es la base de la invención y la creación, se debe principal es dirigir, regular y supervisar las actividades en esta área de diversas colecciones de moda, posibilitando concursos de diseño distintivos y originales.

## **c. Producción**

Dado que allí los recursos (materias primas, mano de obra, energía) se convierte en productos terminados, el objetivo de esta sección es producir los productos de la empresa, específicamente la producción de prendas de vestir. Incluye procedimientos como diseño, corte, costura, control de calidad y embalaje.

## **d. Comercialización**

Este departamento se encarga de organizar, planificar y gestionar las ventas de los productos de la empresa, así como realizar las acciones relacionadas con la comercialización o venta de los productos.

### **3.1.3. Talento humano**

En la empresa Expoarte se toma en cuenta lo siguiente:

- Jefe de producción: Es responsable de supervisar la producción, gestionar eficazmente cada etapa del proceso de la producción y asignar trabajo a los distintos trabajadores.
- Cortador: Es el encargado de las máquinas de corte a su vez realizando la revisión de medidas correctas y no exista desperdicio de materia prima.
- Revisión de calidad: Se encarga de revisar que el producto este en perfectas condiciones para realizar la entrega a los proveedores.

### 3.5. PRODUCTOS

Según la tabla 2 los productos que ofrece en la actualidad Expoarte es: chompas impermeables siendo su principal venta, busos y camisetas para caballeros y damas, ternos deportivos para damas.





<b>PRODUCTOS</b>	
<b>Chompas impermeables</b>	
<b>Busos y camisetas para caballeros</b>	
<b>Camisetas para damas</b>	
<b>Ternos deportivos para damas</b>	

Tabla 2 Productos de Expoarte

Fuente: Empresa Exportes

Elaborado por: Elka Jaramillo



### **3.6. CLIENTES**

Los productos de Exportes son destinados para damas y caballeros. Los clientes pertenecen a la población activa textilera del cantón Atuntaqui y otros lugares, con un rango de 18 años de edad en adelante.

- **Cientes minoristas:** Son aquellos clientes que se dedican a la comercialización de las chompas impermeables, en pocas cantidades.
- **Cientes mayoristas:** Son aquellos clientes que realizan su compra y venta del producto en un gran volumen.
- **Consumidor final:** Son aquellos clientes que compran para la utilización propia en local comercial de la Empresa.

### **3.7. DISTRIBUCIÓN**

Por medio de la distribución en el país se llega al consumidor final en.

- Centro Comercial el Recreo (Quito)
- Centro Comercial Caracol (Quito)
- Centro Comercial Palacios (Baños)
- Centro Comercial El Paseo Shopping (Ambato)

### **3.8. PROVEEDORES**

La empresa utiliza insumos y materias primas de proveedores para desarrollar sus líneas de productos.

### **3.9. MATERIALES PARA LA CONFECCIÓN**

Tomándoles como principal de la materia primas, para formar la parte externa de las chompas impermeables como es:

- Hilo Poliéster

- Hilo Epic
- Hilo de algodón
- Tela Poliéster
- Tela Nylon
- Tela algodón

Para el complemento de la confección de lo exterior de la chompa impermeable, para el toque final al producto es el:

- Cierre Opti P-TP
- Cierre Sintético o Nylon
- Cierre plástico

En la confección camiseta y busos se utiliza:

- Tela Batista
- Tela Cuti
- Lycra Nylon
- Franela para sublimar
- Hilo Epic
- Hilo Seamsoft
- Hilo Dymax
- Hilo de algodón

En la confección de los ternos deportivos para dama:

- Hilo Elástico
- Hilo Nylon
- Tela Lycra

- Tela Neopreno
- Tela Algodón
- Cierre Plástico

### 3.10. PERSONAL

El dueño de la Empresa Textil Expoarte, actualmente cuenta con 15 trabajadores que realizan diferentes desempeños de actividades de trabajo. La Tabla 2 muestra los empleados y sus funciones.

Nº de trabajadores	Género	Cargo
1	Masculino	Propietario/Control de calidad
1	Femenino	Diseño
2	Masculino	Confeccionista
7	Femenino	Confeccionista
2	Masculino	Corte
1	Masculino	Bodega/Empacado
1	Femenino	Ventas

*Tabla 3: Fundiciones del personal*

*Fuente: Empresa Expoarte*

*Elaborado: Elka Jaramillo*

### 3.11. SIPOC DE LA EMPRESA

El proceso de la empresa para crear la prenda se describe en detalle en la ilustración 8ª continuación.

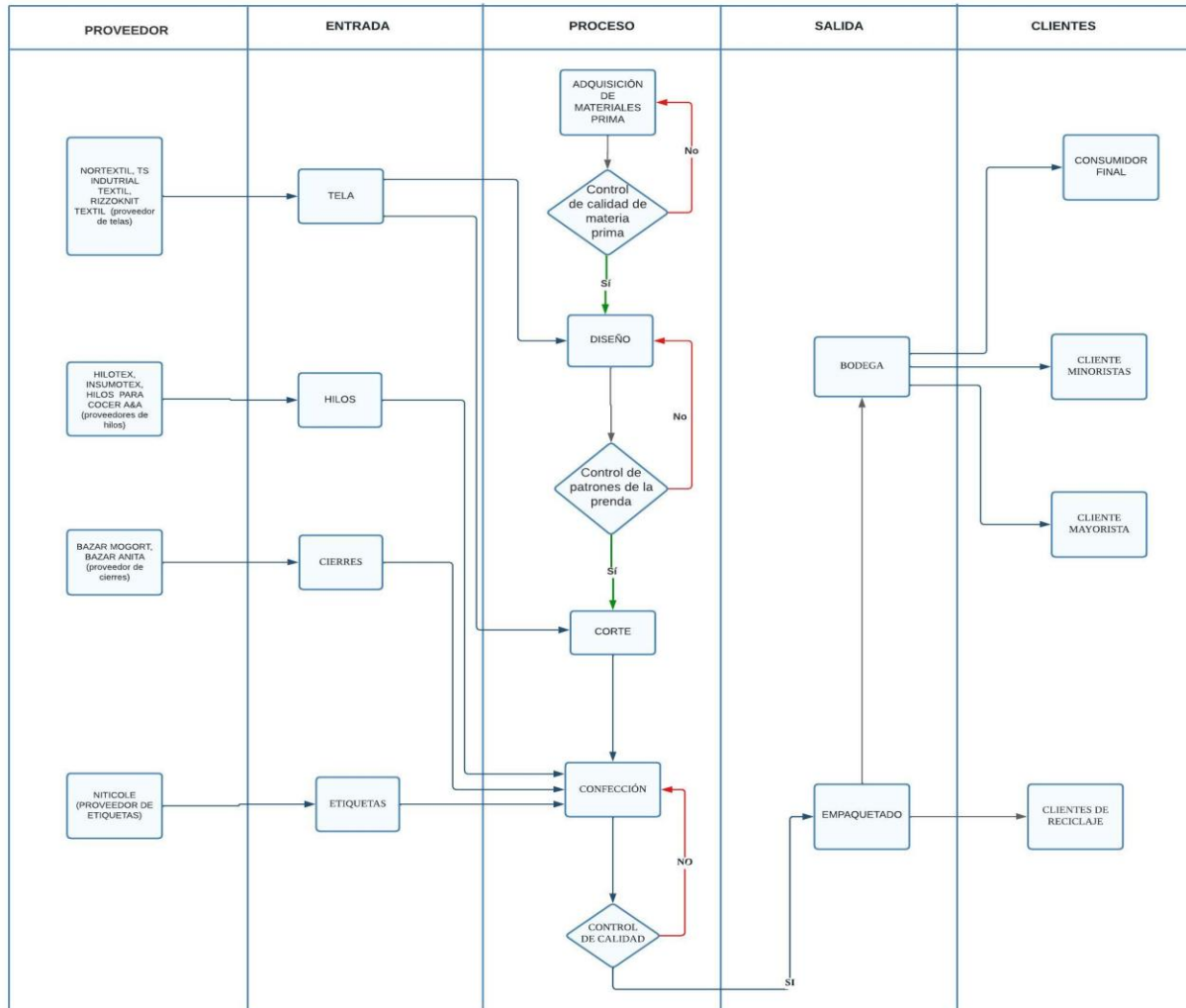


Ilustración 9: SIPOC Empresa Expoarte

Fuente: Expoarte

Elaborado por: Elka Jaramillo

### 3.11.1. Proceso de elaboración

Para la confección de los productos se toma en cuenta los siguientes procesos

### 3.11.2. Recepción de la materia prima

La recepción y almacenamiento de materia prima para toda la línea de productos se realiza durante el proceso de producción inicial.



*Ilustración 10: Almacenaje de materia prima*

*Fuente: Expoarte*

### **3.11.3. Diseño**

En este campo, la creación de diseños deseados por los clientes, así como las innovaciones en la creación de nuevos modelos de chompas impermeables. Utilizando el software Bluescape que sirve para el diseño de patrones, ilustraciones de moda, diseño y corte de patrones.



*Ilustración 11: Área de diseño de los productos*

*Fuente: Expoarte*

Diseño de moldes para las prendas de vestir



*Ilustración 12: Moldes de prendas*

*Fuente: Expoarte*

*Elaborado por: Elka Jaramillo*

#### **3.11.4. Corte**

Extender, trazar y cortar las preparaciones para preparaciones posteriores son responsabilidad del área de corte. Es más sencillo realizar este proceso por que cuenta con una mesa de corte, tendedero y cortadora.



*Ilustración 13: Corte*

*Fuente: Expoarte*

### 3.11.5. Confección

El producto se elabora en esta localización, la cual comienza con el ensamblaje de los diversos componentes de la chompa impermeable incluye las siguientes máquinas de coser: overlock, recto, para obtener una prenda ensamblada.



*Ilustración 14: Máquina de confección*

*Fuente: Expoarte*

### 3.11.6. Control de calidad

Entre sus funciones se encuentra confirmar que la ropa terminada cumple con los estándares de calidad de la empresa y verificar que así sea. También satisface las solicitudes de los clientes y garantiza que le producto sea de alta calidad.



*Ilustración 15: Revisión del producto*

*Fuente: Expoarte*

### 3.11.7. Empaque

En esta área, cada prenda es empaquetada, redoblada y clasificada por talla para su posterior almacenamiento, protegiendo así el producto de las inclemencias del tiempo.



*Ilustración 16: Área de empaquetado*

*Fuente: Expoarte*

### 3.11.8. Bodega

En el área de bodega se almacena los productos terminados temporalmente hasta que se envíen a los diferentes destinados de cada cliente.



*Ilustración 17: Estantería de bodegas*

*Fuente: Expoarte*



### **3.11.9. Local comercial**

Es la ubicación física del negocio donde se ofrecen a la venta muestras de sus productos, así como donde los clientes pueden ver modelos nuevos.



*Ilustración 18: Local de ventas*

*Fuente: Expoarte*

## **3.12. ANÁLISIS EXTERNO**

### **3.12.1. Factor Económico**

Genera ingresos vendiendo los productos que ofrece en el mercado local. Los salarios de los empleados se pagan con estos ingresos y obtener los recursos que la empresa necesita para continuar operando, dar mantenimiento a las máquinas y seguir brindando servicios a sus clientes.

### **3.12.2. Factor político**

Expoarte está sujeta a factores políticos, pues de momento, para mantenerse en el mercado, debe cumplir y hacer cumplir todas las normas de todos. Controla los problemas físicos, porque si no lo hace podrías ser sancionado con multa, suspensión de actividad. A nivel empresarial, muchas leyes son más restrictivas, pero también favorecen a los empleados.

### **3.12.3. Factor social**

La empresa Expoarte crean empleos que benefician a la sociedad y mejorar el nivel de vida tanto de los trabajadores como de sus familias, contribuyendo así a reducir el desempleo en Atuntaqui siendo fundamental para el empleo en sector textil.

### **3.12.4. Factor ecológico**

La empresa Expoarte al realizar sus procesos de producción no afecta al medio ambiente, debido a que no se utiliza ninguna sustancia química que pueda afectar a la naturaleza y a su vez al entorno, por lo tanto, no realiza ningún ruido fuerte que pueda afectar a los moradores que se encuentran alrededor de la empresa.

## **3.13. ANÁLISIS INTERNO**

### **3.13.1. Talento Humano y Maquinaria**

Las maquinarias se encuentran en perfectas condiciones para ser utilizadas y continuar con la producción por otro lado los trabajadores se encuentran capacitados para desempeñar sus funciones en dichas áreas

### **3.13.2. Mercado**

Expoarte se ha dado de conocer su producto en las provincias más demandadas como es Quito, Cuenca, Tungurahua, siendo estos como venta de al por mayor, pero también al por menor en los cantones de la provincia de Imbabura y otras. Su línea de productos es dirigida a damas y caballeros con un rango de edad estimada de 18 en adelante,

Siendo afectado por la pandemia del Covid-19, sus ventas a disminuido y a su vez pérdida de clientes, afectando a la economía de la empresa, esto los llevo a tomar decisiones como despedida de trabajadores.

### **3.13.3. Promoción y difusión**

La empresa Expoarte no tiene un plan estratégico de marketing, debido a que no cuenta con un asesor que le ayude en la promoción del producto disponible de la empresa a pesar de que su producto es distribuido en algunos lugares del país.

### **3.13.4. Cultura organizacional**

El reglamento interno y el reglamento organizacional funcional que la empresa pone a disposición y el compromiso consciente y responsable con los clientes, empleados calificados, haciendo que la línea de producción de Expoarte sea de excelente calidad.

## **3.14. PESTEL**

Al aplicar el análisis PESTEL en la empresa Expoarte nos permite reconocer las oportunidades y amenazas tanto internas como externas que enfrenta la empresa.

Hay que tomar en cuenta que en el factor económico en la empresa aún sigue siendo un poco relevante debido a que recién está superando de la pandemia que habíamos cruzado anteriormente, el mercado está subiendo de forma lenta debido a que las ventas aun no son estables y no se ha logrado recuperar la producción al 100%.

Al seguir incrementar la estabilidad económica, la empresa puede seguir aumentando la eficacia de sus operaciones mediante la adquisición de nuevas tecnologías de máquinas para ofrecer a los clientes productos de alta calidad y trabajos originales. Por otro lado, se le puede considerar como amenaza debido a que las empresas de servicios o productos está ofertando sus maquinarias a precio altos.

Se debe considerar la valoración del análisis PESTEL para tener una tabulación en donde nos demuestre el porcentaje actual, considerando la posibilidad de ocurrencia que toma como valor de 0 a 1 según se detalla en la siguiente tabla 4.

<b>PUNTUACIÓN</b>	<b>PESOS</b>
BAJO	0 - 25
MEDIO	25 – 50
ALTO	50 – 100
NULA	0
ALTA	1

*Tabla 4: Valoración PESTEL*

*Fuente: Expoarte (2020)*

*Elaborado por: Elka Jaramillo*

En la tabla 5, tomando en cuenta que el análisis PESTEL se usa los siguientes colores el cual podemos identificar las oportunidades y amenazas

<b>DESCRIPCIÓN</b>	
	Oportunidad
	Amenazas

*Tabla 5: Descripción de colores PESTEL*

*Fuente: Expoarte*

*Elaborado por: Elka Jaramillo*

Cuando se utiliza un formulario detallado a continuación, se tienen en cuenta el impacto potencial y probabilidad de que ocurra para determinar la importancia.

$$\text{Importancia} = \text{posible impacto} * \text{probabilidad de ocurrencia}$$

En la siguiente tabla 6. podemos ver los descripción y valoración de cada factor que se ha tomado en cuenta para realizar el análisis PESTEL en la empresa.

		EMPRESA TEXTIL EXPOARTE LATINO				CÓDIGO:		
		MATRIZ ANÁLISIS PESTEL				VERSIÓN:	1	
CRITERIO		SIM	DESCRIPCIÓN	Posible Impacto	Probabilidad de ocurrencia	Importancia	Oportunidad	Amenaza
P	POLÍTICO	P1	Políticas Gubernamentales	50	0,5	25	x	
		P2	Entes de procesos	70	0,6	42	x	
		P3	Compromiso técnico y legal	85	0,5	42,5		x
		P4	Financiamiento IEPS	75	0,75	56,25	x	
		P5	Compromiso de la mejora	75	0,5	37,5	x	
E	ECONÓMICO	E1	Producto interno bruto	75	0,5	37,5	x	
		E2	Incremento de la tasa de interés	100	0,5	50		x
		E3	Pandemia de COVID	75	0,5	37,5		x
		E4	Innovación	75	0,5	37,5	x	
		E5	Promoción de oferta	75	0,5	37,5	x	
		E6	Calidad del producto	75	1	75	x	
		E7	Desperdicio de Materia prima	100	0,25	25		x
S	SOCIAL	S1	Valores y ética profesional	100	0,5	50	x	
		S2	Edad	75	0,5	37,5		x
		S3	Capacitaciones al personal	100	0,5	50	x	
		S4	Liderazgo	75	0,5	37,5		
T	TECNOLÓGICO	T1	Utilizar programas de ruta de distribución	75	0,5	37,5	x	
		T2	Incremento de la maquina innovadora	75	1	75	x	

		T3	Costeo de adquirir de nuevas tecnologías	75	0,5	37,5	x	
E	ECOLÓGICO	E1	Destrucción a la naturaleza	75	0,5	37,5		x
		E2	Incremento de contaminación	50	0,7	35		x
		E3	Falta de materia prima	75	0,25	18,75		x
		E4	Ley de protección al medioambiente	75	0,5	37,5	x	
L	LEGAL	L1	Código de trabajo	75	0,5	37,5	X	
		L2	Cumplimiento IESS	100	1	100	X	
		L3	Ley de seguridad y salud ocupacional	50	0,25	12,5	X	
		L4	Protección del medioambiente	50	0,25	12,5	X	

Tabla 6: Análisis PESTEL Expoarte

Fuente: Expoarte

Elaborado por: Elka Jaramillo

Al realizar el análisis PESTEL en la empresa Expoarte podemos darnos cuenta de que es una amenaza el factor económico debido a que recién se están recuperando de la pandemia y al factor ecológico hay persona no cumplen con las leyes de protección al medio ambiente.

### 3.15. MATRIZ FODA

Para la elaboración de la matriz FODA de la empresa Expoarte, dentro de la misma se realizó análisis internos y externos. Identifique los factores necesarios, además de circunstancias que puedan tener un impacto en la competencia de la organización y diversos factores puede reducir el mercado de los productos identificados. El análisis FODA de la empresa se establece luego de tomar en cuenta, las acciones requeridas para implementar esta matriz.

El objetivo del análisis de la matriz FODA es identificar los errores de la empresa para poder realizar análisis y desarrollar estrategias que sean ventajosas para la empresa.

		<b>MATRIZ FODA</b>	
		<b>FORTALEZAS (F)</b>	<b>DEBILIDADES (D)</b>
<b>Ambiente interno</b>	Ingreso económico	Oportunidad de crédito	
	Cadena del producto	Capacidad económica espacio del establecimiento	
	Trabajo Continuo	Falta de mano de obra	
	Expansión del mercado	Desorden en el área de trabajo	
	Continuo aprendizaje		
<b>Ambiente externo</b>	<b>OPORTUNIDADES (O)</b>	<b>AMENAZAS</b>	
	Generación de empleo	Competencia desleal	
	Expansión de la marca	Competencia del mismo producto	
	Creación de nuevos diseños	Bajos costos de la competencia	

Tabla 7: Matriz FODA

Fuente: Expoarte (2020)

Elaborado por: Elka Jaramillo

### 3.15.1. Posición estratégica

Cada uno de los factores con su posición se califica con un lugar en la tabla 5 porque en ella se esquematiza la evaluación en base a los factores.

<b>ANÁLISIS INTERNO</b>	
<b>Fortaleza</b>	<b>MF:</b> Posición muy fuerte <b>F:</b> Posición fuerte <b>M:</b> Posición media
<b>Debilidades</b>	<b>MF:</b> Posición muy fuerte <b>F:</b> Posición fuerte <b>M:</b> Posición media
<b>ANÁLISIS EXTERNO</b>	
<b>Oportunidades</b>	<b>MF:</b> Posición muy fuerte <b>F:</b> Posición fuerte <b>M:</b> Posición media
<b>Amenazas</b>	<b>MF:</b> Posición muy fuerte <b>F:</b> Posición fuerte <b>M:</b> Posición media

*Tabla 8: Posición Estratégica*

*Fuente: (López, 2016, pág. 10)*

*Elaborado por: Elka Jaramillo*



### 3.15.2. Análisis de matriz FODA

En la figura se analiza tomando en consideración estratégica los factores de fortalezas y Debilidades según la valoración de la tabla anterior.

#### ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN INTERNA

	Factores críticos para el Éxito	POSICIÓN	% IMPORTANCIA PARA ÉXITO	VALORACIÓN
FORTALEZAS	Ingreso económico	MF	15%	
	Cadena del producto	F	10%	
	Trabajo Continuo	MF	15%	
	Expansión del mercado	F	10%	
	Continuo aprendizaje	F	10%	
DEBILIDADES	Generación de empleo	MD	10%	
	Expansión de la marca	M	10%	
	Creación de nuevos diseños	D	20%	
	Desorden en el área de trabajo	M	10%	

Ilustración 19: Análisis Interna FODA

Fuente: Expoarte

Elaborado: Elka Jaramillo

Según, la situación externa se analiza la tabla de oportunidades y componente clave de amenazas de la tabla de posiciones estratégicas.

#### ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN EXTERNA

	Factores críticos para el Éxito	POSICIÓN	% IMPORTANCIA PARA ÉXITO	VALORACIÓN
OPORTUNIDAD	Generación de empleo	F	15%	
	Expansión de la marca	M	10%	
	Creación de nuevos diseños	MF	16%	
AMENAZAS	Competencia desleal	MF	10%	
	Competencia del mismo producto	M	10%	
	Creación de nuevos diseños	F	18%	

Ilustración 20: Análisis Externa FODA

Fuente: Expoarte

Elaborado: Elka Jaramillo

Un análisis estratégico de las circunstancias tanto dentro como fuera de la empresa Expoarte puede utilizarse para justificar la posición estratégica actual, que en este caso se encuentra en una posición muy favorable tanto interna como externamente.

### **3.16. DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN INICIAL DE LA GESTIÓN POR PROCESOS**

Con el fin de establecer una situación preliminar de la gestión por procesos en la empresa Expoarte, se realizó un diagnóstico inicial para evaluar el porcentaje de ejecución de la empresa según de la normativa ISO 9001:2015, utilizando el check list en el área productiva, se realiza la encuesta al jefe de producción tomando en cuenta que es la persona que tiene el conocimiento de los procesos de la empresa y es adecuada para facilitarnos con la información correcta sobre el cumplimiento de dicha norma.

Para diagnosticar el porcentaje de cumplimiento debe considerar estos criterios altos, medio y bajo, aplicando un valor numérico según se detalla en la tabla 6.

<b>CALIFICACIÓN</b>	
<b>ALTO</b>	80% a 100%
<b>MEDIO</b>	50% a 79%
<b>BAJO</b>	0% a 59%

*Tabla 9: Criterios de evaluación*

*Fuente: (Matas, 2018)*

*Elaborado por: Elka Jaramillo*

Según la tabla 7, se aplica el siguiente formato del check list en donde se tomará en cuenta las siguiente calificación o ponderaciones.

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>CUMPLE</b>	Cumple satisfactoriamente con el requisito
<b>NO CUMPLE</b>	Cumple de manera incompleta con el requisito
<b>NADA</b>	No cumple o no aplica el requisito
<b>PHVA</b>	Planificar, Hacer, Verificar, Actuar

*Tabla 10: Puntaje de evaluación según norma ISO 9001:2015*

*Fuente: (Matas, 2018)*

*Elaborado por: Elka Jaramillo*

Se debe considerar el peso de la calificación para tener una tabulación exacta de la situación actual de la empresa, según se detalla en la siguiente tabla 8.

<b>PUNTUACIÓN</b>	<b>PESOS</b>
CUMPLE	10
NO CUMPLE	5
NADA	0

*Tabla 11: Puntaje de evaluación*

*Elaborado por: Elka Jaramillo*

Ya una vez aplicada el check list para calcular el porcentaje de ejecución de la norma se multiplica el valor de la puntuación por 100 y se divide por el número total de preguntas aplicadas.

$$\% \text{ de cumplimiento} = \frac{\text{Valor del puntaje}}{\text{Número de preguntas aplicadas}} \times 100$$

### 3.16.1. Análisis de los resultados del diagnóstico

Comenzamos con el análisis después de que se haya utilizado el check list se procede al análisis de los resultados obtenido en el que se toma en cuenta las cláusulas de la norma ISO como se va a indicar en las siguientes figuras.

#### 3.16.1.1. Contexto de la Organización

En la cláusula 4 que nos habla del contexto de la empresa obtiene el 19% de cumplimiento como podemos visualizar en la ilustración 20, esto se debe a que la empresa y el personal no tiene claro los procesos y a la funcionalidad de cada actividad.



Ilustración 21: Análisis del porcentaje del Contexto de la organización

Fuente: Expoarte

Elaborado por: Elka Jaramillo

#### 3.16.1.2. Liderazgo

Según la ilustración 21, nos indica el 31% del cumplimiento de esta cláusula 5 debido a que no tienen claras sus responsabilidades, además no tiene un adecuado alineamiento de contexto

y estrategias para garantizar los resultados. Como también no tiene establecida las políticas de calidad



Ilustración 22: Análisis del porcentaje de resultados cláusula 5 (Liderazgo)

Fuente: Expoarte

Elaborado por: Elka Jaramillo

### 3.16.1.3. Planificación

En esta cláusula 6, se deben considerar los peligros potenciales y las áreas que necesitan desarrollo. En tal caso, la empresa tiene 35 % de cumplimiento, como se puede visualizar en la ilustración 22, porque la empresa no tiene un registro correcto de los documentos, por lo que no tiene definido los riesgos y oportunidades.

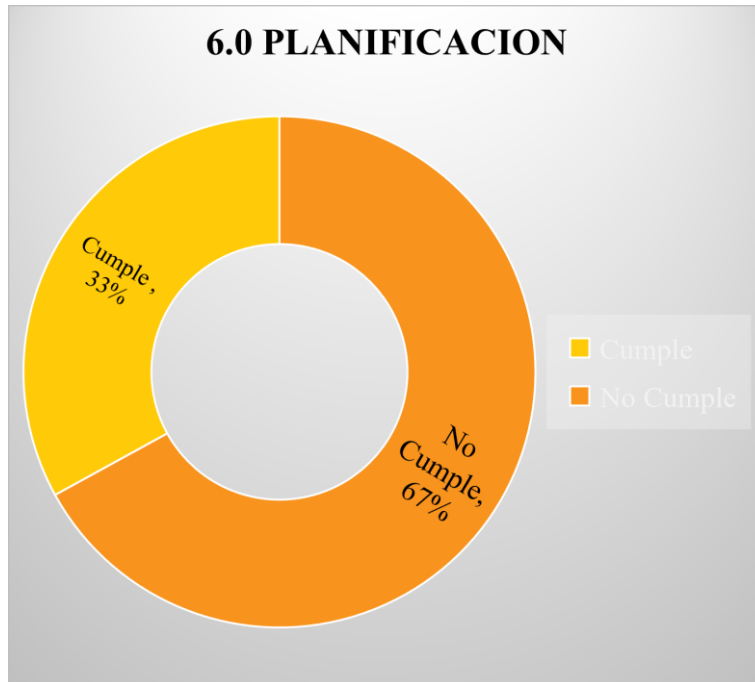


Ilustración 23 Análisis del porcentaje de resultados cláusula 6 (Planificación)

Fuente: Expoarte

Elaborado por: Elka Jaramillo

#### 3.16.1.4. Apoyo

Una vez evaluada en la cláusula 7 indica que tiene el 25% de cumplimiento, como se visualiza en la ilustración 23, porque no tiene un control de la información documentada, por lo que es importante la seguridad de los documentos y no se permite alcanzar los objetivos y mejorarla.

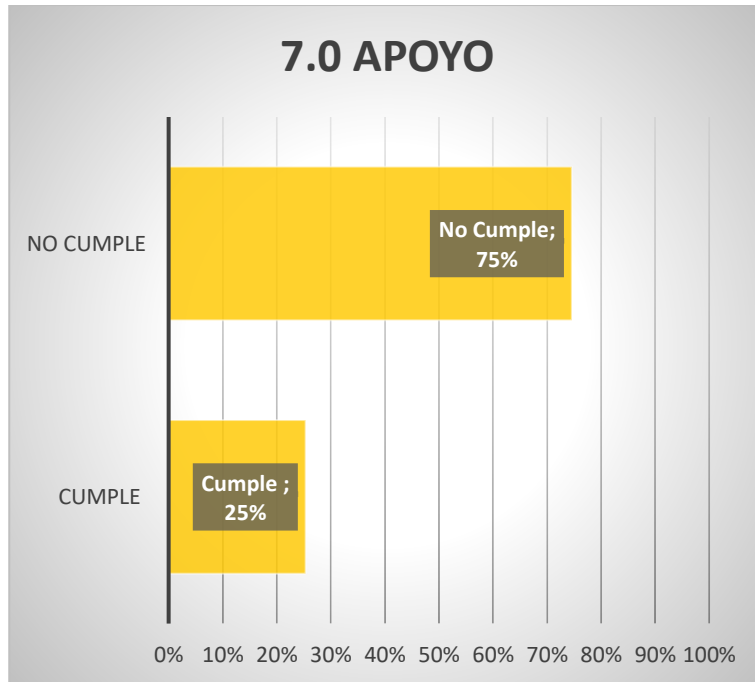


Ilustración 24: Análisis del porcentaje de resultados cláusula 7 (Apoyo)

Fuente: Expoarte

Elaborado por: Elka Jaramillo

### 3.16.1.5. Operación

En la ilustración 24 de la cláusula 8 Operación, según la tabulación nos indica un 36% de cumplimiento. No hay un documento seguro de la efectividad de los procesos, por lo que no existe un seguimiento mantener el control de procesos y cumplir con las especificaciones para la entrega de bienes y servicios, y a su vez el uso de los recursos.

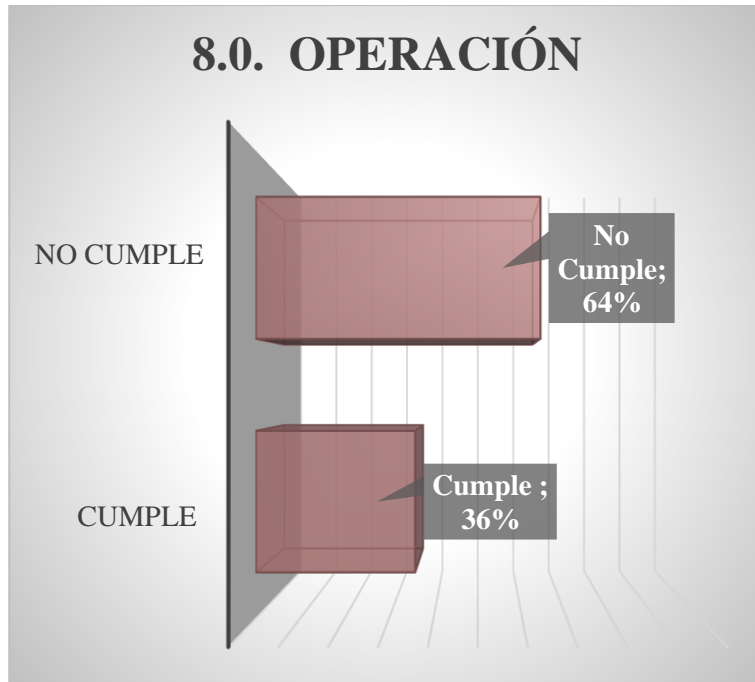


Ilustración 25: Análisis del porcentaje de resultados cláusula 8 (Operaciones)

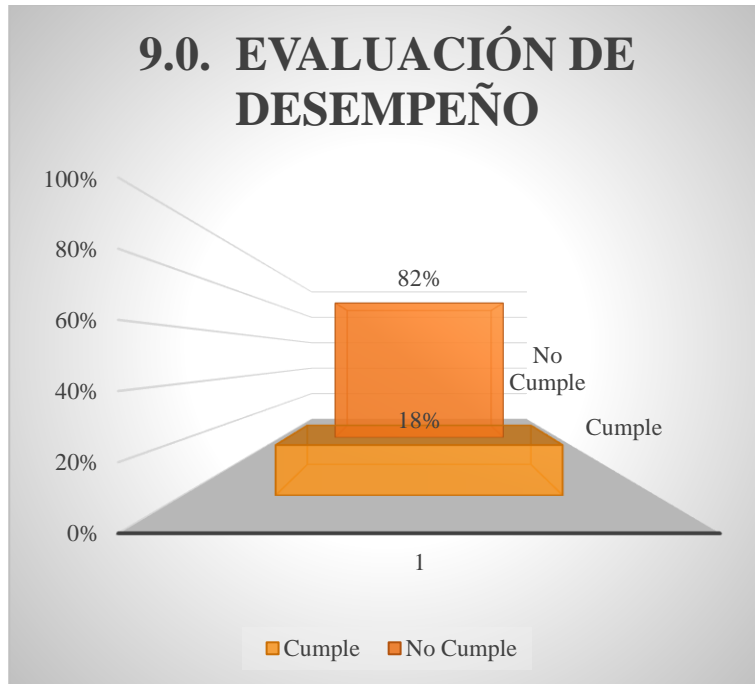
Fuente: Expoarte

Elaborado por: Elka Jaramillo

#### 3.16.1.6. Evaluación de desempeño

En esta cláusula se basa en el ciclo de PHVA, según la ilustración 25 nos indica el 18% de cumplimiento es muy bajo, esta no cuenta con una buena gestión por que no planifica y verifica dando como consecuencia un alto índice de porcentaje de incumplimiento como es el 82% provocando que la información no sea documentada.





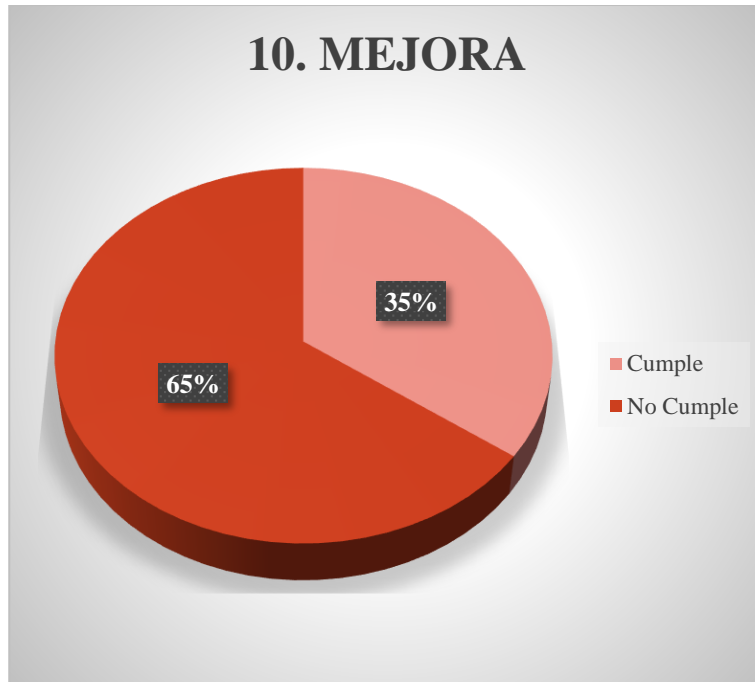
*Ilustración 26: Análisis del porcentaje de resultados de la Evaluación de Desempeño*

*Fuente: Expoarte*

*Elaborado por: Elka Jaramillo*

#### **3.16.1.7. Mejora**

Una vez realizada la tabulación nos indica que el 35 % de cumplimiento de la cláusula 10 de la Mejora, la empresa no lleva documentación como evidencia a las acciones realizadas, por lo que no implementa la mejora para satisfacer las necesidades del cliente y aumentar su satisfacción.



*Ilustración 27 Análisis del porcentaje de resultados cláusula 10 (Mejora)*

*Fuente: Expoarte*

*Elaborado por: Elka Jaramillo*

### **3.16.2. Análisis general de resultados obtenido del Check List**

Para los resultados obtenidos se basan en el porcentaje de cumplimiento de cada requisito según la norma. Para ello se toma en cuenta los siguientes parámetros:

- Si es menor a 50% se debe “DISEÑAR”
- Si es mayor o igual a 50% hay que “MEJORAR”
- Si es mayor o igual a 80% se debe “MANTENER”

De esta forma, a cada elemento descrito en el manifiesto se le puede asignar un valor para obtener el resultado que se muestra en la tabla 9. De acuerdo a la aplicación del check list a los resultados, la empresa Expoarte logro un resultado de bajo nivel de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015, como es el 28.16%, por ende, es necesario aplicar el sistema de gestión por procesos

utilizar las cláusulas de la norma de una manera que impulse el cumplimiento, en la que se ayudara a la empresa a estandarizar sus procesos.

### RESULTADOS DE DIAGNÓSTICO

N°	CRITERIOS DE LA NORMA	%	CICLO PHVA	ACCIONES
4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	19%	H	
5	LIDERAZGO	31%	P	
6	PLANIFICACIÓN	35%	P	
7	APOYO	25%	H	DISEÑAR
8	OPERACIÓN	36%	H	
9	EVALUACIÓN DESEMPEÑO	18%	H	
10	MEJORA	35%	H	
<b>TOTAL</b>			<b>28,16%</b>	
<b>CALIFICACIÓN</b>			<b>BAJO</b>	

Tabla 12: Resultado inicial de la empresa Expoarte

Fuente: Expoarte

Elaborado por: Elka Jaramillo

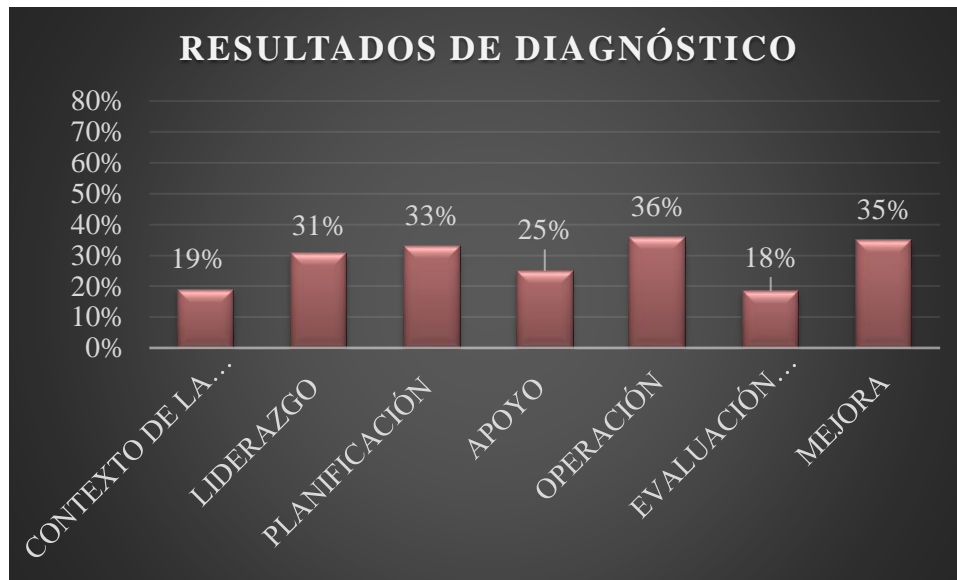


Ilustración 28: Resultados de diagnóstico

Fuente: Expoarte

Elaborado por: Elka Jaramillo

En la empresa Expoarte según la aplicación del check list arrojó un resultado de nivel bajo de cumplimiento en cuanto a la norma ISO 9001:2015, como es el 28.16%, por ende, es necesario aplicar el sistema de gestión por procesos utilizando las cláusulas de la norma de tal manera aumentar el nivel de cumplimiento, en la que se ayudara a la empresa a estandarizar sus procesos.

### 3.17. DIRECTRICES PARA MEJORAR

Analizados los resultados del diagnóstico según la norma ISO 9001:2015, el sistema de gestión de procesos pretende formular los requisitos de todos los análisis para los que planificaremos un plan de mejora para organizar la empresa para su implementación. En la siguiente tabla se especificará las actividades que se va a cumplir según la norma ISO para empresa Expoarte.

## DIRECTRICES PARA MEJORAR

REQUISITOS	OBJETIVO	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	EVIDENCIA DE CONFORMIDAD	RESPONSABLE
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>				
<b>4.1. Compresión de la organización y el contexto</b>	Mejorar los lineamientos de contexto organizacional.	Dar un concepto mejorado a los lineamientos estratégicos.	Visión	Elka Jaramillo
			Misión	
			Objetivos	
			Valores institucionales	
<b>4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</b>	Descubrir cuales son las expectativas y necesidades de los interesados.	Desarrollo de la matriz de partes interesadas para la debida identificación de los documentos y cumplimiento de norma.	Matriz de partes interesadas y sus requisitos	Elka Jaramillo
<b>4.4 Sistemas de gestión de procesos</b>	Crear un sistema eficaz para la gestión de procesos para la empresa Expoarte	Realizar las diferentes tablas y mapa en donde se logre identificar los procesos de la empresa y se relacionen entre si lo procesos.	Mapa de procesos	Elka Jaramillo
			Codificación de procesos	
			Caracterización de procesos	
<b>5. LIDERAZDO</b>				

<b>5.2. Políticas</b>	Crear las políticas de acuerdo al propósito de la empresa	Implantación las políticas de calidad para construir las bases de cómo mejorar los procesos internos actuando pensando en la calidad.	Política de la calidad	Elka Jaramillo
<b>5.3. Roles y responsabilidades</b>	Definir los roles según la jerarquía	Desarrollar la estructura organizacional para que la empresa identifique sus funciones y sus departamentos en cual ayuda a la toma de decisiones.	Estructura organizacional	Elka Jaramillo

## 6. PLANIFICACIÓN

<b>6.1. Accione para abordar riesgos y oportunidades</b>	Definir los riesgos y oportunidades a los que se enfrenta la empresa.	Desarrollar la matriz de riesgos para aumentar la rentabilidad y disminuir resultados no deseados o negativos.	Matriz de riesgos y oportunidades	Elka Jaramillo
<b>6.2. Objetivos de calidad y la planificación</b>	Crear objetivos de calidad	Establecer los objetivos de la calidad para evitar la ineficiencia de los procesos y de la comunicación entre ellos.	Objetivos de la calidad	

## 7. APOYO

<b>7.1. Recursos</b>	Diseñar la ficha técnica de la maquinaria para posteriormente dar su debido mantenimiento	Se diseña el formato de la ficha técnica de la maquinaria para poder dar su debido manteniendo ya su vez utilizar u correcto repuesto según sea la máquina.	Formato de la ficha técnica de maquinaria	Elka Jaramillo
<b>7.2 Competencia</b>	Desarrollar los criterios para la formación de los empleados.	Establecer el manual de funciones para reflejar parcialmente su formación organizativa sirviendo de guía para todos los empleados.	Manual de funciones	Elka Jaramillo
<b>7.3 Toma de decisiones</b>	Realizar una capacitación adecuada para usar la maquinaria.	Tener a los trabajadores en constante capacitaciones para el funcionamiento de la maquinaria para evitar riesgos laborales y daños de la máquina.	Registros de capacitaciones	Elka Jaramillo
<b>7.5 Información documentada</b>	Asegurar de que los datos de la documentación necesaria estén respaldados	Incrementación de instructivos del manejo de los procesos	Lista maestra	Elka Jaramillo

<b>8. OPERACIÓN</b>				
<b>8.1 Planificación y control operacional</b>	Cumplir e implementar las acciones determinadas	Establecer estándares y requisitos de implementar los procesos en la empresa, igual de los conocimientos que debe tener para manejar los registros y fichas.	Manual de procedimientos Fichas técnicas, registros.	Elka Jaramillo
<b>9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>				
<b>9.1 Seguimientos, medición, análisis y evaluación</b>	Establecer indicadores que permita controlar los seguimientos de los procesos	Implementación de un plan o programa que permita verificar el cumplimiento y a su vez la toma de decisiones.	Ficha de indicadores	Elka Jaramillo
<b>9.3 Auditoría Interna</b>	Diseñar el formato para la auditoría interna	Utilización del formato para llevar a cabo la auditoria según lo planificado	Diseñar un plan de auditoria	Elka Jaramillo
<b>10. MEJORA</b>				
<b>10.3. Mejora continua</b>	Generar el valor agregado en la competitividad	Hacer uso del manual de procedimientos para las revisiones constantes y evitar problemas futuros	Estrategias de implementación del sistema de gestión de procesos	Elka Jaramillo



y eficacia en procesos y dar satisfacción a los clientes.			
---	--	--	--

*Tabla 13: Directrices para mejorar*

*Elaborado por: Elka Jaramillo*

## **CAPÍTULO IV**

### **4. PROPUESTA DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA EMPRESA EXPOARTE**

En el capítulo VI se desarrolla el sistema de gestión por procesos de la Empresa Expoarte, partiendo del diagnóstico inicial realizado en el anterior capítulo utilizando la normativa de calidad, para dar una mejora a sus procesos de productividad de dicha empresa.

Para esto se inicia con los debidos lineamientos estratégicos siendo la base para dar la mejora a la empresa.

#### **4.1. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN**

##### **4.1.1. Comprensión de la organización**

A continuación, se describe una mejora de los lineamientos estratégicos para la empresa tomando en cuenta las ideas principales del capítulo anterior realizado por la Empresa Expoarte.

##### **4.1.1.1.Misión**

Expoarte, buscando el desarrollo competitivo sustentable con diseños innovadores, materias primas exclusivas y dedicado a la excelencia, produce y vende chompas impermeables con un alto nivel de garantía de calidad para nuestros clientes.

##### **4.1.1.2.Visión**

Colocando a Expoarte, como diseñador, productor y comercializador de chompas impermeables exclusivas, la base del estándar de calidad es la mejora continua del proceso de producción, con la ayuda de todos los departamentos dar una mejor calidad del producto y a su vez contar con la confianza y lealtad del cliente.

#### 4.1.1.3.Objetivos

- Aumentar la competitividad.
- Mejorar la satisfacción del cliente.
- Regenerar el rendimiento para el beneficio de la empresa.
- Hacer más efectiva efectivas las relaciones distribuidor-proveedor.

#### 4.1.1.4.Valores de la empresa

**Profesionalidad:** La profesionalidad del equipo de trabajo, debido que es una herramienta de comunicación para el proceso de diseño y fabricación de productos que cumplan con altos estándares de calidad e innovación.

**Liderazgo:** Vocación insistente de orientación y servicio al cliente. Por lo que se considera las necesidades del cliente, dando de tal forma un diseño exclusivo para los clientes.

**Respeto:** Actuamos positivamente ante los demás y respetamos a los individuos y el pensamiento de la cada uno de la empresa.

**Honestidad:** Demostramos nuestra honestidad en nuestras normas y compromisos hacia los clientes y dentro de la empresa con la buena convivencia, al brindar información adecuada, asegurar la transparencia en todas las operaciones.

**Puntualidad:** Respetamos a los demás y sabemos que el tiempo de toda cuenta, por eso nos ceñimos al horario establecido para todas las actividades, por parte de la empresa.

**Responsabilidad:** Nuestros empleados son cruciales para nuestro éxito, nos esforzamos por desarrollar el más alto nivel de competencia profesional.

**Equidad:** Nos relacionamos con todos en igualdad de condiciones, respetamos y tenemos en cuenta sus diferencias, y damos a cada persona lo que se merece, ni más ni menos.

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

### **4.1.2.1. Matriz de partes interesadas**

Determinar el diseño para la gestión de calidad requiere una comprensión de todas las partes interesadas que es un requisito importante para establecer un Sistema de Gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para la empresa Expoarte como se muestra en el Anexo 2

## **4.1.3. Sistema de Gestión de Procesos**

### **4.1.3.1. Mapa de Procesos**

La definición del mapa de procesos de la empresa refleja la relación entre los procesos y su estructura organizacional existenciales con el sistema de gestión, donde los macroprocesos se agrupan según los tipos de actividades que realizan para cumplir con las demás del cliente.

Se localizaron cada proceso y sus subprocesos para realizar el debido diseño del mapa de procesos, con la finalidad de validar la información reunida y proporcionada por el dueño de la empresa, que se describe a continuación:

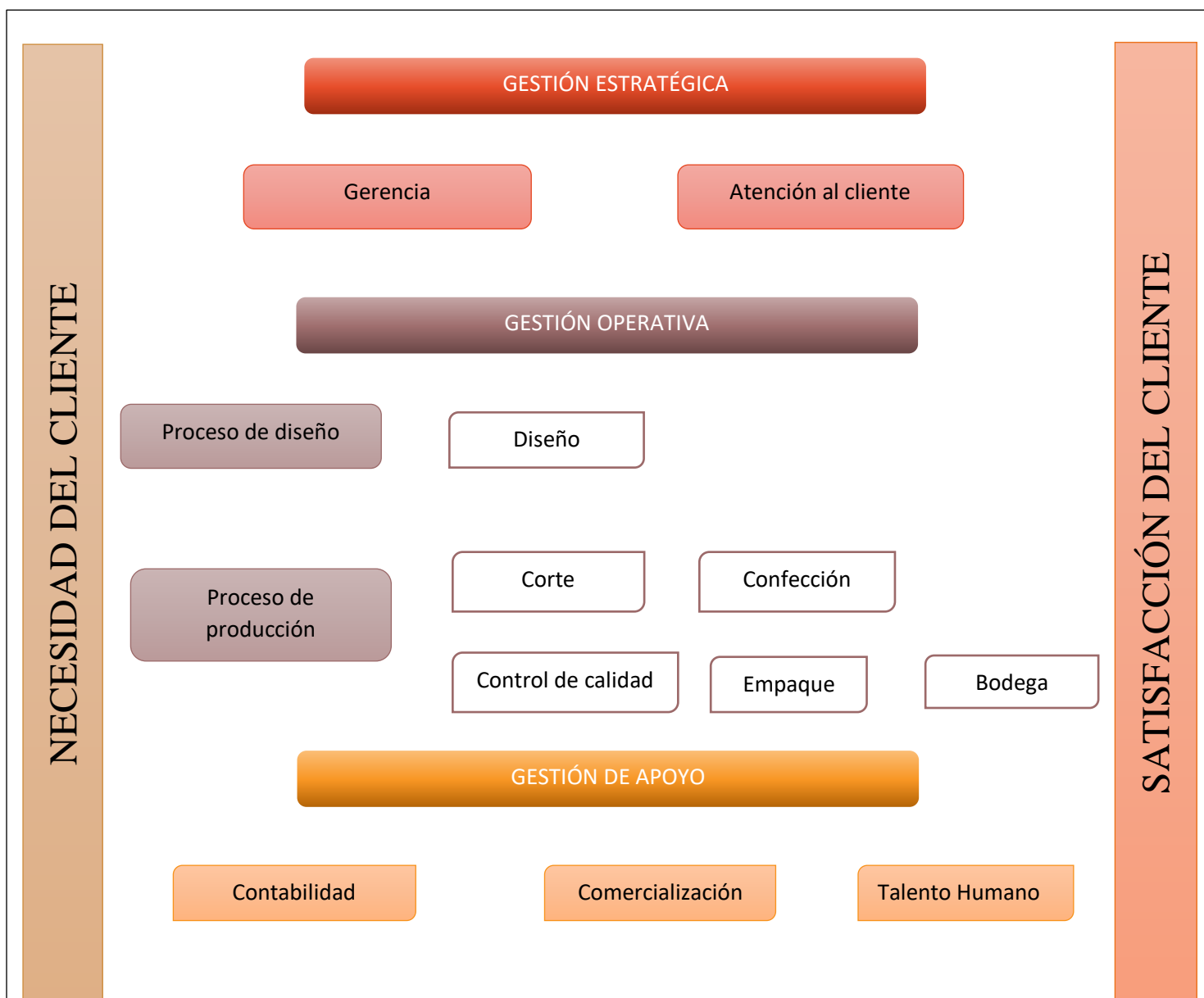


Ilustración 28: Mapa de Procesos

Fuente: Expoarte

Elaborado por: Elka Jaramillo

Los procesos identificados en la empresa se utilizan para crear el diagrama de SIPOC, en donde se detalla proveedor, entrada, proceso, salida y clientes como podemos observar en la figura 28.

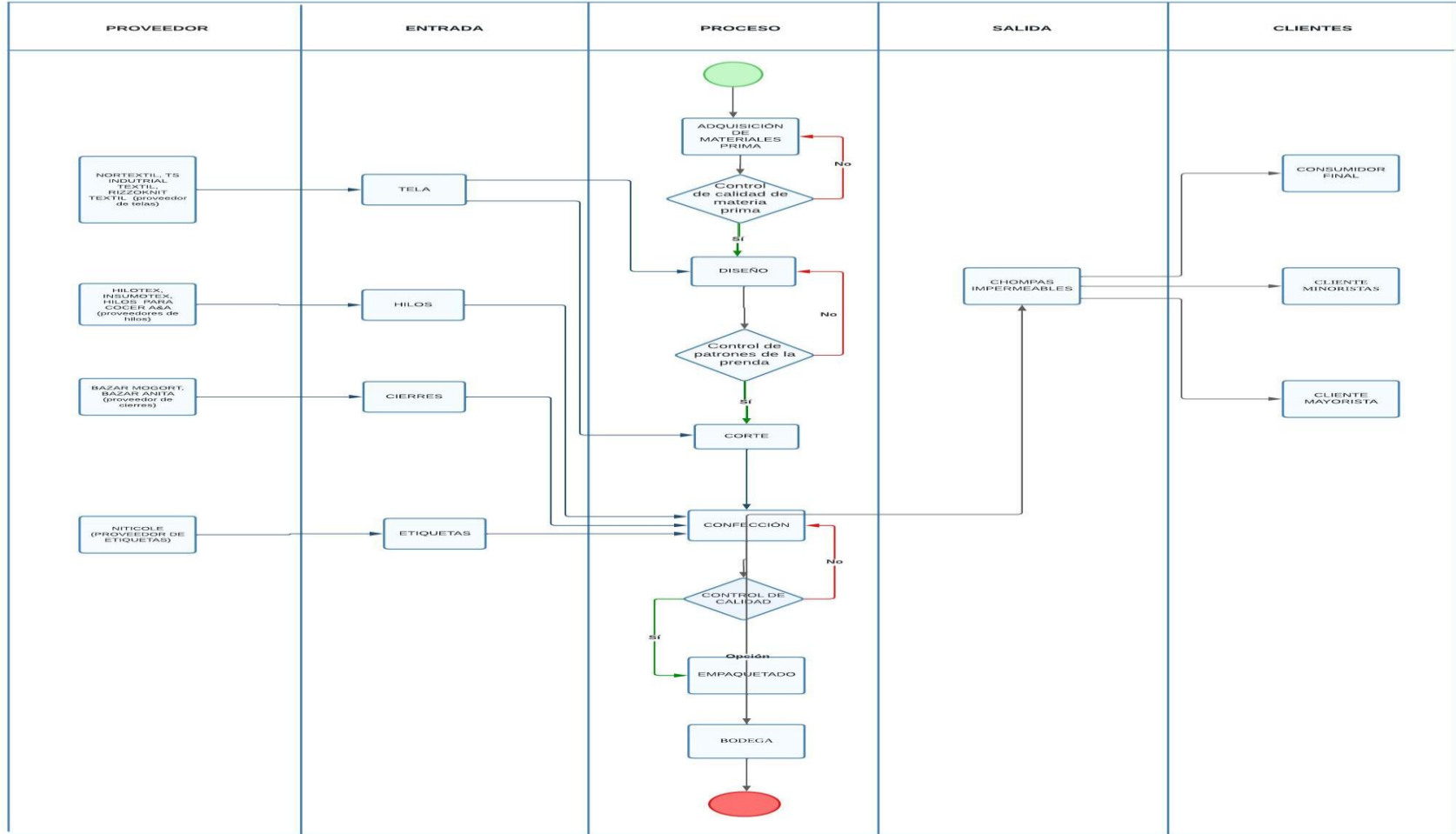


Ilustración 29: SIPOC de la Empresa Expoarte

Fuente: Expoarte

Elaborado por: Elka Jaramillo

#### 4.1.3.2.Codificación de los Procesos

La codificación de procesos nos da las directrices detalles de los procesos mostrados en el mapa de procesos, el cual detalla los procesos y subprocesos utilizados para la empresa Expoarte.

CÓDIGO		MACRO PROCESOS	CÓDIGO	PROCESO	CÓDIGO	ACTIVIDAD
		<b>CODIFICACIÓN DE PROCESO</b>		<b>Código: CPEAL.01</b>		
				<b>Versión:</b> 01		
				<b>Elaborado por:</b> Elka Jaramillo Anrrango		
				<b>Revisado por:</b> Jairo Rolando Males Lezcano		
G.E.	Gestión Estratégica	G.E.1	Gerencia	G.E.1.1	Obtención de materias primas y suministros	
				G.E.1.2	Plan estratégico	
		G.E.2	Atención al cliente	G.E.2.1	Recibir pedidos de los clientes en el local comercial	
				G.E.2.2	Registro del proveedor	
G.O.1	Diseño	G.O.1	Diseño	G.O.1.1	Trazo	
				G.O.1.2	Patronaje de las diferentes prendas	

<b>G.O.</b>	Gestión Operativa	<b>G.O.2</b>	Corte	G.O.2.1	Corte para la elaboración de las chompas impermeables
				G.O.2.2	Corte para la elaboración de ternos deportivos
				G.O.2.3	Corte para la elaboración de los busos
		<b>G.O.3</b>	Confección	G.O.3.1	Ensamblaje de las chompas impermeables
				G.O.3.2	Ensamblaje de los ternos deportivos
				G.O.3.3	Ensamblaje de los busos
		<b>G.O.4</b>	Control de calidad	G.O.5.1	Verificación de distintas prendas
		<b>G.O.5</b>	Empaque	G.O.6.1	Organización de los distintos tamaños
				G.O.6.2	Empaqueta de ropa
		<b>G.O.6</b>	Bodega	G.O.7.1	Despacho de las diferentes prendas confeccionadas



<b>G.A.</b>	Gestión de Apoyo	<b>G.A.1</b>	Contabilidad	G.A.1.1	Elaboración de los informes financieros
				G.A.1.2	Pagos y declaraciones
		<b>G.A.2</b>	Comercialización	G.A.2.1	Ventas
		<b>G.A.3</b>	Talento Humano	G.A.3.1	Capacitación a los empleados

Tabla 14: inventario de los procesos

Fuente: Expoarte

Elaborado por: Elka Jaramillo

La codificación de procesos da directrices que contiene información detalles sobre los procesos que se muestran en el mapa de procesos. la empresa proporciona la codificación de la lista maestra por este motivo. Los procesos macro y los procesos se enumeran en la lista maestra. El control debe implementarse mediante manuales, procedimientos y procesos que hayan sido codificados, según la norma ISO 9001:2015. Los macroprocesos, procesos y códigos correspondientes se reconocen y enumeran en la codificación.

#### 4.1.3.3. Caracterización de procesos

Al describir los procesos se desarrollado una matriz de caracterización de los procesos, que describen específicamente cómo funciona entendiendo, como un resumen del proceso, las actividades son las que inician las entradas y salidas de los procesos.

En esta matriz se detalla el resultado previsto del proceso. el alcance, los trámites necesarios para cada proceso, de esta manera podemos identificar los elementos sé que transforman del proceso.

En la tabla 12 se enumera los procesos que se toma en cuenta para realizar la matriz de caracterización.

<b>CÓDIGO</b>	<b>MACROPROCESOS</b>	<b>PROCESO</b>	<b>CÓDIGO DE LA CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS</b>
<b>G.E.</b>	Gestión Estratégica	Gerencia	G.E.1
		Atención al cliente	G.E.2
<b>G.O.</b>	Gestión Operativa	Diseño	G.O.1
		Corte	G.O.2
		Confección	G.O.3
		Control de Calidad	G.O.4
		Empaque	G.O.5
		Bodega	G.O.6
<b>G.A.</b>	Gestión de Apoyo	Contabilidad	G.A.1
		Comercialización	G.A.2
		Recursos humanos	G.A.3

Tabla 15: Procesos de la caracterización

Fuente: Expoarte

Elaborado por: Elka Jaramillo

## **4.2. LIDERAZGO**

### **4.2.1. Políticas de calidad**

Expoarte reconoce la importancia de la calidad como componente clave de la competitividad de la empresa y se compromete a garantizar de calidad de todos sus procesos y

productos. En consecuencia, Expoarte declara públicamente y da a conocer los siguientes aspectos de su política de calidad a toda la empresa, así como a todo su cliente:

- Reconocer los deseos y necesidades de los clientes y, al satisfacer esas necesidades y expectativas, satisfacer a los clientes plenamente.
- Crear los indicadores utilizados para la medición y seguimiento están definidos por objetivos de calidad correspondiente.
- Conocer los recursos humanos y materiales necesarios para el funcionamiento del proceso y que puedan mejorar continuamente para facilitar el logro de los objetivos planteados.
- Examinar las quejas u otras formas de comentarios de los clientes y luego tomar medidas adicionales para asegurar de que estén satisfechos.
- Establecer mejores relaciones con los proveedores ayudara a brindar un mejor servicio a los clientes y administrar los costos y recursos.
- Declarar todas las leyes, normas y requisitos aplicables para la suscripción voluntaria.
- Informar a todas las partes relevantes, incluidas aquellas con quienes interactúa la organización, sobre el compromiso.
- Los departamentos de la empresa cumplirán con mayor éxito los procedimientos, evitando la repetitividad de funciones.
- Siempre contar con los recursos técnicos y humanos necesarios para implementar los procesos, mejorando y lograr cada objetivo
- Originalidad en los productos

## 4.2.2. Estructura organizacional

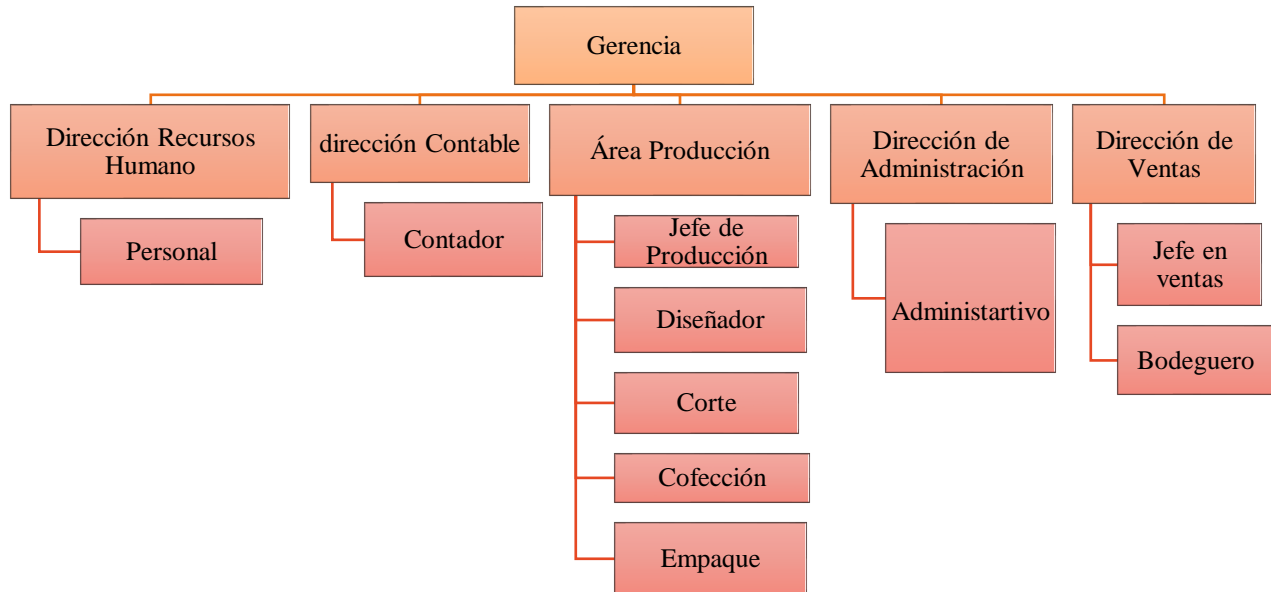


Ilustración 29: Estructura organizacional Expoarte

Fuente: Expoarte

Elaborado por: Elka Jaramillo

La estructura organizativa se diseña según las necesidades de la empresa. Para este trabajo se toma en cuenta para analizar al área de producción debido a que involucran todos los procesos de la productividad de la empresa y se detalla las respectivas funciones de cada trabajador.

## 4.3. PLANIFICACIÓN

### 4.3.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Una vez realizada la matriz de la gestión de riesgo podemos identificar los riesgos en los procesos que tiene la empresa Expoarte, esta matriz nos ayuda a dar la prioridad a los riesgos que tienen alto impacto tomando en cuenta la escala. Y a su vez estar preparados y dar una solución.

#### Evaluación de probabilidad del impacto

Se le da un valor a cada ponderación como se especifica en la siguiente tabla:

<b>MATRIZ DE PROBABILIDAD</b>		
<b>Ponderación</b>	<b>Significado</b>	<b>Valor</b>
Casi seguro	Casi certeza que se produzca	5
Muy Probable	Probable que se produzca	4
Probable	Probable que se produzca a veces	3
Poco Probable	Puede ocurrir en algún momento	2
Raro	Nunca puede ocurrir	1

Tabla 16: Parámetros de la matriz de probabilidad de impacto

Fuente: Expoarte

Elaborado por: Elka Jaramillo

### Evaluación de la consecuencia del impacto

<b>MATRIZ DE CONSECUENCIA</b>		
<b>Consecuencia</b>	<b>Significado</b>	<b>Valor</b>
Catastrófico	Crítico, existen importantes errores	E
Mayores	Errores significativos continuos, existen incumplimiento a los puntos de control interno	D
Moderada	Errores significativos ocasionales, existen incumplimiento a los puntos de control interno	C
Menores	Errores operativos, existen incumplimiento en algunos puntos de control interno.	B

Despreciable	Errores operativos, existen incumplimiento en algunos puntos de control interno que son subsanables inmediatamente	A
--------------	--	---

Tabla 17: Parámetro de la matriz de consecuencia de impacto

Fuente: Expoarte

Elaborado por: Elka Jaramillo

## Evaluación del riesgo

Matriz de riesgo gratificada simplemente se necesita para mapear todos los eventos de riesgo que se han evaluado y posicionado correctamente en función de su impacto y pesos de ocurrencia para que aquellos con los puntajes más altos sean los más críticos y, por lo tanto, es probable que aquellos que requieren una acción inmediata sean intermedios. rango en el plan de mediano plazo, considerando eso, debemos ser cautelosos con aquellos con menores riesgos.

En el Anexo 8 podemos visualizar el análisis de la evaluación del riesgo, se debe analizar de manera cualitativa en el cual se utiliza la siguiente fórmula:

$$\text{Riesgo} = \text{Nivel de consecuencia} * \text{Probabilidad de ocurrencia}$$

		PROBABILIDAD				
		Raro	Poco Probable	Probable	Muy Probable	Casi Seguro
CONSECUENCIA	Despreciable	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Medio
	Menores	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Medio
	Moderada	Medio	Medio	Medio	Alto	Alto
	Mayores	Medio	Medio	Alto	Alto	Muy Alto
	Catastróficas	Medio	Alto	Alto	Muy Alto	Muy Alto

Tabla 18: Matriz de riesgo grafificada (Matriz de Riesgos)

Fuente: Expoarte

Elaborado por: Elka Jaramillo

#### 4.3.1.1. Análisis del porcentaje de Riesgo

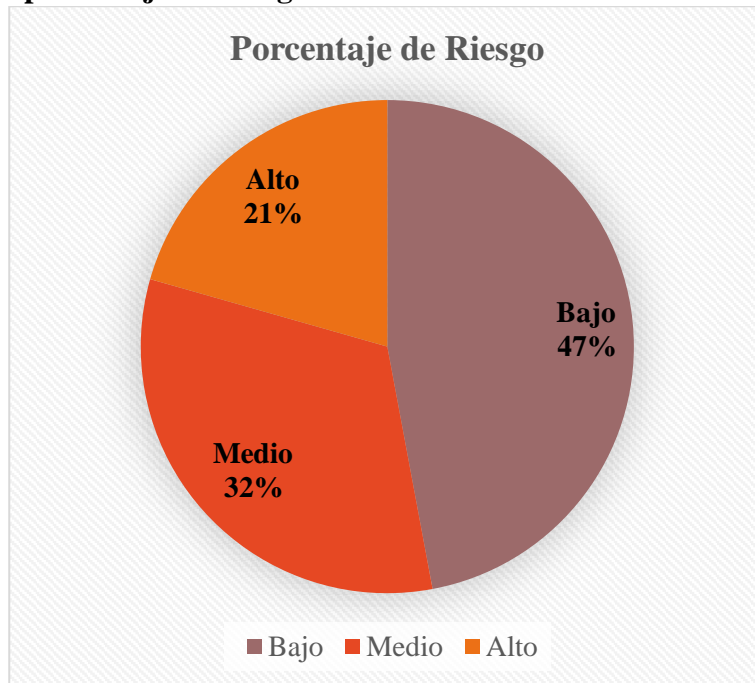


Ilustración 30: Porcentaje de Riesgo de la Empresa Expoarte

Fuente: Expoarte

Elaborado por: Elka Jaramillo

Una vez aplicando la Norma 3100:2018 que nos habla de la Gestión de riesgos el cual se creó una matriz según la información.

Podemos definir los riesgos según su impacto, donde se obtuvo un 21 % de impacto alto, con el 32 % de impacto medio, y un porcentaje elevado del 47 % de impacto bajo esto significa que la empresa puede obtener riesgo en documentación y procesos bajo.

#### **4.3.2. Objetivos de calidad y la planificación**

Se mejorará continuamente el desarrollo de las actividades, y se contribuirá al desarrollo de la empresa Expoarte, para lo cual los objetivos de calidad son específicos, medibles, claros y acordados con una misma política, con el fin de alcanzar los objetivos y negocios de la empresa, sostenibilidad calidad.

- Plantear las condiciones necesarias para permitir el mantenimiento del Sistema de Gestión por Procesos.
- En un ambiente de confianza, respeto y solidaridad adherirse a principios morales y éticos que respeten los derechos de los demás.
- Comprender como se utilizan la eficiencia, la eficacia, la productividad y la innovación para enmarcar la mejora continua de la calidad.
- Para alcanzar los objetivos comerciales y garantizar la sostenibilidad de la empresa, aprenda a colaborar en grupo.
- Nunca dejar de considerar la innovación y creatividad constante en la elaboración de las chompas impermeables.
- Utilizar las capacidad y talento del personal tanto como personal y profesional involucrar en pensamiento proactivo y la actitud positiva.



- La responsabilidad recae en el cargo más alto de establecer, mantener y cumplir la gestión por procesos.

#### **4.4. APOYO**

##### **4.4.1. Recursos**

Expoarte debe tener el diseño del formato de la ficha técnica de la maquinaria para poder mantener tener su maquinaria en usos óptimos y evitar que su producción pare por no dar su debido mantenimiento como se detalla en el anexo 10.

##### **4.4.2. Competencia**

###### **4.4.2.1. Manual de funciones**

El manual de funciones es importa debido a que engloba el análisis y descripción de los diferentes cargos, herramientas que origina la eficiencia de la administración de los recursos humanos y permite establecer norma de coordinación entre cargos. (Delgado Loor, 2016)

###### ➤ **Elementos de un manual de funciones**

- **Análisis de cargo:** Es la recopilación y selección de datos para comprender el puesto de trabajo.
- **Descripción de cargo:** Documento formal que describe el alcance del cargo, incluidos los aspectos, deberes y responsabilidades.

###### ➤ **Beneficios** (Delgado Loor, 2016)

- Organización el trabajo de eficaz.
- Informar al titular de su función.
- Informar a los jefes superiores sobre la responsabilidad del trabajo como medida de desempeño.
- Elimina desequilibrio en la carga de trabajo, etc.

En la tabla 13 se detalla las responsabilidades laborales de cada empleado para cada puesto que ocupa dentro de la empresa y detallar requisitos requeridos para el puesto de trabajo.

CARGO	DIRECCIÓN	N° TRABAJADORES
Gerente	Administración	1
Diseñador	Producción	1
Corte	Producción	1
Confeccionistas	Producción	9
Empaquetado/Bodega	Producción	1
Control de calidad y supervisor	Producción	1
Ventas	Administración	1
<b>TOTAL</b>		<b>15</b>

*Tabla 19: Cargos de los trabajadores*

*Fuente: Expoarte*

*Elaborado por: Elka Jaramillo*

El manual de funciones se describe en el Anexo 7 para cada cargo en donde se toma en cuenta el cargo tiempo de experiencia, título que debe de tener para ese cargo, sus habilidad y compromisos.

#### **4.4.3. Toma de conciencia**

La empresa al capacitar al trabajador este cumplimiento con la cláusula de apoyo porque el personal conoce la norma de calidad y el funcionamiento de la maquinaria y sus diferentes

procesos. es por eso que se realiza un formato de registro de capacitaciones como se detalla en el anexo 10.

#### **4.4.4. Información documentada**

##### **4.4.4.1. Lista maestra**

Los archivos y registros son herramientas esenciales para las empresas, ya que ayuda a preservar la información que a su vez ayuda en el buen funcionamiento de los procesos. Se crea una lista maestra de documentos con la ubicación de los documentos y registros mencionados porque es necesario enumerar los documentos y registros que se utilizan para desarrollar cada proceso para poder caracterizarlos y así se cumplen las normas prescritas por la ISO. 9001: 2015. Especificado en el Anexo 6.

### **4.5. OPERACIÓN**

#### **4.5.1. Planificación y Control Operacional**

##### **4.5.1.1. Manual de procedimientos**

El manual de procesos es un documento que contiene los pasos necesarios para la correcta ejecución de cada proceso de manera clara, precisa y sistemática. Asimismo, este documento identifica a las personas que intervienen en el proceso y responsabilidad de las actividades a realizar.

La importancia de este manual es brindar a los colaboradores de las diferentes áreas de trabajo de la Empresa Textil Expoarte, herramientas de apoyo que les permitan realizar los procesos de manera óptima en su día a día, aumentando así la eficiencia y eficacia.

La cobertura, el alcance, los objetivos del proceso, los responsables, el glosario, las definiciones, las referencias normativas, las descripciones de las actividades del proceso, los diagramas de flujo, los documentos y los registros de este manual.

Dicho manual de la empresa Expoarte esta desarrollado en función a los procesos y no a los procedimientos, el cual tenemos los macroprocesos, procesos, y la caracterización como se pueden constar en el anexo 9.

## **4.6. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

### **4.6.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación**

#### **4.6.1.1. Ficha de indicadores**

En los indicadores son una expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso cuyo valor relativo a algún estándar puede indicar la desviación a la cual se toman acciones correctivas o preventiva, según corresponda.

En el Anexo 4. se elaboró las matrices para cada indicador junto con una descripción detallada, tomando en cuenta el método de cálculo en el caso de un indicador cuantitativo o los criterios para su evaluación en el caso de un indicador y el proceso controlado y la evidencia necesarias para calcular el indicador

#### **4.6.2. Auditoría Interna**

La empresa puede evaluar cómo se implementa sus procesos de acuerdo con lo que especifica la norma ISO 9001:2015 para el cumplimiento de la auditoría interna, aplicando el formato ya diseñado como se detalla en el Anexo 10.

## **4.7. MEJORA**

### **4.7.1. Resultados de la Evaluación Final**

Por medio de la aplicación del check list realizada a la empresa Expoarte, según la norma se puede verificar el cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 obteniendo como resultado el 28,16% dándonos un nivel bajo, debido a que .no se tiene implementado los documentos de procesos, debido a eso es importante diseñar un modelo de gestión por procesos adecuados para la correcta funcionalidad de la empresa.

Una vez realizado esta serie de documentación como: matriz de parte interesa, mapa de procesos, lista de inventario de procesos, caracterización, sus respectivas fichas de indicadores, manual de funciones, gestión de riesgo, manual de procesos y las políticas de calidad, con el cumplimiento de la norma se concluye que un mejor desempeño empresarial mejora la identificación y la documentación de los procesos.

Cumpliendo los requisitos la empresa se demuestra en el Anexo su resultado a MANATENER porque mayor o igual al 80%.

Es necesario desempeñarse dentro de parámetros aún no implementados, mejorando el programa manual. La empresa organizarse y adaptarse para realizar un programa de auditoría interna para poder controlar los procesos, normalizar los documentos elaborados en este trabajo, determinar los riesgos indispensables para obtener una exitosa gestión, establecer en cada documento la política de calidad. La estructura organizacional se creó con el objetivo de mejorar el sistema de gestión de procesos y lograr un alto porcentaje de mejor funcionalidad de la empresa.

REQUISITOS	DOCUMENTACIÓN REQUERIDA	CUMPLIMIENTO INICIAL	OBSERVACIONES	ACCIONES TOMADAS	CUMPLIMIENTO FINAL
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>					
<b>Sistema de gestión por procesos</b>	Sistema de gestión por procesos	NO		Diseño del modelo de gestión por procesos	SI
	Caracterización de procesos	NO	Aplicado para toda la empresa	A través del listado de inventario, en el que se especifican los riesgos, indicadores y otros documentos, se realiza la adecuada caracterización de los procesos.	SI
	Mapa de procesos	NO		Se creó un modelo de mapa de procesos para que pueda ver y comprender más claramente sus procesos.	SI
	Inventario de procesos	NO	Aplicado en toda la empresa	Se codifico todos los procesos de la empresa a su vez identificando los procesos.	SI

	Lista maestra	NO		Se realiza función de la caracterización y la ficha de indicadores.	SI
	Manual de procesos	NO	aplicado en toda la empresa	Se realiza según la norma y formatos ya establecidos tomando en cuenta las responsabilidades.	SI
	Ejemplar de como elaborar los procedimientos	NO		El ejemplar se desarrolla en función de cómo hacer los procedimientos, como codificar y los formatos establecidos por la norma.	SI
	Ejemplar de como desarrolla la respectiva codificación	NO		El ejemplar se desarrolla en función de cómo hacer los procedimientos, como codificar y los formatos establecidos por la norma.	SI

<b>5. LIDERAZGO</b>					
<b>Política</b>	Políticas de calidad	NO		Son definidas según a lo que la empresa se dedica.	SI
<b>Roles y responsabilidad</b>	Estructura organizacional	NO	En función a la empresa	Elaboración de estructura organizacional y su respectivo manual de funciones.	SI
<b>6. PLANIFICACIÓN</b>					
<b>Acciones para abordar riesgos y oportunidades</b>	Definir los indicadores así como los riesgos oportunidades y desafíos que enfrenta la empresa	NO		Se realiza la matriz de riesgos tomando lo procesos de tal manera se puede identificar más alto.	SI
<b>Objetivos de las políticas de calidad</b>	Objetivo de la calidad	NO		Se crea las políticas en posterior los objetivos de calidad.	SI
<b>7. APOYO</b>					



<b>Recursos</b>	Diseñar el formato de la ficha técnica de la maquinaria	NO		Se realizo el formato de la ficha técnica de la maquinaria para su respectivo mantenimiento.	SI
<b>Competencia</b>	Manual de funciones	NO		Se realizo el manual de funciones para que el personal tenga el conocimiento de lo que debe realizar dentro de la empresa.	SI
<b>Toma de conciencia</b>	Formato de registro de capacitaciones	NO		Se diseño el formato de las capacitaciones para que el personal adquiera el conocimiento de la norma ISO y sus diferentes funciones que debe realizar.	SI
<b>Información documentada</b>	Mantener la información documentación requerida	NO		Se elaboró ejemplar de los documentos.	SI

<b>8. OPERACIÓN</b>					
<b>Planificación y Control Operacional</b>	Inspeccionar los procesos y verificar los documentos	NO		Se realizará la entrega del manual y posterior serán aplicadas y socializadas al operativo de la empresa.	SI
<b>9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>					
<b>Seguimiento, medición, análisis y evaluación</b>	Ficha de indicadores	NO		Desarrollando indicadores para cada procesos	SI
<b>Auditoría Interna</b>	Programa de auditoria	NO	En el área producción	Se define un plan de auditoría.	SI
<b>10. MEJORA</b>					
<b>Mejora continua</b>	Pertinencia de la mejora	NO		Realizar una verificación de los procesos según las responsabilidades que tenga.	SI

Tabla 20: Cumplimiento de las cláusulas según la norma ISO 9001:2015

Fuente: Expoarte

Elaborado por: Elka Jaramillo

#### 4.7.2. Análisis de la Comparación de Resultados Finales

En el diagnóstico inicial aplicando el check list de la norma ISO 9001:2015 en donde nos arrojó un resultado del 28.16% con la categoría baja como anteriormente ya se dio el respectivo análisis de estos resultados por lo que se especificó que era por la falta de identificación de puestos de trabajo y documentos con respecto a los procesos.

Una vez más se utilizó el check list ISO 9001:2015, con la propuesta se estaría llegando a un 84.60% de mejora a la empresa en donde generaría mayor eficiencia como podemos observar en la figura

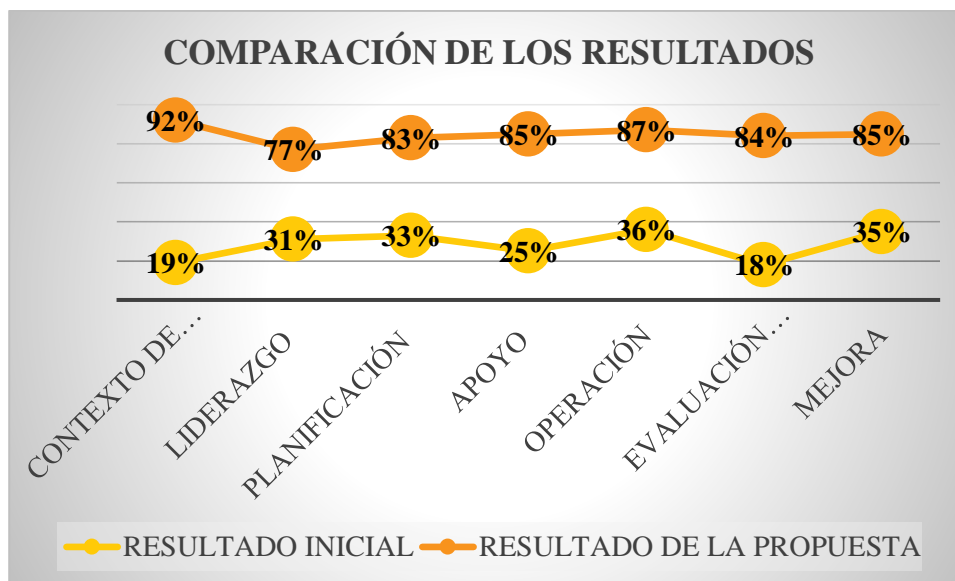


Ilustración 31: Comparación final de resultados

Fuente: Expoarte

Elaborado por: Elka Jaramillo

Los resultados según la figura podemos visualizar que se ha logra con éxitos como el uso del estándar ISO ha mejorado la empresa, pero a pesar de tener porcentajes altos debemos tomar en cuenta que en la cláusula 5 que nos habla de liderazgo debemos priorizar para que toda empresa continúe su proceso en porcentajes casi similares tener mejor eficiencia y calidad en los productos.

Se muestra en la tabla 18 que la empresa Expoarte aumenta su porcentaje al 84,60%, dando un mejor cumplimiento a la norma ISO de Calidad a diferencia de la situación inicial.

### COMPARACIÓN DE PORCENTAJE DE PROPUESTA

N°	CRITERIOS DE LA NORMA	RESULTADO INICIAL	RESULTADO		ACCIONES	
			DE LA PROPUESTA	CICLO PHVA		
4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	19%	92%	V	MANTENER	
5	LIDERAZGO	31%	77%	V		
6	PLANIFICACIÓN	33%	83%	A		
7	APOYO	25%	85%	A		
8	OPERACIÓN	36%	87%	V		
9	EVALUACIÓN DESEMPEÑO	18%	84%	A		
10	MEJORA	35%	85%	A		
<b>TOTAL</b>		<b>28,14%</b>	<b>84,60%</b>			
<b>CALIFICACIÓN</b>		<b>BAJO</b>	<b>ALTO</b>			

Tabla 21: Comparación del porcentaje general de la propuesta

Fuente: Expoarte

Elaborado por: Elka Jaramillo

## CONCLUSIONES

- En la revisión bibliográfica, se pudo identificar la bases teóricas y los requisitos para implementar un modelo de gestión por procesos, analizando detalladamente la normativa de la norma ISO 9001:2015, también tomando en tomando en cuenta a la norma 31000:2018 de la gestión de riesgos debido a que es una parte fundamental que nos ayuda a aumentar la posibilidad de alcanzar los objetivo de la empresa Expoarte, por lo que comprende las necesidades y expectativas de la empresa el cual ayude al crecimiento de la empresa.
- Con el uso de la herramienta de calidad el Check list de la norma ISO 9001:2015, es fundamental utilizar en el diagnóstico inicial en la empresa, debido a que nos indica el porcentaje del cumplimiento de la norma, en donde nos da un resultado del 28,16% es decir no cerca ni a la mitad de los requisitos de la norma. En cambio, es un valor muy alto del 71,84% de incumplimiento. Por esta razón la empresa requiere un diseño de gestión por procesos. para mejorar el crecimiento de la productividad.
- Una vez levanta y recopilado los datos sobre procesos de la empresa Expoarte, se diseñó el modelo de gestión por procesos para el área de producción en donde se describe y establece la documentación requerida para los procesos. En el plan de mejora, se logra establecer las directrices que requiere la empresa según la norma, se vuelve a aplicar el check list y nos da un resultado de cumplimiento del 84.60%, la empresa ahora tiene una calificación alta, pero sin embargo se puede realizar más mejoras tomando en cuenta las otras directrices que no se realizaron.

## **RECOMENDACIONES**

- Aplicar el modelo de gestión por proceso, debido a que es diseñado para dar la mejora a la empresa para llevar a cabo con el objetivo de la normativa de calidad, de esta manera ser más competitiva con el resto de empresa
- Recordar que la información levantada como es el manual, procesos, documentos, registros se deben actualizar en cada cambio que la empresa realice o periódicamente, de esta manera apoyar al incremento de la productividad y a la mejora continua de todos los procesos y a su vez identificando los fallos o debilidades que tenga cada proceso de la Empresa Expoarte.
- Involucrar y capacitar al personal en los conocimientos de gestión de procesos para el beneficio de la empresa, dado a que ellos deben conocer como es el manejo de los indicadores de los procesos al igual que la matriz de riesgos para descartar riesgos adversos o en un futuro pueden aparecer y de esta manera estar capacitados para una respuesta inmediata.

## BIBLIOGRAFÍA

- Bolaños Jijón, A. F., & Baquerizo Anastacio, M. M. (05 de Febrero de 2018). Factores claves del éxito de las organizaciones que han adoptado la norma ISO 9001. *INNOVA*, 3(2), 129. doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v3.n2.2018.425>
- Carriel Palma, R. J., Barros Merizalde, C. K., & Fernandez Flores, F. M. (Febrero de 2015). Sistema de gestión y control de la calidad: Norma ISO 9001:2015. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 2(1), 6. doi:0.26820/recimundo/2.1.2018.625-644
- Castillo Gonzalez, J. N. (09 de Marzo de 2020). Diseño metodológico para la caracterización de procesos, caso empresas metalmecánicas del departamento de Boyacá. (D. Ciego, Ed.) *INGE CUC*, 16(1), 241-251. doi:<https://doi.org/10.17981/ingecuc.16.1.2020.18>
- Cruz Medina, F. L., López Díaz, A., & Ruiz Cárdenas, C. (Enero de 2017). *Revista Ingeniería Investigación y Desarrollo*, 17(1), 59-69. Recuperado el 16 de Agosto de 2016, de <https://scholar.google.es>:  
[https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&q=que+es+sistema+de+gestion&btnG=#d=gs\\_cit&t=1677360920942&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo%3A8HQGUkvkLTWJ%3Ascholar.google.com%2F%26output%3Dcite%26scirp%3D8%26hl%3Des](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=que+es+sistema+de+gestion&btnG=#d=gs_cit&t=1677360920942&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo%3A8HQGUkvkLTWJ%3Ascholar.google.com%2F%26output%3Dcite%26scirp%3D8%26hl%3Des)
- Franch León, K., & Guerra Bretaña, R. M. (2016). Las normas ISO 9000: una mirada desde la gestión del conocimiento, la información, innovación y el aprendizaje organizacional. *Cofín Habana*, 11(2), 29-54. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v10n2/cofin02216.pdf>
- FRED R. , D. (2003). *Conceptos de Administración Estratégica* (Novena ed.). (E. Q. Duarte, Ed., & D. FRED R. , Trad.) Mexico: PEARSON EDUCACIÓN. Obtenido de <https://maliaoceano.files.wordpress.com/2017/03/libro-fred-david-9a-edicion-con-estrategica-fred-david.pdf>
- González Millán, J. J., & Rodríguez Díaz, M. T. (2019). *Manual práctico de planeación estratégica*. Madrid. Buenos Aires. Mexico. Bogotá: Díaz Santos. Obtenido de

[https://books.google.com.ec/books?id=kGzWDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libro+que+hable+de+la+matriz+foda&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj0\\_tXkmor7AhVFRzABHW83BMwQ6wF6BAgHEAE#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=kGzWDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libro+que+hable+de+la+matriz+foda&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj0_tXkmor7AhVFRzABHW83BMwQ6wF6BAgHEAE#v=onepage&q&f=false)

González, G. (13 de Agosto de 2020). *lifeder.com*. Obtenido de <https://www.lifeder.com>:  
<https://www.lifeder.com/diagrama-de-flujo/>

Navajo Gómez, P. (2009). Planificación estratégica en organizaciones no lucrativas. En N. S.A (Ed.). Madrid, España. Obtenido de  
<https://www.digitaliapublishing.com/a/29091/planificacion-estrategica-en-organizaciones-no-lucrativas---guia-participativa-basada-en-valores>

NUEVA ISO 9001-2015. (16 de Enero de 2018). *nueva-iso-9001-2015*. Obtenido de  
<https://www.nueva-iso-9001-2015.com>: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/01/iso-9001-2015-codificacion-documentos/#:~:text=La%20correcta%20codificaci%C3%B3n%20documental%20permite,prevenci%C3%B3n%20de%20riesgos%20laborales%2C%20etc.>

Schroeder, T. (20 de Febrero de 2017). *blog.softexpert.com*. (E. Blog, Productor) Obtenido de  
<https://blog.softexpert.com>: <https://blog.softexpert.com/es/5-etapas-fundamentales-para-una-gestion-de-riesgos-eficaz/>

Túquerez Herrera, J. A. (2022). *dspace.uce.edu.ec*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec>:  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/27881/1/UCE-FCA-CPO-TUQUEREZ%20JESSICA.pdf>

Westreicher, G. (07 de Agosto de 2020). *Economipedia.com*. Obtenido de  
<https://economipedia.com>: <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>

50Minutos.es. (2016). *El análisis PESTEL: Asegure la continuidad de su negocio*.

Barrios Rosas, V. I. (30 de Noviembre de 2011). *gestiopolis.com*. Obtenido de  
<https://www.gestiopolis.com>: <https://www.gestiopolis.com/ambiente-externo-de-las-organizaciones-empresariales/>

Bastidas Espinosa , V. G. (2018). *epositorio.uasb.edu.ec*. Obtenido de  
<https://repositorio.uasb.edu.ec>:



<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6233/1/T2664-MAE-Bastidas-La%20estructura.pdf>

Cavajal Zambrano, G. V., Valls Figueroa, W., Lemoine Quintero, F. Á., & Alcívar Calderón, V. E. (2017). *Gestión por procesos* (Primera ed.). Manta, Manabí, Ecuador: MAR ABIERTO. Obtenido de [https://issuu.com/marabiertouleam/docs/gestion\\_por\\_procesos/1?ff](https://issuu.com/marabiertouleam/docs/gestion_por_procesos/1?ff)

Christiansen, L. (2 de Septiembre de 2020). *zipreporting.com*. Obtenido de <https://zipreporting.com>: <https://zipreporting.com/es/business-analysis/business-environment-analysis.html>

Delgado Loor, F. (30 de Septiembre de 2016). *smsecuador.ec*. (S. A. Ecuador, Editor, & L. F. Latinoamérica, Productor) Obtenido de <https://smsecuador.ec>: <https://smsecuador.ec/manual-de-funciones/>

DESARROLLO, P. N. (2017-2021). *observatorioplanificacion.cepal.org*. Obtenido de <https://observatorioplanificacion.cepal.org>: <https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/planes/plan-nacional-de-desarrollo-2017-2021-toda-una-vida-de-ecuador#:~:text=El%20%22Plan%20Nacional%20de%20Desarrollo,Los%20derechos%20constitucionales>

Drew, E. d. (2022 de Enero de 2022). *wearedrew.co*. Obtenido de <http://blog.wearedrew.co>: <http://blog.wearedrew.co/gestion-de-procesos/beneficios-de-la-gestion-por-procesos-en-las-pyme>

Excelencia, E. E. (18 de Agosto de 2016). *escuelaeuropeaexcelencia.com*. Obtenido de <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com>: <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2016/08/importancia-del-enfoque-basado-en-procesos/#:~:text=Concretamente%2C%20el%20enfoque%20basado%20en,como%20las%20interrelaciones%20entre%20ellos>.

Excelencia, E. E. (11 de Diciembre de 2017). *escuelaeuropeaexcelencia.com*. Obtenido de <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com>:

<https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2017/12/los-7-principios-de-la-gestion-de-la-calidad/>

Excelencia, E. E. (11 de Diciembre de 2017). *escuelaeuropeaexcelencia.com*. Obtenido de

<https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/>

<https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2017/12/los-7-principios-de-la-gestion-de-la-calidad/>

EXCELLENCE, I. (20 de Febrero de 2015). *Isotools.org*. Obtenido de <https://www.isotools.org/>

<https://www.isotools.org/2015/02/20/en-que-consiste-el-ciclo-phva-de-mejora-continua/>

Flores Portillo, D. A. (19 de Febrero de 2019). *Auditool.org*. Obtenido de

<https://blogs.portafolio.co/>: <https://blogs.portafolio.co/buenas-practicas-de-auditoria-y-control-interno-en-lasorganizaciones/>

Foodnewlatam. (19 de Agosto de 2015). *¿Cuáles son las Normas ISO y ¿Por qué necesitamos de ellas?* (J. Brunel, Editor) Obtenido de <https://www.foodnewlatam.com/paises/3676-%C2%BFcu%C3%A1les-son-las-normas-iso-y-%C2%BFpor-qu%C3%A9-necesitamos-de-ellas.html>

González, Miroslava ; Ganduglia, Federico ; Burin, David. (2018). *GESTIÓN EMPRESARIAL ESTRATÉGICA*-. (M. Blanco, F. Ganduglia, & D. Rodríguez, Edits.) San José, Costa Rica: nstituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura. doi:ISBN: 978-92-9248-770-6

Hernández Fernández, M. F. (23 de Mayo de 2011). *miaula.blogia*. (F. U. Amigó, Editor)

Obtenido de <https://miaula.blogia.com/>: <https://miaula.blogia.com/2011/052303-jerarquia-de-procesos.php>

Isaza Serrano, A. T. (2018). *Control interno y sistema de gestión de calidad* (Tercera ed.).

Bogotá, Colombia: U. Obtenido de

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=BTSjDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA20&dq=que+es+un+sistema+de+gestion+de+calidad&ots=zFph-zszfG&sig=PueVbAyUWajxhpAxBiKuvpK8u0w#v=onepage&q=que%20es%20un%20sistema%20de%20gestion%20de%20calidad&f=false>

- ISO 9001. (15 de Septiembre de 2015). itvalledelguadiana.edu.mx. Ginebra, Suiza: Secretaria Central de ISO. Obtenido de <http://www.itvalledelguadiana.edu.mx: http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209001-2015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf>
- ISOTOOLS. (s.f.). *isotools.org*. Obtenido de <https://www.isotools.org: https://www.isotools.org/normas/calidad/>
- Jórdan Vaca, J. E., Verdesoto Velasteguí, O. S., & Ludeña Yaguache, S. J. (19 de JULIO de 2017). *SUR ACADEMI*, 1(7). Recuperado el 10 de ENERO de 2017
- Lizarzaburu Bolaños, E. R. (22 de Febrero de 2016). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Universidad & Empresa*, 18(30), 46-47. doi:<https://doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.30.2016.02>
- López, L. P. (2016). *Novedades ISO 9001:2015*. Madrid-España: FC Editorial. Fundación Confemental.
- Maldonado, J. Á. (2018). *Gestión por Procesos*. B - EUMED. Recuperado el 24 de Enero de 2018, de [https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/gesti\\_\\_n\\_de\\_procesos\\_\\_2018\\_](https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/gesti__n_de_procesos__2018_)
- Martinez Pedros, D., & Milla Gutiérrez, A. (2012). *Análisis del entorno* (Primera ed.). Madrid: Díaz de Santos. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=LDSStM0GQPkgC&printsec=frontcover&dq=libro+que+hable+de+la+matriz+pestel&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjzvecq4v7AhU3TDABHZuvBLYQ6wF6BAgKEAE#v=onepage&q&f=false>
- Martins, J. (12 de Septiembre de 2022). *asana.com*. Obtenido de [asana.com/es/resources/vision-statement: https://asana.com/es/resources/vision-statement](https://asana.com/es/resources/vision-statement: https://asana.com/es/resources/vision-statement)
- Matas, A. (2018). Diseño de formato de escalas Likert. *Electrónica de Investigación Educativa*, 38-47.
- Medina León, A., Nogueira Rivera, D., Hernández-Nariño, A., & Comas Rodríguez, R. (22 de Abril de 2019). Procedimiento para la gestión por procesos. *SciELO*, 27(2). doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>

- Medina León, A., Nogueira Rivera, D., Hernández-Nariño, A., & Comas Rodríguez, R. (Abril de 2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *SciELO Analytics*, 27(02). Recuperado el 14 de Marzo de 2017, de [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-33052019000200328&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-33052019000200328&script=sci_arttext)
- Mejía Giraldo, A., Bravo Castillo, M., & MontoyaSerrano, A. (Abril de 2013). El factor del talento humano en las organizaciones. *Ingeniería Industrial*. (U. d. Buenaventura, Ed.) *SCIELO*, 34(1), 2-11. doi: ISSN 1815-5936
- Moya Calderón, D. C. (Octubre de 2012). *repositorio.uta.edu.ec*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec>: [https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2467/1/Tesis\\_t740id.pdf](https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2467/1/Tesis_t740id.pdf)
- Narvaez, M. (26 de Noviembre de 2020). *www.questionpro.com*. Obtenido de <https://www.questionpro.com>: <https://www.questionpro.com/blog/es/analisis-pest/>
- Pérez Fernández de Velasco, J. A. (2004). *GESTIÓN POR PROCESO*. Madrid: ESIC.
- Quintana, C. (7 de Diciembre de 2020). *berlo.es*. Obtenido de <https://www.oberlo.es>: <https://www.oberlo.es/blog/analisis-pestel>
- Quiroa, M., & Westreicher, G. (1 de Junio de 2021). *economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com>: [https://economipedia.com/definiciones/estrategia-buy-write.html?utm\\_source=Web&utm\\_medium=Footer\\_posts&utm\\_campaign=Sugeridos&utm\\_term=Articulos\\_Relacionados](https://economipedia.com/definiciones/estrategia-buy-write.html?utm_source=Web&utm_medium=Footer_posts&utm_campaign=Sugeridos&utm_term=Articulos_Relacionados)
- Ramón Madrid , N., & Serreno Madrid , J. (2019). Matriz de Riesgo. En *Prevención y Matriz de Riesgos* (Vol. 28, págs. 57-68). Beneficio. Recuperado el 17 de Octubre de 2018, de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=xrm9DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA57&dq=que+es+una+matriz+de+riesgos&ots=XplVrZ4a0l&sig=31QpzL-oK73MZPwl04ogEJeVrmQ#v=onepage&q=que%20es%20una%20matriz%20de%20riesgos&f=false>
- Rivera, L. O. (19 de Junio de 2014). *slideshare.net*. Obtenido de <https://es.slideshare.net>: <https://es.slideshare.net/miguerrita/elementos-de-los-procesos-36071490>

Ruiz Fuentes, D., Almaguer Torres, R. M., Torres Torres, I. C., & Hernández Peña, A. M. (Enero-Marzo de 2014). La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos. *Ciencias Holguín*, 4. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181529931002.pdf>

SafetyCulture. (11 de Noviembre de 2022). *safetycultur*. Obtenido de <https://safetyculture.com:https://safetyculture.com/es/temas/analisis-medioambiental/>

Sainz de Vicuña Ancín, J. M. (2017). *El Plan Estratégico en la práctica* (5ta ed.). Pozuelo de Alarcón (Madrid): ESIC EDITORIAL. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=69YzDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA101&dq=plan+estrategico&ots=z3szfqBwIA&sig=c8d8V0skum1zJRgHiUJJ2eJn9q0#v=onepage&q&f=false>

Sánchez Huerta, D. (2020). *Análisis FODA O DAFO*. (B. P. S.L, Ed.) Madrid. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=6h0JEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libro+que+hable+de+la+matriz+foda&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj0\\_tXkmor7AhVFRzABHW83BMwQ6wF6BAgJEAE#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=6h0JEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libro+que+hable+de+la+matriz+foda&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj0_tXkmor7AhVFRzABHW83BMwQ6wF6BAgJEAE#v=onepage&q&f=false)

SERRANO MEJÍA, W. L. (Mayo de 2015). *biblioteca-farmacia.usac.edu.gt*. Obtenido de <https://biblioteca-farmacia.usac.edu.gt:https://biblioteca-farmacia.usac.edu.gt/Tesis/MAGEC110.pdf>

Significados. (1 de Noviembre de 2022). *significados.com*. Obtenido de <https://www.significados.com:https://www.significados.com/sistema/>

Team, C. (14 de Noviembre de 2022). *cascade.app*. Obtenido de <https://www.cascade.app:https://www.cascade.app/blog/es-internal-analysis>

Toro, R. (6 de Abril de 2020). *app.bibguru.com*. Obtenido de <https://app.bibguru.com:https://app.bibguru.com/p/994d4bac-4a88-428c-9ad1-9ef1eed9eced>

Universidades, S. (13 de Enero de 2022). *becas-santander.com*. Obtenido de <https://www.becas-santander.com:https://www.becas-santander.com/es/blog/mision-vision-y-valores.html>

UpSpain. (11 de Octubre de 2018). *up-spain.com*. Obtenido de <https://www.up-spain.com:https://www.up-spain.com/blog/identifica-factores-afectan-a-la-productividad-empresa/>

Valdez Bernal, A., & Espinosa González, G. (Junio de 2018). *ri.uaemex.mx*. (U. A. México, Ed.)  
Obtenido de <http://ri.uaemex.mx/>: <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/98844>

VALENCIA SEGURA, O. A. (Septiembre de 2021). *repositorio.ug.edu.ec*. Obtenido de  
<http://repositorio.ug.edu.ec/>:  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/55911/1/VALENCIA%20SEGURA%20OSCAR%20ANDRES.pdf>

VÉLEZ REYES, R. A. (2021). *DISEÑO DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015*. Tesis, Ibarra.

Vercher, B. G. (2015). *UF1272 - Administración y auditoría de los servicios web* (Quinta ed.).  
España: ELEARNING S.L. Recuperado el 15 de Junio de 2015

Walter, J., & Pando, D. (2014). *PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA* (Primera ed.).  
(Alessandrini&Salzman, Ed.) Buenos Aires. Obtenido de  
<https://repositorio.udes.edu.ar/jspui/bitstream/10908/2751/1/%5bP%5d%20Libro%20Completo%20-J.%20Walter%20y%20D.%20Pando.pdf>

Zambrano Barrios, A. (2007). *Planificación estratégica, presupuesto y control de la gestión pública* (Primera ed.). Montallbán , Caracas: Texto, C.A. Recuperado el 2006, de  
[https://books.google.com.ec/books?id=fxiLmRKCLtkC&pg=PA86&dq=libro+que+hable+de+la+matriz+foda&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj0\\_tXkmor7AhVFRzABHW83BMwQ6AF6BAGDEAI#v=onepage&q=libro%20que%20hable%20de%20la%20matriz%20foda&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=fxiLmRKCLtkC&pg=PA86&dq=libro+que+hable+de+la+matriz+foda&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj0_tXkmor7AhVFRzABHW83BMwQ6AF6BAGDEAI#v=onepage&q=libro%20que%20hable%20de%20la%20matriz%20foda&f=false)

# ANEXOS

*ANEXO 1. Check list diagnóstico inicial*

<b>LISTA DE VERIFICACIÓN DE AUDITORÍA INTERNA AL SGC</b>			
<b>Requisitos ISO 9001:2015</b>			
<b>4.1 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>			
<b>Comprensión de la organización y de su Contexto</b>	<b>Cumplimiento</b>		
	<b>C</b>	<b>NC</b>	<b>OC</b>
4.1.a. ¿Cómo determina las cuestiones externas e internas (Análisis del Contexto) que son relevantes y pueden afectar la capacidad de lograr los resultados previstos del SGC		5	
4.1.b. ¿Con qué frecuencia se realiza el seguimiento a las acciones para abordar los riesgos y oportunidades del análisis del contexto y se actualiza dicho análisis?			0
<b>Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</b>			
4.2.a. ¿Cómo identifica la organización a las partes interesadas y determina sus necesidades y expectativas (requisitos)?			0
4.2.b. ¿Se han definido riesgos y oportunidades asociadas a las partes interesadas y acciones para abordarlas?			0
4.2.c. ¿Se han determinado cuales de los requisitos se convirtieron en requisitos legales y otros requisitos?		5	
4.2.d. ¿Con qué frecuencia se realiza el seguimiento a las acciones para abordar los riesgos y oportunidades asociadas a partes interesadas y se actualiza la identificación y requisitos?			0



<b>Determinación del alcance del SGC y sus exclusiones</b>			
4.3.a. ¿Está documentado y disponible el alcance del SGC, y considera: las cuestiones externas e internas, los requisitos legales y otros requisitos, los requisitos de las partes interesadas, los productos y servicios, ¿la autoridad y capacidad para ejercer control e influencia y las justificaciones de cualquier exclusión?			0
<b>SGC y sus procesos</b>			
4.4.a. ¿La organización establece, implementa, mantiene y mejora el SGC?			0
4.4.b. ¿Se han determinado los procesos necesarios del SGC y su interacción?			0
4.4.c. ¿Se han determinado las entradas y las salidas esperadas de estos procesos?			0
4.4.d. ¿Se han determinado la secuencia e interacción de los procesos?		5	
4.4.e. ¿Se han aplicado los criterios y métodos, INDICADORES de desempeño?			0
4.4.f. ¿Se han determinado recursos necesarios y disponibilidad?	10		
4.4.g. ¿Se han asignado las responsabilidades y autoridades para estos procesos?		5	
			0

4.4.h. ¿Se han determinado se han abordado los riesgos y oportunidades de los procesos?

4.4.i. ¿Se han efectuado cambios en los procesos para que alcancen los resultados esperados?		5	
4.4.j. ¿Se han determinado mejoras en los procesos y el SGC?			0
4.5. ¿Se ha definido información documentada para la operación de estos procesos documentos y registros?			0
<b>Subtotal</b>	10	25	0
<b>Valor estructural: % Obtenido ((A+B+C) /180)</b>	19%		

5.0 LIDERAZGO			
LIDERAZGO	Cumplimiento		
	C	NC	OP
<b>Liderazgo y compromiso</b>			
5.1 ¿La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con el SGC: ¿a) Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas? ¿b) Estableciendo la política del CGS y los objetivos del SGC? ¿c) Integración de los requisitos del SGC en los procesos de negocio de la organización? ¿d) Promoviendo el enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos? ¿e) Asegurando los recursos necesarios? ¿f) Comunicando la importancia del SGC? ¿g) Apoyando a su		5	

personal para lograr los resultados previstos ¿h) Promoviendo la mejora?			
<b>Enfoque al cliente</b>			
5.1.2 a) ¿La organización demuestra su liderazgo y compromiso, determinando y comprendiendo los requisitos de los clientes, tanto técnicos, administrativos, legales y reglamentarios y se asegura que se cumplan?		5	
5.1.2 b) ¿Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades del negocio que pueden afectar la conformidad de los productos y servicios y/o la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente?			0
5.1.2 c) ¿Como se mantiene el foco en aumentar la satisfacción del cliente?		5	
<b>Política de calidad</b>			
¿a) ¿La Alta Dirección establece, implementa y mantiene una política del SGC?		5	
¿b) Es apropiada al contexto y propósito de Microsoft?			0
¿c) Incluye un compromiso: 1) para cumplir los requisitos del cliente incluyendo las partes interesadas, y 2) compromiso de cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos, y 3) de mejora continua?		5	
			0

a) Se mantiene la política del SGC como información documentada			
b) ¿Se comunica, entiende y aplica dentro de Microsoft?			0
c) ¿Está disponible para las partes interesadas?	10		
<b>Roles y responsabilidades</b>			
5.3 a) ¿Han sido asignados y comunicados por la alta dirección todos los roles, responsabilidades y autoridades del SGC?		5	
5.3 b) ¿Cómo se aseguran los resultados previstos de los procesos?		5	
5.3 c) ¿Se ha asignado la responsabilidad y la autoridad a la alta dirección para garantizar que se mantenga la integridad del SGC cuando se necesiten cambios y/o se planifiquen y se apliquen?		5	
<b>Subtotal</b>	10	30	0
<b>Valor estructural: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>	40%		

Requisitos ISO 9001:2015			
6.0 PLANIFICACIÓN			
Planificación	Cumplimiento		
Acciones para abordar riesgos y oportunidades	C	NC	OP
¿a) Se han considerado las cuestiones externas e internas y los requisitos de las partes interesadas y los distintos procesos para determinar los riesgos y oportunidades que deben abordarse para garantizar que el SGC puede lograr el resultado deseado; prevenir o reducir, efectos no deseados; y lograr la mejora continua?		5	
b) ¿Se identificaron los riesgos que corre la organización y sus procesos y hay elementos para mitigar o evitar esos riesgos?			0
a) Se planifican acciones para abordar los riesgos y oportunidades detectados, requisitos legales y otros requisitos, ¿aspectos ambientales significativos?			0
OBJETIVOS DE CALIDAD			
6.2 a) ¿La organización establece objetivos del SGC para las funciones, niveles y procesos necesarios?			0
6.2 b) ¿Los objetivos del SGC son coherentes con la Política de Calidad?		5	

6.2 c) ¿Los objetivos del SGC son medibles?			0
6.2 d) ¿Los objetivos de la calidad tienen en cuenta los requisitos aplicables?			0
6.2 e) ¿Los objetivos del SGC son pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente?	10		
6.2 f) ¿Los objetivos del SGC son seguidos / revisados?			0
6.2 g) ¿Los objetivos del SGC se comunican a la organización?			0
6.2 h) ¿Los objetivos del SGC se actualizan (cuando aplique)?		5	
6.2 i) ¿Los objetivos del SGC están como información documentada?		5	
6.2 j) ¿Se llevan a cabo revisiones periódicas para asegurar que la política de calidad y objetivos de calidad se mantenga?			0
6.2 a) ¿La organización dispone de “que se va a hacer” para lograr los objetivos del SGC?		5	
6.2 b) ¿La organización dispone de “que recursos se necesitarán” para lograr los objetivos del SGC	10		
			0

6.2 c) ¿La organización dispone de “quién será el responsable” para lograr los objetivos del SGC?			
6.2 d) ¿La organización tiene determinado “cuando se terminarán los objetivos” (plazo)?		5	
6.2 e) ¿La organización tiene determinado “como se evaluarán los resultados de los objetivos del SGC?”			0
<b>Planificación de los cambios</b>			
6.3 a) ¿Los cambios al SGC se desarrollan de manera planificada?			0
6.3 b) ¿La organización considera, para la planificación de los cambios, el propósito de estos y sus consecuencias potenciales?			0
6.3 c) ¿La organización, considera la integridad del SGC antes de realizar un cambio al mismo?		5	
6.3 d) ¿La organización, antes de realizar un cambio, considera la disponibilidad de recursos?			0
6.3 e) ¿La organización, considera antes de realizar un cambio, la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades?	10		
<b>Subtotal</b>	30	45	0
<b>Valor estructural: % Obtenido ((A+B+C) /230)</b>	33%		

<b>Requisitos ISO 9001:2015</b>			
<b>7.0 APOYO</b>			
<b>Recursos</b>	<b>Cumplimiento</b>		
	<b>C</b>	<b>NC</b>	<b>OP</b>
7.1 a) ¿La organización determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC?		5	
7.1 b) ¿La organización considera las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes antes de proporcionar estos?			0
7.1 c) ¿La organización determina y considera que se “necesita obtener de los proveedores externos”?			0
<b>Personas</b>			
7.2 a) ¿La organización determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz de su SGC, para la operación y control de los procesos?			0
<b>Infraestructura</b>			
7.2 b) ¿La organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus			0



procesos y así lograr la conformidad de los productos y servicios?			
<b>Ambiente para la operación de los procesos</b>			
7.2 c) ¿La organización determina, proporciona y mantiene un ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?			0
<b>Recursos de seguimiento y medición</b>			
7.3 a) ¿La organización determina y proporciona los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realiza seguimiento y medición de los procesos, productos, servicio?			0
7.3 b) ¿La organización se asegura que los recursos proporcionados son apropiados para el tipo de seguimiento y medición realizados?		5	
7.3 c) ¿La organización se asegura que los recursos se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua?			0
7.3 d) ¿La organización conserva la información documentada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son los idóneos?			0
7.4 a) ¿La organización calibra o verifica a intervalos planificados (o ambas) antes de su utilización, los equipos de medición?			0
<b>Trazabilidad de las mediciones</b>			

7.4 b) ¿Los equipos de medición son calibrados o verificados contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales?		5	
7.4 c) ¿Cuándo no existan tales patrones ¿se conserva como información documentada la base utilizada para la calibración o verificación?			0
7.4 d) ¿Los equipos de medición se identifican para determinar su estado? Evidencia buscada			0
7.4 e) ¿Los equipos de medición se protegen contra ajustes, daño o deterioro?		5	
7.4 f) La organización, determina las consecuencias del uso de un equipo de medición, cuando se detecta que el mismo no estaba apto para medir.		5	
7.4 g) ¿Cuándo la organización se percata que la medición fue realizada por un equipo no apto ¿toma las medidas necesarias para asegurar la fiabilidad de la información entregada?			0
<b>Conocimiento de la organización</b>			
7.5 a) ¿La organización determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y la conformidad de productos, servicios?			0
7.5 b) ¿La organización mantiene y pone a disposición estos conocimientos en la medida de lo necesario?			0

7.5 c) La organización ¿considera sus conocimientos actuales para abordar necesidades y tendencias?		5	
7.5 d) La organización, cuando llegan nuevas necesidades, tendencias o conocimientos ¿Determina como adquirir o acceder a estos nuevos conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas?			0
<b>Competencia</b>			
7.6 a) ¿La organización determina la competencia necesaria de las personas bajo su control, que realizan trabajos que afecta el desempeño y eficacia del SGC?			0
7.6 b) ¿La organización se asegura que estas personas sean competentes en educación, formación y experiencia apropiada?	10		
7.6 c) ¿c) Cuando sea aplicable ¿La organización toma acciones para adquirir la competencia necesaria?			0
7.6 d) ¿La organización evalúa la eficacia de las acciones tomadas?			0
7.6 e) ¿e) ¿La organización conserva la información documentada apropiada como evidencia de la competencia?			0
<b>Toma de conciencia</b>			

7.7 a) ¿La organización se asegura que las personas que realizan trabajos que afectan el desempeño y eficacia toma conciencia de la política del SGC?			0
7.7 b) ¿La organización se asegura que las personas que realizan trabajos que afectan el desempeño y eficacia tomen conciencia de los objetivos del SGC?			0
7.7 c) ¿La organización se asegura que las personas que realizan trabajos que afectan el desempeño y eficacia tomen conciencia sobre su contribución a la eficacia del SGC, incluido los beneficios de una mejora del desempeño?			0
7.7 d) ¿La organización se asegura que las personas que realizan trabajos que afectan el desempeño y eficacia, tomen conciencia sobre las implicancias en no cumplir los requisitos del SGC?			0
<b>Comunicación</b>			
7.8 a) ¿La organización determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC?			0
7.8 b) ¿La organización determina “que comunicar”?			0
7.8 c) ¿La organización determina “cuando comunicar”?		5	
7.8 d) ¿La organización determina “a quién comunicar”?		5	

7.8 e) ¿La organización determina “como comunicar”?			0
7.8 f) ¿La organización determina “quién comunica”?			0
7.8 g) La organización responde las comunicaciones de las partes interesadas?			0
7.8 h) ¿Se conserva información documentada como evidencia de las comunicaciones?			0
<b>información documentada</b>			
7.9 a) ¿El SGC de la organización incluye toda la información documentada solicitada por la norma certificada?		5	
7.9 b) ¿El SGC de la organización incluye la información documentada que está determinada como necesaria para la eficacia del SGC?		5	
7.9 c) ¿La organización al crear y actualizar la información documentada, se asegura que esta esté identificada y con descripción (título, fecha, autor, número de referencia)?		5	
7.9 d) ¿La organización al crear y actualizar la información documentada, se asegura del formato de esta (idioma, versión del software, graficas, tipo de soporte)?		5	
7.9 e) ¿La organización al crear y actualizar la información documentada, se asegura de la revisión y aprobación de estos?	10		
	10		

7.10 a) ¿La organización controla la información documentada?			
7.10 b) ¿La organización se asegura que la información documentada esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se requerirá?	10		
7.10 c) ¿La organización se asegura que la información documentada esté protegida adecuadamente?	10		
7.10 d) ¿La organización asegura la distribución, el acceso, la recuperación y el uso de la información documentada?	10		
7.10 e) ¿La organización almacena y preserva la legibilidad (y uso no intencionado) de la información documentada?	10		
<b>Subtotal</b>	70	60	0
<b>Valor estructural: % Obtenido ((A+B+C) /520)</b>	25%		

Requisitos ISO 9001:2015			
8.0. OPERACIÓN			
Planificación y control operacional	Cumplimiento		
	C	NC	OP
8.1 a) ¿Se planifican los procesos y se llevan a cabo de forma controlada? Dicha planificación debe incluir: a)		5	

Determinar los requisitos de los productos y servicios, b) los criterios de aceptación c) la identificación de los requisitos para lograr la conformidad d) la implementación del control de los procesos e) la información documentada para: 1.- Contar con evidencia para demostrar conformidad con los requisitos.			
8.1 b) ¿Cómo se controlan los cambios planificados y las consecuencias de cambios no previstos?			0
8.1 c) ¿Cómo se aseguran de que cuenta con recursos físicos y humanos conforme a los requisitos del cliente, legales y otros?	10		
8.2 b) ¿Cómo se trata y documenta la retroalimentación y las quejas del Cliente?			
<b>Requisitos para los productos y servicios</b>			
8.2 a) ¿Cómo se definen los requisitos del Cliente y legales y se analiza la capacidad para cumplirlos?	10		
8.2 b) ¿Cómo se controla el cumplimiento de los requisitos del Cliente y legales?	10		
8.2 c) ¿Cuál es el proceso para analizar, planificar y controlar cambios en requisitos del Cliente?			0
<b>Diseño</b>			
		5	

8.3.1 ¿Se identifican y documentan formalmente las especificaciones de los requisitos que debe cumplir un diseño?

8.3.2 ¿Se han definido las responsabilidades y recursos para cada etapa del proceso de diseño y desarrollo?			0
8.3.3 ¿El diseño se alimenta de un diseño similar comprobado (si existiera) o se consideran requisitos legales/reglamentarios/ normas comprometidas por la organización y de la consideración de las consecuencias potenciales de fallos?			0
8.3.4 ¿Se controla y verifica el proceso de diseño para asegurar que se cumplan los requisitos especificados?			0
8.3.5 ¿Se asegura que la salida de diseño cumpla con los requisitos especificados?			0
8.3.6 ¿Se ejecutan procedimientos para identificación, documentación y revisión y aprobación adecuadas de todos los cambios y modificaciones a los diseños?			0
<b>Control de los procesos, productos y servicios contratados externamente</b>			
8.4 a) ¿Cuáles son los criterios para determinar los proveedores de productos y servicios que necesitan seguimiento y evaluación del desempeño?			0
			0



8.4 a) ¿Cómo verifican el cumplimiento de requisitos de un proveedor que presta un servicio y de otro que ejecuta un proceso totalmente tercerizado, cuando impacta en la operación?

8.4 b) ¿Cómo se verifica lo recibido vs. lo pedido en la recepción de productos?			0
8.4 c) ¿Se cuenta con todas Hojas de Seguridad actualizadas de los materiales y productos utilizados?			0
8.4 a) ¿Cómo comunican a proveedores los requisitos, la competencia necesaria, la forma de aceptación y la evaluación del desempeño			0
<b>Recursos</b>			
8.5 a) ¿Cómo se documentan las características del servicio a prestar, actividades a desempeñar y los resultados a alcanzar?	10		
8.5 b) ¿Cuáles son los recursos de seguimiento y medición para verificar que se cumplen los criterios para el control del proceso y de sus salidas?		5	
8.5 c) ¿Cómo se verifica que se han designado personas con las competencias y calificaciones necesarias?			0
8.5 e) ¿Qué actividades se ejecutan para liberar la entrega del servicio?			0

8.5 f) ¿Se realizan de forma efectiva actividades de mantenimiento?

5

8.5 a) ¿Cómo se verifica el resultado de las salidas del proceso?	10		
<b>Identificación y trazabilidad</b>			
8.5 b) ¿Alguna salida tiene requisito de trazabilidad? ¿Cómo se asegura la misma?			0
<b>Cliente</b>			
8.5 a) ¿Se cuenta con propiedad del Cliente o terceros en la operación? ¿Cómo se salvaguarda?			0
8.5 b) ¿Se han analizado riesgos de esta propiedad de terceros respecto al proceso u operación que se ejecuta?			0
<b>Identificación de productos</b>			
8.5 a) ¿Cómo se preservan los productos a la salida?			0
8.5 b) ¿Los procedimientos de embalaje e identificación de productos son suficientes para preservar la calidad y asegurar la trazabilidad del producto? ¿Se cumplen?			0
<b>Posentrega</b>			
8.5 a) ¿Posteriormente a la entrega, ¿cómo se obtiene retroalimentación del cliente?			0
8.5 b) ¿Existen requisitos de garantía?			0

<b>Control de cambios</b>			
8.5 a) ¿Cómo se evalúan los cambios?			0
8.5 b) ¿Quién autoriza los cambios?	10		
8.5 c) ¿Cómo se registra y da seguimiento a las acciones resultantes?	10		
<b>Liberación de los productos y servicios</b>			
8.6 a) ¿Cómo se libera el producto o servicio para el cliente?			0
8.6 c) ¿Dónde queda registrada la liberación?		5	
<b>Control de salidas no conformes</b>			
8.7 a) ¿Cómo se identifican y tratan en el sector o proceso las salidas no conformes?		5	
8.7 b) ¿Cómo se documenta la no conformidad y las acciones?		5	
8.7 c) ¿Se documenta su aceptación y liberación cuando así se defina		5	
<b>Subtotal</b>	100	40	0
<b>Valor estructural: % Obtenido ((A+B+C) /390)</b>	36%		

<b>Requisitos ISO 9001:2015</b>			
<b>9.0. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</b>			
<b>Parámetros de medición</b>	<b>Cumplimiento</b>		
	<b>C</b>	<b>NC</b>	<b>OP</b>
9.1 a) ¿Está determinado lo que necesita seguimiento en el proceso, el método, la frecuencia y los parámetros?			0
9.1 b) ¿Está determinado cuándo se deben analizar y evaluar los resultados de la medición?			0
9.1 c) ¿Se conserva información documentada como evidencia de los resultados?		5	
9.1 d) ¿Se cumplen los procedimientos y programas de inspecciones, se mantienen registros y se toma acción con base en los resultados?			0
9.1 e) ¿Se ejecuta el cronograma de Visitas Gerenciales, se llevan registros y se tienen planes de acción con base en el resultado?		5	
9.1 f) ¿Existe un cronograma de actividades actualizado anualmente para la ejecución de las actividades de Salud Ocupacional y se verifica su cumplimiento?			0
9.1 a) ¿Se lleva a cabo la Evaluación de Satisfacción del Cliente?	10		

9.1 b) ¿Está determinado el proceso para evaluar el cumplimiento de Requisitos Legales y otros requisitos y la frecuencia de evaluación?			0
9.1 c) ¿Se conserva información documentada como evidencia de los resultados?		5	
9.1.3 c) ¿Se lleva a cabo el análisis y la evaluación:			0
9.1 a) ¿De la conformidad de los servicios (o productos)?			0
9.1 b) ¿Del grado de Satisfacción del Cliente?		5	
9.1 c) ¿Del desempeño y eficacia del SGI y su necesidad de mejora?			0
9.1 d) ¿De la eficacia de acciones para abordar riesgos y oport?			0
9.1 e) ¿Del desempeño de los proveedores externos?			0
9.2 ¿Se cuenta con disponibilidad de recursos adecuados y personal calificado para las Auditorías Internas?		5	
9.2 a) ¿Para definir el plan de auditoría se tienen en cuenta			0
9.2 b) ¿Se documentan las no conformidades detectadas en las auditorías internas?			0
9.2 c) ¿Existen medidas correctivas para abordar dichas no conformidades?			0
<b>Subtotal</b>	10	25	0

<b>Valor estructural: % Obtenido ((A+B+C) /190)</b>	18%
---	-----

<b>Requisitos ISO 9001:2015</b>			
<b>10. MEJORA</b>			
<b>Oportunidades</b>	<b>Cumplimiento</b>		
	<b>CT</b>	<b>NC</b>	<b>OP</b>
10.1 a) ¿Se determinan las oportunidades de mejora e implementan las acciones?		5	
10.1 a) Lograr los resultados previstos por el SGI?			0
10.1 b) Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos considerando necesidades y expectativas futuras?		5	
10.1 b) ¿Se establecen planes y ejecutan acciones para mejorar el desempeño y eficacia del SGI?			0
10.2 a) ¿Se toma acción relativa a las no conformidades, incluidas las quejas?		5	
10.2 b) ¿Se evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de no conformidades para evitar su recurrencia?	10		
10.2 c) ¿Se reportan e investigan eficazmente los accidentes e incidentes?			0
10.2 d) ¿Se evalúan acciones para que no vuelvan a ocurrir en otra parte?		5	

10.2 e) ¿Se implementan las acciones y verifica su eficacia?			0
10.3 a) ¿Se mejora continuamente la adecuación y eficacia del SGI?		5	
<b>Subtotal</b>	10	25	0
<b>Valor estructural: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>	35%		

*ANEXO 2: Matriz Partes Interesadas*


<b>MATRÍZ DE PARTES INTERESADAS</b>			
<b>PARTES INTERESADAS</b>	<b>ENTORNO</b>	<b>NECESIDADES</b>	<b>ESTABLECIMIENTO EN EL MODELO DE GESTIÓN</b>
<b>Gerente</b>	Interno	Establecer planes estratégicos para que aumenten la línea de producción y la rentabilidad de la empresa	Mediante la documentación y las fichas técnicas se controla el aumento de la producción
<b>Personal</b>	Interno	Mejorar el ambiente laboral	Llevar a cabo el cumplimiento del reglamento interno
		Pago de roles a tiempo	Supervisar que los roles de pago se efectúen a tiempo.
		Mejorar los conocimientos del personal para lograr los objetivos alcanzados de producción a su vez realizar trabajos bien hechos	Capacitar al personal de las diferentes áreas para obtener una mejor productividad.
		Facilitar los Equipo de Protección Personal	Explicar al personal el uso preventivo del EPP
<b>Cliente</b>	Interno	Generar mejores promociones	Revisarlos costos de producción



		Satisfacer al cliente con los productos que tienen que ser fiable, eficiente, y buena calidad.	Constatar que los clientes queden satisfechos con el producto.
		Buena atención al cliente antes y después de la compra	Mejorar el servicio al cliente capacitando al personal de ventas
<b>Proveedor</b>	Externo	El suministro de materia prima que cumplan con los estándares de calidad	Realizar un contrato para la revisión antes de ser recibida.
		Entregas de materia prima a tiempo	Realizar registros de entrega de materia prima
<b>Competencia</b>	Externo	Poner en práctica el estudio de mercado del mismo producto para la verificación de los precios y cumplir con los estándares de calidad	Dar un plan estratégico para mejorar la rentabilidad de la empresa
<b>Comunidad</b>	Externo	Evitar la contaminación para no causar molestias a la comunidad, de tal manera cuidar el medio ambiente	Actuar con un plan de prevención del cuidado del medio ambiente

<b>Entidades Gubernamentales</b>	Externo	Realizar los pagos a las diferentes instituciones financieras y también cumpliendo con los permisos legales	Cumplimiento de las políticas legales
--------------------------------------	---------	---	---------------------------------------

Anexo 3: Caracterización de procesos

		EMPRESA TEXTIL EXPOARTE LATINO		Código: EAL-GEG-1	
				Versión:	1
CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS					
<b>Elaborado por:</b>	Elka Jaramillo		<b>Revisado por:</b>	Jairo Males	
<b>Responsables:</b>			<b>Participantes:</b>		
<b>PROCESO:</b>	Gerencia				
<b>OBJETIVO:</b>	Asegure la mejora de procesos directamente mediante la distribución y gestión de recursos de una manera que garantice el cumplimiento de las empresas con los suministros que necesitan para operar				
<b>ALCANCE</b>	Se empieza en la identificación de los recursos hasta su servicio.				
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>CICLO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>
Clientes	*Lista de materiales *Requerimientos legales *Informes financieros	P	Formular la estrategia a seguir en el desarrollo de nuevos productos y su posterior introducción al mercado.	*Adquisición de los materiales *Formalizar los requisitos legales *Informes financieros fijados por la empresa	Producción
		H	Resolver asuntos legales de la empresa.		
		V	Formular la estrategia en el desarrollo de nuevos productos y aumentar la línea de producción.		
		A	Garantizar que la operación de la empresa se ejecute de manera óptima para maximizar las ganancias		
<b>INDICADORES</b>	- Adquisición de materiales - Índice de crecimiento				
<b>RECURSOS</b>	- Computadora - Artículos de oficina - Estado financiero				
<b>RIESGOS</b>	- No realizar estrategias para el incremento financiero de la empresa - No cumplir con las normas legales - No tener una visión de mejora para la empresa				
<b>DOCUMENTOS Y RESGISTROS</b>	<b>Documento</b>			<b>Código</b>	
	- Proceso de competencia			EAL-PC-1	
<b>ARCHIVOS</b>	- Estados financieros - Fichas de producción - Registros de lista de materiales - Ordenes de pedidos				
<b>SIGNIFICADOS</b>	P: Planificar H: Hacer				

V: Verificar  
A: Actuar

Código: EAL-GEA-2




**EMPRESA TEXTIL EXPOARTE LATINO**


**Versión:** 1

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS**


<b>Elaborado por:</b>	Elka Jaramillo		<b>Revisado por:</b>	Jairo Males	
<b>Responsables:</b>			<b>Participantes:</b>		
<b>PROCESO:</b>	Atención al cliente				
<b>OBJETIVO:</b>	Acordar con el cliente los detalles del diseño Cree modelos para ejecutar y trabaje para realizarlos con todas las calidades posibles para evitar quejas.				
<b>ALCANCE</b>	Se pretende que todos los clientes de la empresa queden satisfechos con este proceso.				
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>CICLO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>
Organizaciones externas	*Características de las prendas *Logotipos	P	Proponer el mejor esquema de diseño que cumpla con los requisitos, Requerimientos del cliente.	Producto terminado	Bodega
		H	Envíe el formulario para acordar los detalles Producción de ropa en general.		
		V	Verificar que el producto terminado cumpla con Demanda del cliente.		
		A	Corregir un producto que al cliente no le gusta en cuanto a calidad		
<b>INDICADORES</b>	- % de clientes satisfechos				
<b>RECURSOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Computadora</li> <li>- Artículos de oficina</li> <li>- Teléfono</li> <li>- Celular</li> </ul>				
<b>RIESGOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los clientes no están satisfechos con el producto</li> <li>- Debido al precio, no se pudo llegar a un consenso de diseño</li> </ul>				

<b>DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	<b>Documento</b>	<b>Código</b>
	- Aprobación de muestra	EAL-AM-1
<b>ARCHIVOS</b>	- Registro de reclamos	


	<b>EMPRESA TEXTIL EXPOARTE LATINO</b>				<b>Código: EAL-GOD-1</b>
					<b>Versión: 1</b>
<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>					
<b>Elaborado por:</b>	Elka Jaramillo		<b>Revisado por:</b>	Jairo Males	
<b>Responsables:</b>			<b>Participantes:</b>		
<b>PROCESO:</b>	Diseño				
<b>OBJETIVO:</b>	Diseñar prendas con ideas que satisfagan las necesidades del cliente en un contexto global y actual.				
<b>ALCANCE</b>	El proceso comienza desde que se recibe el pedido hasta que el área de fabricación recibe la muestras.				
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>CICLO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>
Gerente	* Muestras del patrón * Software de diseño	P	Recibir pedidos de clientes Analizar las tendencias actuales de la moda	Fichas de diseño de las prendas -Ficha de diseño de patrón - -	corte
		H	Hacer lista de diseños de ropa. Elige entre una variedad de colores, materiales y suministros		
		V	Valoración de diseño de las prendas de vestir		
		A	tomar acción correctiva		
<b>INDICADORES</b>	- Eficiencia del trabajador en diseño				
<b>RECURSOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Computadora</li> <li>- Software de diseño</li> <li>- Artículos de oficina</li> </ul>				
<b>RIESGOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño de patrones inadecuado</li> <li>- El diseño no se ajusta a las tallas correspondientes</li> </ul>				

	- No tener suficientes suministros para imprimir los diseños				
<b>DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	<b>Documento</b>			<b>Código</b>	
	- Procedimiento de diseño			EAL-PD-1	
<b>ARCHIVOS</b>	- Registro de tallas y medidas				
	- Inspección de diseño				
	<b>EMPRESA TEXTIL EXPOARTE LATINO</b>			<b>Código:</b>	EAL-GOC-2
				<b>Versión:</b>	1
<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>					
<b>Elaborado por:</b>	Elka Jaramillo		<b>Revisado por:</b>	Jairo Males	
<b>Responsables:</b>			<b>Participantes:</b>		
<b>PROCESO:</b>	Corte				
<b>OBJETIVO:</b>	Proceder al corte de los diferentes provistos en el área de diseño para lograr un acabado adecuado.				
<b>ALCANCE</b>	Recibir el modelo y enviar el paquete cortado al área de fabricación son los primeros pasos del proceso.				
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>CICLO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>
diseñador	* Ingreso de telas * Patrones	P	Adquirir los materiales y máquinas de corte. Recibir los patrones del área de diseño	*Patrones cortados, ordenados según la talla	Confección
		H	Organizar los diferentes patrones de tela por pacas según el color, talla, medidas		
		V	Verificar que los cortes de la tela se realicen sin desperdiciar la materia prima		
		A	Acciones para evitar errores en el corte		
<b>INDICADORES</b>	- Eficiencia del operario				
<b>RECURSOS</b>	- Cortadora - Tizas - Moldes				
<b>RIESGOS</b>	- Mal uso de la máquina de corte - Error al cortar por no estar bien ordenado - Poca experiencia del operario				

<b>DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	<b>Documento</b>	<b>Código</b>
	Procedimiento de corte de patrones	EAL-PCP-1
<b>ARCHIVOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro de materia prima de corte dañados</li> <li>- Ficha técnica de ordenamiento de corte</li> </ul>	

		<b>EMPRESA TEXTIL EXPOARTE LATINO</b>			<b>Código: EAL-GOC-3</b>
<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>					
<b>Elaborado por:</b>	Elka Jaramillo		<b>Revisado por:</b>	Jairo Males	
<b>Responsables:</b>			<b>Participantes:</b>		
<b>PROCESO:</b>	Confección				
<b>OBJETIVO:</b>	Realizar acuerdo con las especificaciones diseñadas para los clientes, se producen diferentes estilos de prendas.				
<b>ALCANCE</b>	El procedimiento inicia con la entrega de las piezas cortadas y concluye con la entrega de las prendas terminadas.				
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>CICLO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>
Corte de prenda	* Piezas de las diferentes prendas	P	Adquirir las piezas del área de corte Tener los instrumentos adecuados para la confección.	-chompas impermeables confeccionadas -	Control de calidad
		H	Realizar el ensamble de las diferentes piezas a confeccionar.		
		V	Examinar que la ropa cumpla con los estándares de calidad observando los productos.		
		A	Devolver las prendas en caso de tener algún defecto para no provocar la insatisfacción del cliente.		
<b>INDICADORES</b>	- Eficiencia de producción de la prenda				
<b>RECURSOS</b>	- Máquinas de coser				

	- Materiales para la confección (hilos, tela, cierres, agujas, tijera)	
<b>RIESGOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mal uso de las maquina</li> <li>- Prendas defectuosas</li> <li>- Mala aplicación de la ergonomía</li> </ul>	
<b>DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	<b>Documento</b>	<b>Código</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento de cocido</li> <li>- Procedimiento de producto en proceso</li> </ul>	EAL-PC-1 EAL-PPP-2
<b>ARCHIVOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro de materiales</li> <li>- Registro diario de prendas</li> </ul>	

	<b>EMPRESA TEXTIL EXPOARTE LATINO</b>				<b>Código:</b> EAL-GOCC-4
					<b>Versión:</b> 1
<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>					
<b>Elaborado por:</b>	Elka Jaramillo		<b>Revisado por:</b>	Jairo Males	
<b>Responsables:</b>			<b>Participantes:</b>		
<b>PROCESO:</b>	Control de Calidad				
<b>OBJETIVO:</b>	Para elaborar un producto de alta calidad que este a la altura de las expectativas del cliente se examinan los diversos detalle y acabados que deben poseer las prendas.				
<b>ALCANCE</b>	El procedimiento comienza desde la entrega de la ropa y continúa hasta su entrega en el área de embalaje.				
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>CICLO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>
*área de diseño *área de Corte *área confección	* Prendas confeccionada *Fichas técnicas	P	Aceptar las ´prendas confeccionadas según la ficha técnica en donde especifica el modelo y talla.	*Check list de las prendas defectuosas * Check list de las prendas a etiquetar y empacar	*área de empaque
		H	Controlar que las prendas estén bien confeccionadas a su vez cumplir con los requisitos de calidad de los productos.		
		V	Verificar las prenda defectuosas y conformes	-	



		A	Si hay algún problema con alguna prenda actúe de inmediato		
<b>INDICADORES</b>	- Numero de prendas sin algún defecto alguno				
<b>RECURSOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Computadora</li> <li>- Artículos de oficina</li> <li>- Sello de la empresa</li> <li>- Mesa de control de las prendas</li> </ul>				
<b>RIESGOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pérdida del registro de ropas confeccionadas y defectuosas</li> <li>- La producción de bienes sin realizar control de calidad</li> </ul>				
<b>DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	<b>Documento</b>		<b>Código</b>		
	- Procedimiento de control de calidad		EAL-PCL-1		
<b>ARCHIVOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro técnico de la materia prima</li> <li>- Orden de producción</li> <li>- Formato de materias primas</li> <li>- Formato de diseño</li> <li>- Formato para el corte</li> <li>- Formato de costura</li> <li>- Formato de orden de producción</li> <li>- Formato de especificaciones técnicas de la tela</li> </ul>				




## EMPRESA TEXTIL EXPOARTE LATINO

Versión: 1

## CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

<b>Elaborado por:</b>	Elka Jaramillo		<b>Revisado por:</b>	Jairo Males	
<b>Responsables:</b>			<b>Participantes:</b>		
<b>PROCESO:</b>	Empaquetado				
<b>OBJETIVO:</b>	Hacer el empaquetado de las prendas desde el inicio mediante bolsas, que salvaguardará su contenido mientras esté almacenado hasta su posterior entrega al cliente.				
<b>ALCANCE</b>	El trámite comienza desde que se recibe la ropa y continúa hasta su entrega en el almacén para su venta.				
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>CICLO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>
Control de calidad	*Insumos de empaquetado	P	Anticipar las fundas de plástico para el empaquetado.	*Chompas impermeables empaquetadas individual y lotes * Distribución a los diferentes clientes -	*Bodega *Local de venta
		H	Empaquetar según las tallas Poner las fundas plásticas para los productos individuales y en lotes. Trasladas al almacén de ventas. Enviar a los pedidos más alto		
		V	Verificar que las prendas estén correctamente empaquetadas según la talla y cliente.		
		A	Realizar acciones preventivas para no tener errores		
<b>INDICADORES</b>	- Capacidad del operario				
<b>RECURSOS</b>	- Adhesivos - Fundas plásticas en diferentes tamaños				

<b>RIESGOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ropa no inspeccionada que fue entregada</li> <li>- Falta de materia de embalaje para la ropa</li> </ul>	
<b>DOCUMENTOS Y RESGISTROS</b>	<b>Documento</b>	<b>Código</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento de empaquetado</li> </ul>	EAL-PE-1
<b>ARCHIVOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ficha de productos empaquetados</li> <li>- Orden de producción</li> </ul>	

	<b>EMPRESA TEXTIL EXPOARTE LATINO</b>			<b>Código</b>	<b>EAL-GAC-1</b>
				<b>Versión:</b>	1
<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>					
<b>Elaborado por:</b>	Elka Jaramillo		<b>Revisado por:</b>	Jairo Males	
<b>Responsables:</b>			<b>Participantes:</b>		
<b>PROCESO:</b>	Contabilidad				
<b>OBJETIVO:</b>	Realizar evaluaciones y registros para todas las operaciones, los estados financieros para lograr el crecimiento de la empresa.				
<b>ALCANCE</b>	Comienza desde el momento en que asigna recursos para su transformación de la materia prima, además las declaraciones a las instituciones legales establecidas por la ley.				
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>CICLO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>
*Operarios *Clientes	*Roles de pago *Facturas	P	Planificar la gestión contable para aumentar la rentabilidad de la empresa	*Roles de pago *Pago a las instituciones legales	*Trabajadores *Declaraciones
		H	Estar pendiente de los estados financieros y las conciliaciones bancarias.		
		V	Verificar los diferentes roles de pago a los operarios y demás administrativo y las operaciones en el SRI	-	

		A	Revisar la hoja de trabajo contable en caso de no cuadrar los diferentes estados financieros		
<b>INDICADORES</b>	- Flujo de caja				
<b>RECURSOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Microsoft Excel</li> <li>- Programa contable</li> </ul>				
<b>RIESGOS</b>	- Errores en el balance general				
<b>DOCUMENTOS Y RESGISTROS</b>	<b>Documento</b>				<b>Código</b>
	- Procedimiento de trámites legales				EAL-PTL-1
<b>ARCHIVOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registros de libro diario</li> <li>- Facturas</li> <li>- Rol de pagos</li> <li>- Formularios del SRI</li> </ul>				



## EMPRESA TEXTIL EXPOARTE LATINO


Versión: 1

## CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

<b>Elaborado por:</b>	Elka Jaramillo	<b>Revisado por:</b>	Jairo Males		
<b>Responsables:</b>		<b>Participantes:</b>			
<b>PROCESO:</b>	Comercialización				
<b>OBJETIVO:</b>	Comercializar los productos vendiendo las prendas de la empresa para obtener ingresos a su favor.				
<b>ALCANCE</b>	El procedimiento comienza con la recepción de la prenda en el almacén y finaliza con el envío del artículo al cliente.				
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>CICLO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>
*Producción *Gerencia	*Productos *Facturas *Contratos	P	Los canales de distribución directa de la empresa como los almacenes, proporcionan planificación de marketing y fijación de precios para los distintos tipos de ropa que vende	*Venta de la prenda *Entrega de las prendas al cliente	*Local Comercial * Cliente final
		H	Venta de prendas a través del local comercial de la empresa. Entregar las prendas a los clientes a tiempo		
		V	Comprobar que las entregas de los pedidos se realicen a tiempo a los distintos clientes y que el local comercial esté siempre abastecido		
		A	Acción correctiva si hay algún retraso en el pedido		
<b>INDICADORES</b>	- Preferencia del producto				
<b>RECURSOS</b>	- Computadora - Internet - Artículos de oficina				
<b>RIESGOS</b>	- El cliente que compra al por mayor y paga a crédito no cancele su pedido. El producto no satisface las necesidades del cliente.				

<b>DOCUMENTOS Y RESGISTROS</b>	<b>Documento</b>	<b>Código</b>
	- Procedimientos de ventas	EAL-PV-1
<b>ARCHIVOS</b>	- Registro de ventas - Facturas	

Anexo 4: Ficha de indicadores

		<b>EMPRESA TEXTIL</b> <b>EXPOARTE LATINO</b>			<b>FICHA DE INDICADORES DE PROCESO</b>	
<b>Proceso:</b> Gerencia		<b>Código:</b> EAL-FIP-1		<b>Versión:</b> 01		
<b>Elaborado por:</b> Elka Jaramillo		<b>Revisado por:</b> Jairo Males				
<b>INDICADOR:</b> Adquisición de materiales		<b>DESCRIPCIÓN:</b> Este indicador mide la capacidad de la empresa para asegurarse los recursos necesarios para satisfacer sus necesidades operativas diarias.				
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>						
$Adquisición = \frac{Adq. \text{realizadas}}{Adq. \text{programadas}} * 100\%$						
<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>NUMERADOR</b>	<b>DENOMINADOR</b>	<b>REFERENCIA</b>		
Porcentaje	Anual	Ada. realizadas	Adq. programadas	Gerencia		
<b>VALORACIÓN</b>						
Excelente		Bueno		Malo		
<b>OBSERVACIONES</b>						
<b>Responsable de la Medición</b>				<b>Responsable del Procesos</b>		



**EMPRESA TEXTIL  
EXPOARTE LATINO**

**FICHA DE INDICADORES**

<b>Proceso:</b> Gerencia	<b>Código:</b> EAL-FIP-2	<b>Versión:</b> 01		
<b>Elaborado por:</b>	Elka Jaramillo	<b>Revisado por:</b> Jairo Males		
<b>INDICADOR:</b>	Índice de crecimiento	<b>DEFINICIÓN:</b> Este indicador se lo realiza para verificar la tasa de crecimiento de las ventas el cual permite a la empresa tomar decisiones basadas en datos.		
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>				
$\text{Índice de crecimiento} = \frac{\text{índice de crecimientoA} + \text{índice de crecimientoB} + \text{índice de crecimientoC}}{\text{número total de periodos}} * 100\%$				
<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>NUMERADOR</b>	<b>DENOMINADOR</b>	<b>REFERENCIA</b>
Porcentaje	Anual	Índice de crecimiento A+B+C	Número total de periodos	Gerencia
<b>VALORACIÓN</b>				
Excelente	Bueno		Malo	
<b>OBSERVACIONES</b>				
<b>Responsable de la Medición</b>			<b>Responsable del Procesos</b>	
Base			meta	





EMPRESA TEXTIL  
EXPOARTE LATINO

FICHA DE INDICADORES

<b>Proceso:</b> Atención al cliente		<b>Código:</b> EAL-FIP-3		<b>Versión:</b> 01	
<b>Elaborado por:</b> Elka Jaramillo		<b>Revisado por:</b> Jairo Males			
<b>INDICADOR:</b> % de cliente satisfecho		<b>DEFINICIÓN:</b> Calcula la proporción de clientes que están contentos con los servicios que han recibido.			
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>					
$\text{cliente satisfecho} = 1 - \frac{\text{total de clientes insatisfechos}}{\text{total de cliente}} * 100\%$					
<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>NUMERADOR</b>	<b>DENOMINADOR</b>	<b>REFERENCIA</b>	
Porcentaje	mensual	Clientes insatisfechos	clientes	Administración	
<b>VALORACIÓN</b>					
Excelente		Bueno		Malo	
<b>OBSERVACIONES</b>					
<b>Responsable de la Medición</b>			<b>Responsable del Procesos</b>		



**EMPRESA TEXTIL FICHA DE INDICADORES**  
**EXPOARTE LATINO**

<b>Proceso:</b> Diseño	<b>Código:</b> EAL-FIP-4	<b>Versión:</b> 01
<b>Elaborado por:</b> Elka Jaramillo	<b>Revisado por:</b> Jairo Males	
<b>INDICADOR:</b> Eficiencia del trabajador en diseño	<b>DEFINICIÓN:</b> El indicar mide la capacidad del trabajador de cuantas prendas ingresan para ser sacadas los patrones del plan diario de producción y su ves conseguir los objetivos	

**FÓRMULA DE CÁLCULO**

$$\text{eficiencia} = \frac{\frac{\text{resultado alcanzado}}{\text{costo real}} * \text{tiempo invertido}}{\frac{\text{resultado esperado}}{\text{costo etimado}} * \text{tiempo imprevisto}} * 100\%$$

<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>NUMERADOR</b>	<b>DENOMINADOR</b>	<b>REFERENCIA</b>
Porcentaje	mensual	Numero de resultados invertidos	Números de resultados imprevistos	Gerencia

**VALORACIÓN**

Excelente	Bueno	Malo
-----------	-------	------

**OBSERVACIONES**

<b>Responsable de la Medición</b>	<b>Responsable del Procesos</b>



**EMPRESA TEXTIL FICHA DE INDICADORES**  
**EXPOARTE LATINO**

<b>Proceso:</b> Corte	<b>Código:</b> EAL-FIP-5	<b>Versión:</b> 01		
<b>Elaborado por:</b> Elka Jaramillo	<b>Revisado por:</b> Jairo Males			
<b>INDICADOR:</b> Eficiencia del operario	<b>DEFINICIÓN:</b> El indicar mide la eficiencia del operario realiza trabajos en el tiempo esperado.			
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>				
$eficiencia = \frac{horas\ facturadas}{horas\ trabajadas} * 100\ %$				
<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>NUMERADOR</b>	<b>DENOMINADOR</b>	<b>REFERENCIA</b>
Porcentaje	mensual	Horas facturadas	Horas trabajadas	Gerencia
<b>VALORACIÓN</b>				
Excelente	Bueno		Malo	
<b>OBSERVACIONES</b>				
<b>Responsable de la Medición</b>			<b>Responsable del Procesos</b>	



**EMPRESA TEXTIL  
EXPOARTE LATINO**

**FICHA DE INDICADORES**

<b>Proceso:</b> Confección		<b>Código:</b> EAL-FIP-6		<b>Versión:</b> 01	
<b>Elaborado por:</b> Elka Jaramillo			<b>Revisado por:</b> Jairo Males		
<b>INDICADOR:</b> Eficiencia de producción de la prenda			<b>DEFINICIÓN:</b> El indicar Eficiencia de producción de la prenda		
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>					
$eficiencia\ de\ producción = \frac{tasa\ real\ de\ producción\ real}{tasa\ de\ producción\ estandar} * 100\%$					
<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>NUMERADOR</b>	<b>DENOMINADOR</b>	<b>REFERENCIA</b>	
Porcentaje	mensual	Numero de prendas producidas	Numeradas de prendas planificadas	Gerencia	
<b>VALORACIÓN</b>					
Excelente		Bueno		Malo	
<b>OBSERVACIONES</b>					
<b>Responsable de la Medición</b>			<b>Responsable del Procesos</b>		



**EMPRESA TEXTIL  
EXPOARTE LATINO**

**FICHA DE INDICADORES**

**Proceso:** Control de calidad

**Código:** EAL-FIP-7

**Versión:** 01

**Elaborado por:** Elka Jaramillo

**Revisado por:** Jairo Males

**INDICADOR:** Numero de prendas sin algún defecto alguno

**DEFINICIÓN:** En este indicador podemos analizar las prendas defectuosas de la producción

**FÓRMULA DE CÁLCULO**

$$\text{número de productos defectuosos} = \frac{\text{número de prendas defectuosas}}{\text{número de prendas producidas}} * 100 \%$$

<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>NUMERADOR</b>	<b>DENOMINADOR</b>	<b>REFERENCIA</b>
Porcentaje	turno	Prendas defectuosas	Prendas producidas	Control de calidad

**VALORACIÓN**

Excelente

Bueno

Malo

**OBSERVACIONES**

**Responsable de la Medición**

**Responsable del Procesos**



**EMPRESA TEXTIL  
EXPOARTE LATINO**

**FICHA DE INDICADORES**

<b>Proceso:</b> Empaquetado		<b>Código:</b> EAL-FIP-8		<b>Versión:</b> 01	
<b>Elaborado por:</b> Elka Jaramillo			<b>Revisado por:</b> Jairo Males		
<b>INDICADOR:</b> Capacidad del operario			<b>DEFINICIÓN:</b> En este indicador podemos analizar las prendas defectuosas de la producción		
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>					
$eficiencia = \frac{producción\ real}{capacidad\ efectiva} * 100\%$					
<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>NUMERADOR</b>	<b>DENOMINADOR</b>	<b>REFERENCIA</b>	
Porcentaje	turno	Número de producción real	Numeradas de capacidad efectiva	Control de calidad	
<b>VALORACIÓN</b>					
Excelente		Bueno		Malo	
<b>OBSERVACIONES</b>					
<b>Responsable de la Medición</b>			<b>Responsable del Procesos</b>		



**EMPRESA TEXTIL  
EXPOARTE LATINO**

**FICHA DE INDICADORES**

<b>Proceso:</b> Contabilidad		<b>Código:</b> EAL-FIP-9		<b>Versión:</b> 01	
<b>Elaborado por:</b> Elka Jaramillo			<b>Revisado por:</b> Jairo Males		
<b>INDICADOR:</b> Flujo de caja			<b>DEFINICIÓN:</b> En este indicador se obtiene la acumulación neta de activos líquidos en un periodo de tiempo.		
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>					
<i>flujo de caja = beneficio neto + amortización + provisiones + cta por pagar – cta por cobrar</i>					
<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>NUMERADOR</b>	<b>DENOMINADOR</b>	<b>REFERENCIA</b>	
unidad	Anual	Activos	pasivos	Asiste contable	
<b>VALORACIÓN</b>					
Excelente		Bueno		Malo	
<b>OBSERVACIONES</b>					
<b>Responsable de la Medición</b>			<b>Responsable del Procesos</b>		



**EMPRESA TEXTIL  
EXPOARTE LATINO**

**FICHA DE INDICADORES**

**Proceso:** Comercialización      **Código:** EAL-FIP-10      **Versión:** 01

**Elaborado por:** Elka Jaramillo      **Revisado por:** Jairo Males

**INDICADOR:** Preferencia del producto      **DEFINICIÓN:** Podemos utilizar este indicador para medir los registros del mercado observando el comportamiento del cliente.

**FÓRMULA DE CÁLCULO**

$$aceptación = \frac{\text{número de ventas totales}}{\text{número de devoluciones}}$$

UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	NUMERADOR	DENOMINADOR	REFERENCIA
unidad	Mensual	Ventas totales	Ventas devoluciones	Asiste contable

**VALORACIÓN**

Excelente		Bueno	Malo
-----------	--	-------	------

**OBSERVACIONES**

<b>Responsable de la Medición</b>		<b>Responsable del Procesos</b>



**ANEXO 5: Lista Maestra**

<b>LISTA MAESTRA</b>		
<b>PROCESOS</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Manual de procedimientos	MP-01	Representa al departamento de producción de las cuales se obtiene los datos de la empresa.
<b>FICHAS DE RPOCESOS</b>		
Ficha de gerente	EAL-GEG-1	Procesos contiene la identificación de los recursos hasta su servicio.
Ficha de atención al cliente	EAL-GEAC-2	Proceso hace referencia a la atención al cliente a sus quejas.
Ficha de diseño	EAL-GOD-1	Proceso de recibir un pedido diseñarlo y seguir con la producción.
Ficha de corte	EAL-GOC-2	Proceso de recepción el modelo y seguir con secuencia de producción.
Ficha de confección	EAL-GOC-3	Proceso de recepción de piezas cortadas dando por terminado el producto.

Ficha de Control de calidad	EAL-GOCC-4	Proceso de inspección del producto se llevando una documentación a su vez reportando lo satisfecho o no satisfecho del producto terminado.
Ficha de empaquetado	EAL-GOE-5	Proceso de embalaje de la prenda para su distribución.
Ficha de contabilidad	EAL-GAC-1	Proceso encargado de asignar recursos para la materia prima a su vez todo trámite legal.
Ficha de comercialización	EAL-GAC-2	Proceso de distribución a él diferente cliente.
<b>PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS</b>		
Procedimiento de competencia	EAL-PC-1	Detalla las estrategias formadas para la competencia de otras empresas.
Procedimiento de adquisición de compras	EAL-PAC-1	Detalla la recepción de materia prima para la producción de producto.
Procedimiento de ingreso y salida de producto de bodega	EAL-PPB-1	Detalla toda la información de los del ingreso de la materia prima y el producto terminado.

Procedimiento de diseño	EAL-PD-1	Detalla el inicio del producto diseñado a realizarse.
Procedimiento de corte de patrones	EAL-PCP-1	Detalla secuencia de la actividad para la elaboración del producto.
Procedimiento de cosido	EAL-PC-1	Detalla la continuación de la secuencia para el producto terminado.
Procedimiento para el producto que se fabrica	EAL-PPP-2	Detalla la actividad de darle los acabados a la prenda.
Procedimiento de aseguramiento de calidad	EAL-PCL-1	Detalla la actividad de revisión de las prendas.
Procedimiento de trámites legales	EAL-PTL-1	Detalla todos los formularios o trámite legales de la empresa e instituciones financiera.
Procedimientos de ventas	EAL-PV-1	Detalla las actividades de la distribución del producto a clientes.
<b>FICHA DE INDICADORES</b>		
Adquisición de materiales	EAL-FIP-1	Permite la evaluación la capacidad para obtener los recursos necesarios

Índice de crecimiento	EAL-FIP-2	Permite la verificar la tasa de crecimiento de las ventas
Porcentaje de cliente satisfecho	EAL-FIP-3	Calcula la proporción de clientes que están contentos con los servicios que han recibido.
Eficiencia del trabajador	EAL-FIP-4	Permite medir la capacidad del trabajador de cuantas prendas ingresan para ser sacadas los patrones
Eficiencia del operario	EAL-FIP-5	Permite medir la eficiencia del operario realiza trabajos en el tiempo esperado.
Eficiencia de producción de la prenda	EAL-FIP-6	Permite medir la eficiencia de producción de la prenda
Numero de prendas sin algún defecto alguno	EAL-FIP-7	Permite analizar las prendas defectuosas de la producción
Capacidad del operario	EAL-FIP-8	Permite medir las prendas defectuosas de la producción.
Flujo de caja	EAL-FIP-9	Permite obtener la acumulación neta de activos líquidos
Preferencia del producto	EAL-FIP-10	Permite medir los registros dentro del mercado a través de los consumidores

<b>FORMATOS</b>		
Ordenes de pedidos	EAL-OP-1	Este formato ayuda a tener los registros de los pedidos de la materia prima
Tabla de tallas y medidas	EAL-TTM-1	Formato se especifica la producción y la debida clasificación.
Formato de la orden de producción	EAL-FOP-1	Formato sirve para que no haya perdida de la producción y los pedidos sean entregado a tiempo.
Formato de inspección del diseño	EAL-FID-1	Formato sirve para que las prendas estén bien diseñadas
Formato de inspección para el corte	EAL-FIC-1	Formato sirve para que las piezas estén bien cortadas y no exista desperdicio de materia prima
Formato de inspección de costura	EAL-FIC-1	Formato sirve para no exista fallos en la costura de la prenda y no exista quejas de cliente

Formato para una inspección de una orden de fabricación	EAL-FIOP-1	Formato sirve para verificar si la producción coincide con los demás formatos de producción
Formato de especificaciones técnicas de la tela	EAL-FETT-1	Formato sirve para verificar si la tela este en un buen estado para ser corta y confeccionada
<b>REGISTROS</b>		
Registros de lista de materiales	EAL-RM-1	Registros que permiten saber le stock de materia prima
Registro de inspección de materia prima	EAL-RIPM-1	Formato sirve para que no haya perdida materia prima
Registro de reclamos	EAL-RPC-1	Registros que nos sirven para evidenciar los reclamos del cliente.
Registro de materia prima de corte dañados	EAL-RMPC-1	Registro que permite saber la perdida de materia prima.
Registro diario de prendas	EAL-RDP-1	Registro que permite saber si la producción aumenta o baja.
Registros de libro diario	EAL-RLD-1	Registro que permite saber la rentabilidad de la empresa.

Registro de ventas	EAL-RV-1	Registro que permite identificar que prendas son más adquiridas por el cliente y si la venta aumenta o baja.
<b>FICHAS</b>		
Fichas de producción	EAL-FP-1	Ficha que contiene el proceso de producción.
Ficha de diseño del patrón	EAL-FDP-1	Ficha que nos indica las características del diseño de los patrones para la prenda.
Ficha técnica de ordenamiento de corte	EAT-FTOC-1	Ficha que contienen las características y la cantidad de corte.
Ficha de productos empaquetados	EAT-FPE-1	Ficha contiene la cantidad de producto terminados listo para distribución para los clientes.

ANEXO 6: Manual de Funciones

<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>FUNCIONES DEL GERENTE</b>	
<b>Código:</b> EAL-MFG-1	<b>Versión:</b> 01
<b>1. IDENTIFICACIÓN</b>	
<b>Nombre del cargo:</b>	Gerente
<b>Jefe inmediato:</b>	Ninguno
<b>Supervisa:</b>	Todas las áreas de la empresa
<b>Ambiente:</b>	Oficina
<b>2. REQUISITOS ACADÉMICOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Grado académico</b>	<b>Experiencia</b>
Estudios Administración de tercero o cuarto nivel y Dirección de Empresas o Ingeniería Industrial	Experiencia de 3 o 4 años en cargos semejantes, con evidencia de certificados de buenas referencias.
<b>3. CONOCIMIENTOS BÁSICOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conocimientos técnicos de la industria textil de las chompas impermeables.</li> <li>✓ Conocimientos y cualificaciones técnicas de ingeniería.</li> <li>✓ Conocimiento en las redes sociales</li> <li>✓ Manejo de software</li> <li>✓ Administrar, supervisar y controlar actividades</li> </ul>	
<b>4. COMPETENCIA</b>	
<b>Comunes</b>	<b>Nivel jerárquico</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Disposición para el cliente</li> <li>✓ Orientación a los resultados</li> <li>✓ Transparencia</li> <li>✓ Eficiencia</li> <li>✓ Compromiso con empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Trabajo bajo presión</li> <li>✓ Trabajo en equipo</li> <li>✓ Planificar y organizar los mantenimientos correspondientes para la fabricación del producto</li> </ul>



<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Priorizar tareas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Dirigir el equipo personal</li> <li>✓ Liderazgo</li> <li>✓ Interés y conocimientos de matemáticas y de TIC</li> <li>✓ Capacidad de análisis.</li> <li>✓ Enfoque flexible.</li> <li>✓ Aptitud para tomar decisiones</li> </ul>
<b>5. HABILIDADES DE DESEMPEÑO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Habilidades en la resolución de problemas</li> <li>✓ <b>Dotes para el liderazgo y la negociación.</b></li> <li>✓ <b>Ser un buen comunicador, tanto oral y como por escrito.</b></li> <li>✓ Capacidad para administrar</li> <li>✓ Ser un estratega</li> <li>✓ Ser creativo e innovador para adaptarse a los cambios</li> <li>✓ Evitar el temor a fracasar que impide asumir riesgos e innovación</li> <li>✓ Habilidad de comunicacionales para utilizar la comunicación como herramienta para incrementar el nivel de pertenencia satisfacción y motivar al personal.</li> <li>✓ <b>Habilidad para la negociación</b></li> </ul>	
<b>6. FUNCIONES O RESPONSABILIDADES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La planificación y supervisión del trabajo de los empleados</li> <li>✓ La supervisión de los procesos de producción o fabricación en empresas manufactureras</li> <li>✓ Gestión de inventarios y gestión de almacenes</li> <li>✓ El control de los recursos financieros</li> <li>✓ La gestión de los recursos materiales</li> <li>✓ La búsqueda de estrategias para aumentar la eficiencia y eficacia de la producción</li> <li>✓ La innovación y el diseño de productos o servicios</li> </ul>	

**MANUAL DE FUNCIONES****FUNCIONES DEL SUPERVISOR**

<b>Código:</b> EAL-MFS-1	<b>Versión:</b> 01
<b>1. IDENTIFICACIÓN</b>	
<b>Nombre del cargo:</b>	Supervisor
<b>Jefe inmediato:</b>	Gerente
<b>Supervisa:</b>	Área de producción
<b>Ambiente:</b>	Oficina y área de producción
<b>2. REQUISITOS ACADÉMICOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Grado académico</b>	<b>Experiencia</b>
Bachiller o Titulado Ingeniería Industrial o Textil	Experiencia mínima de 2 años, con buenas referencias.
<b>3. CONOCIMIENTOS BÁSICOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conocimiento en todos los materiales textiles necesarios: hilos, fibras, tejidos y accesorios atendiendo a todas las etapas</li> <li>✓ Conocimientos sobre parámetros y especificaciones de Calidad, indicadores de producción</li> <li>✓ Manejo de office</li> <li>✓ Manejar y organizar al personal</li> </ul>	
<b>4. COMPETENCIA</b>	
<b>Comunes</b>	<b>Nivel jerárquico</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Transparencia</li> <li>✓ Eficiencia</li> <li>✓ Compromiso con empresa</li> <li>✓ Priorizar tareas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Experiencia laboral</li> <li>✓ Trabajo bajo presión</li> <li>✓ Horas extras</li> <li>✓ Trabajo en equipo</li> <li>✓ Interés y conocimientos de TIC</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Enfoque flexible y aptitud para tomar decisiones</li> </ul>
<p><b>5. HABILIDADES DE DESEMPEÑO</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Planificar, dirigir y controlar la producción</li> <li>✓ <b>Capacidad para las relaciones interpersonales, para trabajar en equipo.</b></li> <li>✓ Habilidades en la comunicación oral y escrita para transmitir, exponer y redactar informe</li> <li>✓ Conocimientos amplios aplicados en de informática para analizar, almacenar y presentar en ordenador los resultados de las pruebas</li> <li>✓ Ser buen observador en los detalles</li> <li>✓ Buenas aptitudes en el cálculo aritmético</li> </ul>	
<p><b>6. FUNCIONES O RESPONSABILIDADES</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Supervisar y controlar el cumplimiento de los programas de producción y anticipar los inconvenientes</li> <li>✓ Revisar el abastecimiento de carga asegurándose que se cumpla el programa de producción</li> <li>✓ Controlar el desempeño personal se desarrolle eficazmente en el cumplimiento de la eficiencia</li> <li>✓ Orientar e instruir a los trabajadores en el proceso de operaciones</li> <li>✓ Reportar la producción</li> </ul>	

## MANUAL DE FUNCIONES



### FUNCIONES DEL DISEÑADOR

<b>Código:</b> EAL-MFD-1	<b>Versión:</b> 01
<b>1. IDENTIFICACIÓN</b>	
<b>Nombre del cargo:</b>	Diseñador
<b>Jefe inmediato:</b>	Supervisor
<b>Supervisa:</b>	Ninguno
<b>Ambiente:</b>	Oficina
<b>2. REQUISITOS ACADÉMICOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Grado académico</b>	<b>Experiencia</b>
Tecnólogo en confección y moda, técnico superior en moda o diseño en moda	Experiencia de 1 o 2 años, con evidencia de certificados de buenas referencias.
<b>3. CONOCIMIENTOS BÁSICOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conocimientos en varios tipos de materiales</li> <li>✓ <b>Conocimientos en costura.</b></li> <li>✓ <b>Capaz de aplicar sus ideas en un diseño en tres dimensiones.</b></li> <li>✓ <b>Comprensión de diferentes técnicas confección de ropa y conocimiento de los distintos materiales.</b></li> <li>✓ Conocimientos de dibujo, diseño y edición</li> </ul>	
<b>4. COMPETENCIA</b>	
<b>Comunes</b>	<b>Nivel jerárquico</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comprensión de diseño al cliente</li> <li>✓ Transparencia</li> <li>✓ Eficiencia</li> <li>✓ Compromiso con empresa</li> <li>✓ Priorizar tareas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Trabajo bajo presión</li> <li>✓ Trabajo en equipo</li> <li>✓ Interés y conocimientos de TIC</li> <li>✓ Capacidad de innovación</li> <li>✓ Enfoque flexible.</li> </ul>

	✓ Aptitud para tomar decisiones
<b>5. HABILIDADES DE DESEMPEÑO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Tener conocimientos de softwares de diseño.</b></li> <li>✓ Tener habilidades creativas y artísticas.</li> <li>✓ Tener interés por la moda y las nuevas tendencias.</li> <li>✓ <b>Tener conocimientos comerciales y de marketing.</b></li> <li>✓ <b>Prestar atención a los detalles.</b></li> <li>✓ Ser una persona organizada y con capacidad para planificar.</li> </ul>	
<b>6. FUNCIONES O RESPONSABILIDADES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Definir todos los aspectos clave para iniciar el diseño</li> <li>✓ Realizar propuestas de diseño, bocetos y prototipos</li> <li>✓ Crear diseños adecuados para la producción dirigida al mercado</li> <li>✓ Supervisar el patronaje</li> <li>✓ Resolución de dudas y control de calidad</li> <li>✓ Estar al día de las últimas tendencias</li> <li>✓ Comunicación con compradores</li> </ul>	

## MANUAL DE FUNCIONES



### FUNCIONES DEL OPERARIO DE CORTE

<b>Código:</b> EAL-MFC-1	<b>Versión:</b> 01
<b>1. IDENTIFICACIÓN</b>	
<b>Nombre del cargo:</b>	Operario de corte
<b>Jefe inmediato:</b>	Supervisor
<b>Supervisa:</b>	Ninguno
<b>Ambiente:</b>	Área de producción
<b>2. REQUISITOS ACADÉMICOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Grado académico</b>	<b>Experiencia</b>
Nivel de estudio secundario	Experiencia mínima 1
<b>3. CONOCIMIENTOS BÁSICOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Debe conocer todos los tipos de cortes y patrones</li><li>✓ conocimientos de cómo se fabrica la ropa</li><li>✓ Conocer de las máquinas de corte</li></ul>	
<b>4. COMPETENCIA</b>	
<b>Comunes</b>	<b>Nivel jerárquico</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Comprensión del diseño del diseñador</li><li>✓ Eficiencia</li><li>✓ responsable</li><li>✓ Compromiso con empresa</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Trabajo bajo presión</li><li>✓ Trabajo en equipo</li><li>✓ Disponibilidad de horas extras</li><li>✓ sobrellevar un trabajo rutinario.</li><li>✓ Lidiar con trabajos que implican desorden</li></ul>
<b>5. HABILIDADES DE DESEMPEÑO</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Tener buena vista y visión de los colores.</li><li>✓ Sentirse a gusto manejando máquinas.</li><li>✓ Familiarizarse con las leyes que regulan la reducción de riesgos laborales</li><li>✓ Tener un buen estado físico, pues los operarios suelen pasar largas horas de pie, y pueden tener que levantar y transportar peso</li></ul>	
<b>6. FUNCIONES O RESPONSABILIDADES</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Seleccionar, ordenar y limpiar materias primas</li><li>✓ Controlan las máquinas que ordenan las fibras de acuerdo con su longitud y eliminan la suciedad y la grasa.</li><li>✓ Resolver problemas técnicos menores.</li></ul>	

**MANUAL DE FUNCIONES****FUNCIONES DEL COSEDOR**

<b>Código:</b> EAL-MFC-1	<b>Versión:</b> 01
<b>1. IDENTIFICACIÓN</b>	
<b>Nombre del cargo:</b>	Confección
<b>Jefe inmediato:</b>	Supervisor
<b>Supervisa:</b>	Ninguno
<b>Ambiente:</b>	Área de producción
<b>2. REQUISITOS ACADÉMICOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Grado académico</b>	<b>Experiencia</b>
Estudio de secundaria	Experiencia mínima 1
<b>3. CONOCIMIENTOS BÁSICOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conocimientos de patrones de muestra</li> <li>✓ Conocimientos de la distinta maquinaria de costura</li> <li>✓ Capacidad de detectar defectos en la prenda</li> <li>✓ Conocimientos en unir más 5 piezas</li> </ul>	
<b>4. COMPETENCIA</b>	
<b>Comunes</b>	<b>Nivel jerárquico</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Eficiencia</li> <li>✓ Responsable</li> <li>✓ transparencia</li> <li>✓ Compromiso con empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Experiencia laboral</li> <li>✓ Trabajo bajo presión</li> <li>✓ Trabajo en equipo</li> <li>✓ Disponibilidad de horas extras</li> <li>✓ Destrezas en manejo de a máquina de coser.</li> </ul>
<b>5. HABILIDADES DE DESEMPEÑO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Tener buena vista</b></li> <li>✓ Sentirse a gusto manejando máquinas de coser</li> <li>✓ Cumplimiento de la producción a tiempo</li> </ul>	
<b>6. FUNCIONES O RESPONSABILIDADES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Confeccionar las prendas</li> <li>✓ Cambio de hilos acorde a la prenda</li> <li>✓ Entregar el lote bien cosido y en buen estado</li> <li>✓ Registro de la producción confeccionadas</li> </ul>	

**MANUAL DE FUNCIONES****FUNCIONES DE CONTROL DE CALIDAD**

<b>Código:</b> EAL-MFCC-1	<b>Versión:</b> 01
<b>1. IDENTIFICACIÓN</b>	
<b>Nombre del cargo:</b>	Control de calidad
<b>Jefe inmediato:</b>	Supervisor
<b>Supervisa:</b>	Control de calidad
<b>Ambiente:</b>	Área de producción
<b>2. REQUISITOS ACADÉMICOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Grado académico</b>	<b>Experiencia</b>
Estudio de secundaria o técnico textil	Experiencia mínima 1 año
<b>3. CONOCIMIENTOS BÁSICOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conocimientos sobre cortes y patrones, y sobre la fabricación de la ropa</li> <li>✓ Verificar los defectos en prendas</li> <li>✓ Determinar si el paquete de producción contiene algún defecto</li> <li>✓ Compresión de acabados</li> <li>✓ Conocimiento de compaginar varias tareas</li> </ul>	
<b>4. COMPETENCIA</b>	
<b>Comunes</b>	<b>Nivel jerárquico</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Eficiencia</li> <li>✓ transparencia</li> <li>✓ Compromiso con empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Experiencia laboral</li> <li>✓ Trabajo bajo presión</li> <li>✓ Destrezas en manejo de a máquina de coser.</li> </ul>
<b>5. HABILIDADES DE DESEMPEÑO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Habilidades financieras, si debe encargarse del control de presupuestos.</li> <li>✓ Bueno en la gestión de un equipo de trabajadores.</li> <li>✓ Bien organizado, ya que el trabajo puede ser variado y puede requerir la coordinación de muchos proyectos diferentes a la vez.</li> <li>✓ Buenas habilidades de TIC.</li> </ul>	
<b>6. FUNCIONES O RESPONSABILIDADES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comprueba que todos los procesos de fabricación funcionen sin problemas,</li> <li>✓ Resuelve los problemas que puedan surgir.</li> <li>✓ Investiga por qué los objetivos de producción no se cumplen</li> <li>✓ Planifica y supervisa la producción de prueba de un número limitado de prendas</li> <li>✓ Revisa, conteo y clasificación de las unidades producidas</li> <li>✓ Gestiona las fallas del proceso de forma continua.</li> </ul>	



**MANUAL DE FUNCIONES**



**FUNCIONES DEL EMPAQUETADOR**

<b>Código:</b> EAL-MFE-1	<b>Versión:</b> 01
<b>1. IDENTIFICACIÓN</b>	
<b>Nombre del cargo:</b>	Empacador
<b>Jefe inmediato:</b>	Supervisor
<b>Supervisa:</b>	Ninguno
<b>Ambiente:</b>	Área de empaque
<b>2. REQUISITOS ACADÉMICOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Grado académico</b>	<b>Experiencia</b>
Estudios de secundaria	Experiencia mínima 1 año
<b>3. CONOCIMIENTOS BÁSICOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Controlar el equipo de embalaje</li> <li>✓ Estar dispuesto a hacer tareas repetitivas</li> <li>✓ Conocimientos de las formas de empaquetar</li> </ul>	
<b>4. COMPETENCIA</b>	
<b>Comunes</b>	<b>Nivel jerárquico</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Eficiencia</li> <li>✓ Transparencia</li> <li>✓ Rapidez</li> <li>✓ Compromiso con empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Experiencia laboral</li> <li>✓ Trabajo bajo presión</li> <li>✓ Destrezas en manejo de a máquina de coser.</li> </ul>
<b>5. HABILIDADES DE DESEMPEÑO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Coordinación y destrezas en las manos</li> <li>✓ Sea crítico, perceptivo y flexible</li> <li>✓ Adecuarse a los distintos equipos que se utilizarán de acuerdo con las exigencias de la elaboración del producto</li> </ul>	
<b>6. FUNCIONES O RESPONSABILIDADES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Empacar las medidas en lotes o individualmente según lo especifique el cliente</li> <li>✓ Colocación de códigos, etiquetas</li> <li>✓ Preparación de máquina empacadora con códigos</li> <li>✓ Análisis, recuento y clasificación de unidades producidas</li> </ul>	

**ANEXO 7: MATRIZ DE RIESGO**

MATRIZ DE RIESGOS																		
IDENTIFICACIÓN DE RIESGO					ANÁLISIS DEL RIESGO							RESULTADOS						
MACROPROCESO	CÓDIGO	PROCESO	CÓDIGO	RIESGO	PROBABILIDAD					CONSECUENCIA					ESTIMACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES DE CONTROL DEL RIESGO		
					Riesgo	Poco Prob.	Posible	Muy Prob.	Casi Seg.	Despreciables	Menores	Moderados	Mayores	Catastróficos				
GESTIÓN ESTRATÉGICA	G.E.	Gerencia	G.E.1	Omitir la planificación de las diferentes actividades			x						x			Medio	Realizar un plan de actividades con fechas determinadas para el debido cumplimiento de las actividades.	
				No tomaren cuenta las estrategias para incrementar las ventas y el mercado		x							x				Bajo	Planificar estrategias de ventas para el incremento de las ventas del producto.
				No cumpla con sus actividades de Gerencia		x								x			Bajo	Aceptar el compromiso de gerencia con todas sus responsabilidades y a su vez lograr el incremento de la empresa.

				No realizar el cumplimiento de requisitos legales y tributarias		x										Medio	Programar días específicos para estos trámites legales para evitar multas.			
				Atención al cliente	G.E.2	No que organice, planifique		x											Bajo	Asumir su rol de administrador para obtener un resultado provechoso e incremento de la empresa.
						Se necesita más tiempo del previsto para preparar el lote de producción														
GESTIÓN OPERATIVA	G.O.	Diseño	G.O.1	No tener una computadora adecuada para ejecución de los diseños		x											Medio	Tener disponibilidad de recursos para la obtención de computadora acorde a los programas requeridos para el diseño		
				Fallos en la computadora y falta de licencias para los softwares de diseños																Alto

				Falta de repuestos de computadora												Medio	Disponibilidad de los repuestos de cada pieza en caso de daños al instante.	
				No disponer de materia prima para la impresión de diseños o patrones	x											Bajo	Crear un plan para el suministro de materias primas	
				Falta de experiencia en el campo del diseño	x											Medio	Realizar capacitaciones al ingresar al puesto de trabajo.	
		Corte	G.0.2	Poca iluminación provocando fallos en los cortes de los patrones												Bajo	Realizar una adecuada medición de iluminación para posteriormente verificar que lámpara colocar en el área.	
				Avería en la máquina de cortar	x												Bajo	Realizar mantenimiento de la máquina periódicamente o anualmente.
				No tener de repuestos disponibles al instante para													Medio	Realizar un stock de repuestos de las diferentes

			la máquina de cortar															máquinas de producción.	
			Avería en la máquina de coser	x					x									Bajo	Realizar mantenimiento de la máquina periódicamente o anualmente.
			Mal uso de las máquinas de coser	x								x						Medio	Capacitar al personal operario.
		Confección	G.O.3															Alto	Entregar el equipo de seguridad o mascarilla para evitar el ingreso de pelusas u otro partículas.
			Posturas repetitivas y forzadas					x										Alto	Dar un tiempo de 5 min para que el operario cambie de posición, descanse y estiramiento
			No disponer de etiquetas suficientes					x										Bajo	Realizar un inventario de stock de insumos.
		Control de Calidad	G.O.4.															Medio	Reportar al superior en caso de no cumplir con su responsabilidad.

				Perdida de ficha técnica de las prendas	x											Bajo	Planificar el control de calidad de los materiales			
				No verificar bien la producción															Bajo	Respetar y prestar atención al cumplimiento de los requisitos de calidad
		Empaquetado	G.O.5	Falta de embalaje para el producto		x												Bajo	Realizar un plan de abastecimiento del material de empaquetado.	
				Error al instante de empaquetar															Bajo	Verificar en la ficha técnica si cuadra el inventario de confesión.
				Falta de cuidado con herramientas corta punzantes	x														Bajo	Utilizar la herramienta si es necesario con equipo de protección de seguridad.
		Bodega	G.O.6	Error al momento despachar los pedidos	x													Bajo	Comprobar el listado de pedidos con detenimiento	
GESTIÓN DE APOYO	G.A.	Contabilidad	G.A.1	No cuadra el estado financiero												Medio	Verificar con los diferentes registros en cuadro de los			

																			estados financieros.	
																			Medio	Realizar un inventario de precios mensualmente.
																			Alto	Hacer auditoria semestralmente
		Comercialización	G.A.2																Alto	Llevar un inventario de los pedidos del cliente.
																			Bajo	Planificar un registró de los pagos de los clientes.
																			Bajo	Determinar las actividades para asegurar la asignación de recursos suficientes para el desarrollo de los mismos.
		Talento Humano	G.A.3																Medio	Establecer conforme a las disposiciones legales los criterios de selección propios.
																			Medio	Inadecuada selección del personal.

				Incumplimiento del Plan de Gestión del Talento humano			x							Alto	Establecer criterios de evaluación y seguimiento para el cumplimiento de los planes y programas.
--	--	--	--	---	--	--	---	--	--	--	--	--	--	------	--



# **ANEXO 9**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTO**



**TÍTULO**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA  
EMPRESA EXPOARTE LATINO**

**ALCANCE:**

**TODAS LAS ÁREAS DE LA EMPRESA TEXTIL  
EXPOARTE LATINO**

**ATUNTAQUI- ECUADOR**



## **CONTENIDO**

### **INTRODUCCIÓN**

### **OBJETIVOS**

#### **Objetivos General**

#### **Objetivos específicos**

### **ALCANCE**

### **ESTRUCTURA DE LOS PROCEDIMIENTOS**

#### **Procedimiento Gerente**

#### **Procedimiento Atención al cliente**

#### **Procedimiento de Requerimiento de materia prima**

#### **Procedimiento de Diseño de producto**

#### **Procedimiento de la Elaboración de la muestra**

#### **Procedimiento de Corte**

#### **Procedimiento de Confección**

#### **Procedimiento de Control de calidad**

#### **Procedimiento de Empaquetado**



## INTRODUCCIÓN

Este manual fue creado para potenciar la gestión de la empresa textil Expoarte Latino y garantizar una adecuada gestión y control de las operaciones realizadas para lograr el seguimiento de los objetivos propuestos. Para apoyar los procesos en las áreas productivas de la empresa, el documento establece toda la información sobre procedimientos, fichas técnicas, formatos de registros y otros detalles.

Para responder con rapidez e eficacia a las actividades correspondientes en el área productiva el manual hace referencia al compromiso de toda la organización con la mejora continua permanente, con el apoyo de alta dirección y el personal.

## OBJETIVOS

### Objetivos General

Ejecutar el monitoreo y control de las actividades de todas las áreas, mediante el uso de herramientas que ayuden a administrar el proceso

### Objetivos específicos

Crear indicadores en el área de producción para dar el seguimiento de las diversas tareas a de la empresa que se describen en el manual.

Incrementar el instructivo técnico que ayude en las actividades de control en la empresa.

Informar al personal sus funciones laborales, para una eficiente ejecución de sus actividades.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de emisión:
Elka Jaramillo	Sr. Jairo Males	Sr. Jairo Males	



## ALCANCE

La empresa Textil Expoarte Latino es la única entidad a la que está destinado este manual. Cubre procesos estratégicos, operativos y de apoyo y permite la planificación, el control y el seguimiento de las actividades mediante el uso de herramientas para mejorar la gestión.

## ESTRUCTURA DE LOS PROCEDIMIENTOS

El proceso completo de la empresa se describe a continuación e incluye la información que se enumera a continuación: objetivos, responsabilidades, definiciones, referencias, normativas, descripción de actividades, diagrama de flujos, documentación y registros.

### 4.1 Procedimiento Gerencia

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de emisión:
Elka Jaramillo	Sr. Jairo Males	Sr. Jairo Males	



**MACROPROCESO: G.E. GESTIÓN ESTRÁTEGICA**

**PROCESO: G.E.1. GERENCIA**

**VERSIÓN:01**

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Nombre/Cargo</b>	<b>Firma</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	Sta. Elka Jaramillo		
<b>Revisado por:</b>	Sr. Jairo Males		
<b>Aprobado por:</b>			

**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de emisión:
Elka Jaramillo	Sr. Jairo Males	Sr. Jairo Males	

**EMPRESA TEXTIL EXPOARTE LATINO**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Código: MP-01

Versión: 01

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de actualización</b>
<b>01</b>	Edición original	N/A

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de emisión:
Elka Jaramillo	Sr. Jairo Males	Sr. Jairo Males	



## CONTENIDO

**Objetivo**

**Alcance**

**Responsabilidad**

**Definición**

**Norma legal**

**Referencias**

**Descripción del procedimiento**

**Indicador del proceso**

**Documentos y Registros**

**Diagrama de flujo de Gerencia**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de emisión:
Elka Jaramillo	Sr. Jairo Males	Sr. Jairo Males	



**Objetivo**

Planificar una adecuada planificación, organización y dirección para la expansión de la empresa tanto ahora como en el futuro mientras se logran sus objetivos.

**Alcance**

Utilice este documento para el procedimiento de gestión para garantizar que los datos sigan el orden de pasos prescrito para lograr el resultado deseado

**Responsabilidad**

- Gerente
- Proveedor
- Personal

**Definición**

**Código de trabajo:** Una ley que regula la actividad laboral en el Ecuador se conoce como código de trabajo. Fue desarrollado de conformidad con la Constitución Políticas de la República por la Comisión de Legislación de Codificación del Congreso Nacional.

**Norma legal**

- Reglamento interno de la empresa
- Código de trabajo
- Decreto ejecutivo

**Referencias**

Manual de procedimiento

**Descripción del procedimiento**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de emisión:
Elka Jaramillo	Sr. Jairo Males	Sr. Jairo Males	



<b>N°</b>	<b>Participantes</b>	<b>Operación</b>
<b>1</b>	Gerente	Identificación las necesidades de empresa
<b>2</b>	Gerente	Mantener el correcto funcionamiento de la empresa en general
<b>3</b>	Gerente	Dirigir y controlar las funciones administrativas de la empresa.
<b>4</b>	Gerente	Supervisa el correcto y oportuno cumplimiento de las funciones del personal analizando la eficiencia del desempeño del trabajo
<b>5</b>	Gerente	Autoriza compras y las ventas
<b>6</b>	Gerente	Atender y promover nuevos cliente y ruta de ventas
<b>7</b>	Secretaria	Realiza el anuncio y publica el requerimiento de personal
<b>7</b>	Gerente	Seleccionar el personal idóneo, de acuerdo al requerimiento del lugar de trabajo
<b>8</b>	Secretaría	Ponerse en contacto con los finalistas para concertar una entrevista
	Candidato	Acude a la entrevista planificada.
<b>9</b>	Gerente	Basado en la entrevista, toma su decisión

Elaborado por: Elka Jaramillo	Revisado por: Sr. Jairo Males	Aprobado por: Sr. Jairo Males	Fecha de emisión:
----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	-------------------



10	Candidato	El candidato lee atentamente el contrato. Si los términos le resultan aceptables, firma y pasa a la siguiente actividad; de no ser así el candidato descartado y se regresa a la preselección		
11	Gerente	Ofrece a los nuevos empleados un recorrido por el lugar de trabajo y las instrucciones pertinentes		
12	Candidato	Una vez ya informado al personal que fue seleccionado se presenta a la empresa el día estimado		
13	Secretaría	Genera una lista posibles proveedores.		
14	Gerente	Verifica el listado para posterior dar una preselección de proveedores.		
15	Secretaría	Realiza un registro de proveedores según la prioridad.		
16	Secretaría	Contacta a los proveedores y si tiene una contestación sigue con la actividad si no se descarta y se busca un contacto diferente		
17	Proveedor	Hace que sus productos o servicios estén disponibles		
18	Proveedor	Aplican un acuerdo para el beneficio mutuo		
Elaborado por: Elka Jaramillo		Revisado por: Sr. Jairo Males	Aprobado por: Sr. Jairo Males	Fecha de emisión:

**EMPRESA TEXTIL EXPOARTE LATINO**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Código: MP-01

Versión: 01

19	Secretario	Registro en la base de datos como nuevo proveedor.
----	------------	--

**Indicador del proceso**

INDICADOR	TIPO	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	EVALUADOR
Adquisición de materiales	Capacidad	Anual	Gerente
Índice de crecimiento	Eficiencia	Anual	Gerente

**Documentos y Registros**

DOCUMENTOS Y REGISTROS					
NOMBRE	ORIGEN			DISTRIBUCIÓN	
	INTERNO	EXTERNO	IMPRESO	RESPALDO DIGITAL	RESPONSABLE
Ficha de competencia laboral	X			SI	Gerente
Hoja de vida		X		SI	Gerente
Registros de lista de materiales	X			SI	Secretaría

Elaborado por: Elka Jaramillo	Revisado por: Sr. Jairo Males	Aprobado por: Sr. Jairo Males	Fecha de emisión:
----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	-------------------



Fichas de producción	X			SI	Gerente
Ordenes de pedidos	X			SI	Gerente

**Diagrama de flujo de procedimiento de Gerencia**

Elaborado por: Elka Jaramillo	Revisado por: Sr. Jairo Males	Aprobado por: Sr. Jairo Males	Fecha de emisión:
----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	-------------------





#### 4.2. Procedimiento Atención al cliente



**MACROPROCESO: G.E. GESTIÓN ETRÁTEGICA**

**PROCESO: G.E.2. ATENCIÓN AL CLIENTE**

**VERSIÓN:01**

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Nombre/Cargo</b>	<b>Firma</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	Sta. Elka Jaramillo		
<b>Revisado por:</b>	Sr. Jairo Males		
<b>Aprobado por:</b>			

Elaborado por: Elka Jaramillo	Revisado por: Sr. Jairo Males	Aprobado por: Sr. Jairo Males	Fecha de emisión:
----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	-------------------



## CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de actualización</b>
<b>01</b>	Edición original	N/A

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de emisión:
Elka Jaramillo	Sr. Jairo Males	Sr. Jairo Males	





## **CONTENIDO**

**Objetivo**

**Alcance**

**Responsabilidad**

**Definición**

**Norma legal**

**Referencias**

**Descripción del procedimiento**

**Indicador del proceso**

**Documentos y Registros**

**Diagrama de flujo atención al cliente**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de emisión:
Elka Jaramillo	Sr. Jairo Males	Sr. Jairo Males	

**Objetivo**

Responder a las preguntas de los clientes de manera rápida y eficiente, resolver problemas con empatía y cuidado, documentar los puntos débiles de los clientes y compartir esta información al gerente, cultivar relaciones y aumentar la credibilidad del producto.

**Alcance**

Para obtener información y servicios al cliente, utilice este documento para mantener el orden de los pasos establecidos para producir el resultado deseado.

**Responsabilidad**

- Gerente
- Supervisor
- Cliente

**Definición**

**Cliente:** Quien compra un producto o servicio de una empresa se denomina cliente. Entonces, desde el punto de vista de la empresa, es el consumidor. Este puede ser un cliente recurrente cuando realiza compras regulares o un cliente único.

**Queja:** A disposición de los consumidores para que puedan realizar reclamaciones sobre productos o servicios

**Norma legal**

- Reglamento interno de la empresa
- Código de trabajo
- Norma ISO 9001:2015

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de emisión:
Elka Jaramillo	Sr. Jairo Males	Sr. Jairo Males	

**Referencias**

Manual de procedimiento

**Descripción del procedimiento**

<b>N°</b>	<b>Responsable</b>	<b>Operación</b>
<b>1</b>	Cliente	Cliente solicita un reclamo
<b>2</b>	Gerente	Gerente analiza la queja mediante el registro de quejas
<b>3</b>	Gerente	Ejecuta correctivo a la queja
<b>4</b>	Supervisor	Verifica la falla para cambiar algún patrón de la prenda
<b>5</b>	Supervisor	Corregir falla
<b>6</b>	Supervisor	Se envía la prenda corregida a bodega para posterior enviar al cliente.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de emisión:
Elka Jaramillo	Sr. Jairo Males	Sr. Jairo Males	

**Indicador del proceso**

<b>INDICADOR</b>	<b>TIPO</b>	<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN</b>	<b>EVALUADOR</b>
Porcentaje de clientes satisfechos	Calidad	Mensual	Secretaria

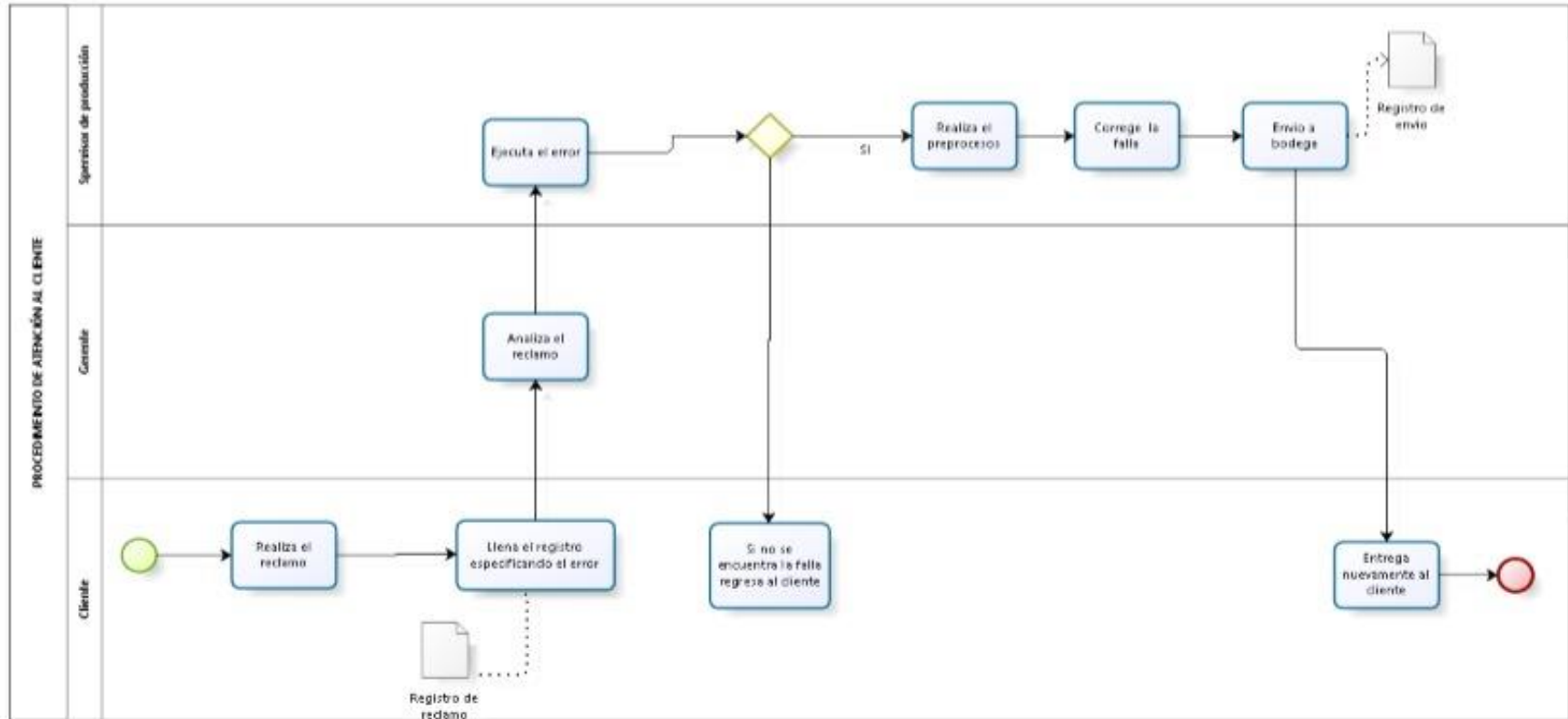
**Documentos y Registros**

<b>DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>					
<b>NOMBRE</b>	<b>ORIGEN</b>			<b>DISTRIBUCIÓN</b>	
	<b>INTERNO</b>	<b>EXTERNO</b>	<b>IMPRESO</b>	<b>RESPALDO DIGITAL</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Registros de reclamos	X			SI	Administración

Elaborado por: Elka Jaramillo	Revisado por: Sr. Jairo Males	Aprobado por: Sr. Jairo Males	Fecha de emisión:
----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	-------------------



Diagrama de flujo de Atención al cliente



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de emisión:
Elka Jaramillo	Sr. Jairo Males	Sr. Jairo Males	



### 4.3. Procedimiento de Diseño de producto



**MACROPROCESO: G.E. GESTIÓN OPERATIVA**

**PROCESO: G.O.1. DISEÑO**

**VERSIÓN:01**

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Nombre/Cargo</b>	<b>Firma</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	Sta. Elka Jaramillo		
<b>Revisado por:</b>	Sr. Jairo Males		
<b>Aprobado por:</b>			

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de emisión:
Elka Jaramillo	Sr. Jairo Males	Sr. Jairo Males	



## CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición original	N/A

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de emisión:
Elka Jaramillo	Sr. Jairo Males	Sr. Jairo Males	



## **CONTENIDO**

**Objetivo**

**Alcance**

**Responsabilidad**

**Definición**

**Norma legal**

**Referencias**

**Descripción del procedimiento**

**Indicador del proceso**

**Documentos y Registros**

**Diagrama de flujo de diseño**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de emisión:
Elka Jaramillo	Sr. Jairo Males	Sr. Jairo Males	



**Objetivo**

Crear el diseño de los patrones de las piezas de las prendas, considerando el público, estilo y materiales de producción para seguir con su proceso de fabricación.

**Alcance**

Para obtener información y servicios al cliente, utilice este documento para mantener el orden de los pasos establecidos para producir el resultado deseado.

**Responsabilidad**

- Diseñador
- Costurera
- Supervisor

**Definición**

**Diseño:** El diseño de moda es la actividad que se encarga de diseñar y confeccionar prendas indumentarias y accesorios.

**Patrón:** Un patrón o molde es una planilla de papel que se puede copiar en el área de corte y luego realizar.

**Norma legal**

- Reglamento interno de la empresa
- Código de trabajo
- INEN 1828 Textiles
- Decreto ejecutivo

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de emisión:
Elka Jaramillo	Sr. Jairo Males	Sr. Jairo Males	

**Referencias**

Manual de procedimiento

**Descripción del procedimiento**

<b>N°</b>	<b>Responsable</b>	<b>Operación</b>
1	Supervisor	Entrega al diseñador el requerimiento del cliente
2	Diseñador	Realiza el bosquejo de la prenda de vestir según el pedido
3	Diseñador	Utilizando las distintas medidas que el cliente ha solicitado, crea el patrón de diseño
4	Costurera	Recibe los patrones para posterior poder copiar y proceder a cortar
5	Supervisor	Verifica la muestra si cumple con lo diseñado si no vuelve al diseñador
6	Costurera	Se hace el contorno del patrón con la ayuda del escalímetro
7	Costurera	Corta el patrón según las medidas entregadas por el diseñador.
8	Supervisor	Control de calidad
9	Costurera	Entrega las piezas cortadas al área de corte.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de emisión:
Elka Jaramillo	Sr. Jairo Males	Sr. Jairo Males	

**Indicador del proceso**

<b>INDICADOR</b>	<b>TIPO</b>	<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN</b>	<b>EVALUADOR</b>
Eficiencia del trabajador en diseño	Eficiencia	Mensual	Supervisor de producción

**Documentos y Registros**

<b>DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>					
<b>NOMBRE</b>	<b>ORIGEN</b>			<b>DISTRIBUCIÓN</b>	
	<b>INTERNO</b>	<b>EXTERNO</b>	<b>IMPRESO</b>	<b>RESPALDO DIGITAL</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Registro de tallas y medidas	X			SI	Supervisor de producción
Inspección del diseño	X			SI	Supervisor de producción o calidad
Ficha de diseño del patrón	X			SI	Diseñador
Fichas de producción	X			SI	Supervisor de producción o calidad

Elaborado por: Elka Jaramillo	Revisado por: Sr. Jairo Males	Aprobado por: Sr. Jairo Males	Fecha de emisión:
----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	-------------------



**EMPRESA TEXTIL EXPOARTE LATINO**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

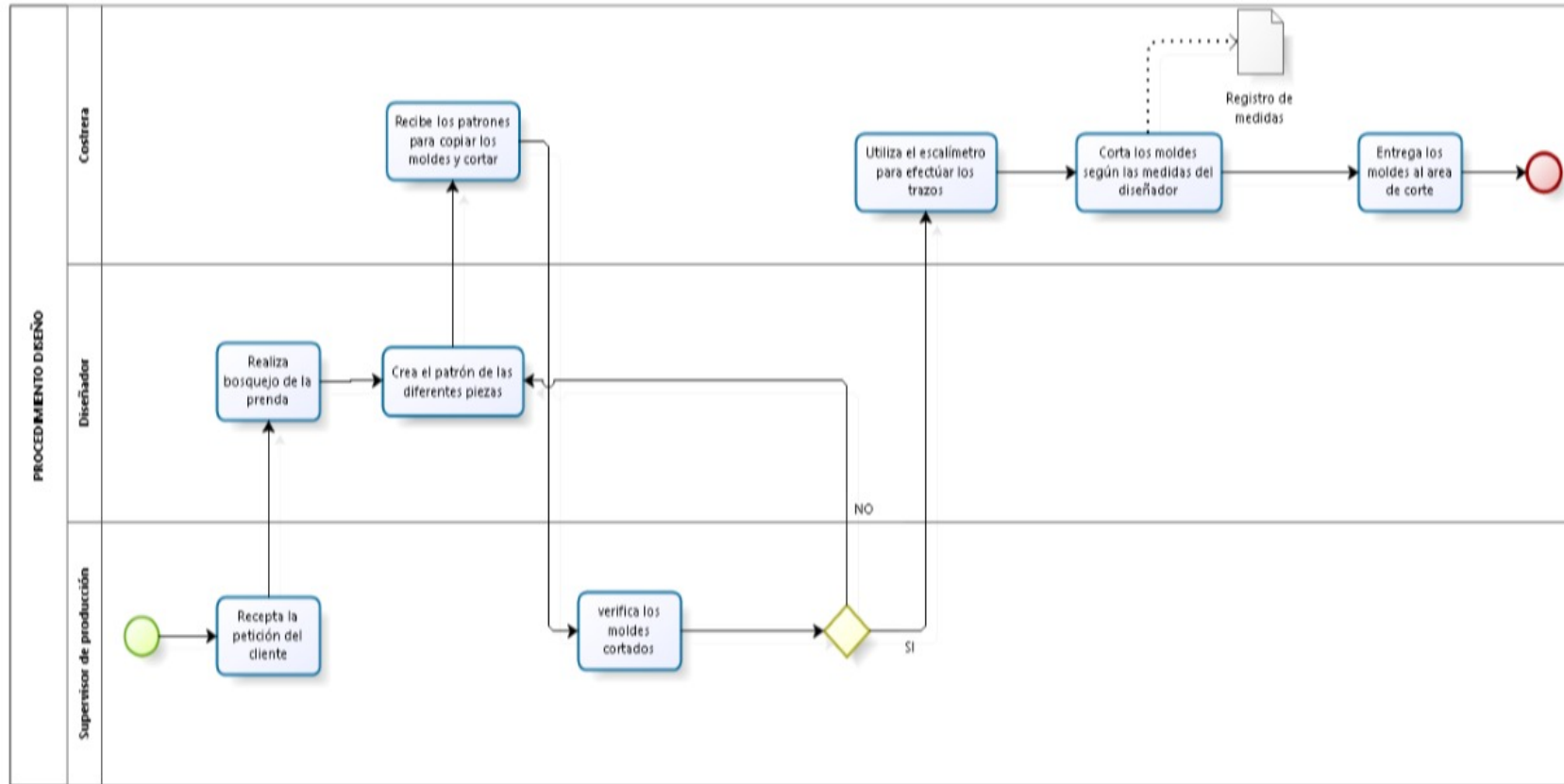
Código: MP-01

Versión: 01

Registro de procedimiento del diseño	X			SI	Supervisor de producción o calidad
--	---	--	--	----	--

Elaborado por: Elka Jaramillo	Revisado por: Sr. Jairo Males	Aprobado por: Sr. Jairo Males	Fecha de emisión:
----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	-------------------

**Diagrama de flujo área de diseño**



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de emisión:
Elka Jaramillo	Sr. Jairo Males	Sr. Jairo Males	



#### 4.4. Procedimiento de corte



**MACROPROCESO: G.E. GESTIÓN OPERATIVA**

**PROCESO: G.O.2. CORTE**

**VERSIÓN:01**

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	Nombre/Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Sta. Elka Jaramillo		
Revisado por:	Sr. Jairo Males		
Aprobado por:			

Elaborado por: Elka Jaramillo	Revisado por: Sr. Jairo Males	Aprobado por: Sr. Jairo Males	Fecha de emisión:
----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	-------------------



**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de actualización</b>
<b>01</b>	Edición original	N/A

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de emisión:
Elka Jaramillo	Sr. Jairo Males	Sr. Jairo Males	



## **CONTENIDO**

**Objetivo**

**Alcance**

**Responsabilidad**

**Definición**

**Norma legal**

**Referencias**

**Descripción del procedimiento**

**Indicador del proceso**

**Documentos y Registros**

**Diagrama de flujo de corte**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de emisión:
Elka Jaramillo	Sr. Jairo Males	Sr. Jairo Males	



**Objetivo**

Ejecutar adecuadamente el corte de las piezas según las diferentes especificaciones de tallas proporcionadas por el diseñador

**Alcance**

Para obtener información y servicios al cliente, utilice este documento para mantener el orden de los pasos establecidos para producir el resultado deseado.

**Responsabilidad**

- Operador de corte
- Supervisor

**Definición**

**Lote de producción:** Es un sistema donde se fabrica una cantidad limitada de una mercancía, compartiendo las unidades de cada lote características similares, y siendo a su vez diferentes a las de otro lote.

**Norma legal**

- Reglamento interno de la empresa
- Código de trabajo
- NT INEN – ISO 11111-1 Maquinaria Textil
- Decreto ejecutivo

**Referencias**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de emisión:
Elka Jaramillo	Sr. Jairo Males	Sr. Jairo Males	



Manual de procedimiento

**Descripción del procedimiento**

N°	Responsable	Operación
1	Operador de corte	Recibe los patrones a cortar
2	Operador de corte	Asegurarse de que la tela esté cortada de acuerdo con el lote de producción
3	Operador de corte	En la mesa de corte coloca la tela para preparar la tela y cortar
4	Operador de corte	Alisa la tela para evitar arrugues en el lote a cortar
5	Operador de corte	Coloca los patrones sobre el lote a cortar a su vez asegurarse de los alfileres para que no exista movimientos al momento de cortar
6	Operador de corte	Marca con tiza los patrones en el lote de tela
7	Operador de corte	Corta la tela a medida que avanza
8	Supervisor	Verifica si el lote cortado cumple con las especificaciones, de lo contrario regresa al aseguramiento de molde en la tela.
9	Operador de corte	Clasifica y ordena según la talla
10	Operador de corte	Una realizado este proceso pasa al siguiente proceso

**Indicador del proceso**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de emisión:
Elka Jaramillo	Sr. Jairo Males	Sr. Jairo Males	

**EMPRESA TEXTIL EXPOARTE LATINO**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Código: MP-01

Versión: 01

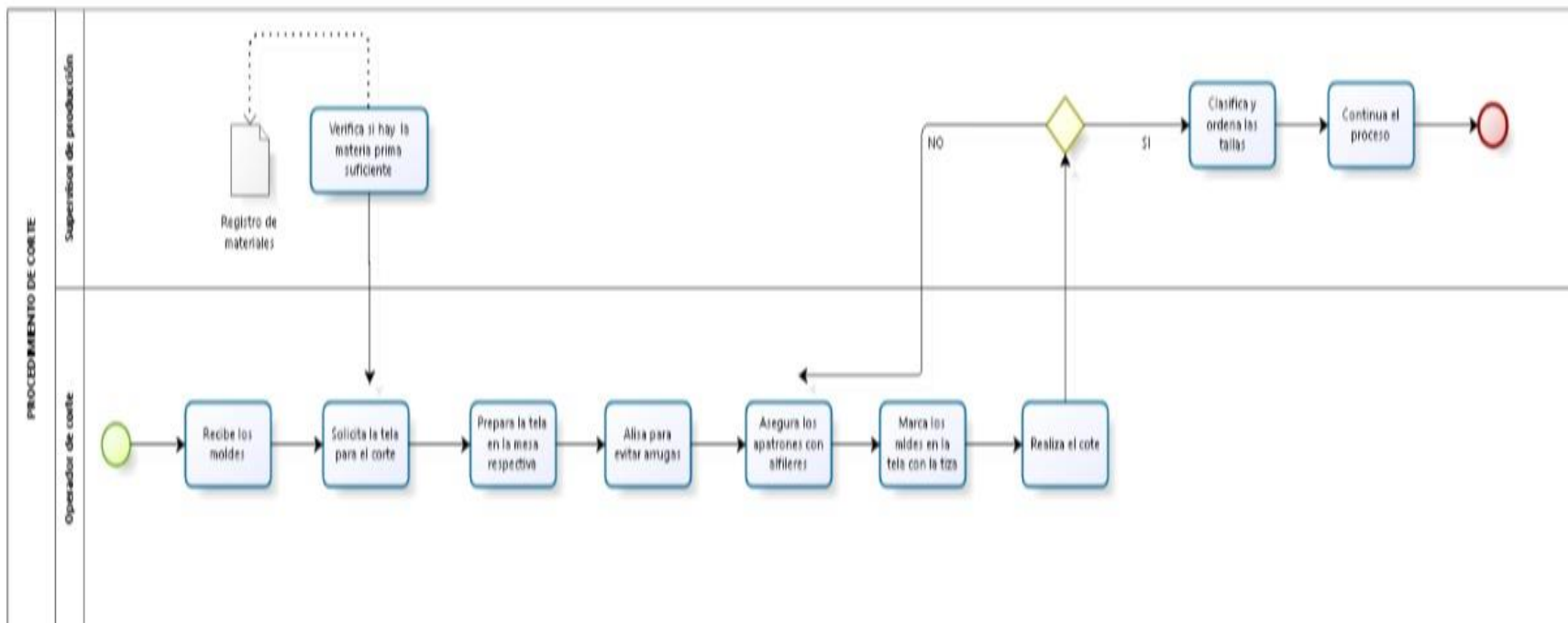
<b>INDICADOR</b>	<b>TIPO</b>	<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN</b>	<b>EVALUADOR</b>
Eficiencia del operario del corte de las piezas	Eficiencia	Mensual	Supervisor de producción

**Documentos y Registros**

<b>NOMBRE</b>	<b>ORIGEN</b>			<b>DISTRIBUCIÓN</b>	
	<b>INTERNO</b>	<b>EXTERNO</b>	<b>IMPRESO</b>	<b>RESPALDO DIGITAL</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Registro de materia prima de corte dañados	X			SI	Gerencia
Ficha técnica de ordenamiento de corte	X		SI	SI	Supervisor de producción

Elaborado por: Elka Jaramillo	Revisado por: Sr. Jairo Males	Aprobado por: Sr. Jairo Males	Fecha de emisión:
----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	-------------------

**Diagrama de flujo área de corte**



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de emisión:
Elka Jaramillo	Sr. Jairo Males	Sr. Jairo Males	



#### 4.5. Procedimiento de confección



**MACROPROCESO: G.E. GESTIÓN OPERATIVO**

**PROCESO: G.O.3. Confección**

**VERSIÓN:01**

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Nombre/Cargo</b>	<b>Firma</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	Srta. Elka Jaramillo		
<b>Revisado por:</b>	Sr. Jairo Males		
<b>Aprobado por:</b>			

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de emisión:
Elka Jaramillo	Sr. Jairo Males	Sr. Jairo Males	



**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de actualización</b>
<b>01</b>	Edición original	N/A

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de emisión:
Elka Jaramillo	Sr. Jairo Males	Sr. Jairo Males	



## **CONTENIDO**

**Objetivo**

**Alcance**

**Responsabilidad**

**Definición**

**Norma legal**

**Referencias**

**Descripción del procedimiento**

**Indicador del proceso**

**Documentos y Registros**

**Diagrama de flujo de confección**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de emisión:
Elka Jaramillo	Sr. Jairo Males	Sr. Jairo Males	

**Objetivo**

Confeccionar las prendas en función de las modelos proporcionadas por el diseñador para obtener los resultados que se esperan, sobre todo, en un mercado tan competitivo.

**Alcance**

Para obtener información y servicios al cliente, utilice este documento para mantener el orden de los pasos establecidos para producir el resultado deseado.

**Responsabilidad**

- Costurera
- Supervisor

**Definición**

**Lote de producción:** Es un sistema donde se fabrica una cantidad limitada de una mercancía, compartiendo las unidades de cada lote características similares, y siendo a su vez diferentes a las de otro lote.

**Dobladillo:** Son los remates que se realizan en los bordes de las prendas confeccionadas que no van unidos con costuras y que, por tanto, quedan al aire. Un dobladillo perfecto tiene que estar completamente liso y en las prendas de vestir debe ser prácticamente invisible.

**Norma legal**

- Reglamento interno de la empresa
- Código de trabajo

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de emisión:
Elka Jaramillo	Sr. Jairo Males	Sr. Jairo Males	





- NT INEN – ISO 11111-1 Maquinaria Textil
- Decreto ejecutivo
- Norma INEN 1875 y RTE INEN 013:2013 Etiquetado de prendas

**Referencias**

Manual de procedimiento

**Descripción del procedimiento**

N°	Responsable	Operación
1	Costurera	Recibe las piezas cortadas, según su orden de confección.
2	Costurera	Solicita insumos para realizar la confección de las prendas de vestir.
3	Costurera	Une y cose las piezas utilizando una puntada específica.
4	Costurera	Añade las etiquetas y cierres correspondientes
5	Costurera	Confecciona los dobladillos
6	Costurera	Concluye con el corte de hilos e hilachas
8	Supervisor	Verifica que la prenda este correctamente cosida, si no regresa a la máquina de coser
9	Costurera	Clasifica y ordena según la talla

Elaborado por: Elka Jaramillo	Revisado por: Sr. Jairo Males	Aprobado por: Sr. Jairo Males	Fecha de emisión:
----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	-------------------

**EMPRESA TEXTIL EXPOARTE LATINO**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Código: MP-01

Versión: 01

<b>10</b>	Costurera	Una vez cumpliendo los estándares de calidad pasa al área de empaquetado
-----------	-----------	--

**Indicador del proceso**

<b>INDICADOR</b>	<b>TIPO</b>	<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN</b>	<b>EVALUADOR</b>
Eficiencia de producción de la prenda	Eficacia	Mensual	Supervisor de producción o calidad

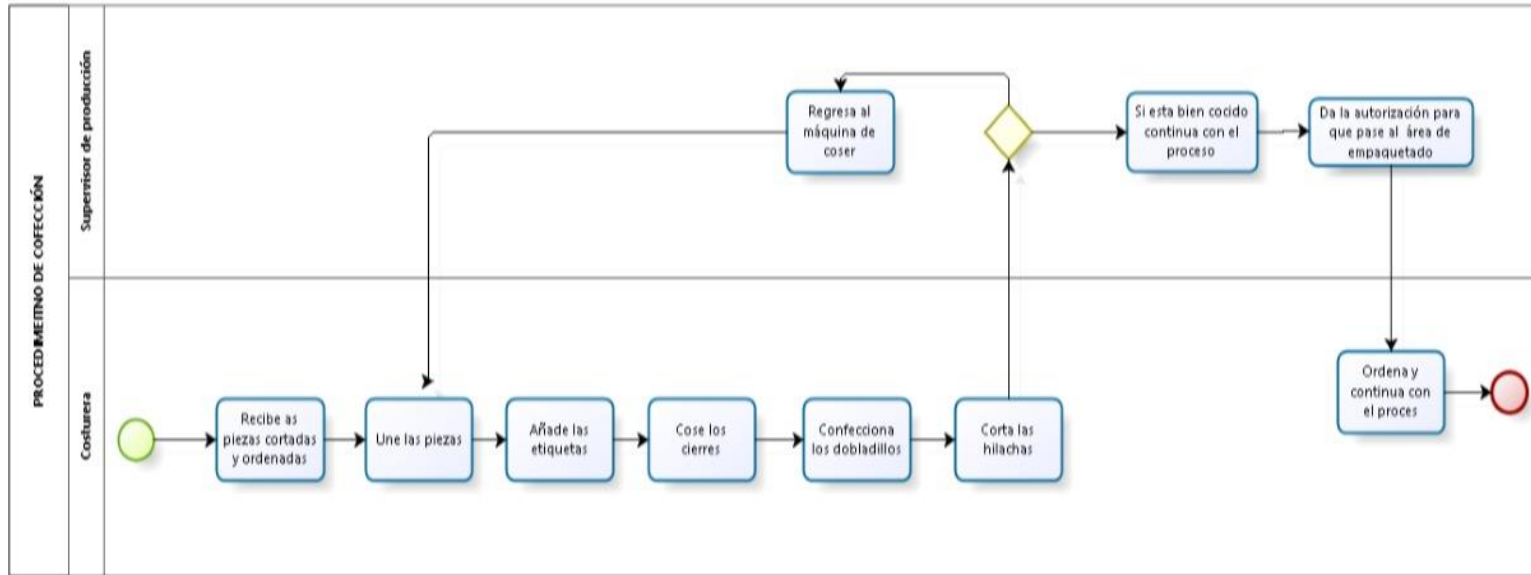
**Documentos y Registros**

<b>DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>					
<b>NOMBRE</b>	<b>ORIGEN</b>			<b>DISTRIBUCIÓN</b>	
	<b>INTERNO</b>	<b>EXTERNO</b>	<b>IMPRESO</b>	<b>RESPALDO DIGITAL</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Requisición de materiales	X		SI	SI	Costurera
Registro diario de prendas	X		SI	SI	Supervisor de producción

Elaborado por: Elka Jaramillo	Revisado por: Sr. Jairo Males	Aprobado por: Sr. Jairo Males	Fecha de emisión:
----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	-------------------



Diagrama de flujo



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de emisión:
Elka Jaramillo	Sr. Jairo Males	Sr. Jairo Males	



#### 4.6. Procedimiento de control de calidad



MACROPROCESO: G.E. GESTIÓN OPERATIVA

PROCESO: G.O.3. Control de Calidad

VERSIÓN:01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre/Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Sta. Elka Jaramillo		
Revisado por:	Sr. Jairo Males		
Aprobado por:			

Elaborado por: Elka Jaramillo	Revisado por: Sr. Jairo Males	Aprobado por: Sr. Jairo Males	Fecha de emisión:
----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	-------------------



**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de actualización</b>
<b>01</b>	Edición original	N/A

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de emisión:
Elka Jaramillo	Sr. Jairo Males	Sr. Jairo Males	



## **CONTENIDO**

**Objetivo**

**Alcance**

**Responsabilidad**

**Definición**

**Norma legal**

**Referencias**

**Descripción del procedimiento**

**Indicador del proceso**

**Documentos y Registros**

**Diagrama de flujo de control de calidad**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de emisión:
Elka Jaramillo	Sr. Jairo Males	Sr. Jairo Males	

**Objetivo**

Determinar la secuencia de actividades para ejecutar los procedimientos de disminuir el tiempo de inactividad, mejorar la eficacia de los macroprocesos de gestión de la producción y mantener un flujo continuo en todas las áreas, el control de calidad debe ser coordinado y sistemático.

**Alcance**

Para obtener información y servicios al cliente, utilice este documento para mantener el orden de los pasos establecidos para producir el resultado deseado.

**Responsabilidad**

- Supervisor de producción
- Gerente

**Definición**

**Pulido:** Este acabado consiste en cubrir el margen de costura con otra tela, que puede ser una vista, un forro u otra capa de tela.

**Calidad:** La capacidad de un producto para realizar su función; incluye durabilidad general, confiabilidad, precisión, facilidad de operación y reparación, y otros atributos valiosos que una marca prescribe a su producto o servicio

**Norma legal**

- Reglamento interno de la empresa
- Código de trabajo

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de emisión:
Elka Jaramillo	Sr. Jairo Males	Sr. Jairo Males	



- NT INEN – ISO 11111-1 Maquinaria Textil
- INEN – 205 Textiles Definiciones
- INEN – 1828 Textiles de fibras
- INEN 1875 Etiquetado de prendas
- Decreto ejecutivo

**Referencias**

Manual de procedimiento

**Descripción del procedimiento**

N°	Responsable	Operación
	Auditoria de calidad	Recepción de las chompas impermeables
<b>1</b>	Auditoria de calidad	Pulido de las chompas impermeables en cuanto en quitar hilos, alguna pelusa.  Defectos que no pueden causar daños a la calidad del producto.
<b>2</b>	Auditoria de calidad	Una vez terminado el producto se realiza el control de calidad si no existe fallas en la costura.
<b>3</b>	Auditoria de calidad	En este caso retrocede el proceso o si no existe falla pasa al siguiente paso.
<b>4</b>	Auditoria de calidad	Se notifica al área de costura para que tome acciones correctivas.

Elaborado por: Elka Jaramillo	Revisado por: Sr. Jairo Males	Aprobado por: Sr. Jairo Males	Fecha de emisión:
----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	-------------------



**EMPRESA TEXTIL EXPOARTE LATINO**

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Código: MP-01

Versión: 01

5	Supervisor de producción	En caso de ser en otra área la falla regresa al área correspondiente
6	Auditoria de calidad	Si no tiene solución se reporta en la ficha de registros como inconformidad.  Y si se logra solucionar continua.
8	Auditoria de calidad	Entrega de registros de lotes producidos, y detallando los defectos encontrados provocando indicador de producción.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de emisión:
Elka Jaramillo	Sr. Jairo Males	Sr. Jairo Males	

**Indicador del proceso**

<b>INDICADOR</b>	<b>TIPO</b>	<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN</b>	<b>EVALUADOR</b>
Numero de prendas sin algún defecto alguno	Calidad	Diaria	Supervisor de control de calidad

**Documentos y Registros**

<b>DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>					
<b>NOMBRE</b>	<b>ORIGEN</b>			<b>DISTRIBUCIÓN</b>	
	<b>INTERNO</b>	<b>EXTERNO</b>	<b>IMPRESO</b>	<b>RESPALDO DIGITAL</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Registro técnico de materia prima	X			SI	Supervisor de calidad
Formato de diseño	X			SI	Supervisor de calidad
Formato de corte	X			SI	Supervisor de calidad
Formato de costura	X			SI	Supervisor de calidad
Formato de orden de producción	X			SI	Supervisor de calidad

Elaborado por: Elka Jaramillo	Revisado por: Sr. Jairo Males	Aprobado por: Sr. Jairo Males	Fecha de emisión:
----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	-------------------



**EMPRESA TEXTIL EXPOARTE LATINO**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Código: MP-01

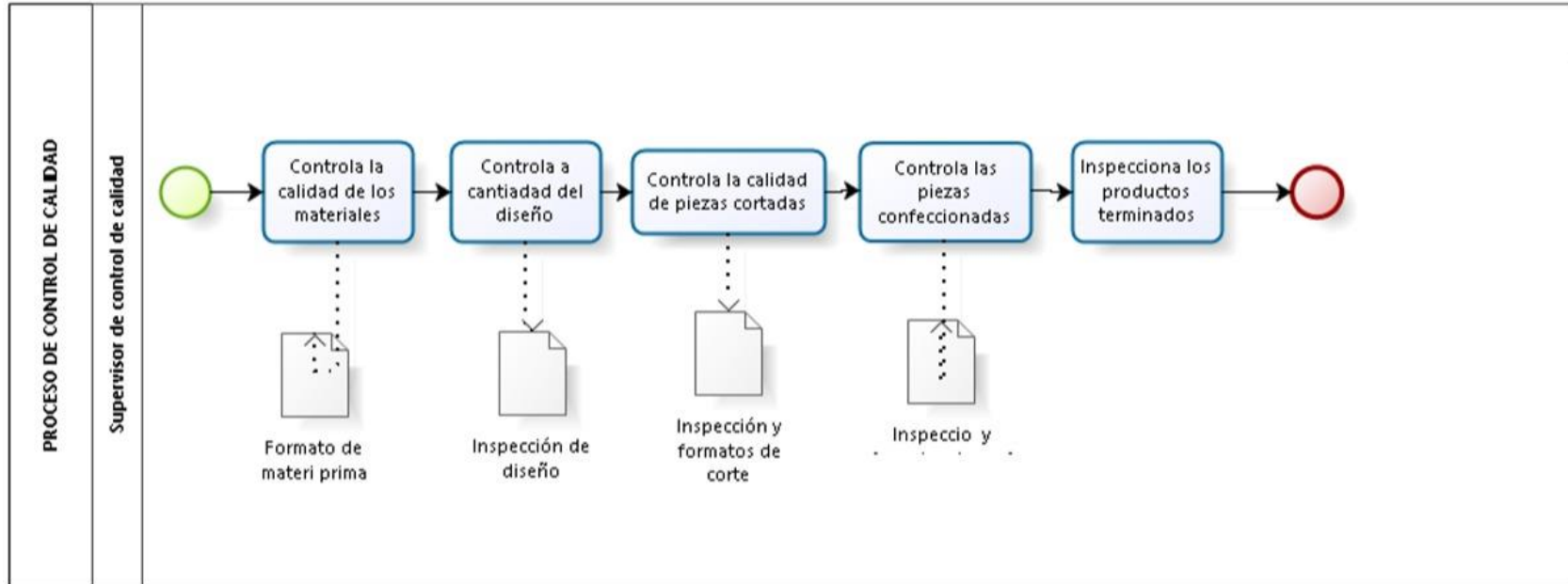
Versión: 01

Especificaciones de los componentes de la tela	X			SI	Supervisor de calidad
--	---	--	--	----	-----------------------

Elaborado por: Elka Jaramillo	Revisado por: Sr. Jairo Males	Aprobado por: Sr. Jairo Males	Fecha de emisión:
----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	-------------------



Diagrama de flujo de Control de Calidad



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de emisión:
Elka Jaramillo	Sr. Jairo Males	Sr. Jairo Males	



#### 4.7. Procedimiento de empaquetado



**MACROPROCESO: G.E. GESTIÓN OPERATIVA**

**PROCESO: G.E.3. EMPAQUETADO**

**VERSIÓN:01**

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	Nombre/Cargo	Firma	Fecha
<b>Elaborado por:</b>	Sta. Elka Jaramillo		
<b>Revisado por:</b>	Sr. Jairo Males		
<b>Aprobado por:</b>			

Elaborado por: Elka Jaramillo	Revisado por: Sr. Jairo Males	Aprobado por: Sr. Jairo Males	Fecha de emisión:
----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	-------------------



**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de actualización</b>
<b>01</b>	Edición original	N/A

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de emisión:
Elka Jaramillo	Sr. Jairo Males	Sr. Jairo Males	



## **CONTENIDO**

**Objetivo**

**Alcance**

**Responsabilidad**

**Definición**

**Norma legal**

**Referencias**

**Descripción del procedimiento**

**Indicador del proceso**

**Documentos y Registros**

**Diagrama de flujo de empaquetado**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de emisión:
Elka Jaramillo	Sr. Jairo Males	Sr. Jairo Males	

**Objetivo**

Ordenar y empaquetar las prendas según talla y el pedido de entrega al cliente.

**Alcance**

Para obtener información y servicios al cliente, utilice este documento para mantener el orden de los pasos establecidos para producir el resultado deseado.

**Responsabilidad**

- Bodeguero

**Definición**

**Lote de producción:** Es un sistema de fabricación de un número limitado de mercancías, con unidades de cada lote de características similares y distintas de las unidades de otro lote.

**Norma legal**

- Políticas internas de la empresa
- Código de trabajo

**Referencias**

Manual de procedimiento

**Descripción del procedimiento**

N°	Responsable	Operación
1	Bodeguero	Recibe prendas terminadas con su respectivo control

Elaborado por: Elka Jaramillo	Revisado por: Sr. Jairo Males	Aprobado por: Sr. Jairo Males	Fecha de emisión:
----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	-------------------



**EMPRESA TEXTIL EXPOARTE LATINO**

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Código: MP-01

Versión: 01

2	Bodeguero	Dobla las prendas según su tamaño de lote
3	Bodeguero	Clasifica la prenda según la talla y orden de pedido
4	Bodeguero	Empaca en fundas individuales y por el lote
5	Bodeguero	Almacena temporalmente hasta que se realice la entrega al cliente.

**Indicador del proceso**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de emisión:
Elka Jaramillo	Sr. Jairo Males	Sr. Jairo Males	

**EMPRESA TEXTIL EXPOARTE LATINO**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Código: MP-01

Versión: 01

<b>INDICADOR</b>	<b>TIPO</b>	<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN</b>	<b>EVALUADOR</b>
Capacidad del operario	Capacidad	Diario	Supervisor de producción

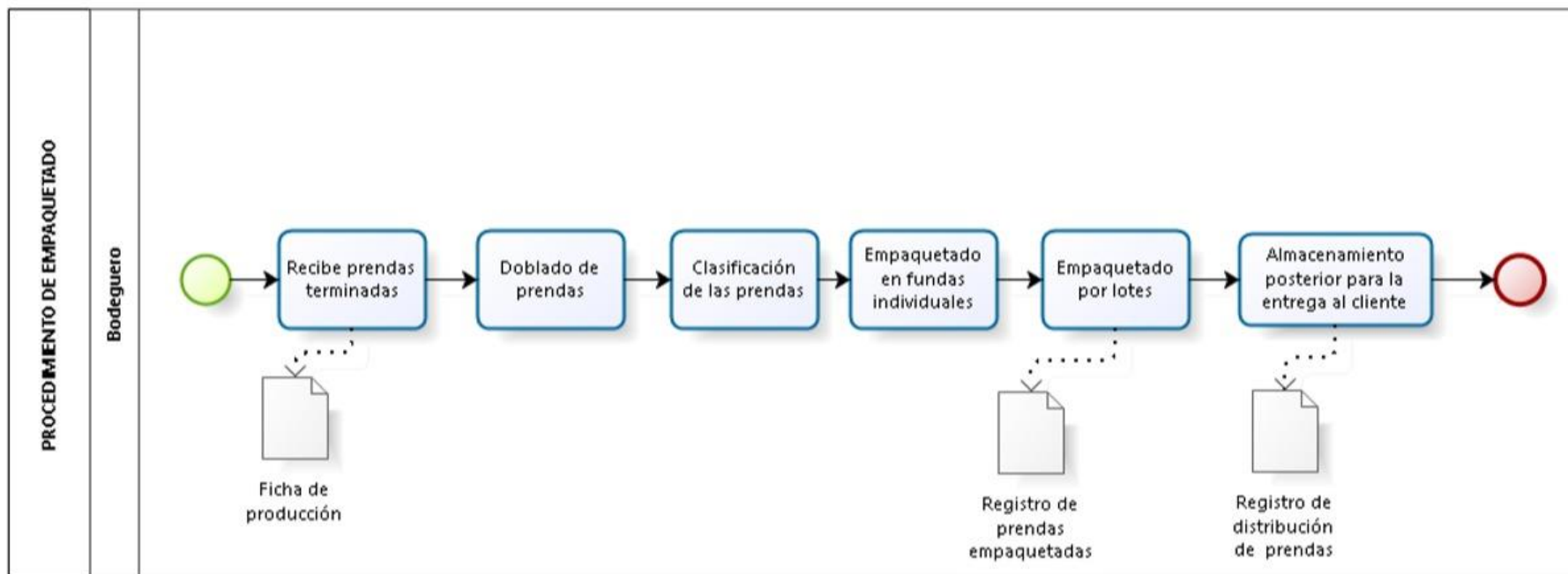
**Documentos y Registros**

<b>DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>					
<b>NOMBRE</b>	<b>ORIGEN</b>			<b>DISTRIBUCIÓN</b>	
	<b>INTERNO</b>	<b>EXTERNO</b>	<b>IMPRESO</b>	<b>RESPALDO DIGITAL</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Ficha de productos empaquetados	X		SI	SI	Gerente
Orden de producción	X		SI	SI	Supervisor de producción

Elaborado por: Elka Jaramillo	Revisado por: Sr. Jairo Males	Aprobado por: Sr. Jairo Males	Fecha de emisión:
----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	-------------------



### Diagrama de flujo de Empaquetado



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de emisión:
Elka Jaramillo	Sr. Jairo Males	Sr. Jairo Males	



#### 4.8. Procedimiento de contabilidad



**MACROPROCESO: G.E. GESTIÓN OPERATIVA**

**PROCESO: G.O.3. Control de Calidad**

**VERSIÓN:01**

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Nombre/Cargo</b>	<b>Firma</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	Sta. Elka Jaramillo		
<b>Revisado por:</b>	Sr. Jairo Males		
<b>Aprobado por:</b>			

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de emisión:
Elka Jaramillo	Sr. Jairo Males	Sr. Jairo Males	



**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de actualización</b>
<b>01</b>	Edición original	N/A

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de emisión:
Elka Jaramillo	Sr. Jairo Males	Sr. Jairo Males	



## CONTENIDO

**Objetivo**

**Alcance**

**Responsabilidad**

**Definición**

**Norma legal**

**Referencias**

**Descripción del procedimiento**

**Indicador del proceso**

**Documentos y Registros**

**Diagrama de flujo de control de calidad**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de emisión:
Elka Jaramillo	Sr. Jairo Males	Sr. Jairo Males	

**Objetivo**

Explicar cómo la asociación distribuye el producto terminado, tratando centrarse en las necesidades del cliente y adaptando el enfoque entrega de sugerencias de los clientes para que siempre queden satisfechos en cada proceso de producción acorde a la realización de la prenda deseada.

**Alcance**

Para obtener información y servicios al cliente, utilice este documento para mantener el orden de los pasos establecidos para producir el resultado deseado.

**Responsabilidad**

- Bodeguero
- Contadora

**Definición**

**Empaquetado:** Conjunto de ropa agrupada en una bolsa.

**Documentación:** Se trata de un conjunto de formatos, sean digitales o impresos que manifiestan la existencia de un proceso.

**Norma legal**

- Reglamento interno de la empresa
- Código de trabajo
- Norma ISO 9001:2015

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de emisión:
Elka Jaramillo	Sr. Jairo Males	Sr. Jairo Males	

**Referencias**

Manual de procedimiento

**Descripción del procedimiento**

<b>N°</b>	<b>Responsable</b>	<b>Operación</b>
1	Bodeguero	Se verifica la cantidad de empaquetado
2	Bodeguero	Verifica la cantidad de prendas empaquetadas.
3	Bodeguero	Se revisa que los bultos estén de acuerdo con el pedido.
4	Bodeguero	Se trasladan los pedidos al carro
5	Contadora	La contadora lleva la documentación y se trasladan al lugar del destino.
6	Bodeguero	Hace firmar el formulario de entrega recepción en el lugar del destino.
7	Cliente	Si está conforme firma si no regresa a empresa
8	Cliente	Recibe la mercadería

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de emisión:
Elka Jaramillo	Sr. Jairo Males	Sr. Jairo Males	



**Indicador del proceso**

<b>INDICADOR</b>	<b>TIPO</b>	<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN</b>	<b>EVALUADOR</b>
Numero de prendas sin algún defecto alguno	Calidad	Diaria	Supervisor de control de calidad

**Documentos y Registros**

<b>DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>					
<b>NOMBRE</b>	<b>ORIGEN</b>			<b>DISTRIBUCIÓN</b>	
	<b>INTERNO</b>	<b>EXTERNO</b>	<b>IMPRESO</b>	<b>RESPALDO DIGITAL</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Registro técnico de materia prima	X			SI	Supervisor de calidad
Formato de inspección del diseño	X			SI	Supervisor de calidad
Formato de inspección para el corte	X			SI	Supervisor de calidad
Formato de inspección de costura	X			SI	Supervisor de calidad
Elaborado por: Elka Jaramillo	Revisado por: Sr. Jairo Males		Aprobado por: Sr. Jairo Males		Fecha de emisión:

**EMPRESA TEXTIL EXPOARTE LATINO**

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Código: MP-01

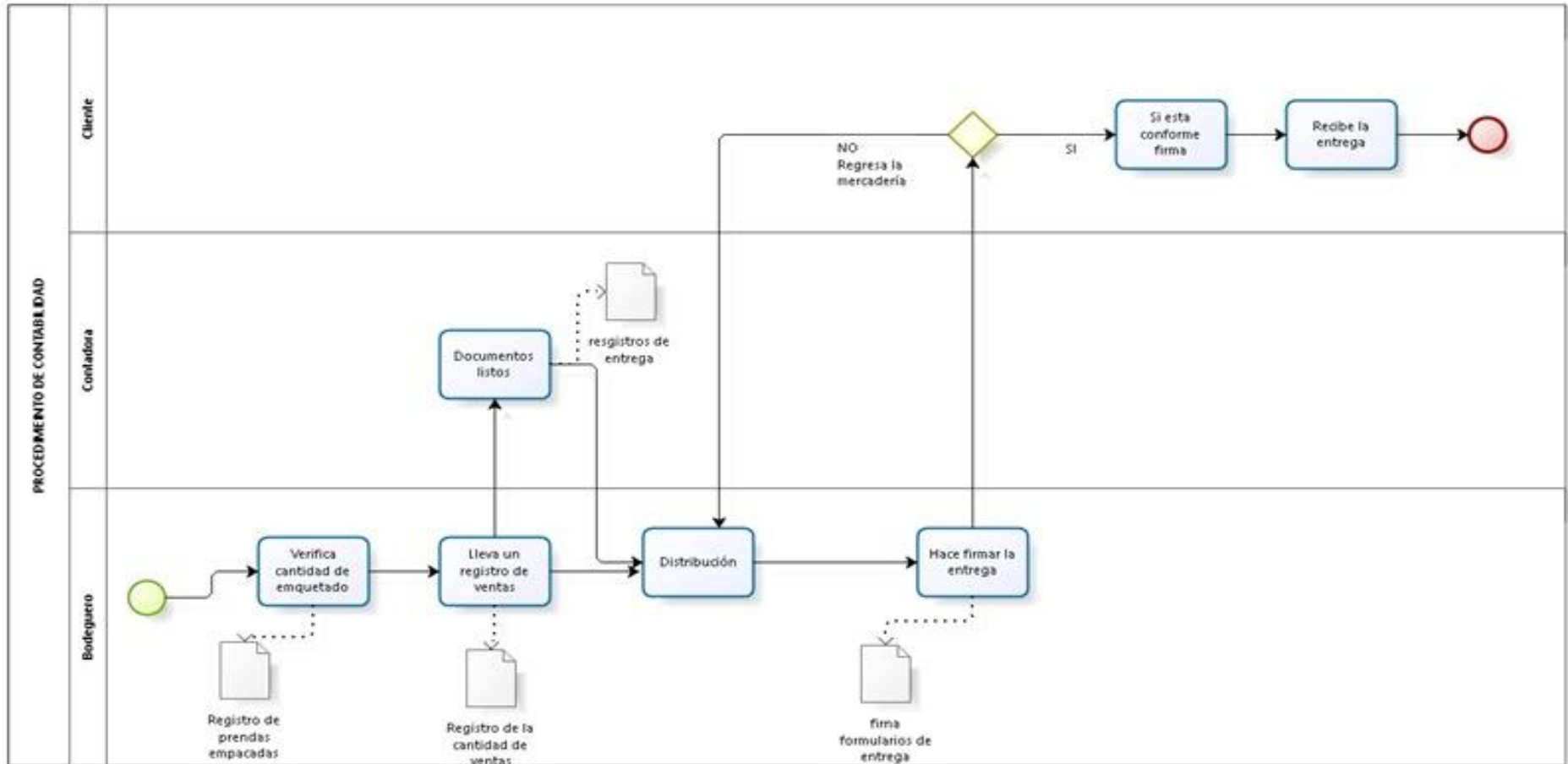
Versión: 01

Formato de inspección de la orden de producción	X			SI	Supervisor de calidad
Especificaciones técnicas de la tela	X			SI	Supervisor de calidad

Elaborado por: Elka Jaramillo	Revisado por: Sr. Jairo Males	Aprobado por: Sr. Jairo Males	Fecha de emisión:
----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	-------------------



Diagrama de flujo de Contabilidad




Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de emisión:
Elka Jaramillo	Sr. Jairo Males	Sr. Jairo Males	


# **ANEXO 10**

**FORMATOS Y REGISTROS**


**Anexo:** Formato de ficha técnica de equipo

	<b>EMPRESA TEXTIL EXPOARTE LATINO</b>		Código:	
			Versión:	
			Pág: 1 de 1	
<b>FICHA TÉCNICA DE MAQUINAS</b>				
FECHA:				
<b>INFORMACIÓN DEL USUARIO</b>				
DEPENDENCIA		AREA FUNCIONAL		
NOMBRE PROVEEDOR		NOMBRE FUNCIONARIO		
CARGO		CARGO		
IDENTIFICACIÓN		IDENTIFICACIÓN		
<b>CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO</b>				
COMPONENTES		CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS		
<b>ESPECIFICACIONES TECNICAS</b>				
MARCA				
MODELO				
SERIE				
<b>CONDICIONES DEL EQUIPO</b>				
NUEVO		REGULAR		
BUENO		MALO		
<b>REQUERIMIENTO</b>		<b>FUNCIÓN DE LA MAQUINA</b>		
<b>OBSERVACIONES</b>				


**Anexo:** Formato de registro de asistencia

		EMPRESA TEXTIL EXPOARTE LATINO			CÓDIGO:	
					VERSIÓN:	
					PÁG:1 DE 1	
REGISTRO DE ASISTENCIA						
TEMA DE CAPACITACIÓN						
FECHA						
HORA DE INICIO		HORA DE FINALIZACIÓN				
No.	NOMBRES COMPLETOS	NUMERO DE CEDULA	CARGO	FIRMA		
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

Anexo: Formato de Reporte de Riesgo

 <b>EMPRESA TEXTIL EXPOARTE LATINO</b>				<b>FORMATO DE REPORTE DE RIESGOS</b>	
<b>Código:</b>	EAL-FRR-1	<b>Versión:</b>	1	<b>Página</b>	1 de 1
<b>Elaborado por:</b> Elka Jaramillo			<b>Revisado por:</b> Jairo Males		
<b>Riesgo</b>					
<b>Fecha:</b>			<b>Proceso</b>		
<b>Nombre de quien reporta:</b>					
<b>DESCRIPCIÓN DE RIESGOS</b>					
<b>CAUSA DEL RIESGO</b>					
<b>PLAN DE ACCIÓN</b>					
<b>MONITOREO Y REPORTE</b>					
<b>RESPONSABILIDAD</b>			<b>OBSERVACIONES</b>		
<b>Fecha:</b>					
<b>Responsable:</b>					

Anexo: Registro de Elaboración de Patrones

 <b>EMPRESA TEXTIL EXPOARTE LATINO</b>		<b>REGISTRO DE ELABORACIÓN DE PATRONES</b>	
<b>Código:</b>	EAL-REM-1	<b>Versión:</b>	1
<b>Elaborado por:</b> Elka Jaramillo		<b>Revisado por:</b> Jairo Males	
<b>MUESTRA:</b>			
<b>LÍNEA:</b>			
<b>CÓDIGO:</b>			
<b>DISEÑADOR</b>			
<b>TIPO DE TELA</b>			
<b>COMPOSICIÓN</b>			
<b>TALLA</b>			
<b>FIRMAS RESPONSABLES</b>			
<b>GERENCIA</b>	<b>SUPERVISOR DE PRODUCCIÓN</b>	<b>DISEÑADOR</b>	




**Anexo:** Registro de prendas defectuosas

		<b>EMPRESA TEXTIL EXPOARTE LATINO</b>		<b>REPORTE DE PRENDAS DEFECTUOSAS</b>	
<b>Código:</b>	EAL-FRR-1	<b>Versión:</b>	1	<b>Página</b>	1 de 1
<b>Elaborado por:</b>	Elka Jaramillo		<b>Revisado por:</b>	Jairo Males	
<b>Nombre de la prenda:</b>					
<b>Fecha:</b>					
<b>Procesos:</b>					
<b>Nombre de quien reporta</b>					
<b>DESCRIPCION DEL PRODUCTO DEFECTUOSO:</b>					
<b>CAUSA DE LA PRENDA DEFECTUOSA:</b>					
<b>Orden emitida</b>		<b>Fecha de inicio</b>		<b>Fecha de entrega</b>	
<b>Procesos:</b>					
<b>Devolución</b>					
<b>Corrección</b>					
<b>DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD REALIZADA</b>					
<b>RESULTADO DE LA CORRECIÓN</b>					
<b>Fecha:</b>					
<b>Responsable:</b>					
<b>Observaciones:</b>					
<b>GERENCIA</b>			<b>RESPONSABLE</b>		


# **ANEXO 11**

**FORMATO DE MODELO DE PLAN DE AUDITORIA**

Anexo: Formato del Modelo del Plan de Auditoria

		<b>PLAN DE AUDITORIA</b>					
<b>EMPRESA EXPOARTE LATINO</b>							
<b>Código</b>		<b>Versión</b>		<b>Fecha:</b>			
<b>PROCESO A AUDITAR</b>							
<b>OBJETIVO DE LA AUDITORIA</b>							
<b>ALCANCE DE LA AUDITORIA</b>							
<b>EQUIPO AUDITOR</b>							
<b>N°</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>FECHA</b>	<b>HORA DE INICIO</b>	<b>HORA FINAL</b>	<b>LUGAR</b>	<b>RECURSO</b>	
1	Reunión de inicio de la auditoria						
2	Compromiso de la dirección						
3	Auditoria del enfoque al cliente						
4	Revisión de las políticas de calidad						
5	Revisión de la planificación						
6	Análisis de la responsabilidad autoridad						
7	Auditoria de la revisión de la dirección						
8	Reunión del cierre de auditoría						
<b>Firma de Auditoria</b>		<b>Firma del auditor</b>				<b>Fecha</b>	

**Anexo:** Formato de informe del Plan de Auditoria

		número de informe
<b>EMPRESA TEXTIL EXPOARTE LATINO</b>		
<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>		
Proceso auditado		
Responsable de la auditoria		
Fecha de inicio de la auditoria		
Fecha de presentación del informe de auditoria		
<b>DATOS</b>		
<b>Objetivo de la auditoria</b>		
<b>Alcance de la auditoria</b>		
<b>Documentos revisados</b>		
<b>Verificación de acciones correctivas y preventivas tomadas o recomendadas previamente</b>		
<b>Personal auditado</b>		
<b>Estado de la gestión de procesos en el SGC</b>		
<b>Conclusiones</b>		
<b>Aprobación de informe</b>		
<b>Firmas</b>		
Gerente	auditor	

<b>LISTA DE VERIFICACIÓN DE AUDITORÍA INTERNA AL SGC</b>			
<b>Requisitos ISO 9001:2015</b>			
<b>4.0 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>			
<b>Comprensión de la organización y de su Contexto</b>	<b>Cumplimiento</b>		
	<b>C</b>	<b>OP</b>	<b>NC</b>
4.1.a. ¿Cómo determina las cuestiones externas e internas (Análisis del Contexto) que son relevantes y pueden afectar la capacidad de lograr los resultados previstos del SGC		5	
4.1.b. ¿Con qué frecuencia se realiza el seguimiento a las acciones para abordar los riesgos y oportunidades del análisis del contexto y se actualiza dicho análisis?	10		
<b>Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</b>			
4.2.a. ¿Cómo identifica la organización a las partes interesadas y determina sus necesidades y expectativas (requisitos)?	10		
4.2.b. ¿Se han definido riesgos y oportunidades asociadas a las partes interesadas y acciones para abordarlas?	10		
4.2.c. ¿Se han determinado cuales de los requisitos se convirtieron en requisitos legales y otros requisitos?	10		
4.2.d. ¿Con qué frecuencia se realiza el seguimiento a las acciones para abordar los riesgos y oportunidades asociadas a partes interesadas y se actualiza la identificación y requisitos?	10		

<b>Determinación del alcance del SGC y sus exclusiones</b>			
4.3.a. ¿Está documentado y disponible el alcance del SGC, y considera: las cuestiones externas e internas, los requisitos legales y otros requisitos, los requisitos de las partes interesadas, los productos y servicios, ¿la autoridad y capacidad para ejercer control e influencia y las justificaciones de cualquier exclusión?	10		
<b>SGC y sus procesos</b>			
4.4.a. ¿La organización establece, implementa, mantiene y mejora el SGC?		5	
4.4.b. ¿Se han determinado los procesos necesarios del SGC y su interacción?		5	
4.4.c. ¿Se han determinado las entradas y las salidas esperadas de estos procesos?	10		
4.4.d. ¿Se han determinado la secuencia e interacción de los procesos?	10		
4.4.e. ¿Se han aplicado los criterios y métodos, INDICADORES de desempeño?	10		
4.4.f. ¿Se han determinado recursos necesarios y disponibilidad?	10		
4.4.g. ¿Se han asignado las responsabilidades y autoridades para estos procesos?	10		
	10		

4.4.h. ¿Se han determinado se han abordado los riesgos y oportunidades de los procesos?

4.4.i. ¿Se han efectuado cambios en los procesos para que alcancen los resultados esperados?	10		
4.4.j. ¿Se han determinado mejoras en los procesos y el SGC?	10		
4.5. ¿Se ha definido información documentada para la operación de estos procesos (¿documentos y registros?)	10		
<b>Subtotal</b>	150	15	0
<b>Valor estructural: % Obtenido ((A+B+C) /180)</b>	92%		

<b>LISTA DE VERIFICACIÓN DE AUDITORÍA INTERNA AL SGC</b>			
<b>Requisitos ISO 9001:2015</b>			
<b>5.0 LIDERAZGO</b>			
<b>LIDERAZGO</b>	<b>Cumplimiento</b>		
<b>Liderazgo y compromiso</b>	<b>C</b>	<b>OP</b>	<b>NC</b>
5.1 ¿La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con el SGC: a) Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas? ¿b) Estableciendo la política del SGC y los objetivos del SGC? ¿c) Integración de los requisitos del SGC en los procesos de negocio de la organización? ¿d) Promoviendo el enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos? ¿e) Asegurando los recursos necesarios? ¿f) Comunicando la importancia del SGC?	10		

¿g) Apoyando a su personal para lograr los resultados previstos			
¿h) Promoviendo la mejora?			
<b>ENFOQUE AL CLIENTE</b>			
5.1.2 a) ¿a) la organización demuestra su liderazgo y compromiso, determinando y comprendiendo los requisitos de los clientes, tanto técnicos, administrativos, legales y reglamentarios y se asegura que se cumplan?		5	
5.1.2 b) ¿b) Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades del negocio que pueden afectar la conformidad de los productos y servicios y/o la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente?		5	
5.1.2 c) Como se mantiene el foco en aumentar la satisfacción del cliente?	10		
<b>POLITICA DE CALIDAD</b>			
a) ¿La Alta Dirección establece, implementa y mantiene una política del SGC?		5	
b) Es apropiada al contexto y propósito de Microsafe?		5	
c) Incluye un compromiso: 1) para cumplir los requisitos del cliente incluyendo las partes interesadas, y 2) compromiso de cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos, y 3) de mejora continua?	10		
a) Se mantiene la política del SGC como información documentada	10		



b) ¿Se comunica, entiende y aplica dentro de Microsafe?		5	
c) Está disponible para los interesados?	10		
<b>ROLES Y RESPONSABILIDADES</b>			
5.3 a) ¿Han sido asignados y comunicados por la alta dirección todos los roles, responsabilidades y autoridades del SGC?	10		
5.3 b) ¿Cómo se aseguran los resultados previstos de los procesos?		5	
5.3 c) ¿Se ha asignado la responsabilidad y la autoridad a la alta dirección para garantizar que se mantenga la integridad del SGC cuando se necesiten cambios y/o se planifiquen y se apliquen?	10		
<b>Subtotal</b>	70	30	0
<b>Valor estructural: % Obtenido ((A+B+C) /130)</b>	77%		

<b>LISTA DE VERIFICACIÓN DE AUDITORÍA INTERNA AL SGC</b>			
<b>Requisitos ISO 9001:2015</b>			
<b>6.0 PLANIFICACIÓN</b>			
<b>Planificación</b>	<b>Cumplimiento</b>		
<b>Acciones para abordar riesgos y oportunidades</b>	<b>C</b>	<b>OP</b>	<b>NC</b>
a) Se han considerado las cuestiones externas e internas y los requisitos de las partes interesadas y los distintos procesos para determinar los riesgos y oportunidades que deben abordarse para garantizar que el SGC puede lograr el	10		

resultado deseado; prevenir o reducir, efectos no deseados; ¿y lograr la mejora continua?			
b) ¿Se identificaron los riesgos que corre la organización y sus procesos y hay elementos para mitigar o evitar esos riesgos?	10		
a) Se planifican acciones para abordar los riesgos y oportunidades detectados, requisitos legales y otros requisitos, ¿aspectos ambientales significativos?	10		
<b>OBJETIVOS DE CALIDAD</b>			
6.2 a) ¿La organización establece objetivos del SGC para las funciones, niveles y procesos necesarios?	10		
6.2 b) ¿Los objetivos del SGC son coherentes con la Política de Calidad?		5	
6.2 c) ¿Los objetivos del SGC son medibles?	10		
6.2 d) ¿Los objetivos de la calidad tienen en cuenta los requisitos aplicables?	10		
6.2 e) ¿Los objetivos del SGC son pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente?	10		
6.2 f) ¿Los objetivos del SGC son seguidos / revisados?		5	
		5	

6.2 g) ¿Los objetivos del SGC se comunican a la organización?			
6.2 h) ¿Los objetivos del SGC se actualizan (cuando aplique)?	10		
6.2 i) ¿Los objetivos del SGC están como información documentada?		5	
6.2 j) ¿Se llevan a cabo revisiones periódicas para asegurar que la política de calidad y objetivos de calidad se mantenga?	10		
6.2 a) ¿La organización dispone de “que se va a hacer” para lograr los objetivos del SGC?		5	
6.2 b) ¿La organización dispone de “que recursos se necesitarán” para lograr los objetivos del SGC?	10		
6.2 c) ¿La organización dispone de “quién será el responsable” para lograr los objetivos del SGC?	10		
6.2 d) ¿La organización tiene determinado “cuando se terminarán los objetivos” (plazo)?		5	
6.2 e) ¿La organización tiene determinado “como se evaluarán los resultados de los objetivos del SGC?”		5	
<b>Planificación de los cambios</b>			
6.3 a) ¿Los cambios al SGC se desarrollan de manera planificada?	10		
		5	

6.3 b) ¿La organización considera, para la planificación de los cambios, el propósito de estos y sus consecuencias potenciales?			
6.3 c) ¿La organización, considera la integridad del SGC antes de realizar un cambio al mismo?	10		
6.3 d) ¿La organización, antes de realizar un cambio, considera la disponibilidad de recursos?	10		
6.3 e) ¿La organización, considera antes de realizar un cambio, la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades?	10		
<b>Subtotal</b>	150	40	0
<b>Valor estructural: % Obtenido ((A+B+C) /230)</b>	83%		

<b>LISTA DE VERIFICACIÓN DE AUDITORÍA INTERNA AL SGC</b>			
<b>Requisitos ISO 9001:2015</b>			
<b>7.0. SOPORTE</b>			
<b>Recursos</b>	<b>Cumplimiento</b>		
	<b>C</b>	<b>OP</b>	<b>NC</b>
7.1 a) ¿La organización determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC?	10		

7.1 b) ¿La organización considera las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes antes de proporcionar estos? 10

7.1 c) ¿La organización determina y considera que se “necesita obtener de los proveedores externos”?	10		
<b>PERSONAS</b>			
7.2 a) ¿La organización determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz de su SGC, para la operación y control de los procesos?	10		
<b>INFRAESTRUCTURA</b>			
7.2 b) ¿La organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y así lograr la conformidad de los productos y servicios?	10		
<b>AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS</b>			
7.2 c) ¿La organización determina, proporciona y mantiene un ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?	10		
<b>RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION</b>			
7.3 a) ¿La organización determina y proporciona los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realiza seguimiento y medición de los procesos, productos, servicio?	10		

7.3 b) ¿La organización se asegura que los recursos proporcionados son apropiados para el tipo de seguimiento y medición realizados?	10		
7.3 c) ¿La organización se asegura que los recursos se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua?	10		
7.3 d) ¿La organización conserva la información documentada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son los idóneos?	10		
7.4 a) ¿La organización calibra o verifica a intervalos planificados (o ambas) antes de su utilización, los equipos de medición?	10		
<b>TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES</b>			
7.4 b) ¿Los equipos de medición son calibrados o verificados contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales?		5	
7.4 c) Cuando no existan tales patrones ¿se conserva como información documentada la base utilizada para la calibración o verificación?		5	
7.4 d) ¿Los equipos de medición se identifican para determinar su estado? Evidencia buscada	10		
7.4 e) ¿Los equipos de medición se protegen contra ajustes, daño o deterioro?		5	
	10		

7.4 f) La organización, determina las consecuencias del uso de un equipo de medición, cuando se detecta que el mismo no estaba apto para medir.

7.4 g) Cuando la organización ve que la medición la realizó un equipo no apto, ¿toma las medidas necesarias para asegurar la fiabilidad de la información entregada?	10		
<b>CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACION</b>			
7.5 a) ¿La organización determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y la conformidad de productos, servicios?		5	
7.5 b) ¿La organización mantiene y pone a disposición estos conocimientos en la medida de lo necesario?	10		
7.5 c) La organización ¿considera sus conocimientos actuales para abordar necesidades y tendencias?		5	
7.5 d) La organización, cuando llegan nuevas necesidades, tendencias o conocimientos ¿Determina como adquirir o acceder a estos nuevos conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas?	10		
<b>COMPETENCIA</b>			
7.6 a) ¿La organización determina la competencia necesaria de las personas bajo su control, que realizan trabajos que afecta el desempeño y eficacia del SGC?	10		
	10		

7.6 b) ¿La organización se asegura que estas personas sean competentes en educación, formación y experiencia apropiada?

7.6 c) ¿c) Cuando sea aplicable ¿La organización toma acciones para adquirir la competencia necesaria?	10		
7.6 d) ¿La organización evalúa la eficacia de las acciones tomadas?	10		
7.6 e) ¿e) ¿La organización conserva la información documentada apropiada como evidencia de la competencia?	10		
<b>TOMA DE CONCIENCIA</b>			
7.7 a) ¿La organización se asegura que las personas que realizan trabajos que afectan el desempeño y eficacia toma conciencia de la política del SGC?	10		
7.7 b) ¿La organización se asegura que las personas que realizan trabajos que afectan el desempeño y eficacia tomen conciencia de los objetivos del SGC?	10		
7.7 c) ¿La organización se asegura que las personas que realizan trabajos que afectan el desempeño y eficacia tomen conciencia sobre su contribución a la eficacia del SGC, incluido los beneficios de una mejora del desempeño?	10		
7.7 d) ¿La organización se asegura que las personas que realizan trabajos que afectan el desempeño y eficacia,		5	



tomen conciencia sobre las implicancias en no cumplir los requisitos del SGC?			
<b>COMUNICACIÓN</b>			
7.8 a) ¿La organización determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC?	10		
7.8 b) ¿La organización determina “que comunicar”?	10		
7.8 c) ¿c) ¿La organización determina “cuando comunicar”?	10		
7.8 d) ¿La organización determina “a quién comunicar”?	10		
7.8 e) ¿La organización determina “como comunicar”?	10		
7.8 f) ¿La organización determina “quién comunica”?	10		
7.8 g) La organización responde las comunicaciones de las partes interesadas?	10		
7.8 h) ¿Se conserva información documentada como evidencia de las comunicaciones?	10		
<b>INFORMACION DOCUMENTADA</b>			
7.9 a) ¿El SGC de la organización incluye toda la información documentada solicitada por la norma certificada?		5	
7.9 b) ¿El SGC de la organización incluye la información documentada que está determinada como necesaria para la eficacia del SGC?	10		

7.9 c) ¿La organización al crear y actualizar la información documentada, se asegura que esta esté identificada y con descripción (título, fecha, autor, número de referencia)?	10		
7.9 d) ¿La organización al crear y actualizar la información documentada, se asegura del formato de esta (idioma, versión del software, graficas, tipo de soporte)?	10		
7.9 e) ¿La organización al crear y actualizar la información documentada, se asegura de la revisión y aprobación de estos?	10		
7.10 a) ¿La organización controla la información documentada?	10		
7.10 b) ¿La organización se asegura que la información documentada esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se requerirá?		5	
7.10 c) ¿La organización se asegura que la información documentada esté protegida adecuadamente?	10		
7.10 d) ¿La organización asegura la distribución, el acceso, la recuperación y el uso de la información documentada?	10		
7.10 e) ¿La organización almacena y preserva la legibilidad (y uso no intencionado) de la información documentada?	10		
<b>Subtotal</b>	400	40	0
<b>Valor estructural: % Obtenido ((A+B+C) /520)</b>	85%		
<b>LISTA DE VERIFICACIÓN DE AUDITORÍA INTERNA AL SGC</b>			

Requisitos ISO 9001:2015			
8.0. OPERACIÓN			
PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	Cumplimiento		
	C	OP	NC
8.1 a) ¿Se planifican los procesos y se llevan a cabo de forma controlada? Dicha planificación debe incluir: a) Determinar los requisitos de los productos y servicios, b) los criterios de aceptación c) la identificación de los requisitos para lograr la conformidad d) la implementación del control de los procesos e) la información documentada para: 1.- Contar con evidencia para demostrar conformidad con los requisitos.	10		
8.1 b) ¿Cómo se controlan los cambios planificados y las consecuencias de cambios no previstos?	10		
8.1 c) ¿c) ¿Cómo se aseguran de que cuenta con recursos físicos y humanos conforme a los requisitos del cliente, legales y otros?		5	
8.2 b) ¿Cómo se trata y documenta la retroalimentación y las quejas del Cliente?	10		
Requisitos para los productos y servicios			
8.2 a) ¿Cómo se definen los requisitos del Cliente y legales y se analiza la capacidad para cumplirlos?		5	
	10		

8.2 b) ¿Cómo se controla el cumplimiento de los requisitos del Cliente y legales?			
8.2 c) ¿Cuál es el proceso para analizar, planificar y controlar cambios en requisitos del Cliente?	10		
<b>DISEÑO</b>			
8.3.1 ¿Se identifican y documentan formalmente las especificaciones de los requisitos que debe cumplir un diseño?	10		
8.3.2 ¿Se han definido las responsabilidades y recursos para cada etapa del proceso de diseño y desarrollo?	10		
8.3.3 ¿El diseño se alimenta de un diseño similar comprobado (si existiera) o se consideran requisitos legales/reglamentarios/ normas comprometidas por la organización y de la consideración de las consecuencias potenciales de fallos?	10		
8.3.4 ¿Se controla y verifica el proceso de diseño para asegurar que se cumplan los requisitos especificados?	10		
8.3.5 ¿Se asegura que la salida de diseño cumpla con los requisitos especificados?	10		
8.3.6 ¿Se ejecutan procedimientos para identificación, documentación y revisión y aprobación adecuadas de todos los cambios y modificaciones a los diseños?	10		

**CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS****CONTRATADOS EXTERNAMENTE**

8.4 a) ¿Cuáles son los criterios para determinar los proveedores de productos y servicios que necesitan seguimiento y evaluación del desempeño?		5	
8.4 a) ¿Cómo verifican el cumplimiento de requisitos de un proveedor que presta un servicio y de otro que ejecuta un proceso totalmente tercerizado, cuando impacta en la operación?		5	
8.4 b) ¿Cómo se verifica lo recibido vs. lo pedido en la recepción de productos?	10		
8.4 c) ¿Se cuenta con todas Hojas de Seguridad actualizadas de los materiales y productos utilizados?	10		
8.4 a) ¿Cómo comunican a proveedores los requisitos, la competencia necesaria, la forma de aceptación y la evaluación del desempeño	10		
<b>PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO</b>			
8.5 a) ¿Cómo se documentan las características del servicio a prestar, actividades a desempeñar y los resultados a alcanzar?	10		
8.5 b) ¿Cuáles son los recursos de seguimiento y medición para verificar que se cumplen los criterios para el control del proceso y de sus salidas?		5	

8.5 c) ¿Cómo se verifica que se han designado personas con las competencias y calificaciones necesarias?		5	
8.5 e) ¿Qué actividades se ejecutan para liberar la entrega del servicio?	10		
8.5 f) ¿Se realizan de forma efectiva actividades de mantenimiento?		5	
8.5 a) ¿Cómo se verifica el resultado de las salidas del proceso?	10		
<b>IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD</b>			
8.5 b) ¿Alguna salida tiene requisito de trazabilidad? ¿Cómo se asegura la misma?		5	
<b>CLIENTE</b>			
8.5 a) ¿Se cuenta con propiedad del Cliente o terceros en la operación? ¿Cómo se salvaguarda?		5	
8.5 b) ¿Se han analizado riesgos de esta propiedad de terceros respecto al proceso u operación que se ejecuta?	10		
<b>IDENTIFICACIÓN DE PRODUCTO</b>			
8.5 a) ¿Cómo se preservan los productos a la salida?	10		
8.5 b) ¿Los procedimientos de embalaje e identificación de productos son suficientes para preservar la calidad y asegurar la trazabilidad del producto? ¿Se cumplen?	10		
<b>POSTENTREGA</b>			

8.5 a) ¿Posteriormente a la entrega, ¿cómo se obtiene retroalimentación del cliente? 10

8.5 b) ¿Existen requisitos de garantía?	10		
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
8.5 a) ¿Cómo se evalúan los cambios?	10		
8.5 b) ¿Quién autoriza los cambios?	10		
8.5 c) ¿Cómo se registra y da seguimiento a las acciones resultantes?	10		
<b>LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>			
8.6 a) ¿Cómo se libera el producto o servicio para el cliente?	10		
8.6 c) ¿Dónde queda registrada la liberación?		5	
<b>CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES</b>			
8.7 a) ¿Cómo se identifican y tratan en el sector o proceso las salidas no conformes?	10		
8.7 b) ¿Cómo se documenta la no conformidad y las acciones?	10		
8.7 c) ¿Cómo se documenta su aceptación y liberación cuando así se defina?	10		
<b>Subtotal</b>	290	50	0

<b>Valor estructural: % Obtenido ((A+B+C) /390)</b>	87%
---	-----

<b>LISTA DE VERIFICACIÓN DE AUDITORÍA INTERNA AL SGC</b>			
<b>Requisitos ISO 9001:2015</b>			
<b>9.0. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</b>			
<b>PARAMETROS DE MEDICIÓN</b>	<b>Cumplimiento</b>		
	<b>C</b>	<b>OP</b>	<b>NC</b>
9.1 a) ¿Está determinado lo que necesita seguimiento en el proceso, el método, la frecuencia y los parámetros?	10		
9.1 b) ¿Está determinado cuándo se deben analizar y evaluar los resultados de la medición?	10		
9.1 c) ¿Se conserva información documentada como evidencia de los resultados?	10		
9.1 d) ¿Se cumplen los procedimientos y programas de inspecciones, se mantienen registros y se toma acción con base en los resultados?		5	
9.1 e) ¿Se ejecuta el cronograma de Visitas Gerenciales, se llevan registros y se tienen planes de acción con base en el resultado?		5	
9.1 f) ¿Existe un cronograma de actividades actualizado anualmente para la ejecución de las actividades de Salud Ocupacional y se verifica su cumplimiento?	10		



9.1 a) ¿Se lleva a cabo la Evaluación de Satisfacción del Cliente?	10		
9.1 b) ¿Está determinado el proceso para evaluar el cumplimiento de Requisitos Legales y otros requisitos y la frecuencia de evaluación?		5	
9.1 c) ¿Se conserva información documentada como evidencia de los resultados?	10		
9.1.3 c) ¿Se lleva a cabo el análisis y la evaluación:		5	
9.1 a) ¿De la conformidad de los servicios (o productos)?	10		
9.1 b) ¿Del grado de Satisfacción del Cliente?	10		
9.1 c) ¿Del desempeño y eficacia del SGI y su necesidad de mejora?	10		
9.1 d) ¿De la eficacia de acciones para abordar riesgos y oport?	10		
9.1 e) ¿Del desempeño de los proveedores externos?		5	
9.2 ¿Se cuenta con disponibilidad de recursos adecuados y personal calificado para las Auditorías Internas?		5	
9.2 a) ¿Para definir el plan de auditoría se tienen en cuenta	10		
9.2 b) ¿Se documentan las no conformidades detectadas en las auditorías internas?	10		
9.2 c) ¿Existen medidas correctivas para abordar dichas no conformidades?	10		

<b>Subtotal</b>	130	30	0
<b>Valor estructural: % Obtenido ((A+B+C) /190)</b>	84%		

<b>LISTA DE VERIFICACIÓN DE AUDITORÍA INTERNA AL SGC</b>			
<b>Requisitos ISO 9001:2015</b>			
<b>10.- MEJORA</b>			
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>Cumplimiento</b>		
	<b>CT</b>	<b>CP</b>	<b>NC</b>
10.1 a) ¿Se determinan las oportunidades de mejora e implementan las acciones	10		
¿Lograr los resultados previstos por el SGI?	10		
10.1 b) Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos considerando necesidades y expectativas futuras?	10		
10.1 b) ¿Se establecen planes y ejecutan acciones para mejorar el desempeño y eficacia del SGI?		5	
10.2 a) ¿Se toma acción relativa a las no conformidades, incluidas las quejas?		5	
10.2 b) ¿Se evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de no conformidades para evitar su recurrencia?		5	
10.2 c) ¿Se reportan e investigan eficazmente los accidentes e incidentes?	10		
	10		

10.2 d) ¿Se evalúan acciones para que no vuelvan a ocurrir en otra parte?

10.2 e) ¿Se implementan las acciones y verifica su eficacia?	10		
10.3 a) ¿Se mejora continuamente la adecuación y eficacia del SGI?	10		
<b>Subtotal</b>	70	15	0
<b>Valor estructural: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>	85%		