



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

**INFORME FINAL DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR,
MODALIDAD PRESENCIAL**

TEMA:

**“DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADO EN LA
NORMA ISO 9001:2015 PARA UNA INDUSTRIA DE ALIMENTOS.”**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de *INGENIERO INDUSTRIAL*

**Línea de investigación: Gestión, producción, productividad, innovación y desarrollo
socioeconómico**

AUTOR(A):

Farinango Pinanjota Francisco Stalin

DIRECTOR(A):

MSc. Karla Paola Negrete Esparza Ing.

Ibarra, Julio 2024



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

DIRECCIÓN BIBLIOTECA

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

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

DATOS DE CONTACTO		
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1004796049	
APELLIDOS Y NOMBRES:	Farinango Pinanjota Francisco Stalin	
DIRECCIÓN:	Cayambe-Pichincha-Ecuador	
EMAIL:	fsfarinangop@utn.edu.ec	
TELÉFONO FIJO:	-	TELÉFONO MÓVIL: 0939998795

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	Diseño de un modelo de gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015 para una industria de alimentos.
AUTOR (ES):	Farinango Pinanjota Francisco Stalin
FECHA: DD/MM/AAAA	22/07/2024
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> GRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	INGENIERO INDUSTRIAL
ASESOR /DIRECTOR:	MSc. Karla Paola Negrete Esparza. Ing

2. CONSTANCIAS

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

Ibarra, a los 22 días del mes de julio de 2024

EL AUTOR:



(Firma).....

Nombre: Farinango Pinanjota Francisco Stalin

**CERTIFICACION DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN
CURRICULAR**

Ibarra, 22 de julio de 2024

MSc, Karla Paola Negrete Esparza Ing.

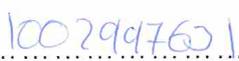
DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICA:

Haber revisado el presente informe final del trabajo de Integración Curricular, mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Universidad Técnica del Norte, consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

(f).....

MSc, Karla Paola Negrete Esparza Ing.

C.C.:.....

APROBACIÓN DEL COMITÉ CALIFICADOR

El Comité Calificador del trabajo de Integración Curricular “Diseño de un modelo de gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015 para una industria de alimentos” elaborado por Farinango Pinanjota Francisco Stalin, previo a la obtención del título de ingeniería industrial, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Universidad Técnica del Norte.

(f) 

MSc, Karla Paola Negrete Esparza Ing.

C.C.: 

(f) 

MSc, Santiago Marcelo Vacas Palacios Ing.

C.C.: 

DEDICATORIA

Para empezar, dedico este trabajo de investigación a mi madre quien fue el pilar durante toda mi etapa universitaria, brindándome de su apoyo incondicional, siendo una guía y ejemplo para alcanzar mis objetivos.

A mi familia, especialmente a mis queridos hermanos y hermana por su apoyo, orientación, sus sabios consejos que me han ayudado a formarme como una mejor persona y un gran profesional, siendo el sostén en cada uno de los momentos difíciles, compartiendo conmigo las alegrías de cada logro alcanzado.

A mis amigos, quienes han estado a mi lado en cada paso de mi trayectoria universitaria, su compañía, ánimo y los momentos buenos y malos han sido un soporte invaluable.

A mi tutor, opositor y docente, quienes con su conocimiento, paciencia, y dedicación han guiado y motivado para alcanzar mis metas académicas.

Farinango Pinanjota Francisco Stalin

AGRADECIMIENTO

Me hacen falta las palabras para expresar adecuadamente mi gratitud hacia todas las personas que han contribuido en mi formación académica, personal y profesional durante toda mi vida universitaria.

En primer lugar, quiero expresar mi mas profundo agradecimiento a mi madre Sra. Balvina Pinanjota, cuyo apoyo incondicional y cariño han sido fundamentales para la culminación de mi trayectoria universitaria. Su fortaleza, apoyo, dedicación y ejemplo han sido la fuente de inspiración y motivación para no decaer. Gracias por estar a mi lado y ser mi guía.

A mi familia, en especial a mi hermanos y hermana: Esteban, Saul, Salome, Mario y Tommy, les extiendo mi mas sincero agradecimiento por todo su apoyo incondicional

A mis amigos, a quienes conocí desde nivelación, tanto como a los que conocí durante el camino de mi vida universitaria, con quienes viví buenos como malos momentos, compartí conocimientos, experiencias les expreso mi mas profundo agradecimiento por su compañía, animo, creer en mi y hacer de esta etapa sea una experiencia inolvidable.

Agradezco de igual manera a mi tutora, Ing. Karla Negrete, MSc, por su guía y generosidad con la que compartió sus conocimientos siendo esenciales durante la ejecución de este trabajo de titulación. Su apoyo constante y sus valiosos consejos me han permitido superar los desafíos y completar este proyecto con éxito.

Farinango Pinanjota Francisco Stalin

RESUMEN EJECUTIVO

Se destaca que la gestión por procesos es una herramienta utilizada por empresas para administrar eficientemente sus actividades y garantizar la satisfacción del cliente. La empresa en cuestión enfrenta desafíos en la gestión de por procesos, costos de producción y calidad, lo que resulta en ineficiencias y insatisfacción del cliente. Se propone el diseño de un modelo de gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar la productividad. Este diseño se realiza mediante un método inductivo y descriptivo, utilizando técnicas de investigación como visitas de campo, entrevistas, encuestas y observación directa. El trabajo se justifica en base a normativas y leyes que aseguran la seguridad y calidad de los productos alimenticios.

En base al diagnóstico actual de la organización se realizó un plan de mejora que abarcó cada una de las cláusulas de la norma ISO 9001:2015, usando herramientas de análisis como el FODA, definir el mapa de procesos para conocer los macroprocesos, procesos y subprocesos que abarca en la organización, la caracterización de los procesos, diagramas de flujo, indicadores, manual de procesos, entre otras, dando hincapié al diseño de la gestión por procesos, permitiendo observar que los resultados obtenidos muestran que la organización no cumple completamente con los requisitos de la norma, obteniendo un porcentaje relativamente baja, permitiendo apreciar que la organización no cumple con la totalidad de las cláusulas de norma.

Palabras clave: Gestión, procesos, indicadores, calidad, productividad.

LISTA DE SIGLAS

INEN: Servicio Ecuatoriano de Normalización

ARCSA: La Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria

COS: Código Orgánico de la Salud

ABSTRACT

It stands out that process management is a tool used by companies to efficiently manage their activities and guarantee customer satisfaction. The company in question faces challenges in process management, production costs and quality, resulting in inefficiencies and customer dissatisfaction. The design of a process management model based on the ISO 9001:2015 standard is proposed to improve productivity. This design is carried out through an inductive and descriptive method, using research techniques such as field visits, interviews, surveys and direct observation. The work is justified based on regulations and laws that ensure the safety and quality of food products.

Based on the current diagnosis of the organization, an improvement plan was carried out that covered each of the clauses of the ISO 9001:2015 standard, using analysis tools such as SWOT, defining the process map to know the macroprocesses, processes and subprocesses. that covers the organization, the characterization of the processes, flow charts, indicators, process manual, among others, emphasizing the design of process management, allowing us to observe that the results obtained show that the organization does not completely comply with the requirements of the standard, obtaining a relatively low percentage, allowing us to appreciate that the organization does not comply with all of the standard clauses.

Keywords: Management, processes, indicators, quality, productivity.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CAPÍTULO I	17
1. GENERALIDADES	17
1.1. Planteamiento del Problema.....	17
1.2. Objetivos	19
1.2.1. Objetivo General.....	19
1.2.2. Objetivos Específicos.....	19
1.3. Alcance.....	20
1.4. Justificación.....	21
CAPÍTULO II.....	22
2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	22
2.1. Gestión estratégica	22
2.1.1. Misión	22
2.1.2. Visión.....	23
2.1.3. Valores empresariales	23
2.1.4. Estructura Organizacional.....	23
2.2. Análisis ambiental.....	24
2.2.1. Análisis ambiental interno	24
2.2.2. Análisis ambiental externo.....	24
2.3. Herramientas de análisis.....	24
2.3.1. FODA.....	24
2.3.2. PESTEL	25
2.4. Gestión de la calidad	27
2.4.1. Historia de la calidad	27
2.4.2. Calidad	27
2.4.1. Calidad total.....	27
2.4.2. Aseguramiento de la calidad.....	28
2.4.3. Sistema.....	28
2.4.4. Sistema de gestión de calidad	28
2.5. Herramientas de calidad	29
2.5.1. Checklist-Lista de verificación	29
2.5.2. Diagrama de flujo	29

2.6.	Familias ISO 9000.....	29
2.6.1.	Generalidades.....	29
2.6.2.	ISO 9000	31
2.6.3.	ISO 9001	31
2.6.4.	ISO 9004	31
2.6.5.	ISO 19011	32
2.6.6.	ISO 9001:2015	32
2.7.	Gestión por procesos	34
2.7.1.	Proceso.....	35
2.7.2.	Importancia de la gestión por procesos.....	36
2.7.3.	Clasificación de los procesos	36
2.7.4.	Procesos	37
2.7.5.	Mapa de Procesos	37
2.7.6.	Ficha de procesos.....	38
2.7.7.	Caracterización de los procesos	38
2.7.8.	Diagramas de flujo.....	39
2.7.9.	Indicadores.....	41
2.7.1.	Cadena de valor.....	41
2.7.2.	Manual de procesos.....	42
2.8.	Productividad	42
2.9.	Mejora continua.....	43
2.9.1.	Importancia del mejoramiento continuo	43
2.9.2.	Ciclo PHVA	44
2.10.	Normativa legal	45
2.10.1.	Reglamento de buenas prácticas para alimentos procesados	45
2.10.2.	Reglamento de registro y control sanitario de alimentos.....	45
2.10.3.	Agencia Ecuatoriana de Aseguramiento de la Calidad del Agro (Agrocalidad)46	
2.10.4.	REGLAMENTO TÉCNICO ECUATORIANO.....	46
CAPÍTULO III.....		48
3.	Metodología.....	48
3.1.	Tipo de investigación	48
3.1.1.	Investigación cualitativa	48
3.1.2.	Investigación cuantitativa	48
3.1.3.	Investigación documental	48

3.1.4.	Investigación de campo.....	48
3.2.	Método de investigación	48
3.2.1.	Método Inductivo.....	48
3.2.2.	Método Descriptivo	49
3.3.	Técnicas de investigación.....	49
3.4.	Instrumentos	49
CAPÍTULO IV.....		50
4.	DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL	50
4.1.	Caracterización de la Organización.....	50
4.1.1.	Antecedentes	50
4.1.2.	Antecedentes generales de la organización.....	50
4.1.3.	Misión	51
4.1.4.	Visión.....	51
4.1.5.	Política de calidad	51
4.1.6.	Valores empresariales	52
4.1.1.	Ubicación geográfica	53
4.2.	Análisis ambiental.....	54
4.2.1.	Análisis ambiental interno	54
4.2.2.	Análisis ambiental externo.....	57
4.3.	Check List ISO 9001:2015 de la situación actual.	59
4.3.1.	Análisis de los resultados de la Lista de verificación ISO 9001:2015 (inicial).	59
4.4.	PLAN DE MEJORA	69
5.	Resultado y análisis	71
5.1.	Propuesta de la investigación	71
5.1.1.	Diseño de un modelo de gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015 para el mejoramiento de la productividad.	71
5.1.2.	Contexto de la organización.....	71
5.1.3.	Liderazgo	80
5.1.4.	Planificación	84
5.1.5.	Apoyo.....	86
5.1.6.	Operación.....	87
5.1.7.	Evaluación de desempeño.....	87
5.1.1.	Mejora.....	90
5.1.2.	Análisis de resultados	91

6. CONCLUSIONES.....	96
7. RECOMENDACIONES	97
8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	98
9. ANEXOS	105

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Requisitos de la Norma ISO 9001:2015	33
Tabla 2 Simbología para elaborar diagramas de flujo	40
Tabla 3 Distribución de colaboradores	55
Tabla 4 Diagrama SIPOC	55
Tabla 5 Parámetros de evaluación norma ISO 9001:2015.....	59
Tabla 6 Cláusula 4. Resultado: Contexto de la organización.	60
Tabla 7 Cláusula 5. Resultado: Liderazgo	61
Tabla 8 Cláusula 6. Resultado: Planificación.	62
Tabla 9 Cláusula 7. Resultado: Apoyo.	63
Tabla 10 Cláusula 8. Resultado: Operación.....	64
Tabla 11 Cláusula 9. Resultado: Evaluación de desempeño.....	65
Tabla 12 Cláusula 10. Resultado: Mejora.....	66
Tabla 13 Porcentaje inicial en cada cláusula Norma ISO 9001:2015.....	67
Tabla 14 Brecha inicial en la empresa “Industrial Productos Moro”	67
Tabla 15 Plan de mejora en base a los resultados iniciales del Check List	69
Tabla 16 Análisis FODA	72
Tabla 17 Cruces estratégicos FODA.....	73
Tabla 18 Matriz de partes interesadas.....	75
Tabla 19 Inventario de procesos	78
Tabla 20 Roles y responsabilidades	82
Tabla 21 Objetivos de calidad.....	85
Tabla 22 Ficha de indicadores	88
Tabla 23 Plan de mejora ciclo PHVA.....	90
Tabla 24 Comparación evaluación inicial y final	91
Tabla 25 Comparación plan de mejora inicial y final.....	93

ÍNDICE DE FIGURAS

Fig. 1 Aspecto externo que conforman el análisis PESTEL	26
Fig. 2 Representación esquemática de las recapitulaciones de un proceso	36
Fig. 3 Estructura del mapa de procesos	38
Fig. 4 Cadena de valor.....	41
Fig. 5 El círculo PHVA de mejora continua	44
Fig. 6 Ubicación Industrial Productos Moro	53
Fig. 7 Organigrama institucional de la empresa Industrial Productos MORO	54
Fig. 8 Layout de la empresa.....	56
Fig. 9 Cadena de valor.....	57
Fig. 10 Evaluación inicial porcentajes cláusula 4.....	60
Fig. 11 Evaluación inicial porcentajes cláusula 5.....	61
Fig. 12 Evaluación inicial porcentajes cláusula 6.....	62
Fig. 13 Evaluación inicial porcentajes cláusula 7.....	63
Fig. 14 Evaluación inicial porcentajes cláusula 8.....	64
Fig. 15 Evaluación inicial porcentajes cláusula 9.....	65
Fig. 16 Evaluación inicial porcentajes cláusula 10.....	66
Fig. 17 Evaluación inicial Check List.....	68
Fig. 18 Mapa de procesos.....	77
Fig. 19 Estructura organizacional.....	81
Fig. 20 Comparación por cláusula	92

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Check List situación inicial ISO 9001:2015	106
Anexo 2. Caracterización de los procesos de Industrial Productos Moro S.C.C.....	124
Anexo 3 Ficha de indicadores.....	178
Anexo 4 Matriz de control y evaluación de riesgos.....	209
Anexo 5 Lista maestra de documentos	214
Anexo 6 Perfil de puestos de trabajo	218
Anexo 7 Manual de procesos.....	225
Anexo 8 No conformidades y acciones correctivas.....	184
Anexo 9 Plan de capacitación	185
Anexo 10 Formato de programa de auditoría	186
Anexo 12 Plan de implementación	192
Anexo 13 Presupuesto de implementación	193

CAPÍTULO I

1. GENERALIDADES

1.1.Planteamiento del Problema

A nivel mundial se evidencia en cuanto a beneficios y empleos generados, que en las tres últimas décadas es el sector servicios o la industria de servicios quien ha tenido un crecimiento sostenido, a diferencia del sector de manufactura. [1] afirma:

La noción de servicios nace como una actividad propia del área de la mercadotecnia, donde la empresa debe garantizar un servicio postventa de sus bienes para garantizar el agrado de sus clientes; en la medida que este servicio se especializaba, la empresa se diferenciaba de sus competidores y obtenía mayor fidelidad de sus clientes.

Este enfoque de gestión por procesos ha crecido en popularidad. Hoy se aplica en empresas de todo el mundo, en las cuales, con inversiones relativamente bajas en tecnología y recursos, se han obtenido importantes beneficios en términos de eficiencia, productividad, control y agilidad en las operaciones del negocio, lo que, traducido en resultados medibles y cuantificables, evidencian el valor que este tipo de iniciativas tiene asociado. [2]

En todas las empresas sus integrantes se esfuerzan por comunicarse entre sí, para organizar de una mejor forma el trabajo. [2] expresa “se cuestionan cosas como: ¿Qué actividades son realmente necesarias para operar el negocio? ¿Cómo deberían ser realizadas? ¿Quién debería realizarlas? ¿Qué soporte, recursos se necesitan para su adecuada ejecución? ¿Qué resultados se deben esperar? ¿Cómo deberían ser monitoreados esos resultados? ¿Cómo lograr que a través de la ejecución de estas actividades se logre crear valor para clientes y otros actores claves?”

La Gestión por Procesos proporciona a las empresas una ventaja clara frente a aquellas que no han adoptado el modelo, generando sistemas que garantizan la aprobación del cliente, externo e interno, y permite a la empresa mejorar sus procesos, su productividad, competitividad y rentabilidad [3]

La gestión por procesos en Pequeñas, Micro y Medianas organizaciones (MIPYMES) productivas de la localidad de Esmeraldas, Ecuador, en el cual se aplicó el método de la encuesta, aplicada a una muestra de 301 propietarios de esta categoría, evidenciando que, en promedio se tiene un 97.8% no evidencian aspecto de la gestión de procesos en sus acciones

habituales. [4] indican que “constituye un criterio crítico en los ámbitos financieros, clientes, recursos humanos y procesos internos. Teniendo un impacto considerable en la custodia y la satisfacción de los consumidores, ya que, no acuden ha operaciones que integren cada una de las áreas. En el cual, el 2.2% de las micro, pequeñas y medianas empresas implementa gestión por procesos.”

Si bien la gestión por procesos permite manejar la gestión organizacional desde una perspectiva de procesos y actividades. De tal manera que es utilizada por varias empresas que buscan sustentar la administración de manera eficiente, ágil y controlada, en base a acciones que buscan garantizar la satisfacción de sus clientes.

La empresa al tener una gran variedad de productos, procesos de elaboración, recursos humanos como de maquinaria diferentes, la organización como tal presenta varias carencias como el manejo inadecuado de los inventarios de materia prima, bienes en proceso y productos terminado, el desconocimiento del costo de producción, tiempos de producción variable, encaminando que sus productos no se encuentren dentro de los parámetros de calidad establecidos, originando productos mal empacados, con errores en su codificación, exceso o faltante de producto terminado, dando como resultado una ineficiencia en la organización que en el pasar del tiempo no lograr llegar a la meta establecida y la insatisfacción de los cliente, al presentarse retorno del producto, menospreciado y quejas.

1.2.Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Diseño de un modelo de gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015 para el mejoramiento de la productividad.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Establecer el marco referencial a través de la revisión bibliográfica, en base a la Gestión por Procesos.
- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa, mediante la identificación de los procesos actuales de cada una de las líneas de productos de la empresa.
- Diseñar el modelo de gestión por procesos en el que se evidencie procesos e indicadores acorde con las actividades de la empresa.

1.3.Alcance

El presente trabajo de investigación tiene el fin de diseñar un modelo de gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015, la estandarización de actividades de trabajo, elaborando la respectiva documentación como mapas de procesos, registros, instructivos, indicadores, etc., que será utilizado para gestionar toda la organización, permitiendo la satisfacción de sus clientes, proveedores, accionistas, empleados y sociedad.

El trabajo de investigación será realizado en una empresa de alimentos, buscando mejorar los procesos y subprocesos que intervienen durante la producción, será realizado dentro del área de proceso operativo, este cuenta con varias subáreas como producción, logística de transporte, transformación, así mismo se lo realizara en el área administrativa que sirven de soporte, ya que brindan los recursos necesarios para una operatividad eficiente y eficaz.

1.4. Justificación

Hoy en día todas las empresas ya sean estas manufactureras o de servicios, deben contar con un adecuado orden y control de sus procesos productivos, por esta razón, al implementar un Modelo de Gestión por Procesos, se consigue mejorar la producción, ya que consta con una documentación precisa y sistémica de las acciones necesarias a concluir para desarrollar las actividades de trabajo, estableciendo indicadores de producción, que faciliten su control y optimización a la misma, empleando manuales de procesos que permitan realizar la estandarización de los procesos productivos, y así los trabajadores obtengan acceso a una información precisa y adecuada. [5]

El tema propuesto tiene conexión con el “Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una Vida”, particularmente con el objetivo 5, numeral 5.2 haciendo énfasis a “Promover la productividad, competitividad y calidad de los productos nacionales, como también la disponibilidad de servicios conexos y otros insumos, para generar valor agregado y procesos de industrialización en los sectores productivos con enfoque a satisfacer la demanda nacional y de exportación.” [6]

Según lo mencionado, el propósito del proyecto busca dirigir e introducir, la aplicación de un modelo de gestión por procesos fundamentado en la norma ISO 2001:2015 en empresas dedicadas en la producción de alimentos, ya que ayudara al mejoramiento continuó en los procesos y productividad.

El presente estudio de investigación pretende, la construcción de bases sólidas en cuanto a al modelo propuesto de política y objetivos de calidad, indicadores de rendimiento, estandarización de los procesos, subprocesos y registros desde la fase de desarrollo, procesamiento y comercialización, definición de responsabilidades, detección de posibles fallas de tal manera que ayude a la empresa a fortalecer cada una de las debilidades que se presenten, de igual manera ayudara con documentación para mejorar el desempeño en sus actividades de trabajo, permitiendo un mejoramiento en la calidad de sus bienes, crecimiento de la rentabilidad y satisfacción de los clientes.

CAPÍTULO II

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. Gestión estratégica

Según [7], mencionan que la gestión estratégica en las organizaciones existe en un contexto de cambio extremadamente rápido, en términos del entorno que lo rodea y así mismo las habilidades y competencias internas de la empresa, buscando capitalizar y comprender dichos cambios de tal manera que permita reaccionar.

En la gestión estratégica se ilustra como un proceso continuo de renovación, de desarrollar nuevas capacidades, de asumir riesgos, de ser capaz de manejar crisis y de constancia de visión en el que los gerentes estratégicos operan en un entorno turbulento, impredecible e interconectado. Siendo estos los encargados de crear valor durante largos períodos, en este cargo se demanda innovación, compromiso y liderazgo. [7]

2.1.1. Misión

La misión es una explicación formal y escrita de los propósitos que distinguen a una empresa de otras similares, identifica el alcance de como la organización va a hacer frente en términos de productos y el mercado, esta describe valores y prioridades con direccionamiento hacia el futuro. [8, p. 10]

Según; [9], menciona que la misión responde a las siguientes preguntas:

- ¿Para que coexiste?
- ¿Cuál es su dependencia?
- ¿Cuáles forman sus bienes y compradores?
- ¿Cuáles forman sus valores?
- ¿Quiénes forman sus consumidores y con quienes está rivalizando?
- ¿Cuáles forman las obligaciones y derechos de sus proveedores?
- ¿Cuáles forman sus fines empresariales?
- ¿Cuál es su compromiso ambiental y social?

2.1.2. Visión

Según [10], señala que la visión es la forma de verse en el futuro y actuar como símbolo de lo que plantea lograr dentro de la organización. Indicando la transición del estado actual a uno futuro, el equivalente que se encuentra preestablecido por la misión, siendo así la concentración de esfuerzos realizados de manera que sirva de preceptor, permitiendo orientar e implementar la estrategia que genere compromiso e inspiración para los miembros de la organización.

2.1.3. Valores empresariales

Según; [11], dicen que los valores de una organización son creencias, filosofías y principios que impulsan a la misma, es una guía de elección de decisiones y comportamientos de las personas y la dependencia existente con clientes, accionistas y socios. Proporcionan forma a la cultura cotidiana e instaura pautas de cultura permitiendo evaluar decisiones y acciones.

Los valores empresariales responden a las siguientes preguntas:

- ¿Qué se simboliza?
- ¿Qué conductas se aprecian por arriba de todo?
- ¿Cómo se llevan a cabo las acciones para lograrlo?
- ¿Cómo se tratan a los miembros de la organización y comunidad?

2.1.4. Estructura Organizacional

Es un sistema que busca comprender, exponer la división del trabajo, integración y coordinación, que se encuentre predispuesta en una organización, permitiendo definir de manera detallada roles y responsabilidades del personal.

Como tal permite delimitar funciones estableciendo, estableciendo centros de autoridad y comunicación, que a su vez permite realizar actividades con eficiencia, precisión y especialización que permitan simplificar procesos y trabajo.

Al organizar las respectivas áreas de trabajo debe seguir un orden correspondiente:

- 1) Precisar procesos
- 2) Enumerar cada una de las funciones.
- 3) ordenarlas de acuerdo con su parecido.
- 4) Ordenarlas según su jerarquía.

- 5) Establecer actividades a cada una de las áreas asociadas
- 6) Detallar la jurisdicción y compromiso entre las funciones y los puestos.
- 7) Definir líneas de comunicación entre las diferentes áreas. [12, pp. 61-64]

2.2. Análisis ambiental

2.2.1. Análisis ambiental interno

Según, [13] su estudio interno de una empresa expresa que:

El estudio del entorno empresarial permite analizar factores organizativos que pueden influir positiva o negativamente en una empresa. Esto implica identificar fortalezas y debilidades en conexión con la misión y visión de la compañía. Estos análisis proporcionan información clave para reflexionar sobre la dirección y establecer planes futuros, facilitando así la toma de decisiones.

“El análisis ambiental interno es el proceso de evaluación de recursos y capacidades que permitan conocer objetivos, políticas, estructura, cultura, etc., ya que son la fuente de fortalezas y debilidades que se encuentra en la empresa” [14].

2.2.2. Análisis ambiental externo

Este estudio identifica las desviaciones, orientación y eventos que impactan en las instituciones, pero que quedan más allá de su control. El objetivo de estudiar el entorno macroambiental es identificar una lista concreta de oportunidades y amenazas que las organizaciones deben considerar para ajustar sus destrezas, instrucciones y capacidades al contexto actual y mejorar su competitividad [15].

2.3. Herramientas de análisis

2.3.1. FODA

Es un detallado instrumento para evaluar el escenario presente de una entidad o individuo, centrándose en sus fortalezas y debilidades, asimismo en las oportunidades y amenazas que su entorno presenta.

Es asimismo una metodología que facilita toma de decisiones. Desarrollado por Albert S. Humphrey en la Universidad de Stanford en los años sesenta y sigue siendo relevante en la actualidad. Cada letra del análisis FODA o DAFO representa uno de los cuatro aspectos o variables que se examinan: F de fortalezas, D de debilidades (factores internos), O de oportunidades y A de amenazas (factores externos). [16, pp. 15-17]

- **Fortalezas**

Todo atributo intrínseco de la institución que le permita llevar a cabo sus actividades de manera efectiva siendo una ventaja adicional que ayuda a obtener beneficios adicionales y a hacer frente a las amenazas, entre las cuales se pueden resaltar.

- **Debilidades**

Factores sobre los cuales la organización está expuesta a fluctuaciones que no puede controlar, lo que obstaculiza un desempeño adecuado de sus actividades y, como resultado, una respuesta ineficaz a las solicitudes de los clientes. Entre estos factores se destacan.

- **Oportunidades**

Cualquier elemento externo que pueda representar una oportunidad potencial de beneficio para la institución.

- **Amenazas**

Factores externos que podrían tener un impacto negativo en la organización.

2.3.2. PESTEL

Se debe considerar como se estructura un análisis PESTEL. Según [17], expresa que:

El análisis PESTEL evalúa características y cambios en el entorno que afectan el éxito de una empresa, a partir del cual se pueden tomar las decisiones correctas en el momento adecuado.

Es un recurso literario de Política, Económica, Ambiental, Tecnológica, Legal y Social. Esta unidad de análisis evalúa estos cuatro factores externos a la situación empresarial. El análisis examina las amenazas y oportunidades que nacen de estos cuatro componentes.

Los resultados del estudio PESTEL se puede proporcionar una perspectiva clara a la hora de realizar investigaciones en el mercado, crear tácticas de comercialización, I+D de bienes y la toma de decisiones más informadas para la entidad.

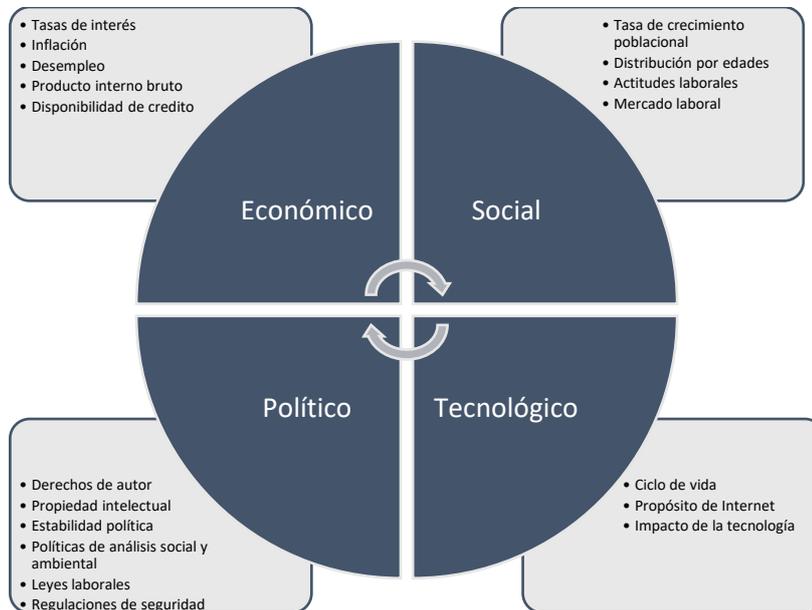


Fig. 1 Aspecto externo que conforman el análisis PESTEL

Fuente: Extraído de [17]

2.3.2.1. Beneficios de un análisis PESTEL

- Le ayuda a detectar oportunidades comerciales y le advierte sobre amenazas importantes.
- Revela el cambio de dirección dentro de la organización. Esto le ayuda a dar forma a sus acciones para trabajar con el cambio y no en contra de él.
- Evite iniciar proyectos que probablemente fracasen por motivos que no pueda controlar.
- Le ayuda a dejar atrás las suposiciones cuando ingresa a un nuevo mercado, permitiéndole desarrollar una visión objetiva de este nuevo entorno.
- Proporciona una visión general de todas las influencias externas cruciales sobre la organización.
- Apoya una toma de decisiones más decisiva y mejor informada.
- Ayuda en la planificación, marketing, iniciativas de cambio organizacional, desarrollo de negocios y bienes, gestión de planes y trabajos investigativos. [17].

2.4.Gestión de la calidad

2.4.1. Historia de la calidad

La calidad ha tomado diversas formas en el desarrollo de la historia. Las primeras señales de preocupación por la calidad se encuentran en la antigua Babilonia, donde se creó el código de Hammurabi en 1752 a.C. (ver fig 1). Se alcanza a leer "...si un arquitecto realizo una morada para alguien, y no la hizo maciza, causando su derrumbe y la muerte del propietario, el arquitecto sería ejecutado". [18]. Además, los fenicios solían amputar la mano de aquellos que producían constantemente artículos defectuosos. Estos ejemplos ilustran la relevancia de la calidad en el trabajo desde los albores de la civilización.

2.4.2. Calidad

Si empezamos por la raíz etimológica de la palabra calidad, está tiene sus inicios en el término griego *kalos*, que significa "lo bueno, lo apto", y también en la palabra latina *qualitatem*, que significa "cualidad" o "propiedad". En este sentido, calidad es una palabra de naturaleza subjetiva, una apreciación que cada individuo defina según sus expectativas y experiencias, es un adjetivo que califica alguna acción, materia o individuo [19].

Es la unión de características que define a un individuo o objeto; es una evaluación subjetiva de las características inherentes de un mecanismo [19].

2.4.1. Calidad total

Es un modelo de gestión que asume como fin satisfacer los requisitos, perspectivas de los consumidores dentro de la entidad, mediante la mejora continua de bienes y servicios, mediante la integración de todas las ocupaciones y conocimientos dentro de una empresa. [21] afirma que, la literatura de la Calidad Total coincide en que sus conceptos y prácticas han sido moldeados por una serie de personas que son reconocidas como "gurús de la calidad", como Deming, Feigenbaum, Juran, Ishikawa, Crosby e Imai (Wageman y Hackman).

2.4.2. Aseguramiento de la calidad

Al planificar un sistema de gestión de calidad, es fundamental asegurarse de cumplir con las normativas de calidad para mejorar los procesos y satisfacer las necesidades del consumidor. El aseguramiento de la calidad consiste en llevar a cabo una serie de operaciones planificadas y sistemáticas para garantizar que un producto cumple con los estándares de calidad, el mismo que es supervisado con auditorías internas. [22].

Menciona [23] que se caracteriza por:

- La prevención de dificultades se logra al implementar acciones que permita evitar su ocurrencia, y en caso de que surjan, se resuelven eficazmente.
- Se detectan, examinan y excluyen las raíces de los deslices que permita prevenir su recurrencia, lo que conduce a mejoras continuas.
- El aumento de la calidad ahora se acompaña de una reducción de costos y un incremento en los beneficios de ventas.

2.4.3. Sistema

Es el conjunto de componentes o elementos que están directa o indirectamente relacionados entre sí o que son independientes y que forman un todo complejo con una meta común. Cada componente dentro del sistema está al menos relacionado con otros componentes en forma estable dentro de un período de tiempo. [24]

2.4.4. Sistema de gestión de calidad

Podemos definirlo a manera de articulación de la estrategia, la estructura organizacional que se concebirá como el mapa de procesos, procesos, el manual de calidad, clientes de la empresa y el resultado de los productos o servicios generados. [24] afirma que las corporaciones que poseen un régimen de gestión de la calidad indagan fundamentalmente en enfocar estrategias, procesos y acciones en proporcionar a usuarios, servicios y/o productos que necesita, al momento que lo necesite, a un precio competitivo, por lo que además se requiere, lograrlo de la manera más eficiente posible y ofreciendo ventajas competitivas.

2.5.Herramientas de calidad

2.5.1. Checklist-Lista de verificación

“Es un cuestionario diseñado para verificar el cumplimiento de normas o actividades específicas establecidas con un fin definido” [25]. Una lista de verificación es un instrumento simple y honesto que facilita la descripción y evaluación de una empresa. Se emplean como una herramienta de análisis y autoevaluación, siendo especialmente útiles para obtener detalles sobre el contexto actual de la organización y su nivel de desempeño de los estándares requeridos.

2.5.2. Diagrama de flujo

Es la interpretación ilustrativa de un proceso o procesos, en el cual se muestra los pasos necesarios a seguir para llevar a cabo una tarea o conjunto de los mismos. Para la realización de diagramas de flujo se utilizan simbologías estandarizadas, como cuadros, rectángulos, óvalos, flechas, cuadros de decisión, flujos de trabajo, donde todos y cada uno de los procesos tiene un principio y un fin, permitiendo de tal manera entender, documentar y dar conocer como se realiza un proceso en específico, permitiendo identificar puntos clave de mejora y optimización [26].

2.6.Familias ISO 9000

2.6.1. Generalidades

Como declara [27], ISO siendo una asociación global de entidades originarios de normalización que son segmentos. El mundo de la normalización encuentra así su referencia a nivel internacional en la International Organization for Standardization (ISO), una entidad autónoma con sede en Ginebra cuyo origen se remonta a 1906. En el acta de constitución se dice que su misión es «suministrar la coherencia y la combinación internacional de normas técnicas». la ISO dispone hoy en día de una estructura orgánica compleja que le permite llevar a cabo sus diversas actividades y que podemos resumir en la forma siguiente:

- Asamblea general
- Personalidades directivas:

Presidente

Vicepresidentes

Tesorero

Secretario general

- Comités miembros (asociaciones nacionales de normalización)
- Miembros correspondientes
- Miembros abonados
- Comités encargados de la elaboración de orientaciones políticas:

CASCO Comité para la evaluación de la conformidad

COPOLCO Comité para la política en materia de consumo

DEVCO Comité para las cuestiones relativas a los países en desarrollo

- Comités permanentes del consejo:

CSC/FIN Finanzas

CSC/STRAT Estrategia

- Consejo
- Secretariado central
- Grupos consultivos ad hoc
- Oficina de gestión técnica

REMCO —Comité para los materiales de referencia

- Grupos técnicos consultivos:

Grupos estratégicos consultivos (SAG)

Grupos técnicos consultivos (TAG)

- Comités técnicos (229 en total).

2.6.2. ISO 9000

«Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario». Según [27] expresa que:

Es fundamental dentro de la familia de normas y describe los principios que fundamentan la gestión de la calidad, conceptos primordiales de los procedimientos de gestión de la calidad, así como el vocabulario asociado.

2.6.3. ISO 9001

«Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos» Según [27] dice que: .

Es de alguna forma, la estrella de la familia, porque es la que se aplica concretamente en cada organización y sobre la que se lleva a cabo la certificación por parte del organismo certificador. Especifica todas las obligaciones necesarias para implantar un sistema de gestión de la calidad en una entidad encaminado al agrado del consumidor a través de la mejora continua de los métodos que proporcionan lugar a los bienes y productos.

2.6.4. ISO 9004

«Sistemas de gestión de la calidad. directrices para la mejora del desempeño». Según [27] expresa que:

Esta norma aporta directrices para y está encaminada a perfeccionar la efectividad y la eficiencia del procesos creado e implantado en ISO 9001. Por eso, aunque tiene una estructura de contenidos muy parecida a la de ISO 9001, su apartado dedicado a la gestión de recursos es más extenso. En palabras de la propia norma, proporciona directrices que van más lejos de los requerimientos determinados en la norma ISO 9001 y su objetivo de calidad se extiende hasta incluir la satisfacción de todas las partes implicadas, incluidos recursos humanos en la organización como «clientes internos». no es una guía de implantación de ISO 9001 y en ningún caso ha sido concebida para ser implantada y certificada como aquella. Se trata, en definitiva, de una norma que da orientaciones y recomendaciones, pero no establece —como ISO 9001— requisitos que pueden ser implantados y más tarde certificados.

2.6.5. ISO 19011

«Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental».

Según [27] afirma que:

Esta norma está orientada a proporcionar a los auditores, tanto internos como externos, las pautas que deben seguir para la realización de un programa de auditorías. Está especialmente indicada para los comprometidos de las auditorías interorganizacionales dentro de una organización certificada en ISO 9001:2000, ya que son auditorías que están previstas en los requerimientos de esta pauta.

2.6.6. ISO 9001:2015

Esta pauta fundamenta las nociones de la gestión de la calidad delineados a la Norma ISO 9000. Estas descripciones comprenden una exposición de cada uno de los principios, junto con una justificación de por qué resulta crucial para la entidad, así como muestras ilustrativas de los privilegios derivados de dicha primicia. Además, se presentan ejemplos de medidas habituales para potenciar el rendimiento organizacional al aplicar dicho postulado.

2.6.6.1.Principios de la gestión de la calidad

Según [28], los pilares de gestión de la calidad, forma de los siguientes:

- **Orientación al usuario:** Es esencial considerar los requerimientos y perspectivas de los consumidores en todo momento.
- **Liderazgo:** La alta dirección debe establecer una responsabilidad clara con el método de gestión de la calidad y fomentar el ambiente en el cual todos los miembros de la entidad se involucren en la obtención de los fines establecidos.
- **Responsabilidad del personal:** Debe fomentar la participación de todo el equipo, reconociendo el valor de sus instrucciones y experiencias para optimizar el rendimiento y alcanzar los objetivos establecidos.
- **Orientación a procesos:** Identificar, definir, controlar y perfeccionar los procesos de la entidad es fundamental para lograr los intereses de calidad de forma eficaz.
- **Mejora continua:** Instaurar un enfoque constante para el perfeccionamiento continuó en todos los aspectos de la organización.

- Toma de disposiciones sustentada en la realidad: Es crucial garantizar que los antecedentes y la indagación utilizados para tomar decisiones sean precisos, confiables y seguros.
- Gestión de las interacciones: Identificar y gestionar de manera adecuada las partes interesadas relevantes, provisosores, accionistas, consumidores, inversores, trabajadores y la comunidad en general.

2.6.6.2.Requisitos ISO 9001: 2015

A continuidad, se da a conocer pautas que aborda la Norma ISO 9001:2015, un modelo mejorado, destinado en las normas referidos a un sistema de gestión.

Tabla 1
Requisitos de la Norma ISO 9001:2015

Requisitos de la Norma	Delineación
1. Ámbito y campo de aplicación	Evalúa la capacidad de la entidad para proporcionar bienes que cumplan con las necesidades del consumidor, abarcando métodos y garantizando el cumplimiento de los requisitos.
2. Normativas de referencia	Se menciona la importancia de la norma ISO 9000:2015, que establece los compendios y el léxico esencial para la implementación de esta normativa.
3. Términos y definiciones	Adoptan las cláusulas y esclarecimientos definidos en la Norma ISO 9000:2015.
4. Contexto de la organización	Comprender el entorno interno como el externo de la entidad, asimismo como las expectativas y requisitos de las partes interesadas, junto con el ámbito del Sistema de Gestión de la Calidad y procesos.
5. Liderazgo	Aquí se describen, responsabilidades generales de liderazgo directivo, la formulación en políticas de calidad y

	asignación de ocupaciones y compromisos en el Sistema de Gestión.
6. Planificación	Incluye operaciones que ayudan a abordar riesgos y conformidades, establecimiento de objetivos, acciones para alcanzarlos y gestión de cambios.
7. Soporte	Engloba la gestión de recursos humanos, infraestructura, ambiente profesional, recursos de seguimiento y medición, competencia, concienciación, parte externa e interna, y gestión de investigación documentada.
8. Operaciones	Describe la coordinación de actividades operativas, las necesidades de los clientes, la gestión de procesos, la fabricación y entrega de servicios, la verificación de productos o servicios para su liberación y la gestión de productos o servicios que no cumplen con los estándares.
9. Evaluación del desempeño	Involucra el monitoreo y la comprobación del sistema de gestión, deleite del cliente, auditorías internas y estudio del Sistema de Gestión por la Dirección.
10. Mejora	Se centra en la implementación de mejoras continuas en la entidad, gestión de no conformidades e implementación de acciones correctoras.

Nota. Se indica de manera concisa los requisitos de la norma, y una descripción de los mismos. Fuente: Elaboración propia

2.7. Gestión por procesos

En idioma inglés Business Process Management (BPM) es considerada como un principio de gestión de las mejores prácticas para ayudar a las empresas a lograr una ventaja competitiva

sostenible. Esto debido a que al ser una orientación de gestión integral adapta cada uno de los aspectos de una entidad (procesos) en función a las necesidades de sus clientes. [29]

2.7.1. Proceso

“Un proceso de negocio o BP (Business Process) se define como la descripción lógica de la secuencia de actividades relacionadas directamente con el negocio, que al ser modelados y automatizados dan valor agregado a sus productos o servicios que finalmente generan para la empresa aumento en su productividad.” [30]

“El modelo de Gestión basada en los Procesos se orienta a desarrollar la misión de la organización, mediante el agrado de las perspectivas de sus stakeholders, clientes, proveedores, accionistas, empleados, sociedad, - y a qué hace la empresa para satisfacerlos, en lugar de centrarse en aspectos estructurales como cuál es su cadena de mandos y la función de cada departamento.” [31]

2.7.1.1. Enfoque a procesos

Este método en particular posibilita que la entidad supervise conexiones y dependencias en los diferentes métodos del sistema, propiciando una mejora en el rendimiento global de la entidad [32].

Menciona [32], que involucra el esclarecimiento y gestión metódica de métodos y relaciones, con el objetivo de lograr las derivaciones planificadas en consonancia con la política de calidad y orientación estratégica en la entidad.

La implementación de este rumbo en un sistema de gestión de la calidad facilita:

- 1) Razón y adaptación con el acatamiento de requerimientos;
- 2) Circunspección de procesos en requisitos de su aporte de valor;
- 3) La contemplación de un rendimiento efectivo de los procesos;
- 4) Perfeccionamiento continuo de procesos a partir de la estimación de antecedentes e investigación.



Fig. 2 Representación esquemática de las recapitulaciones de un proceso

Nota. La fig. 2 refleja los componentes para una orientación a procesos de la norma ISO 9001:2015. Fuente: Extraído de [28]

2.7.2. Importancia de la gestión por procesos

“Radica en la expansión de su contribución desde el ámbito productivo hacia otras áreas de la entidad, a manera de un enfoque diferenciado de la gestión corporativo tradicional, el cual despliega una visión transversal de la organización, acercándola al cliente y, por tanto, enfatizando en la eficiencia de la cadena de valor que permite satisfacer las necesidades de los mismos.” [33]

2.7.3. Clasificación de los procesos

- **Procesos estratégicos**

Conforme con [34, p. 3], “El proceso estratégico comprende una serie de acciones que se llevan a cabo de manera secuencial para que una organización pueda planificar a largo plazo y alcanzar sus metas y visión previamente establecida.” .

- **Procesos operativos**

Mediante estos procedimientos, la entidad elabora los productos y servicios que ofrece a sus consumidores. Estos procesos conforman la cadena de valor de la entidad, lo que implica que cualquier inconveniente en ellos puede afectar significativamente los resultados de la empresa. [35].

- **Procesos de apoyo**

Según [36, p. 9], “son fundamentales para respaldar las operaciones clave. Sin ellos, no habría posibilidad de llevar a cabo los procesos esenciales ni los estratégicos. En muchos casos, estos métodos son cruciales para alcanzar los objetivos del módulo de bien” .

Estos abarcan el control de calidad, contratación de particular, el desarrollo profesional, adquisiciones, entre otros aspectos.

2.7.4. Procesos

Nos dice [37, p. 2], “los procesos guían de forma directa las diligencias, debido a que al identificar el ámbito de estudio, se determina qué debe hacerse y quién debe llevar a cabo cada tarea correspondiente”.

Establece que [38, p. 288]“Los procesos pueden ser registrados o no. Cuando se documenta un proceso, a menudo se le denomina proceso escrito o proceso documentado.”.

2.7.5. Mapa de Procesos

Es un instrumento que facilita visualización de los procesos de una organización y sus interrelaciones, así como la identificación de fortalezas y debilidades en su estructura. [39] Al precisar y definir los procesos, pueden encontrar soluciones a complicaciones comunes que nacen en las empresas, tales como:

- Funcionamiento complejo.
- Costes elevados.
- Existencia de los denominados cuellos de botella.
- Falta de unificación de procesos.
- Duplicidad de acciones.
- Ocupaciones que se están ejecutando y que aportan poco importe a la organización.

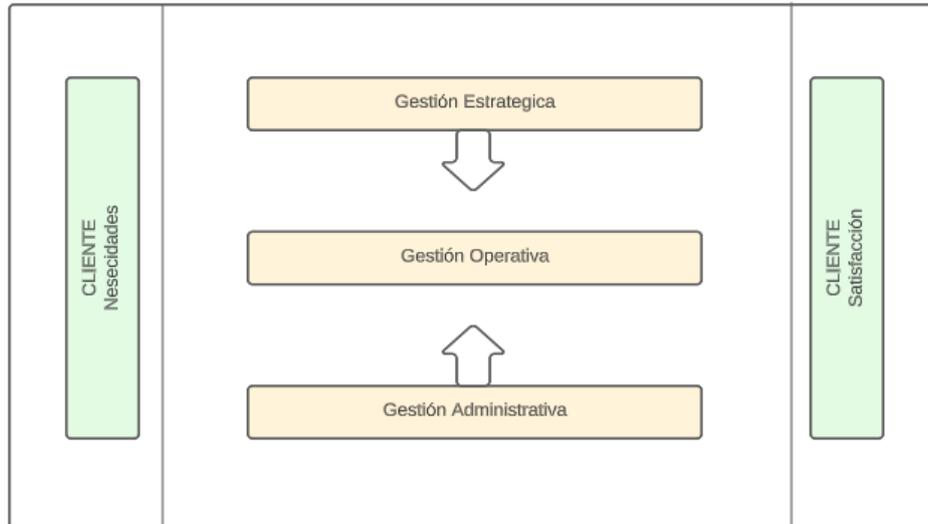


Fig. 3 Estructura del mapa de procesos

Fuente: Extraído de [40]

Sobre la base de la investigación utilizable en la Matriz de Interrelación de Procesos es posible construir un Mapa de Procesos, para lo cual a partir a los procesos identificados y sus interrelaciones como paso siguiente se debe identificar la Recta Operativa de la entidad, que está establecida por la sucesión ligada de procesos que se acarrean al hacer productos o bienes [41].

2.7.6. Ficha de procesos

Según [42], “La ficha de procesos es un documento complementario al mapa de procesos que busca reunir la información crucial para la administración de cada uno de los procesos”

Contiene detalles sobre el proceso, aunque no detalla acciones específicas que lo componen. En otras palabras, ofrece una descripción general del proceso, pero no lo desglosa en actividades específicas.

2.7.7. Caracterización de los procesos

Se trata del análisis detallado de cada proceso, desde su inicio hasta su finalización, identificando los documentos requeridos para su ejecución [43].

Menciona [43], que “la caracterización de procesos implica identificar tanto las entradas, salidas, que abarcan desde los proveedores hasta la entrega del producto. Realizarlo es crucial, ya que proporciona una comprensión profunda del proceso, quiénes son las personas comprometidas y partes interesadas involucradas, posibles conflictos asociados, medidas para

controlar cada proceso y una secuencia clara de las actividades que conforman el procedimiento productivo”.

2.7.8. Diagramas de flujo

De acuerdo con [37], “son una esquematización que puntualiza los pasos de los procesos y relaciones”

Proporciona una visualización clara del estado del proceso, lo que facilita la identificación de áreas que pueden mejorarse. La comprensión es fundamental para guiar a los individuos en la dirección adecuada y asegurar que estén trabajando de manera eficiente hacia los objetivos establecidos.

De acuerdo con [43], los diagramas de flujo son fundamentales debido a que:

- Facilita la comprensión del proceso.
- Establece el punto de partida para la caracterización de procesos.
- Reduce los lapsos de tiempo y mitiga los cuellos de botella.
- Presenta de forma concisa los posibles perfeccionamientos en el proceso.
- Constituye el base en la documentación de procesos.
- Ilustra de forma concisa riesgos y puntos críticos, facilitando el acatamiento de objetivos.
- Incrementa la eficiencia de cada proceso de producción al representar visualmente cada etapa junto con sus respectivos objetivos. [43]

2.7.8.1.Simbología para la elaboración de los diagramas de flujo

Para la realización de los diferentes esquemas de flujo implementada en este análisis de dará uso “Bizagi Modeler”.

Tabla 2
Simbología para elaborar diagramas de flujo

Simbología	Significado/Descripción
	Inicio: Indica donde inicia un proceso
	Tarea/Proceso: Acción dentro de un proceso
	Subproceso: Acción que contiene otra actividad
	Compuerta: Un proceso toma 2 o más vías (decisión)
	Evento intermedio: Indica donde ocurre algo, entre el inicio y fin de un proceso
	Fin: El fin de un proceso
	Flujo de secuencia: La disposición de las actividades que se ejecutan en un proceso
	Flujo de mensaje: Indica el flujo de recomendaciones entre 2 entes para receptorlos y recibirlos
	Pool: El participante en el proceso (empresa)
	Lane: Es la subpartición dentro de un Pool

Nota. Esta tabla refleja los diferentes símbolos que se utilizaron para la realización de los diferentes diagramas de flujo. Fuente: Extraído de [44]

2.7.9. Indicadores

Dentro de la gestión de procesos, resulta esencial definir métricas que permitan medir, evaluar y revisar el propio proceso. Aquello que no se puede cuantificar no puede ser administrado, ni mejorado.

“Un indicador es una medida vinculada a una característica específica (resultados, desarrollo de procesos, actividades o estructuras), mediante su medición en intervalos regulares y comparaciones sucesivas, permite evaluar habitualmente dicha peculiaridad y comprobar el desempeño de los objetivos establecidos.” [36]

2.7.1. Cadena de valor

Para [40], la cadena de valor es una ilustración a nivel integral de las técnicas operativas de una entidad, esta da viabilidad a la organización. Así también aparecen como un conjunto secuencial de procesos por fases, cuyo comienzo está en la definición de requerimientos del usuario o comúnmente denominado la solicitud del consumidor que culmina con la entrega de lo solicitado. Para la elaboración de una cadena de valor existen ciertos parámetros a cumplir como la de distinguir si se habla de una organización dedicada a la comercialización de un producto, este ya sea del cualquier índole o la prestación de un determinado servicio, con esto no quiere decir que exista reglas sino especificaciones a tomar en cuenta para realizarlo de la mejor manera.



Fig. 4 Cadena de valor

Fuente: Extraído de [40]

2.7.2. Manual de procesos

Es un documento que describe las acciones requeridas para realizar una o varias tareas administrativas específicas. Además, el manual especifica los roles o unidades administrativas involucradas, definiendo claramente sus responsabilidades y participación en dichas actividades. [45].

- Estructura
- Título y código del proceso
- Introducción: Breve definición del proceso
- Organización: Descripción a nivel micro y macro de la empresa.
- Descripción detallada del proceso
- Objetivos del proceso
- Normativas aplicables al proceso
- Requerimientos, documentos y archivos necesarios
- Descripción de la operación y miembros involucrados
- Diagrama de flujo o gráfico del proceso.
- Responsabilidad: Asignación de la persona responsable dentro del proceso [45].

2.8.Productividad

Es el resultado final de la medición total en cada uno de sus procesos o aspectos de este, se lo puede interpretar como piezas vendidas, clientes satisfechos o la generación de utilidades en una organización [46].

Es un tipo de relación de medida que nos ayuda a interpretar y controlar la eficiencia en nuestras labores u operaciones para generar rentabilidad económica.

$$Productividad = \frac{Unidades\ producidas}{Insumos\ Empleados}$$

Explica [47], en su publicación científica que: “La productividad también se la miden en función al tiempo, en cuanto las actividades o procesos productivos se los realiza en el menor tiempo posible mayor será su productividad. Es importante hacer algunas conceptualizaciones acerca de la productividad y sus términos complementarios”.

2.9.Mejora continua

Según los grupos gerenciales de las empresas japonesas, el secreto de las compañías de mayor éxito en el mundo radica en poseer estándares de calidad altos tanto para sus productos como para sus empleados; por lo tanto, el control total de la calidad es una filosofía que debe ser aplicada a todos los niveles jerárquicos en una organización, y esta implica un proceso de Mejoramiento Continuo que no tiene final, dicho proceso permite visualizar un horizonte más amplio, donde se buscará siempre la excelencia y la innovación que llevarán a los empresarios a aumentar su competitividad, disminuir los costos, orientando los esfuerzos a atender las necesidades y perspectivas de los usuarios [37].

Asimismo, este proceso busca que el empresario sea un verdadero líder de su organización, asegurando la participación de todos que involucrándose en todos los procesos de la cadena productiva. Para ello él debe adquirir compromisos profundos, ya que él es el principal responsable de la ejecución del proceso y la más importante fuerza impulsadora de su empresa. [37] afirma que:

Para llevar a cabo este proceso de Mejoramiento Continuo tanto en un departamento determinado como en toda la empresa, se debe tomar en consideración que dicho proceso debe ser: económico, es decir, debe requerir menos esfuerzo que el beneficio que aporta; y acumulativo, que la mejora que se haga permita abrir las posibilidades de sucesivas mejoras a la vez que se garantice el cabal aprovechamiento del nuevo nivel de desempeño logrado.

2.9.1. Importancia del mejoramiento continuo

La mejora continua implica alistar a todos los miembros de la empresa en una estrategia destinada a mejorar de manera sistemática los niveles de calidad y productividad, reduciendo los costos y tiempos de respuestas, mejorando los criterios de satisfacción de los consumidores y consumidores, para de esa forma mejorar los rendimientos sobre la inversión y la participación de la empresa en el mercado [48].

Asegura [48] que responder a las urgencias de los consumidores de poseer bienes y servicios a precios razonables, de calidad, que satisfagan los requerimientos, en cantidad y plazos adecuados, respetando el medio ambiente y evitando daños ecológicos y a la salud de las personas, implica sí o sí mejorar día a día para continuar siendo los mejores.

La mejora continua implica el establecimiento de un Sistema, así como también el aprendizaje continuo de la entidad, el rastreo de una ideología de gestión, y colaboración agilizada de todos los colaboradores. Según [48], Las empresas no pueden seguir dando la ventaja de no utilizar plenamente la capacidad intelectual, creativa y la experiencia de todo su personal.

2.9.2. Ciclo PHVA

El ciclo de mejora continua de Shewhart (más conocido como círculo de Deming), provee un medio para la ejecución sistemática de una técnica de garantía de calidad, a partir de un sistema de planificación inicial. Es la planificación inicial la que sienta las bases para las acciones posteriores, siempre orientadas a verificar la adecuación, idoneidad y promover la mejora continua en diferentes instituciones y ámbitos [49].

Este enfoque detalla los cuatro pasos fundamentales que se deben seguir de manera sistemática para alcanzar la mejora continua, que se refiere al constante perfeccionamiento de la calidad, incluyendo la reducción de errores, el acrecentamiento de la eficiencia y eficacia, resolución de problemas, la anticipación y mitigación de riesgos potenciales. El círculo de Deming lo componen 4 etapas cíclicas, de forma que una vez acabada la etapa conclusiva debe retornar a la primera y reincidir el ciclo de nuevo, de forma que las actividades son reevaluadas periódicamente para incorporar nuevas mejoras. La aplicación de esta metodología está enfocada principalmente para para ser usada en empresas y organizaciones [50].

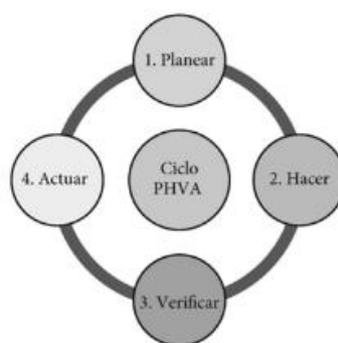


Fig. 5 *El círculo PHVA de mejora continua*

Fuente: Extraído de [50]

"Las cuatro etapas que componen el ciclo son las siguientes:" ("Ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar):

1. Planificar (Plan): Se buscan las actividades capaces de mejora y se establecen los objetivos a alcanzar. Se pueden formar equipos de trabajo para identificar posibles mejoras, además de escuchar las sugerencias de los empleados y explorar tecnologías innovadoras que puedan superar a las actuales.
 2. Hacer (Do): Se realizan los cambios para implantar la mejora propuesta. Generalmente conviene hacer una evaluación guía para experimentar la ejecución antes de realizar las modificaciones a gran magnitud.
 3. Controlar o Verificar (Check): Una vez implantada la mejora, se deja un periodo de prueba para verificar su correcto funcionamiento. Si la mejora no cumple las expectativas iniciales habrá que modificarla para ajustarla a los objetivos esperados.
- [50]

2.10. Normativa legal

2.10.1. Reglamento de buenas prácticas para alimentos procesados

Las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) son políticas que al ser implementadas en una industria aseguran un estricto control de la calidad, a lo largo de la cadena productiva, distribución y comercialización.

En el año 2002 a través del Decreto Ejecutivo 3253 el presidente de la Republica del Ecuador Gustavo Noboa se expide el “REGLAMENTO DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA PARA ALIMENTOS PROCESADOS”, determinándose a la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA) como la institución asignada de emitir los certificados de BPM [51].

2.10.2. Reglamento de registro y control sanitario de alimentos

Para expedir los Registros Sanitarios, como para la vigilancia y control sanitario de los alimentos para el consumo humano, es responsabilidad del Ministerio de Salud Pública a través de la Subsecretaria Nacional de Vigilancia de la Salud Pública, con el apoyo de las instancias técnicas competentes [52].

2.10.3. Agencia Ecuatoriana de Aseguramiento de la Calidad del Agro (Agrocalidad)

Agrocalidad es el ente regulador encargado de controlar y regular la inocuidad y calidad de los productos agropecuarios y alimentos en Ecuador. Es transcendental seguir sus reglas y requisitos para asegurar el cumplimiento de las normativas [53].

Es esencial que las empresas de alimentos en Ecuador se mantengan actualizadas con las regulaciones y normativas aplicables, así como implementar procesos de gestión por procesos cuales cumplan con los directrices de calidad e inocuidad alimentaria para garantizar el éxito y la seguridad en su producción.

2.10.4. REGLAMENTO TÉCNICO ECUATORIANO

2.10.4.1. PRTE INEN 212 “Arroz pilado”

Este Reglamento Técnico define los requisitos que debe cumplir el arroz pilado (descascarado) destinado al consumo directo individual, con el propósito de proteger el bienestar de los consumidores y prevenir prácticas que puedan inducir a error a los usuarios [54].

2.10.4.2. NTE INEN 0616 (2006): Harina de trigo.

Esta norma se aplica a la harina fortificada o enriquecida que se destina al consumo directo y al uso industrial, principalmente para la elaboración de pan, pastas, fideos y galletas [55].

2.10.4.3. M2-RTE-082 Salsas y Aderezos Modifica INEN 1025.

Este reglamento técnico establece los requisitos que deben cumplir las salsas y aderezos con el fin de precautelar riesgos para la salud y la vida de las personas y evitar métodos que logren incitar a fallo a los usuarios [56].

2.10.4.4. NTE INEN 2 532: 2010 Requisitos Especies y Condimentos

Esta norma se aplica a las especies y condimentos que se usan directamente en la preparación de alimentos [57].

2.10.4.5. NTE INEN 1513 (1987): Granos y cereales. Maíz.

Determinación del contenido de humedad esta norma establece los métodos de rutina y referencia para la determinación del contenido de humedad en granos de maíz enteros y quebrados [58].

2.10.4.6. RTE INEN 058 (1R) “Huevos y ovoproductos”

Este reglamento técnico establece los requerimientos que deben desempeñar los huevos y ovoproductos para consumo, con el fin de advertir los riesgos para la salud y la vida de las personas y evitar prácticas que puedan inducir a confusión o engaño a los consumidores [59].

2.10.4.7. RTE INEN 253 (1R) “Envases flexibles retornables para el envasado de alimentos sometidos a un proceso de esterilización por calor

Este reglamento técnico se aplica a los envases flexibles retornables (esterilizables) preformados planos (tipo “sobre”), de forma rectangular, constituidos por materiales laminados de tres o más capas adicionales y tres sellos aplicados por el fabricante, vacíos y con resistencia a las condiciones de esterilización comercial por aplicación de calor; utilizados para el envasado de alimentos sometidos a un proceso de esterilización por calor; que se comercialicen en el Ecuador, sean éstos importados o de fabricación nacional [60].

2.10.4.8. RTE INEN 082 (1R) “Salsas, aderezos y vinagres”

Este reglamento técnico ecuatoriano establece los requisitos que deben cumplir las salsas, aderezos y vinagres, anticipadamente al mercadeo de bienes nacionales e importados, con el fin de resguardar la salud de las personas, así como prevenir prácticas que puedan inducir a error [61].

2.10.4.9. NTE INEN 2839 Norma para la salsa de ají (chiles) (Codex stan 306r-2011, mod)

La actual norma se emplea a los productos a base de ají y destinados al consumo directo, incluye para fines de servicio de comidas, o a ser envasado, en su caso. No se aplican a los productos destinados a una elaboración ulterior [62].

CAPÍTULO III

3. Metodología

3.1. Tipo de investigación

3.1.1. Investigación cualitativa

El tipo de estudio que se realizó es la cualitativa, pues durante el proceso de investigación se generó hipótesis que se interrelacionarán a medida que se recopile la información, ya que serán establecidas y comprobadas al establecer el marco teórico.

3.1.2. Investigación cuantitativa

El tipo de investigación cuantitativa permitió la identificación del problema, análisis basado en la gestión por procesos y a una valoración de propuesta de mejora continua.

3.1.3. Investigación documental

El tipo de indagación realizada es la documental, porque ayudó de manera significativa en la búsqueda de información existente en fuentes bibliográficas, revistas, artículos científicos y toda publicación referente en gestión por procesos.

3.1.4. Investigación de campo

El presente estudio es de campo, se realizó la compilación de los datos e información en el lugar donde se desarrollará el fenómeno de estudio, permitiendo tener una visión clara de la organización, sus procesos, productos, trabajadores en su contexto natural.

3.2. Método de investigación

3.2.1. Método Inductivo

Para la preparación de la investigación se realizó el proceso inductivo, debido a que se desarrolla el proceso de exploración, recopilación y observación, permitirán llegar a una conclusión, permitiendo realizar la gestión por procesos para la organización.

3.2.2. Método Descriptivo

El tipo de investigación realizado es el descriptivo, debido a que el mismo será realizado en donde se desarrolla el problema, en las instalaciones de la empresa “Industrial Productos Moro”, permitiendo observar, registrar y describir la situación en la que se encuentra la entidad fundamentada en la gestión por procesos.

3.3. Técnicas de investigación

Las técnicas de investigación que se utilizaron conforman:

- Visitas de campo
- Entrevistas
- Encuestas
- Observación Directa.

3.4. Instrumentos

Los instrumentos que se utilizaran en la investigación son:

- Guías de verificación
- Mapa de procesos
- Fichas técnicas
- Registros
- Cuaderno de apuntes
- Cuestionarios.

CAPÍTULO IV

4. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

4.1. Caracterización de la Organización

4.1.1. Antecedentes

La entidad Industrial productos Moro se creó en el año de 2000, en la ciudad de Santo Domingo, constituida por un socio mayorista el Sr. Jorge Romo Cadena, con el objetivo de elaborar y comercializar distintos tipos de café, para abastecer y cubrir todo el mercado nacional.

La fábrica comenzó elaborando únicamente café tostado y molido, en presentaciones de 35 gramos, más conocida como café económico que actualmente ya no existe en el mercado, además con presentaciones de 50 y 300 gramos y de una libra, convirtiéndose en un café de excelencia y con gran aceptación principalmente en el norte del país.

Con el transcurso de los años y hasta la actualidad la empresa se desarrolla industrialmente mejorando sus procesos, infraestructura y maquinaria, al presente se halla localizada en la provincia de Imbabura, localidad de Ibarra; la fábrica amplió su línea de producción al empezar a manufacturar café en más presentaciones, condimentos, salsas, tallarines precocidos e instantáneos, caldos en polvo, condimentos en pasta, granolas, snacks (chitos), cereales extruidos y expandidos, todos estos considerados alimentos nutritivos que van destinados al público en general

4.1.2. Antecedentes generales de la organización

Denominación Social: Industrial Productos MORO SCC.

Categoría: Elaboración de productos alimentarios

Gerente General: Sr. Juan Carlos Romo Molina

Dirección: Calle Oro y 13 de abril, Ibarra, Imbabura, Ecuador.

Teléfono: 062545231/ 062545153/ 062546347

4.1.3. Misión

Industrial Productos MORO SCC es una compañía de pequeña escala dedicada a la industria alimentaria, especializada en la fabricación y distribución de alimentos básicos. Su prioridad es garantizar la calidad de sus productos, cumpliendo con los estándares establecidos, ofreciendo precios competitivos y brindando un servicio de alta calidad de manera eficiente y rentable. Además, de esforzarse por anticipar en las demandas de los clientes, mejorando continuamente la calidad de sus bienes para aumentar el valor de la marca. Igualmente contribuir al desarrollo y progreso de la sociedad ecuatoriana, así como al bienestar de sus empleados y accionistas.

4.1.4. Visión

Para el año 2026, tiene la visión de convertirse en una entidad reciente, altamente beneficiosa y líder en el mercado nacional, además de ser un jugador destacado en los mercados internacionales. Aspira ser el proveedor preferido de alimentos para consumidores, gracias a la calidad e invención de sus productos, así como a la imagen distintiva de su estampilla Moro. Su compromiso incluye el desarrollo de los talentos y habilidades de sus colaboradores en un ambiente profesional excepcional, motivados por su constante búsqueda de satisfacer los requerimientos de sus consumidores. También se comprometen a establecer relaciones de colaboración con sus proveedores. Medirán su éxito a través del cumplimiento de objetivos evaluados por indicadores clave de desempeño.

4.1.5. Política de calidad

Industrial Productos Moro S.C.C. tiene más de tres décadas de experiencia en la fabricación y venta de condimentos, especias, salsas y granos. La empresa está dedicada a la mejora continua de la calidad, la inocuidad y la excelencia en sus productos y servicios, con el objetivo principal de convertirse en líder en ventas en su zona.

La alta dirección de la empresa se compromete a:

- Asegurar la seguridad de los productos y cumplir plenamente con las políticas, principios y estándares de manera transparente.
- Se asegura de mejorar productos y servicios, tomando en cuenta las opiniones de los usuarios y asegurándose de cumplir o superar sus expectativas.

- Trabajar activamente para disminuir defectos y desperdicios, buscando constantemente oportunidades para aplicar un enfoque de mejora continua y alcanzar una ventaja competitiva.
- Implica la responsabilidad de cada uno, en todos los niveles de su organización y a lo largo de toda su cadena de valor, para cultivar una cultura de calidad.
- Mejorar continuamente en base a la calidad.

La alta dirección se compromete a apoyar la política mediante la confianza depositada en los empleados tanto individual como colectivamente. Esta política será comunicada, comprendida y aplicada en toda la organización, y estará disponible como información documentada para consulta continua por todas las partes interesadas.

4.1.6. Valores empresariales

Industrial Productos Moro al ser una institución comprometida con el progreso empresarial, con sus empleados y clientes presenta los siguientes valores institucionales:

- Alta calidad: Ofrecemos a nuestros clientes la mejor calidad en los productos elaborados por MORO
- Responsabilidad: Dentro de la institución se maneja un gran sentido de la responsabilidad por parte de los trabajadores, para el cumplimiento de pedidos.
- Respeto: Mantenemos el valor del respeto con la organización, sus trabajadores y sobre todo con los clientes, buscamos armonía en todas las relaciones interpersonales.
- Trabajo en equipo: Procuramos un ambiente laboral adecuado para nuestro personal, de tal manera que su integración y trabajo conjunto nos permita el cumplimiento de nuestras metas.
- Honestidad: Efectuamos todas las operaciones con transparencia e integridad.
- Confianza: Velamos por el cumplimiento de la excelencia de productos, con el fin de mantener la confianza de los usuarios.

4.1.1. Ubicación geográfica

La organización Industrial Productos Moro SCC. Se encuentra ubicado en la Calle el Oro y 13 de abril, en Ibarra-Imbabura, Ecuador, en las coordenadas: 0.37202469334588595, -78.12166742969067



Fig. 6 Ubicación Industrial Productos Moro

Fuente: Extraído de Google maps

4.2. Análisis ambiental

4.2.1. Análisis ambiental interno

4.2.1.1. Factor organizacional

4.2.1.1.1. Estructura organizacional

La disposición organizacional se encuentra conformado de la siguiente manera, las actividades establecidas no se las realizan responsablemente, no las responsabilidades como tal no se encuentra debidamente asignadas. Además, la falta de comunicación hacia los trabajadores dificultad realizar sus actividades de manera adecuada, impidiendo con el mejoramiento de la productividad y toma de decisiones adecuadas.

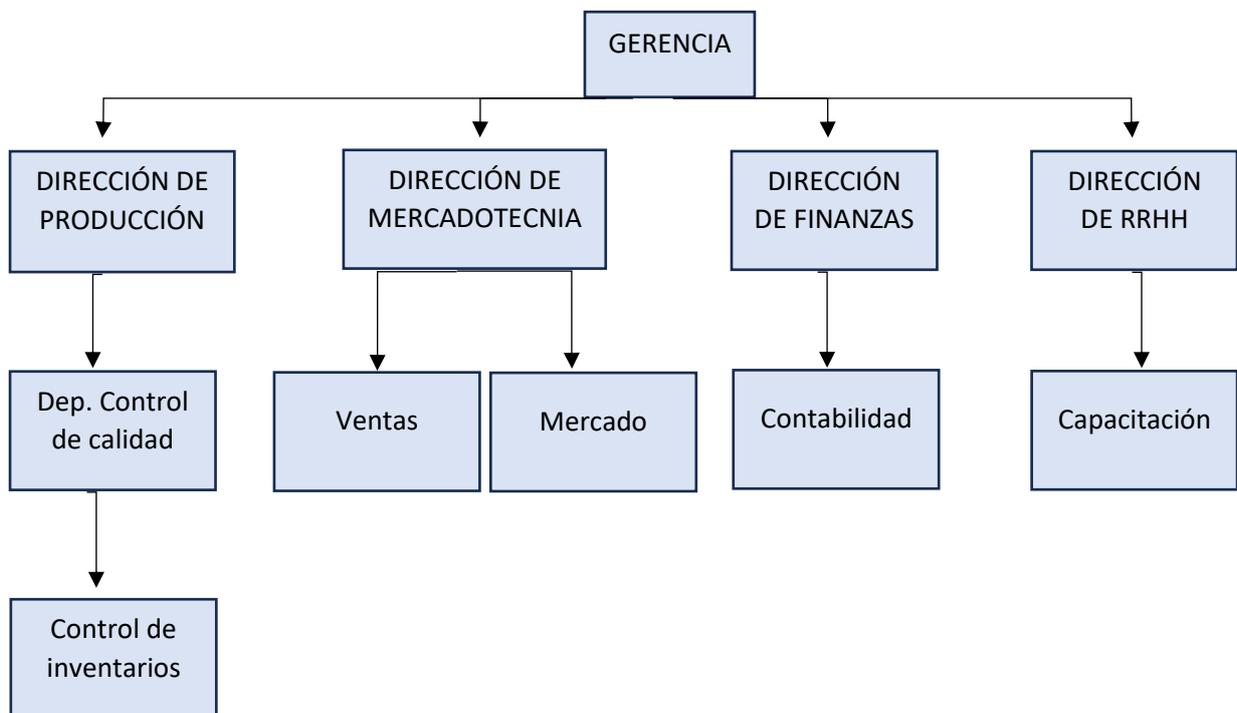


Fig. 7 Organigrama institucional de la empresa Industrial Productos MORO

Fuente: Extraído de Industrial productos MORO

La entidad Industrial Productos Moro abarca a 47 colaboradores los cuales se encuentra predispuestos de la siguiente manera.

Tabla 3
Distribución de colaboradores

SECCIÓN	CANTIDAD DE COLABORADOES
Dirección	1
Ventas	35
Contabilidad	1
Producción	8
Seguridad Ocupacional	1
RRHH	1

Fuente: Elaboración propia

4.2.1.2. Factor productivo

La entidad Industrial Productos Moro, se enfoca en la producción y venta de productos alimenticios. La organización trabaja mediante pedidos, de manera semanal, como tal la organización cuenta con una amplia línea de productos que incluyen condimentos en polvo, empaque de granos, apanaduras, aliños, snacks, aceite de achiote, salsas, tallarín y granola. Esto implicaría un gran desafío en cuanto a operación y planificación, sin embargo, ofrece una gran ventaja competitiva de llegar a diferentes segmentos de consumidores en el país. Cabe contrastar que la organización supo dar a conocer que su productividad total es de un 50% de su capacidad.

A continuación, se encuentra el diagrama SIPOC, permite identificar y mapear los procesos clave de los diferentes procesos que realiza la organización.

Tabla 4
Diagrama SIPOC

S	I	P	O	C
Proveedor	Entrada	Proceso	Salida	Cliente
- Abastecedores de insumos	-Envases Pet -Laminas para snack -Doypack	-Obtención de materia prima -Inspección de calidad materia prima	-Condimentos en polvo -Apanadura -Aliño completo -Chitos	-Habitantes de la zona -Tiendas de barrio

-Abastecedores de materia prima	-Maquinaria	-Proceso de preparación de salsas, tallarín precocido, empaque de granos, harinas, condimentos en polvo, Snacks y granola -Control de la calidad del producto terminado -Almacenamiento en bodegas de producto terminado -Distribución	-Pasta de ajo -Aceite de achiote -Chimichurri -Pasta de maní -Salsa de tomate -Adobo de mostaza -Salsa de ají -Salsa china -Tallarín precocido -Granola	-Mercados mayoristas y minoristas Tulcán, Ibarra, Otavalo
---------------------------------	-------------	---	--	--

Fuente: Elaboración propia

4.2.1.3. Factor infraestructura - Layout

La empresa Industrial Productos Moro se encuentra distribuido de acuerdo con como se presenta en el layout, en el mismo que se presenta los espacios en donde se transforman los bienes, los espacios de almacenamiento y áreas de la parte administrativa.

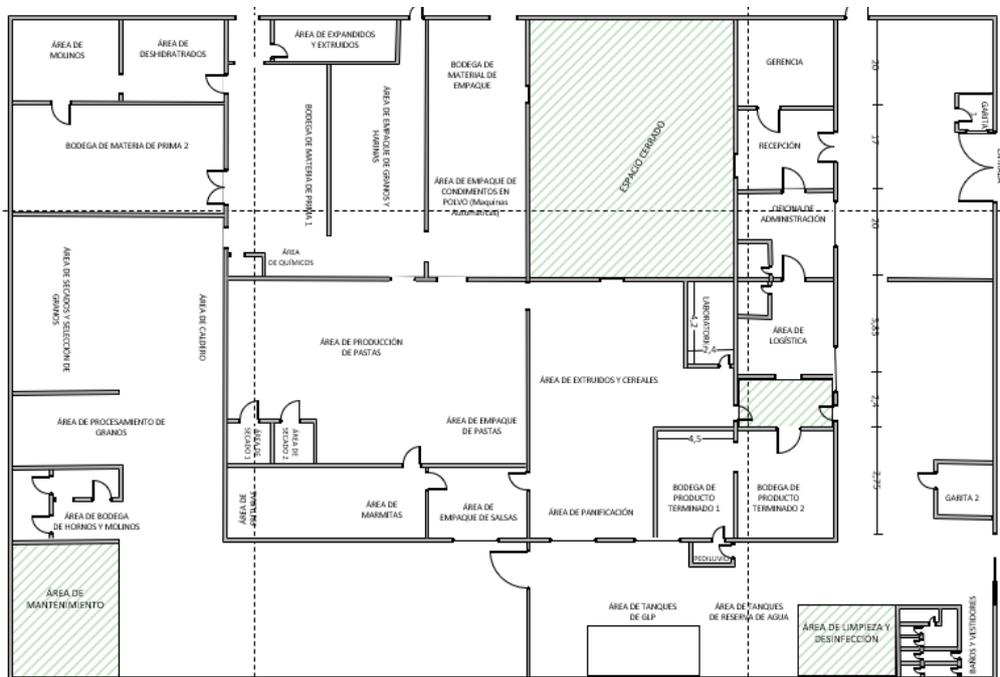


Fig. 8 Layout de la empresa

Fuente: Industrial Productos Moro.

4.2.1.4. Cadena de valor

Percibe acciones que se desarrollan en la organización en la obtención de un producto o servicio. En la fig. 9, se mira las acciones de soporte (Aprovisionamiento, infraestructura de la empresa, RRHH y progreso tecnológico) y actividades esenciales (logística interna, operaciones, logística externa, marketing y ventas, y servicios)



Fig. 9 Cadena de valor

Fuente: Elaboración propia

4.2.2. Análisis ambiental externo

4.2.2.1. Factor político-legal

La empresa sigue las directrices del ministerio de salud y cumple con los requisitos necesarios para obtener el registro sanitario. Este proceso implica el estudio de las buenas prácticas de manufactura conforme al reglamento correspondiente.

4.2.2.2. Factor económico

El sector de alimentos es uno de los más grandes en el país debido a su aporte al desarrollo económico y social, la relevancia es evidente ya que representa una participación del 6,6% en el Producto Interno Bruto (PIB) en el Ecuador.

El sector de alimentos y bebidas en Ecuador sigue experimentando un crecimiento exponencial cada año. En base a antecedentes del Banco Central del Ecuador (BCE), en 2020 este sector representó el 45% de la actividad manufacturera del país.

En el 2021, y tras una recuperación económica relacionada a la coyuntura sanitaria del 2019 y 2020, el total de las ventas del sector de alimentos y bebidas incrementó y representó el 42,8% de los ingresos generados en el país.

4.2.2.3.Factor social cultural

La industria alimentaria tiene una serie de particularidades que la hacen diferente al resto de las industrias, sus productos son perecederos en muy corto plazo, los insumos provienen directamente del campo, lo que los relaciona estrechamente con el sector primario de las economías, su mercado es toda la población porque es una industria que satisface una necesidad primaria y que tiene una correlación muy alta con el crecimiento de la población, aunque ciertos productos, debido al precio, sólo pueden ser consumidos por estratos sociales con altos ingresos.

Esta industria se conforma de varios subsectores muy diferentes entre sí, que dan valor agregado a cada uno de los productos que ofrecen. Este valor determina el tamaño de mercado, porque es el precio neto lo que hace la diferencia entre los productos.

4.2.2.4.Factor tecnológico

Según [63], las áreas en que las empresas tienen una mayor brecha digital son las de servicio al cliente, que han sido indispensables para la supervivencia de los negocios en los últimos meses. En el caso de mercadeo y ventas, apenas el 26% de los líderes dice tener un alto componente de automatización. "Innovar en el servicio al cliente es un reto porque se deben mantener el contacto y la cercanía mientras se automatizan procesos", explica [63].

En parte el retraso tecnológico de las empresas responde a un problema financiero, según el informe. Para el 50% de los líderes consultados la falta de presupuesto es el principal desafío que enfrentan las organizaciones a la hora de aplicar una estrategia digital.

4.3. Check List ISO 9001:2015 de la situación actual.

4.3.1. Análisis de los resultados de la Lista de verificación ISO 9001:2015 (inicial).

El diagnóstico fundamentado en las normas ISO 9001:2015 permite la identificación del escenario real de cada uno de sus apartados, en cuanto al grado de desempeño de los requerimientos de la norma, los resultados permitirán tomar medidas que permita el mejoramiento del grado de cumplimiento.

En la tabla 5 se encuentra predispuesto los parámetros de valoración:

Tabla 5
Parámetros de evaluación norma ISO 9001:2015.

VALORES DE CUMPLIMIENTO	
% DE CUMPLIMIENTO	DESCRIPCIÓN
100%	Aplicado, documentado y controlado
75%	Aplicado y Documentado
50%	Documentado/No aplicado
25%	Aplicado/No documentado
0%	No documentado/No existente

Fuente: Elaboración propia

4.3.1.1. Contexto de la organización

Se realizó el análisis inicial para la cláusula 4. Contexto de la organización, se lo puede apreciar en la fig. 10, permitiendo identificar que se cumple parcialmente en un 18% en cual existe documentación, pero no se aplica o se aplica, pero no existe la documentación, se puede observar que un 82% no cumple, debido a que como tal la empresa no cuenta con información para cuestiones internas y externas, partes interesadas y falta de definición para el SGC.

Tabla 6
Cláusula 4. Resultado: Contexto de la organización.

CUMPLIMIENTO	CRITERIOS EVALUADOS	PORCENTAJE
CUMPLE	0	0%
PARCIALMENTE	3	18%
NO CUMPLE	14	82%
NO APLICA	0	0%
TOTAL	17	100%

Fuente: Elaboración propia

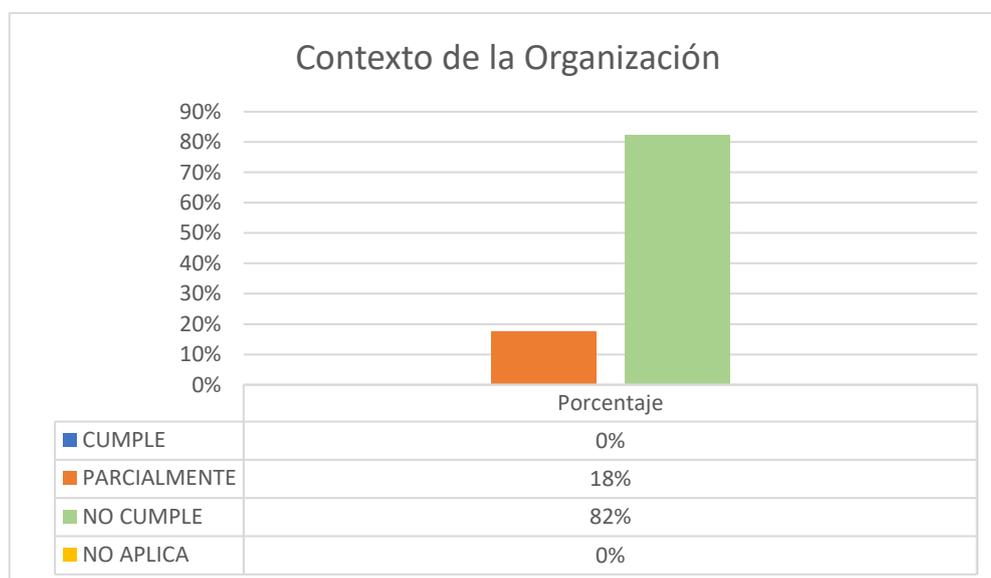


Fig. 10 Evaluación inicial porcentajes cláusula 4

Fuente: Elaboración propia

4.3.1.2.Liderazgo

Como se puede observar en la fig. 11, realizada para el diagnóstico inicial de la cláusula 5. Liderazgo, se determinó que tiene un cumplimiento parcial del 46% y no cumple en un 54%, debido a que la organización no ha establecido los riesgos y oportunidades, también en la política de calidad se halla registrada pero no se aplica, las funciones y compromisos no se sitúan establecidas de manera adecuada.

Tabla 7
Cláusula 5. Resultado: Liderazgo

NIVEL DE CUMPLIMIENTO	CRITERIOS EVALUADOS	PORCENTAJE
CUMPLE	0	0%
PARCIALMENTE	6	46%
NO CUMPLE	7	54%
NO APLICA	0	0%
TOTAL	13	100%

Fuente: Elaboración propia

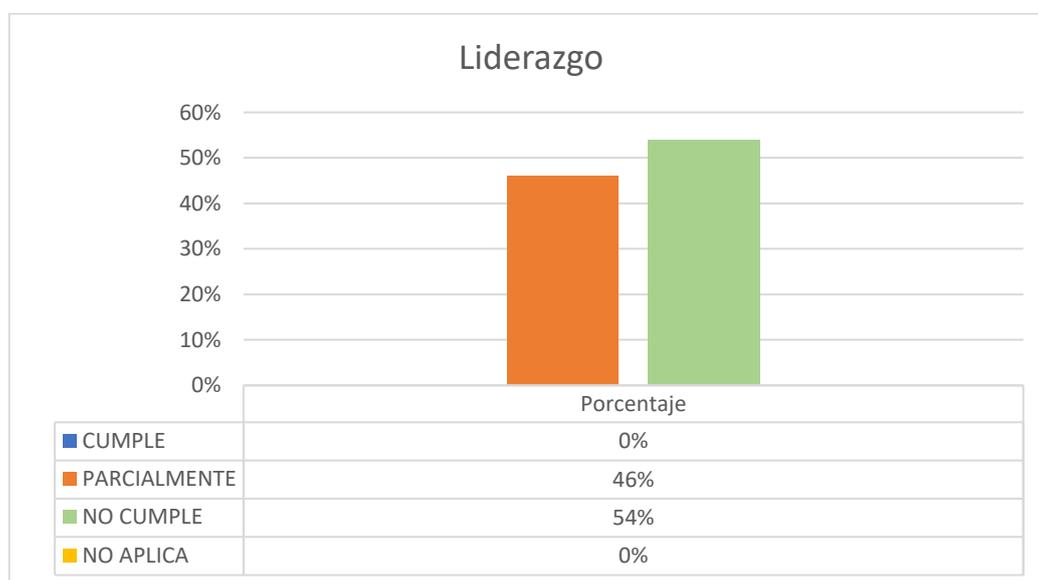


Fig. 11 Evaluación inicial porcentajes cláusula 5

Fuente: Elaboración propia

4.3.1.3. Planificación

El diagnóstico inicial desarrollado para la cláusula 6. Planificación, los datos que se obtuvieron se lo puede identificar en la fig. 12, con resultados de no cumplimiento con un 75% y que no aplica de un 25%, debido a que no tiene objetivos establecidos de manera clara y concisa para asegurar el cumplimiento de la norma.

Tabla 8
Cláusula 6. Resultado: Planificación.

NIVEL DE CUMPLIMIENTO	CRITERIOS EVALUADOS	PORCENTAJE
CUMPLE	0	0%
PARCIALMENTE	0	0%
NO CUMPLE	3	75%
NO APLICA	1	25%
TOTAL	4	100%

Fuente: Elaboración propia

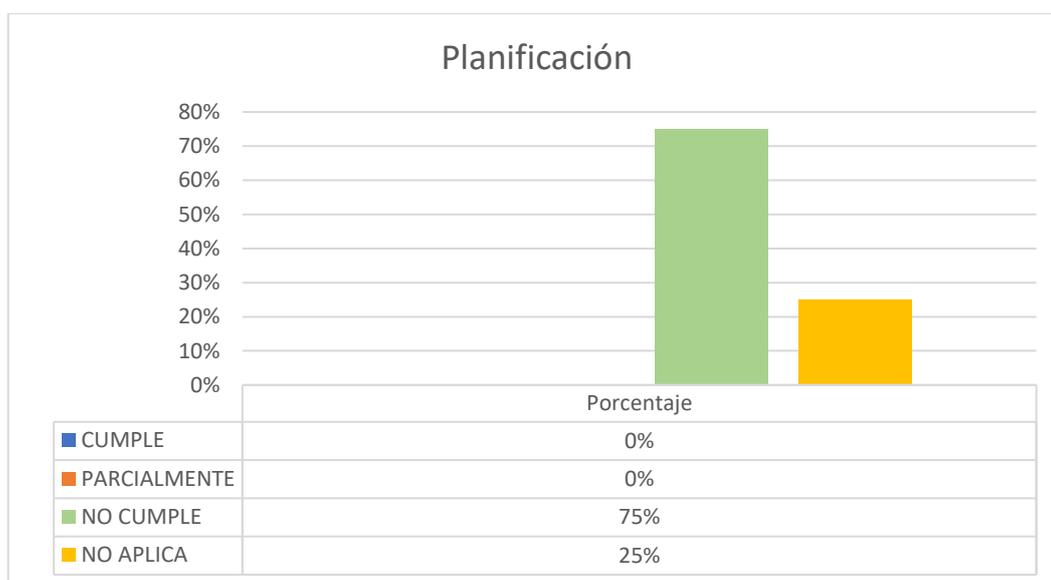


Fig. 12 Evaluación inicial porcentajes cláusula 6

Fuente: Elaboración propia.

4.3.1.4. Apoyo

Dentro de la cláusula 7. Apoyo, realizado para el diagnóstico inicial se obtuvo los siguientes grados de cumplimiento parcialmente con un 46% y que no cumple con un 54%, debido a que no se encuentra establecidos de manera adecuada procesos de comunicación interna como externa, y no se evidencia documentación respaldada.

Tabla 9
Cláusula 7. Resultado: Apoyo.

NIVEL DE CUMPLIMIENTO	CRITERIOS EVALUADOS	PORCENTAJE
CUMPLE	0	0%
PARCIALMENTE	6	46%
NO CUMPLE	7	54%
NO APLICA	0	0%
TOTAL	13	100%

Fuente: Elaboración propia

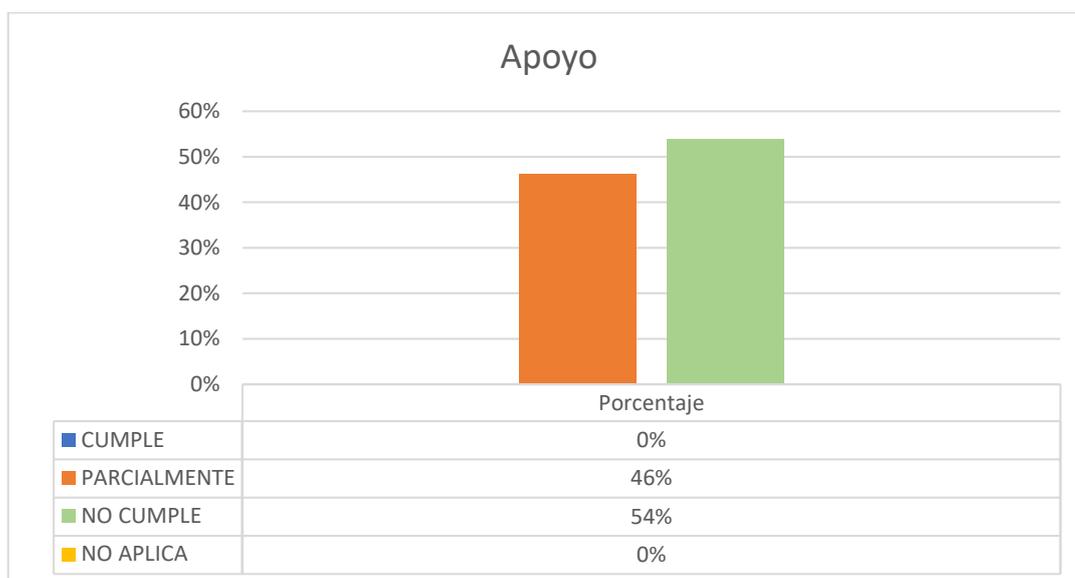


Fig. 13 Evaluación inicial porcentajes cláusula 7

Fuente: Elaboración propia

4.3.1.5. Operación

La cláusula 8. Operación realizada para el diagnóstico inicial presentado en la fig. 14, aquí se identifica el proceso operativo, el flujo de las actividades, en el cual se obtuvo un nivel de cumplimiento parcial de un 45%, de no aplicación de 3% y que no cumple un 52%, debido a que la entidad no tiene la documentación necesaria que guía internamente de cómo se debe de realizar cada proceso de en sus líneas de producción.

Tabla 10
Cláusula 8. Resultado: Operación

NIVEL DE CUMPLIMIENTO	CRITERIOS EVALUADOS	PORCENTAJE
CUMPLE	0	0%
PARCIALMENTE	13	45%
NO CUMPLE	15	52%
NO APLICA	1	3%
TOTAL	29	100%

Fuente: Elaboración propia

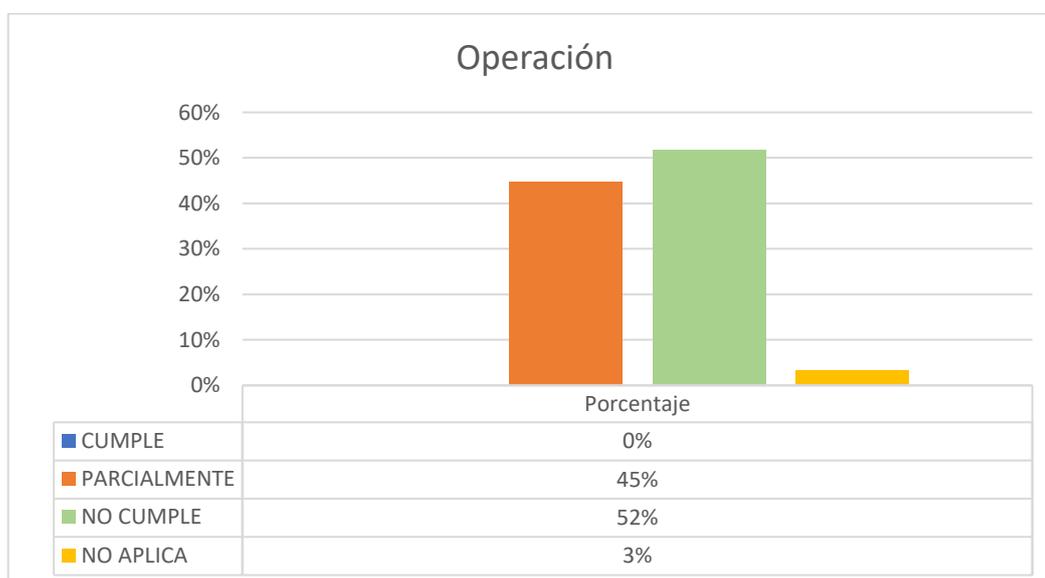


Fig. 14 Evaluación inicial porcentajes cláusula 8

Fuente: Elaboración propia.

4.3.1.6. Evaluación de desempeño

Para la cláusula 9. Evaluación de desempeño, la entidad cuenta con un nivel de no cumplimiento del 88% y que no aplica del 13%, debido a la carencia de indicadores y auditorías internas, que permiten evaluar y medir logros para alcanzar.

Tabla 11
Cláusula 9. Resultado: Evaluación de desempeño

NIVEL DE CUMPLIMIENTO	CRITERIOS EVALUADOS	PORCENTAJE
CUMPLE	0	0%
PARCIALMENTE	0	0%
NO CUMPLE	14	88%
NO APLICA	2	13%
TOTAL	16	100%

Fuente: Elaboración propia

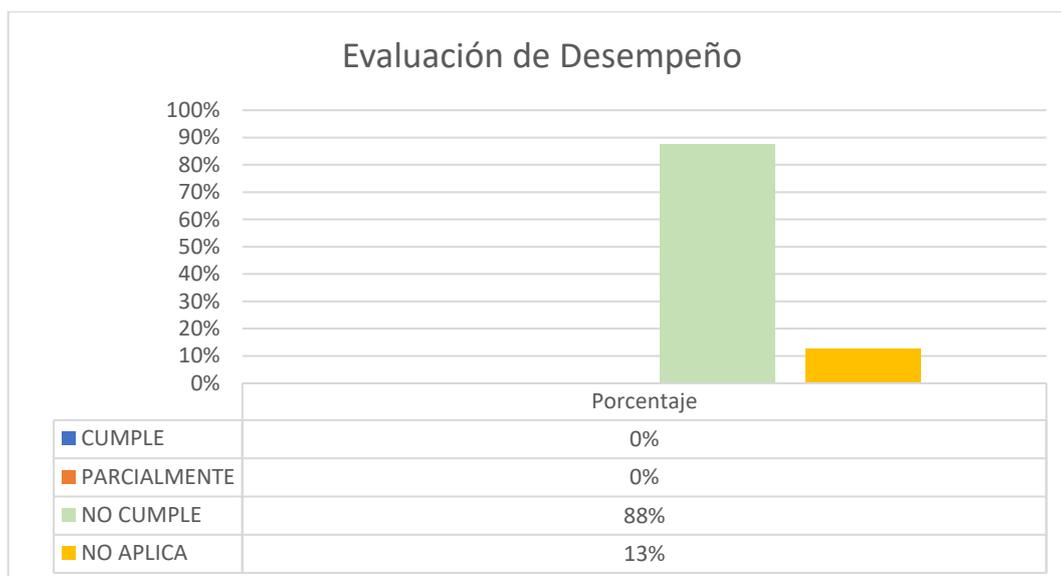


Fig. 15 Evaluación inicial porcentajes cláusula 9

Fuente: Elaboración propia.

4.3.1.7.Mejora

Para concluir en la cláusula 10. Mejora se obtuvo nivel de incumplimiento del 100% esto debido a que en la empresa no cuenta con proceso para implementar y evaluar.

Tabla 12
Cláusula 10. Resultado: Mejora

NIVEL DE CUMPLIMIENTO	CRITERIOS EVALUADOS	PORCENTAJE
CUMPLE	0	0%
PARCIALMENTE	0	0%
NO CUMPLE	4	100%
NO APLICA	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Elaboración propia

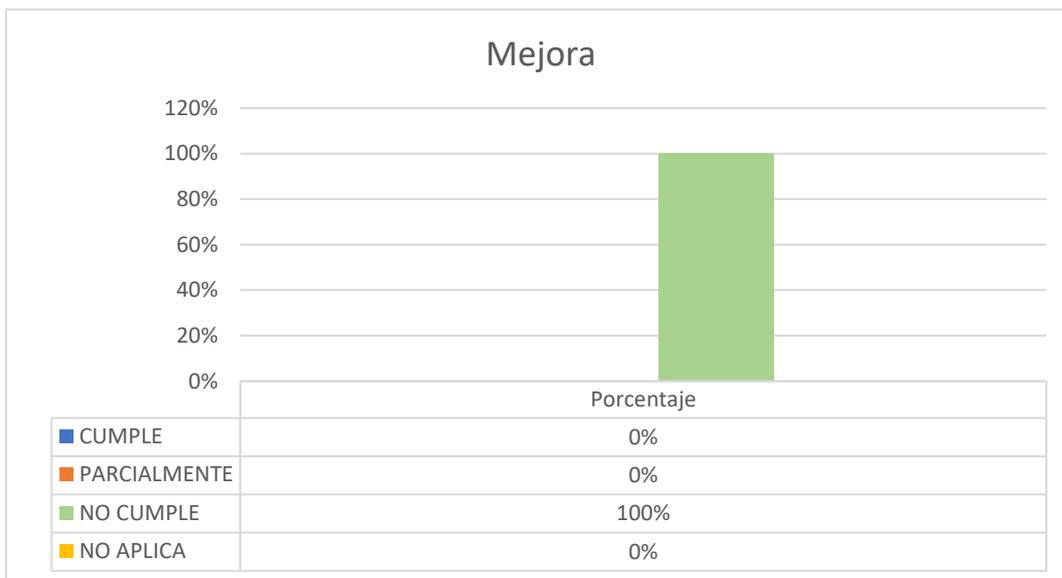


Fig. 16 Evaluación inicial porcentajes cláusula 10

Fuente: Elaboración propia.

4.3.1.8. Resultados diagnóstico inicial

Una vez realizada la evaluación, por medio del manejo del chek list de la norma ISO 9001:2015, dando como efecto inicial de un 41,49 %.

Tabla 13
Porcentaje inicial en cada cláusula Norma ISO 9001:2015

RESULTADO DE CADA CLÁUSULA		
CLÁUSULAS	% OBTENIDO	ACCIONES PARA EJECUTAR
4.-Contexto de la organización	39,21%	MEJORAR
5.-Liderazgo	48,71%	DISEÑAR
6.-Planificación	25,00%	DISEÑAR
7.-Apoyo	46,66%	MEJORAR
8.-Operación	47,12%	MEJORAR
9.-Evaluación de desempeño	29,16%	DISEÑAR
10.-Mejora	33,33%	DISEÑAR
RESULTADO PORCENTUAL FINAL	41,49%	
CALIFICACIÓN GENERAL	BAJA	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 14
Brecha inicial en la empresa “Industrial Productos Moro”

%CUMPLIMIENTO SGC	
PORCENTAJE OBTENIDO	41,49%
MÍNIMO NORMA	100%
BRECHA	58,51%

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 13, se obtuvo un porcentaje de 41,49 % entre los parámetros establecidos para evaluar cada uno de los incisos de las cláusulas de la norma, esto se debe a que la entidad no cumple con todos los requerimientos preestablecidos en la norma.

En la siguiente fig. 17, se puede identificar cada una de las cláusulas evaluadas para la norma 9001:9015 en la empresa Industrial Productos Moro.

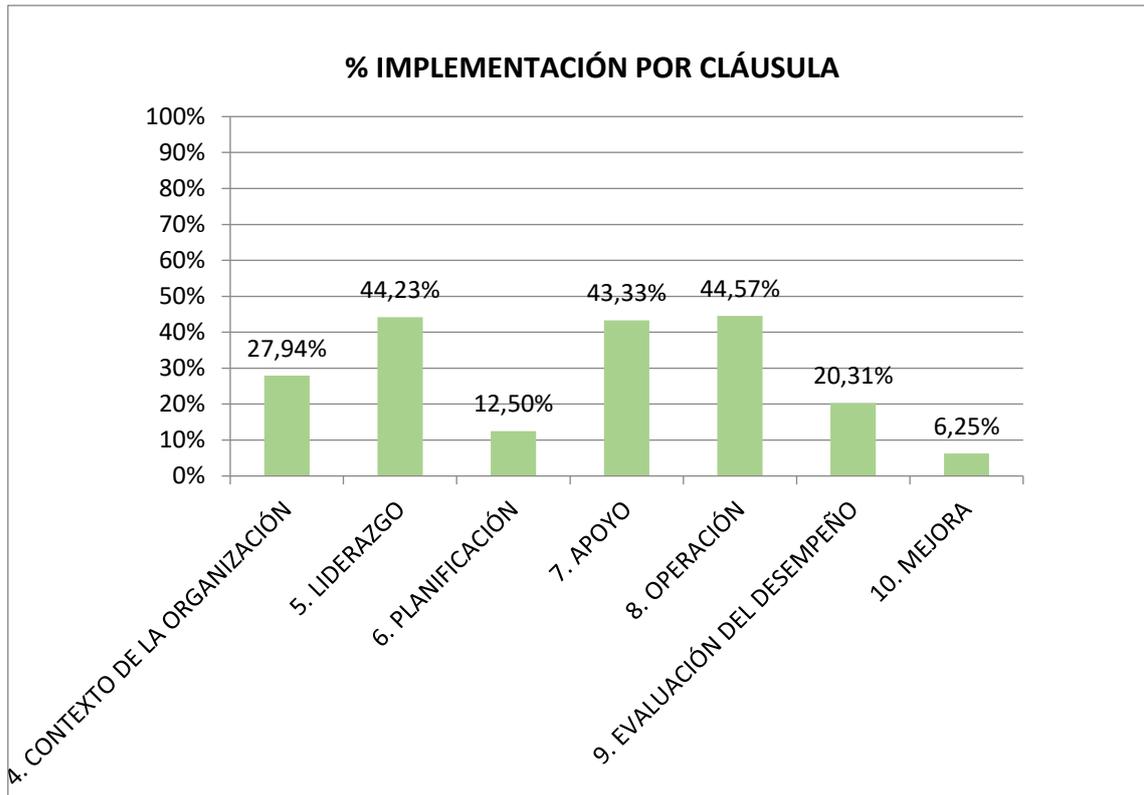


Fig. 17 Evaluación inicial Check List

Fuente: Elaboración propia.

4.4.PLAN DE MEJORA

Tabla 15
Plan de mejora en base a los resultados iniciales del Check List

	Requisitos de la norma	Actividades
4.-Contexto de la organización	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	Elaboración del análisis FODA de la empresa
	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Creación de la matriz de partes interesadas
	4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	Mejoramiento del alcance del SGC
	4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	Elaborar el manual de procesos, fichas de caracterización de procesos, registros y mapa de procesos
5.-Liderazgo	5.1 Liderazgo y compromiso	Elaboración de compromiso del SGC
	5.2 Política	Mejoramiento de la política de calidad
6.-Planificación	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Elaboración de matriz de riesgos y oportunidades Planteamiento de metas de
	6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	calidad y diseño de estrategias para su realización.
	6.3 Planificación de los cambios	Creación de la matriz de monitoreo de los cambios.
7.-Apoyo	7.1 Recursos	Plan para la técnica de gestión de procesos

	7.2 Competencia	Elaboración de profesiogramas de labor
	7.5 Información documentada	Elaboración de la lista maestra para documentación
8.- Operación	8.1 Planificación y control operacional	Manual de procesos
	8.2 Requisitos para los productos y servicios	Formato de identificación de requisitos
	8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	Proceso para evaluar proveedores
	8.6 Liberación de los productos y servicios	Indicadores en requerimientos del servicio
	8.7 Control de las salidas no conformes	Proceso de regulación de no conformidades
9.-Evaluación de desempeño	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Indicadores para evaluar el desempeño
	9.2 Auditoría interna	Diseño de un formato de auditorías internas
	9.3 Revisión por la dirección	Diseño de un diseño de acta de revisión
10. Mejora	10.2 No conformidad y acción correctiva	Plan de mejora en base al ciclo PHVA

Fuente: Elaboración propia

5. Resultado y análisis

5.1.Propuesta de la investigación

5.1.1. Diseño de un modelo de gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015 para el mejoramiento de la productividad.

Una vez concluido el diagnóstico inicial de la organización, se abordó el cumplimiento de indagación para el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 propuesta para la entidad Industrial Productos Moro.

La propuesta conformada de las cláusulas evaluadas en el diagnóstico inicial, por lo tanto, se elaboró la documentación pertinente, con procesos estandarizados, manual de procesos, flujogramas, mapa de procesos, planes de auditoría de tal manera que promovió una orientación a procesos al implementar, desarrollar y perfeccionar con respecto a la eficacia de la norma, permitiendo un aumento en la satisfacción del cliente y así mismo un mejoramiento en la productividad de la entidad.

5.1.2. Contexto de la organización

5.1.2.1.Misión

A continuación, se detalla la misión, la misma que fue desarrollada y aprobada en colaboración con el gerente general de la organización, asegurando así su respaldo y compromiso con los estándares de calidad establecidos.

“Industrial Productos Moro es una pequeña organización dedicada en la producción de alimentos de primera necesidad para realzar cada comida de los hogares ecuatorianos, y hacer de cada momento culinario una experiencia especial con productos innovadores y de alta calidad. Su misión es inspirar a las personas a disfrutar de una vida más sabrosa y saludable. Se esfuerzan en ser líderes en la elaboración de productos para la cocina, comprometidos con la calidad en materia prima seleccionada cuidadosamente y procesos estandarizados que respeten el medio ambiente, buscando satisfacer, sorprender y deleitar a sus clientes”.

5.1.2.2. Visión

A continuación, se detalla la visión, la misma que fue desarrollada y aprobada en colaboración con el gerente general de la organización, asegurando así su respaldo y compromiso con los estándares de calidad establecidos.

“Para el año 2026, se proyecta como una empresa líder, dinámica y altamente rentable tanto a nivel nacional como en los mercados internacionales en la industria de alimentos. Seremos reconocidos como el principal proveedor de alimentos, destacándonos por la calidad excepcional, la innovación tecnológica y la distinción de la marca MORO. Su compromiso no solo radica en la excelencia de nuestros productos, sino también en el desarrollo continuo de nuestro talento en un entorno laboral excepcional. Su motivación constantemente es la satisfacción de los requerimientos de nuestros clientes y consumidores, estableciendo relaciones colaborativas con nuestros proveedores. Medirán su éxito a través del cumplimiento de objetivos evaluados por indicadores clave de desempeño, evidenciando así su progreso y excelencia en cada paso.”

5.1.2.3. Análisis FODA

Con el objetivo de definir las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas en la organización, Industrial Productos Moro se realizó la matriz FODA de tal manera que permitió a la organización determinar áreas de mejora, rentabilizar oportunidades y atenuar riesgos.

Tabla 16
Análisis FODA

ANÁLISIS FODA			
Fortalezas		Oportunidades	
F01	Ubicación geográfica de fácil acceso	O01	Desarrollo de nuevos productos
F02	Acceso a ingredientes frescos y de alta calidad	O02	Potencial de expansión hacia otros mercados
F03	Predisposición del personal a capacitarse constantemente	O03	Concientización ambiental
F04	Comprensión de hábitos alimenticios	O04	Implementación de tecnologías modernas

F05	Infraestructura física adecuada	O05	Aprovechamiento de plataformas digitales para aumentar la visibilidad de la marca
F06	Plan territorial		
Debilidades		Amenazas	
D01	Retrasos y inconsistencias en la entrega	A01	Inseguridad en el país
D02	Capacidad de respuesta	A02	Procesos no estandarizados
D03	Limitación de materia prima	A03	Vulnerabilidad a cambio climáticos que afecta la producción de materias primas utilizadas
D04	Imagen de la marca débil	A04	Regulaciones alimentarias
D05	Desconocimiento de actividades a realizar de manera documentada	A05	Cambios en las inclinaciones de los consumidores
		A06	Competitividad local e internacional

Fuente: Elaboración propia

5.1.2.4. Cruces estratégicos FODA

Tabla 17
Cruces estratégicos FODA

FACTORES ESTRATEGICOS	FORTALEZAS	DEBILIDADES
OPORTUNIDADES	Estrategias FO	Estrategias DO
	F02.O01 Innovación en la creación de nuevos productos alimenticios para destacarse frente a la competencia	D01.O02 Optimización de la cadena de suministro y logística para mejorar de la gestión de inventarios
	F03.O04 Aprovechar el uso de nuevas herramientas tecnológicas para el	D03.O01 Minimizar la dependencia de insumos escasos, utilizando materias primas

	mejoramiento de la productividad	alternativas para mitigar riesgos asociados con la volatilidad en precios, disponibilidad y condiciones
	F05.O03 Obtención de certificados ambientales reconocidos en el cumplimiento de requerimientos regulatorios	D04.O03 Comunicar los esfuerzos de la entidad hacia prácticas sostenibles para construir una reputación y valor de marca
	F06.O05 Aumentar la visibilidad de la marca, destacando la frescura de los ingredientes y la historia hacia el desarrollo de la comunicación con los cliente y mejoramiento de la comercialización	D05.O04 Proporcionar una guía clara que permita agilizar las operaciones para mejorar continuamente los procesos.
AMENAZAS	Estrategias FA	Estrategias DA
	F01.A06 Fortalecer la distribución local y mejorar la logística para la reducir tiempos de entrega, y optimizar rutas y recursos	D02.A05 Implementar sistemas de retroalimentación y monitoreo continuo para identificar rápidamente las variaciones en las inclinaciones de los usuarios
	F02.A05 Estrategias con proveedores que implementen prácticas de cultivo resilientes al cambio climático para	D03.A04 Realizar inventario periódicamente para adaptarse a las fluctuaciones de la demanda

	asegurar un suministro constante	
	F03.A01 Capacitar a los trabajadores sobre procesos y procesos, para el mejoramiento de la productividad y optimización de los procesos	D04.A06 Resaltar la calidad y compromiso con las normativas y regulaciones, para diferenciarla del mercado competitivo.
	F04.A04 Adaptar los productos a las demandas normativas sin comprometer la calidad para acceder a nuevos mercados.	D05.A02 Realizar un manual que se ajusten a los procesos y procesos s en cada una de las líneas de producción para reducir errores y retrabajos mediante la estandarización de procesos.

Fuente: Elaboración propia

5.1.2.5. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Se identificó cada una de las partes interesadas en la empresa Industrial Productos Moro.

Tabla 18
Matriz de partes interesadas

MATRIZ DE PARTES INTERESADAS			
Partes interesadas	Necesidades	Expectativas	Relación con el SGP
Accionistas/Propietarios	Cumplimiento con la misión visión y política de calidad	Incremento empresarial, aumento de la productividad y rentabilidad	Control de procesos

Clientes	Cumplimiento con los plazos de pedido y entrega	Satisfacción de las necesidades de los consumidores, precios acordes al mercado competitivo	Mejora continua
Trabajadores	Cumplimiento de reglamentos laborales y buen ambiente laboral	Capacitaciones Y Seguridad industrial	Buen ambiente de trabajo
Competidores	Conocimiento sobre competidores	Estrategias competitivas	Posicionamiento dentro de mercado
Sociedad	Oportunidad de empleo	Productos aptos para el consumo	Gestión ambiental
Proveedores	Cumplimiento de convenios	Abastecimiento continuo	Información de materia prima
Entidades legales	Cumplimiento de leyes y normativas vigentes	Permisos y licencias de funcionamiento	Procesos legales

Fuente: Elaboración propia

5.1.2.6. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

5.1.2.6.1. Mapa de procesos

A continuación se exhibe el mapa de procesos de la organización, en donde se obtiene un enfoque claro de todos los compendios asociados e interrelación en cada uno de los procesos.

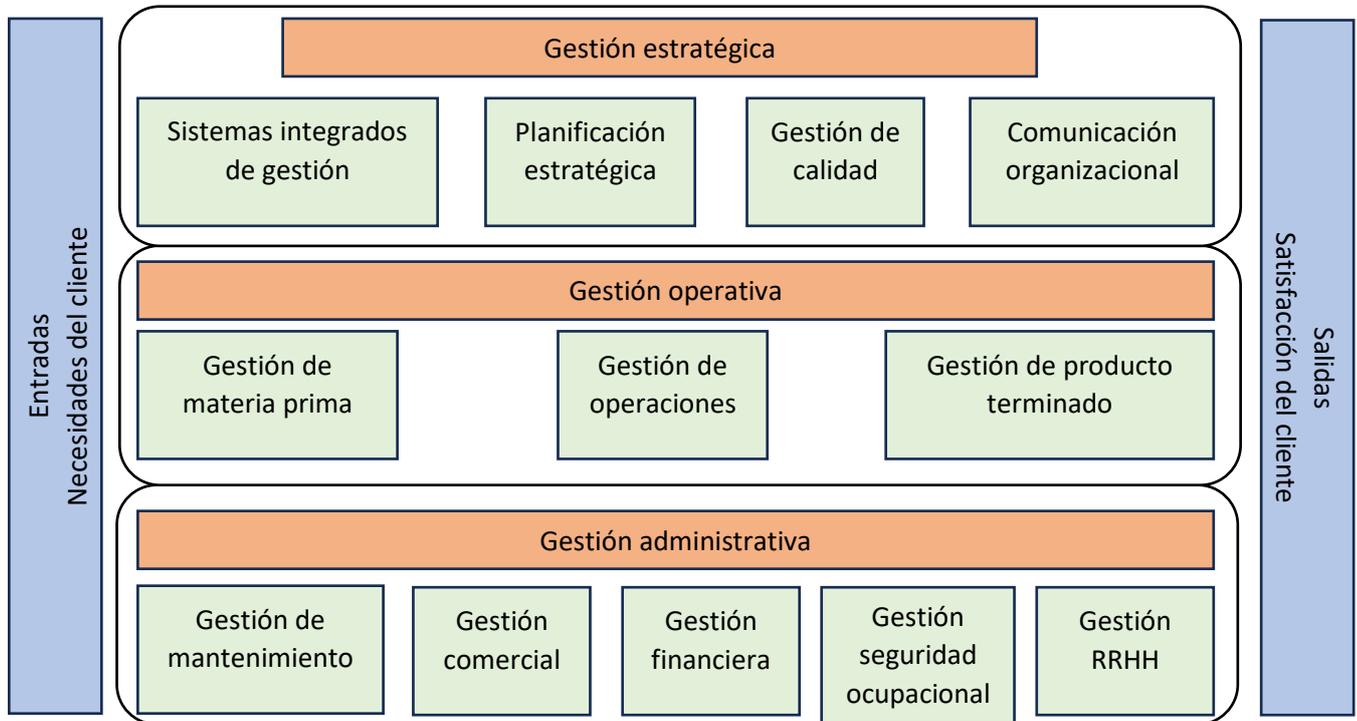


Fig. 18 *Mapa de procesos*

Fuente: Elaboración propia.

5.1.2.6.2. Inventario de procesos

La revisión del inventario de procesos ha facilitado la tipificación de los macroprocesos, procesos y subprocesos en los que la organización está involucrada. Estos macroprocesos abarcan la Gestión Estratégica, la Gestión Operativa y la Gestión Administrativa, con sus respectivos procesos y subprocesos. Estos elementos están diseñados para llevar a cabo la transformación de un servicio desde su entrada hasta su salida.

En la tabla 19 se puntualiza el inventario de procesos.

Tabla 19
Inventario de procesos

INVENTARIO DE PROCESOS					
Cod.	Macroprocesos	Cod.	Proceso	Cod	Subproceso.
G.MP	Gestión de materia prima	G.MP.01	Adquisición de MP	GO.A.01	Selección de proveedores
				GO.A.02	Obtención de MP
		G.MP.02	Inspección de calidad	G.MP.IC.01	Análisis sensoriales
				G.MP.IC.02	Parámetros Físicos-Químicos
		G.MP.IC.03	Análisis microbiológicos		
		G.MP.03	Almacenamiento de MP	G.MP.C.01	Control de MP
GO	Gestión de operaciones	GO.OP	Ordenes de producción	GO.OP.S.01	Salsa de ají
				GO.OP.SA.02	Sazonador
				GO.OP.CG.03	Caldo de gallina
				GO.OP.TP.04	Tallarín precocido
				GO.OP.G.05	Granola
				GO.OP.EG.06	Empaque de Granos
				GO.OP.AP.07	Ajo en polvo
				GO.OP.PA.08	Pasta de ajo
				GO.OP.ST.09	Salsa de tomate
				GO.OP.SC.10	Salsa china
GO.PT	Gestión de producto terminado	GO.PT.01	Control de calidad	GO.PT.AE.01	Análisis de estabilidad
		GO.PT.02	Almacenamiento	GO.PT.A.C.02	Control de PT
		GO.PT.03	Logística	GO.PT.D.03	Distribución
GA.GM	Gestión de mantenimiento	GA.GM.01	Mantenimiento preventivo	GA.GM.P.01	Planificación de mantenimiento
		GA.GM.02	Mantenimiento correctivo		
GA.GC	Gestión comercial	GA.GC.01	Mercadeo	GA.GC.C.01	Catálogo

		GA.GC.02	Ventas	GA.GC.PV.02	Planificación de ventas
GA.GF	Gestión financiera	GA.GF.01	Contabilidad y auditoría	GA.GF.AF.01	Administración financiera
GA.SSO	Gestión de seguridad ocupacional	GA.SSO.01	Políticas de SSO	GA.SSO.01.1	EPP's
GA.TH	Gestión RRHH	GA.TH.01	Administración de talento humano	GA.GTH.C.01 GA.GTH.SP.02	Capacitación Selección de personal

Fuente: Elaboración propia

5.1.2.6.3. Codificación

Concibe reseña a la distribución de códigos alfanuméricas que permite la generación de listado de un sistema, la estandarización, fácil acceso y búsqueda con afinidad a los procesos. Por lo cual en los macroprocesos se asignó las primeras letras de su nombre, en cuanto a la Gestión Operativa, utilizó G.O. Para los procesos, se inició con las abreviaturas del macroproceso seguida de un punto y las iniciales de su proceso pertinente, como es el caso para Gestión de recepción de materia prima, en el cual se le asignó el siguiente código: G.O.G.MP. finalmente, para dar por terminado el código se continuo con el código presentado continuo de un punto, para agregar las iniciales del proceso, iniciando con la numeración desde el número más bajo, pero no el cero, como es el siguiente caso para el proceso de selección de proveedores: GO.G.MP.S.01.

5.1.2.6.4. Caracterización de los procesos

Es la descripción detallada de los elementos, entradas, salidas, recursos, responsables, actividades y componentes que conforman un proceso dentro de una organización, permitiendo buscar, identificar y documentar cómo se lleva a cabo cada actividad, los recursos involucrados, los resultados esperados, las interacciones con otros procesos y cualquier otro aspecto relevante, la misma que se encuentra establecido en el Anexo 2.

5.1.2.6.5. Documentos y registros

De manera que permita gestionar de forma eficaz de la entidad se requiere de conservar información documentada que permita direccionar operaciones ejecutadas en cada uno de los procesos de la organización. En cuanto a la codificación se manejó el código de la

caracterización de los procesos, si el mismo es un documento (D) o registro (R, empleando su correspondiente número de documento o registro.

5.1.3. Liderazgo

5.1.3.1. Política de calidad

Refleja la responsabilidad de cumplir con los requerimientos pertinentes, alineándose con el fin y contexto de la organización. Esta declaración se ubicará estratégicamente en un lugar visible y seguro, actuando como una guía clave para el mejoramiento de los procesos y la realización de objetivos y metas empresariales. Posteriormente se puntualiza la política de calidad, la misma que fue desarrollada y aprobada en colaboración con el gerente general de la organización, asegurando así su respaldo y compromiso con los estándares de calidad.

“La empresa Industrial productos Moro S.C.C. se compromete con la producción y comercialización de bienes que cumplan con las más altas pautas de calidad e inocuidad. Con el objetivo de proporcionar alimentos seguros, saludables a clientes, manteniendo un compromiso constante con la mejora continua y el deleite del consumidor.

Se comprometen a:

- Garantizar la seguridad alimentaria y acatamiento total, respetando rigurosamente regulaciones, normativas, políticas, principios y pautas, con total lucidez.
- Asegurar y mejorar constantemente nuestros productos y servicios, apreciando y superando las expectativas de nuestros clientes, priorizando su opinión.
- Implementar buenas prácticas de manufactura en cada una de las etapas de producción.
- Reducir defectos y desperdicios mediante la exploración constante de oportunidades para emplear nuestro enfoque de mejora continua, y aumento de la productividad generando así una ventaja competitiva sostenible.
- Perfeccionar continuamente nuestros estándares de calidad, adaptándonos a los cambios y peticiones del mercado.

Se comprometen a revisar y actualizar esta política de calidad periódicamente para asegurar su relevancia y efectividad en la mejora continua de nuestros procesos y bienes alimenticios.”

5.1.3.2. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

Se redefine una nueva guía para la distribución organizacional de la empresa utilizando áreas actuales, elaborando descripciones detalladas de los roles (profesiogramas) para cada uno de los puestos de trabajo. Detallando cada uno de sus roles, responsabilidades en la tabla 20.



Fig. 19 Estructura organizacional

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 20
Roles y responsabilidades

ROLES	RESPONSABILIDADES
Gerente General	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar y ejecutar estrategias que impulsen el crecimiento y la rentabilidad de la empresa en la industria alimentaria. • Tomar decisiones clave relacionadas con la dirección estratégica e inversiones. • Proporcionar liderazgo efectivo para el equipo ejecutivo y otros empleados, fomentando un ambiente de trabajo positivo y productivo • Supervisar y coordinar las operaciones diarias para garantizar la eficacia y acatamiento de los objetivos organizacionales. • Mantener una comunicación efectiva con accionistas, clientes, proveedores, reguladores y otras partes interesadas clave • Supervisar la gestión financiera, incluyendo la elaboración de presupuestos, análisis de costos, y asegurarse de que se cumplan los objetivos financieros. • Mantenerse actualizado sobre las tendencias tecnológicas y fomentar la innovación dentro de la empresa para mejorar la eficiencia y competitividad. • Garantizar que la empresa cumpla con todas las normativas y regulaciones pertinentes en la industria alimentaria.
Director de Producción	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar planes estratégicos de producción que se organicen con los objetivos globales de la organización. • Supervisar y coordinar las operaciones diarias de producción, garantizando eficiencia y calidad en la fabricación de alimentos. • Implementar y supervisar sistemas de control de calidad para asegurar que los productos cumplan con las pautas concretas.

	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar que se alcancen los estándares de seguridad e higiene en todas las fases de producción, cumpliendo con las regulaciones y normativas. • Proporcionar capacitación continua y desarrollo profesional al personal de producción para mejorar sus habilidades y conocimientos. • Colaborar con equipos de desarrollo para introducir nuevos productos, asegurando su viabilidad en términos de producción.
<p>Director de logística y distribución</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar y optimizar la cadena de suministro, a partir de la adquisición de materias primas hacia la distribución al usuario final. • Desarrollar estrategias y planes para la distribución eficiente de productos, considerando plazos, costos y capacidad. • Supervisar los niveles de inventario y implementar estrategias para minimizar el exceso o la escasez de productos. • Diseñar y optimizar rutas de distribución para reducir costos y mejorar la eficiencia en la entrega. • Desarrollar procesos eficientes para gestionar devoluciones y productos defectuosos, minimizando pérdidas. • Supervisar la flota de vehículos y equipos de transporte, asegurando su mantenimiento y eficiencia operativa.
<p>Director de finanzas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar y supervisar la elaboración de presupuestos anuales para todas las áreas de la empresa, asegurando la alineación con los objetivos estratégicos. • Preparar y presentar informes financieros precisos y oportunos para la alta dirección y los accionistas, proporcionando análisis y recomendaciones.

	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar estrategias fiscales efectivas para minimizar la carga tributaria y garantizar el cumplimiento de las regulaciones fiscales. • Asegurar que todas las actividades financieras cumplan con las leyes y regulaciones contables y financieras aplicables.
Director de RRHH	<ul style="list-style-type: none"> • Liderar iniciativas de reclutamiento y selección para atraer, identificar y contratar talento adecuado para la empresa • Supervisar programas de integración para nuevos empleados, facilitando su adaptación a la cultura y los valores de la empresa. • Diseñar y ejecutar programas de desarrollo y capacitación • Identificar, desarrollar y retener a empleados talentosos, creando planes de sucesión y oportunidades de crecimiento. • Asegurar el cumplimiento de las leyes laborales y regulaciones relacionadas con el empleo. • Supervisar programas de salud y seguridad ocupacional para garantizar un entorno de trabajo seguro.

Fuente: Elaboración propia

5.1.4. Planificación

5.1.4.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

En base a los procesos existentes, se estableció los factores de riesgos y oportunidades de modo que admita visualizar y analizar acciones para abordar las problemáticas suscitadas, mediante la elaboración de la matriz de riesgos, que permitan prevenir y mitigar las repercusiones no deseadas para la mejora continua, véase en el anexo 4.

5.1.4.2. Objetivos de calidad y planificación para lograrlos

Se define objetivos de calidad que aprueben asegurar la excelencia de servicios, productos y procesos. Orientados a alcanzar metas futuras, permitiendo tener un seguimiento y control, estos deben ser aplicables, concisos y asumir su documentación pertinente para el sistema de gestión por procesos. Para la entidad Industrial Productos Moro se han delineado los siguientes objetivos en la tabla 21.

Tabla 21
Objetivos de calidad

OBJETIVO 1			Fecha de inicio	
Establecer la estandarización de los procesos de manera clara y documentada para cada uno de los procesos, permitiendo que su ejecución sea controlada desde su inicio hasta su producto final.				
Actividad	Frecuencia	Responsable	Indicador	Herramientas
Ejecutar controles de calidad en la cadena de suministro	Semanal	Jefe de producción	% de productos defectuosos Índice de satisfacción del cliente	Manual de procesos
OBJETIVO 2			Fecha de inicio	
Realizar un plan de capacitación y desarrollo continuo orientada en la calidad, y cumplimiento normativo.				
Actividad	Frecuencia	Responsable	Indicador	Herramientas
Desarrollar un programa de capacitaciones	Mensual	Gerente general Talento Humano	Tasa de participación en capacitaciones	Consultores, plataformas de aprendizaje, herramientas de evaluación de desempeño
OBJETIVO 3			Fecha de inicio	
Implementar parámetros de medición y monitoreo para evaluar el desempeño del desempeño de la norma ISO 9001:2015 para facilitar la toma de decisiones.				
Acción	Periodicidad	Responsable	Indicador	Recursos

Establecer objetivos específicos y medibles	Semestral	Gerente general	Índice de satisfacción del cliente Porcentaje de cumplimiento de requerimientos	Manuales y documentación
--	-----------	-----------------	---	--------------------------------

Fuente: Elaboración propia

5.1.4.3. Planificación de los cambios

Industrial Productos Moro tiene pleno conocimiento de las implicaciones que conllevan los cambios para el sistema de gestión por procesos, conllevando la evaluación exhaustiva de los procesos actuales, la definición de objetivos medibles y la responsabilidad activa de la alta dirección. Es crucial involucrar al personal y partes interesadas, diseñar nuevos procesos alineados con las mejores prácticas, y desarrollar un plan detallado de implementación con una comunicación transparente en todas las etapas. El monitoreo continuo del progreso, la retroalimentación y ajustes según sea necesario son esenciales, junto con una evaluación postimplementación para analizar el impacto en los resultados. Fomentar una cultura de mejora continua y establecer procesos ágiles para adaptarse a cambios futuros completa el enfoque integral para una transición exitosa hacia la gestión por procesos.

5.1.5. Apoyo

5.1.5.1. Lista maestra de documentos y registros

Dentro del sistema de gestión por procesos la lista maestra de documentos y registro es clave dentro de la misma, debido a que permite identificar los macroprocesos, procesos o procesos al que concierne un registro o documento. La misma que se lo puede observar en el anexo 5.

5.1.5.2. Información documentada

5.1.5.2.1. Competencia

La organización determino a los individuos acordes para la formación del sistema de gestión de procesos, tanto hacia su ejecución y regulación, en el cual se consideró la elaboración de profesiogramas, documentado datos generales, funciones y responsabilidades. Consulte en el anexo 6, así mismo véase en el anexo 9, el plan de capacitación.

5.1.5.2.2. Lista maestra de documentos u registros

Para una mejor administración de la información es crucial el manejo de la lista maestra de documentos y registros, debido a que permite una estructura organizativa para la documentación, registros, permitiendo su localización, estableciendo responsables de la respectiva documentación, véase en el anexo 5.

5.1.6. Operación

5.1.6.1. Planificación y control operacional

5.1.6.1.1. Manual de procesos

Es un documento que describe detalladamente procesos, subprocesos de las diligencias que se ejecutan en la entidad, además se evidencia propósito, objetivos, normativas, responsables, diagramas de flujo de sus procesos correspondientes, etc.

Como tal el manual de proceso explica de manera sistematizada y clara de cómo se debe llevar a cabo un proceso, siendo este un apoyo y asistencia para los operarios tanto nuevos como antiguos. Este se lo puede observar con más detenimiento en el anexo 7.

5.1.7. Evaluación de desempeño

5.1.7.1. Seguimiento, medición y evaluación

5.1.7.1.1. Ficha de indicadores

Se encarga de monitorear, evaluar, comprender y analizar aspectos clave de rendimiento de procesos establecidos. El mismo que se lo muestra establecido con su respectiva codificación en la siguiente tabla 21, también véase en el anexo 3.

5.1.7.1.2. Auditoría interna

En el anexo 10, presenta los formatos utilizados en la auditoría interna: el cronograma, el plan y el informe de auditoría. Estas documentaciones son útiles para establecer y reconocer la manera correcta de llevar a cabo una auditoría interna dentro de la organización.

Tabla 22
Ficha de indicadores

MACROPROCESOS	PROCESOS	COD.	INDICADOR
Gestión de materia prima	Adquisición de materia prima	GO.MP-FI.01	Índice de cumplimiento de plazos de entrega de materia prima
	Inspección de calidad	GO.MP-FI.02	Calidad de materia prima
		GO.MP-FI.03	Eficiencia en el uso de materia prima
	Almacenamiento de materia prima	GO.MP-FI.04	Inventario de materia prima
		GO.MP-FI.05	Rotación de inventario
Gestión de operativa	Órdenes de producción	GO.OP-FI.01	Cumplimiento con el cronograma establecido
		GO.OP-FI.02	Eficiencia del proceso de producción
		GO.OP-FI.03	Precisión del proceso de producción
		GO.OP-FI.04	Calidad del proceso de producción
Gestión de producto terminado	Control de calidad	GO.PT-FI.01	Calidad el producto
	Almacenamiento	GO.PT-FI.02	Porcentaje de producto terminado
		GO.PT-FI.03	Tasa de conformidades del producto
		GO.PT-FI.04	Satisfacción del cliente
	Logística		

		GO.PT-FI.05	Índice de devoluciones
Gestión de mantenimiento	Mantenimiento preventivo Mantenimiento correctivo	GA.GM-FI.01	Porcentaje de mantenimientos realizados
		GA.GM-FI.02	Disponibilidad de Equipos
		GA.GM-FI.03	Porcentaje de costos de mantenimiento preventivo vs correctivo
		GA.GM-FI.04	Indicadores de efectividad
Gestión comercial	Mercadeo	GA.GC-FI.01	Porcentaje de inversión en uso de redes sociales
		GA.GC-FI.02	Índice de satisfacción del cliente
		GA.GC-FI.03	Crecimiento de ventas
	Ventas	GA.GC-FI.04	Tasa de retención de clientes
		GA.GC-FI.05	Valor de vida del cliente
Gestión financiera	Contabilidad y auditoría	GA.GF-FI.01	Margen de beneficio neto
		GA.GF-FI.02	Retorno sobre activos
Gestión de seguridad ocupacional	Políticas de SSO	GA.SSO-FI.01	Porcentaje de implementación de medidas de seguridad
		GA.SSO-FI.02	Tasa de incidentes laborales
Gestión RRHH	Administración de talento humano	GA.TH-FI.01	Porcentaje de rotación de personal
		GA.TH-FI.02	Horas de capacitación por empleado
		GA.TH-FI.03	Tasa de mejora del desempeño

Fuente: Elaboración propia

5.1.1. Mejora

5.1.1.1.No conformidades y acciones correctivas

Permitió identificar, corregir y prevenir problemas en los procesos ejecutados por la organización, de manera que permitió la toma de decisiones, la acción de manera inmediata ante no conformidades se estableció un plan de no conformidades y acciones correctivas, el mismo que se halla en el anexo 8.

5.1.1.2.Mejora continua

A modo de fragmento de la mejora continua de la entidad se elaboró un plan de mejora orientado en el ciclo PHVA, que permitió oportunidades de progreso, optimización en sus procesos, adaptarse al entorno cambiante, identificar problemas y mitigarlos, la reducción de riesgos, el mejoramiento de la productividad, el mismo que se lo logra verificar en la consecuente tabla.

Tabla 23
Plan de mejora ciclo PHVA

Ciclo	Objetivo	Acción	Indicador	Responsables
Planificar	Definir objetivos y metas para el mejoramiento de procesos	Identificar procesos clave y documentarlos	Objetivos y estrategias	Gerente general y área administrativa
	Planificación del Sistema de gestión por procesos	Definir objetivos alcanzables		Gerente general y área administrativa
Hacer	Monitorear la ejecución de procesos	Capacitar al personal acerca de los nuevos procesos establecidos	Capacitaciones	Gerente general y operario
Verificar	Auditorías internas para	Definir el alcance, los	Cumplimiento de objetivos	Gerente general y operario

	verificar las no conformidades	objetivos y los criterios de auditoría	
Actuar	Acciones de mejora	Actualizar manuales de procesos y registros. Basándose en la evaluación, realizar ajustes y mejoras en los procesos.	Gerente general y operativo Gerente general y operativo
		Procesos estandarizados	

Fuente: Elaboración propia

5.1.2. Análisis de resultados

5.1.2.1. Comparación evaluación inicial y final

De manera que permita un análisis inicial de resultados y con la implementación de las acciones de mejora en cada una de las estipulaciones de la norma ISO 9001:2015 se realizó la siguiente tabla.

Tabla 24
Comparación evaluación inicial y final

EVALUACIÓN INICIAL		EVALUACIÓN FINAL	
PORCENTAJE OBTENIDO	41,49%	PORCENTAJE OBTENIDO	88,19%
MÍNIMO NORMA	100	MÍNIMO NORMA	100
BRECHA	58,51	BRECHA	11,81%

Fuente: Elaboración propia

Al momento de ejecutar el diseño de la gestión por procesos, en base a la norma ISO 9001:2015, se obtuvo lo siguiente, al obtener los datos correspondientes de la entidad, se alcanzó un 41,49% de cumplimiento, y al momento de realizar el plan de mejora se obtuvo un 88,19%, siendo esta propuesta de investigación válida.

Por último, cabe recalcar que como tal el porcentaje de evaluación final no puede llegar al 100% debido a que el trabajo de investigación como tal solo es un diseño y propuesta, es por este motivo que la organización debe de responsabilizarse de realizar una revisión y aceptación del proyecto, y si por tal motivo o razón aspira llegar al 100% de cumplimiento tiene que efectuar su correspondiente implementación.

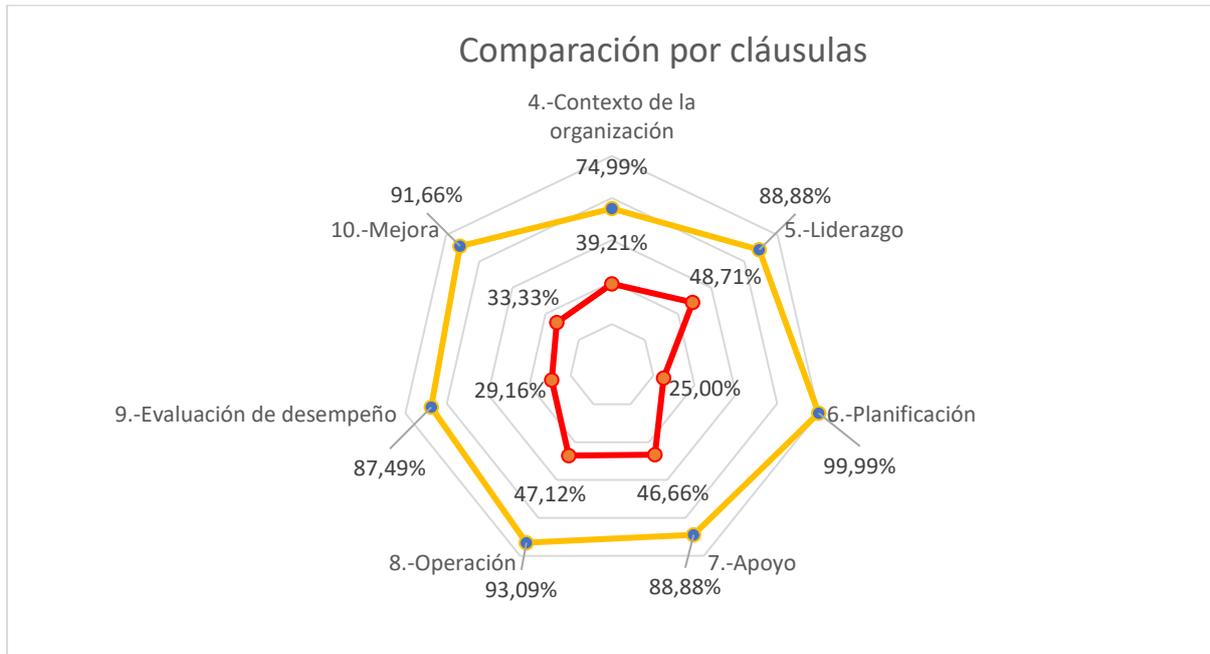


Fig. 20 Comparación por cláusula

Fuente: Elaboración propia.

Se evidencia en la fig. 20, el porcentaje de cumplimiento por cada una de las cláusulas la inicial y la final, observando que, en la evaluación inicial realizada, ninguna de las cláusulas supera el 50% de cumplimiento, por tal motivo permite el diseño del sistema de gestión por procesos hacia la organización, así mismo se puede identificar que al realizar el diseño cada una de las cláusulas supero el 70% de cumplimiento.

Tabla 25
Comparación plan de mejora inicial y final

Requisitos de la norma	Evaluación inicial	Actividades	Responsable	Evaluación final	
4.-Contexto de la organización	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	NO CUMPLE	Elaboración del análisis FODA de la empresa	Farinango Francisco	CUMPLE
	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	NO CUMPLE	Elaboración de la matriz de partes interesadas	Farinango Francisco	CUMPLE
	4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	NO CUMPLE	Mejoramiento del alcance del SGC	Farinango Francisco	CUMPLE
	4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	NO CUMPLE	Elaborar el manual de procesos, fichas de caracterización de procesos y mapa de procesos	Farinango Francisco	CUMPLE
5.-Liderazgo	5.1 Liderazgo y compromiso	NO CUMPLE	Elaboración de compromiso del SGC	Farinango Francisco	CUMPLE

	5.2 Política	NO CUMPLE	Mejoramiento de la política de calidad	Farinango Francisco	CUMPLE
6.-Planificación	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	NO CUMPLE	Elaboración de matriz de riesgos y oportunidades	Farinango Francisco	CUMPLE
	6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	NO CUMPLE	Propuesta de objetivos de calidad y planificación de cumplimiento.	Farinango Francisco	CUMPLE
	6.3 Planificación de los cambios	NO CUMPLE	Elaboración de la matriz de seguimiento de los cambios	Farinango Francisco	CUMPLE
7.-Apoyo	7.1 Recursos	NO CUMPLE	Plan para el sistema de gestión de calidad	Farinango Francisco	CUMPLE
	7.2 Competencia	NO CUMPLE	Elaboración de perfil de espacios de trabajo	Farinango Francisco	CUMPLE
	7.5 Información documentada	NO CUMPLE	Elaboración de la lista maestra para documentación	Farinango Francisco	CUMPLE
8.- Operación	8.1 Planificación y control operacional	NO CUMPLE	Manual de procesos	Farinango Francisco	CUMPLE

	8.2 Requisitos para los productos y servicios	NO CUMPLE	Formato de identificación de requisitos	Farinango Francisco	CUMPLE
	8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	NO CUMPLE	Procesos para evaluar proveedores	Farinango Francisco	CUMPLE
	8.6 Liberación de los productos y servicios	NO CUMPLE	Indicadores en requisitos del servicio	Farinango Francisco	CUMPLE
	8.7 Control de las salidas no conformes	NO CUMPLE	Proceso de control de no conformidades	Farinango Francisco	CUMPLE
9.-Evaluación de desempeño	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	NO CUMPLE	Indicadores para evaluar el desempeño	Farinango Francisco	CUMPLE
	9.2 Auditoría interna	NO CUMPLE	Diseño de un formato de auditorías internas	Farinango Francisco	CUMPLE
	9.3 Revisión por la dirección	NO CUMPLE	Diseño de un formato de acta de revisión	Farinango Francisco	CUMPLE
10. Mejora	10.2 No conformidad y acción correctiva	NO CUMPLE	Plan de mejora en base al ciclo PHVA	Farinango Francisco	CUMPLE

Fuente: Elaboración propia

6. CONCLUSIONES

- La investigación bibliográfica en base a la gestión por procesos permitió un análisis detallado de conceptos, lineamientos y pautas para la comprensión del presente trabajo, permitiendo abordar con profundidad la gestión por procesos en una organización, la exploración del progreso eficiente de sus procesos, la calidad, la satisfacción de los usuarios y su adaptabilidad continua.
- Se han revelado insuficientes niveles de implementación de la norma ISO 9001:2015 en la entidad, evidenciados a través de un exhaustivo checklist de verificación de la situación actual para cada una de las cláusulas de la norma, arrojó un porcentaje de cumplimiento del 41,49 %, lo cual exterioriza una calificación relativamente baja, que la empresa como tal no cumple con la totalidad de las cláusulas establecidas por la norma y la necesidad de reafirmar el diseño del sistema de gestión por procesos. Para abordar esta situación, estableciendo un plan de mejoras que defina claramente los parámetros a diseñar o mejorar, este plan no solo servirá como propuesta, sino que también establecerá las bases para alcanzar un nivel adecuado de gestión en todas las acciones de la entidad.
- Se estructuró el sistema de gestión por procesos para empresa Industrial Productos Moro, identificando 8 macroprocesos, 14 procesos y 26 subprocesos obligatorias para el cumplimiento de los requerimientos establecidos, como parte de este proceso se ha desarrollado un plan de mejora apoyado en el ciclo PHVA proporcionando una estructura consistente para la mejora continua en la eficiencia operativa y a la optimización de los estándares de calidad, permitiendo a la organización experimentar cambios positivos en varios aspectos clave que afectan directamente en su capacidad hacia satisfacer con los requisitos del consumidor, mejora de procesos, y calidad de sus productos/servicios.

7. RECOMENDACIONES

- Es aconsejable implementar el sistema de gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015 en la organización para establecer un marco sólido en el incremento de la calidad, productividad, satisfacción del cliente mediante la estandarización de procesos, auditorías internas, comunicación interna, toma de decisiones, cumplimiento normativo, la alineación con objetivos estratégicos y proceso de mejora continua.
- Realizar una capacitación integral a todo el personal que conforma la organización, en especial al personal encargado de realizar de manera periódica controles, evaluaciones y mejora de los procesos. Permitiendo la mejora del desempeño, desarrollo de habilidades y competencias, aumento de la productividad, reducción de errores, cumplimiento normativo, mitigación de la rotación del personal, de tal manera que permita desarrollarse, adaptarse, innovar y prosperar en el entorno laboral.
- Utilización del manual de procesos en la organización ya que permitirá la estandarización de sus procesos, mejoras notables de calidad y productividad, la formación del personal, eficiencia al ejecutar procesos permitiendo eliminar posibles cuellos de botella, además se asegura el cumplimiento de la normativa en cada uno de los procesos establecidos y facilitando áreas de mejora continua.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [1 A. Mejías y M. Arzola, «Modelo conceptual para gestionar la innovación en las empresas del sector servicios.,» 2007. [En línea]. Available: <https://www.redalyc.org/pdf/290/29003706.pdf>.
- [2 I. Rodríguez y D. Alpuin, «La Gestión por Procesos en las Organizaciones,» 2014. [En línea]. Available: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/uy/Documents/strategy/Gesti%C3%B3n%20por%20procesos%20para%20web.pdf>.
- [3 H. R. Aguirre Arias, «PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN UNA EMPRESA DE COMIDA RÁPIDA,» 2021. [En línea]. Available: <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/10716/1/16263.pdf>.
- [4 F. Mila Carvajal, B. Reyes Ordoñez, A. Dueñas Mendoza y M. Armas Arias, «Gestión por Procesos en las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas comerciales de la ciudad Esmeraldas, Ecuador,» 12 30 2019. [En línea]. Available: <http://revistas.pucesa.edu.ec/ojs/index.php?journal=VR&page=article&op=download&path%5B%5D=16&path%5B%5D=46&inline=1>.
- [5 R. D. Arcos López, «SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA EMPRESA DE CALZADO REXELL,» 2017. [En línea]. Available: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/25529>.
- [6 Toda una vida, 2017. [En línea]. Available: <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-10/Plan%20Nacional%20de%20Desarrollo%20Toda%20Una%20Vida%202017%20-%202021.pdf>.
- [7 P. Fitz Roy, J. Hulbert M y T. O´Shannasy, « Strategic Management,» 11 Septiembre 2016. [En línea]. Available: <https://www.taylorfrancis.com/books/mono/10.4324/9781315725772/strategic->

management-peter-fitzroy-james-hulbert-timothy-shannassy?context=ubx&refId=b89cd3b3-44e0-46c2-bbf6-52966126b799.

[8 D. Fred R, «Administración Estratégica,» de *Administración Estratégica*, Pearson Educación, 2003, p. 10.

[9 L. C. Palacios Acero, *Dirección Estratégica*, Ecoe Ediciones, 2010.
]

[1 D. Tipuric, *Direccionamiento Estratégico*, C. Palgrave Macmillan, Ed., 2022.
0]

[1 M. Mitchell, K. Chawla, J. Kappen y C. Culek, «Baton global,» 05 Septiembre 2023. [En
1] línea]. Available: <https://www.batonglobal.com/post/how-to-write-mission-vision-and-values-statements-with-examples>.

[1 L. Munch, «Gestión prganizacional, enfoques y proceso administrativo,» 2010. [En
2] línea]. Available:
https://www.academia.edu/12705991/Administraci%C3%B3n_Gesti%C3%B3n_organizational_enfoques_y_proceso_administrativo.

[1 S. Prieto, «Análisis interno de una empresa: parámetros a estudiar y herramientas,» 02
3] Abril 2020. [En línea]. Available: <https://grupo-pya.com/analisis-interno-de-una-empresa-parametros-a-estudiar-y-herramientas/>.

[1 Sujan, «What is Internal Environment Analysis? Definition, Process, Tools, &
4] Importance,» Agosto 02 2022. [En línea]. Available:
https://tyonote.com/internal_environment_analysis/.

[1 Z. Torres Hernández , «Administración Estratégica,» 2015. [En línea]. Available:
5] <https://books.google.com.ec/books?id=NNThBAAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>.

[1 D. Sanchez Huerta, «Análisis FODA o DAFO,» 2020. [En línea]. Available:
6] <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/189293?page=16>.

- [1 F. Villegas, «Análisis PETEL,» s.f. [En línea]. Available:
7] <https://www.questionpro.com/blog/pestel-analysis/>.
- [1 A. Mera Chamorro, F. J. Miranda y S. Lacoba Rubio, «Introducción a la gestión de
8] calidad,» 2007. [En línea]. Available:
https://books.google.com.ec/books/about/Introducci%C3%B3n_a_la_gesti%C3%B3n_de_la_calida.html?hl=es&id=KYSMQQyQAbYC&redir_esc=y.
- [1 V. M. Nava Carbellido, «¿Qué es la calidad?,» 2005. [En línea]. Available:
9] https://books.google.com.ec/books?id=gdGs17C2KeoC&pg=PA11&hl=es&source=gbs_toc_r&cad=3#v=onepage&q&f=false.
- [2 Á. P. Maseda, «Gestión de la calidad,» 2009. [En línea]. Available:
0] <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/45847?page=8>.
- [2 D. I. Prajogo y C. M. McDermott, «The relationship between total quality management
1] practices and organizational culture,» 2005. [En línea]. Available: <https://scihub.st/https://doi.org/10.1108/01443570510626916>.
- [2 J. Cabo Salvador, «Principios de gestión de la calidad,» julio 2010. [En línea]. Available:
2] <https://www.gestion-sanitaria.com/4-principios-gestion-calidad.html>.
- [2 C. F. Carrera Endara, C. H. Ligña Cumbal, G. R. Moreno Cueva y R. Morales Carrera,
3] «Sistemas de gestión de calidad,» Grupo Compás , 2018. [En línea]. Available:
<http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/466/3/SISTEMAS%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD.pdf>.
- [2 F. Herrera, «La gestión avanzada de la calidad metodologías eficaces para el diseño,
4] implantación y mejoramiento de un sistema de gestión de la calidad,» 2017. [En línea].
Available: <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/94601?page=57>.
- [2 Morán y Ramos, 2018. [En línea].
5]
- [2 E. E. García Cano y J. A. Solano Gálvez, «Diagramas de flujo,» s.f. [En línea]. Available:
6] http://profesores.fi-b.unam.mx/karinagm/fp_p4.pdf.

- [2 E. Núñez Fernández, «Archivos y normas ISO,» 2007. [En línea]. Available:
7] <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/60537>.
- [2 I. ISO 9000:2015, «Sistemas de gestión de la calidad-Fundamentos y vocabulario,» 2015.
8] [En línea]. Available: <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>.
- [2 P. Herrera y K. Cecilia, «Propuesta de implementación de gestión por procesos para
9] incrementar los niveles de productividad en una empresa textil,» 2016. [En línea].
Available:
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/620981/Tesis%20Textil%20S.A.C.%20-%20Katherine%20Ponce%20Herrera.pdf?sequence=1>.
- [3 J. E. Giraldo Plaza y D. A. Ovaller Carranza, «Hacia un método de integración de
0] procesos de negocio basado en escenarios, niveles arquitectónicos e información
contextual,» 2015. [En línea]. Available:
<https://www.redalyc.org/pdf/852/85236229005.pdf>.
- [3 M. Á. Mallar, «Lagestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente,» 2010. [En
1] línea]. Available: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082010000100004.
- [3 ESGinnova, «Sistema de Gestión de la Calidad,» 24 Noviembre 2014. [En línea].
2] Available: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2014/11/iso-9001-entendiendo-enfoque-basado-procesos/>.
- [3 C. A. Torres, «Orientaciones para implementar una gestión basada en procesos,» 2014.
3] [En línea]. Available: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362014000200005.
- [3 I. D"Alesso, «Enfoque Estratégico: un enfoque de gerencia,» 2015. [En línea]. Available:
4] https://scholar.google.com.pe/citations?view_op=view_citation&hl=es&user=mivqFOgAAAAJ&citation_for_view=mivqFOgAAAAJ:Se3iqnhoufwC.
- [3 P. Álvarez, «Configuración y usos de un mapa de procesos:,» AENOR, 2013. [En línea].
5] Available: <https://www.studocu.com/latam/document/universidad-tecnologica-de-el-salvador/programacion-iv/12020351-dafbadfbadbf/85803168>.

- [3 G. Ojeda y V. García, «Guía para la identificación y análisis de los procesos,» 2008. [En línea]. Available: <https://www.studocu.com/latam/document/universidad-metropolitana-castro-carazo/introduccion-a-la-ingenieria-industrial/guia-de-estructura-de-procesos/3961259>.
- [3 A. Maldonado J, «Gestión de procesos (o gestión de procesos),» 2012. [En línea].
7] Available: <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/51718?page=2>.
- [3 Cortez, «Coursehero,» ICB, 2017. [En línea]. Available:
8] <https://www.coursehero.com/es/file/p7tegh24/Prescriptiva-De-obligado-cumplimiento-Procedimiento-Forma-especificada-para/>.
- [3 ASANA, «Mapa de procesos,» 9 febrero 2024. [En línea]. Available:
9] <https://asana.com/es/resources/process-mapping>.
- [4 N. & M. S. Nadja, «GUÍA GENERAL PARA EL DESARROLLO DE CADENAS DE
0] VALOR,» 2016. [En línea].
- [4 ECOLÓGIC GIRONA s.l., «Enginyeria del Medi Ambient,» s.f. [En línea]. Available:
1] <https://docs.gestionaweb.cat/1554/02-elaboracion-mapa-de-procesos.pdf>.
- [4 M. R. Vásquez Lema, «Principios de Gestión ISO 9001,» 2020. [En línea]. Available:
2] https://books.google.com.ec/books/about/Principios_de_Gesti%C3%B3n_ISO_9001.html?id=smwCEAAQBAJ&redir_esc=y.
- [4 G. P. Torre Guananga, A. F. Inca Falconi, J. C. Rodriguez Leon, Á. G. Castelo Salazar y
3] E. L. Rios Sanipatin, «La gestión por procesos un sistema de control eficiente en las
empresas,» 28 6 2019. [En línea]. Available:
<https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/600>.
- [4 Bizagi Modeler, «Bizagi Modeler,» s.f. [En línea]. Available:
4] <https://www.bizagi.com/es/plataforma/modeler>.
- [4 J. Palma, «Manual de procedimientos,» s.f. [En línea]. Available:
5] <https://www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro>.

[4 Niebel y Frievalds, 2014. [En línea].

6]

[4 R. Morales, 2018. [En línea]. Available:

7] <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/4349/1/TM-ULVR-0284.pdf>.

[4 B. Cisneros Terán y E. Ruíz Bucheli, «Propuesta de un Modelo de Mejora Continua de
8] los procesos en el ESPOL, basado en la integración de un Sistema ISO/IEC 17025:2005
con un Sistema ISO 9001:2008 en el año 2011,» 2012. [En línea]. Available:

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1903/13/UPS-GT000260.pdf>.

[4 Universidad de Concepción, «APLICACIÓN DEL CICLO DE DEMING O PDCA
9] PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR: UNA
INTRODUCCIÓN,» 2020. [En línea]. Available:

<https://desarrolloestrategico.udec.cl/wp-content/uploads/2021/01/DDD-N-4-Ciclo-Deming.pdf>.

[5 J. Jimeno Bernal, «Ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar): El círculo de
0] Deming de mejora continua,» 23 08 2013. [En línea]. Available:

<https://www.pdcahome.com/5202/ciclo-pdca/>.

[5 Decreto Ejecutivo 3253, «REGLAMENTO DE BUENAS PRACTICAS PARA
1] ALIMENTOS PROCESADOS,» 04 11 2002. [En línea]. Available:

<https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/11/REGLAMENTO-DE-BUENAS-PRACTICAS-PARA-ALIMENTOS-PROCESADOS.pdf>.

[5 Acuerdo Ministerial 2912, «REGLAMENTO DE REGISTRO Y CONTROL
2] SANITARIO,» 21 02 2013. [En línea]. Available:

<https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/11/REGLAMENTO-DE-REGISTRO-Y-CONTROL-SANITARIO-DE-ALIMENTOS.pdf>.

[5 Agrocalidad, «El nuevo Ecuador,» 2023. [En línea]. Available:

3] <https://www.agrocalidad.gob.ec/#>.

- [5 INEN, «Reglamento Técnico Ecuatoriano,» 2011. [En línea]. Available:
4] <https://www.normalizacion.gob.ec/buzon/reglamentos/PRTE-212.pdf>.
- [5 INEN, «Normativa Técnica Ecuatoriana,» 2005. [En línea]. Available:
5] <https://studylib.es/doc/5531663/nte-inen-0616--harina-de-trigo.-requisitos>.
- [5 INEN, «Normativa Técnica Ecuatoriana,» 2011. [En línea]. Available:
6] <https://www.normalizacion.gob.ec/buzon/reglamentos/RTE-082.pdf>.
- [5 INEN, «Normativa Técnica Ecuatoriana,» 2009. [En línea]. Available:
7] <https://archive.org/details/ec.nte.2532.2010/page/n3/mode/1up>.
- [5 INEN, «Normativa Técnica Ecuatoriana,» 1987. [En línea]. Available:
8] <https://ia902905.us.archive.org/24/items/ec.nte.1513.1987/ec.nte.1513.1987.pdf>.
- [5 INEN, «Normativa Técnica Ecuatoriana,» 2011. [En línea]. Available:
9] <https://www.normalizacion.gob.ec/buzon/reglamentos/RTE-058-1R.pdf>.
- [6 INEN, «Normativa Técnica Ecuatoriana,» 2016. [En línea]. Available:
0] <https://www.normalizacion.gob.ec/buzon/reglamentos/RTE-253-1R.pdf>.
- [6 INEN, «Normativa Técnica Ecuatoriana,» 2014. [En línea]. Available:
1] https://members.wto.org/crnattachments/2021/TBT/ECU/final_measure/21_0833_00_s.pdf.
- [6 INEN, «Normativa Técnica Ecuatoriana,» 2013. [En línea]. Available:
2] <https://docplayer.es/231198645-Nte-inen.html>.

9. ANEXOS

ANEXO 1

EVALUACIÓN SITUACIÓN INICIAL

Anexo 1.

Check List situación inicial ISO 9001:2015

LISTA DE VERIFICACIÓN					
CHECK LIST ISO 9001:2015					
CHECK LIST ISO 9001:2015		Criterios de Evaluación			
		CUMPLE (Aplicado, documentado y controlado)			
		PARCIALEMENTE (Aplicado/No documentado o Documentado/No aplicado)			
		NO CUMPLE (No documentado/No existente)			
		NA (No aplica)			
NO APLICA	NO CUMPLE	PARCIALEMENTE	CUMPLE		
4 Contexto de la organización					
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto					
1	¿La institución tiene determinado los asuntos externos e internos relacionados con su propósito y dirección estratégica?			x	
2	¿La institución tiene determinado el seguimiento y revisión de información sobre asuntos externos e internos?		x		
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas					
3	La organización ha determinado las partes interesadas que son pertinentes al SGC		x		
4	Determinar los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el SGC		x		

5	La empresa realiza el seguimiento y la revisión de la información de las partes interesadas		x		
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad					
6	La institución ha definido los límites del SGC según los procesos, productos y servicios de forma externa e interna y también de las partes interesadas.			x	
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos					
7	La institución ha determinado los procesos necesarios para el SGC			x	
8	Se ha determinado las entradas requeridas y salidas esperadas en los procesos.		x		
9	Se ha determinado la secuencia e interacción de los procesos		x		
10	Se ha determinado los criterios, métodos necesarios que aseguren la operación eficaz y el control de procesos		x		
11	Se ha determinado los recursos necesarios para los procesos y su disponibilidad		x		
12	Se ha asignado responsabilidad y autoridades para los procesos		x		

13	Se ha abordado riesgos y oportunidades según lo estipulado en el apartado 6.1		x		
14	Se ha evaluado los procesos a implementar asegurando el resultado previo.		x		
15	Se ha mejorado los procesos y el SGC		x		
16	Se mantiene la información documentada para apoyar la operación de los procesos.		X		
17	Se conserva la información documentada de los procesos para tener la confianza al momento de planificación		x		
5 Liderazgo					
5.1 Liderazgo y compromiso					
5.1.1 Generalidades					
1	La alta dirección asume la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC		x		
2	Se establece la política de calidad y los objetivos para el SGC, los cuales son compatibles con el contexto y la dirección estratégica en la institución			x	
3	Se aseguran de que los recursos necesarios estén disponibles		x		
4	Promueven el enfoque de los procesos y los posibles riesgos			x	

5	Se comprometen, dirigen y apoyan a las personas para contribuir a una mejor eficacia.			x	
6	Apoyan diferentes roles para demostrar liderazgo y responsabilidad en la dirección de la institución.		x		
5.1.2 Enfoque al cliente					
7	La alta dirección muestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente		x		
8	Se cumplen regularmente los requisitos del cliente, legales y reglamentarios aplicables.		x		
9	Se consideran los riesgos y oportunidades que pueda afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.		x		
5.2 Política					
5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad					
10	La alta dirección establece, implementa y mantiene objetivos, propósitos que generan una correcta política de calidad.			x	
5.2.2 Comunicación de la política de la calidad					

11	La política de calidad está disponible para todas las partes interesadas y se mantiene como información documentada y se comunica dentro de la organización.			x	
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización					
12	La alta dirección se asegura que las responsabilidades y autoridades tengan asignados su rol pertinente		x		
13	Se tiene definidos los niveles de autoridad y las responsabilidades de las personas que puedan afectar la conformidad del producto o servicio			x	
6 Planificación					
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades					
1	La institución ha determinado los riesgos y oportunidades de los resultados conseguidos para asegurar el SGC		X		
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos					
2	La institución establece objetivos de calidad para las funciones y niveles pertinentes		X		
3	La institución planifica como lograr los objetivos de calidad.		x		
6.3 Planificación de los cambios					
4	La institución ha determinado la necesidad de planificar cambios en el SGC	x			
7 Apoyo					

7.1 Recursos					
1	La institución ha determinado y proporcionado recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua al SGC		x		
2	La institución ha considerado las capacidades y limitaciones de los recursos internos existente		x		
3	La institución ha determinado y proporcionado las personas necesarias para el control de los procesos		x		
4	La institución ha determinado, proporcionado y mantenido la infraestructura necesaria para la operación de los procesos y la conformidad de los productos y servicios			x	
7.2 Competencia					
5	La institución ha determinado la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del SGC		x		
6	Se ha asegurado de que las personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiada.			x	

7	Se ha tomado acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas			x	
8	Se ha conservado la información documentada apropiada como evidencia de la competencia		x		
7.3 Toma de conciencia					
9	La institución se asegura de que las personas realizan el trabajo bajo el control de la política de calidad		x		
7.4 Comunicación					
10	Se ha determinado las comunicaciones internas y externas pertinentes en la institución			x	
11	Se ha incluido qué, cuándo, a quién, cómo, quién al momento de realizar la comunicación.		x		
7.5 Información documentada					
12	La institución determina necesaria la información documentada para la eficacia del SGC		x		

13	La institución ha determinado que al crear y actualizar la información documentada se asegure que sea apropiado la identificación, descripción y formato.			x	
14	La institución ha determinado la revisión y la aprobación de la conveniencia y adecuación de la información documentada			x	
15	La información documentada está protegida y disponible, además de ser idónea para su respectivo uso.		x		
8 Operación					
8.1 Planificación y control operacional					
1	La institución ha planificado, implementado y controlado los procesos necesarios para el cumplimiento de los requisitos para la provisión de productos y servicios.			x	
2	Se ha establecido criterios para los procesos y para la aceptación de los productos y servicios			x	

3	Se ha determinado los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios		x		
4	Se ha conservado la información documentada para tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado		x		
8.2 Requisitos para los productos y servicios					
5	La institución proporciona información relativa de los productos y servicios.			x	
6	Se ha determinado los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, incluyendo requisitos legales y reglamento aplicable			x	
7	La institución ha confirmado los requisitos de los clientes antes de la aceptación respectiva			x	
8	La institución ha conservado la información documentada ya sea de resultados de revisión o de cualquier requisito nuevo para los productos y servicios		x		
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios					

9	Se ha diseñado y desarrollado la planificación de las etapas y controles en la institución, además de la verificación y validación de las actividades		x		
10	Se ha responsabilizado a las autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo			x	
11	Se ha controlado a las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo		x		
12	Se ha determinado los requisitos esenciales funcionales y de desempeño	x			
13	Se ha considerado normas o códigos de prácticas que la institución se ha comprometido a implementar		x		
14	Se ha realizado revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos		x		
15	Se ha tomado cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, actividades de verificación y validación	x			

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente					
16	La institución determina los controles a aplicar en los procesos			x	
17	La institución ha determinado los criterios para la evaluación, selección, seguimiento de desempeño y la reevaluación de los procesos.		x		
18	Se ha determinado la verificación u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos cumplen con los requisitos		x		
8.5 Producción y provisión del servicio					
19	La institución ha determinado las condiciones controladas en la cual tienen la disponibilidad de la información documentada		x		
20	La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición son adecuados		x		
21	Se ha implementado que las actividades de seguimiento y medición en las etapas sean apropiadas para verificar el cumplimiento de los criterios para su respectivo control			x	

22	El uso de la infraestructura y el entorno son adecuados para la operación de los procesos			X	
23	La institución ha utilizado los medios apropiados para identificar y asegurar la conformidad de los productos y servicios			X	
8.6 Liberación de los productos y servicios					
24	La institución ha implementado la disposición planificada en etapas adecuadas para verificar el cumplimiento de los requisitos			X	
25	Se ha conservado la información documentada donde se evidencia la conformidad y la trazabilidad sobre la liberación de los productos y servicios			X	
8.7 Control de las salidas no conformes					
26	Se ha asegurado de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada			X	
27	Se ha tomado acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en el efecto sobre la conformidad de los procesos			X	

28	La institución debe tratar las salidas no conformes ya sea por corrección, separación, contención, devolución y suspensión			x	
29	La institución conserva información documentada en la que se describa la no conformidad, acciones tomadas, concesiones obtenidas y la autoridad que decidió la acción con respecto a la no conformidad.	x			
9 Evaluación del desempeño					
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación					
1	La institución ha determinado los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesario para asegurar resultados válidos		x		
2	Se ha evaluado el desempeño y la eficacia del SGC		x		
3	Se ha conservado la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.		x		
4	Se ha determinado los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar información de las percepciones de los clientes.		x		

5	Se ha analizado, evaluado los datos y la información apropiada que surgen por el seguimiento y la medición.		x		
9.2 Auditoría interna					
6	Se ha llevado a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca del SGC.		x		
7	La institución ha planificado, establecido, implementado y mantenido uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, responsabilidades de los procesos involucrados.		x		
8	Se ha definido los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría		x		
9	Se ha seleccionado auditores para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso auditoría		x		
10	Se ha conservado información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.		x		
9.3 Revisión por la dirección					

11	Se ha revisado el SGC de la organización a intervalos planificados con la dirección estratégica de la institución	x			
12	Se ha revisado el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previa	x			
13	Se ha revisado la información sobre el desempeño y la eficacia del SGC y la adecuación de los recursos.		x		
14	Se ha evidenciado las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades de mejora		x		
15	Se ha identificado las salidas de la revisión por la dirección deben incluir decisiones y acciones relacionadas con las oportunidad y necesidades	x			
16	La institución ha conservado información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.		x		
10. Mejora					
10.1 Generalidades					

1	La organización determina y selecciona oportunidades de mejora e implementa acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción		x		
10.2 No conformidad y acción correctiva					
2	La organización cuenta con un proceso para implementar y verificar la eficiencia de las acciones correctivas		x		
3	Se mantiene información documentada sobre las no conformidades y cualquier acción posterior tomada, así como los resultados de las acciones correctivas		x		
10.3 Mejora Continua					
4	Existencia mejora demostrarle a través de los resultados del análisis y evaluación, salidas de revisión por la dirección, etc.		x		

ANEXO 2

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

**CARACTERIZACIONES AL MACROPROCESO DE GESTIÓN DE MATERIA
PRIMA**

MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO
Gestión de materia prima	Adquisición de MP	Selección de proveedores Obtención de MP
	Inspección de calidad	Análisis sensoriales Parámetros Físicos-Químico Análisis microbiológicos
	Almacenamiento de MP	Control de MP

Anexo 2.

Caracterización de los procesos de Industrial Productos Moro S.C.C.

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.		CÓDIGO:	GO.MP.01
			VERSIÓN:	01
			ELABORADO POR:	Farinango Francisco
			REVISADO POR:	
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE MATERIA PRIMA				
MACROPROCESO: Gestión de materia prima PROCESO: Adquisición de MP		RESPONSABLE DEL PROCESO: PARTICIPANTES:	Bodega Área de recepción de materia prima	
OBJETIVO:	Seleccionar y evaluar la capacidad del proveedor para cumplir con los requerimientos que requiere la entidad en la prestación de servicio o suministro de productos.			
CONTROL				
CÓDIGO	DOCUMENTOS	REGLAS	CÓDIGO:	REGISTROS
G.MP.02-D1	Orden de pago	Evaluar la fiabilidad y eficiencia a los proveedores en la gestión de recursos	G.MP.01.-R1	Evaluación de proveedores
			G.MP.01-R2	Desempeño
			G.MP.02-R1	Registro de pedido
NORMATIVA LEGAL			NORMA ISO 9001:2015	
Norma ISO 9001: 2015			8.1,8.4,8.5,8.7	
Constitución de la República del Ecuador				
Agencia nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARSA)				
NTE INEN 2 532: 2010				
M2-RTE-082 INEN 1025				
NTE INEN 1513				
NTE INEN 0616				

RTE INEN 058 (1R)					
PRTE INEN 212					
RTE INEN 253 (1R)					
ENTRADAS					SALIDAS
PROCESO ANTERIOR/ PARTE INTERESADA	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	PARTE INTERESADA/ Proceso posterior
Suministro de bienes o servicios	Materia prima requerida	P	Identificación de necesidades de materia prima para cumplir con los objetivos de producción	Proveedores seleccionados	Organización Proveedores
		H	Mantener un registro detallado de las entradas y salidas de la materia prima para facilitar el seguimiento y control		
		V	Realizar inspección de la materia prima recibida para asegurar estándares de calidad.		
		A	Implementar acciones correctivas		
RECURSOS					
MÁQUINAS Y EQUIPOS		MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO	
Computadora Teléfono Impresora		Material de oficina	Infraestructuras de la organización	Presupuesto	
INDICADORES					
Índice de cumplimiento de plazos de entrega de materia prima					
RIESGOS					
Retrasos o incumplimiento por parte de los proveedores					

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	CÓDIGO:	GO.MP.02	
		VERSIÓN:	01	
		ELABORADO POR:	Farinango Francisco	
		REVISADO POR:		
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE MATERIA PRIMA				
MACROPROCESO: Gestión de materia prima		RESPONSABLE DEL PROCESO:	Calidad	
PROCESO: Inspección de calidad		PARTICIPANTES:	Área de inspección de calidad	
OBJETIVO:	Asegura que la materia prima cumpla con requisitos de calidad pertinentes			
CONTROL				
CÓDIGO	DOCUMENTOS	REGLAS	CÓDIGO:	REGISTROS
	N/A	Determinar la calidad física como impurezas, defectos, peso hectolitrito.	GO.MP.03-R1	Registro de control de calidad
NORMATIVA LEGAL			NORMA ISO 9001:2015	
Norma ISO 9001: 2015			8.1,8.4,8.5,8.7	
Constitución de la República del Ecuador				
Agencia nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARSA)				
NTE INEN 2 532: 2010				
M2-RTE-082 INEN 1025				
NTE INEN 1513				
NTE INEN 0616				
RTE INEN 058 (1R)				
PRTE INEN 212				

ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS	
PROCESO ANTERIOR/ PARTE INTERESADA	ENTRADAS			SALIDAS	PARTE INTERESADA/ Proceso posterior
Compra de materia prima	Materia prima	P	Establecer los criterios y especificaciones de calidad que deben cumplir tanto la materia prima como los productos finales.	Resultados	Área de operaciones
		H	Documentar los resultados de las inspecciones de manera detallada, registrando cualquier defecto.		
		V	Valorar el desempeño de los proveedores en base a la calidad de la materia prima suministrada y su consistencia con las especificaciones requeridas		
		A	Tomar acciones correctivas inmediatas cuando se detectan problemas de calidad		
RECURSOS					
MÁQUINAS Y EQUIPOS		MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO	
Medidor de humedad balanzas		Recipientes	Infraestructuras de la organización (Laboratorio)	Presupuesto	
INDICADORES					
Calidad de materia prima					
RIESGOS					
Materia prima no se hallan acorde a los requerimientos establecidos					

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	CÓDIGO:	GO.MP.03	
		VERSIÓN:	01	
		ELABORADO POR:	Farinango Francisco	
		REVISADO POR:		
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO INSPECCIÓN DE CALIDAD				
MACROPROCESO: Gestión de materia prima		RESPONSABLE DEL PROCESO:	Bodega	
PROCESO: Almacenamiento de MP			PARTICIPANTES:	Área de recepción MP
OBJETIVO:	Establecer estándares de calidad y seguridad alimentaria en la obtención de materia prima requerida en la organización			
CONTROL				
CÓDIGO	DOCUMENTOS	REGLAS	CÓDIGO:	REGISTROS
N/A		Compra de materia prima en base a estándares de calidad y evaluación de proveedores	GO.MP.04-R1	Registro de inventario MP
NORMATIVA LEGAL			NORMA ISO 9001:2015	
Norma ISO 9001: 2015			6.1-7.1-8.4-8.5.3-9.1	
Constitución de la República del Ecuador				
Agencia nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARSA)				
NTE INEN 2 532: 2010				
M2-RTE-082 INEN 1025				
NTE INEN 1513				
NTE INEN 0616				
RTE INEN 058 (1R)				
PRTE INEN 212				
RTE INEN 253 (1R)				
ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	

PROCESO ANTERIOR/ PARTE INTERESADA	ENTRADAS		SALIDAS	PARTE INTERESADA/ Proceso posterior	
Proveedores de bienes o servicios	Materia prima requerida	P	Determinar los requisitos de almacenamiento basados en el tipo y cantidad de materia prima.	Insumos recibidos	Área de operaciones
		H	Inspección física de la materia prima recibida.		
		V	Realizar inspecciones y pruebas adicionales para asegurar que la materia prima cumple con los pautas de calidad antes de su uso.		
		A	Tomar acciones correctivas según sea necesario para mejorar las condiciones de almacenamiento.		
RECURSOS					
MÁQUINAS Y EQUIPOS	MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO		
Computadora Teléfono Impresora	Materiales de oficina	Infraestructuras de la organización	Presupuesto		
INDICADORES					
Eficiencia en el uso de materia prima Inventario de materia prima Rotación de inventario					
RIESGOS					
Materia prima en mal estado					

CARACTERIZACIONES AL MACROPROCESO DE GESTIÓN DE OPERACIONES

MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO
Gestión de operaciones	Órdenes de producción	Salsa de ají
		Sazonador
		Caldo de gallina
		Tallarín precocido
		Granola
		Empaque de granos
		Ajo en polvo
		Pasta de ajo
		Salsa de tomate
		Salsa china

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.		CÓDIGO:	GO.OP	
			VERSIÓN:	01	
			ELABORADO POR:	Farinango Francisco	
			REVISADO POR:		
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO ÓRDENES DE PRODUCCIÓN					
MACROPROCESO: Gestión de operaciones		RESPONSABLE DEL PROCESO:	Supervisor de producción		
PROCESO: Órdenes de producción		PARTICIPANTES:	Área de inspección de calidad		
OBJETIVO:	Elaboración de la salsa de ají, con el fin de conseguir un producto de alta calidad, mediante el cumplimiento de normativas de seguridad alimentaria que permitan garantizar la satisfacción del consumidor.				
CONTROL					
CÓDIGO	DOCUMENTOS	CÓDIGO	REGISTRO		
	N/A	GO.EL.01-R1	Registro de elaboración de salsa de ají		
NORMATIVA LEGAL			NORMA ISO 9001:2015		
NTE INEN 2839			8.1,8.2,8.3,8.4,8.5,8.6,8.7		
ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS	
PROCESO ANTERIOR/ PARTE INTERESADA	ENTRADAS			SALIDAS	PARTE INTERESADA / Proceso posterior
Inspección de calidad de la materia prima	Orden de producción generada Solicitud de despacho de producto	P	Diseñar los procesos en la elaboración de salsa de ají, definiendo cada etapa del proceso de producción y las tareas específicas	Producto de salsa de ají empacado	Gestión operativa

		H	Asegurar que los empleados estén capacitados y tengan las habilidades necesarias para realizar sus tareas de manera eficiente y efectiva.	
		V	Supervisar y medir el desempeño de las operaciones utilizando indicadores clave de rendimiento	
		A	Revisar y ajustar los objetivos y metas operativas en base a los resultados obtenidos y las condiciones cambiantes del mercado.	
RECURSOS				
MÁQUINAS Y EQUIPOS		MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Gavetas Manguera Balanzas Moledora Cocina		Materiales de oficina Envases pet	Infraestructuras de la organización	Presupuesto
INDICADORES				
Eficiencia del proceso de producción Precisión del proceso de producción Calidad del proceso de producción				
RIESGOS				
Cumplimiento con el cronograma establecido Producto en mal estado Producto mal envasado Producto mal codificado				

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.		CÓDIGO:	GO.OP	
			VERSIÓN:	01	
			ELABORADO POR:	Farinango Francisco	
			REVISADO POR:		
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO ÓRDENES DE PRODUCCIÓN					
MACROPROCESO: Gestión de operaciones		RESPONSABLE DEL PROCESO:	Supervisor de producción		
PROCESO: Órdenes de producción		PARTICIPANTES:	Área de inspección de calidad		
OBJETIVO:	Elaboración de sazónador, con el fin de conseguir un producto de alta calidad, mediante el cumplimiento de normativas de seguridad alimentaria que permitan garantizar la satisfacción del consumidor.				
CONTROL					
CÓDIGO	DOCUMENTOS	CÓDIGO	REGISTRO		
	N/A	GO.EL.02-R1	Registro de elaboración sazónador		
NORMATIVA LEGAL			NORMA ISO 9001:2015		
RTE INEN 082 (1R)			8.1,8.2,8.3,8.4,8.5,8.6,8.7		
ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS	
PROCESO ANTERIOR/ PARTE INTERESADA	ENTRADAS			SALIDAS	PARTE INTERESADA/ Proceso posterior
Inspección de calidad de la materia prima	Ajo Orden de producción generada Solicitud de despacho de producto	P	Diseñar los procesos en la elaboración de sazónador, definiendo cada etapa del proceso de producción y las tareas específicas	Producto de sazónador empacado	Gestión operativa
		H	Asegurar que los empleados estén capacitados y tengan las habilidades necesarias		

			para realizar sus tareas de manera eficiente y efectiva.	
		V	Supervisar y medir el desempeño de las operaciones utilizando indicadores clave de rendimiento	
		A	Revisar y ajustar los objetivos y metas operativas en base a los resultados obtenidos y las condiciones cambiantes del mercado.	
RECURSOS				
MÁQUINAS Y EQUIPOS		MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Marmita Molino Balanzas Trituradora Mezcladora		Materiales de oficina Envases pet	Infraestructuras de la organización	Presupuesto
INDICADORES				
Eficiencia del proceso de producción Precisión del proceso de producción Calidad del proceso de producción				
RIESGOS				
Cumplimiento con el cronograma establecido Producto en mal estado Producto mal envasado Producto mal codificado				

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.		CÓDIGO:	GO.OP	
			VERSIÓN:	01	
			ELABORADO POR:	Farinango Francisco	
			REVISADO POR:		
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO ÓRDENES DE PRODUCCIÓN					
MACROPROCESO: Gestión de operaciones		RESPONSABLE DEL PROCESO:	Supervisor de producción		
PROCESO: Órdenes de producción		PARTICIPANTES:	Área de inspección de calidad		
OBJETIVO:	Elaboración de caldo de gallina, con el fin de conseguir un producto de alta calidad, mediante el cumplimiento de normativas de seguridad alimentaria que permitan garantizar la satisfacción del consumidor.				
CONTROL					
CÓDIGO	DOCUMENTOS	CÓDIGO	REGISTRO		
	N/A	GO.EL.03-R1	Registro de elaboración de caldo de gallina		
NORMATIVA LEGAL			NORMA ISO 9001:2015		
RTE INEN 063			8.1,8.2,8.3,8.4,8.5,8.6,8.7		
ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS	
PROCESO ANTERIOR/ PARTE INTERESADA	ENTRADAS			PARTE INTERESADA/ Proceso posterior	
Inspección de calidad de la materia prima	Orden de producción generada Solicitud de despacho de producto	P	Diseñar los procesos en la elaboración de caldo de gallina, definiendo cada etapa del proceso de producción y las tareas específicas	Producto de caldo de gallina empacado	Gestión operativa
		H	Asegurar que los empleados estén capacitados y tengan las habilidades necesarias para realizar sus tareas de manera eficiente y efectiva.		

		V	Supervisar y medir el desempeño de las operaciones utilizando indicadores clave de rendimiento		
		A	Revisar y ajustar los objetivos y metas operativas en base a los resultados obtenidos y las condiciones cambiantes del mercado.		
RECURSOS					
MÁQUINAS Y EQUIPOS		MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO	
Balanzas Trituradora Empacadora		Materiales de oficina Cajas	Infraestructuras de la organización	Presupuesto	
INDICADORES					
Eficiencia del proceso de producción Precisión del proceso de producción Calidad del proceso de producción					
RIESGOS					
Cumplimiento con el cronograma establecido Producto en mal estado Producto mal empacado Producto mal codificado					

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.		CÓDIGO:	GO.OP	
			VERSIÓN:	01	
			ELABORADO POR:	Farinango Francisco	
			REVISADO POR:		
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO ÓRDENES DE PRODUCCIÓN					
MACROPROCESO: Gestión de operaciones		RESPONSABLE DEL PROCESO:		Supervisor de producción	
PROCESO: Órdenes de producción		PARTICIPANTES:		Área de inspección de calidad	
OBJETIVO:	Elaboración de granola, con el fin de conseguir un producto de alta calidad, mediante el cumplimiento de normativas de seguridad alimentaria que permitan garantizar la satisfacción del consumidor.				
CONTROL					
CÓDIGO	DOCUMENTOS	CÓDIGO	REGISTRO		
	N/A	GO.EL.04-R1	Registro de elaboración de granola		
NORMATIVA LEGAL			NORMA ISO 9001:2015		
NTE INEN 2595:2011			8.1,8.2,8.3,8.4,8.5,8.6,8.7		
ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS	
PROCESO ANTERIOR/ PARTE INTERESADA	ENTRADAS			SALIDAS	PARTE INTERESADA / Proceso posterior
Inspección de calidad de la materia prima	Orden de producción generada Solicitud de despacho de producto	P	Diseñar los procesos en la elaboración de granola, definiendo cada etapa del proceso de producción y las tareas específicas	Producto de granola empacado	Gestión operativa

		H	Asegurar que los empleados estén capacitados y tengan las habilidades necesarias para realizar sus tareas de manera eficiente y efectiva.	
		V	Supervisar y medir el desempeño de las operaciones utilizando indicadores clave de rendimiento	
		A	Revisar y ajustar los objetivos y metas operativas en base a los resultados obtenidos y las condiciones cambiantes del mercado.	
RECURSOS				
MÁQUINAS Y EQUIPOS		MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Cocina Mezcladora Balanzas Bandejas Palas Horno		Materiales de oficina Fundas de granola	Infraestructuras de la organización	Presupuesto
INDICADORES				
Eficiencia del proceso de producción Precisión del proceso de producción Calidad del proceso de producción				
RIESGOS				
Cumplimiento con el cronograma establecido Producto en mal estado Producto mal envasado Producto mal codificado				

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.		CÓDIGO:	GO.OP	
			VERSIÓN:	01	
			ELABORADO POR:	Farinango Francisco	
			REVISADO POR:		
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO ÓRDENES DE PRODUCCIÓN					
MACROPROCESO: Gestión de operaciones		RESPONSABLE DEL PROCESO:	Supervisor de producción		
PROCESO: Órdenes de producción		PARTICIPANTES:	Área de inspección de calidad		
OBJETIVO:	Empaque de tallarín precocido, con el fin de conseguir un producto de alta calidad, mediante el cumplimiento de normativas de seguridad alimentaria que permitan garantizar la satisfacción del consumidor.				
CONTROL					
CÓDIGO	DOCUMENTOS	CÓDIGO	REGISTRO		
	N/A	GO.EL.O5-R1	Registro de elaboración de tallarín precocido		
NORMATIVA LEGAL			NORMA ISO 9001:2015		
NTE INEN 1375:2000			8.1,8.2,8.3,8.4,8.5,8.6,8.7		
ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS	
PROCESO ANTERIOR/ PARTE INTERESADA	ENTRADAS			SALIDAS	PARTE INTERESADA/ Proceso posterior
Inspección de calidad de la materia prima	Orden de producción generada Solicitud de despacho de producto	P	Diseñar los procesos en la elaboración de tallarín precocido, definiendo cada etapa del proceso de producción y las tareas específicas	Producto de tallarín precocido empacado	Gestión operativa
		H	Asegurar que los empleados estén capacitados y tengan las habilidades necesarias para		

			realizar sus tareas de manera eficiente y efectiva.	
		V	Supervisar y medir el desempeño de las operaciones utilizando indicadores clave de rendimiento	
		A	Revisar y ajustar los objetivos y metas operativas en base a los resultados obtenidos y las condiciones cambiantes del mercado.	
RECURSOS				
MÁQUINAS Y EQUIPOS	MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO	
Gavetas Licuadora Balanzas Amasadora Picadora Autoclave Secador Empacadora Laminadora Selladora	Materiales de oficina Cajas Fundas para empacar tallerín	Infraestructuras de la organización	Presupuesto	
INDICADORES				
Eficiencia del proceso de producción Precisión del proceso de producción Calidad del proceso de producción				
RIESGOS				
Cumplimiento con el cronograma establecido Producto en mal estado Producto mal empacado Producto mal codificado				

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.		CÓDIGO:	GO.OP	
			VERSIÓN:	01	
			ELABORADO POR:	Farinango Francisco	
			REVISADO POR:		
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO ÓRDENES DE PRODUCCIÓN					
MACROPROCESO: Gestión de operaciones		RESPONSABLE DEL PROCESO:	Supervisor de producción		
PROCESO: Órdenes de producción		PARTICIPANTES:	Área de inspección de calidad		
OBJETIVO:	Empaque de granos, con el fin de conseguir un producto de alta calidad, mediante el cumplimiento de normativas de seguridad alimentaria que permitan garantizar la satisfacción del consumidor.				
CONTROL					
CÓDIGO	DOCUMENTOS	CÓDIGO	REGISTRO		
N/A		GO.EL.06-R1	Registro de elaboración de empaque de granos		
NORMATIVA LEGAL			NORMA ISO 9001:2015		
ARCSA-DE-067-2015-GGG			8.1,8.2,8.3,8.4,8.5,8.6,8.7		
NTE INEN 1334-2:2011					
ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS	
PROCESO ANTERIOR/ PARTE INTERESADA	ENTRADAS			SALIDAS	PARTE INTERESADA/ Proceso posterior
Inspección de calidad de la materia prima	Orden de producción generada	P	Diseñar los procesos en el empaque de granos, definiendo cada etapa del proceso de producción y las tareas específicas	Producto de granos empacados	Almacenamiento de producto terminado

	Solicitud de despacho de producto	H	Asegurar que los empleados estén capacitados y tengan las habilidades necesarias para realizar sus tareas de manera eficiente y efectiva.	
		V	Supervisar y medir el desempeño de las operaciones utilizando indicadores clave de rendimiento	
		A	Revisar y ajustar los objetivos y metas operativas en base a los resultados obtenidos y las condiciones cambiantes del mercado.	
RECURSOS				
MÁQUINAS Y EQUIPOS		MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Empacadora Balanzas Bandejas		Materiales de oficina Fundas de 400 g Fosforo de aluminio	Infraestructuras de la empresa	Presupuesto
INDICADORES				
Eficiencia del proceso de producción Precisión del proceso de producción Calidad del proceso de producción				
RIESGOS				
Cumplimiento con el cronograma establecido Producto en mal estado Producto mal empacado Producto mal codificado				

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.		CÓDIGO:	GO.OP	
			VERSIÓN:	01	
			ELABORADO POR:	Farinango Francisco	
			REVISADO POR:		
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO ÓRDENES DE PRODUCCIÓN					
MACROPROCESO: Gestión de operaciones		RESPONSABLE DEL PROCESO:	Supervisor de producción		
PROCESO: Órdenes de producción		PARTICIPANTES:	Área de inspección de calidad		
OBJETIVO:	Elaboración de ajo en polvo, con el fin de conseguir un producto de alta calidad, mediante el cumplimiento de normativas de seguridad alimentaria que permitan garantizar la satisfacción del consumidor.				
CONTROL					
CÓDIGO	DOCUMENTOS	CÓDIGO	REGISTRO		
	N/A	- GO.EL.07-R1	Registro de elaboración de ajo en polvo		
NORMATIVA LEGAL			NORMA ISO 9001:2015		
NTE INEN 2595:2011			8.1,8.2,8.3,8.4,8.5,8.6,8.7		
ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS	
PROCESO ANTERIOR/ PARTE INTERESADA	ENTRADAS			SALIDAS	PARTE INTERESADA / Proceso posterior
Inspección de calidad de la materia prima	Orden de producción generada Solicitud de despacho de producto	P	Diseñar los procesos en la elaboración de ajo en polvo, definiendo cada etapa del proceso de producción y las tareas específicas.	Producto de ajo en polvo empacado Informes de control de calidad	Gestión operativa
		H	Asegurar que los empleados estén capacitados y tengan las habilidades necesarias para realizar sus tareas de manera eficiente y efectiva.		

	V	Supervisar y medir el desempeño de las operaciones utilizando indicadores clave de rendimiento		
	A	Revisar y ajustar los objetivos y metas operativas en base a los resultados obtenidos y las condiciones cambiantes del mercado.		
RECURSOS				
MÁQUINAS Y EQUIPOS	MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO	
Secador Molino Tamizador Bandejas Palas Tanques de almacenamiento	Materiales de empaque	Infraestructuras de la organización	Presupuesto	
INDICADORES				
Eficiencia del proceso de producción Precisión del proceso de producción Calidad del proceso de producción				
RIESGOS				
Cumplimiento con el cronograma establecido Producto en mal estado Producto mal envasado Producto mal codificado				

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.		CÓDIGO:	- GO.OP	
			VERSIÓN:	01	
			ELABORADO POR:	Farinango Francisco	
			REVISADO POR:		
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO ÓRDENES DE PRODUCCIÓN					
MACROPROCESO: Gestión de operaciones		RESPONSABLE DEL PROCESO:		Supervisor de producción	
PROCESO: Órdenes de producción		PARTICIPANTES:		Área de inspección de calidad	
OBJETIVO:	Elaboración pasta de ajo, con el fin de conseguir un producto de alta calidad, mediante el cumplimiento de normativas de seguridad alimentaria que permitan garantizar la satisfacción del consumidor.				
CONTROL					
CÓDIGO	DOCUMENTOS	CÓDIGO	REGISTRO		
	N/A	- GO.EL.08-R1	Registro de elaboración pasta de ajo		
NORMATIVA LEGAL			NORMA ISO 9001:2015		
NTE INEN 2595:2011			8.1,8.2,8.3,8.4,8.5,8.6,8.7		
ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS	
PROCESO ANTERIOR/ PARTE INTERESADA	ENTRADAS			SALIDAS	PARTE INTERESADA/ Proceso posterior
Inspección de calidad de la materia prima	Orden de producción generada Solicitud de despacho de producto	P	Diseñar los procesos en la elaboración de pasta de ajo, definiendo cada etapa del proceso de producción y las tareas específicas.	Producto de pasta de ajo empacado	Gestión operativa

		H	Asegurar que los empleados estén capacitados y tengan las habilidades necesarias para realizar sus tareas de manera eficiente y efectiva.	Informes de control de calidad	
		V	Supervisar y medir el desempeño de las operaciones utilizando indicadores clave de rendimiento		
		A	Revisar y ajustar los objetivos y metas operativas en base a los resultados obtenidos y las condiciones cambiantes del mercado.		
RECURSOS					
MÁQUINAS Y EQUIPOS		MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO	
Pasteurizador Marmitas industriales Baldes Mezclador Cilindros cónicos		Materiales de empaque	Infraestructuras de la organización	Presupuesto	
INDICADORES					
Cumplimiento con el cronograma establecido Eficiencia del proceso de producción Precisión del proceso de producción Calidad del proceso de producción					
RIESGOS					
Producto en mal estado Producto mal envasado Producto mal codificado					

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.		CÓDIGO:	- GO.OP	
			VERSIÓN:	01	
			ELABORADO POR:	Farinango Francisco	
			REVISADO POR:		
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO ÓRDENES DE PRODUCCIÓN					
MACROPROCESO: Gestión de operaciones		RESPONSABLE DEL PROCESO:		Supervisor de producción	
PROCESO: Órdenes de producción		PARTICIPANTES:		Área de inspección de calidad	
OBJETIVO:	Elaboración de salsa de tomate, con el fin de conseguir un producto de alta calidad, mediante el cumplimiento de normativas de seguridad alimentaria que permitan garantizar la satisfacción del consumidor.				
CONTROL					
CÓDIGO	DOCUMENTOS	CÓDIGO	REGISTRO		
	N/A	- GO.EL.09-R1	Registro de elaboración de salsa de tomate		
NORMATIVA LEGAL			NORMA ISO 9001:2015		
NTE INEN 2595:2011			8.1,8.2,8.3,8.4,8.5,8.6,8.7		
ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS	
PROCESO ANTERIOR/ PARTE INTERESADA	ENTRADAS			SALIDAS	PARTE INTERESADA/ Proceso posterior
Inspección de calidad de la materia prima	Orden de producción generada Solicitud de despacho de producto	P	Diseñar los procesos en la elaboración de salsa de tomate, definiendo cada etapa del proceso de producción y las tareas específicas.	Producto de salsa de tomate empacado	Gestión operativa

		H	Asegurar que los empleados estén capacitados y tengan las habilidades necesarias para realizar sus tareas de manera eficiente y efectiva.	Informes de control de calidad
		V	Supervisar y medir el desempeño de las operaciones utilizando indicadores clave de rendimiento	
		A	Revisar y ajustar los objetivos y metas operativas en base a los resultados obtenidos y las condiciones cambiantes del mercado.	
RECURSOS				
MÁQUINAS Y EQUIPOS		MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Pasteurizador Marmitas industriales Baldes Mezclador		Materiales de empaque	Infraestructuras de la organización	Presupuesto
INDICADORES				
Eficiencia del proceso de producción Precisión del proceso de producción Calidad del proceso de producción				
RIESGOS				
Cumplimiento con el cronograma establecido Producto en mal estado Producto mal envasado Producto mal codificado				

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.		CÓDIGO:	- GO.OP	
			VERSIÓN:	01	
			ELABORA DO POR:	Farinango Francisco	
			REVISAD O POR:		
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO ÓRDENES DE PRODUCCIÓN					
MACROPROCESO: Gestión de operaciones		RESPONSABLE DEL PROCESO:		Supervisor de producción	
PROCESO: Órdenes de producción		PARTICIPANTES:		Área de inspección de calidad	
OBJETIVO:	Elaboración de salsa china, con el fin de conseguir un producto de alta calidad, mediante el cumplimiento de normativas de seguridad alimentaria que permitan garantizar la satisfacción del consumidor.				
CONTROL					
CÓDIGO	DOCUMENTOS	CÓDIGO	REGISTRO		
	N/A	- GO.EL.10-R1	Registro de elaboración de salsa china		
NORMATIVA LEGAL			NORMA ISO 9001:2015		
NTE INEN 2595:2011			8.1,8.2,8.3,8.4,8.5,8.6,8.7		
ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS	
PROCESO ANTERIOR/ PARTE INTERESAD A	ENTRADAS			SALIDAS	PARTE INTERESAD A/ Proceso posterior
Inspección de calidad de la materia prima	Orden de producción generada Solicitud de despacho de producto	P	Diseñar los procesos en la elaboración de salsa china, definiendo cada etapa del proceso de producción y las tareas específicas.	Producto de salsa china empacado Informes de control de calidad	Gestión operativa
		H	Asegurar que los empleados estén capacitados y tengan las habilidades		

			necesarias para realizar sus tareas de manera eficiente y efectiva.	
		V	Supervisar y medir el desempeño de las operaciones utilizando indicadores clave de rendimiento	
		A	Revisar y ajustar los objetivos y metas operativas en base a los resultados obtenidos y las condiciones cambiantes del mercado.	
RECURSOS				
MÁQUINAS Y EQUIPOS		MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Tanque de fermentación Marmitas industriales Filtros Mezclador Filtros		Materiales de empaque	Infraestructuras de la organización	Presupuesto
INDICADORES				
Cumplimiento con el cronograma establecido Eficiencia del proceso de producción Precisión del proceso de producción Calidad del proceso de producción				
RIESGOS				
Producto en mal estado Producto mal envasado Producto mal codificado				

**CARACTERIZACIONES AL MACROPROCESO DE GESTIÓN DE PRODUCTO
TERMINADO**

MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO
	Control de calidad	Análisis de estabilidad
Gestión de producto terminado	Almacenamiento	Distribución
	Logística	Distribución

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	CÓDIGO:	GO.PT.02	
		VERSIÓN:	01	
		ELABORAD O POR:	Farinango Francisco	
		REVISADO POR:		
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO ALMACENAMIENTO				
MACROPROCESO: Gestión de producto terminado	RESPONSABLE DEL PROCESO:	Supervisor de calidad Bodega		
PROCESO: Almacenamiento	PARTICIPANTES:	Área de almacenamiento PT		
OBJETIVO:	Asegurar que todos los productos elaborados ingresen al área de almacenamiento de producto terminado			
CONTROL				
CÓDIGO	DOCUMENTOS	REGLAS	CÓDIGO:	REGISTROS
	N/A	Dar paso a los productos que hayan pasado el control de calidad	GO.PT.02-R1	Registro de inventario de PT
NORMATIVA LEGAL		NORMA ISO 9001:2015		
NTE INEN 1334-2:2011		8.1,8,4		
NTE INEN 2595:2011				
NTE INEN 1375:2000				
NTE INEN 2839				
RTE INEN 082 (1R)				
RTE INEN 063				
NTE INEN 2595:2011				
ARCSA-DE-067-2015-GGG				
ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS		

PROCESO ANTERIOR/ PARTE INTERESADA	ENTRADAS		SALIDAS	PARTE INTERESADA/ Proceso posterior	
Gestión operativa	Productos	P	Determinar las necesidades de almacenamiento basadas en el volumen de producción, tipos de productos y requisitos.	Productos correctamente almacenados	Área de logística
		H	Capacitar al personal en los procesos establecidos, el uso de tecnologías y las mejores prácticas de almacenamiento.		
		V	Implementar ciclos de conteo de inventarios para asegurar la precisión de los registros y la disponibilidad de productos.		
		A	Identificar y corregir cualquier problema detectado.		
RECURSOS					
MÁQUINAS Y EQUIPOS	MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO		
Bodega Montacargas	Materiales de oficina Cajas Pallets	Instalaciones de la organización (Área de almacenamiento PT)	Presupuesto		
INDICADORES					
Porcentaje de producto terminado Tasa de conformidades del producto					
RIESGOS					
Falta de espacio					

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.		CÓDIGO:	GO.PT.03
			VERSIÓN:	01
			ELABORADO POR:	Farinango Francisco
			REVISADO POR:	
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO LOGÍSTICA				
MACROPROCESO: Gestión de producto terminado		RESPONSABLE DEL PROCESO:	Supervisor de calidad	
PROCESO: Logística			Bodega	
		PARTICIPANTES:	Director de logística	
			Área de almacenamiento PT	
OBJETIVO:	Evitar retrasos, garantizando la entrega puntual de productos y servicios en los plazos establecidos.			
CONTROL				
CÓDIGO	DOCUMENTOS	REGLAS	CÓDIGO:	REGISTROS
	N/A	Mantener abastecido la bodega de PT, para mitigar contratiempos	GO.PT.03-R1	Registro de distribución
NORMATIVA LEGAL			NORMA ISO 9001:2015	
NTE INEN 2595:2011			8.1,8.4	
ARCOSA-DE-067-2015-GGG				
ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	
PROCESO ANTERIOR/ PARTE INTERESADA	ENTRADAS		SALIDAS	PARTE INTERESADA/ Proceso posterior

Gestión producto terminado	Pedidos	P	Determinar las necesidades de almacenamiento basadas en el volumen de producción, tipos de productos y requisitos.	Productos correctamente entregados	Área de logística
		H	Capacitar al personal en los procesos establecidos, el uso de tecnologías y las mejores prácticas de almacenamiento.		Clientes internos y externos
		V	Implementar ciclos de conteo de inventarios para asegurar la precisión de los registros y la disponibilidad de productos.		
		A	Identificar y corregir cualquier problema detectado.		Área financiera
RECURSOS					
MÁQUINAS Y EQUIPOS		MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO	
Camiones Montacargas		Materiales de oficina Cajas Pallets	Infraestructuras de la organización	Presupuesto	
INDICADORES					
Satisfacción del cliente Porcentaje terminado Índice de devoluciones					
RIESGOS					
Pedidos erróneos					
Demora en la entrega					

**CARACTERIZACIONES AL MACROPROCESO DE GESTIÓN DE
MANTENIMIENTO**

MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO
Gestión de mantenimiento	Mantenimiento preventivo Mantenimiento correctivo	Planificación de mantenimiento

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.		CÓDIGO:	GA.GM.01	
			VERSIÓN:	01	
			ELABORADO POR:	Farinango Francisco	
			REVISADO POR:		
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO MANTENIMIENTO PREVENTIVO					
MACROPROCESO: Gestión de mantenimiento		RESPONSABLE DEL PROCESO:	Supervisor de mantenimiento		
PROCESO: Mantenimiento preventivo		PARTICIPANTES:	Mantenimiento		
OBJETIVO:	Asegurar la máxima eficiencia y disponibilidad de los equipos y sistemas, minimizando el tiempo de inactividad no planificado y los costos asociados a fallos inesperados				
CONTROL					
CÓDIGO	DOCUMENTOS	REGLAS	CÓDIGO:	REGISTROS	
N/A		Recibir y registrar los reportes de fallos	GA.GM.01-R1	Fichas técnicas	
			GA.GM.01-R2	Plan de mantenimiento	
NORMATIVA LEGAL			NORMA ISO 9001:2015		
Norma ISO 9001:2015 Sistema de gestión de calidad			6.1,7.1,8.4		
ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS	
PROCESO ANTERIOR/ PARTE INTERESADA	ENTRADAS			SALIDAS	PARTE INTERESADA/ Proceso posterior
Técnicos y personal de mantenimiento	Manuales Repuestos Cronograma de mantenimiento	P	Planificar y programar actividades	Equipos en condiciones optimas	Producción Gerencia
		H	Realizar inspecciones y actividades		
		V	Verificar que tareas se completaron		
		A	Implementar acciones preventivas		
RECURSOS					

MÁQUINAS Y EQUIPOS	MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Computadora Impresora	Materiales de oficina	Instalaciones de la organización	Presupuesto
INDICADORES			
Porcentaje de mantenimientos realizados Disponibilidad de Equipos Porcentaje de costos de mantenimiento preventivo vs correctivo Indicadores de efectividad			
RIESGOS			
Falta de actualización del catálogo de productos			

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.		CÓDIGO:	GA.GM.02	
			VERSIÓN:	01	
			ELABORADO POR:	Farinango Francisco	
			REVISADO POR:		
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO MANTENIMIENTO PREVENTIVO					
MACROPROCESO: Gestión de mantenimiento		RESPONSABLE DEL PROCESO:	Supervisor de mantenimiento		
PROCESO: Mantenimiento correctivo		PARTICIPANTES:	Mantenimiento		
OBJETIVO:	Asegurar la máxima eficiencia y disponibilidad de los equipos y sistemas, minimizando el tiempo de inactividad no planificado y los costos asociados a fallos inesperados				
CONTROL					
CÓDIGO	DOCUMENTOS	REGLAS	CÓDIGO:	REGISTROS	
N/A		Recibir y registrar los reportes de fallos	GA.GM.02-R1	Fichas técnicas	
			GA.GM.02-R2	Plan de mantenimiento	
NORMATIVA LEGAL			NORMA ISO 9001:2015		
Norma ISO 9001:2015 Sistema de gestión de calidad			6.1,7.1,8.4		
ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS	
PROCESO ANTERIOR/ PARTE INTERESADA	ENTRADAS			SALIDAS	PARTE INTERESADA/ Proceso posterior
Técnicos y personal de mantenimiento	Manuales Repuestos Cronograma de mantenimiento	P	Planificar las actividades correctivas necesarias.	Equipos en condiciones optimas	Producción Gerencia
		H	Realizar inspecciones y actividades		
		V	Verificar que tareas se completaron		
		A	Implementar acciones correctivas		
RECURSOS					

MÁQUINAS Y EQUIPOS	MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Computadora Impresora	Materiales de oficina	Instalaciones de la organización	Presupuesto
INDICADORES			
Porcentaje de mantenimientos realizados Disponibilidad de Equipos Porcentaje de costos de mantenimiento preventivo vs correctivo Indicadores de efectividad			
RIESGOS			
Falta de actualización del catálogo de productos			

CARACTERIZACIONES AL MACROPROCESO DE GESTIÓN COMERCIAL

MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO
Gestión comercial	Mercadeo	Catálogo
	Ventas	Planificación de ventas

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.			CÓDIGO:	GA.GC.01
				VERSIÓN:	01
				ELABORAD O POR:	Farinango Francisco
				REVISADO POR:	
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO VENTAS					
MACROPROCESO: Gestión comercial			RESPONSABLE DEL PROCESO:	Jefe de ventas	
PROCESO: Mercadeo			PARTICIPANTES:	Gerencia	
OBJETIVO:	Realizar un catálogo de todos los productos que la organización elabora, para dar a conocer a clientes internos como externos, asegurando que cumpla con los detalles requeridos				
CONTROL					
CÓDIGO	DOCUMENTOS	REGLAS	CÓDIGO:	REGISTROS	
	N/A	Orientación a la calidad y al consumidor	GA.GC.02-R1	Hoja de costos	
NORMATIVA LEGAL			NORMA ISO 9001:2015		
Norma ISO 9001:2015 Sistema de gestión de calidad			6.1,7.1,8.4		
ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS	
PROCESO ANTERIOR/ PARTE INTERESADA	ENTRADAS			SALIDAS	PARTE INTERESADA/ Proceso posterior
Consumidor	Pedidos	P	Investigar el mercado para identificar oportunidades, tendencias y necesidades de los clientes.	Producto entregado	Procesos
		H	Capacitar al equipo de ventas y marketing en técnicas de ventas, uso de herramientas y conocimiento del producto		

	V	Analizar la efectividad de las estrategias de marketing y ventas implementadas.	
	A	Explorar y aprovechar nuevas oportunidades de mercado y canales de ventas emergentes.	
RECURSOS			
MÁQUINAS Y EQUIPOS	MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Computadora Impresora	Materiales de oficina	Instalaciones de la organización	Presupuesto
INDICADORES			
Porcentaje de inversión en uso de redes sociales Índice de satisfacción del cliente			
RIESGOS			
Falta de actualización del catálogo de productos			

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.			CÓDIGO:	GA.GC.02
				VERSIÓN:	01
				ELABORAD O POR:	Farinango Francisco
				REVISADO POR:	
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN COMERCIAL					
MACROPROCESO: Gestión comercial			RESPONSABLE DEL PROCESO:	Jede de ventas	
PROCESO: Planificación de ventas			PARTICIPANTES:	Gerencia	
OBJETIVO:	Identificar oportunidades de mercado, permitiendo a la organización un crecimiento y rendimiento financiero sólido				
CONTROL					
CÓDIGO	DOCUMENTOS	REGLAS		CÓDIGO:	REGISTROS
	N/A	Desarrollar estrategias de ventas que permitan el ingreso a mercados potenciales		GA.GC.01-R1	Reporte de ventas
NORMATIVA LEGAL				NORMA ISO 9001:2015	
Norma ISO 9001:2015				7.1,8.4,8.5	
ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS	
PROCESO ANTERIOR/ PARTE INTERESADA	ENTRADAS			SALIDAS	PARTE INTERESADA/ Proceso posterior
Mercados potenciales	Competencia	P	Investigar el mercado para identificar oportunidades, tendencias y necesidades de los clientes.	Plan de ventas	Organización

	H	Capacitar al equipo de ventas y marketing en técnicas de ventas, uso de herramientas y conocimiento del producto	
	V	Analizar la efectividad de las estrategias de marketing y ventas implementadas.	
	A	Explorar y aprovechar nuevas oportunidades de mercado y canales de ventas emergentes.	
RECURSOS			
MÁQUINAS Y EQUIPOS	MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Computadora Impresora	Materiales de oficina	Infraestructuras de la organización	Presupuesto
INDICADORES			
Crecimiento de ventas Tasa de retención de clientes Valor de vida del cliente			
RIESGOS			
Deficiencia en la captación de consumidores nuevos			

CARACTERIZACIONES AL MACROPROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA

MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO
Gestión financiera	Contabilidad y auditoría	Administración financiera

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.		CÓDIGO:	GA.GF.01
			VERSIÓN:	01
			ELABORADO POR:	Farinango Francisco
			REVISADO POR:	
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO CONTABILIDAD Y AUDITORÍA				
MACROPROCESO: Gestión Financiera		RESPONSABLE DEL PROCESO:	Contador	
PROCESO: Contabilidad y auditoría		PARTICIPANTES:	Gerencia	
OBJETIVO:	Contribuir con el adecuado manejo de los aspectos financieros de la organización			
CONTROL				
CÓDIGO	DOCUMENTOS	REGLAS	CÓDIGO:	REGISTROS
	N/A	Garantizar la integridad de la información contable	GA.GF.01-R1	Flujo de caja
NORMATIVA LEGAL			NORMA ISO 9001:2015	
Constitución de la República del Ecuador			6.1,7.1,8.4,8.5	
ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	
PROCESO ANTERIOR/ PARTE INTERESADA	ENTRADAS		SALIDAS	PARTE INTERESADA/ Proceso posterior
Procesos administrativos	Obligaciones legales y contables	P Analizar los estados financieros actuales, incluyendo el balance general, estado de resultados y flujo de caja. H Implementar el presupuesto y monitorear su cumplimiento para asegurar que los gastos	Rol de pagos, declaraciones, Estados contables	Organización

			se mantengan dentro de los límites establecidos.	
		V	Revisar periódicamente los estados financieros y comparar los resultados reales con las proyecciones y el presupuesto.	
		A	Ajustar las estrategias financieras en función de los análisis y evaluaciones realizadas.	
RECURSOS				
MÁQUINAS Y EQUIPOS		MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Computadora Impresora		Recipientes	Instalaciones de la organización	Presupuesto
INDICADORES				
Margen de beneficio neto Retorno sobre activos				
RIESGOS				
Incumplimiento de sus obligaciones				

CARACTERIZACIONES AL MACROPROCESO DE SEGURIDAD OCUPACIONAL

MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO
Gestión de seguridad ocupacional	Planificación y diseño de controles	EPP's

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.		CÓDIGO:	GA.SSO.01
			VERSIÓN:	01
			ELABORADO POR:	Farinango Francisco
			REVISADO POR:	
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO PLANIFICACION Y DISEÑO DE CONTROLES				
MACROPROCESO: Gestión seguridad y salud en el trabajo		RESPONSABLE DEL PROCESO:	SSO	
PROCESO: Planificación y diseño de controles		PARTICIPANTES:	Gerencia	
OBJETIVO:	Garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable para cada uno de los integrantes de la organización			
CONTROL				
CÓDIGO	DOCUMENTOS	REGLAS	CÓDIGO:	REGISTROS
	N/A	Garantizar la integridad de los trabajadores	GA.TH.01-R1	Entrega de EPP's
NORMATIVA LEGAL			NORMA ISO 9001:2015	
Ministerio del Trabajo			7,1-7,3	
Norma ISO 9001:2015				
Constitución de la República del Ecuador				
ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	
PROCESO ANTERIOR/ PARTE INTERESADA	ENTRADAS		SALIDAS	PARTE INTERESADA/ Proceso posterior
Procesos administrativos	Trabajadores	P Identificar los peligros y riesgos potenciales en el lugar de trabajo	Entorno laboral seguro	Organización

		H	Proveer formación y capacitación continua a los empleados sobre prácticas seguras, uso de EPP, y procesos de emergencia.	
		V	Realizar inspecciones y auditorías periódicas para verificar el cumplimiento de las políticas y procesos de SST.	
		A	Revisar y ajustar los objetivos y metas de SST para reflejar los cambios en el entorno laboral y las mejoras necesarias.	
RECURSOS				
MÁQUINAS Y EQUIPOS	MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO	
Computadora Impresora EPP's	Materiales de oficina	Infraestructuras de la organización	Presupuesto	
INDICADORES				
Porcentaje de implementación de medidas de seguridad Tasa de incidentes laborales				
RIESGOS				
Ambiente de trabajo inseguro				
Mal uso de EEP's				

CARACTERIZACIONES AL MACROPROCESO DE SEGURIDAD OCUPACIONAL

MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO
Gestión RRHH	Administración de talento humano	Capacitación
		Selección de personal

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.		CÓDIGO:	GA.TH.01
			VERSIÓN:	01
			ELABORADO POR:	Farinango Francisco
			REVISADO POR:	
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO				
MACROPROCESO: Gestión RRHH		RESPONSABLE DEL PROCESO:	Talento humano	
PROCESO: Administración de talento humano		PARTICIPANTES:	Gerencia	
OBJETIVO:	Garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable para cada uno de los integrantes de la organización			
CONTROL				
CÓDIGO	DOCUMENTOS	REGLAS	CÓDIGO:	REGISTROS
	N/A	Capacitación de los trabajadores en temas de SSO	GA.TH.02-R1	Plan de capacitación
NORMATIVA LEGAL			NORMA ISO 9001:2015	
Ministerio del Trabajo			7,1-7,3	
Norma ISO 9001:2015				
Constitución de la República del Ecuador				
ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	
PROCESO ANTERIOR/ PARTE INTERESADA	ENTRADAS		SALIDAS	PARTE INTERESADA/ Proceso posterior
Procesos administrativos	Trabajadores		Entorno laboral seguro	Organización
		P	Identificar los peligros y riesgos potenciales en el lugar de trabajo	

		H	Proveer formación y capacitación continua a los empleados sobre prácticas seguras, uso de EPP, y procesos de emergencia.	
		V	Realizar inspecciones y auditorías periódicas para verificar el cumplimiento de las políticas y procesos de SST.	
		A	Revisar y ajustar los objetivos y metas de SST para reflejar los cambios en el entorno laboral y las mejoras necesarias.	
RECURSOS				
MÁQUINAS Y EQUIPOS		MATERIALES		INFRAESTRUCTURA
Computadora Impresora		Materiales de oficina		Infraestructuras de la organización
FINANCIERO				
Presupuesto				
INDICADORES				
Porcentaje de rotación de personal Horas de capacitación por empleado Tasa de mejora del desempeño				
RIESGOS				
RIESGOS				
Ambiente de trabajo inseguro				

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.		CÓDIGO:	GA.TH.01	
			VERSIÓN:	01	
			ELABORAD O POR:	Farinango Francisco	
			REVISADO POR:		
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO					
MACROPROCESO: Gestión RRHH		RESPONSABLE DEL PROCESO:	Talento humano		
PROCESO: Administración de talento humano		PARTICIPANTES:	Gerencia		
OBJETIVO:	Identificar y contratar a solicitantes que mejor se ajusten a los puestos de trabajo requeridos por la organización				
CONTROL					
CÓDIGO	DOCUMENTOS	REGLAS	CÓDIGO:	REGISTROS	
GA.TH.03-D1	Profesiogramas	Identificación de candidatos calificados	GA.TH.03-R1	Perfil de puestos	
			GA.TH.03-R2	Rol de pagos	
NORMATIVA LEGAL			NORMA ISO 9001:2015		
Ministerio del Trabajo			7,1-7,3		
Norma ISO 9001:2015					
Constitución de la República del Ecuador					
ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS	
PROCESO ANTERIOR/ PARTE INTERESADA	ENTRADAS			SALIDAS	PARTE INTERESADA/ Proceso posterior
Procesos administrativos	Hojas de vida	P	Prever las necesidades futuras de personal basadas en los objetivos estratégicos de la entidad, proyectos planificados y tasas de rotación.	Trabajador contratado	Organización

		H	Llevar a cabo el proceso de reclutamiento y selección según las estrategias planificadas, utilizando entrevistas, pruebas y evaluaciones para identificar a los candidatos más adecuados.	
		V	Realizar encuestas periódicas para medir la satisfacción y el compromiso de los empleados.	
		A	Implementar nuevas prácticas y tecnologías que mejoren la eficiencia y efectividad de la gestión de recursos humano	
RECURSOS				
MÁQUINAS Y EQUIPOS		MATERIALES		INFRAESTRUCTURA
Computadora Impresora		Materiales de oficina		Instalaciones de la organización
FINANCIERO				
Presupuesto				
INDICADORES				
Porcentaje de rotación de personal Horas de capacitación por empleado Tasa de mejora del desempeño				
RIESGOS				
Puesto de trabajo no definido				

ANEXO 3

FICHA DE INDICADORES

Anexo 3

Ficha de indicadores

		INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.			
FICHA DE INDICADORES					
INDICADOR	Índice de Cumplimiento de Plazos de Entrega de Materia Prima	PROCESO	Adquisición de materia prima	CÓDIGO	
OBJETIVO	Mitigar la diferencia entre el tiempo considerado y el tiempo real de entrega de materia prima.				
METODOLOGÍA DE CÁLCULO			RANGO DE EVALUACIÓN		
Índice de cumplimiento= (Número de entregas a tiempo/Número total de entregas) * 100%			CRÍTICO (0% - 50%)		
			ACEPTABLE (51% - 75%)		
			SATISFACTORIO (76% - 100%)		
INFORMACIÓN			ELABORADO POR:		FIRMA
TIPO	Cuantitativo		FARINANGO PINANJOTA FRANCISCO STALIN		
FRECUENCIA	Mensual		ESTUDIANTE		
RESPONSABLES DE ANÁLISIS	Bodega		FECHA DE REVISIÓN:		FIRMA
RESPONSABLES DE MEDICIÓN	Bodega		REVISADO POR: Sr. JUAN CARLOS ROMO MOLINA GERENTE		
			FECHA DE APROBACIÓN:		



INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.

FICHA DE INDICADORES

INDICADOR	Calidad de materia prima	PROCESO	Inspección de calidad	CÓDIGO	
OBJETIVO	Mantener la tasa de rechazo lo más baja posible mediante una mejor selección de proveedores y controles de calidad.				
METODOLOGÍA DE CÁLCULO			RANGO DE EVALUACIÓN		
Tasa de Rechazo = (Cantidad de materia prima rechazada / Cantidad total de materia prima recibida)			CRÍTICO (0% - 50%)		
			ACEPTABLE (51% - 75%)		
			SATISFACTORIO (76% - 100%)		
INFORMACIÓN			ELABORADO POR:		FIRMA
TIPO	Cuantitativo		FARINANGO PINANJOTA FRANCISCO STALIN		
FRECUENCIA	Semanal		ESTUDIANTE		
RESPONSABLES DE ANÁLISIS	Bodega		FECHA DE REVISIÓN:		FIRMA
RESPONSABLES DE MEDICIÓN	Bodega		REVISADO POR: Sr. JUAN CARLOS ROMO MOLINA GERENTE		
			FECHA DE APROBACIÓN:		



INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.

FICHA DE INDICADORES

INDICADOR	Eficiencia en el uso de materia prima	PROCESO	Almacenamiento de materia prima	CÓDIGO	
OBJETIVO	Extender la eficiencia en el uso de materia prima para reducir desperdicios.				
METODOLOGÍA DE CÁLCULO			RANGO DE EVALUACIÓN		
Eficiencia en el Uso de Materia Prima= (Cantidad de producto terminado/ Cantidad de materia prima utilizada)			CRÍTICO (0% - 50%)		
			ACEPTABLE (51% - 75%)		
			SATISFACTORIO (76% - 100%)		
INFORMACIÓN			ELABORADO POR:		FIRMA
TIPO	Cuantitativo		FARINANGO PINANJOTA FRANCISCO STALIN		
FRECUENCIA	Semanal		ESTUDIANTE		
RESPONSABLES DE ANÁLISIS	Bodega		FECHA DE REVISIÓN:		FIRMA
RESPONSABLES DE MEDICIÓN	Bodega		REVISADO POR: Sr. JUAN CARLOS ROMO MOLINA GERENTE FECHA DE APROBACIÓN:		



INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.

FICHA DE INDICADORES

INDICADOR	Inventario de materia prima	PROCESO	Almacenamiento de materia prima	CÓDIGO	
OBJETIVO	Conservar un nivel de inventario que equilibre la disponibilidad del mismo				
METODOLOGÍA DE CÁLCULO			RANGO DE EVALUACIÓN		
Nivel de Inventario= Cantidad de materia prima en almacén			CRÍTICO (0% - 50%)		
			ACEPTABLE (51% - 75%)		
			SATISFACTORIO (76% - 100%)		
INFORMACIÓN			ELABORADO POR: FARINANGO PINANJOTA FRANCISCO STALIN	FIRMA	
TIPO	Cuantitativo		ESTUDIANTE		
FRECUENCIA	Diario		FECHA DE REVISIÓN:	FIRMA	
RESPONSABLES DE ANÁLISIS	Bodega		REVISADO POR: Sr. JUAN CARLOS ROMO MOLINA		
RESPONSABLES DE MEDICIÓN	Bodega		GERENTE FECHA DE APROBACIÓN:		



INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.

FICHA DE INDICADORES

INDICADOR	Rotación de inventario	PROCESO	Almacenamiento de materia prima	CÓDIGO	
OBJETIVO	Optimizar el uso del inventario para minimizar el exceso y la escasez de materia prima.				
METODOLOGÍA DE CÁLCULO			RANGO DE EVALUACIÓN		
Rotación de Inventario= (Costo de materiales utilizados/ Promedio de inventario de materia prima)			CRÍTICO (0% - 50%)		
			ACEPTABLE (51% - 75%)		
			SATISFACTORIO (76% - 100%)		
INFORMACIÓN			ELABORADO POR: FARINANGO PINANJOTA FRANCISCO STALIN	FIRMA	
TIPO	Cuantitativo		ESTUDIANTE		
FRECUENCIA	Diario		FECHA DE REVISIÓN:	FIRMA	
RESPONSABLES DE ANÁLISIS	Bodega		REVISADO POR: Sr. JUAN CARLOS ROMO MOLINA		
RESPONSABLES DE MEDICIÓN	Bodega		GERENTE FECHA DE APROBACIÓN:		



INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.

FICHA DE INDICADORES

INDICADOR	Cumplimiento con el cronograma establecido	PROCESO	Ordenes de producción	CÓDIGO	
OBJETIVO	Evaluar el acatamiento del cronograma de producción				
METODOLOGÍA DE CÁLCULO			RANGO DE EVALUACIÓN		
Utilización de la capacidad = (Nivel de producción real/Capacidad de producción) * 100%			CRÍTICO (0% - 50%)		
			ACEPTABLE (51% - 75%)		
			SATISFACTORIO (76% - 100%)		
INFORMACIÓN			ELABORADO POR: FARINANGO PINANJOTA FRANCISCO STALIN ESTUDIANTE FECHA DE REVISIÓN:		FIRMA
TIPO	Cuantitativo				
FRECUENCIA	Semanal				
RESPONSABLES DE ANÁLISIS	Producción		REVISADO POR: Sr. JUAN CARLOS ROMO MOLINA GERENTE FECHA DE APROBACIÓN:		FIRMA
RESPONSABLES DE MEDICIÓN	Producción				



INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.

FICHA DE INDICADORES

INDICADOR	Eficiencia del proceso de producción	PROCESO	Ordenes de producción	CÓDIGO	
OBJETIVO	Evaluación de la eficiencia de cada una de las líneas de producción en la organización.				
METODOLOGÍA DE CÁLCULO			RANGO DE EVALUACIÓN		
Eficiencia de Producción= (Producción real/Producción planificada) * 100%			CRÍTICO (0% - 50%)		
			ACEPTABLE (51% - 75%)		
			SATISFACTORIO (76% - 100%)		
INFORMACIÓN			ELABORADO POR: FARINANGO PINANJOTA FRANCISCO STALIN ESTUDIANTE FECHA DE REVISIÓN:	FIRMA	
TIPO	Cuantitativo				
FRECUENCIA	Semanal				
RESPONSABLES DE ANÁLISIS	Producción		REVISADO POR: Sr. JUAN CARLOS ROMO MOLINA GERENTE FECHA DE APROBACIÓN:	FIRMA	
RESPONSABLES DE MEDICIÓN	Producción				



INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.

FICHA DE INDICADORES

INDICADOR	Precisión del proceso de producción	PROCESO	Ordenes de producción	CÓDIGO	
OBJETIVO	Evaluación de la precisión de cada una de las líneas de producción en la organización				
METODOLOGÍA DE CÁLCULO			RANGO DE EVALUACIÓN		
Precisión en la Producción = Unidades producidas sin errores/Unidades totales producidas) * 100%			CRÍTICO (0% - 50%)		
			ACEPTABLE (51% - 75%)		
			SATISFACTORIO (76% - 100%)		
INFORMACIÓN			ELABORADO POR: FARINANGO PINANJOTA FRANCISCO STALIN ESTUDIANTE FECHA DE REVISIÓN:		FIRMA
TIPO	Cuantitativo				
FRECUENCIA	Semanal				
RESPONSABLES DE ANÁLISIS	Producción		REVISADO POR: Sr. JUAN CARLOS ROMO MOLINA GERENTE FECHA DE APROBACIÓN:		FIRMA
RESPONSABLES DE MEDICIÓN	Producción				



INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.

FICHA DE INDICADORES

INDICADOR	Calidad de proceso de producción	PROCESO	Órdenes de producción	CÓDIGO	
OBJETIVO	Evaluación de la calidad de cada una de las líneas de producción en la organización				
METODOLOGÍA DE CÁLCULO			RANGO DE EVALUACIÓN		
Calidad= (# de productos sin defectos/Total de productos realizados) * 100%			CRÍTICO (0% - 50%)		
			ACEPTABLE (51% - 75%)		
			SATISFACTORIO (76% - 100%)		
INFORMACIÓN			ELABORADO POR: FARINANGO PINANJOTA FRANCISCO STALIN ESTUDIANTE FECHA DE REVISIÓN:		FIRMA
TIPO	Cuantitativo				
FRECUENCIA	Semanal				
RESPONSABLES DE ANÁLISIS	Calidad		REVISADO POR: Sr. JUAN CARLOS ROMO MOLINA GERENTE FECHA DE APROBACIÓN:		FIRMA
RESPONSABLES DE MEDICIÓN	Calidad				



INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.

FICHA DE INDICADORES

INDICADOR	Calidad del producto	PROCESO	Control de calidad	CÓDIGO	
OBJETIVO	Minimizar la tasa de defectos y reducir costos de reprocesos.				
METODOLOGÍA DE CÁLCULO			RANGO DE EVALUACIÓN		
$\text{Tasa de Defectos} = \left(\frac{\text{\#de productos defectuosos}}{\text{\#total de productos producidos}} \right) * 100\%$			CRÍTICO (0% - 50%)		
			ACEPTABLE (51% - 75%)		
			SATISFACTORIO (76% - 100%)		
INFORMACIÓN			ELABORADO POR: FARINANGO PINANJOTA FRANCISCO STALIN ESTUDIANTE FECHA DE REVISIÓN:		FIRMA
TIPO	Cuantitativo				
FRECUENCIA	Semanal				
RESPONSABLES DE ANÁLISIS	Calidad		REVISADO POR: Sr. JUAN CARLOS ROMO MOLINA GERENTE FECHA DE APROBACIÓN:		FIRMA
RESPONSABLES DE MEDICIÓN	Calidad				



INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.

FICHA DE INDICADORES

INDICADOR	Porcentaje del producto terminado	PROCESO	Almacenamiento	CÓDIGO	
OBJETIVO	Medir y optimizar la efectividad y eficiencia del proceso de producción.				
METODOLOGÍA DE CÁLCULO			RANGO DE EVALUACIÓN		
$\text{Porcentaje de Producto Terminado} = \left(\frac{\# \text{de Productos Terminados}}{\# \text{Total de Productos Iniciados}} \right) * 100\%$			CRÍTICO (0% - 50%)		
			ACEPTABLE (51% - 75%)		
			SATISFACTORIO (76% - 100%)		
INFORMACIÓN			ELABORADO POR: FARINANGO PINANJOTA FRANCISCO STALIN ESTUDIANTE FECHA DE REVISIÓN:		FIRMA
TIPO	Cuantitativo				
FRECUENCIA	Semanal				
RESPONSABLES DE ANÁLISIS	Producción		REVISADO POR: Sr. JUAN CARLOS ROMO MOLINA GERENTE FECHA DE APROBACIÓN:		FIRMA
RESPONSABLES DE MEDICIÓN	Producción				



INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.

FICHA DE INDICADORES

INDICADOR	Tasa de conformidades del producto	PROCESO	Almacenamiento	CÓDIGO	
OBJETIVO	Reducción de la tasa de no conformidades				
METODOLOGÍA DE CÁLCULO			RANGO DE EVALUACIÓN		
Tasa de conformidades= (# de no conformidades/# Total de inspecciones) * 100%			CRÍTICO (0% - 50%)		
			ACEPTABLE (51% - 75%)		
			SATISFACTORIO (76% - 100%)		
INFORMACIÓN			ELABORADO POR: FARINANGO PINANJOTA FRANCISCO STALIN ESTUDIANTE FECHA DE REVISIÓN:		FIRMA
TIPO	Cuantitativo				
FRECUENCIA	Mensual				
RESPONSABLES DE ANÁLISIS	Calidad		REVISADO POR: Sr. JUAN CARLOS ROMO MOLINA GERENTE FECHA DE APROBACIÓN:		FIRMA
RESPONSABLES DE MEDICIÓN	Producción				



INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.

FICHA DE INDICADORES

INDICADOR	Satisfacción del cliente	PROCESO	Logística	CÓDIGO	
OBJETIVO	Conservar un alto índice de satisfacción del cliente para fomentar la lealtad y las recomendaciones.				
METODOLOGÍA DE CÁLCULO			RANGO DE EVALUACIÓN		
$\text{Índice de Satisfacción} = \left(\frac{\# \text{ de clientes satisfechos}}{\# \text{ total de clientes encuestados}} \right) * 100\%$			CRÍTICO (0% - 50%)		
			ACEPTABLE (51% - 75%)		
			SATISFACTORIO (76% - 100%)		
INFORMACIÓN			ELABORADO POR: FARINANGO PINANJOTA FRANCISCO STALIN ESTUDIANTE FECHA DE REVISIÓN:		FIRMA
TIPO	Cuantitativo		REVISADO POR: Sr. JUAN CARLOS ROMO MOLINA GERENTE FECHA DE APROBACIÓN:		FIRMA
FRECUENCIA	Mensual				
RESPONSABLES DE ANÁLISIS	Despacho				
RESPONSABLES DE MEDICIÓN	Ventas				



INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.

FICHA DE INDICADORES

INDICADOR	Índice de devoluciones	PROCESO	Logística	CÓDIGO	
OBJETIVO	Minimizar el índice de devoluciones a través de un control de calidad riguroso y la mejora continua del producto.				
METODOLOGÍA DE CÁLCULO			RANGO DE EVALUACIÓN		
$\text{Índice de Devoluciones} = \left(\frac{\text{\#de productos devueltos}}{\text{\# total de productos vendidos}} \right) * 100\%$			CRÍTICO (0% - 50%)		
			ACEPTABLE (51% - 75%)		
			SATISFACTORIO (76% - 100%)		
INFORMACIÓN			ELABORADO POR: FARINANGO PINANJOTA FRANCISCO STALIN ESTUDIANTE FECHA DE REVISIÓN:		FIRMA
TIPO	Cuantitativo				
FRECUENCIA	Mensual				
RESPONSABLES DE ANÁLISIS	Despacho		REVISADO POR: Sr. JUAN CARLOS ROMO MOLINA GERENTE FECHA DE APROBACIÓN:		FIRMA
RESPONSABLES DE MEDICIÓN	Ventas				



INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.

FICHA DE INDICADORES

INDICADOR	Porcentaje de mantenimientos realizados	PROCESO	Mantenimiento preventivo Mantenimiento correctivo	CÓDIGO	
OBJETIVO	Evaluación del porcentaje de mantenimiento realizado tanto preventivo como correctivo				
METODOLOGÍA DE CÁLCULO			RANGO DE EVALUACIÓN		
Porcentaje de mantenimientos correctivos= (# mantenimientos correctivos/Mantenimientos realizados) * 100% Porcentaje de mantenimientos preventivos= (# mantenimientos preventivos/Mantenimientos realizados) * 100%			CRÍTICO (0% - 50%)		
			ACEPTABLE (51% - 75%)		
			SATISFACTORIO (76% - 100%)		
INFORMACIÓN			ELABORADO POR: FARINANGO PINANJOTA FRANCISCO STALIN ESTUDIANTE FECHA DE REVISIÓN:		FIRMA
TIPO	Cuantitativo				
FRECUENCIA	Trimestral		REVISADO POR: Sr. JUAN CARLOS ROMO MOLINA GERENTE FECHA DE APROBACIÓN:		FIRMA
RESPONSABLES DE ANÁLISIS	Mantenimiento				
RESPONSABLES DE MEDICIÓN	Mantenimiento				



INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.

FICHA DE INDICADORES

INDICADOR	Disponibilidad de equipos	PROCESO	Mantenimiento preventivo Mantenimiento correctivo	CÓDIGO	
OBJETIVO	Maximizar la disponibilidad para asegurar la persistencia de las operaciones.				
METODOLOGÍA DE CÁLCULO			RANGO DE EVALUACIÓN		
Disponibilidad= (Tiempo de operación/(Tiempo de operación + Tiempo de inactividad)) * 100%			CRÍTICO (0% - 50%)		
			ACEPTABLE (51% - 75%)		
			SATISFACTORIO (76% - 100%)		
INFORMACIÓN			ELABORADO POR: FARINANGO PINANJOTA FRANCISCO STALIN ESTUDIANTE FECHA DE REVISIÓN:		FIRMA
TIPO	Cuantitativo				
FRECUENCIA	Mensual		REVISADO POR: Sr. JUAN CARLOS ROMO MOLINA GERENTE FECHA DE APROBACIÓN:		FIRMA
RESPONSABLES DE ANÁLISIS	Mantenimiento				
RESPONSABLES DE MEDICIÓN	Mantenimiento				



INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.

FICHA DE INDICADORES

INDICADOR	Porcentaje de Costo de Mantenimiento Preventivo vs. Correctivo	PROCESO	Mantenimiento preventivo Mantenimiento correctivo	CÓDIGO	
OBJETIVO	Incrementar el porcentaje de mantenimiento preventivo para reducir los costos y evitar fallas inesperadas.				
METODOLOGÍA DE CÁLCULO			RANGO DE EVALUACIÓN		
$\text{Porcentaje} = \left(\frac{\text{Costo de mantenimiento preventivo}}{\text{Costo total de mantenimiento}} \right) * 100\%$			CRÍTICO (0% - 50%)		
			ACEPTABLE (51% - 75%)		
			SATISFACTORIO (76% - 100%)		
INFORMACIÓN			ELABORADO POR: FARINANGO PINANJOTA FRANCISCO STALIN ESTUDIANTE FECHA DE REVISIÓN:		FIRMA
TIPO	Cuantitativo		REVISADO POR: Sr. JUAN CARLOS ROMO MOLINA GERENTE FECHA DE APROBACIÓN:		
FRECUENCIA	Mensual				
RESPONSABLES DE ANÁLISIS	Mantenimiento				FIRMA
RESPONSABLES DE MEDICIÓN	Mantenimiento				



INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.

FICHA DE INDICADORES

INDICADOR	Indicadores de efectividad	PROCESO	Mantenimiento preventivo Mantenimiento correctivo	CÓDIGO	
OBJETIVO	Aumentar la eficacia del mantenimiento preventivo para mejorar la fiabilidad de los equipos.				
METODOLOGÍA DE CÁLCULO			RANGO DE EVALUACIÓN		
Eficacia del Mantenimiento Preventivo = (# de fallas evitadas / # total de mantenimientos preventivos) * 100%			CRÍTICO (0% - 50%)		
			ACEPTABLE (51% - 75%)		
			SATISFACTORIO (76% - 100%)		
INFORMACIÓN			ELABORADO POR: FARINANGO PINANJOTA FRANCISCO STALIN ESTUDIANTE FECHA DE REVISIÓN:	FIRMA	
TIPO	Cuantitativo				
FRECUENCIA	Mensual		REVISADO POR: Sr. JUAN CARLOS ROMO MOLINA GERENTE FECHA DE APROBACIÓN:	FIRMA	
RESPONSABLES DE ANÁLISIS	Mantenimiento				
RESPONSABLES DE MEDICIÓN	Mantenimiento				



INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.

FICHA DE INDICADORES

INDICADOR	Porcentaje de inversión en uso de redes sociales	PROCESO	Mercadeo	CÓDIGO	
OBJETIVO	Evaluación del porcentaje de inversión del uso de las redes sociales para la realización del marketing de productos				
METODOLOGÍA DE CÁLCULO			RANGO DE EVALUACIÓN		
Porcentaje de inversión en redes sociales= (Inversión/Total de inversión de marketing) * 100%			CRÍTICO (0% - 50%)		
			ACEPTABLE (51% - 75%)		
			SATISFACTORIO (76% - 100%)		
INFORMACIÓN			ELABORADO POR: FARINANGO PINANJOTA FRANCISCO STALIN ESTUDIANTE FECHA DE REVISIÓN:		FIRMA
TIPO	Cuantitativo				
FRECUENCIA	Anual				
RESPONSABLES DE ANÁLISIS	Ventas		REVISADO POR: Sr. JUAN CARLOS ROMO MOLINA GERENTE FECHA DE APROBACIÓN:		FIRMA
RESPONSABLES DE MEDICIÓN	Contador				



INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.

FICHA DE INDICADORES

INDICADOR	Índice de satisfacción	PROCESO	Mercadeo	CÓDIGO	
OBJETIVO	Mejorar la satisfacción del cliente para fomentar la lealtad y las recomendaciones.				
METODOLOGÍA DE CÁLCULO			RANGO DE EVALUACIÓN		
Encuestas de satisfacción del cliente que se califican en una escala predefinida.			CRÍTICO (0% - 50%)		
			ACEPTABLE (51% - 75%)		
			SATISFACTORIO (76% - 100%)		
INFORMACIÓN			ELABORADO POR: FARINANGO PINANJOTA FRANCISCO STALIN ESTUDIANTE FECHA DE REVISIÓN:		FIRMA
TIPO	Cuantitativo				
FRECUENCIA	Semanal				
RESPONSABLES DE ANÁLISIS	Marketing		REVISADO POR: Sr. JUAN CARLOS ROMO MOLINA GERENTE FECHA DE APROBACIÓN:		FIRMA
RESPONSABLES DE MEDICIÓN	Marketing				



INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.

FICHA DE INDICADORES

INDICADOR	Crecimiento de ventas	PROCESO	Ventas	CÓDIGO	
OBJETIVO	Evaluar la efectividad de las estrategias comerciales en el incremento de las ventas.				
METODOLOGÍA DE CÁLCULO			RANGO DE EVALUACIÓN		
$\text{Crecimiento de Ventas} = \frac{\text{Ventas actuales} - \text{Ventas anteriores}}{\text{Ventas anteriores}} * 100\%$			CRÍTICO (0% - 50%)		
			ACEPTABLE (51% - 75%)		
			SATISFACTORIO (76% - 100%)		
INFORMACIÓN			ELABORADO POR: FARINANGO PINANJOTA FRANCISCO STALIN ESTUDIANTE FECHA DE REVISIÓN:		FIRMA
TIPO	Cuantitativo				
FRECUENCIA	Semanal				
RESPONSABLES DE ANÁLISIS	Ventas		REVISADO POR: Sr. JUAN CARLOS ROMO MOLINA GERENTE FECHA DE APROBACIÓN:		FIRMA
RESPONSABLES DE MEDICIÓN	Contador				



INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.

FICHA DE INDICADORES

INDICADOR	Tasa de retención de clientes	PROCESO	Ventas	CÓDIGO	
OBJETIVO	Aumentar la retención de clientes a través de un buen servicio y programas de fidelización.				
METODOLOGÍA DE CÁLCULO			RANGO DE EVALUACIÓN		
Tasa de Retención=(# clientes retenidos/# total de clientes)*100%			CRÍTICO (0% - 50%)		
			ACEPTABLE (51% - 75%)		
			SATISFACTORIO (76% - 100%)		
INFORMACIÓN			ELABORADO POR: FARINANGO PINANJOTA FRANCISCO STALIN ESTUDIANTE FECHA DE REVISIÓN:		FIRMA
TIPO	Cuantitativo				
FRECUENCIA	Semanal				
RESPONSABLES DE ANÁLISIS	Marketing		REVISADO POR: Sr. JUAN CARLOS ROMO MOLINA GERENTE FECHA DE APROBACIÓN:		FIRMA
RESPONSABLES DE MEDICIÓN	Ventas				



INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.

FICHA DE INDICADORES

INDICADOR	Valor de vida del cliente	PROCESO	Ventas	CÓDIGO	
OBJETIVO	Maximizar el valor de vida del cliente mediante estrategias de retención y aumento de la frecuencia de compra.				
METODOLOGÍA DE CÁLCULO			RANGO DE EVALUACIÓN		
Valor de Vida del Cliente= Valor promedio de compra * Frecuencia de compra * Duración de la relación			CRÍTICO (0% - 50%)		
			ACEPTABLE (51% - 75%)		
			SATISFACTORIO (76% - 100%)		
INFORMACIÓN			ELABORADO POR: FARINANGO PINANJOTA FRANCISCO STALIN ESTUDIANTE FECHA DE REVISIÓN:		FIRMA
TIPO	Cuantitativo				
FRECUENCIA	Semanal				
RESPONSABLES DE ANÁLISIS	Marketing		REVISADO POR: Sr. JUAN CARLOS ROMO MOLINA GERENTE FECHA DE APROBACIÓN:		FIRMA
RESPONSABLES DE MEDICIÓN	Ventas				



INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.

FICHA DE INDICADORES

INDICADOR	Margen de beneficio neto	PROCESO	Contabilidad y auditoría	CÓDIGO	
OBJETIVO	Evaluación del margen de beneficio neto que recibe la empresa en la venta de productos				
METODOLOGÍA DE CÁLCULO			RANGO DE EVALUACIÓN		
$\text{Margen de beneficio Neto} = (\text{Beneficio neto} / \text{Ingresos totales}) * 100\%$			CRÍTICO (0% - 50%)		
			ACEPTABLE (51% - 75%)		
			SATISFACTORIO (76% - 100%)		
INFORMACIÓN			ELABORADO POR: FARINANGO PINANJOTA FRANCISCO STALIN ESTUDIANTE FECHA DE REVISIÓN:		FIRMA
TIPO	Cuantitativo				
FRECUENCIA	Mensual				
RESPONSABLES DE ANÁLISIS	Gerente		REVISADO POR: Sr. JUAN CARLOS ROMO MOLINA GERENTE FECHA DE APROBACIÓN:		FIRMA
RESPONSABLES DE MEDICIÓN	Contador				



INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.

FICHA DE INDICADORES

INDICADOR	Retorno sobre activos	PROCESO	Contabilidad y auditoría	CÓDIGO	
OBJETIVO	Maximizar el rendimiento de los activos.				
METODOLOGÍA DE CÁLCULO			RANGO DE EVALUACIÓN		
Retorno sobre Activos (ROA)= (Utilidad Neta/Activos Totales)* 100%			CRÍTICO (0% - 50%)		
			ACEPTABLE (51% - 75%)		
			SATISFACTORIO (76% - 100%)		
INFORMACIÓN			ELABORADO POR: FARINANGO PINANJOTA FRANCISCO STALIN ESTUDIANTE FECHA DE REVISIÓN:		FIRMA
TIPO	Cuantitativo				
FRECUENCIA	Mensual		REVISADO POR: Sr. JUAN CARLOS ROMO MOLINA GERENTE FECHA DE APROBACIÓN:		FIRMA
RESPONSABLES DE ANÁLISIS	Gerente				
RESPONSABLES DE MEDICIÓN	Contador				



INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.

FICHA DE INDICADORES

INDICADOR	Porcentaje de implementación de medidas de seguridad	PROCESO	Políticas de SSO	CÓDIGO	
OBJETIVO	Evaluación del porcentaje de implementación de medidas de seguridad para la seguridad ocupacional de los trabajadores				
METODOLOGÍA DE CÁLCULO			RANGO DE EVALUACIÓN		
Porcentaje de implementación de medidas de seguridad = (# de medidas implementadas/Total de medidas implementadas)* 100%			CRÍTICO (0% - 50%)		
			ACEPTABLE (51% - 75%)		
			SATISFACTORIO (76% - 100%)		
INFORMACIÓN			ELABORADO POR: FARINANGO PINANJOTA FRANCISCO STALIN ESTUDIANTE FECHA DE REVISIÓN:		FIRMA
TIPO	Cuantitativo				
FRECUENCIA	Mensual				
RESPONSABLES DE ANÁLISIS	Producción		REVISADO POR: Sr. JUAN CARLOS ROMO MOLINA GERENTE FECHA DE APROBACIÓN:		FIRMA
RESPONSABLES DE MEDICIÓN	SSO				



INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.

FICHA DE INDICADORES

INDICADOR	Tasa de incidentes laborales	PROCESO	Políticas de SSO	CÓDIGO	
OBJETIVO	Reducir el número de incidentes y accidente laborales				
METODOLOGÍA DE CÁLCULO			RANGO DE EVALUACIÓN		
$\text{Tasa de Incidentes} = \left(\frac{\# \text{de incidentes}}{\# \text{de empleados}} \right) * 100\%$			CRÍTICO (0% - 50%)		
			ACEPTABLE (51% - 75%)		
			SATISFACTORIO (76% - 100%)		
INFORMACIÓN			ELABORADO POR: FARINANGO PINANJOTA FRANCISCO STALIN ESTUDIANTE FECHA DE REVISIÓN:		FIRMA
TIPO	Cuantitativo		REVISADO POR: Sr. JUAN CARLOS ROMO MOLINA GERENTE FECHA DE APROBACIÓN:		FIRMA
FRECUENCIA	Semanal				
RESPONSABLES DE ANÁLISIS	Producción				
RESPONSABLES DE MEDICIÓN	SSO				



INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.

FICHA DE INDICADORES

INDICADOR	Porcentaje de rotación de personal	PROCESO	Administración de talento humano	CÓDIGO	
OBJETIVO	Evaluación del porcentaje de rotación de personal				
METODOLOGÍA DE CÁLCULO			RANGO DE EVALUACIÓN		
$\text{Porcentaje de rotación de personal} = \left(\frac{\# \text{ de empleados que abandonaron la organización}}{\# \text{ total de empleados}} \right) * 100\%$			CRÍTICO (0% - 50%)		
			ACEPTABLE (51% - 75%)		
			SATISFACTORIO (76% - 100%)		
INFORMACIÓN			ELABORADO POR: FARINANGO PINANJOTA FRANCISCO STALIN ESTUDIANTE FECHA DE REVISIÓN:		FIRMA
TIPO	Cuantitativo				
FRECUENCIA	Trimestral				
RESPONSABLES DE ANÁLISIS	Gerente		REVISADO POR: Sr. JUAN CARLOS ROMO MOLINA GERENTE FECHA DE APROBACIÓN:		FIRMA
RESPONSABLES DE MEDICIÓN	TH				



INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.

FICHA DE INDICADORES

INDICADOR	Horas de capacitación por empleado	PROCESO	Administración de talento humano	CÓDIGO	
OBJETIVO	Asegurar que los empleados reciban suficiente capacitación para desarrollar sus habilidades.				
METODOLOGÍA DE CÁLCULO			RANGO DE EVALUACIÓN		
Horas de Capacitación=(Total de horas de capacitación/ # de empleados)			CRÍTICO (0% - 50%)		
			ACEPTABLE (51% - 75%)		
			SATISFACTORIO (76% - 100%)		
INFORMACIÓN			ELABORADO POR: FARINANGO PINANJOTA FRANCISCO STALIN ESTUDIANTE FECHA DE REVISIÓN:		FIRMA
TIPO	Cuantitativo				
FRECUENCIA	Mensual				
RESPONSABLES DE ANÁLISIS	Gerente		REVISADO POR: Sr. JUAN CARLOS ROMO MOLINA GERENTE FECHA DE APROBACIÓN:		FIRMA
RESPONSABLES DE MEDICIÓN	TH				



INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.

FICHA DE INDICADORES

INDICADOR	Tasa de mejora del desempeño	PROCESO	Administración de talento humano	CÓDIGO	
OBJETIVO	Incrementar la certeza de las técnicas de mejora del desempeño.				
METODOLOGÍA DE CÁLCULO			RANGO DE EVALUACIÓN		
Tasa de Mejora= (#de empleados que mejoraron su desempeño/# de empleado evaluados)* 100%			CRÍTICO (0% - 50%)		
			ACEPTABLE (51% - 75%)		
			SATISFACTORIO (76% - 100%)		
INFORMACIÓN			ELABORADO POR: FARINANGO PINANJOTA FRANCISCO STALIN ESTUDIANTE FECHA DE REVISIÓN:		FIRMA
TIPO	Cuantitativo				
FRECUENCIA	Mensual				
RESPONSABLES DE ANÁLISIS	Gerente		REVISADO POR: Sr. JUAN CARLOS ROMO MOLINA GERENTE FECHA DE APROBACIÓN:		FIRMA
RESPONSABLES DE MEDICIÓN	TH				

ANEXO 4

MATRIZ DE CONTROL Y EVALUACIÓN DE RIESGOS

Anexo 4

Matriz de control y evaluación de riesgos

MATRIZ DE CONTROL Y EVALUACIÓN DE RIESGOS							VERSIÓN: 01			
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS			IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS			ESTIMACIÓN DEL RIESGO	CÓD:			
Macroprocesos	Proceso	CAUSAS	PROBABILIDAD				CONSECUENCIA			
			BAJA	MEDIA	ALTA		BAJA	MEDIA	ALTA	
							ACCIONES			
Gestión estratégica	Sistemas integrados de gestión	Falta de documentación de documentos y registros			X			X	ALTA	Crear manuales de proceso, políticas y documentación necesaria
	Planificación estratégica	Condiciones del mercado inesperado		X			X		MEDIA	Realizar estrategias ante un mercado cambiante
		Comunicación interna inadecuada		X				X		MEDIA

	Gestión de calidad	Ausencia de compromiso de la alta dirección	X			X	BAJA	Definición de metas claras y alcanzables
		Falta de recursos		X			X	ALTA
	Comunicación organizacional	Comunicación externa e interna ineficiente			X		X	ALTA
Gestión operativa	Gestión de materia prima	Problemas en la selección de proveedores	X			X	BAJA	Revisar que los criterios de evaluación estén acordes a los objetivos de la organización
		Fluctuaciones en los precios de la materia prima e insumos		X		X	MEDIA	Almacenamiento estratégico de materia prima
		Retrasos de la entrega de materia prima			X		X	ALTA
	Gestión de operaciones	Almacenamiento de MP inadecuada	X			X	BAJA	Capacitaciones sobre el manejo de almacenamiento de PT
		Procesos ineficientes	X			X	BAJA	Realizar un mapeo de los procesos existentes y mitigar posibles ineficiencias
		Falta de capacitaciones al personal		X		X	MEDIA	Realización periódica de capacitaciones al personal en realización de operaciones

Gestión administrativa	Gestión de producto terminado	Planificación de la producción ineficiente		X		X	ALTA	Organización de la producción en base a la capacidad	
		Problemas de calidad	X		X		BAJA	Implementación de un plan de auditorías	
		Ineficaz planificación de inventario		X		X		MEDIA	Realización periódica de inventario de PT
		Problemas en la cadena de suministro		X		X		MEDIA	Realizar seguimiento en cada una de las fases de la cadena de suministro para entender puntos críticos
		Almacenamiento de PT inadecuada		X			X	ALTA	Realizar capacitaciones para el manejo adecuado del PT
	Gestión de mantenimiento	Falta de planificación		X		X		MEDIA	Establecer un plan de mantenimiento
		Presupuesto ineficiente	X		X			BAJA	Implementación de un fondo para el mantenimiento
	Gestión comercial	Falta de estrategia comercial			X		X	ALTA	Realizar un plan comercial estratégico
		Ineficaz utilización de tecnología	X			X		BAJA	Realizar capacitaciones sobre ventajas del uso de las nuevas tecnologías
	Gestión financiera	Presupuesto inadecuado		X			X	ALTA	Evaluar registros históricos actuales y pasados
Falta de reservas				X		X	ALTA	Crear reservas de contingencias	

	Gestión de seguridad ocupacional	Insuficiente EPP's	X		X	BAJA	Actualización de inventario de EPP's	
		Sobrecarga de trabajo		X		X	MEDIA	Identificar tareas críticas
	Gestión RRHH	Procesos de selección inadecuados	X			X	MEDIA	Establecer pautas que permitan evaluar de manera mas precisa las habilidades de candidatos
		Ausencia en estrategias de retención		X			X	Brindar oportunidades de crecimiento y aprendizaje
		Estancamiento profesional		X			X	Identificación de fortalezas y debilidades

ANEXO 5

LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS

Anexo 5

Lista maestra de documentos

Lista maestra de documentos								
Cód.	Macroprocesos	Cód.	Procesos	Cód.	Subprocesos.	Cód.	Referencia	Documento /Registro
G.M P	Gestión de materia prima	G.MP.01	Adquisición de MP	GO.A.01	Selección de proveedores	GO.MP.01-R1	Evaluación de proveedores	R
						GO.MP.01-R2	Desempeño	R
				GO.A.02	Obtención de MP	GO.MP.02-R1	Registro de pedido	R
						GO.MP.02-D1	Orden de pago	D
		G.MP.03	Inspección de calidad	G.MP.IC.01	Análisis sensoriales	GO.MP.03-R1	Registro de control de calidad	R
				G.MP.IC.02	Parámetros Físicos-Químicos			
		G.MP.04	Almacenamiento MP	G.MP.IC.03	Análisis microbiológicos	GO.MP.04-R1	Registro de inventario MP	R
				G.MP.C.01	Control de MP			
GO	Gestión operativa	GO.OP	Ordenes de producción	GO.OP.S.01	Salsa de ají	GO.EL.01-R1	Registro de elaboración salsa de ají	R
				GO.OP.SA.02	Sazonador	GO.EL.02-R1	Registro de elaboración sazónador	R
				GO.OP.CG.03	Caldo de gallina	GO.EL.03-R1	Registro de elaboración caldo de gallina	R

				GO.OP.G.04	Granola	GO.EL.04-R1	Registro de elaboración de granola	R
				GO.OP.TP.05	Tallarín precocido	GO.EL.05-R1	Registro de elaboración de tallarín precocido	R
				GO.OP.EG.06	Empaque de granos	GO.EL.06-R1	Registro de elaboración empaque de granos	R
				GO.OP.AP.07	Ajo en polvo	GO.EL.07-R1	Registro de elaboración ajo en polvo	R
				GO.OP.PA.08	Pasta en ajo	GO.EL.08-R1	Registro de elaboración pasta de ajo	R
				GO.OP.ST.09	Salsa de tomate	GO.EL.09-R1	Registro de elaboración salsa de tomate	R
				GO.OP.SC.10	Salsa china	GO.EL.10-R1	Registro de elaboración salsa china	R
GO. PT	Gestión de producto terminado	GO.PT.01	Control de calidad	GO.PT.AE.01	Análisis de estabilidad	GO.PT.01-R1	Registro de control de calidad PT	R
		GO.PT.02	Almacenamiento	GO.PT.A.C.02	Control PT	GO.PT.02-R1	Registro de inventario PT	R
		GO.PT.03	Logística	GO.PT.D.03	Distribución	GO.PT.03-R1	Registro de distribución	R
				GA.GM.P.01		GA.GM.01-R1	Fichas técnicas	R

GA. GM	Gestión de mantenimiento	GA.GM.01	Mantenimiento preventivo		Planificación del mantenimiento	GA.GM.01-R2	Plan de mantenimiento	R
		GA.GM.02	Mantenimiento correctivo			GA.GM.02-R1	Fichas técnicas	R
						GA.GM.02-R2	Plan de mantenimiento	R
GA. GC	Gestión comercial	GA.GC.01	Mercadeo	GA.GC.01	Catálogo Planificación de ventas	GA.GC.02-R1	Hoja de costos	R
		GA.GC.02	Ventas	GA.GC.PV.02		GA.GC.01-R1	Reporte de ventas	R
GA. GF	Gestión financiera	GA.GF.01	Contabilidad y auditoría	GA.GF.AF.01	Administración financiera	GA.GF.01-R1	Flujo de caja	R
GA. SSO	Gestión de seguridad ocupacional	GA.SSO.01	Políticas de SSO	GA.SSO.01.1	EPP's	GA.TH.01-R1	Entrega de EPP's	R
GA. TH	Gestión RRHH	GA.TH.01	Administración de talento humano	GA.GTH.C.01	Capacitación	GA.TH.02-R1	Plan de capacitación	R
				GA.GTH.SP.02	Selección de personal	GA.TH.03-R1	Perfil de puestos	R
						GA.TH.03-R2	Rol de pagos	R
						GA.TH.03-D1	Perfil de puesto	D

ANEXO 6

PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO

Anexo 6*Perfil de puestos de trabajo*

	Industrial Productos Moro	Versión	
		Código	
PROFESIOGRAMA			
Cargo	Gerencia general		
DATOS GENERALES DEL CARGO			
Nivel	Gestión estratégica		
Área	Administración		
Objetivo	Responsable de la gestión estratégica, operativa para el crecimiento y desarrollo de la entidad		
REQUISITOS			
Nivel académico	Título de tercer nivel: Ingeniero en alimentos, ingeniero químico, ingeniero industrial, Ingeniero agroindustrial, dirección de empresas o carreras afines.		
Experiencia	Mínimo 3 años de experiencia en puesto relacionados		
Aptitudes y habilidades	Microsoft office avanzado		
	Capacidad para dirigir equipo de trabajo		
	Experiencia en el sector de alimentos		
	Toma de decisiones		
	Conocimiento de normativas legales		
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES			
Dirigir y desarrollar la gestión estratégica a largo y corto plazo			
Supervisar la planificación financiera			
Crear y mantener relaciones con proveedores, organizaciones y clientes			
Cumplimiento de normativas y reglamentos			
Autorización de despidos, contratación, ascensos y reubicación del personal			
Fomentar un ambiente de trabajo productivo y positivo			

	Industrial Productos Moro	Versión	
--	----------------------------------	----------------	--

		Código	
PROFESIOGRAMA			
Cargo	Director de producción		
DATOS GENERALES DEL CARGO			
Nivel	Gestión de la producción		
Área	Producción		
Objetivo	Planificar, coordinar y supervisar las operaciones relacionadas con la producción.		
REQUISITOS			
Nivel académico	Título de tercer nivel: Ingeniero en alimentos, ingeniero químico, Ingeniero agroindustrial o carreras semejantes.		
Experiencia	Mínimo 3 años de experiencia en puesto afines		
Aptitudes y habilidades	Gestión de proyectos		
	Capacidad para dirigir equipos de trabajo		
	Experiencia en el sector de alimentos		
	Toma de decisiones		
	Conocimiento de normativas legales		
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES			
Dirigir y desarrollar la gestión estratégica a largo y corto plazo			
Gestión de recursos y personal			
Establecer y mantener estándares de calidad basado en normativas legales			
Optimizar los procesos efectuados en la producción y reducir costos			
Investigación y desarrollo de nuevos productos			

	Industrial Productos Moro	Versión	
--	----------------------------------	----------------	--

		Código	
PROFESIOGRAMA			
Cargo	Director de logística y distribución		
DATOS GENERALES DEL CARGO			
Nivel	Apoyo		
Área	Administración		
Objetivo	Garantiza la eficiencia en el manejo de productos y entrega puntual a clientes y distribuidores		
REQUISITOS			
Nivel académico	Titulo de tercer nivel: Ingeniería industrial		
Experiencia	Mínimo 3 años de experiencia en puesto relacionados		
Aptitudes y habilidades	Gestión de proyectos		
	Entendimiento en mejores prácticas de logística y distribución		
	Habilidad para negociar contratos y acuerdos con proveedores		
	Capacidad de comunicación		
	Habilidad para tomar de decisiones		
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES			
Planificación estratégica que optimicen la distribución de productos y minimicen costos			
Supervisar y gestionar inventarios			
Gestionar rutas y coordinación de entregas			
Implementar sistemas de información logística			
Implementar manejo de materiales			

	Industrial Productos Moro	Versión	
--	----------------------------------	----------------	--

		Código	
PROFESIOGRAMA			
Cargo	Contador		
DATOS GENERALES DEL CARGO			
Nivel	Apoyo		
Área	Administración		
Objetivo	Gestionar y supervisar todas las acciones contables y financieras		
REQUISITOS			
Nivel académico	Título de tercer nivel: Economía, administración de empresas o carreras semejantes.		
Experiencia	Mínimo 3 años de experiencia en puesto relacionados		
Aptitudes y habilidades	Conocimientos contables		
	Compromiso con la ética e integridad		
	Analizar datos financieros		
	Dominio de programas de contabilidad		
	Toma de decisiones		
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES			
Registro de todas las actividades financieras, asegurando exactitud y cumplimientos			
Preparar y presentar declaraciones fiscales y asegurar el cumplimiento de las obligaciones tributarias.			
Seguimiento del presupuesto anual			
Asegurar la disponibilidad de fondos para las operaciones diarias			

	Industrial Productos Moro	Versión	
		Código	
PROFESIOGRAMA			
Cargo	Jefe de ventas		
DATOS GENERALES DEL CARGO			
Nivel	Apoyo		
Área	Administración		
Objetivo	Liderar y coordinar las actividades comerciales para alcanzar objetivos de ventas.		
REQUISITOS			
Nivel académico	Estudios: marketing, administración de empresas o carreras semejantes		
Experiencia	Mínimo 2 años de experiencia en puesto afines		
Aptitudes y habilidades	Ser hábil en la comunicación oral y escrita		
	Compromiso para alcanzar y superar objetivos de venta		
	Comprender los productos que se elaboran		
	Dominio de programas de comunicación e información		
	Toma de decisiones		
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES			
Desarrollar estrategias de ventas			
Realizar estudio del mercado para identificar amenazas y oportunidades			
Crear y mantener relaciones efectivas con los clientes claves			
Presentar un informe de ventas a la alta gerencia			

	Industrial Productos Moro	Versión	
		Código	
PROFESIOGRAMA			
Cargo	Operario de producción		
DATOS GENERALES DEL CARGO			
Nivel	Operativo		
Área	Producción		
Objetivo	Ejecución de actividades de fabricación y procesamientos de productos alimenticios.		
REQUISITOS			
Nivel académico	Estudios en manejo de alimentos.		
Experiencia	Mínimo 1 años de experiencia en puesto relacionados		
Aptitudes y habilidades	Conciencia de seguridad alimentaria		
	Trabajo manual		
	Aprender y adaptarse a nuevas tareas y procesos		
	Capacidad de comunicación		
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES			
Preparación de materiales			
Operación de equipos y maquinaria			
Control de calidad			
Cumplimiento de procesos			
Trabajo en equipo			

ANEXO 7

MANUAL DE PROCESOS

MANUAL DE PROCESOS



INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C

2024

ÍNDICE DEL MANUAL DE PROCESOS

INTRODUCCIÓN	228
ALCANCE.....	228
PROCESO: ADQUISICIÓN DE MATERIA PRIMA	229
SUBPROCESO: SELECCIÓN DE PROVEEDORES	229
SUBPROCESO: OBTENCIÓN DE MATERIA PRIMA.....	3
PROCESO: INSPECCIÓN DE CALIDAD	10
SUBPROCESO: ANALISIS SENSORIALES	10
SUBPROCESO: PARÁMETROS FÍSICOS-QUÍMICOS	18
SUBPROCESO: ANÁLISIS MICROBIOLÓGICOS	26
PROCESO: ALMACENAMIENTO DE MATERIA PRIMA	34
SUBPROCESO: CONTROL DE MATERIA PRIMA.....	34
PROCESO: ÓRDENES DE PRODUCCIÓN.....	42
SUBPROCESO: SALSA DE AJÍ	42
SUBPROCESO:SAZONADOR	51
SUBPROCESO: GRANOLA	68
SUBPROCESO:TALLARÍN PRECOCIDO	77
SUBPROCESO: EMPAQUE DE GRANOS	86
SUBPROCESO: AJO EN POLVO	95
SUBPROCESO: PASTA DE AJO.....	104
SUBPROCESO: SALSA DE TOMATE	113
SUBPROCESO: SALSA CHINA.....	122
PROCESO: MANTENIMIENTO PREVENTIVO	131
SUBPROCESO: PLANIFICACIÓN DEL MANTENIMIENTO	131
PROCESO: MANTENIMIENTO CORRECTIVO.....	139
SUBPROCESO: PLANIFICACIÓN DEL MANTENIMIENTO	139
PROCESO: MERCADEO	147
SUBPROCESO: CATÁLOGO.....	147
PROCESO: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA	154
SUBPROCESO: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA.....	154
PROCESO: POLÍTICAS DE SSO	161
SUBPROCESO: EPP's	161
PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO	169

SUBPROCESO: CAPACITACIÓN	169
SUBPROCESO: SELECCIÓN DE PERSONAL.....	176

INTRODUCCIÓN

Percibe un gran sin número de procesos, siendo para este indispensable la realización de un manual de procesos que tiene la finalidad de dar a conocer cada una de las actividades ejecutadas en la organización, dando a conocer procesos y procesos para lograr una adecuado y eficiente desarrollo de actividades. Partiendo desde cada uno de los macroprocesos, describiendo tareas, la participación de personal y la realización de diagramas de flujo que permitan conocer de manera más clara su sistematización.

ALCANCE

El presente manual de procesos se centraliza en los macroprocesos operativos y administrativos de la empresa Industrial Productos Moro S.C.C, detallando de manera clara y sistematizada las prácticas y pautas a seguir en cada una de las áreas a realizarse



MACROPROCESO: GESTIÓN DE MATERIA PRIMA

PROCESO: ADQUISICIÓN DE MATERIA PRIMA

SUBPROCESO: SELECCIÓN DE PROVEEDORES

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre y cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Farinango Francisco (Estudiante CINDU)		
Revisado por:	MSc. Karla Negrete (Docente CINDU)		
Aprobado por:	Juan Carlos Romo (Gerente General)		

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	Código: GO.MP.01
		Página: 2

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición original	

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	Código: GO.MP.01
		Página: 3

CONTENIDO

1. PROPÓSITO	4
2. BASE LEGAL	4
3. RESPONSABILIDAD	4
4. DEFINICIONES	4
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	5
6. FLUJOGRAMA	6
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS	7
8. ANEXOS	7

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	Código: GO.MP.01
		Página: 4

1. PROPÓSITO

Asegurar un proceso que permita seleccionar proveedores comerciales confiables y eficientes que desempeñen con las pautas de calidad, costos y plazos establecidos.

2. BASE LEGAL

- Norma ISO 9001: 2015 Sistema de Gestión de Calidad
- Constitución de la República del Ecuador
- Agencia nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARSA)
- Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 532: 2010
- Norma Técnica Ecuatoriana M2-RTE-082 INEN 1025
- Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 1513
- Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 0616
- Norma Técnica Ecuatoriana RTE INEN 058 (1R)

3. RESPONSABILIDAD

- Gerente General
- Jefe de producción
- Jefe de calidad
- Bodega

4. DEFINICIONES

- **Materia prima:** Recursos básicos y elementos necesarios para la producción de productos en el proceso de producción
- **Costos:** Gastos o desembolsos económicos asociados con la producción de bienes o la prestación de bienes
- **Plazo de entrega:** tiempo establecido o acordado entre un proveedor y un cliente para la entrega de bienes o servicios

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	Código: GO.MP.01
		Página: 5

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Actividad 1: Identificación de necesidades

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Verificación de las necesidades de materia prima	Supervisor
2	Realizar inventario de manera periódica	Supervisor

Actividad 2: Búsqueda de proveedores

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Definir requisitos y criterios	Supervisor
2	Crear una lista de posibles alternativas	Supervisor

Actividad 3: Información de proveedor

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Enviar solicitudes de información a proveedores preseleccionados	Supervisor
2	Evaluar capacidades y ofertas	Supervisor

Actividad 4: Cotización

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Receptar propuestas y cotizaciones	Contador
2	Analizar propuestas y cotizaciones	Contador

Actividad 5: Evaluación de propuesta

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Evaluar en base al precio, calidad, tiempo de entrega, capacidad de producción	Supervisor
2	Comparar y clasificar	Supervisor

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	Código: GO.MP.01
		Página: 6

Actividad 6:Auditoría

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Realizar auditorías si es necesario para validar capacidades	Supervisor

Actividad 7:Selección del proveedor

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Seleccionar al que cumpla con la mayoría de los requerimientos exigido por la organización	Supervisor

Actividad 8:Contrato

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Redactar y firmar contrato	RRHH
2	Incluir términos y condiciones del contrato	RRHH

Actividad 9:Seguimiento

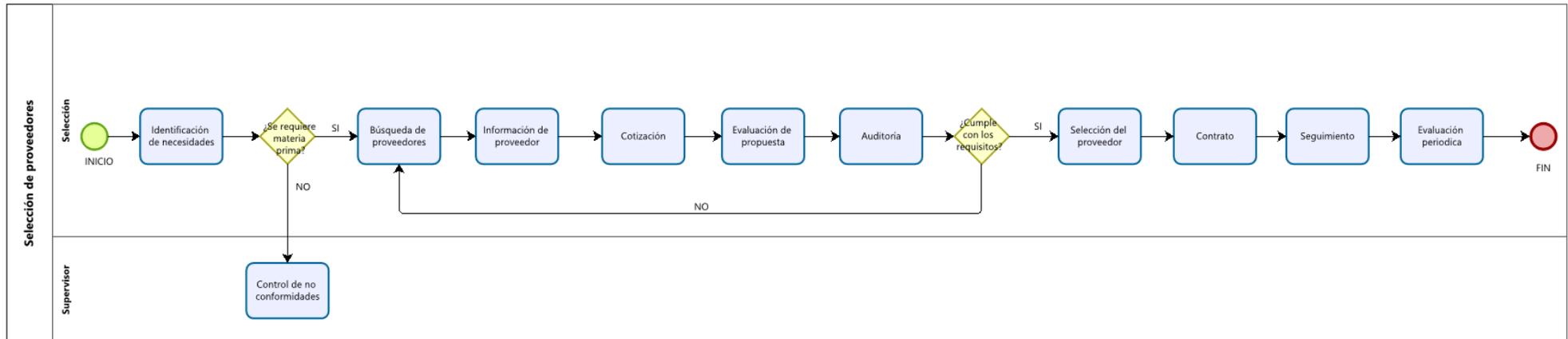
N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Seguimiento y control del desempeño del proveedor	Supervisor

Actividad 10:Evaluación periódica

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Evaluación periódica del desempeño	Supervisor
2	Aseguramiento de los requisitos establecidos por la entidad	Supervisor

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	Código: GO.MP.01
		Página: 2

6. FLUJOGRAMA



	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	Código: GO.MP.01
		Página: 2

7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

CÓD.	NOMBRE	DOCUMENTO/REGISTRO
GO.MP.01-R1	Evaluación de proveedores	Registro
GO.MP.01-R2	Desempeño	Registro

8. ANEXOS

	EVALUACIÓN DE PROVEEDORES			COD	
				VERSIÓN :	1
FECHA	DD	MM	AA	N°	
DATOS DEL PROVEEDOR					
Razón social:					
Dirección:					
Telf.:					
EVALUACIÓN					

Escala evaluación	
Puntaje	Descripción
1	Excelente
2	Bueno
3	Regular
4	No cumple

N°	Parámetros	Puntaje
I	Tiempo de entrega	
II	Requisitos establecidos	
III	Cotización	
IV	Garantía	
Elaborado por:		Revisado por:



MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

PROCESO: ADQUISICIÓN DE MATERIA PRIMA

SUBPROCESO: OBTENCIÓN DE MATERIA PRIMA

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre y cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Farinango Francisco (Estudiante CINDU)		
Revisado por:	MSc. Karla Negrete (Docente CINDU)		
Aprobado por:	Juan Carlos Romo (Gerente General)		

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	Código: GO.MP.02
		Página: 2

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición original	

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	Código: GO.MP.02
		Página: 3

CONTENIDO

1. PROPÓSITO	4
2. BASE LEGAL	4
3. RESPONSABILIDAD	4
4. DEFINICIONES	4
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	5
6. FLUJOGRAMA	7
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS	8
8. ANEXOS	8

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	Código: GO.MP.02
		Página: 4

1. PROPÓSITO

Asegurar el suministro de los recursos esenciales necesarios para llevar a cabo los procesos productivos de la organización

2. BASE LEGAL

- Norma ISO 9001: 2015 Sistema de Gestión de Calidad
- Constitución de la República del Ecuador
- Agencia nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARSA)
- Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 532: 2010
- Norma Técnica Ecuatoriana M2-RTE-082 INEN 1025
- Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 1513
- Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 0616
- Norma Técnica Ecuatoriana RTE INEN 058 (1R)

3. RESPONSABILIDAD

- Gerente
- Jefe de producción
- Jefe de calidad
- Bodega

4. DEFINICIONES

- **Analista de producción:** Encargado de evaluar y avalar que los productos o servicios desempeñan con los estándares y requisitos
- **Suministro:** Proveer, abastecer o suministrar bienes, productos o recursos necesarios para satisfacer las necesidades de una entidad

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	Código: GO.MP.02
		Página: 5

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Actividad 1: Identificación de necesidades

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Verificación de necesidades de materia prima	RRHH
2	Evaluar el inventario de materia prima	RRHH

Actividad 2: Selección de proveedores

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Búsqueda y evaluación de proveedores potenciales	RRHH
2	Evaluación de cotizaciones y propuestas	RRHH

Actividad 3: Aprobación

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Selección en base a la calidad, costo y capacidad	RRHH
2	Aprobación interna del proveedor seleccionado	RRHH

Actividad 4: Orden de compra

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Creación de la orden de compra	RRHH
2	Envío de la orden de compra al proveedor seleccionado	RRHH

Actividad 5: Recepción de materia prima

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción de materia prima en la organización	RRHH
2	Verificar la orden de compra	RRHH

Actividad 6: Inspección de calidad

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
----	-------------	-------------

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	Código: GO.MP.02
		Página: 6

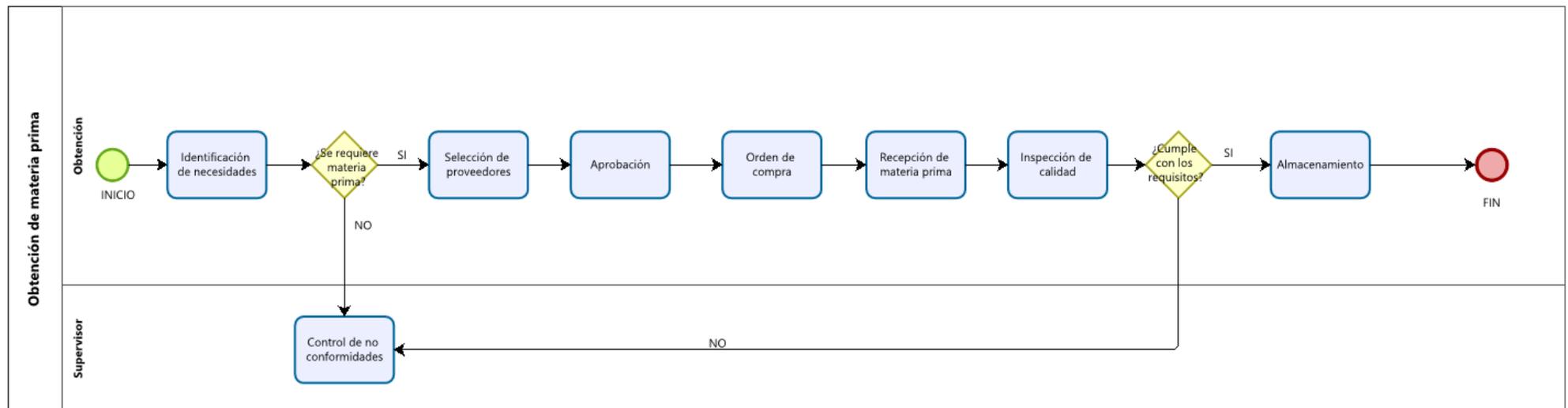
1	Realizar la prueba de calidad y control	RRHH
2	Aceptar o rechazar en base a los resultados obtenidos	RRHH

Actividad 7: Almacenamiento

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Almacenamiento en la bodega de materia prima	RRHH
2	Actualización del inventario	RRHH

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	Código: GO.MP.02
		Página: 7

6. FLUJOGRAMA



	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	Código: GO.MP.02
		Página: 8

7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

CÓD.	NOMBRE	DOCUMENTO/REGISTRO
GO.MP.02-R3	Registro de pedido	Registro
GO.MP.02-D1	Orden de pago	Registro

8. ANEXOS

	EVALUACIÓN DE PROVEEDORES				COD	
					VERSIÓN:	1
FECHA	DD	MM	AA	N°		
DATOS DEL CONSUMIDOR						
Razón social:						
Dirección:						
Telf.:						
Correo electrónico:						
Encargado:						
DATOS DEL PROVEEDOR						
Razón social:						
Dirección:						
Telf.:						
Correo electrónico:						
Encargado:						
DESCRPCIÓN DE COMPRA						
Cant.	Descripción	Precio unitario	Precio final			
Subtotal						
I.V.A						
Total						

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	Código: GO.MP.02
		Página: 9

CONDICIONES DE ENTREGA			
Lugar			
Fecha y hora			
CONDICIONES DE PAGO			
Pago contra entrega		Transferencia	
Efectivo		Anticipo	
RESPONSABLES			
Elaborado por :		Autorizado por:	



MACROPROCESO: GESTIÓN DE MATERIA PRIMA

PROCESO: INSPECCIÓN DE CALIDAD

SUBPROCESO: ANALISIS SENSORIALES

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre y cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Farinango Francisco (Estudiante CINDU)		
Revisado por:	MSc. Karla Negrete (Docente CINDU)		
Aprobado por:	Juan Carlos Romo (Gerente General)		

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	Código: GO.MP.03
		Página: 11

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición original	

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	Código: GO.MP.03
		Página: 12

CONTENIDO

1. PROPÓSITO	13
2. BASE LEGAL	13
3. RESPONSABILIDAD	13
4. DEFINICIONES	13
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	14
7. FLUJOGRAMA	16
8. DOCUMENTOS Y REGISTROS	17
9. ANEXOS	17

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	Código: GO.MP.03
		Página: 13

1. PROPÓSITO

Aseverar que los productos o servicios cumplan con los estándares y especificaciones establecidos por la entidad.

2. BASE LEGAL

- Norma ISO 9001: 2015 Sistema de Gestión de Calidad
- Agencia nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARSA)

3. RESPONSABILIDAD

- Gerente
- Jefe de producción
- Jefe de calidad

4. DEFINICIONES

- **Control sanitario:** Conjunto de medidas y prácticas destinadas a garantizar y proteger la salud pública, la seguridad alimentaria y la prevención de enfermedades.
- **Estándares:** Criterios, reglas o normas que se establecen como referencia para evaluar o medir la calidad, la cantidad, el rendimiento u otros aspectos relacionados con productos, servicios o procesos

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	Código: GO.MP.03
		Página: 14

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Actividad 1:Recepción de materia prima

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción de materia prima en la organización	Supervisor

Actividad 2:Verificación documental

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Verificar la orden de compra	Supervisor

Actividad 3:Inspección visual y física

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Identificación de daños, defectos visibles en el producto	Supervisor
2	Verificación de etiquetado y empaque	Supervisor

Actividad 4:Pruebas de laboratorio

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Preparación de muestras	Supervisor
2	Preparación de materiales y equipos	Supervisor
3	Análisis sensorial	Supervisor
4	Análisis de humedad	Supervisor
5	Análisis de impurezas y materiales extraños	Supervisor
6	Verificación de semillas tóxicas	Supervisor

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	Código: GO.MP.03
		Página: 15

Actividad 5: Recopilación y análisis de datos

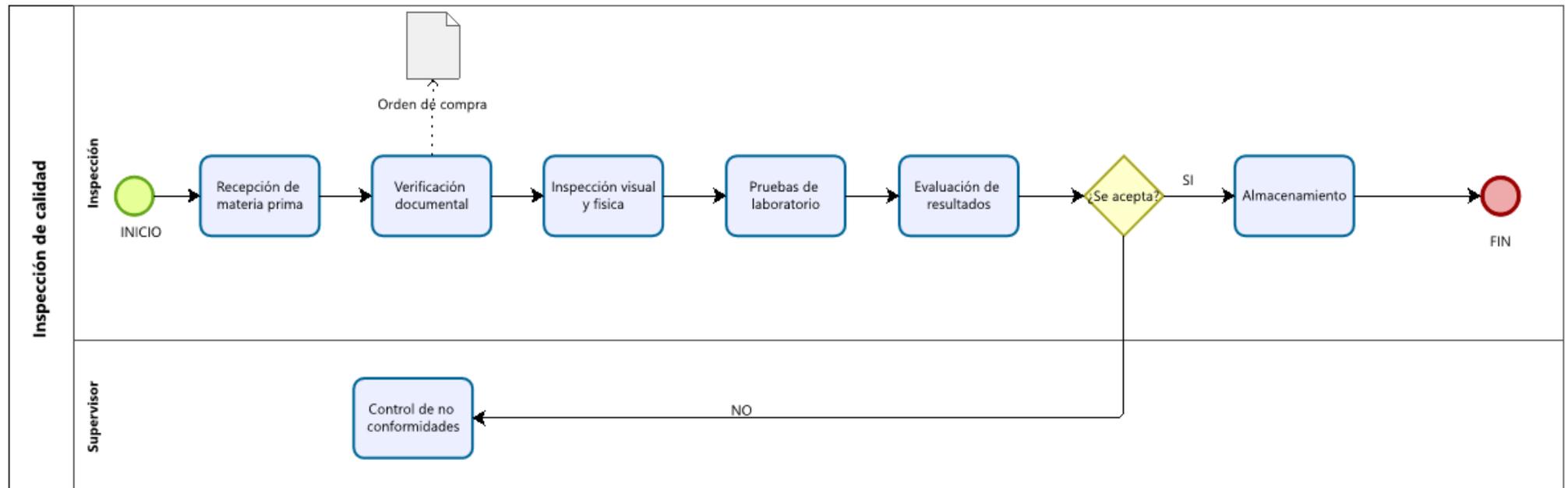
N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Analizar los datos utilizando métodos estadísticos para identificar patrones y diferencias significativas entre las muestras.	Supervisor

Actividad 6: Almacenamiento

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Almacenamiento de materia prima	Supervisor

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	Código: GO.MP.03
		Página: 16

6. FLUJOGRAMA



7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

CÓD.	NOMBRE	DOCUMENTO/REGISTRO
GO.MP.03-R1	Registro de control de calidad	Registro

8. ANEXOS

a) Formato de evaluación de análisis sensoriales

FORMATO DE EVALUACIÓN					
		Industrial Productos Moro			
Proveedor			Fecha de entrega:		
Inspector a cargo:			Fecha de inspección:		
Atributo	Muy bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto
Sabor dulce					
Acidez					
Granuloso					
Color					
Apariencia					
Densidad					
Material extraño					
Apariencia					



MACROPROCESO: GESTIÓN DE MATERIA PRIMA

PROCESO: INSPECCIÓN DE CALIDAD

SUBPROCESO: PARÁMETROS FÍSICOS-QUÍMICOS

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre y cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Farinango Francisco (Estudiante CINDU)		
Revisado por:	MSc. Karla Negrete (Docente CINDU)		
Aprobado por:	Juan Carlos Romo (Gerente General)		

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	Código: GO.MP.03
		Página: 19

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición original	

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	Código: GO.MP.03
		Página: 20

CONTENIDO

1. PROPÓSITO	21
2. BASE LEGAL	21
3. RESPONSABILIDAD	21
4. DEFINICIONES	21
5. DESCRIPCIÓN	22
6. FLUJOGRAMA	24
7. DOCUMENTOS	25
8. ANEXOS	25

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	Código: GO.MP.03
		Página: 21

1. PROPÓSITO

Aseverar que los productos o servicios cumplan con los estándares y especificaciones determinados por la entidad.

2. BASE LEGAL

- Norma ISO 9001: 2015 Sistema de Gestión de Calidad
- Agencia nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARSA)

3. RESPONSABILIDAD

- Gerente
- Jefe de producción
- Jefe de calidad

4. DEFINICIONES

- **Parámetros:** Dato o factor que se toma como necesario para analizar o valorar una situación.
- **Cromatografía:** Método de análisis químico para la separación de los componentes de una mezcla por distribución entre dos fases, una estacionaria y otra móvil.
- **Alcalinidad:** Un álcali es una sustancia química que se disuelve en agua, se combina con ácidos para formar sales y hace que los ácidos se tornen menos ácidos.
- **Espectroscopia:** Estudio de la cantidad de luz que absorbe, despiden o dispersa (refleja) un objeto. La espectroscopia descompone la luz y mide diferentes longitudes de onda de luz visible y no visible.
- **Acidez:** Cantidad de ácido en una sustancia

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	Código: GO.MP.03
		Página: 22

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Actividad 1: Recepción de materia prima

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción de materia prima en la organización	Supervisor

Actividad 2: Verificación documental

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Verificar la orden de compra	Supervisor

Actividad 3: Inspección visual y física

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Identificación de daños, defectos visibles en el producto	Supervisor
2	Verificación de etiquetado y empaque	Supervisor

Actividad 4: Pruebas de laboratorio

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Preparación de muestras	Supervisor
2	Preparación de materiales y equipos	Supervisor
3	Determinar la acidez y alcalinidad	Supervisor
4	Análisis de humedad	Supervisor
5	Determinar la densidad	Supervisor
6	Realizar análisis químicos específicos (cromatografía, espectroscopía) según las características de la materia prima.	Supervisor

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	Código: GO.MP.03
		Página: 23

Actividad 5: Recopilación y análisis de datos

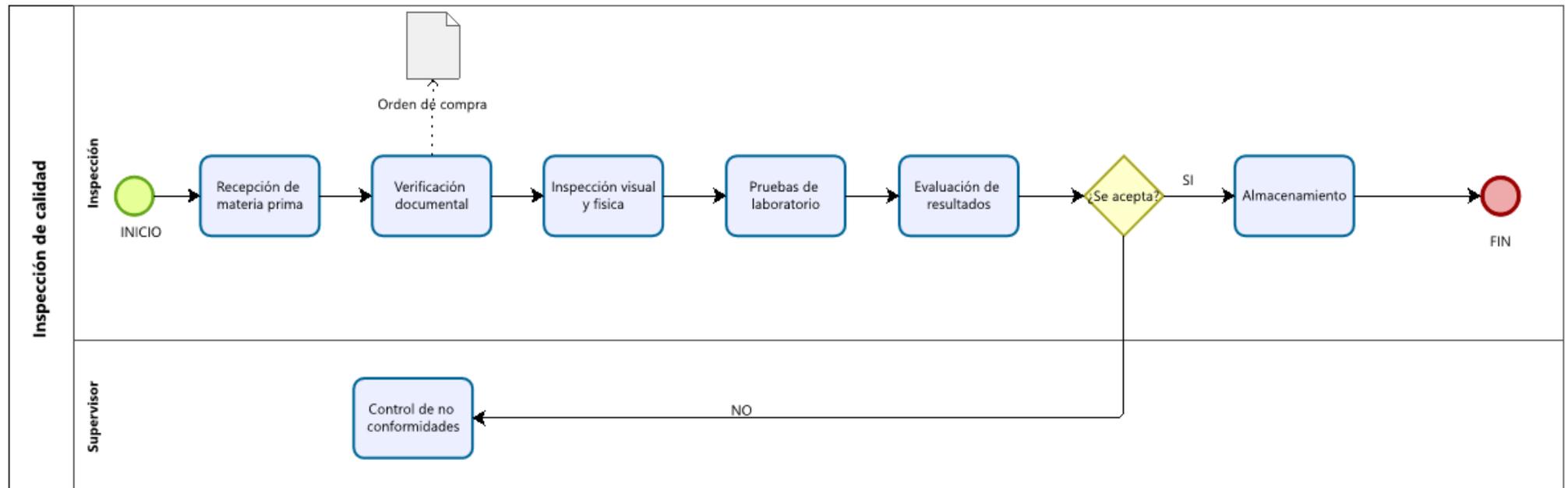
N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Analizar los datos utilizando métodos estadísticos para identificar patrones y diferencias significativas entre las muestras.	Supervisor

Actividad 6: Almacenamiento

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Almacenamiento de materia prima	Supervisor

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	Código: GO.MP.03
		Página: 24

6. FLUJOGRAMA



7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

CÓD.	NOMBRE	DOCUMENTO/REGISTRO
GO.MP.03-R1	Registro de control de calidad	Registro

8. ANEXOS

a) Formato de evaluación de parámetros físicos-químicos

FORMATO DE EVALUACIÓN			
		Industrial Productos Moro	
Proveedor		Fecha de entrega:	
Inspector a cargo:		Fecha de inspección:	
Atributo	Especificación	Resultado	Cumple/No cumple
pH			
Humedad (%)			
Densidad (g/L)			
Aflatoxinas(ppb)			



MACROPROCESO: GESTIÓN DE MATERIA PRIMA

PROCESO: INSPECCIÓN DE CALIDAD

SUBPROCESO: ANÁLISIS MICROBIOLÓGICOS

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre y cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Farinango Francisco (Estudiante CINDU)		
Revisado por:	MSc. Karla Negrete (Docente CINDU)		
Aprobado por:	Juan Carlos Romo (Gerente General)		

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	Código: GO.MP.03
		Página: 27

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición original	

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	Código: GO.MP.03
		Página: 28

CONTENIDO

1. PROPÓSITO	29
2. BASE LEGAL	29
3. RESPONSABILIDAD	29
4. DEFINICIONES	29
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	30
6. FLUJOGRAMA	32
7. DOCUMENTOS	33
8. ANEXOS	33

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	Código: GO.MP.03
		Página: 29

1. PROPÓSITO

Aseverar que los productos o servicios cumplan con los estándares y especificaciones determinados por la entidad.

2. BASE LEGAL

- Norma ISO 9001: 2015 Sistema de Gestión de Calidad
- Agencia nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARSA)

3. RESPONSABILIDAD

- Gerente
- Jefe de producción
- Jefe de calidad

4. DEFINICIONES

- **Microbiológicos:** ciencia que estudia los microorganismos, bacterias, hongos, protistas y parásitos y otros agentes como virus, viroides y priones.
- **Inoculación:** Introducir en un organismo una sustancia que contiene los gérmenes de una enfermedad
- **Incubación:** Tiempo que se necesita para que se desarrolle una infección después de que una persona se ve expuesta a un organismo que causa una enfermedad

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	Código: GO.MP.03
		Página: 30

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Actividad 1: Recepción de materia prima

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción de materia prima en la organización	Supervisor

Actividad 2: Verificación documental

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Verificar la orden de compra	Supervisor

Actividad 3: Inspección visual y física

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Identificación de daños, defectos visibles en el producto	Supervisor
2	Verificación de etiquetado y empaque	Supervisor

Actividad 4: Pruebas de laboratorio

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Preparación de muestras	Supervisor
2	Preparación de materiales y equipos	Supervisor
3	Inoculación	Supervisor
4	Incubación	Supervisor
5	Observación y cuantificación	Supervisor

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	Código: GO.MP.03
		Página: 31

Actividad 5: Recopilación y análisis de datos

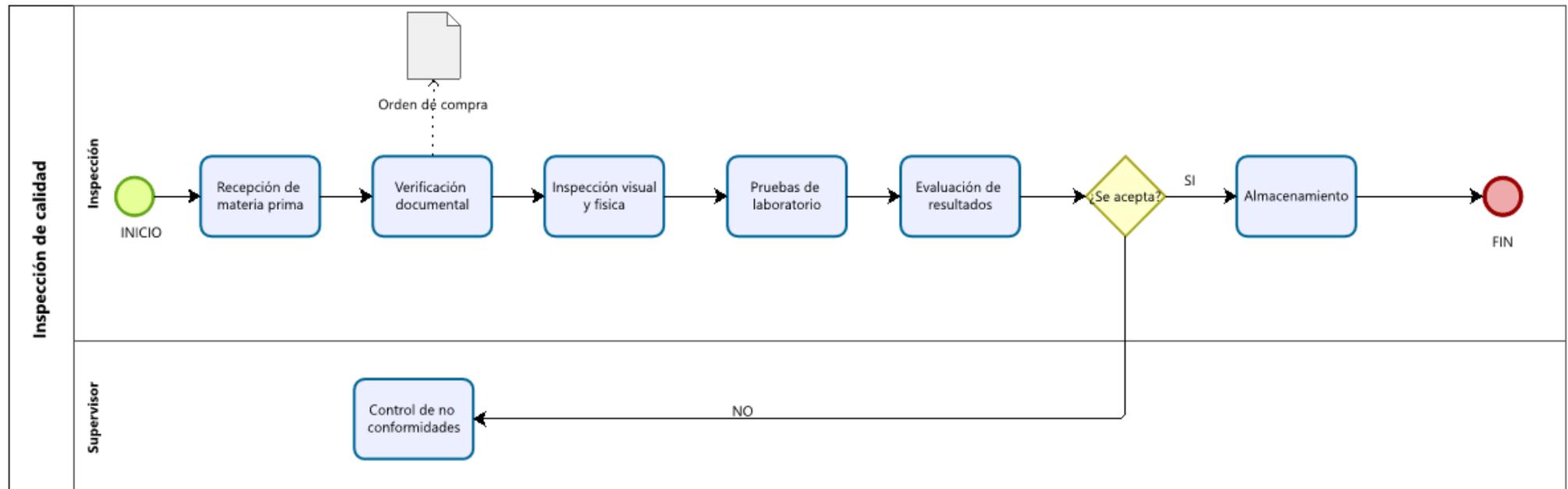
N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Analizar los datos utilizando métodos estadísticos para identificar patrones y diferencias significativas entre las muestras.	Supervisor
2	Acciones correctivas	Supervisor

Actividad 6: Almacenamiento

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Almacenamiento de materia prima	Supervisor

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	Código: GO.MP.03
		Página: 32

6. FLUJOGRAMA



7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

CÓD.	NOMBRE	DOCUMENTO/REGISTRO
GO.MP.03-R1	Registro de control de calidad	Registro

8. ANEXOS

a) Formato de evaluación de análisis microbiológicos

FORMATO DE EVALUACIÓN			
		Industrial Productos Moro	
Proveedor		Fecha de entrega:	
Inspector a cargo:		Fecha de inspección:	
Parámetro	Especificación	Resultado	Cumple/No cumple
Recuento total de aerobios mesófilos			
Coliformes totales			
Coliformes fecales			
E.coli			
Salmonella			



MACROPROCESO: GESTIÓN DE MATERIA PRIMA

PROCESO: ALMACENAMIENTO DE MATERIA PRIMA

SUBPROCESO: CONTROL DE MATERIA PRIMA

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre y cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Farinango Francisco (Estudiante CINDU)		
Revisado por:	MSc. Karla Negrete (Docente CINDU)		
Aprobado por:	Juan Carlos Romo (Gerente General)		

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	Código: GO.MP.03
		Página: 35

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición original	

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	Código: GO.MP.03
		Página: 36

CONTENIDO

1. PROPÓSITO	37
2. BASE LEGAL	37
3. RESPONSABILIDAD	37
4. DEFINICIONES	37
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	38
6. FLUJOGRAMA	40
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS	41
8. ANEXOS	41

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	Código: GO.MP.03
		Página: 37

1. PROPÓSITO

Aseverar que los productos o servicios cumplan con los estándares y especificaciones determinados por la entidad.

2. BASE LEGAL

- Norma ISO 9001: 2015 Sistema de Gestión de Calidad
- Agencia nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARSA)

3. RESPONSABILIDAD

- Gerente
- Jefe de producción
- Supervisor de producción
- Supervisor de calidad

4. DEFINICIONES

- **Absorción:** Acción y efecto de absorber, acción por la cual un líquido
- **FIFO:** Primero en entrar – Primero en salir
- **Paleta:** Son armazones rígidos sobre los que se coloca la mercancía distribuida de forma homogénea en altura y superficie que abarcará sobre el pallet
- **Lote:** Parte procedente de la división de algo que debe ser distribuido entre varias personas.
- **Caducidad:** Fecha límite para el uso o consumo de un producto alimenticio, farmacéutico o cosmético.

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	Código: GO.MP.03
		Página: 38

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Actividad 1: Condicionamiento de la bodega

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Almacenamiento en un ambiente fresco y seco	Operarios
2	Mantener la humedad relativa del almacén por debajo del 60% para prevenir la absorción de humedad	Operarios
3	Proteger de la exposición directa de la luz solar	Operarios

Actividad 2: Organizar

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Implementar sistema FIFO para materia prima prioritaria	Supervisor
2	Etiquetar con la fecha de recepción, número de lote y fecha de caducidad	Operarios
3	Ubicarla en paletas elevadas del suelo y separadas de otras materias primas para evitar contaminación cruzada	Operarios

Actividad 3: Control de plagas

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Realizar inspecciones semanales	Supervisor
2	Colocar trampas para insectos y roedores alrededor del almacén y en puntos estratégicos.	Supervisor

Actividad 4: Limpieza

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Limpiar el área de almacenamiento semanalmente	Supervisor
2	Limitar el acceso al almacén a personal autorizado para reducir el riesgo de contaminación.	Supervisor

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	Código: GO.MP.03
		Página: 39

3	Asegurar que el personal use guantes, mascarillas y gorros al manipular la harina para mantener la higiene.	Supervisor
---	---	------------

Actividad 5: Monitoreo y control

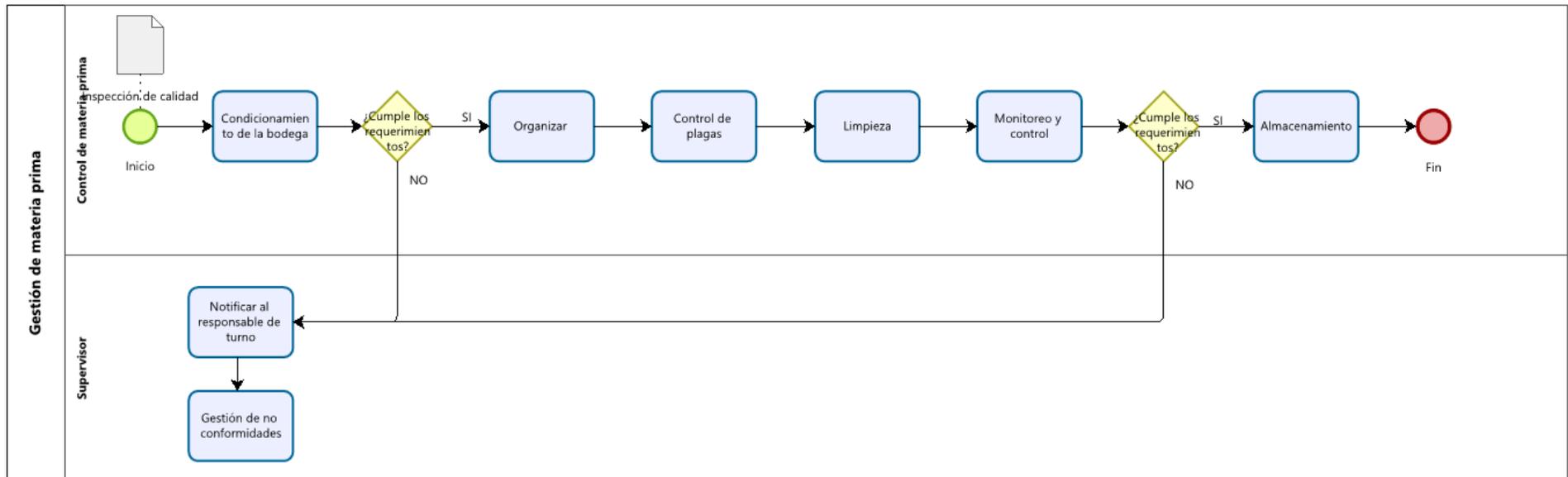
N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Monitorear y registrar diariamente la temperatura y la humedad del almacén.	Supervisor
2	Acciones correctivas	Supervisor

Actividad 6: Almacenamiento

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Almacenamiento de materia prima	Supervisor

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	Código: GO.MP.03
		Página: 40

6. FLUJOGRAMA



	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	Código: GO.MP.03
		Página: 41

7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

CÓD.	NOMBRE	DOCUMENTO/REGISTRO
GO.MP.03-R1	Registro de control de calidad	Registro

8. ANEXOS

b) Plan de monitoreo de almacenamiento

PLAN DE MONITOREO DE ALMACENAMIENTO					
		Industrial Productos Moro			
Fecha de almacenamiento:			Fecha de caducidad		
Inspector a cargo:			Fecha de inspección:		
Día	Temperatura (°C)	Humedad relativa (%)	Inspección de plagas	Limpieza	Obs.
Lunes					
Martes					
Miércoles					
Jueves					
Viernes					
Sábado					
Domingo					



MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

PROCESO: ÓRDENES DE PRODUCCIÓN

SUBPROCESO: SALSA DE AJÍ

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre y cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Farinango Francisco (Estudiante CINDU)		
Revisado por:	MSc. Karla Negrete (Docente CINDU)		
Aprobado por:	Juan Carlos Romo (Gerente General)		

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	Código: GO.EL.S.01
		Página: 43

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición original	

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	Código: GO.EL.S.01
		Página: 44

CONTENIDO

1. PROPÓSITO	45
2. BASE LEGAL	45
3. RESPONSABILIDAD	45
4. DEFINICIONES	45
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	46
6. FLUJOGRAMA	48
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS	49
8. ANEXOS	49

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	Código: GO.EL.S.01
		Página: 45

1. PROPÓSITO

Elaboración de la salsa de ají, con el fin de conseguir un producto de alta calidad, mediante el cumplimiento de normativas de seguridad alimentaria que permitan garantizar la satisfacción del cliente.

2. BASE LEGAL

- Normativa Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2839
- Agencia nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARSA)

3. RESPONSABILIDAD

- Gerente
- Jefe de producción
- Supervisor de producción
- Supervisor de calidad
- Operarios

4. DEFINICIONES

- **Salsa:** es una mezcla líquida o semilíquida de ingredientes que se utiliza para acompañar o realzar el sabor de los alimentos
- **Despulpado:** extracción de la pulpa de la fruta, separándola de la cáscara, las semillas u otras partes no deseadas

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	Código: GO.EL.S.01
		Página: 46

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Actividad 1:Recepción de materia prima

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Receptar materia prima para la elaboración de la salsa de ají	Operarios

Actividad 2:Inspección de calidad

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Verificar que cumpla con los requerimientos de calidad determinados por la organización	Supervisor
2	Pesado de la materia prima	Operarios

Actividad 3:Limpieza

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Lavado de la cebolla, ají, maracuyá, tomate de árbol	Operarios
2	Pelado de la cebolla, ají, maracuyá, tomate de árbol	Operarios
3	Desinfectado de la cebolla, ají, maracuyá, tomate de árbol	Operarios

Actividad 4:Cocinado

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Cocinar por separado la cebolla, ají, maracuyá, tomate de árbol	Operarios

Actividad 5:Despulpado

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Despulpado del ají, maracuyá, cebolla y tomate de árbol	Operarios

Actividad 6:Mezcla

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	Código: GO.EL.S.01
		Página: 47

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Mezcla de pulpas, sorbato, CMC, colorante, agua, ácido cítrico.	Operarios

Actividad 8: Inspección de calidad

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Comprobar que el producto desempeñe con los requisitos de calidad	Operarios

Actividad 7: Envasado y sellado

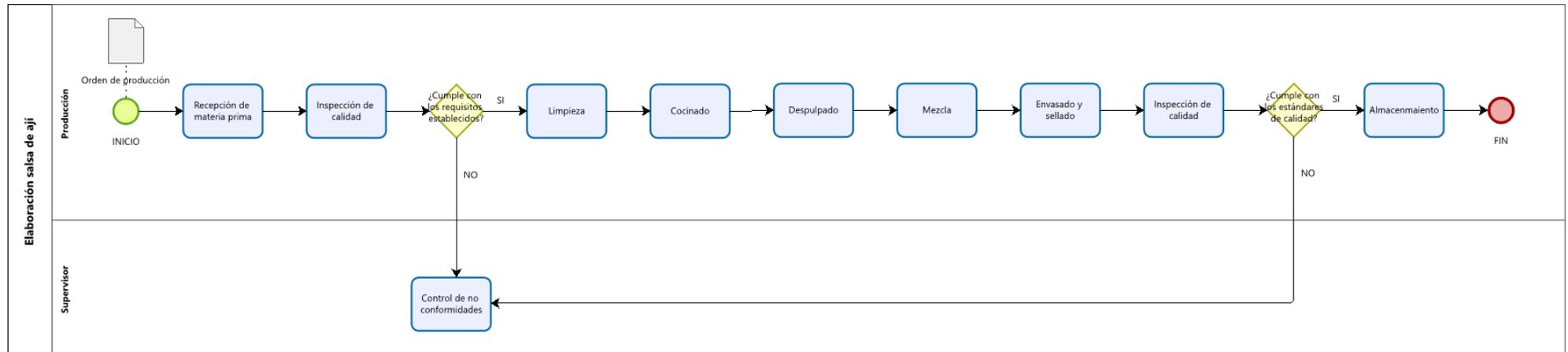
N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Envasado y sellado según su orden de producción	Operarios

Actividad 9: Almacenamiento

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Almacenamiento del producto terminado	Operarios

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	Código: GO.EL.S.01
		Página: 48

6. FLUJOGRAMA



	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	Código: GO.EL.S.01
		Página: 49

7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

CÓD.	NOMBRE	DOCUMENTO/REGISTRO
GO.EL.01-R1	Registro de elaboración de salsa de ají	Registro

8. ANEXOS

a) Orden de producción

ORDEN DE PRODUCCIÓN							
		Industrial Productos Moro					
Cliente:				Fecha			
Dirección:				Forma de pago			
Ciudad:				Vencimiento			
Código	# Prod.	Descripción	Med.	Cantidad	P.venta	Descuento	Total

b) Formato registro elaboración de salsa de ají

FORMATO REGISTRO ELABORACIÓN	
	Industrial Productos Moro
Nombre del producto:	
Código del producto:	
Fecha de elaboración:	
Número de Lote	
Responsable	
RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA	

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	Código: GO.EL.S.01
		Página: 50

Ingredientes	Cantidad recibida	Lote	Fecha de caducidad	Aprobado por	Fecha
PREPARACIÓN					
Procedimiento		Cantidad Necesaria		Peso real	Aprobado por
CONTROL DE CALIDAD					
Parámetro		Especificación	Resultado		Aprobado por
EMPAQUE					
Tipo	Cantidad empacada		Número de paquete		Aprobado por
ETIQUETADO					
INFORMACIÓN DE LA ETIQUETA			SI/NO		OBS.
Nombre del producto					
Código del producto					
Fecha de elaboración					
Número de Lote					
Ingredientes					
Instrucciones de almacenamiento					
Fecha de caducidad					
ALMACENAMIENTO DE PRODUCTO FINAL					
Condiciones de almacenamiento		Duración máxima		Ubicación	Aprobado por



MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

PROCESO: ÓRDENES DE PRODUCCIÓN

SUBPROCESO:SAZONADOR

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre y cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Farinango Francisco (Estudiante CINDU)		
Revisado por:	MSc. Karla Negrete (Docente CINDU)		
Aprobado por:	Juan Carlos Romo (Gerente General)		

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.SA.02
		Página: 52

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición original	

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.SA.02
		Página: 53

CONTENIDO

1. PROPÓSITO	54
2. BASE LEGAL	54
3. RESPONSABILIDAD	54
4. DEFINICIONES	54
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	55
6. FLUJOGRAMA	57
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS	58
8. ANEXOS	58

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.SA.02
		Página: 54

1. PROPÓSITO

Elaboración de sazónador, con el fin de conseguir un producto de alta calidad, mediante el cumplimiento de normativas de seguridad alimentaria que permitan garantizar la satisfacción del cliente.

2. BASE LEGAL

- Normativa Técnica Ecuatoriana RTE INEN 082 (1R)
- Agencia nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARSA)

3. RESPONSABILIDAD

- Gerente
- Jefe de producción
- Supervisor de producción
- Supervisor de calidad
- Operarios

4. DEFINICIONES

- **Triturado:** reducir un material sólido en fragmentos más pequeños o en partículas más finas.
- **Sazónador:** sustancia, mezcla o condimento que se añade a los alimentos para mejorar su sabor y realzar su gusto.

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.SA.02
		Página: 55

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Actividad 1: Recepción de materia prima

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Receptar la orden de producción	Operarios
2	Pesar la materia prima	Operarios
3	Verificar que cumplan con las especificaciones requeridas	Operarios

Actividad 2: Limpieza

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Lavado de ajo y cebollas	Operarios
2	Pelado de ajo y cebollas	Operarios
3	Desinfectado de ajo y cebollas	Operarios

Actividad 3: Cocinado

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Cocinado del ajo	Operarios

Actividad 4: Despulpado

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Despulpado del ajo	Operarios

Actividad 5: Mezcla

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Mezcla de sal, goma xantan, turmeric, benzoato, ajinomoto, mostaza, ácido cítrico, comino molido y azúcar	Operarios

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.SA.02
		Página: 56

Actividad 6: Licuado

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Licuado de la pulpa de ajo, cebolla	Operarios
2	Agregar agua al momento de licuar	Operarios

Actividad 7: Mezcla 2

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Añadir la mezcla y el licuado de forma homogénea	Operarios

Actividad 8: Cocinado 2

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Hervir la mezcla	Operarios

Actividad 9: Control de calidad

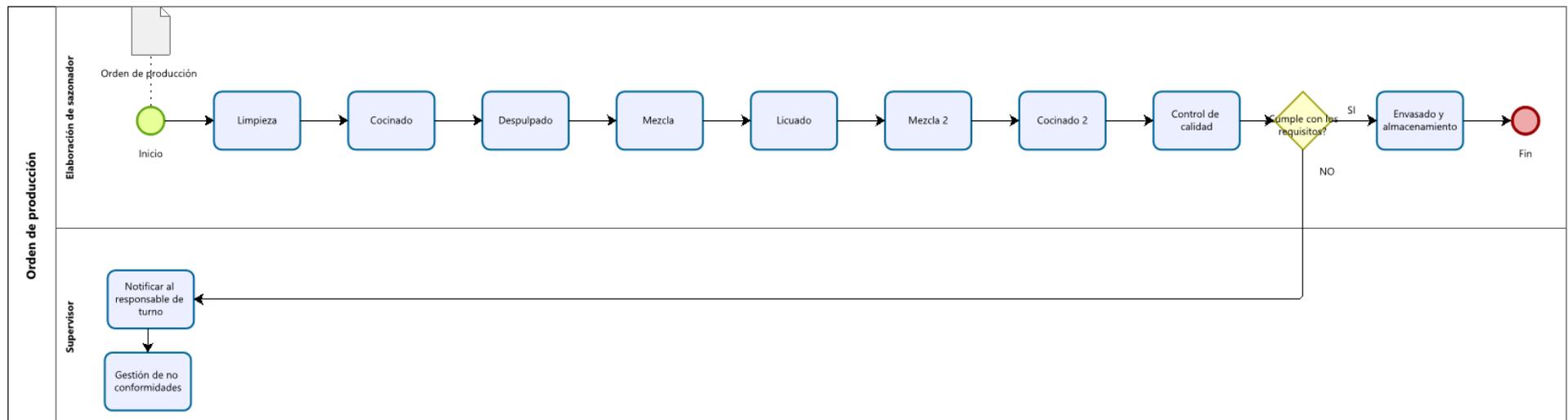
N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Verificar la estabilidad	Supervisor de calidad
2	Añadir ácido cítrico	Supervisor de calidad

Actividad 10: Envasado y almacenamiento

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Envasado y sellado	Operarios
2	Empacado en cajas de cartón	Operarios
3	Almacenamiento en bodega	Operarios

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.SA.02
		Página: 57

6. FLUJOGRAMA



	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.SA.02
		Página: 58

7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

CÓD.	NOMBRE	DOCUMENTO/REGISTRO
GO.EL.02-R1	Registro de elaboración de sazónador	Registro

8. ANEXOS

a) Orden de producción

ORDEN DE PRODUCCIÓN							
		Industrial Productos Moro					
Cliente:				Fecha			
Dirección:				Forma de pago			
Ciudad:				Vencimiento			
Código	# Prod.	Descripción	Med.	Cantidad	P.venta	Descuento	Total

b) Formato registro elaboración de sazónador

FORMATO REGISTRO ELABORACIÓN	
	Industrial Productos Moro
Nombre del producto:	
Código del producto:	
Fecha de elaboración:	
Número de Lote	
Responsable	

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.SA.02
		Página: 59

RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA					
Ingredientes	Cantidad recibida	Lote	Fecha de caducidad	Aprobado por	Fecha
PREPARACIÓN					
Procedimiento		Cantidad Necesaria		Peso real	Aprobado por
CONTROL DE CALIDAD					
Parámetro		Especificación	Resultado		Aprobado por
EMPAQUE					
Tipo	Cantidad empacada		Número de paquete		Aprobado por
ETIQUETADO					
INFORMACIÓN DE LA ETIQUETA			SI/NO	OBS.	
Nombre del producto					
Código del producto					
Fecha de elaboración					
Número de Lote					
Ingredientes					
Instrucciones de almacenamiento					
Fecha de caducidad					
ALMACENAMIENTO DE PRODUCTO FINAL					
Condiciones de almacenamiento		Duración máxima		Ubicación	Aprobado por



MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

PROCESO: ÓRDENES DE PRODUCCIÓN

SUBPROCESO: CALDO DE GALLINA

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre y cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Farinango Francisco (Estudiante CINDU)		
Revisado por:	MSc. Karla Negrete (Docente CINDU)		
Aprobado por:	Juan Carlos Romo (Gerente General)		

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.CG.03
		Página: 61

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición original	

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.CG.03
		Página: 62

CONTENIDO

1. PROPÓSITO	63
2. BASE LEGAL	63
3. RESPONSABILIDAD	63
4. DEFINICIONES	63
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	64
6. FLUJOGRAMA	65
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS	66
8. ANEXOS	66

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.CG.03
		Página: 63

1. PROPÓSITO

Elaboración de caldo de gallina, con el fin de conseguir un producto de alta calidad, mediante el cumplimiento de normativas de seguridad alimentaria que permitan garantizar la satisfacción del cliente.

2. BASE LEGAL

- Normativa Técnica Ecuatoriana RTE INEN 063
- Agencia nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARSA)

3. RESPONSABILIDAD

- Gerente
- Jefe de producción
- Supervisor de producción
- Supervisor de calidad
- Operarios

4. DEFINICIONES

- **Concentrado:** se refiere a productos que contienen una alta proporción de sabor, como concentrados de jugos de frutas, caldos concentrados, o extractos concentrados utilizados para sazonar o potenciar el sabor de alimentos

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.CG.03
		Página: 64

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Actividad 1: Recepción de materia prima

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Receptar orden de producción	Operarios
2	Pesado de materia prima	Operarios
3	Verificar que cumpla con las especificaciones requeridas	Operarios

Actividad 2: Limpieza

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Lavado del cilantro	Operarios

Actividad 3: Mezcla

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Mezcla de sal, sémola de maíz, cúrcuma, glutamato de sodio, sabor a pollo y a mostaza	Operarios

Actividad 4: Control de calidad

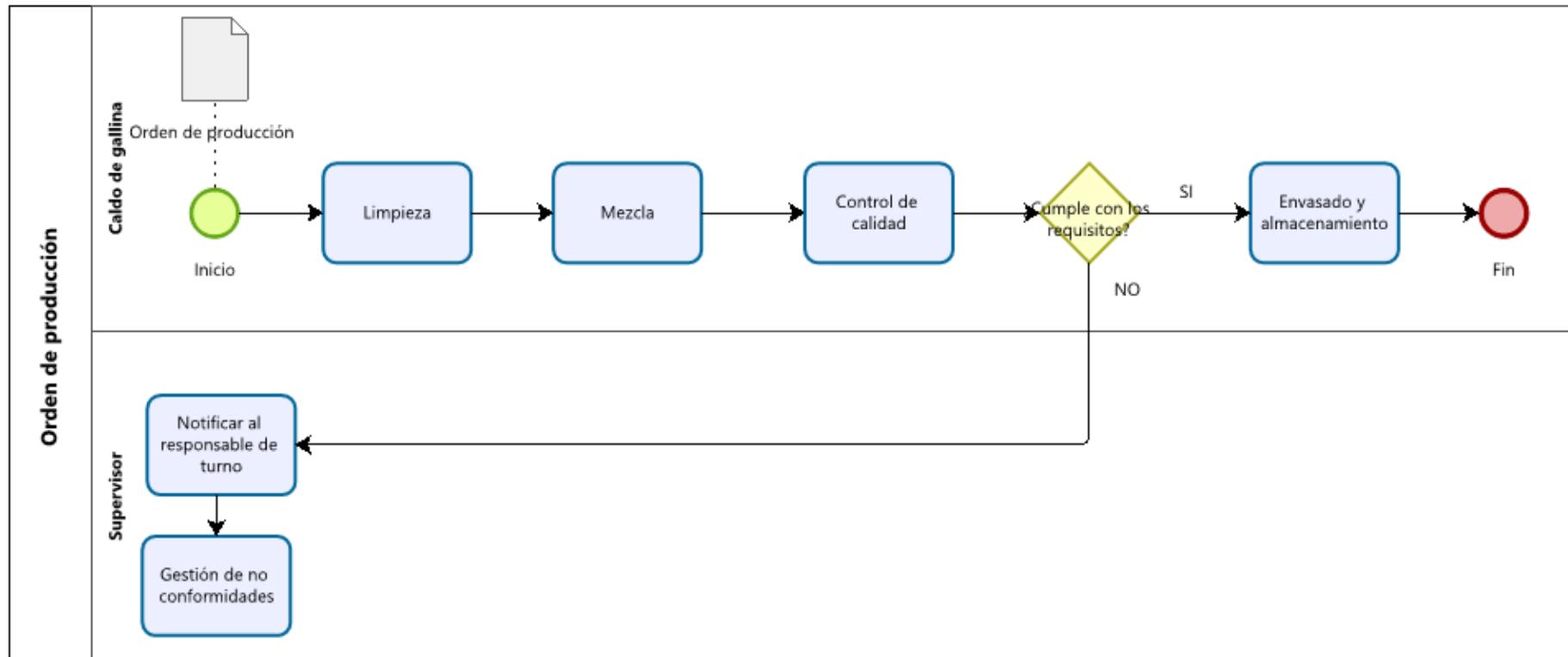
N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Verificar la estabilidad	Supervisor de calidad
2	Gestión de no conformidades de ser necesario	Supervisor de calidad

Actividad 5: Envasado y almacenamiento

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Envasado y sellado	Operarios
2	Empacado en cajas de cartón	Operarios
3	Almacenamiento en bodega	Operarios

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.CG.03
		Página: 65

6. FLUJOGRAMA



	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.CG.03
		Página: 66

7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

CÓD.	NOMBRE	DOCUMENTO/REGISTRO
GO.EL.03-R1	Registro de elaboración de caldo de gallina	Registro

8. ANEXOS

a) Orden de producción

ORDEN DE PRODUCCIÓN							
		Industrial Productos Moro					
Cliente:				Fecha			
Dirección:				Forma de pago			
Ciudad:				Vencimiento			
Código	# Prod.	Descripción	Med.	Cantidad	P.venta	Descuento	Total

b) Formato registro elaboración de caldo de gallina

FORMATO REGISTRO ELABORACIÓN	
	Industrial Productos Moro
Nombre del producto:	
Código del producto:	
Fecha de elaboración:	
Número de Lote	
Responsable	

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.CG.03
		Página: 67

RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA					
Ingredientes	Cantidad recibida	Lote	Fecha de caducidad	Aprobado por	Fecha
PREPARACIÓN					
Procedimiento	Cantidad Necesaria		Peso real	Aprobado por	
CONTROL DE CALIDAD					
Parámetro	Especificación	Resultado		Aprobado por	
EMPAQUE					
Tipo	Cantidad empacada	Número de paquete		Aprobado por	
ETIQUETADO					
INFORMACIÓN DE LA ETIQUETA			SI/NO	OBS.	
Nombre del producto					
Código del producto					
Fecha de elaboración					
Número de Lote					
Ingredientes					
Instrucciones de almacenamiento					
Fecha de caducidad					
ALMACENAMIENTO DE PRODUCTO FINAL					
Condiciones de almacenamiento	de	Duración máxima		Ubicación	Aprobado por



MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

PROCESO: ÓRDENES DE PRODUCCIÓN

SUBPROCESO: GRANOLA

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre y cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Farinango Francisco (Estudiante CINDU)		
Revisado por:	MSc. Karla Negrete (Docente CINDU)		
Aprobado por:	Juan Carlos Romo (Gerente General)		

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.G.05
		Página: 69

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición original	

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.G.05
		Página: 70

CONTENIDO

1. PROPÓSITO	71
2. BASE LEGAL	71
3. RESPONSABILIDAD	71
4. DEFINICIONES	71
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	72
6. FLUJOGRAMA	74
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS	75
8. ANEXOS	75

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.G.05
		Página: 71

1. PROPÓSITO

Elaboración de granola, con el fin de conseguir un producto de alta calidad, mediante el cumplimiento de normativas de seguridad alimentaria que permitan garantizar la satisfacción del cliente.

2. BASE LEGAL

- Normativa Técnica Ecuatoriana RTE INEN 2595:2011
- Agencia nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARSA)

3. RESPONSABILIDAD

- Gerente
- Jefe de producción
- Supervisor de producción
- Supervisor de calidad
- Operarios

4. DEFINICIONES

- **Saborizantes:** sustancias utilizadas para conferir o mejorar el sabor de los alimentos y bebidas
- **Amaranto:** planta cultivada tanto por sus hojas comestibles como por sus semillas.

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.G.05
		Página: 72

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Actividad 1: Recepción de materia prima

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Receptar orden de producción	Operarios
2	Pesado de materia prima (Avena, nuez, almendras, ajonjolí, chí, amaranto)	Operarios
3	Verificar que cumpla con las especificaciones requeridas	Operarios
4	Pesado de panela líquida, aceite y agua	Operarios

Actividad 2: Cocinado

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Cocinado hasta que formar una sola solución de la panela líquida aceite y agua	Operarios

Actividad 3: Mezcla

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Introducir en la mezcladora de forma homogénea	Operarios
2	Mezclar homogéneamente	Operarios

Actividad 4: Laminado

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Poner la mezcla en bandejas de manera uniforme	Operarios

Actividad 5: Horneado

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Introducir al horno por 30 minutos	Operarios

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.G.05
		Página: 73

Actividad 6: Triturado

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Triturar la lamina caramelizada	Operarios

Actividad 6: Horneado 2

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Ingresar al horno por 10-15 minutos	Operarios

Actividad 6: Enfriado

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Esperar de 20-30 minutos para triturar	Operarios

Actividad 6: Mezclado 2

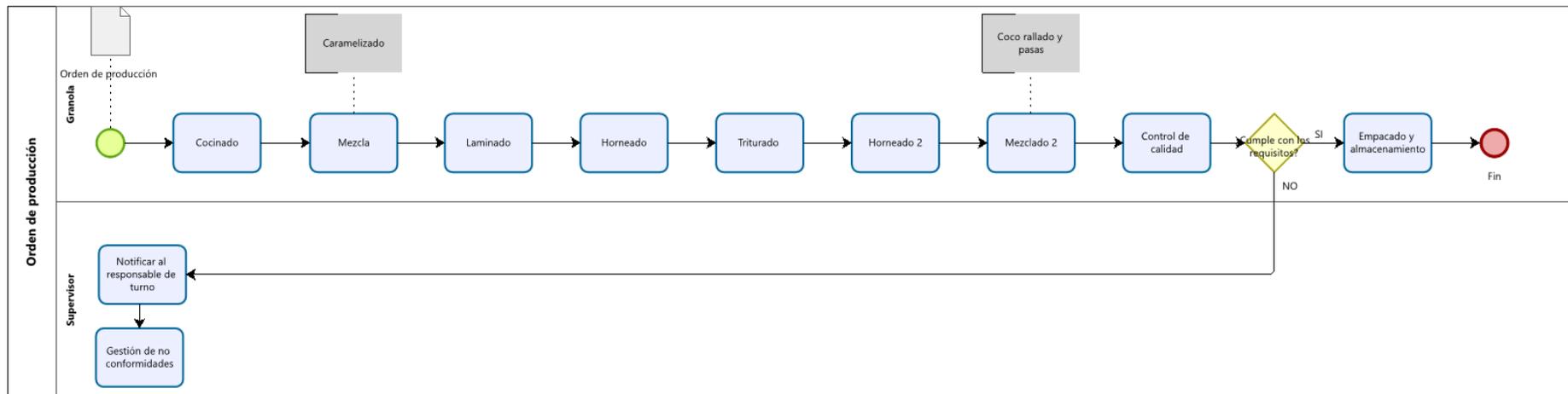
N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Mezclar coco rallado y pasas	Operarios

Actividad 6: Empacado y almacenamiento

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Pesado y empacado	Operarios
2	Almacenamiento en bodega	Operarios

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.G.05
		Página: 74

6. FLUJOGRAMA



7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

CÓD.	NOMBRE	DOCUMENTO/REGISTRO
GO.EL.04-R1	Registro de elaboración de granola	Registro

8. ANEXOS

a) Orden de producción

ORDEN DE PRODUCCIÓN							
		Industrial Productos Moro					
Cliente:				Fecha			
Dirección:				Forma de pago			
Ciudad:				Vencimiento			
Código	# Prod.	Descripción	Med.	Cantidad	P.venta	Descuento	Total

b) Formato registro elaboración de granola

FORMATO REGISTRO ELABORACIÓN					
		Industrial Productos Moro			
Nombre del producto:					
Código del producto:					
Fecha de elaboración:					
Número de Lote					
Responsable					
RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA					
Ingredientes	Cantidad recibida	Lote	Fecha de caducidad	Aprobado por	Fecha

PREPARACIÓN					
Procedimiento		Cantidad Necesaria		Peso real	Aprobado por
CONTROL DE CALIDAD					
Parámetro		Especificación	Resultado		Aprobado por
EMPAQUE					
Tipo	Cantidad empacada		Número de paquete		Aprobado por
ETIQUETADO					
INFORMACIÓN DE LA ETIQUETA			SI/NO		OBS.
Nombre del producto					
Código del producto					
Fecha de elaboración					
Número de Lote					
Ingredientes					
Instrucciones de almacenamiento					
Fecha de caducidad					
ALMACENAMIENTO DE PRODUCTO FINAL					
Condiciones de almacenamiento		Duración máxima		Ubicación	Aprobado por



MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

PROCESO: ÓRDENES DE PRODUCCIÓN

SUBPROCESO: TALLARÍN PRECOCIDO

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre y cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Farinango Francisco (Estudiante CINDU)		
Revisado por:	MSc. Karla Negrete (Docente CINDU)		
Aprobado por:	Juan Carlos Romo (Gerente General)		

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.TP.04
		Página: 78

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición original	

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.TP.04
		Página: 79

CONTENIDO

1. PROPÓSITO	80
2. BASE LEGAL	80
3. RESPONSABILIDAD	80
4. DEFINICIONES	80
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	81
6. FLUJOGRAMA	83
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS	84
8. ANEXOS	84

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.TP.04
		Página: 80

1. PROPÓSITO

Elaboración de tallarín precocido, con el fin de conseguir un producto de alta calidad, mediante el cumplimiento de normativas de seguridad alimentaria que permitan garantizar la satisfacción del cliente.

2. BASE LEGAL

- Normativa Técnica Ecuatoriana RTE INEN 1375:2000
- Agencia nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARSA)

3. RESPONSABILIDAD

- Gerente
- Jefe de producción
- Supervisor de producción
- Supervisor de calidad
- Operarios

4. DEFINICIONES

- **CMC:** un polímero derivado de la celulosa que se utiliza comúnmente como espesante y estabilizante en alimentos, productos farmacéuticos y otros productos de consumo.

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.TP.04
		Página: 81

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Actividad 1: Recepción de materia prima

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Receptar orden de producción	Operarios
2	Pesado de materia prima (Goma xantan, huevos, sal, agua, harina)	Operarios
3	Verificar que cumpla con las especificaciones requeridas	Operarios

Actividad 2: Mezclado

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Mezclar de manera uniforme	Operarios

Actividad 3: Laminado

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Pasar por la laminadora para que tome la forma de tallarines	Operarios

Actividad 5: Picado

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Realizar cortes en hebras	Operarios
2	Poner en bandejas	

Actividad 6: Horneado

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Ingresar al autoclave a una temperatura de 100°C por 15 minutos	Operarios

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.TP.04
		Página: 82

Actividad 7: Enfriado

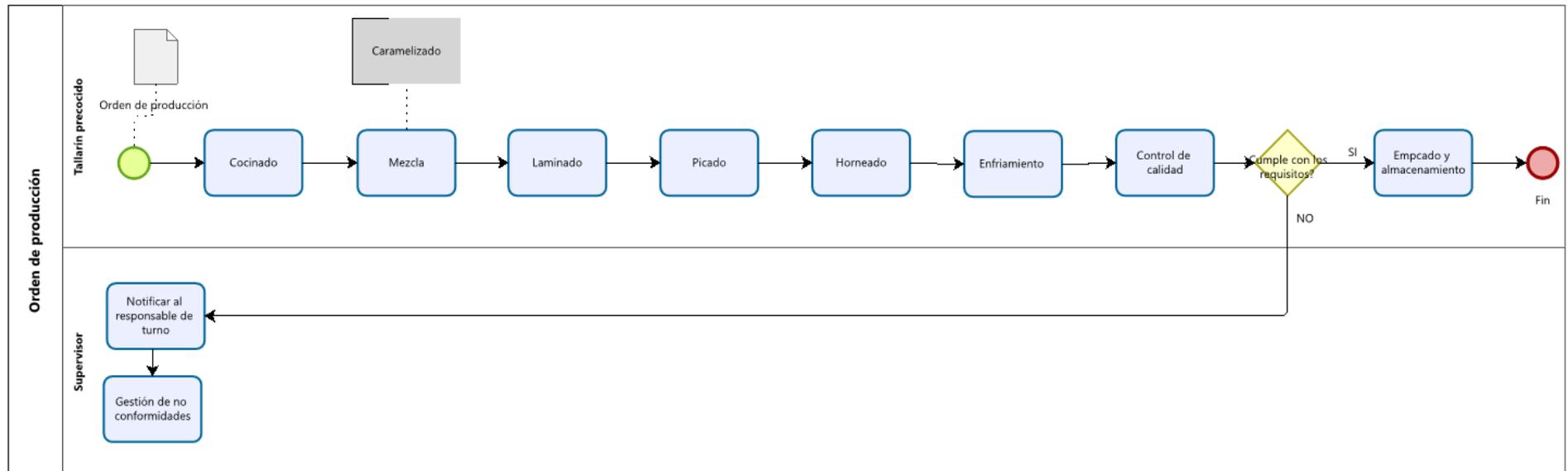
N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Sacar del autoclave y poner en la mesa	Operarios
2	Esperar 30 minutos hasta que enfríe	Operarios

Actividad 8: Empacado y almacenamiento

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Pesado y empacado	Operarios
2	Almacenamiento en bodega	Operarios

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.TP.04
		Página: 83

6. FLUJOGRAMA



	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.TP.04
		Página: 84

7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

CÓD.	NOMBRE	DOCUMENTO/REGISTRO
GO.EL.05-R1	Registro de elaboración de tallarín precocido	Registro

8. ANEXOS

a) Orden de producción

ORDEN DE PRODUCCIÓN							
		Industrial Productos Moro					
Cliente:				Fecha			
Dirección:				Forma de pago			
Ciudad:				Vencimiento			
Código	# Prod.	Descripción	Med.	Cantidad	P.venta	Descuento	Total

b) Formato registro elaboración de tallarín precocido

FORMATO REGISTRO ELABORACIÓN	
	Industrial Productos Moro
Nombre del producto:	
Código del producto:	
Fecha de elaboración:	
Número de Lote	
Responsable	

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.TP.04
		Página: 85

RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA					
Ingredientes	Cantidad recibida	Lote	Fecha de caducidad	Aprobado por	Fecha
PREPARACIÓN					
Procedimiento		Cantidad Necesaria		Peso real	Aprobado por
CONTROL DE CALIDAD					
Parámetro		Especificación	Resultado		Aprobado por
EMPAQUE					
Tipo	Cantidad empacada		Número de paquete		Aprobado por
ETIQUETADO					
INFORMACIÓN DE LA ETIQUETA			SI/NO	OBS.	
Nombre del producto					
Código del producto					
Fecha de elaboración					
Número de Lote					
Ingredientes					
Instrucciones de almacenamiento					
Fecha de caducidad					
ALMACENAMIENTO DE PRODUCTO FINAL					
Condiciones de almacenamiento		Duración máxima		Ubicación	Aprobado por



MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

PROCESO: ÓRDENES DE PRODUCCIÓN

SUBPROCESO: EMPAQUE DE GRANOS

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre y cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Farinango Francisco (Estudiante CINDU)		
Revisado por:	MSc. Karla Negrete (Docente CINDU)		
Aprobado por:	Juan Carlos Romo (Gerente General)		

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.EG.06
		Página: 87

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición original	

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.EG.06
		Página: 88

CONTENIDO

1. PROPÓSITO	89
2. BASE LEGAL	89
3. RESPONSABILIDAD	89
4. DEFINICIONES	89
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	90
6. FLUJOGRAMA	92
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS	93
8. ANEXOS	93

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.EG.06
		Página: 89

1. PROPÓSITO

Empaque de granos, con el fin de conseguir un producto de alta calidad, mediante el cumplimiento de normativas de seguridad alimentaria que permitan garantizar la satisfacción del cliente.

2. BASE LEGAL

- Normativa Técnica Ecuatoriana RTE INEN 1334-2:2011
- Agencia nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARSA)
- ARCSA-DE-067-2015-GGG

3. RESPONSABILIDAD

- Gerente
- Jefe de producción
- Supervisor de producción
- Supervisor de calidad
- Operarios

4. DEFINICIONES

- **Curado:** preservación de alimentos mediante la aplicación de sal, azúcar, vinagre u otros métodos para evitar la descomposición y mejorar el sabor.
- **Granos:** se refiere a las semillas de plantas, especialmente de cereales como trigo, arroz, maíz, cebada, avena, entre otros.

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.EG.06
		Página: 90

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Actividad 1: Recepción de materia prima

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Receptar orden de producción	Operarios
2	Pesado de materia prima (Granos)	Operarios
3	Verificar que cumpla con las especificaciones requeridas	Operarios

Actividad 2: Limpiado

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Limpiado de materiales extraños	Operarios

Actividad 3: Curado

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Curado mediante el uso de fosforo de aluminio	Operarios
2	Esperar 24 horas hasta que este curado	Operarios

Actividad 4: Seleccionado

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Seleccionado de granos según su tamaño, color, deformaciones	Operarios
2	Poner en bandejas	Operarios

Actividad 5: Pesado

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Pesado según el empaque	Operarios

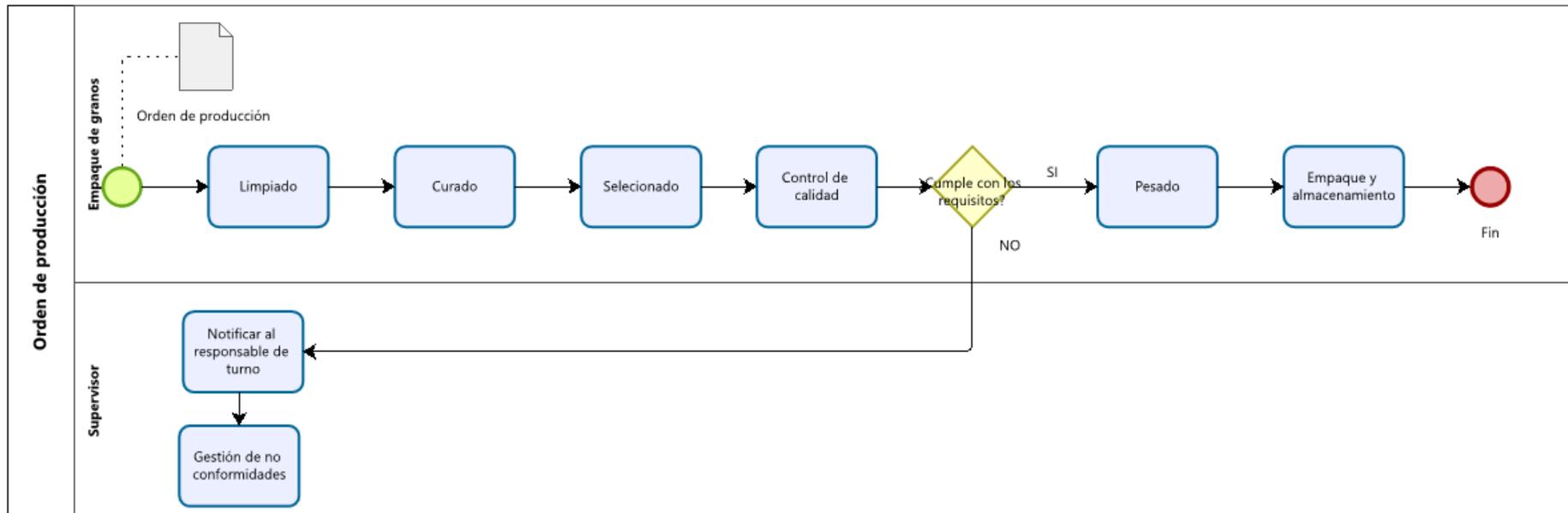
	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.EG.06
		Página: 91

Actividad 6: Empacado y almacenamiento

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Empacado según el empaque	Operarios
2	Almacenamiento en bodega	Operarios

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.EG.06
		Página: 92

6. FLUJOGRAMA



	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.EG.06
		Página: 93

7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

CÓD.	NOMBRE	DOCUMENTO/REGISTRO
GO.EL.06-R1	Registro de elaboración de empaque de granos	Registro

8. ANEXOS

a) Orden de producción

ORDEN DE PRODUCCIÓN							
		Industrial Productos Moro					
Cliente:				Fecha			
Dirección:				Forma de pago			
Ciudad:				Vencimiento			
Código	# Prod.	Descripción	Med.	Cantidad	P.venta	Descuento	Total

b) Formato registro de empaque de granos

FORMATO REGISTRO ELABORACIÓN	
	Industrial Productos Moro
Nombre del producto:	
Código del producto:	
Fecha de elaboración:	
Número de Lote	
Responsable	

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.EG.06
		Página: 94

RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA					
Ingredientes	Cantidad recibida	Lote	Fecha de caducidad	Aprobado por	Fecha
PREPARACIÓN					
Procedimiento	Cantidad Necesaria		Peso real	Aprobado por	
CONTROL DE CALIDAD					
Parámetro	Especificación	Resultado		Aprobado por	
EMPAQUE					
Tipo	Cantidad empacada	Número de paquete		Aprobado por	
ETIQUETADO					
INFORMACIÓN DE LA ETIQUETA			SI/NO	OBS.	
Nombre del producto					
Código del producto					
Fecha de elaboración					
Número de Lote					
Ingredientes					
Instrucciones de almacenamiento					
Fecha de caducidad					
ALMACENAMIENTO DE PRODUCTO FINAL					
Condiciones de almacenamiento	de Duración máxima		Ubicación	Aprobado por	



MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

PROCESO: ÓRDENES DE PRODUCCIÓN

SUBPROCESO: AJO EN POLVO

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre y cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Farinango Francisco (Estudiante CINDU)		
Revisado por:	MSc. Karla Negrete (Docente CINDU)		
Aprobado por:	Juan Carlos Romo (Gerente General)		

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.AP.07
		Página: 96

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición original	

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.AP.07
		Página: 97

CONTENIDO

1. PROPÓSITO	98
2. BASE LEGAL	98
3. RESPONSABILIDAD	98
4. DEFINICIONES	98
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	99
6. FLUJOGRAMA	101
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS	102
8. ANEXOS	102

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.AP.07
		Página: 98

1. PROPÓSITO

Ajo en polvo, con el fin de obtener un producto de alta calidad, mediante el cumplimiento de normativas de seguridad alimentaria que permitan garantizar la satisfacción del cliente.

2. BASE LEGAL

- Normativa Técnica Ecuatoriana RTE INEN 1334-2:2011
- Agencia nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARSA)

3. RESPONSABILIDAD

- Gerente
- Jefe de producción
- Supervisor de producción
- Supervisor de calidad
- Operarios

4. DEFINICIONES

- **Secado:** Proceso utilizado para eliminar la humedad o el contenido de agua de un material, ya sea sólido, líquido o gaseoso, con el fin de preservarlo, reducir su peso, mejorar su estabilidad, o facilitar su procesamiento, almacenamiento o transporte.
- **Tamizado:** Es un proceso empleado para separar partículas de diversos tamaños utilizando una malla o tamiz.

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.AP.07
		Página: 99

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Actividad 1: Inspección de calidad

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Entrada de ajo	Supervisor

Actividad 2: Inspección de calidad

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Verificar que se cumpla con los requisitos establecidos	Supervisor
2	Pesado de la MP de acuerdo con la orden de fabricación	Operarios

Actividad 3: Limpieza

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Limpieza manual de ajo	Operarios
2	Verificar que el ajo no contenga contaminantes o agente exterior	Operarios

Actividad 4: Troceado

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Troceado del ajo para facilitar el secado	Operarios

Actividad 5: Secado

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Ingreso del ajo en el horno	Operarios
2	Secado a 60 °C por 3 horas	Operarios

Actividad 6: Molienda

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
----	-------------	-------------

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.AP.07
		Página: 100

1	Triturar el ajo hasta obtener una mezcla homogénea	Operarios
---	--	-----------

Actividad 7:Tamizado

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Separar el ajo en polvo de las cascaras	Operarios

Actividad 8:Control de calidad

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Verificar que cumpla con todos los requisitos	Supervisor

Actividad 9:Empaque

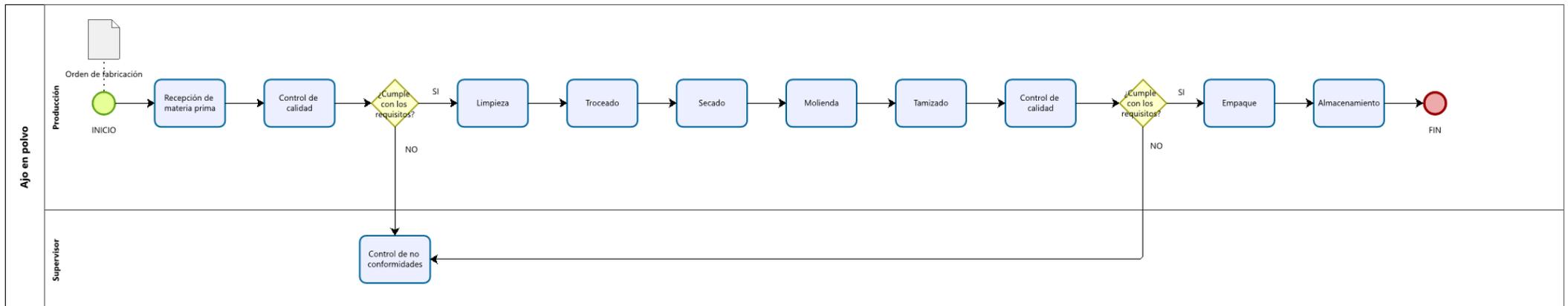
N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Empaque del ajo en polvo de acuerdo con la orden de fabricación	Operarios

Actividad 10:Almacenamiento

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Almacenar en la bodega	Operarios

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.AP.07
		Página: 101

6. FLUJOGRAMA



	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.AP.07
		Página: 102

7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

CÓD.	NOMBRE	DOCUMENTO/REGISTRO
GO.EL.07-R1	Registro de elaboración de ajo en polvo	Registro

8. ANEXOS

a) Orden de producción

ORDEN DE PRODUCCIÓN							
		Industrial Productos Moro					
Cliente:				Fecha			
Dirección:				Forma de pago			
Ciudad:				Vencimiento			
Código	# Prod.	Descripción	Med.	Cantidad	P.venta	Descuento	Total

b) Formato registro elaboración de ajo en polvo

FORMATO REGISTRO ELABORACIÓN	
	Industrial Productos Moro
Nombre del producto:	
Código del producto:	
Fecha de elaboración:	
Número de Lote	
Responsable	

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.AP.07
		Página: 103

RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA					
Ingredientes	Cantidad recibida	Lote	Fecha de caducidad	Aprobado por	Fecha
PREPARACIÓN					
Procedimiento		Cantidad Necesaria		Peso real	Aprobado por
CONTROL DE CALIDAD					
Parámetro		Especificación	Resultado		Aprobado por
EMPAQUE					
Tipo	Cantidad empacada		Número de paquete		Aprobado por
ETIQUETADO					
INFORMACIÓN DE LA ETIQUETA			SI/NO	OBS.	
Nombre del producto					
Código del producto					
Fecha de elaboración					
Número de Lote					
Ingredientes					
Instrucciones de almacenamiento					
Fecha de caducidad					
ALMACENAMIENTO DE PRODUCTO FINAL					
Condiciones de almacenamiento		Duración máxima		Ubicación	Aprobado por



MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

PROCESO: ÓRDENES DE PRODUCCIÓN

SUBPROCESO: PASTA DE AJO

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre y cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Farinango Francisco (Estudiante CINDU)		
Revisado por:	MSc. Karla Negrete (Docente CINDU)		
Aprobado por:	Juan Carlos Romo (Gerente General)		

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.PA.08
		Página: 105

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición original	

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.PA.08
		Página: 106

CONTENIDO

1. PROPÓSITO	107
2. BASE LEGAL	107
3. RESPONSABILIDAD	107
4. DEFINICIONES	107
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	108
6. FLUJOGRAMA	110
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS	111
8. ANEXOS	111

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.PA.08
		Página: 107

1. PROPÓSITO

Pasta de ajo, con el fin de conseguir un producto de alta calidad, mediante el cumplimiento de normativas de seguridad alimentaria que permitan garantizar la satisfacción del cliente.

2. BASE LEGAL

- Normativa Técnica Ecuatoriana NTE INEN 1334-1
- Agencia nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARSA)

3. RESPONSABILIDAD

- Gerente
- Jefe de producción
- Supervisor de producción
- Supervisor de calidad
- Operarios

4. DEFINICIONES

- **Bulbos:** Son órganos de almacenamiento subterráneos presentes en algunas plantas, que les permiten sobrevivir y prosperar en condiciones adversas, como la sequía o el invierno.
- **Agente exterior:** Se refiere a cualquier factor o elemento que afecta a un sistema o entidad desde fuera de su entorno inmediato
- **Baño maría:** Es una técnica de cocina que se utiliza para calentar o cocinar alimentos de manera suave y uniforme, mediante la transferencia de calor indirecta.

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.PA.08
		Página: 108

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Actividad 1: Inspección de calidad

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Entrada de ajo, aceite, sal y azúcar	Supervisor

Actividad 2: Inspección de calidad

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Verificar que se cumpla con los requisitos establecidos	Supervisor
2	Pesado de la MP de acuerdo con la orden de fabricación	Operarios

Actividad 3: Limpieza

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Limpieza manual de ajo	Operarios
2	Verificar que el ajo no contenga contaminantes o agente exterior	Operarios

Actividad 4: Molienda

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Triturar los bulbos de ajo hasta obtener una mezcla homogénea	Operarios

Actividad 5: Mezcla

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Agregación de los ingredientes: aceite, agua, sal y azúcar	Operarios

Actividad 6: Homogenización

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.PA.08
		Página: 109

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Homogenizar todos los ingredientes con un mezclador	Operarios

Actividad 7:Pasteurización

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Calentar la pasta en baño maría	Operarios
2	Verificar que alcance una temperatura de 80-85°C	Operarios

Actividad 8:Control de calidad

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Verificar que cumpla con todos los requisitos	Supervisor

Actividad 9:Envasado y sellado

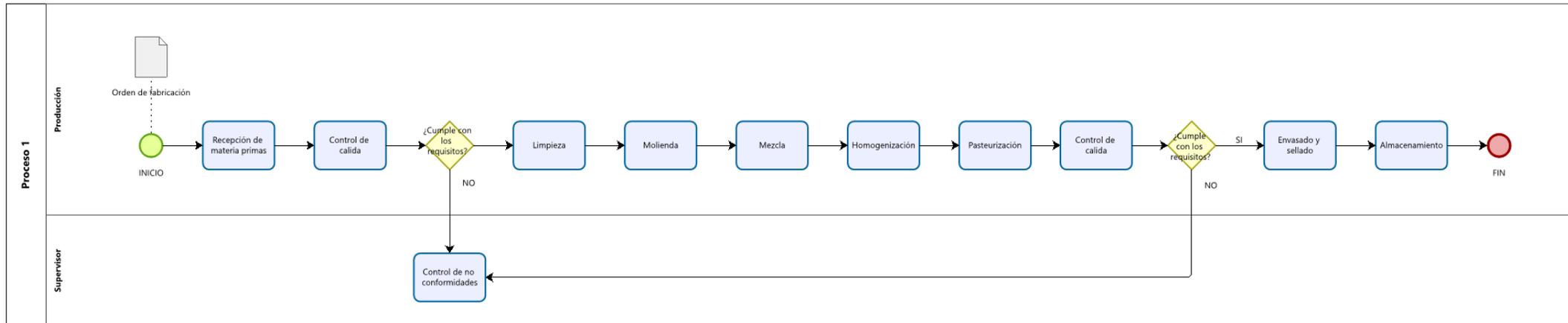
N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Envasado y sellado en caliente	Operarios

Actividad 10:Almacenamiento

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Almacenar en la bodega	Operarios

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.PA.08
		Página: 110

6. FLUJOGRAMA



	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.PA.08
		Página: 111

7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

CÓD.	NOMBRE	DOCUMENTO/REGISTRO
GO.EL.08-R1	Registro de elaboración de pasta de ajo	Registro

8. ANEXOS

a) Orden de producción

ORDEN DE PRODUCCIÓN							
		Industrial Productos Moro					
Cliente:				Fecha			
Dirección:				Forma de pago			
Ciudad:				Vencimiento			
Código	# Prod.	Descripción	Med.	Cantidad	P.venta	Descuento	Total

b) Formato registro elaboración de pasta de ajo

FORMATO REGISTRO ELABORACIÓN	
	Industrial Productos Moro
Nombre del producto:	
Código del producto:	
Fecha de elaboración:	
Número de Lote	
Responsable	

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.PA.08
		Página: 112

RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA					
Ingredientes	Cantidad recibida	Lote	Fecha de caducidad	Aprobado por	Fecha
PREPARACIÓN					
Procedimiento		Cantidad Necesaria		Peso real	Aprobado por
CONTROL DE CALIDAD					
Parámetro		Especificación	Resultado		Aprobado por
EMPAQUE					
Tipo	Cantidad empacada		Número de paquete		Aprobado por
ETIQUETADO					
INFORMACIÓN DE LA ETIQUETA			SI/NO	OBS.	
Nombre del producto					
Código del producto					
Fecha de elaboración					
Número de Lote					
Ingredientes					
Instrucciones de almacenamiento					
Fecha de caducidad					
ALMACENAMIENTO DE PRODUCTO FINAL					
Condiciones de almacenamiento		Duración máxima		Ubicación	Aprobado por



MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

PROCESO: ÓRDENES DE PRODUCCIÓN

SUBPROCESO: SALSA DE TOMATE

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre y cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Farinango Francisco (Estudiante CINDU)		
Revisado por:	MSc. Karla Negrete (Docente CINDU)		
Aprobado por:	Juan Carlos Romo (Gerente General)		

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.ST.09
		Página: 114

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición original	

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.ST.09
		Página: 115

CONTENIDO

1. PROPÓSITO	116
2. BASE LEGAL.....	116
3. RESPONSABILIDAD	116
4. DEFINICIONES.....	116
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	117
6. FLUJOGRAMA	119
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS	120
8. ANEXOS	120

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.ST.09
		Página: 116

1. PROPÓSITO

Salsa de tomate, con el fin de conseguir un producto de alta calidad, mediante el cumplimiento de normativas de seguridad alimentaria que permitan garantizar la satisfacción del cliente.

2. BASE LEGAL

- Normativa Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2525:2015 (Salsas y Aderezos)
- Agencia nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARSA)
- Normativa Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2533:2013 (Envases para Alimentos)

3. RESPONSABILIDAD

- Gerente
- Jefe de producción
- Supervisor de producción
- Supervisor de calidad
- Operarios

4. DEFINICIONES

- **Especiado:** Proceso de añadir especias a un alimento o producto para mejorar su sabor, aroma y, a veces, sus propiedades conservantes.
- **Homogenización:** Proceso utilizado en diversos campos para hacer que una mezcla sea uniforme en su composición y características a través de todo su volumen.
- **Cocción:** Proceso mediante el cual los alimentos se someten a la acción del calor para hacerlos aptos para el consumo humano

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.ST.09
		Página: 117

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Actividad 1: Recepción de materia prima

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Entrada salsa de tomas, tomate, agua, harina, especias, azúcar, estabilizador CNC, Ácido acético, conservante y sorbato de potasio	Operarios

Actividad 2: Inspección de calidad

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Verificar que se cumpla con los requisitos establecidos	Supervisor
2	Pesado de la MP de acuerdo con la orden de fabricación	Operarios

Actividad 3: Cocción y mezcla

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Cocción de 30 a 45 minutos a 90-95 °C	Operarios
2	Integración de los ingredientes	Operarios

Actividad 4: Especiado

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Cocción	Operarios
2	Integración de los ingredientes a 32° brix	Operarios
3	Agregar sal con relación al peso de la pulpa	Operarios
4	Agregar harina, estabilizador CNC, conservantes, Sorbato de potasio, especias, agua caliente, salsa de tomate	Operarios

Actividad 5: Homogenización

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.ST.09
		Página: 118

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Mezcla de todos los ingredientes en el mezclador por 3 minutos	Operarios
2	Ingreso a la marmita industrial	Operarios

Actividad 6: Pasteurización

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Calentamiento de la salsa de tomate a 95°C por 10 minutos	Operarios

Actividad 7: Embotellado y etiquetado

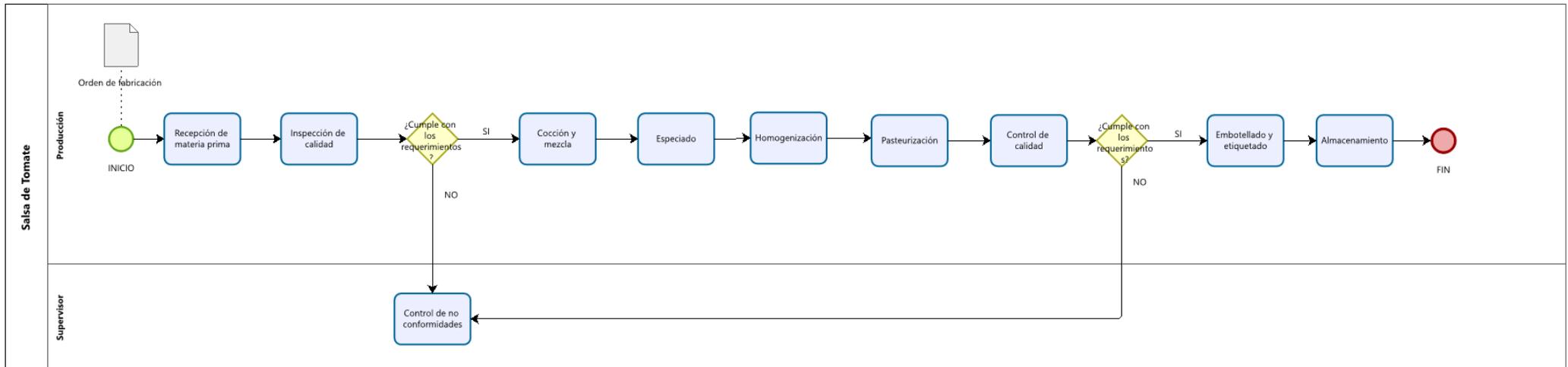
N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Embotellado y etiquetado de acuerdo con la orden de fabricación	Operarios

Actividad 6: Almacenamiento

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Almacenamiento en la bodega	Operarios

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.ST.09
		Página: 119

6. FLUJOGRAMA



	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.ST.09
		Página: 120

7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

CÓD.	NOMBRE	DOCUMENTO/REGISTRO
GO.EL.09-R1	Registro de elaboración de salsa de tomate	Registro

8. ANEXOS

a) Orden de producción

ORDEN DE PRODUCCIÓN							
		Industrial Productos Moro					
Cliente:				Fecha			
Dirección:				Forma de pago			
Ciudad:				Vencimiento			
Código	# Prod.	Descripción	Med.	Cantidad	P.venta	Descuento	Total

b) Formato registro elaboración de salsa de tomate

FORMATO REGISTRO ELABORACIÓN	
	Industrial Productos Moro
Nombre del producto:	
Código del producto:	
Fecha de elaboración:	
Número de Lote	
Responsable	

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.ST.09
		Página: 121

RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA					
Ingredientes	Cantidad recibida	Lote	Fecha de caducidad	Aprobado por	Fecha
PREPARACIÓN					
Procedimiento		Cantidad Necesaria		Peso real	Aprobado por
CONTROL DE CALIDAD					
Parámetro		Especificación	Resultado		Aprobado por
EMPAQUE					
Tipo	Cantidad empacada		Número de paquete		Aprobado por
ETIQUETADO					
INFORMACIÓN DE LA ETIQUETA			SI/NO	OBS.	
Nombre del producto					
Código del producto					
Fecha de elaboración					
Número de Lote					
Ingredientes					
Instrucciones de almacenamiento					
Fecha de caducidad					
ALMACENAMIENTO DE PRODUCTO FINAL					
Condiciones de almacenamiento		Duración máxima		Ubicación	Aprobado por



MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

PROCESO: ÓRDENES DE PRODUCCIÓN

SUBPROCESO: SALSA CHINA

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre y cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Farinango Francisco (Estudiante CINDU)		
Revisado por:	MSc. Karla Negrete (Docente CINDU)		
Aprobado por:	Juan Carlos Romo (Gerente General)		

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.SC.10
		Página: 123

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición original	

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.SC.10
		Página: 124

CONTENIDO

1. PROPÓSITO	125
2. BASE LEGAL	125
3. RESPONSABILIDAD	125
4. DEFINICIONES	125
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	126
6. FLUJOGRAMA	128
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS	129
8. ANEXOS	129

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.SC.10
		Página: 125

1. PROPÓSITO

Salsa china, con el fin de conseguir un producto de alta calidad, mediante el cumplimiento de normativas de seguridad alimentaria que permitan garantizar la satisfacción del cliente.

2. BASE LEGAL

- Normativa Técnica Ecuatoriana NTE INEN 1529
- Agencia nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARSA)

3. RESPONSABILIDAD

- Gerente
- Jefe de producción
- Supervisor de producción
- Supervisor de calidad
- Operarios

4. DEFINICIONES

- **Fermentación:** Es un proceso metabólico en el que microorganismos, como bacterias, levaduras y hongos, descomponen sustancias orgánicas, principalmente azúcares, para obtener energía. Este proceso ocurre en ausencia de oxígeno (condiciones anaeróbicas) y produce subproductos como ácidos, gases o alcoholes.
- **Inoculación:** La inoculación es un proceso mediante el cual se introduce deliberadamente un microorganismo, una célula o un virus en un entorno adecuado para su crecimiento, reproducción o para inducir una respuesta.
- **Fortificada:** Se refiere a la adición de nutrientes a un alimento o producto para aumentar su valor nutricional.

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.SC.10
		Página: 126

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Actividad 1: Recepción de materia prima

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Entrada de soya, agua, azúcar, sal, harina de trigo fortificada y cloruro de amonio E-510	Operarios

Actividad 2: Inspección de calidad

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Verificar que todos los ingredientes cumplan con los requerimientos.	Supervisor
2	Pesado de la MP de acuerdo con la orden de fabricación	Operarios

Actividad 3: Preparación

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Sumergir la soya en agua y cocinarla al vapor	Operarios
2	Tostar el trigo	Operarios
3	Moler el trigo para la fermentación	Operarios
4	Disolución de la sal en el agua	Operarios

Actividad 4: Inoculación y fermentación

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Mezclado de la soya hervida y el trigo tostado	Operarios
2	Añadir cultivo de esporas	Operarios
3	Esperar 3 días	Operarios
4	Reubicar al depósito en el cual se le adicionara agua salada	Operarios
5	Almacenar y dejar fermentar	Operarios

Actividad 5: Prensado y filtración

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.SC.10
		Página: 127

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Ubicar el grano fermentado en el contenedor cubierto con tela	Operarios
2	Prensado para separar los sólidos de la salsa de soya	Operarios
3	Almacenamiento	Operarios

Actividad 6: Pasteurización

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Pasteurizado durante 3 horas a 70 °C	Operarios
2	Ajuste de aromas, color y sabor	Operarios
3	Filtrado	Operarios

Actividad 7: Control de calidad

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Verificar que la salsa de soya cumpla con los requerimientos	Operarios

Actividad 8: Empacado y etiquetado

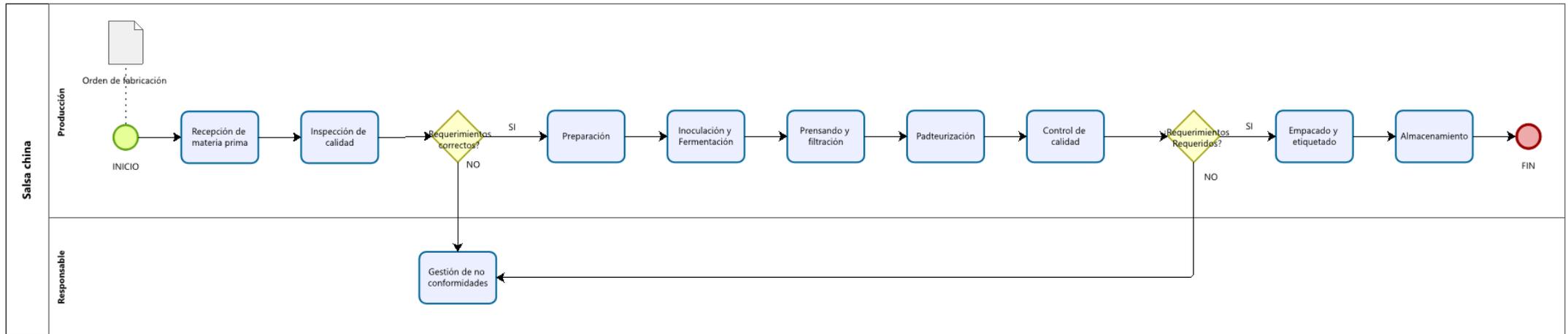
N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Embotellado y etiquetado de la salsa china o salsa de acuerdo con la orden de fabricación	Operarios

Actividad 9: Almacenamiento

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Almacenamiento en la bodega	Operarios

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.SC.10
		Página: 128

6. FLUJOGRAMA



	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.SC.10
		Página: 129

7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

CÓD.	NOMBRE	DOCUMENTO/REGISTRO
GO.EL.10-R1	Registro de elaboración de salsa china	Registro

8. ANEXOS

a) Orden de producción

ORDEN DE PRODUCCIÓN							
		Industrial Productos Moro					
Cliente:				Fecha			
Dirección:				Forma de pago			
Ciudad:				Vencimiento			
Código	# Prod.	Descripción	Med.	Cantidad	P.venta	Descuento	Total

b) Formato registro elaboración de salsa china

FORMATO REGISTRO ELABORACIÓN	
	Industrial Productos Moro
Nombre del producto:	
Código del producto:	
Fecha de elaboración:	
Número de Lote	
Responsable	

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.EL.SC.10
		Página: 130

RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA					
Ingredientes	Cantidad recibida	Lote	Fecha de caducidad	Aprobado por	Fecha
PREPARACIÓN					
Procedimiento		Cantidad Necesaria		Peso real	Aprobado por
CONTROL DE CALIDAD					
Parámetro		Especificación	Resultado		Aprobado por
EMPAQUE					
Tipo	Cantidad empacada		Número de paquete		Aprobado por
ETIQUETADO					
INFORMACIÓN DE LA ETIQUETA			SI/NO	OBS.	
Nombre del producto					
Código del producto					
Fecha de elaboración					
Número de Lote					
Ingredientes					
Instrucciones de almacenamiento					
Fecha de caducidad					
ALMACENAMIENTO DE PRODUCTO FINAL					
Condiciones de almacenamiento		de Duración máxima		Ubicación	Aprobado por



MACROPROCESO: GESTIÓN DE MANTENIMIENTO

PROCESO: MANTENIMIENTO PREVENTIVO

SUBPROCESO: PLANIFICACIÓN DEL MANTENIMIENTO

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre y cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Farinango Francisco (Estudiante CINDU)		
Revisado por:	MSc. Karla Negrete (Docente CINDU)		
Aprobado por:	Juan Carlos Romo (Gerente General)		

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GA.GC.01
		Página: 132

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición original	

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GA.GC.01
		Página: 133

CONTENIDO

1. PROPÓSITO	134
2. BASE LEGAL	134
3. RESPONSABILIDAD	134
4. DEFINICIONES	134
5. DESCRIPCIÓN	135
6. FLUJOGRAMA	137
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS	138
8. ANEXOS	138

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GA.GC.01
		Página: 134

1. PROPÓSITO

Describir los procedimientos y responsabilidades para ejecutar el mantenimiento preventivo de los dispositivos e instalaciones.

2. BASE LEGAL

- Norma ISO 9001:2015 Sistema de gestión de calidad

3. RESPONSABILIDAD

- Gerente general
- Técnico de mantenimiento

4. DEFINICIONES

- **Mantenimiento preventivo:** Acciones realizadas de manera planificada para evitar fallas en los equipos y asegurar su funcionamiento eficiente.

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GA.GC.01
		Página: 135

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Actividad 1: Planificación

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Listado de todos los equipos que requieren mantenimiento preventivo	Técnico de mantenimiento
2	Clasificación de los equipos según su criticidad y frecuencia de mantenimiento.	Técnico de mantenimiento
3	Cronograma y responsables de cada tarea de mantenimiento.	Técnico de mantenimiento

Actividad 2: Procedimiento

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Descripción paso a paso del procedimiento general de mantenimiento preventivo	Técnico de mantenimiento
2	Procedimientos detallados para el mantenimiento de cada equipo específico.	Técnico de mantenimiento
3	Cronograma y responsables de cada tarea de mantenimiento.	Técnico de mantenimiento

Actividad 3: Registrar y documentar

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Incluir los formatos de registro que deben ser llenados tras cada tarea de mantenimiento.	Técnico de mantenimiento
2	Indicaciones sobre cómo y dónde almacenar los registros de mantenimiento.	Técnico de mantenimiento
3	Definir indicadores para medir la efectividad del programa de mantenimiento preventivo.	Técnico de mantenimiento

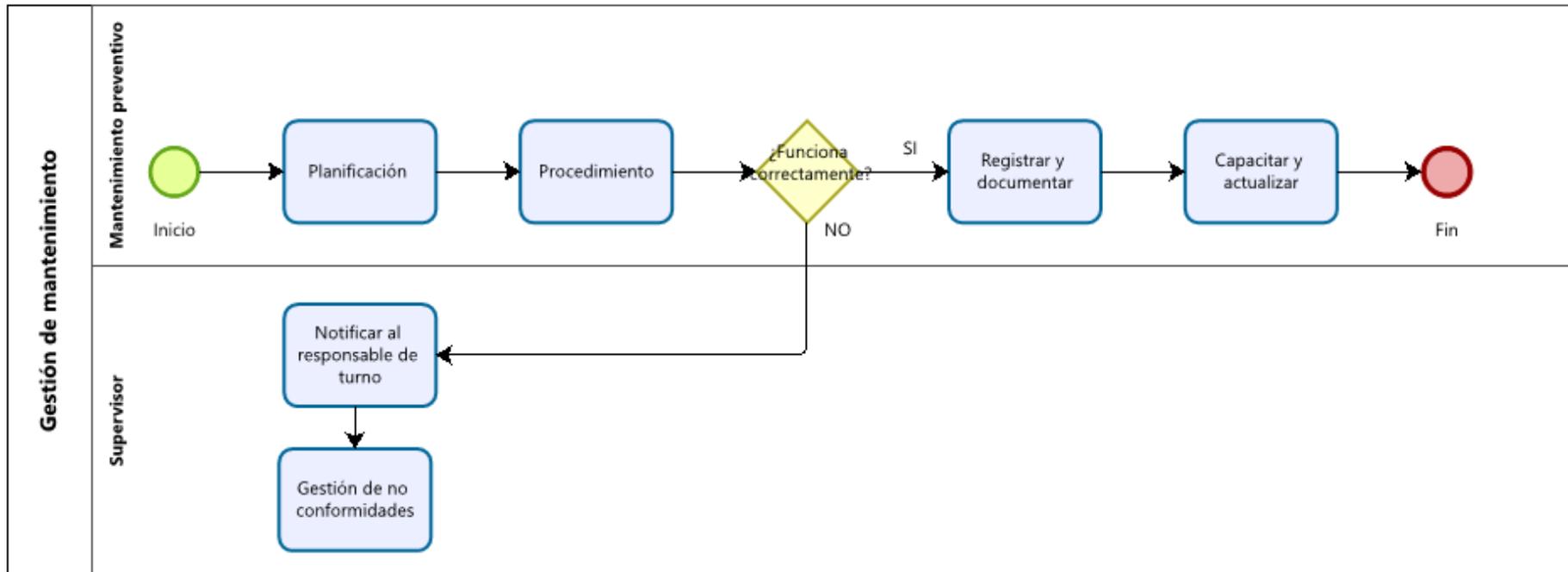
	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GA.GC.01
		Página: 136

Actividad 4: Capacitar y actualizar

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Descripción de los programas de formación para el personal de mantenimiento	Técnico de mantenimiento
2	Proceso y frecuencia para la revisión y actualización del manual de mantenimiento preventivo.	Técnico de mantenimiento

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GA.GC.01
		Página: 137

6. FLUJOGRAMA



7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

CÓD.	NOMBRE	DOCUMENTO/REGISTRO
GA.GC.02-R1	Hoja de costos	Registro

8. ANEXOS

a) Plan de mantenimiento

PLAN DE MANTENIMIENTO			
		Industrial Productos Moro	
Equipo:		Serie:	
Fecha de mantenimiento:		Responsable:	
DETALLE DEL MANTENIMIENTO			
TIPO			
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA			
PROCEDIMIENTO REALIZADO			
Paso	Descripción	Estado (Completado/Pendiente/No aplica)	
PIEZAS REEMPLAZADAS (Si aplica)			
Numero de serie	Descripción de pieza	cantidad	Estado
OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES			
Firma del responsable:			
Fecha:			



MACROPROCESO: GESTIÓN DE MANTENIMIENTO

PROCESO: MANTENIMIENTO CORRECTIVO

SUBPROCESO: PLANIFICACIÓN DEL MANTENIMIENTO

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre y cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Farinango Francisco (Estudiante CINDU)		
Revisado por:	MSc. Karla Negrete (Docente CINDU)		
Aprobado por:	Juan Carlos Romo (Gerente General)		

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GA.GC.01
		Página: 140

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición original	

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GA.GC.01
		Página: 141

CONTENIDO

1. PROPÓSITO	142
2. BASE LEGAL	142
3. RESPONSABILIDAD	142
4. DEFINICIONES	142
5. DESCRIPCIÓN	143
6. FLUJOGRAMA	145
7. DOCUMENTOS	146
8. ANEXOS	146

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GA.GC.01
		Página: 142

1. PROPÓSITO

Describir los procedimientos y responsabilidades para ejecutar el mantenimiento preventivo de los componentes e instalaciones.

2. BASE LEGAL

- Norma ISO 9001:2015 Sistema de gestión de calidad

3. RESPONSABILIDAD

- Gerente general
- Técnico de mantenimiento

4. DEFINICIONES

- **Mantenimiento correctivo:** Se refiere a un conjunto de actividades técnicas dirigidas a corregir las deficiencias del equipo que indiquen la necesidad de reparación o sustitución.

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GA.GC.01
		Página: 143

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Actividad 1: Planificación

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Listado de todos los equipos que requieren mantenimiento correctivo	Técnico de mantenimiento
2	Clasificación de los equipos según su criticidad y frecuencia de mantenimiento.	Técnico de mantenimiento
3	Cronograma y responsables de cada tarea de mantenimiento.	Técnico de mantenimiento

Actividad 2: Procedimiento

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Descripción paso a paso del procedimiento general de mantenimiento correctivo	Técnico de mantenimiento
2	Procedimientos detallados para el mantenimiento de cada equipo específico.	Técnico de mantenimiento
3	Cronograma y responsables de cada tarea de mantenimiento.	Técnico de mantenimiento

Actividad 3: Registrar y documentar

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Incluir los formatos de registro que deben ser llenados tras cada tarea de mantenimiento.	Técnico de mantenimiento
2	Indicaciones sobre cómo y dónde almacenar los registros de mantenimiento.	Técnico de mantenimiento
3	Definir indicadores para medir la efectividad del programa de mantenimiento correctivo.	Técnico de mantenimiento

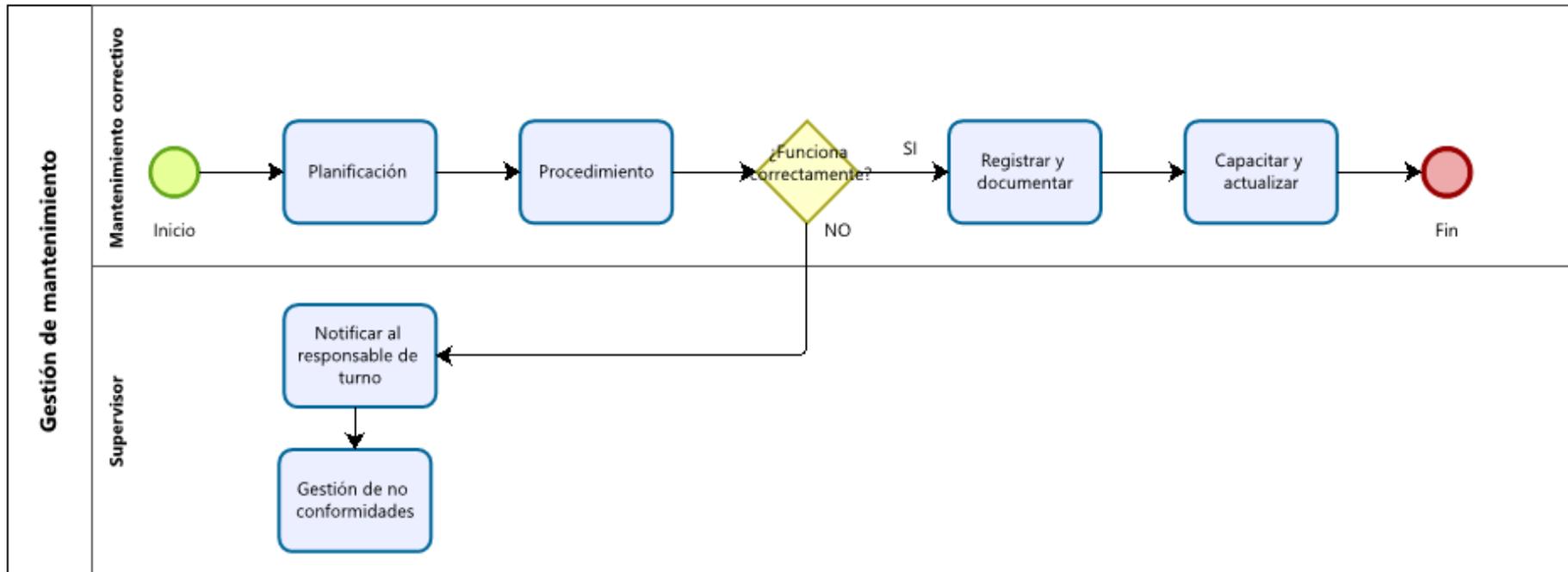
	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GA.GC.01
		Página: 144

Actividad 4: Capacitar y actualizar

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Descripción de los presentaciones de formación para el personal de mantenimiento	Técnico de mantenimiento
2	Proceso y frecuencia para la revisión y actualización del manual de mantenimiento correctivo.	Técnico de mantenimiento

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GA.GC.01
		Página: 145

6. FLUJOGRAMA



	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GA.GC.01
		Página: 146

7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

CÓD.	NOMBRE	DOCUMENTO/REGISTRO
GA.GM.02-R1	Fichas técnicas	Registro
GA.GM.02-R1	Plan de mantenimiento	Registro

8. ANEXOS

b) Plan de mantenimiento

PLAN DE MANTENIMIENTO			
		Industrial Productos Moro	
Equipo:		Serie:	
Fecha de mantenimiento:		Responsable:	
DETALLE DEL MANTENIMIENTO			
TIPO			
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA			
PROCEDIMIENTO REALIZADO			
Paso	Descripción	Estado (Completado/Pendiente/No aplica)	
PIEZAS REEMPLAZADAS (Si aplica)			
Numero de serie	Descripción de pieza	cantidad	Estado
OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES			
Firma del responsable:			
Fecha:			



MACROPROCESO: GESTIÓN COMERCIAL

PROCESO: MERCADEO

SUBPROCESO: CATÁLOGO

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre y cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Farinango Francisco (Estudiante CINDU)		
Revisado por:	MSc. Karla Negrete (Docente CINDU)		
Aprobado por:	Juan Carlos Romo (Gerente General)		

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GA.GC.01
		Página: 148

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición original	

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GA.GC.01
		Página: 149

CONTENIDO

1. PROPÓSITO	150
2. BASE LEGAL	150
3. RESPONSABILIDAD	150
4. DEFINICIONES	150
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	151
6. FLUJOGRAMA	152
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS	153
8. ANEXOS	153

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GA.GC.01
		Página: 150

1. PROPÓSITO

Elaboración de un catálogo de todos los productos que la organización elabora, para dar a conocer a clientes internos como externos, asegurando que desempeñe con las descripciones requeridas

2. BASE LEGAL

- Norma ISO 9001:2015 Sistema de gestión de calidad

3. RESPONSABILIDAD

- Jefe de ventas
- Gerente general

4. DEFINICIONES

- **Catálogo:** documento, folleto, sitio web o cualquier otro medio que presenta de manera sistemática y organizada una lista de productos, servicios o información.
- **Inventario:** cantidad de productos o mercancías presentes en un almacén o lugar determinado

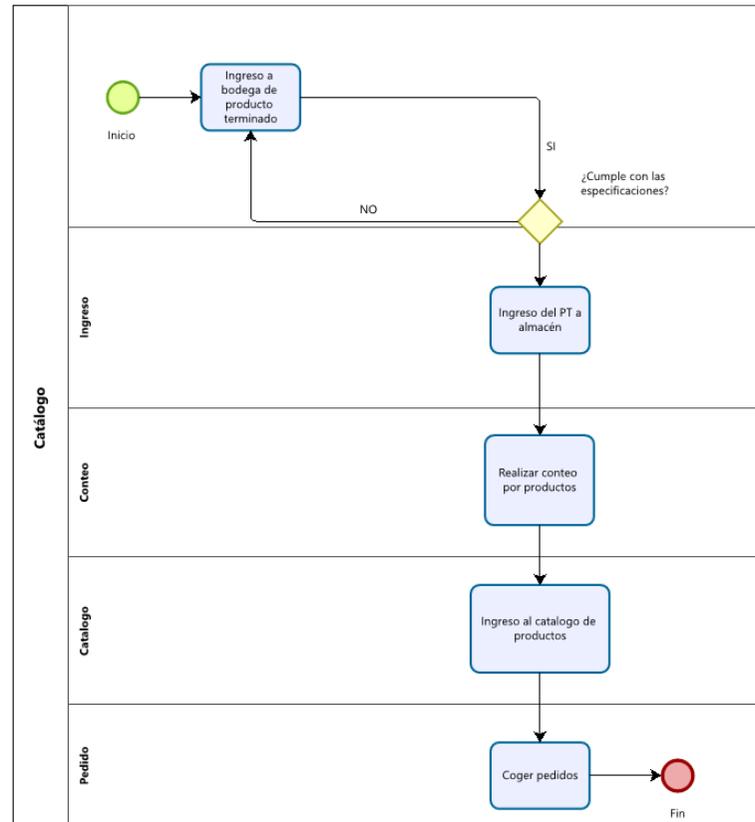
	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GA.GC.01
		Página: 151

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Ingreso de PT al almacén	Operarios
	Realización del conteo por productos	Operarios
2	Realización del catálogo	Operarios
3	Ingreso de pedidos	Operarios
4	Verificar inventario	Operarios
5	Entrega	Operarios

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GA.GC.01
		Página: 152

6. FLUJOGRAMA



	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GA.GC.01
		Página: 153

7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

CÓD.	NOMBRE	DOCUMENTO/REGISTRO
GA.GM.02-R1	Fichas técnicas	Registro
GA.GM.02-R1	Plan de mantenimiento	Registro

8. ANEXOS

N/A



MACROPROCESO: GESTIÓN FINANCIERA

PROCESO: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

SUBPROCESO: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre y cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Farinango Francisco (Estudiante CINDU)		
Revisado por:	MSc. Karla Negrete (Docente CINDU)		
Aprobado por:	Juan Carlos Romo (Gerente General)		

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.GC.PV.02
		Página: 155

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición original	

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.GC.PV.02
		Página: 156

CONTENIDO

1. PROPÓSITO	157
2. BASE LEGAL.....	157
3. RESPONSABILIDAD	157
4. DEFINICIONES.....	157
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	158
6. FLUJOGRAMA	159
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS	160
8. ANEXOS	160

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.GC.PV.02
		Página: 157

1. PROPÓSITO

Realización del adecuado manejo de los aspectos financieros de la entidad

2. BASE LEGAL

- Norma ISO 9001:2015 Sistema de gestión de calidad

3. RESPONSABILIDAD

- Jefe de ventas
- Gerente general

4. DEFINICIONES

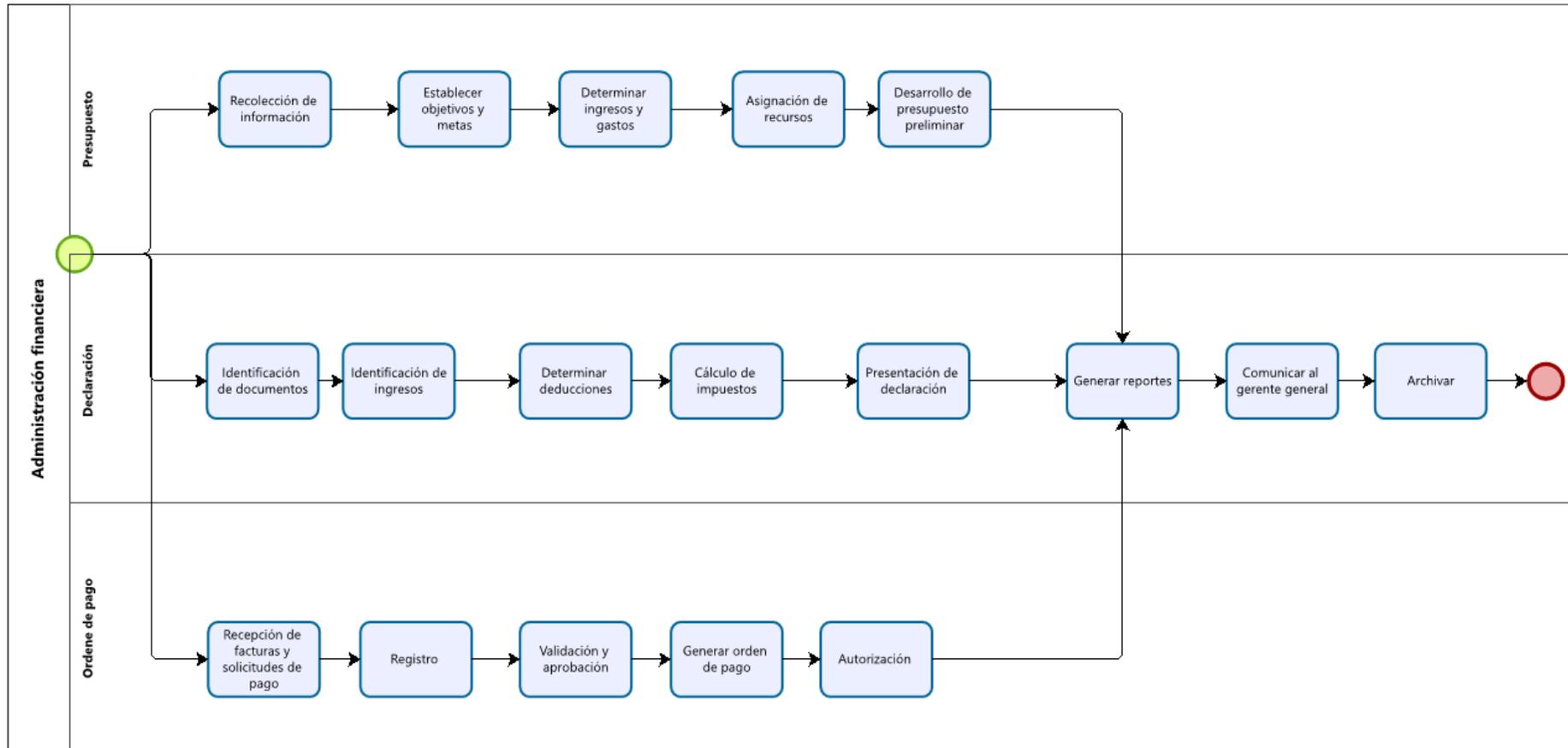
- **Presupuesto:** Estima los ingresos esperados durante un período específico, y detalla los gastos previstos en diversas categorías.
- **Financiero:** activos, pasivos y el patrimonio neto de una empresa en un momento dado.
- **Gastos:** desembolsos de dinero o recursos financieros que una persona, empresa u organización realiza para llevar a cabo sus actividades cotidianas o alcanzar sus objetivos.

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.GC.PV.02
		Página: 158

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Prepara informes financieros	Contador
2	Cumplir con normativas contables y fiscales	Contador
3	Generar rol de pagos	Contador
4	Elaboración de presupuesto	Contador

6. FLUJOGRAMA



	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.GC.PV.02
		Página: 160

7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

CÓD.	NOMBRE	DOCUMENTO/REGISTRO
GA.GF.01-R1	Flujo de caja	Registro

8. ANEXOS

N/A



MACROPROCESO: GESTIÓN DE SEGURIDAD OCUPACIONAL

PROCESO: POLÍTICAS DE SSO

SUBPROCESO: EPP's

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre y cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Farinango Francisco (Estudiante CINDU)		
Revisado por:	MSc. Karla Negrete (Docente CINDU)		
Aprobado por:	Juan Carlos Romo (Gerente General)		

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.GTH.01
		Página: 162

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición original	

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.GTH.01
		Página: 163

CONTENIDO

1. PROPÓSITO	164
2. BASE LEGAL	164
3. RESPONSABILIDAD	164
4. DEFINICIONES	164
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	165
6. FLUJOGRAMA	166
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS	167
8. ANEXOS	167

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.GTH.01
		Página: 164

1. PROPÓSITO

Garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable para cada uno de los integrantes de la entidad

2. BASE LEGAL

- Norma ISO 9001:2015 Sistema de gestión de calidad

3. RESPONSABILIDAD

- Jefe de SSO
- Gerente general

4. DEFINICIONES

- **EPP's:** Equipos de protección personal
- **Riesgos laborales:** se refiere a los peligros, amenazas o condiciones adversas que consiguen afectar la salud, seguridad y bienestar del personales en el entorno laboral.
- **Auditorías:** son procesos sistemáticos de revisión y evaluación que se llevan a cabo para verificar la conformidad con estándares, políticas, procesos y regulaciones establecidos

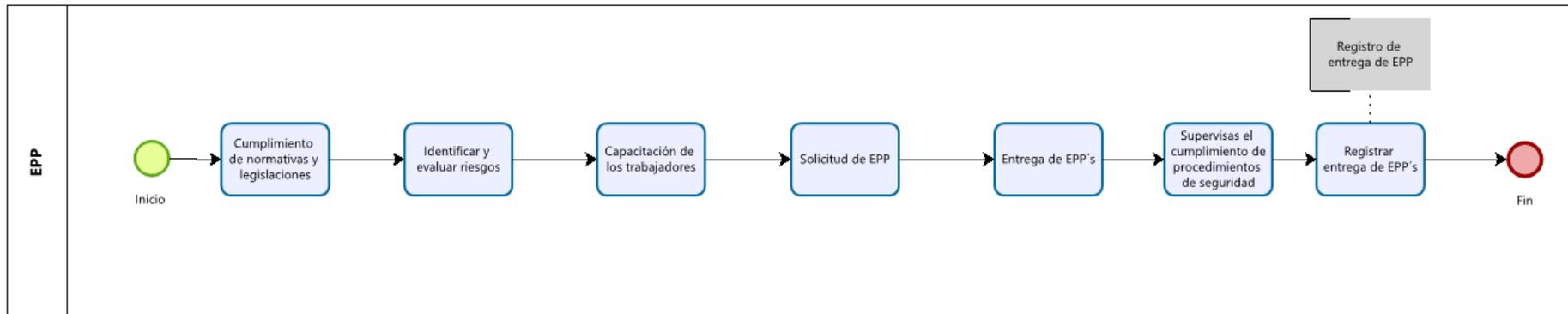
	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.GTH.01
		Página: 165

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Cumplimiento con normativas y legislaciones	Operarios
2	Identificar y evaluar riesgos laborales	Jefe de SSO
3	Capacitación de los trabajadores	Jefe de SSO
4	Entrega de EPP's	Jefe de SSO
5	Supervisar el cumplimiento de procesos de seguridad	Jefe de SSO

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.GTH.01
		Página: 166

6. FLUJOGRAMA



	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.GTH.01
		Página: 167

7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

CÓD.	NOMBRE	DOCUMENTO/REGISTRO
GA.TH.01-R1	Entrega de EPP's	Registro

8. ANEXOS

a) Formato de entrega de EEP's

	GESTIÓN DE SEGURIDAD OCUPACIONAL				
FORMATO DE ENTREGA INDIVIDUAL DE EEP'S					
DATOS DEL TRABAJADOR					
NOMBRE		C.I:		CARGO	
LÍNEA		ÁREA DE TRABAJO		LABORATORIO	
EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL ENTREGADOS					
N°	EPP ENTREGADO	CANTIDAD	FECHA	FIMA DE RECIBIDO	

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.GTH.01
		Página: 168

DATOS DEL RESPONSABLE			
NOMBRE		C.I:	
CARGO		FIRMA	
COMPROMISO			
<p>La empresa se compromete a facilitar un entorno de trabajo innegable y saludable para todos los empleados, en conformidad con el Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo (Decreto Ejecutivo 2393) y otras normativas aplicables en Ecuador. Reconocen la importancia del uso apropiado de los Equipos de Protección Personal (EPP) para prevenir accidentes y proteger la salud del personal.</p> <p style="text-align: center;">Comprometiéndose a cumplir con todas las normativas y estándares de seguridad.</p> <p>Este compromiso debe ser comunicado de manera efectiva y revisado periódicamente para asegurar su relevancia y eficacia. Asegúrate de que todos los empleados comprendan la importancia del uso adecuado de los EPP y estén comprometidos con la seguridad en el lugar de trabajo.</p>			
FIRMA DE QUIÉN RECIBE EL EQUIPO Y LEÉ EL COMPROMISO			
FIRMA:			
C.I:			



MACROPROCESO: GESTIÓN RRHH

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO

SUBPROCESO: CAPACITACIÓN

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre y cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Farinango Francisco (Estudiante CINDU)		
Revisado por:	MSc. Karla Negrete (Docente CINDU)		
Aprobado por:	Juan Carlos Romo (Gerente General)		

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.GTH.C.01
		Página: 170

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición original	

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.GTH.C.01
		Página: 171

CONTENIDO

1. PROPÓSITO	172
2. BASE LEGAL	172
3. RESPONSABILIDAD	172
4. DEFINICIONES	172
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	173
6. FLUJOGRAMA	174
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS	175
8. ANEXOS	175

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.GTH.C.01
		Página: 172

1. PROPÓSITO

Suministrar a los empleados las destrezas, conocimientos y competencias necesarias para desempeñar sus funciones de manera efectiva y contribuir al logro de los objetivos empresariales

2. BASE LEGAL

- Norma ISO 9001:2015 Sistema de gestión de calidad
- Ministerio del Trabajo
- Constitución de la República del Ecuador

3. RESPONSABILIDAD

- Jefe de SSO
- Gerente general

4. DEFINICIONES

- **Funciones:** tareas, responsabilidades o actividades específicas que una persona realiza como parte de su trabajo o rol en una empresa u organización
- **Capacitaciones:** procesos educativos y formativos diseñados para proporcionar a las personas habilidades específicas, conocimientos y competencias en un área determinada.

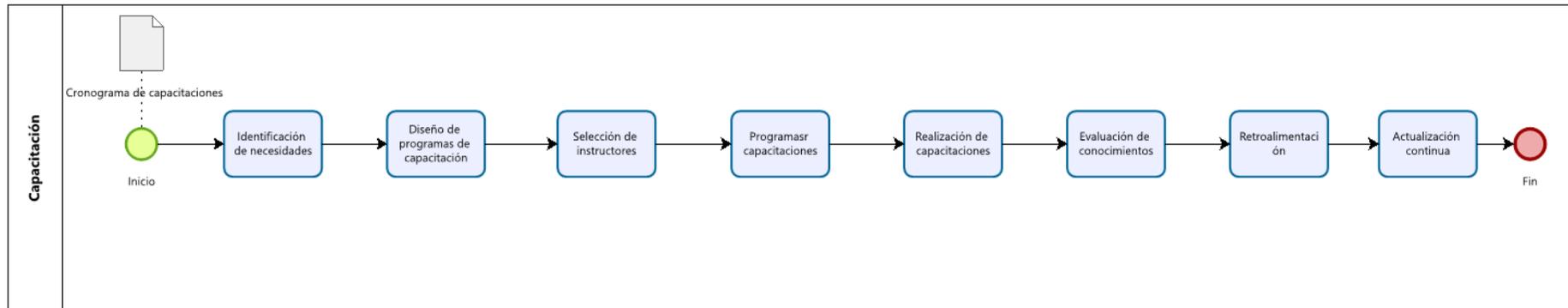
	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.GTH.C.01
		Página: 173

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Capacitación con el uso adecuado de EPP's	Operarios
2	Capacitación con posibles riesgos que pueden suscitarse	Jefe de SSO
3	Capacitación acerca de enfermedades laborales	Jefe de SSO
4	Coordinar equipos de respuesta a emergencias y primeros auxilios	Jefe de SSO

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.GTH.C.01
		Página: 174

6. FLUJOGRAMA



	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.GTH.C.01
		Página: 175

7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

CÓD.	NOMBRE	DOCUMENTO/REGISTRO
GA.TH.02-R1	Plan de capacitación	Registro
GA.TH.03-R1	Perfil de puestos	Registro

8. ANEXOS

Formato plan de capacitación



MACROPROCESO: GESTIÓN DE RRHH

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO

SUBPROCESO: SELECCIÓN DE PERSONAL

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre y cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Farinango Francisco (Estudiante CINDU)		
Revisado por:	MSc. Karla Negrete (Docente CINDU)		
Aprobado por:	Juan Carlos Romo (Gerente General)		

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.GTH.SP.02
		Página: 177

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición original	

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.GTH.SP.02
		Página: 178

CONTENIDO

1. PROPÓSITO	179
2. BASE LEGAL	179
3. RESPONSABILIDAD	179
4. DEFINICIONES	179
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	180
6. FLUJOGRAMA	181
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS	182
8. ANEXOS	182

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.GTH.SP.02
		Página: 179

1. PROPÓSITO

Identificar, evaluar y elegir a los candidatos más adecuados para ocupar posiciones vacantes en una entidad.

2. BASE LEGAL

- Norma ISO 9001:2015 Sistema de gestión de calidad
- Ministerio del Trabajo
- Constitución de la República del Ecuador

3. RESPONSABILIDAD

- Jefe de TH
- Gerente general

4. DEFINICIONES

- **Perfil de puesto:** documento que describe las responsabilidades, habilidades, conocimientos y atributos necesarios para un puesto específico en una organización
- **Vacantes:** documento que detalla información clave sobre una posición abierta en una entidad

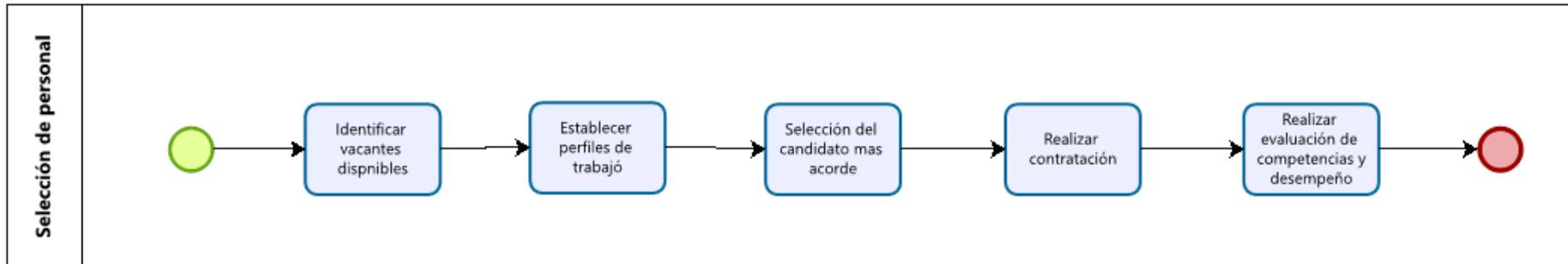
	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.GTH.SP.02
		Página: 180

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Identificar vacantes disponibles en las diferentes áreas	Gerente general
2	Establecer perfiles de trabajo	Gerente general
3	Realizar entrevista a posibles candidatos	Gerente general
4	Seleccionar al candidato más acorde	Gerente general
5	Realizar contratación	Gerente general
6	Realiza una evaluación de competencias y desempeño	Gerente general

	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.GTH.SP.02
		Página: 181

6. FLUJOGRAMA



	INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.	Versión: 01
	MANUAL DE PROCESOS	GO.GTH.SP.02
		Página: 182

7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

CÓD.	NOMBRE	DOCUMENTO/REGISTRO
GA.TH.03-R2	Rol de pagos	Registro
GA.TH.03-D1	Perfil de puesto	Documento

8. ANEXOS

Perfil de puestos de trabajo

ANEXO 8

NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

Anexo 8

No conformidades y acciones correctivas

		INDUSTRIAL PRODUCTOS MORO S.C.C.								
		PLAN DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS								
CASO		ACTIVIDAD		LUGAR		FECHA				
PLAN DE ACCIÓN										
#	HALLAZGO			DESCRIPCIÓN	CAUSAS	ACCIONES CORRECTIVAS	FECHA DE CUMPLIMIENTO O	RESPONSABLE	APROBACIÓN O RECHAZO	SITUACIÓN
	NO CONFORMIDAD	OBSERVACIÓN	OPORTUNIDAD							
ELABORADO POR:			REVISADO POR:				FIRMA			

Anexo 10

Formato de programa de auditoría

	Industrial Productos Moro				Código
N° del programa:		Duración:		N° de auditorías:	
Fecha Auditoría:			Fecha del plan:		
Proceso Por Auditar:			Responsable:		
EQUIPO AUDITOR	Auditor Líder:				
	Auditor(es):				
Objetivo:					
Alcance y criterios	Cobertura (Actividades, etapas, unidades de negocio):				
	Documentos aplicables (Incluye los de ley si aplican):				
CRONOGRAMA					

N°	FECHA	HORA	SUBPROCESO/ACTIVIDAD	AUDITADO	AUDITOR
PROGRAMACIÓN DE LA AUDITORÍA	Reunión de apertura:			Duración:	
	Comienzo de auditoría:			Reunión de cierre:	
Elaborado por:				Revisado y aprobado por:	

Anexo11

Formato de plan de auditoría

PLAN DE AUDITORÍA					
	Industrial Productos Moro				Código
N° de auditoría:		Duración:		N° de auditorías:	
Fecha de emisión:			Fecha de elaboración:		
			Fecha de auditoría		
Proceso Por Auditar:			Responsable:		
EQUIPO AUDITOR	Auditor Líder:				
	Auditor(es):				
Objetivo:					
Alcance y criterios	Cobertura (Actividades, etapas, unidades de negocio):				
	Documentos aplicables (Incluye los de ley si aplican):				
CRONOGRAMA					

Fecha	Hora de inicio	Hora de finalización	Proceso/Requisitos	Responsable	Observaciones

Anexo 12

Formato de informe de auditoría

INFORME FINAL DE AUDITORÍA				
	Industrial Productos Moro			Código
N° de auditoría:		Duración:		N° de auditorías:
Fecha de emisión:			Fecha de elaboración:	
			Fecha de auditoría	
Proceso Por Auditar:			Responsable:	
EQUIPO AUDITOR	Auditor Líder:			
	Auditor(es):			
Objetivo:				
Alcance y criterios	Cobertura (Actividades, etapas, unidades de negocio):			
	Documentos aplicables (Incluye los de ley si aplican):			
HALLAZGOS				

OPOTUNIDADES DE MEJORA	
RECOMENDACIONES	
CONCLUSIONES	
RESPONSABLE	FIRMA

Anexo 12

Plan de implementación

		Cronograma de implementación																								
N°	Actividades	Enero	Febrer o	Marz o	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto																	
1	Evaluación inicial de la organización	■	■	■																						
2	Compromiso de la alta dirección		■	■	■																					
3	Creación de un equipo de implementación			■	■	■																				
4	Definición del alcance				■	■	■																			
5	Desarrollo de la documentación						■	■	■	■																
6	Formación y concientización							■	■																	
7	Implementación de procesos								■	■	■															
8	Auditorías internas											■	■													
9	Mejora continua												■	■	■											
10	Mantenimiento y actualización																							■	■	

Anexo 13*Presupuesto de implementación*

PRESUPUESTO DE IMPLEMENTACIÓN		
N°	Actividades	Valor estimado
1	Evaluación inicial de la organización	\$ 1.500,00
2	Compromiso de la alta dirección	\$ 200,00
3	Creación de un equipo de implementación	\$ 1.000,00
4	Definición del alcance	\$ 300,00
5	Desarrollo de la documentación	\$ 2.000,00
6	Formación y concientización	\$ 1.500,00
7	Implementación de procesos	\$ 4.000,00
8	Auditorías internas	\$ 2.000,00
9	Mejora continua	\$ 1.000,00
10	Mantenimiento y actualización	\$ 1.000,00
TOTAL		\$ 14.500,00