



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

**FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

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

TEMA:

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN UN
ENFOQUE POR PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA
EMPRESA MONNY CREACIONES CIA. LTDA”**

AUTORA: VALERIA MARIBEL SAHONA LARA

DIRECTOR: MSC. SANTIAGO MARCELO VACAS PALACIOS

IBARRA – ECUADOR

2019



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN

A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

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


DATOS DEL CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD	04018888-1		
APELLIDOS Y NOMBRES	VALERIA MARIBEL SAHONA LARA		
DIRECCIÓN	CHILE 2-12 Y MÉXICO		
EMAIL	ymsahonal@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO	-	TELÉFONO MÓVIL	0984416215
DATOS DE LA OBRA			
TÍTULO	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN UN ENFOQUE POR PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA MONNY CREACIONES CIA. LTDA		
AUTORA	VALERIA MARIBEL SAHONA LARA		
FECHA			
PROGRAMA	PRE-GRADO		
TÍTULO POR EL QUE OPTA	INGENIERA INDUSTRIAL		
ASESOR/DIRECTOR	MSC.MARCELO VACAS		

2. CONSTANCIAS

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

Ibarra, a los 10 días del mes de Mayo del 2019

EL AUTOR:

Firma: 

Nombre: Valeria Maribel Sahona Lara

C.I.:040188858-1



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

DECLARACIÓN

Yo, Valeria Maribel Sahona Lara, con cédula de identidad Nro. 040188858-1, declaro bajo juramento que el trabajo de grado **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN UN ENFOQUE POR PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA MONNY CREACIONES CIA. LTDA.”**, corresponde a mi autoría y que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica del Norte puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normativa institucional vigente.

Firma: Valeria Maribel Sahona Lara

Nombre: Valeria Maribel Sahona Lara

C.I.: 040188858-1

Fecha: 10 de Mayo del 2019



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

CERTIFICACIÓN

Msc. Marcelo Vacas Director de Trabajo de Grado desarrollado por la señorita Estudiante
VALERIA MARIBEL SAHONA LARA

CERTIFICA

Que, el Proyecto de Trabajo de grado titulado **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN UN ENFOQUE POR PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA MONNY CREACIONES CIA. LTDA.”**, ha sido elaborado en su totalidad por la señorita estudiante **Valeria Maribel Sahona Lara** bajo mi dirección, para la obtención del título de Ingeniera Industrial. Luego de ser revisada, considerando que se encuentra concluido y cumple con las exigencias y requisitos académicos de la Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas, Carrera de Ingeniería Industrial, autoriza su presentación y defensa para que pueda ser juzgado por el tribunal correspondiente.

En la ciudad de Ibarra, 10 de Mayo de 2019

MSC.MARCELO VACAS

DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO



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

DEDICATORIA

A mis padres Elcor Sahona y Azucena Lara, por haberme dado la vida, por su cariño y paciencia; quienes me enseñaron que las metas se alcanzan con responsabilidad y mucha determinación, en especial a mi querida madre quien con su amor y entrega me enseñó que si se desea algo hay que luchar hasta conseguirlo y que siempre habrá una forma de hacerlo; y aunque hoy no estés físicamente junto a mí siempre estarás presente en todos los aspectos de mi vida.

A mis queridas hermanas Carol, Karina y Andrea; porque gracias a su amor y apoyo incondicional pude superar todas las circunstancias adversas que se me presentaron a lo largo de mi carrera, sé que siempre contaré con ustedes y ustedes conmigo.

Valeria Sahona L.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS

CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme permitido alcanzar este objetivo tan importante en mi vida de crecimiento personal y profesional, por haberme bendecido con una hermosa familia y por haber colocado a personas tan valiosas en mi camino.

A mis papitos queridos, sé que a pesar de todas las dificultades siempre han querido darnos lo mejor, hoy gracias a ese esfuerzo puedo cumplir este sueño.

A mis queridas hermanas Carol, Karina y Andrea por estar siempre para mí y no dejarme nunca; por quererme, guiarme y reprenderme cuando así fue necesario; por el ejemplo que me han dado de ser mujeres fuertes y responsables y por último les agradezco porque sé que puedo contar con ustedes en todo momento.

A la Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas de la Universidad Técnica del Norte, en la que me formé como Ingeniera Industrial y en la que recibí grandes enseñanzas de parte de mis profesores y en la que pude forjar amistades perdurables.

A mis amigas Lady Manosalvas y Samanta Rosero les digo gracias por su cariño y por su gran amistad, por tantos momentos vividos e inolvidables que nos dejaron muchas enseñanzas y que nos unieron más como una familia.

Valeria Sahona L.

RESUMEN

La presente investigación se centra en el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para la empresa Monny Creaciones Cia. Ltda el área de producción, la cual se dedica a la producción y comercialización de prendas de vestir, dicho proyecto nace a partir de la falta de organización en el área, la falta de conocimiento de los procesos, y la poca respuesta ante cambios y problemas suscitados a lo largo del proceso de confección.

En el capítulo I, se establece el problema raíz de la investigación sobre el cual se va a trabajar para minimizarlo y darle solución, el alcance de la investigación, la Justificación y el trazamiento de Objetivos que se pretenden alcanzar con el diseño del Sistema.

En el capítulo II, se definen los términos pertinentes sobre el tema que servirán como base para el desarrollo de la investigación. Se indican los beneficios del Sistema de Gestión de Calidad con un enfoque por procesos y otras definiciones que contribuyen al mismo sobre calidad, procesos, y control de calidad.

En el capítulo III, se define un contexto de la empresa, de su producción, de sus proveedores y clientes. Además, se realiza un análisis inicial del área en la que se va a realizar el estudio, el proceso de fabricación del producto y los métodos de trabajo; para ello se hizo uso del checklist de auditoría de la Norma ISO 9001-2015 en el que se analizaron los 6 puntos que tiene la Norma.

En el capítulo IV, se diseña el Sistema de Gestión de Calidad para el área de producción en el cual se definen los procesos de gestión, los procedimientos, los registros y un manual de procedimientos, así como también se vuelve a analizar los resultados del diseño del Sistema de Gestión de Calidad a través del checklist de auditoría de la Norma ISO 9001-2015.

ABSTRACT

This research is based on the design of a Quality Management System in the production area of the company Monny Creaciones Cia.Ltda, which is dedicated to the production and marketing of clothing, this project was born from the disorganization in the area, lack of knowledge in the processes, and little response to changes and problems occurred in the process of preparation.

In Chapter I, the research problem is established, which is going to be worked on in this thesis to minimize it and give it a solution, the scope of the research, the justification and the tracing of the objectives that are to be achieved with the design of the System.

In chapter II, the terms on the subject that will serve for the development of the research are established. The benefits of the Quality Management System are indicated with a focus on processes and other definitions that contribute to it, such as quality, processes, and quality control.

In chapter III, the context of the company, its production, its suppliers and customers is defined. In addition, an initial analysis is made of the area in which the study is going to be carried out, the manufacturing process of the product and the working methods; For this, the audit checklist of ISO 9001-2015 was used, in which 6 quality items are analyzed.

In Chapter IV, the Quality Management System for the production area is designed in which the management processes, procedures, registers and a procedure manual are defined, and its reanalyzed the Management system of Quality through the audit checklist of the ISO 9001-2015 Standard.

CONTENIDO

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD	
TÉCNICA DEL NORTE	ii
CONSTANCIA.....	iii
DECLARACIÓN.....	iv
CERTIFICACIÓN	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
CONTENIDO	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
CAPÍTULO I	1
1. INTRODUCCIÓN	1
1.1 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2 JUSTIFICACIÓN	1
1.3 ALCANCE.....	2
1.4 METODOLOGÍA	2
1.4.1 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN Y RECOLECCIÓN DE DATOS	3
1.5 OBJETIVOS	3
1.5.1 OBJETIVO GENERAL	3
1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
CAPÍTULO II.....	5
2.1 CALIDAD.....	5
2.2 PROCESO.....	5
2.3 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	8
2.4 GESTIÓN DE CALIDAD ORIENTACIÓN AL PROCESO.....	9
2.5 AUDITORÍA.....	11

2.6	AUDITORÍAS ENFOCADAS A PROCESOS	12
2.6	HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS	12
2.6.1	Análisis FODA	12
2.6.2	DIAGRAMA DE PROCESOS	13
2.6.3	DIAGRAMA PEPSU	14
2.6.4	MAPEO DE PROCESOS	14
2.6.5	INDICADORES	16
CAPÍTULO III.....		19
ANÁLISIS DE SITUACIÓN ACTUAL		19
3.1	ANTECEDENTES DE LA EMPRESA.....	19
3.2	PERFIL EMPRESA	19
3.3	CONTEXTO	20
3.3.1	REFERENCIAS	20
3.3.2	SEGMENTOS DE MERCADO.....	20
3.3.3	PRODUCTOS ELABORADOS	23
3.3.4	CLIENTES	25
3.3.5	COLABORADORES EXTERNOS	26
3.3.6	LAY OUT DE LA EMPRESA MONNY CREACIONES	28
3.4	PRODUCCIÓN ACTUAL	29
3.5	ANÁLISIS FODA.....	34
3.6	APLICACIÓN DEL CHEKLIST DE AUDITORÍA PARA EL DIAGNÓSTICO DE EVAULACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIIÓN DE CALIDAD SEGÚN LA NORMA ISO 9001-2015	37
3.6.3	RESULTADOS GLOBALES	56
CAPÍTULO IV.....		57
PROPUESTA DE DISEÑO.....		57
4.1	DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD.....	57
4.2	DEFINICIÓN DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD	57

4.2.1	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	57
4.2.2	OBJETIVOS OPERATIVOS.....	57
4.2.3	OBJETIVOS PARA PROCESOS DE APOYO.....	58
4.3	DISEÑO DEL ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL	58
4.3.2	DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN	63
4.4	DIAGRAMA DE PROCESOS	64
4.4.1	PROCESOS ESTRATÉGICOS	64
4.4.2	PROCESOS OPERATIVOS.....	65
4.4.4	PROCESOS DE APOYO.....	67
4.5	PROCESOS ESTABLECIDOS	68
4.6	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	70
4.7	FICHAS DE INDICADORES	85
4.8	COMPARACIÓN DE RESULTADOS A TRAVÉS DEL CHEKLIST PARA EL DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN LA ISO 9001-2015	91
4.9	RESULTADOS.....	109
	CONCLUSIONES	111
	RECOMENDACIONES.....	112
	BIBLIOGRAFÍA	113
	ANEXOS	115
	ANEXO 1: FORMATO FICHA CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	115
	ANEXO 2: ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO.....	116
	ANEXO 3: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	118
	ANEXO 4: HOJA DE SAM	125
	ANEXO 5: PROCEDIMIENTOS	125

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1:Clasificación de procesos	7
Figura 2:Matriz FODA	13
Figura3:Símbolos de la norma ISO-9000 para diagramas de flujo	15
Figura 4:Simbología de la Norma DIN para diagramar procesos.....	16
Figura 5: Niveles de aplicación de los indicadores.....	18
Figura 6: Oportunidades por cliente en USD/MES- 2018.....	29
Figura 7: Unidades producidas al mes-2018.....	30
Figura 8: Porcentaje de ventas por cliente	31
Figura 9:Porcentaje de unidades producidas por cliente.....	31
Figura10: Porcentaje de ganancias en dinero -Depratti	32
Figura 11: Porcentaje producido en unidades-DPRATTI.....	32
Figura 12: Nivel de porcentaje producido en dinero-DPRATTI	33
Figura 13: Nivel de porcentaje producido en unidades-DPRATTI	33
Figura 14: Análisis FODA	34
Figura15:Organigrama estructural MONNY CREACIONES.....	59
Figura 16: Diagrama de procesos	64
Figura 17: Diagrama SIPOC del proceso de prendas de vestir.....	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Hoja de proceso	8
Tabla 2: Segmentos de mercado	20
Tabla 3: Productos elaborados	23
Tabla 4: Proveedores de insumos	26
Tabla 5: Valoración del posicionamiento FODA	36
Tabla 6: Posicionamiento de la empresa.....	37
Tabla 7: Ítem 4: Contexto	38
Tabla 8: Ítem 5: Liderazgo.....	39
Tabla 9: Ítem 6: Planificación de la Norma ISO 9001-2015	40
Tabla 10: Ítem 7: Apoyo de la Norma ISO 9001-2015	41
Tabla 11: Ítem 8: Operación de la Norma ISO 9001-2015.....	43
Tabla 12: Ítem 9: Evaluación del desempeño de la Norma ISO 9001-2015	52
Tabla 13: Ítem 10: Mejora de la norma ISO 9001-2015.....	54
Tabla 14: Resultados porcentuales de auditoría de Gestión de Calidad	56
Tabla 15: Personal distribuido por áreas.....	63
Tabla 16: Definición de procesos del sistema de gestión de calidad del área de producción de Monny Creaciones	68
Tabla 17: Caracterización del proceso de gestión de planificación	70
Tabla 18: Caracterización del proceso de Gestión de control de la producción	73
Tabla 19: Caracterización del proceso de Gestión en la fabricación de prendas de vestir	75
Tabla 20: Caracterización del proceso de Gestión de Compras	79
Tabla 21: Caracterización del proceso de Gestión de control de calidad	82
Tabla 22: Ítem 4: Contexto de la organización de la norma ISO 9001-2015	91
Tabla 23: Ítem 5: Liderazgo de la norma ISO 9001-2015	93
Tabla 24: Ítem 6: Planificación de la Norma ISO 9001-2015	94
Tabla 25: Ítem 7: Apoyo de la Norma ISO 9001-2015	95
Tabla 26: Ítem 8: Operación de la Norma ISO 9001-2015.....	97
Tabla 27: Ítem 10: Mejora de la norma ISO 9001-2015.....	108
Tabla 28: Resultados de la Auditoría de Calidad.....	109

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

1.1 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

La empresa MONNY CREACIONES CIA.LTDA, se dedica a la producción y comercialización de prendas de vestir, como ropa de línea y pillamería; se encuentra ubicada en la ciudad de Atuntaqui y es una de las mayores representantes de la industria de la confección en la zona.

A pesar de que la empresa cuenta con experiencia y reconocimiento en el mercado, no existen procesos establecidos y se carece de controles que contribuyan a la calidad del producto, lo que conlleva a que se presenten problemas de calidad en el producto final que por tiempos de entrega no se les puede dar solución inmediata.

Al aplicar un sistema de Gestión de la calidad en el área de producción de esta empresa se contribuye no solamente a llevar un sistema organizado sino también a tener en todos y cada uno de los procesos un control, con lo que se garantiza que se realice un producto que satisfaga a sus clientes.

1.2 JUSTIFICACIÓN

El diseño de un sistema de gestión que se plantea realizar es de gran importancia ya que no solo permite la aplicación de los conocimientos adquiridos dentro de la carrera de Ingeniería Industrial, sino que también permitirá contribuir con el desarrollo de la industria en la ciudad y de la misma forma garantizar la elaboración de productos que cumplan con parámetros de calidad, así como requisitos legales, comerciales, y que den satisfacción al consumidor.

El desarrollo de esta investigación podrá generar beneficios directamente e indirectamente, dentro de los beneficiarios directos se puede mencionar a la empresa como tal, pues podrán monitorear los procesos mediante la identificación de puntos críticos y el establecimiento de medidas de control preventivas que puedan evitar la presencia de cualquier problema que afecte la calidad del producto.

Así también podemos mencionar al consumidor final como beneficiario indirecto ya que podrá acceder a productos elaborados con los mejores procesos y el más minucioso control de calidad.

El proyecto que se planea realizar aporta al cumplimiento del “Plan Nacional de Desarrollo- Todo una Vida”, pues está ligado directamente con el objetivo 5 en que se habla de “Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistribuida y solidaria”, lo cual conlleva al desarrollo de una mejor producción, respondiendo a que debe existir una generación de mayor valor agregado en la producción nacional, mediante un control de procesos que contribuyan al crecimiento industrial de la provincia.

1.3 ALCANCE

La presente investigación consiste en desarrollar un Sistema de Gestión por procesos que permita estandarizar y mejorar el proceso de producción de prendas de vestir en la empresa Monny Creaciones; se desarrollará en la línea de confección de productos básicos como es el conjunto de pillamería de blusa y pantalón para dama en tallas S, M, L Y XL, con el fin de mejorar el nivel de la productividad, reduciendo tiempos, actividades innecesarias y costos.

1.4 METODOLOGÍA

Para dar inicio a la investigación se procede a definir los términos que funcionarán como base para el diseño del Sistema de Gestión de Calidad, posterior a ello se recopila la información que permita analizar la situación actual de la empresa, en lo que se refiere al contexto y el proceso de fabricación de la empresa, en donde se utiliza el Chek list de Auditoría de la Norma ISO 9001-2015 para analizar los 6 ítems de la Norma, se evalúan los procesos que se manejen actualmente, así como los recursos que se utilizan y los diferentes controles que se aplican al proceso, pero principalmente se hace énfasis en el problema que se ha detectado, el cual indicará el grado de importancia de realizar el diseño del sistema planteado.

Mediante la información que se recopile se procederá a aplicar las herramientas de análisis de factores externos e internos que influyen en la organización utilizando la herramienta del FODA.

Una vez que se determina el contexto en general en que se desenvuelve la empresa se procederá a aplicar herramientas que permitan el análisis de las causas generadoras de problemas y posteriormente se diseñará un Sistema de Gestión de Calidad que contribuya al mejoramiento de los procesos y al aseguramiento de la calidad, y finalmente se evaluará el porcentaje de cumplimiento alcanzado en un nuevo Chek list de Auditoría de la Norma ISO 9001-2015.

1.4.1 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN Y RECOLECCIÓN DE DATOS

- **Observación de campo.** - La observación de campo será utilizada durante el estudio de la situación actual, ya que mediante ello se podrá evidenciar cómo se desarrollan los procesos y a su vez conocer las posibles causas del problema generado mediante el registro de información valiosa que será analizada posteriormente.
- **Fichas.** - El fichaje es una técnica auxiliar que da soporte a otras técnicas, en este caso permitirá registrar los datos obtenidos sobre los parámetros de inocuidad en el diagnóstico situacional.
- **Internet.** - Es una técnica que se utilizará para poder conocer información que aporte al desarrollo de la investigación de forma teórica e informativa.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un sistema de gestión de calidad basado en un enfoque por procesos en el área de producción de la empresa MONNY CREACIONES CIA. LTDA, que permita el aseguramiento de la calidad.

1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Estructurar las bases teóricas y científicas sobre los temas concernientes a la investigación que permitan el diseño del sistema de gestión de calidad enfocado en procesos.

- Diagnosticar la situación actual de la empresa en la que se lleva a cabo las distintas etapas del proceso de confección, para a partir de ello desarrollar un sistema de gestión para el mejoramiento de los procesos.
- Diseñar un sistema de gestión de calidad por procesos mediante el cual se estandarice los procesos y se establezcan los controles que se deben realizar en las diferentes etapas del proceso de confección.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El siguiente Marco Teórico se ha definido para solventar las bases sobre las cuales se realizará la investigación y que contribuyen con el desarrollo de la esta. Se establecen definiciones acerca del Sistema de Gestión de Calidad, sus ventajas, desventajas, su implementación y contribución al mejoramiento de una organización.

2.1 CALIDAD

La (Norma ISO 9000, 2015)nos dice que: “La calidad se define como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple los requisitos” (pág.22).

Por tanto, el término calidad no tendrá el mismo significado para todos los clientes, ya que todas las personas tienen distintas percepciones sobre sus necesidades, que en ocasiones se encuentran dadas de forma explícita y en otras de forma implícita pero que de igual manera tienen un alto nivel de importancia; la clave está en poder traducirlas en requisitos técnicos que puedan ser cumplidos en gran medida y que a través de ello se logre la satisfacción del cliente.

Es necesario definir las necesidades de los clientes respecto a un producto o servicio para así poder transformarlos en requisitos y de la misma manera poder establecer indicadores que permitan controlar su nivel de calidad ya sea a lo largo del proceso o en su entrega. (Norma ISO 9001, 2015)

2.2 PROCESO

“Un proceso corresponde a una secuencia ordenada de actividades repetitivas cuyo producto tiene valor intrínseco para su usuario y cliente” (Velasco, 2013).

Es decir que cada cliente va a tener una perspectiva diferente sobre el producto o servicio que requiera. En conclusión, se podría decir que un proceso es el conjunto de actividades secuenciales y lógicas, las cuales interactúan entre sí con el fin de transformar entradas en salidas, para lo cual se hace uso de determinados recursos y se aplican controles que garanticen un producto o servicio de calidad y que además pueda ofrecer un valor agregado.

2.1.1 ELEMENTOS DE UN PROCESO

- **Input:** El input es en sí la salida o el producto de otro proveedor, que justifica la realización del proceso.
- **Secuencia de actividades:** Método de trabajo o procedimiento que indica qué, cómo, cuándo, cuanto y qué procesar con determinados requisitos de cumplimiento.
- **Output:** Es el resultado del proceso, es decir el producto final que cuenta con la calidad requerida por el cliente, teniendo un valor intrínseco, medible y evaluable.
- **Sistema de control:** permite evaluar el proceso a través de indicadores de funcionamiento del proceso y medidas del resultado del producto y de la satisfacción del proceso.
(Velasco, 2013)

2.1.2 FACTORES DE UN PROCESO

- **Personas:** Son aquellos individuos ya sean responsables o miembros del equipo de proceso con los conocimientos, habilidades, y actitudes que actúan en el proceso de producción.
- **Materiales:** materias primas o semielaboradas que cumplen con las características adecuadas para el proceso.
- **Recursos físicos:** Todo lo que se refiere a instalaciones, maquinaria, hardware, software, etc.
- **Métodos/Planificación del proceso:** Es la descripción de cómo utilizar los recursos, el rol de las personas en los procesos, cuándo se debe realizar una actividad, y cómo se debe realizarla en determinadas ocasiones que amerite indicarlas.
- **Medio ambiente:** Se refiere al entorno en el que se lleva a cabo un determinado proceso.
(Velasco, 2013)

2.1.3 TIPOS DE PROCESOS



Figura 1: Clasificación de procesos

Fuente: (Velasco, 2013)

- **Procesos operativos:** Procesos en los que se transforman recursos para obtener productos o proporcionar un recurso de acuerdo a los requisitos planteados por el cliente.
- **Procesos de apoyo:** Este tipo de procesos proporcionan de acuerdo a los requisitos de los clientes los recursos para realizar un producto.
- **Procesos de gestión:** Permiten llevar un control del resto de los procesos, gracias a ellos se puede medir el nivel de mejora y rendimiento.
- **Procesos de dirección:** Se refiere a procesos de la alta dirección, trazamiento de objetivos, análisis de cumplimientos, revisión de resultados.
(Velasco, 2013)

En el caso del presente estudio se hace referencia a los procesos operativos en donde se elabora el producto, los procesos de apoyo que aportan con los recursos para la elaboración del producto y los procesos de Gestión a través de los cuales se controla la mejora continua.

2.1.4 NORMALIZACIÓN DE PROCESOS

La normalización del proceso permite estandarizarlo utilizando una herramienta clave como es la hoja de proceso o procedimiento; cuyo significado según la Norma ISO 9000 es “Forma específica para llevar a cabo un proceso”, y consta de las siguientes partes:

Tabla 1: Hoja de proceso

HOJA DE PROCESO	
ENCABEZAMIENTO	Título, objetivo y alcance.
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO	Se definen los límites del proceso, sus inputs y outputs; requisitos de cliente y secuencia de actividades.
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES OPERATIVAS Y CONTROL DE PROCESOS	Descripción breve y lo suficientemente entendible para ser comprendida por el ejecutor.
EJECUTOR DE CADA OPERACIÓN	Responsable de hacer que un proceso se realice y se controle.

Fuente: (Velasco, 2013)

2.3 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Los Sistemas de Gestión de la Calidad se pueden definir como “el conjunto de actividades de la función general de la dirección que determinan la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades y se implantan por medios tales como la planificación, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad en el marco del sistema de la calidad”. (Cortés, 2017)

Estos sistemas permiten a las empresas analizar qué es lo que el cliente desea y establecer requisitos, definiendo procesos que se puedan controlar y a la vez proporcionar productos que cumplan las expectativas del cliente y generen confiabilidad en la organización.

➤ IMPORTANCIA DE CONTAR CON UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El implementar un Sistema de Gestión de Calidad permite a la empresa tener un desarrollo sostenible y mejorar su desempeño, claramente no va mejorar por si solo los procesos ni resolver sus problemas sino más bien que permite tener un enfoque más sistemático que ayude a cumplir los objetivos de su organización. (ISO, 2017)

➤ **BENEFICIOS**

Entre los beneficios que tenemos al aplicar un sistema de gestión de calidad es el tener la capacidad de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;

- Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente;
- Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos;
- La capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del SGC especificados.

➤ **PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD**

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Compromiso con las personas
- Enfoque a procesos
- Mejora
- Toma de decisiones basada en la evidencia
- Gestión de las relaciones

Es necesario recalcar que la documentación que se genere debe agruparse en diferentes niveles;

- Política de calidad y objetivos de calidad documentados.
- Manual de Calidad.
- Procedimientos documentados y los registros requeridos en la norma.
- Instrucciones técnicas. Específicas de cada sector y que reflejan una forma concreta de desarrollar una parte o varias de cualquier proceso productivo y que no tienen cabida en el Manual ni en ningún procedimiento.
- Documentos, registros que se determinen para asegurar la eficacia, planificación y control de los procesos.

2.4 GESTIÓN DE CALIDAD ORIENTACIÓN AL PROCESO

Las normas ISO 9000 promueven la adopción de la orientación al proceso cuando se habla de desarrollar, implementar y mejorar la eficiencia de los sistemas de gestión de la calidad.

Para que una organización funcione de manera eficiente, deben identificarse toda una serie de tareas relacionadas entre sí.

Un proceso puede considerarse como una actividad que, utilizando unos recursos dados, es gestionada para transformar unos elementos de entrada en otros de salida. La orientación al proceso queda definida como la aplicación de un conjunto de procesos que en la organización interaccionan entre sí.

Una de las ventajas del enfoque orientado a procesos es el control que proporciona sobre la interacción de estos. Los aspectos identificados anteriormente tienen su base en algunos principios básicos de calidad total.

La comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus resultados previstos. Este enfoque además permite controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema de tal manera que se mejore el desempeño de la empresa. (ISO, 2017)

➤ **PASOS HACIA UN SISTEMA DE GESTIÓN**

Para llegar al Sistema de Gestión de Calidad existen muchas formas, pero en esta guía de la ISO se recomienda la siguiente:

1.- Comprometer al cliente

Se define el contexto y el perfil de la empresa junto con sus objetivos los cuales deben estar alineados a la política de la empresa.

2.- Identificar procesos clave y las interacciones necesarias para cumplir los objetivos de calidad.

Se define todos los procesos que se realizan para entregar el producto al cliente y a la par indicar las interrelaciones entre ellos que permiten el logro de los objetivos.

3.- Implementar y gestionar el SGC y sus procesos.

Se debe gestionar las actividades como procesos interconectados, determinando los requisitos del cliente, las actividades y su planificación y objetivos.

4.- Construir su SGC con base en la norma

Identificar requisitos de la norma ISO y mapearlos, indicar los incumplimientos y los controles que deberían establecerse.

5.- Implementar el sistema, formar a su personal y verificar la operación eficaz de sus procesos.

Este paso refiere al personal que se va a encargar de sistema, ya que debe estar capacitado.

6.- Gestionar su SGC.

Se debe realizar un seguimiento al sistema y verificar que se esté logrando la mejora, esto se lograría realizando auditorías internas.

7.- Certificación o auto declaración

De ser necesario buscar la certificación por tercera parte del SGC o, de forma alternativa, expedir una auto declaración de conformidad. (ISO, 2017)

2.5 AUDITORÍA

Se define como un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría. (López P. , 2015)

El proceso de auditoría se realizó en la empresa para determinar el nivel en que se encuentran los procesos y la organización en todos los niveles, tomando en cuenta la importancia de este proceso en el cual se evalúa el estado del sistema del sistema de gestión de calidad.

Esto permitirá a la organización saber cuáles son sus puntos fuertes y cuáles son las áreas de mejora a las cuáles se pueden abordar para mejorar sus resultados y alcanzar sus objetivos.

2.5.1 TIPOS DE AUDITORÍA

Se pueden clasificar en tres tipos de auditorías como son:

Auditoría de primera parte: Son las llamadas auditorías internas que son organizadas por la propia organización siguiendo parámetros de la norma ISO 9001.

Auditoría de segunda parte: Este tipo de auditorías está organizado por colaboradores de la organización que tienen algún interés en ella, los cuales pueden ser distribuidores o proveedores.

Auditoría de tercera parte: Estas auditorías son llevadas a cabo por entidades que de acreditación que ofrecen alguna certificación que avale el cumplimiento de las normas. (López P. , 2015)

En la empresa Monny Creaciones se implementó la Auditoría de primera parte, pues se realizó internamente y se evaluó una de sus áreas analizando el cumplimiento de los 6 ítems del check list de Auditoría de la Norma ISO 9001-2015.

2.6 AUDITORÍAS ENFOCADAS A PROCESOS

La forma en la que se realiza la auditoría a procesos es preparar un check list que incluya todos los requisitos e ir comparando si se cumple o no y para comenzar se parte del mapa de procesos de la organización.

Se define el o los auditores de ser el caso, quien tiene la responsabilidad de determinar que la auditoría sea viable, y posterior a ello se elabora el programa de auditoría el cual se enviará a cada responsable de determinados procesos. (López P. , 2015)

2.6 HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS

2.6.1 Análisis FODA

Este modelo de análisis “Facilita la identificación de las oportunidades y amenazas que ofrece el mercado actual y el entorno exterior para un negocio, permitiendo, a su vez, detectar las fortalezas y debilidades de ese negocio y del equipo profesional que lo dirige” (Neira, 2012, pág. 60).

Para realizar un análisis FODA se comienza por un análisis interno, el cual estará constituido por dos factores controlables como son las fortalezas y debilidades a diferencia del análisis externo que se constituye de factores no controlables que son las oportunidades y amenazas. Luego de ello se realiza un análisis externo en el que se identifica los aspectos que

pueden influir en la organización; estos pueden ser de carácter político, legal, social o tecnológico.

Posterior a ello se identifica de entre los factores determinados cuales pueden generar una influencia específica en el logro de los objetivos de la organización; y finalmente para la realización del análisis interno se identifica los atributos que dentro de la organización pueden generar ventajas competitivas.

Análisis Interno(empresa)	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<ul style="list-style-type: none"> * Capacidades distintas * Ventajas naturales * Recursos superiores 	<ul style="list-style-type: none"> * Recursos y capacidades escasas * Resistencia al cambio * Problemas de motivación del personal
Análisis externo(entorno)	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	<ul style="list-style-type: none"> * Nuevas Tecnologías * Debilitamiento de competidores * Posicionamiento estratégico 	<ul style="list-style-type: none"> * Altos riesgos * Cambios en el entorno

Figura 2:Matriz FODA

Fuente: (Rojas, Correa, & Gutiérrez, 2012)

2.6.2 DIAGRAMA DE PROCESOS

Según (Gutiérrez & De la Vara, 2013) este diagrama permite conocer en forma rápida en qué consiste el proceso y cómo se relacionan las diferentes actividades; asimismo, es de utilidad para analizar y mejorar el proceso.

2.6.3 DIAGRAMA PEPSU

Este diagrama de proceso tiene el objetivo de analizar el proceso y su entorno. Para ello se identifican los proveedores (P), las entradas (E), el proceso mismo (P), las salidas (S) y los usuarios (U). El acrónimo en inglés de este diagrama es SIPOC (suppliers, inputs, process, outputs and customers).

Los pasos para realizar un diagrama PEPSU son los siguientes:

- (1) Delimitar el proceso y hacer su diagrama de flujo general donde se especifiquen las cuatro o cinco etapas principales.
- (2) Identificar las salidas del proceso, las cuales son los resultados (bienes o servicios) que genera el proceso.
- (3) Especificar los usuarios/clientes, que son quienes reciben o se benefician con las salidas del proceso.
- (4) Establecer las entradas (materiales, información, etc.) que son necesarias para que el proceso funcione de manera adecuada.
- (5) Por último, identificar proveedores, es decir, quienes proporcionan las entradas.

2.6.4 MAPEO DE PROCESOS

Permite realizar un diagrama de flujo más apegado a la realidad, en donde se especifican las actividades que efectivamente se realizan en el proceso (actividades principales, inspecciones, esperas, transportes, reprocesos).

Además, un proceso puede ir desde un nivel alto hasta uno micro. En el primer caso no se entra a detalles y de lo que se trata es de tener una visión macro del proceso, que muchas veces es útil para delimitarlo e iniciar el análisis. (Gutiérrez & De la Vara, 2013)

El mapeo de procesos se realiza para identificar a todos los procesos de la organización, siendo la representación visual mediante flujogramas de actividades y listas de tareas. Así se pueden gestionar y se capitaliza el conocimiento de la organización. (Bravo Carrasco, 2013)

- **Flujograma:** describe cada proceso o parte del mismo a nivel de las actividades que realiza cada persona.

- **Lista de tareas:** La lista de tareas es la secuencia de tareas para cumplir una actividad.

Existen diversas formas para realizar un diagrama de flujo, es decir se lo debe realizar de acuerdo al proceso que se vaya a analizar, para ello se puede basar en las diferentes normas que existen y que indican el tipo de simbología que se debe utilizar.

La Organización Internacional para la Normalización (ISO) establece otro tipo de simbología enfocada en la calidad y la gestión continua, que se pueden aplicar a cualquier organización ya sea que se dedica a la producción de bienes o servicios; por lo que se usará el diseño del sistema ya que permitirá una mejora continua de los procesos.






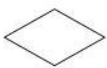


SÍMBOLO	REPRESENTA
	Operaciones. Fases del proceso, método o procedimiento.
	Inspección y medición. Representa el hecho de verificar la naturaleza, calidad y cantidad de los insumos y producto.
	Operación e inspección. Indica la verificación o supervisión durante las fases del proceso, método o procedimiento de sus componentes.
	Transportación. Indica el movimiento de personas, material o equipo.
	Demora. Indica retraso en el desarrollo del proceso, método o procedimiento.
	Decisión. Representa el hecho de efectuar una selección o decidir una alternativa específica de acción.
	Entrada de bienes. Productos o material que ingresan al proceso.
	Almacenamiento. Depósito y/o resguardo de información o productos.

Figura 3: Símbolos de la norma ISO-9000 para diagramas de flujo
Fuente: (Franklin Finkowsky, 2009)

Existen también otras simbologías para diagramar sin una certificación tan estricta que por su versatilidad se emplean en las organizaciones, como es el caso de los diagramas integrados de flujo (DIF), que son una representación gráfica de los modelos físicos y de comunicación de un proceso. (Franklin Finkowsky, 2009)

El Instituto Alemán de Estandarización, Deutsches Institut für Normung e. V. (DIN), ha desarrollado una simbología para la norma del manejo de información de la familia de las normas ISO. (Franklin Finkowsky, 2009)







SÍMBOLO	REPRESENTA
	Datos. Elementos que alimentan y se generan en el procedimiento.
	Comienza un ciclo. Inicio de un ciclo que produce o reproduce un flujo de información.
	Documento. Representa un documento que ingresa, se procesa, se produce o sale del procedimiento.
	Proceso. Representa la ejecución de actividades u operaciones dentro del proceso, método o procedimiento.
	Decisión. Indica un punto dentro del flujo en el que es posible seleccionar entre dos o más alternativas.
	Operaciones manuales. Constituye la realización de una operación o actividad en forma específicamente manual.

Figura 4: Simbología de la Norma DIN para diagramar procesos

Fuente: (Franklin Finkowsky, 2009)

2.6.5 INDICADORES

El uso de indicadores permite establecer un marco o contexto de referencia para poder evaluar un resultado y poder establecer medidas para obtener una mejora continua.

Un indicador es una estadística simple o compuesta que refleja algún rasgo importante de un sistema dentro de un contexto de interpretación que permite determinar una relación cuantitativa entre dos cantidades que corresponden a un mismo proceso o a diferentes, para así caracterizar el éxito o la efectividad de un sistema, programa u organización. (Franklin, 2013)

- Aspectos que se deben considerar en la formulación de los indicadores:

(1) Definir el objetivo que se pretende alcanzar.

(2) Considerar acciones para llevar a cabo su instrumentación y factores que faciliten su operación.

(3) Enfocarse hacia la medición de resultados y no a la descripción de procesos.

(4) Se acordarán mediante un proceso integral y participativo.

(5) De formulación deductivamente e implementan inductivamente y se validan estableciendo estándares de comportamiento sobre las partes del proceso que se miden.

(6) Designar un responsable encargado de validarlos, verificarlos así como de aplicar acciones inmediatas para evitar desviaciones. (Franklin, 2013)

- **Niveles de aplicación:**

Por su nivel de aplicación, los indicadores se dividen en:

- Indicadores Estratégicos
- Indicadores de Gestión
- Indicadores de Servicio

Indicadores Estratégicos	Permiten identificar:		La contribución o aportación para lograr los objetivos estratégicos con relación a la misión de la organización.
	Miden el cumplimiento de los objetivos en:		Actividades Programas especiales Procesos estratégicos Proyectos organizacionales y de inversión
Indicadores de gestión	Informan sobre procesos y funciones clave en el proceso administrativo para:		Controlar la operación
			Prevenir e identificar desviaciones que impidan el cumplimiento de los objetivos
			Determinar costos unitarios por áreas, programas, unidades de negocio y centros de control
			Verificar el logro de las metas e identificar las posibles desviaciones
Indicadores de servicio	Miden la calidad con que se	Se emplean para:	Implementar acciones de mejora continua
			Elevar la calidad de la atención a clientes

generan los productos y servicios en función de estándares y la satisfacción de los clientes y proveedores.	Permiten identificar:	Los indicadores de desempeño o cumplimiento de los estándares de servicio
		Los indicadores de satisfacción o calidad que percibe el cliente sobre el producto o servicio recibido

Figura 5: Niveles de aplicación de los indicadores

Fuente: (Franklin, 2013)

Para mantener un control del Sistema se utilizarán indicadores de Gestión pues estos permitirán informar sobre los distintos procesos y su mejoramiento, controlando el avance y las operaciones que contribuyan a alcanzar uno de los objetivos de la empresa sobre la calidad en sus productos.

A través de los indicadores de Gestión se podrán medir la capacidad de los procesos productivos que conllevan al logro de la calidad.

2.6.5.1 Productividad

Uno de los indicadores que se utilizan para controlar la producción es la productividad que según (Cortés, 2017), es la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y los recursos necesarios para hacerlo. Bajo estos términos sería más importante la mejora de la productividad antes que la producción”.

Según lo mencionado por Cortés es necesario mejorar la productividad antes que el nivel de producción, siendo más fácil elevar la cantidad de unidades producidas aumentando de igual manera los recursos utilizados; mientras que el desafío de mejorar la productividad consiste en desarrollar cambios que permitan realizar la misma producción con menos recursos, aumentar la producción manteniendo los mismos recursos y aumentar el número de unidades producidas reduciendo recursos.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS DE SITUACIÓN ACTUAL

3.1 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

3.1.1 HISTORIA

La empresa Monny Creacione se dedica a la producción y comercialización de prendas de vestir, que tiene como objetivo principal la venta al por mayor y menor dentro y fuera de la ciudad; dedicándose a la confección de líneas en pillamería y ropa de moda para mujer.

Fue creada por la Sra. Olga López hace 35 años comenzando como un pequeño taller que realizaba prendas a medida para mujer, pero con el tiempo incursiona en la producción en línea y a la venta al por mayor y menor de prendas de vestir.

A partir de allí, tuvo un gran crecimiento tanto en lo económico como en lo productivo, por lo que se decidió conformar la empresa como Compañía Limitada bajo el nombre de MONNY CREACIONES CIA. LTDA y al mismo tiempo se cambia de instalaciones a la zona industrial de Atuntaqui ubicado en San Luis en donde se crea la planta original en la que se opera hasta el día de hoy.

Sus principales clientes han sido desde sus inicios Dpratti y RMODA para la comercialización de prendas al por mayor, pero en la actualidad se cuenta con clientes como Roland, o Kerts.

3.2 PERFIL EMPRESA

3.2.1 MISIÓN

Monny Creaciones es una empresa dedicada al diseño, producción y comercialización de prendas de vestir bajo estándares de calidad al por mayor y menor precio; siendo una empresa reconocida a nivel de la industria dentro y fuera de la ciudad por imponer diseños únicos y por ofrecer productos con calidad que satisfacen las necesidades de sus clientes.(Fuente, Autora)

3.2.2 VISION

Ser una de las mayores empresas exponentes en la industria del país y lograr un posicionamiento en el mercado como una empresa seria que cumple con los parámetros de calidad exigidos por sus clientes, tanto en tiempos de entrega como en calidad a nivel del producto; pero además siendo una organización socialmente responsable que respeta los derechos de todos sus colaboradores lo cual le ayudará a poder seguir desarrollándose como empresa.(Fuente,Autora)

3.3 CONTEXTO

3.3.1 REFERENCIAS

Razón Social: Monny Creaciones Cia.Ltda

Tamaño de la empresa: Mediana empresa

Dirección Planta: Atuntaqui, Av. Julio Miguel Aguinaga y Bolívar

Teléfono: 062908512

Dirección Punto de Venta: Atuntaqui, frente al parque central

Teléfono: 062908-512

3.3.2 SEGMENTOS DE MERCADO

Tabla 2: Segmentos de mercado

CLIENTE	DEFINICIÓN ÁREA	CÓDIGO SEGMENTO
DPRATTI	PILLAMERÍA	INO
DPRATTI	PILLAMERÍA	INA
DPRATTI	PILLAMERÍA	PEO
DPRATTI	PILLAMERÍA	PEA
DPRATTI	PILLAMERÍA	ESO
DPRATTI	PILLAMERÍA	ESA

DPRATTI	PILLAMERÍA	JUNIOR
DPRATTI	PILLAMERÍA	COMTEMPORÁNEA
DPRATTI	PILLAMERÍA	AMANDA
DPRATTI	PILLAMERÍA	AMANDA PLUS
DPRATTI	PILLAMERÍA	MIX
RM	PILLAMERÍA	DAMA CLÁSICA
RM	PILLAMERÍA	CABALLERO
RM	PRENDAS DE VESTIR MODA	PRESCOLAR
RM	PRENDAS DE VESTIR MODA	ESCOLAR
RM	PRENDAS DE VESTIR MODA	JUNIOR
RM	PRENDAS DE VESTIR MODA	DAMA JUVENIL
RM	PRENDAS DE VESTIR MODA	DAMA CLÁSICA

Elaborado por: Valeria Sahona

Año:2019

DPRATI

➤ **NIÑOS Y NIÑAS DE 1 A 3 AÑOS**

Este segmento se maneja con la colección INA e INO en pillamería, que quieren decir Infante niño o Infante niña.

➤ **NIÑOS Y NIÑAS DE 2 A 8 AÑOS**

También llamada preescolar, se trabaja con pillamería bajo el código de PEA o PEO, que quiere decir preescolar niño o preescolar niña.

➤ **NIÑOS Y NIÑAS DE 8 A 16 AÑOS**

El segmento de ESA o ESO comprende las pillamería para edades desde los 8 años hasta los 16 años.

➤ **ADOLESCENTES DE TALLAS DE S, M, L y XL- JUNIOR**

Este segmento es conocido como junior y está dirigido a chicas desde los 16 años hasta los 25 años, los diseños suelen ser juveniles y frescos.

➤ **MUJERES DE TALLAS S, M, L Y XL-CONTEMPO**

Este segmento está dirigido a mujeres de entre 25 años hasta los 35 años, se denomina CONTEMPORANEO y sus diseños no son tan juveniles como el segmento de Junior pero si conservan un tanto de frescura.

➤ **MUJERES DE TALLAS S, M, L y XL; de edades avanzadas**

Este segmento está dirigido a mujeres de 40 años en adelante, y está llena de diseños mayormente reservados, es conocido como AMANDA 1.

➤ **MUJERES DE TALLAS S, M, L y XL; tallas grandes**

Este segmento está dirigido a mujeres de edades de 40 años en adelante, pero de contextura grande, es decir que una talla S de esta colección corresponde a una talla XL de las colecciones normales, este segmento es conocido como AMANDA PLUS.

➤ **MIX**

Está conformado por prendas solas ya sean superiores o inferiores, cuyo precio es relativamente económico pero su ganancia es recompensada al volumen de producción por lo que: su tiempo de confección es inferior a los 7 minutos y no lleva grandes cargas de estampados o bordados.

RMODA

Los segmentos de RMODA son casi similares a Dpratti, a continuación, se presentan y describen cuales son:

➤ **PRESCOLAR**

El segmento precolar está dirigido a niñas de entre 2 y 6 años de edad para quienes se elaboran prendas solas como blusas, chaquetas, vestido, pantalones, entre otros, así como conjuntos de blusa y pantalón o chompa/pantalón.

➤ **ESCOLAR**

Este segmento está dirigido a niñas de entre 8 años a 14 años de edad constando de tallas como 8, 10, 12 y 14. De igual manera se elaboran prendas solas o conjuntos.

➤ **JUNIOR**

Segmento dirigido a mujeres de 14 años a 20 años en donde se cuenta con tallas de 14,16,18 y 20.

➤ **DAMA JUVENIL**

Este segmento está dirigido a mujeres de 20 a 35 años que generalmente pueden ser prendas solas o conjunto solamente en pillamería.

➤ **DAMA CLÁSICA**

Este segmento está dirigido a mujeres de 35 años en adelante, para ellas se elaboran prendas solas o conjunto solo en pillamería.

➤ **CABALLERO**

Este segmento se dirige a caballeros para las tallas S, M, L y XL, pára quienes la empresa solamente elabora pillamería.

3.3.3 PRODUCTOS ELABORADOS

En Monny Creaciones se elaboran dos tipos de productos, los cuales son pillamería y prendas de moda mismas que a su vez se pueden clasificar en otras prendas de acuerdo al segmento.

Así tenemos los siguientes productos:

Tabla 3:Productos elaborados

PILLAMERÍA		PRENDAS DE MODA	
CONJUNTOS	MANGA LARGA/PANTALON	CONJUNTOS	BLUSA/LEGGUINS
	MANGA CORTA/PANTALON		BLUSA/SHORT

	MANGA CORTA/CAPRY		BLUSA/FALDA
	MANGA SISA /CAPRY		CHOMPA/PANTALON
	MANGA GAP /CAPRY	PANTALONES	LEGGUINS
	TOP TIRAS/ CAPRY		JOGGER
	MANGA CORTA/SHORT	BLUSAS	CAMPESINAS
	MANGA/GAP SHORT		CAMISAS MANGA LARGA Y CUELLO
	MANGA SISA/SHORT		BUSOS
	TOP TIRAS/SHORT		TOPS
BATAS	BATA MANGA 3/4		BLUSA MANGA/CORTA
	BATA MANGA CORTA	CHOMPAS	DEPORTIVAS
	BATA MANGA SISA		CASUALES
	BATA TIRAS	ENTERIZOS	ENTERIZOS/JUMPER
	SALIDAS	VESTIDO	VESTIDOS
MONOS	MONOS	FALDAS	FALDAS

Elaborado por: Valeria Sahona

Año:2019

Además de la clasificación presentada de la pillamería por segmento y producto, se clasifica por tela o estampado.

➤ **PILLAMERIA**

- **Un solo estampado**

La pillamería de un solo estampado consta de prendas estampadas la parte superior o la parte inferior, tomando en cuenta que el estampado puede ser de diferentes técnicas y más de un color.

- **Full estampado**

Es pillamería que lleva estampado en piezas superiores e inferiores que de igual forma puede tener diferentes técnicas de estampado.

- **Térmico/ semi térmico**

Se reconoce como pillamería térmica a la que está elaborada con tela térmica ya sea la pieza superior o inferior y las semi térmicas de igual manera utiliza tela polar pero más delgada.

- **Tela plana**

Pillamería que utiliza en alguna de las piezas tela plana o pueden ser en ambas piezas, generalmente si son dos piezas la pieza inferior es en tela plana.

➤ **PRENDAS DE MODA**

Se conoce como prendas de moda a las prendas realizadas bajo estándares para diferentes segmentos de mercado como blusas, pantalones, legguins, chompas, vestidos, conjuntos blusa / legguins para niñas, etc.

De todos los productos que se elaboran el producto que ocupa el mayor porcentaje de ventas en la empresa son los conjuntos de blusa y pantalón, el cual ocupa el 60 % de las ventas; mientras que dentro de los conjuntos que se venden el producto estrella es la pillama del segmento JUNIOR.

3.3.4 CLIENTES

Monny Creaciones trabaja con dos clientes principalmente que son: Dpratti, distribuyendo en Guayaquil y Quito; RModa-RM, que distribuye a todo el país y en menor cantidad con el catálogo KERTS de Guayaquil, pero solo bajo pedido, además para este año se planea

extender la cartera de clientes incrementando el número su número, entre ellos tenemos a ETAFASHION y ROLAND de Guayaquil.

3.3.4.1 DPRATTI

Dpratti es el mayor cliente que se tiene en la empresa ocupando el 60% de la producción mensual total, es decir que la mayor parte de lo que se produce es para este cliente, y es por ello la importancia de llevar un nivel estricto de calidad.

Generalmente se realizan los pedidos en forma conjunta de los diferentes segmentos, es decir si hacen un pedido para niños suelen hacerlo para niñas de dos a cuatro años, también lo realizan para niñas de ocho a dieciséis años. Para Dpratti se trabaja con varios departamentos: niños, adolescentes y adultos;

3.3.4.2 RMODA-RM

En Monny Creaciones se trabaja con dos clientes en su mayoría, los cuales son los clientes con los que se trabaja en su mayoría son Dpratti y RModa con los cuales se trabaja con su línea de pillamería y con RM se trabaja en pillamería, conjuntos para niñas, prendas junior, y para damas juveniles.

3.3.4.3 KERTS

KERTS es una empresa catálogo con la cual se trabajaba bajo pedido en un nivel muy bajo de producción, el cual para el 2019 ya no está contemplado como cliente.

3.3.5 COLABORADORES EXTERNOS

Tabla 4: Proveedores de insumos

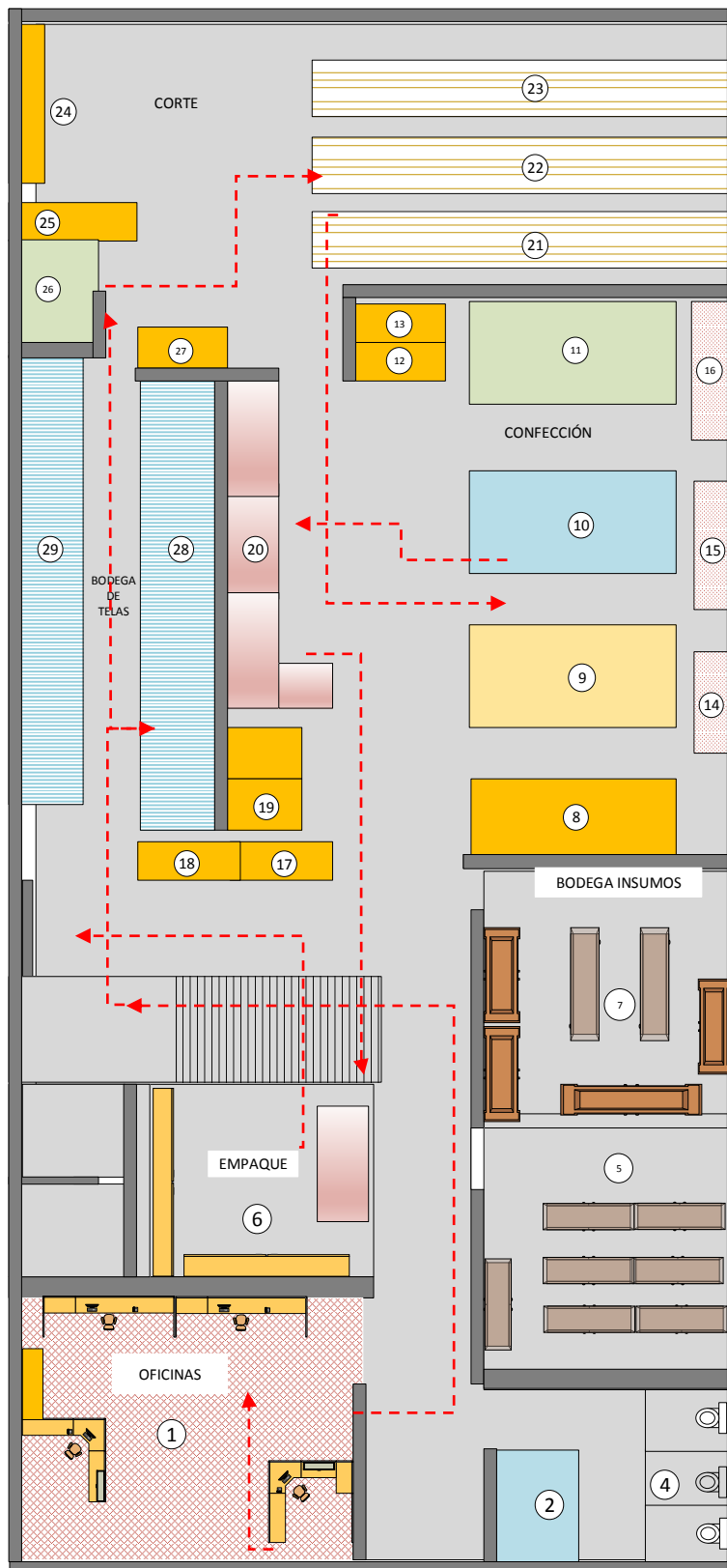
INSUMO	PROVEEDOR	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN
TELA	INDUTEXMA	LATINA, VISCOSA	QUITO
	JERSEY	FLEECE, ALGODÓN	QUITO
	SAJADOR	TELAS CON TRAMAJE	QUITO

	*GAMATEX *IMPORTADORA LIMA	POLARES PIÑAS, POLARES LLANAS	*OTAVALO *QUITO
INSUMOS	*INSUTEXTIL *DISTRIBUIDORA J&M	BOTONES	*QUITO *ATUNTAQUI
	*INSUTEXTIL *PASSA	ENCAJES	QUITO
	*INSUTEXTIL *PASSA	CINTAS	QUITO
	*INSUTEXTIL *PASSA	REATAS	QUITO
	INSUTEXTIL	APLIQUES	QUITO
	DARIO POSSO	ETIQUETAS RM, ETIQUETAS DPRATI	ATUNTAQUI
PROCESOS	ESTAMPADOS EN PIEZAS	PATRICIO DE LA CRUZ	ATUNTAQUI
	ESTAMPADO EN ROLLO	TEXTILES ECUADOR S.A	QUITO
	BORDADOS	INDTEX	ATUNTAQUI

Elaborado por: Valeria Sahona

Año:2019

3.3.6 LAY OUT DE LA EMPRESA MONNY CREACIONES



DISTRIBUCIÓN

1. Oficinas Jefatura de Producción
2. Área de máquinas especiales para elasticado 5 agujas y 12 agujas
3. Mesa de empaqueo
4. Baños
5. Bodega de insumos
6. Estanterías del área de empaque
7. Bodega de producto terminado
8. Módulo Máquinas de acabados
9. Módulo A
10. Módulo B
11. Módulo C
12. Máquina recta preparación 1
13. Máquina recta preparación 2
14. Estantería MOD A
15. Estantería MOD B
16. Estantería MOD C
17. Mesa de revisión de calidad
18. Mesa de planchado
19. Máquinas especiales overlok
20. Mesas de revisión de producto terminado
21. Mesa de corte 1
22. Mesa de corte 2

3.4 PRODUCCIÓN ACTUAL

3.4.1 NIVEL DE VENTAS (\$/MES)

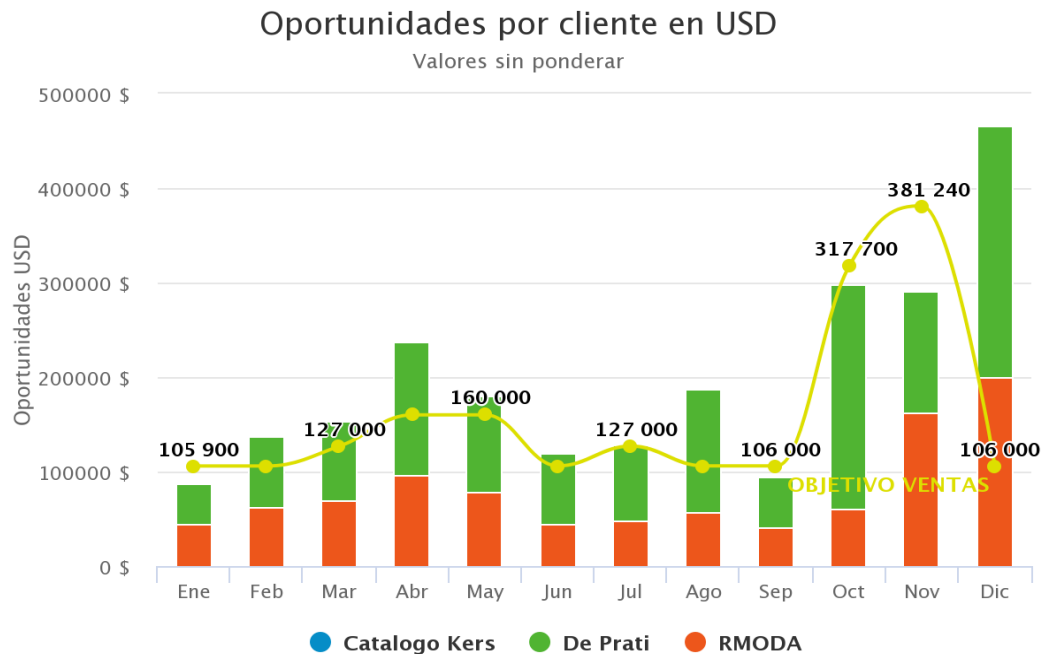


Figura 6: Oportunidades por cliente en USD/MES- 2018

Fuente: monny.leanms.com,2018

En el siguiente gráfico podemos visualizar el nivel de ventas real expresado en dólares en cuanto a pedidos de las cadenas RMODA, DPRARRY y KERTS con lo que se puede evidenciar que los niveles en que hay mayores ventas son octubre y noviembre, meses en los cuales si no existe organización se puede provocar un nivel de gastos que no se recuperaría ni con las ganancias de temporadas altas.

- **Mayor venta:** En los meses de noviembre 381,420 \$/ MES y octubre: 317,700
- **Menor venta:** Se presentan en los meses de enero, junio, septiembre y diciembre con un promedio de 106,000 \$/MES.
- **Punto de equilibrio:** El punto de equilibrio en ventas llegó a 127,000 unidades promedio al mes.

3.4.2 NIVEL DE VENTAS POR UNIDADES/MES

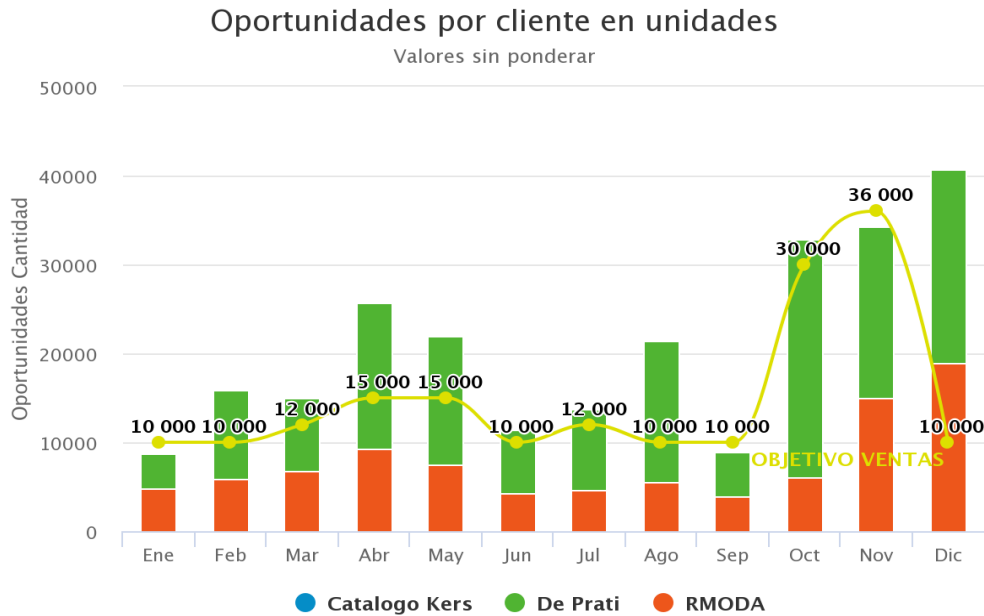


Figura 7: Unidades producidas al mes-2018
Fuente: monny.leanms.com,2018

➤ **Mayor número de unidades producidas**

El mayor número de unidades producidas fue en los meses de octubre y noviembre con 30,000 y 36,000 dólares respectivamente.

➤ **Menor número de unidades producidas**

En los meses en donde se produjo menores cantidades de unidades son enero, febrero, junio y septiembre con 10,000 unidades.

➤ **Punto de equilibrio**

El punto de equilibrio estuvo entre las 12000 unidades/mes.



Figura 8: Porcentaje de ventas por cliente
 Fuente: monny.leanms.com,2018



Figura 9: Porcentaje de unidades producidas por cliente
 Fuente: monny.leanms.com,2018

En las figuras 6 y 7, se indican tanto las unidades producidas como las ventas realizadas en porcentaje por cadena, evidenciando que la cadena para la que mayormente se produce es para De pratti ocupando un 60 % de la producción total.

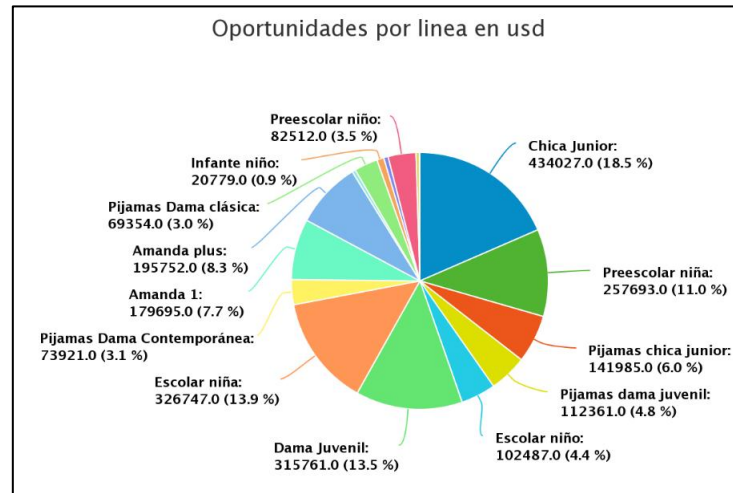


Figura 10: Porcentaje de ganancias en dinero -Depratti

Fuente: : monny.leanms.com,2018

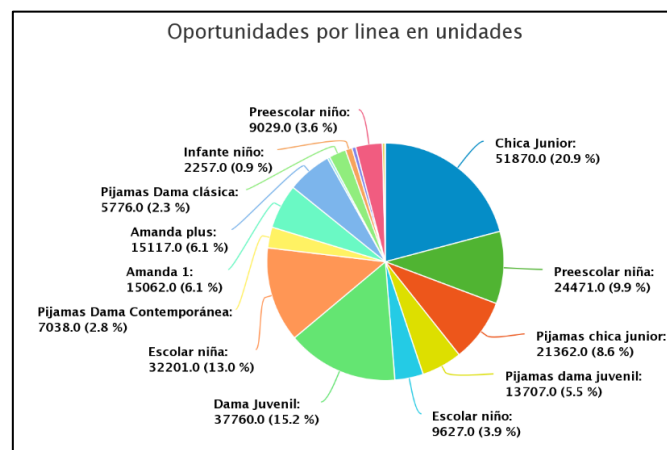


Figura 11: Porcentaje producido en unidades-DPRATTI

Fuente: monny.leanms.com,2018

En las figuras 8 y 9, se explican el nivel de porcentaje de unidades producidas por segmento o línea, en donde podemos observar que en el segmento de chicas junior tanto en Dpratti como en RM se producen más unidades por tanto esta información es tomada para

obtener el producto que se realiza con mayor frecuencia que es el conjunto de pijama en tallas S,M,L y XL.

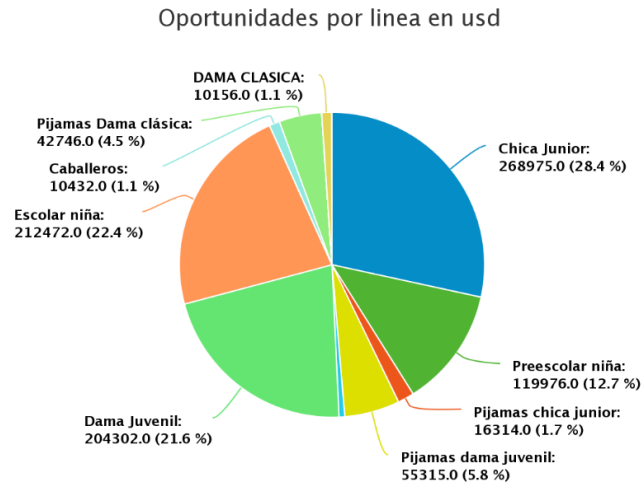


Figura 12: Nivel de porcentaje producido en dinero-DPRATTI

Fuente: monny.leanms.com,2018

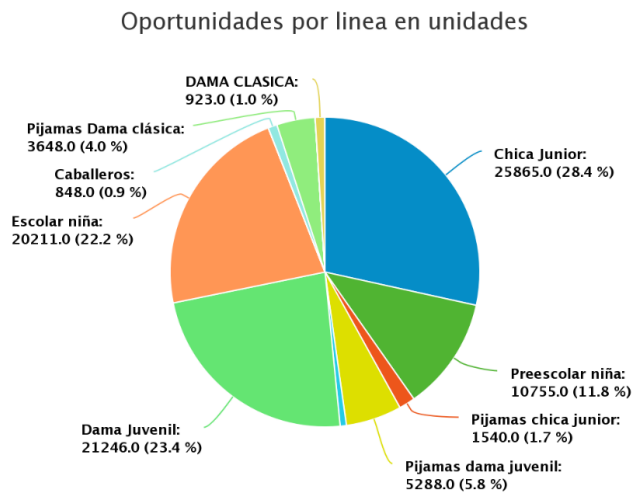


Figura 13: Nivel de porcentaje producido en unidades-DPRATTI

Fuente: monny.leanms.com

Como podemos observar en las figuras 10 y 11, se evidencia que el segmento que tiene mayor venta es el de chicas junior al igual que en Depratti, por tanto, se llega a la conclusión de que el segmento en el que se produce más es el de chicas junior.

El producto estrella se encuentra en este segmento, el cual consta de tallas S, M, L y XL.

3.5 ANÁLISIS FODA

A continuación, se indica el Análisis FODA de la empresa y su desarrollo:

MONNY CREACIONES		
Análisis Interno(empresa)	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	-Diseños diferentes y exclusivos -Conocimiento en el mercado -Experiencia -Maquinaria moderna -Instalaciones adecuadas	-Falta de control en procesos -Resistencia al cambio -Falta de estandarización de procesos -Problemas de motivación del personal
Análisis externo(entorno)	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	-Posicionamiento en el mercado -Buenas relaciones con cadenas	-Altos riesgos-Cambios en el entorno -Presencia de otras industrias dedicadas a la misma producción

Figura 14: Análisis FODA

Elaborado por: Valeria Sahona

Año:2019

➤ **FORTALEZAS**

Diseños diferentes y exclusivos. - Una de las principales fortalezas que tiene la empresa son los diseños de los productos por su singularidad y calidad.

Conocimiento en el mercado. - La empresa como tal cuenta con una experiencia importante en el mercado en donde es reconocida como uno de los proveedores de cadenas más importante de la zona, con un buen nivel de ventas.

Maquinaria moderna. -Una de las fortalezas que se tiene es que se posee de maquinaria moderna y adecuada para las actividades que se realizan en las diferentes áreas.

Instalaciones adecuadas. - La empresa cuenta con la infraestructura adecuada para el desarrollo de sus actividades, lo único que se debe realizar es implementar organización.

➤ **DEBILIDADES**

Falta de control en procesos. - Los procesos no son controlados en todas las áreas, es decir no se lleva un registro por lo que no se pueden plantear mejoras.

Resistencia al cambio. - Uno de los mayores inconvenientes que se convierte en debilidad es la resistencia del personal al cambio tanto de procedimientos como aceptación a reformas de jefes y directivos.

Falta de estandarización de procesos. -Para poder controlar los procesos es necesario estandarizar y establecer parámetros que me permitan percibir un nivel y mejorarlo.

➤ **OPORTUNIDADES**

Buenas relaciones con cadenas. -Gracias al trabajo que se ha venido realizando a lo largo de su historia, la empresa Monny Creaciones a logrado crear y fortalecer buenas relaciones con distintas cadenas de ropa en el ámbito de la confección; es por ello que ese reconocimiento le a permito expandirse hacia otros clientes y lograr que las ventas crezcan.

➤ **AMENAZAS**

-Presencia de otras industrias dedicadas a la misma producción. –El hecho de ubicarse en Atuntaqui y al ser esta una ciudad textil puede ser una oportunidad y a la vez una amenaza ya que se genera mayor competencia tanto en precios como en calidad.

3.5.1 POSICIONAMIENTO FODA

Se utiliza el designamiento de las ponderaciones muy fuerte, fuerte, media y débil para la valoración del FODA. En la tabla 5 se indica la calificación que se le ha otorgado en donde:

➤ (MF): MUY FUERTE

PORCENTAJE (%): 100%

➤ (F): FUERTE

PORCENTAJE: 75%

➤ (M): MEDIA

PORCENTAJE: 50%

➤ (D): DÉBIL

PORCENTAJE: 25%

Tabla 5: Valoración del posicionamiento FODA

		VALOR PONDERACIÓN
FORTALEZAS	Diseños diferentes y exclusivos	MF
	-Conocimiento en el mercado	MF
	-Experiencia	MF
	-Maquinaria moderna	MF
	-Instalaciones adecuadas	MF
DEBILIDADES	Falta de control en procesos	M
	-Resistencia al cambio	M
	-Falta de estandarización de procesos	D
	-Problemas de motivación del personal	D

OPORTUNIDADES	Posicionamiento en el mercado	MF
	-Buenas relaciones con cadenas	MF
AMENZAS	Altos riesgos-Cambios en el entorno	M
	-Presencia de otras industrias dedicadas a la misma producción	M

Elaborado por: Valeria Sahona
Año: 2019

Como resultado de la valoración realizada a través del análisis FODA se obtuvo una ponderación que equivale a Fuerte, condición que debe ser reforzada

Tabla 6: Posicionamiento de la empresa

	PORCENTAJE(%)	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN
MF	100	MUY FUERTE	
F	75	FUERTE	
M	50	MEDIO	
D	25	DÉBIL	

Elaborado por: Valeria Sahona
Año: 2019

3.6 APLICACIÓN DEL CHEKLIST DE AUDITORÍA PARA EL DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN LA NORMA ISO 9001-2015

3.6.1 CRITERIOS DE CALIFICACIÓN DEL CHEKLIST DE AUDITORÍA DE LA NORMA ISO 9001-2015

Para esta investigación se realizó una auditoría inicial para conocer el estado del área en cuanto al sistema de gestión de calidad que permitió conocer que procesos debían ser mejorados, eliminados o modificados; y para ello se utilizó los criterios indicados a continuación:

A. Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene.

B. cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene).

C. Cumple con el mínimo del criterio enunciado (3 puntos: Se establece, no se implementa, no se mantiene)

D. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S). (Norma ISO 9001, 2015)

3.6.2 CHEKLIST DE AUDITORÍA DE LA NORMA ISO 9001-2015

Tabla 7: Ítem 4: Contexto

No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACION			
		A	B	C	D
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN					
4.1 COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO		10	5	3	0
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.				0
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.				0
4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS					
SE HAN DETERMINADO LAS PARTES INTERESADAS QUE SON PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SST DE LA ORGANIZACIÓN					
3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.			3	
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.			3	
4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD					
Se tiene determinado el alcance según:					
Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica.					
Debe estar documentado y disponible.					
5	El alcance del SGC se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica				0
6	El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas				0

	externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?				
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión.				0
8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestión?				0
4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS					
9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la organización			3	
10	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de estos.			3	
11	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.			0	
SUBTOTAL		0	0	12	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		11%			

Fuente: (Norma ISO 9001, 2015)

No se realiza un análisis del contexto de la empresa tanto en lo externo como en lo interno por lo que además no se determina un seguimiento de ellos.

Si se han determinado las partes interesadas, pero no se hace un seguimiento de sus requisitos en todos los productos que requieren ni se evalúa el control de ellos.

No se ha determinado un alcance para el Sistema de Gestión de Calidad por lo que no se tiene un documento que lo soporte.

No se han establecido procesos adecuadamente por lo que no se hace un seguimiento, a pesar de que se manejen indicadores independientes no hay documentos que los respalden.

Tabla 8: Ítem 5: Liderazgo

5. LIDERAZGO					
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL					
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.		5		
5.1.2 Enfoque al cliente					
2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes se determinan y se cumplen.			3	

3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.				0
5.2 POLÍTICA					
5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA					
4	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.				0
5.2.2 Comunicación de la política de calidad					
5	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.				0
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN					
6	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.			3	
SUBTOTAL		0	5	6	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		18%			

Fuente: (Norma ISO 9001, 2015)

Se ha obtenido un cumplimiento del 18%, teniendo un mayor cumplimiento en lo que respecta a responsabilidad de la dirección.

No se determinan los riesgos y oportunidades en los procesos, por lo que no existe garantía de que el producto sea realizado respetando los requisitos del cliente.

Mientras que en lo que se refiere al establecimiento y comunicación de la política está en cero pues no se encuentra establecida. De la misma forma se obtiene bajo cumplimiento en roles y responsabilidades pues solo se encuentran definidos para los puestos de dirección.

Tabla 9: Ítem6: Planificación de la Norma ISO 9001-2015

6. PLANIFICACIÓN

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.				0
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.				0
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS					
3	¿Qué acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SGC?				0
4	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos				0
6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS					
5	¿Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?				0
SUBTOTAL		0	0	0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		0%			

Fuente: (Norma ISO 9001, 2015)

En este ítem se obtiene el cumplimiento del 0% que es crítico, no se encuentran identificados los riesgos que afecten al desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad ni se han determinado acciones de prevención de estos riesgos.

No se han definido acciones para asegurar el logro de objetivos del SGC, pues como se mencionó no están determinados dichos objetivos.No existe un proceso definido para documentar cambios en el Sistema de Gestión de Calidad.

Tabla 10: Ítem 7: Apoyo de la Norma ISO 9001-2015

7. APOYO					
7.1 RECURSOS					
7.1.1 Generalidades					
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales				3

	y de infraestructura)				
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición					
7.1.5.1 Generalidades					
2	En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?		5		
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones					
3	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.			3	
7.1.6 Conocimientos de la organización					
4	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.				0
7.2 COMPETENCIA					
5	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria			3	
7.3 TOMA DE CONCIENCIA					
6	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.				0
7.4 COMUNICACIÓN					
7	Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SGC dentro de la organización.				0
7.5 INFORMACION DOCUMENTADA					
7.5.1 Generalidades					
8	Se ha establecido la información documentada requerida por				0

	la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.				
7.5.2 Creación y actualización					
9	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.				0
7.5.3 Control de la información documentada					
10	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC.				0
SUBTOTAL		0	5	9	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		14%			

Fuente: (Norma ISO 9001, 2015)

El porcentaje obtenido en el ítem 7 es del 14%, en lo que respecta al seguimiento y medición, no se monitorean los resultados obtenidos de todos los productos realizados por lo que no se puede garantizar que se cumplan a cabalidad los requisitos del cliente. Se ha definido un método para el seguimiento de la trazabilidad de los productos, pero no se ha logrado implementarlo y por ende mantenerlo. La organización no ha determinado los conocimientos necesarios para la realización de sus productos que cumplan con la conformidad. No se realiza la evaluación de puestos del personal, solamente de puestos de dirección, y no se ha realizado una evaluación de aptitudes ni habilidades. No se documenta la información, no existe una metodología para la revisión o actualización de cambios en los procesos.

Tabla 11: Ítem 8: Operación de la Norma ISO 9001-2015

8. OPERACIÓN					
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL					
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.			3	
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.			3	
3	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.				0

4	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.			3	
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.2.1 Comunicación con el cliente					
5	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.		5		
6	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.		5		
7	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.			3	
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios					
8	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.	10			
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios					
9	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.		5		
10	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.		5		
11	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.		5		
12	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.		5		
13	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.			3	
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios					
14	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.			3	
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.3.1 Generalidades					

15	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.		5		
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo					
16	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.		5		
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo					
17	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios		5		
18	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.		5		
19	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.		5		
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo					
20	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.		5		
21	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.		5		
22	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.		5		
23	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación		5		
24	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.		5		
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo					
25	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen		5		

	los requisitos de las entradas				
26	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios		5		
27	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación		5		
28	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.		5		
29	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.		5		
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo					
30	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios		5		
31	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.		5		
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE					
8.4.1 Generalidades					
32	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.			3	
33	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.			3	
34	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.				0
35	Se conserva información documentada de estas actividades				0
8.4.2 Tipo y alcance del control					

36	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.			3	
37	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.			3	
38	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.			3	
39	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.				0
40	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.			3	
8.4.3 Información para los proveedores externos					
41	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.		5		
42	Se comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.		5		
43	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.			3	
44	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.				0
45	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.				0
8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO					
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio					
46	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.			3	

47	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.		5		
48	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.		5		
49	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados				0
50	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.			3	
51	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.		5		
52	Se controla la designación de personas competentes.			3	
53	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.		5		
54	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.			3	
55	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.			3	
8.5.2 Identification y trazabilidad					
56	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.			3	
57	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.		5		
58	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.			3	
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos					
59	La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras esta bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.	10			
60	Se Identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.	10			

61	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.	10			
8.5.4 Preservación					
62	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.	10			
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega					
63	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.	10			
64	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considera los requisitos legales y reglamentarios.	10			
65	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.		5		
66	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.		5		
67	Considera los requisitos del cliente.		5		
68	Considera la retroalimentación del cliente.		5		
8.5.6 Control de cambios					
69	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.		5		
70	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.			3	
8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
71	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.		5		
72	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.		5		

73	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.	10			
74	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.		5		
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES					
75	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.		5		
76	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.		5		
77	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.		5		
78	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras		5		
79	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.		5		
SUBTOTAL		80	216	63	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)			45%		

Fuente: (Norma ISO 9001, 2015)

El nivel de porcentaje de cumplimiento en este apartado es del 45%. Este es el apartado con mayor nivel de cumplimiento pues se maneja un mayor control en los procesos de desarrollo del producto y fabricación; pero se sigue observando una falencia que se repite en todas las áreas que es la falta de documentación de los procesos.

El control de los servicios es controlado en algunos aspectos, pero no se planifica ni se tienen procesos para su planificación, se lo realiza sin llevar un registro ni documento.

Cuando existen cambios imprevistos que hayan afectado en gran porcentaje al proceso de producción se analiza solamente las consecuencias mas no las medidas de prevención que deberán tomarse para evitar no conformidades en el producto.

La comunicación con los clientes fluye adecuadamente y se obtiene la retroalimentación en cuanto al nivel de calidad de los productos, pero dicha información no es compartida con los jefes de área. Por otra parte, no se establecen requisitos específicos en cuanto a acciones de contingencia para evitar no conformidades.

Cabe resaltar que, se da cumplimiento en lo que respecta a requisitos legales y reglamentarios del producto pues se han definido, establecido e implementado dichos requisitos.

La organización no se asegura de que exista la capacidad de cumplir un pedido antes de aceptarlo, lo cual es un error ya que se acepta los pedidos sin consultar previamente con producción.

Generalmente a cada producto que el cliente solicita viene adjuntado con la ficha del cliente por lo cual son revisados previamente, pero en el caso de que existieran cambios no suelen adjuntarse y documentarse, sino que se quedan digitalmente en acuerdos entre las partes.

En lo que respecta al diseño y desarrollo de los productos, se determinan las entradas y los procesos que se deben realizar para la fabricación de un producto, pero no se documentan si hubo alguna modificación de alguna entrada o se cambió alguna actividad en el proceso de confección.

La organización establece los requisitos para sus proveedores, pero no puede asegurar que todos los suministros que ingresan cumplen los requisitos pues no se hace un debido control y registro.

No se han determinado criterios de evaluación del desempeño de los proveedores en cuanto a los insumos adquiridos y no se maneja un proceso para su calificación.

Solamente se considera el impacto negativo en los procesos cuando existe algún problema grave de calidad, pero no se documenta esta información. En varias ocasiones se han definido criterios de control de calidad para los proveedores, pero no se han realizado procesos lo que no ha permitido implementarlos.

La organización no comunica el grado de interacción o el control de los proveedores externos ya sean estos proveedores de materias primas, insumos o procesos. Maneja todas las comunicaciones y aprobaciones internamente.

No se controla el uso de recursos de medición adecuadamente, es decir no se destina el seguimiento en las etapas correctas. De igual manera, hace falta el control en el personal para prevenir errores humanos que afecten al proceso.

Con respecto a la trazabilidad del producto, solamente se hace uso de una ficha de producción a la cual se le adjunta la ficha del cliente, fichas de estampado y orden de confección. Esto incurre en el problema en que como solo existe un documento no todas las personas que participan en el proceso pueden tener acceso a ella y aún más en algunos casos se han extraviado creando dificultades en el momento de fabricación.

No se conserva información documentada que respalde algún cambio suscitado en un producto, es decir un cambio que el cliente haya solicitado posterior al envío inicial del pedido. El registro que se guarda es digital pero no se adjunta ni se sociabiliza al personal que participa del proceso de producción.

Se identifican las no conformidades presentadas en el producto ya sea en productos sin terminar o terminados, las cuales son tratadas antes de su envío. Para tratar una no conformidad se revisa juntamente con la ficha enviada inicialmente por el cliente para lograr que cumpla con sus requisitos, a pesar de ello no se documenta esta información por lo que no existe evidencia del tipo de no conformidad presentada y de la acción tomada para solucionarla.

Tabla 12: Ítem 9: Evaluación del desempeño de la Norma ISO 9001-2015

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO					
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN					
9.1.1 Generalidades					
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.			3	
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.				0
3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.				0
4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.				0
5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.				0
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.				0
9.1.2 Satisfacción del cliente					

7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.		5		
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.			3	
9.1.3 Análisis y evaluación					
9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.			3	
9.2 AUDITORIA INTERNA					
10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.			3	
11	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.			3	
12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.			3	
13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.			3	
14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.			3	
15	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.			3	
16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.				0
17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.				0
9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN					
9.3.1 Generalidades					
18	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.		5		
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección					
19	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.		5		
20	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.				0
21	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.				0
22	Considera los resultados de las auditorías.			3	
23	Considera el desempeño de los proveedores externos.				0
24	Considera la adecuación de los recursos.			3	
25	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.				0

26	Se considera las oportunidades de mejora.				0
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección					
27	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.				0
28	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.				0
29	Incluye las necesidades de recursos.				0
30	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.				0
SUBTOTAL		0	15	33	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		16%			

Fuente: (Norma ISO 9001, 2015)

En este apartado se obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 16%. No se determina la etapa en la que se debe realizar el seguimiento y control de la medición ni cuándo se debe evaluar dicho seguimiento, de la misma manera no se documenta esta información.

La organización hace un control de la satisfacción del cliente, pero este es confidencial y manejado por la Dirección por lo que no es sociabilizado ni comunicado oficialmente, debido a ello no se puede hacer un análisis conjunto sobre la percepción del cliente hacia la empresa.

No se realizan auditorías planificadas, sino cuando se detectan anomalías en algún área en específico, por lo que los auditores suelen ser seleccionados esporádicamente y no se tiene la seguridad de que el análisis que se hará será el correcto.

La dirección no considera los resultados de la revisión del Sistema de Gestión, ni sus oportunidades de mejora a través del análisis de los resultados del desempeño de los procesos.

La decisión que se toman con frecuencia no son por oportunidades de mejora, si no tratando de dar solución a problemas es decir corrigiendo errores por no controlar a tiempo cada etapa del proceso, además de que la información no se documente adecuadamente.

Tabla 13:Ítem10:Mejora de la norma ISO 9001-2015

10. MEJORA					
10.1 Generalidades					
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.			3	

10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA					
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.		5		
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.			3	
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.		5		
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.		5		
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.				0
7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.				0
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.		5		
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.				0
10.3 MEJORA CONTINUA					
10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.				0
11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.			3	
SUBTOTAL		0	15	14	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		26%			

Fuente: (Norma ISO 9001, 2015)

Se obtuvo un cumplimiento del 22%. La organización ha definido oportunidades de mejora, pero no ha implementado las acciones pertinentes que permitan cumplir con los requisitos del cliente.

Con respecto al manejo de no conformidades se lo realiza cuando sucede alguna pero no se establece un procedimiento documentado que permita reaccionar de determinada forma si llegara a presentarse nuevamente.

Se definen oportunidades de mejora a partir de las salidas, pero no llegan a implementarse debido a que no se establecen procesos documentados, a la falta de compromiso y desconocimiento.

3.6.3 RESULTADOS GLOBALES

Globalmente se han obtenido porcentajes que en un conglomerado han dado como resultado el 19% de cumplimiento teniendo mayor cumplimiento en los ítems 8, 9 y 10; y menor cumplimiento en los ítems 4,5,6 y 7, que es realmente bajo, por lo que con el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad se espera poder mejorar.

Tabla 14: Resultados porcentuales de auditoría de Gestión de Calidad

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA DE CALIDAD	
NUMERAL DE LA NORMA	% OBTENIDO
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	11%
5. LIDERAZGO	18%
6. PLANIFICACION	0%
7. APOYO	14%
8. OPERACIÓN	45%
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	16%
10. MEJORA	26%
TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACION	19%
Calificación de la Auditoría de Calidad	BAJO

Elaborado por: Valeria Sahona

Año: 2019

CAPÍTULO IV

PROPUESTA DE DISEÑO

4.1 DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

Es necesario tomar en cuenta que en la empresa Monny Creaciones se trabaja bajo políticas de calidad exigidas por el cliente, misma que no se encontraba definida, por lo que se procedió a realizarla.

“La empresa Monny Creaciones diseña, produce y comercializa prendas de vestir bajo estrictos niveles de calidad controlando diferentes variables que permiten satisfacer a sus clientes. Estamos comprometidos con nuestros clientes en entregarles productos tal cual sean sus expectativas y en el tiempo estipulado. Tenemos además el objetivo de mejorar en cuanto a nivel de reconocimiento y expandir nuestra carta de clientes, así como también el compromiso social con sus trabajadores ya que gracias a su colaboración es que se llegará a cumplir dichos objetivos”. (Fuente: Valeria Sahona,2019)

4.2 DEFINICIÓN DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

4.2.1 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Asegurar que se cumpla la planificación de la producción en los tiempos establecidos.
- Controlar cada etapa del proceso evitando que se desarrollen problemas que perjudiquen las entregas de pedidos.
- Controlar que se cumplan las metas de producción fijadas para cada área.

4.2.2 OBJETIVOS OPERATIVOS

- Controlar que los procesos bajo los cuales se desarrollan los productos sean estandarizados y medibles.
- Asegurar que se desarrollen productos que satisfagan los requisitos del cliente.
- Asegurar que se cumplan las metas de producción de cada área.
- Incrementar el nivel de productividad.

- Evitar que se generen desperdicios en tiempos y procesos no agregadores de valor.

4.2.3 OBJETIVOS PARA PROCESOS DE APOYO

- Garantizar que las materias primas que se utilicen en la elaboración de los productos cumplan con los parámetros requeridos que permitan satisfacer los requisitos del cliente.
- Asegurar que los productos fabricados cumplan con lo requerido por el cliente.

4.3 DISEÑO DEL ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

Es importante diseñar el Organigrama estructural para definir las funciones de los diferentes puestos de la organización, y que cada uno de los miembros entiendan su rol y se comprometan con los objetivos en su puesto de trabajo y área

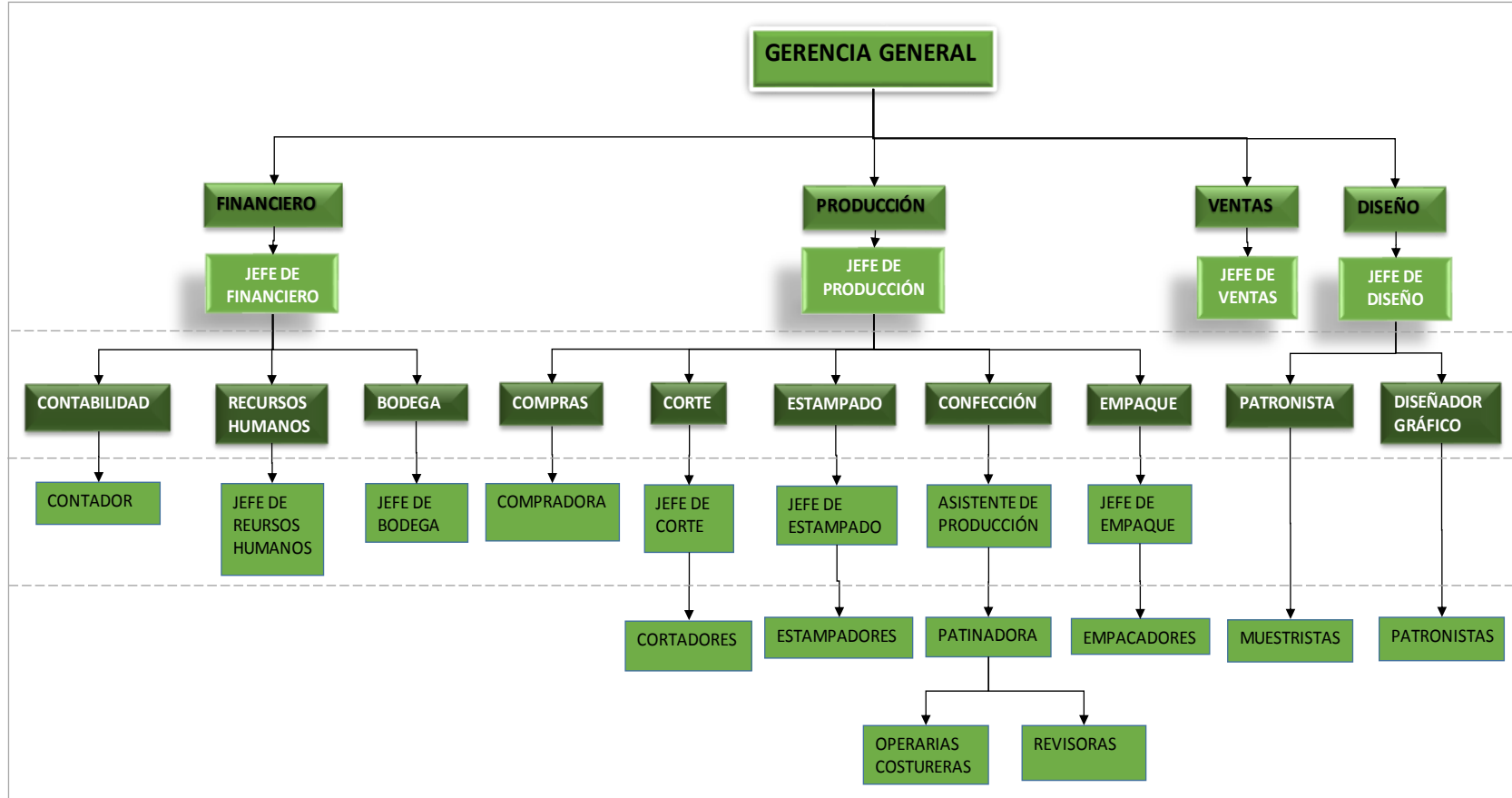


Figura 15: Organigrama estructural MONNY CREACIONES
 Elaborado por: Valeria Sahona
 Año: 2019

4.3.1 DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL POR ÁREAS

➤ CORPORATIVO

Está conformado por los socios de la empresa, la Sra. Olga López quien es socia mayoritaria y sus dos hijos Mónica Terán y Jherman Terán, quienes son socios minoritarios

➤ GERENCIA

El área de gerencia consta del puesto de Gerente, el cual lo ocupa la Sra. Mónica Terán quien también se encarga del área de ventas y de un asistente de Gerencia.

➤ FINANCIERO

Esta área está conformada por las áreas de contabilidad, talento humano y bodega; está liderada por el jefe de Financiero y cada una de las subáreas está liderado por un jefe.

Contabilidad: En esta área se encuentra el contador quien controla y lleva la contabilidad de la empresa, contando además con un auxiliar contable.

Talento Humano: Al frente de esta área tenemos al jefe de talento humano quien se encarga de llevar el control del personal y todo lo referente a su bienestar y al cumplimiento de sus derechos y obligaciones.

Bodega: En esta área tenemos al jefe de bodega quien está a cargo de todas las bodegas de la empresa, quien tiene como responsabilidad manejar el inventario y velar porque se utilice lo adecuado de acuerdo a lo solicitado; a cargo de esta área tenemos al bodeguero de insumos, quien está a cargo de la bodega de insumos.

➤ PRODUCCIÓN

El área de producción está liderada por el jefe de producción quien está a cargo de las áreas de corte, confección, estampado y empaque, planificando las actividades para todas estas áreas.

Corte: A cargo de esta área se encuentra el jefe de corte quien una vez recibida la planificación de parte del Jefe de producción debe realizar trazos y distribuir el trabajo a los cortadores y claseadores, debe asegurar que se aproveche de la mejor manera la tela que se

utiliza, controlar el rendimiento del personal del área y llevar un control del orden y limpieza del área.

Estampado: El área de estampado está dividida en dos subáreas, en una de ellas se encuentran los estampadores que solamente realizan muestras y manejan un pulpo; en la otra área se encuentran los estampadores de producción quienes manejan un pulpo pequeño y uno grande.

Confección: Esta área es la más extensa de la empresa, pues en ella se encuentra el mayor número de operarios y es aquí en donde se fabrica el producto y es en donde mayor control se exige.

Esta área depende del Jefe de Producción quien a su vez tiene un Asistente de producción, el cual se encarga de distribuir el trabajo balanceado a las operarias, controlar tiempos y llevar los roles de pagos, de la misma manera a su cargo se encuentra la patinadora quien se encarga de coordinar la entrega de las producciones a los módulos junto con ficha e insumos, debe indicar la confección a operarias así como también controlar que la producción se realice bajo los parámetros exigidos y con las respectivas normas de calidad.

En la empresa se tiene tres módulos de confección que están conformados por cinco personas fijas, quienes deben manejar todas las máquinas, y en cada módulo existe una persona extra en la máquina recta cuyo trabajo es realizar preparaciones de prendas con mayor dificultad para agilizar el trabajo.

Aquí también tenemos el subárea de revisión que consta de cuatro personas, quienes se encargan de pulir hilos en la prenda, planchar si amerita, igualar excesos de tela, perfilados, medir en caso que alguna prenda venga sin piquetes y otras actividades que permitan agilizar la producción que estén dentro del costeo de la prenda.

Por último tenemos el subárea de acabados en se encuentra la persona que coloca botones, y broches.

Empaque: Al frente de esta área se encuentra el jefe de empaque quien reporta al jefe de producción y se encuentra a cargo de coordinar la entrega de pedidos, así como también de organizar al personal del área para que se trabaje de acuerdo a la planificación de entregas.

➤ VENTAS

Como se mencionó anterior mente a cargo de esta área se encuentra la Sra. Mónica Terán quien también ocupa el puesto de Gerente; el jefe de ventas está a cargo de convenir pedidos para la empresa en base a la curva de producción y ventas año.

➤ **DISEÑO**

Esta área está liderada por el jefe de diseño quien debe coordinar y planificar todas las actividades de acuerdo a las ventas convenidas, a cargo de este puesto se encuentran los siguientes:

Diseñador gráfico: Desarrolla los diseños para los estampados tanto en pieza como en rollo, los bordados, apliques a laser y sublimados.

Patronistas: Desarrollan los patrones es decir la moldería de las diferentes prendas.

Muestristas: Son las operarias que se encargan de confeccionar muestras iniciales.

Asistentes: Se encargan de desarrollar consumos de las diferentes prendas y dar apoyo.

4.3.2 DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN

Tabla 15: Personal distribuido por áreas

PERSONAL MONNY CREACIONES											
ÁREA	PUESTO	TIPO DE PUESTO	SUB ÁREA	PUESTO	TIPO DE PUESTO	PUESTO	TIPO DE PUESTO	PUESTO	TIPO DE PUESTO		
PRODUCCIÓN	JEFE DE PRODUCCIÓN	ADMINISTRATIVO	CORTE	JEFE DE CORTE	ADMINISTRATIVO	CORTADOR	OPERATIVO				
						CLASEADOR	OPERATIVO				
			CONFECCIÓN	ASISTENTE DE PRODUCCIÓN	ADMINISTRATIVO	PATINADORA	OPERATIVO	OPERADORAS-COSEDORAS	OPERATIVO		
								REVISADORAS	OPERATIVO		
								BOTONADORA	OPERATIVO		
								BROCHADOR	OPERATIVO		
			EMPAQUE	JEFE DE EMPAQUE	OPERATIVO	EMPACADOR	OPERATIVO				

Elaborado por: Valeria Sahona

Año:2019

4.4 DIAGRAMA DE PROCESOS



Figura 16: Diagrama de procesos

Elaborado por: Valeria Sahona

Año: 2019

4.4.1 PROCESOS ESTRATÉGICOS

4.4.1.1 GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN

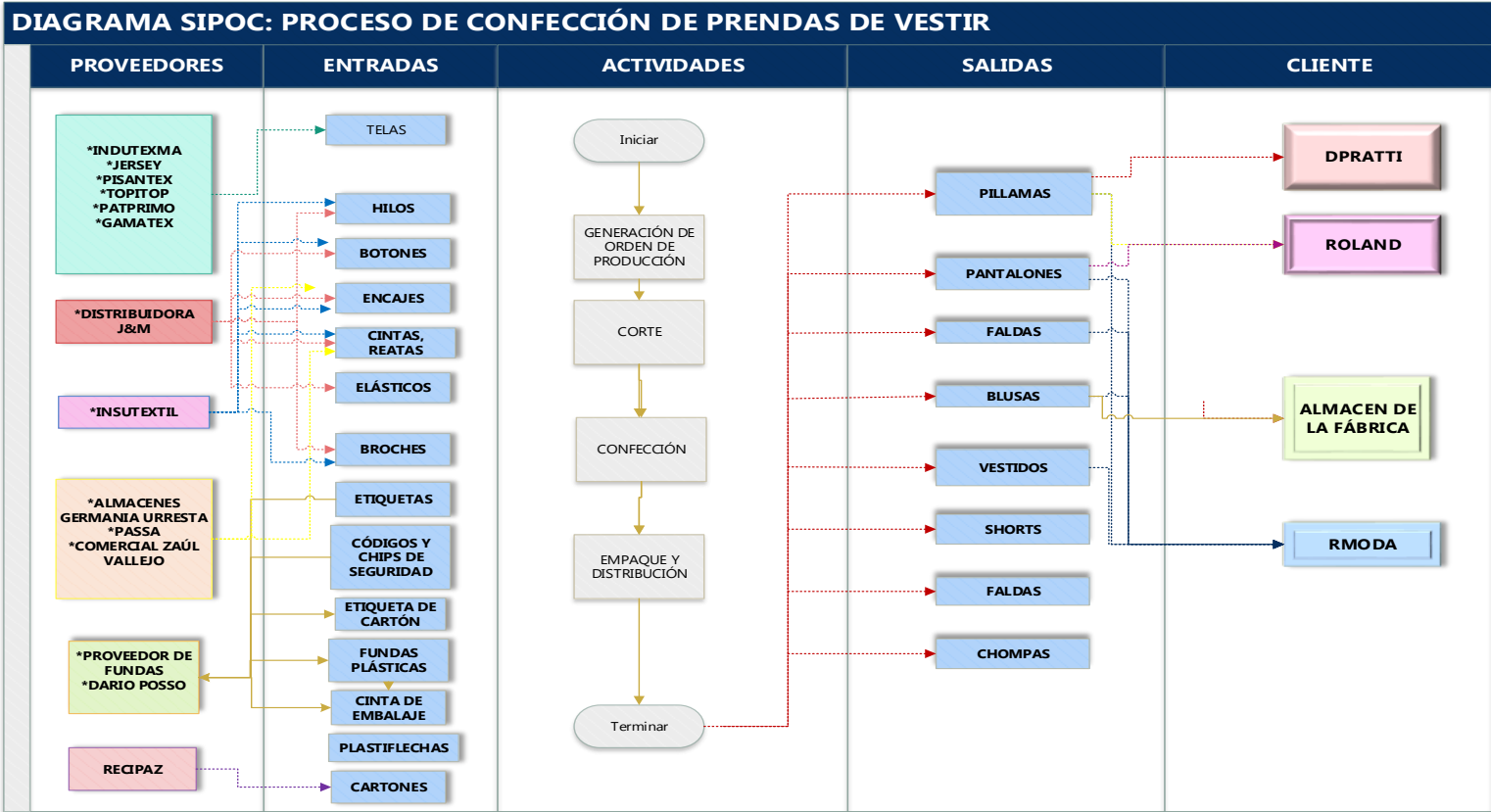
El proceso de Gestión de Planificación se encarga de planificar, dirigir y llevar al área de producción hacia el alcance de sus objetivos alineados a una política y a los intereses de la empresa.

4.4.1.2 GESTIÓN DE CONTROL DE LA PRODUCCIÓN

La Gestión del control de la producción permite mantener monitoreadas todas las áreas de la empresa y analizar los niveles de cumplimiento de las metas de producción.

4.4.2 PROCESOS OPERATIVOS

Figura 17: Diagrama SIPOC del proceso de prendas de vestir



Elaborado por: Valeria Sahona

Año: 2019

4.4.3 GENERACIÓN DE ÓRDENES DE PRODUCCIÓN

El proceso de generación de órdenes de producción consiste en emitir una orden para realizar un producto que cumpla con los requisitos del cliente, para ellos debe revisar la ficha del cliente más la ficha de producción emitidas por el departamento de diseño y de acuerdo a los pedidos ingresados en la planificación se emitirá juntamente con fechas de producción y entrega.

4.4.3.1 CORTE

Una vez que se entregan las fichas a producción son revisadas y enviadas al jefe de bodega para revisar telas, y posterior a ello se entrega al jefe de corte quien distribuye las fichas para ser cortadas.

Al terminar el corte, las piezas de las prendas son claseadas y enviadas a percha de producto cortado y en el caso de ser prendas que llevan algún estampado o bordado se envían las piezas para ese proceso.

Cuando ya se termina el corte las fichas son devueltas al jefe de producción quien ingresa la información de las prendas cortadas y envía la ficha a bodega para prepararla con todos los insumos.

4.4.3.2 CONFECCIÓN

Cuando las prendas ya están cortadas y claseadas se pasan a módulos de confección en donde se realiza la prenda como tal, a las operadoras de máquinas se les pasa la ficha de producción y la muestra física.

Las prendas terminadas son llevadas a revisión en donde se pulen y revisan todas las fallas de calidad, aquí se cuenta además y una vez terminada la revisión se envía a empaque.

4.4.3.3 EMPAQUE

Cuando la prenda ya está terminada y revisada se envía al área de empaque, en donde se dobla, codifica, y empaca quedando la prenda lista para su distribución y entrega.

4.4.4 PROCESOS DE APOYO

4.4.4.1 GESTIÓN DE COMPRAS

La Gestión de compras permite asegurar que las materias primas y los insumos que se utilicen sean inspeccionados antes de ser usados y por ende garantizar la calidad en los productos elaborados.

4.4.4.2 GESTIÓN DE CONTROL DE CALIDAD

La gestión de calidad es un proceso de apoyo de mucha importancia, ya que este permite asegurar que los productos que se elaboran cumplan con los requisitos del cliente, y procura que no lleguen productos defectuosos.

4.5 PROCESOS ESTABLECIDOS

Tabla 16: Definición de procesos del sistema de gestión de calidad del área de producción de Monny Creaciones

MACROPROCESO		PROCESO		PROCEDIMIENTOS		REGISTROS	
CÓD.	DESCRIPCIÓN	CÓD.	DESCRIPCIÓN	CÓD.	DESCRIPCIÓN	CÓD.	DESCRIPCIÓN
G.P.	GESTIÓN DE CALIDAD EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN	GP.PL1	GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN	PRO01-GP.PL	PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES	R01-GP.PL	FORMATO PLANIFICACIÓN CORTE
						R02-GP.PL	FORMATO PLANIFICACIÓN PRODUCCIÓN PLANTA
		GP.CP2	GESTIÓN DE CONTROL DE LA PRODUCCIÓN	PRO02-GP.CP	CONTROLES DE METAS DE PRODUCCIÓN	R03-GP.CP	REGISTRO DE TRAZOS REALIZADOS
						R04-GP.CP	REGISTRO DE UNIDADES CORTADAS
						R05-GP.CP	REGISTRO DE UNIDADES PRODUCIDAS- CONFECCIÓN PLANTA
						R06-GP.CP	REGISTRO DE UNIDADES PRODUCIDAS- CONFECCIÓN MAQUILA
						R07-GP.CP	REGISTRO DE UNIDADES EMPACADAS
		GP.P3	GESTIÓN DEL PROCESO DE FABRICACIÓN DE PRENDAS DE VESTIR	PRO03-GP.P	PROCEDIMIENTO DE FABRICACIÓN DE PRENDAS DE VESTIR	R08-GP.P	HOJA DE RUTA POR ORDEN DE PRODUCCIÓN
						PRO04-GP.P	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE


				RENDIMIENTOS PRODUCTIVO			
		GP.C4	GESTIÓN DE COMPRAS	PRO05-GP.C	PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE INSUMOS Y CONTROL DE PROVEEDORES	R10-GP.C	REGISTRO PARA EL CONTROL DE PROVEEDORES
				PRO 06-GP.C	PROCEDIMIENTO PARA LA ADQUISICIÓN Y EL MANEJO DE INSUMOS Y MATERIAS PRIMAS	R11-GP.C	ORDEN DE COMPRA
		GP.C5	GESTIÓN DE CONTROL DE CALIDAD	PRO 07-CP.CC	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CALIDAD DEL PRODUCTO	R12-GP.CC	REGISTRO DE CONTROL DE CALIDAD PRODUCTO EN PROCESO
				PRO 08-CP.CC	MANEJO DE PRODUCTOS CON NO CONFORMIDADES	R13-GP.CC.	REGISTRO DE NO CONFORMIDAD

Elaborado por: Valeria Sahona

Año:2019

4.6 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Tabla 17:Caracterización del proceso de gestión de planificación

	MONNY CREACIONES CIA.LTDA			CÓDIGO: GP.PL.1
PROCESO:	GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN			
RESPONSABLE	JEFE DE PRODUCCIÓN			
OBJETIVO:	Planificar las actividades organizadamente para las subáreas de producción de acuerdo a las fechas de entrega de pedidos.			
ALCANCE:	Abarca la planificación desde que se reciben los pedidos hasta que se entrega el producto al cliente			
DESARROLLO DEL PROCESO:				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> - Gerente - Asistente de Gerencia 	<ul style="list-style-type: none"> - Pedidos - Fechas de entrega 	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Recibir pedidos de cliente 2.- Revisar fechas de entrega solicitadas por el cliente 3.-Revisar si existe capacidad de producción 4.-Ingresar pedido al Sistema SIOP 5.- Planificar las actividades para el pedido 6.- Entregar la planificación a las otras áreas 	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación diaria - Planificación semanal - Planificación mensual 	<ul style="list-style-type: none"> - Jefe de Corte - Jefe de Diseño - Jefe de bodegas - Asistente de Producción - Patinadora


		7.- En el caso de que no se pueda entregar un pedido en fecha solicitada, proponer nueva fecha		
CONTROLES:	Controlar que se entreguen pedidos completos	REGISTROS:	R01-GP.PL	FORMATO PLANIFICACIÓN CORTE
	Controlar que se ingresen todos los pedidos		R02-GP.PL	FORMATO PLANIFICACIÓN PRODUCCIÓN PLANTA
	Realizar control de cambios			
VARIABLES DE CONTROL:	Pedidos al mes	INDICADOR:	Porcentaje de pedidos entregados	
	Pedidos entregados			
	Pedidos no entregados			
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS				
RIESGO:	No se ingresen todos los pedidos al sistema SIOP			
PROVENIENTE	Interno			
EVALUACIÓN RIESGO	Alto			
CONSECUENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> - Incumplimiento de entregas - Entregas a destiempo 			
ACCIÓN QUE TOMAR	Revisar constantemente que se haya ingresado toda la información por periodos de tiempo			

RIESGO:	No recibir un pedido	
PROVENIENTE	Externo	
EVALUACIÓN RIESGO	ALTO	
CONSECUENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> - Incumplimiento de entregas - Perdida de confiabilidad del cliente 	
ACCIONES QUE TOMAR	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar reuniones frecuentemente con Gerencia(semanales) 	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VALERIA SAHONA	JEFE DE PRODUCCIÓN	GERENTE DE EMPRESA

Elaborado por: Valeria Sahona

Año:2019

Tabla 18: Caracterización del proceso de Gestión de control de la producción


	MONNY CREACIONES CIA.LTDA			CÓDIGO: GP.CP2.
PROCESO:	GESTIÓN DE CONTROL DE LA PRODUCCIÓN			
RESPONSABLE:	JEFE DE PRODUCCIÓN			
OBJETIVO:	Controlar que se cumplan las metas de producción de cada subárea.			
ALCANCE:	Comprende el control de producción de todas las subáreas.			
DESARROLLO DEL PROCESO:				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> - Jefe de Corte - Asistente de Producción - Coordinador maquilas 	<ul style="list-style-type: none"> - Unidades producidas corte - Unidades producidas confección planta - Unidades producidas confección maquilas 	<ul style="list-style-type: none"> - Registrar las unidades proporcionadas por las áreas - Analizar el cumplimiento de los indicadores de corte - Analizar los indicadores de Confección en planta - Analizar los indicadores de Confección en maquilas 	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de cumplimiento de metas - Capacidad de producción - Eficiencia del proceso 	<ul style="list-style-type: none"> - Directivo - Gerente de la empresa - Jefe de Diseño - Jefe de Corte - Jefe de bodegas
CONTROLES:	Controlar que se cumplan las metas de producción	REGISTROS:	R03-GP.CP REGISTRO DE TRAZOS REALIZADOS	
	Controlar la capacidad de producción		R04-GP.CP REGISTRO DE UNIDADES CORTADAS	

	Controlar la eficiencia de la planta		R05-GP.CP REGISTRO DE UNIDADES PRODUCIDAS- CONFECCIÓN PLANTA
			R06-GP.CP REGISTRO DE UNIDADES PRODUCIDAS- CONFECCIÓN MAQUILA
			R07-GP.CP REGISTRO DE UNIDADES EMPACADAS
VARIABLES DE CONTROL:	Capacidad de producción	INDICADOR:	% Eficiencia Capacidad de producción: unidades/hora
	Eficiencia del proceso		
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			
RIESGO:	No registrar y controlar diariamente los indicadores de producción		
PROVENIENTE	Interno		
EVALUACIÓN RIESGO	Alto		
CONSECUENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> - Se desconoce la capacidad de producción de la planta - No se controla que se produzca las metas mensuales - Se baja el rendimiento pues no se trabaja con metas 		
ACCIONES QUE TOMAR:	<ul style="list-style-type: none"> - Designar a cada Jefe de área para que lleve su propio control. - Revisar que se lleve el control de registro. 		
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	
VALERIA SAHONA	JEFE DE PRODUCCIÓN	GERENTE DE EMPRESA	

Elaborado por: Valeria Sahona

Año:2019

Tabla 19:Caracterización del proceso de Gestión en la fabricación de prendas de vestir

	MONNY CREACIONES CIA. LTDA			CÓDIGO: GP.P3.
PROCESO:	GESTIÓN DEL PROCESO DE FABRICACIÓN DE PRENDAS DE VESTIR			
RESPONSABLE	JEFE DE PRODUCCIÓN, ASISTENTE DE PRODUCCIÓN			
OBJETIVO:	Controlar que se realicen productos conforme a los requisitos del cliente.			
ALCANCE:	Comprende el proceso de confección desde que se recibe el pedido hasta que se termina el producto			
DESARROLLO DEL PROCESO:				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> - Indutexma - Jersey - Pisantex - Topitop - Patprimo - Gamatex - Distribuidora j&m - Insutextil - Almacenes Germania Urresta - Passa - Comercial Saúl vallejo 	<ul style="list-style-type: none"> - Telas - Hilos - Botones - Encajes - Cintas/reatas - Elásticos - Etiquetas - Códigos de seguridad/chips - Fundas - Etiquetas de cartón - Plastiflechas - Cartones 	<ul style="list-style-type: none"> - Generar la orden de producción - Realizar el trazo de moldería de la prenda - Cortar la moldería de producción - Clasear la prenda cortada - Confeccionar la prenda - Revisar la prenda - Empacar la prenda 	Prendas de vestir confeccionadas	<ul style="list-style-type: none"> - Dprati - Rm - Roland - Almacén fábrica

		- Distribuir prendas por tienda en cartones y entregar		
CONTROLES:	CORTE *Corte de unidades completas *Calzado de líneas o cuadros *Tendidos a un solo lado		REGISTROS:	R08-GP.P HOJA DE RUTA POR ORDEN DE PRODUCCIÓN
	CONFECIÓN *Cantidad de unidades producidas por hora *Demoras y desperdicios de tiempos			
	EMPAQUE *Referencia entregada completa *Referencias entregadas sin errores ni equivocaciones de un modelo con otro *Distribución correcta por tiendas *Cartones sellados correctamente			
VARIABLES DE CONTROL:	CORTE *Aprovechamiento de tela *Capacidad de corte *Cantidad de tela cortada *Tiempo de reposo de telas *Capacidad de corte *Cantidad de tela cortada *Tiempo de reposo de telas		INDICADOR:	CORTE *Número de trazos realizados /día *Número de unidades cortadas/día
	CONFECIÓN *Capacidad de producción *Cantidad de prendas devueltas por fallas			CONFECIÓN *Número de unidades producidas/día
	EMPAQUE			EMPAQUE


	*Capacidad de unidades empacadas *Devoluciones		*Número de unidades empacadas/mes Número de unidades evueltas /mes
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			
RIESGO:	Realizar un producto que no cumpla con los requisitos del cliente		
PROVENIENTE	Interno		
EVALUACIÓN RIESGO	Alto		
CONSECUENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> - No poder entregar el pedido - Multa por incumplimiento en entrega - Devolución de pedido - Pérdida de credibilidad - Disminución en calificación de calidad 		
ACCIONES QUE TOMAR	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar control del producto durante el proceso, y al término de este. - Revisar qué documento de producción cuente con todos los cambios solicitados por el cliente 		
RIESGO 2:	Demora en las entregas de pedidos		
PROVENIENTE	Interno		
EVALUACIÓN RIESGO	Alto		
CONSECUENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> - Reagendamiento del pedido con multa por atraso - Generación de costos elevados no estimados para la fabricación del producto en horarios extendidos y con mano de obra duplicada. - Pérdida de credibilidad 		
ACCIONES QUE TOMAR:	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación de la producción y distribución del trabajo - Asegurar los insumos a tiempo para que no retrasen el proceso - Controlar el rendimiento de las obreras en confección. 		

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VALERIA SAHONA	JEFE DE PRODUCCIÓN	GERENTE DE EMPRESA

Elaborado por: Valeria Sahona

Año:2019

Tabla 20:Caracterización del proceso de Gestión de Compras

	MONNY CREACIONES CIA.LTDA			CÓDIGO: GP.C4.
PROCESO:	GESTIÓN DE COMPRAS			
RESPONSABLE:	COMPRADOR, JEFE DE BODEGAS			
OBJETIVO:	Comprar la materia prima y los insumos necesarios para realizar el producto bajo un proceso controlado.			
ALCANCE:	Comienza desde que se recibe la ficha de consumo del área de diseño hasta que se realiza la compra o se entrega el insumo a bodegas.			
DESARROLLO DEL PROCESO:				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> - Proveedores telas - Proveedores insumos - Patronistas de Diseño - Jefe de Diseño - Gerente 	<ul style="list-style-type: none"> - Telas, insumos - Formato Orden de compra - Ficha de consumos 	<ul style="list-style-type: none"> - Revisar planificación ordenando los pedidos por fechas - Revisar fichas de consumos de cada referencia de los pedidos - Revisar existencia de telas o insumos en bodegas de empresa - Realizar orden 	<ul style="list-style-type: none"> - Orden de compra - Insumo /tela 	<ul style="list-style-type: none"> - Jefe de Bodega de telas - Comprador - Bodeguero


		de compra para el insumo o tela, en el caso de que no haya en inventario de bodegas		
CONTROLES:	Controlar que la tela e insumos que ingresan sea la solicitada	REGISTROS:	R10-GP.C REGISTRO PARA EL CONTROL DE PROVEEDORES	
	Controlar que ingresen las cantidades solicitadas		R11-GP.C ORDEN DE COMPRA	
	Controlar que proveedores cumplan fechas de entrega			
VARIABLES DE CONTROL:	Fallas de calidad	INDICADOR:	% Devoluciones/año	
	Nivel de insumos adquiridos		Número de Órdenes de compra realizadas	
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				
RIESGO	Adquirir un insumo/tela que no cumpla con los requisitos para ser utilizado en el proceso.			

PROVENIENTE	Interno	
EVALUACIÓN RIESGO	Medio	
CONSECUENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar un producto con otras características diferentes a las solicitadas. - Devolución de pedido por incumplimiento de requisitos 	
ACCIONES QUE TOMAR	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar que el insumo/tela sea el adecuado para el proceso a penas envíe el proveedor, antes de que ingrese a producción. - Verificar calidad del insumo/tela 	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VALERIA SAHONA	JEFE DE PRODUCCIÓN	GERENTE DE EMPRESA

Elaborado por: Valeria Sahona

Año:2019

Tabla 21: Caracterización del proceso de Gestión de control de calidad

	MONNY CREACIONES CIA.LTDA		CÓDIGO: GP.CC5.	
PROCESO:	GESTIÓN DE CONTROL DE CALIDAD			
RESPONSABLE	REVISOR DE CALIDAD PRODUCCIÓN			
OBJETIVO:	Garantizar que el producto que se fabrica cumplan con los parámetros de calidad tanto internos como externos.			
ALCANCE:	Este proceso se lo lleva a lo largo de la cadena de producción así como al final de la misma.			
DESARROLLO DEL PROCESO:				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
-Módulos de confección -Patinadora -Revisoras	-Prendas en proceso -Prendas terminadas -Ficha de cliente -Ficha de Producción -Herramientas de medición -Cuadros de tallas-clientes	-Sacar muestras de prendas que se encuentren en proceso y terminadas -Revisar muestras (pulido hilos, simetrías y costuras) -Medir las prendas en base a la ficha del cliente o en el cuadro de tallas -Registrar observaciones -Entregar muestras a	-Registro de Calidad de producto terminado -Muestra física revisada	-Jefe de Producción -Asistente de Producción -Patinadora -Revisor de Calidad del área de Diseño


		Diseño -Comunicar observaciones a Patinadora y módulos de confección	
CONTROLES:	Controlar que se elaboren los productos respetando las indicaciones del cliente.	REGISTROS:	R12-GP.CC REGISTRO DE CONTROL DE CALIDAD PRODUCTO R13-GP.CC.
	Controlar que se corrijan las fallas presentadas en muestras		REGISTRO DE NO CONFORMIDAD
	Controlar cada etapa de la confección revisando muestras		
VARIABLES DE CONTROL:	Prendas con fallas de calidad	INDICADOR:	Porcentaje de prendas con falla de calidad en muestras
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS			
RIESGO	Aprobar y dejar pasar productos con no conformidades		
PROVENIENTE	Interno		
EVALUACIÓN	Alto		

RIESGO		
CONSECUENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> - Entregar productos con no conformidades al cliente - Devoluciones generadas por fallas de calidad 	
ACCIONES A TOMAR	Revisar con documentos: fichas, y requisitos, además de muestras originales	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VALERIA SAHONA	JEFE DE PRODUCCIÓN	GERENTE DE EMPRESA

Elaborado por: Valeria Sahona

Año:2019

4.7 FICHAS DE INDICADORES

 MONNY CREACIONES CIA.LTDA FICHA DE INDICADOR		
PROCESO:	GESTIÓN DE LA PLANIFICACIÓN	CÓDIGO:
INDICADOR:	Porcentaje de pedidos entregados	I. GP.PL.1
OBJETIVO:	Controlar el porcentaje de pedidos que se entregan en base a los pedidos recibidos e ingresados a la planificación	
FÓRMULA:	DESCRIPCIÓN:	CÁLCULO:
$\frac{Pe}{Pi} * 100$	Pe: Pedidos entregados Pi: Pedidos ingresados al sistema y planificados	Se divide el número de pedidos entregados sobre el número de pedidos ingresados para un determinado periodo y se multiplica por cien para obtener el resultado en porcentaje.
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje	
FRECUENCIA DE MEDIDA:	Trimestralmente	
RESPONSABLE:	Jefe de Producción	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VALERIA SAHONA	JEFE DE PRODUCCIÓN	GERENTE DE EMPRESA



MONNY CREACIONES CIA.LTDA

FICHA DE INDICADORES

PROCESO:	GESTIÓN DEL CONTROL DE LA PRODUCCIÓN	CÓDIGO: I01- GP.CP2.
INDICADOR:	Eficiencia del proceso	
OBJETIVO:	Permite controlar que el proceso sea eficiente y se cumpla con las metas de producción.	
FÓRMULA:	DESCRIPCIÓN:	CÁLCULO:
$\frac{Uc}{Up} * 100$	<p>Uc: Son las unidades producidas y terminadas en un periodo</p> <p>Up: Son las unidades planificadas para producir en dicho periodo bajo una meta.</p>	Se divide a las unidades producidas en un periodo sobre las unidades planificadas a producir en dicho periodo.
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje	
FRECUENCIA DE MEDIDA:	Diariamente	
RESPONSABLE:	Jefe de Producción	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VALERIA SAHONA	JEFE DE PRODUCCIÓN	GERENTE DE EMPRESA



MONNY CREACIONES CIA.LTDA

FICHA DE INDICADORES

PROCESO:	GESTIÓN DEL CONTROL DE LA PRODUCCIÓN	CÓDIGO: I02- GP.CP2.
INDICADOR:	Capacidad de producción	
OBJETIVO:	Permite controlar el número de unidades por hora que se producen en la planta con un determinado personal y un ritmo de trabajo.	
FÓRMULA:	DESCRIPCIÓN:	CÁLCULO:
$\frac{Uc}{h}$	<p>Uc: Son las unidades producidas y terminadas en un periodo establecido</p> <p>h: Representa la hora de trabajo</p>	Se divide a las unidades producidas en un periodo establecido, en este caso de una hora sobre las unidades producidas en dicho periodo.
UNIDAD DE MEDIDA	u/hora	
FRECUENCIA DE MEDIDA:	Diariamente	
RESPONSABLE:	Jefe de Producción	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VALERIA SAHONA	JEFE DE PRODUCCIÓN	GERENTE DE EMPRESA



MONNY CREACIONES CIA.LTDA

FICHA DE INDICADORES

PROCESO:	Fabricación de prendas de vestir	CÓDIGO: I01- GP.P3.
UNIDADES PRODUCIDAS	Cantidad de unidades producidas diariamente	
OBJETIVO:	Permite controlar el número de unidades producidas, revisadas y aprobado por control de calidad	
FÓRMULA:	DESCRIPCIÓN:	CÁLCULO:
Unidades producidas	Representa las unidades que se hayan producido en las distintas áreas en un lapso de tiempo, los cuales permitirán calcular la eficiencia de la planta.	Se hace un recuento de todo lo que se haya producido en el día tanto en el área de corte con el número de trazos realizado y unidades cortadas, en confección con prendas terminadas, y en empaque con el número de unidades empacadas.
UNIDAD DE MEDIDA	Unidad	
FRECUENCIA DE MEDIDA:	Diariamente	
RESPONSABLE:	Jefes de Área de Corte, Jefe de Empaque, Asistente de Producción	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VALERIA SAHONA	JEFE DE PRODUCCIÓN	GERENTE DE EMPRESA



MONNY CREACIONES CIA.LTDA

FICHA DE INDICADORES

PROCESO:	GESTIÓN DE COMPRAS	CÓDIGO: I01-GP.C4.
INDICADOR:	Porcentaje de devoluciones de insumos o telas al año.	
OBJETIVO:	Controlar el nivel de devoluciones, que proveedor, y que fallas se tubo.	
FÓRMULA:	DESCRIPCIÓN:	CÁLCULO:
$\frac{ND}{NA} * 100$	ND: Número de insumos devueltos NA: Número de insumos adquiridos	Se divide el número de pedidos devueltos sobre el número de pedidos totales hechos bajo órdenes de compra en todo el año.
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje	
FRECUENCIA DE MEDIDA:	Anualmente	
RESPONSABLE:	Comprador, Jefe de bodegas	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VALERIA SAHONA	JEFE DE PRODUCCIÓN	GERENTE DE EMPRESA



MONNY CREACIONES CIA.LTDA

FICHA DE INDICADORES

PROCESO:	GESTIÓN PARA EL CONTROL DE CALIDAD	CÓDIGO: I01-GP.CC5.
INDICADOR:	Cantidad de prendas de vestir revisadas bajo un control de calidad.	
OBJETIVO:	Controlar que se revisen el mayor porcentaje de prendas confeccionadas.	
FÓRMULA:	DESCRIPCIÓN:	CÁLCULO:
$\frac{nr}{ur} * 100$	nr: Número de referencias revisadas ur: Unidades referencias producidas	Se divide el número de referencias revisadas sobre el número de referencias producidas al mes por cien.
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje	
FRECUENCIA DE MEDIDA:	Mensualmente	
RESPONSABLE:	Jefe de Producción, Revisor de calidad	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VALERIA SAHONA	JEFE DE PRODUCCIÓN	GERENTE DE EMPRESA

4.8 COMPARACIÓN DE RESULTADOS A TRAVÉS DEL CHEKLIST PARA EL DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN LA ISO 9001-2015

Tabla 22: Ítem 4: Contexto de la organización de la norma ISO 9001-2015

No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACION			
		A	B	C	D
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN					
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO		10	5	3	0
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.		5		
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.		5		
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS SE HAN DETERMINADO LAS PARTES INTERESADAS QUE SON PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN					
3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.		5		
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.		5		
4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE					

CALIDAD					
Primer Párrafo					
Se tiene determinado el alcance según:					
Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica.					
Debe estar documentado y disponible.					
5	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica	10			
6	¿El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?	10			
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión.	10			
8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestión?	10			
4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS					
9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización	10			
10	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.	10			
11	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.		5		
SUBTOTAL		60	25	0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		77%			

Fuente: (Norma ISO 9001, 2015)

En el ítem 4 se ha logrado incrementar a un 77% en el resultado final, gracias a que se ha logrado establecer mejores parámetros, y documentarlos en el Sistema de Gestión de calidad, así como también se ha logrado implementarlos.

Se realizó un análisis del contexto de la empresa tanto en lo externo como en lo interno por lo que se parte de ello para realizar el seguimiento y medición de su satisfacción.

Se realizan evaluaciones y muestreos de prendas de todos los clientes haciéndose un seguimiento a las no conformidades detectadas en los productos y se evalúa su minimización.

Se ha determinado un alcance para el Sistema de Gestión de Calidad soportado y documentado y se han establecido procesos adecuadamente que son medidos para su mejoramiento.

Tabla 23: Ítem 5: Liderazgo de la norma ISO 9001-2015

5. LIDERAZGO					
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL					
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.		5		
5.1.2 Enfoque al cliente					
2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes se determinan y se cumplen.		5		
3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.		5		
5.2 POLÍTICA					
5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA					
4	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.	10			
5.2.2 Comunicación de la política de calidad					
5	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.	10			

5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN					
6	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.		5		
SUBTOTAL		20	20	0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		67%			

Fuente: (Norma ISO 9001, 2015)

En el ítem 5 sobre Liderazgo, se ha logrado incrementar a un 67% ,pues se ha logrado establecer una política de calidad e implementarla, así como también se ha definido responsabilidades para cada obrero que participan en el proceso de confección.

Se definieron los riesgos presentes en los procesos, sus posibles consecuencias y las acciones de corrección para poder contrarrestarlos y en gran medida disminuirlos.

Se logró cumplir con un apartado en este ítem muy importante como es el establecimiento y comunicación de la Política de Calidad, así como también los Objetivos de Calidad.

Tabla 24: Ítem6: Planificación de la Norma ISO 9001-2015

6. PLANIFICACION					
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES					
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.		5		
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.		5		
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS					
3	¿Qué acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SGC, programas de gestión?		5		
4	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos	10			
6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS					

5	¿Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?		5		
SUBTOTAL		30	10	0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		80%			

Fuente: (Norma ISO 9001, 2015)

Se han establecido los riesgos de los procesos de Gestión de Calidad, considerando su valoración, si es externo o interno, sus posibles consecuencias y las acciones correctivas. Inicialmente se tenía un cumplimiento del 0% que era crítico, ahora se logró que tenga una calificación de 5 ya que se han definido los riesgos, y se están implementando, pero aún no se puede decir que se puede mantener.

Los objetivos de la Calidad no se encontraban establecidos inicialmente por lo que se tenía una calificación de cero. Se realizó la definición de ellos lo que solvento dicho punto, así como también se han establecido procesos que contribuyen al logro de ellos.

Tabla 25: Ítem 7: Apoyo de la Norma ISO 9001-2015

7. APOYO					
7.1 RECURSOS					
7.1.1 Generalidades					
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura)		5		
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición					
7.1.5.1 Generalidades					
2	En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?		5		

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones					
3	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.		5		
7.1.6 Conocimientos de la organización					
4	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.		5		
7.2 COMPETENCIA					
5	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria		5		
7.3 TOMA DE CONCIENCIA					
6	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.			3	
7.4 COMUNICACIÓN					
7	Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SGC dentro de la organización.		5		
7.5 INFORMACION DOCUMENTADA					
7.5.1 Generalidades					
8	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.	10			
7.5.2 Creación y actualización					
9	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.		5		
7.5.3 Control de la información documentada					
10	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC.		5		

SUBTOTAL	10	40	3	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)	53%			

Fuente: (Norma ISO 9001, 2015)

En el ítem 7 se logró incrementar un porcentaje del 14% al 53%, ya que se mejoró en cuanto a la definición de competencias y responsabilidades del personal, y principalmente en el seguimiento y medición de la calidad en el proceso y en el producto elaborado.

Se estableció el procedimiento (PRO 07-CP.CC), para el seguimiento y medición del producto elaborado, ya sea que esté en proceso o terminado, con el cual se monitorean los resultados obtenidos de todos los productos realizados garantizando que se cumplan a cabalidad los requisitos del cliente.

Se ha definido un registro para el seguimiento de la trazabilidad de los productos, haciendo uso del (R08-GP.P) con el cual se logra conocer la trazabilidad del producto.

La organización ha determinado los conocimientos necesarios para la realización de sus productos que cumplan con la conformidad.

Tabla 26: Ítem 8: Operación de la Norma ISO 9001-2015

8. OPERACIÓN					
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL					
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.		5		
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.		5		
3	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.		5		
4	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.		5		
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.2.1 Comunicación con el cliente					
5	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.	10			

6	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.	10			
7	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.	10			
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios					
8	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.	10			
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios					
9	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.	10			
10	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.	10			
11	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.	10			
12	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.	10			
13	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.	10			
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios					
14	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.	10			
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.3.1 Generalidades					
15	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.		5		
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo					
16	La organización determina todas las etapas y controles		5		

	necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.				
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo					
17	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.		5		
18	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.		5		
19	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.		5		
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo					
20	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.		5		
21	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.		5		
22	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.		5		
23	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación		5		
24	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.		5		
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo					
25	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas		5		
26	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios		5		

27	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación		5		
28	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.		5		
29	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.		5		
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo					
30	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios		5		
31	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.		5		
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE					
8.4.1 Generalidades					
32	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.	10			
33	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.	10			
34	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.	10			
35	Se conserva información documentada de estas actividades	10			
8.4.2 Tipo y alcance del control					

36	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.	10			
37	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.	10			
38	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.	10			
39	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.	10			
40	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.	10			
8.4.3 Información para los proveedores externos					
41	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.	10			
42	Se comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.	10			
43	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.		5		
44	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.		5		
45	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.		5		
8.5 PRODUCCION Y PROVISIÓN DEL SERVICIO					
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio					
46	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.	10			

47	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.	10			
48	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.	10			
49	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados		5		
50	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.	10			
51	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.	10			
52	Se controla la designación de personas competentes.		5		
53	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.		5		
54	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.		5		
55	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.	10			
8.5.2 Identificación y trazabilidad					
56	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.		5		
57	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.	10			
58	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.	10			
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos					
59	La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras esta bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.	10			
60	Se Identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.	10			

61	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algun otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.	10			
8.5.4 Preservación					
62	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.	10			
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega					
63	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.	10			
64	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios.	10			
65	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.	10			
66	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.	10			
67	Considera los requisitos del cliente.	10			
68	Considera la retroalimentación del cliente.		5		
8.5.6 Control de cambios					
69	La organización revisa y controla los cambios en el producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.	10			
70	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.		5		
8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
71	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.	10			

72	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.		5		
73	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.		5		
74	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.		5		
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES					
75	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.	10			
76	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.	10			
77	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.		5		
78	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras		5		
79	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.		5		
SUBTOTAL		560	115	0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		85%			

Fuente: (Norma ISO 9001, 2015)

El nivel de porcentaje de cumplimiento en este apartado es del 85%.

Se adjunta y comparte la información de cambios suscitados posteriores a la recepción de pedidos en la orden de confección, para conocimiento del personal.

La organización revisa con el área de producción para saber si tiene la capacidad de entregar un pedido antes de aceptarlo, evitándose errores anteriores en los que se recibían pedidos con periodos de entrega demasiado cortos por falta de conocimiento.

La organización establece los requisitos para sus proveedores y asegura que todos los suministros que ingresan cumplen con los requisitos solicitados a través del procedimiento (PRO05-GP.C).

La organización hace un análisis de los proveedores externos ya sean estos proveedores de materias primas, insumos o procesos. Se realiza este control para tener un historial de los proveedores y la calidad de su producto o servicio ofertado.

Se ha definido personal para el seguimiento de los procesos y el cumplimiento de la calidad en el producto, dichos controles se aplican al producto a lo largo del proceso de confección hasta llegar al producto terminado y que este pueda ser liberado. (PRO 07-CP.CC)

Se identifican las no conformidades presentadas en el producto ya sea en productos sin terminar o terminados, las cuales son tratadas a través del (PRO 08-CP.CC).

9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO					
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION					
9.1.1 Generalidades					
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.	10			
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.		5		
3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.		5		
4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.		5		
5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.		5		
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.		5		
9.1.2 Satisfacción del cliente					
7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.	10			
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.	10			

9.1.3 Análisis y evaluación					
9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.	10			
9.2 AUDITORIA INTERNA					
10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.		5		
11	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.		5		
12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.		5		
13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.		5		
14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.		5		
15	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.		5		
16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.		5		
17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.		5		
9.3 REVISION POR LA DIRECCION					
9.3.1 Generalidades					
18	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.		5		
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección					
19	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.		5		
20	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.		5		
21	Considera la información sobre el desempeño y la		5		

	eficiencia del SGC.				
22	Considera los resultados de las auditorías.		5		
23	Considera el desempeño de los proveedores externos.		5		
24	Considera la adecuación de los recursos.		5		
25	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.		5		
26	Se considera las oportunidades de mejora.	10			
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección					
27	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.		5		
28	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.		5		
29	Incluye las necesidades de recursos.		5		
30	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.		5		
SUBTOTAL		50	125	0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		58%			

Fuente: (Norma ISO 9001, 2015)

Se pudo incrementar el nivel de cumplimiento del 16% al 58%.

Se ha definido procesos para el control de calidad del producto cumpliendo así los requisitos del cliente, además se han definido registros para llevar el control de la calidad y de las no conformidades.

La organización ha comprendido que para poder mejorar sus procesos es necesario evaluar su desempeño, a través del Chek list de Auditoría se pudieron conocer muchas falencias y debilidades que debían ser mejoradas y a la vez fortalezas que deber ser reforzadas, por lo que pretende posteriormente realizar un plan de auditorías periódicamente en todas las áreas de la empresa para la evaluación de los procesos y a los responsables de ellos.

La organización ha revisado el Sistema de Gestión de Calidad y ha podido constatar la repercusión en la mejora de los procesos y los resultados obtenidos, con base a la

determinación de los procesos en el área de Producción, la definición de sus riesgos, acciones correctivas, seguimiento y medición.

Las decisiones no se toman a la ligera, se analizan las por oportunidades de mejora, tratando de dar solución a problemas evitando errores causados por desorganización y trabajo a destiempo.

Tabla 27: Ítem10:Mejora de la norma ISO 9001-2015

10. MEJORA					
10.1 Generalidades					
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.	10			
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA					
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.	10			
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.		5		
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.		5		
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.		5		
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.		5		
7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.		5		
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.		5		
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.		5		
10.3 MEJORA CONTINUA					

10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.		5		
11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.		5		
SUBTOTAL		20	45	0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		59%			

Fuente: (Norma ISO 9001, 2015)

En el ítem 10 se tiene un cumplimiento del 59%.

La organización ha definido oportunidades de mejora, pero no ha implementado las acciones pertinentes que permitan cumplir con los requisitos del cliente.

Con respecto al manejo de no conformidades se lo realiza a través del procedimiento (PRO 08-CP.CC). La organización responde ante una no conformidad estableciendo acciones para corregirla.

Analiza las causas de por las que se da una no conformidad a través del registro (R13-GP.CC.)

Se ha establecido acciones pertinentes en caso de presentarse un ano conformidad en el producto, con la cual se pueda corregir el producto y devolverlo a su estado en el que cumple con los requisitos del cliente.

4.9 RESULTADOS

Tabla 28: Resultados de la Auditoría de Calidad

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA DE CALIDAD	
NUMERAL DE LA NORMA	% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	77%
5. LIDERAZGO	67%

6. PLANIFICACION	60%
7. APOYO	53%
8. OPERACIÓN	85%
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	58%
10. MEJORA	59%
TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACION	66%
Calificación de la Auditoría de Calidad	MEDIO

Elaborado por: Valeria Sahona

Año: 2019

Una vez que se diseñó el Sistema de Gestión de calidad para el área de producción de la empresa y al mejoramiento que conllevó el realizarlo se volvió a aplicar el checklist de auditoría de la Norma ISO9001-2015 en el que se obtuvo un nivel de cumplimiento del 66% que corresponde a un nivel medio y que es una gran mejora partiendo de que inicialmente se tenía un cumplimiento del 41% que es un nivel bajo.

El diseño del sistema de Gestión de Calidad permitió tener procesos determinados, estandarizados y organizados, de tal manera que se pueden controlar y medir para ser mejorados continuamente.

CONCLUSIONES

- Se realizó el análisis de las bases teóricas y científicas sobre los temas concernientes a Sistema de Gestión de Calidad con un enfoque por procesos que permitió el planteamiento y el diseño del Sistema en el área de producción de la empresa Monny Creaciones Cia, Ltda.
- Se realizó el Diagnóstico de la situación inicial de la empresa en el área de producción de la empresa Monny Creaciones Cia. Ltda, para el cual se utilizó el Checklist de Auditoría de la Norma ISO 9001-2015, en donde se determinó un 19% de cumplimiento que es relativamente bajo. Posterior a ello se vuelve a aplicar el mismo Checklist una vez ya diseñado el sistema y aplicado parte de él, donde se ve reflejado un aumento en el porcentaje de cumplimiento a un 66%.
- El diseño del Sistema de Gestión de Calidad por procesos en el área de producción de la empresa Monny Creaciones contribuye al desarrollo global de la empresa, asegura la calidad en los productos, establece controles aplicables a las etapas del proceso de confección y a la organización del área generando filtros de control, que mitigaron el desarrollo de problemas de calidad en los productos.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda actualizar el Sistema de Gestión de Calidad cuándo existan cambios o modificaciones en alguna de sus etapas, ya sea con el aumento o disminución de alguna actividad. Como se ha podido observar una de las principales falencias en la empresa es la falta de comunicación entre áreas y por ende se origina la falta de información documentada sobre las producciones, lo que puede provocar que se realice una producción incumpliendo algún requisito.
- Se recomienda dar a conocer la importancia y sociabilizar el Sistema de Gestión a todo el personal que es participe de él y de que se cumpla con lo indicado en el sistema ya que así se garantizará el mejoramiento en el área y se fomentará en cada uno de los trabajadores el compromiso con la empresa y con su labor.
- Se recomienda implementar en el resto de áreas de la empresa el Sistema de Gestión de Calidad para lograr eficiencia en el proceso, mayor productividad , y se fija un solo objetivo empresarial, en esta oportunidad se diseñó un sistema para el área de producción que es el área en el que labora mayor cantidad de personal, en que se labora a horarios extendidos y que es el motor de la empresa pero con la ayuda de este sistema se observó que se mejoran los procesos, la organización y se mejora el ritmo de trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

- Bravo Carrasco, J. (2013). *Gestión de procesos, valorando la práctica*. Santiago de Chile: Evolución,S.A.
- Cortés, J. M. (2017). *Sistemas de Gestión de calidad*. ICB.
- Franklin Finkowsky, E. B. (2009). *Organización de empresas*. México: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Franklin, E. (2013). *Auditoría administrativa.Evaluación y diagnóstico empresarial*. México: Pearson Educación.
- Gutiérrez, H., & De la Vara, R. (2013). *Control estadístico de la calidad y seis sigma*. México: Mc Grag Hill.
- ISO, 2. (2017). *Guía de aplicación de la ISO 9001:2015*.
- López, P. (2015). *Auditoría de los Sistemas de Gestión de Calidad*. Madrid: Fundación Confemetal.
- López, P. (España). *Novedades ISO 9001:2015*. 2016: Fundación CONFEMETAL.
- MONNY CREACIONES, C. L. (s.f.).
- Neira, J. (2012). *Como preparar un plan de empresa*. Fundación Confemetal.
- Norma ISO 9000, 2. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad*.
- Norma ISO 9001, 2. (2015). *ISO 9001 calidad. Sistemas de Gestión de Calidad*.
Obtenido de ISO 9001 calidad. Sistemas de Gestión de Calidad según ISO 9000:
<http://iso9001calidad.com/que-es-calidad-13.html>

- Ordóñez, A., Asesoramiento, T. e., Piñeiro, J., & Crespo, R. (2013). *Control de calidad del producto semielaborado*. IC Editorial.
- Rojas, M., Correa, A., & Gutiérrez, F. (2012). *Sistema de Control de Gestión*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Velasco, J. A. (2013). *Gestión por procesos*. España: ESIC Editorial.

ANEXOS

ANEXO 1: FORMATO FICHA CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

 Atuntaqui-Ecuador	MONNY CREACIONES CIA.LTDA	CÓDIGO:	
PROCESO:			
RESPONSABLE			
OBJETIVO:			
ALCANCE:			
DESARROLLO DEL PROCESO:			
FLUJOGRAMA:			
CONTROLES:		REGISTROS:	
VARIABLES DE CONTROL:		INDICADOR:	
ELABORADO POR: VALERIA SAHONA	REVISADO POR: JEFE DE PRODUCCIÓN	APROBADO POR: GERENTE DE EMPRESA	

ANEXO 2: ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO

PORTADA: En la portada se indica la carátula del documento, se coloca el logotipo y nombre de la empresa, el año de elaboración, el título del procedimiento y el cuadro de autorización.



Monny Creaciones Cia. Ltda
Atuntaqui, Ecuador


MARZO 2019

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-MONNY CREACIONES

	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO POR:			
REVISADO POR:			
APROBADO POR:			

LISTA DE CONTENIDO: Se coloca la lista del contenido de información del documento.

ENCABEZADO: Se coloca el logo de la empresa, el título del procedimiento, el código del procedimiento, la versión, y el número de página.

 Atuntaqui-Ecuador	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-MONNY CREACIONES	CÓDIGO: PRO02-GP.CP
	CONTROLES DE METAS DE PRODUCCIÓN	VERSIÓN: 01
		PAG:3/7

OBJETO: Se describe el objetivo del procedimiento, el cual se pretende lograr.

CAMPO DE APLICACIÓN: Se describe el campo de aplicación en el cual se va a desarrollar el procedimiento.

DEFINICIONES: Se definen los términos de los cuales se van a hablar en el desarrollo del procedimiento y que representan gran importancia.

RESPONSABLE: Se debe identificar a la persona que es responsable de que se lleve a cabo un determinado procedimiento.

DESARROLLO: Se indica cómo se desarrolla el procedimiento con sus distintas actividades.

FLUJOGRAMA: Se coloca el flujograma del proceso en el que se indica visualmente el desarrollo del proceso desde que inicia hasta que se entrega al cliente.

REFERENCIAS: Se coloca las referencias bibliográficas de los términos definidos.

ANEXOS: Se incluye información complementaria para el procedimiento.

ANEXO 3: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA MONNY CREACIONES



Monny Creaciones Cia.Ltda
Atuntaqui, Ecuador

ABRIL 2019

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-MONNY CREACIONES

	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO POR:	VALERIA SAHONA		
REVISADO POR:	JEFE DE PRODUCCIÓN		
APROBADO POR:	GERENTE DE EMPRESA		

CONTENIDO

1.	OBJETIVO	3
2.	CAMPO DE APLICACIÓN.....	3
3.	DEFINICIONES	3
4.	RESPONSABLE	4
5.	DESARROLLO	4
5.1	CODIFICACIÓN	4
5.2	PROCEDIMIENTOS.....	5
5.6	Bibliografía	5
5.7	ANEXOS.....	6

1. OBJETIVO

Este manual tiene por objeto indicar el Sistema de Gestión de Calidad implementado en la empresa Monny Creacione Cia. Ltda, en el área de producción incluyendo información documentada como: Alcance, Política de Calidad, Mapa de procesos, fichas de procesos.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

Este documento es aplicable para los procesos del sistema de gestión de calidad de la empresa Monny creaciones, en el área de producción en la línea de pillamería para mujer de conjuntos básicos de blusa manga larga/pantalón en tallas S.M.L y XL.

Tras analizar sus necesidades y para el cumplimiento de los objetivos ha establecido el siguiente alcance para el sistema de Gestión de Calidad:

“Diseño y producción de prendas de vestir para el segmento Junior en la línea de pillamería de conjuntos de blusa manga larga/pantalón.”

3. DEFINICIONES

Proceso .- Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. (Norma ISO 9001, 2015)

Procedimiento.- Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. Un procedimiento puede estar documentado o no. (Cortés, 2017)

Política de Calidad.- La política de calidad es una declaración de intenciones, que suele resumirse y concentrarse en un documento breve, de no más de una página. El mensaje debe ser claro, concreto y conciso pues además de ser comunicado al personal debe ser comprendido por este. (Cortés, 2017)

Objetivos de calidad .- Son los retos que se marcan la organización para su sistema de gestión. Deben ser coherentes con la política de calidad, y estar orientados hacia la mejora continua de la organización y sus grupos de interés. (Cortés, 2017)

Ficha de proceso.- Es un documento que reúne todos los elementos que se deben tener en cuenta en un proceso, de la forma más ordenada simplificada posible, para facilitar la gestión del mismo. (Cortés, 2017)

4. RESPONSABLE

Jefe de Producción

5. DESARROLLO

5.1 CODIFICACIÓN

➤ **PROCESO:**

Se codificó el proceso de GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN por las iniciales (GP.PL), el proceso de GESTIÓN DE CONTROL DE LA PRODUCCIÓN por las iniciales (GP.CP), el proceso de GESTIÓN DEL PROCESO DE FABRICACIÓN DE PRENDAS DE VESTIR con las iniciales de (GP.P), el proceso de GESTIÓN DE COMPRAS con las iniciales de (GP.C,) y el proceso de GESTIÓN DE CONTROL DE CALIDAD con las iniciales de (GP.C.)

➤ **PROCEDIMIENTO:**

La codificación de los procedimientos se realizó a partir de la codificación de los procesos y se incrementó la numeración.

PROCESO	PROCEDIMIENTO
GP.PL	PRO01-GP.PL

➤ **REGISTRO:**

Se codificó a partir del código inicial de los procesos dándole una numeración.

PROCESO	PROCEDIMIENTO	REGISTRO
GP.PL	PRO01-GP.PL	R01-GP.PL

5.2 PROCEDIMIENTOS

MONNY CREACIONES CIA.LTDA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS	
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
PRO01-GP.PL	PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES
PRO02-GP.CP	CONTROLES DE METAS DE PRODUCCIÓN
PRO03-GP.P	PROCEDIMIENTO DE FABRICACIÓN DE PRENDAS DE VESTIR
PRO04-GP.P	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE RENDIMIENTOS PRODUCTIVO
PRO05-GP.C	PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE INSUMOS Y CONTROL DE PROVEEDORES
PRO 06-GP.C	PROCEDIMIENTO PARA LA ADQUISICIÓN Y EL MANEJO DE INSUMOS Y MATERIAS PRIMAS
PRO 07-CP.CC	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CALIDAD DEL PRODUCTO
PRO 08-CP.CC	MANEJO DE PRODUCTOS CON NO CONFORMIDADES

5.6 BIBLIOGRAFÍA

Cortés, J. M. (2017). Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015. Bogotá: Ediciones de la U.

Norma ISO 9001, 2. (2015). ISO 9001 calidad. Sistemas de Gestión de Calidad. Obtenido de ISO 9001 calidad. Sistemas de Gestión de Calidad según ISO 9000:
<http://iso9001calidad.com/que-es-calidad-13.html>

5.7 ANEXOS

ANEXO1: PORTADA DE LOS DOCUMENTOS

The cover page template includes the following elements:

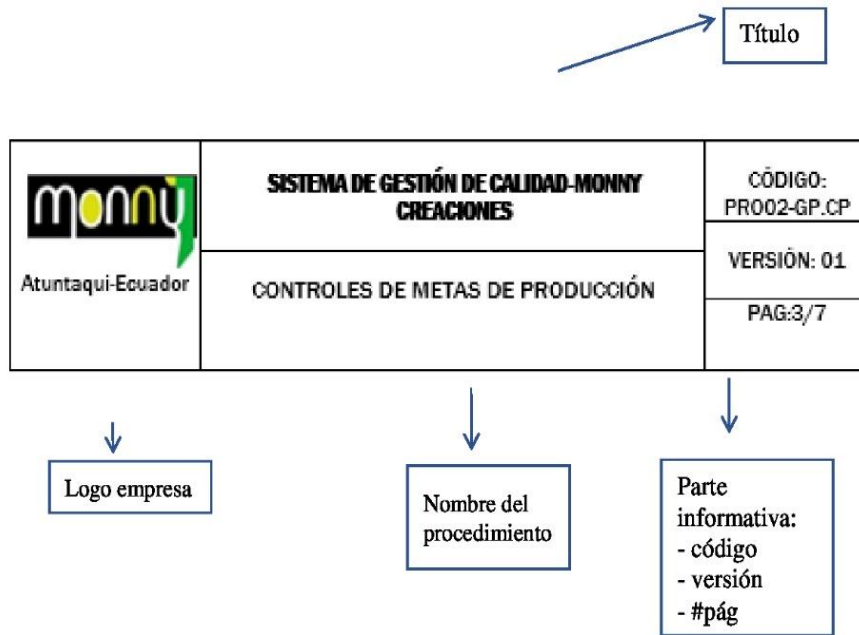
- Logo and company name:** The logo for 'monny' is at the top, followed by 'Monny Creaciones Cia.Ltda' and 'Atuntaqui, Ecuador'.
- Year of realization:** 'MARZO 2019' is centered below the company information.
- Document title:** A horizontal line separates the header from the title. The title is 'SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-MONNY CREACIONES' and 'PROCEDIMIENTO DE CONTROLES DE METAS DE OPRODUCCIÓN'.
- Approval table:** A table with columns for 'CARGO', 'FECHA', and 'FIRMA'. It lists 'ELABORADO POR: VALERIA SAHONA', 'REVISADO POR: JEFE DE PRODUCCIÓN', and 'APROBADO POR: MONICA TERAN'.

Callouts on the right side of the page identify these elements:


- 'Logo y nombre de la empresa' points to the 'monny' logo.
- 'Año de realización' points to 'MARZO 2019'.
- 'Título del document' points to the document title.
- A box lists roles: '*Nombre de autor', '*Nombre de persona que revisa', and '*Nombre de persona que aprueba', with an arrow pointing to the 'FIRMA' column of the table.

	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO POR:	VALERIA SAHONA		
REVISADO POR:	JEFE DE PRODUCCIÓN		
APROBADO POR:	MONICA TERAN		

ANEXO 2: ENCABEZADOS DE LOS DOCUMENTOS



ANEXO 4: HOJA DE SAM

Estudio tiempos manga larga pantalon 227JR650 BUSO							
Referencia: 227JR650 BUSO	Cantidad operarias: 5.00						
Descripción: manga larga pantalon	Tiempo Estandar: 9.64						
Material: algodón	Jornada: 480						
Fecha: hace 11 meses, 2 semanas	Producción día: 249.00						
Tiempo: <input type="text"/> Centesimal	Producción hora: 31.10						
Listado de operaciones 227JR650 BUSO							
Operación	Máquina	Cronometrajes	Calificación habilidad	T. Norm	T. Sup	T. Standard	Editar
1 - unir hombros	Over 3H	0.88	100 %	0.88		0.88	<input type="text"/> <input type="text"/>
2 - Preparar cuello	Over 3H	0.29	100 %	0.29		0.29	<input type="text"/> <input type="text"/>
3 - pegar cuello+ tira	Over 3H	1.45	100 %	1.45		1.45	<input type="text"/> <input type="text"/>
4 - asentar tira cuello	Recta	0.88	100 %	0.88		0.88	<input type="text"/> <input type="text"/>
5 - pegar mangas	Over 3H	1.29	100 %	1.29		1.29	<input type="text"/> <input type="text"/>
6 - cerrar costados	Over 3H	1.46	100 %	1.46		1.46	<input type="text"/> <input type="text"/>
9 - rematar etiqueta	Recubridora	0.58	100 %	0.58		0.58	<input type="text"/> <input type="text"/>
10 - revisado	Trabajo Manual	0.87	100 %	0.87		0.87	<input type="text"/> <input type="text"/>
11 - recubrir bajos	Recubridora	0.88	100 %	0.88		0.88	<input type="text"/> <input type="text"/>
14 - recubrir mangas	Recubridora	0.88	100 %	0.88		0.88	<input type="text"/> <input type="text"/>
15 - codigo y composicion	Over 4H	0.18	100 %	0.18		0.18	<input type="text"/> <input type="text"/>

ANEXO 5: PROCEDIMIENTOS




Monny Creaciones Cia.Ltda
Atuntaqui - Ecuador

MARZO 2019


SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-MONNY CREACIONES
PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES

	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO POR:	VALERIA SAHONA		
REVISADO POR:	JEFE DE PRODUCCIÓN		
APROBADO POR:	MÓNICA TERÁN		

 Atuntaqui-Ecuador	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-MONNY CREACIONES	CÓDIGO: PRO01-GP.PL
	PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES	VERSIÓN: 01
		PAG:2/6

Contenido

1.	OBJETO	3
2.	CAMPO DE APLICACIÓN.....	3
3.	DEFINICIONES	3
4.	RESPONSABLE	4
5.	DESARROLLO	4
6.	FLUJOGRAMA	7
7.	REFERENCIAS	7
8.	ANEXOS	7

 Atuntaqui-Ecuador	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-MONNY CREACIONES	CÓDIGO: PRO01-GP.PL
	PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES	VERSIÓN: 01
		PAG:3/ 6

1. OBJETO

Realizar la planificación de actividades de las sub áreas destinando recursos y personal en la fabricación de los diversos productos.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

Comprende la planificación de un pedido desde que se lo recibe hasta que se termina la producción.

3. DEFINICIONES

Ciente: Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella. (Norma ISO 9001, 2015)


Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. (Norma ISO 9001, 2015)

SIOP: Es el sistema que se utiliza en la empresa Monny Creaciones para ingresar la información de producción y realizar la planificación y el control de la producción. (MONNY CREACIONES)

Actividad: El menor objeto de trabajo identificado en un proyecto. (Norma ISO 9001, 2015)

4. RESPONSABLE

Jefe de producción: El Jefe de Producción es el responsable de recibir, ingresar y planificar todos los pedidos al sistema por cliente, fecha, y tallas, además de realizar la programación de la producción del mes.

 Atuntaqui-Ecuador	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-MONNY CREACIONES	CÓDIGO: PRO01-GP.PL
	PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES	VERSIÓN: 01
		PAG:4/6

5. DESARROLLO

➤ **Recibir los pedidos de Gerencia**

El Jefe de Producción recibe los pedidos por parte de Gerencia quienes son los que reciben directamente del cliente, en lo que se debe revisar la fecha del pedido para saber si hay la posibilidad de entregarlo, se debe revisar el tipo de colección y las cantidades solicitadas.

➤ **Ingresar pedidos completos al programa SIOP**


Una vez revisado el pedido se procede a ingresar al sistema SIOP, el cual es un sistema en excel en el cual se alimentan todos los pedidos para llevar el control de la producción. Se deberá ingresar el número de pedido excepto en el caso de RM ya que este cliente confirma la orden de compra cuando ya existe agendamiento para la entrega; el nombre de la referencia separando si son prendas superiores o inferiores, cantidades por talla, cliente, mes y fecha de entrega.

Para manejar el avance de los pedidos se utilizará el proceso de semaforización, es decir el color verde, para procesos terminados, amarillo para procesos empezados, pero no terminados y rojo para problemas y paros en el proceso.

➤ **Revisar tipo de prenda**

Se revisa el tipo de prenda que se va a producir, tomando en cuenta en primer lugar la tela con la que se va a realizar la prenda pues hay que analizar si es tela existente en bodega o hay que

comprar, y más aún hay que analizar si son telas de importación; esto influye en gran medida el que se pueda o no entregar un pedido a tiempo.

 Atuntaqui-Ecuador	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-MONNY CREACIONES	CÓDIGO: PRO01-GP.PL
	PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES	VERSIÓN: 01
		PAG:5/6

➤ **Establecer fecha de corte**

Posteriormente se analiza en que lapso de tiempo se puede cortar la tela concordando con la fecha en que se tenga lista para poder cumplir a tiempo el pedido.

Se designa en primera instancia de que referencias se deberá realizar el trazo y se asigna que referencias deberán ser cortadas por semana.

➤ **Establecer fecha de preparaciones**

Es importante definir la fecha de preparaciones ya que se debe analizar si lleva a estampado si se va a hacer internamente o externamente y más aún si la prenda lleva bordados ya que en la planta no se cuenta con un taller de bordado y obligatoriamente debe realizarse por fuera.


➤ **Establecer fecha de confección**

Una vez analizado los anteriores aspectos se procede a analizar si se va a confeccionar en la planta o externamente en maquilas y de una vez se realiza el cálculo de tiempo que va a llevar confeccionar dicha prenda.

La planificación de la confección en planta se comparte al Asistente de Producción y a la patinadora para que sepan que referencias se deben producir por semana.

➤ **Establecer fecha de empaçado y entrega**

La fecha de empacado se establece para cuando ya esté terminado el proceso de confección y revisión tanto las prendas confeccionadas en la planta como las prenda confeccionadas en

 Atuntaqui-Ecuador	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-MONNY CREACIONES	CÓDIGO: PRO01-GP.PL
	PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES	VERSIÓN: 01
		PAG:6/6

maquilas, esto se lo debe realizar en orden de fechas de pedidos.

6. FLUJOGRAMA



7. REFERENCIAS

MONNY CREACIONES, C. L. (s.f.).

Norma ISO 9001, 2. (2015). *ISO 9001 calidad. Sistemas de Gestión de Calidad*. Obtenido de ISO 9001 calidad. Sistemas de Gestión de Calidad según ISO 9000: <http://iso9001calidad.com/que-es-calidad-13.html>

8. ANEXOS

8.1 FORMATO PLANIFICACIÓN CORTE



PLANIFICACIÓN SEMANAL CORTE

R01-GP.PL

MES:						RESPONSABLE:	
SEMANA							
UNIDADES PROGRAMADAS							
REFERENCIA	CANT/ LUNES	CANT/ MARTES	CANT/ MIERCOLES	CANT/ JUEVES	CANT/ VIERNES		
OBSERVACIONES:							
NOTA:	META DE UNIDADES DIARIAS CORTADAS: 1750 UNIDADES						
<i>EL CAMINO A LA EXCELENCIA, ES LA MEJORA CONTINUA...!!</i>							

8.2 FORMATO PLANIFICACIÓN SEMANAL PRODUCCIÓN PLANTA

	PLANIFICACIÓN SEMANAL PRODUCCIÓN PLANTA	R02-GP.PL
---	--	------------------

MES:		RESPONSABLE:
-------------	--	---------------------

SEMANA:							
----------------	--	--	--	--	--	--	--

MOD	REFERENCIA	CANT	SAM	FECHA INICIO	FECHA PROGRAMADA	FECHA TERMINACIÓN	OBSERVACIONES	SOLUCIÓN

NOTA: EFICIENCIA MIN:80%
CONTROL DE SAM

EL CAMINO A LA EXCELENCIA, ES LA MEJORA CONTINUA...!!




Monny Creaciones Cia.Ltda
Atuntaqui, Ecuador

MARZO 2019


SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-MONNY CREACIONES
PROCEDIMIENTO DE CONTROLES DE METAS DE OPRODUCCIÓN

	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO POR:	VALERIA SAHONA		
REVISADO POR:	JEFE DE PRODUCCIÓN		
APROBADO POR:	GERENTE DE EMPRESA		

 Atuntaqui-Ecuador	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-MONNY CREACIONES	CÓDIGO: PRO02-GP.CP
	CONTROLES DE METAS DE PRODUCCIÓN	VERSIÓN: 01
		PAG:2/7

Contenido

1.	OBJETO.....	3
2.	CAMPO DE APLICACIÓN.....	3
3.	DEFINICIONES.....	3
4.	RESPONSABLE.....	4
5.	DESARROLLO.....	5
6.	FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE CONTROL DE METAS.....	7
7.	REFERENCIAS.....	7
8.	ANEXOS.....	8

 Atuntaqui-Ecuador	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-MONNY CREACIONES	CÓDIGO: PRO02-GP.CP
	CONTROLES DE METAS DE PRODUCCIÓN	VERSIÓN: 01
		PAG: 3/7

1. OBJETO

Controlar las metas de producción de todas las sub áreas estableciendo indicadores para medir el nivel de producción.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

Comprende las metas de producción de las áreas de corte, confección en planta y confección externa en maquilas.

3. DEFINICIONES


Capacidad: Aptitud de un objeto para realizar una salida que cumplirá los requisitos para esa salida. (Norma ISO 9001, 2015)

Indicadores: Un indicador es una estadística simple o compuesta que refleja algún rasgo importante de un sistema dentro de un contexto de interpretación que permite determinar una relación cuantitativa entre dos cantidades que corresponden a un mismo proceso o a diferentes, para así caracterizar el éxito o la efectividad de un sistema, programa u organización. (Franklin, 2013)

- **Aspectos que se deben considerar en la formulación de los indicadores:**

(1) Definir el objetivo que se pretende alcanzar.

(2) Considerar acciones para llevar a cabo su instrumentación y factores que faciliten su operación.

 Atuntaqui-Ecuador	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-MONNY CREACIONES	CÓDIGO: PRO02-GP.CP
	CONTROLES DE METAS DE PRODUCCIÓN	VERSIÓN: 01
		PAG:4/7

(3) Enfocarse hacia la medición de resultados y no a la descripción de procesos.

(4) Se acordarán mediante un proceso integral y participativo.

(5) De formulación deductivamente e implementan inductivamente y se validan estableciendo estándares de comportamiento sobre las partes del proceso que se miden.

(6) Designar un responsable encargado de validarlos, verificarlos así como de aplicar acciones inmediatas para evitar desviaciones. (Franklin, 2013)

4. RESPONSABLE


Jefe de producción: El Jefe de Producción se encarga de ingresar la información de metas y controlar que se cumplan estas metas.

Jefe de corte: El jefe de corte debe entregar el registro de unidades cortadas y el número de trazos realizados.

Asistente de producción: Debe entregar el número de unidades producidas en los módulos de la planta.

Jefe de empaque: El Jefe de empaque debe entregar el número de unidades empacadas al día.

Coordinador de maquilas: El coordinador de maquilas debe entregar el número de unidades producidas diariamente en las maquilas.

 Atuntaqui-Ecuador	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-MONNY CREACIONES	CÓDIGO: PRO02-GP.CP
	CONTROLES DE METAS DE PRODUCCIÓN	VERSIÓN: 01
		PAG:5/7

5. DESARROLLO

➤ Reunión de datos

Se procede a reunir información de todas las sub áreas del área de producción, es decir del área de corte, confección en planta y confección externa en maquilas, así como del área de empaque. Para ello se utilizan los registros de trazos realizados(GP.CP-R1), unidades cortadas (GP.CP- R2), el registro de unidades producidas en planta (GP.CP- R3), el registro de unidades producidas en maquila (GP.CP- R4), y el registro de unidades empacadas. (GP.CP- R5)

➤ Ingresar unidades registradas

Una vez que se haya recopilado la información de los registros levantados se procede a ingresar en el sistema de control mensual de la empresa. Las unidades se ingresan por área y se debe analiza si la meta diaria es la inicial ya que se ve afectada por el aumento o disminución del personal, es decir si la meta está calculada para ser cumplida entre un equipo de trabajo de 18 personas y en ese día se trabajó con 16 se deberá recalcularse la meta.


➤ Archivar registros

Después de haber ingresado y valorado la información se debe archivar todos los registros recopilados en una carpeta designada, la cual debe ser fácil de identificar.

➤ Analizar comparativamente las metas establecidas vs las unidades producidas

Después de ingresar la información se procede a analizar los resultados en base a las metas que se hayan fijado por área. Actualmente se manejan las metas que se indican a continuación:

Área: Corte, Generación de trazos

 Atuntaqui-Ecuador	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-MONNY CREACIONES	CÓDIGO: PRO02-GP.CP
	CONTROLES DE METAS DE PRODUCCIÓN	VERSIÓN: 01
		PAG:6/7

Producción unidades cortadas: 6 trazos/día

#Obreros utilizados: 1 patronista

Área: Corte

Producción unidades cortadas: 1400 unidades cortadas/día

#Obreros utilizados: 2 Cortadores

Área: Producción planta

Producción unidades confeccionadas en planta: 700 unidades confeccionadas

#Obreros utilizados: 18 Operadores

Área: Producción maquilas

Producción unidades confeccionadas en maquila: 740 unidades confeccionadas


#Obreros utilizados: 15 maquilas

Área: Producción unidades empacadas

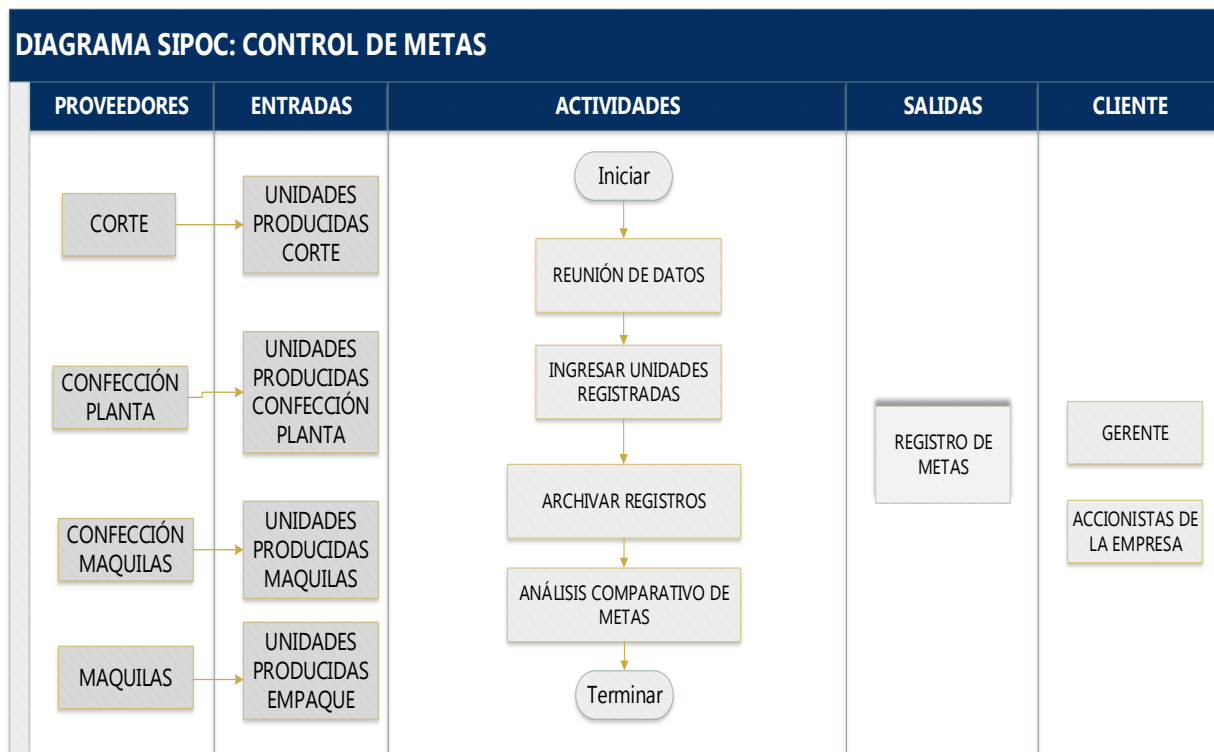
Producción unidades confeccionadas en planta: 1900 unidades empacadas/día

#Obreros utilizados: 4 empacadores

Cabe recalcar que el análisis de metas se debe realizar diariamente, semanalmente y mensualmente.

 Atuntaqui-Ecuador	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-MONNY CREACIONES	CÓDIGO: PRO02-GP.CP
	CONTROLES DE METAS DE PRODUCCIÓN	VERSIÓN: 01
		PAG:7/7

6. FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE CONTROL DE METAS



7. REFERENCIAS

Franklin, E. (2013). *Auditoría administrativa. Evaluación y diagnóstico empresarial*. México: Pearson Educación.

Norma ISO 9001, 2. (2015). *ISO 9001 calidad. Sistemas de Gestión de Calidad*. Obtenido de ISO 9001 calidad. Sistemas de Gestión de Calidad según ISO 9000: <http://iso9001calidad.com/que-es-calidad-13.html>

8. ANEXOS

8. 1: REGISTRO DE TRAZOS REALIZADOS

				REGISTRO DE TRAZOS REALIZADOS	R03-GP.CP
LUNES	DPRATI	RM	OTROS	OBSERVACIONES	
MARTES	DPRATI	RM	OTROS	OBSERVACIONES	
MIERCOLES	DPRATI	RM	OTROS	OBSERVACIONES	
JUEVES	DPRATI	RM	OTROS	OBSERVACIONES	
VIERNES	DPRATI	RM	OTROS	OBSERVACIONES	

8.2: REGISTRO DE UNIDADES CORTADAS

	REGISTRO DE UNIDADES CORTADAS		R04-GP.CP
NOMBRE CORTADOR:			
LUNES			
REFERENCIA	UNIDADES	OBSERVACIÓN	
MARTES			
REFERENCIA	UNIDADES	OBSERVACIÓN	
MIÉRCOLES			
REFERENCIA	UNIDADES	OBSERVACIÓN	
JUEVES			
UNIDADES	OBSERVACIÓN	OBSERVACIÓN	
VIERNES			
UNIDADES	OBSERVACIÓN	OBSERVACIÓN	

8.4: REGISTRO DE UNIDADES PRODUCIDAS POR MAQUILA

		REGISTRO DE UNIDADES PRODUCIDAS CONFECCIÓN- MAQUILA			R06-GP.CP	
MES:		RESPONSABLE:				
SEMANA:						
	REFERENCIA	ENVIADO A:	UNIDADES:	RECIBIDO DE:	UNIDADES:	
LUNES						
MARTES						
MIERCOLES						
JUEVES						
VIERNES						

8.5: REGISTRO DE UNIDADES EMPACADAS

 REGISTRO DE UNIDADES EMPACADAS R07-GP.CP						
MES: SEMANA:		RESPONSABLE:				
	REFERENCIA DPRATI	UNIDADES	REFERENCIA RM	UNIDADES	ROLAND	UNIDADES:
LUNES						
MARTES						
MIERCOLES						
JUEVES						
VIERNES						




Monny Creaciones Cia.Ltda
Atuntaqui, Ecuador

MARZO 2019


SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-MONNY CREACIONES
PROCEDIMIENTO DE FABRICACIÓN DE PRENDAS
DE VESTIR

	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO POR:	VALERIA SAHONA		
REVISADO POR:	JEFE DE PRODUCCIÓN		
APROBADO POR:	GERENTE DE EMPRESA		

 Atuntaqui-Ecuador	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-MONNY CREACIONES	CÓDIGO: PRO03-GP.P
	PROCEDIMIENTO DE FABRICACIÓN DE PRENDAS DE VESTIR	VERSIÓN: 01
		PAG:2/19

Contenido

1.	OBJETO	3
2.	DEFINICIONES	3
3.	RESPONSABLE	4
4.	DESARROLLO	5
4.1	GENERACIÓN DE ORDEN DE PRODUCCIÓN	5
4.2	REVISIÓN DE TELAS	6
4.3	CORTE.....	7
4.3.1	GENERACIÓN DE TRAZOS	7
4.4	CORTE.....	7
4.4.1	CLASEADO	9
4.5	CONFECCIÓN	9
5.	EMPAQUE	11
6.	FLUJOGRAMAS.....	13
6.1	FLUJOGRAMA DE LA GENERACIÓN DE ORDEN DE PRODUCCIÓN....	13
6.2	FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE REVISIÓN DE TELAS	14
6.3	FLUJOGRAMA DE LA GENERACIÓN DE TRAZOS	15
6.4	FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE CORTADO	16
6.5	FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE CLASEADO	17
6.6	FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE CONFECCIÓN	18
6.7	FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE CONFECCIÓN DE EMPAQUE	19
7.	REFERENCIAS.....	20
8.	ANEXOS.....	21

 Atuntaqui-Ecuador	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-MONNY CREACIONES	CÓDIGO: PRO03-GP.P
	PROCEDIMIENTO DE FABRICACIÓN DE PRENDAS DE VESTIR	VERSIÓN: 01
		PAG:3/19

1. OBJETO

Este manual tiene por objeto indicar el proceso correcto para la fabricación de prendas de vestir desde que se recibe una orden de producción hasta que se empaqueta el producto.

2. DEFINICIONES


Trazo: El trazo es la representación gráfica de la moldería de la prenda la cual es generada en el área de diseño y posteriormente modificada para producción e impresa por el patronista tomando en cuenta las unidades a producir y la cantidad de piezas. **(Autor)**

Aprovechamiento de tela: El aprovechamiento de tela se refiere a la relación entre los metros de tela utilizados versus los metros de tela desperdiciada, este aprovechamiento se lo genera de acuerdo al aprovechamiento generado en el trazo el cual no debe ser menor al 80%. **(Autor)**

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto. (Norma ISO 9000, 2015)

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados. (Norma ISO 9000, 2015)

Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados. (Norma ISO 9000, 2015)

 Atuntaqui-Ecuador	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-MONNY CREACIONES	CÓDIGO: PRO03-GP.P
	PROCEDIMIENTO DE FABRICACIÓN DE PRENDAS DE VESTIR	VERSIÓN: 01
		PAG:4/19

3. RESPONSABLE

Jefe de producción: El Jefe de producción se encarga de realizar la planificación de actividades y de entregar las metas a cada jefe de área para dar cumplimiento con la programación de entregas.

Jefe de corte: Se encarga de realizar los trazos de las prendas que se vayan a cortar y de programar y controlar las actividades del personal de corte.

Asistente de producción: Se encarga de programar según la planificación recibida la producción en módulos de confección, de controlar las unidades producidas y el rendimiento de las operadoras.

Patinadora: Se encarga de distribuir los trabajos a las obreras de planta, indicar la confección en las prendas de vestir y controlar la calidad en las prendas.

Coordinador de maquilas: Se encarga de enviar las producciones a las maquilas completas con ficha e insumos, además de controlar que se reciban las unidades completas.


Jefe de empaque: Se encarga de coordinar y distribuir el trabajo en el área, de entregar los pedidos completos y bien distribuidos.

4. DESARROLLO

4.1 GENERACIÓN DE ORDEN DE PRODUCCIÓN

La orden de producción se genera a partir de que se ha recibido la ficha de producción:

- **Recepción de órdenes de pedido**

 Atuntaqui-Ecuador	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-MONNY CREACIONES	CÓDIGO: PRO03-GP.P
	PROCEDIMIENTO DE FABRICACIÓN DE PRENDAS DE VESTIR	VERSIÓN: 01
		PAG:5/19

El proceso de producción comienza por la recepción del pedido que consta de un numero de diferentes referencias que requiere el cliente para una determinada fecha. El Jefe de producción es quien recibe el pedido lo archiva y lo agrega a la planificación para que dé comienzo con la producción.

➤ **Recepción de fichas de producción**

Una vez que se ha recibido el pedido se espera a que diseño entregue las fichas de producción de las referencias solicitadas en las cuales se especifica todos los requisitos que


debe cumplir el producto, los insumos que lleva, observaciones para corte, observaciones para confección y una foto además de la muestra, omitiendo los casos en que no as tengan por motivo de entrega a catálogos; quienes además entregan la ficha de estampado o bordado en caso de llevarlos con su negativo y respaldo.

Se adjunta además la ficha inicial del cliente que es en la que se revisa los cambios añadidos al producto con sus aprobaciones.

➤ **Generación de orden de producción**

La orden de corte se genera a partir de que se ha recibido la ficha de producción, se la realiza revisando la referencia versus el pedido, en donde se revisa que lo que dice en el pedido sea igual a lo que dice la ficha como descripción de la prenda, colores puesto que pueden existir cambios realizados posteriores a la fecha de entrega del pedido; luego de ello se genera la orden de corte en donde se especifica el nombre de la referencia más una descripción de la prenda por ejemplo

M/L PANTALON(MANGA LARGA/PANTALON),se coloca las cantidades solicitadas en el

 Atuntaqui-Ecuador	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-MONNY CREACIONES	CÓDIGO: PRO03-GP.P
	PROCEDIMIENTO DE FABRICACIÓN DE PRENDAS DE VESTIR	VERSIÓN: 01
		PAG:6/19

pedido, las telas que se van a utilizar y la fecha para la cual es el pedido.

➤ **Entrega de ficha de producción a bodega**

Cuando ya se realiza la orden de corte se entrega a bodegas en donde se revisa los insumos para la producción, en primer lugar, se revisa si hay tela en bodega y en el caso de no existir se debe realizar la compra, y posterior a ello se revisan los insumos.

4.2 REVISIÓN DE TELAS

➤ **Recepción de ficha de producción**

La persona que recibe la ficha de producción es el Jefe de bodegas quien revisa la existencia de las telas en el sistema y en físico en la bodega, las separa y se encarga de entregar junto con la ficha al jefe de corte; en el caso de que se tratara de una tela que no haya en existencias se procede a indicar a la persona que realiza las compras para que realice la compra.


➤ **Entrega de ficha y telas a corte**

En el caso de que la tela si exista en bodega la ficha de producción es entregada juntamente con la tela al Jefe de corte quien revisa si la tela es la correcta, así como también si la cantidad entregada es la que se necesita o si tiene alguna falla; en caso de tenerla es devuelta al jefe de bodega para que se realice la devolución al proveedor.

4.3 CORTE

4.3.1 GENERACIÓN DE TRAZOS

➤ Recepción de fichas de producción y telas

 Atuntaqui-Ecuador	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-MONNY CREACIONES	CÓDIGO: PRO03-GP.P
	PROCEDIMIENTO DE FABRICACIÓN DE PRENDAS DE VESTIR	VERSIÓN: 01
		PAG:7/19

El jefe de corte recibe la ficha y la tela realizando los controles anteriormente indicados sobre características de la tela y además de pesarla para revisar si la cantidad es la correcta, una vez pesada la tela se realiza la medición del ancho para la posterior realización del trazo.

➤ Realizar trazo

El trazo es realizado en el programa audaces, en donde de acuerdo a las cantidades solicitadas del pedido se arman gradas y tendidas tratando de obtener el mejor aprovechamiento el cual debe ser de mínimo 80% y posterior a ello se imprime el trazo y se entrega al cortador.


4.4 CORTE

➤ Recepción de ficha de trabajo

En esta etapa del proceso el cortador recibe la ficha de producción y las telas que deberá cortar, revisando si la tela corresponde a la que indica la ficha, posterior a ello se coloca encima del tendido de tela, en él se indican las capas de tela y gradas que deberán ser colocadas y cortadas para cubrir las cantidades requeridas en cada pedido.

➤ Tendido de tela

La tela se tiende de acuerdo a las capas indicadas para obtener las cantidades del pedido, dicha actividad suele realizar el cortador solo excepto en casos de que se tienda alguna tela en especial o que venga suelta y no en rollo como se indica a continuación:

 .Atuntaqui-Ecuador	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-MONNY CREACIONES	CÓDIGO: PRO03-GP.P
	PROCEDIMIENTO DE FABRICACIÓN DE PRENDAS DE VESTIR	VERSIÓN: 01
		PAG: 8/19

➤ **Corte**

Dependiendo si la tela tiene elasticidad o no esta se dejará tendida toda la noche para que repose, lo mínimo que se debe dejar reposar es de cuatro horas dependiendo del tipo de tela por ejemplo en los casos de telas viscosas se necesita una noche, de lo contrario si son telas que no necesiten de reposo se procede a cortar, con lo que se termina el proceso de corte.

4.4.1 CLASEADO

➤ **Recepción producción cortada**


El que realiza el claseado recibe la ficha de la producción junto con la misma cortada, y procede a revisar si concuerdan las capas cortadas y si se encuentran todas las piezas que especifica el mini trazo que se adjunta en la orden de producción.

➤ **Estampados/bordados**

Una vez echo esta revisión se procede a separar las piezas y en el caso de llevar algún estampado o bordado se separa esta pieza para enviar a ese proceso.

➤ **Cuadros/Líneas**

En el caso de que sea una referencia cortada en tela de cuadros o líneas a más de separar las piezas se separa por bloques y se numeran las piezas para que estas calcen tanto en costados o mangas.

 Atuntaqui-Ecuador	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-MONNY CREACIONES	CÓDIGO: PRO03-GP.P
	PROCEDIMIENTO DE FABRICACIÓN DE PRENDAS DE VESTIR	VERSIÓN: 01
		PAG:9/19

4.5 CONFECCIÓN

➤ Producción Planta

Las producciones una vez que se clasean se colocan en la percha de modelos listos para coser ya sea que se vayan a confeccionar en maquila o en fábrica.

Si la producción se va a realizar en fábrica se ubica en las perchas de los módulos en orden de confección. Al personal de confección se le entrega producción, muestra, ficha de producción; una canasta de insumos que consta de etiquetas, composiciones, códigos, encajes, cierres, hilos, etc y a más de eso la patinadora debe indicarles como es la confección de cada modelo que se les entregue.


➤ Acabados

La prenda una vez terminada pasa al siguiente de proceso que es revisión en donde se pulen hilos, perfila y revisa si la prenda tiene alguna falla. En el caso de llevar botones se pasa al área de botones para realizar ojales y botones y abotonarse.

➤ Producción maquilas

Si la producción es para enviar a maquila se debe preparar su envío junto con muestra, insumos e hilos, orden de confección; y en el caso de no existir se envía copia de la ficha de producción.

En el caso de producciones de maquilas no se revisan en la planta, éstas vienen revisadas, solamente se cuentan y se envían al área de empaque excepto si llevan botones.

 Atuntaqui-Ecuador	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-MONNY CREACIONES	CÓDIGO: PRO03-GP.P
	PROCEDIMIENTO DE FABRICACIÓN DE PRENDAS DE VESTIR	VERSIÓN: 01
		PAG:10/19

En el caso de llevar botones se pasa al área de botones para realizar ojales y botones y abotonarse.

El control de la producción en planta es de vital importancia, manejar el ritmo de la producción garantiza que la planificación de la producción se cumpla y que los pedidos se entreguen a tiempo. Es por ello que a cargo del asistente de producción recae esa responsabilidad de hacer cumplir los tiempos de producción y de garantizar que si existen problemas en confección se trate de dar solución.

5. EMPAQUE


➤ **Recepción de producción**

La recepción se realiza en el momento en que se reciben las producciones, proceso durante el cual lo que se hace es contar las unidades que están ingresando.

➤ **Etiquetar y codificar**

El proceso de etiquetado consiste en colocar cartones en las prendas en donde irán los códigos de las mismas, la colocación de este cartón es ubicada en distintas partes de la prenda de acuerdo al cliente; en el caso de RM se colocan los cartones en el cuello, o al hombro

además de colocar un minihartag (dispositivo de seguridad), en Dprati se suele colocar el cartón con el código en la manga de la prenda y por último en Roland se ubica en el cuello sin plasti flecha sino con la ayuda de un imperdible.

 Atuntaqui-Ecuador	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-MONNY CREACIONES	CÓDIGO: PRO03-GP.P
	PROCEDIMIENTO DE FABRICACIÓN DE PRENDAS DE VESTIR	VERSIÓN: 01
		PAG:11/19

➤ **Doblar prendas**

Se procede a doblar las prendas de diferentes formas de acuerdo a la prenda y al cliente, de igual manera se le colocan adhesivas de tallas en el caso de que el cliente lo requiera.

➤ **Empacar y distribuir**

En el caso de Dprati se empaacan por paks, es decir se arman grupos de un cierto número de prendas por talla y se colocan en fundas plásticas. Después de ello se distribuyen los paks por tiendas en cartones y se los sella excepto en el caso que el envío se lo realice por otro medio en el que se deba embalar los cartones.

En el caso de RM, se incrementa la colocación del minihartag y se colocan las prendas individualmente en fundas plásticas, posterior a ello se realiza la distribución por tiendas en cartones y se los sella.



Atuntaqui-Ecuador

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-MONNY CREACIONES

PROCEDIMIENTO DE FABRICACIÓN DE PRENDAS DE VESTIR

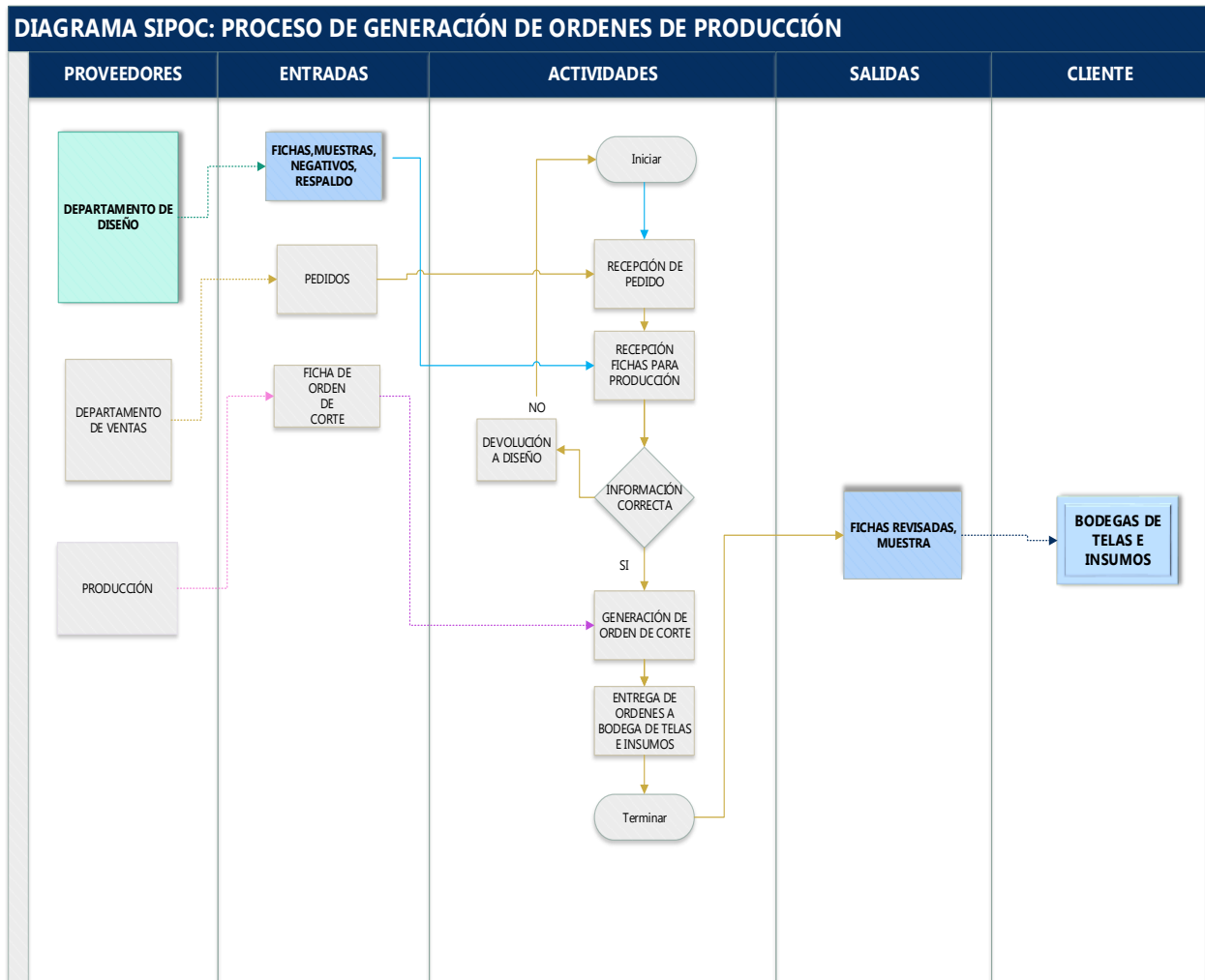
**CÓDIGO:
PRO03-GP.P**

VERSIÓN: 01

PAG:12/19

6. FLUJOGRAMAS

6.1 FLUJOGRAMA DE LA GENERACIÓN DE ORDEN DE PRODUCCIÓN





Atuntaqui-Ecuador

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-MONNY CREACIONES

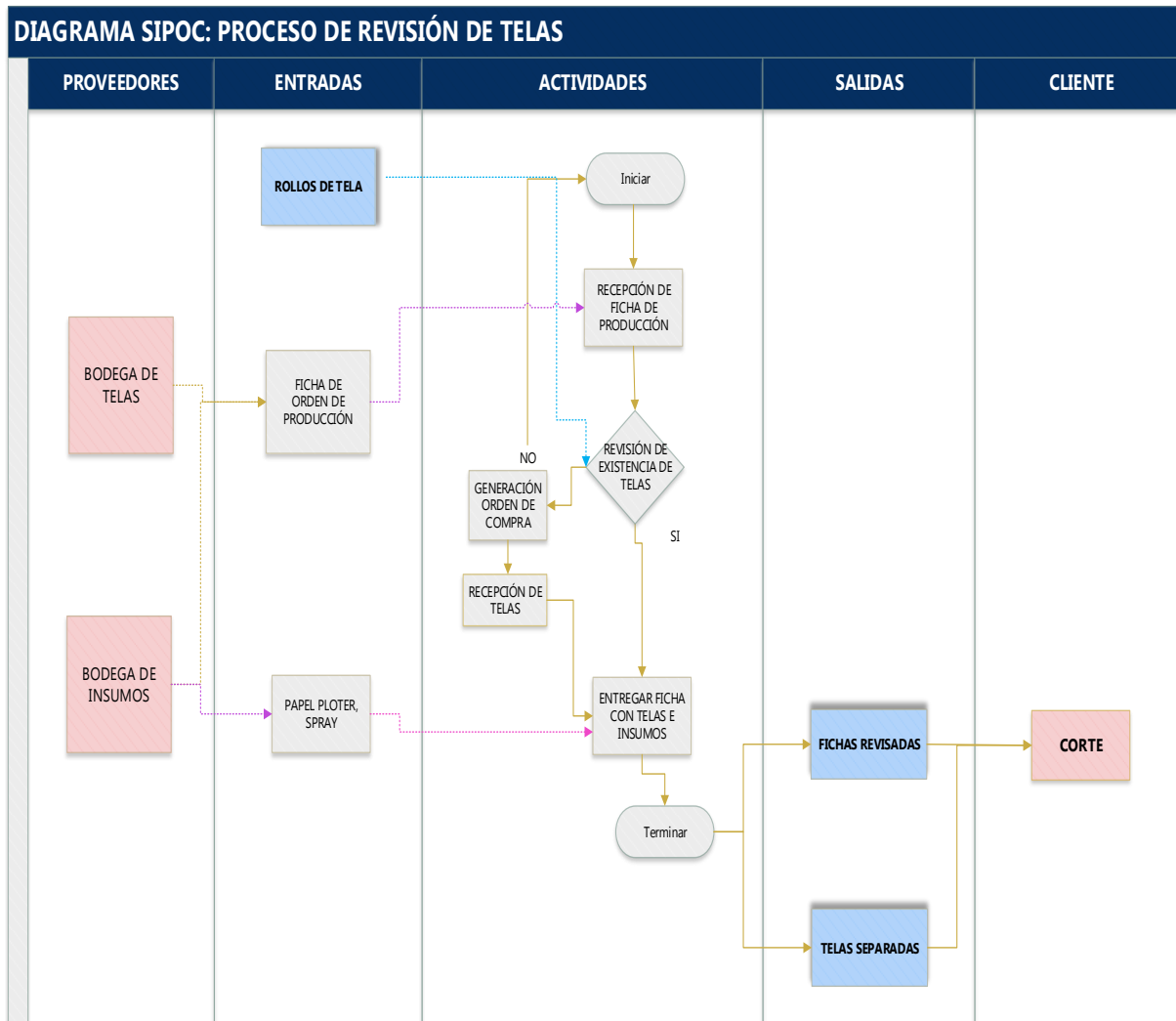
PROCEDIMIENTO DE FABRICACIÓN DE PRENDAS DE VESTIR

CÓDIGO:
PRO03-GP.P

VERSIÓN: 01

PAG:13/19

6.2 FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE REVISIÓN DE TELAS





SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-MONNY CREACIONES

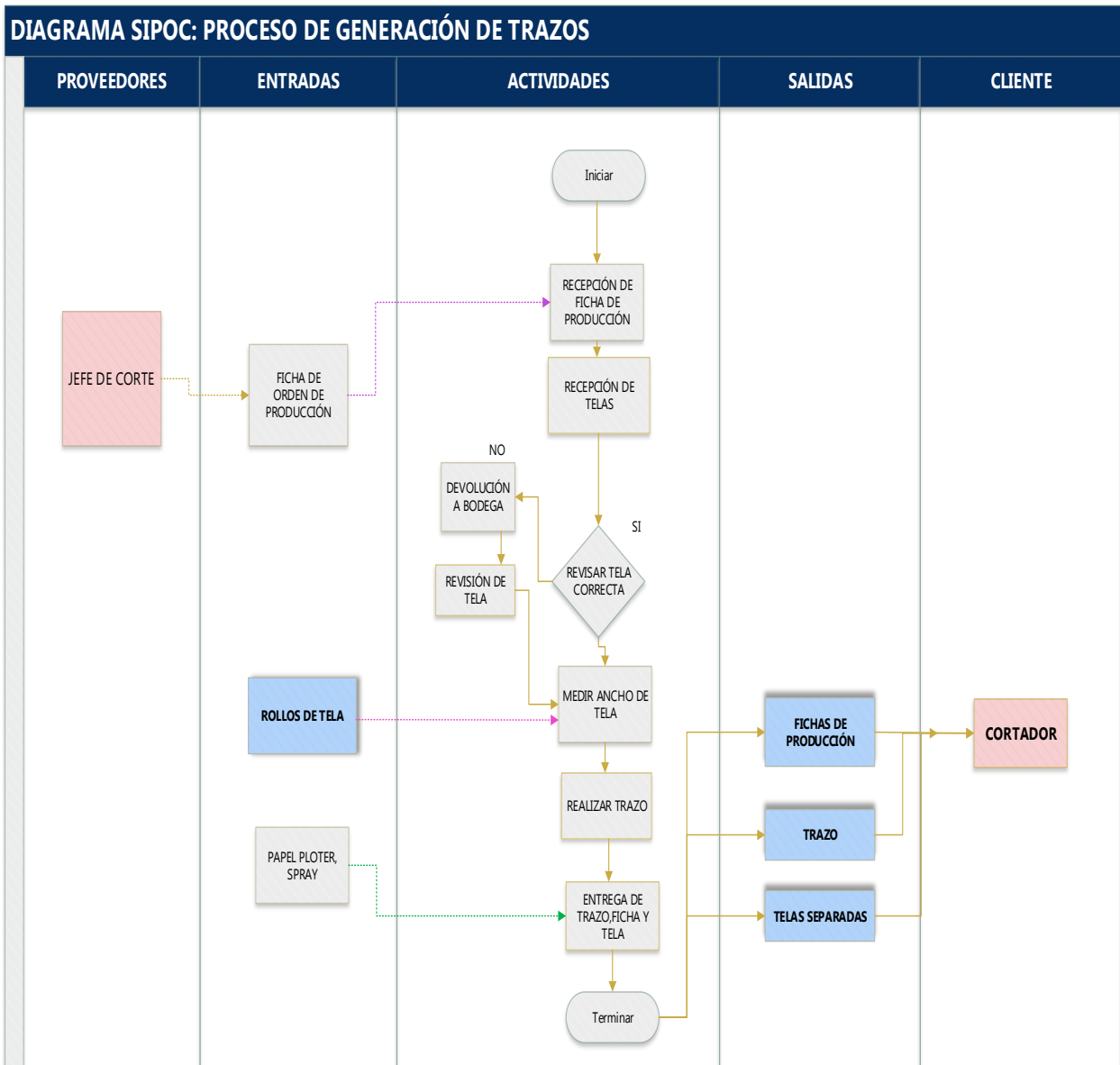
**CODIGO:
PRO03-GP.P**

VERSIÓN: 01

PROCEDIMIENTO DE FABRICACIÓN DE PRENDAS DE VESTIR

PAG:14/19

6.3 FLUJOGRAMA DE LA GENERACIÓN DE TRAZOS





Atuntaqui-Ecuador

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-MONNY CREACIONES

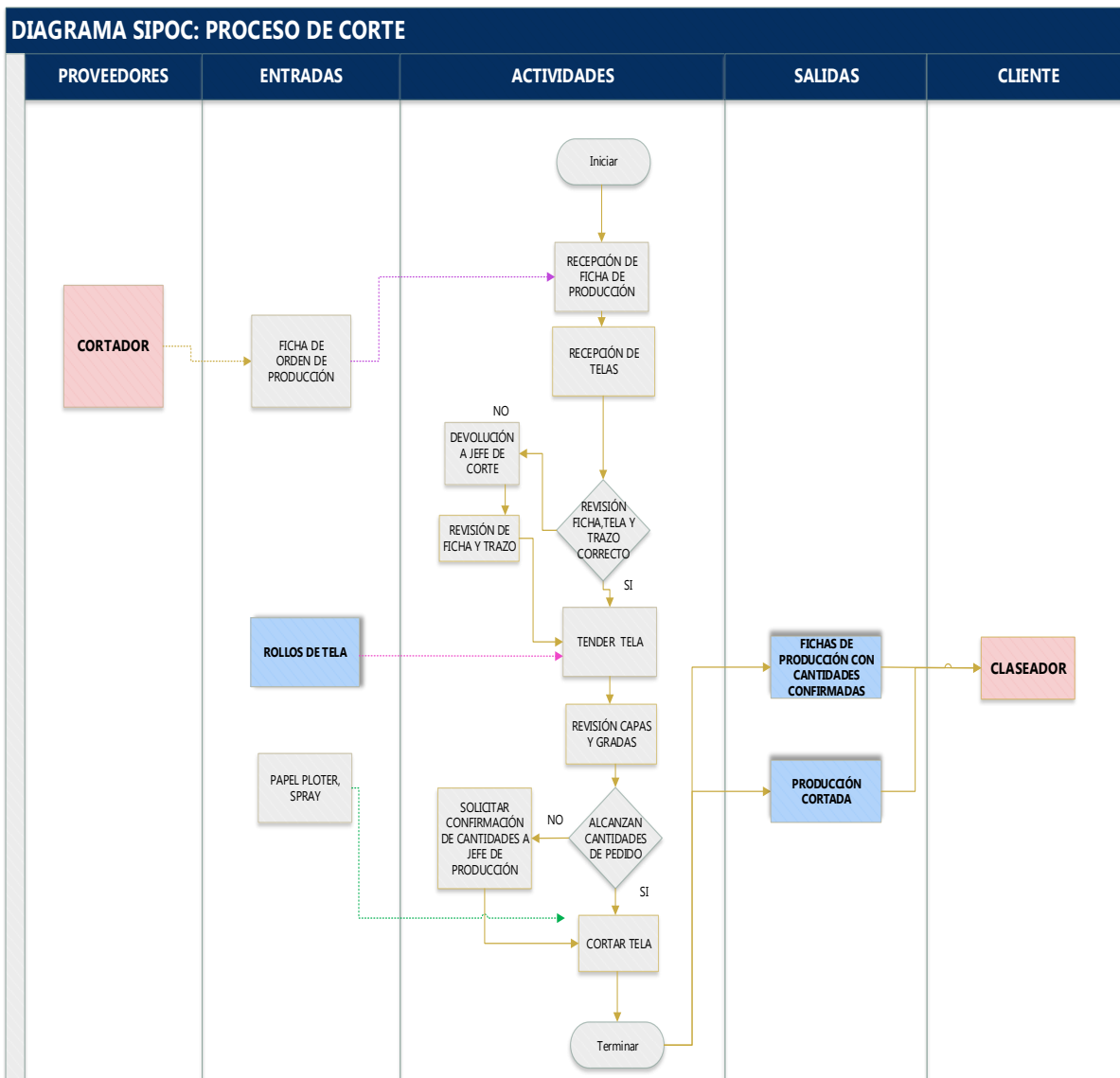
PROCEDIMIENTO DE FABRICACIÓN DE PRENDAS DE VESTIR

CÓDIGO:
PRO03-GP.P

VERSIÓN: 01

PAG:15/19

6.4 FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE CORTADO





Atuntaqui-Ecuador

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-MONNY CREACIONES

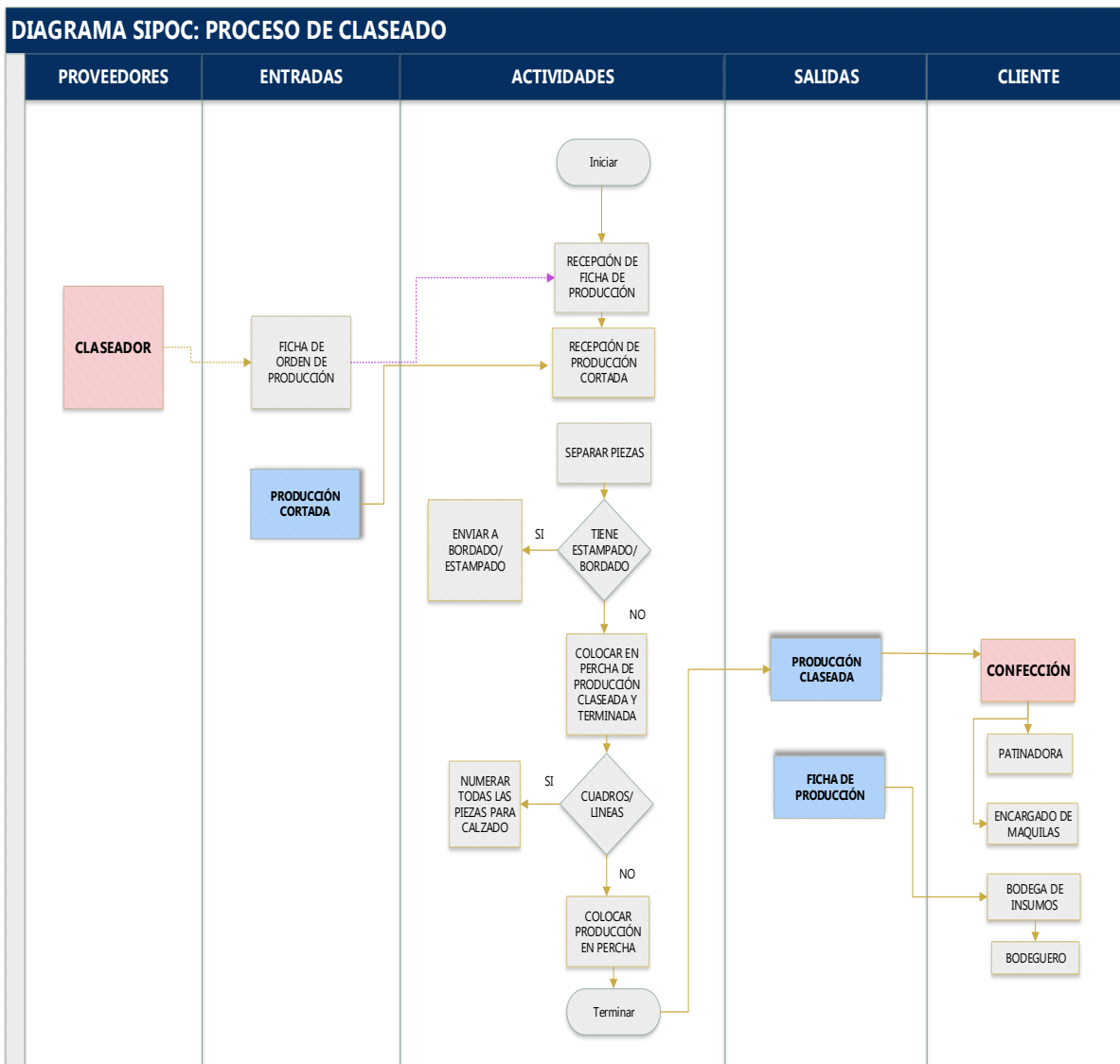
PROCEDIMIENTO DE FABRICACIÓN DE PRENDAS DE VESTIR

CÓDIGO:
PRO03-GP.P

VERSIÓN: 01

PAG:16/19

6.5 FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE CLASEADO





SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-MONNY CREACIONES

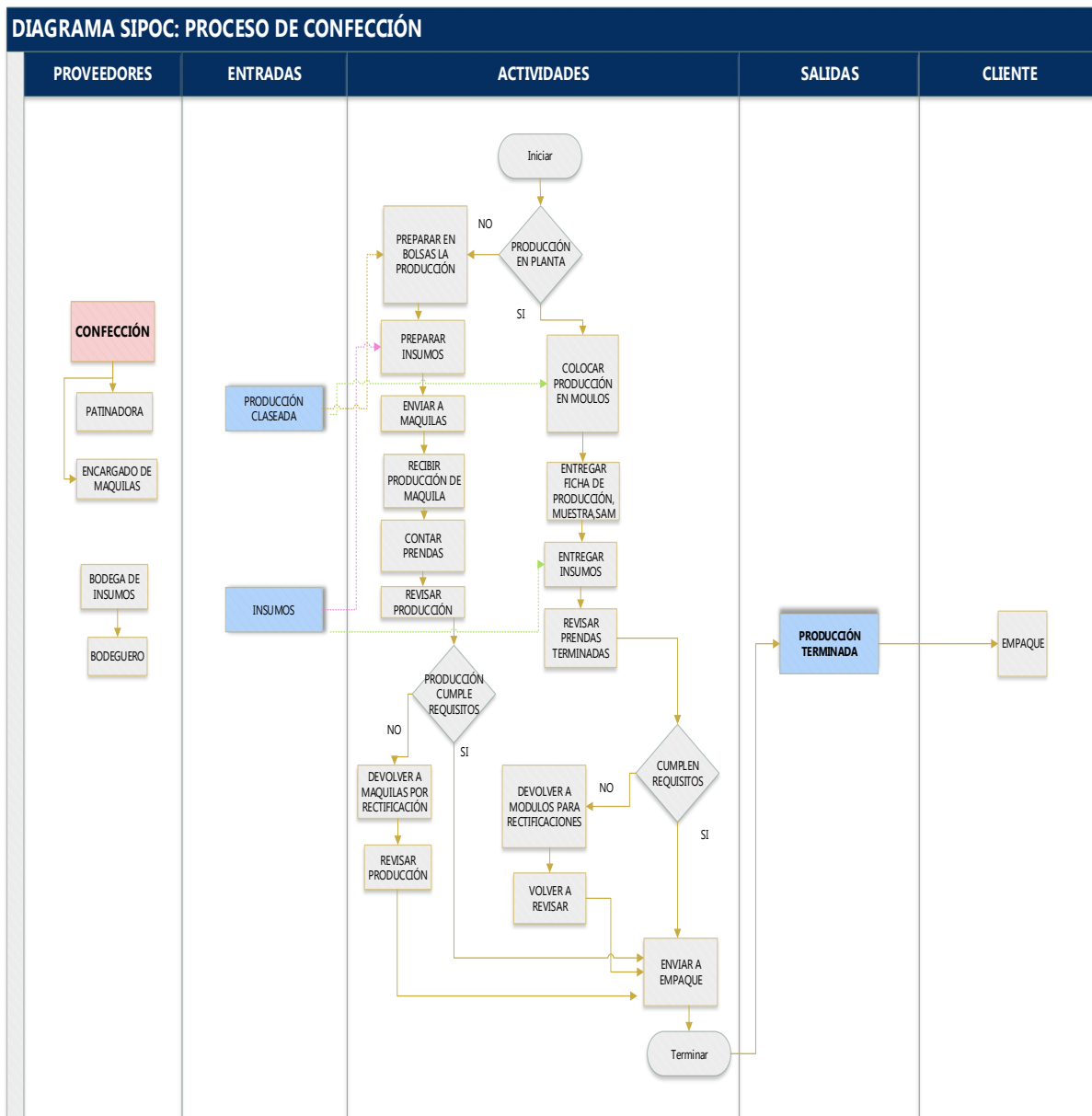
**CÓDIGO:
PRO03-GP.P**

VERSIÓN: 01

PROCEDIMIENTO DE FABRICACIÓN DE PRENDAS DE VESTIR

PAG:17/19

6.6 FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE CONFECCIÓN





Atuntaqui-Ecuador

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-MONNY CREACIONES

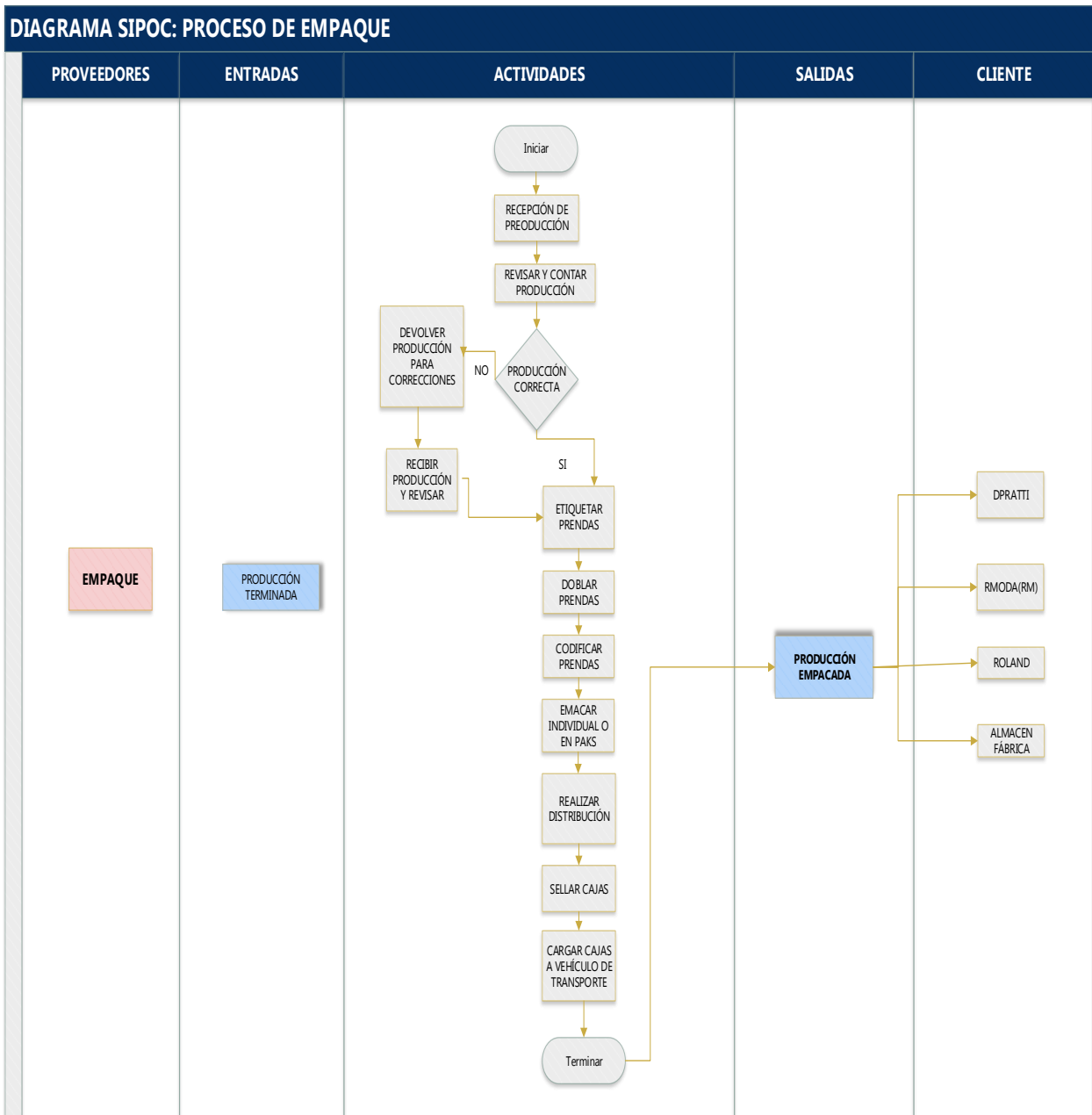
PROCEDIMIENTO DE FABRICACIÓN DE PRENDAS DE VESTIR


**CÓDIGO:
PRO03-GP.P**

VERSIÓN: 01

PAG:18/19

6.7 FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE CONFECCIÓN DE EMPAQUE



 Atuntaqui-Ecuador	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-MONNY CREACIONES	CÓDIGO: PRO03-GP.P
	PROCEDIMIENTO DE FABRICACIÓN DE PRENDAS DE VESTIR	VERSIÓN: 01 PAG:19/19

7. REFERENCIAS

Norma ISO 9000, 2. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad.*

8. ANEXOS

8.1: TENDIDO DE TELA

TIPO DE TELA	#DE PERSONAS/POR TENDIDO	DIFICULTAD TELA
CUADROS	2	Se debe tender entre 2 personas, ya que a más del cortador se necesita de una persona más para que le ayude midiendo para que los cuadros calcen.
LINEAS	2	Se debe tender entre 2 personas, ya que a más del cortador se necesita de una persona más para que le ayude midiendo para que las líneas salgan derechas y calcen.
TELA POLAR SUELTA	2	Es necesario tender entre 2 personas ya que la tela no vienen en rollo y hay que ir tendiendo y soltando la tela.
TELA CHIFON	2	Por la complejidad de la tela se debe tender con otra persona ya que las capas de esta se deslizan una sobre otra.

8.2 : HOJA DE RUTA DE ORDEN DE PRODUCCIÓN

																
HOJA DE RUTA																
R08-GP.P																
FECHA DE INICIO:																
FECHA DE ENTREGA DE PEDIDO:																
CLIENTE:																
REFERENCIA:																
TALLAS:																
1	2	3	4	6	8	10	12	14	16	18	20	S	M	L	XL	XXL
OBSERVACIÓN:																




Monny Creaciones Cia.Ltda
Atuntaqui, Ecuador

MARZO 2019


**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-MONNY CREACIONES
PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE RENDIMIENTO PRODUCTIVO**

	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO POR:	VALERIA SAHONA		
REVISADO POR:	JEFE DE PRODUCCIÓN		
APROBADO POR:	GERENTE DE EMPRESA		

 Atuntaqui-Ecuador	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-MONNY CREACIONES	CÓDIGO: PRO04-GP.P
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE RENDIMIENTO PRODUCTIVO	VERSIÓN: 01
		PAG:2/5

Contenido

1.	OBJETO	3
2.	CAMPO DE APLICACIÓN	3
3.	DEFINICIONES	3
4.	RESPONSABLE	4
5.	DESARROLLO	4
6.	REFERENCIAS	5
7.	ANEXOS	6

 Atuntaqui-Ecuador	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-MONNY CREACIONES	CÓDIGO: PRO04-GP.P
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE RENDIMIENTO PRODUCTIVO	VERSIÓN: 01
		PAG:3/5

1. OBJETO

Asegurar que se controle el rendimiento del personal operativo en el área de confección.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

Comprende al control del rendimiento del personal operativo de máquinas de coser y el personal de revisión en acabados.

3. DEFINICIONES

Competencia: Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos. (Norma ISO 9000, 2015)


Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados. (Norma ISO 9000, 2015)

La eficiencia será calculada en base a las unidades producidas diariamente sobre las unidades fijadas por meta; dicha meta se ha fijado en base a los registros de productividad de temporadas anteriores.

Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

Número de obreras: Se refiere al número de operarias que participan en la confección de la prenda.

Horas día: Se calcula bajo la meta de 8 horas diarias es decir 480 minutos. (Autor)

 Atuntaqui-Ecuador	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-MONNY CREACIONES	CÓDIGO: PR004-GP.P
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE RENDIMIENTO PRODUCTIVO	VERSIÓN: 01
		PAG:4/5

Unidades diarias producidas: Se suman las unidades producidas con todos los trabajadores de la línea de producción. (Autor)

Proceso de medición: Conjunto de operaciones que permiten determinar el valor de una magnitud.

4. RESPONSABLE

Jefe de producción: Es responsable de fijar el nivel de rendimiento y aprobar el rol de pagos del personal operativo de confección y revisión de acuerdo a la eficiencia y rendimiento obtenido.


Asistente de producción: Es responsable de balancear los módulos de confección, distribuir actividades de trabajo a todo el personal de confección y revisión, calcular SAM, tomar tiempos de producción, fijar metas de producción, controlar el cumplimiento de metas y entregar el reporte de eficiencia en planta.

Patinadora: Es responsable de controlar que se cumplan las metas de producción en los módulos de confección, evitando todo tipo desperdicios.

5. DESARROLLO

- Revisar referencia a confeccionar

Se revisa el tipo de referencia que se va a confeccionar, es decir el grado de dificultad de confección en la prenda y que la ficha de producción se rija a las especificaciones del cliente.

 Atuntaqui-Ecuador	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-MONNY CREACIONES	CÓDIGO: PR004-GP.P
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE RENDIMIENTO PRODUCTIVO	VERSIÓN: 01
		PAG:5/5

➤ Realizar SAM

Analizar el tiempo de confección de la prenda, paso a paso sin dejar de lado las operaciones pequeñas.

➤ Realizar balanceo de puestos

Se realiza el balanceo de las operaciones del proceso de confección de las prendas distribuyendo a cada operadora la actividad que debe realizar en el tiempo estimado que debe terminar.

➤ Establecer meta de producción

Una vez calculado el SAM y realizado el balanceo del módulo de confección se establece la meta de producción de acuerdo al número de unidades, al número de operarias y al SAM, un ejemplo del cálculo de la meta de producción se puede observar en el Anexo 3.

6. REFERENCIAS

Norma ISO 9000, 2. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad*.

7. ANEXOS

7.1: Tiempo Estándar de confección del conjunto pillama manga larga/pantalón básico

ACTIVIDAD	MÁQUINA	SAM
UNIR HOMBROS*2	OVERLOK 4 HILOS	0,882
PREPARAR CUELLO	OVERLOK 4 HILOS	0,29
PEGAR CUELLO +TIRA	OVERLOK 4 HILOS	1,45
ASENTAR TIRA DE CUELLO	RECTA	0,882
PEGAR MANGAS	OVERLOK 4 HILOS	1,29
CERRAR COSTADOS	OVERLOK 4 HILOS	1,45
CÓDIGO Y COMPOSICIÓN	OVERLOK 4 HILOS	0,176
RECUBIERTO BAJOS	RECUBRIDORA	0,882
RECUBRIR MANGAS	RECUBRIDORA	0,882
REMATAR ETIQUETA	RECTA	0,58
REVISADO	MANUAL	0,871
		9,635

ACTIVIDAD	MÁQUINA	SAM
UNIR TIRO FRENTE	OVERLOK 4 HILOS	0,4
UNIR TIRO ESPALDA	OVERLOK 4 HILOS	0,5
UNIR ENTREPIERNAS	OVERLOK 4 HILOS	0,94
UNIR COSTADOS	RECTA	1,36
PREPARAR ELÁSTICO	RECTA	0,29
PEGAR ELÁSTICO	OVERLOK 4 HILOS	0,76
CÓDIGO Y COMPOSICIÓN	OVERLOK 4 HILOS	0,176
RECUBIERTO CINTURA	RECUBRIDORA	1
RECUBRIR BASTAS	RECUBRIDORA	1
REMATAR ETIQUETA	RECTA	0,58
REVISADO	MANUAL	0,871
		7,87

7.2: Fórmulas para el cálculo de eficiencia y productividad

$$\text{Unidades/hora} = \frac{(\text{minutos hora})}{SAM}$$

$$\frac{(n \text{ unidades de producción})}{\left(\frac{n \text{ unidades}}{\text{hora}}\right) * (n \text{ obreras})} = n \text{ de horas totales de producción}$$

$$\text{Eficiencia} = \frac{\text{Unidades diarias producidas}}{\text{Meta de unidades producidas}}$$

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Unidades diarias producidas}}{\text{Horas al día trabajadas}}$$

7.3: Cálculos de productividad y eficiencia aplicado al proceso de confección de conjunto de pillama básico.

Unidades por hora producidas: $\frac{\text{Unidades}}{\text{hora}} = \frac{(60 \text{ min})}{17.5 \text{ min}} = 3,4 \text{ unidades}$

Horas de trabajo: $\frac{200}{3,4 * (6)} = 9.80 \text{ h}$

Eficiencia: $Ef = \frac{163,26}{200} = 0,82\% = 82\%$

Productividad: $Pr = \frac{489.78}{8 \text{ horas}} = 61,22 \text{ unidades /hora}$




Monny Creaciones Cia.Ltda
Atuntaqui, Ecuador

MARZO 2019


SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-MONNY CREACIONES
PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE INSUMOS Y CONTROL DE
PROVEEDORES

	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO POR:	VALERIA SAHONA		
REVISADO POR:	JEFE DE PRODUCCIÓN		
APROBADO POR:	GERENTE DE EMPRESA		

 Atuntaqui-Ecuador	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-MONNY CREACIONES	CÓDIGO: PRO05-GP.C
	PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE INSUMOS Y CONTROL DE PROVEDORES	VERSIÓN: 01
		PAG:2/6

Contenido

1.	OBJETIVO.....	3
2.	CAMPO DE APLICACIÓN	3
3.	DEFINICIONES	3
4.	RESPONSABLE.....	4
5.	DESARROLLO	4
6.	BIBLIOGRAFÍA	5
7.	ANEXOS	6

 Atuntaqui-Ecuador	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-MONNY CREACIONES	CÓDIGO: PRO05-GP.C
	PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE INSUMOS Y CONTROL DE PROVEDORES	VERSIÓN: 01
		PAG:3/6

1. OBJETIVO

Controlar que los proveedores cumplan con los requisitos que se les envía.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

Comprende la revisión de todos los proveedores tanto de los proveedores de materia prima y de los insumos que se utilizan en el proceso de confección.

3. DEFINICIONES

Cliente: Un cliente puede ser interno o externo a la organización. (Norma ISO 9000, 2015)

Proveedor: Organización que proporciona un producto o un servicio. (Norma ISO 9000, 2015)

Proveedor externo: Proveedor que no es parte de la organización. (Norma ISO 9000, 2015)

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. (Norma ISO 9000, 2015)

Cliente: Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella. (Norma ISO 9000, 2015)

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-MONNY CREACIONES	CÓDIGO: PRO05-GP.C
	PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE INSUMOS Y CONTROL DE PROVEDORES	VERSIÓN: 01
		PAG:4/6

4. RESPONSABLE

Comprador: Debe entregar la orden de compra con la cual se adquirió el insumo, además revisa la calidad de los insumos adquiridos.

Jefe de bodegas: Es el encargado de revisar las telas en el momento que llegan en cuanto a calidad, si pasan esta revisión se procede a ingresar a bodega.

Jefe de producción: En varios casos si la tela o el insumo presenta alguna variación es decisión del Jefe de Producción aprobar o no para producción.

5. DESARROLLO

➤ **Recibir insumo/tela de proveedor**


Recibir el insumo o tela revisando que sea el que se haya solicitado, esto se lo realiza juntamente con la revisión de la factura que tiene que concordar.

➤ **Revisar orden de compra**

En la orden de compra se revisa que esté ingresando la cantidad que se haya solicitado de dicho insumo o tela, ya que este es el respaldo de la claridad del proceso en caso de suscitarse a algún problema.

➤ **Revisar insumo/tela**

Se revisa el insumo o tela que este ingresando, tomando en cuenta que llegue en buen estado, en el caso de la tela se debe realizar un control bajo el registro GP.C4.1.1.

 Atuntaqui-Ecuador	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-MONNY CREACIONES	CÓDIGO: PRO05-GP.C
	PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE INSUMOS Y CONTROL DE PROVEDORES	VERSIÓN: 01
		PAG:5/6

➤ **Entregar insumo/tela**

Una vez revisado el insumo/tela se procede a entregar a las bodegas para su almacenamiento.

➤ **Registro de proveedores**


Se realiza la calificación del proveedor en cuanto al porcentaje de cumplimiento de entregas y calidad.

Al final del año se realiza una calificación de los proveedores que se valora trimestralmente, se valora en función de los siguientes estamentos;

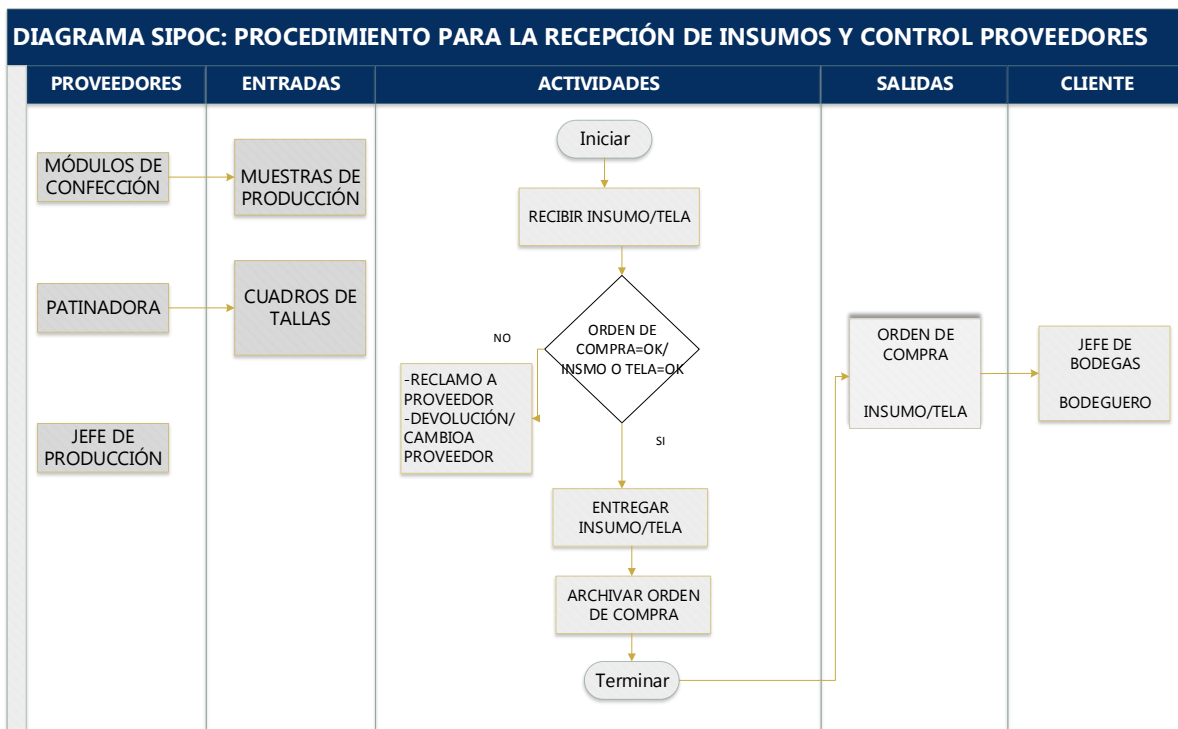
Accesibilidad: Esta valoración es del 20% y se hace en base a la accesibilidad que se tiene con el proveedor, es decir si se puede negociar fácilmente o llegar a acuerdos en los casos en que se necesite realizar cambios en los pedidos.

Calidad: Es la valoración de mayor ponderación, pues corresponde al 40% y se basa en el cumplimiento de los requisitos que se establece para los proveedores.

Logística y entrega a tiempo: Esta valoración representa el 30% y es uno de los reconocimientos en los proveedores más primordiales ya que si no entregan un pedido a tiempo puede afectar al flujo del proceso de producción y desembocar en atrasos en el proceso interno.

 Atuntaqui-Ecuador	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-MONNY CREACIONES	CÓDIGO: PRO05-GP.C
	PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE INSUMOS Y CONTROL DE PROVEDORES	VERSIÓN: 01
		PAG:6/6

6. FLUJOGRAMA



7. BIBLIOGRAFÍA

Norma ISO 9000, 2. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad.*




Monny Creaciones Cia.Ltda
Atuntaqui, Ecuador

MARZO 2019


**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-MONNY CREACIONES
PROCEDIMIENTO PARA LA ADQUISICIÓN DE INSUMOS Y
MATERIAS PRIMAS**

	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO POR:	VALERIA SAHONA		
REVISADO POR:	JEFE DE PRODUCCIÓN		
APROBADO POR:	GERENTE DE EMPRESA		

 Atuntaqui-Ecuador	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-MONNY CREACIONES	CÓDIGO: PRO 06 -GP.C
	PROCEDIMIENTO PARA LA ADQUISICIÓN DE INSUMOS Y MATERIAS PRIMAS	VERSIÓN: 01
		PAG:2/5

Contenido

1.	OBJETO	3
2.	CAMPO DE APLICACIÓN	3
3.	DEFINICIONES	3
4.	RESPONSABLE	4
5.	DESARROLLO	4
6.	FLUJOGRAMA	5
7.	REFERENCIAS	6
8.	ANEXOS	6

 Atuntaqui-Ecuador	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-MONNY CREACIONES	CÓDIGO: PRO 06 -GP.C
	PROCEDIMIENTO PARA LA ADQUISICIÓN DE INSUMOS Y MATERIAS PRIMAS	VERSIÓN: 01
		PAG: 3/5

1. OBJETO

Realizar la adquisición de los insumos y la materia prima adecuadamente bajo un proceso regulado y a tiempo.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

Se aplica al proceso de compras de telas y demás insumos utilizados a lo largo del proceso de confección de prendas de vestir.

3. DEFINICIONES

Producto: Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente. (Norma ISO 9000, 2015)


Ficha de consumo: Ficha realizada por el área de diseño que contiene los insumos y las cantidades que se van a utilizar. (Autor)

4. RESPONSABLE

Comprador: Es responsable de revisar y de realizar la adquisición de las telas e insumos que se necesiten.

Jefe de bodegas: Debe revisar si existe en bodegas el insumo requerido e informar la cantidad que se posee para que se realice la compra de lo necesario.

Jefe de Producción: Aprueba la compra de la tela e insumo, revisando si en verdad se necesita dicha cantidad.

 Atuntaqui-Ecuador	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-MONNY CREACIONES	CÓDIGO: PRO 06 -GP.C
	PROCEDIMIENTO PARA LA ADQUISICIÓN DE INSUMOS Y MATERIAS PRIMAS	VERSIÓN: 01
		PAG:4/5

5. DESARROLLO

➤ Revisar pedido

Se revisa todas las referencias del pedido, analizando las telas y los insumos que se van a utilizar, existen casos en que se sabe con anticipación de 4 o 5 meses que va a entrar alguna colección y es en esos casos se adelanta a programar la compra de las telas o de algún insumo en especial que sea difícil de conseguir como por ejemplo encajes.

➤ Revisar telas de pedido e insumos


La revisión de tela e insumos se debe realizar en base a la ficha de consumo y en el caso que ya se tenga la ficha de producción.

Revisión de materia prima: En primera instancia se revisa el tipo de tela y cantidad de tela que se va a utilizar.

Revisión de insumos: Se revisa si los insumos hay en bodega en el caso de que no sea así se realiza la compra. Es posible que existan sustitutos que puedan servir para remplazar algunos insumos solo se debe realizar la aprobación del cambio sea por el Jefe de Producción o Jefe de Diseño.

➤ Hacer orden de compra

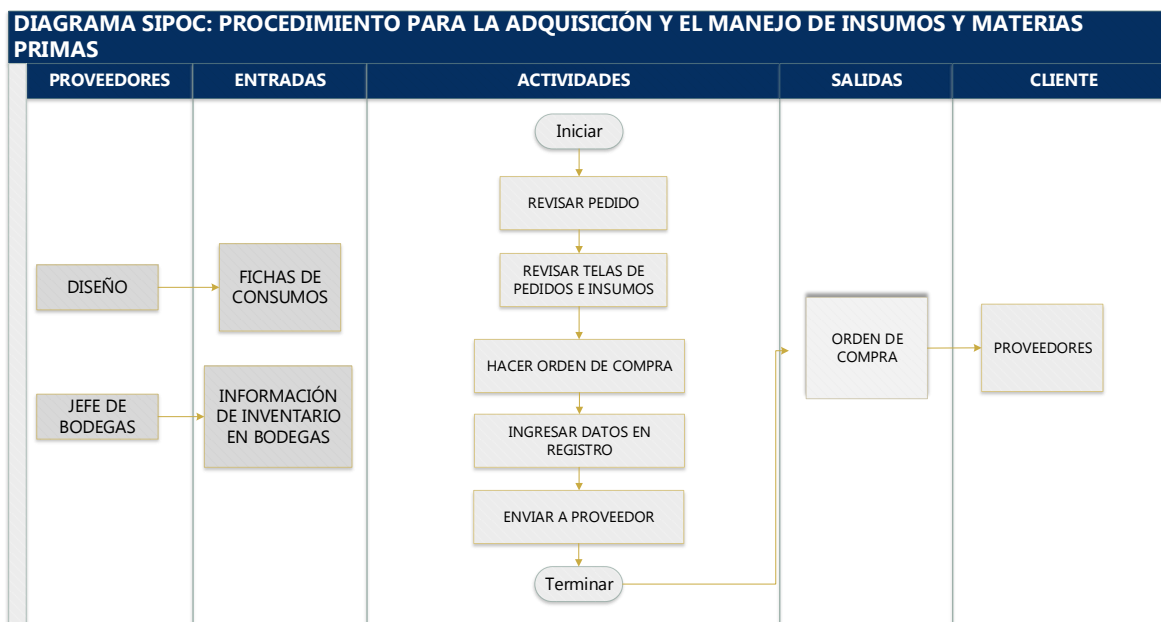
Se genera una orden de compra en base a lo verificado en bodegas, es decir si no existen ni telas ni insumos se realiza la orden de compra y se hace firmar y aprobar la compra con el Jefe de producción.

 Atuntaqui-Ecuador	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-MONNY CREACIONES	CÓDIGO: PRO 06 -GP.C
	PROCEDIMIENTO PARA LA ADQUISICIÓN DE INSUMOS Y MATERIAS PRIMAS	VERSIÓN: 01
		PAG:5/5

➤ **Enviar a proveedor**

La orden de compra que se genera se envía virtualmente al proveedor la cual, para ser validada, debe ser entregada juntamente con la factura a contabilidad.

6. FLUJOGRAMA



7. REFERENCIAS

Norma ISO 9000, 2. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad*.

8. ANEXOS

8.1: FICHA TÉCNICA DE CONSUMO BATA DE NIÑA BÁSICA

FICHA TÉCNICA DE CONSUMOS E INSUMOS									
REFERENCIA:	ESA 137			DETALLE:	BATA MANGA CORTA				
	TELA 1:				TALLA:	10			
	PROVEEDOR:				MEDIDAS ESTIMADAS				
	APROVECHAMIENTO	CONSUMO	ANCHO TELA/COMPOSICIÓN		8	10	12	14	
					MEDIDAS ENCAJE MANGAS				
	TELA2:	JERSEY ALGODÓN 30/1 ROSA BLOOSON							
	PROVEEDOR	SINLGE JERSEY			MEDIDAS ENCAJE ESCOTE				
	APROVECHAMIENTO	CONSUMO	ANCHO TELA/COMPOSICIÓN						
	79%	53+3,7 VIVO	165CM/ 100%ALGODÓN		MEDIDAS ENCAJE RUEDO				
	TELA 3:								
	PROVEEDOR				MEDIDAS ENCAJE SISA				
	APROVECHAMIENTO	CONSUMO	ANCHO TELA/COMPOSICIÓN						
	PRECIO ESTAMPADO:	\$2,20							
	PRECIO BORDADO:								
	PRECIO ACCESORIO:								
INSUMOS	CÓDIGO	CANTIDAD	PRECIO	PROVEEDOR					
OJALILLOS:									
CINTA:									
ELÁSTICO:									
REGULADORES:									
BOTONES:									
ELABORADO POR :	KIMBERLY PILLIGUA			REVISADO POR:				FECHA:	10/04/2019

8.2: ORDEN DE COMPRA

				MONNY CREACIONES REGISTRO ORDEN DE COMPRA		R11-GP.C
FECHA:						
PROVEEDOR:						
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD		COLORES	REFERENCIA	FECHA DE ENTREGA	
	METROS	KILOS				
AUTORIZADO POR:			RECIBIDO POR:			




Monny Creaciones Cia.Ltda
Atuntaqui, Ecuador

MARZO 2019


SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-MONNY CREACIONES
PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LA CALIDAD DEL
PRODUCTO

	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO POR:	VALERIA SAHONA		
REVISADO POR:	JEFE DE PRODUCCIÓN		
APROBADO POR:	GERENTE DE EMPRESA		

 Atuntaqui-Ecuador	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-MONNY CREACIONES	CÓDIGO: PRO 07 -GP.C
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CALIDAD DEL PRODUCTO	VERSIÓN: 01
		PAG:2/5

Contenido

1.	OBJETO	4
2.	CAMPO DE APLICACIÓN	4
3.	DEFINICIONES	4
4.	RESPONSABLE	5
5.	DESARROLLO	5
6.	FLUJOGRAMA	7
7.	REFERENCIAS	7
8.	ANEXOS	9

 Atuntaqui-Ecuador	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-MONNY CREACIONES	CÓDIGO: PRO 07 -GP.C
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CALIDAD DEL PRODUCTO	VERSIÓN: 01
		PAG:3/5

1. OBJETO

Realizar el control de calidad del producto a lo largo del proceso, así como al término de la producción asegurando que se cumplan los parámetros fijados para el cliente para dicho producto y por las normas entorno a confección.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

Abarca un análisis en todo el proceso de confección y en el producto final.

3. DEFINICIONES

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos. (Norma ISO 9000, 2015)

Control de calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad. (Norma ISO 9000, 2015)


Aseguramiento de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad. (Norma ISO 9000, 2015)

4. RESPONSABLE

Patinadora: La patinadora tiene la responsabilidad de sacar una prenda por talla como muestras de las prendas que se estén confeccionando para revisar si se está cumpliendo los parámetros del cliente las cuales se revisan y envían al cliente, pero para ello se debe revisar y analizar la

muestra de producción que se considera debe ser mínimo el 20%, es decir alrededor de 5 prendas por talla.

Revisor de calidad producción: Es responsable de revisar las prendas sacadas de

 Atuntaqui-Ecuador	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-MONNY CREACIONES	CÓDIGO: PRO 07 -GP.C
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CALIDAD DEL PRODUCTO	VERSIÓN: 01
		PAG:4/5

producción en base a lo solicitado en la ficha del cliente y en cuanto a normas de confección.

Es además responsable de rectificar al módulo de confección si tienen alguna falla, y si es que hay alguna variación en medidas.

Revisor de calidad diseño: El revisor de calidad funciona como último filtro, revisa y envía las prendas al cliente.

5. DESARROLLO

➤ Pulir prendas

En el caso de ser prendas terminadas se revisa la prenda en cuanto a retirar hilos sobrantes, revisión de simetrías, perfilado de pestañas, puntadas iguales, pilling, manchas, orificios.

➤ Revisar ficha de producción vs ficha de cliente


Se prepara y revisa la ficha del cliente y la ficha de producción interna, con el objetivo de revisar si hubo algún cambio y de revisar que se cumpla lo solicitado.

➤ Revisar la prenda

Una vez preparadas las fichas y las prendas se proceden a revisar la prenda en cuanto a confección, calidad en acabados, y medidas.

➤ Ingresar datos en registro

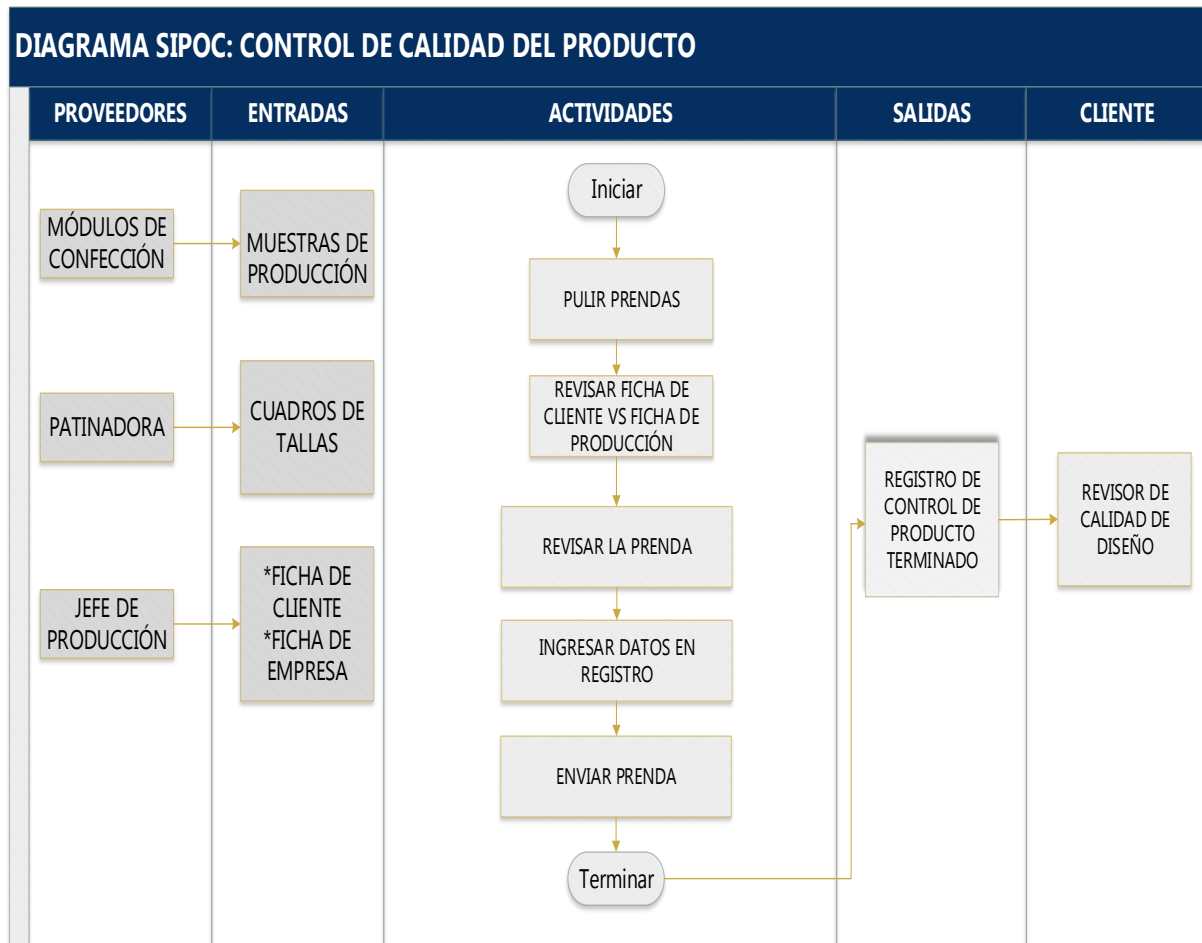
Se ingresa los datos obtenidos al registro para que sean monitoreados.

 Atuntaqui-Ecuador	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-MONNY CREACIONES	CÓDIGO: PRO 07 -GP.C
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CALIDAD DEL PRODUCTO	VERSIÓN: 01
		PAG:5/5

➤ **Enviar prenda**

La prenda es preparada para enviar al cliente una vez que se ha revisado y se ha aprobado en todos los términos a calidad.

6. FLUJOGRAMA



7. REFERENCIAS

Norma ISO 9000, 2. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad*.

8. ANEXOS

		REGISTRO DE CONTROL DE PRODUCTO																			R10-GP.C
		REFERENCIA:					REFERENCIA:					REFERENCIA:					REFERENCIA:				
		M1	M2	M3	M4	M5	M1	M2	M3	M4	M5	M1	M2	M3	M4	M5	M1	M2	M3	M4	M5
CONFECCIÓN	PUNTADAS SEGURAS(SIN SALTADOS)																				
	SIMETRÍA EN COSTURAS																				
MEDIDAS	CUMPLE MEDIDAS SEGÚN FICHA DE CLIENTE																				
	CUMPLE CON TOLERANCIA NEGATIVA																				
	CUMPLE CON TELARANCIAS POSITIVAS																				
FALLAS DE TELA	MANCHAS																				
	RODOS																				
	RASGADOS																				
ACABADOS	HILOS SIN CORTAR																				
	PUNTADAS FLOJAS																				




Monny Creaciones Cia.Ltda
Atuntaqui, Ecuador

MARZO 2019


**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-MONNY CREACIONES
PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE NO
CONFORMIDADES**

	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO POR:	VALERIA SAHONA		
REVISADO POR:	JEFE DE PRODUCCIÓN		
APROBADO POR:	GERENTE DE EMPRESA		

 Atuntaqui-Ecuador	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-MONNY CREACIONES	CÓDIGO: PRO 08- CP.CC
	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE NO CONFORMIDADES	VERSIÓN: 01
		PAG:2/4

Contenido

1.	OBJETO	3
2.	CAMPO DE APLICACIÓN	3
3.	DEFINICIONES	3
4.	RESPONSABLE	3
5.	DESARROLLO	4
6.	REFERENCIAS	4
7.	ANEXOS.....	5

 Atuntaqui-Ecuador	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-MONNY CREACIONES	CÓDIGO: PRO 08- CP.CC
	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE NO CONFORMIDADES	VERSIÓN: 01
		PAG:3/4

1. OBJETO

Indicar el procedimiento para el manejo de no conformidades suscitadas a lo largo del proceso de confección.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

Comprende el procedimiento de manejo de no conformidades en el proceso de confección de prendas de vestir.

3. DEFINICIONES


No conformidad: Incumplimiento de un requisito (Norma ISO 9000, 2015)

Defecto: No conformidad relativa a un uso previsto o especificado (Norma ISO 9000, 2015)

Conformidad: Cumplimiento de un requisito (Norma ISO 9000, 2015)

4. RESPONSABLE

Jefe de producción: Es responsable de analizar las no conformidades que se presenten en las distintas etapas del proceso de confección.

 Atuntaqui-Ecuador	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-MONNY CREACIONES	CÓDIGO: PRO 08- CP.CC
	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE NO CONFORMIDADES	VERSIÓN: 01
		PAG:4/4

5. DESARROLLO

➤ Levantar no conformidad

Se registra la no conformidad presentada en el registro **GP.CC.5.3.1**.

➤ Analizar la no conformidad

Una vez levantada y analizada la no conformidad se procede a registrarla.



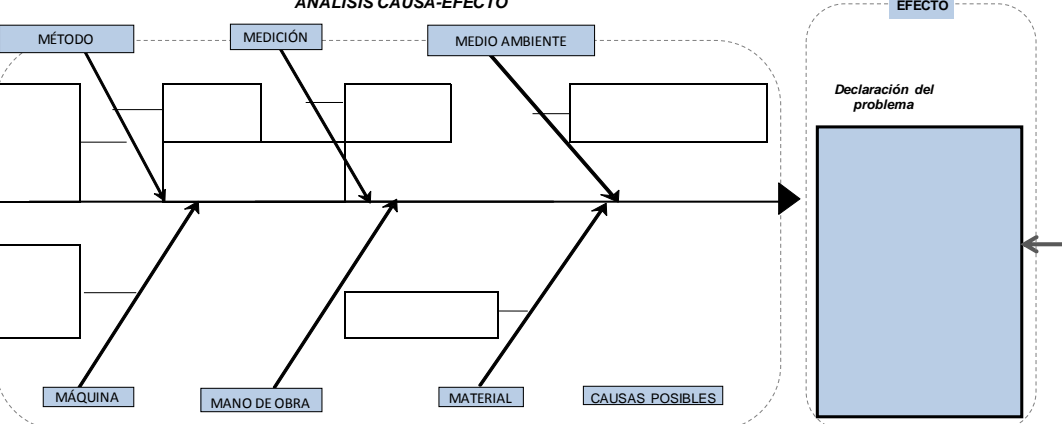
➤ Dar solución a no conformidad

Cuando ya se ha registrado toda la información sobre la no conformidad se busca darle solución.

6. REFERENCIAS

Norma ISO 9000, 2. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad*.

7. ANEXOS

		REGISTRO DE NO CONFORMIDADES		R14- GP.CC.
LIDER DE EQUIPO: AREA: FECHA:				
Describe el problema (En caso que el problema fue identificado previamente o durante una reunion operacional, que medida es afectada?)				
Hay alguna corrección provisional que podría aplicarse?		Quien	Cuando	
Entender cómo y dónde ocurre el problema de no conformidad				
				
PROBLEMA DE NO CONFORMIDAD				
QUÉ:				
DÓNDE:		QUIÉN:		
CUÁNDO:		CUÁNTOS:		
NO CONFORMIDAD		ACCIÓN		Quien
ANALISIS CAUSA-EFECTO				
				

ABSTRACT

This research is based on the design of a Quality Management System in the production area of 'Monny Creaciones Cia.Ltda' company, which produces and sells clothing. This project arises from the need of organization in the area, lack of knowledge in the processes, and little response to changes and problems occurred during preparation.

In the Chapter I, the research problem is established, as also the scope of the research, the justification and the objectives that are to be achieved with the design of the System.

In the Chapter II, the bibliographical data on the subject for the development of the research are established. The benefits of the Quality Management System are indicated focused on processes, and quality control. In the Chapter III, the context of the company, its production, its suppliers and customers are defined. In addition, an initial analysis of the area is made where the study is going to be carried out, the manufacturing process of the product and the working methods; for this, the ISO 9001-2015 audit checklist was used, in which 6 quality items were analysed.

In the Chapter IV, the Quality Management System for the production area is designed where the management processes, registers and a procedure manual are defined, and its Management system of Quality is reanalysed with the ISO 9001-2015 Standard audit checklist.

Victor Rodriguez
R. J. J.

