



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

TESIS DE GRADO PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO
INDUSTRIAL

TEMA:

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO
9001:2015 EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA TEMPOCODECA CÍA
LTDA”

AUTOR: JORDAN ULICES TOBAR CARAPAZ

DIRECTOR: MSC. SANTIAGO MARCELO VACAS PALACIOS

IBARRA-ECUADOR

2020



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 DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100438335-0		
APELLIDOS Y NOMBRES:	TOBAR CARAPAZ JORDAN ULICES		
DIRECCIÓN:	RÍO JUBONES 4-36 Y RÍO PASTAZA		
EMAIL:	tobarjordan@gmail.com		
TELÉFONO FIJO:		TELÉFONO MÓVIL:	0960470100
DATOS DE LA OBRA			
TÍTULO:	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA TEMPOCODECA CÍA LTDA.		
AUTOR:	TOBAR CARAPAZ JORDAN ULICES		
FECHA:			
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO			
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO		
TITULO POR EL QUE OPTA:	INGENIERO 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 26 días del mes de Octubre de 2020

EL AUTOR:



Nombre: Jordan Ulices Tobar Carapaz

C.I: 100438335-0



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

Msc. Marcelo Vacas Director de Trabajo de Grado desarrollado por el señor
Estudiante: **TOBAR CARAPAZ JORDAN ULICES.**

CERTIFICA

Que, el Proyecto de Trabajo de Grado titulado “**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA TEMPOCODECA CÍA LTDA**”, ha sido elaborado en su totalidad por el señor estudiante **Jordan Ulices Tobar Carapaz** bajo mi dirección, para la obtención del título de Ingeniero Industrial. Luego de ser revisada, considerando que se encuentra concluido y cumple con las exigencias y requisitos académicos de la Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas, Carrera de Ingeniería Industrial, autoriza su presentación y defensa para que pueda ser juzgado por el tribunal correspondiente.

En la ciudad de Ibarra, 26 de Octubre de 2020.

MSC. MARCELO VACAS
DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO



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

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico a todas las personas importantes en mi vida, en primer instancia a mis padres; Ulices Tobar (†) quién ha sido un pilar fundamental en el desarrollo de mi persona y ha inculcado valores principales que la academia no brinda, él fue una mezcla de lucha, valentía y coraje, me ha enseñado que la vida que es más valiosa se termina como no se va a terminar cualquier objeto material en esta vida, me enseñó a perseguir mis sueños pese a las adversidades, por esto y más se lo dedico a la memoria de mi Padre, así como a mi madre, Sonia Carapaz, una mujer admirable que no me alcanzará la vida para agradecerle todo el esfuerzo que ha puesto en mí y en mis hermanas, todo el sacrificio que le ha costado colocarnos en el lugar que estamos, una mujer luchadora, humilde, carismática y con un buen sentido del humor, me ha enseñado a afrontar todas las dificultades que se presenten con buena cara, con buena actitud y sobre todo que con sacrificio y dedicación, todo es posible, por esto se lo dedico también a ella, no puedo dejar de lado a mis hermanas quién han sido una fuente de inspiración, confianza y alegría en mi vida, también quiero dedicarle a mi primo hermano quien ha sido de mucho apoyo en nuestras vidas y un modelo a seguir, a mi familia entera; primos, tías y abuelita (†), además dedicárselo a una persona muy especial quién ha sido mi mano derecha, y ha estado muy pendiente de mi vida, ha sido fuente de inspiración, apoyo y de aliento en momentos difíciles.

Jordan Ulices Tobar Carapaz



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

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios quién ha sido una guía y nos ha bendecido con comida, un techo y sobre todo salud en nuestras vidas, el ha sido el eje principal para culminar cada meta trazada y ésta no es la excepción.

A mis padres, por apoyarme en todo propósito que me he trazado, a mi papá me apoyó físicamente hasta su último día de vida, pero sé que en espíritu aún me apoya y me alienta en donde quiera que esté y a mi mamá quien ha estado conmigo en las buenas y en las malas, por formarme, educarme y convertirme en la persona que soy.

A la Universidad Técnica del Norte y su cuerpo docente, quienes han aportado mucho en la formación no solo académica sino humana de este humilde servidor

A el Ing. Marcelo Vacas, por su guía, motivación y ayuda para culminar este trabajo de manera satisfactoria, así como a mis opositores.

A mis amigos y compañeros, que con ellos hemos compartido momentos únicos dentro y fuera de las aulas, y que de cada uno se lleva un grato recuerdo.

Jordan Ulices Tobar Carapaz

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se enfoca en el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para la empresa Tempocodeca Cía Ltda específicamente en el área de producción, su principal función es la producción de ropa deportiva para damas, caballeros y niños, dicho trabajo nace a partir de la necesidad de mejorar la calidad de los productos finales a través de documentación de procesos y establecer un estándar a los mismos para una mejor organización y un nivel de respuesta alto ante cambios o problemas que se presenten en el proceso de producción de las prendas de vestir.

En el capítulo I, se define la problemática de la cual parte la investigación, dicho problema será el eje principal para la investigación con el objetivo de minimizarlo o mitigar efectos a causa de dicho problema, así como la justificación, objetivos que se pretende conseguir.

En el capítulo II, se establece toda la terminología y definiciones que servirán de base para el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad con un enfoque a procesos y términos relacionados a calidad.

En el capítulo III, comprende el análisis de la situación actual de la empresa en donde se desarrolla el trabajo, se realiza una contextualización tanto externa como interna y la aplicación del checklist en base a la Norma ISO 9001:2015.

Finalmente, en el capítulo IV se realiza el diseño del Sistema de Gestión de Calidad en donde se definen los procesos, procedimientos con sus caracterizaciones correspondientes y controles necesarios conforme a la norma ISO 9001:2015.

ABSTRACT

This research focuses on the design of a Quality Management System for Tempocodeca Cia Ltda specifically in the production area, its main function is the production of sportswear for ladies, men and children, This work is born out of the need to improve the quality of the final products through process documentation and to establish a standard for them for better organization and a high level of response to changes or problems that arise in the process of producing clothing

In Chapter I, the problem of which the research is based is defined, that problem will be the main axis for the investigation with the aim of minimizing it or mitigating effects because of that problem, as well as the justification, objectives that are intended to be achieved.

IN Chapter II sets out all terminology and definitions that will serve as the basis for the development of the Quality Management System with a focus on quality-related processes and terms.

In Chapter III, it includes the analysis of the current situation of the company where the work is carried out, an external and internal contextualization is carried out and the application of the checklist based on ISO 9001:2015.

Finally, in Chapter IV, the design of the Quality Management System is carried out, where the processes, procedures with their corresponding characteristics and necessary controls are defined in accordance with ISO 9001:2015.

CONTENIDO

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	ii
CONSTANCIA	iii
CERTIFICACIÓN	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
CONTENIDO	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
CAPÍTULO I.....	1
GENERALIDADES	1
1.1 PROBLEMA.....	1
1.2 OBJETIVOS.....	2
1.2.1 OBJETIVO GENERAL	2
1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	2
1.3 ALCANCE	2
1.4 JUSTIFICACIÓN.....	3
1.5 METODOLOGÍA	4
CAPÍTULO II.....	6
MARCO TEÓRICO	6
2.1 FUNDAMENTOS DE LA CALIDAD	6
2.1.1 EVOLUCIÓN.....	6
2.1.2 CALIDAD	7
2.1.3 POLÍTICA DE CALIDAD	8
2.1.4 OBJETIVOS.....	8
2.2 SISTEMA	9
2.2.1 SISTEMA DE GESTIÓN	9
2.3 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	9
2.3.1 OBJETIVOS.....	10
2.4.PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	10
2.5 REQUISITOS.....	12
2.6 PROCESO	12

2.6.1 TIPOS DE PROCESO SEGÚN SU NATURALEZA	13
2.6.2 TIPOS DE PROCESO SEGÚN SU TAMAÑO	14
2.6.3 MAPA DE PROCESOS.....	14
2.6.4 PROCEDIMIENTO.....	15
2.6.5 SIPOC.....	15
2.6.6 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO	16
2.7 AUDITORÍA	18
2.8 GESTIÓN DEL RIESGO SEGÚN LA NORMA ISO 31000	20
2.9 MATRIZ DE RIESGOS	20
2.10 INDICADORES	21
CAPÍTULO III.....	23
ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	23
3.1 HISTORIA.....	23
3.2 MISIÓN.....	24
3.3 VISIÓN	24
3.4 ORGANIGRAMA.....	24
3.5 MAPA DE PROCESOS.....	25
3.6 DIAGRAMA SIPOC.....	26
3.7 LAYOUT	28
3.8 DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	30
3.9 RECURSOS HUMANOS	36
3.10 ANÁLISIS PESTEL	37
3.11 ANÁLISIS FODA.....	43
3.12 CHECKLIST EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015	45
CAPÍTULO IV	50
DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	50
4.1 MANUAL DE CALIDAD.....	50
4.2 MAPA DE PROCESOS.....	50
4.3 INVENTARIO DE PROCESOS	51
4.4 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	53
4.4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	57
4.5 FICHAS DE INDICADORES	57
CONCLUSIONES	61
RECOMENDACIONES.....	62
BIBLIOGRAFÍA.....	63
ANEXOS.....	65

ANEXO 1: MANUAL DE CALIDAD	66
ANEXO 2: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	99
ANEXO 3: CHECKLIST EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015.....	228

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Evolución de la calidad	7
Figura 2: Principios de la calidad	11
Figura 3: Elementos básicos de un proceso.....	13
Figura 4: Estructura de un mapa de procesos.....	15
Figura 5: Diagrama SIPOC	16
Figura 6: Simbología de un diagrama de flujo	18
Figura 7: Tipos de Auditoría.....	19
Figura 8: Gestión del riesgo ISO 31000	20
Figura 9: Matriz de riesgos	21
Figura 10: Organigrama de la empresa Tempocodeca	25
Figura 11: Mapa de procesos de la empresa Tempocodeca.....	26
Figura 12: Diagrama SIPO de la empresa	27
Figura 13: Layout planta baja.....	28
Figura 14: Layout planta alta.....	29
Figura 15: Mapa de procesos Tempocodeca	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Distribución de personal de la empresa	36
Tabla 2: Análisis Político	37
Tabla 3: Análisis Económico	39
Tabla 4: Análisis Social.....	40
Tabla 5: Análisis Tecnológico	41
Tabla 6: Análisis Ecológico	42
Tabla 7: Análisis Legal.....	43
Tabla 8: Análisis FODA.....	44
Tabla 9: Resultados capítulo 4.....	46
Tabla 10: Resultados capítulo 5.....	46
Tabla 11: Resultados capítulo 6.....	47
Tabla 12: Resultados capítulo 7.....	47
Tabla 13: Resultados capítulo 8.....	48
Tabla 14: Resultados capítulo 9.....	48
Tabla 15: Resultados capítulo 10.....	48
Tabla 16: Resultados globales del sistema de gestión actual	49
Tabla 17: Inventario de procesos	52
Tabla 18: Caracterización del proceso Gestión de Planificación	53
Tabla 19: Caracterización del proceso Gestión de Producción	54
Tabla 20: Caracterización del proceso Gestión de Control de Producción	55
Tabla 21: Caracterización del proceso Gestión de Control de Calidad.....	56
Tabla 22: Ficha de indicador del proceso Gestión de Planificación.....	57
Tabla 23: Ficha de indicador del proceso Gestión de Producción.....	58
Tabla 24: Ficha de indicador del proceso Gestión de Control de Producción.....	57
Tabla 25: Ficha de indicador del proceso Gestión de Control de Calidad	57

CAPÍTULO I

GENERALIDADES

1.1 PROBLEMA

La empresa comercializadora de ropa deportiva y casual TEMPOCODECA CÍA LTDA se dedica a la elaboración de camisetas, busos, chompas y joggers para damas, caballeros y niños, ubicada en la ciudad de Ibarra siendo una de las más importantes en la zona.

A lo largo de los años la empresa ha enfrentado problemas de calidad en sus productos finales, ocasionando devoluciones de mercadería por parte de sus clientes posicionando a la empresa en categorías bajas con respecto a calidad, esto representaría un estimado de un 2% de sus ventas en períodos desde 1 a 3 meses, esto se debe a que su Sistema de Gestión de Calidad lo manejan de manera empírica, es decir, no se maneja de manera técnica y sus procesos no cuentan con una información documentada y estandarización.

Para ello se propone el Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en un enfoque por procesos para poder contar con una organización sólida, con políticas, procesos, procedimientos documentados y registros, es decir, un sistema organizado que permita tener un control en cada uno de sus procesos.

Mediante el Sistema de Gestión de la Calidad enfocado por procesos se podrá reducir los defectos en el producto final, obteniendo una reducción o eliminación de devoluciones de mercadería por parte de los clientes y poder satisfacer sus necesidades a un nivel óptimo, además de que esto se traduce a reducción de costes y mejoramiento de eficiencia.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

Diseñar un sistema de Gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en el área de producción de la empresa TEMPOCODECA CÍA LTDA para mejorar los procesos y mediante éstos asegurar la calidad de sus productos.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Investigar las bases teóricas sobre la temática pertinente a la investigación que mediante ésta se pueda diseñar el sistema de gestión de calidad.
- Realizar el diagnóstico situacional de la empresa en la que se lleva a cabo el proceso de producción para permitir el diseño del sistema de gestión en base a la norma ISO 9001:2015.
- Diseñar el Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 mediante el cual se obtenga una estandarización de los procesos y controles necesarios que permita el aseguramiento de la calidad en sus productos.

1.3 ALCANCE

El presente trabajo de investigación consiste en diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad dentro de un enfoque por procesos basado en la Norma ISO 9001:2015 que permita obtener un estándar de todos y cada uno de sus procesos de producción de ropa deportiva en la empresa TEMPOCODECA CIA LTDA , el cual se llevará a cabo en la línea de producción de camisetas básicas y polo de dama y caballero en todas sus tallas que permitan mejorar los procesos involucrados en la producción de las camisetas mencionadas, el resultado final del proyecto será toda la información documentada pertinente al Sistema de Gestión de la Calidad.

1.4 JUSTIFICACIÓN

El propósito central de este proyecto es de realizar el diseño de un sistema de gestión de calidad que permita a los propietarios de la empresa “TEMPOCODECA CIA. LTDA.” definir una estructura organizativa, los procesos, las responsabilidades, los procedimientos y los métodos necesarios para detectar las desviaciones producidas, corregir las fallas, mejorar la eficiencia y reducir los costos.

Mediante el Sistema de Gestión de Calidad nos permitirá concebir y formalizar los medios y los métodos necesarios para el logro de la calidad en esta organización, así como su seguimiento y establecimiento permanentes. El proyecto tendrá distintas etapas que determinarán las áreas de mejora inmediata y delimitarán los alcances de la investigación. Una de ellas será la etapa de diagnóstico en donde se deberá conocer la situación actual de la empresa. Aquí se determinará si existe una identificación clara de sus procesos, procedimientos de operación e indicadores para medir el desempeño de sus procesos.

También si existe una política de calidad y los objetivos que se plantea la organización, así como las referencias que indiquen el compromiso de la alta dirección y de las demás áreas de la empresa. Posteriormente, se tendrá la etapa de planificación en donde los resultados del diagnóstico serán utilizados para diseñar acciones de mejora con miras a incrementar el mejoramiento de los procesos. Definir una estructura organizativa, los procesos, las responsabilidades, los procedimientos y los métodos necesarios que permitan cumplir con los objetivos planteados por la organización., se llevarán a cabo las estrategias pertinentes para lograr estas mejoras.

1.5 METODOLOGÍA

Investigación Documental.

A través de este tipo de investigación documental se procederá a utilizar la metodología de Síntesis Bibliográfica utilizando como técnica la sistematización bibliográfica a través de fichas de trabajo bibliográfico digitales, esto permitirá obtener una adecuada Investigación documental para recopilar la información bibliográfica necesaria para el correcto desarrollo y sustento teórico de la investigación.

Enfoque cualitativo.

El tipo o enfoque de la investigación es de carácter cualitativo ya que se utilizará categorías de análisis para poder determinar cualidades que se le puedan atribuir a la organización, para el desarrollo de la investigación en primera instancia se realiza la definición de cada uno de los componentes del Sistema de Gestión de Calidad, después de la definición de los términos se realiza la contextualización de la empresa es decir, el análisis de la situación actual aplicando un checklist de auditoría interna de acuerdo a la Norma ISO 9001:2015 para determinar en qué estado se encuentra la organización referente a la Norma mencionada con anterioridad, en donde se evalúan procesos realizados actualmente, recursos, controles que se llevan a cabo, tomando en cuenta y haciendo referencia al problema detectado y realizando la investigación en torno a éste.

Investigación de campo.

Para llevar a cabo una buena investigación de campo que permita el análisis de la situación actual o contextualización de la organización se aplicará la metodología de síntesis de la observación, la cual utiliza como técnica la observación ordinaria a través del instrumento de guía de observación, así como un muestreo selectivo de informantes clave con la técnica de la entrevista a través de la cédula de entrevista.

Para llevar a cabo se utiliza técnicas de investigación y recolección de datos como observación de campo, realización de fichas, internet, etc. Por lo cual se procede a realizar la matriz FODA y su análisis de los factores internos y externos. Mapeo de procesos, diagrama PESTEL, Flujogramas, diagramas causa-efecto.

Diseño del Sistema de Gestión de Calidad.

Para lograr el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad se propone realizarlo en 3 fases que son las siguientes:

- PRIMERA FASE

Preparación y planificación. - En esta fase se incluirá el cronograma a seguir, se determina partes interesadas, caracterización de la organización, auditoría interna, plan de mejora, recursos a utilizar.

- SEGUNDA FASE

Diseño del SGC. - Para el diseño del Sistema se incluirá la Política de calidad, los objetivos que sigue el SGC y los planes de calidad, levantamiento de información para su ordenamiento y sistematización de los procesos, identificación de necesidades de recursos, mapeo de procesos y documentos, elaboración de flujogramas y matriz de documentos.

- TERCERA FASE

Documentación del SGC. - Para la documentación del SGC se tomará en cuenta la elaboración de documentación de los procesos, el manual del SGC, manual de procedimientos, la revisión y ajuste de los objetivos y planes de calidad así como la elaboración del programa de auditorías internas y revisiones por la alta dirección.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 FUNDAMENTOS DE LA CALIDAD

La calidad es un factor muy importante para las organizaciones y empresas desde las más pequeñas hasta las más grandes en la actualidad, sin embargo, muchas entidades no le han dado mucha relevancia a este factor mientras que las empresas que se han enfocado en la satisfacción del cliente y han implementado sistemas de gestión de calidad han adquirido mayor competitividad dentro del mercado, adquiriendo fidelidad de los clientes y captando mayor parte del mercado gracias a la satisfacción de las necesidades de sus clientes.

2.1.1 EVOLUCIÓN

El concepto de calidad nace desde la edad media cuando los artesanos elaboraban bienes de consumo y empezaron a producir en cantidad, es decir, empezaron con los sistemas de producción en serie a través de surgimiento de máquinas y herramientas, en aquella época existía alta variabilidad en los procesos de producción por diversos factores.

Luego con la revolución industrial nacen nuevos cargos en las empresas, que consistían en encargarse de áreas de inspección de productos y clasificarlos como aceptables o defectuosos, nace el control de calidad, el resultado final era productos con calidad aceptable a un precio elevado.

Después de la 2° guerra mundial los empresarios japoneses desarrollan técnicas de control estadístico de calidad, técnicas de mejora continua época en la cual W. Deming da lugar al ciclo PDCA (Plan, Do, Check, Act), la filosofía de gestión de calidad se hace más fuerte.

Los productos japoneses empezaron a tener altos niveles de calidad y mejor precio, los norteamericanos tomaron acciones e implementaron sistemas de gestión de la calidad para adquirir competitividad en donde la calidad estaba gestionada por especialistas.

En la actualidad se han implementado sistemas de gestión de la calidad en el occidente por lo que éstas empresas son más competitivas, la estrategia fundamental busca la fidelización de clientes, la motivación de trabajadores, innovación y la mejora continua.

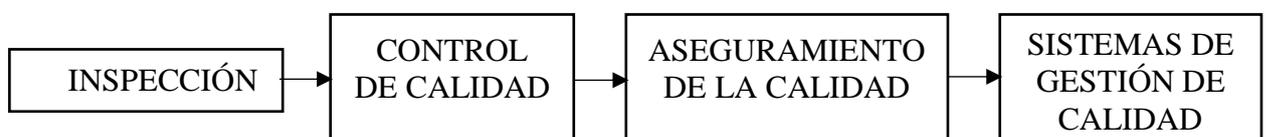


Figura 1. Evolución de la calidad.

Elaborado por: Jordan Tobar.

2.1.2 CALIDAD

Según la (Norma ISO 9000,2015) define : “ La calidad se define como el grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple los requisitos” por lo tanto la calidad es una forma que el cliente percibe el producto en base a sus exigencias, hoy en día las organizaciones están trabajando en superar las expectativas del cliente, la calidad se resume a la capacidad de dichas organizaciones en cumplir con las necesidades y requerimientos de los clientes, para lograr con dicho objetivo de la satisfacción del cliente se logra a través de herramientas que permitan gestionar la calidad en toda etapa de elaboración del producto, es decir, desde la adquisición de materia prima hasta la entrega del producto terminado.

2.1.3 POLÍTICA DE CALIDAD

Política relativa a la calidad. (ISO:9000,2015). La política de calidad es el compromiso de la organización en los cuales se debe definir una serie de principios que permitirán tomar decisiones que estarán orientadas a alcanzar resultados, contiene orientaciones y objetivos en cuanto tiene que ver a calidad. La política de calidad debe:

- Ser apropiada al propósito y contexto de la organización y debe ser de apoyo para la dirección estratégica.
- Proporcionar un marco referencial para el establecimiento de los objetivos de calidad.
- Incluir el compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad.
- Estar a disposición de las partes interesadas y mantenerse como información documentada.
- Comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización.

2.1.4 OBJETIVOS

La organización es la encargada de establecer objetivos de la calidad para los distintos niveles, así como sus funciones y los procesos que requiera el sistema de gestión de la calidad, éstos objetivos deben estar alineados con la política de la calidad, además son medibles, sin los objetivos de la calidad no existe meta trazada a la cual la organización apunta.

2.2 SISTEMA

Acorde con la (Norma ISO 9000,2015) determina que: sistema es “Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan” dado que dicho conjunto tiene un propósito y un fin, todos los elementos tienen una función dentro del sistema para cumplir con un objetivo.

2.2.1 SISTEMA DE GESTIÓN

La (Norma ISO 9000,2015) define: “conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos” es decir un sistema de gestión para una organización, es una herramienta fuerte con la que toda organización, empresa o industria debe contar para la buena marcha de sus operaciones, permite el manejo de las políticas de manera eficaz.

2.3 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Un sistema de gestión de calidad es según la (Norma ISO 9000,2015): “Parte de un sistema de gestión, relacionada con la calidad” en donde la dirección tiene la responsabilidad de desarrollar actividades en las cuales se establecen políticas de calidad, objetivos y responsabilidades con el fin de gestionar la calidad en todos y cada uno de sus procesos, mediante esto obtener al final productos que satisfagan las necesidades y/o expectativas del cliente.

Es un conjunto de elementos que están relacionados entre sí basado en un enfoque por procesos que están encaminados a alcanzar la calidad de un producto, los elementos que componen un Sistema de Gestión de Calidad en general son los mismos de cualquier Sistema de Gestión con un enfoque específico en la calidad del producto que oferta la organización.

2.3.1 OBJETIVOS

Un sistema de gestión de la calidad está enfocado a la satisfacción del cliente como prioridad, mediante las herramientas y el conjunto de los elementos que conforman éste se puede llegar al cumplimiento de las expectativas del cliente, además gracias a la satisfacción plena del cliente se puede atraer más clientes que estarán interesados en el potencial de los productos que ofrece la organización en cuanto a calidad ya que les interesará productos que satisfagan plenamente sus necesidades. Otro objetivo del sistema es la mejora continua de sus procesos ya que mediante la organización sistemática se puede optimizar procesos, logrando la eficacia y eficiencia, así como la reducción de costos y el logro de los objetivos. Los objetivos de un SGC se resumen a continuación:

- Satisfacción del cliente
- Fidelización de los clientes y atracción de nuevos clientes.
- Organización Sistemática
- Mejora continua
- Ventaja competitiva
- Reducción de costos

2.4 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

En la Norma ISO 9001:2015 está incluido principios de la gestión de la calidad, los mismos que son la base para alcanzar el desempeño organizacional. Los principios son la ayuda para que los sistemas de gestión de calidad tengan éxito a la hora de su implementación, la empresa debe estar comprometida y tener una cultura con enfoque a calidad teniendo claro éstos principios que se los puede visualizar en la Figura 2.

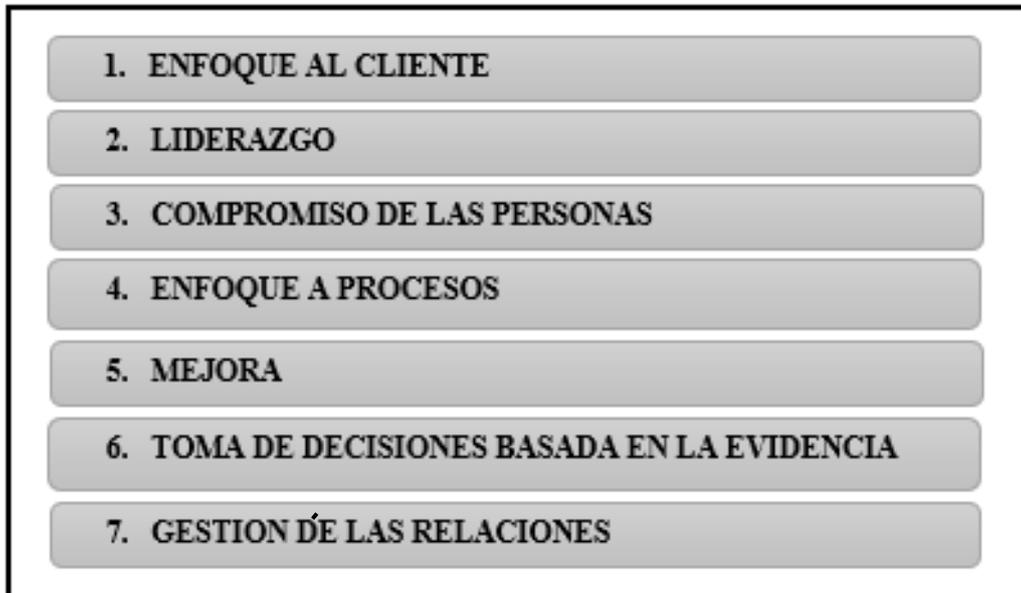


Figura 2. Principios de la calidad
Fuente: (Norma ISO 9001,2015,2015)
Elaborado por: Jordan Tobar

➤ **Enfoque al cliente**

Las organizaciones son dependientes de sus clientes por lo tanto deben comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

➤ **Liderazgo**

Los líderes son los que ejercen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deben crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

➤ **Compromiso de las personas**

El personal en todos los niveles es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

➤ **Enfoque a procesos**

Un resultado deseado se lo alcanza más eficientemente cuando las actividades y recursos relacionados se gestionan como si se tratara de un proceso.

➤ **Mejora**

La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

➤ **Toma de decisiones basada en la evidencia**

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

➤ **Gestión de las relaciones**

Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación aumenta la capacidad de ambos para crear valor, así como la gestión de las demás relaciones tanto internas como externas.

2.5 REQUISITOS

En la Norma ISO 9001:2015 se especifica los requisitos que debe tener un sistema de gestión de calidad y su estructura está compuesta por diez cláusulas (López, 2016).

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

2.6 PROCESO

Un proceso según la (Norma ISO 9000:2015) lo define como: “Un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados” en sí, un proceso son las actividades que se llevan a cabo para obtener un producto en el caso de empresas de producción y un servicio en caso de

empresas de servicios, un proceso necesita de recursos como lo son: personas, infraestructura, materias primas, insumos, etc.

Los elementos básicos de un proceso se los detalla en la Figura 3.

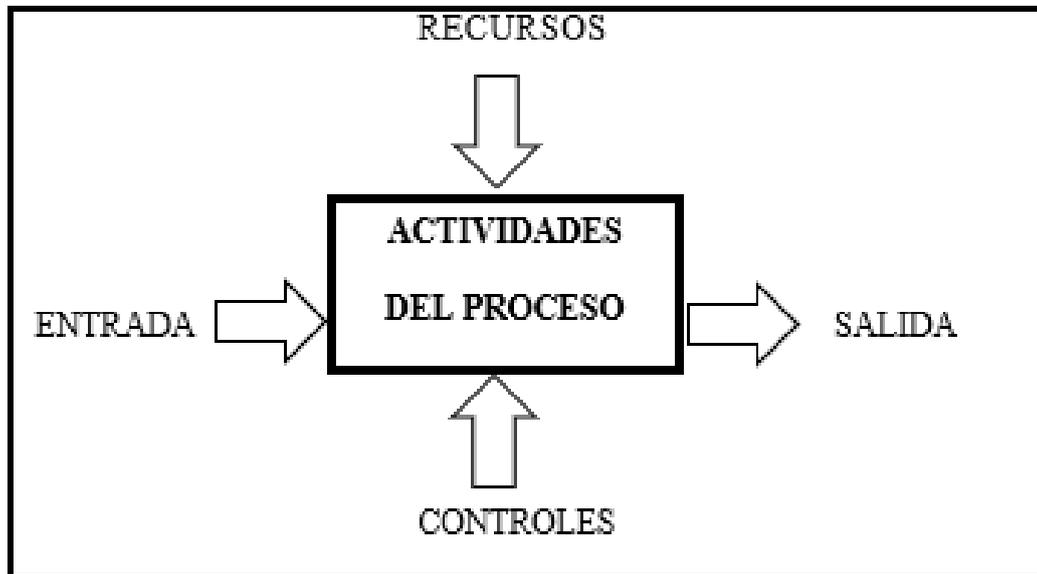


Figura 3. Elementos básicos de un proceso.
Fuente: (Novillo, Parra, Ramón, & López, 2017)
Elaborado por: Jordan Tobar.

2.6.1 TIPOS DE PROCESOS SEGÚN SU NATURALEZA

(Pardo Álvarez, 2012) establece los tipos de procesos según su naturaleza como:

- **Procesos estratégicos.** - Llamados también procesos de dirección, son los procesos en los cuales la dirección alinea estrategias para el cumplimiento de los objetivos y su desarrollo, así mismo para el control de la organización.
- **Procesos operativos.** - Los procesos operativos son con los cuales la organización puede transformar materias primas en productos, es decir dentro de éstos procesos se generan los productos o servicios ofrecidos a los clientes.

- **Procesos auxiliares.** - Se los denomina también procesos de soporte, de apoyo o ayuda, son los procesos en los cuales la organización se apoya para llevar a cabo procesos estratégicos o demás procesos que necesiten de apoyo.

2.6.2 TIPOS DE PROCESOS SEGÚN SU TAMAÑO

(Pardo Álvarez, 2012) también clasifica a los procesos según su tamaño:

- **Procesos de nivel 1.** Corresponde con la representación global de todos los procesos de la organización a nivel genérico (macroproceso).
- **Procesos de nivel 2.** Se concreta cada una de las partes genéricas mostradas en el nivel 1, y se identifican los procesos que engloba cada una de las partes o fases.
- **Procesos de nivel 3.** Si en el nivel anterior no se llega a los procesos de apoyo, seguramente se lo hará en este nivel. Se debe descender en detalle sobre los procesos de nivel 2 que, por ser demasiado genéricos, tienen necesidad de despliegue, denominándose subprocesos.

2.6.3 MAPA DE PROCESOS

El mapa de procesos es una representación gráfica ver Figura 4. de los procesos de una organización, en él se puede mostrar la secuencia de los procesos y las interrelaciones que existen entre dichos procesos, a través del mapa de procesos se pueden establecer una serie de iniciativas que puedan contribuir con la mejora de la gestión de una organización.

(Pardo Álvarez, 2012)

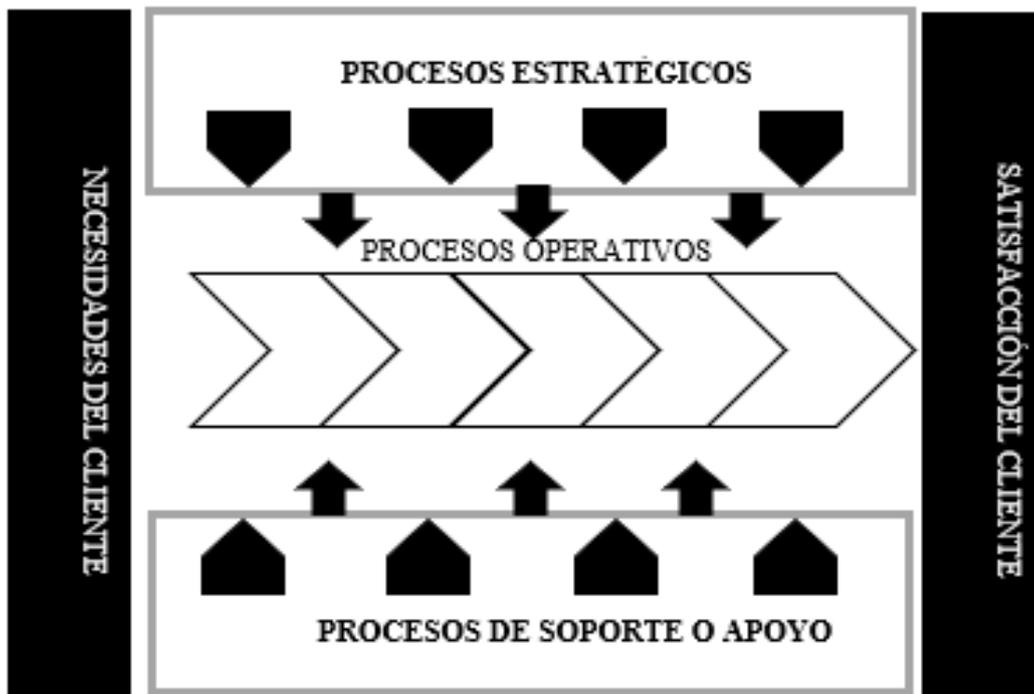


Figura 4. Estructura de un mapa de procesos.
Fuente: (Pardo Álvarez, 2012)
Elaborado por: Jordan Tobar.

2.6.4 PROCEDIMIENTO

Según (Norma ISO 9000,2015) define a un procedimiento como: “forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso, es decir es la forma en la que se debe realizar una actividad también denominadas tareas, pasos, acciones, operaciones, etc. Las actividades de un procedimiento deben estar claramente establecidas para evitar incidencias u omisiones en su correcta ejecución.

2.6.5 SIPOC

El diagrama SIPOC por sus siglas en inglés (Supplier, Input, Process, Output, Customer) es una representación gráfica de un proceso en donde se detalla a mayor profundidad los proveedores, se puede identificar las entradas y salidas del proceso, además se determina los clientes vinculados a la secuencia del proceso como se lo muestra en la figura 5.

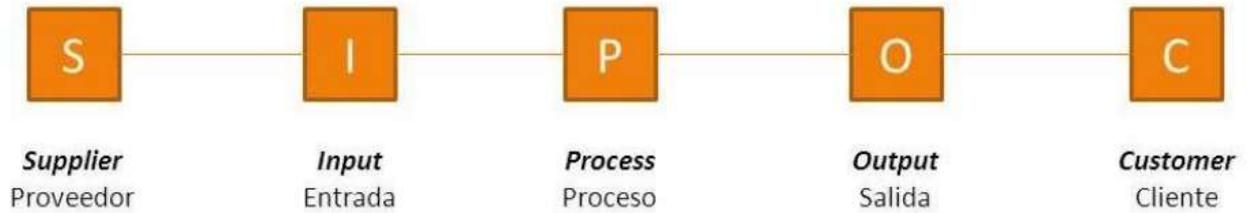


Figura 5.Diagrama SIPOC.
Elaborado por: Jordan Tobar.

2.6.6 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO

El diagrama de flujo del proceso se refiere a la creación de un diagrama visual para describir el proceso de transformación. Los diagramas de flujo se conocen con distintos nombres, como grafica del proceso, diagramación del proceso de flujo o planos de diseño del servicio en el contexto de operaciones del servicio.

El nombre que se aplique para referirse a la creación de una representación gráfica de un proceso de transformación no importa, lo principal es que la creación del diagrama visual puede ser de incalculable utilidad al documentar lo que sucede dentro de un proceso de transformación.

Esta documentación gráfica, cuando incluye las mediciones del proceso, puede ayudar a identificar la manera en la que puede mejorarse el proceso de transformación cambiando alguno o la totalidad de los siguientes elementos:

1. Materia prima
2. Diseño del producto o del servicio
3. Diseño del puesto de trabajo
4. Pasos de procesamiento utilizados
5. Información de control administrativo

6. Equipo o herramientas

7. Proveedores

Al crear un diagrama de flujo, indistintamente de cómo se le llame, deben seguirse un número de principios a efecto de generar un diagrama que sea fácil de entender para los individuos que no estén familiarizados con el proceso de transformación y que facilite el análisis del flujo del proceso. Esos principios son consistentes con la filosofía del proceso, la cual lo visualiza como un sistema con insumos, productos, clientes, proveedores, fronteras y pasos de procesamiento y flujos ver Figura 6.

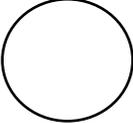
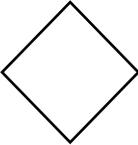
SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Este símbolo representa el principio y fin del diagrama de flujo, especifica las fronteras del proceso de transformación palabras PRINCIPIO Y FINAL deben estar escritas en la parte interior del símbolo con propósitos de claridad.
	Este símbolo representa un paso operacional o actividad que debe ejecutarse, en él se debe describir brevemente la operación o actividad a desarrollarse.
	Este símbolo denota una decisión, una evaluación o una condición de la cual pueden desprenderse ramas de flechas, en las cuales deben estar bien etiquetadas para denotar el significado del resultado de la decisión, evaluación o condición.
	Este símbolo expresa la dirección del flujo dentro del diagrama, el flujo podría ser de materiales, información o personas.

Figura 6. Simbología de un diagrama de flujo.

Fuente: (Schroeder Roger, 2011)

Elaborado por: Jordan Tobar.

2.7 AUDITORÍA

Según la (Norma ISO 19011:2011,2011) define a auditoría como: “ Un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado que se cumplen los criterios de auditoría”

En la Figura 7. Se establece los tipos de auditoría según (Norma ISO 19011:2011,2011):

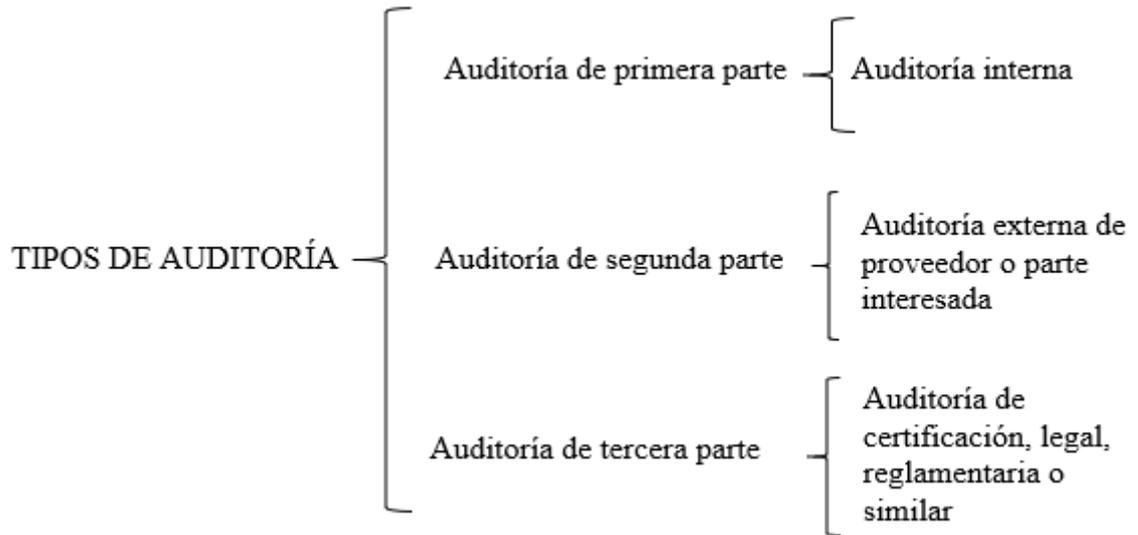


Figura 7. Tipos de auditoría
Fuente: (ISO 19011:2011,2011)
Elaborado por: Jordan Tobar

2.8 GESTIÓN DEL RIESGO SEGÚN LA NORMA ISO 31000

La gestión de riesgos está estructurada en tres elementos clave para la efectiva administración de los riesgos a los cuales puede estar sometida la organización como se muestra en la Figura 8.

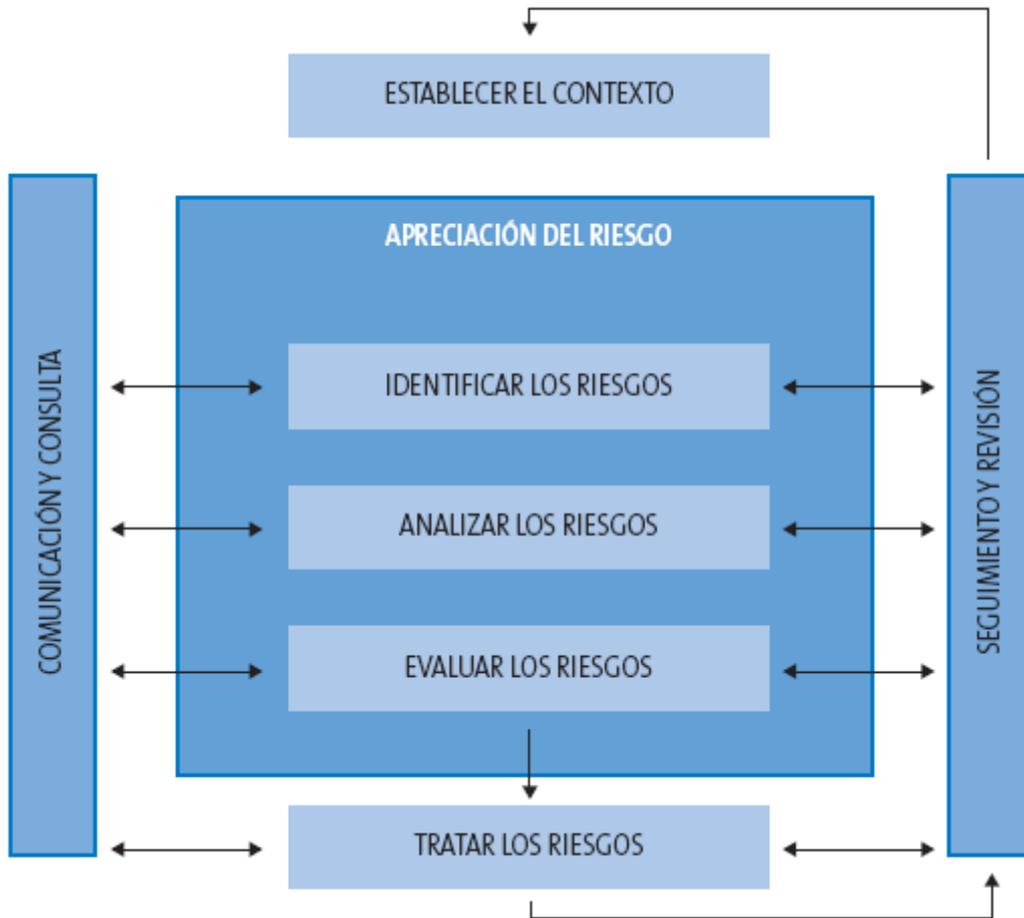


Figura 8. Gestión del riesgo ISO 31000
Fuente: (Norma ISO 31000:2018,2018)

2.9 MATRIZ DE RIESGOS

La matriz de riesgos permite identificar, analizar, evaluar, mitigar o controlar los riesgos asociados al proceso de producción de la empresa tanto internos como externos, mediante esta se puede generar minimización de las consecuencias de dichos riesgos, aumenta la ventaja competitiva de la organización y ayuda a cumplir con los requisitos

legales y normas internacionales, así mismo favorece el entorno de la organización haciéndolo más transparente la matriz se la muestra en la Figura 9.

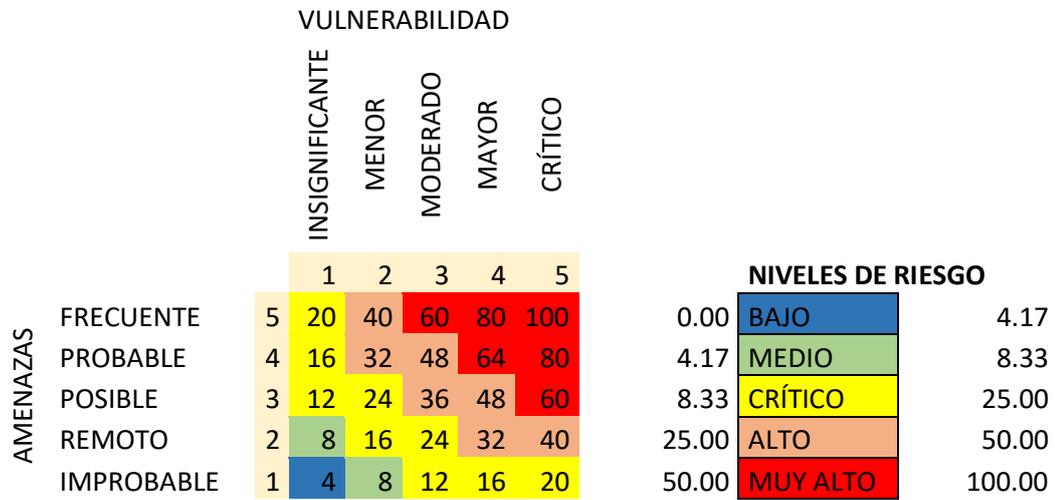


Figura 9.Matriz de riesgos según ISO 31000
Fuente: (NORMA ISO 31000:2018,2018)
Elaborado por: Jordan Tobar

2.10 INDICADORES

Según (Bermeo,2015) define a los indicadores como: “El comportamiento de las variables que influyen en el sector y pueden ser cualitativos, cuantitativos o mixtos” a través de los indicadores se puede establecer un marco referencial para evaluar el resultado y establecer medidas preventivas o correctivas en cuanto a la mejora, éstos permiten determinar la relación cuantitativa entre dos cantidades que corresponden a un mismo proceso o a diferentes, mediante esto caracterizar el éxito o la efectividad del sistema, programa u organización. (Franklin, 2013)

Los indicadores nos permitirán medir el nivel de desempeño de la organización frente a ciertos comportamientos de las variables a estudiar. Estos se pueden aplicar a tres niveles como son:

- **Indicadores Estratégicos.** - Estos indicadores permiten identificar la contribución o aportación para lograr los objetivos estratégicos con relación a

la misión de la organización y miden el cumplimiento en actividades, programas especiales, procesos estratégicos, proyectos de inversión.

- **Indicadores de Gestión.** - Informan sobre procesos y funciones clave en el proceso administrativo que permite prevenir e identificar desviaciones que impiden el logro de los objetivos.
- **Indicadores de Servicio.** - Son los indicadores con los cuales se puede implementar acciones de mejora continua y elevar la calidad de atención a los clientes.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS DE SITUACIÓN ACTUAL

3.1 HISTORIA

La empresa cuya razón social es “TEMPOCODECA CÍA LTDA”, es una empresa que pertenece al sector textil de la Zona 1 con mercado nacional e internacional, nació como respuesta a la demanda del mercado textil, de confeccionistas y comerciantes, Tempocodeca nace el 15 de enero de 1999, su principal actividad ha sido la producción y comercialización de productos de moda informal con marcas propias y licencias de productos reconocidos para dama, caballeros y niños, posicionándola en una de las principales de la provincia de Imbabura y siendo referente de la industria textil.

En la actualidad se encuentra ubicada en la ciudad de Ibarra, en la Av. Fray Vacas Galindo y Rodrigo de Miño, en el Parque Industrial de Imbabura, su estructura organizacional está constituida básicamente por dos áreas funcionales: Producción y Administración las cuales trabajan juntamente con la Gerencia de producción. Cada uno de ellos realiza un papel diferente interrelacionado para el cumplimiento de los objetivos empresariales. (Félix, 2017)

Según el CIU se encuentra clasificada de la siguiente manera:

Operación Principal: C1410.02; fabricación de prendas de vestir de telas tejidas, de punto y ganchillo, de telas no tejidas, entre otras, para hombres, mujeres, niños y bebés: abrigos, trajes, conjuntos, chaquetas, pantalones, faldas, calentadores, trajes de baño, ropa de esquí, uniformes, camisas, camisetas, etc. (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2017)

3.2 MISIÓN

Mantener el proceso productivo adquiriendo maquinaria moderna, programas actualizados, para ser competitivos, buscando el compromiso y crecimiento del personal, comprometidos con la calidad y el mejoramiento continuo, generando consolidación económica. (Ramirez Guanoluisa, 2018)

3.3 VISIÓN

Ser la empresa líder en la producción y comercialización de productos de moda informal con marcas propias y licencias, proyectada internacionalmente con alto compromiso social. (Ramirez Guanoluisa, 2018)

3.4 ORGANIGRAMA

El organigrama o estructura jerárquica organizacional representa en cómo está constituida la empresa en cuanto a jerarquía del personal y su rol dentro de la organización, los niveles de mando y personal a cargo de cada departamento. El organigrama de la empresa se presenta en la figura 10.

En el organigrama se detalla cada departamento existente en la empresa y sus departamentos al mando de cada uno, así como los puestos más representativos, en los cuales caen las responsabilidades de las funciones a realizar.

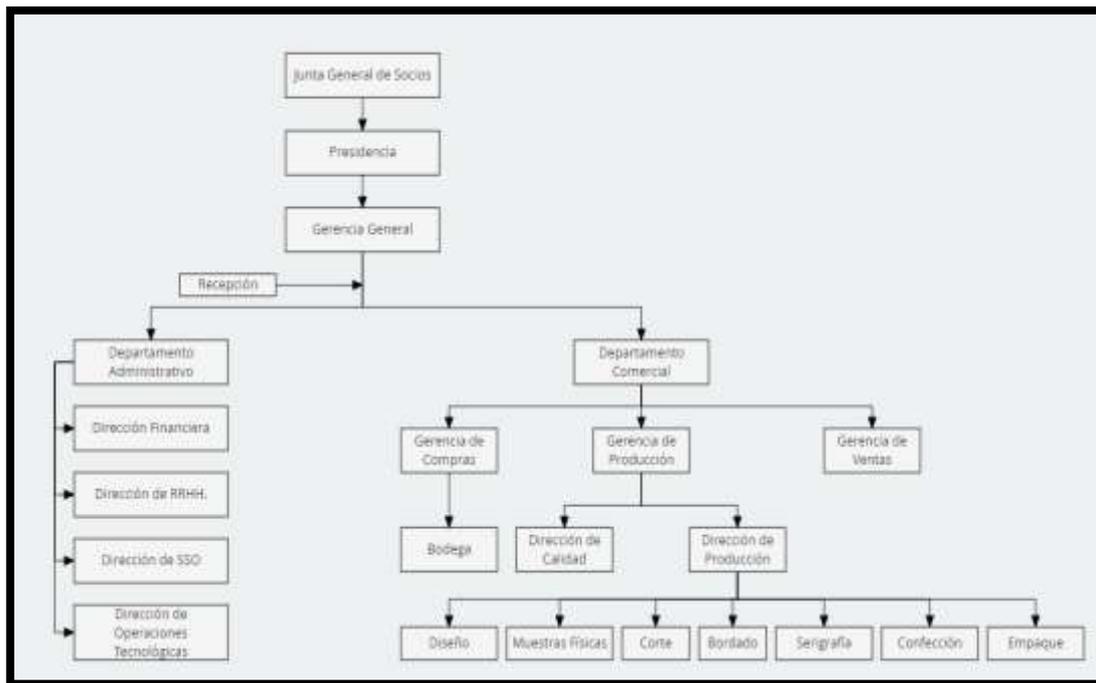


Figura 10. Organigrama de la empresa Tempocodeca Cía Ltda.
Fuente: Tempocodeca Cía Ltda.

3.5 MAPA DE PROCESOS

Los procesos conforman una estructura medular de toda organización, día a día las actividades, tareas, subprocesos están relacionadas a uno o varios procesos cuyo objetivo debe ser cumplir con la misión y visión de la organización, en la figura 11 se muestra el mapa de procesos en los cuales se incluyen los estratégicos, los operativos y los de apoyo.

Dentro de éstos procesos se incluyen los principales clientes y proveedores que hacen posible el correcto funcionamiento de la empresa, así como los procesos de apoyo y los operativos los cuales son clave en la producción ya que mediante dichos procesos se obtiene el producto final el cual está destinado a la satisfacción del cliente.

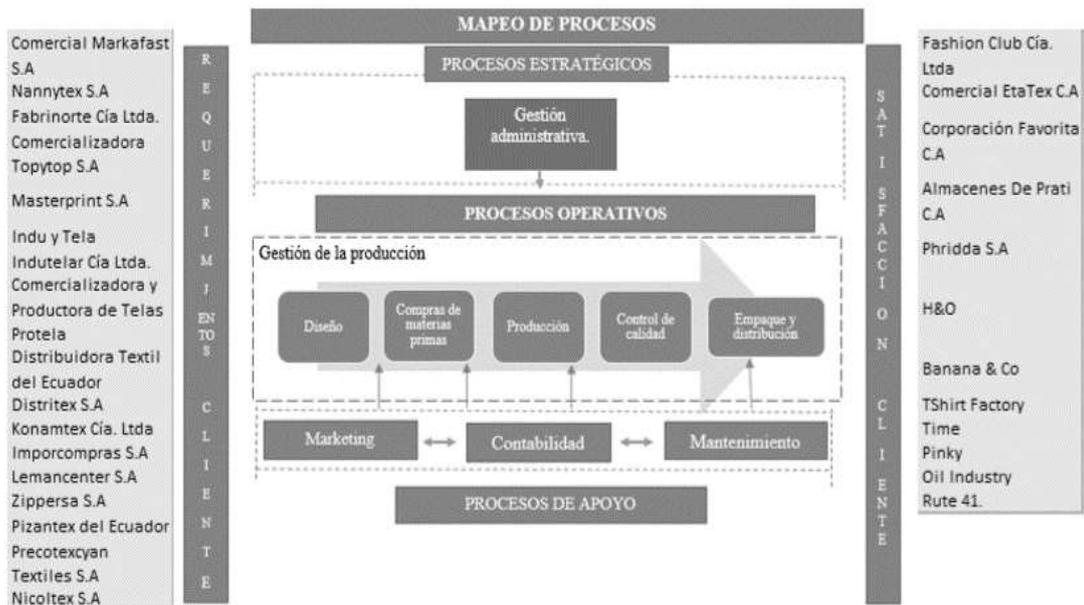


Figura 11. Mapa de procesos de la empresa Tempocodeca Cía Ltda.
Fuente: TEMPOCODECA CIA LTDA.

3.6 DIAGRAMA SIPOC

El diagrama SIPOC de la empresa se lo representa en la figura 12. Los principales proveedores, las principales entradas, el proceso clave, las salidas y los clientes primordiales se los representa en dicho diagrama.

S	I	P	O	C
PROVEEDORES	ENTRADA	PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
Comercial Markafast Nannytex S.A Fabrinorte Cía Ltda. Comercializadora Toputoo S.A Masterprint S.A Indu y Tela Indutelar Cía Ltda.	Materia Prima: Tela, ribb, reatas, hilos, cierres, botones, etiquetas, fundas. Tela, ribb, reatas, hilos, cierres, botones, etiquetas, fundas.	RECEPTAR EL PEDIDO	Camisetas Chompas	Fashion Club Cía. Ltda
Comercializadora y Productora de Telas Protela	Maquinaria: Máquinas overlock, recubridoras, rectas, bordadoras, botoneras, ojaladoras, sublimadora, cortadoras, trilladora, estampadora.	VERIFICAR EL PEDIDO VS LAS EXISTENCIAS EN INVENTARIO	Blusas Pantalones Camisetas	Comercial EtaTex C.A Corporación Favorita C.A
Distribuidora Textil del Ecuador Distritex S.A Konamtex Cía. Ltda Imporcompras S.A Lemancenter S.A Zippersa S.A Pizantex del Ecuador Precotekovan Nicoltex S.A Imdisrocha Compañía Ltda. Cruz y Gallárraga Cía Ltda. Corporación Ekazioper del Cya Consulting Soluciones De		GENERA EL PEDIDO Cant. De Tela ↓ CORTE ↓ SERIGRAFIA ↓ BORDADO ↓ SUBLIMADO ↓ CONFECCIÓN ↓ PLANCHADO ↓ EMPAQUETADO	Polo Abrigos Vestidos Uniformes deportivos	Almacenes De Prati C.A Phrida S.A H&O Banana & Co TShirt Factory Time

Figura 12. Diagrama SIPOC de la empresa Tempocodeca Cía Ltda.
Fuente: TEMPOCODECA CIA LTDA.

3.7 LAYOUT

En el layout se muestra como está distribuida la planta con 1767 m² aproximadamente como se detalla en la Figura 13.

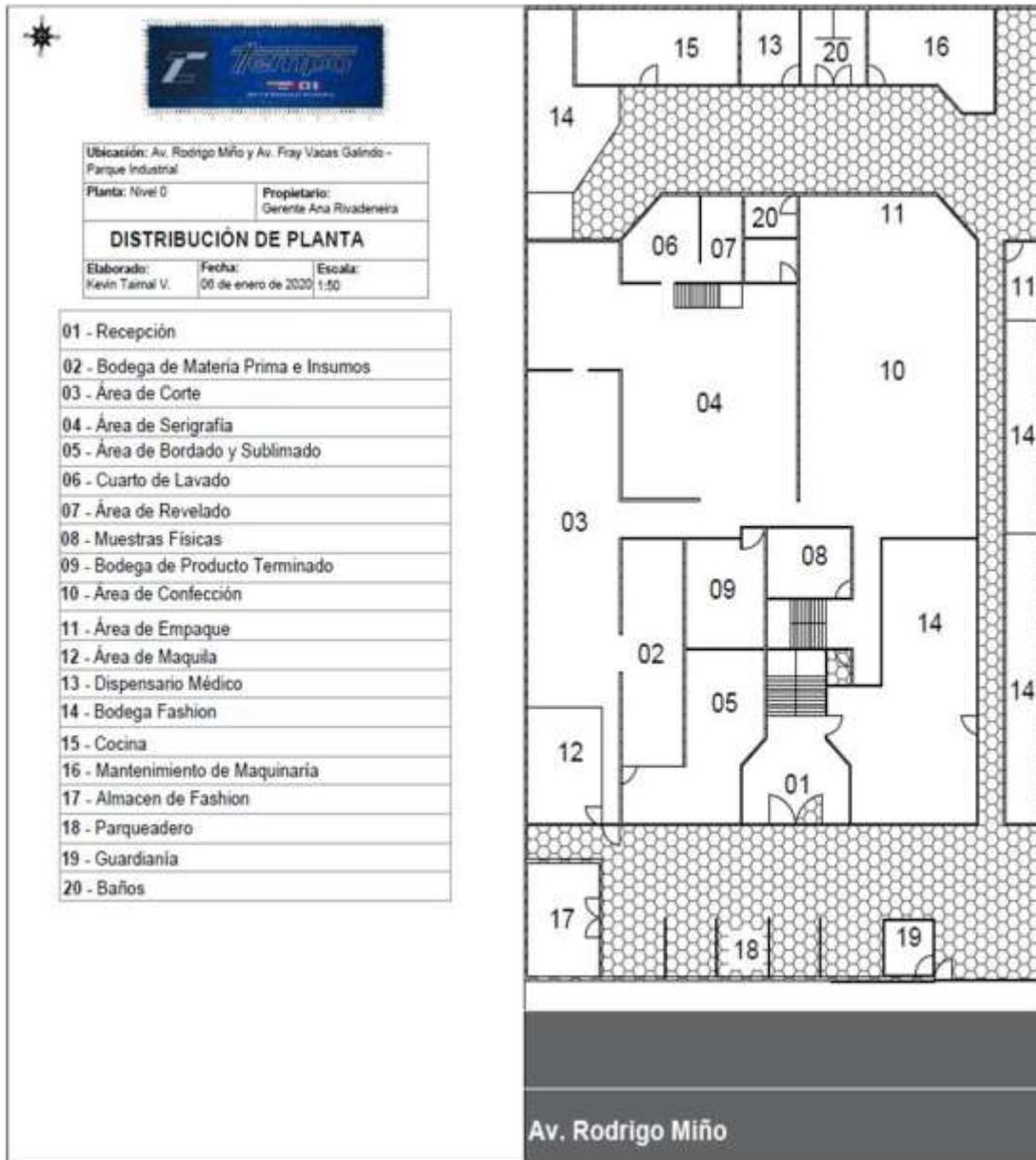


Figura 13. Layout Planta Baja de la empresa.
Fuente: (Taimal, 2020)

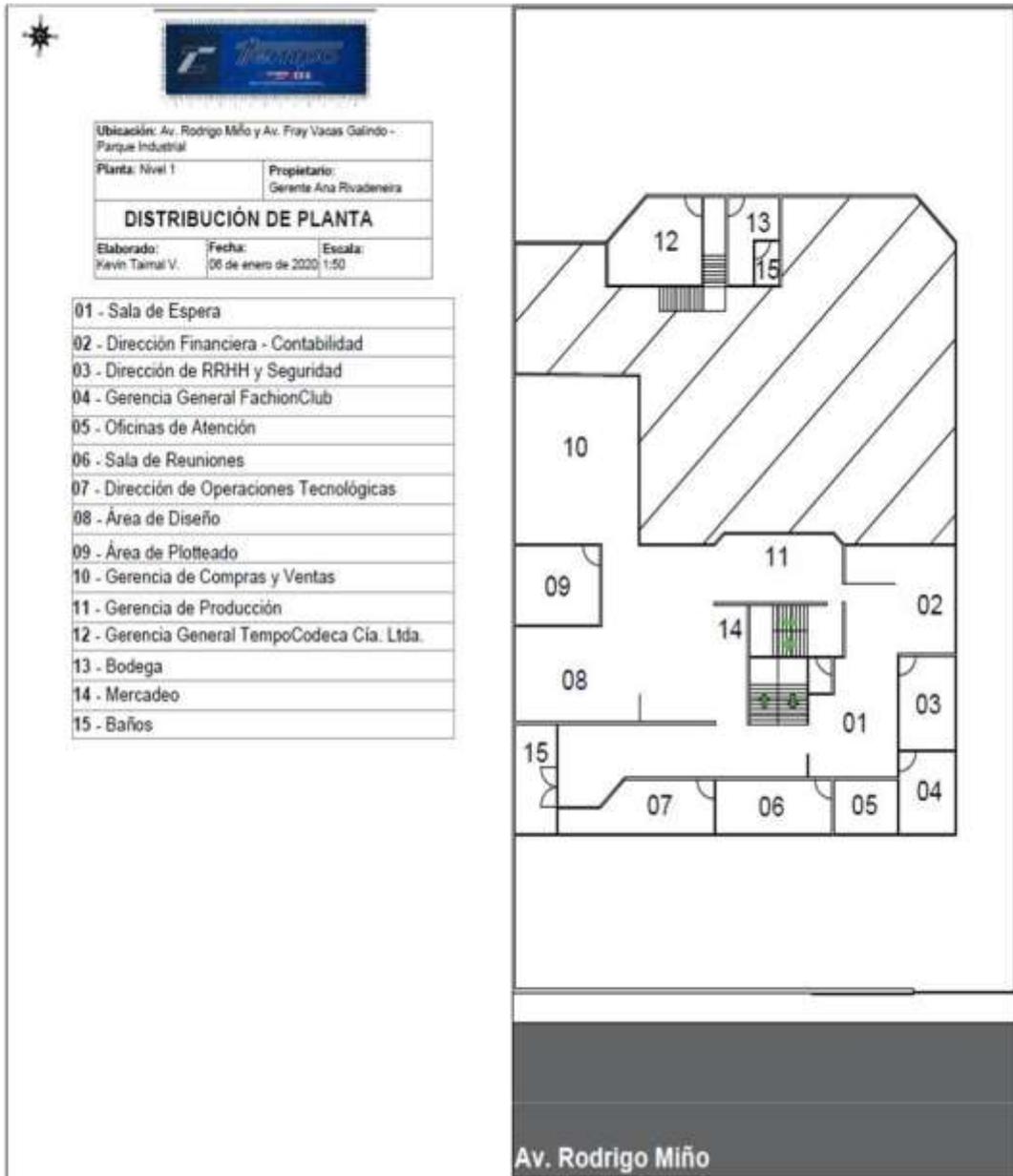


Figura 14. Layout Planta Alta de la empresa.
Fuente: (Taimal, 2020)

3.8 DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

- Requerimiento de diseño

El cliente establece las características y especificaciones de su producto, los cuales serán atendidos por el personal de la empresa.

- Adquisición de materias primas e insumos

Compras recibe planificación de ventas y fichas técnicas de muestras. Recibe informe de consumo de telas por parte del área de plotteado. Revisa, organiza y realiza la planificación de compras de acuerdo a informe de planificación de ventas. Realiza receta de acuerdo a especificaciones de ficha técnica de producción. Verifica en el sistema existencias de materias primas e insumos para la producción. Genera y da paso a la orden de producción de acuerdo a planificación. Contacta con proveedores, y selecciona mejor oferta de proveedores; genera orden de compra, remite a proveedor seleccionado, coordina fechas de entrega. Comunica a partes interesadas de fechas de recepción de MP e Insumos. Contacta con proveedores, realiza negociaciones y toma decisiones de mercadería. (Tempo Codeca Cía Ltda, 2016)

- Recepción y almacenamiento de materia prima e insumos

Bodega recibe la planificación y órdenes de compra de Materia Prima e insumos realizada. Recibe la mercadería de acuerdo orden de compra, y documentación remitida de proveedores. Comunica a partes interesadas de la recepción de la misma. Firma la factura y remite al departamento de contabilidad. Ingres a al sistema la mercadería recibida de acuerdo a políticas empresariales. Comunica a partes interesada de la recepción y almacenamiento de mercaderías. (Tempo Codeca Cía Ltda, 2016)

- Diseño

Diseñador recibe la planificación para el desarrollo de bocetos y requerimientos de clientes. Verifica necesidades y requerimientos del área de ventas y clientes, revisa tendencias en las páginas web. Organiza y desarrolla bocetos de acuerdo a requerimientos y remite al departamento de ventas para su presentación y aceptación respectiva. Recibe la planificación para el desarrollo de fichas técnicas de muestras físicas. Genera código de la colección de acuerdo a políticas empresariales. Coloca especificaciones de acabados de la prenda. Elabora artes e imprime los mismos, diseña imagen de bordado en caso de contener. Imprime la ficha técnica con los consolidados respectivos y remite al responsable de ventas para su respectiva aprobación. (Tempo Codeca Cía Ltda, 2016)

- Ploteado

La persona encargada recibe la planificación de la producción, fichas técnicas y orden de producción. Revisa y verifica todas y cada una de las especificaciones técnicas de la ficha. Revisa cuadros de tallas, escalados, encogimientos y rendimientos de las telas. Desarrolla y remite el informe de consumos de telas al área de compra, desarrolla la moldería basándose en detalles y especificaciones de las fichas técnicas, organiza e imprime trazos mismos que serán remitidos al área de corte juntamente con la ficha técnica firmada. Realiza y remite el informe de cumplimiento de la planificación (Tempo Codeca Cía Ltda, 2016)

- Corte de tela

El operario de corte recibe la planificación de la producción de corte, fichas técnicas, orden de producción y materia prima respectiva. Revisa la planificación, organiza el trabajo y revisa especificaciones técnicas de las fichas, realiza el marcado y tendido de la tela, si existe excedente remite al área de bodega para su respectivo registro y control.

Recibe moldería, verifica si está acorde a lo establecido en las especificaciones de la ficha técnica y coloca sobre el tendido de la tela. Realiza el proceso de corte de la tela de acuerdo con trazos recibidos. Se debe tener mucho cuidado para evitar fallas en el proceso de corte de las piezas. Cortar complementos de acuerdo con requerimientos específicos de las fichas técnicas. Organizar piezas cortadas y complementos de acuerdo con orden de producción y remitir al siguiente proceso de producción, realiza y remite informe de cumplimiento de la planificación y objetivos establecidos. (Tempo Codeca Cía Ltda, 2016)

- Serigrafía

El operario de serigrafía recibe la planificación de la producción a realizarse conjuntamente con las fichas técnicas. Recibe la planificación de la producción a realizarse conjuntamente con las fichas técnicas. Revisa la planificación, organiza la misma y revisa especificaciones técnicas de los diseños a estamparse. Recibe prendas o piezas a estamparse con su respectiva orden de producción. Organiza piezas, o prendas de acuerdo a cada producción y a fechas de producción.

Realiza el proceso de revelado de las imágenes recibidas para el estampado. Una vez revelado las imágenes en el marco cuadra el mismo en el pulpo. Una vez cuadrado los marcos verifica especificaciones de la ficha técnica, revisa patrón de colores para sacar los colores solicitados en la ficha técnica. Coloca la pintura sobre la imagen revelada, coloca prendas o piezas a estampar en el pulpo y estampa la primera muestra. Una vez estampada la pieza o prenda se coloca en el horno para termo fijar la imagen. Solicita verificación y revisión del estampado de la primera muestra, se vuelve a revisar el patrón de colores para obtener el color deseado.

Una vez aprobada la primera muestra se procede a estampar toda la producción. Organizar piezas o prendas estampadas de acuerdo con orden de producción y despacha las mismas al siguiente proceso de producción. Realiza el informe de producción realizada y cumplimiento de la planificación y objetivos esperados. (Tempo Codeca Cía Ltda, 2016)

- Bordado

El operario de bordado recibe la planificación de la producción a desarrollarse juntamente con las fichas técnicas. Organiza la planificación y revisa especificaciones técnicas de los diseños a bordar. Recibe prendas o piezas a bordar juntamente con diseños respectivos. Imprime parches y corta de acuerdo a especificaciones de la ficha técnica, imprime y graba diseños emitidos para el bordado.

Descarga diseños en la maquina bordadora de acuerdo con especificaciones de las fichas técnicas. Coloca prendas o piezas a bordar en el tambor juntamente con el papel o pelón según especificaciones técnicas de la ficha. Coloca piezas o prendas en la maquina bordadora y cuadra con los diseños. Borda la primera prenda de acuerdo a las especificaciones remitidas en la ficha técnica.

Una vez aprobada la muestra se procede a seguir bordando la producción y colocando parches de existir parches en el bordado. Pulir la prenda bordada sacando excedentes de hilos de la imagen bordada. Organizar piezas, prendas bordadas de acuerdo con la orden de producción y despacha al siguiente proceso de producción. Realiza el informe de cumplimiento y remite a partes interesadas. (Tempo Codeca Cía Ltda, 2016)

- Sublimado

El operario de sublimado recibe la planificación de la producción a desarrollarse juntamente con las fichas técnicas. Organiza la planificación y revisa especificaciones técnicas de los diseños a sublimar. Recibe prendas o piezas a sublimar juntamente con diseños respectivos.

Coloca prendas o piezas a sublimar en la máquina de sublimación con papel que protege a la prenda. Sublima la primera prenda de acuerdo con las especificaciones remitidas en la ficha técnica. Una vez aprobada la muestra se procede a seguir sublimando la producción. Organizar piezas, prendas bordadas de acuerdo con la orden de producción y despacha al siguiente proceso de producción. Realiza el informe de cumplimiento y remite a partes interesadas. (Tempo Codeca Cía Ltda, 2016)

- Confección

Recibe la planificación de ventas, revisa y realiza la planificación de la producción. Recibe piezas con las fichas técnicas debidamente aprobadas por cada una de las respectivas áreas de producción. Revisa balances de líneas, máquinas y herramientas. Recibe insumos del área de bodega de acuerdo con la orden de producción.

Organiza la distribución de cada uno de los módulos para el ensamble de las piezas. Ensamblan cada una de las prendas, de acuerdo con las especificaciones de la ficha técnica y muestra física recibida. Ordena prendas terminadas de acuerdo con la orden de producción y despacha al siguiente proceso. Realiza el informe de cumplimiento y remite a partes interesadas. (Tempo Codeca Cía Ltda, 2016)

- Pulido

Recibe la planificación de la producción confeccionada y fechas de entrega de esta. Organiza el trabajo diario de acuerdo con la planificación recibida. Recibe prendas confeccionadas de acuerdo con la planificación diaria establecida.

Revisa una a una las prendas confeccionadas retirando excedentes de hilos, rebabas y verifica fallas o manchas generadas en los procesos anteriores. Señaliza y notifica fallas encontradas de acuerdo con el tipo de falla que contengan ya sean de tipo A, B o C. Organiza y despacha prendas pulidas al siguiente proceso de acuerdo con las órdenes de producción recibidas. Realiza y remite informe de cumplimiento de la planificación. (Tempo Codeca Cía Ltda, 2016)

- Empaque

Recibe la planificación de despachos de mercaderías por cada cliente. Recibe prendas confeccionadas y pulidas juntamente con la ficha técnica. Recibe cross de cada producción recibida. Verifica cada una de las necesidades de los clientes antes del empaque de estas. Realiza el proceso de lavado y planchado de las prendas recibidas de acuerdo con las necesidades del cliente.

Etiqueta las prendas y enfunda para su respectiva distribución. Distribuye las prendas en cartonería de acuerdo con las especificaciones de cada cliente y a cross recibido. Realiza y remite informe de prendas empacadas y despachadas. (Tempo Codeca Cía Ltda, 2016)

3.9 RECURSOS HUMANOS

En la tabla 1 se detalla la distribución del personal de la empresa, siendo un total de 116 trabajadores entre ellos hombres y mujeres, distribuidos en áreas administrativas y de operaciones

Tabla 1. Distribución de personal de la empresa.

TEMPOCODECA CÍA LTDA						
ÁREA	PUESTO DE TRABAJO	H	M	C.E (M)	C.E.(H)	TOTAL DE TRABAJADORES
ADMINISTRACIÓN	GERENTE GENERAL	1				1
	CONTADOR	2	2			4
	AUXILIAR CONTABLE	1	1			2
	VENTAS	3	2		1	6
	COMPRAS	2				2
	SEGURIDAD INDUSTRIAL		1			1
	RRHH		2			2
	RECEPCIÓN		1			1
	DISEÑO	2	3			5
	SISTEMAS		1			1
PRODUCCIÓN	JEFE DE PRODUCCIÓN	1				1
	ASISTENTE DE PRODUCCIÓN	1				1
	CORTE	9	2			11
	CONFECCIÓN		26			26
	BORDADO	3	2			5
	SERIGRAFÍA	15				15
	EMPAQUE	4	4	1		9
VENTA EXTERNA	VENDEDOR	3	3			6
TOTAL		47	50	1	1	99

Fuente: Tepocodeca Cía Ltda

Elaborado por: Jordan Tobar

3.10 Análisis PESTEL

El análisis PESTEL (Político, Económico, Social, Tecnológico, Ecológico y Legal) permite identificar los factores descriptivos del entorno de la empresa, refiriéndose a entorno o contexto a todos los factores externos que son de interés para la organización, éste análisis es de gran importancia para establecer estrategias a corto y largo plazo. Mediante el análisis PESTEL realizado a la empresa, se cumple con el requisito de la norma ISO 9001, la cual establece la comprensión del contexto de la organización.

Factores Políticos.

Evaluando los factores políticos se obtiene las posibles afecciones a la empresa con la intervención del gobierno como se observa en la Tabla 2.

Tabla 2. Análisis Político.

	INFLUENCIAS DEL ENTORNO	POSIBLE EVOLUCIÓN	POSIBLE IMPACTO	POSIBILIDAD DE OCURRENCIA	IMPORTANCIA	OPORTUNIDAD / AMENAZA
Políticas						
P1	Constitución del Ecuador, establece los principios básicos orientados a impulsar la producción de bienes y servicios con calidad	Se mantiene	50	0.5	25	Oportunidad
P2	Plan nacional de desarrollo, pone en evidencia las existencias de nuevos retos alcanzar entorno a: derechos para todos; economía al servicio de la	Se mantiene	100	0.5	50	Oportunidad

	sociedad; capacidades sociales y estatales					
P3	Resolución 001-2013-CIMC, se expide el marco general ecuatoriano para evaluación de la conformidad y el manual de procedimientos previo a la nacionalización, comercialización y vigilancia en el mercado de todas sus etapas para los bienes o servicios	Se mantiene	75	0.75	56.25	Amenaza
P4	La Municipalidad de Ibarra, impulsa la capacitación a través del programa de innovación social y productiva para el crecimiento de las iniciativas económicas y el desarrollo local del cantón Ibarra.	Se incrementa	75	0.5	37.5	Oportunidad
P5	Apoyo del MPCEIP a las mypimes	Se incrementa	75	0.75	56.25	Oportunidad

Fuente: (Jordan Tobar, 2020)

Factores Económicos.

Los factores económicos pueden generar oportunidades o amenazas a la empresa, en el análisis realizado se pueden tomar variables como tasas de empleo, ciclo económico, PIB, impuestos, inflación, recesión, entre otros, los principales y de interés para la organización se puede observar en la Tabla 3.

Tabla 3. Análisis Económico.

	INFLUENCIAS DEL ENTORNO	POSIBLE EVOLUCIÓN	POSIBLE IMPACTO	POSIBILIDAD DE OCURRENCIA	IMPORTANCIA	OPORTUNIDAD / AMENAZA
Económicas						
E1	Cámara de Comercio de Ibarra, actualmente está viviendo una recesión	Se mantiene	75	0.75	56.25	Amenaza
E2	Acuerdos comerciales 4, 2 acuerdos de alcance parcial y 2 tratamientos preferenciales.	Se incrementa	75	0.75	56.25	Oportunidad
E3	Obligaciones tributarias	Se mantiene	50	0.5	25	Amenaza
E4	Comportamiento de la oferta/demanda local	Se incrementa	50	0.5	25	Oportunidad
E5	Comportamiento de la oferta/demanda internacional	Se incrementa	50	0.5	25	Oportunidad
E6	Factores de calidad en la producción	Se mantiene	50	0.75	37.5	Oportunidad
E7	Consumo de materia prima	Se incrementa	75	0.75	56.25	Oportunidad

Fuente: (Jordan Tobar,2020)

Factores Sociales.

Los factores sociales se puede evaluar la cultura, religión, creencias, hábitos, preferencias, etc en la cual se puede identificar oportunidades y/o amenazas para la organización tomando el análisis social de la empresa se lo detalla en la Tabla 4.

Tabla 4. Análisis Social.

	INFLUENCIAS DEL ENTORNO	POSIBLE EVOLUCIÓN	POSIBLE IMPACTO	POSIBILIDAD DE OCURRENCIA	IMPORTANCIA	OPORTUNIDAD / AMENAZA
Sociales						
S1	Calidad de vida	Se incrementa	75	0.75	56.25	Oportunidad
S2	Demografía	Se incrementa	50	0.75	37.5	Oportunidad
S3	Actitud y opiniones de los interesados	Se incrementa	75	0.5	37.5	Oportunidad
S4	Imagen Institucional/servicio a la comunidad	Se incrementa	100	0.75	75	Oportunidad
S5	Patrones de consumo	Se incrementa	75	0.5	37.5	Amenaza
S6	Aspectos éticos / bioéticos en cuanto a la extracción de MP	Se incrementa	50	0.5	25	Oportunidad
S7	Acceso y capacidad de adquisición (bienes/servicios)	Se incrementa	50	0.75	37.5	Oportunidad

Fuente: (Jordan Tobar,2020)

Factores Tecnológicos.

La tecnología avanza de forma exponencial y todos los sectores de la industria se benefician de aquello, es un factor difícil de tratar y no aprovechado al máximo por las organizaciones. Los principales ítems para tomar en cuenta para la organización se lo pueden observar en la tabla 5.

Tabla 5. Análisis Tecnológico.

	INFLUENCIAS DEL ENTORNO	POSIBLE EVOLUCIÓN	POSIBLE IMPACTO	POSIBILIDAD DE OCURRENCIA	IMPORTANCIA	OPORTUNIDAD / AMENAZA
Tecnológico						
T1	Fondos para I+D+i	Se mantiene	50	0.5	25	Oportunidad
T2	Desarrollo y acceso a tecnología, licencias, patentes	Se mantiene	75	0.5	37.5	Oportunidad
T3	Tecnologías alternativas	Se incrementa	50	0.5	25	Amenaza
T4	Información y Comunicaciones	Se mantiene	50	0.5	25	Amenaza
T5	Legislación asociada a la tecnología	Se mantiene	50	0.75	37.5	Oportunidad
T6	Propiedad intelectual	Se mantiene	50	0.75	37.5	Oportunidad
T7	Requerimientos de nuevos bienes/servicios	Se incrementa	75	0.75	56.25	Amenaza

Fuente: (Jordan Tobar, 2020)

Factores Ecológicos.

Los factores ecológicos en la actualidad son de importancia e interés para toda la población ya que de alguna u otra manera el cambio climático, la contaminación afectan al ambiente y se han establecido una serie de políticas ambientales que las organizaciones deben cumplir, el análisis ecológico se puede observar en la Tabla. 6.

Tabla 6. Análisis Ecológico.

	INFLUENCIAS DEL ENTORNO	POSIBLE EVOLUCIÓN	POSIBLE IMPACTO	POSIBILIDAD DE OCURRENCIA	IMPORTANCIA	OPORTUNIDAD / AMENAZA
Ecológico						
T1	Regulación del consumo de energía	Se incrementa	75	0.75	56.25	Amenaza
T2	Manejo de residuos sólidos	Se incrementa	75	0.75	56.25	Amenaza
T3	Cambio climático	Se incrementa	75	0.5	37.5	Amenaza
T4	Regulación del consumo de agua	Se incrementa	50	0.75	37.5	Amenaza
T5	Producción más limpia	Se incrementa	50	0.75	37.5	Oportunidad
T6	Extracción canteras de mármol	Se incrementa	75	0.75	56.25	Oportunidad
T7	Ahorro de recursos naturales	Se incrementa	50	0.75	37.5	Amenaza

Fuente: (Jordan Tobar,2020)

Factores Legales.

Las empresas día a día están obligadas a cumplir la ley y a los cambios que se produzcan en ella, para realizar sus actividades de forma legal la organización debe comprender los factores a los cuales está sometida, dicho análisis se lo puede observar en la Tabla 7.

Tabla 7. Análisis Legal.

	INFLUENCIAS DEL ENTORNO	POSIBLE EVOLUCIÓN	POSIBLE IMPACTO	POSIBILIDAD DE OCURRENCIA	IMPORTANCIA	OPORTUNIDAD / AMENAZA
Legales						
T1	Legislación asociada a los cambios de las transacciones	Se mantiene	50	0.25	12.5	Amenaza
T2	Legislación para la extracción de materia prima	Se incrementa	100	0.75	75	Oportunidad
T3	Legislación para Seguridad y Salud en el Trabajo	Se mantiene	75	0.5	37.5	Oportunidad
T4	Legislación para la contratación de personal	Se incrementa	75	0.75	56.25	Amenaza
T5	Legislación para sectores protegidos	Se incrementa	50	0.75	37.5	Amenaza
T6	Legislación para la protección de datos	Se incrementa	50	0.5	25	Oportunidad
T7	Legislación propuesta por partidos políticos	Se incrementa	50	0.5	25	Amenaza

Fuente: (Jordan Tobar,2020)

3.11 Análisis FODA.

El análisis FODA, FADO, DOFA o SWOT (siglas en inglés) es una herramienta para determinar estrategias en organizaciones, proyectos, personas o grupos, a partir de la valoración de aspectos internos (fortalezas y debilidades) y externos (oportunidades y amenazas). El análisis FODA de la empresa se lo representa en la Tabla 8.

Tabla 8. Análisis FODA.

		Oportunidades				Amenazas						Total
		Apoyo del MPCEIP a las MiPymes	Acuerdos comerciales 4, 2 acuerdos de alcance parcial y 2 tratamientos preferenciales.	Calidad de vida	Desarrollo y acceso a tecnología, licencias, patentes	Producción más limpia	Resolución 001-2013-CIMC, se expide el marco general ecuatoriano para evaluación de la conformidad y el manual de procedimientos previo a la nacionalización, comercialización y vigilancia en el mercado de todas sus etapas para los bienes o servicios	Cámara de Comercio de Ibarra, actualmente está viviendo una recesión	Patrones de consumo	Requerimientos de nuevos bienes/servicios	Regulación del consumo de energía	
Fortalezas	Liderazgo y compromiso	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	2
	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	-3
	Infraestructura	3	1	3	4	3	4	0	1	2	0	7
	Control de las salidas no conformes	4	4	3	4	4	4	4	4	4	0	3
	Requisitos para los productos y servicios	3	4	1	3	2	4	4	4	4	0	-3
Debilidades	Planificación de los cambios	3	3	3	2	2	3	2	2	2	1	3
	Ambiente para la operación de los procesos	2	0	3	3	1	3	3	2	4	4	-7
	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	2	2	4	2	3	3	3	3	3	4	-3
	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	3	3	4	3	2	4	3	4	3	4	-3
	No conformidad y acción correctiva	2	1	3	2	4	4	1	1	1	1	4
Resultados		6	7	-4	7	4	3	4	3	4	-6	

0	Ningún Impacto	Capacidad ofensiva	20	Posicionamiento estratégico	14
1	Impacto Bajo	=	%	=	%
2	Impacto medio	Capacidad defensiva	8%		
3	Impacto Alto				
4	Impacto Muy Alto				

Definición del Puntaje:

	Puntaje alcanzado:	Puntos totales:	Porcentual:	Columnas:	Filas:
Puntaje Cuadro 1:	82	100	0.82	5	5
Puntaje Cuadro 2:	62	100	0.62	5	5
Puntaje Cuadro 3:	76	100	0.76	5	5
Puntaje Cuadro 4:	68	100	0.68	5	5

Fuente: (Jordan Tobar,2020)

Como se puede observar en la tabla anterior la empresa tiene una capacidad ofensiva del 20%, una capacidad defensiva del 8%, calculando la media de dichas capacidades se obtiene un posicionamiento estratégico del 14%, siendo un porcentaje muy bajo en el cual se tiene que trabajar para posicionar la empresa en mayores porcentajes.

3.12 CHECKLIST EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015

Para dar continuación a la investigación se realizó una auditoría interna previa al diseño del sistema de gestión de calidad, para determinar en qué porcentaje la organización cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 utilizando un checklist basado en dichos requisitos como se lo puede identificar en el Anexo 3, lo cual permitió identificar puntos críticos y puntos de menor interés, mediante esto se procede a discriminar requisitos del sistema de gestión clave en los cuales demandó más atención que requisitos con los cuales el sistema actual cuenta. Para ello se utilizó el siguiente criterio de calificación.

- **SI (25%) Iniciando**
- **SI (50%) Medio**
- **SI (75%) Casi Completo**
- **SI (100%) Completo**
- **NO (Nada)**

Tabla 9. Resultados capítulo 4.

CAPÍTULO: 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN								
BLOQUES	SÍ (25%)	SÍ (50%)	SÍ (75%)	SÍ (100%)	NO	N/A	TOTALES	% Cumplimiento
	0	3	0	0	4	0	7	21.43%

Fuente: (Norma ISO 9001,2015)

Elaborado por: Jordan Tobar.

Se puede observar que la organización cumple con los requisitos de la cláusula 4 de la norma en un 21.43% lo que quiere decir que no hay análisis del contexto de la empresa, tampoco se tiene claro cuales son sus partes interesadas, así como no existe un alcance del SGC actual.

Tabla 10. Resultados capítulo 5.

CAPÍTULO: 5. LIDERAZGO								
BLOQUES	SÍ (25%)	SÍ (50%)	SÍ (75%)	SÍ (100%)	NO	N/A	TOTALES	% Cumplimiento
	1	2	2	0	1	0	6	45.83%

Fuente: (Norma ISO 9001,2015)

Elaborado por: Jordan Tobar.

Se puede observar que la organización cumple con los requisitos de la cláusula 5 de la norma en un 45.83% lo cual deja claro que la organización tiene debilidad en cuanto a liderazgo en cuestiones de calidad, la política de calidad no está correctamente establecida, no la conocen los empleados de la organización y tampoco está disponible para las partes interesadas.

Tabla 11. Resultados capítulo 6.

CAPÍTULO: 6. PLANIFICACIÓN								
BLOQUES	SÍ (25%)	SÍ (50%)	SÍ (75%)	SÍ (100%)	NO	N/A	TOTALES	% Cumplimiento
	1	3	0	0	4	0	8	21.88%

Fuente: (Norma ISO 9001,2015)

Elaborado por: Jordan Tobar.

Se puede observar que la organización cumple con los requisitos de la cláusula 6 de la norma en un 21.88% ya que cuatro de ocho puntos clave en este capítulo los cumple de un 50% hacia abajo, es decir, no lleva una planificación adecuada por ende no cuenta con información documentada, ni una gestión adecuada del riesgo y las oportunidades para afrontarlos o aprovechar dichos sucesos.

Tabla 12. Resultados capítulo 7.

CAPÍTULO: 7. APOYO								
BLOQUES	SÍ (25%)	SÍ (50%)	SÍ (75%)	SÍ (100%)	NO	N/A	TOTALES	% Cumplimiento
	0	1	6	0	5	0	12	41.67%

Fuente: (Norma ISO 9001,2015)

Elaborado por: Jordan Tobar.

En esta cláusula la organización se coloca con una mejor puntuación que las anteriores, debido a que cuenta con seis requisitos al cumplimiento del 75%, un requisito del 50% y los cinco restantes no cumple, la organización tiene cumplimiento de este capítulo al 41.67 %.

Tabla 13. Resultados capítulo 8.

CAPÍTULO: 8. OPERACIÓN								
BLOQUES	SÍ (25%)	SÍ (50%)	SÍ (75%)	SÍ (100%)	NO	N/A	TOTALES	% Cumplimiento
	0	2	13	1	3	0	19	61.84%

Fuente: (Norma ISO 9001,2015)

Elaborado por: Jordan Tobar.

La organización frente a los requisitos del CAPÍTULO 8 en su mayoría da cumplimiento del 75%, es decir en 13 de 19 factores considerados, 2 requisitos al 50%, y un solo al 100%, dejando como resultado global un 61.84% de cumplimiento de dicho capítulo.

Tabla 14. Resultados capítulo 9.

CAPÍTULO: 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO								
BLOQUES	SÍ (25%)	SÍ (50%)	SÍ (75%)	SÍ (100%)	NO	N/A	TOTALES	% Cumplimiento
	2	1	0	0	3	0	6	16.67%

Fuente: (Norma ISO 9001,2015)

Elaborado por: Jordan Tobar.

Los resultados del capítulo 9 deja en claro que la organización no realiza evaluación del desempeño, con un total de 2 requisitos al 25 %, tan solo un apartado al 50% y los tres requisitos restantes sin cumplimiento dejando un 16.67% de cumplimiento de este capítulo.

Tabla 15. Resultados capítulo 10.

CAPÍTULO:10. MEJORA								
BLOQUES	SÍ (25%)	SÍ (50%)	SÍ (75%)	SÍ (100%)	NO	N/A	TOTALES	% Cumplimiento
	4	1	0	0	0	0	5	30.00%

Fuente: (Norma ISO 9001,2015)

Elaborado por: Jordan Tobar.

Dado los resultados del capítulo 10, de los cinco requisitos de la norma, cuatro de ellos se da un cumplimiento al 25% y uno del 50%, arrojando un cumplimiento total del capítulo 10 de un 30%, es decir la organización trabaja muy poco en la mejora continua de su sistema de gestión de calidad, en cuanto a apartados para la corrección de errores y prevención de estos.

Una vez realizado la auditoría interna tomando en cuenta los requisitos de la norma ISO 9001:2015 por capítulos se elaboró un resumen del cumplimiento del sistema de gestión actual, como se puede observar en la Tabla 23.

Tabla 16. Resultados globales del sistema de gestión actual.

TOTAL DE SGC								
SGC	SÍ (25%)	SÍ (50%)	SÍ (75%)	SÍ (100%)	NO	N/A	TOTAL	% Cumplimiento
	8	13	21	1	20	0	63	40.08%
CUMPLIMIENTO POR CAPÍTULO DEL SGC								
CAPÍTULO: 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN								21.43%
CAPÍTULO: 5. LIDERAZGO								45.83%
CAPÍTULO: 6. PLANIFICACIÓN								21.88%
CAPÍTULO: 7. APOYO								41.67%
CAPÍTULO: 8. OPERACIÓN								61.84%
CAPÍTULO: 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO								16.67%
CAPÍTULO:10. MEJORA								30.00%
%IMPLEMENTACIÓN SGC								
PORCENTAJE DE LA ORGANIZACIÓN CON LA QUE SÍ TRABAJA BAJO LA NORMA ISO 9001								40.08%
PORCENTAJE CON EL QUE DEBERÍA TRABAJAR LA EMRPESA BAJO LA NORMA ISO 9001								100%
% NECESIDAD DE IMPLANTAR								59.92%

Fuente: Elaboración propia.
Elaborado por: Jordan Tobar.

Como se puede observar en la tabla anterior el sistema de gestión de calidad de la empresa cumple en un 40.08 % los requisitos de la norma, dejando un 59.92% por implementar, mediante el sistema de gestión diseñado, se deja a disposición de la alta dirección su implementación para aumentar el porcentaje de cumplimiento de la norma.

CAPÍTULO IV

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Para el diseño del sistema de gestión de calidad se basó en la Norma ISO 9001 con la versión 2015, el desarrollo de dicho sistema se lo ha realizado en orden y secuencia a los capítulos y requisitos de la norma, se ha establecido herramientas y/o metodologías aplicables para las cláusulas de la norma.

4.1 MANUAL DE CALIDAD

El manual de calidad en la norma ISO 9001:2015 no es requisito necesario, pero el desarrollo de dicho manual se lo ha realizado con el fin de plasmar los aspectos principales del sistema de gestión de calidad a implantar en la empresa y el detalle de cada cláusula de la norma, y todos los aspectos sobre calidad que son de interés a la organización. El manual de calidad se lo puede observar en el Anexo 1.

4.2 MAPA DE PROCESOS

El mapeo de procesos permite identificar los niveles que comprenden los procesos como son: los estratégicos, los operativos y los procesos de apoyo, en el mapa de procesos se ha determinado como proceso estratégico la gestión de calidad y la planificación estratégica, los procesos operativos comprende dichos procesos que generan valor al producto final, es en donde se realiza la transformación de la materia prima, para el área de producción se ha determinado cinco subprocesos fundamentales que son, corte, bordado, serigrafía, confección y empaque y como procesos de apoyo la gestión del mantenimiento, de recursos humanos y de compras.

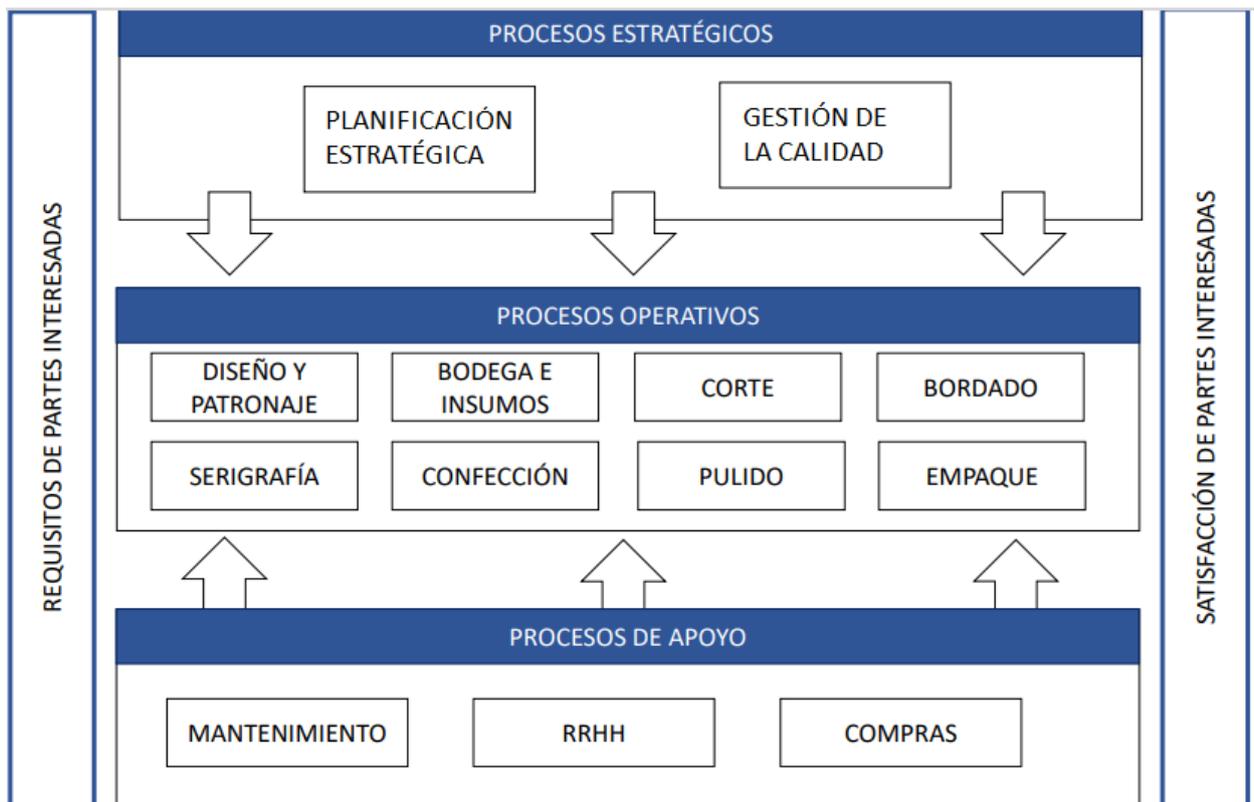


Figura 15. Mapa de procesos TEMPOCODECA

Elaborado por: (Jordan Tobar,2020)

4.3 INVENTARIO DE PROCESOS

Con la generación del mapa de procesos se determinó el inventario de procesos correspondiente al sistema de gestión de calidad y los procedimientos correspondientes al área de producción, se puede identificar los indicadores de cada uno de los procesos con los detalles de su contenido. Para la codificación de los procesos se realizó mediante las tres primeras letras del macroproceso, seguido de dos letras del proceso y finalmente tres letras del procedimiento.

Tabla 17. Inventario de procesos

COD	MACROPROCESO	COD	PROCESO	COD	PROCEDIMIENTO	COD	REGISTROS
G.CA	GESTIÓN DE CALIDAD	G.CA.1	GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN	P.G.CA.PLA.1	PLANIFICACIÓN DE CORTE	R01.G.CA.1	Formato planificación de corte
				P.G.CA.PLA.2	PLANIFICACIÓN DE SERIGRAFÍA	R02.G.CA.1	Formato planificación de serigrafía
				P.G.CA.PLA.3	PLANIFICACIÓN DE BORDADO	R03.G.CA.1	Formato planificación de bordado
				P.G.CA.PLA.4	PLANIFICACIÓN DE CONFECCIÓN	R04.G.CA.1	Formato planificación de confección
				P.G.CA.PLA.5	PLANIFICACIÓN DE EMPAQUE	R05.G.CA.1	Formato planificación de empaque
		G.CA.2	GESTIÓN DE PRODUCCIÓN	P.G.CA.PRO.1	PRODUCCIÓN CORTE	R01.G.CA.2	Registro de producción corte
				P.G.CA.PRO.2	PRODUCCIÓN SERIGRAFÍA	R02.G.CA.2	Registro de producción serigrafía
				P.G.CA.PRO.3	PRODUCCIÓN BORDADO	R03.G.CA.2	Registro de producción bordado
				P.G.CA.PRO.4	PRODUCCIÓN CONFECCIÓN	R04.G.CA.2	Registro de producción confección
				P.G.CA.PRO.5	PRODUCCIÓN EMPAQUE	R05.G.CA.2	Registro de producción empaque
		G.CA.3	GESTIÓN DE CONTROL DE PRODUCCIÓN	P.G.CA.CON.1	CONTROL DE EFICIENCIA CORTE	R01.G.CA.3	Eficiencia de corte
				P.G.CA.CON.2	CONTROL DE EFICIENCIA SERIGRAFÍA	R02.G.CA.3	Eficiencia de serigrafía
				P.G.CA.CON.3	CONTROL DE EFICIENCIA BORDADO	R03.G.CA.3	Eficiencia de bordado
				P.G.CA.CON.4	CONTROL DE EFICIENCIA CONFECCIÓN	R04.G.CA.3	Eficiencia de confección
				P.G.CA.CON.5	CONTROL DE EFICIENCIA EMPAQUE	R05.G.CA.3	Eficiencia de empaque
		G.CA.4	GESTIÓN DE CONTROL DE CALIDAD	P.G.CA.CCA.1	CONTROL DE CALIDAD DE PRODUCTO	R01.G.CA.1	Control de calidad de producto
				P.G.CA.CCA.2	CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	R02.G.CA.2	Control de salidas no conformes

Elaborado por: Jordan Tobar

4.4 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

La caracterización de los procesos se la realizó en base al inventario de procesos para un control y seguimiento de dichos procesos. A continuación, se presentan las caracterizaciones de los procesos a partir de la Tabla 18 hasta la Tabla 21.

Tabla 18. Caracterización del proceso Gestión de Planificación

		TEMPOCODECA CÍA LTDA			Código:	C.G.CA.1
					Versión:	1
					Elaborado por:	Jordan Tobar
					Revisado por:	Ana María Ribadeneira
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN						
MACROPROCESO	Gestión de Calidad			Responsable:	JEFE DE PRODUCCIÓN	
PROCESO	Gestión de Planificación			CONTROLES	Control de pedidos, control de cambios.	
OBJETIVO	Planificación de todas y cada una de las actividades para el área de producción				REGISTROS	R01.G.C A.1
ALCANCE	El alcance se delimita a las subáreas de corte, serigrafía, bordado, confección y empaque			R02.G.C A.1		Formato planificación de serigrafía
				R03.G.C A.1		Formato planificación bordado
				R04.G.C A.1		Formato planificación confección
				R05.G.C A.1		Formato planificación empaque
DESARROLLO DEL PROCESO						
PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCESO		SALIDAS	CLIENTE	
Diseño, ventas, gerencia.	Ordenes de producción, pedidos, fechas de liberación de pedido	Tomar ordenes de producción, revisar pedidos en el sistema S&OP, revisar fechas de entrega, planificar producción para corte, bordado, serigrafía, confección y empaque, entrega de planificación a cada jefe de subárea.		Planificación semanal de producción para cada subárea	Jefe de Corte, Jefe de Serigrafía, Jefe de Bordado, Jefe de Confección, Jefe de Empaque.	
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
RIESGOS		Proveniente	Evaluación	Consecuencia	ACCIONES	
Pedidos emergentes		Interno	Medio	Retraso de producción	Establecer prioridades para producción	
Pedidos excluidos		Interno	Medio	Retraso de producción	Constatar pedidos ingresados a la planificación sea igual a lo planificado	
INDICADORES	% De cumplimiento de planificación					
CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES			N/A			

Elaborado por: Jordan Tobar
Año: 2020

Tabla 19. Caracterización del proceso Gestión de Producción.

		TEMPOCODECA CÍA LTDA		Código:	C.G.CA.2
				Versión:	1
				Elaborado por:	Jordan Tobar
				Revisado por:	Ana María Ribadeneira
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE PRODUCCIÓN					
MACROPROCESO	Gestión de Calidad			Responsable:	JEFE DE PRODUCCIÓN
PROCESO	Gestión de Producción			CONTROLES	Control de cantidad producida en cada subárea, control de tiempos, control de cambios.
OBJETIVO	Gestionar las actividades correspondientes a la producción en las diferentes subáreas para dar cumplimiento a los requisitos y generar productos conformes				REGISTROS
ALCANCE	El alcance está comprendido en toda el área de producción en los subprocesos de corte, bordado, serigrafía, confección y empaque			R02.G.CA.2 Registro de producción serigrafía	
				R03.G.CA.2 Registro de producción bordado	
				R04.G.CA.2 Registro de producción confección	
				R05.G.CA.2 Registro de producción empaque	
DESARROLLO DEL PROCESO					
PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCESO	SALIDAS	CLIENTE	
Indutexma, Topitop, Jersey, Insutex, (Proveedores de telas e insumos), Diseño, Bodega.	Ordenes de producción, tela, ficha técnica, muestra física, insumos de producción.	Tomar orden de producción, ficha técnica y muestra, solicitar materia prima a bodega y patrones a diseño, cortar tela, enviar a servicio correspondiente, estampar y/o bordar según sea el caso, confeccionar prendas de vestir, pulir, empaçar y almacenar en área de producto terminado.	Camisetas básicas, camisetas tipo polo.	Aeropostale, Fashion Club, Oil, D'prati, Rmoda, Outlet, H&O, Corporación La Favorita.	
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS					
Riesgos	Proveniente	Evaluación	Consecuencia	Acciones	
Paro de maquinaria	Interno	Bajo	Retraso de producción	Realizar mantenimiento preventivo por parte de operador	
Cambios de diseño emergentes	Interno	Medio	Retraso de producción	Aprobar cambios de diseño y comunicación de cambios	
INDICADORES	% De cumplimiento de metas establecidas				
CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	Establecer acciones correctivas o comunicar a alta dirección				

Elaborado por: Jordan Tobar

Tabla 20. Caracterización del proceso Gestión de Control de Producción

	TEMPOCODECA CÍA LTDA			Código:	C.G.CA.3	
				Versión:	1	
				Elaborado por:	Jordan Tobar	
				Revisado por:	Ana María Ribadeneira	
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE CONTROL DE PRODUCCIÓN						
MACROPROCESO	Gestión de Calidad			Responsable:	JEFE DE PRODUCCIÓN	
PROCESO	Gestión de Control de Producción			CONTROLES	Control de aprovechamiento de tela, impresiones por hora, control de puntadas bordadas, eficiencias por hora, control de medidas y diseño	
OBJETIVO	Llevar un control de cada etapa del proceso de producción de camisetas básicas y tipo polo a través de determinación de nivel de eficiencia.					
ALCANCE	El alcance esta comprendido en toda el área de producción en los subprocesos de corte, bordado, serigrafía, confección y empaque			REGISTROS	R01.G.CA.3	Eficiencia de corte
					R02.G.CA.3	Eficiencia de serigrafía
					R03.G.CA.3	Eficiencia de bordado
					R04.G.CA.3	Eficiencia de confección
					R05.G.CA.3	Eficiencia de empaque
DESARROLLO DEL PROCESO						
PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCESO		SALIDAS	CLIENTE	
Producción de subáreas corte, serigrafía, confección, bordado y empaque.	Fichas técnicas, metas de producción, registros de producción	Revisar ficha técnica e identificar técnicas de producción para cada subárea, establecer metas de producción, mediante tiempos estándar y evaluar desempeño del proceso para su posterior registro de eficiencia y toma de acciones para mantener un nivel de producción igual o mayor al 80% en corte, serigrafía, bordado y empaque		Reporte de eficiencias de planta	Alta dirección, jefes de subárea.	
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
Riesgos	Proveniente	Evaluación	Consecuencia	Acciones		
Tiempos obsoletos	Interno	Medio	Nivel bajo de eficiencia	Observación y toma de tiempos, debe fluctuar en un +- 5% al estándar		
Puntadas sueltas	Interno	Medio	No conformidad	Revisión de puntadas por pulgada		
INDICADORES	% Eficiencia de cada subárea					
CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	N/A					

Elaborado por: Jordan Tobar

Tabla 21. Caracterización del proceso Gestión de Control de Calidad.

		TEMPOCODECA CÍA LTDA		Código:	C.G.CA.4				
				Versión:	1				
				Elaborado por:	Jordan Tobar				
				Revisado por:	Ana María Ribadeneira				
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE CONTROL DE CALIDAD									
MACROPROCESO	Gestión de Calidad			Responsable :	Jefe de Calidad				
PROCESO	Gestión de Control de Calidad			CONTROLES	Control de calidad del producto en cada etapa del proceso y control de salidas no conformes				
OBJETIVO	Garantizar que el producto en proceso y el producto terminado cumpla con los requisitos establecidos por los clientes y controlar las salidas no conformes								
ALCANCE	El alcance está determinado en toda el área de producción			REGISTROS	<table border="1"> <tr> <td>R01.G.CA.4</td> <td>Control de calidad de producto</td> </tr> <tr> <td>R02.G.CA.4</td> <td>Control de salidas no conformes</td> </tr> </table>	R01.G.CA.4	Control de calidad de producto	R02.G.CA.4	Control de salidas no conformes
R01.G.CA.4	Control de calidad de producto								
R02.G.CA.4	Control de salidas no conformes								
DESARROLLO DEL PROCESO									
PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCESO	SALIDAS	CLIENTE					
Corte, bordado, confección, serigrafía, empaque.	Producto en proceso, producto terminado, ficha técnica, cuadro de tallas, muestra física	Planificar actividades y controles de calidad del producto en cada etapa del proceso, verificar que el producto cumple con los requisitos establecidos en ficha técnica, llevar un control de salidas no conformes.	Registro de calidad, producto conforme, producto no conforme, bajas para liquidación	Jefe de Calidad, Alta Dirección					
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS									
Riesgos	Proveniente	Evaluación	Consecuencia	Acciones					
Aceptación de no conformidades	Alto	Medio	Insatisfacción del cliente	Establecer muestras aleatorias con 95% de confiabilidad					
INDICADORES	% De no conformidades								
CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	N/A								

Elaborado por: Jordan Tobar

4.4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El manual de procedimientos detalla cada subproceso a realizarse de manera estandarizada que esta formado por una carátula, una introducción, el objetivo y alcance de dicho manual como se lo puede observar en el Anexo 2, de acuerdo con el inventario de procesos consta de un macroproceso que es el de gestión de calidad. Cuatro procesos que están inmersos en el macroproceso y diecisiete subprocesos, por lo cual se ha generado diecisiete procedimientos para la gestión de calidad en el área de producción de la empresa.

4.5 FICHAS DE INDICADORES

Tabla 22. Ficha de indicador del proceso Gestión de Planificación

	TEMPOCODECA CÍA LTDA	Código:	I.G.CA.1
		Versión:	1
		Elaborado por:	Jordan Tobar
		Revisado por:	Ana María Ribadeneira
PROCESO	GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN		
INDICADOR	Porcentaje de cumplimiento de planificación		
OBJETIVO	Controlar la capacidad de respuesta a la planificación		
FÓRMULA	DESCRIPCIÓN	CÁLCULO	MEDIDA (Unidad)
$\frac{Pp}{Pe} * 100$	Pp: Pedidos programados Pe: Pedidos ejecutados	Se determina mediante la división de pedidos planificados sobre pedidos realizados en la semana y se multiplica por 100	Porcentaje %
			FRECUENCIA
			Semanal
RESPONSABLE	JEFE DE PRODUCCIÓN		
OBSERVACIONES			

Elaborado por: Jordan Tobar

Tabla 23. Ficha de indicador del proceso Gestión de Producción

	TEMPOCODECA CÍA LTDA	Código:	I.G.CA.2
		Versión:	1
		Elaborado por:	Jordan Tobar
		Revisado por:	Ana María Ribadeneira
PROCESO	GESTIÓN DE PRODUCCIÓN		
INDICADOR	Porcentaje de cumplimiento de metas		
OBJETIVO	Controlar la eficiencia del proceso con respecto a planificación en cada subárea		
FÓRMULA	DESCRIPCIÓN	CÁLCULO	MEDIDA (Unidad)
$\frac{Pe}{Pr} * 100$	Pe: Producción esperada Pr: Producción real	Se determina mediante la división de producción esperada sobre producción real en la semana y se multiplica por 100	Porcentaje %
			FRECUENCIA
			SEMANTAL
RESPONSABLE	JEFE DE PRODUCCIÓN		
OBSERVACIONES			

Elaborado por: Jordan Tobar

Tabla 24. Ficha de indicador del proceso Gestión de Control de Producción.

	TEMPOCODECA CÍA LTDA	Código:	I.G.CA.3
		Versión:	1
		Elaborado por:	Jordan Tobar
		Revisado por:	Ana María Ribadeneira
PROCESO	GESTIÓN DE CONTROL DE PRODUCCIÓN		
INDICADOR	Porcentaje de eficiencia de cada subárea		
OBJETIVO	Controlar el porcentaje de cumplimiento con respecto al control de eficiencias		
FÓRMULA	DESCRIPCIÓN	CÁLCULO	MEDIDA (Unidad)
$\frac{Rg}{T} * 100$	Rg: Reportes generados T: Período de tiempo	Se determina mediante la división de reportes generados sobre reportes que deben generarse a la semana o período de tiempo determinado y se multiplica por 100	Porcentaje %
			FRECUENCIA
			SEMANTAL
RESPONSABLE	JEFE DE PRODUCCIÓN		
OBSERVACIONES			

Elaborado por: Jordan Tobar

Tabla 25. Ficha de indicador del proceso Gestión de Control de Calidad.

	TEMPOCODECA CÍA LTDA	Código:	I.G.CA.4
		Versión:	1
		Elaborado por:	Jordan Tobar
		Revisado por:	Ana María Ribadeneira
PROCESO	GESTIÓN DE CONTROL DE CALIDAD		
INDICADOR	Porcentaje de No conformidades		
OBJETIVO	Controlar el porcentaje de no conformidades respecto al lote de producción		
FÓRMULA	DESCRIPCIÓN	CÁLCULO	MEDIDA (Unidad)
$\frac{lt-nc}{lt} * 100$	lt: lote de producción nc: no conformidades	Se determina mediante la diferencia del lote de producción con no conformidades detectadas sobre el lote de producción	%
			FRECUENCIA
			DIARIA
RESPONSABLE	JEFE DE PRODUCCIÓN		
OBSERVACIONES			

Elaborado por: Jordan Tobar

CONCLUSIONES

- Una vez realizado la fundamentación teórica sobre la temática estudiada acerca del Sistema de Gestión de Calidad se analizó los temas principales que permitió la estructura y el diseño del Sistema en el área de producción de la empresa.
- Aplicando la matriz FODA se concluye que la empresa cuenta con debilidades y amenazas sumamente importantes que le afecta en gran medida por lo cual se ha generado una serie de estrategias para atacar dichos puntos débiles.
- Se determinó que la empresa no cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad sólido al aplicar una auditoría interna utilizando el checklist en base a la norma ISO 9001:2015 arrojó un porcentaje del 39% de cumplimiento de los requisitos de la norma.
- El Sistema de Gestión de Calidad permite contribuir al desarrollo global de la empresa, asegurando la calidad en los productos que ofrece, también permite controlar en las diferentes etapas del proceso de confección, que permite minimizar o mitigar errores en calidad de los productos.
- La propuesta del Sistema de Gestión de Calidad permitió mejorar los procesos al eliminar actividades que no generan valor, reducir tiempos de ciclo de producción y redistribución de personal, así como la mejora de la productividad.

RECOMENDACIONES.

- Para la fundamentación teórica, se recomienda utilizar bibliografía actualizada ya que a través del tiempo todo evoluciona por lo que en la actualidad existen métodos mejorados y más eficientes a los de años atrás.
- Se recomienda considerar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad diseñado con la finalidad de reducir la insatisfacción del cliente y lograr la mejora continua en cada uno de los procesos reduciendo defectos y aumentando la productividad.
- Realizar una capacitación al personal para sensibilizar en aspectos de calidad para que toda la organización este comprometida en cada una de sus tareas para generar productos óptimos. • Designar responsables para cada subproceso para que sean los encargados de la eficiencia, control y la mejora continua de los procesos.
- Participación de todo el personal de la empresa en la solución de sus problemas.

BIBLIOGRAFÍA

- Carabajo Martillo, E. (2017). Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la unidad educativa Isla Santay. (Octubre de 2017)
- Calidad ISO 9001, (2015). ISO 9001 calidad. Sistemas de Gestión de Calidad según ISO 9000. Obtenido de Elementos de un proceso:<http://iso9001calidad.com/elementos-de-unproceso-30.html>.
- Club Planeta. (2015). Creando tu manual de procesos. Obtenido de http://www.trabajo.com.mx/creando_tu_manual_de_procesos.html
- Heizer, R., & Render, B. (2009). Administración de Operaciones. México: Pearson Educación.
- ISO. (9000). NORMA INTERNACIONAL ISO 9000. Obtenido de <http://www.iso.org/iso/home.html>
- Martínez, A., & Cegarra, J. G. (2014). Gestión por Procesos de negocio. Madrid: Editorial del Economista.
- Ishikawa, K.(1997). ¿Qué es el control total de calidad?: La modalidad Japonesa. Colombia: Grupo Editorial Norma. LOEI actualizada. (enero de 2016).
- Narvárez Ruiz, I. (abril de 2016). Diseño de un sistema de Gestión de Calidad con la Norma ISO 9001:2015 para el Área de Tecnologías de la Información de la Universidad Salesiana.
- Ortiz González, C. (2016). Sistema de Gestión de Calidad: Teoría y Practica bajo la Norma ISO 9001:2015. Bogotá : ECOE EDICIONES.
- Chulde, R. (2015). Implementación de una Metodología de Gestión por Procesos en la Elaboración de Camisetas Aeropostal para hombre en la

empresa Tempocodeca Cía. Ltda. Ubicada en la ciudad de Ibarra. Tesis de pregrado, Universidad Técnica del Norte, Ibarra.

- Crespo, Ernesto, Castellanos, José y Zayas, María del Rosario. (2017). Un enfoque de calidad para la educación superior. En Almuiñas, José Luis, Galarza, Judith y Megret, Danieska. (ed.). La gestión de la calidad en las instituciones de educación superior (pp. 93-106). Guayaquil, Ecuador: Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.
- Díaz, Segarra K. (2016). Experiencias en implementación de un sistema de gestión de la calidad con responsabilidad social universitaria basado en ISO 9001 (SGC) e ISO 26000 (guía de RS) - procesos [Presentación PDF]. Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://telescopi.espol.edu.ec/wp-content/uploads/2016/08/Telescopi-onferenciaUCSG.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1

COMERCIALIZACIÓN DE ROPA DEPORTIVA Y CASUAL TEMPOCODECA CÍA LTDA



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE CALIDAD

Versión 01

	NOMBRE/CARGO	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	Jordan Tobar / Tesista		
Revisado por:	Sra. Ana María Ribadeneira / Responsable SGC		
Aprobado por:	Sr. Jorge Luis Ribadeneira / Gerente General		

	TEMPOCODECA CÍA LTDA	
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 01
		Código: M.C.01
		Página: Página 1 de 32

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
MISIÓN.....	5
VISIÓN.	5
POLÍTICA DE CALIDAD.	5
OBJETIVOS DE CALIDAD.	6
MAPA DE PROCESOS.....	7
ORGANIGRAMA FUNCIONAL.....	8
1.- OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	8
2.- REFERENCIAS NORMATIVAS.	8
3.- TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	9
4.- CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.	9
5. LIDERAZGO.....	18
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO	18
5.2 POLÍTICA	18
5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	18
5.2.2 COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD	19
6. PLANIFICACIÓN	20
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.....	20
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS	23
6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	24
7. APOYO	24
7.1 RECURSOS.....	24
7.2 COMPETENCIA	25
7.3 TOMA DE CONCIENCIA.....	25
7.4 COMUNICACIÓN	25
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA.....	26
8. OPERACIÓN.....	26
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	26
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS.....	26

	TEMPOCODECA CÍA LTDA	
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 01
		Código: M.C.01
		Página: Página 2 de 32

8.4	CONTROL DE LOS PRODUCTOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE.	27
8.5	PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO	28
8.7	CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	28
9.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	29
9.1	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	29
9.3	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	30
10.2	NO CONFORMIDAD Y ACCIONES CORRECTIVAS.....	30
10.3	MEJORA CONTINUA	31

	TEMPOCODECA CÍA LTDA	
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 01
		Código: M.C.01
		Página: Página 3 de 32

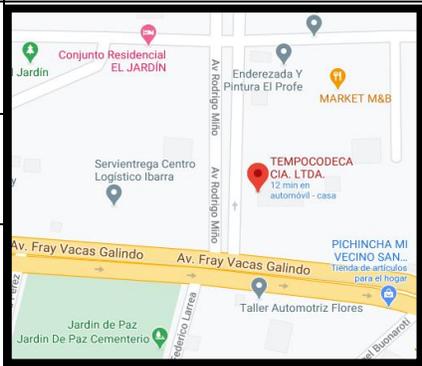
INTRODUCCIÓN

TEMPOCODECA es una empresa dedicada a la comercialización de productos textiles de moda deportiva creada el 15 de Enero de 1999, tiene la finalidad de satisfacer las necesidades del mercado local, regional y nacional de los confeccionistas y comerciantes, en la actualidad la empresa cuenta con su matriz en el Parque Industrial de la ciudad de Ibarra ubicado en la Av. Fray Vacas Galindo y Rodrigo de Miño.

Con el paso de los años se han desarrollado mejoras tecnológicas, gestión administrativa, capacidad de solucionar problemas, ambiente laboral, seguridad industrial, convirtiéndose en un ejemplo de trabajo, por tanto, se ha transformado en un referente de la industria textil. (Chulde, 2014).

	TEMPOCODECA CÍA LTDA	
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 01
		Código: M.C.01
		Página: Página 4 de 32

Localización.

PAÍS	ECUADOR	UBICACIÓN
PROVINCIA	IMBABURA	
CIUDAD	IBARRA	
DIRECCIÓN	Av. Fray Vacas Galindo y Rodrigo de Miño S/N diagonal a cementerio "Jardín de Paz" Sector Parque Industrial.	

	TEMPOCODECA CÍA LTDA	
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 01
		Código: M.C.01
		Página: Página 5 de 32

MISIÓN.

Mantener el proceso productivo adquiriendo maquinaria moderna, programas actualizados, para ser competitivos, buscando el compromiso y crecimiento del personal, comprometidos con la calidad y el mejoramiento continuo, generando consolidación económica. (Ramirez Guanoluisa, 2018)

VISIÓN.

Ser la empresa líder en la producción y comercialización de productos de moda informal con marcas propias y licencias, proyectada internacionalmente con alto compromiso social. (Ramirez Guanoluisa, 2018)

POLÍTICA DE CALIDAD.

La empresa TEMPOCODECA CIA LTDA. se dedica a la producción de camisetas deportivas y tipo polo para damas y caballero de calidad, cumpliendo con las expectativas de sus clientes para la satisfacción de sus necesidades. La empresa se compromete a elaborar productos acordes a los requisitos del cliente con entregas justo a tiempo y con cumplimiento de la normativa legal, comprometiéndose a la mejora continua de cada uno de sus procesos y de sus productos.

	TEMPOCODECA CÍA LTDA	
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 01
		Código: M.C.01
		Página: Página 6 de 32

OBJETIVOS DE CALIDAD.

- **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.**

- Planificar la producción a un nivel mínimo del 80 % de cumplimiento a la semana a través del plan maestro de producción.
- Reducir el porcentaje de productos no conformes en un 1 % mensual a través de controles en cada etapa del proceso de producción.

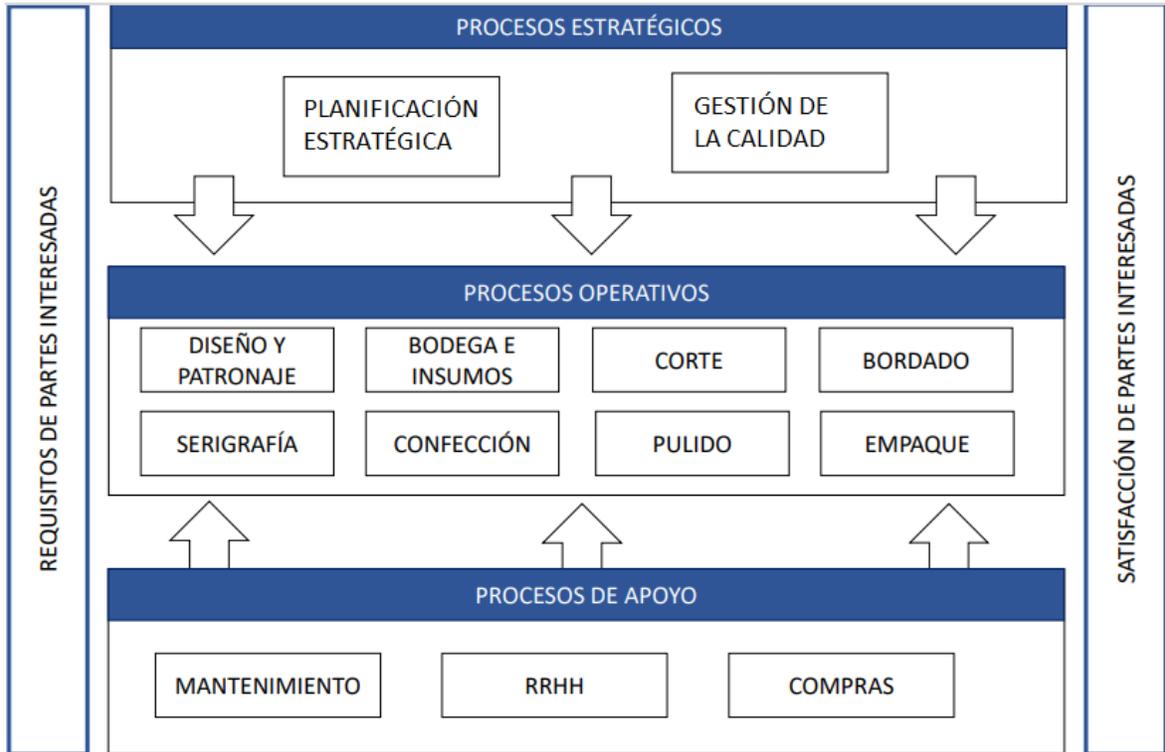
- **OBJETIVOS OPERATIVOS.**

- Establecer metas de producción en cada subárea y que éstas se den cumplimiento diario mínimo del 80%.
- Asegurar que cada subproceso cumpla con los requisitos en un porcentaje del 100% establecidos por el cliente a través de controles diarios.
- Incremento de la productividad global en un 5% en tres meses a través de reducción de desperdicios y eliminación de tiempos ociosos.

- **OBJETIVOS DE APOYO.**

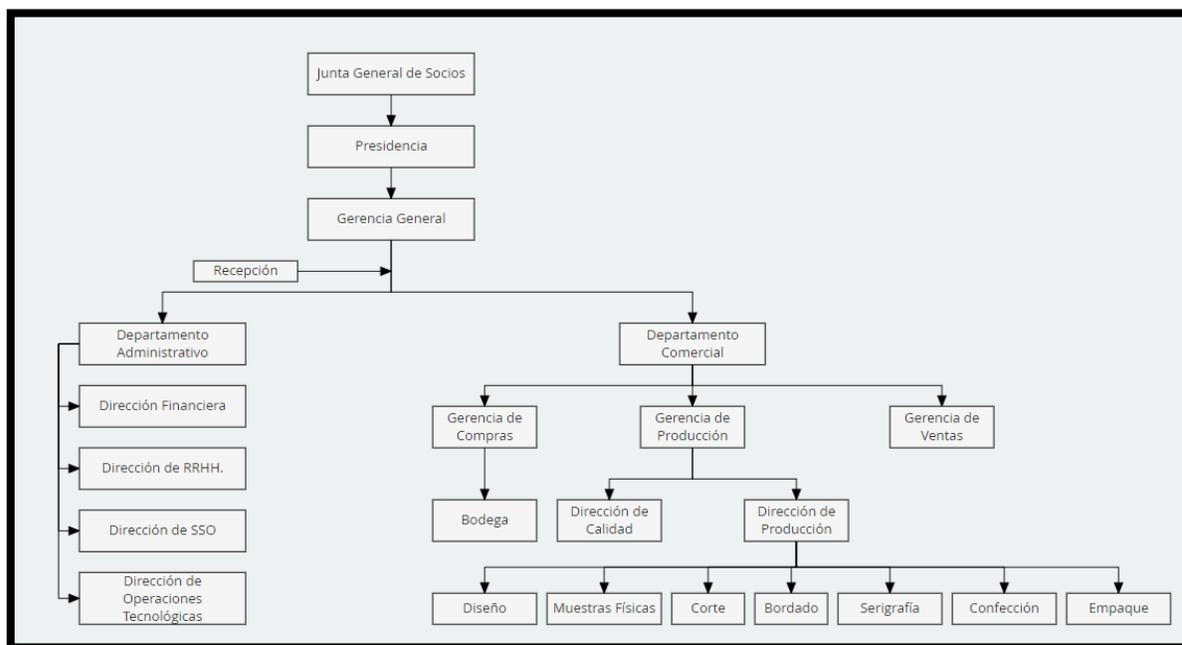
- Asegurar que las materias primas se encuentren disponibles justo a tiempo, en cantidades necesarias y que cumplan con los requisitos establecidos por el cliente.
- Garantizar que la maquinaria necesaria se encuentre operativa cada día al 100% a través del cumplimiento del plan de mantenimiento.
- Garantizar que el personal sea el adecuado para realizar las tareas encomendadas en cada una de las etapas del proceso, es decir que cuente con el entrenamiento adecuado para llevar sus actividades.

MAPA DE PROCESOS.



	TEMPOCODECA CÍA LTDA	
	MANUAL DE CALIDAD	
	Versión: 01	
	Código: M.C.01	
		Página: Página 8 de 32

ORGANIGRAMA FUNCIONAL



1.- OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.

El objeto del manual de calidad es describir de forma general el sistema de gestión de calidad, el campo de aplicación será el área de producción para las líneas de productos de camisetas deportivas y tipo polo para damas y caballeros en todas sus tallas. La finalidad es de proporcionar una visión general del SGC basado en la norma ISO 9001:2015 permitiendo comprender la organización, sus procesos y la interacción de estos.

2.- REFERENCIAS NORMATIVAS.

Norma ISO 9001:2015, Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos.

	TEMPOCODECA CÍA LTDA											
	MANUAL DE CALIDAD											Versión: 01
												Código: M.C.01
											Página: Página 9 de 32	

3.- TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Para el manual de calidad se aplican los términos y definiciones de la Norma ISO 9000:2015.

4.- CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.

4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO.

La empresa TEMPOCODECA CÍA LTDA. analiza y determina las cuestiones internas y externas pertinentes para su propósito mediante la herramienta FODA y PESTEL. En la cual se plasma toda la información relevante para establecer su posicionamiento y así generar planes de acción en puntos críticos o abordar oportunidades presentes.

FODA.

		Oportunidades					Amenazas					Resultados
		Apoyo del MPCEIP a las MiPymes	Acuerdos comerciales 4, 2 acuerdos de alcance parcial y 2 tratamientos preferenciales.	Calidad de vida	Desarrollo y acceso a tecnología, licencias, patentes	Producción más limpia	Resolución 001-2013-CIMC, se expide el marco general ecuatoriano para evaluación de la conformidad y el manual de procedimientos previo a la nacionalización, comercialización y vigilancia en el mercado	Cámara de Comercio de Ibarra, actualmente está viviendo una recesión	Patrones de consumo	Requerimientos de nuevos bienes/servicios	Regulación del consumo de energía	
Fortalezas	Liderazgo y compromiso	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	2
	Acciones para abordar	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	-3



TEMPOCODECA CÍA LTDA

MANUAL DE CALIDAD

Versión: 01

Código: M.C.01

Página: Página 10 de 32

	riesgos y oportunidades											
	Infraestructura	3	1	3	4	3	4	0	1	2	0	7
	Control de las salidas no conformes	4	4	3	4	4	4	4	4	4	0	3
	Requisitos para los productos y servicios	3	4	1	3	2	4	4	4	4	0	-3
	Planificación de los cambios	3	3	3	2	2	3	2	2	2	1	3
Debilidades	Ambiente para la operación de los procesos	2	0	3	3	1	3	3	2	4	4	-7
	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	2	2	4	2	3	3	3	3	3	4	-3
	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	3	3	4	3	2	4	3	4	3	4	-3
	No conformidad y acción correctiva	2	1	3	2	4	4	1	1	1	1	4
Resultados		6	7	-4	7	4	3	4	3	4	-6	

- 0 Ningún Impacto
- 1 Impacto Bajo
- 2 Impacto medio
- 3 Impacto Alto
- 4 Impacto Muy Alto

Capacidad ofensiva = 20% **Posicionamiento estratégico = 14%**

Capacidad defensiva = 8%

Definición del Puntaje:

	Puntaje alcanzado:	Puntos totales:	Porcentual:	Columnas:	Filas:
Puntaje Cuadro 1:	82	100	0.82	5	5
Puntaje Cuadro 2:	62	100	0.62	5	5
Puntaje Cuadro 3:	76	100	0.76	5	5
Puntaje Cuadro 4:	68	100	0.68	5	5

	TEMPOCODECA CÍA LTDA	
	MANUAL DE CALIDAD	
	Versión: 01	Código: M.C.01
		Página: Página 11 de 32

Como se puede observar en la tabla anterior la empresa tiene una capacidad ofensiva del 20%, una capacidad defensiva del 8%, calculando la media de dichas capacidades se obtiene un posicionamiento estratégico del 14%, siendo un porcentaje muy bajo en el cual se tiene que trabajar para posicionar la empresa en mayores porcentajes.

PESTEL.

	INFLUENCIAS DEL ENTORNO	POSIBLE EVOLUCIÓN	POSIBLE IMPACTO	POSIBILIDAD DE OCURRENCIA	IMPORTANCIA	OPORTUNIDAD / AMENAZA
Políticas						
P1	Constitución del Ecuador, establece los principios básicos orientados a impulsar la producción de bienes y servicios con calidad	Se mantiene	50	0.5	25	Oportunidad
P2	Plan nacional de desarrollo, pone en evidencia las existencias de nuevos retos alcanzar entorno a: derechos para todos; economía al servicio de la sociedad; capacidades sociales y estatales	Se mantiene	100	0.5	50	Oportunidad
P3	Resolución 001-2013-CIMC, se expide el marco general ecuatoriano para evaluación de la conformidad y el manual de procedimientos previo a la nacionalización, comercialización y vigilancia en el mercado de todas sus etapas para los bienes o servicios	Se mantiene	75	0.75	56.25	Amenaza
P4	La Municipalidad de Ibarra, impulsa la capacitación a través del programa de innovación social y productiva para el crecimiento de las iniciativas económicas y el desarrollo local del cantón Ibarra.	Se incrementa	75	0.5	37.5	Oportunidad
P5	Apoyo del MPCEIP a las mypimes	Se incrementa	75	0.75	56.25	Oportunidad
Económicas						
E1	Cámara de Comercio de Ibarra, actualmente está viviendo una recesión	Se mantiene	75	0.75	56.25	Amenaza



TEMPOCODECA CÍA LTDA

MANUAL DE CALIDAD

Versión: 01

Código: M.C.01

Página: Página 12
de 32

E2	Acuerdos comerciales 4, 2 acuerdos de alcance parcial y 2 tratamientos preferenciales.	Se incrementa	75	0.75	56.25	Oportunidad
E3	Obligaciones tributarias	Se mantiene	50	0.5	25	Amenaza
E4	Comportamiento de la oferta/demanda local	Se incrementa	50	0.5	25	Oportunidad
E5	Comportamiento de la oferta/demanda internacional	Se incrementa	50	0.5	25	Oportunidad
E6	Factores de calidad en la producción	Se mantiene	50	0.75	37.5	Oportunidad
E7	Consumo de materia prima	Se incrementa	75	0.75	56.25	Oportunidad
Socioculturales						
S1	Calidad de vida	Se incrementa	75	0.75	56.25	Oportunidad
S2	Demografía	Se incrementa	50	0.75	37.5	Oportunidad
S3	Actitud y opiniones de los interesados	Se incrementa	75	0.5	37.5	Oportunidad
S4	Imagen Institucional/servicio a la comunidad	Se incrementa	100	0.75	75	Oportunidad
S5	Patrones de consumo	Se incrementa	75	0.5	37.5	Amenaza
S6	Aspectos éticos / bioéticos en cuanto a la extracción de MP	Se incrementa	50	0.5	25	Oportunidad
S7	Acceso y capacidad de adquisición (bienes/servicios)	Se incrementa	50	0.75	37.5	Oportunidad
Tecnológicas						
T1	Fondos para I+D+i	Se mantiene	50	0.5	25	Oportunidad
T2	Desarrollo y acceso a tecnología, licencias, patentes	Se mantiene	75	0.5	37.5	Oportunidad
T3	Tecnologías alternativas	Se incrementa	50	0.5	25	Amenaza
T4	Información y Comunicaciones	Se mantiene	50	0.5	25	Amenaza
T5	Legislación asociada a la tecnología	Se mantiene	50	0.75	37.5	Oportunidad
T6	Propiedad intelectual	Se mantiene	50	0.75	37.5	Oportunidad
T7	Requerimientos de nuevos bienes/servicios	Se incrementa	75	0.75	56.25	Amenaza
Ecológicas						
T1	Regulación del consumo de energía	Se incrementa	75	0.75	56.25	Amenaza
T2	Manejo de residuos sólidos	Se incrementa	75	0.75	56.25	Amenaza
T3	Cambio climático	Se incrementa	75	0.5	37.5	Amenaza
T4	Regulación del consumo de agua	Se incrementa	50	0.75	37.5	Amenaza
T5	Producción más limpia	Se incrementa	50	0.75	37.5	Oportunidad
T6	Extracción canteras de Mármol	Se incrementa	75	0.75	56.25	Oportunidad
T7	Ahorro de recursos naturales	Se incrementa	50	0.75	37.5	Amenaza

	TEMPOCODECA CÍA LTDA	
	MANUAL DE CALIDAD	
	Versión: 01	Código: M.C.01
		Página: Página 13 de 32

Legales						
T1	Legislación asociada a los cambios de las transacciones	Se mantiene	50	0.25	12.5	Amenaza
T2	Legislación para la extracción de materia prima	Se incrementa	100	0.75	75	Oportunidad
T3	Legislación para Seguridad y Salud en el Trabajo	Se mantiene	75	0.5	37.5	Oportunidad
T4	Legislación para la contratación de personal	Se incrementa	75	0.75	56.25	Amenaza
T5	Legislación para sectores protegidos	Se incrementa	50	0.75	37.5	Amenaza
T6	Legislación para la protección de datos	Se incrementa	50	0.5	25	Oportunidad
T7	Legislación propuesta por partidos políticos	Se incrementa	50	0.5	25	Amenaza

4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS.

La capacidad de la organización puede verse afectada al momento de generar productos que satisfagan las necesidades de los clientes y cualquier parte interesada de manera regular, por lo tanto, la empresa debe determinar las partes interesadas que se encuentren vinculadas al sistema de gestión de calidad y los requisitos de estas partes hacia el sistema, para dar cumplimiento a dicha cláusula se puede observar una matriz de partes interesadas a continuación.

Propietario / Accionistas. - Conformada por tres socios: Ana María Rivadeneira Padilla con un 75% de acciones, que se desempeña como Presidenta Ejecutiva, José Luis Rivadeneira Padilla con 20% de acciones, que se encarga de la Gerencia General, y Jorge Luis Rivadeneira Suarez con 5% de acciones.

Clientes. – Los principales clientes son: Fashion Club Cia Ltda. encargada de comercializar productos de la empresa con licencia de la marca Aeropostale, Almacenes D’Prati,

	TEMPOCODECA CÍA LTDA	
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 01
		Código: M.C.01
	Página: Página 14 de 32	

Corporación La Favorita, Almacenes RM, H&O, Oil Industry, Banana & Co, TShirt Factory, Time, Comercial EtaTex C.A.

Trabajadores. – Toda persona que pertenece al área de producción, subdividida en Corte, Bodega, Bordado, Serigrafía, Confección, Empaque y Diseño.

Competidores. – La competencia en la provincia de Imbabura es muy alta como principales competidores se tiene a: Pinto, Anitex, Confecciones Maité, Acuatex, Derick Daniels, Confecciones Katty, Protexil, Maquila confecciones.

Proveedores. – Los principales proveedores de la empresa son: Indutexma, SJ Jersey Ecuatoriano C.A, Fabrinorte, Topytop, Botoperla, Screen TM, LH Comercial, Pizantex, Rizzoknit, Sutex, MF Group.

Ciudadanía. – La principal parte interesada es la ciudadanía de Ibarra.

	TEMPOCODECA CÍA LTDA	
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 01
		Código: M.C.01
		Página: Página 15 de 32

	
MATRIZ DE PARTES INTERESADAS	
PARTE INTERESADA	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
PROPIETARIO / ACCIONISTAS	Nivel de eficiencia sobre el 75%, rentabilidad, crecimiento de ventas.
CLIENTES	Satisfacción de sus necesidades, precio acorde a calidad, producto igual a diseño aprobado, cero defectos en lotes, atención post-venta
TRABAJADORES	Estabilidad laboral, buen ambiente dentro de la empresa, seguridad en su trabajo, sueldos justos.
PROVEEDORES	Pagos a tiempo, requisitos bien definidos de la empresa, bajo nivel de devoluciones, horarios definidos para recepción de pedidos.
CIUDADANÍA	Bajo impacto ambiental, acciones frente a efecto de actividades.
COMPETENCIA	Análisis de la competencia, precios, calidad, innovación.

	TEMPOCODECA CÍA LTDA	
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 01
		Código: M.C.01
		Página: Página 16 de 32

4.3 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

El alcance del sistema de gestión de calidad de la empresa TEMPOCODECA CÍA LTDA incluye la línea de producción de camisetas básicas y tipo polo tanto de dama como de caballero en todas sus tallas que se fabrican en nuestras instalaciones ubicadas en el parque industrial de Imbabura, nuestro sistema incluye todos los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 a excepción de las cláusulas 7.1.5, 8.3.

4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS

La empresa TEMPOCODECA CÍA LTDA. ha establecido un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para dar seguimiento y control a cada uno de los elementos que le conforman y así satisfacer las necesidades de los clientes de manera óptima y a través del tiempo mejorar continuamente. Dicho sistema permite cumplir los requisitos de los clientes y los legales vigentes en el país en el cual está estructurado de la siguiente manera:

- Manual de calidad. - Es el documento en el cual se define la política de calidad y una breve descripción del sistema de gestión de calidad que se aplica a las líneas de productos de camisetas deportivas básicas y camisetas tipo polo en todas sus tallas para hombre y mujer.
- Caracterización de procesos. Es el documento donde se identifican entradas, proceso y desarrollo, así como su seguimiento y que procedimiento es el aplicable, los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades para la obtención de productos

	TEMPOCODECA CÍA LTDA	
	MANUAL DE CALIDAD	
	Versión: 01	
	Código: M.C.01	
		Página: Página 17 de 32

que cumplan los requisitos del cliente, también describen la evaluación del desempeño y como llevarla a cabo y los riesgos asociados a cada uno de estos.

- Procedimientos. - Son documentos en los cuales se describe de forma específica el como llevar a cabo las actividades en los procesos identificados a través de un inventario de procesos.
- Registros. - Es un documento que se genera para presentar resultados y/o evidencia de actividades llevadas a cabo.

ESTABLECIMIENTO DE PROCESOS

COD	MACROPROCESO	COD	PROCESO	COD	PROCEDIMIENTO	COD	REGISTROS
G.CA	GESTIÓN DE CALIDAD	G.CA.1	GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN	P.G.CA.PLA.1	PLANIFICACIÓN DE CORTE	R01.G.CA.1	Formato planificación de corte
				P.G.CA.PLA.2	PLANIFICACIÓN DE SERIGRAFÍA	R02.G.CA.1	Formato planificación de serigrafía
				P.G.CA.PLA.3	PLANIFICACIÓN DE BORDADO	R03.G.CA.1	Formato planificación de bordado
				P.G.CA.PLA.4	PLANIFICACIÓN DE CONFECCIÓN	R04.G.CA.1	Formato planificación de confección
				P.G.CA.PLA.5	PLANIFICACIÓN DE EMPAQUE	R05.G.CA.1	Formato planificación de empaque
		G.CA.2	GESTIÓN DE PRODUCCIÓN	P.G.CA.PRO.1	PRODUCCIÓN CORTE	R01.G.CA.2	Registro de producción corte
				P.G.CA.PRO.2	PRODUCCIÓN SERIGRAFÍA	R02.G.CA.2	Registro de producción serigrafía
				P.G.CA.PRO.3	PRODUCCIÓN BORDADO	R03.G.CA.2	Registro de producción bordado
				P.G.CA.PRO.4	PRODUCCIÓN CONFECCIÓN	R04.G.CA.2	Registro de producción confección
				P.G.CA.PRO.5	PRODUCCIÓN EMPAQUE	R05.G.CA.2	Registro de producción empaque
		G.CA.3	GESTIÓN DE CONTROL DE PRODUCCIÓN	P.G.CA.CON.1	CONTROL DE EFICIENCIA CORTE	R01.G.CA.3	Eficiencia de corte
				P.G.CA.CON.2	CONTROL DE EFICIENCIA SERIGRAFÍA	R02.G.CA.3	Eficiencia de serigrafía
				P.G.CA.CON.3	CONTROL DE EFICIENCIA BORDADO	R03.G.CA.3	Eficiencia de bordado
				P.G.CA.CON.4	CONTROL DE EFICIENCIA CONFECCIÓN	R04.G.CA.3	Eficiencia de confección
				P.G.CA.CON.5	CONTROL DE EFICIENCIA EMPAQUE	R05.G.CA.3	Eficiencia de empaque
		G.CA.4	GESTIÓN DE CONTROL DE CALIDAD	P.G.CA.CCA.1	CONTROL DE CALIDAD DE PRODUCTO	P.G.CA.CCA.1	Control de calidad de producto
				P.G.CA.CCA.2	CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	P.G.CA.CCA.2	Control de salidas no conformes

	TEMPOCODECA CÍA LTDA	
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 01
		Código: M.C.01
		Página: Página 18 de 32

5. LIDERAZGO

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

- **Generalidades**

La alta dirección asume el compromiso de tomar las riendas en el diseño e implementación del sistema de gestión de calidad, así como su gestión y la mejora continua, con el fin de satisfacer las necesidades de sus clientes.

- **Enfoque al cliente**

La empresa TEMPOCODECA CÍA LTDA se enfoca a la satisfacción de las necesidades de sus clientes, así como la adecuada atención a sus partes interesadas para el cumplimiento de los requisitos de manera óptima.

5.2 POLÍTICA

5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

La alta dirección es la encargada de establecer una política de calidad y verifica que:

- a) Se establezca de acuerdo con el propósito de la organización.
- b) Sea un marco de referencia para establecer objetivos de calidad.
- c) Sea revisada periódicamente para su mejora continua.

	TEMPOCODECA CÍA LTDA	
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 01
		Código: M.C.01
		Página: Página 19 de 32

5.2.2 COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD

El compromiso de la alta dirección es de difundir a las partes interesadas la política de calidad mencionada, a todo su personal, la distribución a las partes interesadas y a través de su página web en desarrollo.

5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

La alta dirección designa al gerente general en la gestión del sistema para asumir responsabilidades para el correcto funcionamiento de dicho sistema, así mismo estará conformado por el Jefe de Producción, Jefe de Calidad y un miembro aleatorio de cada subárea de producción, todos los miembros están destinados a planificar actividades con respecto al sistema, y controles sobre el correcto funcionamiento de este, serán capaces de identificar mejoras y trabajar continuamente en ellas.

	TEMPOCODECA CÍA LTDA	
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 01
		Código: M.C.01
		Página: Página 20 de 32

6. PLANIFICACIÓN

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

La alta dirección conjuntamente con cada subárea de producción identifican riesgos en base a hechos suscitados anteriormente, con el transcurso del tiempo se puede dificultar el cumplimiento del presente manual por lo cual el equipo de calidad será capaz de determinar las fallas del diseño y falencias en el cumplimiento para realizar correcciones necesarias, se elabora una matriz de riesgos en donde se combinan parámetros de consecuencias y probabilidad de ocurrencia, dicha matriz será analizada y actualizada periódicamente.

Para la administración de riesgos de los procesos se seguirá cuatro pasos fundamentales, en primer lugar, se identificará el riesgo, luego se analizará para su posterior evaluación y por último se tratará el riesgo.

ESTABLECIMIENTO DEL CONTEXTO	¿QUÉ?
Identificar el evento de riesgo	Buscar y describir el evento adverso
Analizar	Definir la probabilidad e impacto
Evaluar	Calificar el nivel de riesgo
Tratamiento	Modificación del riesgo



IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO						ANÁLISIS	
Nº	PROCESO	ETAPAS	EVENTO ADVERSO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO
1	Gestión de planificación	Fin de planificación	Exclusión de pedidos	Faltantes en el sistema, descuido de jefe	Retrasos de producción, no conformidades	4	2
2	Gestión de producción	Corte de tela	Corte mal realizado	Inexperiencia o descuido de personal	No conformidad en tallas.	4	3
3	Gestión de producción	Corte de tela	Encogimiento de tela	Reposo y condiciones ambientales	Encogimiento de medidas en cada talla	2	3
4	Gestión de producción	Bordado	Rotura de piezas	Hilo y aguja mal tensados	No conformidad o faltante de piezas	2	3
5	Gestión de producción	Empaque	Colecciones incompletas	Inexistencia de planificación en confección	Retrasos en entregas	4	2

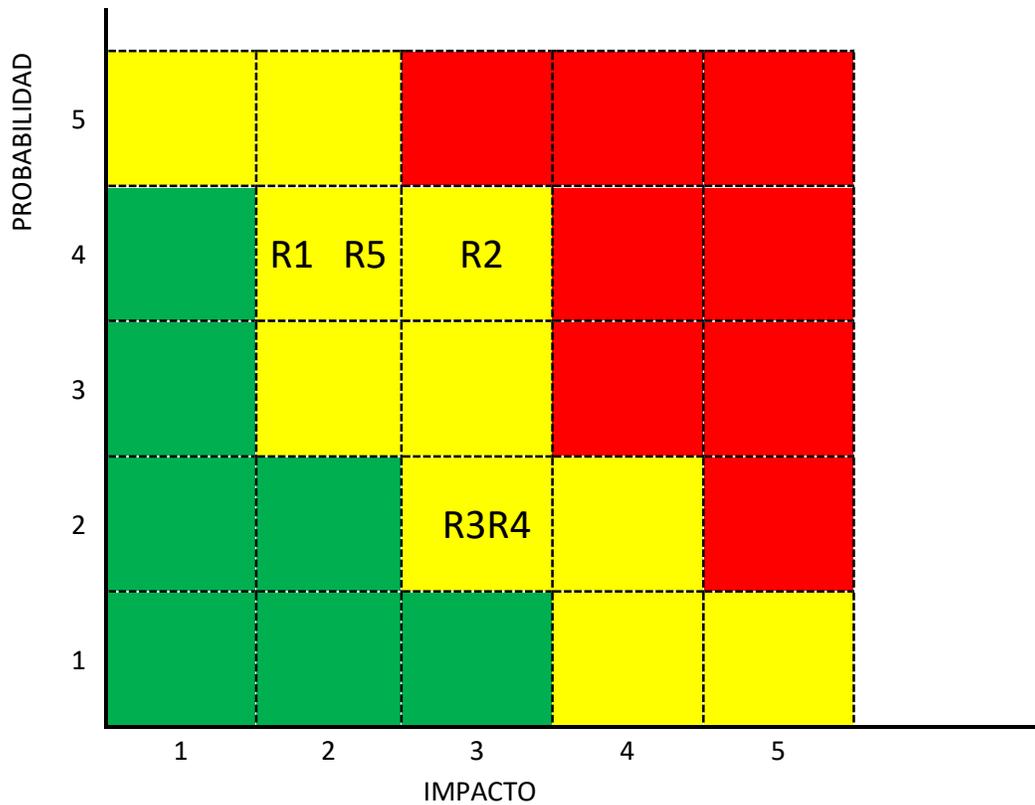
Probabilidad	
5 Frecuente	Una vez por semana
4 Moderado	Una vez por mes
3 Ocasional	Una vez por semestre
2 Remoto	Una vez por año
1 Improbable	Cada diez años

Impacto	
5 Catastrófico	De suceder las consecuencias sería catastróficas.
4 Mayor	De suceder tendría altas consecuencias sobre la entidad.
3 Moderado	De presentarse el hecho tendría medianas consecuencias sobre la entidad o área.
2 Menor	De suceder habría un bajo impacto sobre la entidad o área
1 Insignificante	Si llegara a presentarse su impacto sería mínimo.

	TEMPOCODECA CÍA LTDA	
	MANUAL DE CALIDAD	
	Versión: 01	
	Código: M.C.01	
		Página: Página 22 de 32

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO						ANÁLISIS		EVALUACIÓN
N.º	PROCESO	DESCRIPCIÓN	EVENTO ADVERSO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	
1	Gestión de planificación	Fin de planificación	Exclusión de pedidos	Faltantes en el sistema, descuido de jefe	Retrasos de producción, no conformidades	4	2	8
2	Gestión de producción	Corte de tela	Corte mal realizado	Inexperiencia o descuido de personal	No conformidad en tallas.	4	3	12
3	Gestión de producción	Corte de tela	Encogimiento de tela	Reposo y condiciones ambientales	Encogimiento de medidas en cada talla	2	3	6
4	Gestión de producción	Bordado	Rotura de piezas	Hilo y aguja mal tensados	No conformidad o faltante de piezas	2	3	6
5	Gestión de producción	Empaque	Colecciones incompletas	Inexistencia de planificación en confección	Retrasos en entregas	4	2	8

IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS		EVALUACIÓN	TRATAMIENTO		
N.º	EVENTO ADVERSO	P	I		DECISIÓN	ACCIONES	INDICADORES
R1	Exclusión de pedidos	4	2	8			
R2	Corte mal realizado	4	3	12			
R3	Encogimiento de tela	2	3	6			
R4	Rotura de piezas	2	3	6			
R5	Colecciones incompletas	4	2	8			



6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

Los objetivos de la calidad son fijados por la alta dirección en conjunto con los miembros del equipo de calidad, para lograr dichos objetivos se planifica actividades diarias que garanticen el logro de estos, designar recursos necesarios, así como responsables y la evaluación de dichas actividades.

	TEMPOCODECA CÍA LTDA	
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 01
		Código: M.C.01
		Página: Página 24 de 32

6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

La alta dirección en conjunto con el equipo de calidad determinará cambios en base a la necesidad en el sistema de gestión, dichos cambios deberán llevarse a cabo de manera planificada en donde se considerará el objetivo del cambio y posibles consecuencias, disponibilidad de recursos y asignación de responsabilidades.

7. APOYO

7.1 RECURSOS

- Para la correcta implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de calidad la empresa identifica y proporciona los recursos necesarios con el fin de satisfacer las necesidades de sus clientes en lo referente a: Recursos humanos, sus competencias, su formación, infraestructura, determinar lo necesario, implementar y gestionar.
- Personas. - La organización determinará las personas necesarias para la implementación eficaz del sistema de gestión de la calidad, así como para la operación y control de los procesos, para nuevos colaboradores se dejara a cargo al departamento de RRHH que garanticen la inclusión de personal con competencias y conocimiento en las actividades a desempeñar, así como las capacitaciones para la mejora continua.
- Infraestructura. - La empresa cuenta con la infraestructura necesaria para el desarrollo de sus actividades, con ventilación, iluminación, servicios higiénicos modernos.

	TEMPOCODECA CÍA LTDA	
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 01
		Código: M.C.01
		Página: Página 25 de 32

- Ambiente para la operación de los procesos. - La empresa se compromete con el personal que conforma la organización por lo tanto cuenta y garantiza un ambiente de trabajo acorde a las actividades a realizar con buena iluminación, ambientes seguros, con ventilación adecuada, ergonomía y capacitaciones continuas.

7.2 COMPETENCIA

La empresa será capaz de determinar las competencias necesarias que deben tener las personas que realizan las actividades que afecten al sistema de gestión de calidad, la competencia se la determina en base a la educación, formación o experiencias y conservar información documentada que se obtenga como evidencia de la competencia dichas competencias y formaciones se otorga como responsables al departamento de RRHH.

7.3 TOMA DE CONCIENCIA

La empresa se asegurará de que las personas que realicen su trabajo bajo los controles de la organización tomen conciencia de su rendimiento ya que su trabajo influye en la calidad del producto, estos serán conscientes de los objetivos de la calidad y de la política.

7.4 COMUNICACIÓN

La alta dirección asegura la comunicación efectiva entre departamentos y procesos para la difusión de la política de calidad, los requerimientos de sus partes interesadas, los objetivos de la calidad, establecerá canales necesarios y apropiados para la comunicación puede ser, cartelera, flyers, documentos formales, portal web, correo electrónico etc.

	TEMPOCODECA CÍA LTDA	
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 01
		Código: M.C.01
		Página: Página 26 de 32

7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

- **Generalidades**

La documentación del sistema de gestión de calidad contiene:

- a) Política y objetivos de calidad.
- b) Manual de calidad.
- c) Caracterización de los subprocesos.
- d) Manual de procedimientos.
- e) Formatos para el sistema.
- f) Matriz de riesgos.

8. OPERACIÓN

8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

La planificación, implementación y el control de los procesos necesarios para cumplir con los requisitos se la determina en el manual de procedimientos, la organización debe determinar los requisitos para los productos elaborados y establecer criterios para aceptación de estos.

8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS

- Comunicación con el cliente. - Para establecer una comunicación efectiva con los clientes la organización cuenta con líneas telefónicas disponibles para quejas,

	TEMPOCODECA CÍA LTDA	
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 01
		Código: M.C.01
		Página: Página 27 de 32

reclamos y sugerencias y así lograr identificar los requisitos principales de sus clientes.

- Determinación de los requisitos para los productos. - La organización establecerá una comunicación con el cliente a través de documentos, registros entre otros para determinar requisitos a cumplir, sin dejar a un lado la normativa legal vigente y así permitirse planificar actividades encaminadas al cumplimiento de éstas.
- Revisión de los requisitos relacionados. - La empresa se compromete a cumplir con los requisitos previamente revisados por la alta dirección.
- Cambios en los requisitos para los productos. - La alta dirección estará encargada de modificar la información documentada y la comunicación a las personas pertinentes cuando los requisitos cambien.

8.4 CONTROL DE LOS PRODUCTOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE.

La alta dirección en conjunto con el Jefe de compras y Jefe de calidad determinaron que las compras suministradas a la empresa ya sea de materia prima, insumos sean de buena calidad es decir, que mediante éstos se pueda generar un producto que cumpla los requisitos del cliente, así como la verificación del cumplimiento de estándares requeridos.

	TEMPOCODECA CÍA LTDA	
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 01
		Código: M.C.01
		Página: Página 28 de 32

8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

La empresa ha establecido procesos de producción controlados, es decir determina las características de los productos a producir y sus resultados a alcanzar, criterios de aceptación para los productos, procesos para el seguimiento y medición que se describe en el manual de procedimientos.

También se establece actividades para la preservación en buen estado de sus productos, la correcta manipulación y el transporte, así como su protección, para las actividades posteriores a la entrega se ha establecido un canal de comunicación de retroalimentación con el cliente aplicando encuestas sobre la satisfacción de productos.

El control de cambios deberá ser información documentada para su revisión, cambio y registro de personas que autoricen el cambio.

8.6 LIBERACIÓN DE PRODUCTOS

La alta dirección establecerá controles para la verificación de que los productos cumplen con los requisitos necesarios, no se liberará productos hasta que se haya completado satisfactoriamente el cumplimiento de las disposiciones en la cual se incluirá la evidencia de la conformidad con criterios de aceptación.

8.7 CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

El control de salidas no conformes se lo puede revisar en el manual de procedimientos en donde se identificará, se registrará las salidas no conformes para su corrección, sustitución

	TEMPOCODECA CÍA LTDA	
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 01
		Código: M.C.01
		Página: Página 29 de 32

o separación previo aviso al cliente, también se documentará acciones tomadas, descripción de la no conformidad y causa.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

- Generalidades. - El seguimiento, medición de los procesos se realiza para determinar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados previstos, si no es así tomar acciones.
- Satisfacción del cliente. - Para determinar el nivel de satisfacción del cliente la empresa se basa en la retroalimentación, generando conversaciones, encuestas y preguntas a clientes.
- Análisis y evaluación. - Se realiza análisis de datos obtenidos con el fin de identificar mejoras al sistema de gestión de calidad.

9.2 AUDITORÍA INTERNA

La auditoria interna se la gestiona por parte de la alta dirección para determinar el desempeño de cada uno de los procesos que conforman el sistema de gestión de calidad, se ha desarrollado una herramienta para la verificación del sistema de gestión de calidad cumpla con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

	TEMPOCODECA CÍA LTDA	
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 01
		Código: M.C.01
		Página: Página 30 de 32

9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Las revisiones por parte de la alta dirección se realizarán una vez al año, para garantizar el correcto funcionamiento, y eficacia de este. Dentro de la revisión se determina oportunidades de mejora y cambios en base a las necesidades del sistema de gestión.

Las entradas para dichas revisiones serán las retroalimentaciones del cliente con quejas, reclamos, el grado de cumplimiento de los objetivos, desempeño de los procesos, las no conformidades detectadas y las acciones correctivas, resultados de auditorías, desempeño de proveedores.

Las salidas serán las decisiones tomadas por la alta dirección en cuanto a oportunidades de mejora, necesidad de cambio en el sistema de gestión de calidad, y necesidades de recursos.

10. MEJORA

La alta dirección es la encargada de determinar y seleccionar oportunidades de mejora para el correcto funcionamiento del sistema de gestión de calidad.

10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIONES CORRECTIVAS

En el manual de procedimientos se ha establecido el cómo manejar no conformidades, en donde se describe la no conformidad, el registro de ésta, la determinación de la causa de no conformidad, acciones correctivas y de no poderse tomar dichas acciones la empresa estará en la capacidad de hacer frente a las consecuencias.

	TEMPOCODECA CÍA LTDA	
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 01
		Código: M.C.01
		Página: Página 31 de 32

10.3 MEJORA CONTINUA

La empresa tiene como fin la mejora continua a través de su sistema de gestión de calidad, una vez realizado los análisis y la evaluación se podrá determinar necesidades y oportunidades considerables para la mejora continua del sistema, la alta dirección elabora planes de mejora una vez determinadas las oportunidades.

ANEXO 2

COMERCIALIZACIÓN DE ROPA DEPORTIVA Y CASUAL TEMPOCODECA CÍA LTDA.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre/ Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Tobar Jordan/ Estudiante		
Revisado por:	Sra. Ana María Ribadeneira/ Responsable SGC		
Aprobado por:	Sr. Jorge Luis Ribadeneira/ Gerente General		

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	3
3. ALCANCE.....	3
4. PROCEDIMIENTOS	3

1. INTRODUCCIÓN

El Manual de procedimientos propuesto abarca la descripción de todas y cada una de las actividades que se desarrollan dentro de la empresa específicamente en el área de producción y cada registro que se genera en el transcurso del desarrollo de las actividades.

La empresa TEMPOCODECA CÍA LTDA busca estar a la vanguardia en la producción de ropa deportiva y casual de calidad, para ello se estructura una guía que sirve de apoyo para la ejecución de las actividades de manera estándar los responsables de cada procedimiento.

2. OBJETIVO

El objetivo del presente manual es de brindar al personal de producción de la empresa información del proceso de producción de camisetas deportivas básicas y tipo polo, la ejecución y el control de cada uno de los procedimientos para estandarizar y realizar las actividades de mejor manera.

3. ALCANCE

El presente manual abarca el área de producción con un total de 17 procedimientos enfocados en cumplir los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

4. PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos realizados se los describe a continuación

COMERCIALIZACIÓN DE ROPA DEPORTIVA Y CASUAL TEMPOCODECA CÍA LTDA.



MACROPROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO: GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN

PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE CORTE

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre/ Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Tobar Jordan/ Estudiante		
Revisado por:	Sra. Ana María Ribadeneira/ Responsable SGC		
Aprobado por:	Sr. Jorge Luis Ribadeneira/ Gerente General		

**TEMPOCODECA CÍA LTDA****PROCEDIMIENTO
PLANIFICACIÓN DE CORTE**

Versión: 01

Código: P.G.CA.PLA.1

Página : 2 de 7

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01	Edición original	



TEMPOCODECA CÍA LTDA

PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN DE CORTE

Versión: 01

Código: P.G.CA.PLA.1

Página : 3 de 7

CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	4
2. RESPONSABILIDAD.....	4
3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES	4
4. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	4
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	5
6. FLUJOGRAMA	6
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	6
8. ANEXOS	7

	TEMPOCODECA CÍA LTDA	
	PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN DE CORTE	Versión: 01
		Código: P.G.CA.PLA.1
		Página : 4 de 7

1. OBJETIVO

Planificar la cantidad y tipo de referencia a cortar en la semana prevista de acuerdo con el plan de producción para asegurar la disponibilidad al subproceso siguiente.

2. RESPONSABILIDAD

- Departamento de producción
- Jefe de producción

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Abreviaturas:

- **DP:** Departamento de Producción.
- **N/A:** No Aplica.
- **S&OP:** Planificación de ventas y operaciones.
- **MP:** Materia Prima.

Definiciones:

- **Informe:** Es un documento escrito en prosa informativa (científica, técnica o comercial) con el propósito de comunicar información del nivel más alto en una organización. Por consiguiente, refiere hechos obtenidos o verificados por el autor (reconocimientos, investigaciones, estudios, o trabajos).
- **Documento:** Es la información (datos significativos) y su medio de soporte. Un documento puede estar escrito, en vídeo, muestra física, en plano, programa de ordenador o de otra manera
- **Registro:** Es un documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas. Los registros son un tipo especial de documentos

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NORMATIVA ISO 9001:2015
- Reglamento Interno Tempocodeca.

	TEMPOCODECA CÍA LTDA	
	PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN DE CORTE	Versión: 01
		Código: P.G.CA.PLA.1
		Página : 5 de 7

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

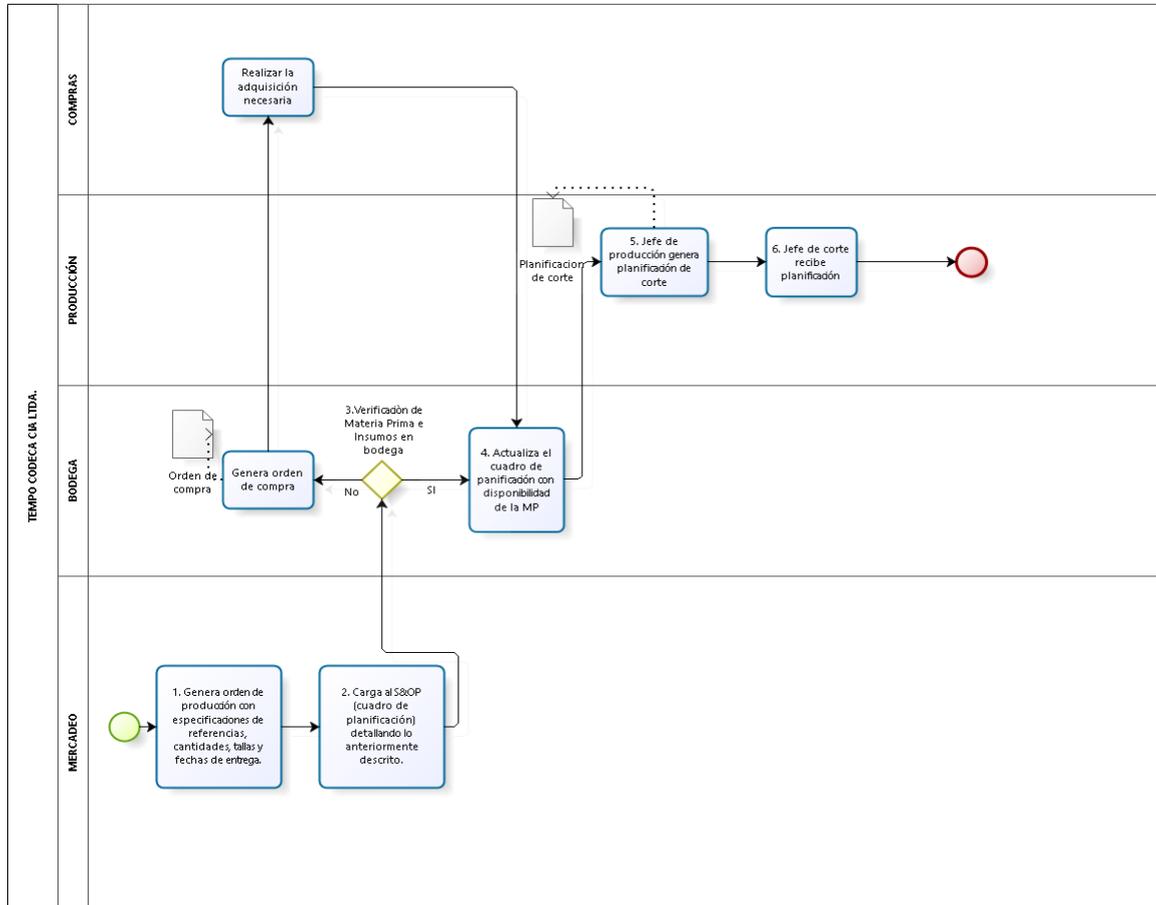
5.1. ACTIVIDAD 1: Planificar la producción para el subárea de corte.

N.º	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA
1	Mercadeo	Genera orden de producción con especificaciones de referencias, cantidades, tallas y fechas de entrega.	NORMATIVA ISO 9001:2015
2	Mercadeo	Carga al S&OP (cuadro de planificación) detallando lo anteriormente descrito.	
3	Bodega	Actualiza el cuadro de planificación con disponibilidad de la MP, de no ser así emite orden de compra para adquisición.	
4	Jefe de producción	Determina las capacidades de corte de acuerdo con el fondo productivo disponible y agrega cantidades de referencias a cortar semanalmente.	
5	Jefe de Corte	Recibe la planificación al inicio de la semana	

- **Documento y/o Registro del proceso:** Orden de producción, planificación de corte.
- **Documento y/o Registro de otros procesos o entes externos:** N/A.



6. FLUJOGRAMA



7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

NOMBRE	DOCUMENTOS					
	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR DE ARCHIVO
Planificación de corte	X		X		Jefe de Producción	Subárea de corte.
Orden de compra de MP	X			X	Jefe de bodega	Compras.

	TEMPOCODECA CÍA LTDA	
	PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN DE CORTE	Versión: 01
		Código: P.G.CA.PLA.1
		Página : 7 de 7

8. ANEXOS

- Anexo1. Planificación de corte.

	PLANIFICACIÓN DE CORTE						R01.G.CA.1
JORNADA						RESPONSABLE	
NÚMERO DE TRABAJADORES						META	
FECHA							
REFERENCIA	ORDEN DE PRODUCCIÓN	CLIENTE	COLOR	CANTIDAD	TALLA	DÍA	
OBSERVACIONES							
FIRMA DE RESPONSABILIDAD							

COMERCIALIZACIÓN DE ROPA DEPORTIVA Y CASUAL TEMPOCODECA CÍA LTDA.



MACROPROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO: GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN

PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE SERIGRAFÍA

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre/ Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Tobar Jordan/ Estudiante		
Revisado por:	Sra. Ana María Ribadeneira/ Responsable SGC		
Aprobado por:	Sr. Jorge Luis Ribadeneira/ Gerente General		



TEMPOCODECA CÍA LTDA

PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN DE SERIGRAFÍA

Versión: 01

Código: P.G.CA.PLA.2

Página: 2 de 7

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01	Edición original	



TEMPOCODECA CÍA LTDA

PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN DE SERIGRAFÍA

Versión: 01

Código: P.G.CA.PLA.2

Página: 3 de 7

CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	4
2. RESPONSABILIDAD.....	4
3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES	4
4. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	4
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	5
6. FLUJOGRAMA	6
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	6
8. ANEXOS	7

	TEMPOCODECA CÍA LTDA	
	PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN DE SERIGRAFÍA	Versión: 01
		Código: P.G.CA.PLA.2
		Página: 4 de 7

1. OBJETIVO

Planificar la cantidad y tipo de referencia a estampar en la semana prevista de acuerdo con el plan de producción para asegurar la disponibilidad al subproceso siguiente.

2. RESPONSABILIDAD

- Departamento de producción
- Jefe de producción

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Abreviaturas:

- **DP:** Departamento de Producción.
- **N/A:** No Aplica.
- **S&OP:** Planificación de ventas y operaciones.
- **MP:** Materia Prima.

Definiciones:

- **Informe:** Es un documento escrito en prosa informativa (científica, técnica o comercial) con el propósito de comunicar información del nivel más alto en una organización. Por consiguiente, refiere hechos obtenidos o verificados por el autor (reconocimientos, investigaciones, estudios, o trabajos).
- **Documento:** Es la información (datos significativos) y su medio de soporte. Un documento puede estar escrito, en vídeo, muestra física, en plano, programa de ordenador o de otra manera
- **Registro:** Es un documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas. Los registros son un tipo especial de documentos

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NORMATIVA ISO 9001:2015
- Reglamento Interno Tempocodeca.



TEMPOCODECA CÍA LTDA

PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN DE SERIGRAFÍA

Versión: 01

Código: P.G.CA.PLA.2

Página: 5 de 7

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

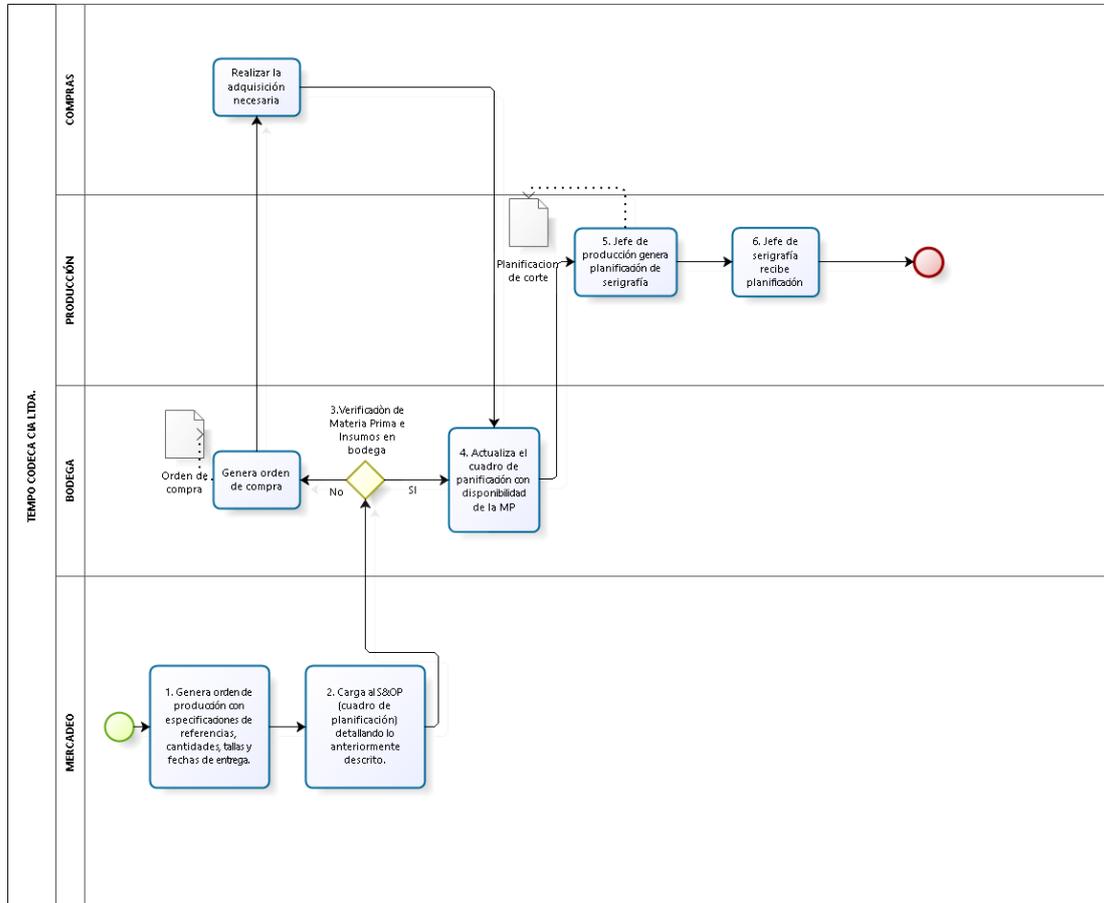
5.1. ACTIVIDAD 1: Planificar la producción para el subárea de serigrafía.

N.º	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA
1	Mercadeo	Genera orden de producción con especificaciones de referencias, cantidades, tallas y fechas de entrega.	NORMATIVA ISO 9001:2015
2	Mercadeo	Carga al S&OP (cuadro de planificación) detallando lo anteriormente descrito.	
3	Bodega	Actualiza el cuadro de planificación con disponibilidad de la MP, de no ser así emite orden de compra para adquisición.	
4	Jefe de producción	Determina las capacidades de serigrafía de acuerdo con el fondo productivo disponible y agrega cantidades de referencias a estampar semanalmente.	
5	Jefe de serigrafía	Recibe la planificación al inicio de la semana	

- **Documento y/o Registro del proceso:** Orden de producción, planificación de serigrafía.
- **Documento y/o Registro de otros procesos o entes externos:** N/A.



6. FLUJOGRAMA



7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

NOMBRE	DOCUMENTOS					
	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR DE ARCHIVO
Planificación de serigrafía	X		X		Jefe de Producción	Subárea de serigrafía.
Orden de compra de MP	X			X	Jefe de bodega	Compras.

	TEMPOCODECA CÍA LTDA	
	PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN DE SERIGRAFÍA	Versión: 01
		Código: P.G.CA.PLA.2
		Página: 7 de 7

8. ANEXOS

- Anexo1. Planificación de serigrafía.

	PLANIFICACIÓN DE SERIGRAFÍA						R02.G.CA.1
JORNADA						RESPONSABLE	
NÚMERO DE TRABAJADORES						META	
FECHA							
REFERENCIA	ORDEN DE PRODUCCIÓN	CLIENTE	TÉCNICA	CANTIDAD	PULPO	DÍA	
OBSERVACIONES							
FIRMA DE RESPONSABILIDAD							

COMERCIALIZACIÓN DE ROPA DEPORTIVA Y CASUAL TEMPOCODECA CÍA LTDA.



MACROPROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO: GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN

PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE BORDADO

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre/ Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Tobar Jordan/ Estudiante		
Revisado por:	Sra. Ana María Ribadeneira/ Responsable SGC		
Aprobado por:	Sr. Jorge Luis Ribadeneira/ Gerente General		



TEMPOCODECA CÍA LTDA

PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN DE BORDADO

Versión: 01

Código: P.G.CA.PLA.3

Página : 2 de 7

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01	Edición original	



TEMPOCODECA CÍA LTDA

PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN DE BORDADO

Versión: 01

Código: P.G.CA.PLA.3

Página : 3 de 7

CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	4
2. RESPONSABILIDAD.....	4
3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES	4
4. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	4
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	5
6. FLUJOGRAMA	6
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	6
8. ANEXOS	7

	TEMPOCODECA CÍA LTDA	
	PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN DE BORDADO	Versión: 01
		Código: P.G.CA.PLA.3
		Página : 4 de 7

1. OBJETIVO

Planificar la cantidad y tipo de referencia a bordar en la semana prevista de acuerdo con el plan de producción para asegurar la disponibilidad al subproceso siguiente.

2. RESPONSABILIDAD

- Departamento de producción
- Jefe de producción

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Abreviaturas:

- **DP:** Departamento de Producción.
- **N/A:** No Aplica.
- **S&OP:** Planificación de ventas y operaciones.
- **MP:** Materia Prima.

Definiciones:

- **Informe:** Es un documento escrito en prosa informativa (científica, técnica o comercial) con el propósito de comunicar información del nivel más alto en una organización. Por consiguiente, refiere hechos obtenidos o verificados por el autor (reconocimientos, investigaciones, estudios, o trabajos).
- **Documento:** Es la información (datos significativos) y su medio de soporte. Un documento puede estar escrito, en vídeo, muestra física, en plano, programa de ordenador o de otra manera
- **Registro:** Es un documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas. Los registros son un tipo especial de documentos

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NORMATIVA ISO 9001:2015
- Reglamento Interno Tempocodeca.

	TEMPOCODECA CÍA LTDA	
	PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN DE BORDADO	Versión: 01
		Código: P.G.CA.PLA.3
		Página : 5 de 7

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

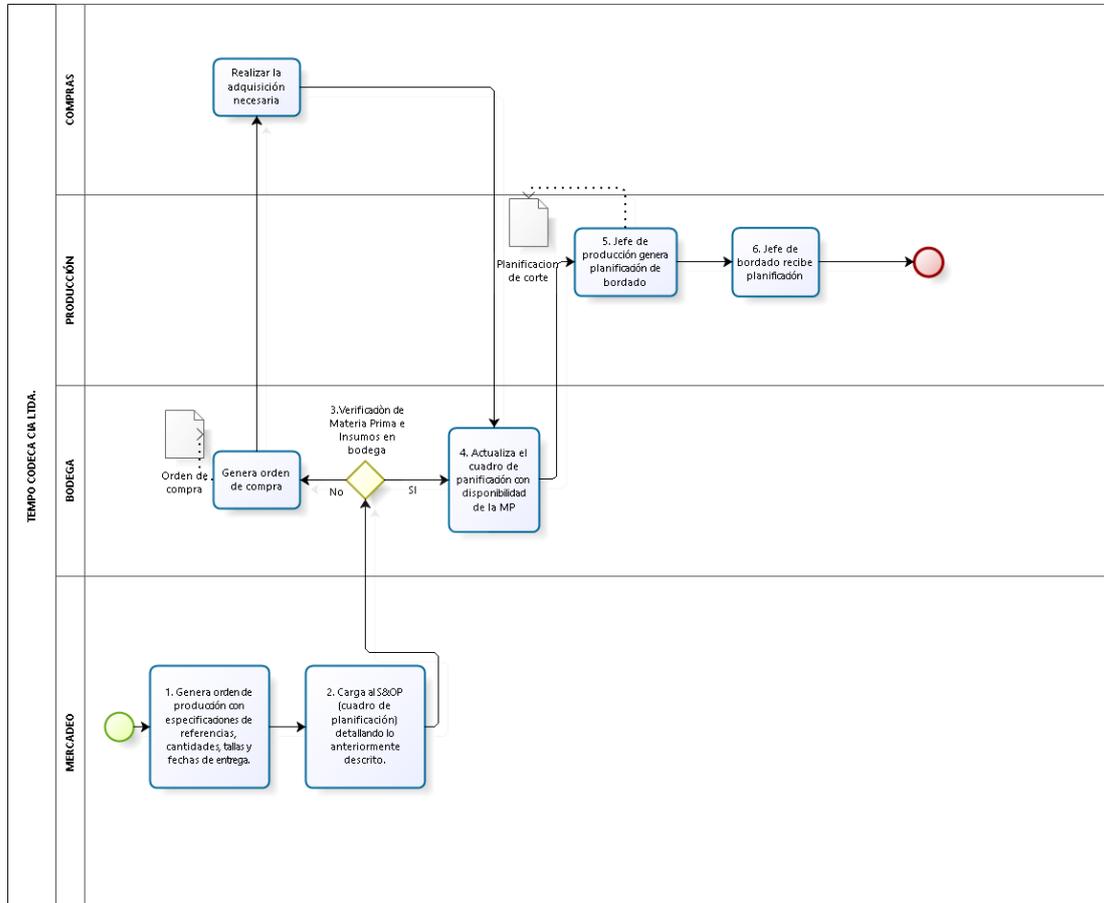
5.1. ACTIVIDAD 1: Planificar la producción para el subárea de bordado.

N.º	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA
1	Mercadeo	Genera orden de producción con especificaciones de referencias, cantidades, tallas y fechas de entrega.	NORMATIVA ISO 9001:2015
2	Mercadeo	Carga al S&OP (cuadro de planificación) detallando lo anteriormente descrito.	
3	Bodega	Actualiza el cuadro de planificación con disponibilidad de la MP, de no ser así emite orden de compra para adquisición.	
4	Jefe de producción	Determina las capacidades de bordado de acuerdo con el fondo productivo disponible y agrega cantidades de referencias a bordar semanalmente.	
5	Jefe de bordado	Recibe la planificación al inicio de la semana	

- **Documento y/o Registro del proceso:** Orden de producción, planificación de bordado.
- **Documento y/o Registro de otros procesos o entes externos:** N/A.



6. FLUJOGRAMA



7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

NOMBRE	DOCUMENTOS					
	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR DE ARCHIVO
Planificación de bordado	X		X		Jefe de Producción	Subárea de bordado
Orden de compra de MP	X			X	Jefe de bodega	Compras.



TEMPOCODECA CÍA LTDA

**PROCEDIMIENTO
PLANIFICACIÓN DE BORDADO**

Versión: 01

Código: P.G.CA.PLA.3

Página : 7 de 7

8. ANEXOS

- Anexo1. Planificación de bordado.

		PLANIFICACIÓN DE BORDADO				R03.G.CA.1	
JORNADA						RESPONSABLE	
NÚMERO DE TRABAJADORES						META	
FECHA							
REFERENCIA	ORDEN DE PRODUCCIÓN	CLIENTE	PUNTAJAS	CANTIDAD	BORDADO RA	DÍA	
OBSERVACIONES							
FIRMA DE RESPONSABILIDAD							

COMERCIALIZACIÓN DE ROPA DEPORTIVA Y CASUAL TEMPOCODECA CÍA LTDA.



MACROPROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO: GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN

PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE CONFECCIÓN

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre/ Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Tobar Jordan/ Estudiante		
Revisado por:	Sra. Ana María Ribadeneira/ Responsable SGC		
Aprobado por:	Sr. Jorge Luis Ribadeneira/ Gerente General		



TEMPOCODECA CÍA LTDA

**PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN
DE CONFECCIÓN**

Versión: 01

Código: P.G.CA.PLA.4

Página : 2 de 8

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01	Edición original	



TEMPOCODECA CÍA LTDA

PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN DE CONFECCIÓN

Versión: 01

Código: P.G.CA.PLA.4

Página : 3 de 8

CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	4
2. RESPONSABILIDAD.....	4
3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES	4
4. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	4
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	5
6. FLUJOGRAMA	6
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	6
8. ANEXOS	6



1. OBJETIVO

Planificar la cantidad y tipo de referencia a confeccionar en la semana prevista de acuerdo con el plan de producción para asegurar la disponibilidad al subproceso siguiente.

2. RESPONSABILIDAD

- Departamento de producción
- Jefe de producción

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Abreviaturas:

- **DP:** Departamento de Producción.
- **N/A:** No Aplica.
- **S&OP:** Planificación de ventas y operaciones.
- **MP:** Materia Prima.

Definiciones:

- **Informe:** Es un documento escrito en prosa informativa (científica, técnica o comercial) con el propósito de comunicar información del nivel más alto en una organización. Por consiguiente, refiere hechos obtenidos o verificados por el autor (reconocimientos, investigaciones, estudios, o trabajos).
- **Documento:** Es la información (datos significativos) y su medio de soporte. Un documento puede estar escrito, en vídeo, muestra física, en plano, programa de ordenador o de otra manera
- **Registro:** Es un documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas. Los registros son un tipo especial de documentos

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NORMATIVA ISO 9001:2015
- Reglamento Interno Tempocodeca.



TEMPOCODECA CÍA LTDA

PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN DE CONFECCIÓN

Versión: 01

Código: P.G.CA.PLA.4

Página : 5 de 8

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

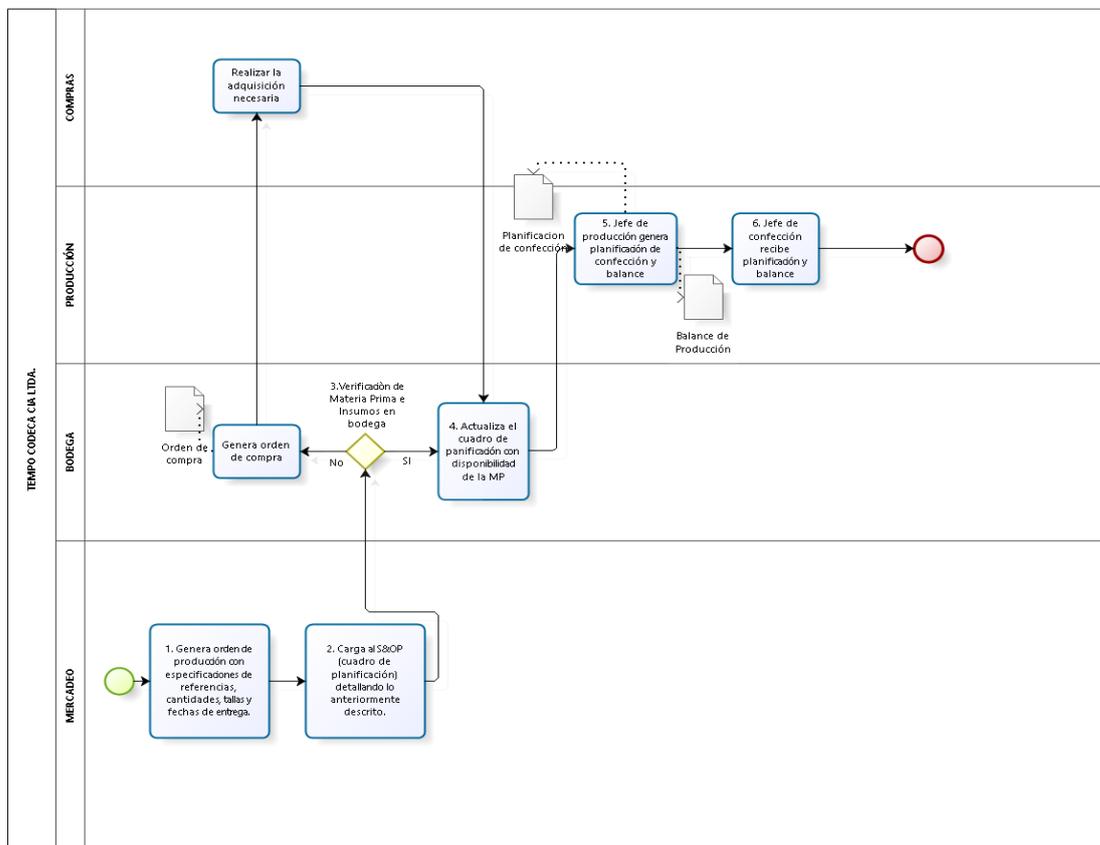
5.1. ACTIVIDAD 1: Planificar la producción para el subárea de confección.

N.º	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA
1	Mercadeo	Genera orden de producción con especificaciones de referencias, cantidades, tallas y fechas de entrega.	NORMATIVA ISO 9001:2015
2	Mercadeo	Carga al S&OP (cuadro de planificación) detallando lo anteriormente descrito.	
3	Bodega	Actualiza el cuadro de planificación con disponibilidad de la MP, de no ser así emite orden de compra para adquisición.	
4	Jefe de producción	Determina las capacidades de bordado de acuerdo con el fondo productivo disponible y agrega cantidades de referencias a bordar semanalmente.	
5	Jefe de bordado	Recibe la planificación al inicio de la semana	

- **Documento y/o Registro del proceso:** Orden de producción, planificación de bordado.
- **Documento y/o Registro de otros procesos o entes externos:** N/A.



6. FLUJOGRAMA



7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR DE ARCHIVO
Planificación de confección	X		X		Jefe de Producción	Subárea de confección
Balance de producción	X		X		Jefe de confección	Compras.
Orden de compra de MP	X			X	Jefe de bodega	

8. ANEXOS

- Anexo1. Planificación de confección.
- Anexo2. Balance de producción.

	TEMPOCODECA CÍA LTDA	
	PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN DE CONFECCIÓN	Versión: 01
		Código: P.G.CA.PLA.4
		Página : 7 de 8

ANEXO 1.

	PLANIFICACIÓN DE CONFECCIÓN					R04.G.CA.1
	JORNADA					RESPONSABLE
NÚMERO DE TRABAJADORES						META
FECHA						
REFERENCIA	ORDEN DE PRODUCCIÓN	CLIENTE	MÓDULO	CANTIDAD	DÍA	
OBSERVACIONES						
FIRMA DE RESPONSABILIDAD						

COMERCIALIZACIÓN DE ROPA DEPORTIVA Y CASUAL TEMPOCODECA CÍA LTDA.



MACROPROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO: GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN

PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE EMPAQUE

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre/ Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Tobar Jordan/ Estudiante		
Revisado por:	Sra. Ana María Ribadeneira/ Responsable SGC		
Aprobado por:	Sr. Jorge Luis Ribadeneira/ Gerente General		

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

**TEMPOCODECA CÍA LTDA****PROCEDIMIENTO
PLANIFICACIÓN DE EMPAQUE**

Versión: 01

Código: P.G.CA.PLA.5

Página : 2 de 7

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01	Edición original	



TEMPOCODECA CÍA LTDA

PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN DE EMPAQUE

Versión: 01

Código: P.G.CA.PLA.5

Página : 3 de 7

CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	4
2. RESPONSABILIDAD.....	4
3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES	4
4. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	4
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	5
6. FLUJOGRAMA	6
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	6
8. ANEXOS	7



TEMPOCODECA CÍA LTDA

PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN DE EMPAQUE

Versión: 01

Código: P.G.CA.PLA.5

Página : 4 de 7

1. OBJETIVO

Planificar la cantidad y tipo de referencia a empaque en la semana prevista de acuerdo con el plan de producción para asegurar la disponibilidad de producto final para entregas.

2. RESPONSABILIDAD

- Departamento de producción
- Jefe de producción

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Abreviaturas:

- **DP:** Departamento de Producción.
- **N/A:** No Aplica.
- **S&OP:** Planificación de ventas y operaciones.
- **MP:** Materia Prima.

Definiciones:

- **Informe:** Es un documento escrito en prosa informativa (científica, técnica o comercial) con el propósito de comunicar información del nivel más alto en una organización. Por consiguiente, refiere hechos obtenidos o verificados por el autor (reconocimientos, investigaciones, estudios, o trabajos).
- **Documento:** Es la información (datos significativos) y su medio de soporte. Un documento puede estar escrito, en vídeo, muestra física, en plano, programa de ordenador o de otra manera
- **Registro:** Es un documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas. Los registros son un tipo especial de documentos

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NORMATIVA ISO 9001:2015
- Reglamento Interno Tempocodex.

	TEMPOCODECA CÍA LTDA	
	PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN DE EMPAQUE	Versión: 01
		Código: P.G.CA.PLA.5
		Página : 5 de 7

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

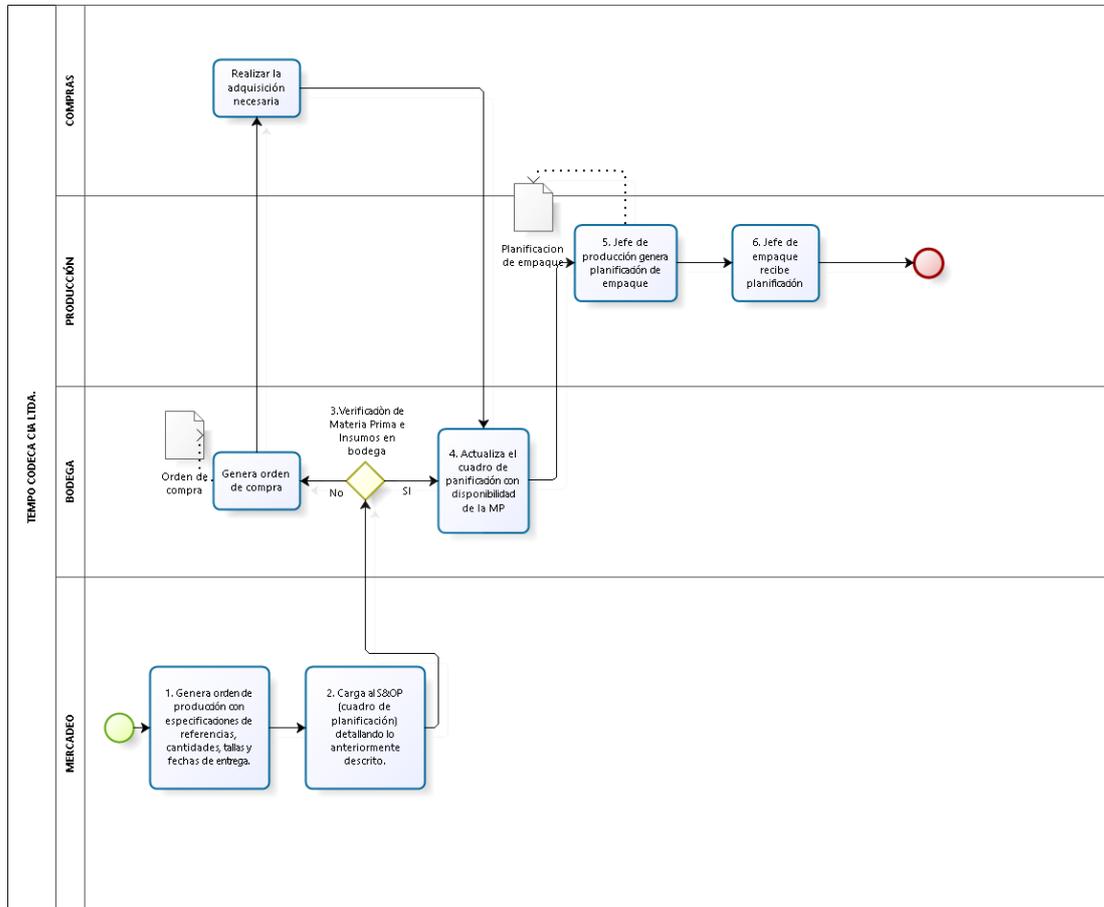
5.1. ACTIVIDAD 1: Planificar la producción para la subárea de empaque.

N.º	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA
1	Mercadeo	Genera orden de producción con especificaciones de referencias, cantidades, tallas y fechas de entrega.	NORMATIVA ISO 9001:2015
2	Mercadeo	Carga al S&OP (cuadro de planificación) detallando lo anteriormente descrito.	
3	Bodega	Actualiza el cuadro de planificación con disponibilidad de la MP, de no ser así emite orden de compra para adquisición.	
4	Jefe de producción	Determina las capacidades de empaque de acuerdo con el fondo productivo disponible y agrega cantidades de referencias a empacar semanalmente.	
5	Jefe de empaque	Recibe la planificación al inicio de la semana	

- **Documento y/o Registro del proceso:** Orden de producción, planificación de empaque.
- **Documento y/o Registro de otros procesos o entes externos:** N/A.



6. FLUJOGRAMA



7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

NOMBRE	DOCUMENTOS					
	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR DE ARCHIVO
Planificación de empaque	X		X		Jefe de Producción	Subárea de empaque
Orden de compra de MP	X			X	Jefe de bodega	Compras.

COMERCIALIZACIÓN DE ROPA DEPORTIVA Y CASUAL TEMPOCODECA CÍA LTDA.



MACROPROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO: GESTIÓN DE PRODUCCIÓN

PROCEDIMIENTO: PRODUCCIÓN CORTE

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre/ Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Tobar Jordan/ Estudiante		
Revisado por:	Sra. Ana María Ribadeneira/ Responsable SGC		
Aprobado por:	Sr. Jorge Luis Ribadeneira/ Gerente General		



TEMPOCODECA CÍA LTDA

**PROCEDIMIENTO
PRODUCCIÓN CORTE**

Versión: 01

Código: P.G.CA.PRO.1

Página : 2 de 8

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01	Edición original	



TEMPOCODECA CÍA LTDA

PROCEDIMIENTO PRODUCCIÓN CORTE

Versión: 01

Código: P.G.CA.PRO.1

Página : 3 de 8

CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	4
2. RESPONSABILIDAD.....	4
3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES	4
4. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	4
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	5
6. FLUJOGRAMA	7
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	7
8. ANEXOS	8

	TEMPOCODECA CÍA LTDA	
	PROCEDIMIENTO PRODUCCIÓN CORTE	Versión: 01
		Código: P.G.CA.PRO.1
		Página : 4 de 8

1. OBJETIVO

Ejecutar la producción conforme a la planificación receptada por parte del jefe de producción.

2. RESPONSABILIDAD

- Departamento de producción.
- Jefe de producción.
- Jefe de corte.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Abreviaturas:

- **DP:** Departamento de Producción.
- **N/A:** No Aplica.
- **S&OP:** Planificación de ventas y operaciones.
- **MP:** Materia Prima.

Definiciones:

- **Informe:** Es un documento escrito en prosa informativa (científica, técnica o comercial) con el propósito de comunicar información del nivel más alto en una organización. Por consiguiente, refiere hechos obtenidos o verificados por el autor (reconocimientos, investigaciones, estudios, o trabajos).
- **Documento:** Es la información (datos significativos) y su medio de soporte. Un documento puede estar escrito, en vídeo, muestra física, en plano, programa de ordenador o de otra manera
- **Registro:** Es un documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas. Los registros son un tipo especial de documentos

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NORMATIVA ISO 9001:2015
- Reglamento Interno Tempocodeca.



TEMPOCODECA CÍA LTDA

PROCEDIMIENTO PRODUCCIÓN CORTE

Versión: 01

Código: P.G.CA.PRO.1

Página : 5 de 8

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

5.1. ACTIVIDAD 1: Planificar la producción para el subárea de corte.

N.º	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA
1	Equipo de Diseño	Emite diseño y ficha técnica.	NORMATIVA ISO 9001:2015
2	Equipo de Muestras	Elabora muestra y patronaje de acuerdo con la ficha técnica.	
3	Equipo de Diseño	Realiza el ploteado de los patrones realizados en muestras.	
4	Jefe de Corte	Recibe planificación de corte, muestra física, ficha técnica y patrones.	
5	Jefe de Corte	Solicita MP e insumos a bodega.	
6	Jefe de Bodega	Envía MP e insumos necesarios para la producción de corte.	
7	Equipo de Corte	Desempacar rollos de tela.	
8	Equipo de Corte	Colocar rollo de tela a cortar en el coche desenrollador.	
9	Equipo de Corte	Revisar ficha técnica y determinar número de capas y gradas a tender.	
10	Equipo de Corte	Tender tela de acuerdo a ficha técnica.	
11	Equipo de Corte	Determinar sobrante de tela si es así pasar al punto 12, si no hay sobrante de tela pasar al punto 13.	
12	Equipo de Corte	Remitir tela sobrante a bodega.	
13	Equipo de Corte	Rosear fijador en la superficie de la tela, tender patrón, cuadrar patrón y fijar.	
14	Equipo de Corte	Preparar cortadora, conectar a alimentación de corriente y colocar en mesa cortadora.	



TEMPOCODECA CÍA LTDA

PROCEDIMIENTO PRODUCCIÓN CORTE

Versión: 01

Código: P.G.CA.PRO.1

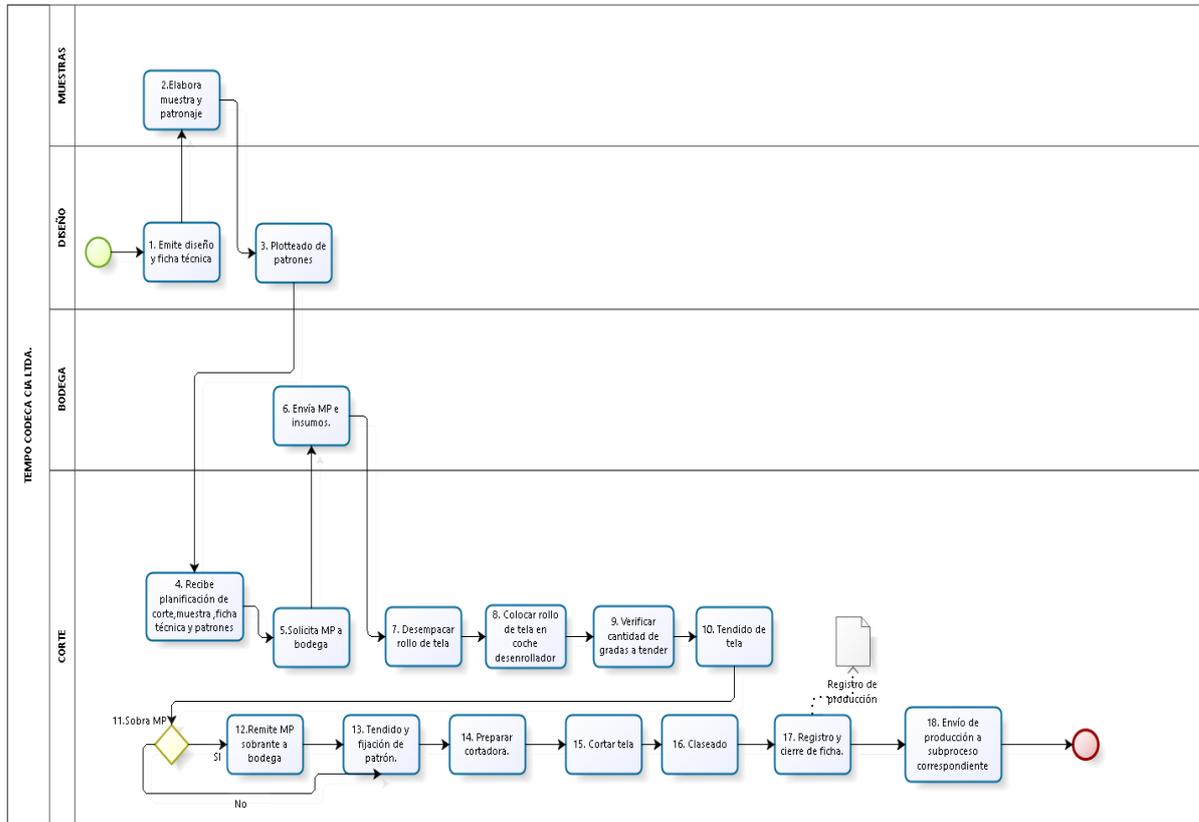
Página : 6 de 8

15	Equipo de Corte	Cortar tela, con medidas de seguridad establecidas, llevar hoja cortadora por líneas guía de los patrones.
16	Equipo de Corte	Realizar el claseado de las piezas de acuerdo con la ficha técnica.
17	Equipo de Corte	Registrar la producción por tallas y cantidad, además realizar el cierre de la ficha.

- **Documento y/o Registro del proceso:** Registro de producción de corte.
- **Documento y/o Registro de otros procesos o entes externos:** N/A.



6. FLUJOGRAMA



7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

NOMBRE	DOCUMENTOS					
	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR DE ARCHIVO
Registro de producción	X		X		Jefe de corte	Subárea de corte.

	TEMPOCODECA CÍA LTDA	
	PROCEDIMIENTO PRODUCCIÓN CORTE	Versión: 01
		Código: P.G.CA.PRO.1
		Página : 8 de 8

8. ANEXOS

- Anexo1. Registro de producción de corte.

	REGISTRO DE PRODUCCIÓN CORTE					R01.G.CA.2
JORNADA					RESPONSABLE	
NÚMERO DE TRABAJADORES					META	
FECHA						
REFERENCIA	ORDEN DE PRODUCCIÓN	COLOR	EMPAQUE	TALLA	DÍA	
OBSERVACIONES						
FIRMA DE RESPONSABILIDAD						

COMERCIALIZACIÓN DE ROPA DEPORTIVA Y CASUAL TEMPOCODECA CÍA LTDA.



MACROPROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO: GESTIÓN DE PRODUCCIÓN

*PROCEDIMIENTO: PRODUCCIÓN
SERIGRAFÍA*

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre/ Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Tobar Jordan/ Estudiante		
Revisado por:	Sra. Ana María Ribadeneira/ Responsable SGC		
Aprobado por:	Sr. Jorge Luis Ribadeneira/ Gerente General		

**TEMPOCODECA CÍA LTDA****PROCEDIMIENTO
PRODUCCIÓN SERIGRAFÍA**

Versión: 01

Código: P.G.CA.PRO.2

Página: 2 de 8

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01	Edición original	



TEMPOCODECA CÍA LTDA

PROCEDIMIENTO PRODUCCIÓN SERIGRAFÍA

Versión: 01

Código: P.G.CA.PRO.2

Página: 3 de 8

CONTENIDO

1. OBJETIVO	4
2. RESPONSABILIDAD	4
3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES	4
4. REFERENCIAS NORMATIVAS	4
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	5
6. FLUJOGRAMA	7
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS	7
8. ANEXOS	8

	TEMPOCODECA CÍA LTDA	
	PROCEDIMIENTO PRODUCCIÓN SERIGRAFÍA	Versión: 01
		Código: P.G.CA.PRO.2
		Página: 4 de 8

1. OBJETIVO

Ejecutar la producción conforme a la planificación receptada por parte del jefe de producción.

2. RESPONSABILIDAD

- Departamento de producción.
- Jefe de producción.
- Jefe de serigrafía.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Abreviaturas:

- **DP:** Departamento de Producción.
- **N/A:** No Aplica.
- **S&OP:** Planificación de ventas y operaciones.
- **MP:** Materia Prima.

Definiciones:

- **Informe:** Es un documento escrito en prosa informativa (científica, técnica o comercial) con el propósito de comunicar información del nivel más alto en una organización. Por consiguiente, refiere hechos obtenidos o verificados por el autor (reconocimientos, investigaciones, estudios, o trabajos).
- **Documento:** Es la información (datos significativos) y su medio de soporte. Un documento puede estar escrito, en vídeo, muestra física, en plano, programa de ordenador o de otra manera
- **Registro:** Es un documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas. Los registros son un tipo especial de documentos

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NORMATIVA ISO 9001:2015
- Reglamento Interno Tempocodex.



5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

5.1. ACTIVIDAD 1: Planificar la producción para el subárea de serigrafía.

N.º	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA
1	Equipo de Diseño	Emite diseño, ficha técnica y negativos.	NORMATIVA ISO 9001:2015
2	Equipo de Muestras	Elabora muestra.	
3	Jefe de Serigrafía	Recibe planificación de serigrafía, ficha técnica y negativos de los artes.	
4	Jefe de Serigrafía	Solicita MP a bodega.	
5	Jefe de Bodega	Envía MP e insumos necesarios para la producción de serigrafía.	
6	Equipo de Serigrafía	El equipo toma las mallas y las lleva al área de lavado en donde se aplica agua para el lavado de mallas a través de una hidrolavadora.	
7	Equipo de Serigrafía	Tomar emulsión, mezclar conforme a la ficha técnica y aplicar en la malla.	
8	Equipo de Serigrafía	Revelar artes.	
9	Equipo de Serigrafía	Tomar artes y cuadrar con brazos de pulpo señalado.	
10	Equipo de Serigrafía	Preparar pintura de acuerdo con los parámetros de la ficha técnica, verificar los colores y cantidades a mezclar.	
11	Equipo de Serigrafía	Validar si el color es igual al de la muestra continuar al punto 12 caso contrario regresar al punto 10.	
12	Equipo de Serigrafía	Colocar la cantidad necesaria en los cuadros a aplicar.	
13	Equipo de Serigrafía	Colocar pieza a estampar en los brazos y cuadrar.	



TEMPOCODECA CÍA LTDA

PROCEDIMIENTO PRODUCCIÓN SERIGRAFÍA

Versión: 01

Código: P.G.CA.PRO.2

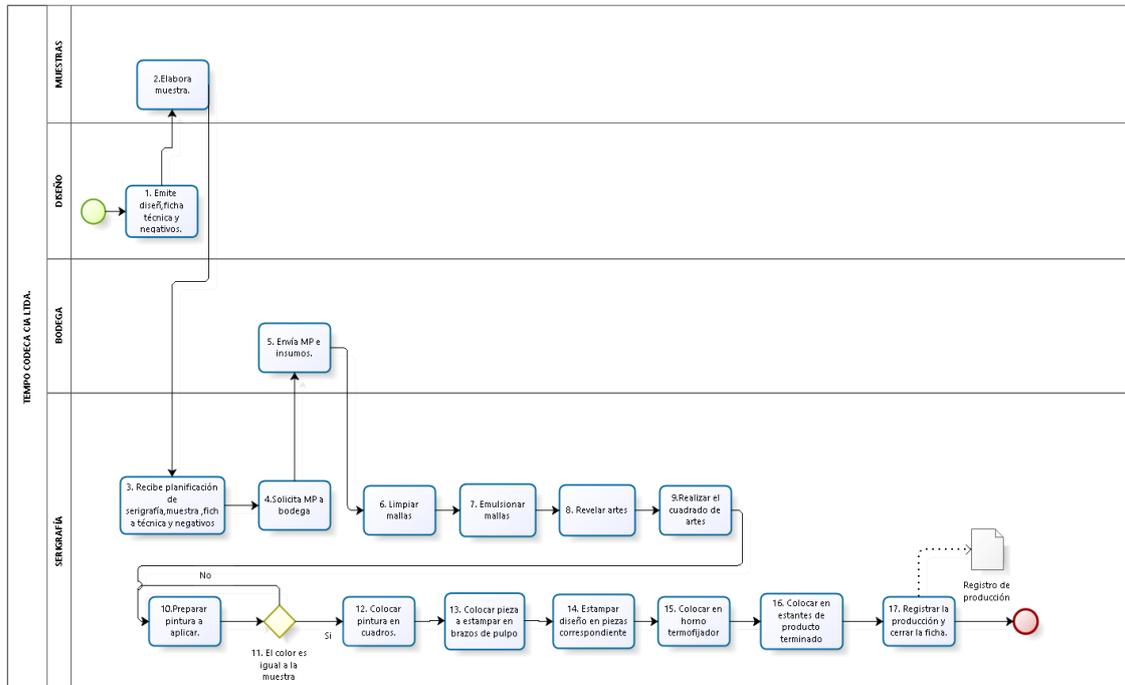
Página: 6 de 8

14	Equipo de Serigrafía	Estampar en piezas el diseño con las pasadas e impresiones correspondientes a la ficha técnica.
15	Equipo de Serigrafía	Colocar en horno termofijador las piezas estampadas.
16	Equipo de Serigrafía	Retirar del horno las piezas y colocar en estantes de producto terminado.
17	Equipo de Serigrafía	Registrar la producción realizada y cerrar ficha.

- **Documento y/o Registro del proceso:** Registro de producción de serigrafía.
- **Documento y/o Registro de otros procesos o entes externos:** N/A.



6. FLUJOGRAMA



7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR DE ARCHIVO
Registro de producción	X		X		Jefe de serigrafía	Subárea de serigrafía

COMERCIALIZACIÓN DE ROPA DEPORTIVA Y CASUAL TEMPOCODECA CÍA LTDA.



MACROPROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO: GESTIÓN DE PRODUCCIÓN

PROCEDIMIENTO: PRODUCCIÓN BORDADO

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre/ Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Tobar Jordan/ Estudiante		
Revisado por:	Sra. Ana María Ribadeneira/ Responsable SGC		
Aprobado por:	Sr. Jorge Luis Ribadeneira/ Gerente General		



TEMPOCODECA CÍA LTDA

**PROCEDIMIENTO
PRODUCCIÓN BORDADO**

Versión: 01

Código: P.G.CA.PRO.3

Página : 2 de 8

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01	Edición original	



TEMPOCODECA CÍA LTDA

PROCEDIMIENTO PRODUCCIÓN BORDADO

Versión: 01

Código: P.G.CA.PRO.3

Página : 3 de 8

CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	4
2. RESPONSABILIDAD.....	4
3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES	4
4. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	4
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	5
6. FLUJOGRAMA	7
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	7
8. ANEXOS	8

	TEMPOCODECA CÍA LTDA	
	PROCEDIMIENTO PRODUCCIÓN BORDADO	Versión: 01
		Código: P.G.CA.PRO.3
		Página : 4 de 8

1. OBJETIVO

Ejecutar la producción conforme a la planificación receptada por parte del jefe de producción.

2. RESPONSABILIDAD

- Departamento de producción.
- Jefe de producción.
- Jefe de bordado.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Abreviaturas:

- **DP:** Departamento de Producción.
- **N/A:** No Aplica.
- **S&OP:** Planificación de ventas y operaciones.
- **MP:** Materia Prima.

Definiciones:

- **Informe:** Es un documento escrito en prosa informativa (científica, técnica o comercial) con el propósito de comunicar información del nivel más alto en una organización. Por consiguiente, refiere hechos obtenidos o verificados por el autor (reconocimientos, investigaciones, estudios, o trabajos).
- **Documento:** Es la información (datos significativos) y su medio de soporte. Un documento puede estar escrito, en vídeo, muestra física, en plano, programa de ordenador o de otra manera
- **Registro:** Es un documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas. Los registros son un tipo especial de documentos

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NORMATIVA ISO 9001:2015
- Reglamento Interno Tempocodeca.



TEMPOCODECA CÍA LTDA

**PROCEDIMIENTO
PRODUCCIÓN BORDADO**

Versión: 01

Código: P.G.CA.PRO.3

Página : 5 de 8

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

5.1. ACTIVIDAD 1: Planificar la producción para el subárea de bordado.

N.º	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA
1	Equipo de Diseño	Emite diseño y ficha técnica.	NORMATIVA ISO 9001:2015
2	Equipo de Muestras	Elabora muestra.	
3	Jefe de Bordado	Recibe planificación de bordado, ficha técnica y muestra.	
4	Jefe de Bordado	Solicita MP a bodega.	
5	Jefe de Bodega	Envía MP e insumos necesarios para la producción de bordado.	
6	Equipo de Bordado	El equipo revisa el diseño y lo digitaliza de acuerdo a la ficha técnica.	
7	Equipo de Bordado	Validar con la ficha técnica si el diseño contiene parches continuar al punto 8 de no ser así continuar al punto 9.	
8	Equipo de Bordado	Se realiza el corte de parches en la cortadora láser.	
9	Equipo de Bordado	Grabar el diseño digitalizado en memoria USB y cargarlo en máquina bordadora, ajustar parámetros de ficha técnica.	
10	Equipo de Bordado	Colocar piezas a bordar, hilos y parches en la bandeja de bordado.	
11	Equipo de Bordado	Presionar el botón de inicio de bordado, frente a paros de la máquina tomar acciones para su finalización de bordado.	



TEMPOCODECA CÍA LTDA

PROCEDIMIENTO PRODUCCIÓN BORDADO

Versión: 01

Código: P.G.CA.PRO.3

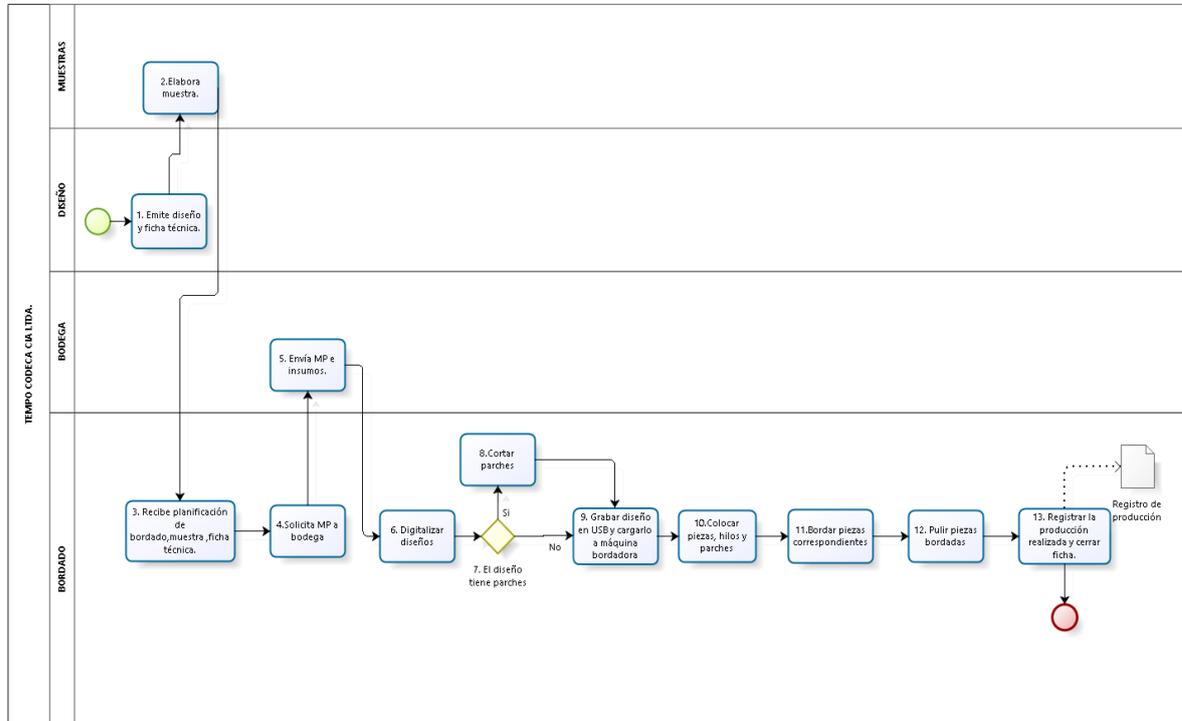
Página : 6 de 8

12	Equipo de Bordado	Pulir piezas bordadas, eliminando excesos de hilo y de papel.
13	Equipo de Bordado	Registrar la producción realizada y cerrar ficha.

- **Documento y/o Registro del proceso:** Registro de producción de bordado.
- **Documento y/o Registro de otros procesos o entes externos:** N/A.



6. FLUJOGRAMA



7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

NOMBRE	DOCUMENTOS				DISTRIBUCIÓN	
	ORIGEN		TIPO		FUNCIONARIO	LUGAR DE ARCHIVO
	INT	EXT	IMP	DIG		
Registro de producción	X		X		Jefe de bordado	Subárea de bordado.

	TEMPOCODECA CÍA LTDA	
	PROCEDIMIENTO PRODUCCIÓN BORDADO	Versión: 01
		Código: P.G.CA.PRO.3
		Página : 8 de 8

8. ANEXOS

- Anexo1. Registro de producción de bordado.

	REGISTRO DE PRODUCCIÓN BORDADO					R03.G.CA.2
JORNADA					RESPONSABLE	
NÚMERO DE TRABAJADORES					META	
FECHA						
REFERENCIA	ORDEN DE PRODUCCIÓN	CANTIDAD	COLOR	PUNTADAS	DÍA	
OBSERVACIONES						
FIRMA DE RESPONSABILIDAD						

COMERCIALIZACIÓN DE ROPA DEPORTIVA Y CASUAL TEMPOCODECA CÍA LTDA.



MACROPROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO: GESTIÓN DE PRODUCCIÓN

***PROCEDIMIENTO: PRODUCCIÓN
CONFECCIÓN***

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre/ Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Tobar Jordan/ Estudiante		
Revisado por:	Sra. Ana María Ribadeneira/ Responsable SGC		
Aprobado por:	Sr. Jorge Luis Ribadeneira/ Gerente General		



TEMPOCODECA CÍA LTDA

**PROCEDIMIENTO
PRODUCCIÓN CONFECCIÓN**

Versión: 01

Código: P.G.CA.PRO.4

Página : 2 de 8

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01	Edición original	



TEMPOCODECA CÍA LTDA

PROCEDIMIENTO PRODUCCIÓN CONFECCIÓN

Versión: 01

Código: P.G.CA.PRO.4

Página : 3 de 8

CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	4
2. RESPONSABILIDAD.....	4
3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES	4
4. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	5
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	5
6. FLUJOGRAMA	7
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	7
8. ANEXOS	8

	TEMPOCODECA CÍA LTDA	
	PROCEDIMIENTO PRODUCCIÓN CONFECCIÓN	Versión: 01
		Código: P.G.CA.PRO.4
		Página : 4 de 8

1. OBJETIVO

Ejecutar la producción conforme a la planificación receptada por parte del jefe de producción.

2. RESPONSABILIDAD

- Departamento de producción.
- Jefe de producción.
- Jefe de confección.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Abreviaturas:

- **DP:** Departamento de Producción.
- **N/A:** No Aplica.
- **S&OP:** Planificación de ventas y operaciones.
- **MP:** Materia Prima.
- **Rebaba:** Exceso de tela fuera de costuras que sobresale los bordes de la prenda.
- **Módulo:** Conjunto de máquinas que con el fin de simplificar movimientos de materia prima, materiales y objetos, con un fin determinado.

Definiciones:

- **Informe:** Es un documento escrito en prosa informativa (científica, técnica o comercial) con el propósito de comunicar información del nivel más alto en una organización. Por consiguiente, refiere hechos obtenidos o verificados por el autor (reconocimientos, investigaciones, estudios, o trabajos).
- **Documento:** Es la información (datos significativos) y su medio de soporte. Un documento puede estar escrito, en vídeo, muestra física, en plano, programa de ordenador o de otra manera



TEMPOCODECA CÍA LTDA

PROCEDIMIENTO PRODUCCIÓN CONFECCIÓN

Versión: 01

Código: P.G.CA.PRO.4

Página : 5 de 8

- **Registro:** Es un documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas. Los registros son un tipo especial de documentos

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NORMATIVA ISO 9001:2015
- Reglamento Interno Tempocodeca.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

5.1. ACTIVIDAD 1: Planificar la producción para el subárea de confección.

N.º	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA
1	Equipo de Diseño	Emite diseño y ficha técnica.	NORMATIVA ISO 9001:2015
2	Equipo de Muestras	Elabora muestra.	
3	Jefe de Confección	Recibe planificación de confección, ficha técnica, muestra y balance de producción.	
4	Jefe de Confección	Solicita insumos a bodega.	
5	Jefe de Bodega	Envía insumos necesarios para la producción de confección.	
6	Equipo de Confección	Revisa el balance de producción y se organizan las máquinas necesarias, se colocan los hilos y carretes.	
7	Equipo de Confección	Ejecuta el balance de producción cumpliéndose todas y cada y una de las tareas descritas en los tiempos determinados en dicho balance.	
8	Equipo de Confección	Se recoge las prendas terminadas de cada módulo	



TEMPOCODECA CÍA LTDA

PROCEDIMIENTO PRODUCCIÓN CONFECCIÓN

Versión: 01

Código: P.G.CA.PRO.4

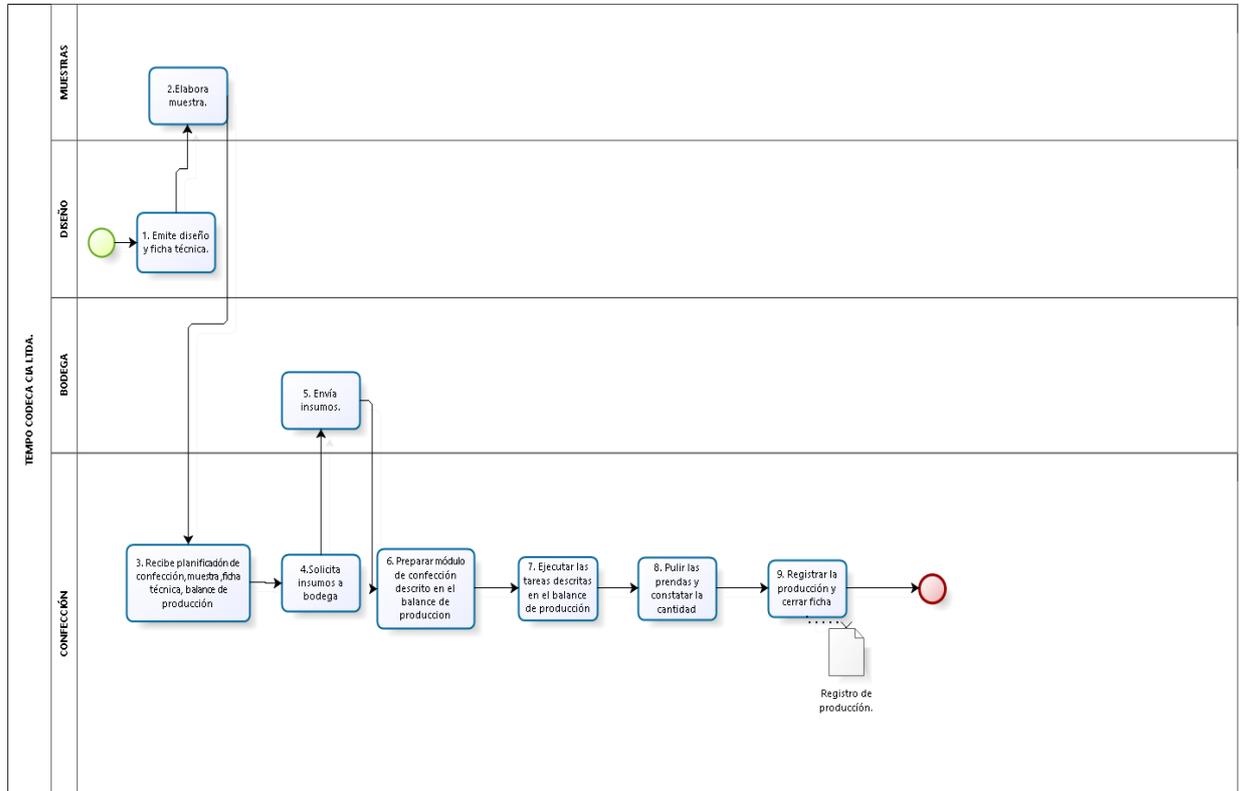
Página : 6 de 8

		de confección contando el número de prendas, se revisa errores de costura, se extiende la prenda y se procede a pulir, es decir retirar rebaba.
9	Equipo de Confección	Registrar la producción y cerrar ficha.

- **Documento y/o Registro del proceso:** Registro de producción de confección.
- **Documento y/o Registro de otros procesos o entes externos:** N/A.



6. FLUJOGRAMA



7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR DE ARCHIVO
Registro de producción	X		X		Jefe de confección	Subárea de confección

COMERCIALIZACIÓN DE ROPA DEPORTIVA Y CASUAL TEMPOCODECA CÍA LTDA.



MACROPROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO: GESTIÓN DE PRODUCCIÓN

PROCEDIMIENTO: PRODUCCIÓN EMPAQUE

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre/ Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Tobar Jordan/ Estudiante		
Revisado por:	Sra. Ana María Ribadeneira/ Responsable SGC		
Aprobado por:	Sr. Jorge Luis Ribadeneira/ Gerente General		

**TEMPOCODECA CÍA LTDA****PROCEDIMIENTO
PRODUCCIÓN EMPAQUE**

Versión: 01

Código: P.G.CA.PRO.5

Página : 2 de 8

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01	Edición original	



TEMPOCODECA CÍA LTDA

PROCEDIMIENTO PRODUCCIÓN EMPAQUE

Versión: 01

Código: P.G.CA.PRO.5

Página : 3 de 8

CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	4
2. RESPONSABILIDAD.....	4
3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES	4
4. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	4
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	5
6. FLUJOGRAMA	7
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	7
8. ANEXOS	8

	TEMPOCODECA CÍA LTDA	
	PROCEDIMIENTO PRODUCCIÓN EMPAQUE	Versión: 01
		Código: P.G.CA.PRO.5
		Página : 4 de 8

1. OBJETIVO

Ejecutar la producción conforme a la planificación receptada por parte del jefe de producción.

2. RESPONSABILIDAD

- Departamento de producción.
- Jefe de producción.
- Jefe de empaque.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Abreviaturas:

- **DP:** Departamento de Producción.
- **N/A:** No Aplica.
- **S&OP:** Planificación de ventas y operaciones.
- **MP:** Materia Prima.

Definiciones:

- **Informe:** Es un documento escrito en prosa informativa (científica, técnica o comercial) con el propósito de comunicar información del nivel más alto en una organización. Por consiguiente, refiere hechos obtenidos o verificados por el autor (reconocimientos, investigaciones, estudios, o trabajos).
- **Documento:** Es la información (datos significativos) y su medio de soporte. Un documento puede estar escrito, en vídeo, muestra física, en plano, programa de ordenador o de otra manera
- **Registro:** Es un documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas. Los registros son un tipo especial de documentos

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NORMATIVA ISO 9001:2015
- Reglamento Interno Tempocodeca.



TEMPOCODECA CÍA LTDA

**PROCEDIMIENTO
PRODUCCIÓN EMPAQUE**

Versión: 01

Código: P.G.CA.PRO.5

Página : 5 de 8

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

5.1. ACTIVIDAD 1: Planificar la producción para el subárea de empaque.

N.º	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA
1	Jefe de Empaque	Recibe de jefe de producción la planificación de empaque y ficha técnica.	NORMATIVA ISO 9001:2015
2	Jefe de Empaque	Solicita insumos de empaque a bodega.	
3	Jefe de Bodega	Envía insumos de empaque de acuerdo a ficha técnica.	
4	Jefe de Empaque	Solicita producción lista a confección.	
5	Jefe de Confección	Envía producción lista a empacar solicitada.	
6	Equipo de Empaque	Se valida si las prendas a empacar requieren de lavado si es así continuar al punto 7, caso contrario seguir al punto 8.	
7	Equipo de Empaque	Se toma el lote de producción y se procede a lavar las camisetas y a secar.	
8	Equipo de Empaque	Se realiza el tendido de todas las camisetas separadas por referencia, se observa una a una fallas de costura en cuello, sisas, bajos y mangas.	
9	Equipo de Empaque	Se plancha en grupos de 8 camisetas y se coloca en mesa de doblado.	
10	Equipo de Empaque	Realizar el doblado correspondiente a la camiseta en grupos que se describe en ficha técnica.	
11	Equipo de Empaque	Colocar pin y etiqueta en máquina etiquetadora,	



TEMPOCODECA CÍA LTDA

PROCEDIMIENTO PRODUCCIÓN EMPAQUE

Versión: 01

Código: P.G.CA.PRO.5

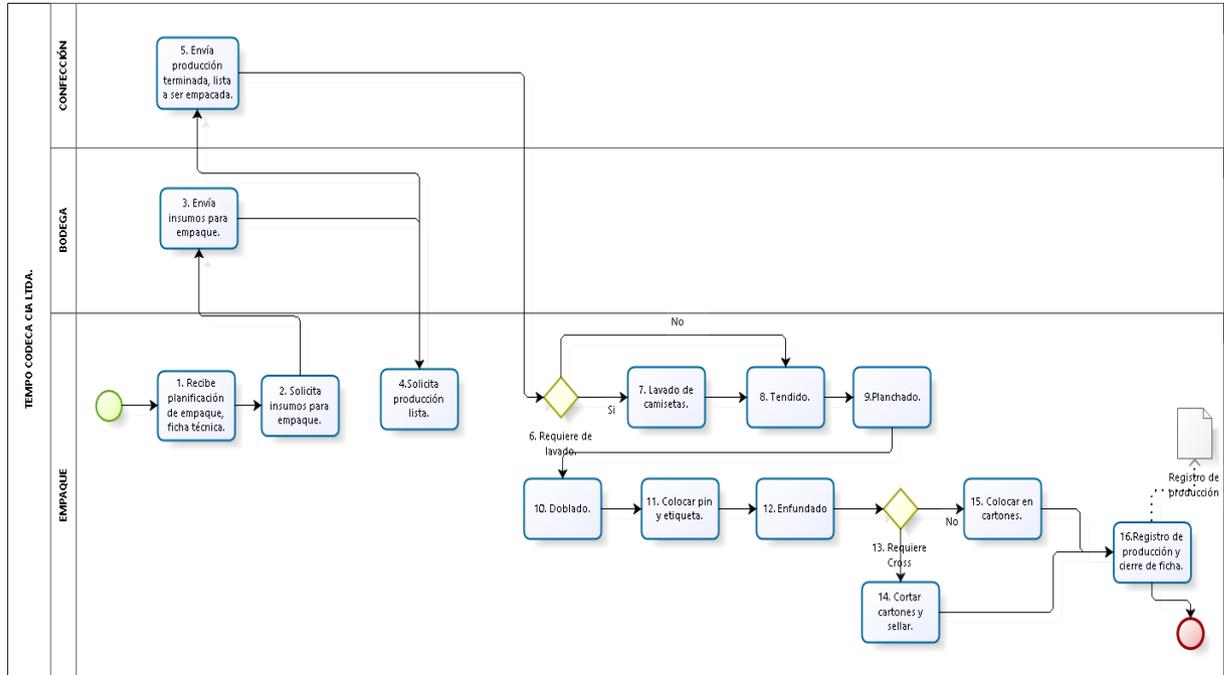
Página : 6 de 8

		etiquetar prendas según lo indique la ficha técnica.
12	Equipo de Empaque	Colocar en packs individuales o grupales según lo indicado en la ficha técnica.
13	Equipo de Empaque	Se valida si el pedido requiere cross, si es así continuar al punto 14 caso contrario seguir al punto 15.
14	Equipo de Empaque	Cortar cartones y sellar con cinta que contenga el logo de la empresa.
15	Equipo de Empaque	Colocar en cartones en paquetes descritos en ficha técnica 8,10 o 12 según corresponda.
16	Equipo de Empaque	Se registra la producción realizada en el área y se procede a cerrar la ficha.

- **Documento y/o Registro del proceso:** Registro de producción de empaque.
- **Documento y/o Registro de otros procesos o entes externos:** N/A.



6. FLUJOGRAMA



7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

NOMBRE	DOCUMENTOS				DISTRIBUCIÓN	
	ORIGEN		TIPO		FUNCIONARIO	LUGAR DE ARCHIVO
	INT	EXT	IMP	DIG		
Registro de producción	X		X		Jefe de empaque	Subárea de empaque

COMERCIALIZACIÓN DE ROPA DEPORTIVA Y CASUAL TEMPOCODECA CÍA LTDA.



MACROPROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO: GESTIÓN DE CONTROL DE PRODUCCIÓN

PROCEDIMIENTO: CONTROL DE EFICIENCIA CORTE

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre/ Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Tobar Jordan/ Estudiante		
Revisado por:	Sra. Ana María Ribadeneira/ Responsable SGC		
Aprobado por:	Sr. Jorge Luis Ribadeneira/ Gerente General		

**TEMPOCODECA CÍA LTDA****PROCEDIMIENTO CONTROL
EFICIENCIA CORTE**

Versión: 01

Código: P.G.CA.CON.1

Página : 2 de 7

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01	Edición original	



TEMPOCODECA CÍA LTDA

PROCEDIMIENTO CONTROL EFICIENCIA CORTE

Versión: 01

Código: P.G.CA.CON.1

Página : 3 de 7

CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	4
2. RESPONSABILIDAD.....	4
3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES	4
4. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	4
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	5
6. FLUJOGRAMA	6
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	6
8. ANEXOS	7

	TEMPOCODECA CÍA LTDA	
	PROCEDIMIENTO CONTROL EFICIENCIA CORTE	Versión: 01
		Código: P.G.CA.CON.1
		Página : 4 de 7

1. OBJETIVO

Controlar el nivel de eficiencia del proceso de corte para determinar posibles falencias o desviaciones en el proceso.

2. RESPONSABILIDAD

- Departamento de producción.
- Jefe de producción.
- Jefe de corte.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Abreviaturas:

- **DP:** Departamento de Producción.
- **N/A:** No Aplica.
- **S&OP:** Planificación de ventas y operaciones.
- **MP:** Materia Prima.

Definiciones:

- **Informe:** Es un documento escrito en prosa informativa (científica, técnica o comercial) con el propósito de comunicar información del nivel más alto en una organización. Por consiguiente, refiere hechos obtenidos o verificados por el autor (reconocimientos, investigaciones, estudios, o trabajos).
- **Documento:** Es la información (datos significativos) y su medio de soporte. Un documento puede estar escrito, en vídeo, muestra física, en plano, programa de ordenador o de otra manera
- **Registro:** Es un documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas. Los registros son un tipo especial de documentos

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NORMATIVA ISO 9001:2015
- Reglamento Interno Tempocodeca.



TEMPOCODECA CÍA LTDA

**PROCEDIMIENTO CONTROL
EFICIENCIA CORTE**

Versión: 01

Código: P.G.CA.CON.1

Página : 5 de 7

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

5.1. ACTIVIDAD 1: Control de eficiencia de corte.

N.º	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA
1	Jefe de Corte	Entrega de registros de producción, por hora, por jornada.	NORMATIVA ISO 9001:2015
2	Jefe de Producción	Recibe registros de producción del subárea de corte.	
3	Jefe de Producción	Establecer metas de producción en cuanto a capacidad instalada de la planta.	
4	Jefe de Producción	Ingresar en una hoja de cálculo los registros de producción	
5	Jefe de Producción	Calcular el nivel de eficiencia a la hora del registro.	
6	Jefe de Producción	Validar si el porcentaje de eficiencia es mayor o igual al 80% si es así no tomar ninguna acción. Si no es así continuar al punto 7.	
7	Jefe de Producción	Tomar acciones correctivas para encaminar hacia la eficiencia esperada el proceso, toma de tiempos y revisión de movimientos.	
8	Jefe de Producción	Recalcular % de eficiencia luego de haber tomado acciones correctivas para evaluar el desempeño.	
9	Jefe de Producción	Volver al punto 6.	

- **Documento y/o Registro del proceso:** Registro de eficiencia de corte.
- **Documento y/o Registro de otros procesos o entes externos:** N/A.



TEMPOCODECA CÍA LTDA

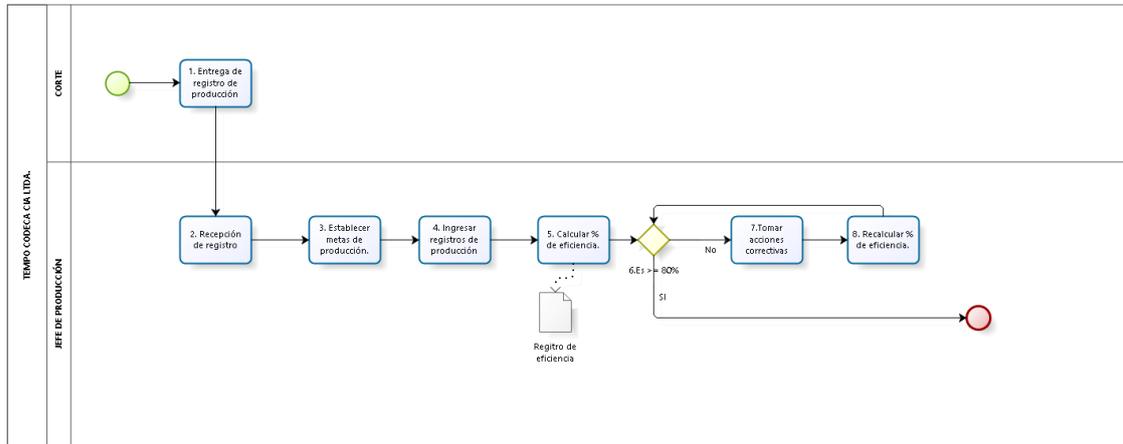
PROCEDIMIENTO CONTROL EFICIENCIA CORTE

Versión: 01

Código: P.G.CA.CON.1

Página : 6 de 7

6. FLUJOGRAMA



Powered by
bizagi
Monitor

7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS							
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN		
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR DE ARCHIVO	
Registro de eficiencia	X		X		Jefe de producción	Área de producción	



TEMPOCODECA CÍA LTDA

PROCEDIMIENTO CONTROL EFICIENCIA CORTE

Versión: 01

Código: P.G.CA.CON.1

Página : 7 de 7

8. ANEXOS

- Anexo1. Registro de eficiencia de corte.

		REGISTRO DE CONTROL EFICIENCIA				R01.G.CA.3
JORNADA						RESPONSABLE
NÚMERO DE TRABAJADORES						META
FECHA						
REFERENCIA		CORTE				
DÍA		META	REAL	DIFERENCIA	EFICIENCIA	CONTROL
LUNES						
MARTES						
MIÉRCOLES						
JUEVES						
VIERNES						
TOTAL						
OBSERVACIONES						
FIRMA DE RESPONSABILIDAD						

COMERCIALIZACIÓN DE ROPA DEPORTIVA Y CASUAL TEMPOCODECA CÍA LTDA.



MACROPROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO: GESTIÓN DE CONTROL DE PRODUCCIÓN

PROCEDIMIENTO: CONTROL DE EFICIENCIA SERIGRAFÍA

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre/ Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Tobar Jordan/ Estudiante		
Revisado por:	Sra. Ana María Ribadeneira/ Responsable SGC		
Aprobado por:	Sr. Jorge Luis Ribadeneira/ Gerente General		



TEMPOCODECA CÍA LTDA

PROCEDIMIENTO CONTROL EFICIENCIA SERIGRAFÍA

Versión: 01

Código: P.G.CA.CON.2

Página : 2 de 7

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01	Edición original	



TEMPOCODECA CÍA LTDA

PROCEDIMIENTO CONTROL EFICIENCIA SERIGRAFÍA

Versión: 01

Código: P.G.CA.CON.2

Página : 3 de 7

CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	4
2. RESPONSABILIDAD.....	4
3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES	4
4. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	4
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	5
6. FLUJOGRAMA	6
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	6
8. ANEXOS	7

	TEMPOCODECA CÍA LTDA	
	PROCEDIMIENTO CONTROL EFICIENCIA SERIGRAFÍA	Versión: 01
		Código: P.G.CA.CON.2
		Página : 4 de 7

1. OBJETIVO

Controlar el nivel de eficiencia del proceso de serigrafía para determinar posibles falencias o desviaciones en el proceso.

2. RESPONSABILIDAD

- Departamento de producción.
- Jefe de producción.
- Jefe de serigrafía.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Abreviaturas:

- **DP:** Departamento de Producción.
- **N/A:** No Aplica.
- **S&OP:** Planificación de ventas y operaciones.
- **MP:** Materia Prima.

Definiciones:

- **Informe:** Es un documento escrito en prosa informativa (científica, técnica o comercial) con el propósito de comunicar información del nivel más alto en una organización. Por consiguiente, refiere hechos obtenidos o verificados por el autor (reconocimientos, investigaciones, estudios, o trabajos).
- **Documento:** Es la información (datos significativos) y su medio de soporte. Un documento puede estar escrito, en vídeo, muestra física, en plano, programa de ordenador o de otra manera
- **Registro:** Es un documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas. Los registros son un tipo especial de documentos

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NORMATIVA ISO 9001:2015
- Reglamento Interno Tempocodex.



TEMPOCODECA CÍA LTDA

PROCEDIMIENTO CONTROL EFICIENCIA SERIGRAFÍA

Versión: 01

Código: P.G.CA.CON.2

Página : 5 de 7

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

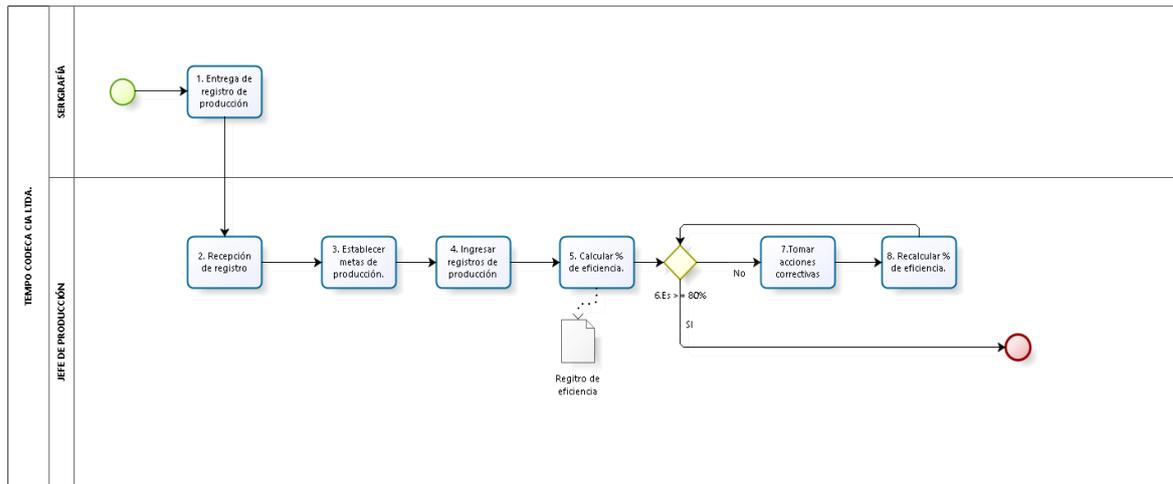
5.1. ACTIVIDAD 1: Control de eficiencia de serigrafía.

N.º	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA
1	Jefe de Serigrafía	Entrega de registros de producción, por hora, por jornada.	NORMATIVA ISO 9001:2015
2	Jefe de Producción	Recibe registros de producción del subárea de serigrafía.	
3	Jefe de Producción	Establecer metas de producción en cuanto a capacidad instalada de la planta.	
4	Jefe de Producción	Ingresar en una hoja de cálculo los registros de producción	
5	Jefe de Producción	Calcular el nivel de eficiencia a la hora del registro.	
6	Jefe de Producción	Validar si el porcentaje de eficiencia es mayor o igual al 80% si es así no tomar ninguna acción. Si no es así continuar al punto 7.	
7	Jefe de Producción	Tomar acciones correctivas para encaminar hacia la eficiencia esperada el proceso, toma de tiempos y revisión de movimientos.	
8	Jefe de Producción	Recalcular % de eficiencia luego de haber tomado acciones correctivas para evaluar el desempeño.	
9	Jefe de Producción	Volver al punto 6.	

- **Documento y/o Registro del proceso:** Registro de eficiencia de serigrafía.
- **Documento y/o Registro de otros procesos o entes externos:** N/A.



6. FLUJOGRAMA



7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR DE ARCHIVO
Registro de eficiencia	X		X		Jefe de producción	Área de producción



TEMPOCODECA CÍA LTDA

PROCEDIMIENTO CONTROL EFICIENCIA SERIGRAFÍA

Versión: 01

Código: P.G.CA.CON.2

Página : 7 de 7

8. ANEXOS

- Anexo1. Registro de eficiencia de serigrafía.

		REGISTRO DE CONTROL EFICIENCIA				R02.G.CA.3
JORNADA		RESPONSABLE				
NÚMERO DE TRABAJADORES		META				
FECHA						
REFERENCIA	SERIGRAFÍA					
DÍA	META	REAL	DIFERENCIA	EFICIENCIA	CONTROL	
LUNES						
MARTES						
MIÉRCOLES						
JUEVES						
VIERNES						
TOTAL						
OBSERVACIONES						
FIRMA DE RESPONSABILIDAD						

COMERCIALIZACIÓN DE ROPA DEPORTIVA Y CASUAL TEMPOCODECA CÍA LTDA.



MACROPROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO: GESTIÓN DE CONTROL DE PRODUCCIÓN

PROCEDIMIENTO: CONTROL DE EFICIENCIA BORDADO

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre/ Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Tobar Jordan/ Estudiante		
Revisado por:	Sra. Ana María Ribadeneira/ Responsable SGC		
Aprobado por:	Sr. Jorge Luis Ribadeneira/ Gerente General		



TEMPOCODECA CÍA LTDA

**PROCEDIMIENTO CONTROL
EFICIENCIA BORDADO**

Versión: 01

Código: P.G.CA.CON.3

Página : 2 de 7

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01	Edición original	



TEMPOCODECA CÍA LTDA

PROCEDIMIENTO CONTROL EFICIENCIA BORDADO

Versión: 01

Código: P.G.CA.CON.3

Página : 3 de 7

CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	4
2. RESPONSABILIDAD.....	4
3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES	4
4. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	4
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	5
6. FLUJOGRAMA	6
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	6
8. ANEXOS	7

	TEMPOCODECA CÍA LTDA	
	PROCEDIMIENTO CONTROL EFICIENCIA BORDADO	Versión: 01
		Código: P.G.CA.CON.3
		Página : 4 de 7

1. OBJETIVO

Controlar el nivel de eficiencia del proceso de bordado para determinar posibles falencias o desviaciones en el proceso.

2. RESPONSABILIDAD

- Departamento de producción.
- Jefe de producción.
- Jefe de bordado.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Abreviaturas:

- **DP:** Departamento de Producción.
- **N/A:** No Aplica.
- **S&OP:** Planificación de ventas y operaciones.
- **MP:** Materia Prima.

Definiciones:

- **Informe:** Es un documento escrito en prosa informativa (científica, técnica o comercial) con el propósito de comunicar información del nivel más alto en una organización. Por consiguiente, refiere hechos obtenidos o verificados por el autor (reconocimientos, investigaciones, estudios, o trabajos).
- **Documento:** Es la información (datos significativos) y su medio de soporte. Un documento puede estar escrito, en vídeo, muestra física, en plano, programa de ordenador o de otra manera
- **Registro:** Es un documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas. Los registros son un tipo especial de documentos

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NORMATIVA ISO 9001:2015
- Reglamento Interno Tempocodeca.



TEMPOCODECA CÍA LTDA

PROCEDIMIENTO CONTROL EFICIENCIA BORDADO

Versión: 01

Código: P.G.CA.CON.3

Página : 5 de 7

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

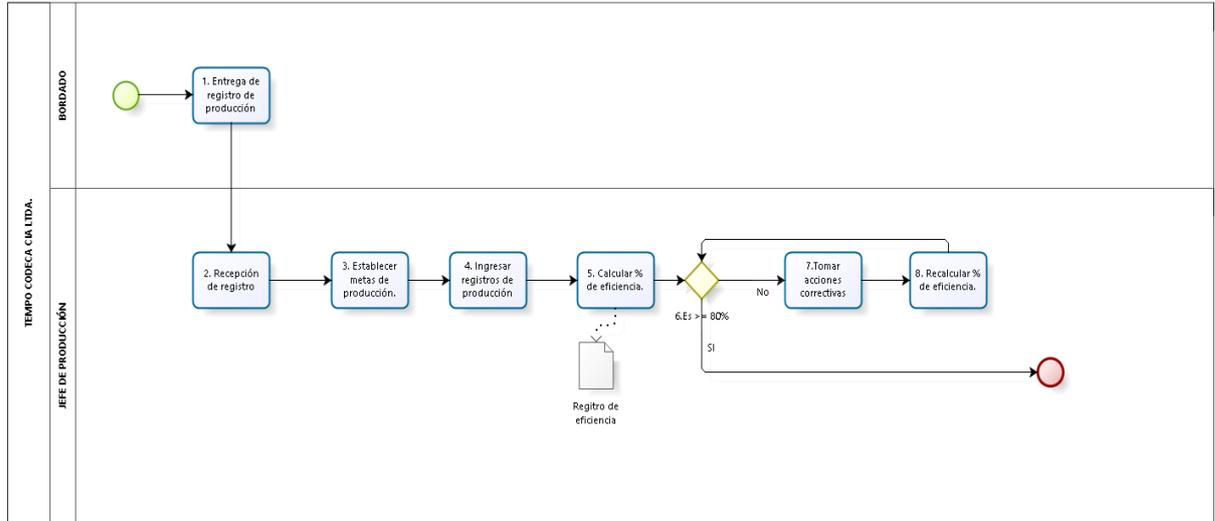
5.1. ACTIVIDAD 1: Control de eficiencia de bordado.

N.º	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA
1	Jefe de Bordado	Entrega de registros de producción, por hora, por jornada.	NORMATIVA ISO 9001:2015
2	Jefe de Producción	Recibe registros de producción del subárea de bordado.	
3	Jefe de Producción	Establecer metas de producción en cuanto a capacidad instalada de la planta.	
4	Jefe de Producción	Ingresar en una hoja de cálculo los registros de producción	
5	Jefe de Producción	Calcular el nivel de eficiencia a la hora del registro.	
6	Jefe de Producción	Validar si el porcentaje de eficiencia es mayor o igual al 80% si es así no tomar ninguna acción. Si no es así continuar al punto 7.	
7	Jefe de Producción	Tomar acciones correctivas para encaminar hacia la eficiencia esperada el proceso, toma de tiempos y revisión de movimientos.	
8	Jefe de Producción	Recalcular % de eficiencia luego de haber tomado acciones correctivas para evaluar el desempeño.	
9	Jefe de Producción	Volver al punto 6.	

- **Documento y/o Registro del proceso:** Registro de eficiencia de bordado.
- **Documento y/o Registro de otros procesos o entes externos:** N/A.



6. FLUJOGRAMA



7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR DE ARCHIVO
Registro de eficiencia	X		X		Jefe de producción	Área de producción

**TEMPOCODECA CÍA LTDA****PROCEDIMIENTO CONTROL
EFICIENCIA BORDADO**

Versión: 01

Código: P.G.CA.CON.3

Página : 7 de 7

8. ANEXOS

- Anexo1. Registro de eficiencia de bordado.

		REGISTRO DE CONTROL EFICIENCIA			R03.G.CA.3
JORNADA		RESPONSABLE			
NÚMERO DE TRABAJADORES		META			
FECHA					
REFERENCIA	BORDADO				
DÍA	META	REAL	DIFERENCIA	EFICIENCIA	CONTROL
LUNES					
MARTES					
MIÉRCOLES					
JUEVES					
VIERNES					
TOTAL					
OBSERVACIONES					
FIRMA DE RESPONSABILIDAD					

COMERCIALIZACIÓN DE ROPA DEPORTIVA Y CASUAL TEMPOCODECA CÍA LTDA.



MACROPROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO: GESTIÓN DE CONTROL DE PRODUCCIÓN

PROCEDIMIENTO: CONTROL DE EFICIENCIA CONFECCIÓN

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre/ Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Tobar Jordan/ Estudiante		
Revisado por:	Sra. Ana María Ribadeneira/ Responsable SGC		
Aprobado por:	Sr. Jorge Luis Ribadeneira/ Gerente General		

**TEMPOCODECA CÍA LTDA****PROCEDIMIENTO CONTROL
EFICIENCIA CONFECCIÓN**

Versión: 01

Código: P.G.CA.CON.4

Página : 2 de 7

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01	Edición original	



TEMPOCODECA CÍA LTDA

PROCEDIMIENTO CONTROL EFICIENCIA CONFECCIÓN

Versión: 01

Código: P.G.CA.CON.4

Página : 3 de 7

CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	4
2. RESPONSABILIDAD.....	4
3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES	4
4. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	4
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	5
6. FLUJOGRAMA	6
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	6
8. ANEXOS	7

	TEMPOCODECA CÍA LTDA	
	PROCEDIMIENTO CONTROL EFICIENCIA CONFECCIÓN	Versión: 01
		Código: P.G.CA.CON.4
		Página : 4 de 7

1. OBJETIVO

Controlar el nivel de eficiencia del proceso de confección para determinar posibles falencias o desviaciones en el proceso.

2. RESPONSABILIDAD

- Departamento de producción.
- Jefe de producción.
- Jefe de CONFECCIÓN.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Abreviaturas:

- **DP:** Departamento de Producción.
- **N/A:** No Aplica.
- **S&OP:** Planificación de ventas y operaciones.
- **MP:** Materia Prima.

Definiciones:

- **Informe:** Es un documento escrito en prosa informativa (científica, técnica o comercial) con el propósito de comunicar información del nivel más alto en una organización. Por consiguiente, refiere hechos obtenidos o verificados por el autor (reconocimientos, investigaciones, estudios, o trabajos).
- **Documento:** Es la información (datos significativos) y su medio de soporte. Un documento puede estar escrito, en vídeo, muestra física, en plano, programa de ordenador o de otra manera
- **Registro:** Es un documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas. Los registros son un tipo especial de documentos

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NORMATIVA ISO 9001:2015
- Reglamento Interno Tempocodeca.



TEMPOCODECA CÍA LTDA

PROCEDIMIENTO CONTROL EFICIENCIA CONFECCIÓN

Versión: 01

Código: P.G.CA.CON.4

Página : 5 de 7

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

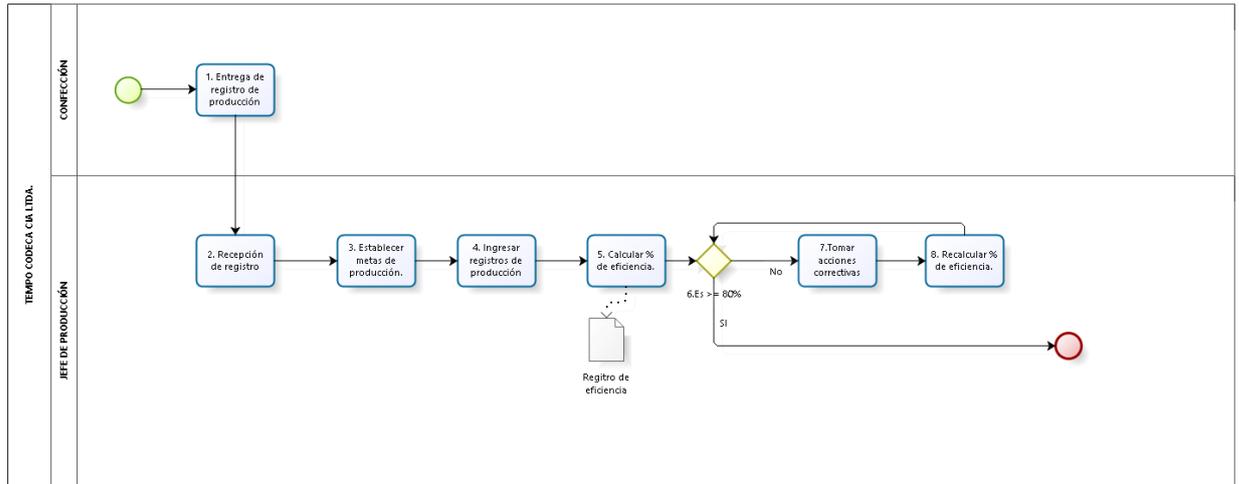
5.1. ACTIVIDAD 1: Control de eficiencia de CONFECCIÓN.

N.º	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA
1	Jefe de Confección	Entrega de registros de producción, por hora, por jornada.	NORMATIVA ISO 9001:2015
2	Jefe de Producción	Recibe registros de producción del subárea de confección.	
3	Jefe de Producción	Establecer metas de producción en cuanto a capacidad instalada de la planta.	
4	Jefe de Producción	Ingresar en una hoja de cálculo los registros de producción	
5	Jefe de Producción	Calcular el nivel de eficiencia a la hora del registro.	
6	Jefe de Producción	Validar si el porcentaje de eficiencia es mayor o igual al 80% si es así no tomar ninguna acción. Si no es así continuar al punto 7.	
7	Jefe de Producción	Tomar acciones correctivas para encaminar hacia la eficiencia esperada el proceso, toma de tiempos y revisión de movimientos.	
8	Jefe de Producción	Recalcular % de eficiencia luego de haber tomado acciones correctivas para evaluar el desempeño.	
9	Jefe de Producción	Volver al punto 6.	

- **Documento y/o Registro del proceso:** Registro de eficiencia de confección.
- **Documento y/o Registro de otros procesos o entes externos:** N/A.



6. FLUJOGRAMA



7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR DE ARCHIVO
Registro de eficiencia	X		X		Jefe de producción	Área de producción



TEMPOCODECA CÍA LTDA

PROCEDIMIENTO CONTROL EFICIENCIA CONFECCIÓN

Versión: 01

Código: P.G.CA.CON.4

Página : 7 de 7

8. ANEXOS

- Anexo1. Registro de eficiencia de confección.

		REGISTRO DE CONTROL EFICIENCIA				R03.G.CA.3
JORNADA		RESPONSABLE				
NÚMERO DE TRABAJADORES		META				
FECHA						
REFERENCIA	CONFECCIÓN					
DÍA	META	REAL	DIFERENCIA	EFICIENCIA	CONTROL	
LUNES						
MARTES						
MIÉRCOLES						
JUEVES						
VIERNES						
TOTAL						
OBSERVACIONES						
FIRMA DE RESPONSABILIDAD						

COMERCIALIZACIÓN DE ROPA DEPORTIVA Y CASUAL TEMPOCODECA CÍA LTDA.



MACROPROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO: GESTIÓN DE CONTROL DE PRODUCCIÓN

PROCEDIMIENTO: CONTROL DE EFICIENCIA EMPAQUE

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre/ Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Tobar Jordan/ Estudiante		
Revisado por:	Sra. Ana María Ribadeneira/ Responsable SGC		
Aprobado por:	Sr. Jorge Luis Ribadeneira/ Gerente General		



TEMPOCODECA CÍA LTDA

PROCEDIMIENTO CONTROL EFICIENCIA EMPAQUE

Versión: 01

Código: P.G.CA.CON.5

Página : 2 de 7

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01	Edición original	



TEMPOCODECA CÍA LTDA

PROCEDIMIENTO CONTROL EFICIENCIA EMPAQUE

Versión: 01

Código: P.G.CA.CON.5

Página : 3 de 7

CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	4
2. RESPONSABILIDAD.....	4
3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES	4
4. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	4
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	5
6. FLUJOGRAMA	6
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	6
8. ANEXOS	7

	TEMPOCODECA CÍA LTDA	
	PROCEDIMIENTO CONTROL EFICIENCIA EMPAQUE	Versión: 01
		Código: P.G.CA.CON.5
		Página : 4 de 7

1. OBJETIVO

Controlar el nivel de eficiencia del proceso de empaque para determinar posibles falencias o desviaciones en el proceso.

2. RESPONSABILIDAD

- Departamento de producción.
- Jefe de producción.
- Jefe de empaque.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Abreviaturas:

- **DP:** Departamento de Producción.
- **N/A:** No Aplica.
- **S&OP:** Planificación de ventas y operaciones.
- **MP:** Materia Prima.

Definiciones:

- **Informe:** Es un documento escrito en prosa informativa (científica, técnica o comercial) con el propósito de comunicar información del nivel más alto en una organización. Por consiguiente, refiere hechos obtenidos o verificados por el autor (reconocimientos, investigaciones, estudios, o trabajos).
- **Documento:** Es la información (datos significativos) y su medio de soporte. Un documento puede estar escrito, en vídeo, muestra física, en plano, programa de ordenador o de otra manera
- **Registro:** Es un documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas. Los registros son un tipo especial de documentos

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NORMATIVA ISO 9001:2015
- Reglamento Interno Tempocodeca.



TEMPOCODECA CÍA LTDA

PROCEDIMIENTO CONTROL EFICIENCIA EMPAQUE

Versión: 01

Código: P.G.CA.CON.5

Página : 5 de 7

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

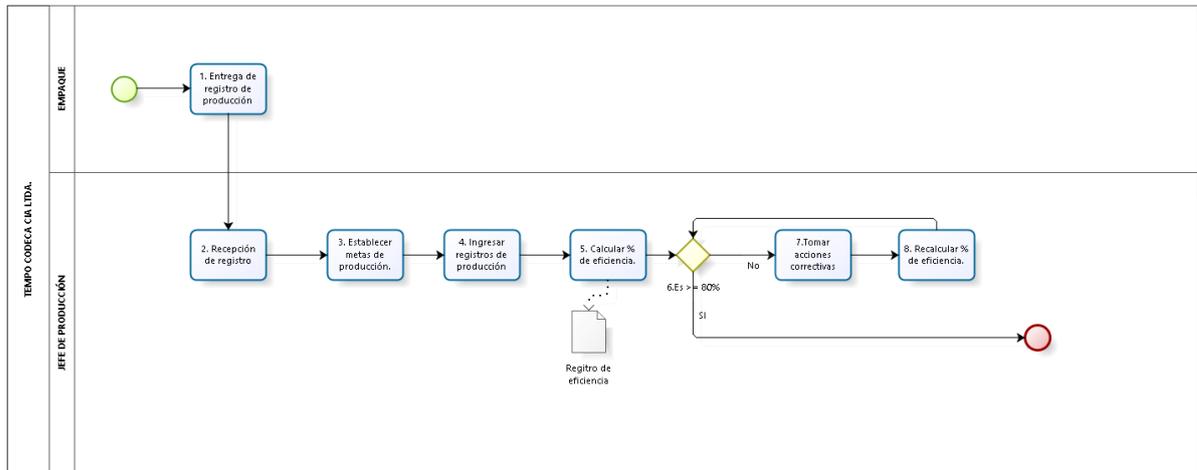
5.1. ACTIVIDAD 1: Control de eficiencia de EMPAQUE.

N.º	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA
1	Jefe de Empaque	Entrega de registros de producción, por hora, por jornada.	NORMATIVA ISO 9001:2015
2	Jefe de Producción	Recibe registros de producción del subárea de empaque.	
3	Jefe de Producción	Establecer metas de producción en cuanto a capacidad instalada de la planta.	
4	Jefe de Producción	Ingresar en una hoja de cálculo los registros de producción	
5	Jefe de Producción	Calcular el nivel de eficiencia a la hora del registro.	
6	Jefe de Producción	Validar si el porcentaje de eficiencia es mayor o igual al 80% si es así no tomar ninguna acción. Si no es así continuar al punto 7.	
7	Jefe de Producción	Tomar acciones correctivas para encaminar hacia la eficiencia esperada el proceso, toma de tiempos y revisión de movimientos.	
8	Jefe de Producción	Recalcular % de eficiencia luego de haber tomado acciones correctivas para evaluar el desempeño.	
9	Jefe de Producción	Volver al punto 6.	

- **Documento y/o Registro del proceso:** Registro de eficiencia de empaque.
- **Documento y/o Registro de otros procesos o entes externos:** N/A.



6. FLUJOGRAMA



7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR DE ARCHIVO
Registro de eficiencia	X		X		Jefe de producción	Área de producción



TEMPOCODECA CÍA LTDA

PROCEDIMIENTO CONTROL EFICIENCIA EMPAQUE

Versión: 01

Código: P.G.CA.CON.5

Página : 7 de 7

8. ANEXOS

- Anexo1. Registro de eficiencia de empaque.

		REGISTRO DE CONTROL EFICIENCIA				R02.G.CA.3
JORNADA					RESPONSABLE	
NÚMERO DE TRABAJADORES					META	
FECHA						
REFERENCIA		EMPAQUE				
DÍA						
		META	REAL	DIFERENCIA	EFICIENCIA	CONTROL
LUNES						
MARTES						
MIÉRCOLES						
JUEVES						
VIERNES						
TOTAL						
OBSERVACIONES						
FIRMA DE RESPONSABILIDAD						

COMERCIALIZACIÓN DE ROPA DEPORTIVA Y CASUAL TEMPOCODECA CÍA LTDA.



MACROPROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO: GESTIÓN DE CONTROL CALIDAD

PROCEDIMIENTO: CONTROL DE CALIDAD DE PRODUCTO

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre/ Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Tobar Jordan/ Estudiante		
Revisado por:	Sra. Ana María Ribadeneira/ Responsable SGC		
Aprobado por:	Sr. Jorge Luis Ribadeneira/ Gerente General		

**TEMPOCODECA CÍA LTDA****PROCEDIMIENTO CONTROL
DE CALIDAD DE PRODUCTO**

Versión: 01

Código: P.G.CA.CCA.1

Página : 2 de 8

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01	Edición original	



TEMPOCODECA CÍA LTDA

PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD DE PRODUCTO

Versión: 01

Código: P.G.CA.CCA.1

Página : 3 de 8

CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	4
2. RESPONSABILIDAD.....	4
3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES	4
4. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	5
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	5
6. FLUJOGRAMA	7
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	7
8. ANEXOS	8

	TEMPOCODECA CÍA LTDA	
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD DE PRODUCTO	Versión: 01
		Código: P.G.CA.CCA.1
		Página : 4 de 8

1. OBJETIVO

Llevar un control de calidad en el área de producción para generar productos que satisfagan las necesidades de los clientes.

2. RESPONSABILIDAD

- Departamento de producción.
- Jefe de Calidad.
- Jefe de Producción.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Abreviaturas:

- **DP:** Departamento de Producción.
- **N/A:** No Aplica.
- **S&OP:** Planificación de ventas y operaciones.
- **MP:** Materia Prima.
- **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)

Definiciones:

- **Informe:** Es un documento escrito en prosa informativa (científica, técnica o comercial) con el propósito de comunicar información del nivel más alto en una organización. Por consiguiente, refiere hechos obtenidos o verificados por el autor (reconocimientos, investigaciones, estudios, o trabajos).



TEMPOCODECA CÍA LTDA

PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD DE PRODUCTO

Versión: 01

Código: P.G.CA.CCA.1

Página : 5 de 8

- **Documento:** Es la información (datos significativos) y su medio de soporte. Un documento puede estar escrito, en vídeo, muestra física, en plano, programa de ordenador o de otra manera
- **Registro:** Es un documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas. Los registros son un tipo especial de documentos

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NORMATIVA ISO 9001:2015
- Reglamento Interno Tempocodeca.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

5.1. ACTIVIDAD 1: Control de calidad del producto.

N.º	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA
1	Jefe de Calidad	Solicitar cuadro de tallas, diseño correspondiente, ficha técnica y muestra física.	NORMATIVA ISO 9001:2015
2	Equipo de Diseño	Remite lo solicitado por el Jefe de calidad.	
3	Equipo de Calidad	Toma dos muestras de manera aleatoria de cada subárea de producción.	
4	Equipo de Calidad	Revisa las muestras de manera visual, es decir aspecto físico del producto, torsión de la prenda y constatar con muestra física.	
5	Equipo de Calidad	Revisa que el producto cumpla con las medidas establecidas en la ficha técnica, el bordado sea uniforme y el estampado cumpla con requisitos establecidos, así como costuras uniformes.	



TEMPOCODECA CÍA LTDA

PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD DE PRODUCTO

Versión: 01

Código: P.G.CA.CCA.1

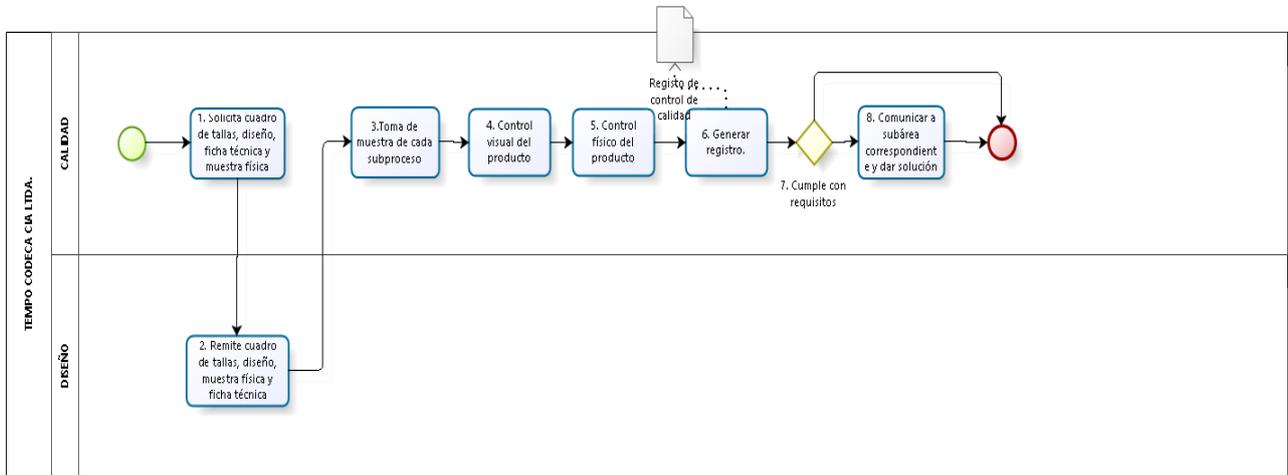
Página : 6 de 8

6	Equipo de Calidad	Genera el registro de los productos en proceso revisados.
7	Equipo de Calidad	Validar si las muestras cumplen con los requisitos, de ser así no realizar ninguna acción más, caso contrario pasar al punto 8.
8	Equipo de Calidad	Comunicar al equipo correspondiente y solucionar la no conformidad.

- **Documento y/o Registro del proceso:** Registro de control de calidad de producto.
- **Documento y/o Registro de otros procesos o entes externos:** N/A.



6. FLUJOGRAMA



7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR DE ARCHIVO
Registro de control de calidad de producto	X		X		Jefe de calidad	Área de producción



TEMPOCODECA CÍA LTDA

PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD DE PRODUCTO

Versión: 01

Código: P.G.CA.CCA.1

Página : 8 de 8

8. ANEXOS

- Anexo1. Registro de control de calidad de producto.

		REGISTRO DE CONTROL DE CALIDAD DE PRODUCTO				R01.G.CA.4
JORNADA					RESPONSABLE	
NÚMERO DE TRABAJADORES					META	
SUBPROCESO						
REFERENCIA	MUESTRA 1	MUESTRA 2	REQUISITOS	CUMPLE	NO CUMPLE	
PUNTADAS POR PULGADA						
SIMETRÍA						
ASPECTO VISUAL						
MEDIDAS CUADRO DE TALLA						
CORTE						
COSTURAS						
ELASTICIDAD DE ESTAMPADO						
MANCHAS						
TORSIÓN DE COSTURAS						
OBSERVACIONES						
FIRMA DE RESPONSABILIDAD						

COMERCIALIZACIÓN DE ROPA DEPORTIVA Y CASUAL TEMPOCODECA CÍA LTDA.



MACROPROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO: GESTIÓN DE CONTROL CALIDAD

PROCEDIMIENTO: CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre/ Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Tobar Jordan/ Estudiante		
Revisado por:	Sra. Ana María Ribadeneira/ Responsable SGC		
Aprobado por:	Sr. Jorge Luis Ribadeneira/ Gerente General		



TEMPOCODECA CÍA LTDA

PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD DE PRODUCTO

Versión: 01

Código: P.G.CA.CCA.2

Página : 2 de 7

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01	Edición original	



TEMPOCODECA CÍA LTDA

PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD DE PRODUCTO

Versión: 01

Código: P.G.CA.CCA.2

Página : 3 de 7

CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	4
2. RESPONSABILIDAD.....	4
3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES	4
4. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	5
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	5
6. FLUJOGRAMA	6
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	6
8. ANEXOS	7

	TEMPOCODECA CÍA LTDA	
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD DE PRODUCTO	Versión: 01
		Código: P.G.CA.CCA.2
		Página : 4 de 7

1. OBJETIVO

Llevar un control de salidas no conformes que se generen en el área de producción para asegurar que productos que satisfagan las necesidades de los clientes.

2. RESPONSABILIDAD

- Departamento de producción.
- Jefe de Calidad.
- Jefe de Producción.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Abreviaturas:

- **DP:** Departamento de Producción.
- **N/A:** No Aplica.
- **S&OP:** Planificación de ventas y operaciones.
- **MP:** Materia Prima.
- **Conformidad:** Cumplimiento de uno o varios requisitos establecidos por el cliente.
- **No conformidad:** Incumplimiento de uno o varios requisitos establecidos por el cliente.

Definiciones:

- **Informe:** Es un documento escrito en prosa informativa (científica, técnica o comercial) con el propósito de comunicar información del nivel más alto en una organización. Por consiguiente, refiere hechos obtenidos o verificados por el autor (reconocimientos, investigaciones, estudios, o trabajos).
- **Documento:** Es la información (datos significativos) y su medio de soporte. Un documento puede estar escrito, en vídeo, muestra física, en plano, programa de ordenador o de otra manera



TEMPOCODECA CÍA LTDA

PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD DE PRODUCTO

Versión: 01

Código: P.G.CA.CCA.2

Página : 5 de 7

- **Registro:** Es un documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas. Los registros son un tipo especial de documentos

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NORMATIVA ISO 9001:2015
- Reglamento Interno Tempocodeca.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

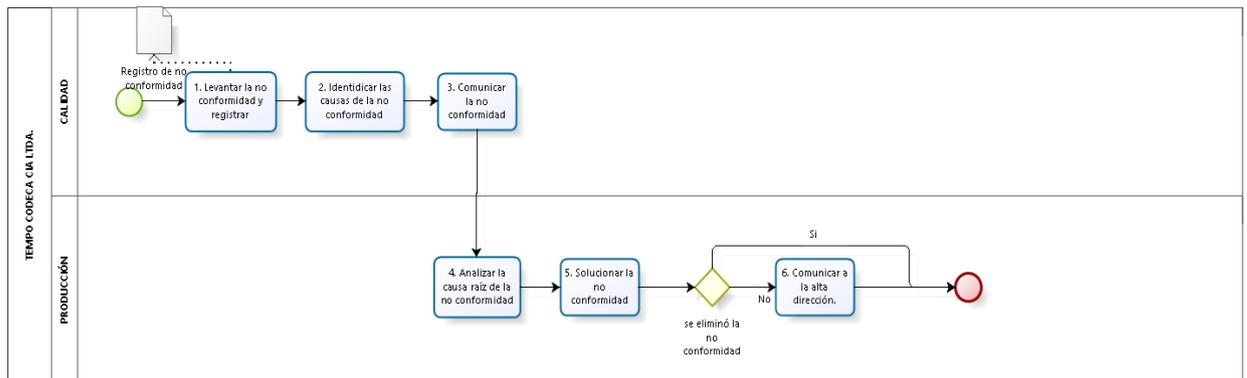
5.1. ACTIVIDAD 1: Control de calidad del producto.

N.º	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA
1	Jefe de Calidad	Se levanta la no conformidad, registrar dicha no conformidad.	NORMATIVA ISO 9001:2015
2	Jefe de Calidad	Identificar las causas de la no conformidad y registrarla.	
3	Jefe de Calidad	Comunicar la no conformidad al Jefe de Producción.	
4	Jefe de Producción	Analizar la causa raíz de la no conformidad y aplicar la metodología 5 W + H	
5	Equipo de Producción	Solucionar la no conformidad.	
6	Equipo de Producción	Validar si las acciones tomadas han resuelto la no conformidad si es así no tomar ninguna acción de no ser así continuar al punto 7.	
7	Equipo de Producción	Comunicar a la alta dirección para reposiciones o comunicaciones con el cliente sobre las no conformidades.	



- Documento y/o Registro del proceso: Registro de control de salidas no.
- Documento y/o Registro de otros procesos o entes externos: N/A.

6. FLUJOGRAMA



7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR DE ARCHIVO
Registro de control de calidad de producto	X		X		Jefe de calidad	Área de producción



TEMPOCODECA CÍA LTDA

PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD DE PRODUCTO

Versión: 01

Código: P.G.CA.CCA.2

Página : 7 de 7

8. ANEXOS

- Anexo1. Registro de control de calidad de producto.

	REGISTRO DE CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES				R02.G.CA.4
SUBÁREA	FECHA			RESPONSABLE	
DESCRIPCIÓN DE PROBLEMA					
POSIBLES CAUSAS					
¿QUÉ?	¿POR QUÉ?	¿POR QUÉ?	¿POR QUÉ?	¿POR QUÉ?	¿POR QUÉ?
CAUSA-EFECTO					
ACCIONES					

CAPÍTULO: 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN						
	SÍ (25%) Iniciando	SI (50 %) Medio	SI (75%) Casi Completo	SI (100%) Completo	NO Nada	N/A
¿Tienes un listado en el que identificas a los grupos de interés (stakeholders) o partes interesadas que se encuentran alrededor de tu empresa? (Personas, organizaciones, entidades que se ven afectadas o pueden verse afectadas por las actuaciones de tu empresa)					X	
Del listado anterior, ¿identificas cuáles son las necesidades o expectativas de cada una de las partes interesadas? (necesidades o expectativas = lo que esperan de tu empresa)					X	
Del listado anterior, ¿identificas cómo debes de cumplir las expectativas o necesidades de cada una de esas partes interesadas?					X	
¿Tienes establecido por escrito el alcance de tu sistema de gestión de la calidad? (la actividad que deseas certificar bajo ISO 9001:2015?)					X	
¿Tienes documentado los requisitos que no te aplican y la justificación del por qué no te aplican? (Puede que algún requisito de la norma no te aplique; por ejemplo 7.1.5.2 si no trabajas con equipos que realicen mediciones o el requisito 8.3 si no realizas		X				

ningún diseño en tu actividad).						
¿Tienes documentado un mapa de procesos en donde detalles los procesos de tu organización?		x				
¿Tienes documentado los elementos de entradas (inputs) y elementos de salidas (outputs) de tu mapa de procesos?		x				
CAPÍTULO: 5. LIDERAZGO						
	SÍ (25%) Iniciando	SI (50 %) Medio	SI (75%) Casi completo	SI (100%) Completo	NO Nada	N/A
¿Gerencia o el director de tu organización asume la responsabilidad de cómo se gestiona la calidad en el negocio?		x				
¿Gerencia o el director de tu organización se preocupa por conocer y cumplir los requisitos del cliente y los requisitos legales que aplican a tu negocio?			x			
¿Gerencia o el director de tu organización se preocupa por la satisfacción del cliente en relación con el producto o servicio que entregas?			x			
¿Tienes establecido políticas de calidad sobre cómo se debe trabajar relacionado con la entrega de tu producto o servicio?		x				
¿La política de calidad la conocen los empleados de tu organización?	x					

¿Los cambios en tu organización se llevan a cabo de manera planificada? (teniendo en cuenta los recursos disponibles para los cambios, posibles impactos negativos en tu negocio como consecuencia de los cambios, asignar responsabilidades a las personas que deben llevar a cabo los cambios, etc)	x					
---	---	--	--	--	--	--

CAPÍTULO: 7. APOYO

	SÍ (25%) Iniciando	SI (50 %) Medio	SI (75%) Casi completo	SI (100%) Completo	NO Nada	N/A
¿Cuenta tu organización con los recursos necesarios para desarrollar la actividad? (personal, infraestructura, equipos)			x			
¿Realizas un mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos que así lo requieran en tu organización?		x				
¿Realizas las calibraciones periódicas que así lo requieran los equipos de tu organización? [EXISTE LA POSIBILIDAD DE QUE NO TE APLIQUE ESTE REQUISITO]					x	
¿Se transmiten los conocimientos entre los empleados de tu organización? (know-how, lecciones aprendidas, éxitos, fracasos, experiencias con el cliente)					x	
¿Tienes dibujado un organigrama de tu organización?			x			

¿Tienes descritos los puestos de trabajo en tu organización?			x			
¿Conoces las competencias que debe tener tu personal en cada puesto de trabajo?			x			
¿Fomentas la formación/capacitación de tus empleados en especial para aquellos que deban adquirir ciertas competencias/habilidades/conocimientos/destrezas?			x			
¿Tienes establecido un plan de formación/capacitación dentro de tu organización?					x	
Para la formación/capacitación realizada, ¿evalúas si ésta ha sido eficaz y por lo tanto el objetivo de la formación/capacitación se ha cumplido?					x	
¿Tienes establecido algún método para que exista una buena comunicación interna dentro de tu negocio?					x	
¿Tienes algún método para controlar la información digital con la que trabajas en tu organización? (quién la crea, quién puede modificarla, quién tiene acceso a ella, cuánto tiempo se almacenará, realización de copias de seguridad)			x			

CAPÍTULO: 8. OPERACIÓN

	SÍ (25%) Iniciando	SI (50%) Medio	SI (75%) Casi completo	SI (100%) Completo	NO Nada	N/A
¿Tienes documentados los procesos más críticos de tu organización?					x	

¿Existen registros de control de los procesos más críticos de tu organización para asegurarte de que realizas la entrega de tu producto o servicio de manera controlada?					X	
¿Existe algún método para identificar de forma única cada entrega del producto o servicio que realizas a tus clientes?					X	
¿Tienes documentado las peticiones de tu cliente para la entrega del producto o servicio que realizas?			X			
¿Resuelves las dudas surgidas de la petición de tu cliente antes de entregar el producto o servicio que realizas?			X			
¿Tienes en cuenta los cambios solicitados por tu cliente antes de entregar el producto o servicio que realizas?			X			
¿Tienes establecido controles para cuidar los bienes o datos de tus clientes que están en poder de tu organización? (materiales, componentes, equipos, herramientas, propiedad intelectual, datos personales)				X		
¿Tienes un método para asegurarte de que el producto o servicio que vas a entregar cumple los requisitos solicitados por el cliente?			X			
¿Tienes un método para identificar y tratar posibles errores detectados en el producto o servicio que realizas antes de su entrega al cliente?			X			

¿Tienes establecidas políticas para tratar las actividades posteriores a la entrega de tus productos o servicios? (garantías, servicio de mantenimiento, devoluciones)			x			
¿Tienes un método para planificar el diseño y desarrollo del producto o servicio que vas a entregar? [EXISTE LA POSIBILIDAD DE QUE NO TE APLIQUE ESTE REQUISITO]			x			
¿Tienes en cuenta los requisitos de entrada necesarios (solicitados por el cliente o requisitos legales, por ejemplo) en el diseño y desarrollo del producto o servicio que vas a entregar? [EXISTE LA POSIBILIDAD DE QUE NO TE APLIQUE ESTE REQUISITO]			x			
¿Realizas controles al diseño y desarrollo del producto o servicio que vas a entregar (verificaciones, revisiones, validaciones) [EXISTE LA POSIBILIDAD DE QUE NO TE APLIQUE ESTE REQUISITO]			x			
¿Tienes un método para asegurarte de que las salidas del diseño y desarrollo del producto o servicio que vas a entregar cumple los requisitos de entrada establecidos por el cliente o requisitos legales? [EXISTE LA POSIBILIDAD DE QUE NO TE APLIQUE ESTE REQUISITO]			x			

¿Tienes un método para identificar, revisar y controlar los cambios solicitados por tu cliente relacionados con el diseño y desarrollo antes de entregar el producto o servicio que realizas? [EXISTE LA POSIBILIDAD DE QUE NO TE APLIQUE ESTE REQUISITO]			x			
¿Tienes un método para controlar los procesos que subcontrata tu organización (es decir los procesos que realizan otras empresas en nombre de tu organización)?			x			
¿Tienes establecido criterios para seleccionar a tus proveedores en una etapa inicial antes de trabajar con ellos por primera vez?		x				
¿Realizas una evaluación periódica al desempeño de tus proveedores?			x			
¿Conocen los proveedores los criterios de evaluación y competencia que deben tener para trabajar con tu organización?		x				

CAPÍTULO: 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

	SÍ (25%) Iniciando	SI (50 %) Medio	SI (75%) Casi completo	SI (100%) Completo	NO Nada	N/A
¿Tienes establecido algunas métricas para realizar su seguimiento? (como por ejemplo indicadores de gestión, objetivos, KPI's)		x				
¿Mides y analizas periódicamente la satisfacción de tu cliente mediante algún método? (encuestas, informes de	x					

percepción del cliente, felicitaciones, reclamaciones, uso de garantías)						
¿Realizas periódicamente auditorías internas para comprobar el correcto funcionamiento de tus procesos internos y del sistema de gestión de la calidad?					X	
¿Tienes establecido una planificación para realizar auditorías internas y qué procesos se van a auditar en cada una de ellas?					X	
¿Existen auditores internos o externos en tu organización para realizar estas auditorías?	X					
¿Realizas al menos una vez al año un resumen con Gerencia o Dirección para revisar cómo está el sistema de gestión de la calidad? (revisando las cuestiones internas y externas detectadas, partes interesadas, satisfacción del cliente, resultado de los objetivos e indicadores propuestos, no conformidades aparecidas, resultado de la auditoría interna, resultado de la evaluación de los proveedores, eficacia del plan de acción para abordar los riesgos y oportunidades, oportunidades para seguir mejorando)					X	

CAPÍTULO:10. MEJORA

	SÍ (25%) Iniciando	SI (50 %) Medio	SI (75%) Casi completo	SI (100%) Completo	NO Nada	N/A
--	-------------------------------	----------------------------	-----------------------------------	-------------------------------	----------------	------------

¿Se registran periódicamente errores, fallos, no conformidades que ocurren en tu organización? (que provengan de procesos internos y/o proveedores y/o clientes)	x					
¿Estableces una corrección inmediata para solucionar a corto plazo el error, fallo, no conformidad detectado?		x				
¿Investigas cuál ha podido ser la causa raíz del error, fallo, no conformidad detectado para luego establecer una acción que elimine esa causa raíz?	x					
¿Realizas un seguimiento para verificar que la acción planteada elimina verdaderamente la causa raíz y ya no aparece ese error, fallo, no conformidad en tu organización?	x					
¿Existe en tu organización un enfoque dirigido a mejorar continuamente? (como por ejemplo haciendo los objetivos, indicadores y procesos cada vez más exigentes y/o eficientes en la medida de lo posible)	x					