



**ESPE**  
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN, INNOVACIÓN  
Y TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA**

**UNIDAD DE GESTIÓN DE POSTGRADOS**

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

**TRABAJO DE TITULACIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE MAGISTER EN GESTIÓN DE LA CALIDAD Y  
PRODUCTIVIDAD**

**TRABAJO DE TITULACIÓN 1**

**TEMA: DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  
PARA LA EMPRESA CREACIONES JESSY APLICANDO LA  
NORMA ISO 9001:2008**

**AUTORA: ESTRADA ARÉVALO, SONIA XIMENA**

**DIRECTORA: MSC. LARA BURBANO GIOVANNA JOSEFINA**

**SANGOLQUÍ**

**2015**



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN, INNOVACIÓN Y TRANSFERENCIA  
DE TECNOLOGÍA

UNIDAD DE GESTIÓN DE POSTGRADOS

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, "***DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA EMPRESA CREACIONES JESSY APLICANDO LA NORMA ISO 9001:2008***" realizado por la señorita ***SONIA XIMENA ESTRADA ARÉVALO***, ha sido revisado en su totalidad, el mismo cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, por lo tanto me permito acreditarlo y autorizar a la señorita ***SONIA XIMENA ESTRADA ARÉVALO*** para que lo sustente públicamente.

Quito, 23 de diciembre del 2015

-----  
LIC. GIOVANNA LARA BURBANO, MGCP

DIRECTORA



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN, INNOVACIÓN Y TRANSFERENCIA  
DE TECNOLOGÍA

UNIDAD DE GESTIÓN DE POSTGRADOS

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Yo, **SONIA XIMENA ESTRADA ARÉVALO**, con cédula de identidad N° 060356816-3, declaro que este trabajo de titulación "**DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA EMPRESA CREACIONES JESSY APLICANDO LA NORMA ISO 9001:2008**" ha sido desarrollado considerando los métodos de investigación existentes, así como también se ha respetado los derechos intelectuales de terceros considerándose en las citas bibliográficas. Consecuentemente declaro que este trabajo es de mi autoría, en virtud de ello me declaro responsable del contenido, veracidad y alcance de la investigación mencionada.

Quito, 23 de diciembre del 2015

A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'Sonia Ximena Estrada Arévalo', is positioned above the printed name.

ING. SONIA XIMENA ESTRADA ARÉVALO

C.C.060356816-3



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN, INNOVACIÓN Y TRANSFERENCIA  
DE TECNOLOGÍA

UNIDAD DE GESTIÓN DE POSTGRADOS

AUTORIZACIÓN

Yo, **SONIA XIMENA ESTRADA ARÉVALO**, autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar en la biblioteca Virtual de la institución el presente trabajo de titulación "**DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA EMPRESA CREACIONES JESSY APLICANDO LA NORMA ISO 9001:2008**" cuyo contenido, ideas y criterios son de mi autoría y responsabilidad.

Quito, 23 de diciembre del 2015

A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'Sonia Ximena Estrada Arévalo', is positioned above the typed name.

ING. SONIA XIMENA ESTRADA ARÉVALO

C.C.060356816-3

## DEDICATORIA

El presente proyecto de investigación lo dedicado a:

Dios, por todas las bendiciones derramadas en mi vida.

María Dolores, mi madre por ser un ejemplo de lucha y dedicación de quien aprendí a salir adelante a pesar de que los escenarios no sean los mejores.

Edgar, mi padre por ser una persona fuerte y ejemplar.

Lorena, mi hermana por ser un ejemplo de lucha y fortaleza para vencer a una grave enfermedad.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por bendecirme y guiarme para concluir con el presente proyecto de grado.

A mis padres María Dolores y Edgar por sus consejos y palabras de motivación para concluir con el proyecto de grado.

A mis hermanos Lorena, Jessica, Ramiro, Alexander y Edgar por su apoyo incondicional y momentos de felicidad que son los más importantes y quedan marcados en nuestras vidas.

A la Lic. Giovanna Lara, MGCP, Directora del presente proyecto por su apoyo y guía en transcurso de la elaboración de este trabajo.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

CERTIFICACIÓN .....	ii
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD .....	iii
AUTORIZACIÓN .....	iv
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	vii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xiii
ABSTRACT .....	xv
CAPÍTULO I .....	1
ANTECEDENTES DEL PROYECTO .....	1
1.1 Introducción .....	1
1.2 Importancia .....	2
1.3 Planteamiento del problema .....	2
1.4 Objetivo general .....	4
1.5 Objetivos específicos .....	4
1.6 Metodología .....	5
1.6.1 Tipo de investigación .....	5
1.6.2 Método de investigación .....	5
1.6.3 Técnicas de investigación .....	5
1.6.4 Instrumentos de investigación .....	6
1.6.5 Procedimiento de recolección y procesamiento de datos .....	6
CAPÍTULO II .....	8
MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL .....	8
2.1 Marco teórico .....	8
2.1.1 Calidad .....	8
2.1.2 Evolución del concepto calidad .....	9
2.1.3 Aportaciones de los “GURÚS” de la calidad .....	10
2.1.3.1 Deming y la estadística para la calidad .....	10
2.1.3.2 Juran y la gestión de la calidad total .....	11
2.1.3.3 Ishikawa y las herramientas de la calidad .....	11
2.1.3.4 Crosby y el programa cero defectos .....	12
2.1.3.5 Feigenbaum y la gestión por calidad total .....	12
2.1.4 Gestión de la calidad total (GCT) .....	12
2.1.5 Principios de la gestión de la calidad .....	13
2.1.6 Gestión por procesos .....	15
2.1.7 Cadena de valor .....	17
2.1.7.1 Actividades primarias .....	17
2.1.7.2 Actividades secundarias .....	18
2.1.8 Sistema de gestión de la calidad .....	19

2.1.9 Norma ISO 9000 .....	20
2.2 Marco conceptual .....	20
CAPÍTULO III .....	24
ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA EMPRESA CREACIONES JESSY .....	24
3.1 Reseña histórica.....	24
3.2 Filosofía empresarial .....	25
3.2.1 Misión.....	25
3.2.2 Visión.....	25
3.2.3 Valores .....	26
3.3 Clientes.....	27
3.4 Proveedores .....	27
3.5 Competencia .....	28
3.6 Estructura organizacional .....	29
3.7 Macroambiente.....	30
3.7.1 Factor político.....	30
3.7.2 Factor económico.....	31
3.7.3 Factor tecnológico .....	36
3.8 Diagnóstico inicial del cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008 .....	37
3.8.1 Lista de verificación de los requisitos de la norma ISO 9001:2008 .....	37
3.8.2 Análisis e interpretación de los resultados .....	49
CAPÍTULO IV.....	56
DISEÑO Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS.....	56
4.1 Mapa de macroprocesos .....	57
4.2 Caracterización de procesos .....	59
4.2.1 Procesos Gobernantes.....	59
4.2.1.1 Macroproceso Gestión Estratégica .....	59
4.2.1.1.1 Proceso Planeación Estratégica .....	60
4.2.1.1.1.1 Subproceso direccionamiento estratégico .....	65
4.2.1.1.1.2 Subproceso diseño de planes de acción .....	66
4.2.1.1.1.3 Subproceso asignación de presupuesto .....	67
4.2.1.1.1.4 Implementación, seguimiento y control planes de acción .....	68
4.2.2 Procesos Agregadores de Valor.....	69
4.2.2.1 Macroproceso gestión comercial.....	69
4.2.2.1.1 Procesos para el marketing de prendas de vestir / plumón.....	70
4.2.2.1.1.1 Subproceso de investigación de mercado .....	74
4.2.2.1.1.2 Subproceso de segmentación y selección de mercado objetivo	75
4.2.2.1.1.3 Subproceso de diseño de estrategias de mercado .....	76
4.2.2.1.1.4 Subproceso de diseño de programas de mercadeo .....	77
4.2.2.1.1.5 Subproceso de control del plan de marketing .....	78
4.2.2.1.2 Procesos para la venta de prendas de vestir / plumón.....	79
4.2.2.1.2.1 Subproceso de planificación de ventas.....	83
4.2.2.1.2.2 Subproceso de prospección de clientes.....	84
4.2.2.1.2.3 Subproceso de presentación y seguimiento de propuestas.....	85
4.2.2.1.2.4 Subproceso de cierre de ventas .....	86



4.2.2.1.2.5	Subproceso de servicio post venta .....	87
4.2.2.2	Macroproceso Gestión de la Producción.....	88
4.2.2.2.1	Procesos para la producción de prendas de vestir.....	89
4.2.2.2.1.1	Subproceso de diseño .....	93
4.2.2.2.1.2	Subproceso de pre confección.....	94
4.2.2.2.1.3	Subproceso de confección.....	95
4.2.2.2.1.4	Subproceso de empaque .....	96
4.2.2.2.2	Proceso para la producción de plumón .....	97
4.2.2.2.2.1	Subproceso de diseño .....	101
4.2.2.2.2.2	Subproceso de elaboración .....	102
4.2.2.2.2.3	Subproceso de empaque .....	103
4.2.2.3	Macroproceso Gestión Logística .....	104
4.2.2.3.1	Procesos de almacenamiento .....	104
4.2.2.3.1.1	Subproceso de almacenamiento materia prima.....	108
4.2.2.3.1.2	Subproceso de almacenamiento productos terminados .....	109
4.2.2.3.2	Proceso de distribución .....	110
4.2.2.3.2.1	Subproceso de distribución materia prima .....	113
4.2.2.3.2.2	Subproceso de Distribución Productos Terminados .....	114
4.2.3	Procesos de Apoyo .....	115
4.2.3.1	Macroproceso Gestión de Facturación y Cobranzas .....	115
4.2.3.1.1	Proceso de facturación.....	116
4.2.3.1.1.1	Subproceso emisión y entrega de facturas.....	119
4.2.3.1.2	Proceso de Cobranzas.....	120
4.2.3.1.2.1	Subproceso análisis y definición de cartera .....	123
4.2.3.1.2.2	Subproceso Recaudación de Valores Adeudados.....	124
4.2.3.2	Macroproceso Gestión Financiera .....	125
4.2.3.2.1	Proceso Gestión Contable .....	125
4.2.3.2.1.1	Subproceso registro contable .....	129
4.2.3.2.1.2	Subproceso conciliación de cuentas.....	130
4.2.3.2.1.3	Subproceso emisión informes financieros.....	131
4.2.3.2.2	Proceso Gestión Compras .....	132
4.2.3.2.2.1	Subproceso selección y contratación de proveedores.....	135
4.2.3.2.2.2	Subproceso Compra de Bienes y Servicios .....	136
4.2.3.2.3	Proceso Gestión Pagos.....	137
4.2.3.2.3.1	Subproceso recepción y verificación de documentación .....	140
4.2.3.2.3.2	Subproceso de pago a proveedores .....	141
4.2.3.3	Macroproceso Gestión Administrativa.....	142
4.2.3.3.1	Proceso Gestión del Talento Humano.....	142
4.2.3.3.1.1	Subproceso selección de personal .....	147
4.2.3.3.1.2	Subproceso contratación de personal.....	148
4.2.3.3.1.3	Subproceso capacitación de personal .....	149
4.2.3.3.1.4	Subproceso evaluación de desempeño .....	150
4.2.3.3.1.5	Subproceso pago de nómina .....	151
4.2.3.3.1.6	Subproceso desvinculación de personal.....	152
4.2.3.4	Macroproceso Gestión de la Calidad .....	153

4.2.3.4.1	Proceso de Planificación y Seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad.....	154
4.2.3.4.1.1	Subproceso revisión por la dirección .....	159
4.2.3.4.1.2	Subproceso comunicación del sistema de gestión de calidad .....	160
4.2.3.4.1.3	Subproceso auditorías internas .....	161
4.2.3.4.1.4	Subproceso planificación y seguimiento de acciones preventivas / correctivas .....	162
4.2.3.4.2	Proceso de gestión documental del sistema de gestión de calidad .....	163
4.2.3.4.2.1	Subproceso control de los documentos .....	167
4.2.3.4.2.2	Subproceso control de los registros .....	168
4.2.3.4.3	Proceso de control de procesos .....	169
4.2.3.4.3.1	Subproceso medición de procesos .....	173
4.2.3.4.3.2	Subproceso control de productos no conformes .....	174
4.2.3.5	Macroproceso de Mantenimiento .....	175
4.2.3.5.1	Proceso de mantenimiento preventivo .....	175
4.2.3.5.1.1	Subproceso mantenimiento preventivo maquinaria .....	179
4.2.3.5.1.2	Subproceso mantenimiento preventivo infraestructura .....	180
4.2.3.5.2	Proceso de mantenimiento correctivo .....	181
4.2.3.5.2.1	Subproceso mantenimiento correctivo de maquinaria .....	184
4.2.3.5.2.2	Subproceso mantenimiento correctivo de infraestructura .....	185
4.3	Tablero de indicadores de procesos.....	186
4.4	Lista maestra de documentos.....	189
4.5	Lista maestra de registros .....	191
	CAPÍTULO V.....	193
	DISEÑO DEL MANUAL DE LA CALIDAD .....	193
5.1	Alcance.....	193
5.2	Política de calidad .....	193
5.3	Objetivos de la calidad .....	193
5.4	Interacción de procesos .....	194
5.5	Documentos y registros .....	194
5.5.1	Control de documentos .....	194
5.5.2	Control de registros .....	201
5.5.3	Auditorías internas .....	203
5.5.4	Control de productos no conformes .....	205
5.5.5	Acciones correctivas .....	206
5.5.6	Acciones preventivas .....	207
	CAPÍTULO VI.....	209
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	209
6.1	CONCLUSIONES.....	209
6.2	RECOMENDACIONES .....	210
	BIBLIOGRAFÍA.....	211

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Evolución de ventas .....	3
Tabla 2 Evolución de ventas materia prima .....	33
Tabla 3 Lista de verificación requisitos normas ISO 9001:2008.....	37
Tabla 4 Subprocesos planeación estratégica.....	62
Tabla 5 Registros controlados.....	63
Tabla 6 Documentos controlados.....	63
Tabla 7 Información cuantitativa .....	64
Tabla 8 Subprocesos de marketing de vestir / plumón .....	72
Tabla 9 Registros controlados.....	73
Tabla 10 Documentos controlados .....	73
Tabla 11 Información cuantitativa .....	73
Tabla 12 Subprocesos de ventas de prendas de vestir / plumón.....	80
Tabla 13 Registros controlados .....	81
Tabla 14 Documentos controlados .....	82
Tabla 15 Información cuantitativa .....	82
Tabla 16 Subprocesos producción prendas de vestir .....	91
Tabla 17 Registros controlados .....	92
Tabla 18 Documentos controlados .....	92
Tabla 19 Información cuantitativa .....	92
Tabla 20 Subprocesos de producción de plumón .....	98
Tabla 21 Registros controlados .....	99
Tabla 22 Documentos controlados .....	99
Tabla 23 Información cuantitativa .....	100
Tabla 24 Subprocesos de almacenamiento .....	106
Tabla 25 Registros controlados .....	106
Tabla 26 Documentos controlados .....	107
Tabla 27 Información cuantitativa .....	107
Tabla 28 Subprocesos de distribución .....	111
Tabla 29 Registros controlados .....	112
Tabla 30 Documentos controlados .....	112
Tabla 31 Información cuantitativa .....	112
Tabla 32 Subprocesos de facturación.....	117
Tabla 33 Registros controlados .....	118
Tabla 34 Documentos controlados .....	118
Tabla 35 Información cuantitativa .....	118
Tabla 36 Subprocesos de cobranzas.....	121
Tabla 37 Registros controlados .....	121
Tabla 38 Documentos controlados .....	122
Tabla 39 Información cuantitativa .....	122
Tabla 40 Subprocesos Gestión Contable .....	127
Tabla 41 Registros controlados .....	127
Tabla 42 Documentos controlados .....	128

Tabla 43 Información cuantitativa .....	128
Tabla 44 Subprocesos Gestión de Compras .....	133
Tabla 45 Registros controlados .....	134
Tabla 46 Documentos controlados .....	134
Tabla 47 Información cuantitativa .....	134
Tabla 48 Subprocesos Gestión de Pagos.....	138
Tabla 49 Registros controlados .....	139
Tabla 50 Documentos controlados .....	139
Tabla 51 Información cuantitativa .....	139
Tabla 52 Subprocesos Gestión Talento Humano .....	144
Tabla 53 Registros controlados .....	145
Tabla 54 Documentos controlados .....	145
Tabla 55 Información cuantitativa .....	146
Tabla 56 Subprocesos de planificación y seguimiento de gestión de calidad.	156
Tabla 57 Registros controlados .....	157
Tabla 58 Documentos controlados .....	158
Tabla 59 Información cuantitativa .....	158
Tabla 60 Subprocesos gestión documental .....	164
Tabla 61 Registros controlados .....	165
Tabla 62 Documentos controlados .....	165
Tabla 63 Información cuantitativa .....	166
Tabla 64 Subprocesos control de procesos.....	170
Tabla 65 Registros controlados .....	171
Tabla 66 Documentos controlados .....	171
Tabla 67 Información cuantitativa .....	172
Tabla 68 Subprocesos mantenimiento preventivo .....	177
Tabla 69 Registros controlados .....	178
Tabla 70 Documentos controlados .....	178
Tabla 71 Información cuantitativa .....	178
Tabla 72 Subproceso mantenimiento correctivo .....	182
Tabla 73 Registros controlados .....	183
Tabla 74 Documentos controlados .....	183
Tabla 75 Información cuantitativa .....	183
Tabla 76 Tablero de indicadores de procesos .....	186
Tabla 77 Lista maestra de documentos .....	190
Tabla 78 Lista maestra de registros.....	191
Tabla 79 Elementos diagrama de flujo.....	197

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Evolución de ventas.....	3
Figura 2 Cadena de valor .....	18
Figura 3 Estructura organizacional Creaciones Jessy .....	30
Figura 4 Inflación anual acumulada .....	32
Figura 5 Tasas de interés .....	34
Figura 6 Porcentaje de cumplimiento de requisitos normas ISO 9001:2008 ....	50
Figura 7 Porcentaje de cumplimiento apartado cuatro: Sistema de Gestión de Calidad .....	51
Figura 8 Porcentaje de cumplimiento apartado cinco: Responsabilidad de la dirección .....	52
Figura 9 Porcentaje de cumplimiento apartado seis: Gestión de recursos .....	53
Figura 10 Porcentaje de cumplimiento apartado siete: Realización del producto .....	54
Figura 11 Porcentaje de cumplimiento apartado ocho: Medición, análisis y mejora .....	55
Figura 12 Estructura de caracterización de procesos .....	56
Figura 13 Mapa de procesos Creaciones Jessy .....	57
Figura 14 Inventario de procesos Creaciones Jessy .....	58
Figura 15 Caracterización del Macroproceso Gestión Estratégica .....	59
Figura 16 Caracterización del macroproceso gestión comercial.....	69
Figura 17 Caracterización del Macroproceso Gestión de la Producción.....	88
Figura 18 Caracterización del macroproceso gestión logística .....	104
Figura 19 Caracterización del Macroproceso Gestión de Facturación y Cobranzas .....	115
Figura 20 Caracterización del Macroproceso Gestión Financiera .....	125
Figura 21 Caracterización del Macroproceso Gestión Administrativa.....	142
Figura 22 Caracterización del Macroproceso Gestión de la Calidad .....	153
Figura 23 Caracterización del macroproceso de mantenimiento .....	175

## **RESUMEN**

El presente proyecto de grado está enfocado en el Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad para la empresa Creaciones Jessy dando cumplimiento a requisitos señalados en la Norma ISO 9001:2008, para lo cual se inicia con los un análisis preliminar con respecto al cumplimiento de los requisitos señalados en esta Norma, continuando con la elaboración del Mapa de procesos y la caracterización de los procesos, señalando las entradas, proveedores, controles, salidas y clientes, así como el diseño y control de los documentos y registros; lo antes mencionado es la base para el diseño del Manual de la Calidad para la empresa Creaciones Jessy, otorgando a la empresa una base sólida para una futura implementación que aporte a la producción de prendas de vestir o de rollos de plumón que cumplan con las especificaciones señaladas por el cliente, permitiéndole competir en el actual mundo globalizado, adicionalmente el Manual de la Calidad aporta a identificar la secuencia e interacción de los procesos, contar con la disponibilidad de información que apoye al normal desarrollo de la operación, así como, medir y monitorear los procesos buscando la mejora continua de tal forma que aporte a que la empresa sea más competitiva.

### **PALABRAS CLAVES**

- PROCESO
- SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
- NORMA ISO
- MANUAL DE LA CALIDAD
- MEJORA CONTINUA

## **ABSTRACT**

This graduation project is focused on the design of a quality management system for the Creations Jessy company complying with the requirements set forth in ISO 9001: 2008, for which starts with a preliminary analysis regarding compliance of the requirements specified in this standard, continuing the mapping of processes and process characterization, noting the inputs, suppliers, controls, outputs and customers as well as the design and control of documents and records; the above is the basis for the design of the Quality Manual for the Creations Jessy company, giving the company a solid foundation for future implementation that contributes to the production of clothing or plumon rolls to meet specifications identified by the customer, allowing it to compete in today's globalized world, additionally the Quality Manual provides to identify the sequence and interaction of processes, count on the availability of information to support the normal development of the operation, as well as measure and monitor processes seeking continuous improvement so that input to make the company more competitive.

## **KEYWORDS**

- PROCESS
- QUALITY MANAGEMENT SYSTEM
- ISO STANDARD
- QUALITY MANUAL
- CONTINUOUS IMPROVEMENT

# **CAPÍTULO I**

## **ANTECEDENTES DEL PROYECTO**

### **1.1 Introducción**

La calidad ha estado presente desde hace varios años en las empresas y ha crecido con el proceso de globalización económica, el cual exige a las empresas a nivel mundial el uso eficiente de sus recursos y el aumento de su productividad, de tal forma que les permita competir con éxito en el mercado actual, cumpliendo con las exigencias de los clientes.

La Organización Internacional de Normalización (ISO) desarrolló un conjunto de normas con la finalidad de promover el desarrollo de la estandarización para facilitar el intercambio de servicios y bienes, así como impulsar a la cooperación en el aspecto intelectual, científico, tecnológico y económico. Las normas ISO serie 9000 son genéricas y pueden ser usadas en cualquier actividad, ya sea industrial o de servicio, estas normas son prácticas lo que facilita su aplicación en empresas del sector público o privado y de cualquier tamaño, permitiéndoles tener más posibilidades para ingresar a nuevos mercados a nivel nacional e internacional.

En Ecuador el Gobierno está tomando medidas para aumentar la producción y consumo de productos nacionales, dichos productos deben ser de calidad, por lo cual la empresa Creaciones Jessy busca contar con una gestión basada en procesos a través de establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 que permita cumplir con los requisitos del cliente y mejorar sus procesos continuamente.



## **1.2 Importancia**

Actualmente el Gobierno ecuatoriano está promoviendo el consumo de productos fabricados en Ecuador, a través de la campaña “Primero Ecuador” y con la regularización de las importaciones de varios productos entre los que se encuentran las prendas de vestir, esto se convierte en una gran oportunidad para la empresa Creaciones Jessy puesto que sus productos podrán llegar a nuevos mercados tanto nacionales como internacionales.

El ampliar el mercado implica tener nuevos clientes con nuevas exigencias, por lo cual la empresa tendrá que estar preparada para fabricar productos de calidad y cumplir con las expectativas de los clientes, esto lo puede lograr a través del diseño e implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la ISO 9001:2008.

El Sistema de Gestión de la Calidad busca el mejoramiento continuo de los productos y servicios, permitiendo que la calidad se convierta en una búsqueda constante, hoy en día la calidad es de vital importancia para la competitividad de una empresa por lo cual debe convertirse en una cultura tanto para los directivos como para los operarios.

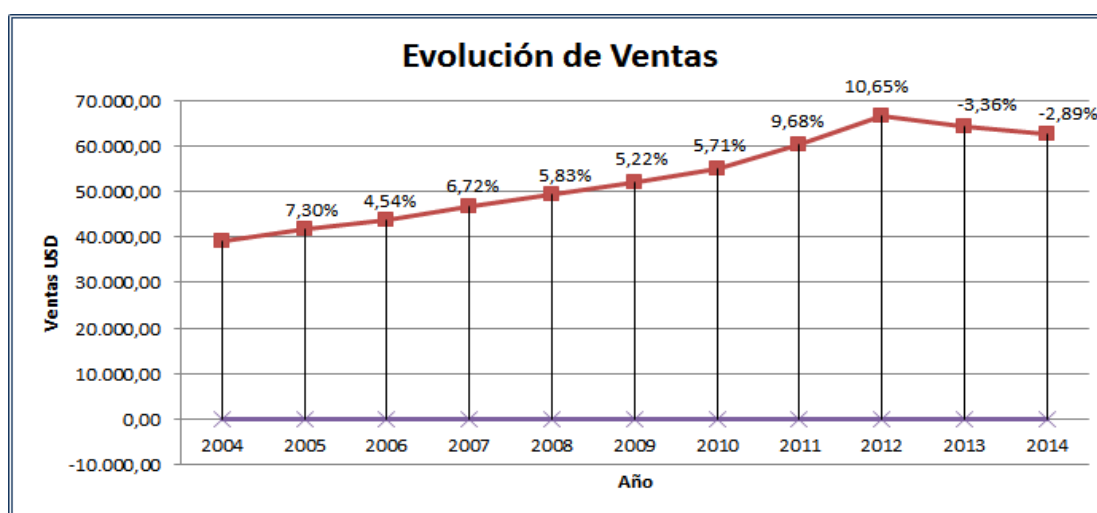
## **1.3 Planteamiento del problema**

La empresa Creaciones Jessy ha incrementado y diversificado la producción de prendas de vestir conforme a las tendencias del mercado, lo cual ha permitido elevar el volumen de ventas, pero en los años 2013 y 2014 la oferta de estos productos por parte de los competidores subió, ocasionando la disminución de clientes e impactando negativamente en el nivel de ventas, como se señala en la siguiente tabla:

**Tabla 1**  
**Evolución de ventas**

EVOLUCIÓN DE VENTAS			
AÑO	VENTAS (Dólares)	VARIACIÓN (Dólares)	VARIACIÓN (%)
2004	38.936,95	-	-
2005	41.779,35	2.842,40	7,30%
2006	43.676,13	1.896,78	4,54%
2007	46.611,17	2.935,04	6,72%
2008	49.328,60	2.717,43	5,83%
2009	51.903,55	2.574,95	5,22%
2010	54.867,53	2.963,98	5,71%
2011	60.176,66	5.309,13	9,68%
2012	66.587,63	6.410,97	10,65%
2013	64.348,54	-2.239,09	-3,36%
2014	62.486,65	-1.861,89	-2,89%

Fuente: Creaciones Jessy



**Figura 1 Evolución de ventas**

Entre las causas que han ocasionado la disminución en las ventas de la empresa se encuentran: La inadecuada organización de la empresa, el ineficaz control de los procesos, el ineficiente control de calidad de los productos en cada una de las etapas de producción, la insatisfacción de los clientes en cuanto a los precios de los productos, la escasa comunicación interna y la falta de definición de las estrategias para contrarrestar las acciones de los competidores.

#### **1.4 Objetivo general**

Diseñar el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa Creaciones Jessy, cumpliendo los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, con la finalidad de alcanzar la eficacia y eficiencia organizacional.

#### **1.5 Objetivos específicos**

1. Realizar el diagnóstico situacional de la empresa Creaciones Jessy, a través del análisis de factores internos y externos que permitan identificar posibles problemáticas y oportunidades de mejora que ayuden a tomar decisiones en beneficio de la empresa.
2. Diseñar y caracterizar los procesos de la empresa Creaciones Jessy, mediante la elaboración de manuales de procedimientos que permitan la estandarización de los mismos.
3. Diseñar el Manual de la Calidad para la empresa Creaciones Jessy, dando cumplimiento a los requisitos señalados en la Norma ISO 9001:2008 para otorgar una guía del sistema de gestión de la empresa.

## **1.6 Metodología**

### **1.6.1 Tipo de investigación**

En el presente trabajo de investigación se utilizaron los siguientes tipos de investigación:

- Documental, a través de la consulta en fuentes bibliográficas (libros, revistas, periódicos y artículos).
- Descriptiva, porque se elaboraron documentos en los cuales se detallan las actividades, personas y materiales que intervienen en los diferentes procesos de la empresa Creaciones Jessy.

### **1.6.2 Método de investigación**

Se utilizó el método deductivo porque sobre la base de la Norma ISO 9001:2008 Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos, que aplica para todas las empresas independientemente de la actividad que realicen, de su tamaño y del sector al que pertenecen, se diseñó el Sistema de Gestión de Calidad para la empresa Creaciones Jessy.

### **1.6.3 Técnicas de investigación**

Para la recolección de información se utilizaron las siguientes técnicas:

- **Entrevista**

Se realizó una entrevista preliminar al propietario de la empresa, quien dio a conocer la estructura organizacional, los procesos que forman parte de la empresa y las instalaciones de la misma, posteriormente se realizaron entrevistas directamente a los colaboradores que tienen mayor experiencia en

los procesos de diseño, corte, confección y venta de las prendas de vestir y de plumón con la finalidad de contar con un detalle de las actividades que realizan en cada uno de los procesos.

- **Observación**

Se observaron las instalaciones físicas de la empresa, la forma en la cual los colaboradores realizan las diferentes actividades que forman parte de los procesos de diseño, corte, confección y venta de las prendas de vestir, así como del plumón.

#### **1.6.4 Instrumentos de investigación**

- ECJ.D.I.033 Guía de observación **(Anexo 1)**
- ECJ.D.I.032 Guía de entrevista **(Anexo 2)**
- ECJ.D.I.035 Lista de verificación Norma ISO 9001:2008 **(Anexo 3)**

#### **1.6.5 Procedimiento de recolección y procesamiento de datos**

Se realizó una visita preliminar a las instalaciones de la empresa Creaciones Jessy para conocer los diferentes departamentos con los que cuenta y las actividades que se ejecutan.

Posteriormente se agendaron reuniones conforme a las fechas señaladas en el cronograma con los trabajadores que tienen un conocimiento más amplio y experiencia en los procesos de diseño del modelo, pre confección, confección, empaque, venta y distribución de prendas de vestir, así como en la producción de plumón con el fin de evaluar el cumplimiento con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 utilizando la lista de verificación correspondiente, y contar con un mayor conocimiento sobre el negocio para elaborar el mapa de procesos.

Después se mantuvieron reuniones con los responsables de los diferentes procesos para el levantamiento de la información y caracterización de los procesos.

Una vez realizada la caracterización de los procesos, se elaboró el Manual de la Calidad para la empresa dando cumplimiento a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y se solicitó la revisión al propietario de la empresa, con la retroalimentación otorgada se realizaron las modificaciones necesarias y se obtuvo el documento definitivo para que sea aprobado por parte del propietario de la empresa.

Finalmente se definieron las conclusiones en base al trabajo realizado, así como las recomendaciones que aporten a la mejora continua de la empresa.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

#### 2.1 Marco teórico

##### 2.1.1 Calidad

La evolución del concepto de calidad ha venido enriqueciéndose por las aportaciones de los diferentes gurúes de la calidad tales como:

- **Deming:** la calidad se refiere a “un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado”.
- **Juran:** la Calidad como “adecuación al uso, satisfaciendo las necesidades del cliente”.
- **Crosby:** el concepto de Calidad gira en torno a la “conformidad con las especificaciones”.
- **Feigenbaum:** la calidad se refiere a la “satisfacción de las necesidades del cliente”.
- **Taguchi:** la Calidad está relacionada con la “pérdida económica que un producto impone a la sociedad desde el momento de su expedición”.
- Otros autores e investigadores, como Peter F. Drucker, prefieren explicar la relación entre la calidad de un producto o servicio y el precio que el cliente debe pagar, definiendo calidad como “lo que el cliente está dispuesto a pagar en función de lo que obtiene o valora”. (Ruiz & López, 2008)

De acuerdo a la Norma ISO 9001:2008 se define a la calidad como el “grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”. (Norma ISO 9001:2008)

### **2.1.2 Evolución del concepto calidad (Ruiz & López, 2008)**

La calidad y su necesidad, concepto que ha ido evolucionando hasta nuestros días, han estado presentes siempre, si bien la forma de gestionarla y la importancia que se la ha concedido no ha sido siempre la misma. Así, se puede resumir que las etapas fundamentales en el movimiento de la Calidad son:

- Inspección
- Control estadístico de la Calidad
- Aseguramiento de la Calidad
- Gestión de la Calidad

Esta clasificación, donde cada etapa complementa a la anterior y donde todas ellas en la actualidad son de mayor o menor aplicación dependiendo del tipo de empresa de que se trate, se corresponde con la evolución del concepto de la Calidad a través del tiempo. Así, por ejemplo, si bien el concepto de la inspección puede resultar ampliamente superado, de hecho existen muchas empresas donde la práctica de una inspección es más que necesaria.

Acompañado a estas etapas, las formas de organización para la calidad han ido cambiando a través del tiempo: patrono (taller artesano), capataz, inspector, inspector jefe (departamento de inspección), director de control de Calidad (departamento de ingeniería de control de Calidad), director de Calidad (departamento de Calidad) y, actualmente, dependiendo de cada caso, la Calidad representa una función estratégica de la dirección de la empresa.

Es a finales del siglo pasado cuando se desarrollan de forma vertiginosa las teorías, técnicas y herramientas de la Calidad, hasta llegar a la actualidad en los que la Calidad Total representa una de las estrategias más importantes para



la gestión empresarial, ya sea en su aplicación como modelo global, o como combinación en otras prácticas que incluyen el aseguramiento de la Calidad, la gestión por procesos o el uso intensivo de las tecnologías de la información.

### **2.1.3 Aportaciones de los “GURÚS” de la calidad (Ruiz & López, 2008)**

El desarrollo de del concepto de la Calidad ha estado muy marcado por las aportaciones y estudios realizados por algunos maestros, autores y estudiosos (“gurús”) de la Calidad. Ellos, con sus enseñanzas y aplicaciones en las empresas, son los que han conseguido hacer evolucionar el concepto de Calidad desde el control de la Calidad de los productos hasta la gestión de la Calidad (Calidad Total).

#### **2.1.3.1 Deming y la estadística para la calidad**

Entre los objetivos de sus estudios y aportaciones, destaca la gestión de la Calidad a través del control estadístico y la mejora de la Calidad de los productos para que coincidan con las necesidades de los consumidores.

Según Deming, la dirección de la empresa es responsable del 85% de los problemas de Calidad; por lo tanto, a ella le corresponde tomar la delantera en el cambio de los sistemas y procesos que crean tales problemas.

Desde el punto de vista estadístico, Deming resaltó dos formas de mejora de los procesos: cambiar las “causas comunes”, que eran sistemáticas (y que por ello afectaban a un gran número de operarios, máquinas o productos) y eliminar las causas “causas especiales” que provocan una variación no aleatoria dentro de los sistemas (y que por lo general se limitaban a empleados o actividades aisladas).

Es conocida como “Ciclo de Deming” o “Círculo PDCA” para la mejora de procesos: “Plan, Do, Check, Act” (hay que planificar las cosas, hacerlas, comprobar y actuar sobre la diferencia entre lo planificado y lo realizado), así como la metodología de implantación de su visión de la Calidad Total que este “gurú” de la calidad recoge en los llamados 14 puntos de Deming.

### **2.1.3.2 Juran y la gestión de la calidad total**

Entre sus aportaciones a la calidad figuran conceptos asociados a disminuir los costes de la no Calidad, progresar en Calidad a lo largo del tiempo y corregir los fallos crónicos asociados a la falta de Calidad.

A diferencia de Deming, quien consideraba a la mejora de procesos con cuatro puntos (plan, acción, comprobación y acción), Juran sólo habla de tres etapas (la “Trilogía de Juran”): planificación, diagnóstico/control y mejora. A Juran también obedece la llamada “Espiral de la Calidad”, que tiene en cuenta cada uno de los elementos de la cadena de valor en el ciclo de producción, desde la detección de la necesidad hasta el servicio postventa.

### **2.1.3.3 Ishikawa y las herramientas de la calidad**

El profesor Ishikawa aconsejó a numerosas empresas japonesas y americanas dentro del campo de la Calidad y del uso de la estadística. Es uno de los fundadores de los círculos de Calidad, así como promotor de las herramientas de la Calidad (es bien reconocido el Diagrama Causa-Efecto, de Ishikawa), de “abeto” o de “Espina de Pez”).

Ishikawa entendía un círculo de gestión de la Calidad en seis etapas integrado en la gestión de la empresa (definir los objetivos, definir los métodos, instruir y entrenar, ejecutar la tarea, controlar los resultados y tomar medidas).

Además promocionó los principios de la Calidad basados en el compromiso total de la dirección y de los mandos intermedios, un management participativo, la adhesión del personal al objetivo de Calidad y una formación masiva sobre las herramientas de la Calidad.

#### **2.1.3.4 Crosby y el programa cero defectos**

Crosby creó el concepto de “relación cliente-proveedor” y, a principios de los años sesenta, el concepto de “cero defectos”.

Crosby perfeccionó este enfoque. Opinaba que la clave para mejorar la Calidad consistía en cambiar la mentalidad de la alta dirección. Si lo que ésta esperaba era imperfección y defectos los tendría, ya que sus trabajadores impondrían expectativas similares a su trabajo. Pero, si la dirección establecía un nivel de rendimiento más elevado y hacía una buena comunicación con él a todos los niveles de la empresa, era posible conseguir los cero defectos.

#### **2.1.3.5 Feigenbaum y la gestión por calidad total**

Los objetivos de sus estudios eran mejorar y alcanzar la calidad total. Las aportaciones de sus estudios estaban relacionadas con la gestión de la Calidad Total como un sistema eficaz que reúne todos los esfuerzos de desarrollo, de mantenimiento de mejora de la calidad ofrecida por todos los departamentos de una organización, para satisfacer completamente a los usuarios y tener una producción lo más económica posible.

#### **2.1.4 Gestión de la calidad total (GCT) (Moreno, Peris, & González, 2001)**

Es un nuevo enfoque de calidad que aparece como consecuencia de los retos a los que tienen que enfrentarse las empresas en los mercados actuales debido a:

- Globalización de los mercados
- Clientes exigentes
- Aceleración del cambio tecnológico
- Éxito de las formas pioneras más globales y participativas de gestión de la calidad.

Para poder hacer frente a estas nuevas exigencias es necesario un sistema de gestión de la calidad orientado en su totalidad al mercado; una orientación que, además, ha de tener carácter multidimensional y ha de ser dinámica (Oakland, 1989). El carácter multidimensional viene dado porque es necesario competir, dentro de cada sector industrial globalizado, en diseño, precio, tiempo, calidad, capacidad de distribución e imagen de marca. La orientación de la calidad ha de ser también dinámica porque todas las variables que configuran las formas de la competencia, en los actuales mercados caracterizados por grados variables de monopolio, están sometidas a cambios frecuentes como consecuencia de la orientación de las empresas a innovar sus servicios o productos, a diferenciarlos, o a bajar sus costes.

En estos mercados pierde importancia el consumidor anónimo y la gana el consumidor fidelizado: el cliente.

### **2.1.5 Principios de la gestión de la calidad**

Estos principios forman la base de las normas de gestión de la calidad y contribuyen para que las empresas implementen un sistema de gestión de la

calidad, por lo cual la alta gerencia debe conocer estos principios para que le permita conducir a la organización hacia la mejora continua.

La Norma ISO 9000 y la Norma ISO 9004 hacen referencia a los siguientes principios de calidad. (NORMA ISO, 2009):

### **Principio 1: Enfoque al cliente**

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras del cliente, satisfacer los requisitos del cliente y esforzarse en exceder las expectativas del cliente.

### **Principio 2: Liderazgo**

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Deberían crear y mantener un ambiente interno en el cual las personas pueden llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

### **Principio 3: Participación de las personas**

Las personas, a todos los niveles, son la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades se utilicen en beneficio de la organización.

### **Principio 4: Enfoque basado en procesos**

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

### **Principio 5: Enfoque de sistema para la gestión**

Identificar, entender y gestionar procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.

**Principio 6: Mejora Continua**

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

**Principio 7: Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones**

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

**Principio 8: Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor**

Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

**2.1.6 Gestión por procesos**

A mediados de los ochenta se empieza a recuperar el enfoque global de los procesos. Se trata de gestionar operaciones basadas en flujos horizontales y enfocados al cliente. Esto hace que las organizaciones empiecen a prestar más atención a la gestión y al análisis de sus procesos a fin de orientarse continuamente al cliente de la forma más eficiente posible. (Ruiz & López, 2008).

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del

sistema de procesos, así como su combinación e interacción. (Norma ISO 9001:2008)

En la gestión por procesos se concentra la atención en el resultado de los procesos, no en las tareas o actividades. Hay información sobre el resultado final y cada uno sabe cómo contribuye el trabajo individual al proceso global, lo cual se traduce en una responsabilidad con el proceso total y no con su tarea personal.

La gestión por procesos se fundamenta en la asignación de directivos con la responsabilidad de cada uno de los procesos de la empresa. En su forma más radical se sustituye la organización departamental por una organización orientada totalmente a procesos. Si bien habitualmente se mantiene la estructura departamental (que soporta el presupuesto de gestión), el responsable de un proceso tiene la responsabilidad del mismo, y, al menos en lo que a ese proceso se refiere, puede tener autoridad sobre los responsables funcionales, es decir, se obtendría una estructura matricial.

Cada vez más, las empresas que desean dar un servicio y un producto excelente a sus clientes, a la vez que mejorar sus resultados de negocio, adoptan un modelo de gestión por procesos. Para el logro del éxito empresarial, los clientes deben estar dispuestos a pagar por el servicio o el producto que la empresa ofrece. Este deseo depende en buena medida de la percepción del cliente sobre el valor de lo que se le ofrece. La creación de valor para el cliente y, por lo tanto, lograr su satisfacción, es un factor crítico en la supervivencia de cualquier empresa. En este sentido, la gestión por procesos permite gestionar con eficiencia y medir la satisfacción del cliente, lo cual es vital en la búsqueda continua de la excelencia en el negocio. (Ruiz & López, 2008)

### **2.1.7 Cadena de valor (Arimany L. , 2010)**

La cadena de valor es una herramienta propuesta por Michael Porter en su libro “la ventaja competitiva” y es poderosa herramienta de análisis para planificación estratégica.

La cadena de valor es esencialmente una forma de análisis de la actividad empresarial mediante la cual descomponemos una empresa en sus partes constitutivas, buscando identificar fuentes de ventaja competitiva en aquellas actividades generadoras de valor. Esa ventaja competitiva se logra cuando la empresa desarrolla e integra las actividades de su cadena de valor de forma menos costosa o mejor diferenciada que sus rivales. Por consiguiente la cadena de valor de una empresa está conformada por todas sus actividades generadoras de valor agregado y por los márgenes que éstas aportan.

La cadena de valor se divide en dos partes:

#### **2.1.7.1 Actividades primarias**

Las actividades primarias se refieren a la creación física del producto, su venta y el servicio postventa, y pueden también a su vez, diferenciarse en sub-actividades. El modelo de la cadena de valor distingue cinco actividades primarias:

- Logística interna: comprende operaciones de recepción, almacenamiento y distribución de las materias primas.
- Operaciones (producción): procesamiento de las materias primas para transformarlas en el producto final.
- Logística externa: almacenamiento de los productos terminados y distribución del producto al consumidor.



- Marketing y Ventas: actividades con las cuales se da a conocer el producto.
- Servicio: de post-venta o mantenimiento, agrupa las actividades destinadas a mantener, realzar el valor del producto, mediante la aplicación de garantías.

### 2.1.7.2 Actividades secundarias

Las actividades primarias están apoyadas o auxiliadas por las también denominadas ‘actividades secundarias’:

- Infraestructura de la organización: actividades que prestan apoyo a toda la empresa, como la planificación, contabilidad y las finanzas.
- Dirección de recursos humanos: búsqueda, contratación y motivación del personal.
- Desarrollo de tecnología, investigación y desarrollo: generadores de costes y valor.
- Compras



**Figura 2 Cadena de valor**

Fuente: (Arimany L. , 2010)

Toda empresa tiene actividades de valor directas, indirectas y de aseguramiento de Calidad. Los tres tipos no solo están presentes entre las actividades primarias, sino en las actividades de apoyo.

Las actividades deberían estar presentes por separado en la cadena de valor cuando:

- Tengan economías diferentes
- Tengan un alto potencial de impacto de diferenciación
- Representen una parte importante o creciente del costo.

De esta forma realizaremos desagregaciones más finas mientras estas aporten diferencias importantes en la ventaja competitiva y por otro lado otras actividades permanecerán combinadas porque no son importantes para la ventaja competitiva o están gobernadas por economías similares.

La cadena de valor no es una colección de actividades independientes, sino un sistema de actividades interdependientes. Las actividades de valor están relacionadas por eslabones dentro de la cadena de valor. Los eslabones son las relaciones entre la manera en que se desempeñe una actividad y el costo o desempeño de otra. (Arimany L. , 2010).

### **2.1.8 Sistema de gestión de la calidad**

Estructura de la organización y responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos necesarios para llevar a cabo la gestión de la Calidad. (Ruiz & López, 2008)

Los Sistemas de Gestión de la Calidad son un conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los

requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática. (CALIDAD TOTAL, s.f.).

### 2.1.9 Norma ISO 9000 (CALIDAD TOTAL, s.f.)

La familia Normas ISO 9000 citadas a continuación se han elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de Sistemas de Gestión de la Calidad eficaces.

**ISO 9000: 2005** - Describe los términos fundamentales y las definiciones utilizadas en las normas.

**ISO 9001: 2008** - Valora la capacidad de cumplir con los requisitos del cliente.

**ISO 9004: 2009** - Considera la eficacia y la eficiencia de un Sistema de Gestión de la Calidad y por lo tanto el potencial de mejora del desempeño de la organización. (Mejora Continua).

**ISO 19011: 2002** - Proporciona una metodología para realizar auditorías tanto a Sistemas de Gestión de la Calidad como a Sistemas de Gestión Ambiental.

Todas estas normas juntas forman un conjunto coherente de normas de Sistemas de Gestión de la Calidad que facilitan la mutua comprensión en el comercio nacional e internacional.

## 2.2 Marco conceptual

- **Macroproceso.-** Es un conjunto de procesos de la empresas que están interrelacionados con la finalidad de cumplir con la misión organizacional.
- **Proceso.-** Actividad o conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados (Norma ISO 9001:2008).
- **Subproceso.-** Es un conjunto de actividades con una secuencia para cumplir un propósito. Es parte de un proceso.
- **Flujograma.-** Representación gráfica de un proceso.

- **Entrada.-** Conjunto de materiales, equipamiento, información, recursos humanos, económicos, o condiciones medioambientales necesarias para ejecutar un proceso.
- **Salida.-** Es aquel producto o servicio resultante de un proceso, el cual se entrega al cliente.
- **Actividad.-** Conjunto de acciones que se llevan a cabo para cumplir con un proceso.
- **Cliente.-** Organización o persona que recibe un producto, servicio y/o información. El cliente puede ser interno o externo a la organización.
- **Proveedor.-** Organización o persona que suministra un producto, servicio y/o información. El proveedor puede ser interno o externo a la organización.
- **PHVA.-** Ciclo de Deming que consiste en Planear, Hacer, Verificar y Actuar.
- **ISO.-** Organización Internacional de Normalización.
- **Eficacia.-** Capacidad para alcanzar un objetivo.
- **Eficiencia.-** Relación entre los recursos utilizados y los logros conseguidos.
- **Calidad.-** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. (Norma ISO 9001:2008)
- **Aseguramiento de la Calidad.-** Es un sistema que pone el énfasis en los productos, desde su diseño hasta el momento del envío al cliente, y concentra sus esfuerzos en la definición de procesos y actividades que permitan la obtención de productos conforme a unas especificaciones (Conti, 1993; Dale, 1994; Goetsch y Davis 1994).
- **Plan de Acción.-** Son los pasos que deben ejecutarse para cumplir con la política.
- **Acción Correctiva.-** Son las acciones que se adoptan para eliminar la o las causas de una no conformidad/desviación real, con el fin de prevenir que vuelva a ocurrir.

- **Acción Preventiva.-** Son las acciones que se adoptan a fin de eliminar una no conformidad potencial, que puede generar en el futuro el incumplimiento de algún requisito del sistema de gestión de calidad implementado.
- **Oportunidad de Mejora (OM):** Son aquellas acciones destinadas a la mejora continua del sistema, teniendo en consideración que la mejora continua persigue el incremento de la probabilidad de aumento de la satisfacción tanto de los clientes como de otras partes interesadas.
- **Enfoque basado en Procesos.-** Es la aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión para producir el resultado deseado. (Norma ISO 9001:2008)
- **Indicador.-** Es una forma de medir la eficacia de un proceso.
- **Manual de Calidad.-** Documento que contiene la descripción de los procesos que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad y sirven como referencia permanente en la implementación y mantenimiento del mismo.
- **Conformidad.-** Es el cumplimiento de un requisito.
- **No Conformidad.-** Es el incumplimiento de un requisito.
- **Registro.-** Es un tipo especial de documento.
- **Sistema de Gestión de la Calidad.-** Conjunto de procesos que funcionan en equipo para producir bienes y servicios de calidad requerida por los clientes.
- **Visión.-** Es un conjunto de ideas generales, algunas de ellas abstractas, que permiten el marco de referencia de lo que una empresa es y quiere ser en el futuro.
- **Misión.-** Es la formulación de los propósitos de una organización que la distingue de otros negocios en cuanto al cubrimiento de sus operaciones, sus productos, los mercados y el talento humano que soporta el logro de estos propósitos.



## **CAPÍTULO III**

### **ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA EMPRESA CREACIONES JESSY**

#### **3.1 Reseña histórica**

La empresa Creaciones Jessy inició su actividad comercial en 1987, en el Cantón Guano, Provincia de Chimborazo como una alternativa para satisfacer la demanda creciente de prendas de vestir en la provincia, y proporcionar a sus clientes productos de calidad, además de contribuir al desarrollo económico de la provincia.

Los propietarios y responsables de la administración de la empresa, desde su creación, son la Sra. María Dolores Arévalo y el Sr. Edgar Estrada, quienes inicialmente tuvieron la idea de crear la empresa y han trabajado arduamente hasta llegar a lo que hoy se conoce como Creaciones Jessy.

Creaciones Jessy está afiliada a la Cámara Artesanal del cantón Guano como ente gremial establecido por la Ley, gracias a la afiliación a esta prestigiosa institución se logró promocionar y desarrollar la gestión productiva de la empresa, asimilándose a las nuevas condiciones del mercado nacional e internacional, lo cual conlleva a crear una visión y un sistema productivo introduciendo nuevas tecnologías, elevando los controles de calidad, diversificando los productos y ampliando las relaciones de mercado.

Año tras año la demanda de las prendas de vestir incrementó, razón por la cual los propietarios de la empresa Creaciones Jessy decidieron aumentar el número de trabajadores y maquinaria, de igual forma ampliaron y diversificaron la gama de productos, y constantemente buscan innovar sus productos con el

objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes, cumpliendo con sus requerimientos.

En el año 2011 los propietarios de la empresa Creaciones Jessy deciden diversificar y ampliar su negocio, por lo cual adquieren la maquinaria de producción de plumón y construyen el espacio físico necesario para el funcionamiento de dicha maquinaria, e inician en junio del 2012 las actividades de producción y comercialización de plumón.

## **3.2 Filosofía empresarial**

### **3.2.1 Misión**

La razón de ser de la empresa Creaciones Jessy o lo que se espera de ésta se ve reflejada en la siguiente misión:

“Somos una empresa dedicada a la confección de prendas de vestir para damas, caballeros y niños; y a la producción de plumón sintético, con materiales de calidad y óptimo acabado, cumpliendo con las expectativas de nuestros clientes”.

### **3.2.2 Visión**

El futuro deseado para la empresa Creaciones Jessy, se define de la siguiente manera:

“Ser una empresa de manufactura líder en el mercado nacional hasta el año 2020, ofreciendo productos de calidad que superen las expectativas de cada uno de nuestros clientes”.



### 3.2.3 Valores

Los principales valores que se aplican en la empresa Creaciones Jessy son:

- **Responsabilidad:** Si la empresa acepta un contrato, se compromete a entregar un producto de calidad, cumpliendo siempre con los requisitos y tiempos acordados con el cliente.
- **Lealtad.-** La empresa busca el mejoramiento continuo de sus productos y procesos con la finalidad de ofrecer a los clientes productos garantizados. Internamente se preocupa por el desarrollo personal de sus colaboradores, considerando que ellos son la fuerza motriz de la organización.
- **Honestidad.-** La empresa procura salvaguardar los intereses de todos los miembros de la empresa y de los clientes.
- **Respeto.-** El respeto se practica en el día a día de los colaboradores, en el normal desarrollo de sus actividades tanto al interior de la empresa como con sus clientes y proveedores.
- **Excelencia:** Orientada a maximizar el valor de la organización, sobresaliendo en la satisfacción de los clientes, empleados y proveedores.
- **Honradez.-** Todas las actividades que realiza la empresa se caracterizan por su transparencia y la rectitud con la que actúan todos sus directivos y colaboradores.
- **Compromiso.-** Definida a través de una cultura empresarial centrada en el individuo, en la integridad de la gestión, en la responsabilidad social y medioambiental y dirigida a mejorar continuamente la calidad de los productos.

- **Compañerismo.-** La empresa implementa diferentes mecanismos para fomentar el apoyo mutuo entre todos los miembros de la empresa, que permita cumplir con los objetivos de la misma.

### **3.3 Clientes**

La empresa Creaciones Jessy tiene varios clientes, siendo los más importantes por el volumen de compras, los siguientes:

- Molinera Paca
- Eugenio Valdez
- Aseguradora Security.
- Colegio Militar
- Cooperativa Riobamba
- Municipio de Riobamba
- Municipio de Guano
- Escuela Medalla Milagrosa
- Clínica Santa Cecilia

### **3.4 Proveedores**

Creaciones Jessy tiene varios proveedores nacionales y extranjeros, con los cuales mantiene excelentes relaciones para poder efectuar pedidos y a su vez que éstos lleguen a tiempo, entre los más importantes se encuentran:

- Texpac.(Textiles del Pacífico)
- Toscana Internacional
- Gerardo Ortiz e Hijos Cia.Ltda.

- Textipiel S.A. (Alfatex)
- Comercial INVOICE (Venta de Polar)
- Tejidos “San Agustín”
- Ecuayamata

### **3.5 Competencia**

En el segmento en el cual la empresa Creaciones Jessy se desenvuelve existen varias empresas que ofertan productos similares, entre las empresas dedicadas a la producción de prendas de vestir se encuentran:

- Industria Textil NA-EZ
- DITEX
- MOSETON

En cuanto a la producción de plumón, en Ecuador existen tres empresas que se dedican a la producción y comercialización de este producto, estas son:

- Plumatex, ubicada en la ciudad de Quito
- Fibratex, ubicada en la ciudad de Quito
- Ecuapluma, ubicada en la ciudad de Cuenca

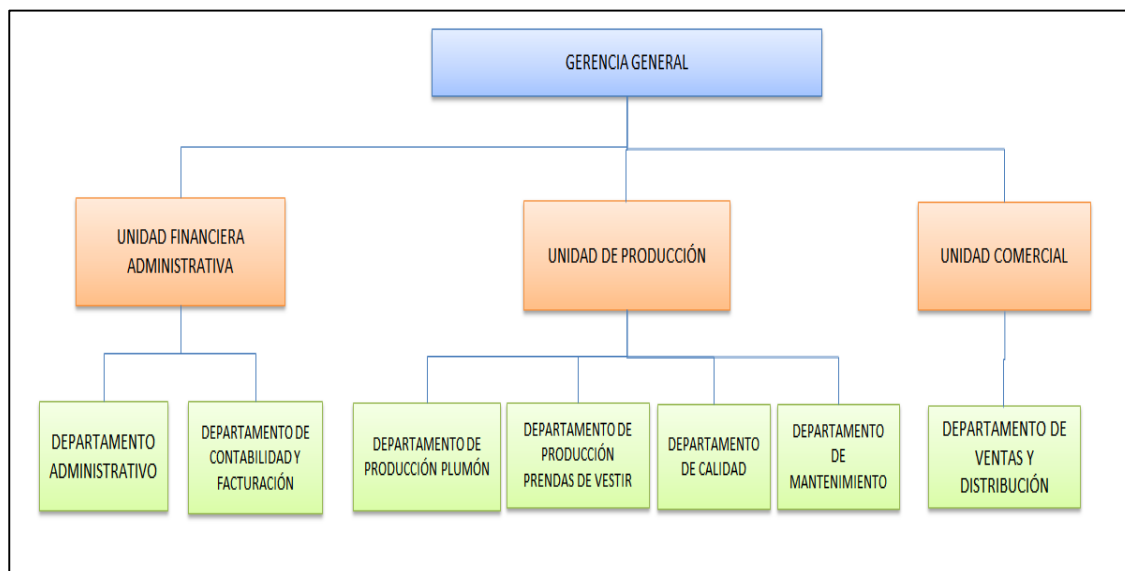
Actualmente la empresa Creaciones Jessy, en lo referente al producto “plumón”, aún no cuenta con una amplia participación en el mercado ya que es nueva y muchos clientes aún no la conocen pero es importante indicar que tiene una gran perspectiva de crecimiento por estar ubicada en el Cantón Guano donde un gran porcentaje de la población se dedica a la producción y comercialización de prendas de vestir que tienen como insumo el plumón.

Creaciones Jessy frente a la competencia antes mencionada utiliza ciertas estrategias como son:

- Precios competitivos
- Diseños más atractivos
- Mejor calidad
- Reconocimiento de la marca
- Excelente atención al cliente
- Variedad de productos
- Mejor red de distribución
- Mayor innovación
- Publicidad agresiva

### **3.6 Estructura organizacional**

La Estructura Organizacional muestra las diferentes áreas que conforman la empresa Creaciones Jessy con la finalidad de conocer la forma en la cual se gestiona para cumplir con los objetivos organizacionales definidos.



**Figura 3 Estructura organizacional Creaciones Jessy**

### 3.7 Macroambiente

Es de vital importancia conocer las condiciones del mercado en las cuales la empresa se desarrolla, de tal forma que permita a los propietarios de la empresa definir las estrategias adecuadas para contrarrestar las acciones de la competencia, por lo cual se realizó un estudio del macroambiente utilizando el análisis PEST.

#### 3.7.1 Factor político

Durante varias décadas la vida política se ha convertido en el problema más grave del Estado, muestra de ello es el cambio continuo de gobernantes, es así que desde 1996 al 2006 Ecuador tuvo años de alta inestabilidad política al cambiar ocho veces de gobernantes, lo cual evidenció la inconformidad del pueblo básicamente por un manejo deficiente en el campo legislativo y de fiscalización, el progreso o retroceso del factor político impacta directamente en el factor económico y social, por lo cual la inestabilidad política es una de las

razones para que el Ecuador vaya perdiendo importancia en el mundo ocasionando que su progreso sea lento.

En el 2007 Rafael Correa del partido político Alianza País asume el poder, y desde entonces ha realizado varios cambios como la consulta para la Constituyente, en la Asamblea del 2009 Alianza país fue el primer bloque con 59 legisladores, en las elecciones del 2013 alcanzó 100 de 137 escaños, se han creado nuevos ministerios es así que actualmente existen 21 ministros regulares, 6 ministerios coordinadores y 8 secretarías.

Las relaciones que Ecuador ha tenido con varios países como Estados Unidos, Colombia no han sido muy favorables, impidiendo una relación comercial más amplia, pero actualmente Ecuador está negociando con la Unión Europea para que productos locales puedan ingresar sin pagar aranceles lo que implica que deben ser más competitivos y que los productos locales estén en igual condiciones o superen a los productos de países que ya cuentan con un acuerdo comercial firmado como es el caso de Colombia y Perú.

Ecuador busca disminuir las importaciones y aumentar las exportaciones de productos no petroleros dando mayor atención a otros sectores como el de manufactura.

### **3.7.2 Factor económico**

Es la estrategia que formulan los gobiernos para conducir la economía de los países, manipula ciertas herramientas para obtener unos fines o resultados económicos específicos.

### a) Inflación

La inflación anual en Marzo del 2015 fue de 3,76%, lo que representa un incremento del 0,65% en relación a la inflación de Marzo del 2014, cuando se ubicó en 3,11%.

FECHA	VALOR
Marzo-31-2015	3.76 %
Febrero-28-2015	4.05 %
Enero-31-2015	3.53 %
Diciembre-31-2014	3.67 %
Noviembre-30-2014	3.76 %
Octubre-31-2014	3.98 %
Septiembre-30-2014	4.19 %
Agosto-31-2014	4.15 %
Julio-31-2014	4.11 %
Junio-30-2014	3.67 %
Mayo-31-2014	3.41 %
Abril-30-2014	3.23 %
Marzo-31-2014	3.11 %
Febrero-28-2014	2.85 %
Enero-31-2014	2.92 %
Diciembre-31-2013	2.70 %
Noviembre-30-2013	2.30 %
Octubre-31-2013	2.04 %
Septiembre-30-2013	1.71 %
Agosto-31-2013	2.27 %
Julio-31-2013	2.39 %
Junio-30-2013	2.68 %
Mayo-31-2013	3.01 %
Abril-30-2013	3.03 %

**Figura 4 Inflación anual acumulada**

Fuente: Banco Central del Ecuador (VARIACIÓN) (BANCO CENTRAL DEL ECUADOR, 2015)

La mayor contribución a la inflación anual se registró en las divisiones de Alimentos y bebidas no alcohólicas seguidas de Restaurantes y Hoteles, y Educación, cabe recalcar que el resultado general disminuyó por el aporte negativo de las agrupaciones de Transporte y Comunicaciones.

Los precios de la materia prima que es utilizada en la industria textil, industria en la cual se desenvuelve la empresa Creaciones Jessy también incrementó, en la siguiente tabla se puede apreciar la variación de precios de los principales insumos en los últimos dos años:

**Tabla 2**  
**Evolución de ventas materia prima**

Materiales	Precio 2014	Precio 2015	Variación %
<b>Telas</b>	1,70	1,80	0,06
<b>Broches</b>	3,50	3,60	0,03
<b>Cierres</b>	0,40	0,42	0,05
<b>Elástico</b>	3,75	3,85	0,03
<b>Cordón</b>	2,50	2,60	0,04
<b>Piel</b>	12,50	13,00	0,04
<b>Faja</b>	9,00	9,20	0,02
<b>Hilo</b>	2,10	2,15	0,02
<b>Plumón</b>	33,00	35,00	0,06

La inflación impacta directamente en la empresa Creaciones Jessy debido a que si ésta sube los precios de la materia prima, materiales y servicios que utiliza tienden al alza, impactando en el precio final de los productos porque los encarecen y la empresa se vuelve menos competitiva en el mercado.

Una ventaja de Creaciones Jessy radica en que, desde el 2012 produce y comercializa plumón, lo cual le ayuda a que el precio de este insumo sea menor y no le impacte significativamente en el precio de las prendas de vestir.

#### **b) Tasas de Interés**

Las tasas de interés se definen como “El precio del dinero en el mercado financiero”, es decir el costo que se tiene que pagar a un intermediario financiero para poder acceder al recurso dinero. (BANCO CENTRAL DEL ECUADOR, s.f.)



La mayor parte de las empresas cuando inician una actividad económica o cuando desean ampliar sus negocios requieren incrementar su capital de trabajo para lo cual tienen que acceder a un crédito.

En la siguiente tabla se muestran las tasas de interés vigentes tanto activa como pasiva:

<b>Tasas de Interés</b>			
<b>mayo-2015</b>			
<b>1. TASAS DE INTERÉS ACTIVAS EFECTIVAS VIGENTES</b>			
Tasas Referenciales		Tasas Máximas	
Tasa Activa Efectiva Referencial para el segmento:	% anual	Tasa Activa Efectiva Máxima para el segmento:	% anual
Productivo Corporativo	8.45	Productivo Corporativo	9.33
Productivo Empresarial	9.53	Productivo Empresarial	10.21
Productivo PYMES	11.15	Productivo PYMES	11.83
Consumo	15.82	Consumo	16.30
Vivienda	10.76	Vivienda	11.33
Microcrédito Acumulación Ampliada	22.07	Microcrédito Acumulación Ampliada	25.50
Microcrédito Acumulación Simple	24.67	Microcrédito Acumulación Simple	27.50
Microcrédito Minorista	27.75	Microcrédito Minorista	30.50
<b>2. TASAS DE INTERÉS PASIVAS EFECTIVAS PROMEDIO POR INSTRUMENTO</b>			
Tasas Referenciales	% anual	Tasas Referenciales	% anual
Depósitos a plazo	5.51	Depósitos de Ahorro	1.23
Depósitos monetarios	0.55	Depósitos de Tarjetahabientes	1.26
Operaciones de Reporto	0.08		
<b>3. TASAS DE INTERÉS PASIVAS EFECTIVAS REFERENCIALES POR PLAZO</b>			
Tasas Referenciales	% anual	Tasas Referenciales	% anual
Plazo 30-60	4.37	Plazo 121-180	5.96
Plazo 61-90	4.88	Plazo 181-360	6.61
Plazo 91-120	5.65	Plazo 361 y más	7.54

**Figura 5 Tasas de interés**

Fuente: Banco Central del Ecuador

Las Instituciones Financieras privadas solicitan varios documentos y requisitos a las personas que solicitan un crédito, muchos no cumplen con todos los requisitos por lo cual sus créditos no son aprobados lo que ocasiona que no puedan ejecutar el proyecto que tenían o que continúen operando con normalidad, por tal razón se considera que el Estado a través de la CFN debería otorgar más crédito con una tasa de interés competitiva y que motive a los empresarios.

Los porcentajes tanto de la tasa de interés activa como pasiva son de gran importancia para la empresa Creaciones Jessy ya que le permite conocer cuál

es el valor adicional que finalmente pagará a la Institución Financiera por un crédito, además de tomar decisiones correctas en cuanto a invertir o no sus recursos monetarios en el Sistema Financiero Nacional.

### **c) Salarios**

Desde el 2009, los aumentos del sueldo básico unificado han sido del orden del 10%. A esto hay que sumar la equiparación de los salarios de ciertos grupos de trabajadores (empleadas domésticas, artesanos, entre otros) y el reforzamiento de los controles de afiliaciones al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), pago de sobresueldos y horas extras, etc. (EL COMERCIO, s.f.)

La Remuneración Básica Mínima Unificada actual es de US\$ 354,00. (EL UNIVERSO, 2015). En el sector textil, el incremento del sueldo impacta en los costos de producción, en la actualidad la mano de obra para la producción de prendas de vestir representa el 50% y el 70%.

Sin duda alguna el salario afecta a la empresa Creaciones Jessy porque tiende a cambiar por decisión del gobierno provocando un alza en los salarios de los empleados, que si bien es cierto ayuda a que se sientan motivados y que su desempeño sea mejor, pero por otra parte el total de gastos tiende a subir y por ende el precio al consumidor final, ocasionando que la empresa sea menos competitiva.

#### **3.4.1 Factor social**

Las medidas que el Gobierno tome en el factor político y económico tienen un impacto directo en el factor social, es así que dependiendo de la estructura de la matriz productiva y de las medidas que adopte el Estado, el índice de

desempleo o subempleo puede incrementar o disminuir, si este índice sube implica que los habitantes no poseen un nivel de ingresos que les permita tener una cultura de ahorro e inversión y que como consecuencia no pueden adquirir los productos/servicios, en cambio si este índice disminuye implica que los habitantes tendrán ingresos para adquirir productos y/o servicios que requieran para tener una vida digna.

El desempleo y subempleo también repercuten en problemas sociales como la delincuencia, enfermedades, analfabetismo.

El factor social afecta a la empresa Creaciones Jessy ya que al incrementarse la tasa de desempleo o subempleo, la capacidad de adquisición de los habitantes disminuirá impactando en el nivel de ventas de la empresa.

### **3.7.3 Factor tecnológico**

Las empresas cada vez buscan ser más competitivas por lo cual un factor muy importante para estar un paso más adelante que la competencia es la tecnología porque impacta en los costos, plazos de entrega y cantidad producida.

El factor tecnológico es relevante para la empresa Creaciones Jessy, la empresa cuenta con maquinaria especializada para la confección de las prendas de vestir, tal es el caso de las máquinas de coser, máquinas overlock, máquinas elásticas, máquinas cortadoras, máquinas bordadoras, entre otras; de igual forma para la producción de plumón cuenta con maquinaria con tecnología de punta, aportando a que la empresa brinde una variedad de productos y servicios, y por su puesto de calidad.

### 3.8 Diagnóstico inicial del cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008

#### 3.8.1 Lista de verificación de los requisitos de la norma ISO 9001:2008

Previo al diseño e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad es importante analizar en qué nivel el funcionamiento cotidiano de la empresa Creaciones Jessy cumple con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, para lo cual se utilizó la siguiente lista de verificación:

**Tabla 3**

#### Lista de verificación requisitos normas ISO 9001:2008

LISTA DE VERIFICACIÓN REQUISITOS NORMA ISO 9001:2008					
PUNTO NORMA	PREGUNTA DE REFERENCIA	CUMPLE	PARCIAL	NO CUMPLE	
<b>4. Sistema de Gestión de la Calidad</b>					
4.1 Requisitos Generales	La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.	a) ¿Se determina los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización (Véase 1.2)?			X
		b) ¿Se determina la secuencia e interacción de estos procesos?			X
		c) ¿Se determina los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces?			X
		d) ¿ Se asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos?			X
		e) ¿ Se realiza el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos?			X
		f) ¿Se implementan las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos?			X

Continúa



4.2 Requisitos de la documentación	4.2.1	Generalidades	a) ¿Incluye la documentación del sistema de gestión de la calidad declaraciones documentadas de una política de calidad y de objetivos de la calidad?			X
			b) ¿Incluye la documentación del sistema de gestión de la calidad un manual de la calidad?			X
			c) ¿Incluye la documentación del sistema de gestión de la calidad los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta Norma Internacional?			X
			d) ¿Incluye la documentación del sistema de gestión de la calidad los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos?			X
	4.2.2	Manual de la Calidad	a) ¿Establece y mantiene un manual de calidad que incluya alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión (Véase 1.2)?			X
			b) ¿Establece y mantiene un manual de calidad la organización que incluya los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos?			X
			c) ¿Establece y mantiene un manual de calidad la organización que incluya una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad?			X
	4.2.3	Control de los documentos	a) ¿Se realiza el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos?			X
			b) ¿Se establece un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente?			X
			c) ¿Se establece un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para asegurar de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos?			X
			d) ¿Se establece un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para asegurar de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso?			X
			e) ¿Se establece un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para asegurar de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables?			X
			f) ¿Se establece un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para asegurar de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución?			X
			g) ¿Se establece un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y se aplica una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón?			X
	4.2.4	Control de los registros	¿Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad están controlados?			X
			¿Establece la organización un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros?			X
¿Permanecen los registros legibles, fácilmente identificables y recuperables?					X	

Continúa



5. Responsabilidad de la dirección						
5.1 Compromiso de la dirección	La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia.	a) ¿ Se comunica a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentario?		X		
		b) ¿Se establece la política de la calidad?			X	
		c) ¿Se asegura que se establecen los objetivos de la calidad?			X	
		d) ¿Se lleva a cabo las revisiones por la dirección?			X	
		e) ¿Se asegura la disponibilidad de recursos?		X		
5.2 Enfoque al cliente	La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.	¿Asegura la alta dirección que los requisitos del cliente se determinen y se cumplan con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente?		X		
5.3 Política de Calidad	La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad se cumpla.	a) ¿Existe una política adecuada al propósito de la organización?			X	
		b) ¿Incluye la política un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad?			X	
		c) ¿Proporciona la política un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad?			X	
		d) ¿Está comunicada y entendida la política dentro de la organización?			X	
		e) ¿Está revisada la política para su continua adecuación?			X	
5.4 Planificación	5.4.1	Objetivos de la calidad	¿Asegura la alta dirección que los objetivos, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización?			X
			¿Los objetivos de la calidad son medibles y coherentes con la política de la calidad?			X
	5.4.2	Planificación del sistema de gestión de la calidad	a) ¿Asegura la alta dirección que la planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el apartado 4.1, así como los objetivos de la calidad?, y			X
			b) ¿Asegura a la alta dirección mantener la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifica e implementa cambios en éste?			X

Continúa



5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	5.5.1	Responsabilidad y autoridad	¿Se ha asegurado la alta dirección de que las responsabilidades y autoridades estén definidas y sean comunicadas dentro de la organización?			X
	5.5.2	Representante de la dirección	a) ¿Se asegura que se establezcan, implementen, y mantengan los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad?			X
			b) ¿Se informa a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora?, y			X
			c) ¿Se asegura de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización?			X
5.5.3	Comunicación Interna	¿Se asegura a la alta dirección de que se establezcan los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúe considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad?			X	
5.6 Revisión por la dirección	5.6.1	Generalidades	¿Revisa la alta dirección el sistema de gestión de la calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua?			X
			¿Incluye la revisión por la alta dirección la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad?			X
			¿Se mantienen registros de las revisiones por la dirección?			X
	5.6.2	Información de entrada para la revisión	a) ¿Incluye la información de entrada para la revisión por la dirección los resultados de auditorías?			X
			b) ¿Incluyen la información de entrada para la revisión por la dirección la retroalimentación del cliente?			X
			c) ¿Incluyen la información de entrada para la revisión por la dirección el desempeño de los procesos y conformidad del producto?			X
			d) ¿Incluye la información de entrada para la revisión por la dirección el estado de las acciones correctivas y preventivas?			X
			e) ¿Incluyen la información de entrada para la revisión por la dirección las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas?			X
			f) ¿Incluyen la información de entrada para la revisión por la dirección los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad?, y			X
			g) ¿Incluye la información de entrada para la revisión por la dirección las recomendaciones para la mejora?			X
	5.6.3	Resultados de la revisión	a) ¿Incluye los resultados de la revisión por la dirección todas las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos?			X
			b) ¿Incluyen los resultados de la revisión por la dirección todas las decisiones y acciones relacionadas con la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente?			X
			c) ¿Incluyen los resultados de la revisión por la dirección todas las decisiones y acciones relacionadas con las necesidades de recursos?			X

Continúa



6. Gestión de los recursos					
6.1 Provisión de recursos	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios.		a) ¿Se determina y proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener el siste de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia?		X
			b) ¿Se determina y proporciona los recursos necesarios para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos?		X
6.2 Recursos Humanos	6.2.1	Generalidades	¿El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto es competente con base a la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas?	X	
	6.2.2	Competencia, formación y toma de conciencia	a) ¿Se determina la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto?		X
			b) Cuando sea aplicable, ¿se proporciona formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria?		X
			c) ¿Se evalúa la eficacia de las acciones tomadas?		X
			d) ¿Se aseguran de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad?		X
		e) ¿Se mantiene los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia (véase 4.2.4)?		X	
6.3 Infraestructura			a) ¿Cuándo sea aplicable, ¿incluye la infraestructura edificios, espacio de trabajo y servicios asociados?	X	
			b) ¿Cuándo sea aplicable, ¿incluye la infraestructura equipos para los proceso, (tanto hardware como software)?	X	
			c) Cuando sea aplicable, ¿incluye la infraestructura servicios de apoyo tales (como transporte o comunicación)?		X
6.4 Ambiente de trabajo			¿Determina y gestiona la organización el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto?		X

Continúa





7. Realización del producto						
7.1 Planificación de la realización del producto		La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad. (Véase 4.1)	a) ¿Determina la organización, cuando sea apropiado, los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto?		X	
			b) ¿Determina la organización, cuando sea apropiado, la necesidad de establecer procesos y documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto?		X	
			c) ¿Determina la organización, cuando sea apropiado, las actividades requeridas de verificación, validaciones, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo?		X	
			d) ¿Determina la organización, cuando sea apropiado, los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos? (véase 4.2.4)			X
7.2 Procesos relacionados con el cliente	7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto	a) ¿Determina la organización, los requisitos específicos por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma?		X	
			b) ¿Determina la organización, los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido?		X	
			c) ¿Determina la organización, los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto?		X	
			d) ¿Determina la organización, cualquier requisitos adicional que la organización considere necesario?	X		
	7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto	¿Revisa la organización los requisitos relacionados con el producto?		X	
			a) ¿Se efectúa antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) y se asegura de que están definidos los requisitos del producto?		X	
			b) ¿Se efectúa antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo envío de oferta, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) de que están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente?		X	
			c) ¿Se efectúa antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo envío de oferta, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) de que la organización tiene la capacidad para cumplir los requisitos definidos?		X	
			¿Se mantiene registro de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma (véase 4.2.4)?			X
			¿Cuándo el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación?		X	
			¿Cuándo se cambien los requisitos del producto, la organización debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados?		X	
	7.2.3	Comunicación con el cliente	a) ¿Se determina e implementan disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a información sobre el producto?			X
			b) ¿Se determinan e implementan disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones?		X	
c) ¿Se determinan e implementan disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas?					X	

Continúa



7.3 Diseño y desarrollo	7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo	¿Se planifica y controla el diseño y desarrollo del producto?		X		
			a) ¿Se ha determinado durante la planificación del diseño y desarrollo las etapas de diseño y desarrollo?			X	
			b) ¿Se ha determinado durante la planificación del diseño y desarrollo la revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo?			X	
			c) ¿Se ha determinado durante la planificación del diseño y desarrollo las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo?			X	
			¿Se ha gestionado las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo para asegurarse de una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades?		X		
	¿Se ha actualizado los resultados de su planificación, según sea apropiado, a medida que progresa el diseño y desarrollo?			X			
				a) ¿Incluye los elementos de entrada los requisitos funcionales y de desempeño?			X
				b) ¿Incluye los elementos de entrada los requisitos legales y reglamentarios aplicables?		X	
				c) ¿Incluye los elementos de entrada la información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable?	X		
				d) ¿Incluye los elementos de entrada cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo?	X		
	7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo	¿Se proporciona los resultados del diseño y desarrollo de manera adecuada para la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y se aprueban antes de su liberación?		X		
			a) ¿Cumplen los resultados con requisitos de elementos de entrada para el diseño y desarrollo?		X		
			b) ¿Proporciona los resultados información apropiada para la compra / la producción y la prestación de servicios?		X		
			c) ¿Contienen los resultados criterios de aceptación del producto?			X	
			d) ¿Especifican los resultados las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto?		X		
	7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo	a) ¿Se realizan revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado evaluando la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos?			X	
			b) ¿Se realizan revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado identificando cualquier problema y proponiendo las acciones necesarias?		X		
¿Incluyen los participantes en dichas revisiones a los representantes de las funciones relacionadas con la(s) etapa(s) de diseño y desarrollo que se está(n) revisando?				X			
¿Se mantienen registros de los resultados de las revisiones y de cualquier acción necesaria (véase 4.2.4)?					X		
7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo	¿Se realiza la verificación, de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1), para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo?		X			
		¿Se mantienen registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4)?			X		
7.3.6	Validación del diseño y desarrollo	¿Se realiza una validación del desarrollo y diseño de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1) para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido?		X			
		¿Se completa la validación antes de la entrega o implementación del producto siempre que sea factible?		X			
		¿Existen registros de la validación del diseño y desarrollo y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.2)?			X		
7.3.7	Control de los cambios del diseño y desarrollo	¿Se identifica y mantiene registros respecto los cambios del diseño y desarrollo que incluyen la revisión, la verificación y la validación según sea apropiado, y se aprueba antes de su implementación?			X		
		¿Incluye la revisión de los cambios del diseño y desarrollo la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto ya entregado?			X		
		¿Se mantiene registros de los resultados de la revisión de los cambios del diseño y desarrollo y de cualquier acción que sea necesaria?			X		



7.4 Compras	7.4.1	Procesos de compras	¿Se asegura que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados?		X	
			¿El tipo y el grado del control aplicado al proveedor y al producto adquirido dependen del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final?	X		
			¿Evalúa y seleccionan la organización los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización?			X
			¿Se establecen los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación?			X
			¿Se mantienen los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas (véase 4.2.4)?			X
	7.4.2	Información de las compras	a) ¿Describe la información de las compras el producto a comprar, incluyendo cuando sea apropiado, los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos?			X
			b) ¿Describe la información de las compras el producto a comprar, incluyendo cuando sea apropiado los requisitos para la calificación del personal?			X
			c) ¿Describe la información de las compras una descripción el producto a comprar, incluyendo cuando sea apropiado los requisitos del sistema de gestión de la calidad?			X
			¿Asegura la organización la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor?			X
	7.4.3	Verificación de los productos comprados	¿Establece e implementa la organización la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados?		X	
			¿Se establece en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto cuando la organización o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor?			X

Continúa



7.5 Producción y prestación del servicio	7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio	a) ¿Se planifica y se lleva a cabo la producción y la prestación de servicio bajo condiciones controladas incluyendo la disponibilidad de información de características del producto?		X	
			b) ¿Se planifica y se lleva a cabo la producción y la prestación de servicio bajo condiciones controladas incluyendo la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario?		X	
			c) ¿Se planifica y se lleva a cabo la producción y la prestación de servicio bajo condiciones controladas incluyendo el uso de equipo apropiado?		X	
			d) ¿Se planifica y se lleva a cabo la producción y la prestación de servicio bajo condiciones controladas incluyendo la disponibilidad y uso de dispositivos de medición?		X	
			e) ¿Se planifica y se lleva a cabo la producción y la prestación de servicio bajo condiciones controladas incluyendo la implementación del seguimiento y la medición?			X
			f) ¿Se planifica y se lleva a cabo la producción y la prestación de servicio bajo condiciones controladas incluyendo la implementación de actividades de liberación entrega y posteriores a la entrega del producto?		X	
	7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	¿Valida la organización todo proceso de producción y de prestación del servicio cuando los productos resultantes no pueden verificarse mediante seguimiento o medición posteriores y, como consecuencia, las deficiencias aparecen únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio? La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.		X	
			a) ¿Se han establecido disposiciones para los procesos, incluyendo, cuando sea aplicable los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos?			X
			b) ¿Se han establecido disposiciones para los procesos, incluyendo, cuando sea aplicable la aprobación de equipos y calificación del personal?		X	
			c) ¿Se han establecido disposiciones para los procesos, incluyendo, cuando sea aplicable el uso de métodos y procedimientos específicos?			X
			d) ¿Se han establecido disposiciones para los procesos, incluyendo, cuando sea aplicable los requisitos de los registros (véase 4.2.4)?			X
			e) ¿Se han establecido disposiciones para los procesos, incluyendo, cuando sea aplicable la revalidación?			X
	7.5.3	Identificación y trazabilidad	producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto?			X
			¿Identifica la organización el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto?			X
			¿Cuándo la trazabilidad sea un requisito, la organización controla la identificación única del producto y mantiene registros (véase 4.2.4)?			X
	7.5.4	Propiedad del cliente	¿Cuida la organización los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma?			X
			¿Identifica, verifica, protege y salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto?			X
Si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, ¿la organización informa de ello al cliente y mantener registros? (véase 4.2.4).					X	
7.5.5	Preservación del producto	¿La organización preserva el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos?	X			
		¿Incluye según sea aplicable, la preservación la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección?	X			

Continúa



7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición	¿Determina la organización el seguimiento y la medición a realizar y los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados?			X
	¿Establece la organización procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición?			X
	a) ¿Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe calibrarse o verificarse, o ambos, a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones se registra la base utilizada para la calibración o la verificación (véase 4.2.4)?			X
	b) ¿Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe ajustarse o reajustarse según sea necesario?			X
	c) ¿Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe estar identificado para poder determinar su estado de calibración?			X
	d) ¿Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición?			X
	e) ¿Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento?			X
	¿Se evalúa y registra la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos?			X
	¿Se toman las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado?			X
	¿Se mantiene registros de los resultados de la calibración y la verificación (véase 4.2.4)?			X
	¿Se confirma la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando éstos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados? Esto debe llevarse a cabo antes de iniciar su utilización y confirmarse de nuevo cuando sea necesario.			X

Continúa



8. Medición, análisis y mejora					
8.1 Generalidades			a) ¿Se planifican e implementan los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad con los requisitos del producto, esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización?		X
			b) ¿Se planifican e implementan los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización?		X
			c) ¿Se planifican e implementan los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad, esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización?		X
8.2 Seguimiento y medición	8.2.1	Satisfacción del cliente	¿Se realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización?	X	
			¿Se determina los métodos para obtener y utilizar la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos?	X	
	8.2.2	Auditoria Interna	a) ¿Se determina si el sistema de gestión de la calidad es conforme con las disposiciones planificadas (véase 7.1), con los requisitos de esta Norma Internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización cuando se lleva a cabo en intervalos planificados auditorías internas?		X
			b) ¿Se determina si el sistema de gestión de la calidad se ha implementado y se mantiene de manera eficaz cuando se lleva a cabo en intervalos planificados auditorías internas?		X
			¿Se planifica un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas?		X
			¿Se define criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología? La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo. ¿Se definen en un procedimiento documentado, las responsabilidades y requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados? Deben mantenerse registros de las auditorías y de sus resultados (véase 4.2.4).		X
			¿Se asegura la dirección responsable del área que este siendo auditada de que se tomen las acciones sin demora justificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas?		X
			¿Incluyen las actividades de seguimiento la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación (véase 8.5.2)?		X
	8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	¿Aplica la organización métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad? Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados?		X
			Cuando no se alcancen los resultados planificados: ¿Se llevan a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente?		X
	8.2.4	Seguimiento y medición del producto	¿Se mide y hace un seguimiento de características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo? Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas (véase 7.1).	X	
			¿Se mantienen evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación?		X
¿Indican los registros la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto al cliente (véase 4.2.4)?				X	

Continúa



8.3 Control del producto no conforme	¿Se asegura la organización de que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados?	X	
	¿Se establecer un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme?		X
	a) ¿Trata la organización los productos no conformes tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada?	X	
	b) ¿Trata la organización los productos no conformes autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente?		X
	c) ¿Trata la organización los productos no conformes tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente?	X	
	d) ¿Trata la organización los productos no conformes tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso?	X	
	Cuando se corrige un producto no conforme, ¿se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos?		X
	¿Se mantienen registros (véase 4.2.4) de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido?		X
8.4 Análisis de Datos	¿Se determina, recopila y analiza datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad?		X
	¿Incluyen esto los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes?		X
	a) ¿Proporciona el análisis de datos la información la satisfacción del cliente (véase 8.2.1)?		X
	b) ¿Proporciona el análisis de datos la información sobre la conformidad con los requisitos del producto?		X
	c) ¿Proporciona el análisis de datos la información sobre las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas (véase 8.2.3 y 8.2.4)?		X
	d) ¿Proporciona el análisis de datos la información sobre los proveedores (véase 7.4)?		X

Continúa

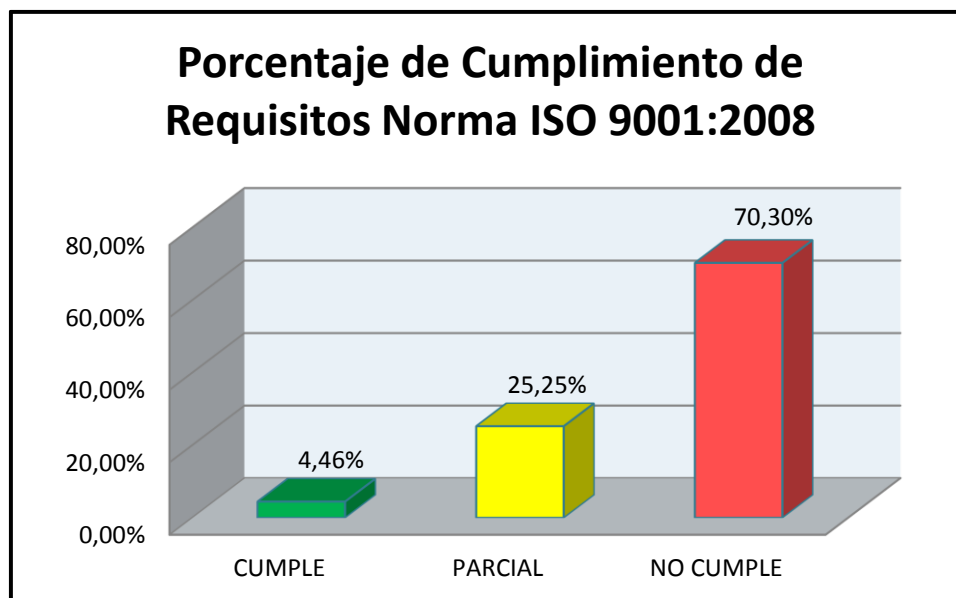


8. 5 Mejora	8.5.1	Mejora Continua	¿Se mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política, los objetivos, las metas, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección?			X
	8.5.2	Acción correctiva	¿Son apropiadas las acciones correctivas a los efectos de las no conformidades encontradas?			X
			a) ¿Se ha establecido un procedimiento documentado para definir requisitos para revisar las no conformidades (incluyendo quejas de clientes)?			X
			b) ¿Se ha establecido un procedimiento documentado para definir los requisitos para determinar causas de las no conformidades?			X
			c) ¿Se ha establecido un procedimiento documentado para definir los requisitos para evaluar necesidades de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir?			X
			d) ¿Se ha establecido un procedimiento documentado para determinar e implementar las acciones necesarias?			X
			e) ¿Se ha establecido un procedimiento documentado para registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4)?			X
			f) ¿Se ha establecido un procedimiento documentado para definir los requisitos para revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas?			X
	8.5.3	Acción preventiva	¿Determina la organización acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia?			X
			¿Son las acciones preventivas apropiadas a los efectos de los problemas potenciales?			X
			a) ¿Se ha establecido un procedimiento documentado para definir los requisitos para determinar las no conformidades potenciales y sus causas?			X
			a) ¿Se ha establecido un procedimiento documentado para definir los requisitos para determinar las no conformidades potenciales y sus causas?			X
			c) ¿Se ha establecido un procedimiento documentado para definir requisitos para determinar e implementar acciones necesarias?			X
			d) ¿Se ha establecido un procedimiento documentado para definir requisitos para registrar resultados de acciones tomadas (véase 4.2.4)?			X
			e) ¿Se ha establecido un procedimiento documentado para definir requisitos para revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas?			X

### 3.8.2 Análisis e interpretación de los resultados

El diagnóstico inicial permitió conocer el porcentaje de cumplimiento de la empresa Creaciones Jessy con respecto a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, obteniendo los siguientes resultados:

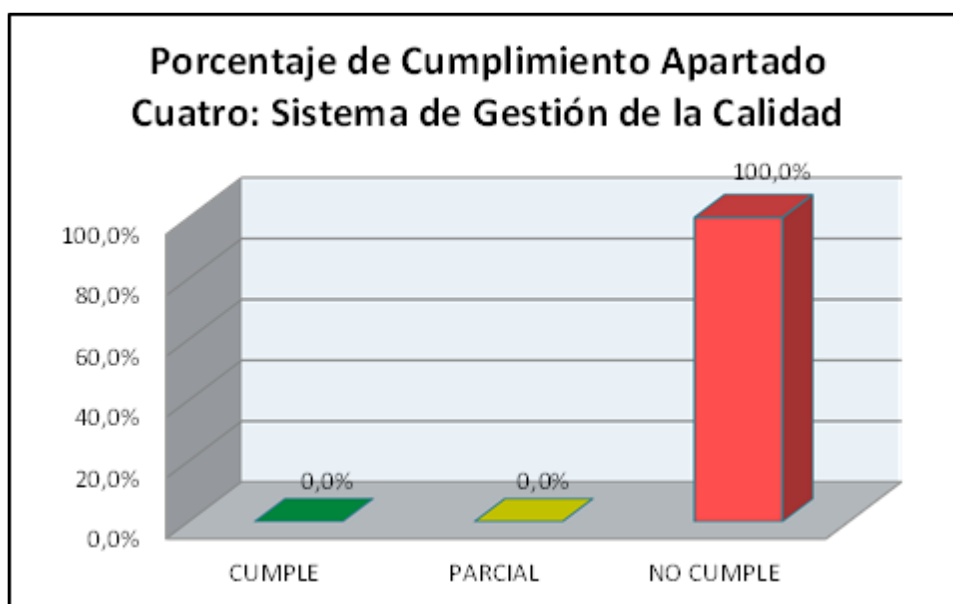




**Figura 6 Porcentaje de cumplimiento de requisitos normas ISO 9001:2008**

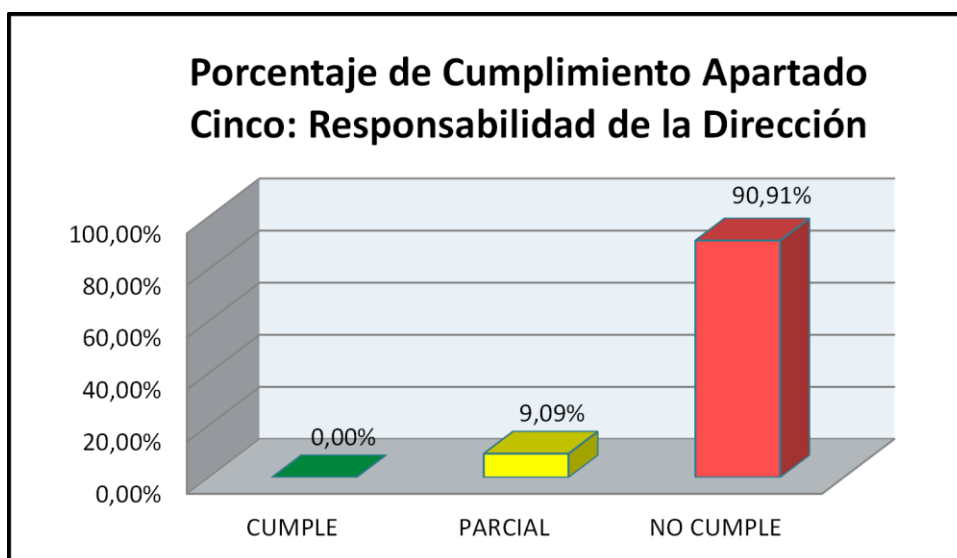
Se observó que del 100% de los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008, la empresa Creaciones Jessy cumple con el 4,46% de los requisitos, mientras que, de forma parcial cumple con el 25,25% de los requisitos y no cumple con el 70,30%, dichos porcentajes denotan que la empresa no cuenta con procesos formalizados, la cultura de calidad es débil, además que no cuentan con una metodología que permita medir, analizar y mejorar los procesos.

Los siguientes gráficos muestran el porcentaje de cumplimiento en cada uno de los apartados de la norma ISO 9001:2008 por parte de la empresa Creaciones Jessy:



**Figura 7 Porcentaje de cumplimiento apartado cuatro: Sistema de Gestión de Calidad**

Con respecto a la revisión del apartado cuatro de la ISO 9001:2008, la empresa Creaciones Jessy no cumple con ningún requisito debido a que no cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad que le permita mejorar continuamente su eficacia, no están definidos ni documentados: la política, objetivos y manual de calidad, y no llevan un registro de los documentos.

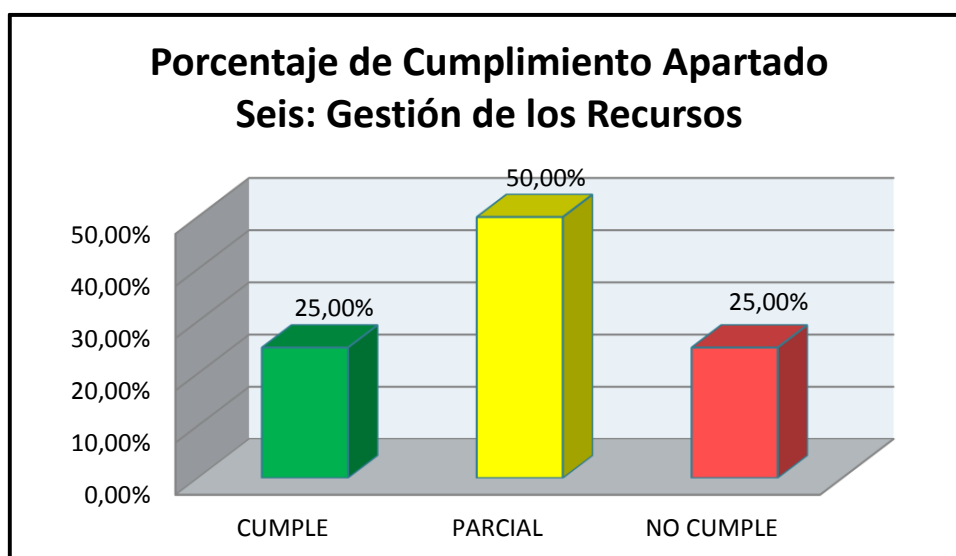


**Figura 8 Porcentaje de cumplimiento apartado cinco:  
Responsabilidad de la dirección**

Con respecto a los requisitos del apartado cinco de la norma ISO 9001:2008 se observó que la empresa:

Cumple de forma parcial con el 9,09% de los requisitos debido a que el Gerente General de la empresa revisa solo una parte de los procesos y documentación de la empresa, básicamente la información relacionada en buscar el cumplimiento de los requerimientos indicados por los clientes para satisfacer sus necesidades.

No cumple con el 90,91% de los requisitos debido a que la empresa aún no cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad para que se formalice la revisión de la documentación e información por parte del Gerente General.

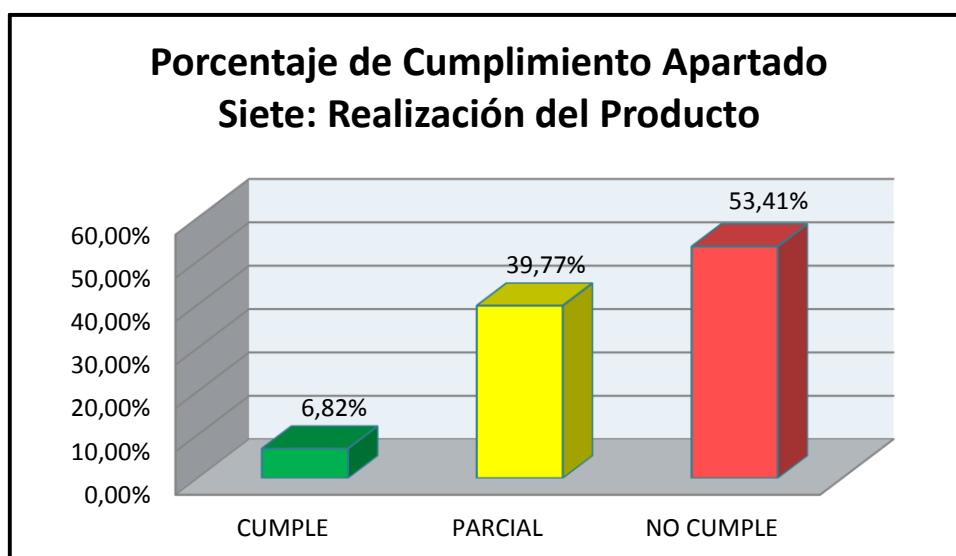


**Figura 9 Porcentaje de cumplimiento apartado seis: Gestión de recursos**

Con respecto a la verificación de los requisitos señalados en el apartado seis de la ISO 9001:2008, la empresa cumple con el 25% de los requisitos, dicho porcentaje refleja que cuenta con colaboradores con la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas, además cuenta con la estructura física, así como hardware y software que permiten el normal desarrollo de su operación.

La empresa cumple con el 50% de los requisitos de forma parcial, porque no gestiona el ambiente de trabajo necesario para alcanzar la conformidad con los requisitos del producto, además los colaboradores no cuentan con un plan de capacitación que les permita estar actualizados y cumplir con los requerimientos del cliente.

No cumple con el 25% de los requerimientos puesto que la empresa aún no cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad.

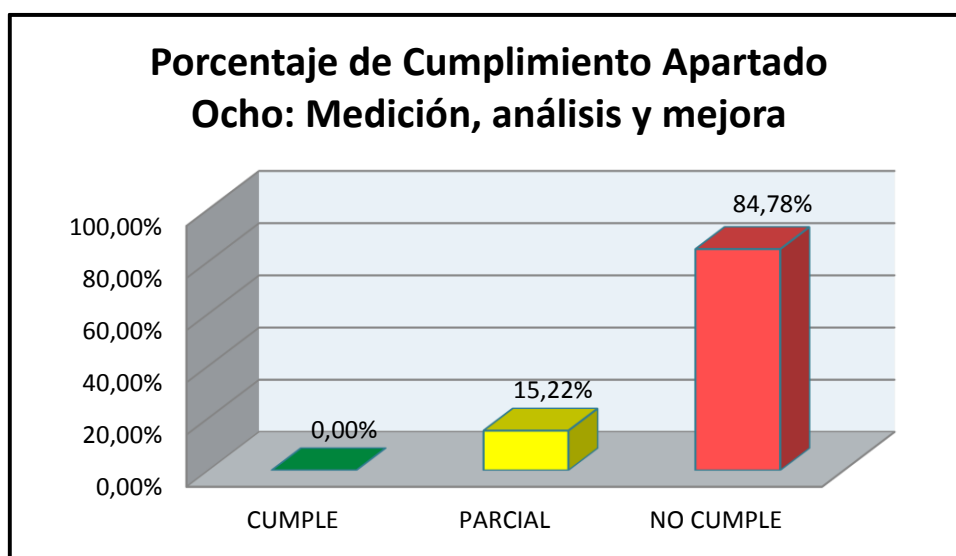


**Figura 10 Porcentaje de cumplimiento apartado siete: Realización del producto**

En cuanto a la verificación de los requisitos de este apartado, la empresa Creaciones Jessy cumple con el 6,82%, este porcentaje es el resultado de que a más de los requisitos señalados por el cliente, la empresa también determina los requisitos adicionales que se requieran para el diseño y desarrollo del producto.

El 39,77% de los requisitos se cumplen de forma parcial porque no está definida una metodología para revisar, validar, controlar y registrar los productos.

El incumplimiento del 53,41% de los requisitos se debe a que la empresa no cuenta con procesos formalizados de compras, de validación de la producción, y control de equipos de seguimiento y medición.



**Figura 11 Porcentaje de cumplimiento apartado ocho: Medición, análisis y mejora**

Con respecto a este apartado de la Norma ISO 9001:2008, la empresa Creaciones Jessy no cumple con el 84,78% de los requisitos básicamente porque aún no cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad por ende no existe un procedimiento formalizado para la recolección de datos, medición y análisis para mejorar los diferentes procesos.

Cumple de forma parcial con el 15,22% porque una de las prioridades de la empresa es satisfacer al cliente.

## CAPÍTULO IV

### DISEÑO Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS

Para el diseño y estandarización de los procesos de la empresa Creaciones Jessy, como primer paso se realizó un recorrido en las instalaciones de la empresa para conocer los diferentes departamentos con los que cuenta y las actividades que se ejecutan.

Posteriormente se agendaron reuniones con los trabajadores que tienen un conocimiento más amplio y experiencia en los diferentes procesos de la empresa para contar con un mayor conocimiento sobre el negocio, así como la interacción de los procesos.

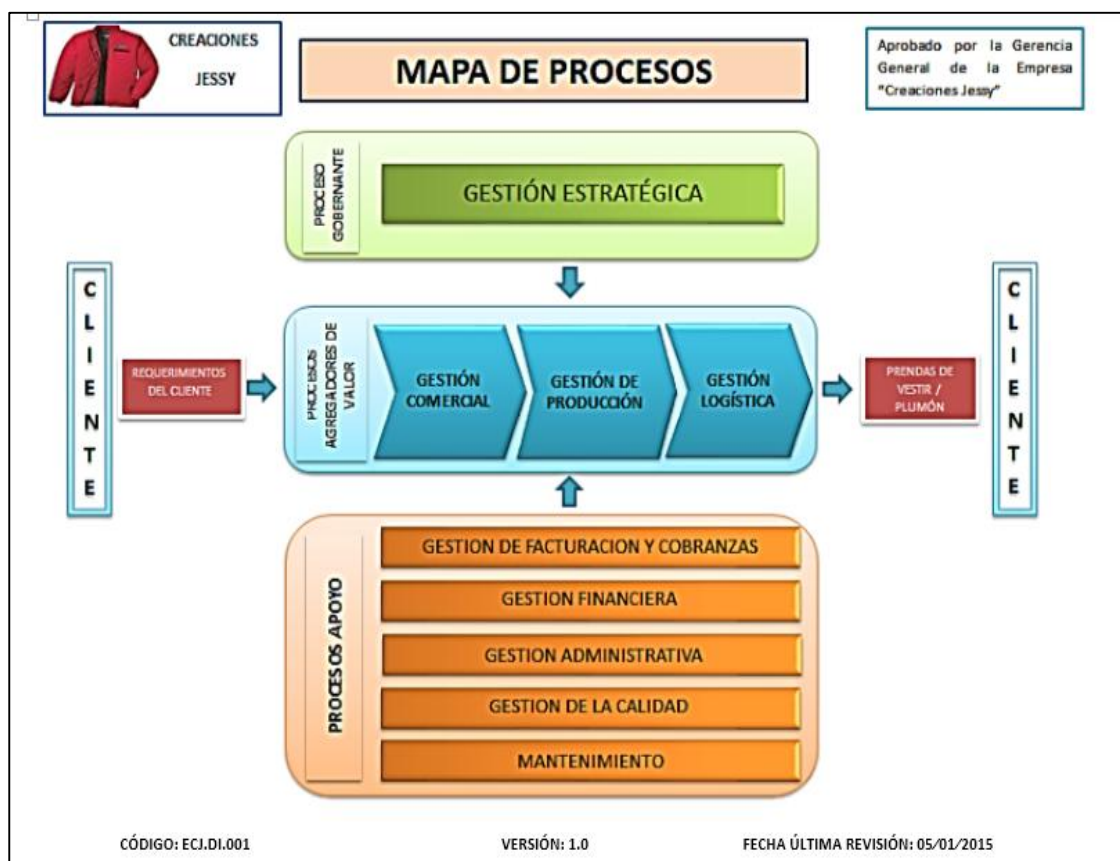
Después de contar con un conocimiento amplio de la empresa se procedió con la elaboración del mapa de procesos el mismo que fue revisado por las diferentes jefaturas y aprobado por la Gerencia General, una vez aprobado el mapa de procesos se realizó la caracterización conforme a la estructura señala a continuación:



**Figura 12 Estructura de caracterización de procesos**

#### 4.1 Mapa de macroprocesos

En la siguiente figura se muestran los diferentes macroprocesos que forman parte de la empresa Creaciones Jessy que permitirá tener una perspectiva visual de toda la empresa, así como de sus clientes, entradas y salidas:



**Figura 13 Mapa de procesos Creaciones Jessy**

La empresa Creaciones Jessy cuenta con macroprocesos Gobernantes, Agregadores de Valor y de Apoyo, cada macroproceso está conformado por procesos y éstos a su vez están conformados por subprocesos como se señala en la siguiente tabla:



		INVENTARIO DE PROCESOS "EMPRESA CREACIONES JESSY"					
MACROPROCESO	CÓDIGO	PROCESO	CÓDIGO	SUBPROCESO	CÓDIGO		
Gestión Estratégica	GE	Planeación Estratégica	1	Direccionamiento Estratégico	1		
				Diseño de Planes de Acción	2		
				Asignación de Presupuesto	3		
				Implementación, Seguimiento y Control Planes de Acción	4		
Gestión Comercial	GM	Marketing de Prendas de Vestir / Plumón	1	Investigación de Mercado	1		
				Segmentación y Selección de Mercado Objetivo	2		
				Diseño de Estrategias de Mercadeo	3		
				Diseño de Programas de Mercadeo	4		
				Control del Plan de Marketing	5		
	Venta de Prendas de Vestir / Plumón	2			Planificación de Ventas	1	
					Prospección de Clientes	2	
					Presentación y Seguimiento de Propuestas	3	
					Cierre de Ventas	4	
					Servicio Post Venta	5	
Gestión de la Producción	GP	Producción Prendas de Vestir	1	Diseño	1		
				Pre Confección	2		
				Confección	3		
	Producción de Plumón	2			Empaque	4	
					Diseño	1	
					Elaboración	2	
Gestión Logística	GL	Almacenamiento	1	Almacenamiento Materia Prima	1		
				Almacenamiento Productos Terminados	2		
		Distribución	2			Distribución Materia Prima	1
						Distribución Productos Terminados	2
Gestión de Facturación y Cobranzas	FC	Facturación	1	Emisión y Entrega de Facturas	1		
		Cobranzas	2	Análisis y Definición de Cartera	1		
Gestión Financiera	GF	Gestión Contable	1	Recaudación de Valores Adeudados	2		
				Registro Contable	1		
				Conciliación de Cuentas	2		
		Gestión de Compras	2			Emisión Informes Financieros	3
						Selección y Contratación de Proveedores	1
		Gestión de Pagos	3			Compra de Bienes y Servicios	2
						Recepción y Verificación de documentación	1
Gestión Administrativa	GA	Gestión del Talento Humano	1	Pago a Proveedores	2		
				Selección de Personal	1		
				Contratación de Personal	2		
				Capacitación de Personal	3		
				Evaluación de Desempeño	4		
				Pago de Nómina	5		
Gestión de la Calidad	GC	Planificación y Seguimiento del SGC	1	Desvinculación de Personal	6		
				Revisión por la Dirección	1		
				Comunicación del SGC	2		
				Auditorías Internas	3		
		Gestión Documental del SGC	2			Planificación y Seguimiento de Acciones Preventivas / Correctivas	4
						Control de los Documentos	1
						Control de los Registros	2
Control de Procesos	3			Medición de Procesos	1		
				Control de Productos No Conformes	2		
Mantenimiento	MA	Mantenimiento preventivo	1	Mantenimiento Preventivo de Maquinaria	1		
				Mantenimiento Preventivo de Infraestructura	2		
		Mantenimiento correctivo	2			Mantenimiento Correctivo de Maquinaria	1
						Mantenimiento Correctivo de Infraestructura	2


Figura 14 Inventario de procesos Creaciones Jessy

## 4.2 Caracterización de procesos

Para que los procesos sean considerados como tal, éstos deben contar con elementos de entrada, de salida, controles y recursos, por lo cual se realizó la caracterización cada uno de los procesos y subprocesos.


### 4.2.1 Procesos Gobernantes

#### 4.2.1.1 Macroproceso Gestión Estratégica

 <b>CARACTERIZACIÓN DEL MACROPROCESO GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>					
<b>OBJETIVO</b>	Establecer las directrices, objetivos, estrategias y planes de acción de la empresa "Creaciones Jessy" que le permita ser más competitiva.				
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	Gerente General de la empresa				
<b>LÍMITES</b>	<b>INICIO:</b>	Convocatoria a reunión con Gerente General			
	<b>FIN:</b>	Seguimiento y control a la implementación del Plan Estratégico			
PROCESOS					
PROVEEDOR	ENTRADA	CONTROLES	PROCESO	PRODUCTO/SERVICIO /RESULTADO	CLIENTE
Cientes externos Cientes internos	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Requisitos de clientes internos y externos</li> <li>* Análisis sectoriales</li> <li>* Informes de aspectos: económico, político, tecnológico y social</li> <li>* Información y análisis de la situación interna de la empresa</li> <li>* Información de la gestión de calidad</li> <li>* Informes financieros internos</li> <li>* Proyecciones</li> </ul>	Leyes y Normas jurídicas aplicables Norma ISO 9001:2008 Teoría de Administración Estratégica	Planeación Estratégica	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Políticas / Directrices</li> <li>* Mapa Estratégico</li> <li>* Plan Estratégico</li> <li>* Planes de Acción</li> <li>* Presupuesto Aprobado</li> </ul>	Jefes de área Personal Operativo
RECURSOS					
PERSONAL	FINANCIEROS	INSTALACIONES	EQUIPOS Y MAQUINARIA	TECNOLOGÍA	INDICADORES
Gerente G eneral de la empres	Presupuesto asignado	Oficinas administrativas de la empresa	Laptop	Office	% Cumplimiento ejecución planes de acción $\frac{\text{\# Planes de acción ejecutados}}{\text{\# Planes de acción definidos}} * 100$
Jefes de área		Instalaciones operativas de la empresa	Impresora	Internet	

**Figura 15 Caracterización del Macroproceso Gestión Estratégica**

#### 4.2.1.1.1 Proceso Planeación Estratégica

	<b>Tipo de Macroproceso:</b> Gobernantes	<b>Versión:</b> 1.0
	<b>Macroproceso :</b> Gestión Estratégica	<b>Fecha elaboración:</b> 05 / 01 / 2015
	<b>Proceso:</b> Planeación Estratégica	<b>Fecha Última Revisión:</b>
	<b>Código:</b> GE.1	<b>Páginas:</b> 5

#### OBJETIVO

Establecer las directrices, objetivos, estrategias y planes de acción para la empresa Creaciones Jessy que le permita ser más competitiva.

#### ALCANCE

El proceso inicia con la convocatoria a reuniones con Gerencia General para la definición del Plan Estratégico hasta el seguimiento y control a la implementación de dicho Plan.

#### RESPONSABLE

- Gerente General de la empresa
- Jefes de la empresa

#### REQUISITOS LEGALES

- Leyes, Normas y Reglamentos vigentes en el país

## **POLÍTICAS INTERNAS**

1. Es responsabilidad de la Secretaria de la Gerencia General convocar las reuniones a todos los participantes por lo menos con tres días de anticipación a la ejecución de dichas reuniones.
2. Una vez finalizada cada reunión, la Secretaria debe elaborar un ECJ.DI.002 Acta de reunión (**Anexo 4**) detallando todos los acuerdos y responsabilidades, además de enviarla por correo a cada participante de la reunión.
3. Es responsabilidad de las diferentes Jefaturas de la empresa realizar un análisis tanto de los factores internos como externos a la empresa y elaborar el Plan Estratégico, Planes de Acción y Presupuesto en conjunto con la Gerencia General.
4. La Gerencia General debe revisar y aprobar el Plan Estratégico y Presupuesto, como constancia de la aprobación deberá registrar su firma en dicho Plan.
5. Cada Jefatura tiene la obligación de difundir el Plan Estratégico a los colaboradores que están a su cargo, además del seguimiento a la correcta implementación de los planes de acción.
6. Gerencia General obligatoriamente debe comunicar a las diferentes Jefaturas el Presupuesto aprobado para cada área.
7. Cada Jefatura es responsable de la correcta administración del presupuesto asignado y aprobado a su área.

## **SUBPROCESOS**

El proceso de Planeación Estratégica tiene los siguientes subprocesos:

**Tabla 4**  
**Subprocesos planeación estratégica**

PROVEEDOR	ENTRADA	SUBPROCESO	OBJETIVO	PRODUCTO/ SERVICIO RESULTADO	CLIENTE	PERIODICIDAD
Cientes internos Cientes externos	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Requisitos de clientes internos y externos</li> <li>*Análisis sectoriales</li> <li>*Informes de aspectos: económico, político, tecnológico y social</li> <li>*Información y análisis de la situación interna de la empresa</li> <li>* Información de la gestión de calidad</li> <li>*Informes financieros internos</li> <li>* Proyecciones</li> </ul>	Direccionamiento Estratégico	Elaborar el Mapa Estratégico de la empresa	Mapa Estratégico	Gerente General y Jefes de áreas	Anual
Jefes de áreas	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Planes de Acción</li> <li>* Presupuesto ejecutado</li> <li>*Proyecciones</li> </ul>	Asignación de Presupuesto	Definir el Presupuesto para los Planes de Acción	Presupuesto o Anual	Jefes de áreas	Anual
Jefes de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Planes de Acción</li> <li>* Presupuesto</li> </ul>	Implementación, Seguimiento y Control Planes de Acción	Realizar un seguimiento continuo a la implementación de los Planes de Acción	Comunicación de resultados a la Gerencia General	Gerente General	Mensual

## INDICADORES

$$\% \text{ Cumplimiento de Ejecución Plan de Acción} = \frac{\# \text{ Planes acciones ejecutados}}{\# \text{ Planes de Acciones definidos}} * 100$$

## REGISTROS CONTROLADOS

**Tabla 5**

### Registros controlados

REGISTRO	UBICACIÓN	RECUPERACIÓN		RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
		ORDEN	ACCESO		
Acta de Reunión	Secretaría	Cronológico	Abierto	Dos años	Físico y Digital
Seguimiento Planes de Acción	Presidencia	Cronológico	Abierto	Dos años	Físico y Digital
Plan Estratégico	Presidencia	Cronológico	Abierto	Cinco años	Físico y Digital
Mapa Estratégico	Presidencia	Cronológico	Abierto	Cinco años	Físico y Digital

## DOCUMENTOS CONTROLADOS

**Tabla 6**

### Documentos controlados

CÓDIGO	NOMBRE	VERSIÓN	FECHA ÚLTIMA REVISIÓN	DISTRIBUCIÓN
ECJ.DI.002	Formato Acta de Reunión	1.0	17/01/2015	Sistema de Gestión de Calidad
ECJ.DI.003	Formato Definición Planes de Acción	1.0	17/01/2015	Sistema de Gestión de Calidad
ECJ.DI.004	Formato Seguimiento Planes de Acción	1.0	17/01/2015	Sistema de Gestión de Calidad

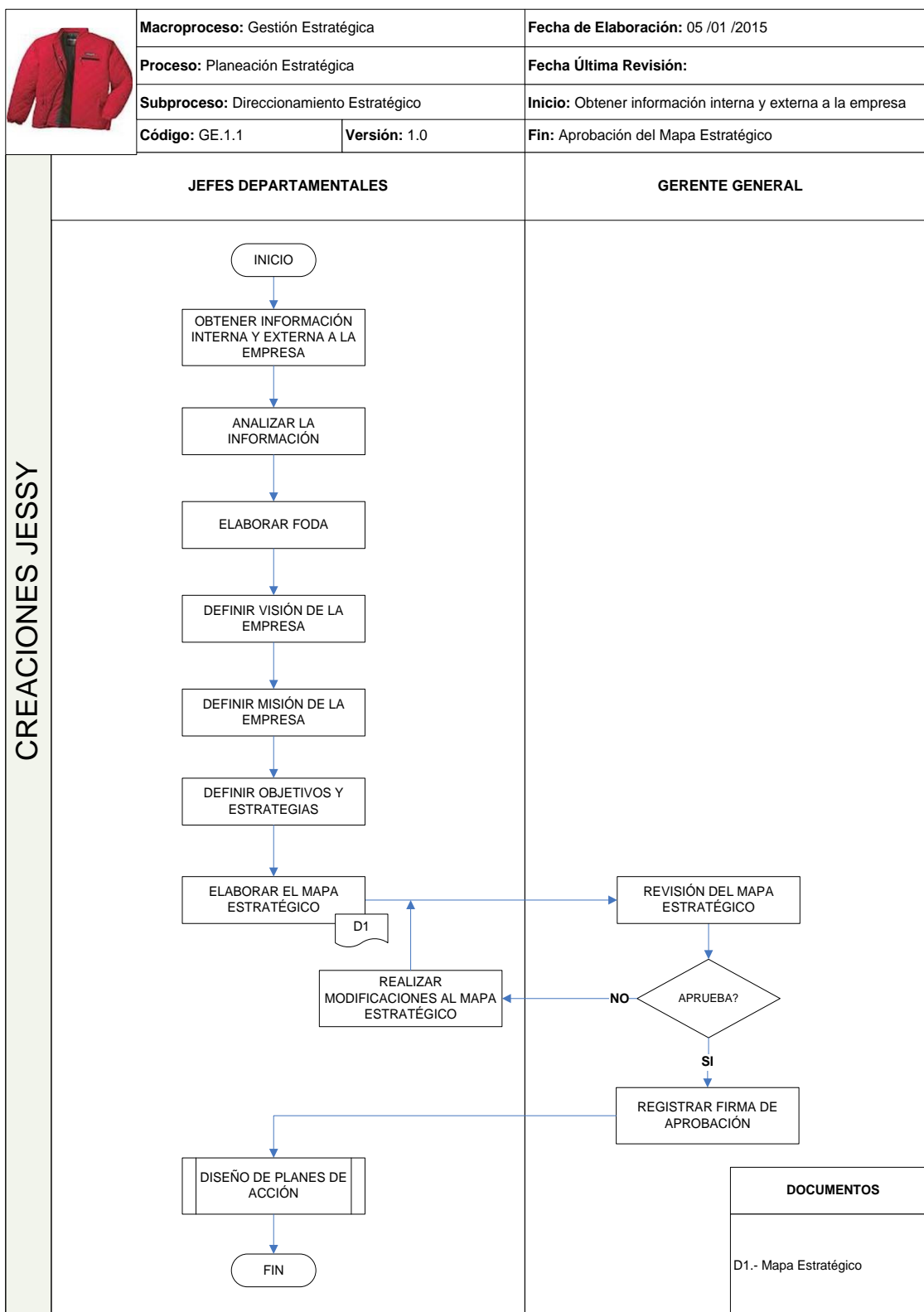
## INFORMACIÓN CUANTITATIVA

**Tabla 7**

### Información cuantitativa

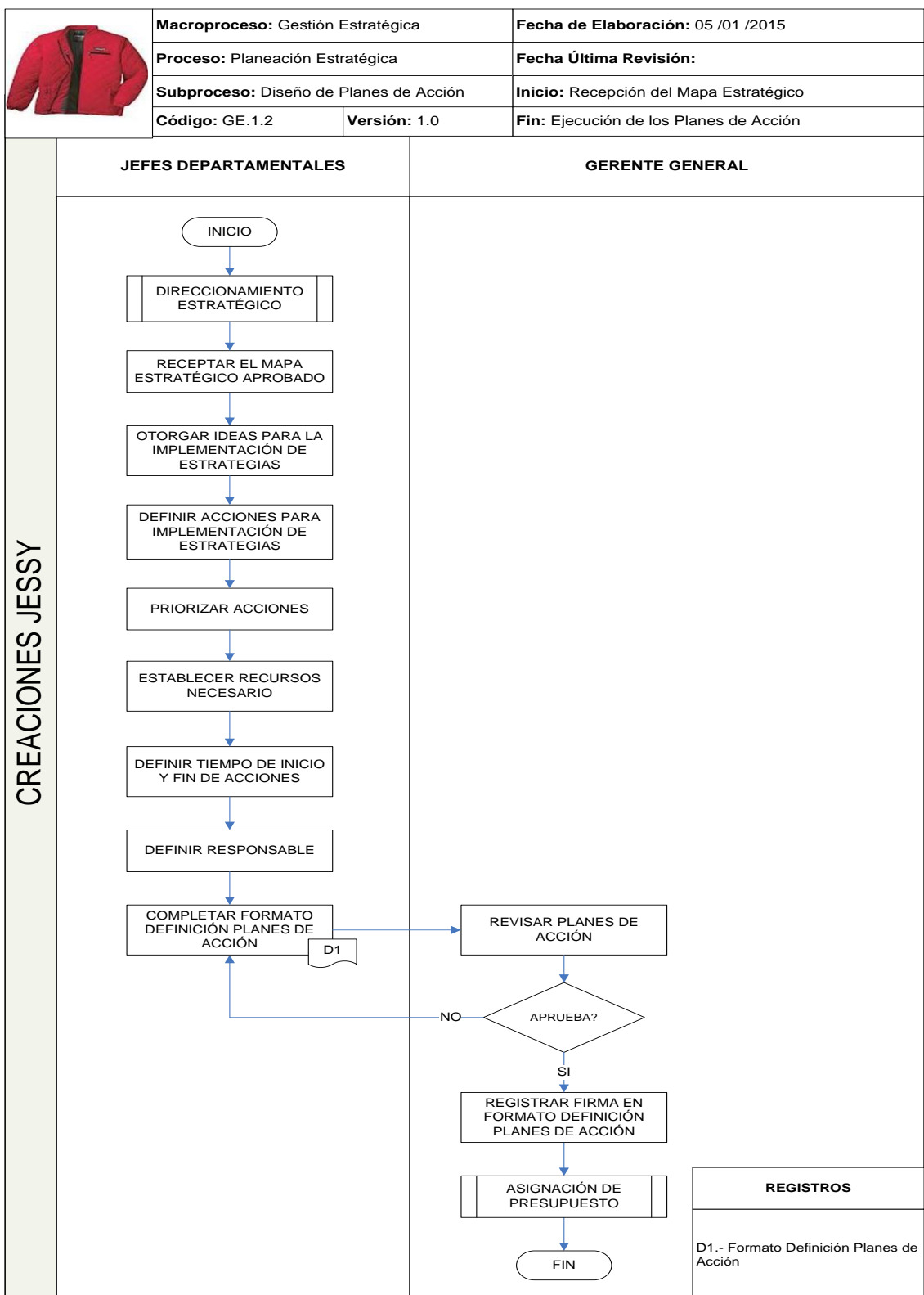
SUBPROCESO	VOLUMEN		TIEMPO PROMEDIO (horas)
	CANTIDAD	UNIDAD	
Direccionamiento Estratégico	1	Proceso Nuevo	40
Diseño de Planes de Acción	1	Proceso Nuevo	40
Presupuesto de Planes de Acción	1	Proceso Nuevo	40
Implementación, Seguimiento y Control Planes de Acción	1	Proceso Nuevo	40

### 4.2.1.1.1 Subproceso direccionamiento estratégico

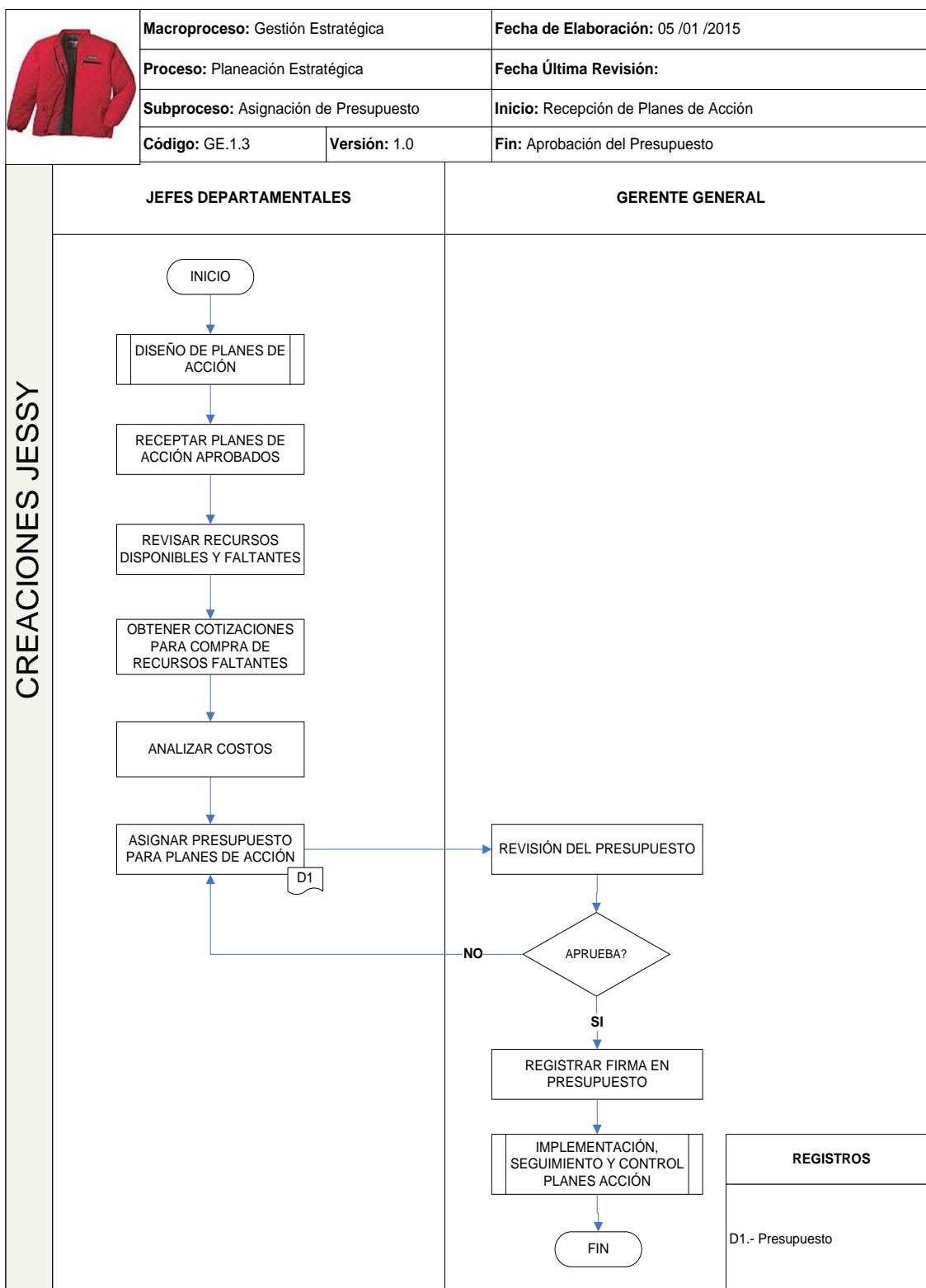




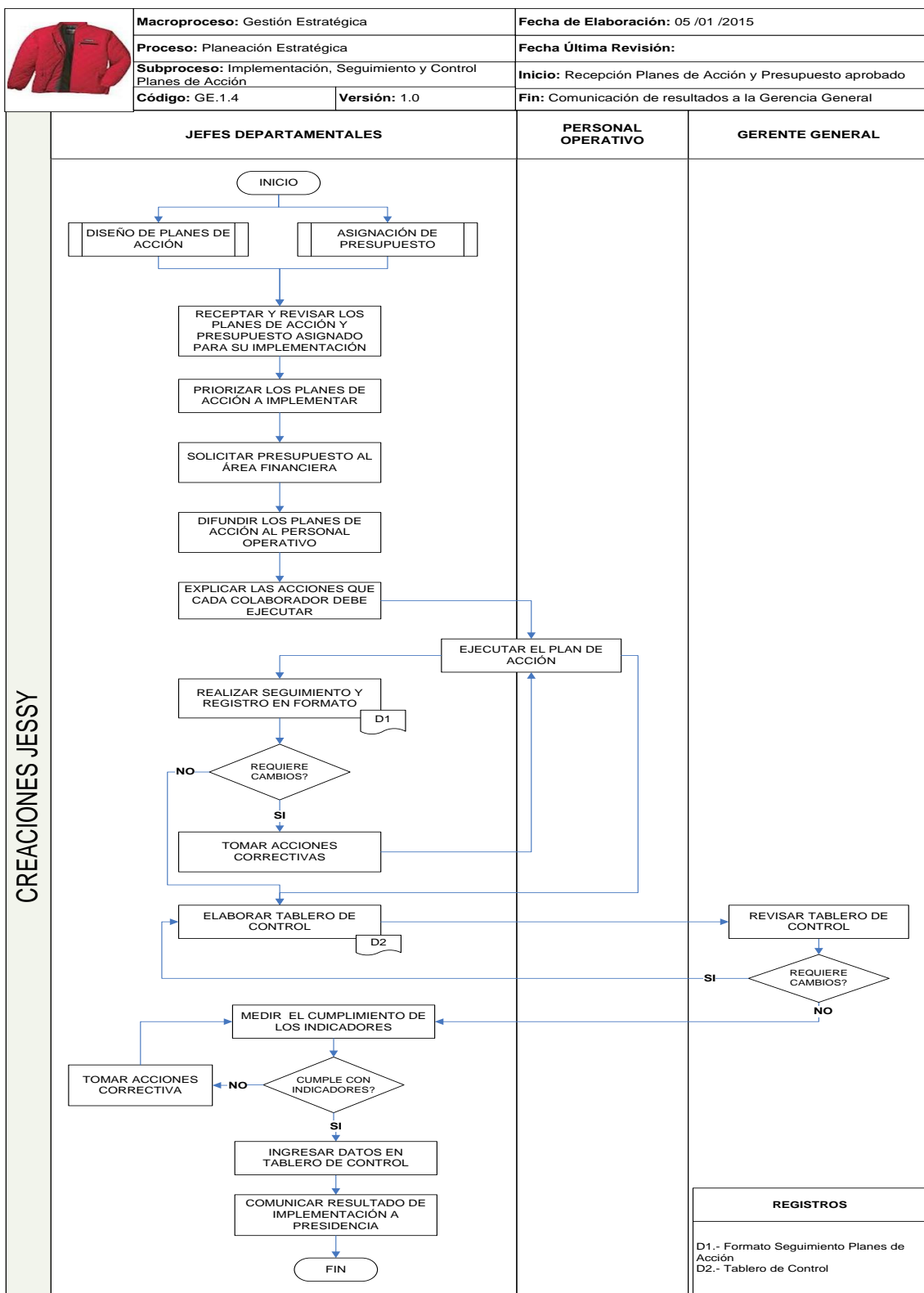
### 4.2.1.1.1.2 Subproceso diseño de planes de acción



### 4.2.1.1.1.3 Subproceso asignación de presupuesto




### 4.2.1.1.1.4 Implementación, seguimiento y control planes de acción




## 4.2.2 Procesos Agregadores de Valor

### 4.2.2.1 Macroproceso gestión comercial

 <b>CARACTERIZACIÓN DEL MACROPROCESO GESTIÓN COMERCIAL</b>					
<b>OBJETIVO</b>	Planear, ejecutar y controlar todas las actividades comerciales con la finalidad de crear nuevos clientes y mantener a los existentes.				
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	Vendedor (Responsable de Marketing) Vendedor				
<b>LÍMITES</b>	<b>INICIO:</b>	Investigación de mercado			
	<b>FIN:</b>	Atención de solicitudes postventa a clientes			
<b>PROCESOS</b>					
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>CONTROLES</b>	<b>PROCESO</b>	<b>PRODUCTO/SERVICIO /RESULTADO</b>	<b>CLIENTE</b>
Gerente General de la Empresa	* Información del mercado	Políticas y procedimiento de marketing	Marketing de Prendas de Vestir / Plumón	* Plan deMarketing	Cliente Externo
Gerente General de la Empresa	* Catálogo de Productos * Lista de Precios * Solicitud Postventa	Políticas y procedimiento de ventas	Venta de Prendas de Vestir / Plumón	* Nota de pedido * Atención de solicitud Postventa	Cliente Externo
<b>RECURSOS</b>					
<b>PERSONAL</b>	<b>FINANCIEROS</b>	<b>INSTALACIONES</b>	<b>EQUIPOS Y MAQUINARIA</b>	<b>TECNOLOGÍA</b>	<b>INDICADORES</b>
Gerente General de la Empresa	Presupuesto Comercial	Oficinas Administrativas	Laptop	Office	% Incremento de Clientes # Nuevos clientes ----- * 100
Vendedor		Almacén	Teléfono		
Vendedor (Responsable de Marketing)		Locales Comerciales			% Cumplimiento de Ventas # Volumen de ventas realizadas ----- * 100
					# Volumen de Ventas planificadas
					% Cumplimiento de presupuesto de Ventas # Monto de ventas realizadas ----- * 100
					# Monto de Ventas planificadas

**Figura 16 Caracterización del macroproceso gestión comercial**

#### 4.2.2.1.1 Procesos para el marketing de prendas de vestir / plumón

	<b>Tipo de Macroproceso:</b> Agregadores de Valor	<b>Código:</b> GM.1	<b>Versión:</b> 1.0
	<b>Macroproceso:</b> Gestión Comercial	<b>Fecha elaboración:</b> 02 / 02 / 2015	
	<b>Proceso:</b> Marketing de Prendas de Vestir / Plumón	<b>Fecha Última Revisión:</b>	
		<b>Páginas:</b> 5	

#### OBJETIVO

Captar y fidelizar clientes de prendas de vestir y rollos de plumón a través del correcto desarrollo e implementación de un Plan de Marketing que permita posicionarse en el mercado.

#### ALCANCE

Comprende desde la investigación de mercado hasta el control del Plan de Marketing.

#### RESPONSABLE

- Vendedor (Responsable de Marketing)

#### REQUISITOS LEGALES

- N/A

## **POLÍTICAS INTERNAS**

1. El Vendedor (Responsable de Marketing) debe realizar un análisis del mercado y el entorno económico para la definición del mercado objetivo al cual se comercializarán las prendas de vestir y rollos de plumón.
2. Es responsabilidad del Vendedor (Responsable de Marketing) llevar el control de la buena imagen de la empresa, tal es el caso del logo, presentación de locales comerciales, entre otros.
3. Es responsabilidad del Vendedor (Responsable de Marketing) definir las estrategias de mercadeo y el Programa de Mercadeo.
4. El Vendedor (Responsable de Marketing) debe elaborar y llevar un control del cumplimiento del Plan de Marketing.
5. El Vendedor (Responsable de Marketing) debe reportar mensualmente al Gerente General de la Empresa el cumplimiento del Plan de Marketing.

## **SUBPROCESOS**

El proceso de marketing de prendas de vestir / plumón está conformado por los siguientes subprocesos:

Tabla 8

## Subprocesos de marketing de vestir / plumón

PROVEEDOR	ENTRADA	SUBPROCESO	OBJETIVO	PRODUCTO/ SERVICIO RESULTADO	CLIENTE	PERIODICIDAD
Cliente Externo Gerente General de la empresa	*Análisis sectoriales *Informes de aspectos: económico, político, tecnológico y social	Investigación de Mercado	Analizar información del mercado en el cual se desarrollará la empresa	Informe de investigación de mercado	Vendedor (Responsable de Marketing)	Mensual
Vendedor (Responsable de Marketing)	Informe de análisis de información	Segmentación y Selección de Mercado Objetivo	Definir mercado objetivo en el cual se desarrollará la empresa	Mercado objetivo	Gerente General de la empresa	Mensual
Vendedor (Responsable de Marketing)	Mercado objetivo	Diseño de Estrategias de Mercadeo	Establecer las estrategias para comercializar los productos	Estrategias de Mercadeo	Gerente General de la empresa	Anual
Gerente General de la empresa Vendedor (Responsable de Marketing)	Informe de análisis de información Mercado objetivo Estrategias de Mercadeo	Diseño de Programas de Mercadeo	Establecer el Programa de Mercadeo	Programa de Mercadeo	Gerente General de la empresa	Anual
Vendedor (Responsable de Marketing)	Plan de Marketing	Control del Plan de Marketing	Verificar el cumplimiento del Plan de Marketing	Indicadores de cumplimiento	Gerente General de la empresa	Mensual

## INDICADORES

$$\% \text{ Incremento de Clientes} = \frac{\# \text{ Nuevos clientes}}{\# \text{ Clientes actuales}} * 100$$

## REGISTROS CONTROLADOS

**Tabla 9**

### Registros controlados

REGISTRO	UBICACIÓN	RECUPERACIÓN		RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
		ORDEN	ACCESO		
Plan de Marketing	Archivo Comercial	Cronológico	Restringido	Dos años	Físico y digital
Programa de mercadeo	Archivo Comercial	Cronológico	Restringido	Dos años	Físico y digital
Informe de investigación de mercado	Archivo Comercial	Cronológico	Restringido	Dos años	Físico y digital

## DOCUMENTOS CONTROLADOS

**Tabla 10**

### Documentos controlados

CÓDIGO	NOMBRE	VERSIÓN	FECHA ÚLTIMA REVISIÓN	DISTRIBUCIÓN
ECJ.DI.010	Plan de Marketing	1.0	20/02/2015	Sistema de Gestión de Calidad

## INFORMACIÓN CUANTITATIVA

**Tabla 11**

### Información cuantitativa

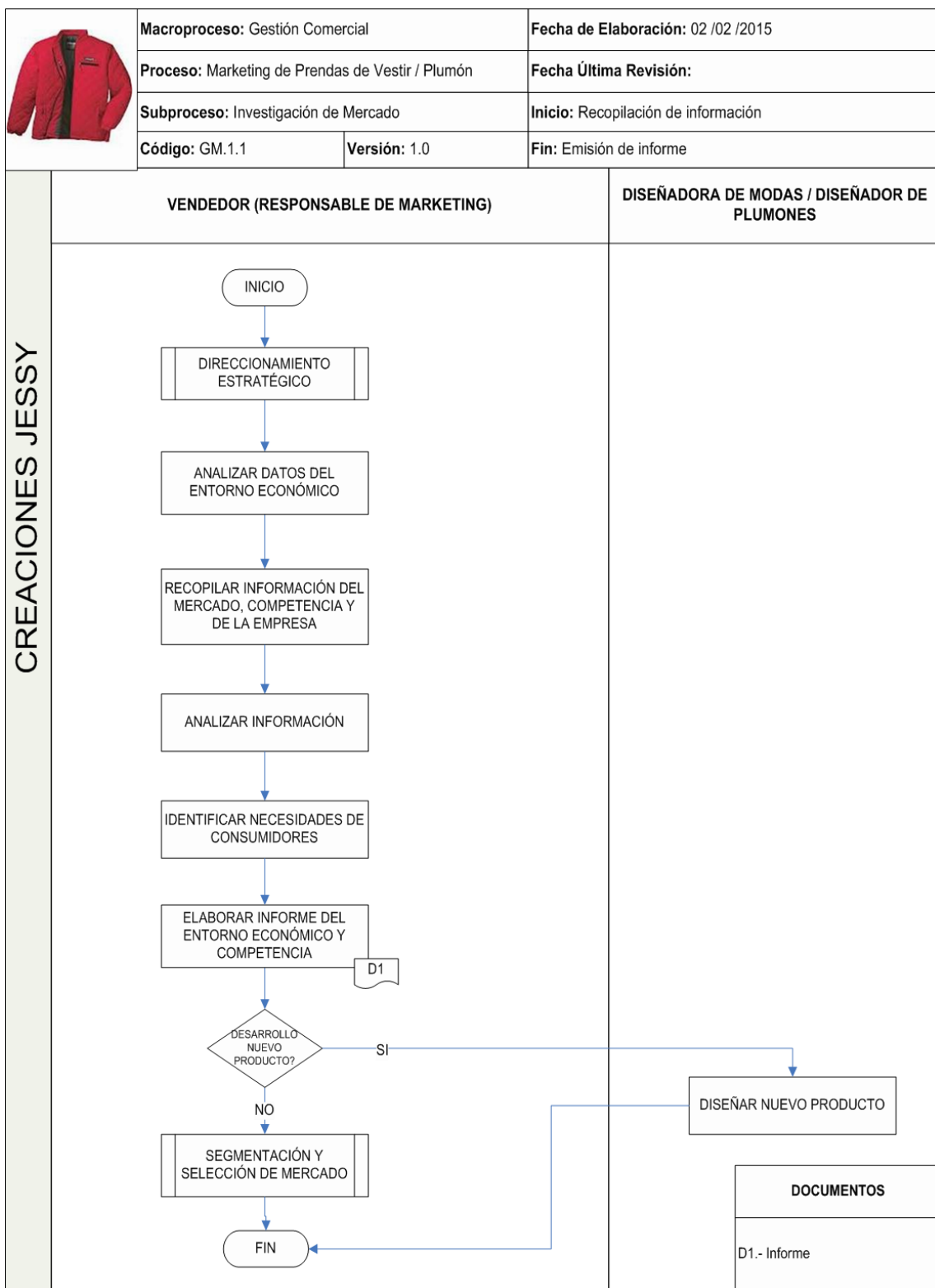
SUBPROCESO	VOLUMEN		TIEMPO PROMEDIO (horas)
	CANTIDAD	UNIDAD	
Investigación de Mercado	1	Proceso Nuevo	48
Segmentación y Selección de Mercado Objetivo	1	Proceso Nuevo	48
Diseño de Estrategias de Mercadeo	1	Proceso Nuevo	48
Diseño de Programas de Mercadeo	1	Proceso Nuevo	48
Control del Plan de Marketing	1	Proceso Nuevo	48

## INSTRUCCIONES ACLARATORIAS

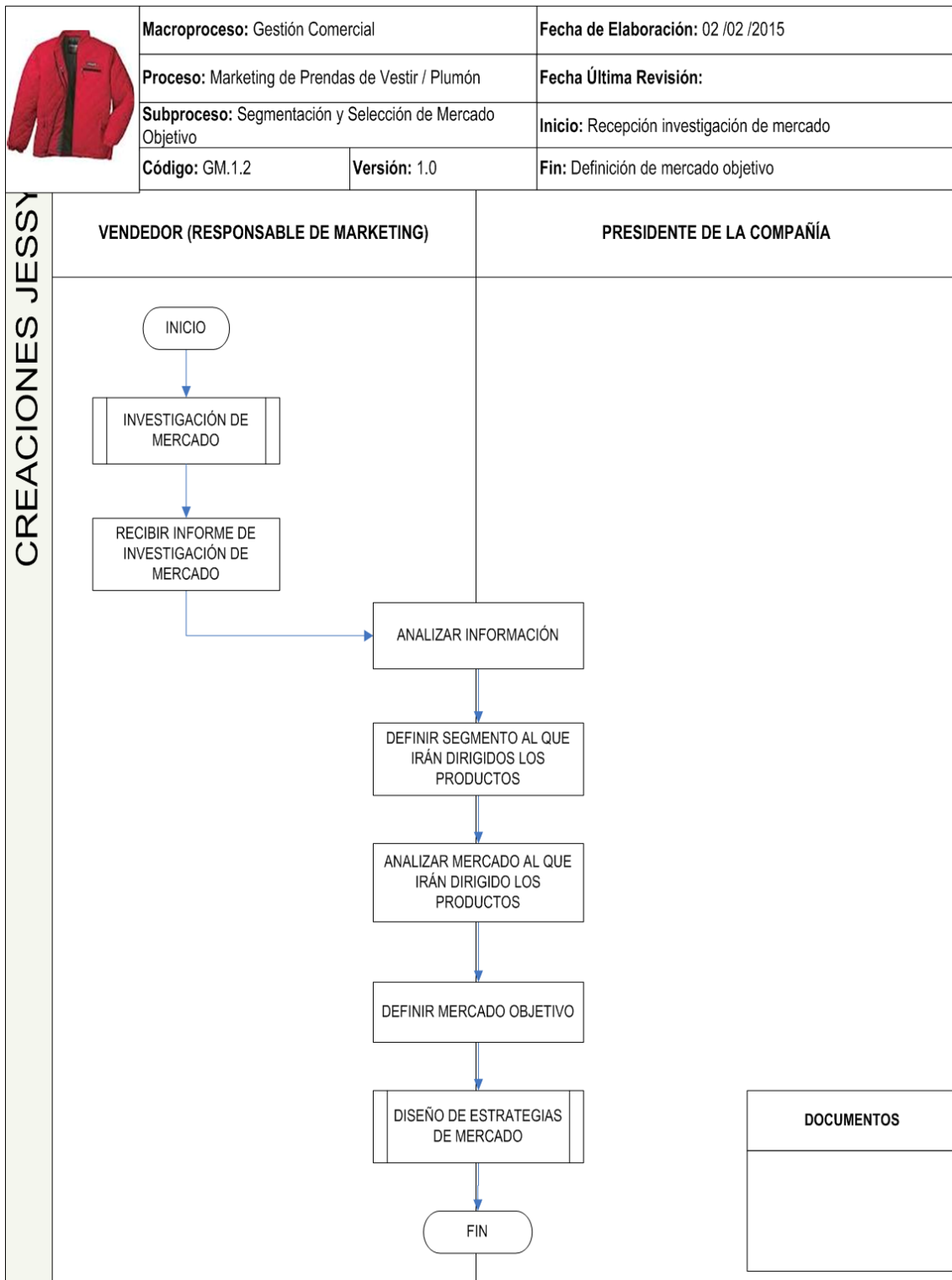
- N/A



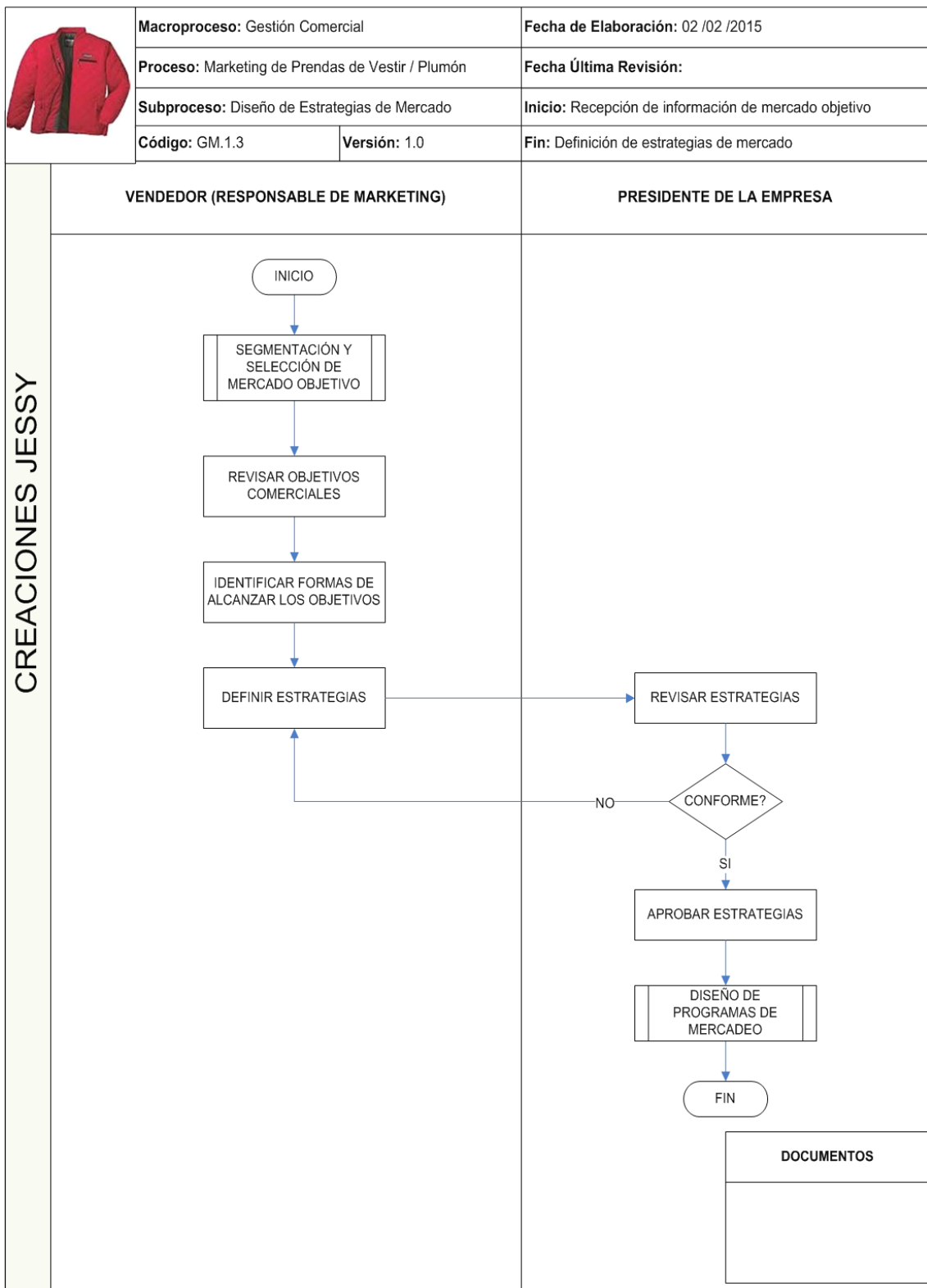
### 4.2.2.1.1.1 Subproceso de investigación de mercado



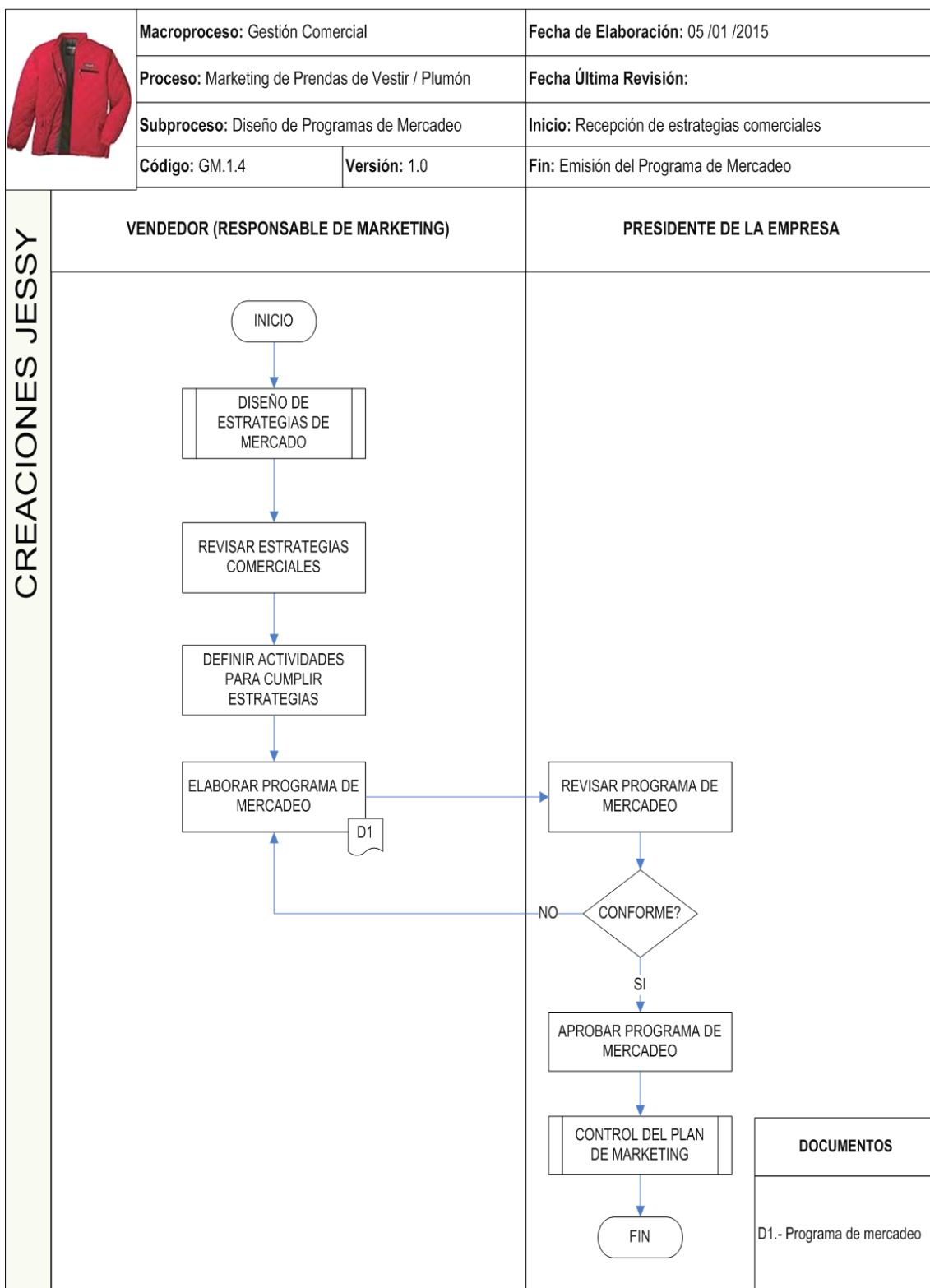
### 4.2.2.1.1.2 Subproceso de segmentación y selección de mercado objetivo



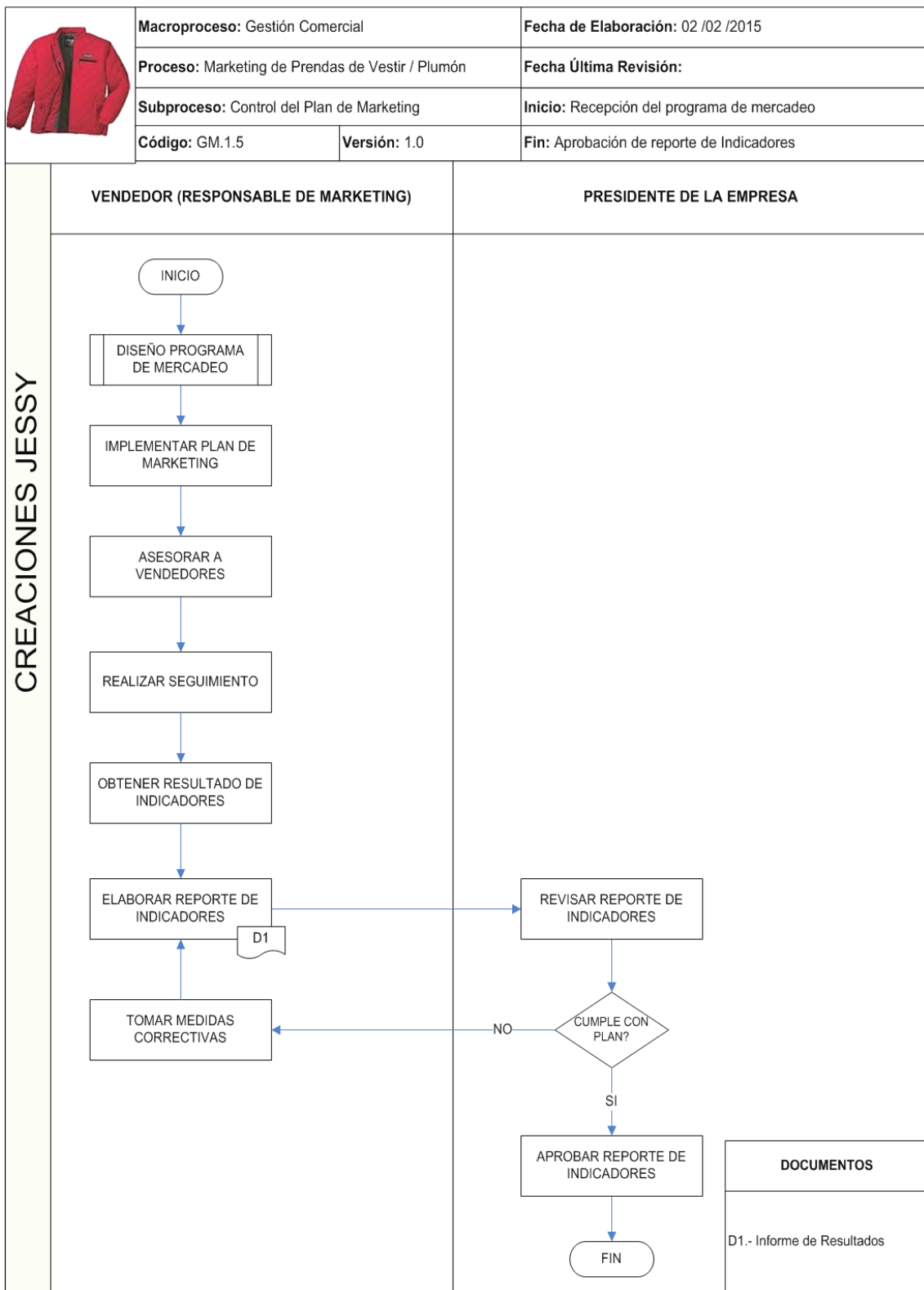
**4.2.2.1.1.3 Subproceso de diseño de estrategias de mercado**




### 4.2.2.1.1.4 Subproceso de diseño de programas de mercadeo



### 4.2.2.1.1.5 Subproceso de control del plan de marketing



#### 4.2.2.1.2 Procesos para la venta de prendas de vestir / plumón

	<b>Tipo de Macroproceso:</b> Agregadores de Valor	<b>Código:</b> GM.2	<b>Versión:</b> 1.0
	<b>Macroproceso:</b> Gestión Comercial	<b>Fecha elaboración:</b> 02 / 02 / 2015	
	<b>Proceso:</b> Venta de Prendas de Vestir / Plumón	<b>Fecha Última Revisión:</b>	
		<b>Páginas:</b> 5	

#### OBJETIVO

Comercializar prendas de vestir / rollos de plumón, realizando el seguimiento a los posibles compradores para cumplir con las estrategias definidas e incrementar el nivel de ventas.

#### ALCANCE

Comprende desde la planificación de ventas hasta la atención a los requerimientos presentados por el cliente.

#### RESPONSABLE

- Vendedor

#### REQUISITOS LEGALES

- N/A

#### POLÍTICAS INTERNAS

1. Es responsabilidad del Gerente General de la empresa elaborar la planificación de ventas anual y mensual.
2. Todo Vendedor debe contar con la capacitación de las características de las prendas de vestir / plumón que vayan a ser lanzados al mercado.
3. Es responsabilidad del Vendedor explicar al Cliente todas las características y precios de los productos.

4. El Vendedor es el responsable de realizar el seguimiento a posibles clientes hasta el cierre de la venta o negativa por parte del cliente.
5. El Vendedor es el responsable de solicitar los productos a través de la ECJ.DI.011 Nota de Pedido **(Anexo 5)**.
6. Es responsabilidad del Vendedor atender todo requerimiento presentado por el cliente después de la venta.

## SUBPROCESOS

El proceso de venta de prendas de vestir / plumón está conformado por los siguientes subprocesos:

**Tabla 12**

### Subprocesos de ventas de prendas de vestir / plumón

PROVEEDOR	ENTRADA	SUBPROCESO	OBJETIVO	PRODUCTO/ SERVICIO RESULTADO	CLIENTE	PERIODICIDAD
Gerente General de la empresa  Organismos externos (Cámara de Comercio, Cámara Industrial, BCE)	Fuerza de Ventas  Datos de Mercado  Datos de Capacidad de Producción	Planificación de Ventas	Definir el volumen de ventas a realizar para cumplir con el objetivo	Plan Anual de Ventas	Vendedor	Anual
Gerente General de la empresa  Vendedor	Mercado Objetivo	Prospección de Clientes	Definir el tipo de clientes a quienes se ofertarán los productos	Clientes objetivo	Vendedor	Diaria
Vendedor	*Catálogo de productos  *Lista de precios	Presentación y Seguimiento de Propuestas	Presentar las características de los productos y precios a posibles cliente	Proforma	Posible Cliente Externo	Diaria

Continúa



Vendedor	Solicitud de productos	Cierre de Ventas	Solicitar la entrega de productos al Cliente	Solicitud de Pedido	Bodeguero	Diaria
Cliente Externo	Solicitud del Cliente	Servicio Post Venta	Brindar un servicio adecuado a los clientes que adquirieron los productos de la empresa	Solicitud de Cliente atendida	Cliente Externo	Diaria

## INDICADORES

# Volumen de ventas realizadas

**% Cumplimiento de Ventas =** ----- \* 100

# Volumen de ventas planificadas

# Monto de ventas realizadas

**% Cumplimiento de Presupuesto de Ventas=**----- \* 100

# Monto ventas planificadas

## REGISTROS CONTROLADOS

**Tabla 13**

### Registros controlados

REGISTRO	UBICACIÓN	RECUPERACIÓN		RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
		ORDEN	ACCESO		
Proyección de Ventas	Archivo Comercial	Cronológico	Restringido	Dos años	Físico y digital
Proforma	Archivo Comercial	Cronológico	Restringido	Un año	Físico y digital
Factura	Archivo Comercial	Cronológico	Restringido	Un año	Físico y digital
Catálogo de Productos	Archivo Comercial	Cronológico	Restringido	Dos años	Físico y digital
Nota de Pedido	Archivo Comercial	Cronológico	Restringido	Dos años	Físico y digital



## DOCUMENTOS CONTROLADOS

**Tabla 14**

### Documentos controlados

CÓDIGO	NOMBRE	VERSIÓN	FECHA ÚLTIMA REVISIÓN	DISTRIBUCIÓN
ECJ.DI.011	Nota de Pedido	1.0	21/02/2015	Sistema de Gestión de Calidad

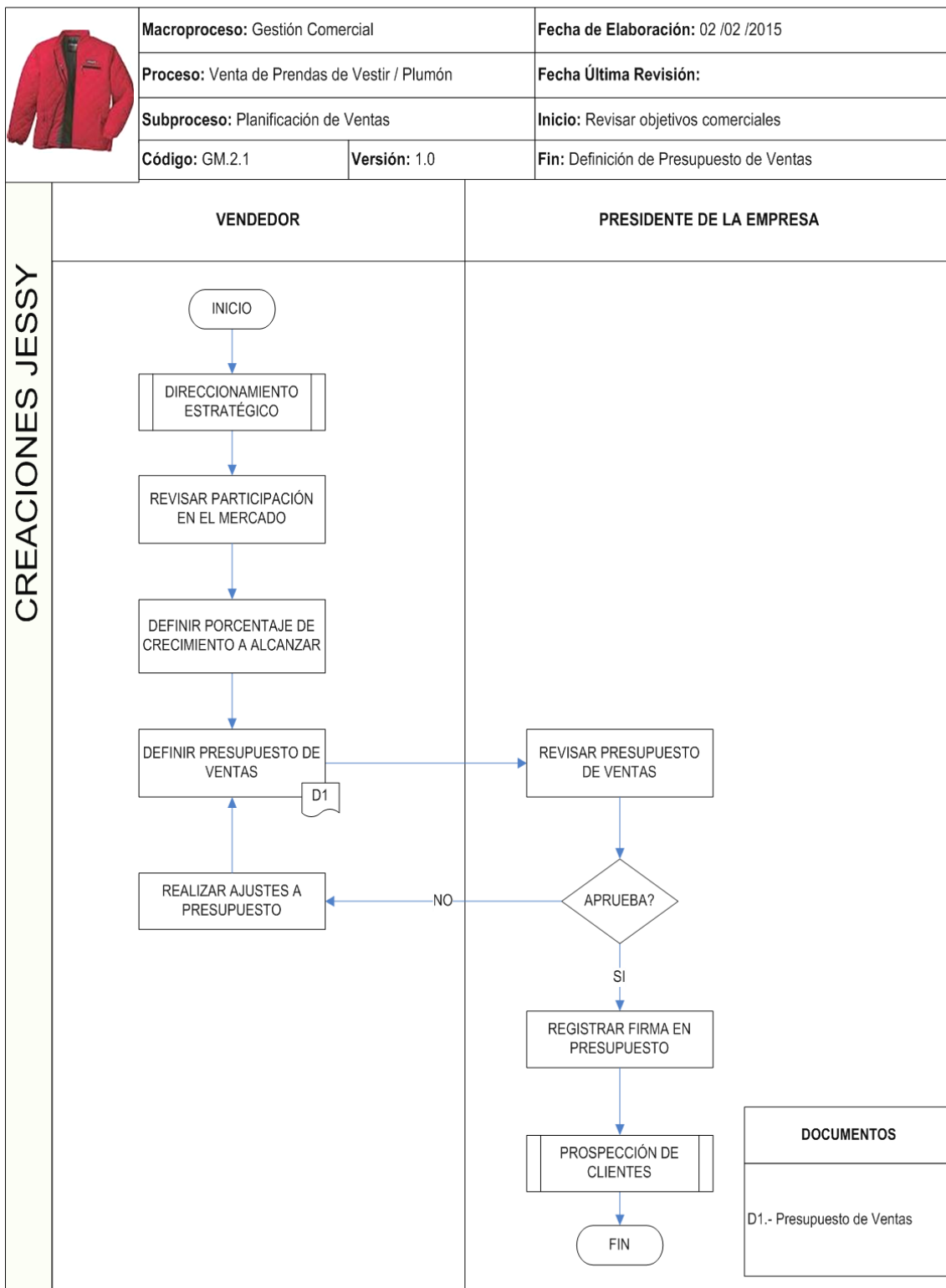
## INFORMACIÓN CUANTITATIVA

**Tabla 15**

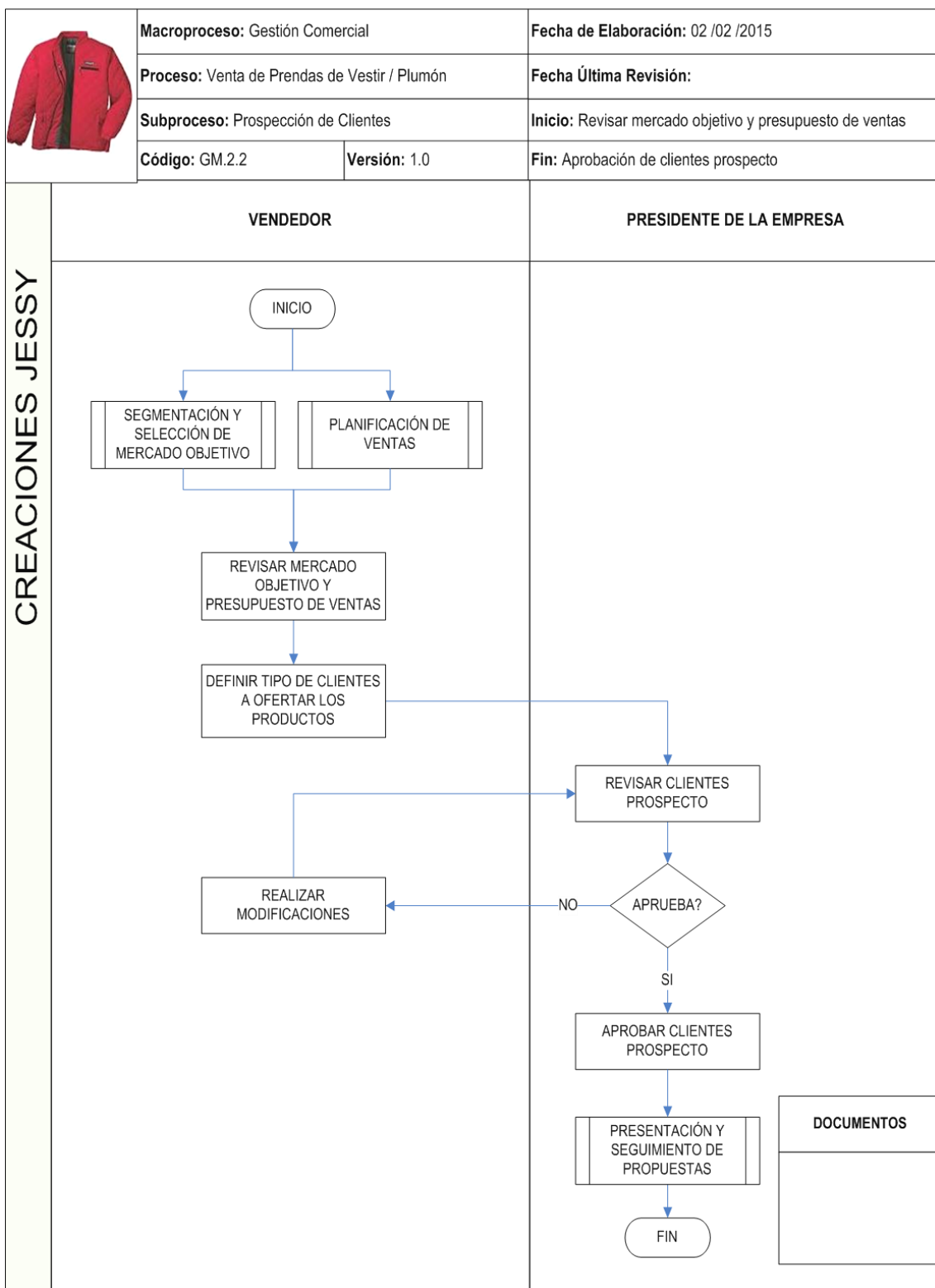
### Información cuantitativa

SUBPROCESO	VOLUMEN		TIEMPO PROMEDIO (horas)
	CANTIDAD	UNIDAD	
Planificación de Ventas	1	Proceso Nuevo	40
Prospección de Clientes	1	Proceso Nuevo	40
Presentación y Seguimiento de Propuestas	1	Proceso Nuevo	40
Cierre de Ventas	1	Proceso Nuevo	40
Servicio Post Venta	1	Proceso Nuevo	40

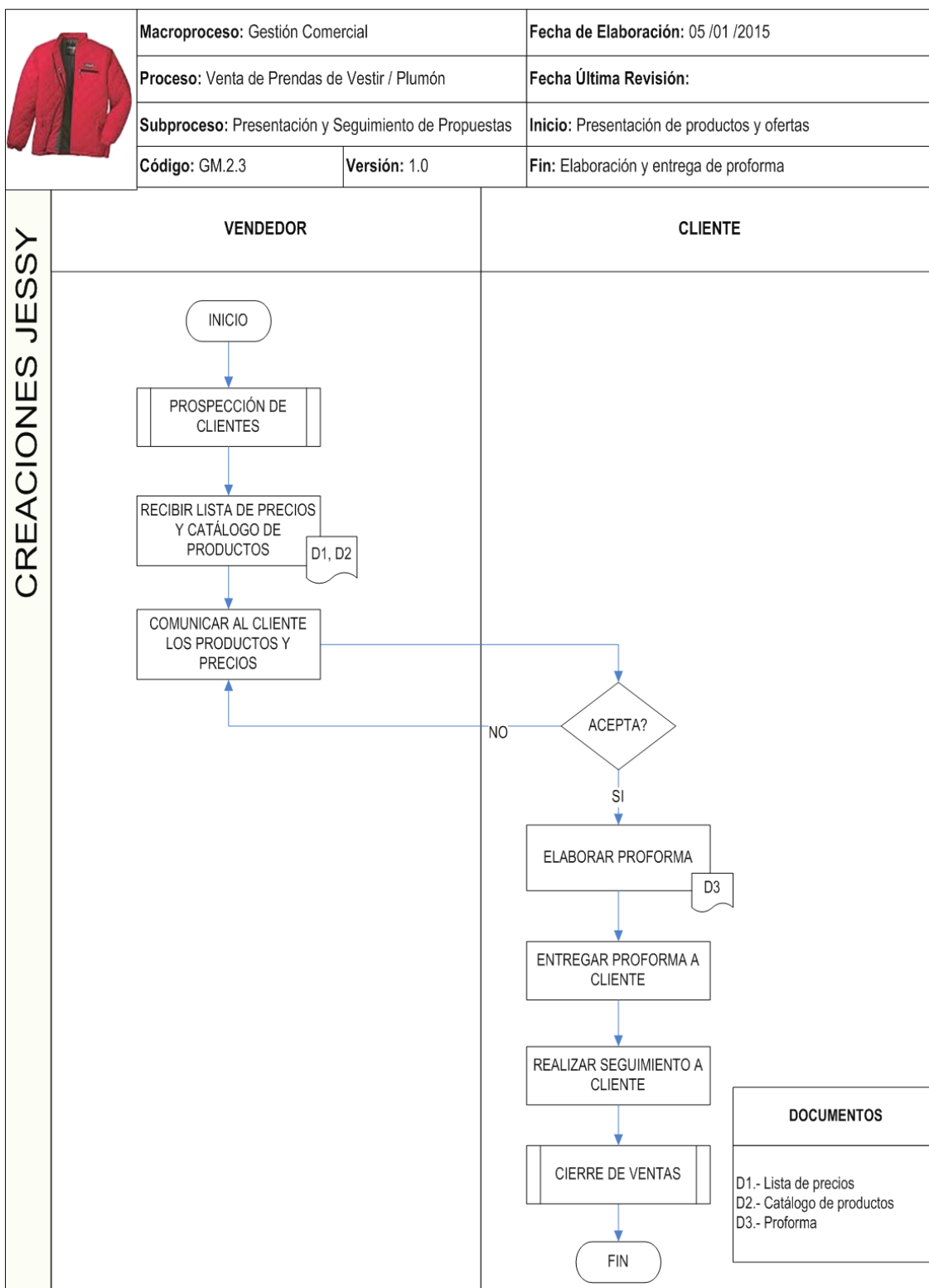
### 4.2.2.1.2.1 Subproceso de planificación de ventas



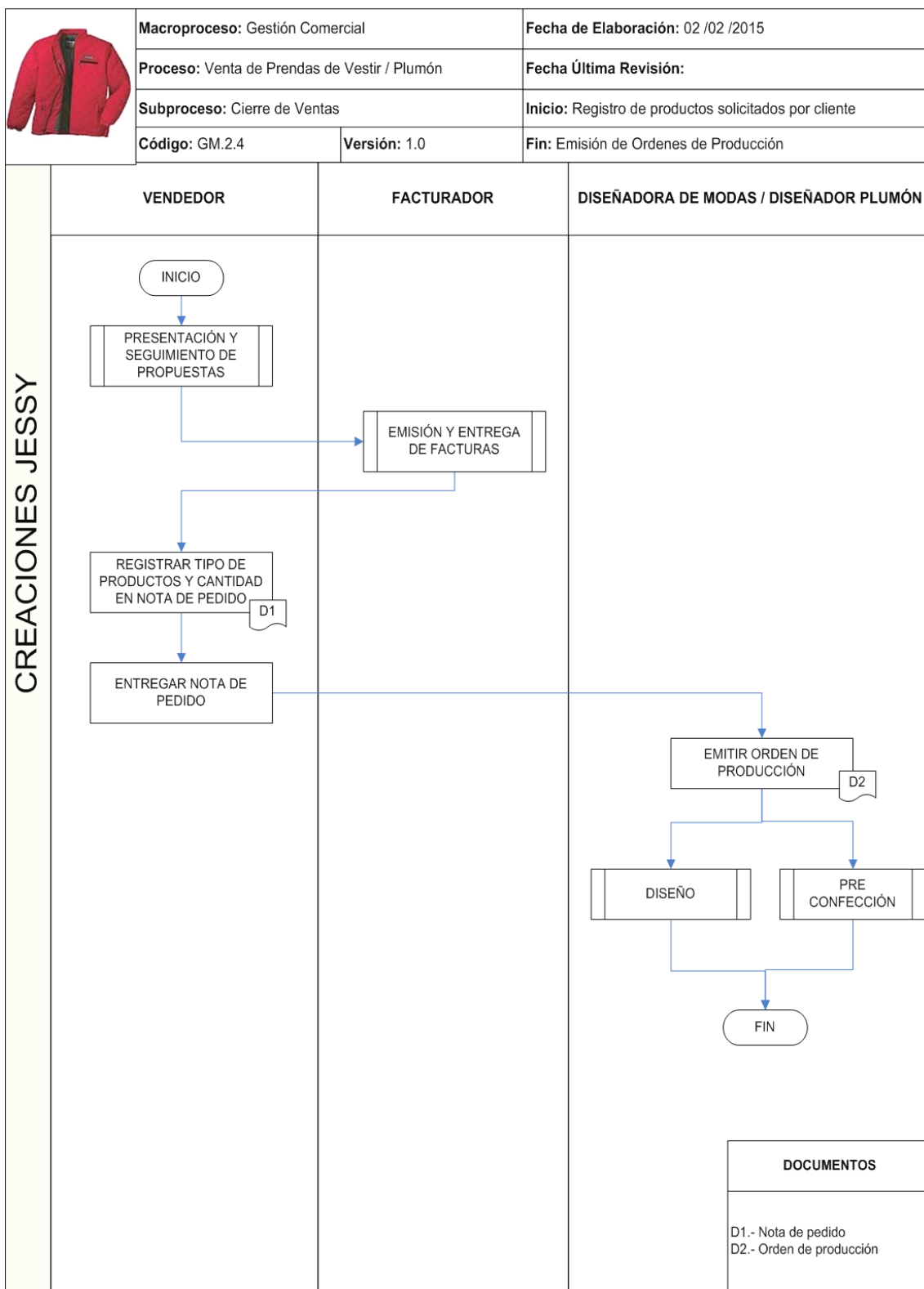
### 4.2.2.1.2.2 Subproceso de prospección de clientes



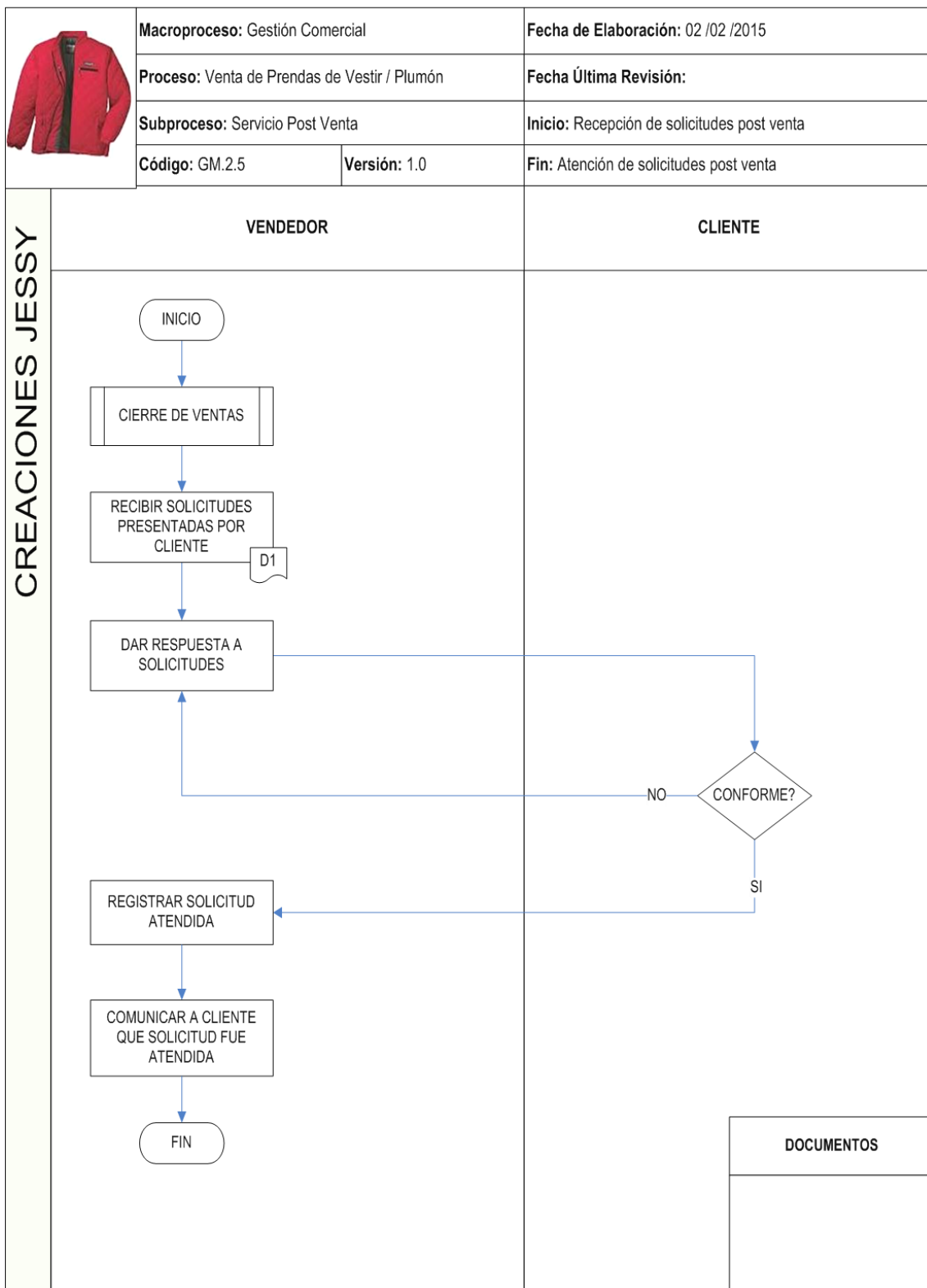
### 4.2.2.1.2.3 Subproceso de presentación y seguimiento de propuestas



### 4.2.2.1.2.4 Subproceso de cierre de ventas



### 4.2.2.1.2.5 Subproceso de servicio post venta



#### 4.2.2.2 Macroproceso Gestión de la Producción



 <b>CARACTERIZACIÓN DEL MACROPROCESO GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN</b>					
<b>OBJETIVO</b>	Fabricar prendas de vestir y plumón de calidad que cumplan con la normativa y especificaciones técnicas.				
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	Diseñadora de Modas / Diseñador de plumón				
<b>LÍMITES</b>	<b>INICIO:</b>	Recepción de requisitos / especificaciones del producto			
	<b>FIN:</b>	Prendas de vestir / plumón fabricados y empacados			
PROCESOS					
PROVEEDOR	ENTRADA	CONTROLES	PROCESO	PRODUCTO/SERVICIO /RESULTADO	CLIENTE
* Diseñadora de modas * Proveedores de materia prima * Vendedor	* Orden de producción * Materia Prima	* Procedimientos para Producción * Estándares de Calidad * Especificaciones técnicas del producto * Reglamento Técnico de etiquetado de prendas de vestir, ropa de hogar y complementos de vestir	Producción Prendas de Vestir	* Prendas de vestir	Bodeguero
* Diseñador de plumón * Proveedores de materia prima * Vendedor	* Orden de producción * Materia Prima	* Procedimientos para Producción * Estándares de Calidad * Especificaciones técnicas del producto	Producción de Plumón	* Rollos de plumón	Bodeguero
RECURSOS					
PERSONAL	FINANCIEROS	INSTALACIONES	EQUIPOS Y MAQUINARIA	TECNOLOGÍA	INDICADORES
Vendedor	Presupuesto de Producción	Taller de Corte	Cortadora	Office	Porcentaje de productos terminados # Prendas de vestir/plumón fabricados ----- * 100 # Prendas de vestir/plumón solicitados  Porcentaje de productos de calidad # Prendas de vestir/plumón que cumplen con requisitos ----- * 100 # Prendas de vestir/plumón fabricados
Diseñadora de Modas		Taller de Confección	Máquinas de Coser		
Auxiliar de Diseño		Galpón producción plumón	Máquinas Overlock		
Operarios			Máquina Elastiqueadora		
Empacador			Bordadoras Máquina de Plumón		

Figura 17 Caracterización del Macroproceso Gestión de la Producción

#### 4.2.2.2.1 Procesos para la producción de prendas de vestir

	<b>Tipo de Macroproceso:</b> Agregadores de Valor	<b>Código:</b> GP.1	<b>Versión:</b> 1.0
	<b>Macroproceso :</b> Gestión de la Producción	<b>Fecha elaboración:</b> 02 / 02 / 2015	
	<b>Proceso:</b> Producción Prendas de Vestir	<b>Fecha Última Revisión:</b>	
		<b>Páginas:</b> 5	

#### OBJETIVO

Fabricar prendas de vestir de calidad que cumplan con las normas y especificaciones técnicas.

#### ALCANCE

Comprende desde la recepción de los requisitos (modelos nuevos) / especificaciones de prendas de vestir hasta la entrega de prendas empacadas a la bodega de productos terminados.

#### RESPONSABLE

- Diseñadora de Modas

Participan y comparten la responsabilidad:

- Vendedor
- Auxiliar de Diseño
- Costureras

#### REQUISITOS LEGALES

- Reglamento Técnico de etiquetado de prendas de vestir, ropa de hogar y complementos de vestir.



## **POLÍTICAS INTERNAS**

1. Todo diseño debe ser elaborado acorde a los requisitos señaladas por el cliente.
2. El modelo de la prenda de vestir debe ser revisada en conjunto con el cliente y contar con su aprobación.
3. Las piezas dibujadas en la tela deben ser iguales a las plantillas para cumplir con los requisitos del cliente.
4. Para todo requerimiento de producción de prendas de vestir/plumón se debe utilizar la ECJ.DI.006 Orden de producción (**Anexo 6**).
5. La prenda de vestir debe ser fabricada acorde a lo señalado en la ECJ.DI.005 Ficha de especificaciones (**Anexo 7**).
6. Toda prenda fabricada debe pasar por el control de calidad con la finalidad de asegurar el cumplimiento de las especificaciones.
7. Toda prenda de vestir debe ser etiquetada dando estricto cumplimiento al Reglamento Técnico de etiquetado de prendas de vestir, ropa de hogar y complementos de vestir.
8. Las prendas de vestir obligatoriamente deben ser empacadas previo a su comercialización para mejorar su presentación y cuidar su buen estado.

## **SUBPROCESOS**

El proceso de producción de prendas de vestir tiene los siguientes subprocesos:

Tabla 16

## Subprocesos producción prendas de vestir

PROVEEDOR	ENTRADA	SUBPROCESO	OBJETIVO	PRODUCTO/ SERVICIO/ RESULTADO	CLIENTE	PERIODICIDAD
Cliente externo	Requisitos del Cliente	Diseño	Elaborar la plantilla de la prenda de vestir	Modelo de la prenda de vestir Ficha de especificaciones	Auxiliar de Diseño	Mensual
Diseñador de Modas	Orden de Producción  Modelo de la prenda de vestir Ficha de especificaciones	Pre Confección	Elaborar piezas en tela y obtener insumos de la prenda de vestir	Piezas en tela e insumos necesarios para la confección	Costureras	Semanal
Auxiliar de Diseño	Piezas de tela e insumos	Confección	Fabricar la prenda de vestir de calidad	Prendas de Vestir terminadas	Costureras	Semanal
Costureras	Prendas de Vestir terminadas	Empaque	Mejorar y cuidar la presentación de la prenda de vestir	Prendas de Vestir empacadas	Bodeguero	Semanal

## INDICADORES

# Prendas de vestir/plumón fabricados

% Prendas de vestir/plumón terminados = -----

\*100

# Prendas de vestir/plumón solicitadas

# Prendas vestir/plumón que cumplen con requisitos

% Productos de calidad = -----\* 100

# Prendas de vestir/plumón fabricadas

## REGISTROS CONTROLADOS

**Tabla 17**

### Registros controlados

REGISTRO	UBICACIÓN	RECUPERACIÓN		RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
		ORDEN	ACCESO		
Modelo de prenda de vestir	Taller de Diseño	Por modelo	Restringido	Hasta cuando se modifique el diseño	(Físico) Plantilla del modelo en cartulina
Ficha de Especificaciones	Archivo Producción	Por modelo	Restringido	Hasta cuando se fabriquen las prendas	Físico
Solicitud y Entrega de materia prima	Archivo Producción	Por modelo	Restringido	Hasta la entrega de materia prima	Físico
Orden de Producción	Archivo Producción	Por modelo	Restringido	Hasta cuando se fabriquen las prendas	Físico

## DOCUMENTOS CONTROLADOS

**Tabla 18**

### Documentos controlados

CÓDIGO	NOMBRE	VERSIÓN	FECHA ÚLTIMA REVISIÓN	DISTRIBUCIÓN
ECJ.DI.005	Ficha de Especificaciones	1.0	05/02/2015	Sistema de Gestión de Calidad
ECJ.DI.006	Orden de Producción	1.0	06/02/2015	Sistema de Gestión de Calidad
ECJ.DI.007	Solicitud y Entrega de materia prima	1.0	07/02/2015	Sistema de Gestión de Calidad

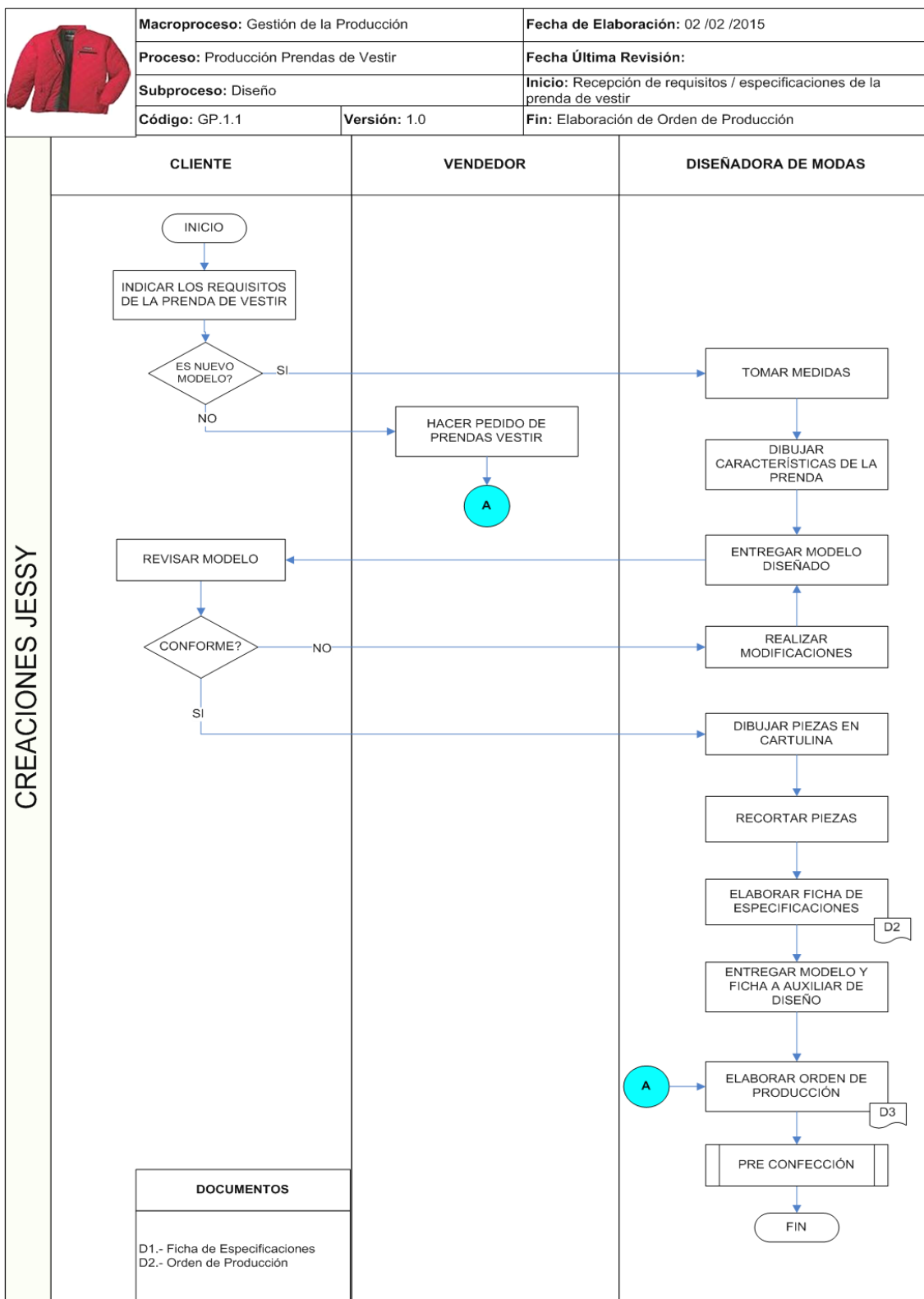
## INFORMACIÓN CUANTITATIVA

**Tabla 19**

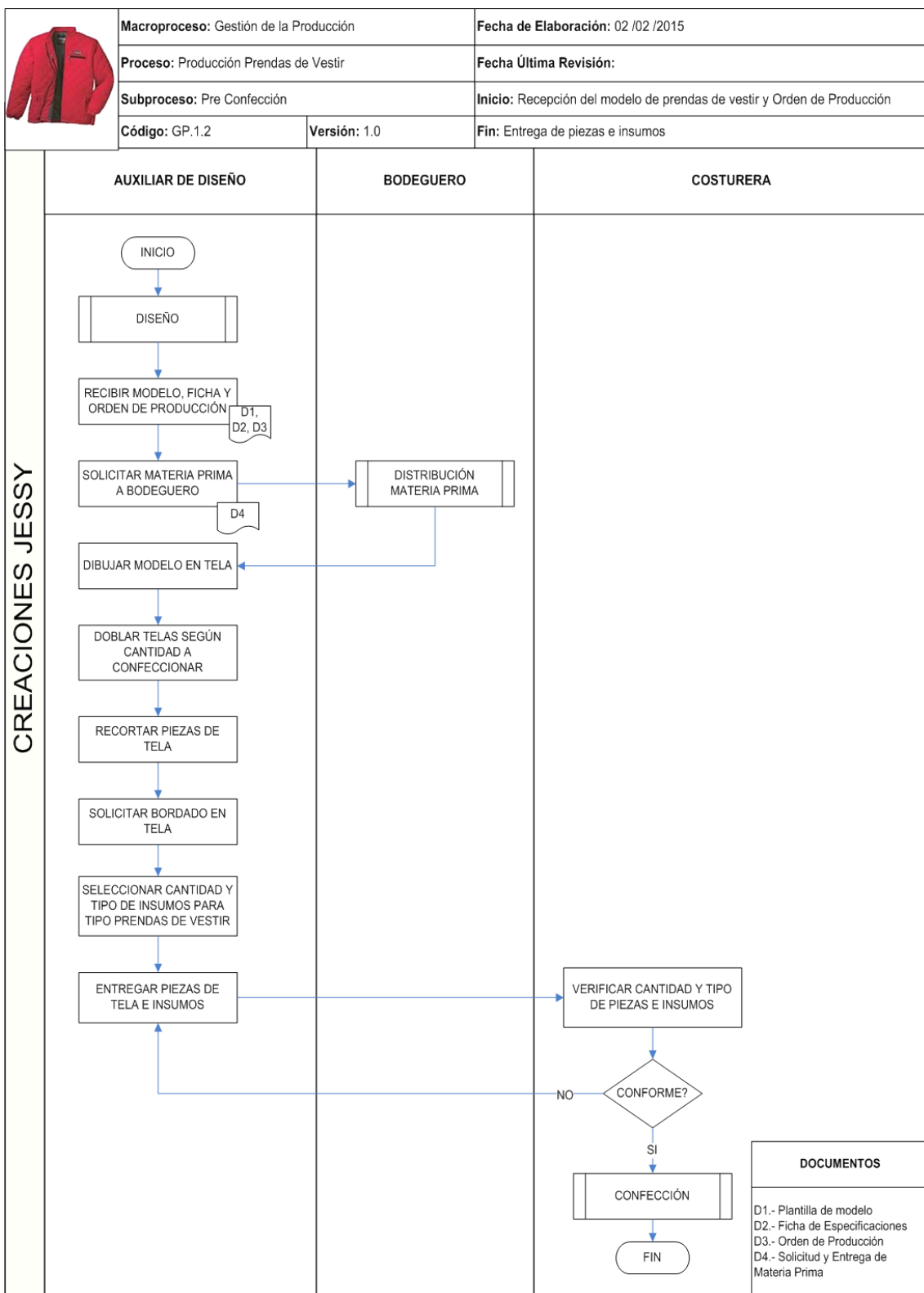
### Información cuantitativa

SUBPROCESO	VOLUMEN		TIEMPO PROMEDIO (horas)
	CANTIDAD	UNIDAD	
Diseño	1	Proceso Nuevo	40
Pre Confección	1	Proceso Nuevo	40
Confección	1	Proceso Nuevo	50
Empaque	1	Proceso Nuevo	40

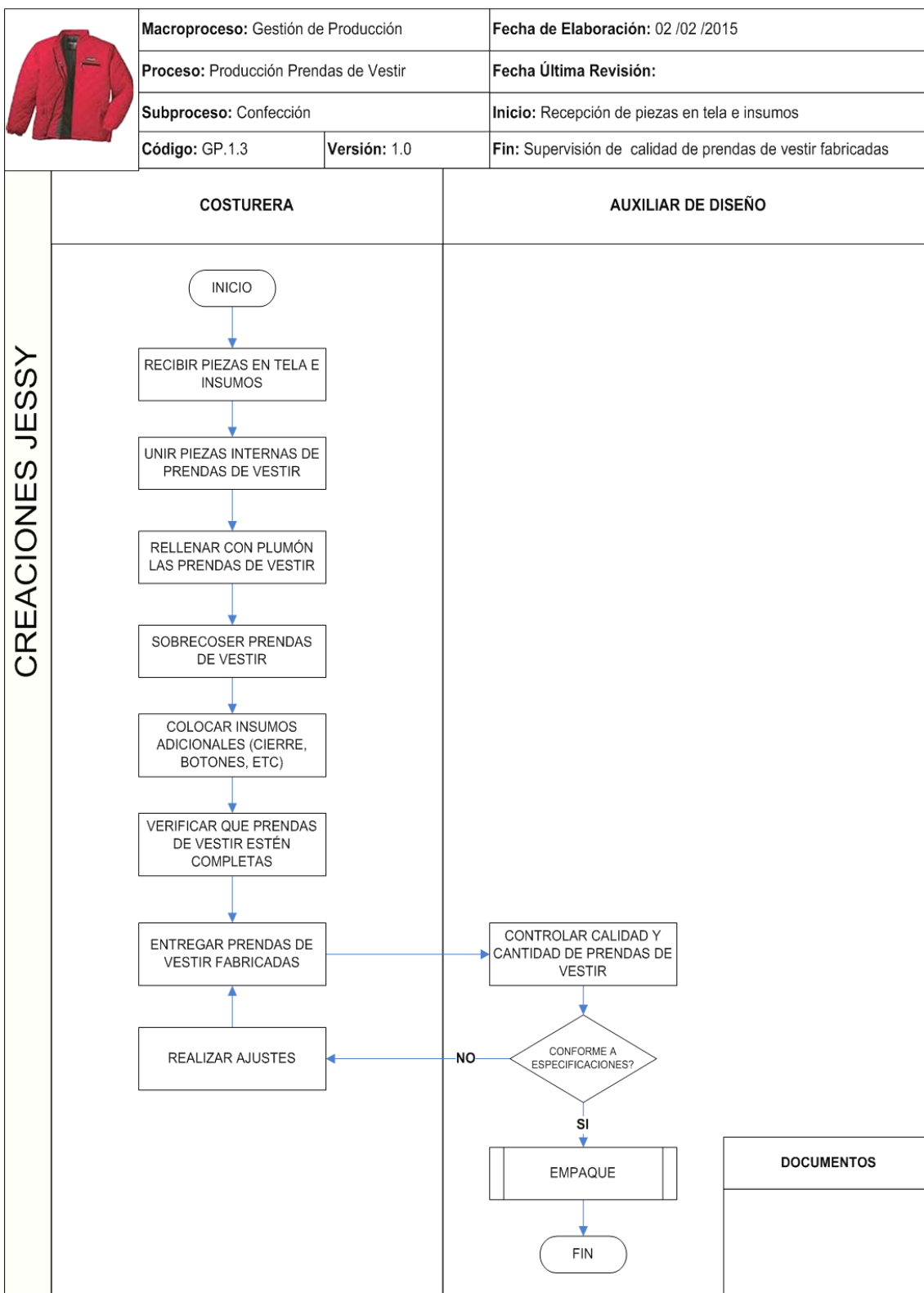
### 4.2.2.2.1.1 Subproceso de diseño




### 4.2.2.2.1.2 Subproceso de pre confección

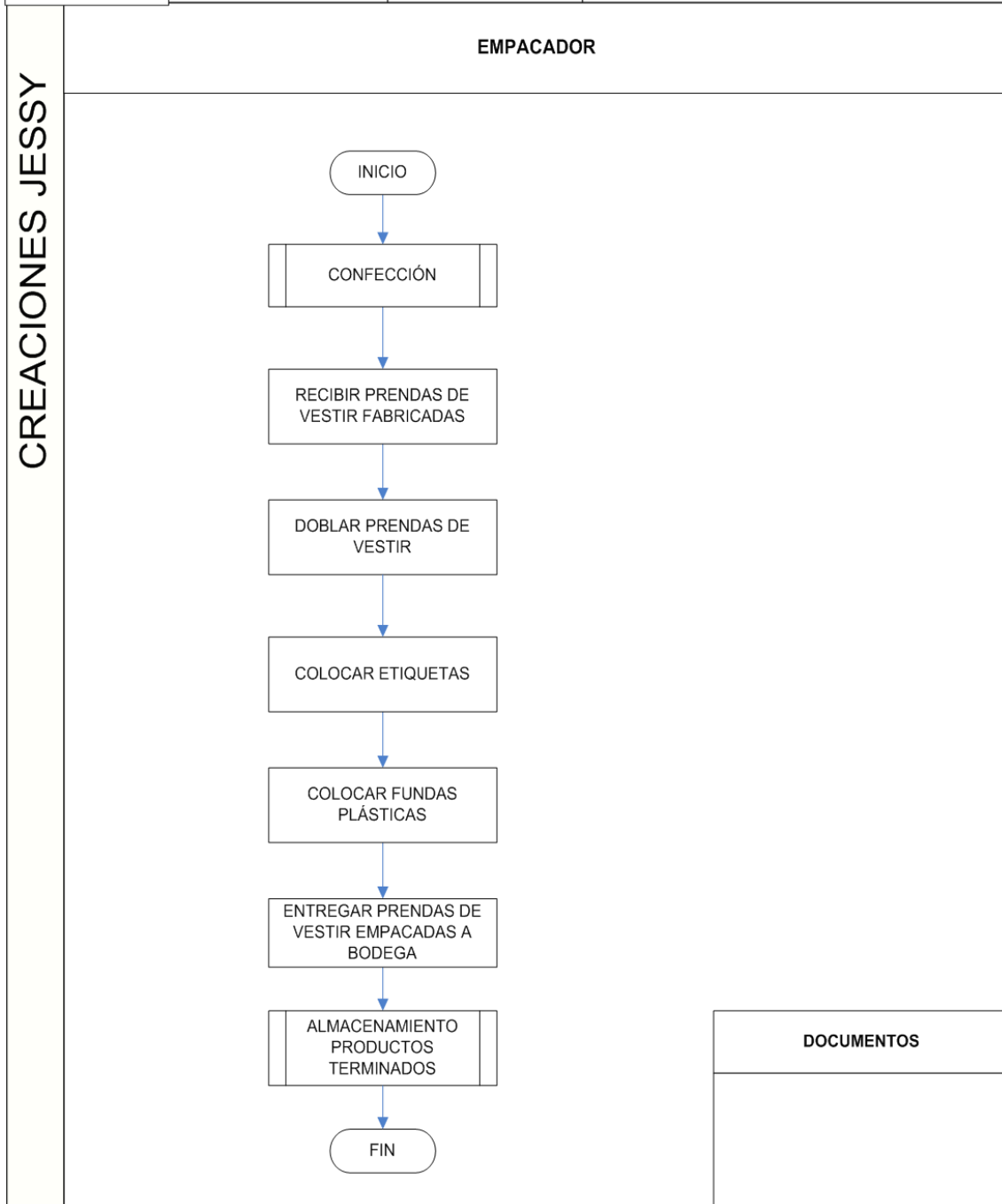


### 4.2.2.2.1.3 Subproceso de confección




### 4.2.2.2.1.4 Subproceso de empaque

	<b>Macroproceso:</b> Gestión de la Producción		<b>Fecha de Elaboración:</b> 02 /02 /2015
	<b>Proceso:</b> Producción Prendas de Vestir		<b>Fecha Última Revisión:</b>
	<b>Subproceso:</b> Empaque		<b>Inicio:</b> Recepción de prendas de vestir fabricadas
	<b>Código:</b> GP.1.4	<b>Versión:</b> 1.0	<b>Fin:</b> Entrega de chompas fabricadas a bodega



#### 4.2.2.2.2 Proceso para la producción de plumón

	<b>Tipo de Macroproceso:</b> Agregadores de Valor	<b>Código:</b> GP.2	<b>Versión:</b> 1.0
	<b>Macroproceso :</b> Gestión de la Producción	<b>Fecha elaboración:</b> 02 / 02 / 2015	
	<b>Proceso:</b> Producción de Plumón	<b>Fecha Última Revisión:</b>	
		<b>Páginas:</b> 5	

#### OBJETIVO

Fabricar rollos de plumón de calidad que cumplan con las normas y especificaciones técnicas.

#### ALCANCE

Comprende desde la recepción de los requisitos (modelos nuevos) / especificaciones del plumón hasta la entrega de los rollos de plumón empacados a la bodega de productos terminados.

#### RESPONSABLE

- Diseñador

Participan y comparten la responsabilidad:

- Operarios
- Vendedor

#### REQUISITOS LEGALES

- Permiso de Funcionamiento, emitido por el Cuerpo de Bomberos



## POLÍTICAS INTERNAS

1. Las características del tipo de plumón solicitado por el cliente deben constar en la ECJ.DI.005 Ficha de Especificaciones (**Anexo 7**).
2. La Ficha de Especificaciones del plumón debe ser revisada junto con el cliente y contar con su aprobación.
3. El plumón debe ser producido acorde a lo señalado en la Ficha de Especificaciones.
4. El Diseñador debe realizar el control de calidad de los plumones fabricados para asegurar el cumplimiento de las especificaciones.
5. Todo requerimiento de producción de plumón se debe realizar a través de la ECJ.DI.006 Orden de Producción (**Anexo 6**).
6. Los plumones obligatoriamente deben ser empacados previo a su comercialización para mejorar su presentación y cuidar su buen estado.

## SUBPROCESOS

El proceso de producción de plumón tiene los siguientes subprocesos:

**Tabla 20**

### Subprocesos de producción de plumón

PROVEEDOR	ENTRADA	SUBPROCESO	OBJETIVO	PRODUCTO/ SERVICIO RESULTADO	CLIENTE	PERIODICIDAD
Cliente	Requisitos del cliente	Diseño	Elaborar ficha de especificaciones y de producción del plumón solicitado por el cliente	Ficha de especificaciones  Orden de Producción	Operarios	Mensual
Diseñador	Ficha de especificaciones y materiales Orden de Producción	Elaboración	Fabricar el plumón solicitado por el cliente	Plumones fabricados y registro de producción	Operarios	Diaria
Operarios	Rollos de plumón fabricados	Empaque	Mejorar la presentación del plumón y cuidar su buen estado	Rollos de plumón empacados	Bodeguero	Diaria

## INDICADORES

$$\% \text{ Productos terminados} = \frac{\# \text{ Plumones fabricados}}{\# \text{ Plumones solicitados}} * 100$$

$$\% \text{ Productos de calidad} = \frac{\# \text{ Plumones que cumplen con requisitos}}{\# \text{ Plumones fabricados}} * 100$$

## REGISTROS CONTROLADOS

**Tabla 21**

### Registros controlados

REGISTRO	UBICACIÓN	RECUPERACIÓN		RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
		ORDEN	ACCESO		
Solicitud y Entrega de materia prima	Archivo Producción	Por modelo	Restringido	Hasta la entrega de materia prima	Físico
Ficha de Especificaciones	Archivo Producción	Por modelo	Restringido	Hasta cuando se fabriquen los rollos de plumón	Físico

## DOCUMENTOS CONTROLADOS

**Tabla 22**

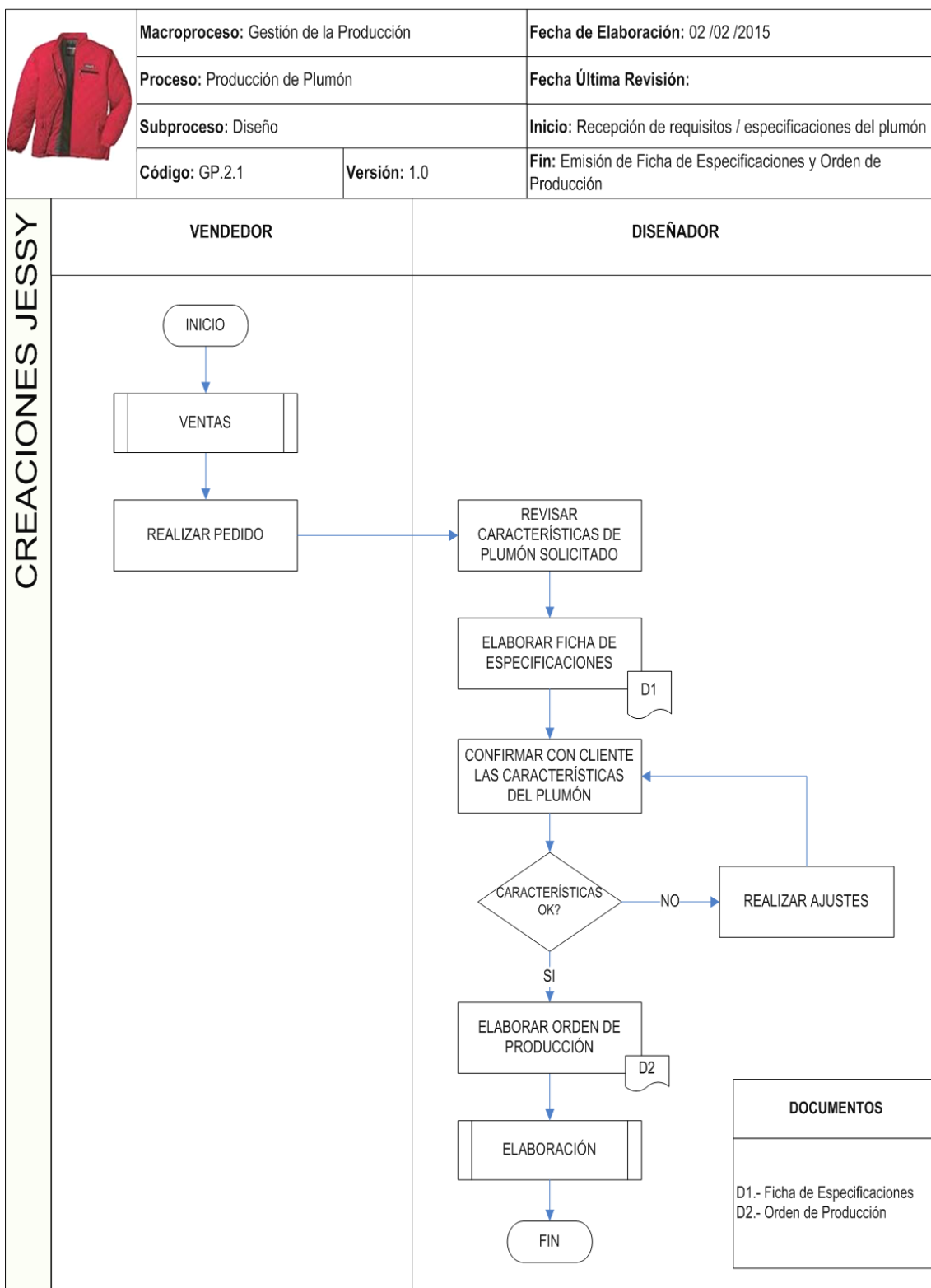
### Documentos controlados

CÓDIGO	NOMBRE	VERSIÓN	FECHA ÚLTIMA REVISIÓN	DISTRIBUCIÓN
ECJ.DI.005	Ficha de Especificaciones	1.0	05/02/2015	Sistema de Gestión de Calidad
ECJ.DI.006	Orden de Producción	1.0	06/02/2015	Sistema de Gestión de Calidad
ECJ.DI.007	Solicitud y Entrega de materia prima	1.0	07/02/2015	Sistema de Gestión de Calidad

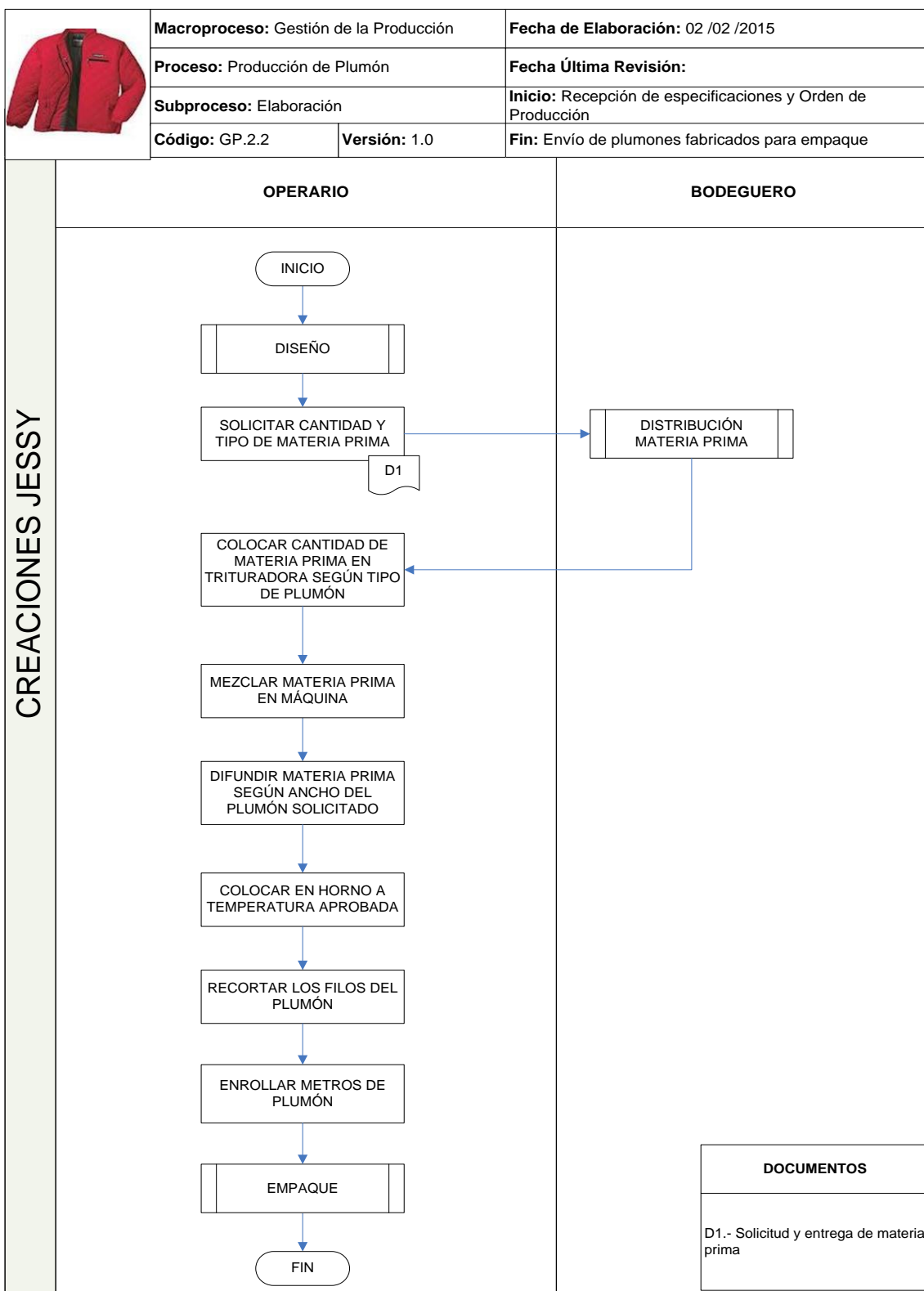
**INFORMACIÓN CUANTITATIVA****Tabla 23****Información cuantitativa**

SUBPROCESO	VOLUMEN		TIEMPO PROMEDIO (horas)
	CANTIDAD	UNIDAD	
Diseño	1	Proceso Nuevo	40
Elaboración	1	Proceso Nuevo	40
Empaque	1	Proceso Nuevo	40

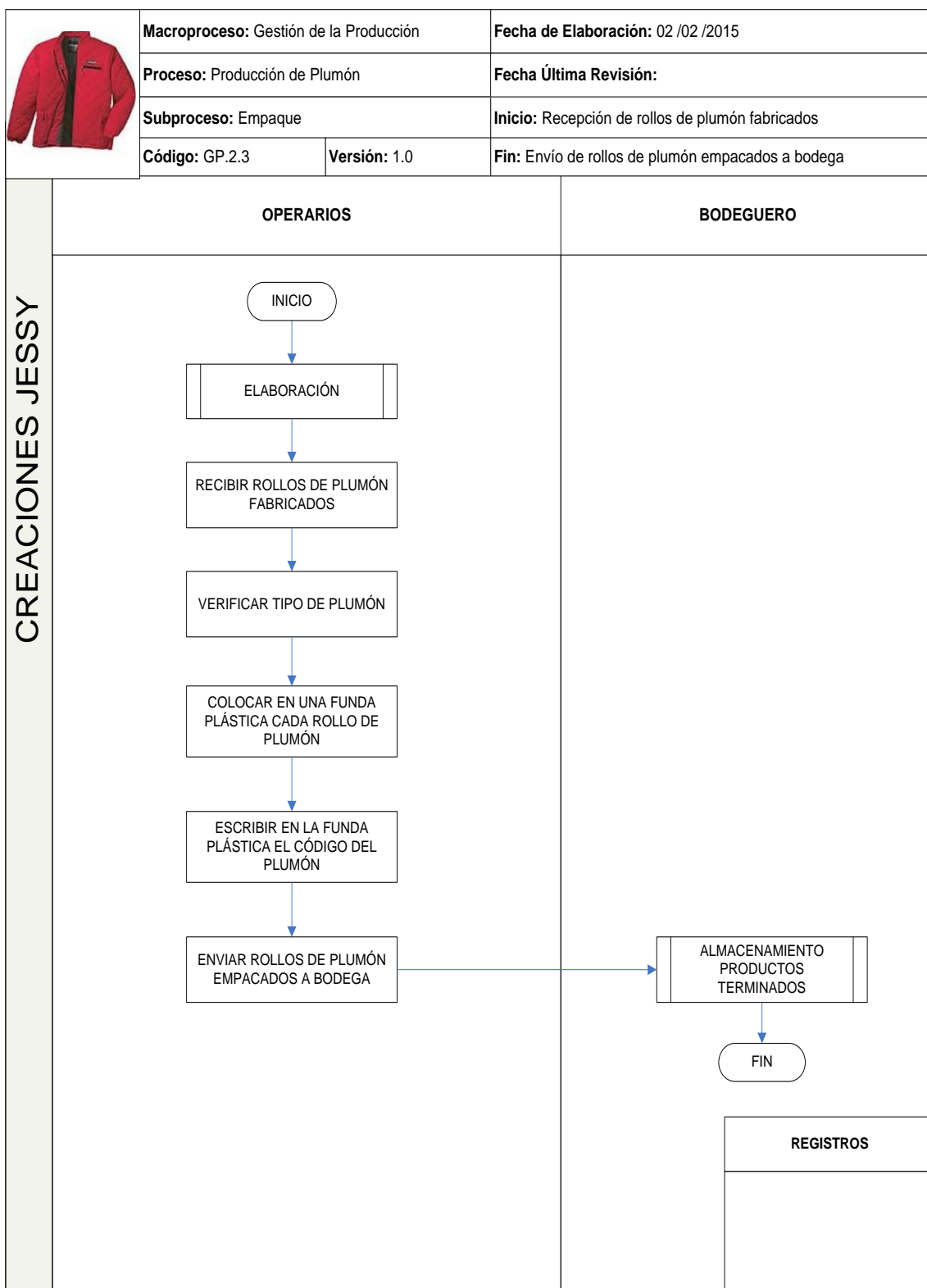
### 4.2.2.2.2.1 Subproceso de diseño



### 4.2.2.2.2 Subproceso de elaboración



### 4.2.2.2.3 Subproceso de empaque



### 4.2.2.3 Macroproceso Gestión Logística



 <b>CARACTERIZACIÓN DEL MACROPROCESO GESTIÓN LOGÍSTICA</b>					
<b>OBJETIVO</b>	Planificar, ejecutar y controlar el almacenamiento de materia prima y productos terminados preservando su buen estado y la entrega oportuna de la cantidad y tipo solicitado al cliente interno o externo.				
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	Bodeguero				
<b>LÍMITES</b>	<b>INICIO:</b>	Recepción de materia prima / prendas de vestir y plumón fabricados			
	<b>FIN:</b>	Entrega de materia prima / prendas de vestir y plumón fabricados al cliente			
PROCESOS					
PROVEEDOR	ENTRADA	CONTROLES	PROCESO	PRODUCTO/SERVICIO /RESULTADO	CLIENTE
* Proveedor de materia prima para plumón / prendas de vestir * Auxiliar de Diseño (PT) * Operarios de plumón (PT)	* Materia prima de plumón / prendas de vestir * Prendas de vestir / rollos de plumón fabricados	* Normas de Seguridad * Proceso y Políticas de Almacenamiento	Almacenamiento	* Materia prima y/o prendas de vestir / plumón almacenadas	* Bodeguero
* Bodeguero	* Materia prima de plumón / prendas de vestir * Prendas de vestir / rollos de plumón fabricados	* Normas de Seguridad * Proceso y Políticas de Despacho	Distribución	* Materia prima para plumón y prendas de vestir despachada * Prendas de vestir / plumón despachadas	* Diseñadora de modas (MP) * Operarios de plumón (MP) * Clientes Externos (PT)
RECURSOS					
PERSONAL	FINANCIEROS	INSTALACIONES	EQUIPOS Y MAQUINARIA	TECNOLOGÍA	INDICADORES
Diseñadora de Modas	Presupuesto de Logística	Bodega	Laptop	Office	% Cumplimiento Niveles de Inventario Nivel de inventario de MP en bodega ..... * 100 Nivel mínimo de inventario para MP  % Despachos en tiempo acordado MP/PT despachados a tiempo ..... * 100 MP/PT despachados
Auxiliar de Diseño		Almacén	Vehículo	Internet	
Operativo (plumón)					
Bodeguero					
Transportista					

Figura 18 Caracterización del macroproceso gestión logística

#### 4.2.2.3.1 Procesos de almacenamiento

	<b>Tipo de Macroproceso:</b> Agregadores de Valor	<b>Código:</b> GL.1	<b>Versión:</b> 1.0
	<b>Macroproceso :</b> Gestión Logística	<b>Fecha elaboración:</b> 02 / 02 / 2015	
	<b>Proceso:</b> Almacenamiento	<b>Fecha Última Revisión:</b>	
		<b>Páginas:</b> 5	

**OBJETIVO**

Mantener la materia prima y productos terminados en la bodega de la empresa, preservando su buen estado y asegurando su disponibilidad.

**ALCANCE**

Comprende desde la recepción de la materia prima y productos terminados hasta colocarlos en el espacio físico asignado.

**RESPONSABLE**

- Bodeguero

**REQUISITOS LEGALES**

- Normas de Seguridad

**POLÍTICAS INTERNAS**

1. Es responsabilidad del Bodeguero revisar la cantidad y tipo de materia prima / productos terminados recibidos y registrar su ingreso en el ECJ.DI.008 kardex (**Anexo 8**).
2. La materia prima / productos terminados deben ser almacenada en el espacio físico asignado para este fin.
3. El Bodeguero debe cuidar el buen estado de la materia prima / productos terminados.
4. Es responsabilidad del Bodeguero comunicar al Jefe de Compras el nivel de inventario de materia prima disponible y alertar sobre la escasez de insumos.
5. El Bodeguero debe comunicar a la Diseñadora de Modas / Diseñador de Plumón el nivel de inventario disponible de plumón / prendas de vestir y alertar sobre la escasez de productos.
6. Es responsabilidad del Bodeguero llevar un control de los niveles mínimos de inventario.



## SUBPROCESOS

El proceso de almacenamiento tiene los siguientes subprocesos:

**Tabla 24**

### Subprocesos de almacenamiento

PROVEEDOR	ENTRADA	SUBPROCESO	OBJETIVO	PRODUCTO/ SERVICIO / RESULTADO	CLIENTE	PERIODICIDAD
Proveedores de insumos	Insumos para prendas de vestir y plumón	Almacenamiento Materia Prima	Mantener en buen estado y en el lugar físico asignado a los insumos.	Insumos almacenados	Diseñadora de Modas / Diseñador de Plumón	Semanal
Personal Operativo Auxiliar Diseñadora de Modas	Prendas de vestir / Rollos de Plumón fabricados	Almacenamiento Productos Terminados	Mantener en buen estado y en el lugar físico asignado a las prendas de vestir y plumón fabricados.	Prendas de vestir / Rollos de Plumón almacenados	Cliente Externo	Diario

## INDICADORES

Nivel de inventario de MP en bodega

$$\% \text{ Cumplimiento Niveles de Inventario} = \frac{\text{Nivel de inventario de MP en bodega}}{\text{Nivel mínimo de inventario para MP}} * 100$$

## REGISTROS CONTROLADOS

**Tabla 25**

### Registros controlados

REGISTRO	UBICACIÓN	RECUPERACIÓN		RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
		ORDEN	ACCESO		
Kardex	Bodega	Por insumo / producto	Restringido	Dos años	Físico

## DOCUMENTOS CONTROLADOS

**Tabla 26**

### Documentos controlados

CÓDIGO	NOMBRE	VERSIÓN	FECHA ÚLTIMA REVISIÓN	DISTRIBUCIÓN
ECJ.DI.008	Formato de Kardex	1.0	08/02/2015	Sistema de Gestión de Calidad

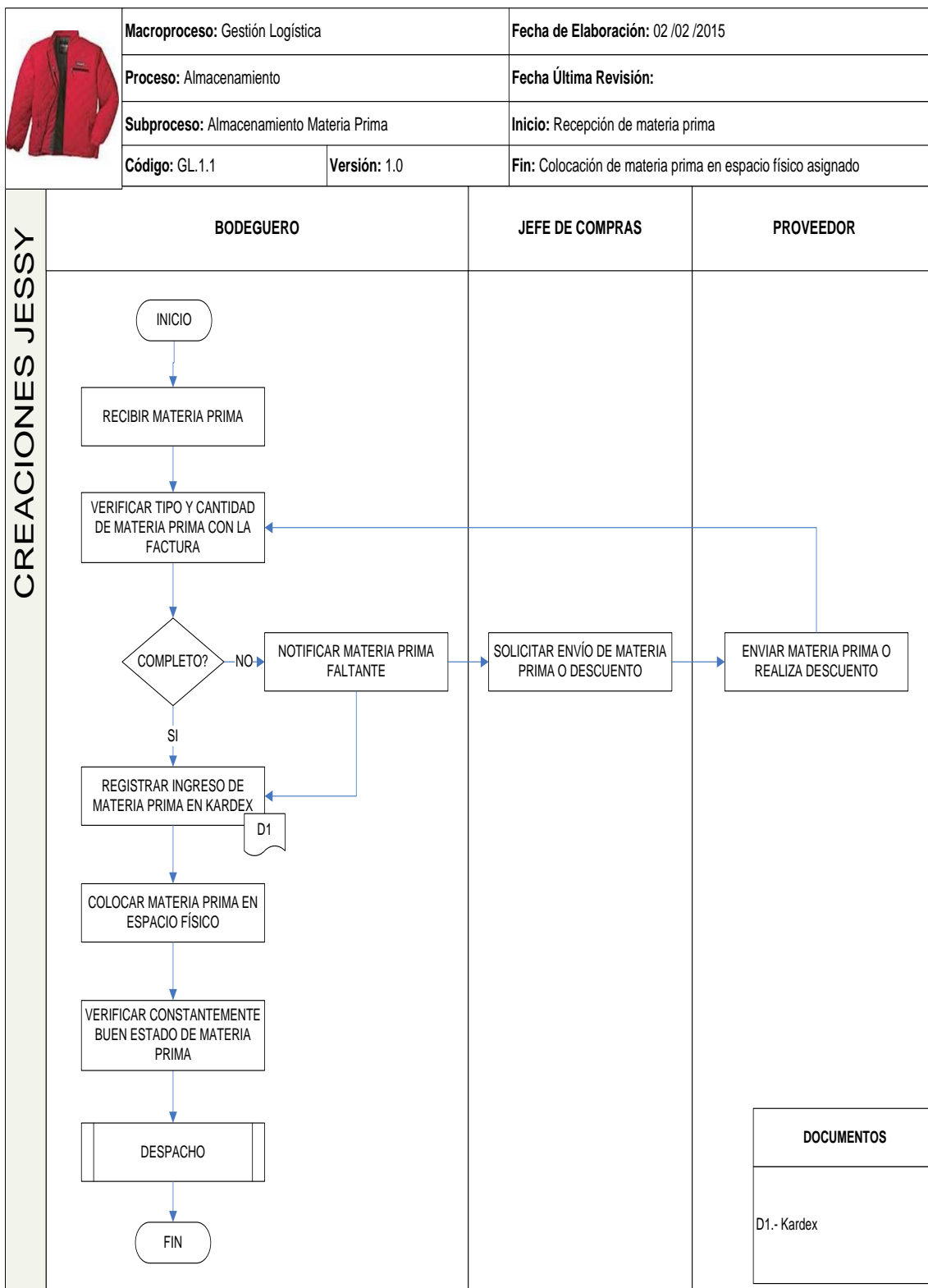
## INFORMACIÓN CUANTITATIVA

**Tabla 27**


### Información cuantitativa

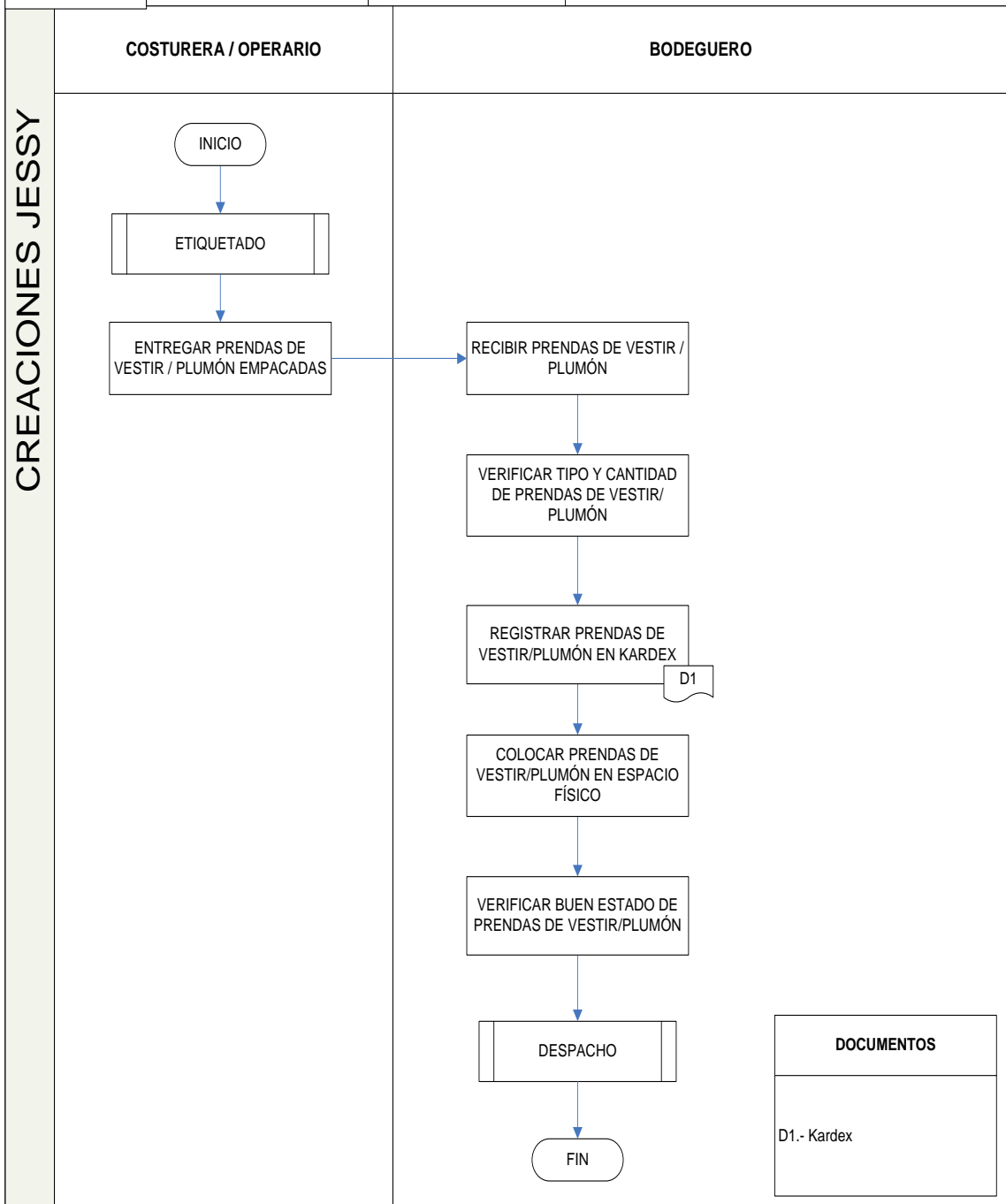
SUBPROCESO	VOLUMEN		TIEMPO PROMEDIO (horas)
	CANTIDAD	UNIDAD	
Almacenamiento Materia Prima	1	Proceso Nuevo	40
Almacenamiento Productos Terminados	1	Proceso Nuevo	40

### 4.2.2.3.1.1 Subproceso de almacenamiento materia prima




### 4.2.2.3.1.2 Subproceso de almacenamiento productos terminados

	<b>Macroproceso:</b> Gestión Logística		<b>Fecha de Elaboración:</b> 02 /02 /2015
	<b>Proceso:</b> Almacenamiento		<b>Fecha Última Revisión:</b>
	<b>Subproceso:</b> Almacenamiento Productos Terminados		<b>Inicio:</b> Recepción de prendas de vestir/plumón
	<b>Código:</b> GL.1.2	<b>Versión:</b> 1.0	<b>Fin:</b> Colocación de productos terminados en espacio asignado



#### 4.2.2.3.2 Proceso de distribución

	<b>Tipo de Macroproceso:</b> Agregadores de Valor	<b>Código:</b> GL.2	<b>Versión:</b> 1.0
	<b>Macroproceso :</b> Gestión Logística	<b>Fecha elaboración:</b> 02 / 02 / 2015	
	<b>Proceso:</b> Distribución	<b>Fecha Última Revisión:</b>	
		<b>Páginas:</b> 5	

#### OBJETIVO

Entregar la materia prima y productos terminados en el tiempo y lugar acordado con el cliente cuidando su buen estado.

#### ALCANCE

Comprende desde la solicitud de la materia prima o productos terminados hasta la entrega de la materia prima o productos terminados.

#### RESPONSABLE

- Bodeguero
- Transportista

#### REQUISITOS LEGALES

- N/A

#### POLÍTICAS INTERNAS

1. Previo al despacho, el Bodeguero deberá verificar que la cantidad y tipo de materia prima sean los correctos acorde a lo señalado en el formato ECJ.DI.007 Solicitud y Entrega de materia prima (**Anexo 9**).
2. El Bodeguero debe solicitar al colaborador que recibe la materia prima que registre su firma de conformidad en el formato Solicitud y Entrega de materia prima y archivar dicho documento como respaldo.

3. Es responsabilidad del Bodeguero realizar el despacho de las prendas de vestir / plumón a los clientes externo previa recepción de la ECJ.DI.009 Orden de despacho (**Anexo 10**).
4. Es responsabilidad del Transportista entregar las prendas de vestir o rollos de plumón en la dirección indicada por el cliente y en el tiempo acordado.
5. Es responsabilidad del Transportista cuidar el buen estado de las prendas de vestir o rollos de plumón y entregar dichos productos en óptimas condiciones.

## SUBPROCESOS

El proceso de distribución tiene los siguientes subprocesos:

**Tabla 28**

### Subprocesos de distribución

PROVEEDOR	ENTRADA	SUBPROCESO	OBJETIVO	PRODUCTO/ SERVICIO / RESULTADO	CLIENTE	PERIODICIDAD
Bodeguero	Solicitud y Entrega de materia prima	Distribución Materia Prima	Entregar en buen estado y en el tiempo pactado los insumos para la producción de prendas de vestir o plumón.	Solicitud y Entrega de materia prima firmada	Auxiliar de Diseño / Diseñador de Plumón	Diario
Operarios Auxiliar de Diseño	Solicitud de Despacho	Distribución Productos Terminados	Entregar en buen estado y en el tiempo acordado las prendas de vestir y plumón fabricados.	Factura firmada	Cliente Externo	Diario

## INDICADORES

MP/PT despachados a tiempo

$$\% \text{ Despachos en tiempo acordado} = \frac{\text{MP/PT despachados a tiempo}}{\text{MP/PT despachados}} * 100$$

## REGISTROS CONTROLADOS

**Tabla 29**

### Registros controlados

REGISTRO	UBICACIÓN	RECUPERACIÓN		RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
		ORDEN	ACCESO		
Kardex	Archivo Bodega	Cronológico	Restringido	Dos años	Físico
Solicitud y Entrega de materia prima	Archivo Bodega	Cronológico	Restringido	Dos años	Físico
Orden de Despacho	Archivo Bodega	Cronológico	Restringido	Dos años	Físico

## DOCUMENTOS CONTROLADOS

**Tabla 30**

### Documentos controlados

CÓDIGO	NOMBRE	VERSIÓN	FECHA ÚLTIMA REVISIÓN	DISTRIBUCIÓN
ECJ.DI.008	Formato de Kardex	1.0	08/02/2015	Sistema de Gestión de Calidad
ECJ.DI.007	Solicitud y Entrega de materia prima	1.0	07/02/2015	Sistema de Gestión de Calidad
ECJ.DI.009	Orden de Despacho	1.0	19/01/2015	Sistema de Gestión de Calidad

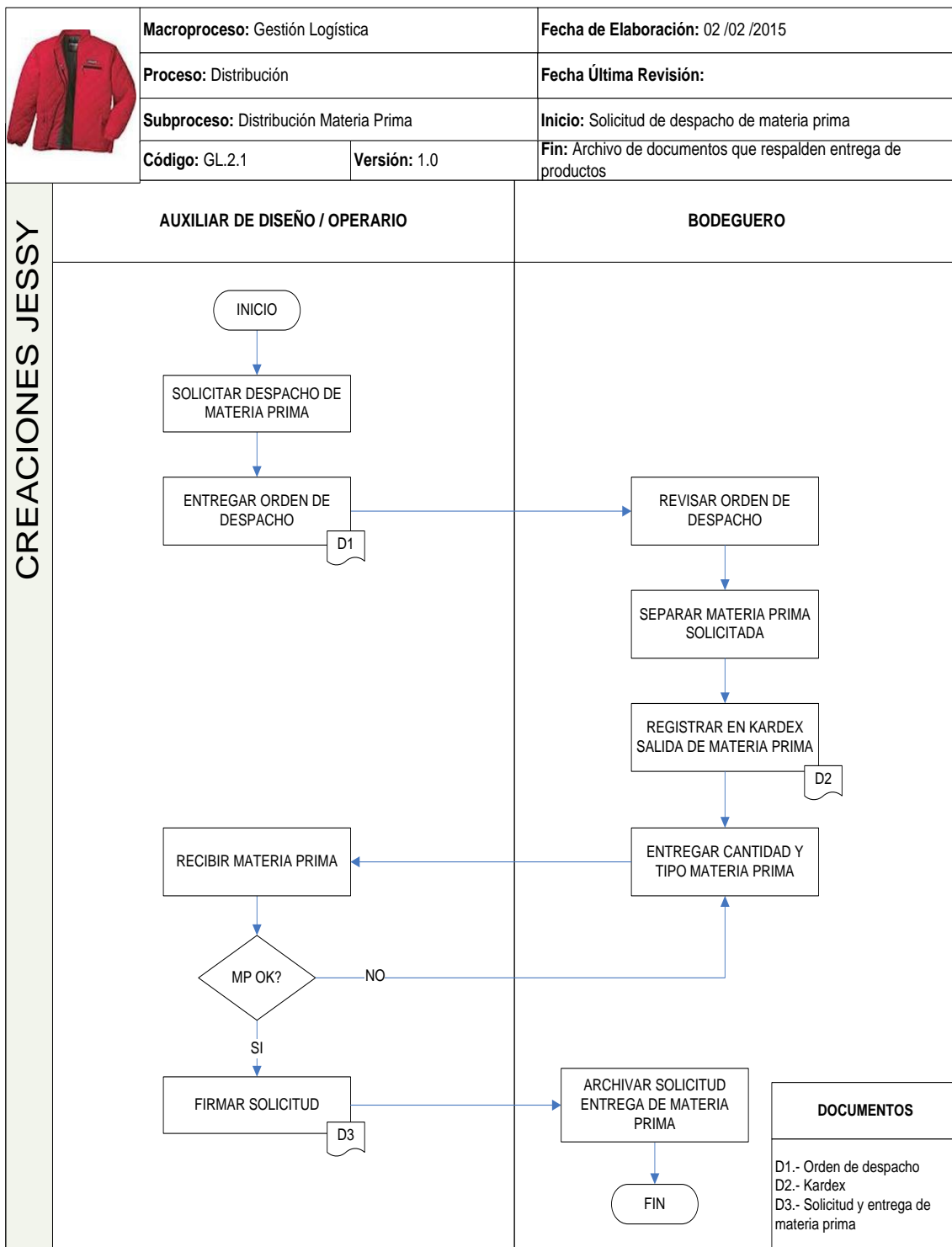
## INFORMACIÓN CUANTITATIVA

**Tabla 31**

### Información cuantitativa

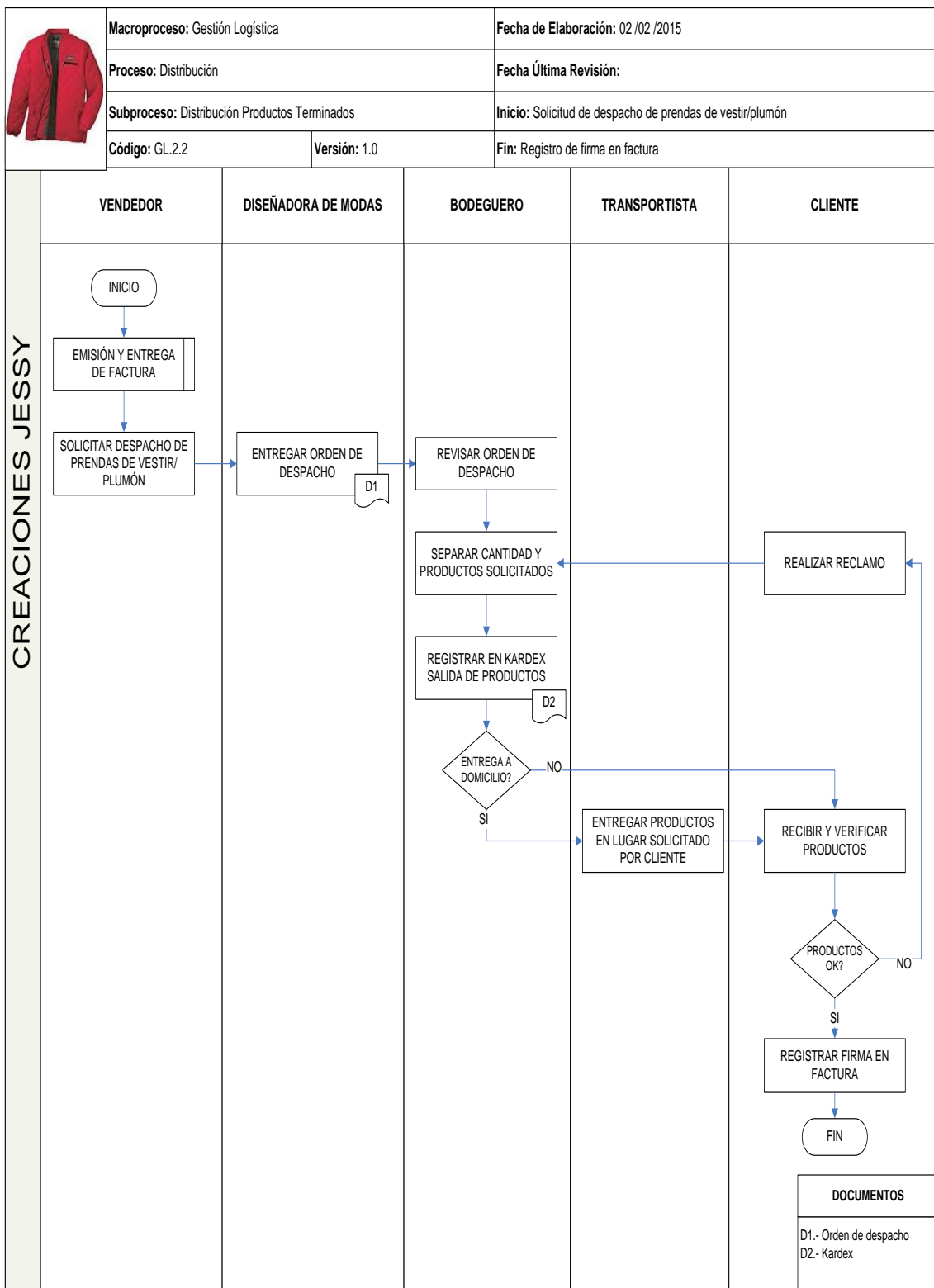
SUBPROCESO	VOLUMEN		TIEMPO PROMEDIO (horas)
	CANTIDAD	UNIDAD	
Distribución Materia Prima	1	Proceso Nuevo	40
Distribución Productos Terminados	1	Proceso Nuevo	40

### 4.2.2.3.2.1 Subproceso de distribución materia prima






### 4.2.2.3.2.2 Subproceso de Distribución Productos Terminados




## 4.2.3 Procesos de Apoyo

### 4.2.3.1 Macroproceso Gestión de Facturación y Cobranzas

 <b>CARACTERIZACIÓN DEL MACROPROCESO GESTIÓN DE FACTURACIÓN Y COBRANZAS</b>					
<b>OBJETIVO</b>	Gestionar la eficiente facturación de las prendas de vestir / plumón adquiridos por el cliente, así como el cobro de valores que el cliente tiene pendiente de pago.				
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	Facturador / Ejecutivo de Cobranzas				
<b>LÍMITES</b>	<b>INICIO:</b>	Recepción de requerimiento			
	<b>FIN:</b>	Archivo de copias de facturas / recuperación de valores			
PROCESOS					
PROVEEDOR	ENTRADA	CONTROLES	PROCESO	PRODUCTO/SERVICIO /RESULTADO	CLIENTE
* Cliente Externo *Vendedor	* Solicitud de facturación	* Reglamento de Facturación * Reglamento de Comprobantes de Venta y de Retención	Facturación	Facturas	* Cliente Externo * Vendedor * Bodeguero
Ejecutivo de Cobranzas	* Base de clientes con cuentas por pagar	* Reglamento de Comprobantes de Venta y de Retención	Cobranzas	Base de cartera recuperada	Gerente General de la empresa
RECURSOS					
PERSONAL	FINANCIEROS	INSTALACIONES	EQUIPOS Y MAQUINARIA	TECNOLOGÍA	INDICADORES
Facturador	Presupuesto de Facturación y Cobranzas	Oficina administrativas de la empresa	Laptop	Office	% Eficiencia de Facturación # Facturas emitidas ..... * 100 # Facturas Solicitadas
Contador		Almacén Locales Comerciales	Impresora	Internet	
					% Eficiencia de Cobranzas Monto Recuperado ..... * 100 Monto asignado para recuperación

**Figura 19 Caracterización del Macroproceso Gestión de Facturación y Cobranzas**

#### 4.2.3.1.1 Proceso de facturación

	<b>Tipo de Macroproceso:</b> Apoyo	<b>Código:</b> FC.1	<b>Versión:</b> 1.0
	<b>Macroproceso :</b> Gestión de Facturación y Cobranzas	<b>Fecha elaboración:</b> 04 / 03 / 2015	
	<b>Proceso:</b> Facturación	<b>Fecha Última Revisión:</b>	
		<b>Páginas:</b> 5	

#### OBJETIVO

Emitir a los clientes comprobantes de venta como constancia de la compra de prendas de vestir o rollos de plumón, además de cumplir con la normativa legal vigente.

#### ALCANCE

Comprende desde la recepción de la solicitud de facturación hasta el archivo de las copias de facturas.

#### RESPONSABLE

- Facturador

#### REQUISITOS LEGALES

- Reglamento de Facturación
- Reglamento de Comprobantes de Venta y de Retención

#### POLÍTICAS INTERNAS

1. Toda prenda de vestir / rollos de plumón vendidos debe ser facturado.
2. Para los casos que aplique según la normativa, se debe emitir un comprobante de retención.
3. El Facturador es responsable de verificar que las facturas y comprobantes de retención no estén caducados.
4. Para la emisión de facturas y comprobante de retención se debe dar estricto cumplimiento al:
  - Reglamento de Facturación.
  - Reglamento de Comprobantes de Venta y de Retención
5. El Facturador debe archivar las copias de las facturas por dos años.

## SUBPROCESOS

El proceso de facturación tiene los siguientes subprocesos:

**Tabla 32**

### Subprocesos de facturación

PROVEEDOR	ENTRADA	SUBPROCESO	OBJETIVO	PRODUCTO/ SERVICIO RESULTADO	CLIENTE	PERIODICIDAD
* Cliente Externo * Vendedor	Solicitud de Facturación	Emisión y Entrega de Facturas	Emitir y entregar facturas a los clientes dando cumplimiento a la normativa	Facturas	* Cliente Externo * Vendedor * Bodeguero	Mensual

## INDICADORES

$$\% \text{ Eficiencia de Facturación} = \frac{\# \text{ Facturas emitidas}}{\# \text{ Facturas Solicitadas}} * 100$$

## REGISTROS CONTROLADOS

**Tabla 33**

### Registros controlados

REGISTRO	UBICACIÓN	RECUPERACIÓN		RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
		ORDEN	ACCESO		
Factura	Archivo	Cronológico	Restringido	Dos años	Físico
Comprobante de Retención	Archivo	Cronológico	Restringido	Dos años	Físico

## DOCUMENTOS CONTROLADOS

**Tabla 34**

### Documentos controlados

CÓDIGO	NOMBRE	VERSIÓN	FECHA ÚLTIMA REVISIÓN	DISTRIBUCIÓN
ECJ.DI.012	Factura	1.0	03/01/2015	Sistema de Gestión de Calidad
ECJ.DI.013	Comprobante de Retención	1.0	03/01/2015	Sistema de Gestión de Calidad

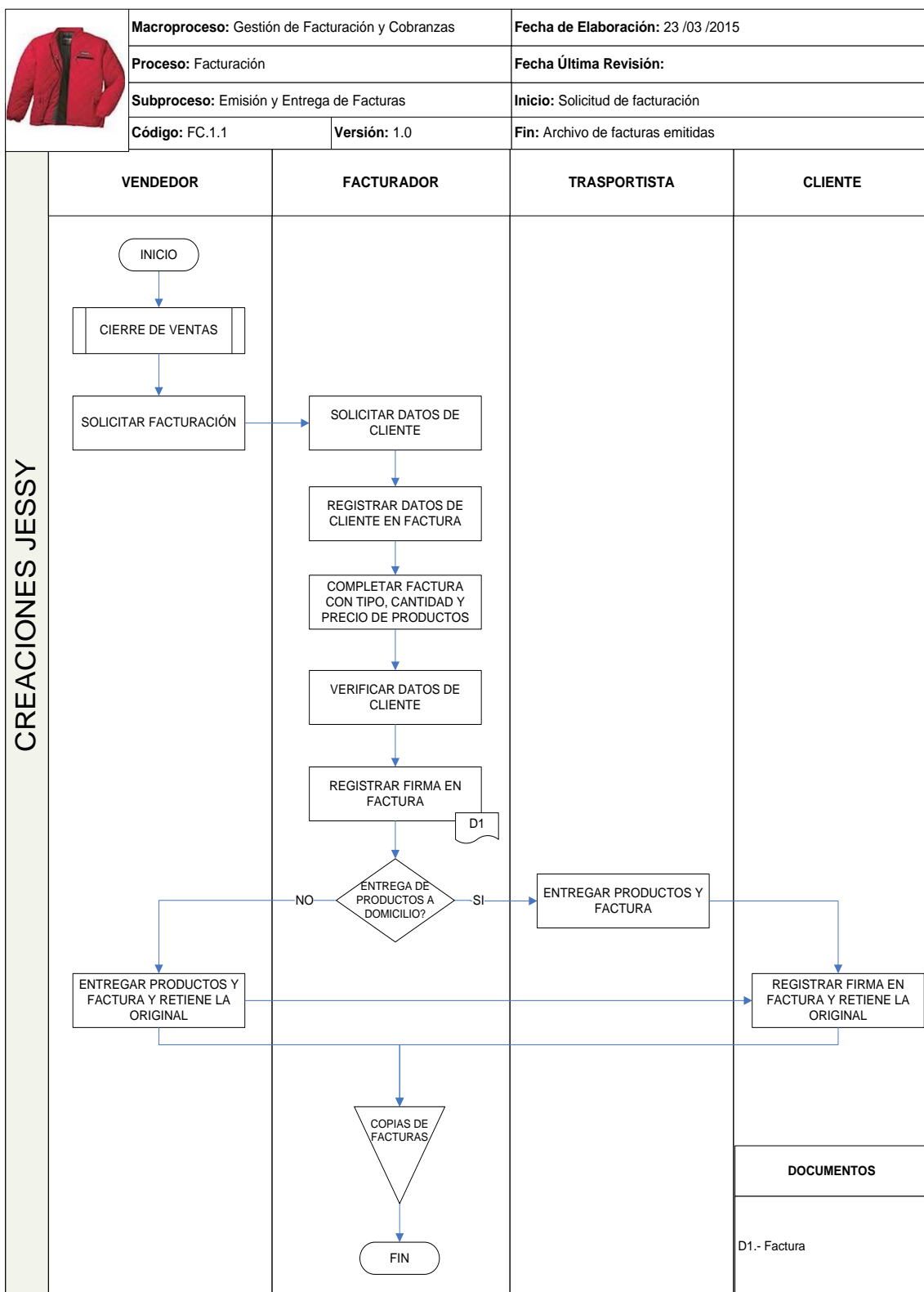
## INFORMACIÓN CUANTITATIVA

**Tabla 35**


### Información cuantitativa

SUBPROCESO	VOLUMEN		TIEMPO PROMEDIO (horas)
	CANTIDAD	UNIDAD	
Facturación	1	Proceso Nuevo	40

### 4.2.3.1.1 Subproceso emisión y entrega de facturas



#### 4.2.3.1.2 Proceso de Cobranzas

	<b>Tipo de Macroproceso:</b> Apoyo	<b>Código:</b> FC.2	<b>Versión:</b> 1.0
	<b>Macroproceso :</b> Gestión de Facturación y Cobranzas	<b>Fecha elaboración:</b> 04 / 03 / 2015	
	<b>Proceso:</b> Cobranzas	<b>Fecha Última Revisión:</b>	
		<b>Páginas:</b> 5	

#### OBJETIVO

Gestionar el recupero de valores pendientes de pago a los clientes que compran prendas de vestir o rollos de plumón.

#### ALCANCE

Comprende desde la definición de base de cartera castigada hasta el recupero de valores.

#### RESPONSABLE

- Ejecutivo de Cobranzas

#### REQUISITOS LEGALES

- Reglamento de Comprobantes de Venta y de Retención

#### POLÍTICAS INTERNAS

- Es responsabilidad del Ejecutivo de Cobranzas identificar la base de datos de clientes que tienen valores pendientes de pago.
- El Ejecutivo de Cobranzas debe comunicarse con el cliente vía telefónica y gestionar el recaudo de valores.
- El Ejecutivo de Cobranzas debe reportar periódicamente al Gerente General de la empresa los valores recuperados.

- Para el recupero de equipos el Ejecutivo de Cobranzas debe verificar que las facturas pendientes de cobro den cumplimiento al Reglamento de Comprobantes de Venta y de Retención.

## SUBPROCESOS

El proceso de cobranzas tiene los siguientes subprocesos:

**Tabla 36**

### Subprocesos de cobranzas

PROVEEDOR	ENTRADA	SUBPROCESO	OBJETIVO	PRODUCTO/ SERVICIO RESULTADO	CLIENTE	PERIODICIDAD
Contador	Lista de clientes con deuda	Análisis y Definición de Cartera	Establecer la base de clientes para gestionar la recuperación de valores.	Base de clientes a ser gestionada	Ejecutivo de Cartera	Semanal
Ejecutivo de Cartera	Base de clientes a ser gestionada	Recaudación de Valores Adeudados	Recuperar valores que estaban pendientes de pago.	Registro de valores recaudados	Gerente General de la Empresa	Semanal

## INDICADORES

$$\% \text{ Eficiencia de Cobranzas} = \frac{\text{Monto Recuperado}}{\text{Monto asignado para recuperación}} * 100$$

## REGISTROS CONTROLADOS

**Tabla 37**

### Registros controlados

REGISTRO	UBICACIÓN	RECUPERACIÓN		RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
		ORDEN	ACCESO		
Registro de valores recaudados	Archivo	Cronológico	Restringido	Dos años	Físico y Digital



## DOCUMENTOS CONTROLADOS

**Tabla 38**

### Documentos controlados

CÓDIGO	NOMBRE	VERSIÓN	FECHA ÚLTIMA REVISIÓN	DISTRIBUCIÓN
N/A				

## INFORMACIÓN CUANTITATIVA

**Tabla 39**

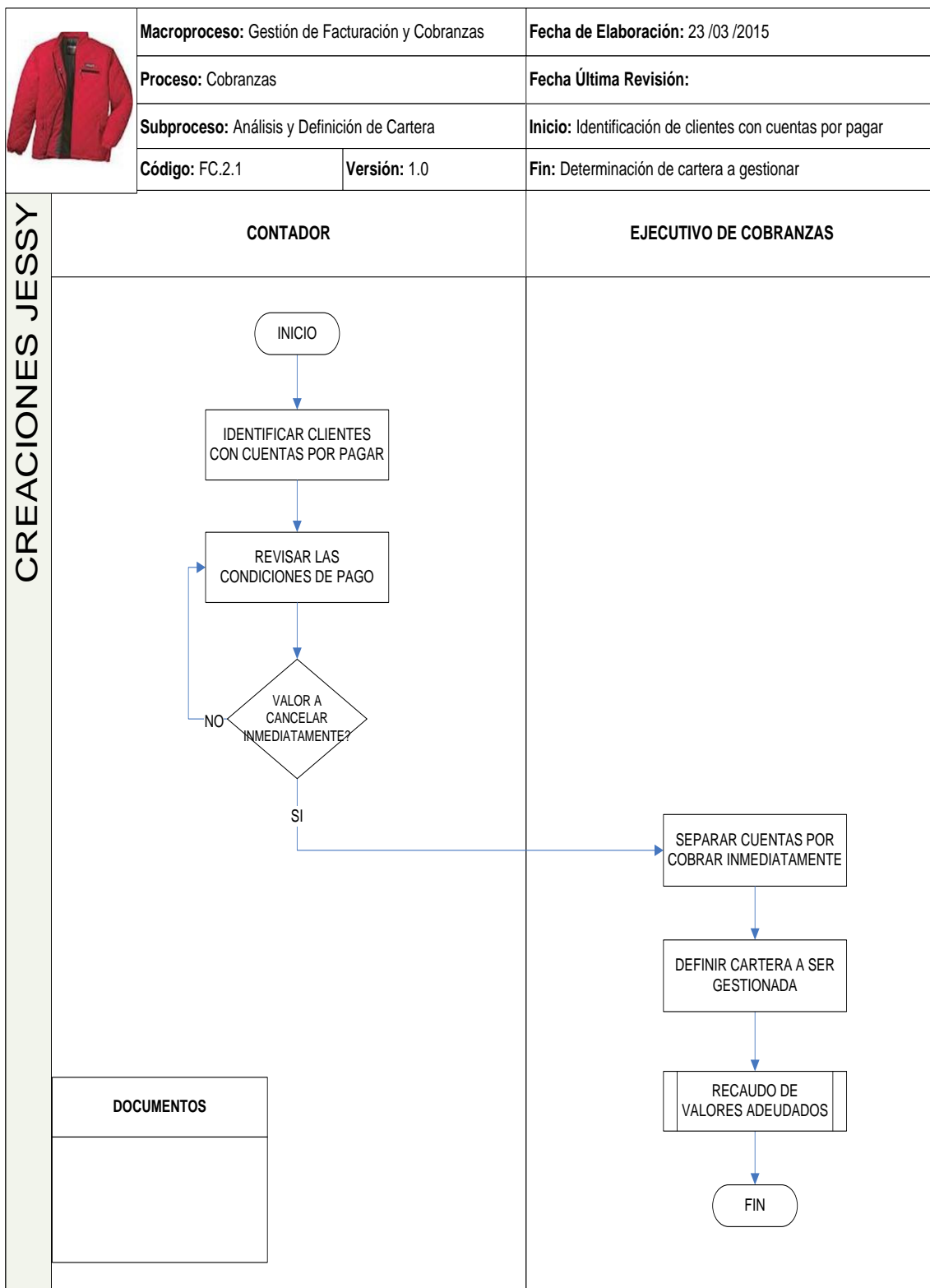
### Información cuantitativa

SUBPROCESO	VOLUMEN		TIEMPO PROMEDIO (horas)
	CANTIDAD	UNIDAD	
Análisis y definición de Cartera	1	Proceso Nuevo	40
Recaudación de valores adeudados	1	Proceso Nuevo	40

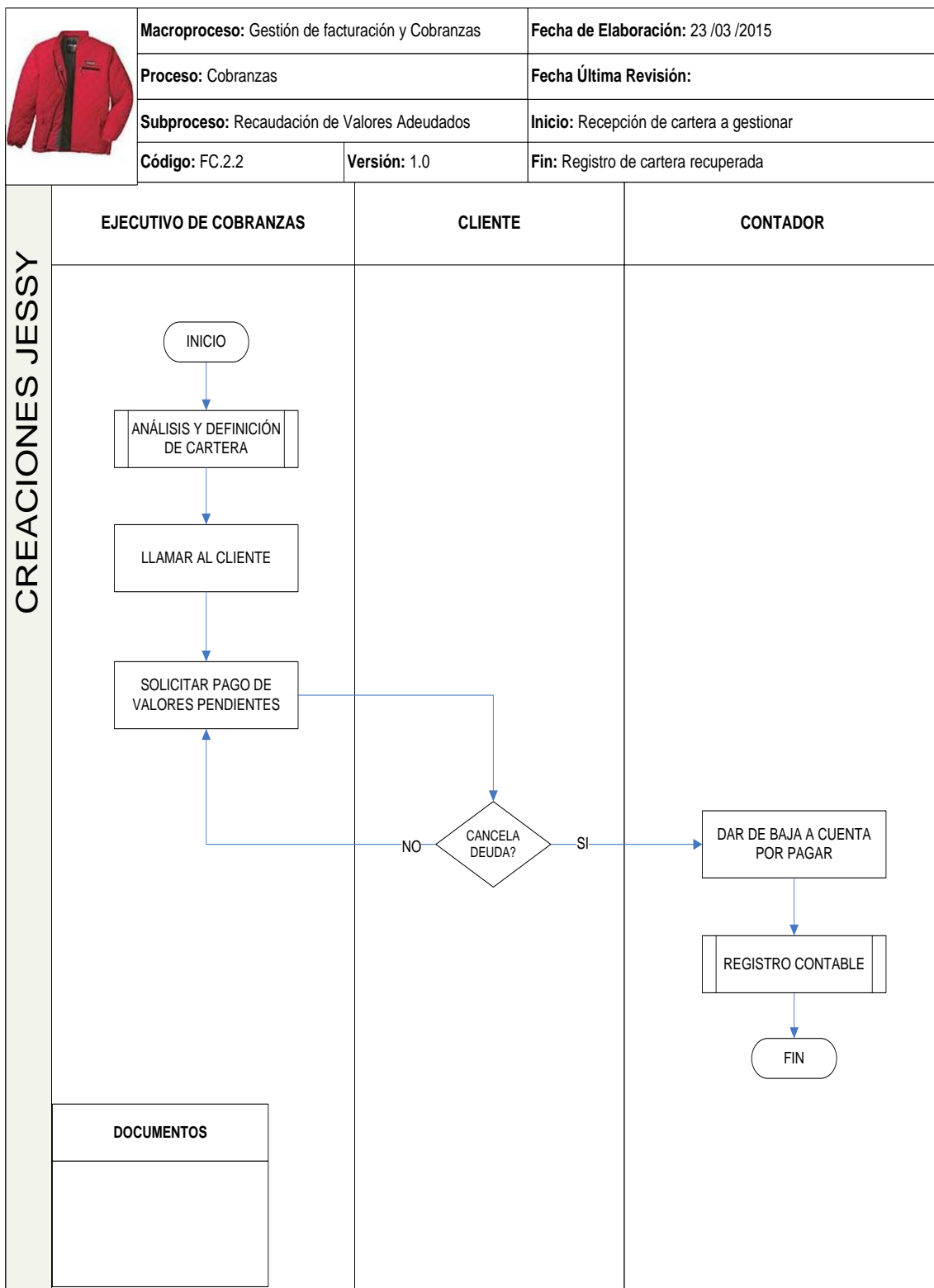
## INSTRUCCIONES ACLARATORIAS

- N/A

### 4.2.3.1.2.1 Subproceso análisis y definición de cartera



### 4.2.3.1.2.2 Subproceso Recaudación de Valores Adeudados



### 4.2.3.2 Macroproceso Gestión Financiera



CARACTERIZACIÓN DEL MACROPROCESO GESTIÓN FINANCIERA					
					
<b>OBJETIVO</b>	Gestionar eficientemente los requerimientos contables, de compras y pagos con la finalidad de llevar un adecuado control de las obligaciones tributarias y de los productos/servicios adquiridos.				
<b>DUEÑO DEL PROCESO</b>	Jefe Financiero				
<b>LÍMITES</b>	<b>INICIO:</b>	Recepción de requerimiento			
	<b>FIN:</b>	Elaboración de Estados Financieros / entrega del bien o servicio			
PROCESOS					
PROVEEDOR	ENTRADA	CONTROLES	PROCESO	PRODUCTO/SERVICIO /RESULTADO	CLIENTE
Cientes Internos	* Requerimientos financieros / contables * Factura proveedor	*Ley de Régimen Tributario Interno *Política Contable	Gestión Contable	* Registros contables * Informes Financieros y Contables	Colaboradores de la Empresa que realizaron el requerimiento
Cientes internos	Solicitud de Compras	Política de Compras	Gestión de Compras	Producto / servicio entregado	Colaboradores de la Empresa que solicitó la compra
Contador	Solicitud de Pagos	Política de Pagos	Gestión de Pagos	Registro de pagos realizados	Proveedor de materia prima / insumos
RECURSOS					
PERSONAL	FINANCIEROS	INSTALACIONES	EQUIPOS Y MAQUINARIA	TECNOLOGÍA	INDICADORES
Propietario empresa	Presupuesto Financiero	Oficina administrativas de la empresa	Laptop	Office	% Tiempo de respuesta a requerimientos financiero/contable ..... * 100 Tiempo real empleado Tiempo asignado  % Eficiencia requerimiento compras # Requerimientos atendidos ..... * 100 # Requerimientos recibidos
Contador				Internet	
Responsable de compras					

Figura 20 Caracterización del Macroproceso Gestión Financiera

#### 4.2.3.2.1 Proceso Gestión Contable

	<b>Tipo de Macroproceso:</b> Apoyo	<b>Código:</b> GF.1	<b>Versión:</b> 1.0	
	<b>Macroproceso :</b> Gestión Financiera	<b>Fecha elaboración:</b> 23 / 03 / 2015		
	<b>Proceso:</b> Gestión Contable	<b>Fecha Última Revisión:</b>		
		<b>Páginas:</b> 5		

#### OBJETIVO

Registrar contablemente las transacciones realizada por la empresa, garantizando la fiabilidad de la información, que permita tomar decisiones acertadas.

**ALCANCE**

Comprende desde la entrega al Contador de documentación de respaldo de las transacciones hasta el respectivo registro contable y emisión de Informes Financieros.

**RESPONSABLE**

- Contador

**REQUISITOS LEGALES**

- Normas Ecuatorianas de Contabilidad – NEC
- Ley de Régimen Tributario Interno

**POLÍTICAS INTERNAS**

- Toda transacción debe ser registrada contablemente.
- Es responsabilidad del Contador archivar los documentos que respalden una transacción.
- El Contador debe realizar el registro de las transacciones y elaborar los Estados Financieros.
- El Gerente General de la empresa es el responsable de revisar y aprobar los Estados Financieros.

**SUBPROCESOS**

El proceso de gestión contable está conformado por los siguientes subprocesos:

**Tabla 40**  
**Subprocesos Gestión Contable**

PROVEEDOR	ENTRADA	SUBPROCESO	OBJETIVO	PRODUCTO/ SERVICIO RESULTADO	CLIENTE	PERIODICIDAD
Jefe de Compras / Vendedor / Proveedor	Documentación de transacción	Registro Contable	Registrar contablemente las transacciones realizadas	Información contable ingresada	Contador	Diaria
Contador	Información de cuentas contables	Conciliación de Cuentas	Comparar información de diferentes cuentas	Registro de cuentas conciliadas	Contador	Semanal / Mensual
Contador	Información financiera / contable	Emisión Informes Financieros	Elaborar Informes Contables	Informes Financieros	Gerente General de la empresa	Anual / Mensual

## INDICADORES

$$\text{Eficiencia en atención requerimientos} = \frac{\# \text{ Requerimientos financ. / cont. atendidos}}{\# \text{ Requerimientos financ. / cont. recibidos}} \times 100$$

## REGISTROS CONTROLADOS

**Tabla 41**  
**Registros controlados**

REGISTRO	UBICACIÓN	RECUPERACIÓN		RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
		ORDEN	ACCESO		
Documentación respaldo de transacciones	Archivo	Por fecha	Restringido	3 años	(Físico) Documentación de respaldo

## DOCUMENTOS CONTROLADOS

**Tabla 42**

### Documentos controlados

CÓDIGO	NOMBRE	VERSIÓN	FECHA ÚLTIMA REVISIÓN	DISTRIBUCIÓN
N/A				

## INFORMACIÓN CUANTITATIVA

**Tabla 43**


### Información cuantitativa

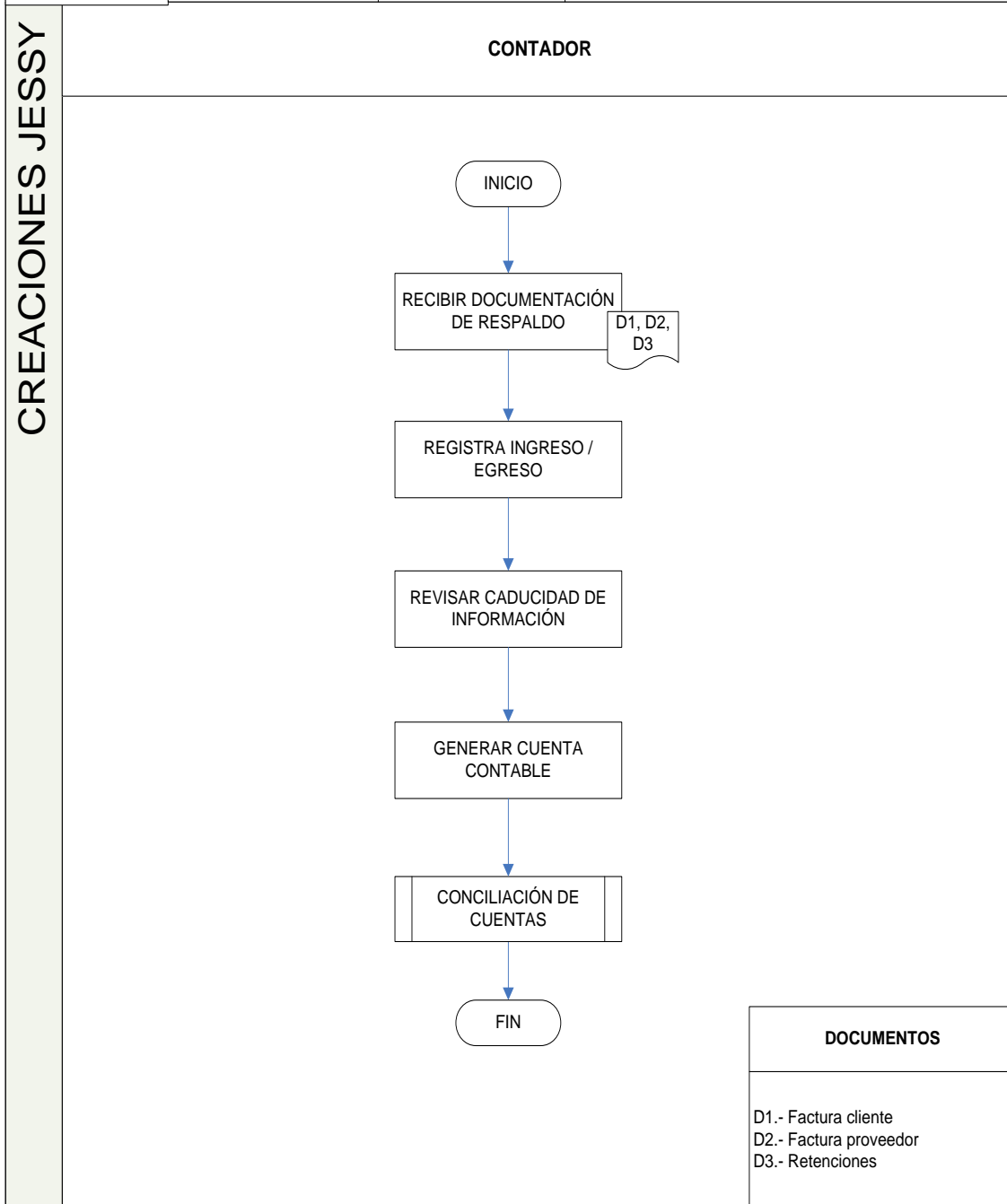
SUBPROCESO	VOLUMEN		TIEMPO PROMEDIO (horas)
	CANTIDAD	UNIDAD	
Registro Contable	1	Proceso Nuevo	36
Conciliación de Cuentas	1	Proceso Nuevo	36
Emisión Informes Contables	1	Proceso Nuevo	36

## INSTRUCCIONES ACLARATORIAS

- N/A


### 4.2.3.2.1.1 Subproceso registro contable

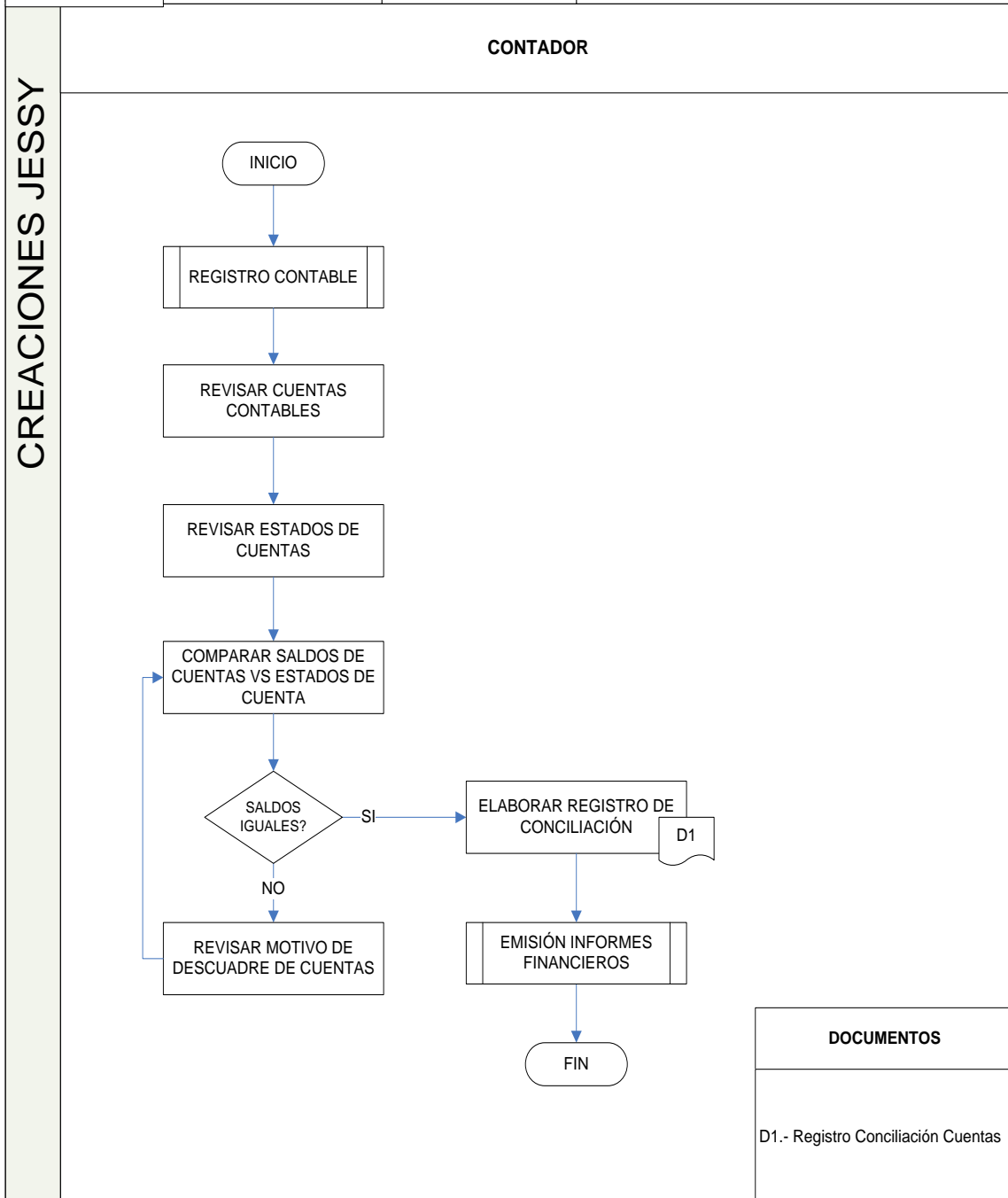
	<b>Macroproceso:</b> Gestión Financiera		<b>Fecha de Elaboración:</b> 23 /03 /2015
	<b>Proceso:</b> Gestión Contable		<b>Fecha Última Revisión:</b>
	<b>Subproceso:</b> Registro Contable		<b>Inicio:</b> Recepción de documentación respaldo de transacciones
	<b>Código:</b> GF.1.1	<b>Versión:</b> 1.0	<b>Fin:</b> Generar cuenta contable



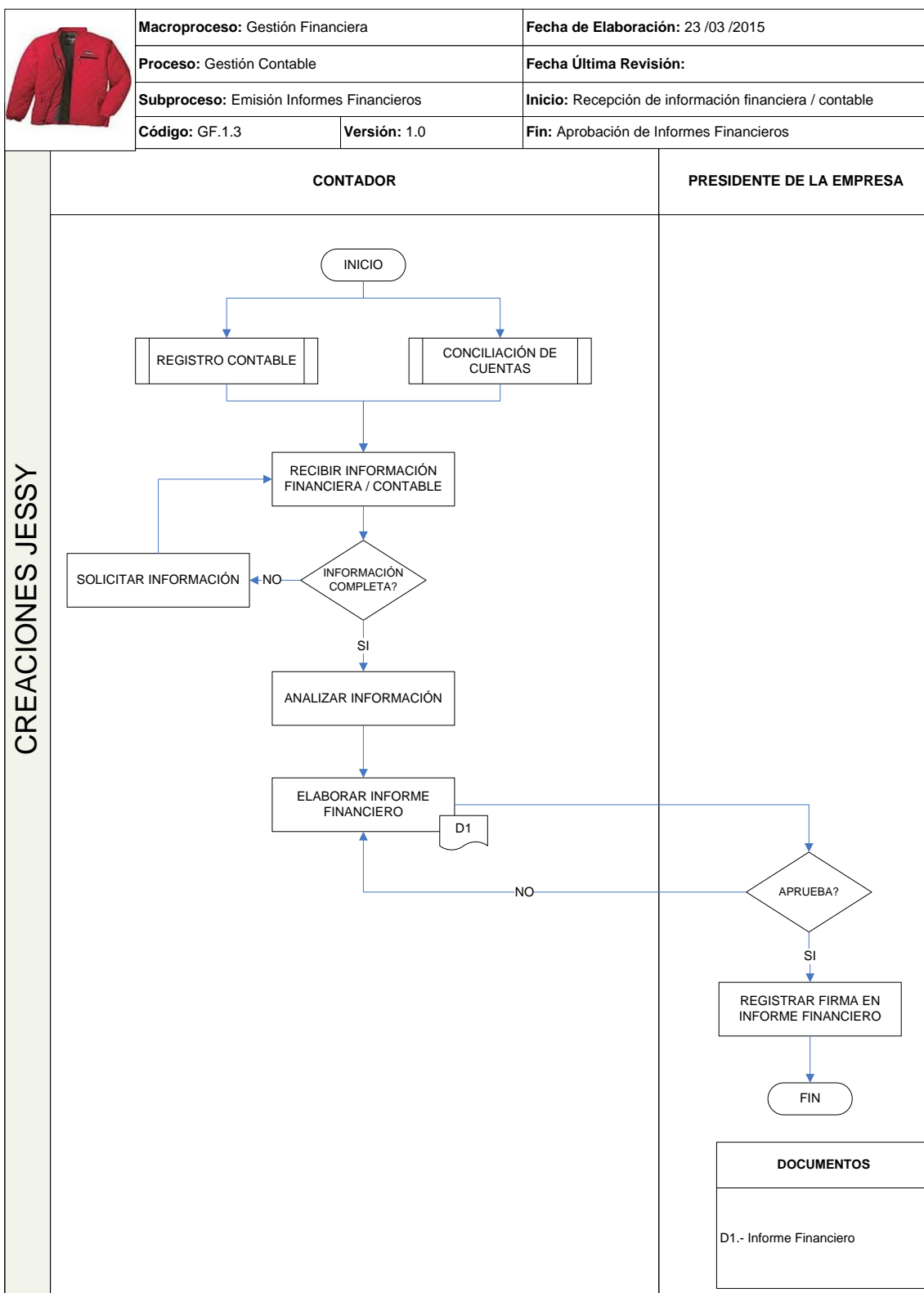


### 4.2.3.2.1.2 Subproceso conciliación de cuentas


	<b>Macroproceso:</b> Gestión Financiera	<b>Fecha de Elaboración:</b> 23 /03 /2015
	<b>Proceso:</b> Gestión Contable	<b>Fecha Última Revisión:</b>
	<b>Subproceso:</b> Conciliación de Cuentas	<b>Inicio:</b> Revisión de cuentas contables
	<b>Código:</b> GF.1.2	<b>Versión:</b> 1.0



### 4.2.3.2.1.3 Subproceso emisión informes financieros



#### 4.2.3.2.2 Proceso Gestión Compras

	<b>Tipo de Macroproceso:</b> Gestión Financiera	<b>Código:</b> GF.2	<b>Versión:</b> 1.0
	<b>Macroproceso :</b> Gestión de Compras	<b>Fecha elaboración:</b> 23 / 03 / 2015	
	<b>Proceso:</b> Gestión de Compras	<b>Fecha Última Revisión:</b>	
		<b>Páginas:</b> 5	

#### OBJETIVO

Garantizar que el proceso de compra se ejecute de acuerdo a las políticas y controles establecidos por la empresa, permitiendo la adquisición de bienes y servicios bajo las mejores condiciones de precio, calidad y oportunidad.

#### ALCANCE

Comprende desde que se solicita la compra hasta que se entrega el bien o servicio.

#### RESPONSABLE

- Ejecutivo de Compras

#### REQUISITOS LEGALES

- N/A

#### POLÍTICAS INTERNAS

- Todo requerimiento compra se debe realizar a través de la ECJ.DI.014 Solicitud de Compra (**Anexo 11**).
- Toda compra se debe realizar bajo las especificaciones señaladas por el solicitante.
- Se debe buscar más de un proveedor para la contratación de un bien o servicio y seleccionar la mejor opción en cuanto a precio y calidad.
- La recepción de los productos o servicios lo debe realizar el Ejecutivo de Compras y el solicitante a fin de verificar el cumplimiento de las especificaciones.

## SUBPROCESOS

El proceso de gestión de compras está conformado por los siguientes subprocesos:

**Tabla 44**

### Subprocesos Gestión de Compras

PROVEEDOR	ENTRADA	SUBPROCESO	OBJETIVO	PRODUCTO/ SERVICIO RESULTADO	CLIENTE	PERIODICIDAD
Proveedores externos	* Solicitud de Compras * Cotizaciones	Selección y Contratación de Proveedores	Seleccionar al mejor proveedor	Contrato con proveedor	Solicitante de la compra	Cada vez que se requiera contratar a un Proveedor
Ejecutivo de Compras	Contrato con Proveedor	Compra de Bienes y Servicios	Negociar la compra de productos/ servicios con el proveedor	Productos / servicios comprados	Solicitante de la compra	Cada vez que exista un requerimiento de compra

## INDICADORES

$$\% \text{ Tiempo de respuesta a requerimientos} = \frac{\text{Tiempo real empleado}}{\text{Tiempo asignado}} * 100$$

$$\% \text{ Eficiencia requerimiento compras} = \frac{\# \text{ Requerimientos atendidos}}{\# \text{ Requerimientos recibidos}} * 100$$

## REGISTROS CONTROLADOS

Tabla 45

### Registros controlados

REGISTRO	UBICACIÓN	RECUPERACIÓN		RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
		ORDEN	ACCESO		
Solicitud de Compras	Archivo	Por fecha	Restringido	3 años	Físico

## DOCUMENTOS CONTROLADOS

Tabla 46

### Documentos controlados

CÓDIGO	NOMBRE	VERSIÓN	FECHA ÚLTIMA REVISIÓN	DISTRIBUCIÓN
ECJ.DI.014	Solicitud de Compras	1.0	05/03/2015	Sistema de Gestión de Calidad

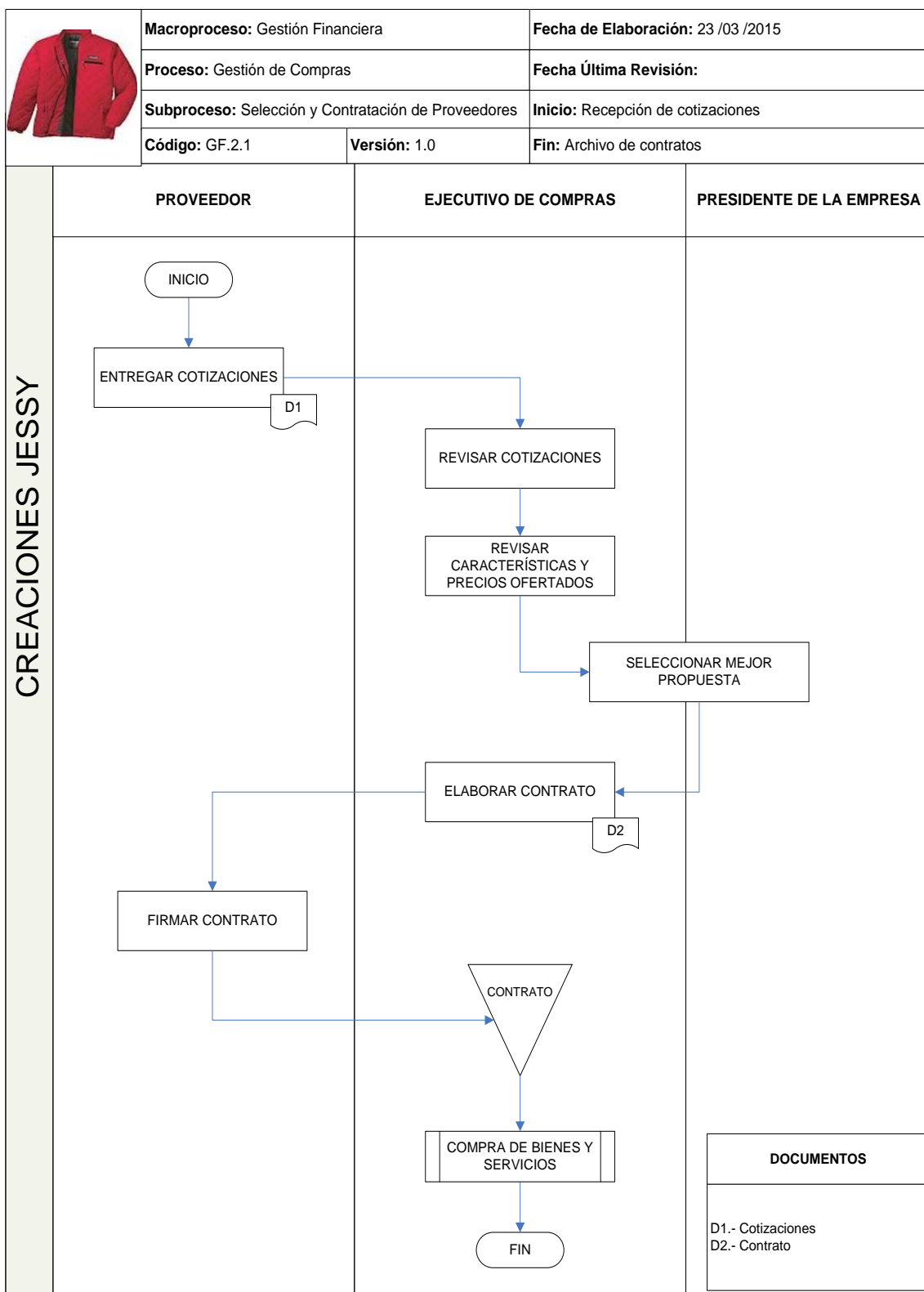
## INFORMACIÓN CUANTITATIVA

Tabla 47

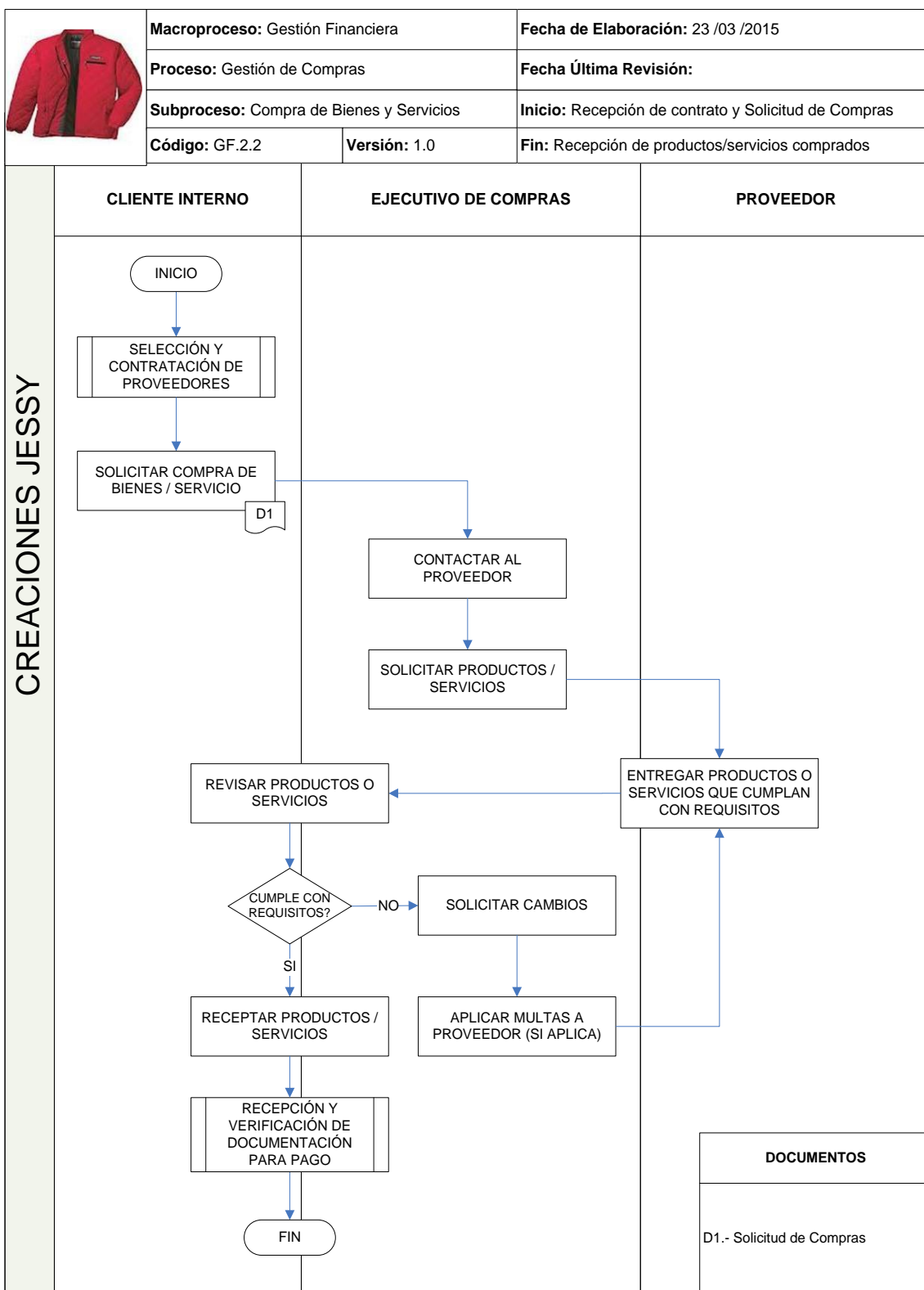
### Información cuantitativa

SUBPROCESO	VOLUMEN		TIEMPO PROMEDIO (horas)
	CANTIDAD	UNIDAD	
Selección y Contratación de Proveedores	1	Proceso Nuevo	3600
Compras de Bienes y Servicios	1	Proceso Nuevo	3600


### 4.2.3.2.2.1 Subproceso selección y contratación de proveedores



### 4.2.3.2.2 Subproceso Compra de Bienes y Servicios



#### 4.2.3.2.3 Proceso Gestión Pagos

	<b>Tipo de Macroproceso:</b> Apoyo	<b>Código:</b> GF.3	<b>Versión:</b> 1.0
	<b>Macroproceso :</b> Gestión Financiera	<b>Fecha elaboración:</b> 23 / 03 / 2015	
	<b>Proceso:</b> Gestión de Pagos	<b>Fecha Última Revisión:</b>	
		<b>Páginas:</b> 5	

#### OBJETIVO

Registrar todos los pagos realizada por la empresa, garantizando la fiabilidad de la información, que permita tomar decisiones acertadas.

#### ALCANCE

Comprende desde la entrega de documentación de pagos hasta la ejecución de pagos.

#### RESPONSABLE

- Contador

#### REQUISITOS LEGALES

- N/A

#### POLÍTICAS INTERNAS

- Todo pago debe ser registrado contablemente.
- Es responsabilidad del Contador archivar los documentos que respalden un pago. .
- El Gerente General de la empresa es el responsable de revisar y aprobar los pagos.



## SUBPROCESOS

El proceso de gestión de pagos está conformado por los siguientes subprocesos:

**Tabla 48**

### Subprocesos Gestión de Pagos

PROVEEDOR	ENTRADA	SUBPROCESO	OBJETIVO	PRODUCTO/ SERVICIO RESULTADO	CLIENTE	PERIODICIDAD
Proveedores	* Facturas emitidas por proveedor	Recepción y Verificación de documentación	Revisar que la documentación de respaldo para pagos esté completa y correcta	Documentación validada	Contador	Diaria
Contador	Documentación validada	Pago a Proveedores	Cancelar valores pendientes de pago	Pago a terceros	Proveedores	Semanal / Mensual

## INDICADORES

**% Respuesta requerimientos financieros/contables =**  $\frac{\text{Tiempo real empleado}}{\text{Tiempo asignado}} * 100$

**% Eficiencia en atención a requerimientos =**  $\frac{\# \text{ Requerimientos atendidos}}{\# \text{ Requerimientos recibidos}} * 100$

## REGISTROS CONTROLADOS

**Tabla 49**

### Registros controlados

REGISTRO	UBICACIÓN	RECUPERACIÓN		RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
		ORDEN	ACCESO		
Documentación respaldo de transacciones	Archivo	Por fecha	Restringido	3 años	(Físico) Documentación de respaldo
Factura (emitida por proveedor)	Archivo	Por fecha	Restringido	3 años	(Físico) Documentación de respaldo
Comprobante de Retención (emitida por proveedor)	Archivo	Por fecha	Restringido	3 años	(Físico) Documentación de respaldo

## DOCUMENTOS CONTROLADOS

**Tabla 50**

### Documentos controlados

CÓDIGO	NOMBRE	VERSIÓN	FECHA ÚLTIMA REVISIÓN	DISTRIBUCIÓN
N/A				


## INFORMACIÓN CUANTITATIVA

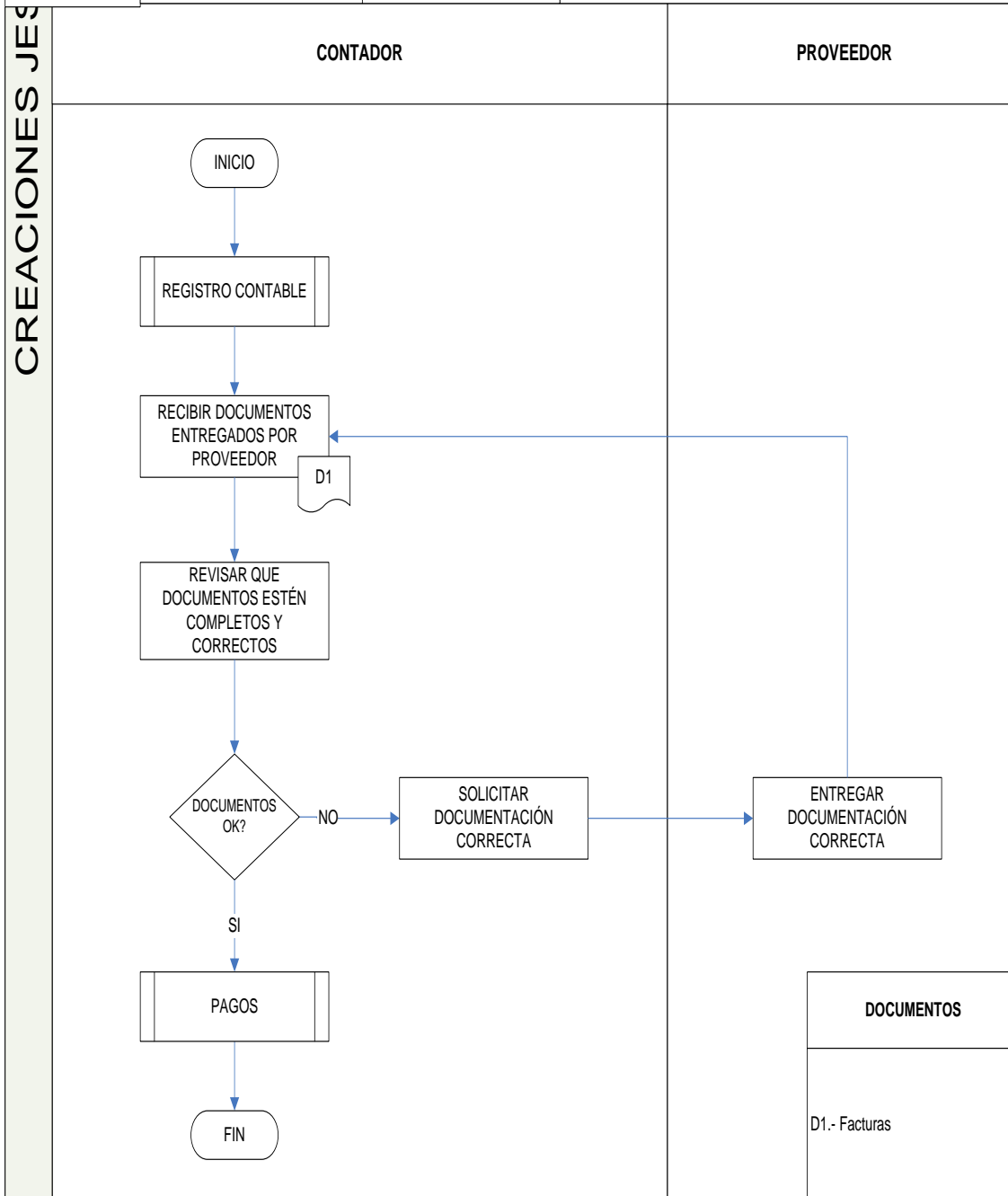
**Tabla 51**

### Información cuantitativa

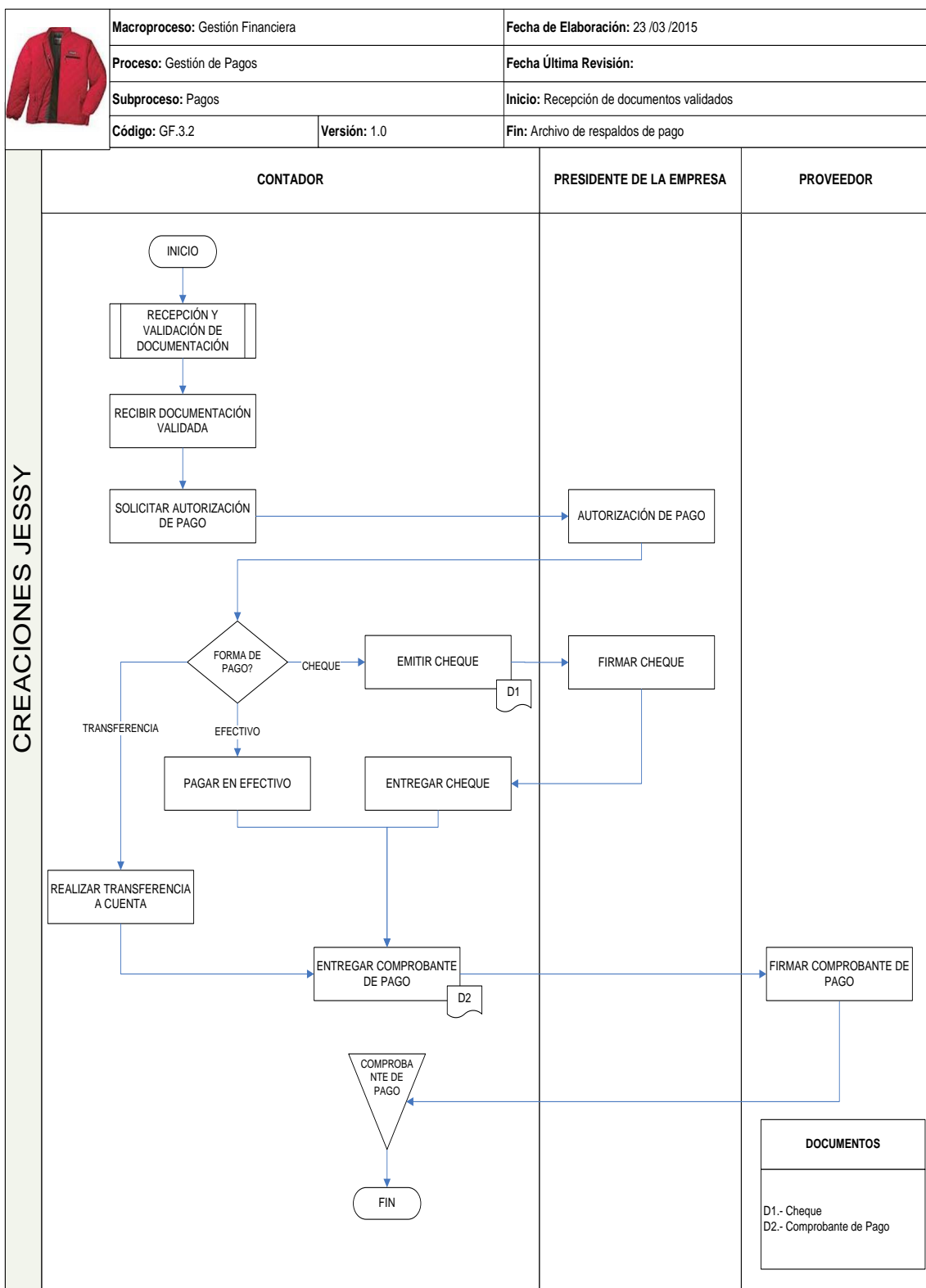
SUBPROCESO	VOLUMEN		TIEMPO PROMEDIO (horas)
	CANTIDAD	UNIDAD	
Recepción y Verificación de documentación	1	Proceso Nuevo	36
Pagos	1	Proceso Nuevo	36

### 4.2.3.2.3.1 Subproceso recepción y verificación de documentación

	<b>Macroproceso:</b> Gestión Financiera		<b>Fecha de Elaboración:</b> 23 /03 /2015
	<b>Proceso:</b> Gestión de Pagos		<b>Fecha Última Revisión:</b>
	<b>Subproceso:</b> Recepción y Verificación de documentación		<b>Inicio:</b> Recepción de respaldos de pago
	<b>Código:</b> GF.3.1	<b>Versión:</b> 1.0	<b>Fin:</b> Validación de documentación



### 4.2.3.2.3.2 Subproceso de pago a proveedores



### 4.2.3.3 Macroproceso Gestión Administrativa



CARACTERIZACIÓN DEL MACROPROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA					
	<b>OBJETIVO</b>				
Gestionar la selección y contratación de personal, así como su continua capacitación, evaluación de desempeño y pago de sueldos y beneficios de ley con la finalidad de brindar un buen servicio a los clientes internos.					
<b>DUEÑO DEL PROCESO</b>					
Jefe Administrativo					
<b>LÍMITES</b>					
<b>INICIO:</b>		Recepción de solicitud de personal			
<b>FIN:</b>		Pago de sueldos y beneficios de Ley			
<b>PROCESOS</b>					
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>CONTROLES</b>	<b>PROCESO</b>	<b>PRODUCTO/SERVICIO /RESULTADO</b>	<b>CLIENTE</b>
Colaboradores de la empresa que realizan requerimientos de personal	Solicitud de Personal	* Política de Contratación de Personal * Reglamento Interno * Código de Trabajo	Gestión del Talento Humano	* Colaborador contratado * Pagos de sueldos y beneficios de ley	Cliente interno que realiza requerimientos
<b>RECURSOS</b>					
<b>PERSONAL</b>	<b>FINANCIEROS</b>	<b>INSTALACIONES</b>	<b>EQUIPOS Y MAQUINARIA</b>	<b>TECNOLOGÍA</b>	<b>INDICADORES</b>
Propietario empresa	Presupuesto	Oficinas administrativas de la empresa	Laptop	Office	% Tiempo de respuesta Tiempo real empleado en contratación ..... * 100 Tiempo asignado para contratación
Jefe Administrativo	Administrativo		Impresora	Internet	
					% Eficiencia capacitaciones # Capacitaciones ejecutadas ..... * 100 # Capacitaciones solicitadas y aprobadas

Figura 21 Caracterización del Macroproceso Gestión Administrativa

#### 4.2.3.3.1 Proceso Gestión del Talento Humano

	<b>Tipo de Macroproceso:</b> Apoyo	<b>Código:</b> GA.1	<b>Versión:</b> 1.0
	<b>Macroproceso :</b> Gestión Administrativa	<b>Fecha elaboración:</b> 23 / 03 / 2015	
	<b>Proceso:</b> Gestión del Talento Humano	<b>Fecha Última Revisión:</b>	
		<b>Páginas:</b> 5	

#### OBJETIVO

Estandarizar y controlar el proceso para la selección e incorporación de nuevos colaboradores que cumplan con el perfil requerido, así como su constante capacitación y evaluación de desempeño que aporten al desarrollo de la empresa.

## **ALCANCE**

Comprende desde la solicitud de personal hasta la capacitación y desarrollo de los colaboradores o entrega de la liquidación de haberes en caso de desvinculación.

## **RESPONSABLE**

- Jefe Administrativo

## **REQUISITOS LEGALES**

- Código de Trabajo

## **POLÍTICAS INTERNAS**

- Todo requerimiento de personal se debe realizar a través de la ECJ.DI.015 Solicitud de personal (**Anexo 12**) ser aprobado por la Gerencia General.
- Para toda selección de personal debe existir una terna, de la cual se seleccionará al candidato idóneo.
- Los colaboradores seleccionados obligatoriamente deben entregar toda la información y documentación requerida, además de firmar el respectivo contrato.
- El Jefe Administrativo debe custodiar toda la documentación entregada por los colaboradores y anexar la documentación adicional que se genere en el transcurso del tiempo que el colaborador presta sus servicios en la empresa.
- El Jefe Administrativo debe gestionar la inducción al personal de nuevo ingreso.
- Todo requerimiento de capacitación se debe realizar a través de la ECJ.DI.017 Solicitud de capacitación (**Anexo 13**).

- Toda gestión de desvinculación estará a cargo del Jefe Administrativo.
- El ex colaborador debe completar el formato ECJ.DI.016 Control de Desvinculación de Personal (**Anexo 14**) y solicitar las firmas a los colaboradores involucrados.
- En caso de existir valores pendientes de pagar por parte del ex colaborador será descontados en la liquidación de haberes.

## SUBPROCESOS

El proceso de gestión del talento humano, está conformado por los siguientes subprocesos:

**Tabla 52**

### Subprocesos Gestión Talento Humano

PROVEEDOR	ENTRADA	SUBPROCESO	OBJETIVO	PRODUCTO/ SERVICIO RESULTADO	CLIENTE	PERIODICIDAD
Jefes de área	Solicitud de Personal	Selección de Personal	Elegir e incorporar personal idóneo a la empresa	Colaborador seleccionado	Jefe de área	Cuando exista vacantes
Jefe Administrativo	Colaborador seleccionado	Contratación de Personal	Formalizar la contratación del nuevo colaborador	Contratos firmados	Jefe solicitante de recurso	Cuando exista vacantes
Jefe de área	Solicitud de Capacitación	Capacitación de Personal	Formar a los colaboradores para que estén a la vanguardia y aporten al desarrollo de la empresa	Certificados / Respaldos de Capacitación	Colaboradores de la empresa	Semestral
Jefe Administrativo	Listado de colaboradores a evaluar	Evaluación de Desempeño	Verificar el desempeño de los colaboradores	Resultados de evaluaciones	Jefe directo de colaborador evaluado	Anual
Jefe Administrativo	Nómina	Pago de Nómina	Liquidar sueldo y beneficios sociales a los colaboradores	Rol de pagos	Colaborador de la empresa	Mensual
*Jefe directo de colabora. evaluado *Inspector de Trabajo	*Carta de renuncia * Notificación de desvinculación	Desvinculación de Personal	Cumplir con los requisitos legales para la salida de colaboradores de la empresa	*Liquidación * Acta de Finiquito	Colaborador desvinculado	Cuando exista desvinculación de personal

## INDICADORES

$$\% \text{ Tiempo de respuesta} = \frac{\text{Tiempo real empleado en contratación}}{\text{Tiempo asignado para contratación}} * 100$$

$$\% \text{ Eficiencia capacitaciones} = \frac{\# \text{ Capacitaciones ejecutadas}}{\# \text{ Capacitaciones solicitadas y aprobadas}} * 100$$

## REGISTROS CONTROLADOS

**Tabla 53**

### Registros controlados

REGISTRO	UBICACIÓN	RECUPERACIÓN		RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
		ORDEN	ACCESO		
Solicitud de Personal	Archivo	Por nombre	Restringido	Dos años después a la desvinculación el colaborador	(Físico) File de documentos
Solicitud de Capacitación	Archivo	Por nombre	Restringido	Dos años después a la desvinculación el colaborador	(Físico) File de documentos
Control de Desvinculación de Personal	Archivo	Por nombre	Restringido	Dos años después a la desvinculación el colaborador	(Físico) File de documentos

## DOCUMENTOS CONTROLADOS

**Tabla 54**

### Documentos controlados

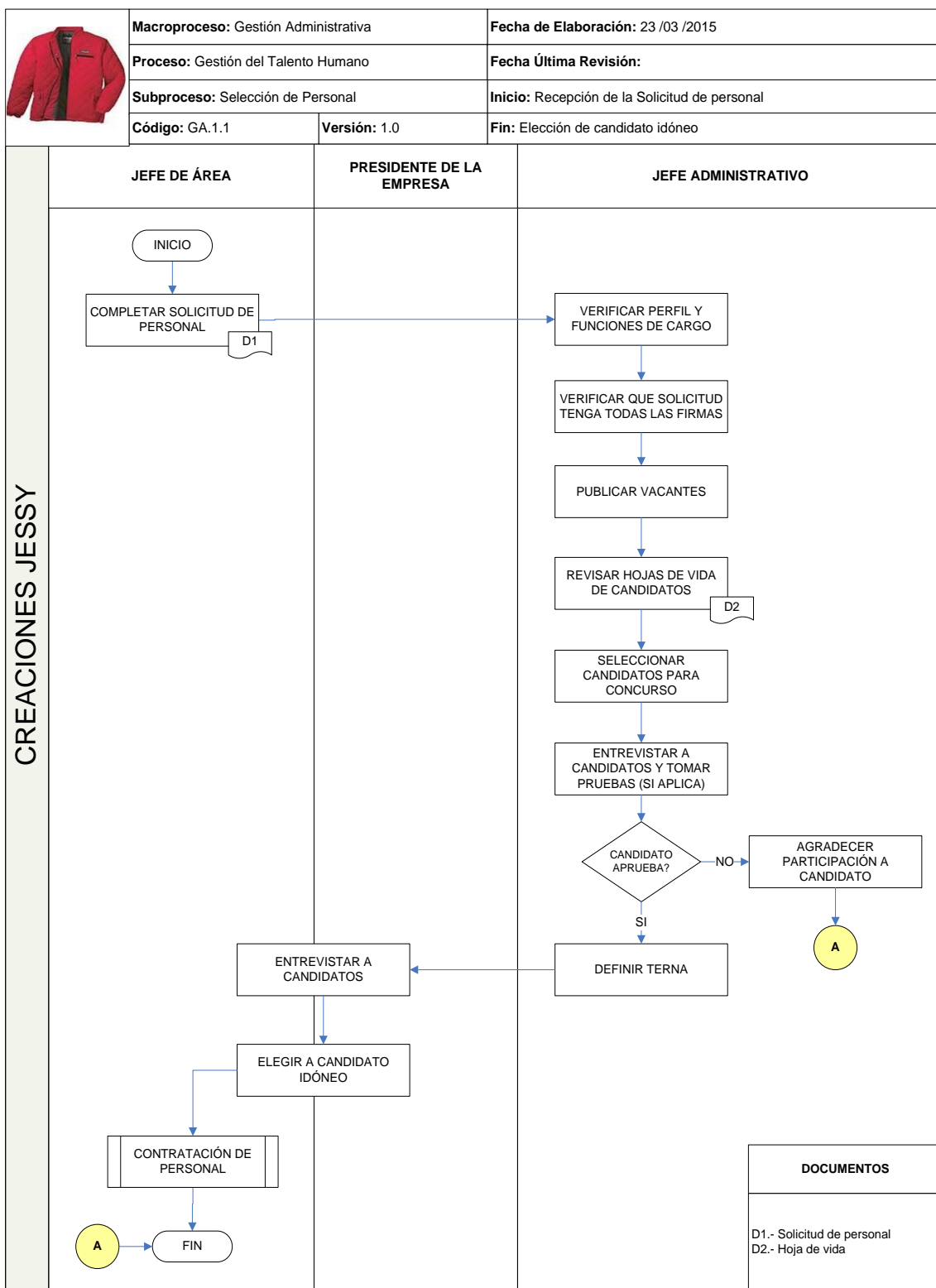
CÓDIGO	NOMBRE	VERSIÓN	FECHA ÚLTIMA REVISIÓN	DISTRIBUCIÓN
ECJ.DI.015	Solicitud de Personal	1.0	06/03/2015	Sistema de Gestión de Calidad
ECJ.DI.016	Control de Desvinculación de Personal	1.0	07/03/2015	Sistema de Gestión de Calidad
ECJ.DI.017	Solicitud de Capacitación	1.0	08/03/2015	Sistema de Gestión de Calidad



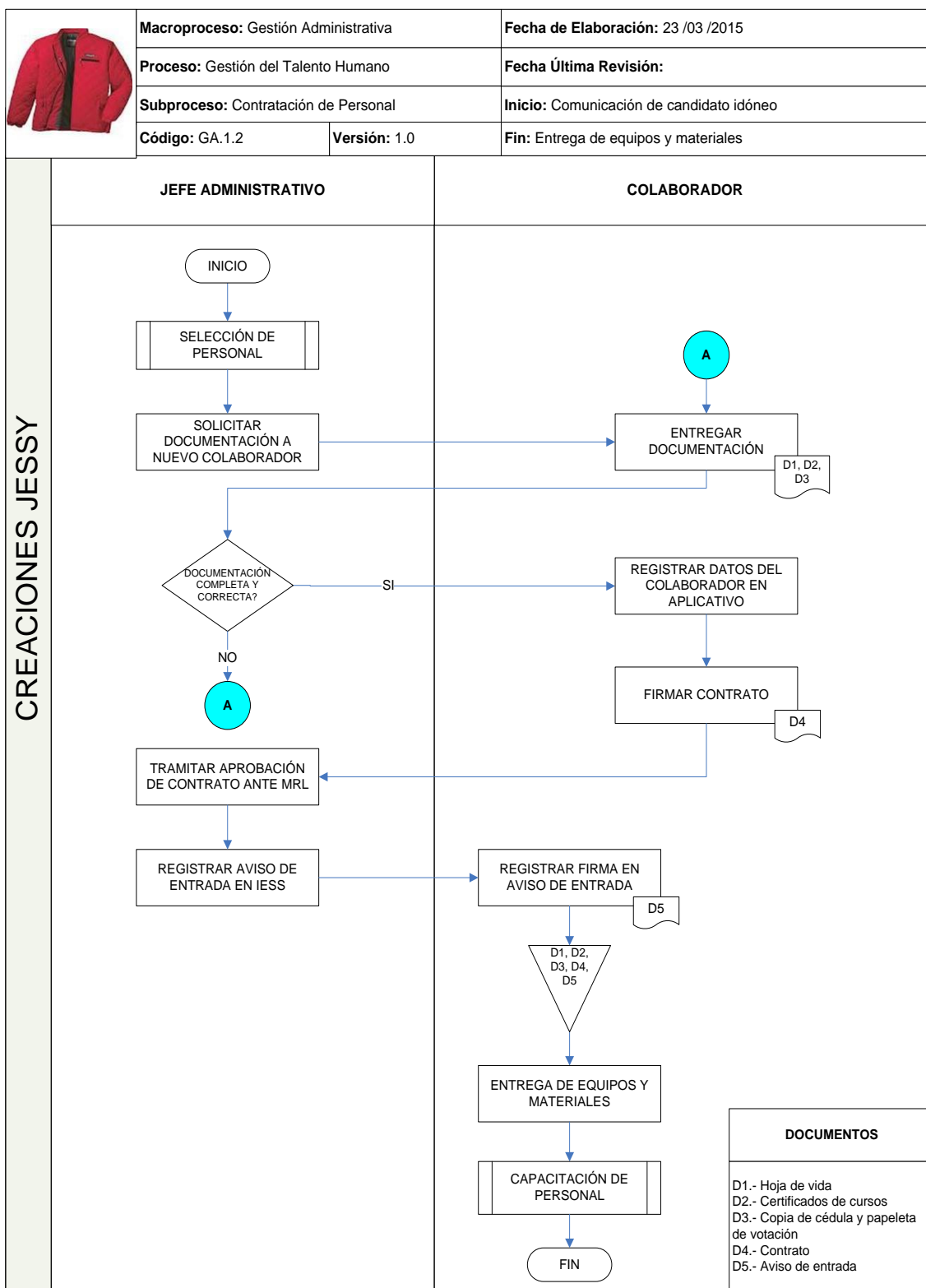
**INFORMACIÓN CUANTITATIVA****Tabla 55****Información cuantitativa**

SUBPROCESO	VOLUMEN		TIEMPO PROMEDIO (horas)
	CANTIDAD	UNIDAD	
Selección de Personal	1	Proceso Nuevo	40
Contratación de Personal	1	Proceso Nuevo	40
Capacitación de Personal	1	Proceso Nuevo	40
Evaluación de Desempeño	1	Proceso Nuevo	40
Pago de Nómina	1	Proceso Nuevo	40
Desvinculación de Personal	1	Proceso Nuevo	40

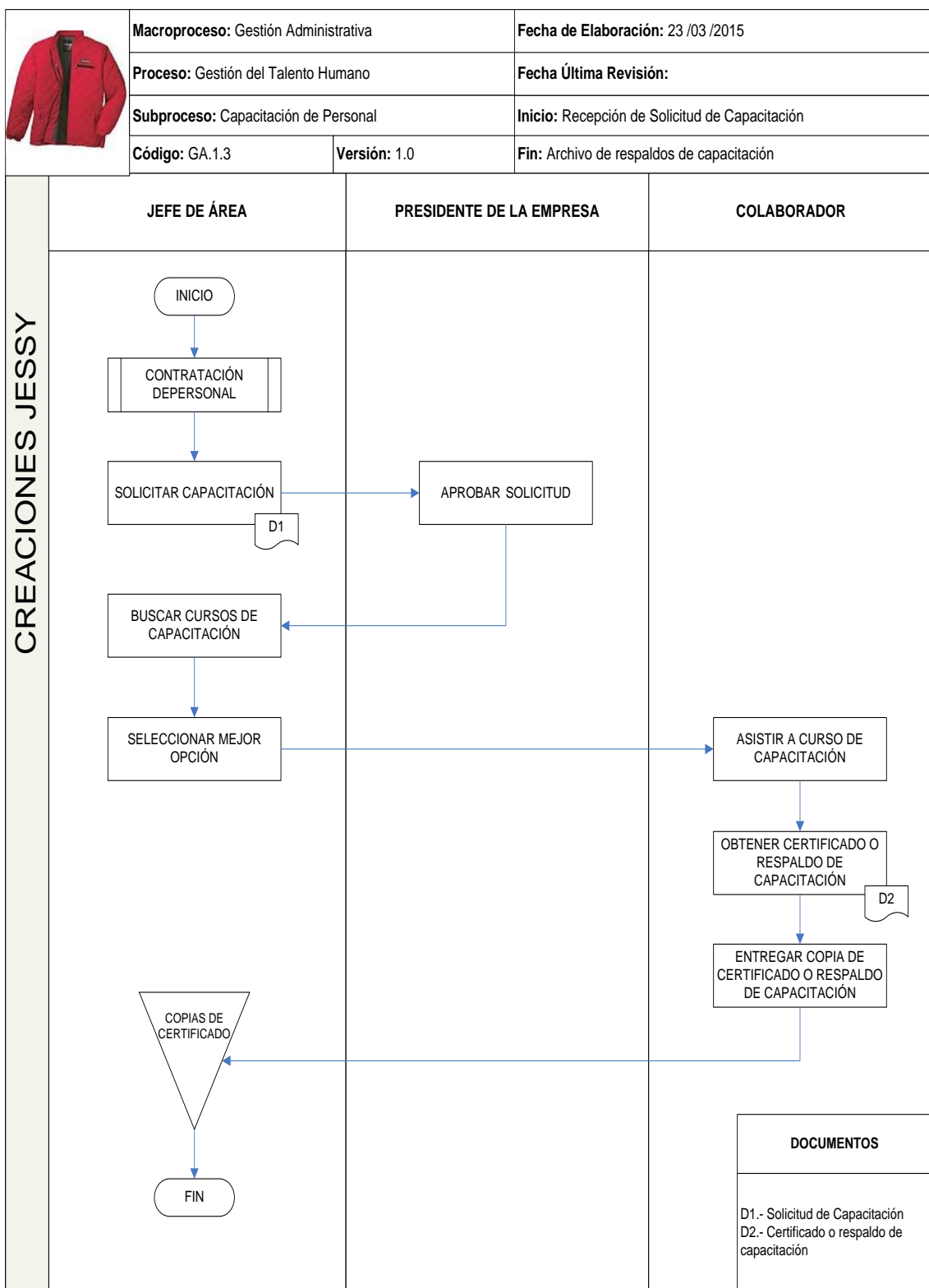
### 4.2.3.3.1.1 Subproceso selección de personal



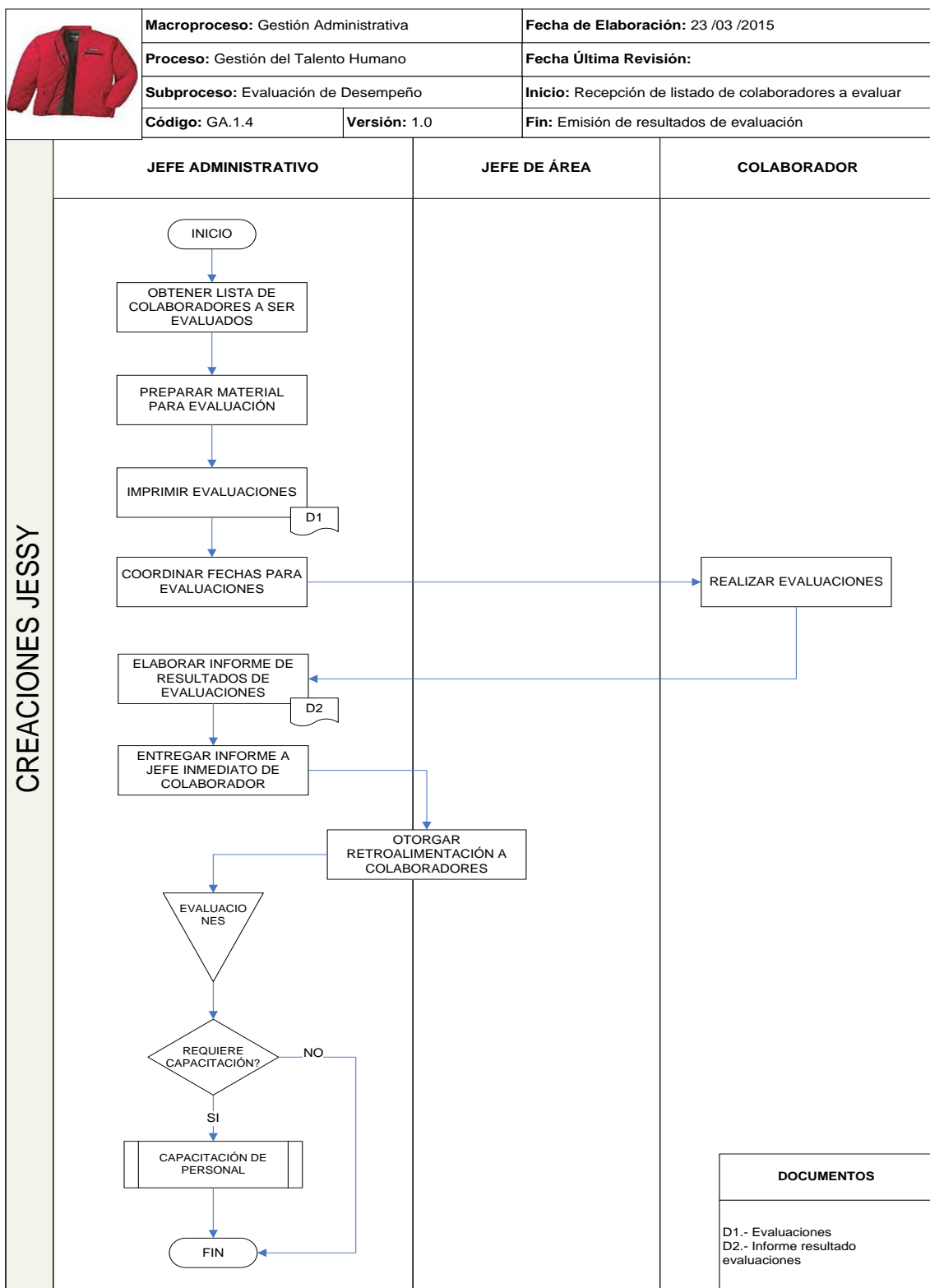
### 4.2.3.3.1.2 Subproceso contratación de personal



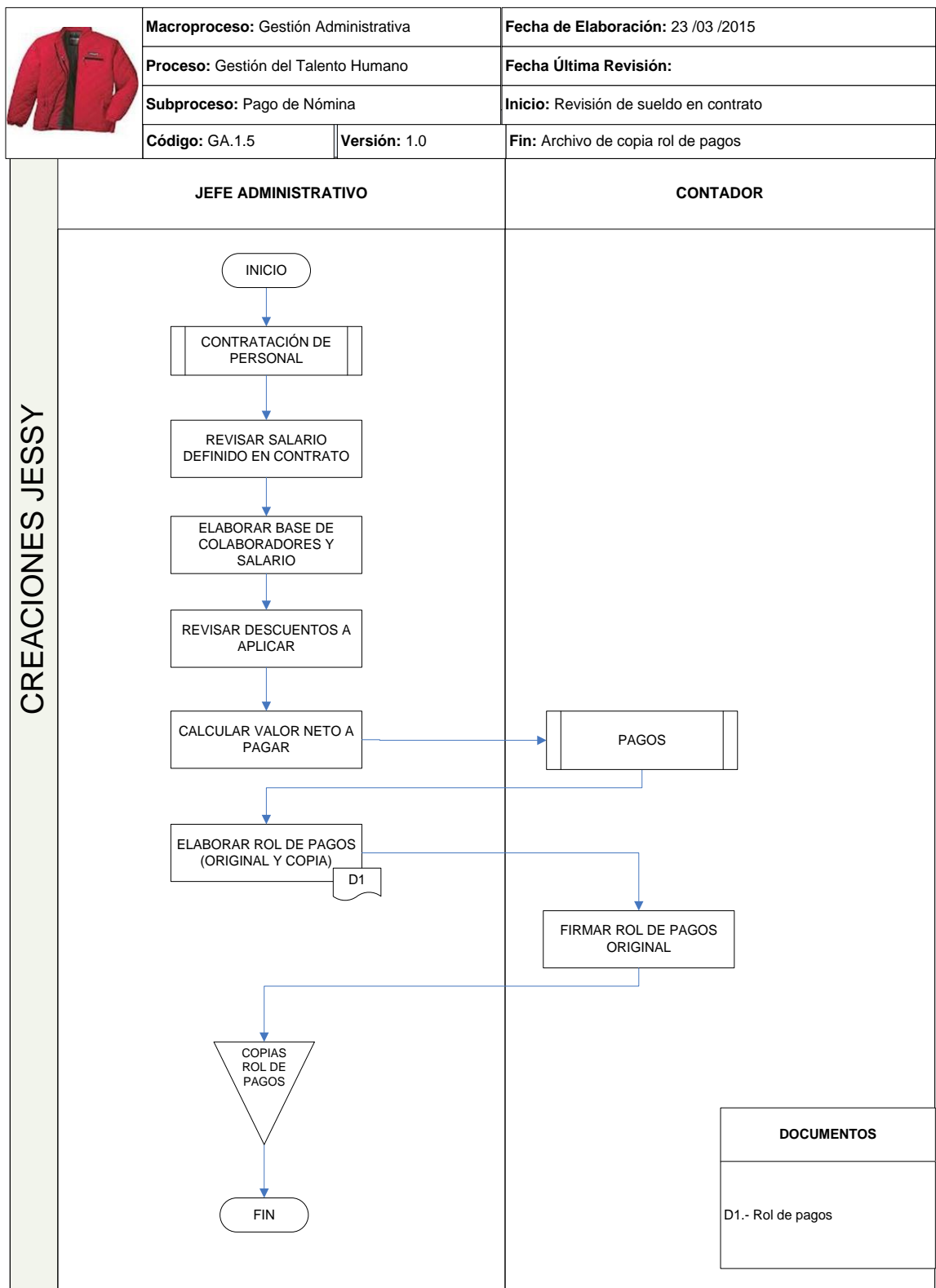
### 4.2.3.3.1.3 Subproceso capacitación de personal



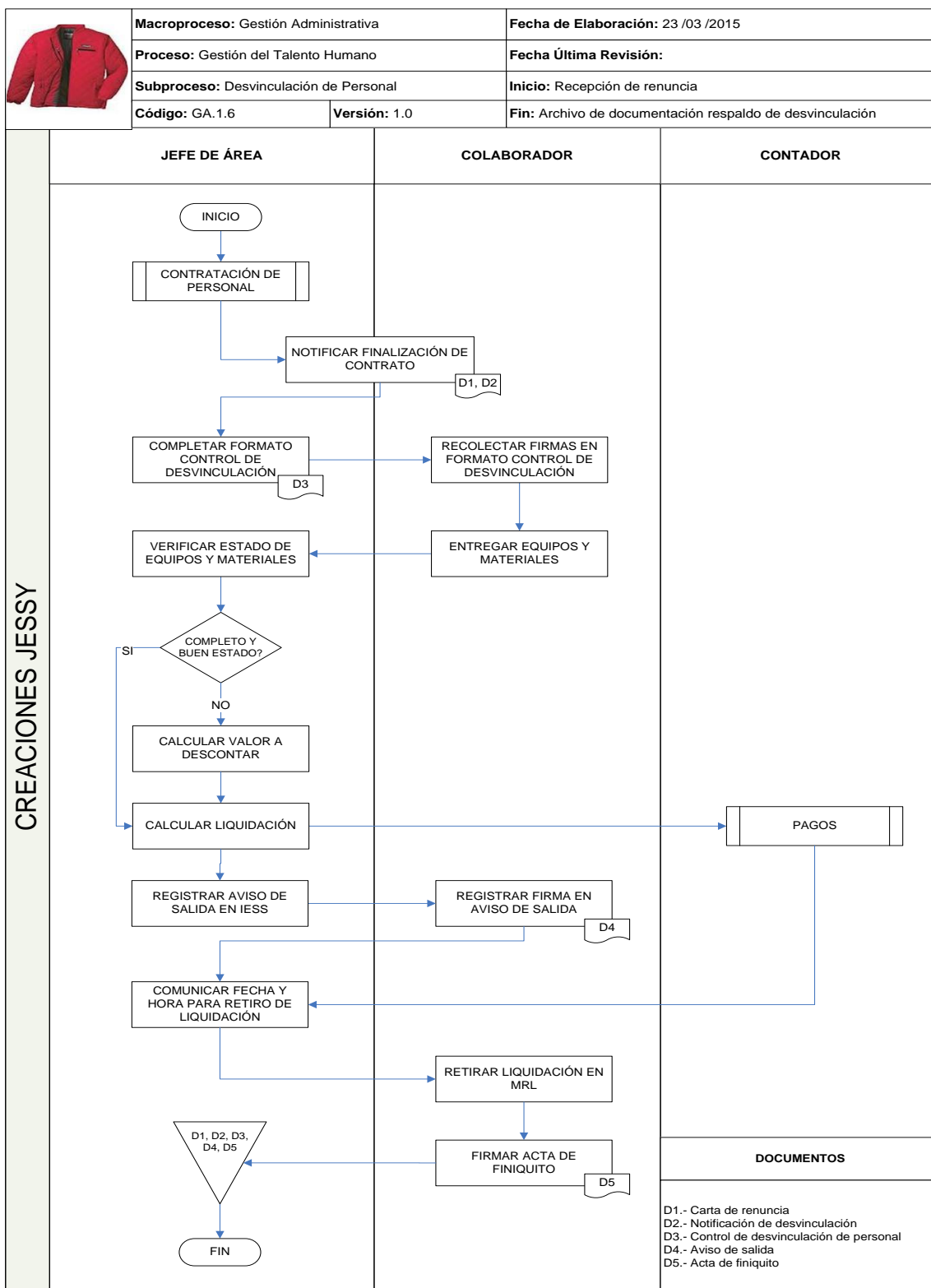
### 4.2.3.3.1.4 Subproceso evaluación de desempeño



### 4.2.3.3.1.5 Subproceso pago de nómina



### 4.2.3.3.1.6 Subproceso desvinculación de personal



#### 4.2.3.4 Macroproceso Gestión de la Calidad



 <b>CARACTERIZACIÓN DEL MACROPROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>					
<b>OBJETIVO</b>	Diseñar, implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa, buscando la mejora continua de los procesos y por ende de los productos o servicios que brinda para lograr la satisfacción del cliente.				
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	Jefe de Procesos y Calidad				
<b>LÍMITES</b>	<b>INICIO:</b>	Planificación de reuniones para revisión por la dirección			
	<b>FIN:</b>	Implementación y seguimiento de acciones correctivas y preventivas.			
ELEMENTOS DE LOS PROCESOS					
PROVEEDOR	ENTRADA	CONTROLES	PROCESO	PRODUCTO/SERVICIO /RESULTADO	CLIENTE
Administrador del SGC	* Documentos del SGC * Informe de Auditoría * Acciones correctivas y/o preventivas * Ideas de mejora	* Política de Calidad * ISO 9001:2008	Planificación y Seguimiento del SGC	* Acta de reunión de revisión por la Dirección * Seguimiento Plan de acción	Administrador del SGC
Jefes de área	* Solicitud de elaboración / actualización de documentos * Solicitud de registros	* Política de Calidad * ISO 9001:2008	Gestión Documental del SGC	* Procesos documentados y/o actualizados * Documentos * Registros * Diagramas de flujo * Indicadores	* Gerente General de la empresa * Jefes de área * Operarios
Colaboradores de la empresa	* Datos históricos	* Política de Calidad * ISO 9001:2008	Control de Procesos	* Informe de análisis de datos * Informe de productos no conformes	* Gerente General de la empresa * Jefes * Operarios
RECURSOS					
PERSONAL	FINANCIEROS	INSTALACIONES	EQUIPOS Y MAQUINARIA	TECNOLOGÍA	INDICADORES
Propietario empresa	Presupuesto de Calidad	Instalaciones administrativas de la empresa	Laptop	Office	<b>% Implementación de Acciones</b> # Acciones correctivas/preventivas implementadas ----- * 100 # Acciones correctivas/preventivas definidas  <b>% Implementación Procesos</b> # Documentos implementados ----- *100 # Documentos elaborados  <b>% Cierre No Conformidades</b> # No Conformidades cerradas ----- *100 # No Conformidades emitidas  <b>% Productos no conformes</b> # prendas de vestir/plumón que no cumplen con requisitos ----- *100 # prendas de vestir/plumón fabricados
Jefes		Instalaciones operativas de la empresa	Impresora	Internet	
Operarios					
Auxiliar de Diseño					

Figura 22 Caracterización del Macroproceso Gestión de la Calidad



#### 4.2.3.4.1 Proceso de Planificación y Seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad

	<b>Tipo de Macroproceso:</b> Apoyo	<b>Código:</b> GC.1	<b>Versión:</b> 1.0
	<b>Macroproceso :</b> Gestión de la Calidad	<b>Fecha elaboración:</b> 23 / 03 / 2015	
	<b>Proceso:</b> Planificación y Seguimiento del SGC	<b>Fecha Última Revisión:</b>	
		<b>Páginas:</b> 5	

#### OBJETIVO

Planificar y revisar constantemente el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa, así como buscar la mejora continua de los procesos a través de la definición y seguimiento de planes de acción.

#### ALCANCE

Comprende desde la recopilación de información para la revisión por parte de la Gerencia General hasta el seguimiento a las acciones correctivas y/o preventivas.

#### RESPONSABLE

- Jefe de Procesos y Calidad
- Administrador del Sistema de Gestión de Calidad
- Auditor del Sistema de Gestión de Calidad

#### REQUISITOS LEGALES

- Norma ISO 9001:2008

## POLÍTICAS INTERNAS

- Es responsabilidad del Administrador del Sistema de Gestión de Calidad recopilar toda la información que debe ser revisada por la Gerencia General.
- El Administrador del Sistema de Gestión de Calidad debe coordinar con todos los responsables de los Procesos la fecha y hora planificada para la reunión de Revisión por la Gerencia General.
- El Administrador del Sistema de Gestión de Calidad es el responsable de elaborar el ECJ.DI.002 Acta de la reunión (**Anexo 4**) de Revisión por la Gerencia General e incorporar los acuerdos, compromisos y responsables.
- El Administrador del Sistema de Gestión de Calidad debe realizar el seguimiento de todas actividades pendientes según el Acta de la reunión.
- Es responsabilidad del Administrador del Sistema de Gestión de Calidad sociabilizar a toda la empresa el Sistema de Gestión de Calidad.
- El Auditor junto con el Administrador del Sistema de Gestión de calidad debe definir las fechas en las cuales se realizarán auditorías y registrar en el ECJ.DI.025 Programa de auditoría (**Anexo 15**).
- El Auditor debe ejecutar las auditorías del Sistema de Gestión de Calidad en las fechas definidas en el ECJ.DI.026 Plan de auditoría (**Anexo 16**).
- Como resultado de la auditoría ejecutada, el Auditor debe emitir un ECJ.DI.027 Informe de auditoría (**Anexo 17**).
- Es responsabilidad del Administrador del Sistema de Gestión de Calidad realizar el seguimiento a la implementación de las acciones correctivas y preventivas utilizando el formato ECJ.DI.023 Plan de acciones correctivas-preventivas (**Anexo 18**).

## SUBPROCESOS

El proceso de planificación y seguimiento del sistema de gestión de calidad está conformado por los siguientes subprocesos:

**Tabla 56**

### Subprocesos de planificación y seguimiento de gestión de calidad

PROVEEDOR	ENTRADA	SUBPROCESO	OBJETIVO	PRODUCTO/ SERVICIO RESULTADO	CLIENTE	PERIODICIDAD
*Administrador del Sistema de Gestión de Calidad *Auditor	* Informe de Auditoría * Informe de acciones correctivas / preventivas	Revisión por la Dirección	Revisar el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y el cumplimiento de acciones correctivas y/o preventivas	* Acta de reunión de revisión por la Dirección * Plan de acciones correctivas y/o preventivas	Administrador del Sistema de Gestión de Calidad	Mensual
Administrador del Sistema de Gestión de Calidad	Materiales y equipos para comunicación	Comunicación del Sistema de Gestión de Calidad	Sociabilizar el Sistema de Gestión de Calidad a toda la empresa.	Lista de asistencia a capacitación	Colaboradores de la empresa	Mensual
Auditor del Sistema de Gestión de Calidad	*Procesos del SGC *Indicadores	Auditorías Internas	Verificar el Sistema de Gestión de Calidad cumpla con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.	*Plan de Auditoría *Informe de Auditoría	Gerente General de la empresa	Según planificación
* Auditor del Sistema de Gestión de Calidad * Colaboradores de la empresa	Plan de acciones correctivas y/o preventivas	Planificación y Seguimiento de Acciones Preventivas / Correctivas	Definir las fechas de implementación, así como la verificación del cumplimiento de las acciones correctivas y/o preventivas.	*Seguimiento de Planes de Acción	*Gerente General de la empresa *Responsables de procesos	Mensual

## INDICADORES

$$\% \text{ Implementación de Acciones} = \frac{\# \text{ Acciones correctivas/preventivas implementadas}}{\# \text{ Acciones correctivas/preventivas definidas}} * 100$$

$$\% \text{ Implementación Procesos} = \frac{\# \text{ Documentos implementados}}{\# \text{ Documentos elaborados}} * 100$$

$$\% \text{ Cierre No Conformidades} = \frac{\# \text{ No Conformidades cerradas}}{\# \text{ No Conformidades emitidas}} * 100$$

## REGISTROS CONTROLADOS

Tabla 57

### Registros controlados

REGISTRO	UBICACIÓN	RECUPERACIÓN		RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
		ORDEN	ACCESO		
Acta de Reunión	Archivo	Por fecha	Restringido	Dos años	Físico y digital
Lista de Asistencia a Capacitación SGC	Archivo	Por fecha	Restringido	Dos años	Físico y digital
Plan de Acciones Correctivas-Preventivas	Archivo	Por fecha	Restringido	Dos años	Físico y digital
Seguimiento de Planes de Acción	Archivo	Por fecha	Restringido	Dos años	Físico y digital
Programa de Auditoría	Archivo	Por fecha	Restringido	Dos años	Físico y digital
Plan de Auditoría	Archivo	Por fecha	Restringido	Dos años	Físico y digital
Informe de Auditoría	Archivo	Por fecha	Restringido	Dos años	Físico y digital

## DOCUMENTOS CONTROLADOS

**Tabla 58**

### Documentos controlados

CÓDIGO	NOMBRE	VERSIÓN	FECHA ÚLTIMA REVISIÓN	DISTRIBUCIÓN
ECJ.DI.002	Acta de Reunión	1.0	15/01/2015	Sistema de Gestión de Calidad
ECJ.DI.022	Lista de Asistencia a Capacitación SGC	1.0	13/03/2015	Sistema de Gestión de Calidad
ECJ.DI.023	Plan de Acciones Correctivas- Preventivas	1.0	14/03/2015	Sistema de Gestión de Calidad
ECJ.DI.024	Seguimiento de Planes de Acción	1.0	15/03/2015	Sistema de Gestión de Calidad
ECJ.DI.025	Programa de Auditoría	1.0	16/03/2015	Sistema de Gestión de Calidad
ECJ.DI.026	Plan de Auditoría	1.0	17/03/2015	Sistema de Gestión de Calidad
ECJ.DI.027	Informe de Auditoría	1.0	18/03/2015	Sistema de Gestión de Calidad

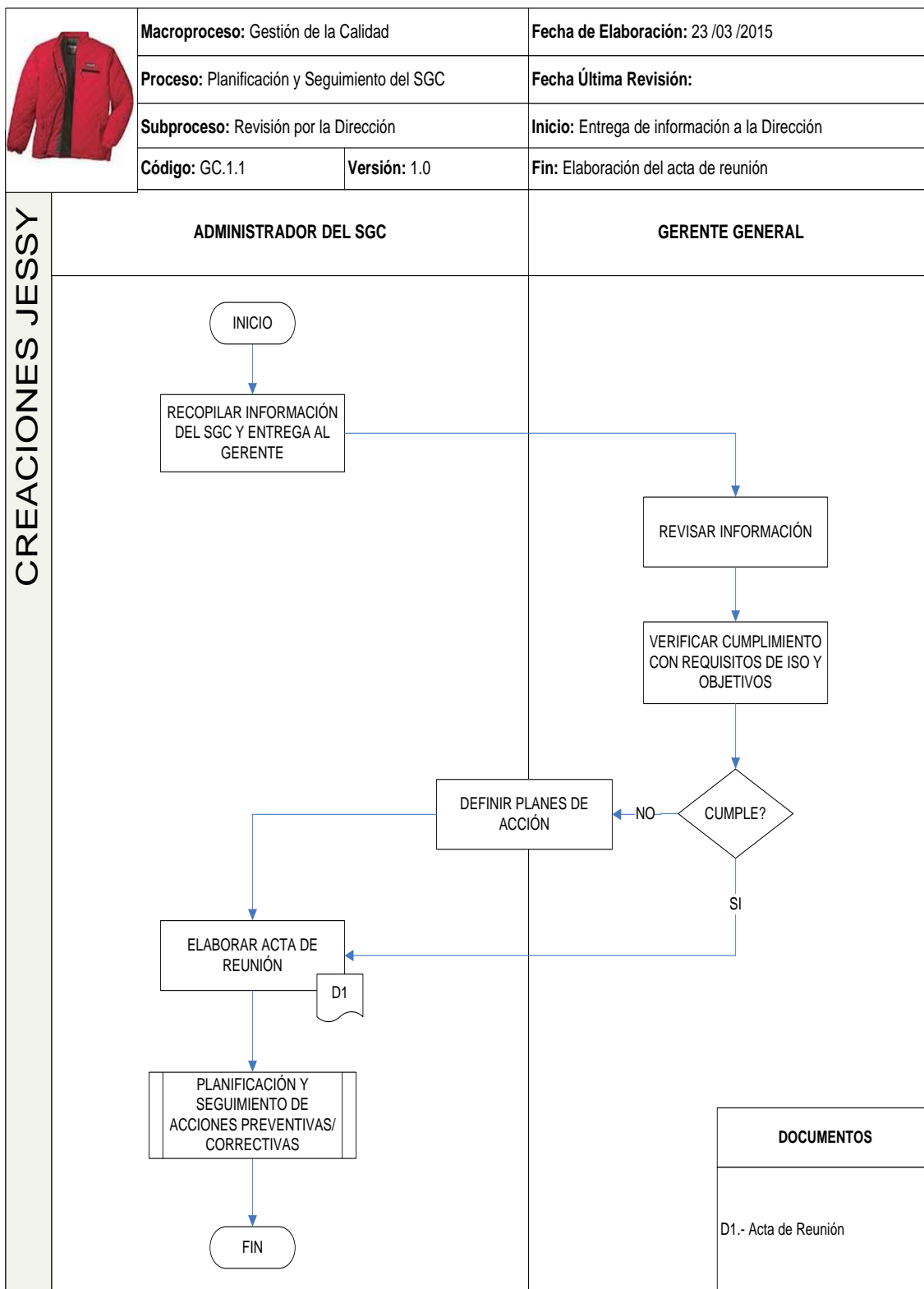
## INFORMACIÓN CUANTITATIVA

**Tabla 59**

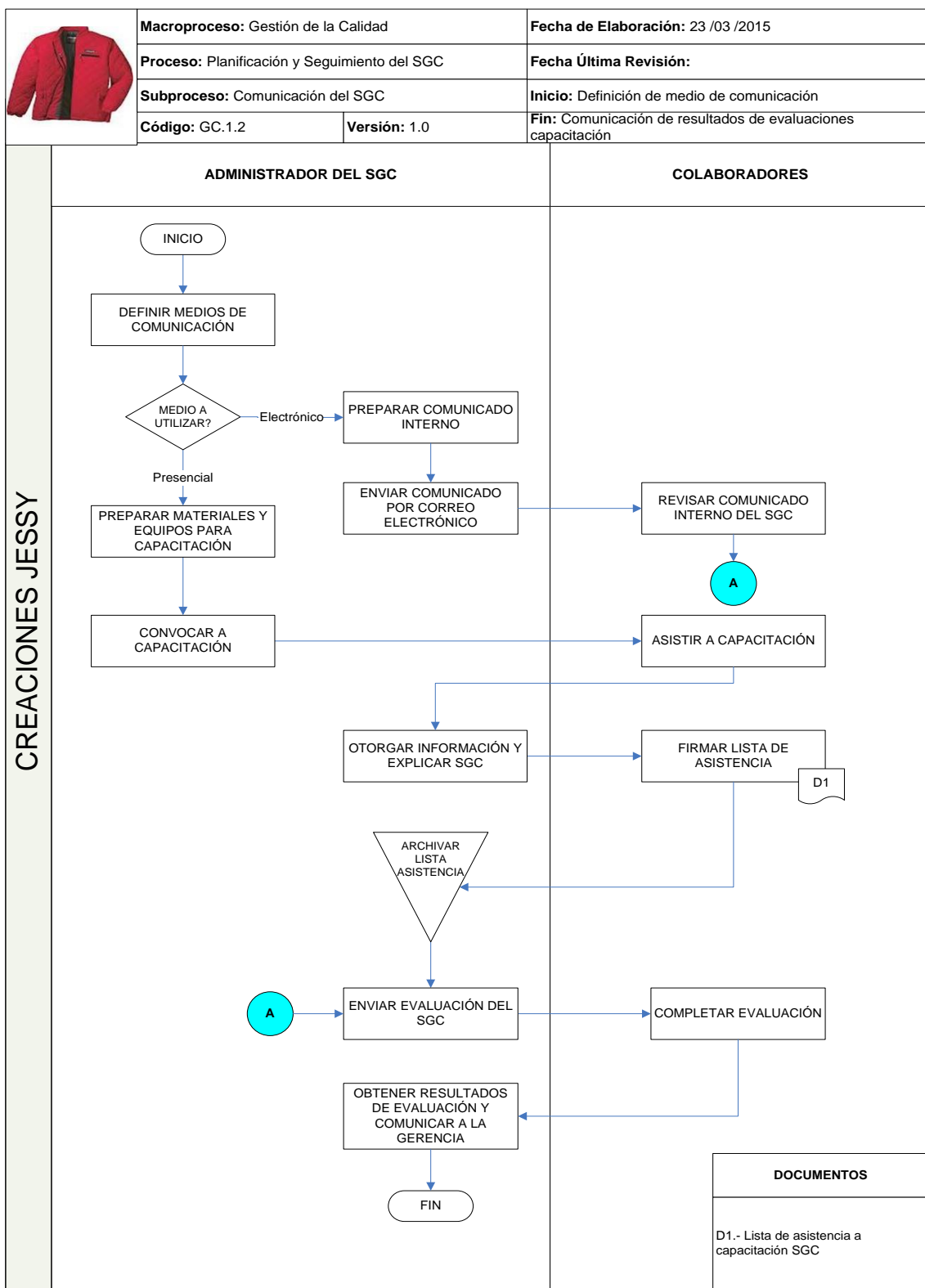
### Información cuantitativa

SUBPROCESO	VOLUMEN		TIEMPO PROMEDIO (horas)
	CANTIDAD	UNIDAD	
Revisión por la Dirección	1	Proceso Nuevo	48
Comunicación del SGC	1	Proceso Nuevo	48
Auditorías Internas	1	Proceso Nuevo	48
Planificación y Seguimiento de Acciones Preventivas / Correctivas	1	Proceso Nuevo	48

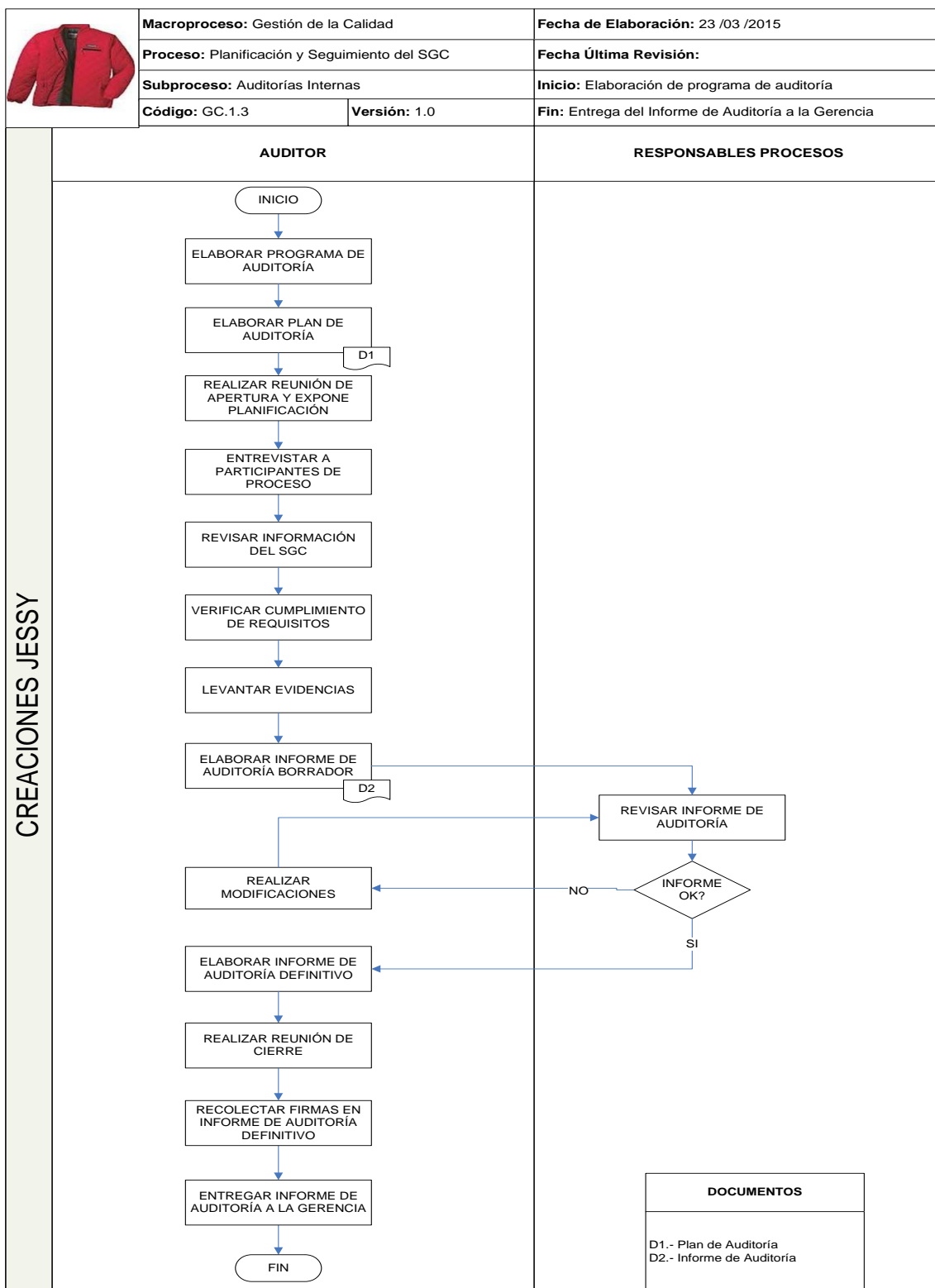
### 4.2.3.4.1.1 Subproceso revisión por la dirección



### 4.2.3.4.1.2 Subproceso comunicación del sistema de gestión de calidad

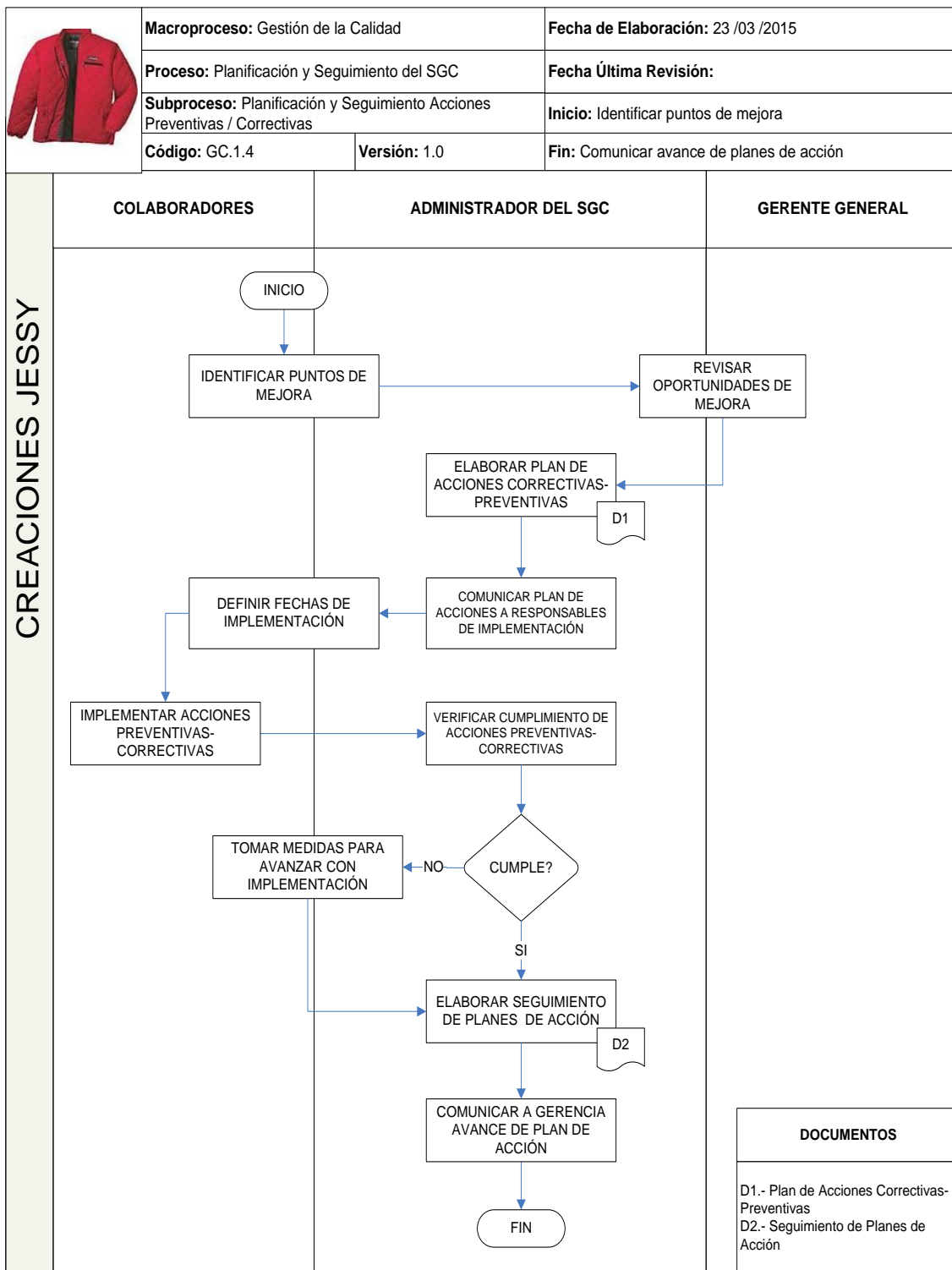


### 4.2.3.4.1.3 Subproceso auditorías internas






### 4.2.3.4.1.4 Subproceso planificación y seguimiento de acciones preventivas / correctivas



#### 4.2.3.4.2 Proceso de gestión documental del sistema de gestión de calidad

	<b>Tipo de Macroproceso:</b> Apoyo	<b>Código:</b> GC.1	<b>Versión:</b> 1.0
	<b>Macroproceso :</b> Gestión de la Calidad	<b>Fecha elaboración:</b> 05 / 03 / 2015	
	<b>Proceso:</b> Gestión Documental del SGC	<b>Fecha Última Revisión:</b>	
		<b>Páginas:</b> 5	

#### OBJETIVO

Diseñar y controlar el flujo de documentos y registros del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa para que permita la recuperación rápida de la información, así como el tiempo de custodia y eliminación.

#### ALCANCE

Comprende desde la solicitud de elaboración / actualización de cualquier tipo de documento: políticas, procedimientos, instructivos, formatos, hasta la aprobación y difusión de dichos documentos.

#### RESPONSABLE

- Jefe de Procesos y Calidad

#### REQUISITOS LEGALES

- Norma ISO 9001:2008

#### POLÍTICAS INTERNAS

- Todo documento debe ser revisado por la Jefatura de área correspondiente y aprobado por la Gerencia General.
- Es obligación del Jefe de Procesos y Calidad la elaboración, actualización y difusión de los documentos.
- Es responsabilidad de todos los colaboradores que generen cualquier documento el cumplimiento y correcta aplicación de lo señalado en el presente proceso.
- El Jefe de Procesos y Calidad debe elaborar los documentos y registros en el tiempo definido en el cronograma de trabajo.

## SUBPROCESOS

El proceso de gestión documental está conformado por los siguientes subprocesos:

**Tabla 60**

### Subprocesos gestión documental

PROVEEDOR	ENTRADA	SUBPROCESO	OBJETIVO	PRODUCTO/ SERVICIO RESULTADO	CLIENTE	PERIODICIDAD
Jefes de área	Solicitud de elaboración / actualización de documentos	Control de los Documentos	Generar o actualizar documentación para la empresa cumpliendo con el estándar.	Difusión de documentos aprobados / actualizados  Lista maestra de documentos y registros actualizada	Jefes de área	Mensual
Jefes de área	Registros	Control de los Registros	Administrar de forma eficiente los registros del SGC.	Archivo o desecho de Registros	Jefes de área	Mensual

## INDICADORES

$$\% \text{ Implementación Procesos} = \frac{\# \text{ Documentos implementados}}{\# \text{ Documentos elaborados}} * 100$$

## REGISTROS CONTROLADOS

**Tabla 61**

### Registros controlados

REGISTRO	UBICACIÓN	RECUPERACIÓN		RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
		ORDEN	ACCESO		
Procedimiento	Archivo	Por proceso	Público	Hasta que se actualice	Físico y digital
Políticas	Archivo	Por proceso	Público	Hasta que se actualice	Físico y digital
Diagramas de Flujo	Archivo	Por proceso	Público	Hasta que se actualice	Físico y digital
Registros SGC	Archivo	Por proceso	Público	Tres años	Físico y digital
Guía de Entrevista	Archivo	Por proceso	Público	Tres años	Físico y digital
Guía de Observación	Archivo	Por proceso	Público	Tres años	Físico y digital

## DOCUMENTOS CONTROLADOS

**Tabla 62**

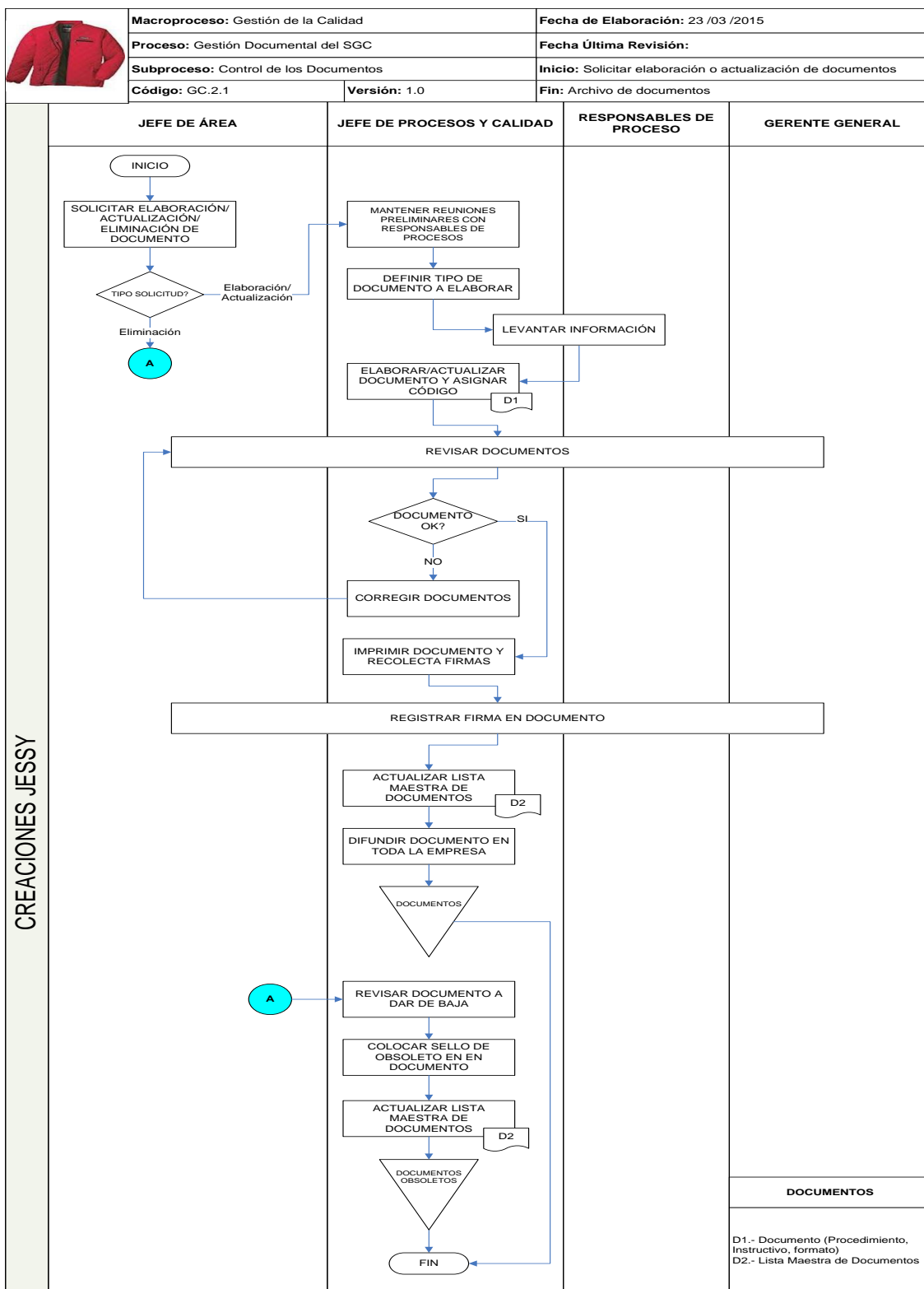
### Documentos controlados

CÓDIGO	NOMBRE	VERSIÓN	FECHA ÚLTIMA REVISIÓN	DISTRIBUCIÓN
ECJ.DI.019	Formato de Procedimiento	1.0	10/03/2015	Sistema de Gestión de Calidad
ECJ.DI.020	Formato de Instructivo	1.0	11/03/2015	Sistema de Gestión de Calidad
ECJ.DI.021	Formato de Diagrama de Flujo	1.0	12/03/2015	Sistema de Gestión de Calidad
ECJ.DI.033	Guía de Entrevista	1.0	19/03/2015	Sistema de Gestión de Calidad
ECJ.DI.034	Guía de Observación	1.0	20/03/2015	Sistema de Gestión de Calidad

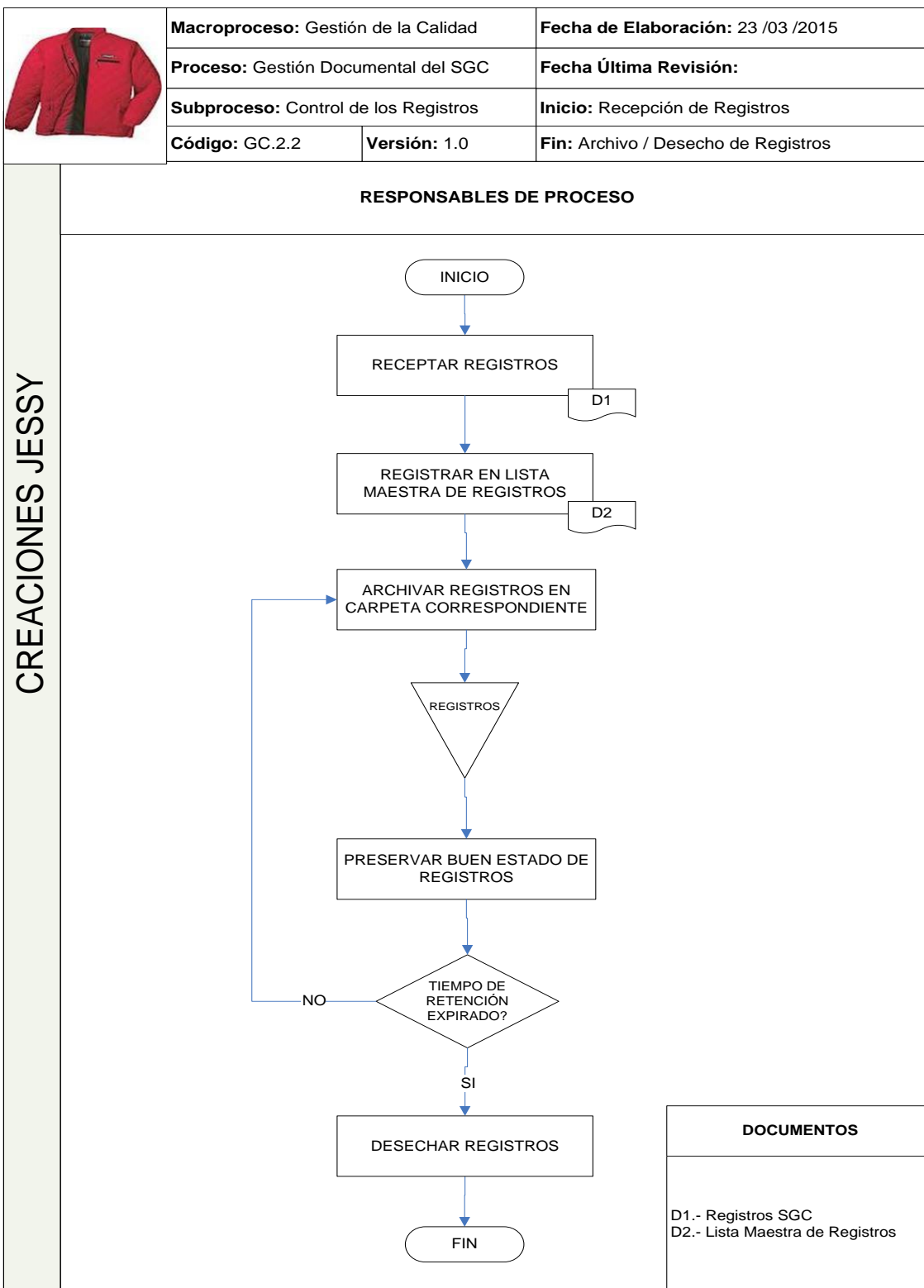
**INFORMACIÓN CUANTITATIVA****Tabla 63****Información cuantitativa**

SUBPROCESO	VOLUMEN		TIEMPO PROMEDIO (horas)
	CANTIDAD	UNIDAD	
Control de los Documentos	1	Proceso Nuevo	48
Control de los Registros	1	Proceso Nuevo	48


### 4.2.3.4.2.1 Subproceso control de los documentos



### 4.2.3.4.2.2 Subproceso control de los registros



#### 4.2.3.4.3 Proceso de control de procesos

	<b>Tipo de Macroproceso:</b> Apoyo	<b>Código:</b> GC.3	<b>Versión:</b> 1.0
	<b>Macroproceso :</b> Gestión de la Calidad	<b>Fecha elaboración:</b> 23 / 03 / 2015	
	<b>Proceso:</b> Control de Procesos	<b>Fecha Última Revisión:</b>	
		<b>Páginas:</b> 5	

#### OBJETIVO

Realizar mediciones a los diferentes procesos de la empresa con la finalidad de verificar el cumplimiento de los requisitos y tomar acciones correctivas en el caso que aplique.

#### ALCANCE

Comprende desde la obtención de datos hasta la definición de acciones preventivas y/o correctivas.

#### RESPONSABLE

- Jefe de Procesos y Calidad

#### REQUISITOS LEGALES

- Norma ISO 9001:2008

#### POLÍTICAS INTERNAS



- Para medición de datos, el Jefe de Procesos y Calidad deberá obtener datos confiables.
- El Jefe de Procesos y Calidad mensualmente debe realizar la medición de los diferentes procesos.
- Los productos deben cumplir con todos los requisitos para que puedan ser comercializados.
- Se debe registrar los productos no conformes en el ECJ.DI.030 Reporte de productos no conformes (**Anexo 19**), llevar un control y tomar medidas correctivas.

## SUBPROCESOS

El proceso de control de procesos está conformado por los siguientes subprocesos:

**Tabla 64**

### Subprocesos control de procesos

PROVEEDOR	ENTRADA	SUBPROCESO	OBJETIVO	PRODUCTO/ SERVICIO RESULTADO	CLIENTE	PERIODICIDAD
Responsables de Procesos	Datos históricos	Medición de Procesos	Verificar el cumplimiento de los objetivos planteados.	Informe de resultados de medición	*Responsables de procesos *Administrador del SGC	Mensual
*Auxiliar de Diseño	Registro de Productos No Conformes	Control de Productos No Conformes	Administrar correctamente los productos que no cumplen con requisitos.	Plan de Acciones Preventivas-Correctivas	*Diseñadora de Modas *Diseñador de plumón	Semestral

## INDICADORES

$$\% \text{ Productos no conformes} = \frac{\# \text{ Prendas de vestir/plumón que no cumplen con requisitos}}{\# \text{ Prendas de vestir/plumón fabricados}} * 100$$

## REGISTROS CONTROLADOS

Tabla 65

### Registros controlados

REGISTRO	UBICACIÓN	RECUPERACIÓN		RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
		ORDEN	ACCESO		
Informe de resultados de medición	Archivo	Por producto	Público	Dos años	Físico y digital
Reporte Productos No Conforme	Archivo	Por producto	Público	Dos años	Físico y digital

## DOCUMENTOS CONTROLADOS

Tabla 66

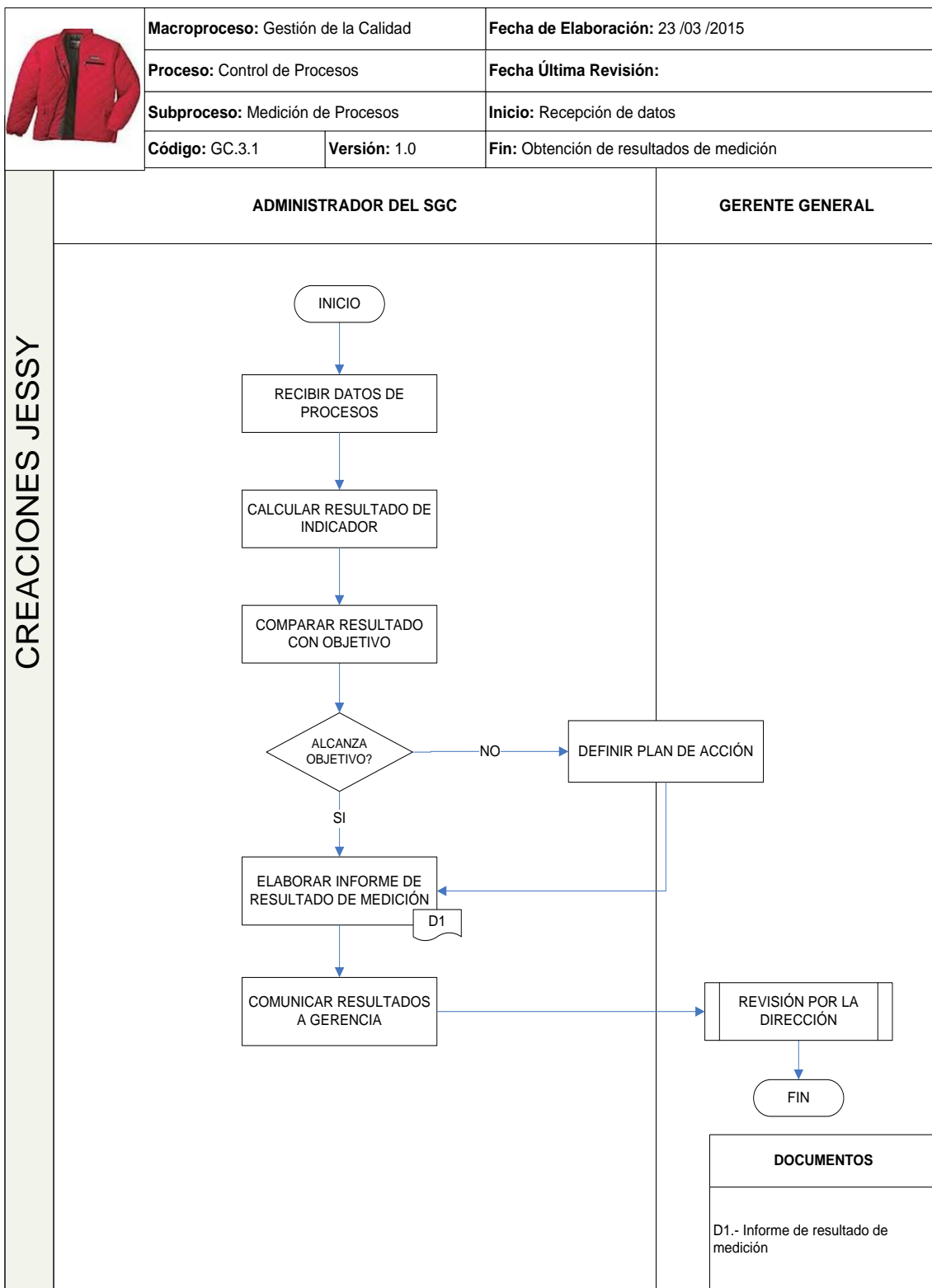
### Documentos controlados

CÓDIGO	NOMBRE	VERSIÓN	FECHA ÚLTIMA REVISIÓN	DISTRIBUCIÓN
ECJ.DI.023	Plan de Acciones Preventivas-Correctivas	1.0	14/03/2015	Sistema de Gestión de Calidad
ECJ.DI.030	Formato de Reporte Productos No Conforme	1.0	19/03/2015	Sistema de Gestión de Calidad

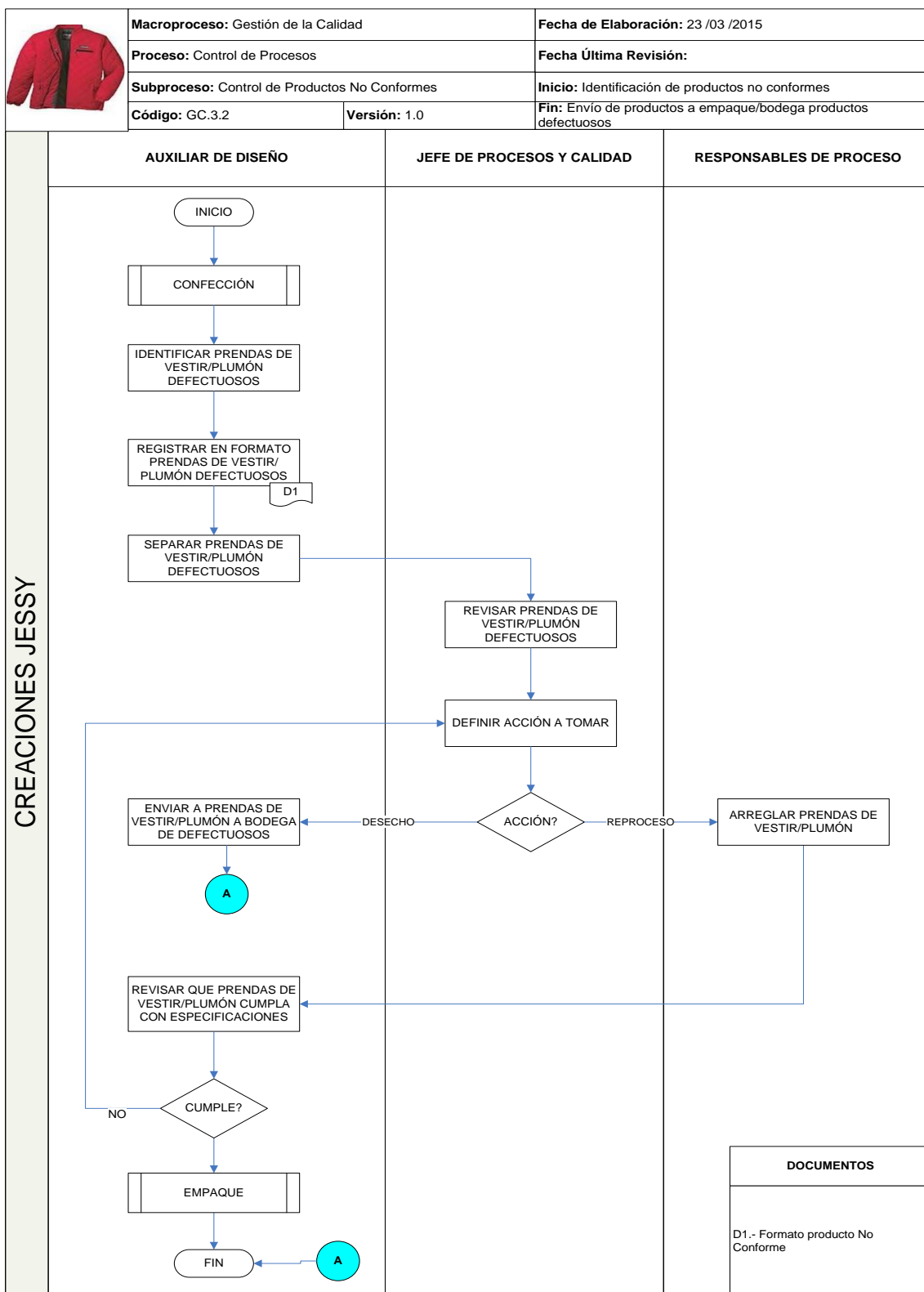
**INFORMACIÓN CUANTITATIVA****Tabla 67****Información cuantitativa**

SUBPROCESO	VOLUMEN		TIEMPO PROMEDIO (horas)
	CANTIDAD	UNIDAD	
Medición de Procesos	1	Proceso Nuevo	48
Control de Productos No Conformes	1	Proceso Nuevo	48

### 4.2.3.4.3.1 Subproceso medición de procesos



### 4.2.3.4.3.2 Subproceso control de productos no conformes



### 4.2.3.5 Macroproceso de Mantenimiento



 <b>CARACTERIZACIÓN DEL MACROPROCESO DE MANTENIMIENTO</b>					
<b>OBJETIVO</b>	Ejecutar los mantenimientos preventivos y correctivos de la maquinaria e infraestructura con la finalidad de evitar fallos que impacte negativamente en la producción o seguridad de los colaboradores y llevar un control de los mantenimientos planificados así como de los ejecutados.				
<b>DUEÑO DEL PROCESO</b>	Jefe de Mantenimiento				
<b>LÍMITES</b>	<b>INICIO:</b>	Recepción de Solicitud de Mantenimiento de maquinaria / infraestructura			
	<b>FIN:</b>	Registro de mantenimiento de maquinaria / infraestructura			
PROCESOS					
PROVEEDOR	ENTRADA	CONTROLES	PROCESO	PRODUCTO/SERVICIO /RESULTADO	CLIENTE
Diseñadora de Modas Auxiliar de Diseño Operarios	* Solicitud de mantenimiento * Plan anual de mantenimiento	Manuales de maquina de plumón Manual de máquinas bordadoras Manual de máquinas de coser	Mantenimiento preventivo	* Registro de mantenimientos preventivos realizados	* Propietario de la empresa * Diseñadora de Modas * Auxiliar de Diseño * Operarios
Diseñadora de Modas Auxiliar de Diseño Operarios	* Solicitud de mantenimiento * Plan anual de mantenimiento	Manuales de maquina de plumón Manual de máquinas bordadoras Manual de máquinas de coser	Mantenimiento correctivo	* Registro de mantenimientos correctivos realizados	* Propietario de la empresa * Diseñadora de Modas * Auxiliar de Diseño * Operarios
RECURSOS					
PERSONAL	FINANCIEROS	INSTALACIONES	EQUIPOS Y MAQUINARIA	TECNOLOGÍA	INDICADORES
Jefe de Mantenimiento	Presupuesto de Mantenimiento	Galpón	Equipos que requieren mantenimiento	Office	% Tiempo de respuesta mantenimiento Tiempo real empleado ..... * 100 Tiempo asignado
Diseñadora de Modas		Instalaciones operativas de la empresa	Herramientas de mantenimiento	Software específico de máquina de plumón / bordadoras	
Auxiliar de Diseño		Instalaciones administrativas de la empresa			% Eficiencia requerimiento # Mantenimientos ejecutados ..... * 100 # Mantenimientos planificados / solicitados
Operarios					

Figura 23 Caracterización del macroproceso de mantenimiento

#### 4.2.3.5.1 Proceso de mantenimiento preventivo

	<b>Tipo de Macroproceso:</b> Apoyo	<b>Código:</b> MA.1	<b>Versión:</b> 1.0	
	<b>Macroproceso :</b> Mantenimiento	<b>Fecha elaboración:</b> 05 / 03 / 2015		
	<b>Proceso:</b> Mantenimiento Preventivo	<b>Fecha Última Revisión:</b>		
		<b>Páginas:</b> 5		

**OBJETIVO**

Ejecutar mantenimientos preventivos de la maquinaria e infraestructura con la finalidad de evitar fallos que impacte negativamente en la producción o seguridad de los colaboradores y llevar un control de los mantenimientos planificados así como de los ejecutados.

**ALCANCE**

Comprende desde la recepción de la solicitud de mantenimiento de maquinaria / infraestructura hasta el registro del mantenimiento realizado.

**RESPONSABLE**

- Jefe de Mantenimiento

**REQUISITOS LEGALES**

- N/A

**POLÍTICAS INTERNAS**

- Todo mantenimiento debe ser solicitado por el a través de la Solicitud de Mantenimiento.
- Es responsabilidad del Jefe de Mantenimiento elaborar un ECJ.DI.018 Cronograma anual de mantenimiento (**Anexo 20**) en el cual se especifiquen todos los mantenimientos programados tanto de equipos como de infraestructura.
- El responsable de mantenimiento debe tomar todas las medidas de seguridad para cuidar su integridad física.
- El solicitante de mantenimiento y el responsable de ejecutarlo deben comunicar a todos los colaboradores de la empresa los días y hora

que se llevaran a cabo los mantenimientos para que tomen medidas de seguridad.

- El Jefe de Mantenimiento tiene que registrar en el ECJ.DI.018 Cronograma anual de mantenimiento (**Anexo 20**), los mantenimientos ejecutados, además de archivar los certificados (si aplica).

## SUBPROCESOS

El proceso de mantenimiento preventivo tiene los siguientes subprocesos:

**Tabla 68**

### Subprocesos mantenimiento preventivo

PROVEEDOR	ENTRADA	SUBPROCESO	OBJETIVO	PRODUCTO/ SERVICIO RESULTADO	CLIENTE	PERIODICIDAD
Diseñadora de Modas Auxiliar de Diseño Operarios	* Solicitud de mantenimiento * Plan anual de mantenimiento	Mantenimiento Preventivo de Maquinaria	Verificar el eficiente funcionamiento de la maquinaria para evitar fallos.	* Registro de mantenimientos preventivos ejecutados	* Propietario de la empresa * Diseñadora de Modas * Auxiliar de Diseño * Operarios	Cuando lo requiera
Diseñadora de Modas Auxiliar de Diseño Operarios	* Solicitud de mantenimiento * Plan anual de mantenimiento	Mantenimiento Preventivo de Infraestructura	Verificar el estado de las instalaciones de la empresa	* Registro de mantenimientos preventivos realizados	* Propietario de la empresa * Diseñadora de Modas * Auxiliar de Diseño * Operarios	Cuando lo requiera

## INDICADORES

$$\% \text{ Tiempo de respuesta mantenimiento} = \frac{\text{Tiempo real empleado}}{\text{Tiempo asignado}} * 100$$



# Mantenimientos ejecutados

% Eficiencia requerimiento = -----  
 \* 100

# Mantenimientos planificados / solicitados

**REGISTROS CONTROLADOS**

Tabla 69

**Registros controlados**

REGISTRO	UBICACIÓN	RECUPERACIÓN		RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
		ORDEN	ACCESO		
Cronograma Anual de Mantenimiento	Archivo	Por año	Restringido	Dos años	Físico y digital

**DOCUMENTOS CONTROLADOS**

Tabla 70

**Documentos controlados**

CÓDIGO	NOMBRE	VERSIÓN	FECHA ÚLTIMA REVISIÓN	DISTRIBUCIÓN
ECJ.DI.018	Cronograma Anual de Mantenimiento	1.0	09/03/2015	Sistema de Gestión de Calidad

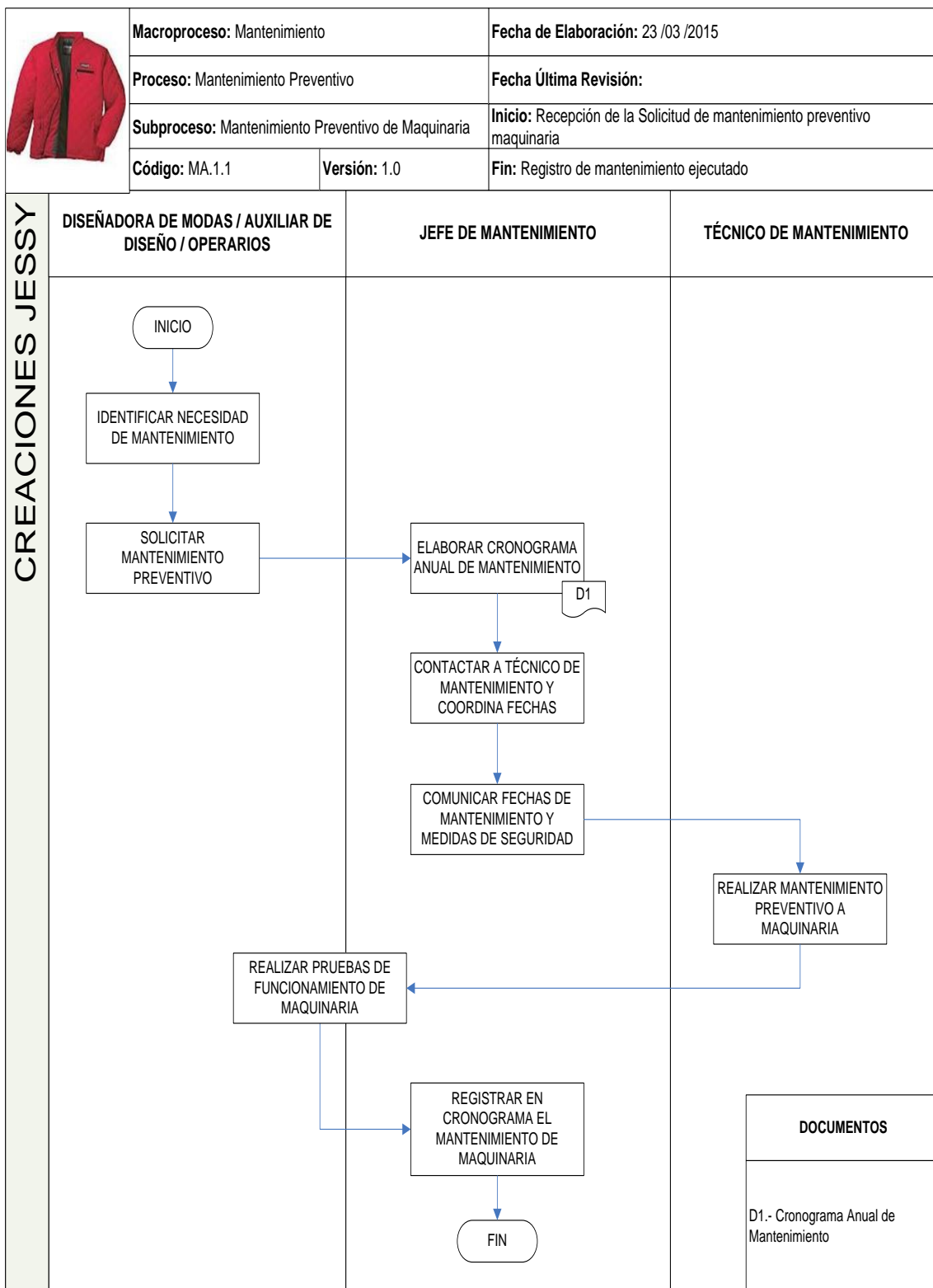
**INFORMACIÓN CUANTITATIVA**

Tabla 71

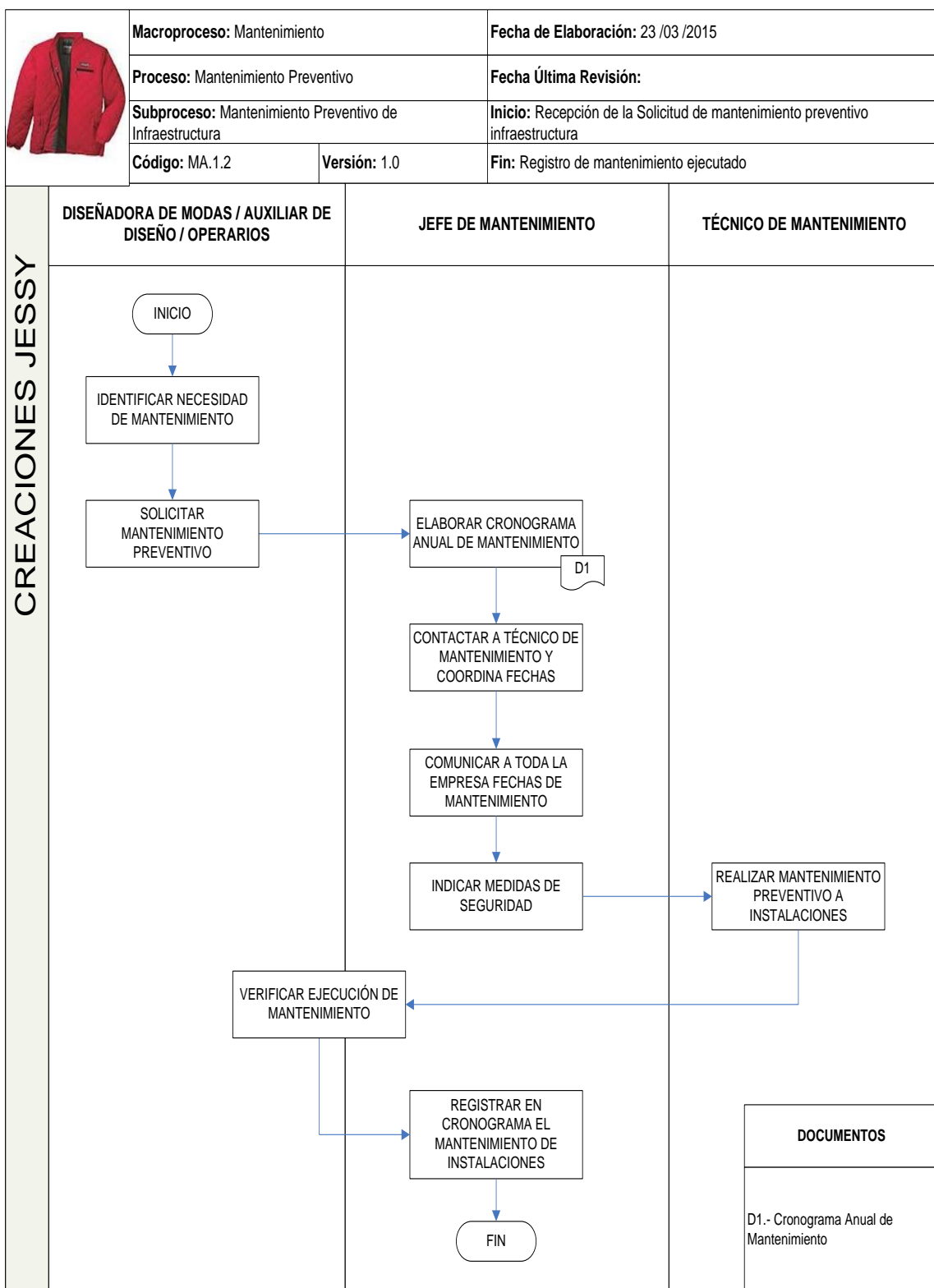
**Información cuantitativa**

SUBPROCESO	VOLUMEN		TIEMPO PROMEDIO (horas)
	CANTIDAD	UNIDAD	
Mantenimiento Preventivo de Maquinaria	1	Proceso Nuevo	24
Mantenimiento Preventivo de Infraestructura	1	Proceso Nuevo	24


### 4.2.3.5.1 Subproceso mantenimiento preventivo maquinaria



### 4.2.3.5.1.2 Subproceso mantenimiento preventivo infraestructura



#### 4.2.3.5.2 Proceso de mantenimiento correctivo

	<b>Tipo de Macroproceso:</b> Apoyo	<b>Código:</b> MA.2	<b>Versión:</b> 1.0
	<b>Macroproceso :</b> Mantenimiento	<b>Fecha elaboración:</b> 23 / 03 / 2015	
	<b>Proceso:</b> Mantenimiento Correctivo	<b>Fecha Última Revisión:</b>	
		<b>Páginas:</b> 5	

#### OBJETIVO

Ejecutar mantenimientos correctivos a la maquinaria e infraestructura con la finalidad de solucionar las fallas o daños que presenten, permitiendo continuar con la producción y cuidar la seguridad de los colaboradores, además de llevar un control de los mantenimientos ejecutados.

#### ALCANCE

Comprende desde la recepción de la solicitud de mantenimiento de maquinaria / infraestructura hasta el registro del mantenimiento realizado.

#### RESPONSABLE

- Jefe de Mantenimiento

#### REQUISITOS LEGALES

- N/A

#### POLÍTICAS INTERNAS

- Todo mantenimiento debe ser solicitado a través de la Solicitud de Mantenimiento.
- El responsable de ejecutar un mantenimiento debe tomar todas las medidas de seguridad para cuidar su integridad física.
- El solicitante de mantenimiento y el responsable de ejecutarlo deben comunicar a todos los colaboradores de la empresa los días y hora

que se llevaran a cabo los mantenimientos para que tomen medidas de seguridad.

- El Jefe de Mantenimiento tiene que registrar en el ECJ.DI.018 Cronograma anual de mantenimiento (**Anexo 20**), los mantenimientos ejecutados, además de archivar los certificados (si aplica).
- Los mantenimientos se deben ejecutar conforme a lo señalado a los manuales de cada tipo de maquinaria.

## SUBPROCESOS

El proceso de mantenimiento correctivo tiene los siguientes subprocesos:

**Tabla 72**

### Subproceso mantenimiento correctivo

PROVEEDOR	ENTRADA	SUBPROCESO	OBJETIVO	PRODUCTO/ SERVICIO RESULTADO	CLIENTE	PERIODICIDAD
Diseñadora de Modas Auxiliar de Diseño Operarios	* Solicitud de mantenimiento * Plan anual de mantenimiento	Mantenimiento Correctivo de Maquinaria	Solucionar los daños que presenta la maquinaria para que continúe con el normal funcionamiento.	* Registro de mantenimientos correctivos ejecutados	* Propietario de la empresa * Diseñadora de Modas * Auxiliar de Diseño * Operarios	Cuando la maquinaria presente daños
Diseñadora de Modas Auxiliar de Diseño Operarios	* Solicitud de mantenimiento * Plan anual de mantenimiento	Mantenimiento Correctivo de Infraestructura	Dar solución a las fallas que presenten las instalaciones de la empresa	* Registro de mantenimientos correctivos realizados	* Propietario de la empresa * Diseñadora de Modas * Auxiliar de Diseño * Operarios	Cuando las instalaciones presenten fallas

## INDICADORES

Tiempo real empleado

% Tiempo de respuesta mantenimiento = ----- \* 100

Tiempo asignado

$$\% \text{ Eficiencia requerimiento} = \frac{\# \text{ Mantenimientos ejecutados}}{\# \text{ Mantenimientos planificados / solicitados}} * 100$$

## REGISTROS CONTROLADOS

Tabla 73

### Registros controlados

REGISTRO	UBICACIÓN	RECUPERACIÓN		RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
		ORDEN	ACCESO		
Cronograma Anual de Mantenimiento	Archivo	Por año	Restringido	Dos años	Físico y digital

## DOCUMENTOS CONTROLADOS

Tabla 74

### Documentos controlados

CÓDIGO	NOMBRE	VERSIÓN	FECHA ÚLTIMA REVISIÓN	DISTRIBUCIÓN
ECJ.DI.018	Cronograma Anual de Mantenimiento	1.0	09/03/2015	Sistema de Gestión de Calidad

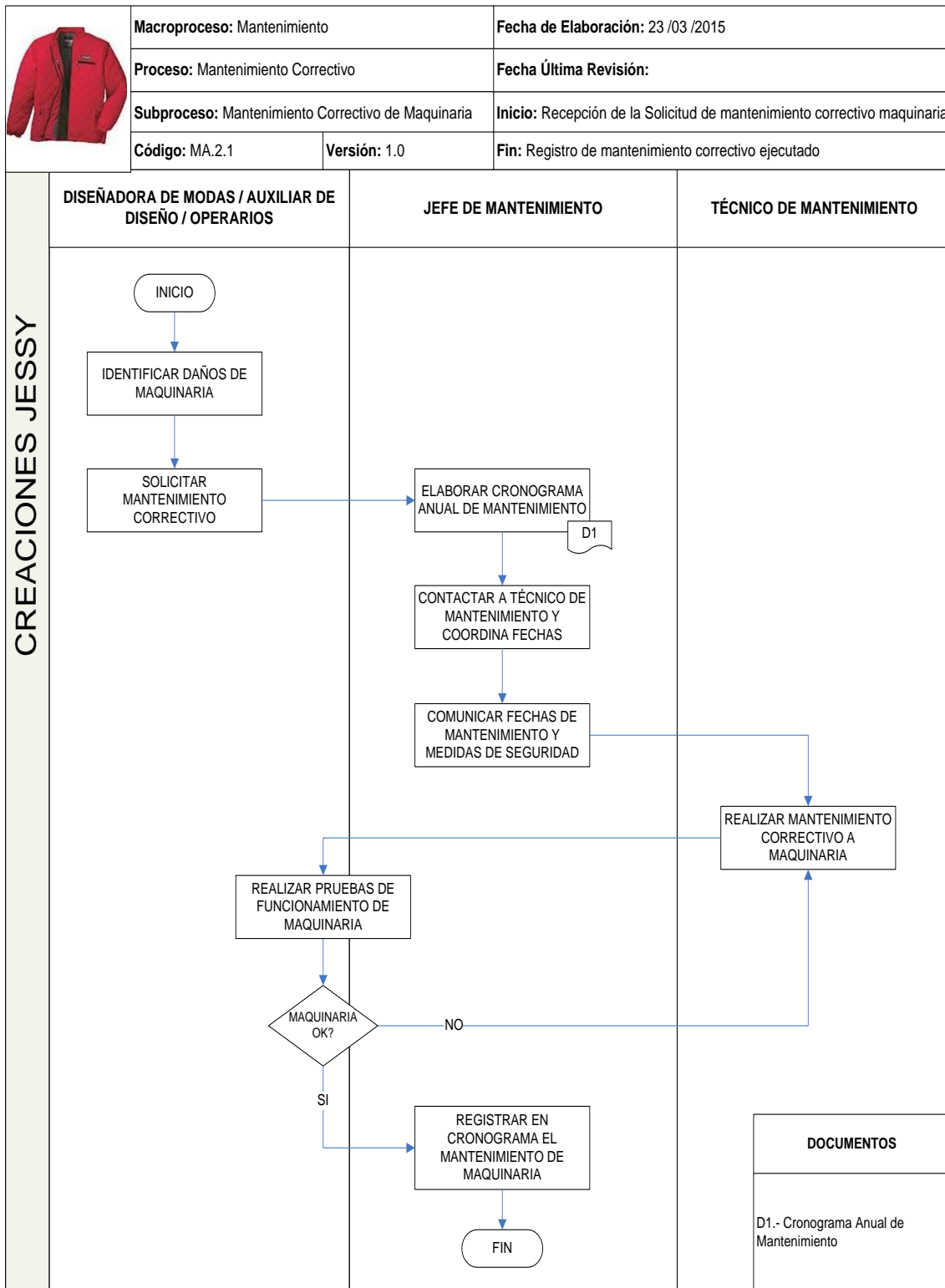
## INFORMACIÓN CUANTITATIVA

Tabla 75

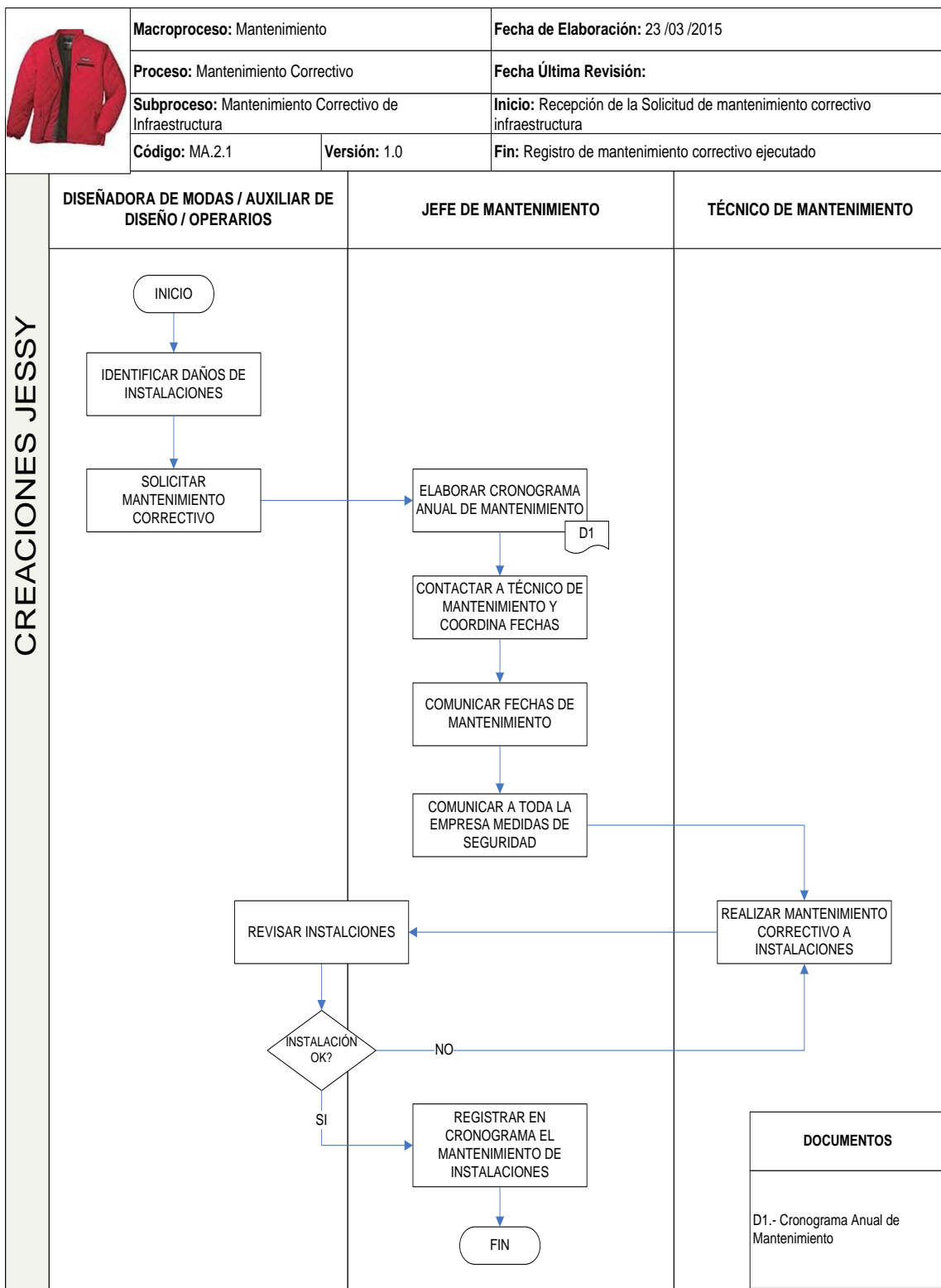
### Información cuantitativa

SUBPROCESO	VOLUMEN		TIEMPO PROMEDIO (horas)
	CANTIDAD	UNIDAD	
Mantenimiento Correctivo de Maquinaria	1	Proceso Nuevo	24
Mantenimiento Correctivo de Infraestructura	1	Proceso Nuevo	24

### 4.2.3.5.2.1 Subproceso mantenimiento correctivo de maquinaria



### 4.2.3.5.2.2 Subproceso mantenimiento correctivo de infraestructura





### 4.3 Tablero de indicadores de procesos

Para que los procesos se puedan controlar y definir acciones para mejorarlos se los debe medir, por lo cual en la empresa Creaciones Jessy utiliza los indicadores detallados en el siguiente tablero:

**Tabla 76**

**Tablero de indicadores de procesos**

TABLERO DE INDICADORES DE PROCESOS						
PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA						
NOMBRE	OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO	UNIDAD	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE
% Cumplimiento de Ejecución Plan de Acción	Identificar el porcentaje de cumplimiento de los planes de acción.	Planes de acciones ejecutados ----- *100 # Planes de Acciones definidos	Número de planes de acción	Trimestral	Seguimiento de Planes de Acción	* Jefes de área * Gerente General
PROCESO MARKETING DE PRENDAS DE VESTIR						
NOMBRE	OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO	UNIDAD	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE
% Incremento de Clientes	Determinar el porcentaje de clientes que aumentaron después de la implementación de estrategias de marketing.	#Nuevos clientes ----- * 100 # Clientes actuales	Número de clientes	Mensual	Lista de Clientes	* Vendedor (Responsable de Marketing)
PROCESO VENTA DE PRENDAS DE VESTIR						
NOMBRE	OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO	UNIDAD	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE
# Ventas realizadas	Determinar la variación en ventas después de la implementación de estrategias de venta.	#Ventas realizadas ----- * 100 # Ventas planificadas	Número de ventas	Mensual	Informe de ventas	* Vendedores
# Monto de ventas realizadas	Calcular el porcentaje de cumplimiento de ventas.	# Monto de ventas realizadas ----- * 100 # Monto de ventas planificadas	Dólares	Mensual	Informe de ventas	* Vendedores
PROCESO PRODUCCIÓN PRENDAS DE VESTIR						
NOMBRE	OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO	UNIDAD	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE
% Rollos de plumón terminados	Identificar el porcentaje de cumplimiento de producción de rollos de plumón	# Prendas de vestir fabricadas ----- *100 # Prendas de vestir solicitadas	Número de prendas de vestir	Semanal	Informe de producción	Auxiliar de Diseño
% Productos de calidad	Identificar el porcentaje de prendas de vestir fabricadas y que cumplen con especificaciones.	# Prendas de vestir que cumplen con requisitos ----- *100 # Prendas de vestir fabricados	Número de prendas de vestir	Semanal	Informe de producción	Auxiliar de Diseño

Continúa



PROCESO PRODUCCIÓN PLUMÓN						
NOMBRE	OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO	UNIDAD	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE
% Rollos de plumón terminados	Identificar el porcentaje de cumplimiento de producción de los rollos de plumón.	$\frac{\text{\# Rollos de plumón fabricados}}{\text{\# Rollos de plumón solicitados}} * 100$	Número de rollos de plumón	Semanal	Informe de producción	Auxiliar de Diseño
% Productos de calidad	Identificar el porcentaje de rollos de plumón fabricados y que cumplen con especificaciones.	$\frac{\text{\# Rollos de plumón que cumplen con requisitos}}{\text{\# Rollos de plumón fabricados}} * 100$	Número de rollos de plumón	Semanal	Informe de producción	Auxiliar de Diseño
PROCESO DE ALMACENAMIENTO						
NOMBRE	OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO	UNIDAD	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE
Nivel de inventario de MP en bodega	Determinar el porcentaje de cumplimiento con el nivel mínimo de materia prima que debe estar en bodega.	$\frac{\text{Niveles de inventario de MP en bodega}}{100} *$ Nivel mínimo de inventario para MP	Cantidad MP	Semanal	Kardex	Bodeguero
PROCESO DE DISTRIBUCIÓN						
NOMBRE	OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO	UNIDAD	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE
% de despachados en tiempo acordado	Calcular el porcentaje de cumplimiento con los tiempos de entrega de las prendas de vestir/plumón, así como de la materia prima.	$\frac{\text{MP/PT despachados a tiempo}}{\text{MP/PT despachados}} * 100$	Minutos	Semanal	*Solicitud y entrega de materia prima *Solicitud de despacho	*Bodeguero *Transportista
PROCESO DE FACTURACIÓN						
NOMBRE	OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO	UNIDAD	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE
% Eficiencia de Facturación	Medir el porcentaje de cumplimiento de emisión de facturas en la venta de prendas de vestir/plumón.	$\frac{\text{\#Facturas emitidas}}{\text{\# Facturas Solicitadas}} * 100$	Número de facturas	Semanal	Reporte de facturas emitida	Facturador
PROCESO DE COBRANZAS						
NOMBRE	OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO	UNIDAD	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE
% Eficiencia de Cobranzas	Determinar el porcentaje de recuper de cartera.	$\frac{\text{Monto Recuperado}}{\text{Monto asignado para recuperación}} * 100$	Dólares	Mensual	Reporte de valores recuperados	Ejecutivo de Cobranzas
PROCESO GESTIÓN CONTABLE						
NOMBRE	OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO	UNIDAD	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE
Eficiencia en atención requerimientos	Calcular el porcentaje de cumplimiento de los registros contables/financieros.	$\frac{\text{\# Requerimientos financ. / cont. atendidos}}{100} *$ $\frac{\text{\# Requerimientos financ. / cont. recibidos}}{\text{\# Requerimientos financ. / cont. recibidos}}$	Número de requerimientos	Mensual	Registros contable	Contador

Continúa



PROCESO GESTIÓN DE COMPRAS						
NOMBRE	OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO	UNIDAD	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE
% Tiempo de respuesta a requerimientos	Determinar el porcentaje de tiempo real empleado en la atención de requerimientos.	$\frac{\text{Tiempo real empleado}}{100 \text{ Tiempo asignado}} * 100$	Minutos	Mensual	Registro de compras atendidas	Ejecutivo de Compras
% Eficiencia requerimiento compras	Calcular el porcentaje de cumplimiento de compras solicitadas.	$\frac{\# \text{Requerimiento atendidos}}{\# \text{Requerimientos recibidos}} * 100$	Número de solicitudes de compra	Mensual	Registro de compras atendidas	Ejecutivo de Compras
PROCESO GESTIÓN DE PAGOS						
NOMBRE	OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO	UNIDAD	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE
% Respuesta requerimientos financieros/contables	Determinar el porcentaje de cumplimiento con los tiempos de pago.	$\frac{\text{Tiempo real empleado}}{\text{Tiempo asignado}} * 100$	Minutos	Mensual	Registro de pagos realizados	Contador
% Eficiencia en atención a requerimientos	Determinar el porcentaje de cumplimiento de los pagos.	$\frac{\# \text{Requerimientos atendidos}}{\# \text{Requerimientos recibidos}} * 100$	Número de pagos	Mensual	Registro de pagos realizados	Contador
PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO						
NOMBRE	OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO	UNIDAD	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE
% Tiempo de respuesta	Medir el porcentaje que tarda la contratación de personal.	$\frac{\text{Tiempo real empleado en contratación}}{100 \text{ Tiempo asignado para contratación}} * 100$	Días	Cada vez que exista una vacante	Registro de contrataciones	Jefe Administrativo
% Eficiencia capacitaciones	Determinar el porcentaje de cumplimiento de las capacitaciones solicitadas.	$\frac{\# \text{Capacitaciones ejecutadas}}{100 \# \text{Capacitaciones solicitadas y aprobadas}} * 100$	Número de pagos	Trimestral	Registro de capacitaciones	Jefe Administrativo
PROCESO PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SGC						
NOMBRE	OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO	UNIDAD	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE
% Implementación de Acciones	Determinar el porcentaje de implementación de las acciones preventivas y correctivas para mejorar el SGC.	$\frac{\# \text{Acciones correctivas/preventivas implementadas}}{100 \# \text{Acciones correctivas/preventivas definidas}} * 100$	Número de acciones	Mensual	Seguimiento de Planes de Acción	Jefe de Procesos y Calidad
% Implementación Procesos	Identificar el porcentaje de implementación de los procesos diseñados.	$\frac{\# \text{Documentos implementados}}{100 \# \text{Documentos elaborados}} * 100$	Número de procesos	Trimestral	Informe de implementación de procesos	Jefe de Procesos y Calidad
% Cierre No Conformidades	Establecer el porcentaje de no conformidades implementadas.	$\frac{\# \text{No Conformidades cerradas}}{\# \text{No Conformidades emitidas}} * 100$	Número de No Conformidades	Mensual	Seguimiento de No Conformidades	Jefe de Procesos y Calidad

Continúa



PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL DEL SGC						
NOMBRE	OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO	UNIDAD	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE
% Implementación Procesos	Identificar el porcentaje de implementación de los procesos diseñados.	$\frac{\text{\# Documentos implementados}}{100} * \text{\# Documentos elaborados}$	Número de procesos	Trimestral	Informe de implementación de procesos	Jefe de Procesos y Calidad
PROCESO CONTROL DE PROCESOS						
NOMBRE	OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO	UNIDAD	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE
% Productos No Conformes	Calcular el porcentaje de prendas de vestir/plumón que no cumplen con requisitos.	$\frac{\text{\# Prendas de vestir/plumón que no cumplen con requisitos}}{\text{\# Prendas de vestir/plumón fabricados}} * 100$	Número de productos	Semanal	Informes de auditoría del SGC	Jefe de Procesos y Calidad
PROCESO MANTENIMIENTO PREVENTIVO						
NOMBRE	OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO	UNIDAD	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE
% Tiempo de respuesta mantenimiento	Determinar el porcentaje de tiempo empleado en realizar un mantenimiento.	$\frac{\text{Tiempo real empleado}}{100} * \text{Tiempo asignado}$	Minutos	Semanal	Registro de mantenimientos	Jefe de Mantenimiento
PROCESO MANTENIMIENTO CORRECTIVO						
NOMBRE	OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO	UNIDAD	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE
% Eficiencia requerimiento	Determinar el porcentaje de mantenimientos ejecutados.	$\frac{\text{\# Mantenimientos ejecutados}}{\text{\# Mantenimientos planificados / solicitados}} * 100$	Número de mantenimientos	Semanal	Registro de mantenimientos	Jefe de Mantenimiento

#### 4.4 Lista maestra de documentos

Los documentos utilizados en el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa Creaciones Jessy se registraron en la siguiente Lista maestra:

Tabla 77

## Lista maestra de documentos


 <b>CREACIONES</b> <b>JESSY</b>		<b>LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS "EMPRESA CREACIONES JESSY"</b>				
No	Nombre Documento	Código Documento	Versión	Estatus	Fecha Última Revisión	Observaciones
1	Mapa de Macroprocesos	ECJ.DI.001	1.0	Aprobado	15/01/2015	
2	Acta Reunión	ECJ.DI.002	1.0	Aprobado	15/01/2015	
3	Formtao Definición Planes de Acción	ECJ.DI.003	1.0	Aprobado	16/01/2015	
4	Formtao Seguimiento Planes de Acción	ECJ.DI.004	1.0	Aprobado	17/01/2015	
5	Ficha de Especificaciones	ECJ.DI.005	1.0	Aprobado	05/02/2015	
6	Orden de Producción	ECJ.DI.006	1.0	Aprobado	06/02/2015	
7	Solicitud y Entrega de materia prima	ECJ.DI.007	1.0	Aprobado	07/02/2015	
8	Kardex	ECJ.DI.008	1.0	Aprobado	08/02/2015	
9	Orden de Despacho	ECJ.DI.009	1.0	Aprobado	19/02/2015	
10	Plan de Marketing	ECJ.DI.010	1.0	Aprobado	20/02/2015	
11	Nota de Pedido	ECJ.DI.011	1.0	Aprobado	21/02/2015	
12	Factura	ECJ.DI.012	1.0	Aprobado	03/03/2015	
13	Comprobante de Retención	ECJ.DI.013	1.0	Aprobado	03/03/2015	
14	Solicitud de Compra	ECJ.DI.014	1.0	Aprobado	04/03/2015	
15	Solicitud de Personal	ECJ.DI.015	1.0	Aprobado	05/03/2015	
16	Control de Desvinciación de Personal	ECJ.DI.016	1.0	Aprobado	06/03/2015	
17	Solicitud de Capacitación	ECJ.DI.017	1.0	Aprobado	07/03/2015	
18	Cronograma Anual de Mantenimiento	ECJ.DI.018	1.0	Aprobado	08/03/2015	
19	Formato de Procedimiento	ECJ.DI.019	1.0	Aprobado	09/03/2015	
20	Formato de Instructivo	ECJ.DI.020	1.0	Aprobado	10/03/2015	
21	Formato de Diagrama de Flujo	ECJ.DI.021	1.0	Aprobado	11/03/2015	
22	Registro de Asistencia Capacitación SGC	ECJ.DI.022	1.0	Aprobado	12/03/2015	
23	Plan de Acciones Correctivas-Preventivas	ECJ.DI.023	1.0	Aprobado	13/03/2015	
24	Seguimiento de Planes de Acción	ECJ.DI.024	1.0	Aprobado	14/03/2015	
25	Programa de Auditoría	ECJ.DI.025	1.0	Aprobado	15/03/2015	
26	Plan de Auditoría	ECJ.DI.026	1.0	Aprobado	16/03/2015	
27	Informe de Auditoría	ECJ.DI.027	1.0	Aprobado	17/03/2015	
28	Formatos Caracterización de Macroproceso	ECJ.DI.028	1.0	Aprobado	18/03/2015	
29	Formato Caracterización Procesos	ECJ.DI.029	1.0	Aprobado	18/03/2015	
30	Formato de Producto No Conforte	ECJ.DI.030	1.0	Aprobado	18/03/2015	
31	Lista Maestra de Documentos	ECJ.DI.031	1.0	Aprobado	19/03/2015	
32	Lista Maestra de Registros	ECJ.DI.032	1.0	Aprobado	19/03/2015	
33	Guía de Entrevista	ECJ.DI.033	1.0	Aprobado	19/03/2015	
34	Guía de Observación	ECJ.DI.034	1.0	Aprobado	20/03/2015	
35	Lista de Verificación Norma ISO 9001:2008	ECJ.DI.035	1.0	Aprobado	20/03/2015	
						ECJ.DI.031/V1.0

#### 4.5 Lista maestra de registros

Los registros que sirven como evidencia del cumplimiento con los requisitos señalados en el Sistema de Gestión de Calidad deben constar en el siguiente formato:

**Tabla 78**

#### Lista maestra de registros

 <b>CREACIONES JESSY</b>		<b>LISTA MAESTRA DE REGISTROS "EMPRESA CREACIONES JESSY"</b>				
N°	Nombre Registro	Ubicación	RECUPERACIÓN		Retención	Disposición
			Orden	Acceso		
1	Acta de Reunión	Secretaría	Cronológico	Abierto	Dos años	Físico y Digital
2	Seguimiento Planes de Acción	Presidencia	Cronológico	Abierto	Dos años	Físico y Digital
3	Plan Estratégico	Presidencia	Cronológico	Abierto	Cinco años	Físico y Digital
4	Mapa Estratégico	Presidencia	Cronológico	Abierto	Cinco años	Físico y Digital
5	Plan de Marketing	Archivo Comercial	Cronológico	Restringido	Dos años	Físico y digital
6	Programa de mercadeo	Archivo Comercial	Cronológico	Restringido	Dos años	Físico y digital
7	Informe de investigación de mercado	Archivo Comercial	Cronológico	Restringido	Dos años	Físico y digital
8	Proyección de Ventas	Archivo Comercial	Cronológico	Restringido	Dos años	Físico y digital
9	Proforma	Archivo Comercial	Cronológico	Restringido	Un año	Físico y digital
10	Factura	Archivo Comercial	Cronológico	Restringido	Un año	Físico y digital
11	Catálogo de Productos	Archivo Comercial	Cronológico	Restringido	Dos años	Físico y digital
12	Nota de Pedido	Archivo Comercial	Cronológico	Restringido	Dos años	Físico y digital
13	Modelo de prenda de vestir	Taller de Diseño	Por modelo	Restringido	Hasta cuando se modifique el diseño	Físico
14	Ficha de Especificaciones	Archivo Producción	Por modelo	Restringido	Hasta cuando se fabriquen las prendas	Físico
15	Solicitud y Entrega de materia prima	Archivo Producción	Por modelo	Restringido	Hasta la entrega de materia prima	Físico
16	Orden de Producción	Archivo Producción	Por modelo	Restringido	Hasta cuando se fabriquen las prendas	Físico
17	Solicitud y Entrega de materia prima	Archivo Producción	Por modelo	Restringido	Hasta la entrega de materia prima	Físico
18	Ficha de Especificaciones	Archivo Producción	Por modelo	Restringido	Hasta cuando se fabriquen los rollos de plumón	Físico
19	Kardex	Bodega	Por insumo / producto	Restringido	Dos años	Físico
20	Solicitud y Entrega de materia prima	Archivo Bodega	Cronológico	Restringido	Dos años	Físico
21	Orden de Despacho	Archivo Bodega	Cronológico	Restringido	Dos años	Físico
22	Factura	Archivo	Cronológico	Restringido	Dos años	Físico
23	Comprobante de Retención	Archivo	Cronológico	Restringido	Dos años	Físico

Continúa



24	Registro de valores recaudados	Archivo	Cronológico	Restringido	Dos años	Físico y Digital
25	Documentación respaldo de transacciones	Archivo	Por fecha	Restringido	3 años	Físico
26	Solicitud de Compras	Archivo	Por fecha	Restringido	3 años	Físico
27	Factura (emitida por proveedor)	Archivo	Por fecha	Restringido	3 años	Físico
28	Comprobante de Retención (emitida por proveedor)	Archivo	Por fecha	Restringido	3 años	Físico
29	Solicitud de Personal	Archivo	Por nombre	Restringido	Dos años después a la desvinculación el colaborador	(Físico) File de documentos
30	Solicitud de Capacitación	Archivo	Por nombre	Restringido	Dos años después a la desvinculación el colaborador	(Físico) File de documentos
31	Control de Desvinculación de Personal	Archivo	Por nombre	Restringido	Dos años después a la desvinculación el colaborador	(Físico) File de documentos
32	Lista de Asistencia a Capacitación SGC	Archivo	Por fecha	Restringido	Dos años	Físico y digital
33	Plan de Acciones Correctivas-Preventivas	Archivo	Por fecha	Restringido	Dos años	Físico y digital
34	Seguimiento de Planes de Acción	Archivo	Por fecha	Restringido	Dos años	Físico y digital
35	Programa de Auditoría	Archivo	Por fecha	Restringido	Dos años	Físico y digital
36	Plan de Auditoría	Archivo	Por fecha	Restringido	Dos años	Físico y digital
37	Informe de Auditoría	Archivo	Por fecha	Restringido	Dos años	Físico y digital
38	Procedimiento	Archivo	Por proceso	Público	Hasta que se actualice	Físico y digital
39	Políticas	Archivo	Por proceso	Público	Hasta que se actualice	Físico y digital
40	Diagramas de Flujo	Archivo	Por proceso	Público	Hasta que se actualice	Físico y digital
41	Registros SGC	Archivo	Por proceso	Público	Tres años	Físico y digital
42	Guía de Entrevista	Archivo	Por proceso	Público	Tres años	Físico y digital
43	Guía de Observación	Archivo	Por proceso	Público	Tres años	Físico y digital
44	Informe de resultados de medición	Archivo	Por producto	Público	Dos años	Físico y digital
45	Reporte Productos No Conforme	Archivo	Por producto	Público	Dos años	Físico y digital
46	Cronograma Anual de Mantenimiento	Archivo	Por año	Restringido	Dos años	Físico y digital

## **CAPÍTULO V**

### **DISEÑO DEL MANUAL DE LA CALIDAD**

De acuerdo a los con los requisitos establecidos en la norma internacional ISO 9001:2008 se establece el siguiente Manual de Calidad para la Empresa Creaciones Jessy.

#### **5.1 Alcance**

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la EMPRESA CREACIONES JESSY, cubre las actividades de planificación, ejecución, seguimiento y control de la producción de las prendas de vestir y de rollos de plumón, así como, del servicio que otorga a sus clientes.

#### **5.2 Política de calidad**

Nuestro compromiso es entregar productos a los clientes de forma eficaz y eficiente, acompañado de un trato amable que marque la diferencia, además de disponer de los recursos necesarios y mejorando frecuentemente el Sistema de Gestión de la Calidad para

#### **5.3 Objetivos de la calidad**

- Cumplir con los requisitos señalados por el cliente para la producción de prendas de vestir o rollos de plumón.



- Realizar el seguimiento y control de calidad en todas las fase de producción hasta la entrega oportuna de prendas de vestir o rollos de plumón a los clientes.
- Calificar y seleccionar a los mejores proveedores de materia prima.
- Otorgar un trato amable y cordial en todo momento a los clientes internos y externos.

#### **5.4 Interacción de procesos**

La interacción de los procesos que forman parte del Sistema de Gestión de la calidad de la Empresa Creaciones Jessy se puede observar en el Mapa de Procesos, adicionalmente todos los procesos se encuentran caracterizados en el Capítulo IV, en el cual se establecen las secuencias e interacciones entre los procesos, los insumos, proveedores, controles, clientes y salidas.

#### **5.5 Documentos y registros**

##### **5.5.1 Control de documentos**

#### **OBJETIVO**

Establecer un procedimiento para el control y registro de los documentos que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa Creaciones Jessy, dando cumplimiento a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

#### **ALCANCE**

Comprende desde la solicitud de elaboración / actualización de cualquier tipo de documento: políticas, procedimientos, instructivos, formatos, hasta la aprobación y difusión de dichos documentos.


## RESPONSABILIDAD

El seguimiento y aprobación de los documentos es por parte del representante de la Dirección, mientras que el Jefe de Procesos y Calidad es el responsable de la creación, modificación, distribución, control y eliminación de los documentos que forman parte del Sistema de gestión de Calidad.

## ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

Para la elaboración de documentos debe considerar el siguiente formato:

- **Encabezado:**

	Tipo de Macroproceso: Apoyo	Código: GC.1	Versión: 1.0
	Macroproceso : Gestión de la Calidad	Fecha elaboración: 05 / 03 / 2015	
	Proceso: Gestión Documental	Fecha Última Revisión:	
	Subproceso:	Páginas: 6	

- **Número de versión:** En un inicio, los documentos se identifican con el número de versión “1.0” y conforme se vaya modificando el documento, este número cambia en forma consecutiva ascendente.
- **Fecha de elaboración:** Día, mes y año en los cuales los documentos se encuentran debidamente autorizados, formalizados y publicados.
- **Fecha última versión:** Día, mes y año en los cuales los documentos fueron publicados.

- **Código:** La codificación de los documentos será asignada por el Jefe de Procesos y Calidad, el código estará estructurado de la siguiente manera:

Macroproceso		Número de Proceso	Número de Subproceso
2 siglas		1 dígito	1 dígito
1°	2°	3°	4°

**1ro y 2do (Primero y Segundo):** Dos letras que correspondan al Macroproceso

**3ro (Tercer):** Un número que corresponde al proceso

**4to (Cuarto):** Un número que corresponde al subproceso

Para los documentos internos se utilizarán las letras ECJ.DI (Sistema de Gestión de la Calidad Documentos Internos) seguido de tres números secuenciales.

- **Párrafo:** Interlineado sencillo, en letra arial, tamaño 12.
- **Portada:** Para la portada tomar en cuenta lo siguiente:
  - Logotipo de la Empresa
  - Nombre del documento letra arial, en negrilla, tamaño 20 centrado
  - El código en letra arial, en negrilla, tamaño 12 centrado
  - Mes de elaboración en arial negrilla, tamaño 12 centrado
  - En la parte inferior de la página insertar la tabla de referencias y firmas de elaborado, revisado y autorizado por: Letra arial negrilla tamaño 12

- **Títulos:** Letra arial, color azul en negrilla, tamaño 12, titulo.
- **Subtítulo:** Letra arial, minúscula, color negro, tamaño 12.
- **Pie de página:** Se elaboran con símbolos fácilmente reconocibles y son los siguientes:

Sumiillado Por :	
------------------	--



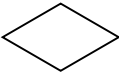



Ecuador

Página 1 de 6

- **Elaboración diagrama de flujo:** Se elaboran con símbolos fácilmente reconocibles y son los siguientes:

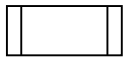

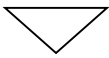


Tabla 79

## Elementos diagrama de flujo

SÍMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	INICIO – FIN	Se utiliza para indicar el inicio y el fin del proceso.
	OPERACIÓN O ACTIVIDAD DE UN PROCESO	Es una descripción breve de cada actividad en el flujo del proceso.
	DECISIÓN	Indica la necesidad de escoger una alternativa.
	FLECHA (DIRECCIÓN DE FLUJO)	Se utiliza para denotar la dirección y el orden que corresponden a los pasos del proceso.
	DOCUMENTO	Registro de información o elaboración de un documento.
	CONTROL	Representa la ejecución de un control, como firma de aprobación o autorización o revisión etc.

Continúa



	PROCEDIMIENTO	Indica un procedimiento, se debe escribir el nombre y código correspondiente (cuando aplique).
	SISTEMAS	Operación en el Sistema.
	ARCHIVO	Archivo de un documento.
	CONECTOR DE HOJA	Se emplea con una letra dentro, para conectar una actividad con otra, que tenga algún tipo de relación.
	CONECTOR DE PAGINA	Se emplea con un número dentro; se emplea para conectar una página con otra en un mismo documento.

El ECJ.DI.021 Diagrama de flujo se debe elaborar conforme al formato señalado en el **(Anexo 21)**.

## ACTUALIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS

- **ACTUALIZACIÓN**

Se actualizarán los documentos que formen parte del Sistema de Gestión de Calidad cuando existan cambios significativos.

- **DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS IMPRESOS**

La distribución y custodia de los documentos impresos estará bajo la responsabilidad del Jefe de Procesos y Calidad. Las copias de los documentos deben contener una marca de agua señalando que se trata de una copia y serán distribuidos previo registro del tipo documento, número de copias y a quién se realizó la entrega.

Además el Jefe de Procesos y Calidad es el responsable de verificar y asegurar que los documentos distribuidos en la empresa sean los actualizados.

- **DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS POR MEDIO ELECTRÓNICO**

La distribución de los documentos por medio electrónico (mail) estará bajo la responsabilidad del Jefe de Procesos y Calidad, quién debe colocar las seguridades correspondientes a los documentos para que no sean alterados.

El colaborador que recibe la documentación debe hacer uso correcto de estos documentos y cuidar su confidencialidad, además debe guardar este documento en el disco duro de su computadora en una carpeta llamada ISO 9001:2008.

El Jefe de Procesos y Calidad debe asegurar y controlar que los documentos enviados por correo electrónico correspondan a la última versión de tal forma que los usuarios finales tengan la versión actualizada.

- **CAMBIOS Y ACTUALIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS Y DATOS**

Los cambios y actualizaciones de los documentos deben ser solicitados por las Jefaturas de las diferentes áreas y ejecutado por el Jefe de Procesos y

Calidad, quien debe llevar un control de las versiones de los documentos y actualizar la ECJ.DI.031 Lista maestra de documentos (**Anexo 22**).

Los colaboradores que utilicen los diferentes procesos deben eliminar o archivar la versión anterior e incorporar la versión actualizada. En el caso que la versión anterior sea actualizada se deberá colocar el sello de “obsoleto” en cada una de las páginas con la finalidad de evitar que se utilice la versión desactualizada.

- **UTILIZACIÓN**

Los documentos son utilizados por el personal operativo y administrativo que son responsables de ejecutar las diferentes actividades que están detalladas en los procedimientos, así como los formatos.

## **DESCRIPCIÓN**

1. El Jefe de área solicita la elaboración, actualización o eliminación de documentos.
2. **Si se trata de la elaboración o actualización de un nuevo documento**, el Jefe de Procesos y Calidad mantiene reuniones preliminares con los responsables de los procesos y define el tipo de documento a elaborar (procedimiento, política, formato, etc.).
3. Levanta la información concerniente al proceso, elabora o actualiza el documento y asigna un código.
4. Revisar los documentos con Jefe de área, Responsable del proceso y Gerente General.
5. Si el documento no está el Jefe de Procesos y Calidad modifica el documento y continúa con la revisión conforme a lo señalado en el punto **4**.

6. En cambio si el documento está correcto el Jefe de Procesos y Calidad imprime el documento y recolecta las firmas de aprobación.
7. Lo participantes del proceso registran su firma en el documento.
8. El Jefe de Procesos y Calidad actualiza la ECJ.DI.031 Lista Maestra de Documentos **(Anexo 22)**.
9. El Jefe de Procesos y Calidad archiva los documentos aprobados.
10. Si se trata de una solicitud para eliminar un documento, el Jefe de Procesos y Calidad da de baja al documento.
11. El Jefe de Procesos y Calidad actualiza la ECJ.DI.031 Lista Maestra de Documentos **(Anexo 22)**.
12. Finalmente el Jefe de Procesos y Calidad coloca el sello de “obsoleto” a los documentos y los archiva.

## **5.5.2 Control de registros**

### **OBJETIVO**

Mantener los registros legibles, fácilmente identificables y recuperables que permita evidenciar la efectividad del Sistema de gestión de la Calidad de la Empresa Creaciones Jessy.

### **ALCANCE**

Comprende desde la recepción de los registros, hasta su archivo.

### **RESPONSABILIDAD**

Los responsables de los diferentes procesos deben archivar los registros que se generen en la ejecución de los procesos.



## MANEJO DE REGISTROS

- **Físicos**

- Todos los registros deben ser detallados en la ECJ.DI.032 Lista maestra de registros (**Anexo 23**).
- Los responsables de los procesos deben archivar los registros que se generen durante la ejecución de los procesos.
- Los registros deben ser archivados en carpetas ordenados por tipo y por fecha, además se debe mantener en condiciones ambientales adecuadas que eviten su deterioro.

- **Electrónicos**

- Los registros que se generen de forma electrónica deben ser colocados en una carpeta compartida con accesos limitados.
- El acceso a la carpeta compartida será limitado y controlado, el acceso será otorgado únicamente a los colaboradores que tenga que colocar los registros en dicha carpeta y no podrán realizar cambios en los registros.
- El responsable del proceso debe obtener respaldos (back up) de los registros y guardarlos en el disco duro en carpetas que tengan el nombre de cada registro, adicionalmente se deben guardar los registros en un disco externo.
- El responsable de cada proceso debe mantener un control de documentos, conforme a lo señalado en la ECJ.DI.032 Lista Maestra de Registros (**Anexo 23**).

## **DESCRIPCIÓN**

1. El Responsable del proceso receipta los registros y actualiza la ECJ.DI.031 Lista Maestra de Registros (**Anexo 23**).
2. Archiva los registros en la carpeta correspondiente, el orden es por tipo de registro y por fecha.
3. Constantemente verifica que los registros se encuentren en un ambiente que cuide el buen estado de los registros.
4. Si expiró el tiempo de retención de los registros, el Responsable del proceso procede a dar de baja estos documentos.

### **5.5.3 Auditorías internas**

#### **OBJETIVO**

Planificar y revisar constantemente el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa, así como buscar la mejora continua de los procesos a través de la definición y seguimiento de planes de acción.

#### **ALCANCE**

Comprende desde la recopilación de información hasta la emisión del Informe de Auditoría.

#### **RESPONSABLE**

- Jefe de Procesos y Calidad
- Administrador del Sistema de Gestión de Calidad
- Auditor del Sistema de Gestión de Calidad

**REQUISITOS LEGALES**

- Norma ISO 9001:2008

**DESCRIPCIÓN**

1. El Auditor del Sistema de Gestión de Calidad elabora el Programa de Auditoría.
2. Posteriormente elabora un Pla de Auditoría.
3. Realiza la reunión de apertura y expone la planificación.
4. Agenda reuniones con los diferentes participantes del proceso y los entrevista.
5. Revisa información del Sistema de Gestión de Calidad.
6. Verifica que el Sistema de Gestión de Calidad cumpla con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.
7. Obtiene evidencias.
8. Elabora un borrador del Informe de Auditoría.
9. El Auditor del Sistema de Gestión de Calidad junto con los responsables de los procesos revisan el borrador del Informe de Auditoría.
10. Si existen observaciones al Informe, el Auditor Sistema de Gestión de Calidad realiza las modificaciones correspondientes.
11. El Auditor Sistema de Gestión de Calidad elabora el Informe de Auditoría definitivo.
12. Realizar una reunión de cierre con los dueños del proceso.
13. Emite el Informe de Auditoría definitivo y lo entrega al Gerente General de la empresa.

#### 5.5.4 Control de productos no conformes

##### OBJETIVO

Realizar un seguimiento a los diferentes procesos de la empresa con la finalidad de verificar el cumplimiento de los requisitos y evitar productos no conformes o dar un tratamiento adecuado a estos productos, en el caso de existir.

##### ALCANCE

Comprende desde la identificación de productos no conformes hasta la definición de planes de acción correctivos.

##### RESPONSABLE

- Jefe de Procesos y Calidad

##### REQUISITOS LEGALES

- Norma ISO 9001:2008

##### DESCRIPCIÓN

1. El Auxiliar de Diseño revisa las prendas de vestir o las o los productos fabricados e identifica productos defectuosos.
2. Registrar los productos defectuosos en el ECJ.DI.0.30 Formato de producto no conforme (**Anexo 19**).
3. Separa las prendas de vestir /rollos de los productos defectuosos.
4. El Jefe de Procesos y Calidad revisa las prendas de vestir /rollos defectuosos y define la acción que se debe ejecutar.

5. Si las prendas de vestir /rollos de plumón defectuosos tienen que ser desechados, el Auxiliar de Diseño envía los productos a bodega de productos defectuosos.
6. En cambio si las prendas de vestir /rollos deben ser reprocesados, el responsable del proceso arregla los productos, continuando el procedimiento en la actividad **(4)**.

### **5.5.5 Acciones correctivas**

#### **OBJETIVO**

Definir las acciones que se deben implementar y las fechas para corregir un error y cumplir con los requisitos de la ISO 9001:2008.

#### **ALCANCE**

Comprende desde la identificación de no conformidades hasta la seguimiento a los planes de acción.

#### **DESCRIPCIÓN**

1. El Auditor del Sistema de Gestión de Calidad da a conocer las no conformidades identificadas.
2. El Administrador del Sistema de Gestión de Calidad / Gerente General / colaboradores de la empresa analizan las acciones a tomar para mitigar las no conformidades.
3. El Administrador del Sistema de Gestión de Calidad registra las acciones en el formato correspondiente.
4. Especifican los recursos (personal, financiero, tiempo) que se van a utilizar para la implementación de las acciones correctivas.
5. Dar a conocer a los participantes las actividades que deben realizar.

6. Los colaboradores ejecutan las actividades
7. El Administrador del Sistema de Gestión de Calidad realiza un seguimiento a la implementación de la acciones y registra el porcentaje de avance en el formato correspondiente.
8. Mensualmente el Administrador del Sistema de Gestión de Calidad comunica al Gerente General el avance de la implementación de las acciones correctivas.

#### **5.5.6 Acciones preventivas**

##### **OBJETIVO**

Definir las acciones que se deben implementar y las fechas para evitar error y cumplir con los requisitos de la ISO 9001:2008.

##### **ALCANCE**

Comprende desde la definición de acciones preventivas hasta la seguimiento a los planes de acción.

##### **DESCRIPCIÓN**

1. El Auditor del Sistema de Gestión de Calidad / Auditor / Colaborador identifican mejoras para los procesos.
2. El Administrador del Sistema de Gestión de Calidad / Gerente General / colaboradores de la empresa analizan las acciones a tomar para mejorar los procesos.
3. El Administrador del Sistema de Gestión de Calidad registra las acciones en el formato correspondiente.
4. Especifican los recursos (personal, financiero, tiempo) que se van a utilizar para la implementación de las acciones correctivas.
5. Dar a conocer a los participantes las actividades que deben realizar.

6. Los colaboradores ejecutan las actividades
7. El Administrador del Sistema de Gestión de Calidad realiza un seguimiento a la implementación de las acciones y registra el porcentaje de avance en el formato correspondiente.
8. Mensualmente el Administrador del Sistema de Gestión de Calidad comunica al Gerente General el avance de la implementación de las acciones correctivas.
9. El Administrador del Sistema de Gestión de la Calidad realiza un análisis de la mejora de los procesos después de haber implementado los planes de acción.

## **CAPÍTULO VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **6.1 CONCLUSIONES**

1. La adopción de la gestión basada en procesos en las microempresas como es el caso de Creaciones Jessy se convierte en una ventaja competitiva debido a que el Gobierno está tomando medidas para impulsar el consumo de productos nacionales, exigiendo que los productos y servicios ofertados a los clientes cumplan con sus expectativas, lo cual se podrá alcanzar con el diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad.
2. Con la caracterización de los procesos se identificaron las entradas, salidas, controles, actividades, recursos e indicadores de los diferentes procesos, permitiendo conocer de una forma más dinámica la interacción de los procesos e identificar oportunidades de mejora.
3. El diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad permitió que los procesos de la empresa Creaciones Jessy estén ordenados y controlados lo que aportará para que más adelante sean implementados de una forma eficiente logrando la satisfacción de los clientes internos y por ente también la de los clientes externos.



## **6.2 RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad diseñado en la presente tesis para que la empresa Creaciones Jessy tenga una ventaja competitiva frente a las otras empresas del mismo sector.
2. Revisar constantemente los documentos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad y actualizarlos de forma oportuna.
3. Es indispensable que se establezca el compromiso de la Gerencia General y Jefaturas de las diferentes áreas, así como del personal operativo permitiendo la implementación exitosa del Sistema de Gestión de la Calidad diseñado para la empresa Creaciones Jessy.

## BIBLIOGRAFÍA

- Arimany, L. (2010). Recuperado el Enero de 2015, de <http://www.luisarimany.com/la-cadena-de-valor/>
- BANCO CENTRAL DEL ECUADOR. (s.f.). Obtenido de [http://www.bce.fin.ec/resumen\\_ticker.php?ticker\\_value=inflacion](http://www.bce.fin.ec/resumen_ticker.php?ticker_value=inflacion)
- BANCO CENTRAL DEL ECUADOR. (Marzo de 2015). *Indicadores Económicos*. Obtenido de <http://www.bce.fin.ec/index.php/indicadores-economicos>
- CALIDAD TOTAL. (s.f.). Obtenido de [www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-%e2%94%82-historia-y-definicion/](http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-%e2%94%82-historia-y-definicion/)
- edwin, V. s. (1990). *comercio*. madrid: luc.
- EL COMERCIO. (s.f.). Recuperado el Enero de 2015, de [http://www.elcomercio.com/negocios/alza\\_salarial-economia-sueldo\\_basico\\_remuneracion\\_salarial\\_0\\_839916048.html](http://www.elcomercio.com/negocios/alza_salarial-economia-sueldo_basico_remuneracion_salarial_0_839916048.html)
- EL UNIVERSO. (2015). *Salario Básico Unificado*. Recuperado el 2015, de <http://www.eluniverso.com/noticias/2014/12/30/nota/4388021/salario-basico-unificado-2015-sera-354-alza-14>
- <http://es.zonaeconomica.com/ecuador/evolucion-inflacion/inflacion>. (Martes de Marzo de 2012). Recuperado el Lunes de Febrero de 2012
- [http://www.bce.fin.ec/resumen\\_ticker.php?ticker\\_value=deuda\\_pib](http://www.bce.fin.ec/resumen_ticker.php?ticker_value=deuda_pib). (Martes de Junio de 2012). Recuperado el Martes de Febrero de 2013
- [http://www.bce.fin.ec/resumen\\_ticker.php?ticker\\_value=inflacion](http://www.bce.fin.ec/resumen_ticker.php?ticker_value=inflacion). (Martes de Diciembre de 2012). Recuperado el Lunes de Marzo de 2013
- Kaplan, R. & Norton, D. (1996). *Cuadro de Mando Integral*. Barcelona, España.

Moreno, M., Peris, F., & González, T. (2001). *Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones*. Madrid.

NORMA ISO. (2009). Recuperado el Enero de 2015, de [http://www.umc.edu.ve/umcpro/cgco/joomdocs/NormasISO/ISO\\_9004\\_ED\\_2009.pdf](http://www.umc.edu.ve/umcpro/cgco/joomdocs/NormasISO/ISO_9004_ED_2009.pdf)

Norma ISO 9001:2008. (s.f.).

Norma ISO 9001:2008. (s.f.).

Ruiz, J., & López, C. (2008). *La Gestión por Calidad Total en la empresa moderna*.