



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA EN SISTEMAS, ELECTRÓNICA E INDUSTRIAL**

**CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL EN PROCESOS DE  
AUTOMATIZACIÓN**

**TEMA**

---

**ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS DE PRODUCCIÓN EN LA EMPRESA  
CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS.**

---

Proyecto de trabajo de graduación modalidad TEMI Trabajo Estructurado de Manera Independiente, presentado previo a la obtención del título de Ingeniero Industrial en Procesos de Automatización.

**SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN:** Sistema de gestión de calidad.

**PROFESOR REVISOR:** Ing. Darwin Santiago Aldás Salazar. Mg.

**AUTOR:** Bolívar Ricardo Miranda Moreta

**AMBATO – ECUADOR**

**Enero 2015**

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de tutor del trabajo de investigación sobre el tema: “Estandarización de procesos de producción en la empresa CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS”, realizado por la señor Bolívar Ricardo Miranda Moreta, estudiante de la Carrera de Ingeniería Industrial en procesos de Automatización, de la Facultad de Ingeniería en Sistemas, Electrónica e Industrial, de la Universidad Técnica de Ambato, considero que el informe investigativo reúne los requisitos suficientes para que continúe con los trámites y consiguiente aprobación de conformidad con el Art. 16 del Capítulo IV, del Reglamento de Graduación para Obtener el Título Terminal de Tercer Nivel de la Universidad técnica de Ambato.

Ambato, Enero del 2015

EL TUTOR

.....

Ing. Darwin Santiago Aldás Salazar. Mg.

## **AUTORÍA DE LA TESIS**

El presente trabajo de investigación titulado: Estandarización de procesos de producción en la empresa CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS. Es absolutamente original, auténtico y personal, en tal virtud el contenido, efectos legales y académicos que se desprenden del mismo son de exclusiva responsabilidad del autor.

Ambato, Enero de 2015

### **EL AUTOR**

.....

Bolívar Ricardo Miranda Moreta

C. I. 180437739-6

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

La Comisión Calificadora del presente trabajo conformada por los señores Ing. Vicente Morales L., Mg, Presidente y los señores Miembros Ing. César Rosero e Ing. Edison Jordán, revisó y aprobó el Informe Final del trabajo de graduación titulado **“ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS DE PRODUCCIÓN EN LA EMPRESA CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS”**, presentado por el señor Bolívar Ricardo Miranda Moreta de acuerdo al Art. 17 del Reglamento de Graduación para Obtener el Título Terminal de Tercer Nivel de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Enero del 2015

.....  
Ing. Vicente Morales L., Mg.  
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

.....  
Ing. César Rosero  
DOCENTE CALIFICADOR

.....  
Ing. Edison Jordán  
DOCENTE CALIFICADOR

## **DEDICATORIA**

En primer lugar agradezco a Dios por darme la vida, salud, fuerza y sabiduría para seguir adelante y poder cumplir con este objetivo en mi vida, todo se lo debo a mi padre celestial porque desde el día que nací me regalo a unos excelentes padres que siempre están a mi lado brindándome su amor incondicional.

A mis padres y hermano Bolívar Miranda, Rosario Moreta y Xavier Miranda por ser mis guías en toda mi vida y brindarme todo su amor y apoyo para enseñarme a ser una mejor persona.

A mi esposa Belén Proaño por el apoyo y ánimos que siempre me ha brindado, por sus palabras de amor y ternura que me han motivado para seguir adelante y regalarme el fruto de nuestro amor mi hijo David.

A todos mis tíos por brindarme su ayuda y nunca dudaron que lograría este triunfo.

*Bolívar Miranda*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco por la confianza de mis padres y hermano que me han brindado para poder cumplir una de mis metas.

A mi esposa por darme su comprensión y su ternura cuando más necesitaba en este duro camino que he culminado.

A toda mi familia por brindarme todo su apoyo y comprensión en toda la etapa de mi vida y tener siempre una buena expectativa de mi persona.

A mi profesor tutor Ing. Santiago Aldás quien me supo brindar toda su comprensión y apoyo para la realización de esta Tesis.

A todos mis maestros y compañeros en toda mi vida estudiantil en la FISEI por brindarme su amistad y compartir sus conocimientos.

Al Sr. Gerente Ángel Llerena por darme la oportunidad de realizar la presente tesis en su prestigiosa empresa.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
AUTORÍA DE LA TESIS.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xx
ÍNDICE DE TABLAS.....	xxii
RESUMEN.....	xxiii
ABSTRACT.....	xxiv
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	xxv
INTRODUCCIÓN.....	xxvii
CAPÍTULO I.....	1
El PROBLEMA.....	1
1.1 Tema.....	1
1.2 Planteamiento del problema.....	1
1.3 Delimitación del problema.....	3
1.3.1 De Contenido.....	3
1.3.2 Espacial.....	3
1.4 Justificación.....	3
1.5 Objetivos.....	4

CAPÍTULO II .....	5
MARCO TEÓRICO.....	5
2.1 Antecedentes investigativos.....	5
2.2 Fundamentación teórica.....	6
Calidad.....	6
Tipos de calidad:.....	7
Calidad Total.....	7
Principios de la Administración de Calidad Total .....	8
Estandarización de procesos productivos.....	8
Ciclo de mejora continua PHVA.....	9
Sistema de gestión de calidad .....	11
Importancia de la gestión de la calidad .....	11
Ventajas del sistema de gestión de calidad .....	12
Elementos del sistema de gestión de calidad.....	12
Norma ISO 9001 - 2008 .....	14
Calidad en los procesos .....	15
Mapa de procesos .....	15
Caracterización de procesos.....	16
Manual de Calidad .....	19
Requisitos para el Manual de Calidad .....	19
Contenido del Manual de Calidad.....	19
Manual de procedimientos .....	21

Utilidad de manual de procedimientos .....	21
Registros .....	22
Instructivos .....	23
2.3 Propuesta de solución. ....	24
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>25</b>
<b>METODOLOGÍA .....</b>	<b>25</b>
3.1. Modalidad de la investigación .....	25
3.2 Recolección de información .....	26
3.2.1 Levantamiento de información .....	26
3.2.2 Productos Terminados .....	30
3.3 Procesamiento y análisis de datos.....	30
3.4 Desarrollo del proyecto.....	32
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>33</b>
<b>DESARROLLO DE LA PROPUESTA .....</b>	<b>33</b>
4.1 Antecedentes de la empresa.....	33
4.2 Proceso de producción.....	35
4.3 Estandarización de procesos .....	40
4.4 Levantamiento de procesos.....	41
4.5 Manual de Calidad .....	52
<b>MANUAL DE CALIDAD.....</b>	<b>54</b>
1.- Introducción.....	56
2.- Información de la empresa .....	56

2.1.- Nombre de la empresa .....	56
2.2.- Reseña histórica.....	56
2.3.- Descripción de los productos.....	57
2.4.- Principales clientes .....	58
2.5.- Descripción de la filosofía de la empresa.....	58
2.5.1 Misión .....	59
2.5.2 Visión.....	59
3.- Alcance y exclusiones del sistema .....	59
4.- Política y objetivos de calidad .....	60
5.- Términos y definiciones .....	61
6.- Mapa de procesos .....	62
7.- Requisitos de la documentación .....	63
7.1.- Generalidades .....	63
7.2.- Control de documentos.....	64
7.3.- Control de registros .....	64
8.- Organigrama de la empresa .....	66
9.- Listado de procedimientos.....	67
4.6 Manual de procedimiento .....	68
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS.....</b>	<b>71</b>
1.- Objetivo .....	73
2.- Alcance.....	73
3.- Definiciones.....	73

4.- Responsabilidades .....	74
5.- Procedimiento.....	74
5.1.- Requisitos de la documentación .....	74
5.1.1.- Generalidades .....	74
5.1.2.- Control de documentos.....	74
5.2.- Identificación de la documentación.....	75
5.3.- Identificación y control de la revisión .....	76
5.4.- Documentos completos .....	76
5.5 Codificación de documentos.....	76
5.6.- Recepción y manejo de documentos .....	78
5.7.- Control y distribución de documentos.....	78
5.7.1.- Documentos del sistema de gestión de calidad .....	78
5.8.- Revisión y aprobación .....	80
7.- Referencias .....	81
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS.....</b>	<b>83</b>
1.- Objetivo .....	85
2.- Alcance .....	85
3.- Definiciones.....	85
4.- Responsabilidades .....	85
5.- Procedimiento.....	86
5.1.- Control de registros .....	86
5.2.- Registros del sistema de gestión de calidad .....	86

5.3.- Registros del proceso.....	86
7.- Referencias .....	87
MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA.....	89
1.- Objetivo .....	91
2.- Alcance .....	91
3.- Definiciones.....	91
4.- Responsabilidades .....	92
5.- Procedimiento.....	92
6.- Referencias .....	96
MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA PRODUCTO NO CONFORME.....	98
1.- Objetivo .....	100
2.- Alcance .....	100
3.- Definiciones.....	100
4.- Responsabilidades .....	101
5.- Procedimiento.....	101
6.- Referencias .....	103
MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS .....	105
1.- Objetivo .....	107
2.- Alcance .....	107
3.- Definiciones.....	107
4.- Responsabilidades .....	108
5.- Procedimiento.....	108

6- Referencias .....	110
MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES PREVENTIVAS Y DE MEJORA .....	112
1.- Objetivo .....	114
2.- Alcance .....	114
3.- Definiciones.....	114
4.- Responsabilidades .....	115
5.- Procedimiento.....	116
6- Referencias .....	117
PROCESO DE COMPRAS .....	118
MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA COMPRAS .....	121
1.- Objetivo .....	123
2.- Alcance .....	123
3.- Definiciones.....	123
4.- Responsabilidades .....	124
5.- Procedimiento.....	124
6.- Referencias .....	126
MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA VENTAS .....	130
1.- Objetivo .....	132
2.- Alcance .....	132
3.- Definiciones.....	132
4.- Responsabilidades .....	133
5.- Procedimiento.....	133

6.- Referencias .....	135
MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE MEZCLADO DE MATERIALES.....	140
1.- Objetivo .....	142
2.- Alcance .....	142
3.- Definiciones.....	142
4.- Responsabilidades .....	143
5.- Procedimiento.....	143
6.- Referencias .....	145
MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE LAMINADO Y CORTE DE MEZCLA .....	147
1.- Objetivo .....	149
2.- Alcance .....	149
3.- Definiciones.....	149
4.- Responsabilidades .....	149
5.- Procedimiento.....	150
6.- Referencias .....	151
MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE VULCANIZADO DE PLANTAS Y MOQUETAS .....	153
1.- Objetivo .....	155
2.- Alcance .....	155
3.- Definiciones.....	155
4.- Responsabilidades .....	156
5.- Procedimiento.....	156
6.- Referencias .....	158

MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE RECICLADO DE PRODUCTO NO CONFORME .....	160
1.- Objetivo .....	162
2.- Alcance .....	162
3.- Definiciones.....	162
4.- Responsabilidades .....	162
5.- Procedimiento.....	163
6.- Referencias .....	164
MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA DESPACHO .....	168
1.- Objetivo .....	170
2.- Alcance .....	170
3.- Definiciones.....	170
4.- Responsabilidades .....	171
5.- Procedimiento.....	171
6.- Referencias .....	173
MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE DISEÑO Y DESARROLLO.....	177
1.- Objetivo .....	179
2.- Alcance .....	179
3.- Definiciones.....	179
4.- Responsabilidades .....	179
5.- Procedimiento.....	180
6.- Referencias .....	182
MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL .....	186

1.- Objetivo .....	188
2.- Alcance .....	188
3.- Definiciones.....	188
4.- Responsabilidades .....	189
5.- Procedimiento.....	189
5.1 Reclutamiento de personal.....	189
5.2 Selección del personal .....	191
5.3 Contratación de personal .....	193
6.- Referencias .....	194
MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN DE PERSONAL.....	196
1.- Objetivo .....	198
2.- Alcance .....	198
3.- Definiciones.....	198
4.- Responsabilidades .....	199
5.- Procedimiento.....	199
6.- Referencias .....	201
MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE DESVINCULACIÓN DE PERSONAL .....	203
1.- Objetivo .....	205
2.- Alcance .....	205
3.- Definiciones.....	205
4.- Responsabilidades .....	205
5.- Procedimiento.....	206

6.- Referencias .....	209
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO .....</b>	<b>213</b>
1.- Objetivo .....	215
2.- Alcance .....	215
3.- Definiciones.....	215
4.- Responsabilidades .....	215
5.- Procedimiento.....	216
5.1 Mantenimiento Preventivo.....	216
5.2 Mantenimiento Correctivo.....	219
6.- Referencias .....	220
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PRESUPUESTO ANUAL .....</b>	<b>224</b>
1.- Objetivo .....	226
2.- Alcance .....	226
3.- Definiciones.....	226
4.- Responsabilidades .....	226
5.- Procedimiento.....	227
6.- Referencias .....	228
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO Y CONTROL DE TESORERÍA .....</b>	<b>230</b>
1.- Objetivo .....	232
2.- Alcance .....	232
3.- Definiciones.....	232

4.- Responsabilidades .....	232
5.- Procedimiento.....	233
6.- Referencias .....	235
CAPÍTULO V .....	236
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	236
Conclusiones:.....	236
Recomendaciones: .....	237
Bibliografía.....	238
ANEXOS .....	241
ANEXO N° 1 .....	242
INSTRUCTIVO DE LLENADO MATRIZ DE SELECCIÓN .....	244
ANEXO N° 2 .....	252
REGISTROS DE AUDITORÍAS INTERNAS .....	253
REGISTROS DE PRODUCTOS NO CONFORME.....	260
REGISTROS DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS .....	262
REGISTROS DE COMPRAS .....	264
REGISTROS DE VENTAS.....	268
REGISTROS DE PRODUCCIÓN .....	272
REGISTROS DE MEZCLADO .....	273
REGISTROS DE VULCANIZADO DE PLANTAS Y MOQUETAS .....	278
REGISTROS DE RECICLADO DE PRODUCTO NO CONFORME.....	280
REGISTROS DE DESPACHO .....	283

REGISTROS DE DISEÑO Y DESARROLLO .....	286
REGISTROS DE RECURSOS HUMANOS .....	290
REGISTROS DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL.....	291
REGISTROS DE CAPACITACIÓN DE PERSONAL.....	305
REGISTROS DE DESVINCULACIÓN DEL PERSONAL.....	309
REGISTROS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO .....	313

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Ciclo de mejora continúa.....	10
Figura 2: Caracterización de Procesos.....	17
Figura 3: Almacenamiento de caucho .....	26
Figura 4: Área de mezclado.....	27
Figura 5: Vulcanizado de moquetas.....	27
Figura 6: Pesado de mezcla .....	28
Figura 7: Área de vulcanizado de plantas .....	28
Figura 8: Área de empaque.....	29
Figura 9: Área de reciclado.....	29
Figura 10: Almacenamiento de Caolín .....	35
Figura 11: Almacenamiento de caucho natural .....	36
Figura 12: Máquina mezcladora .....	36
Figura 13: Máquina de vulcanizado.....	37
Figura 14: Área de pesado .....	38
Figura 15: Máquina de vulcanizado de plantas .....	38
Figura 16: Empacado de moquetas .....	39
Figura 17: Empacado de plantas .....	39
Figura 18: Área de reciclado.....	40
Figura 19: Diagrama de flujo de compras .....	43
Figura 20: Diagrama de flujo de ventas.....	45
Figura 21: Diagrama de flujo de plantas.....	47
Figura 22: Diagrama de operaciones de plantas .....	48
Figura 23: Diagrama de flujo de moquetas.....	50
Figura 24: Diagrama de operaciones de moquetas .....	51
Figura 25: Mapa de procesos .....	62
Figura 26: Pirámide gerencial.....	63
Figura 27: Organigrama de la empresa.....	66
Figura 28: Diagrama de flujo de producto no conforme .....	102

Figura 29: Diagrama de flujo de compras .....	125
Figura 30: Diagrama de flujo de ventas .....	134
Figura 31: Diagrama de flujo de mezclado materiales .....	144
Figura 32: Diagrama de flujo de laminado y corte de mescla .....	150
Figura 33: Diagrama de flujo de vulcanizado de plantas y moquetas .....	157
Figura 34: Diagrama de flujo de reciclado .....	163
Figura 35: Diagrama de flujo de despacho .....	172
Figura 36: Diagrama de flujo de diseño y desarrollo.....	181
Figura 37: Diagrama de flujo de reclutamiento de personal.....	189
Figura 38: Diagrama de flujo de selección de personal.....	191
Figura 39: Diagrama de flujo de contratación de personal .....	193
Figura 40: Diagrama de flujo de capacitación de personal.....	200
Figura 41: Diagrama de flujo de desvinculación de personal.....	207
Figura 42: Diagrama de flujo de mantenimiento preventivo .....	217
Figura 43: Diagrama de flujo de mantenimiento correctivo .....	219
Figura 44: Diagrama de flujo presupuesto anual .....	227
Figura 45: Diagrama de flujo de manejo y control de tesorería .....	234

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 5: Productos Terminados .....	30
Tabla 6: Análisis FODA .....	31
Tabla 1: Levantamiento de procesos de compras .....	42
Tabla 2: Levantamiento de proceso de ventas .....	44
Tabla 3: Levantamiento de proceso de plantas .....	46
Tabla 4: Levantamiento de proceso de moquetas .....	49
Tabla 7: Lista de productos.....	57
Tabla 8: Lista de clientes principales.....	58
Tabla 1: Encabezado de documento .....	75
Tabla 2: Tipo de documento .....	77
Tabla 3: Código de procedimiento.....	77
Tabla 9: Caracterización de proceso compras .....	119
Tabla 10: Caracterización de proceso ventas.....	128
Tabla 11: Caracterización de proceso de producción plantas.....	137
Tabla 12: Caracterización de proceso de producción moquetas.....	138
Tabla 13: Caracterización de proceso despacho .....	166
Tabla 14: Caracterización de proceso diseño y desarrollo .....	175
Tabla 15: Caracterización de proceso de recursos humanos .....	184
Tabla 16: Caracterización de proceso de mantenimiento .....	211
Tabla 17: Caracterización de proceso finanzas.....	222

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación contiene la información de la estandarización de procesos de producción de la empresa CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS basado en la norma ISO 9001:2008.

La empresa CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS está ubicada en el cantón Ambato de la provincia de Tungurahua en el sector del Mercado Mayorista en las calles Gregorio Escobedo 04 – 72 y Villa Orellana, se dedica a la fabricación y comercialización de plantas de calzado y moquetas para vehículos con los cuales se busca de la satisfacción de los clientes a través del cumplimiento de los requerimientos de los estándares de calidad.

CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS es una empresa que fue creciendo paulatinamente y realiza sus procesos de producción de forma empírica causando desperdicios de materiales y recursos, así como también los trabajadores poseen un desconocimiento de la forma adecuada de cómo realizar sus actividades cotidianas dentro de las instalaciones de la fábrica.

El proyecto nace de la necesidad de estandarizar los procesos de entre ellos los de producción como son mezclado, laminado y corte, vulcanizado, compras, ventas, diseño y desarrollo, despacho, mantenimiento y finanzas con el fin de proporcionar toda la información necesaria al personal que labora en cada una de las áreas de la empresa.

Se estandarizará y documentará los procedimientos de trabajo en cada uno de los procesos de producción, la misma que servirá como apoyo para futuras mejoras en la empresa con el fin de aumentar la productividad, disminuir desperdicios de materia prima y definir las actividades que deben realizar los empleados así como garantizar la calidad del producto terminado.

## **ABSTRACT**

The following research contains information about standardization and manufacturing processes of CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS based on ISO 9001:2008 STANDARDS.

CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS COMPANY is located in Ambato city, province of Tungurahua near Mercado Mayorista, Gregorio Escobedo 04-72 y Villa Orellana Street, it is engaged in manufacturing and selling of shoe soles and car rugs trying to find with them the customer satisfaction through fulfillment of the quality standards.

CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS is a company that was growing gradually after time, it make its manufacturing processes by empirical way causing resources waste as well as workers don't have enough knowledge about how make their daily activities inside the factory.

Project comes from the need to regulate mixing, rolling and cutting processes as well as purchase, sale, design and developing, delivery, maintenance and financial topic, with the main goal to give all the required information to employees from different areas.

We'll standard and document all work steps in every manufacturing process, this will act as support for future improvements inside the company in order to increase productivity, reduce resources waste and define activities to employees have to do, as well as, to guarantee quality in final product.

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Área de trabajo.-** Superficie donde se realiza alguna actividad de trabajo.

**Cliente:** Organización o persona que recibe el producto.

**Concesión.-** Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.

**Conformidad.-** Cumplimiento de un requisito.

**Estructura organizacional:** Es la disposición típicamente jerárquica de las líneas de autoridad.

**Laminado.-** Atravesar la mezcla por dos rodillos para obtener una plancha del producto en proceso.

**Liberación.-** Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso .

**Mantenimiento Correctivo.-** Conservación de una máquina e infraestructura para evitar su degradación mediante la identificación de un desperfecto para corregirlo o repararlos.

**Mantenimiento Preventivo.-** Conservación de una máquina e infraestructura para evitar su degradación mediante la revisión y reparación que garantice un buen funcionamiento.

**Manual de la calidad.-** Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

**Mapa de proceso:** El mapa de procesos presenta una visión general del sistema organizacional de la empresa.

**Mezcla.-** Material que resulta al combinar materias primas.

**No Conformidad.-** Incumplimiento de un requisito.

**Norma.-** Es una regla que debe ser respetada y que permite ajustar ciertas conductas o actividades.

**Objetivos de calidad:** El fin que se pretende alcanzar.

**Plan de la calidad.-** Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, producto, proceso.

**Política de calidad:** Orientación de una organización respecto a la calidad.

**Procedimiento.-** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**Proceso.-** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**Producto:** Bien y servicios.

**Proveedor:** Organización o persona que entrega un producto.

**Registro.-** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

**Reproceso.-** Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.

**Sistema de gestión de calidad:** Sistema que permite dirigir y controlar una organización respecto a la calidad.

**Sistema gestión:** Establece la política y objetivos de calidad para cumplir con lo propuesto.

**Sistema:** Conjunto de elementos que interactúan entre sí.

**Vulcanizado.-** Se calienta a una determinada temperatura la mezcla con el fin de obtener la planta de calzado o moquetas para vehículos.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo titulado estandarización de procesos de producción en la empresa CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS se lo presenta en forma resumida y detallada en los siguientes capítulos realizados:

El capítulo I presenta la contextualización en donde indica que todas las empresas deben adoptar sistemas sólidos que permitan organizar y coordinar los procesos de tal manera que ayuden al desempeño de los mismos, en CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS tanto el gerente como los empleados poseen un desconocimiento de los correctos procedimientos para laborar en sus puestos de trabajo, por tal motivo es importante la presente investigación ya que permitirá que las acciones de fuerza de trabajo, maquinaria, herramientas y recursos estén coordinadas lo que conlleva a la satisfacción de los clientes.

El capítulo II presenta los antecedentes investigativos para proporcionar una idea del beneficio que tiene la estandarización de procesos de producción en las empresas, como también se colocó los fundamentos científicos en donde indica que la estandarización de procesos es una herramienta que genera una ventaja competitiva para muchas organizaciones y que la calidad es el conjunto de características de un producto o servicio que permite cumplir con los requerimientos del cliente.

El capítulo III utiliza la metodología de investigación aplicada porque se procederá a aprovechar los conocimientos adquiridos durante el ciclo académico y contendrá las modalidades de investigación de campo y bibliográfica porque se llevará conjuntamente con el investigador y la empresa como también se basará en investigaciones científicas.

El capítulo IV abarca la propuesta, esta consiste en proporcionar todos los pasos para la estandarización de procesos de producción en la empresa CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS cumpliendo todos los requerimientos establecidos por la norma ISO 9001:2008.

El capítulo V contiene las conclusiones y recomendaciones que al ser llevadas a la práctica permitirá que la empresa se fortalezca y que el personal se involucre para beneficio tanto para los clientes internos y externos.

Por último se encuentran los anexos donde se establece los documentos necesarios de la estandarización de procesos de producción basados en la norma ISO 9001:2008.

# **CAPÍTULO I**

## **EI PROBLEMA**

### **1.1 Tema**

ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS DE PRODUCCIÓN EN LA EMPRESA CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS.

### **1.2 Planteamiento del problema**

La calidad se ha convertido en el mundo de hoy, en una necesidad indiscutible para permanecer en el mercado. Es por ello que es necesario adoptar sistemas que nos permitan organizar y coordinar los procesos de toda organización para controlarlos, de tal manera que ayuden al mejoramiento en el desempeño de los procesos, garantizando la prestación de un mejor servicio que cumpla con las expectativas de los clientes [1].

La industria de plantas de calzado en el Ecuador se ha fortalecido y genera en el país unos 100.000 empleos directos e indirectos [2], por tal motivo las industrias deben ser más competitivas, por lo cual los gerentes buscan implementar sistemas de control de calidad para la organización de los procesos.

A nivel nacional grandes y medianas compañías poseen modelos corporativos sólidos, y en las que son importantes tanto la capacidad de gestionar personas como el sistema ideal de producción, así como la visión e inteligencia emocional de sus líderes, para tomar decisiones y afrontar los desafíos que el tiempo imponga [3].

En Tungurahua, el volumen de producción en las empresas manufactureras es variable debido a que la demanda de productos no es el mismo en todas las épocas del año, por lo cual, se torna difícil emplear un sistema que controle el nivel de calidad regularmente [1].

Las empresas llegan a convertirse en un gran lugar para trabajar por las personas que laboran en ellas donde se han aplicado estrategias de calidad. Y los beneficios y resultados dependen en buena medida del procedimiento de trabajo [3].

Existen muchas empresas que proporcionan materiales para la elaboración de calzado como es el caso de CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS, empresa dedicada a la producción de plantas de calzado y moquetas para los vehículos. Dicha empresa posee trabajadores que desconocen el concepto de un adecuado proceso productivo, por tal motivo se genera un ambiente de incertidumbre de cómo realizar adecuadamente su trabajo y disminuye considerablemente la capacidad de las personas en sus funciones cotidianas en la organización.

En la empresa CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS tanto el empleado como el empleador tienen desconocimiento de los correctos procedimientos para laborar en sus puestos de trabajo, por tal motivo existe un ambiente inadecuado para trabajar, provocando dificultad al momento de la producción de plantas de calzado como moquetas para los vehículos.

La mala organización de los trabajadores durante la ejecución de los procesos en la empresa ha ocasionado desperdicios de recursos, debido a que los trabajadores no cuentan con un método ideal para realizar sus labores como también el mal uso de las herramientas por parte de los trabajadores genera desperfectos en el producto terminado, teniendo así que enviar el producto a reproceso para corregir dicha anomalía ocasionando pérdidas económicas para la empresa.

La inexistencia de un procedimiento correcto de trabajo así como un adecuado control referente a normas de calidad ocurre por el desinterés de los trabajadores y el gerente, ocasionando problemas al realizar el producto.

La falta de un sistema de gestión de la calidad en la empresa hace que las acciones de fuerza de trabajo, maquinaria y herramientas funcionen descoordinadamente lo que conlleva a la insatisfacción del cliente.

### **1.3 Delimitación del problema**

#### **1.3.1 De Contenido**

**Área Académica:** Industrial y Manufactura

**Línea de Investigación:** Industrial

**Sublínea:** Sistema de gestión de calidad

#### **1.3.2 Espacial**

La presente investigación se llevará a cabo en la empresa CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS de la ciudad de Ambato.

### **1.4 Justificación**

La presente investigación es importante ya que va a mejorar la organización de la empresa permitiendo que las acciones de fuerza de trabajo, maquinaria, herramientas y recursos estén coordinadas, y se les lleve en forma ordenada y adecuada para obtener productos de calidad, lo que conlleva a la satisfacción de los clientes.

El tema en la actualidad nace como interés de aplicar la estandarización de procesos, porque el uso del mismo ayudará con procedimientos de fabricación adecuados para la elaboración de plantas de calzado como de moquetas para vehículos facilitando a la empresa que se entregue los pedidos en el tiempo estipulado.

En el presente trabajo serán beneficiarios en primer lugar los clientes ya que se va a cumplir con sus expectativas y necesidades, la empresa CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS va a obtener productos de calidad lo que ayudará a ingresar y consolidarse en el mercado, los empleados tendrán un procedimiento adecuado para

trabajar en forma ordenada y eficaz en cada una de sus respectivas áreas y mejoraran su desempeño.

La investigación actual será de alto impacto ya que al estandarizar los procesos se logrará obtener un mejoramiento de calidad en los productos, y asegurar que cumplan con la visión, misión, y objetivos de la empresa permitiéndoles así ser competitivos.

El proyecto es factible debido a la facilidad que brinda la empresa al entregar toda la información necesaria de los procesos, además se cuenta con datos bibliográficos y técnicos. También se contará con la guía de la norma ISO 9001-2008 para elaborar esta investigación, y así obtener un proceso de producción de calidad para que los trabajadores adquieran valores y ayuden a crecer a la fábrica.

## **1.5 Objetivos**

### **Objetivo General**

Estandarizar los procesos en la empresa CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS.

### **Objetivos Específicos**

- Analizar los procesos actuales en la empresa CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS.
- Identificar los procesos mandatorios y de apoyo del sistema de gestión de calidad.
- Documentar los procesos en la empresa en base a la norma ISO 9001 2008.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes investigativos**

Araya Bermúdez propone mediante elementos metodológicos y conceptuales de los sistemas de gestión de calidad, se estandarizó el desarrollo del proceso en la oficina ventanilla única de obtención de Patentes Municipales permitió su evolución incorporando la Norma de Calidad Internacional ISO 9001:2000 a su sistema de gestión actual [4].

Domínguez Lavado menciona que las empresas plantean un modelo de gestión de calidad que supera los viejos estilos rechazando la creatividad y la competitividad y que las fuerzas del mercado garanticen la supervivencia y el desarrollo. Este sistema basado en la gestión de calidad tiene la visión que el primer cliente es el próximo proceso, la próxima función [5].

M. Álvarez señala que los departamentos relacionados con los procesos como administrativos, inventarios, compras, etc.; también forman parte de la calidad, e intervienen en el desarrollo de la misma, otros factores relacionados son estado físico, psicológico, alimentación y medio ambiente del operador [6].

J. Olivares indica que la corporación busca conciliar el “trípode estratégico”: liderazgo en costos, empleando la estandarización de procesos de negocios” [7]. Las empresas a nivel mundial van creciendo constantemente y sienten la necesidad de ir evolucionando y aplicando metodologías que les ayude a ser competitivos para poder posesionarse en el mercado.

Muchas empresas tienen un gran compromiso en la mejora continua de su organización proporcionando una enorme satisfacción de los clientes. La estandarización de los procesos ayuda a tomar decisiones a la gerencia que permite elevar la eficiencia del proceso eliminando todo lo innecesario en la producción, hay que tener en cuenta cómo debemos implementar la estandarización ya que se debe estructurar de forma correcta teniendo en cuenta en las posibles excepciones de cada proceso de producción como se considera en que un modelo donde hay tanto alta estandarización como integración, se obtiene el mayor nivel de flexibilidad y tanto las bases de datos como las decisiones de tecnología se hacen de manera centralizada. Es necesario en los modelos que involucran la estandarización de procesos, también tener en pie una serie de estructuras y decisiones que permitan manejar las excepciones. De lo contrario, la flexibilidad se perdería por completo [8].

La estandarización de procesos es una de las herramientas más poderosas en las empresas que ha venido ayudando a todas las organizaciones nacionales e internacionales que han implementado esta metodología. José Enrique Louffat Olivares menciona la descripción de actividades, el principio de este componente básicamente es la estandarización de procesos de negocios a nivel mundial, para lo cual sus sistemas integrados de gestión se encuentran uniformizados en todas sus sedes [7].

La estandarización basada en el sistema de gestión de calidad tiene la visión de que el primer cliente es el próximo proceso, por tal motivo las empresas a nivel mundial van creciendo constantemente aplicando metodologías para ser competitivos y así posicionarse en el mercado.

## **2.2 Fundamentación teórica**

### **Calidad**

Calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades, gustos y preferencias, y de cumplir con expectativas en el consumidor. Tales propiedades o características podrían estar referidas a los insumos utilizados, el diseño, la presentación, la estética, la conservación, la

durabilidad, el servicio al cliente, el servicio de postventa [9]. En general, podríamos decir que un producto o servicio es de calidad cuando cuenta con insumos de primera, cuenta con un diseño atractivo, cuenta con una buena presentación, es durable en el tiempo, y está acompañado de un buen servicio al cliente, a tal grado que satisface necesidades, gustos y preferencias, y cumple o sobrepasa expectativas en el consumidor [9].

### **Tipos de calidad:**

**Calidad que se espera:** se da cuando existen propiedades y características que los consumidores dan por sentado que encontrarán en los productos o servicios. Cuando encuentran estas propiedades y características, los consumidores quedan satisfechos, pero cuando no las encuentran, quedan muy insatisfechos.

**Calidad que satisface:** se da cuando existen propiedades y características que los consumidores solicitan específicamente. Cuando están presentes estas propiedades y características, los consumidores quedan satisfechos, pero cuando no está presentes, quedan insatisfechos. La calidad que satisface cumple con las expectativas del consumidor, pero sin llegar a superarlas.

**Calidad que deleita:** se da cuando existen propiedades y características que los consumidores no solicitan porque no saben que puedan existir, pero que cuando están presentes y agradan, los consumidores quedan muy satisfechos; sin embargo, si no las **encuentran**, no quedan insatisfechos. La calidad que deleita supera las expectativas del consumidor [9].

### **Calidad Total**

La calidad total o Total Quality Management (TQM) es un enfoque que busca mejorar la calidad y desempeño, de forma de ajustarse o superar las expectativas del cliente. Esto puede ser logrado integrando todas las funciones y procesos relacionados con la calidad en una compañía. TQM vigila todas las medidas de calidad usadas por una empresa, incluyendo la calidad de gestión y desarrollo, control de calidad de control y

mantenimiento, mejora de la calidad y aseguramiento de la misma. Toma en cuenta todas las medidas de calidad en todos los niveles e involucra a todos los empleados [10].

### **Principios de la Administración de Calidad Total**

TQM puede ser definido como la administración de iniciativas y procedimientos enfocados a lograr la entrega de productos y servicios de calidad. Muchos principios pueden ser identificados, los que incluyen:

**Executive Management:** La administración principal debe actuar como el conductor principal de TQM y crear un ambiente que asegure su éxito.

**Entrenamiento:** Los empleados deben recibir entrenamiento regular en los métodos y conceptos de calidad.

**Foco en el cliente:** Las mejoras en la calidad deberían mejorar la satisfacción del cliente.

**Toma de decisiones:** Las decisiones para la calidad deben ser tomadas en base a mediciones.

**Metodología y herramientas:** El uso de metodologías y herramientas aseguran que los no cumplimientos de calidad son identificados, medidos y respondidos.

**Mejora continua:** Las empresas deben trabajar constantemente para mejorar la manufactura y los procedimientos de calidad.

**Cultura organizacional:** La cultura de la empresa debería estar enfocada en desarrollar la habilidad de los empleados para trabajar juntos para así mejorar la calidad.

**Empleados involucrados:** Los empleados deben ser motivados a ser proactivos en identificar y ocuparse de los problemas relacionados a la calidad [10].

### **Estandarización de procesos productivos**

La estandarización de procesos, hoy en día es una herramienta que genera una ventaja competitiva para muchas organizaciones. Las exigencias que impone el mercado

globalizado, han hecho cambiar la visión del mundo y de los negocios. La competitividad extrema, en la que no existen distancias ni fronteras y el hecho de que la información, ha dejado de ser resguardo seguro en sus organizaciones, para estar al alcance de todos. Provoca una enorme presión sobre las mismas, que deben flexibilizarse y encontrar nuevos mecanismos para afrontar las presiones.

El objetivo de crear e implementar una estrategia de estandarización es fortalecer la habilidad de la organización para agregar valor. El enfoque básico es empezar con el proceso tal y cómo se realiza en el presente, crear una manera de compartirlo, documentarlo y utilizar lo aprendido [11].

La estandarización de procesos productivos es una herramienta que permite elegir un método de trabajo ideal que ayuda a reducir costos y proporcionar productos de calidad y así satisfacer las necesidades de los clientes tanto internos como externos.

Toda organización debe ser competitiva y ser capaz de satisfacer a sus clientes, hoy en día nos encontramos en un mundo donde las organizaciones avanzan a paso agigantado donde nos vemos en la necesidad de implementar nuevas metodologías que ayuden a la organización a permanecer estable en el mercado.

### **Ciclo de mejora continua PHVA**

El ciclo PHVA es un ciclo dinámico que puede ser empleado dentro de los procesos de la Organización. Es una herramienta de simple aplicación y, cuando se utiliza adecuadamente, puede ayudar mucho en la realización de las actividades de una manera más organizada y eficaz. Por tanto, adoptar la filosofía del ciclo PHVA proporciona una guía básica para la gestión de las actividades y los procesos, la estructura básica de un sistema, y es aplicable a cualquier organización [12].

A través del ciclo PHVA la empresa planea, estableciendo objetivos, definiendo los métodos para alcanzar los objetivos y definiendo los indicadores para verificar que en efecto, éstos fueron logrados. Luego, la empresa implementa y realiza todas sus actividades según los procedimientos y conforme a los requisitos de los clientes y a las normas técnicas

establecidas, comprobando, monitoreando y controlando la calidad de los productos y el desempeño de todos los procesos clave [12].

Luego, se mantiene esta estrategia de acuerdo a los resultados obtenidos, haciendo girar de nuevo el ciclo PHVA mediante la realización de una nueva planificación que permita adecuar la Política y los objetivos de la Calidad, así como ajustar los procesos a las nuevas circunstancias del mercado. De manera resumida, el ciclo PHVA se puede describir así:

**1. Planificar:** Establecer los objetivos y procesos necesarios para obtener los resultados, de conformidad con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

**2. Hacer:** Implementar procesos para alcanzar los objetivos.

**3. Verificar:** Realizar seguimiento y medir los procesos y los productos en relación con las políticas, los objetivos y los requisitos, reportando los resultados alcanzados.

**4. Actuar:** Realizar acciones para promover la mejora del desempeño del (los) proceso(s) [12].



**Figura 1:** Ciclo de mejora continua  
**Fuente:** Gestión de Calidad ISO 9001:2008

## **Sistema de gestión de calidad**

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. Los estándares internacionales contribuyen a hacer más simple la vida y a incrementar la efectividad de los productos y servicios que usamos diariamente. Nos ayudan a asegurar que dichos materiales, productos, procesos y servicios son los adecuados para sus propósitos [14].

## **Importancia de la gestión de la calidad**

Cada vez más las exigencias de los consumidores en los actuales escenarios económicos es muy relevante, especialmente por el rol que desempeña la calidad y en donde, las empresas exitosas están plenamente identificadas que ello constituye una buena ventaja competitiva. La gerencia moderna está muy comprometida como algunos señalan a responder continuamente a las exigencias de un entorno que cada vez es más dinámico, turbulento e imprevisible.

Las empresas modernas saben, que para permanecer en los mercados y garantizar una buena participación se debe tener presente, que la calidad actualmente es muy importante tenerla bien controlada, porque ella involucra como se sabe:

“Satisfacer plenamente las necesidades del cliente.”

“Cumplir las expectativas del cliente y algunas más.”

“Despertar nuevas necesidades del cliente.”

“Lograr productos y servicios con cero defectos.”

“Hacer bien las cosas desde la primera vez.”

“Diseñar, producir y entregar un producto de satisfacción total.”

“Producir un artículo o un servicio de acuerdo a las normas establecidas [15]”

### **Ventajas del sistema de gestión de calidad**

**a. La organización se asegura que funciona bien** y de esta forma puede cumplir los objetivos propios de la institución. Para eso es necesario que los objetivos de calidad del sistema, estén alineados con los objetivos del negocio. Si los objetivos de calidad son distintos, o no están alineados, a lo mejor se cumplen pero el Sistema no coadyuvará para que la organización logre cumplir sus Metas y Objetivos.

**b. Se cuenta con un sistema que permite gestionar, con calidad, el desarrollo de sus actividades.** El Sistema permite analizar el desempeño de forma integral y, además, poder detectar las oportunidades de mejora, las cuales implementadas exitosamente, se reflejarán en un cambio sustancial de los indicadores de desempeño de la organización.

**c. La forma de organizarse para hacer el trabajo es mejor y más simple.** La organización por procesos, operados con equipos de trabajo interfuncionales es una herramienta que permite producir resultados superiores debido a la sinergia generada por la integración de las diversas habilidades y experiencias de sus miembros.

**d. El Sistema y sus procesos son la mejor estrategia para rebasar la estructura departamental** de la empresa estableciendo una verdadera cadena de valor con los proveedores y clientes [16].

### **Elementos del sistema de gestión de calidad**

Entre los elementos de un Sistema de Gestión de la Calidad, se encuentran los siguientes:

1. Estructura Organizacional
2. Planificación (Estrategia)
3. Recursos
4. Procesos

## 5. Procedimientos

**La Estructura Organizacional** es la jerarquía de funciones y responsabilidades que define una organización para lograr sus objetivos. Es la manera en que la organización constituye a su personal, de acuerdo a sus funciones y tareas, definiendo así el papel que ellos juegan en la misma.

**La Planificación** constituye al conjunto de actividades que permiten a la organización trazar un mapa para llegar al logro de los objetivos que se ha planteado. Una correcta planificación permite responder las siguientes preguntas en una organización:

¿A dónde queremos llegar?

¿Qué vamos hacer para lograrlo?

¿Cómo lo vamos hacer?

¿Qué vamos a necesitar?

**El Recurso** es todo aquello que vamos a necesitar para poder alcanzar el logro de los objetivos de la organización (personas, equipos, infraestructura, dinero, etc.)

**Los Procesos** son el conjunto de actividades que transforman elementos de entradas en producto o servicio. Todas las organizaciones tienen procesos, pero no siempre se encuentran identificados. Los procesos requieren de recursos, procedimientos, planificación y las actividades así como sus responsables.

**Los Procedimientos** son la forma de llevar a cabo un proceso. Es el conjunto de pasos detallados que se deben de realizar para poder transformar los elementos de entradas del proceso en producto o servicio. Dependiendo de la complejidad, la organización decide si documentar o no los procedimientos [17].

## **Norma ISO 9001 - 2008**

Además de ser una plataforma ideal desde la que avanza hacia otras certificaciones de sistemas de gestión del medio ambiente, la seguridad o la responsabilidad social, ISO 9001 permite a la pequeña y mediana empresa situarse al nivel de las más grandes, equiparándose en eficiencia y compitiendo en igualdad de posibilidades en el agresivo mercado actual.

Gracias a la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO 9001, la organización demuestra su capacidad para proporcionar de forma coherente productos o servicios que satisfacen los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

### **Beneficios ante el mercado:**

Mejorar la imagen de los productos y/o servicios ofrecidos.

Favorecer su desarrollo y afianzar su posición.

Ganar cuota de mercado y acceder a mercados exteriores gracias a la confianza que genera entre los clientes y consumidores.

### **Beneficios ante los clientes:**

Aumento de la satisfacción de los clientes.

Eliminar múltiples auditorías con el correspondiente ahorro de costes.

Acceder a acuerdos de calidad concertada con los clientes.

### **Beneficios para la gestión de la empresa:**

Servir como medio para mantener y mejorar la eficacia y adecuación del sistema de gestión de la calidad, al poner de manifiesto los puntos de mejora.

Cimentar las bases de la gestión de la calidad y estimular a la empresa para entrar en un proceso de mejora continua.

Aumentar la motivación y participación de personal, así como mejorar la gestión de los recursos [18].

### **Calidad en los procesos**

La calidad es el conjunto de características de un elemento, producto o servicio, que le confieren la aptitud de satisfacer una necesidad implícita y explícita. Esto significa que la calidad de un producto o servicio, es equivalente al nivel de satisfacción que le ofrece a su consumidor, y está determinado por las características específicas del producto o servicio.

### **¿Qué debe hacerse para mejorar la calidad de un proceso o producto?**

Aunque existen muchas escuelas distintas de administración empresarial centradas en la calidad, los puntos comunes más importantes para lograr el mejoramiento de un proceso o servicio son:

- En todo momento debe pensarse primero en la satisfacción de los requerimientos de los clientes.
- El mejoramiento de la calidad es logrado mediante la eliminación de las causas de los problemas del sistema. Esto conduce a mejorar la productividad.
- La persona encargada de un trabajo es quien tiene mayor conocimiento acerca de él.
- Toda persona desea ser involucrada en la organización y hacer bien su trabajo.
- Toda persona quiere sentirse como un contribuyente importante de la organización.
- Para mejorar un sistema es mejor trabajar en equipo que individualmente.
- Un proceso estructurado para la solución de problemas con la ayuda de técnicas gráficas conduce a mejores resultados que uno no estructurado [19].

### **Mapa de procesos**

El mapa de procesos es una representación gráfica que nos ayuda a visualizar todos los procesos que existen en una empresa y su interrelación entre ellos. Antes de realizar el mapa de procesos habrá que identificar todos los procesos [20].

A pesar de que en la norma ISO 9001 no existe el requisito de desarrollar concretamente un mapa de procesos, se ha convertido una práctica generalizada siguiendo lo establecido en los requisitos generales del apartado 4.1 de la Norma ISO 9001:2000 que establece que la organización debe:

a) Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.

b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos (mapa).

ISO 9001:2008 requiere que identifiquemos los procesos del sistema de gestión de la calidad y sus relaciones. Es buena idea el incluir un mapa de procesos en el manual de calidad después de haber enumerado todos los procesos que tiene la empresa [20].

### **Caracterización de procesos**

La identificación de los rasgos distintivos del proceso se conoce como caracterización, que no es otra cosa que establecer la relación con los demás procesos internos o externos, los insumos y salidas del proceso, los proveedores y clientes, los riesgos y controles, permitiendo a los usuarios del sistema clarificar de manera muy sencilla el accionar de la Entidad y la gestión de sus procesos [21].

La caracterización de proceso debe contener con los siguientes tópicos:

- Objeto del proceso y responsable del mismo,
- Proveedores e insumos o entradas y productos o salidas y usuarios o clientes,
- Recursos asociados a la gestión del proceso,
- Riesgos y controles asociados e indicadores del proceso,
- Requisitos relacionados con el proceso y documentos y registros del mismo.

	<b>CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS</b>		Código:	
	MACROPROCESO:		Versión: 00	
			Fecha:	
<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>				
<b>INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO</b>				
NOMBRE DEL PROCESO:				
OBJETIVO:				
ALCANCE:				
RESPONSABLE:				
<b>CICLO BÁSICO DE LA GESTIÓN DEL PROCESO</b>				
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>
<b>RECURSOS</b>				
<b>HUMANOS</b>		<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>AMBIENTE DE TRABAJO</b>	
<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>				
<b>INTERNOS</b>			<b>EXTERNOS</b>	
<b>INDICADORES</b>				
<b>ELABORACIÓN Y APROBACIÓN</b>				
<b>ELABORÓ</b>			<b>APROBÓ</b>	
<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	
Bolívar Miranda	Asistente SGC	Ángel Llerena	Gerente general	

**Figura 2:** Caracterización de Procesos

**Fuente:** Investigador

**Objetivo del Proceso.** En esta casilla se establece con claridad y precisión el propósito del proceso.

**Alcance del Proceso.** En esta casilla se establece con donde inicia y donde termina el proceso, además de cuál es el alcance de su aplicación.

**Líder de Proceso.** Identifique el cargo que tiene como responsabilidad el coordinar, gerenciar u orientar el proceso y responde por la efectividad de su resultado.

**Proveedores.** Proceso, persona o tercero que suministra el producto o servicio, que se menciona en la columna de "Entradas"

**Entradas:** Producto, servicio, información, directriz u objeto de transformación necesaria para el inicio del proceso.

**Subprocesos o etapas.** Describe de manera secuencial las actividades que se desarrollan en el proceso.

**Salidas.** Producto, servicio, información, directriz, etc.; Que es generado como resultado de la ejecución de los subproceso o etapas del proceso.

**Usuarios o Clientes.** Proceso, persona o tercero que recibe el producto o servicio, que se menciona en la columna de "Salidas".

**Requisitos Internos.** Liste toda la documentación que establece parámetros determinados al interior de la entidad para el desempeño del proceso.

**Requisitos Externos.** Liste toda la documentación que establece parámetros determinados por el gobierno nacional o el congreso para el desempeño del proceso.

**Indicadores.** Es una herramienta de control que permite establecer una medida del desempeño del proceso en términos de eficacia, eficiencia o efectividad (impacto) [21].

## **Manual de Calidad**

El Manual de Calidad es el documento guía del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), desarrolla todos los epígrafes de la Norma ISO 9001 aplicándolos a la organización e incluye todos los procedimientos y normas que se aplican en el SGC. El Manual de Calidad contiene la descripción detallada de todo el Sistema de Gestión de Calidad de la Organización, manual de consulta básico para la implantación, mantenimiento y mejora continua del SGC.

El objetivo del Manual de Calidad es facilitar una descripción Sistema de Gestión de la Organización, que sirva de referencia para la aplicación de este sistema y se complemente con el conjunto de documentación del sistema [22].

## **Requisitos para el Manual de Calidad**

Según la ISO 9001 en su artículo 4.2.1, la Organización debe establecer un manual de calidad que incluya lo siguiente:

- a) El alcance del sistema de gestión de calidad, detallado. Incluyendo las exclusiones.
- b) Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de calidad o una referencia a los mismos [22].

## **Contenido del Manual de Calidad**

**Título y alcance.** Podríamos llamarlo preámbulo del manual y contiene la organización o parte de la organización, centro de trabajo, etc. al cual aplica el sistema de gestión de calidad. Incluye referencia a la norma del sistema en el que se basa el sistema de gestión de calidad (ej.: Este manual incorpora los requisitos de la Norma ISO 9001:2008,

**Revisión aprobación y modificación.** Como cualquier otro documento de calidad estos datos tienen que estar cumplimentados.

**Política y objetivos de calidad.** Cuando se opta por incluir la política de calidad y los objetivos, el manual debe contenerla. Las metas de la calidad reales para cumplir los

objetivos pueden estar especificadas en otra parte de la documentación del sistema de calidad.

**Organización, responsabilidad y autoridad:** El manual de la calidad debe proporcionar información clara de la estructura de la organización, responsabilidades, autoridad de cada estamento e interrelaciones. Puede incluirse diagramas u organigramas si fuera necesario o se optase por ello.

**Referencias:** El manual de calidad contendrá una relación de todos los documentos relacionados con el sistema de gestión de calidad a los que haga referencia [22].

El contenido que tendrá el manual de calidad de CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS, será el siguiente:

1.- Introducción

2.- Información de la empresa

2.1.- Nombre de la empresa

2.2.- Reseña histórica

2.3.- Descripción de los productos

2.4.- Principales clientes

2.5.- Descripción de la filosofía de la empresa

3.- Alcance y exclusiones del sistema

4.- Política y objetivos de calidad

5.- Términos y definiciones

6.- Mapa de procesos

## 7.- Requisitos de la documentación

### 7.1.- Generalidades

### 7.2.- Control de documentos

### 7.3.- Control de registros

## 8.- Organigrama de la empresa

### **Manual de procedimientos**

El manual de procedimientos es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.

Los procedimientos integrales de procedimientos, los cuales son los que forman el pilar para poder desarrollar adecuadamente sus actividades, estableciendo responsabilidades a los encargados de las todas las áreas, generando información útil y necesaria, estableciendo medidas de seguridad, control y autocontrol y objetivos que participen en el cumplimiento con la función empresarial [23].

### **Utilidad de manual de procedimientos**

- Permite conocer el funcionamiento interno con lo que respecta a descripción de deberes tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento facilitando la capacitación de los trabajadores ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema (Auditoría sistémica).

- Interviene en la consulta de todo el personal.
- Proporciona ayudas para el emprendimiento en tareas como; la simplificación
- de trabajo como; análisis de tiempos, delegación de autoridad, eliminación de
- pasos, etc.
- Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.
- Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria (Paradigmas).
- Determina de forma sencilla las responsabilidades por fallas hechas bajo paradigmas.
- Facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno y estudio de desempeño [24].

Cada procedimiento de CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS contendrá el siguiente contenido:

- Objetivo.
- Alcance.
- Definiciones.
- Responsabilidades.
- Procedimiento.
  - Diagrama de Flujo.
  - Descripción de diagrama de flujo.
- Referencias.

CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS tendrá registros e instructivos si el procedimiento lo amerita.

### **Registros**

Un registro es un documento con información y datos, que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas y su aceptación o rechazo.

Un registro es el testimonio de que algo se ha hecho, medido, controlado, mejorado o cambiado. Presenta evidencia objetiva, respalda la existencia o veracidad de que el sistema de gestión de calidad está en marcha y funciona. Cada procedimiento debe estar respaldado por los respectivos registros [25].

### **Registros del proceso**

Todos los registros se elaboran según las necesidades de cada área y los formatos se lo realizarán en español.

En caso de lo que amerite deberá contener:

- Debe establecer un control de los archivos de los registros y ordenados según la disciplina que corresponda por el encargado para que sean fáciles de encontrar, faciliten la trazabilidad de los procesos y que estén debidamente revisados con sus respectivas firmas de responsabilidad y que se encuentren disponibles para auditorías internas o externas.
- El registro debe cumplir con los siguientes aspectos antes de presentarlo:
  - Los registros de calidad deben ser lo que indica el manual de calidad.
  - Que los documentos estén completos.
  - Deben ser legibles.
  - Que estén firmados por la persona responsable.

Cualquier modificación en los registros se debe realizar por la persona autorizada [25].

### **Instructivos**

Los instructivos son documentos que describen como deben ser llevados a cabo los trabajos y son regularmente escritos por los niveles operarios e instructores ya que son ellos quienes están directamente realizando las actividades ahí mencionadas, estas actividades describen por lo regular actividades específicas [25].

Cada instructivo en general contiene los siguientes ítems:

- Control de Cambios.

- Objetivo.
- Alcance.
- Descripción de actividades.
- Referencias.

### **2.3 Propuesta de solución.**

La presente investigación pretende proponer la estandarización de los procesos productivos en la empresa CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS en base a la norma ISO 9001-2008, para proporcionar procedimientos adecuados de trabajo y mejorar la calidad en los procesos de producción.

## **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

La presente investigación será de tipo aplicada, porque se procederá a aprovechar y aplicar los conocimientos adquiridos durante el ciclo académico, para la estandarización de procesos en la empresa CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS.

### **3.1. Modalidad de la investigación**

De acuerdo con el modelo crítico mencionado anteriormente en la fundamentación se aplicará el enfoque cualitativo, por ser humanística, participativa, interpretativa, se buscará describir las características primordiales de la estandarización de procesos para que se incremente la calidad del producto y servicio.

En la elaboración de la presente investigación se utilizará las siguientes modalidades de investigación.

#### **Investigación de Campo.**

El presente documento se llevará a cabo conjuntamente con el investigador y la empresa, la misma que tiene un fin principal recolectar, registrar y analizar todos los datos que se haya obtenido de la observación, para así obtener datos acertados y confiables.

#### **Investigación Bibliografía Documental.**

Se basará en investigaciones científicas ya elaboradas como Libros, Tesis de grado, Internet, publicaciones referente a la investigación y así aportar algo más a las investigaciones ya realizadas.

### 3.2 Recolección de información

Para recoger la información necesaria para la estandarización de procesos de producción de plantas de calzado y moquetas de vehículos se va aplicar las siguientes técnicas:

- Se realizará una entrevista al jefe de producción y encuestas a todos los trabajadores de CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS para saber cómo es el proceso de elaboración de las plantas de calzado y moquetas para los vehículos. Así también podremos saber que inconvenientes tienen en el momento de realizar cada una de sus actividades en la empresa y tendremos la información de todos los trabajadores y gerente general de como realizan su trabajo.
- Observación de los procesos de la empresa, para obtener datos de las actividades y operaciones que se realicen en cada sector.
- Se va utilizar formatos, diagramas de flujo y de proceso para recoger la información necesaria de la empresa para su posterior uso en la presente investigación.

#### 3.2.1 Levantamiento de información

##### -Almacenamiento de materiales



**Figura 3:** Almacenamiento de caucho  
**Fuente:** Investigador

La bodega de materiales se encuentra alejada del área de mezclado y existe un desconocimiento por parte de los trabajadores y del propietario de la forma correcta de almacenar la materia prima lo que conlleva al desorden de los insumos.

### -Área de mezclado



**Figura 4:** Área de mezclado  
**Fuente:** Investigador

En esta área de la empresa llegan todos los insumos para la mezcla en donde los trabajadores laboran de forma desordenada colocando los materiales en toda el área de trabajo produciendo dificultad al tránsito de las personas, existe una fuerza de trabajo desequilibrada al momento de colocar la materia prima para los productos.

### -Área de vulcanizado de moquetas



**Figura 5:** Vulcanizado de moquetas  
**Fuente:** Investigador

En esta sección, el trabajador no manipula correctamente los moldes para vulcanizar y realiza sus funciones de forma empírica lo que conduce a obtener productos no conformes y desperdicios de producto terminado lo que con lleva a un retraso de los pedidos y una insatisfacción de los clientes.

### -Área de pesado



**Figura 6:** Pesado de mezcla  
**Fuente:** Investigador

En esta sección los trabajadores no tienen definidas sus actividades porque no poseen un procedimiento documentado para que puedan realizar sus actividades laborales dentro de la empresa, como también es ineficiente el uso de las herramientas y espacio en el área de trabajo.

### -Área de vulcanizado de plantas



**Figura 7:** Área de vulcanizado de plantas  
**Fuente:** Investigador

En esta área se realiza el vulcanizado para obtener las plantas de calzado donde los operarios de la empresa no tienen el debido cuidado al manejar la máquina ni las herramientas y poseen malos hábitos ya que todo está desorganizado lo que produce desperdicios tanto de materiales y por ende retraso en la producción.

### -Área de empaque



**Figura 8:** Área de empaque  
**Fuente:** Investigador

En el área de empaque posee una mala organización de los trabajadores ya que se almacena los productos terminados sin tener las debidas precauciones para conservar el producto en buenas condiciones para el cliente.

### -Área de reciclado



**Figura 9:** Área de reciclado  
**Fuente:** Investigador

En el área de reciclado los trabajadores poseen desorden al momento de realizar sus tareas ya que no poseen un procedimientos que los guie al momento de hacer sus labores por lo cual se produce un gran desorden en el área de trabajo.

### 3.2.2 Productos Terminados

**Tabla 1:** Productos Terminados

**Fuente:** Investigador

NUMERO	PRODUCTO	COLOR	IMAGEN
1	PUNTONA	NEGRO CAFÉ NATURAL	
2	ÉXITO	NEGRO CAFÉ NATURAL	
3	BULLDOZER 1	NEGRO CAFÉ NATURAL	
4	COMANDO	NEGRO CAFÉ NATURAL	
5	JG	NEGRO CAFÉ NATURAL	
6	MOQUETA	NEGRO	

### 3.3 Procesamiento y análisis de datos

Para el análisis de la situación actual de la empresa es necesario realizar una matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas (FODA), que es una metodología que permite saber la situación competitiva de la empresa a nivel interno y externo de sus fortalezas y debilidades, así como las oportunidades y amenazas que ofrece el mercado y se complementa con el análisis de brecha.

CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS posee el siguiente análisis FODA:

## Análisis FODA

**Tabla 2:** Análisis FODA

**Fuente:** Investigador

<p><b>Matriz FODA</b> <b>CALZAMATRIZ</b> <b>MULTIMOQUETAS</b></p>	<p><b>Fortalezas (F)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Planta de producción propia.</li> <li>❖ Características especiales del producto que se comercializa.</li> <li>❖ Ofertar al mercado productos de calidad.</li> <li>❖ Innovación de tecnología en el área de producción.</li> </ul>	<p><b>Debilidades (D)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Cumplimiento en las entregas de productos a los clientes.</li> <li>❖ Difícil adquisición de mano de obra calificada para la fabricación.</li> <li>❖ Inexistencia de estandarización de procesos.</li> <li>❖ Falta de acciones publicitarias para dar a conocer los productos.</li> </ul>
<p><b>Oportunidades (O)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Incremento de la demanda en el mercado.</li> <li>❖ Crear un ambiente de trabajo sociable y participativo.</li> <li>❖ Estrategias de producción</li> </ul>	<p><b>Estrategia (FO)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Cumplir con las exigencias de los clientes.</li> <li>❖ Crear nuevas sucursales de distribución de productos.</li> <li>❖ Considerar opiniones de mejora dentro de la empresa.</li> </ul>	<p><b>Estrategia (DO)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Elaboración de un manual de procedimientos.</li> <li>❖ Implementar la estandarización de procesos.</li> <li>❖ Excelente capacitación al personal en las diferentes áreas de producción.</li> <li>❖ Invertir en publicidad para el incremento de ventas de productos.</li> </ul>
<p><b>Amenazas (A)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Nuevos competidores</li> <li>❖ Innovación de tecnología por parte de los competidores.</li> <li>❖ Certificaciones internacionales por parte de los competidores.</li> <li>❖ Desconocimiento de procedimientos de trabajo.</li> </ul>	<p><b>Estrategia (FA)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Desarrollar e Implementar estrategias de trabajo</li> <li>❖ Adquisición de equipos nuevos y tecnología de punta.</li> <li>❖ Lograr una certificación internacional.</li> <li>❖ Elaboración de instructivos y registros</li> </ul>	<p><b>Estrategia (DA)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Mantenerse en el mercado con diseños competitivos e innovadores.</li> <li>❖ Producir con la menos cantidad de recursos.</li> <li>❖ Forma equipos de trabajo para el control de la calidad.</li> </ul>

El análisis de brecha permite evaluar los problemas en el sistema de gestión de calidad existente y los requerimientos de la norma ISO 9001:2008.

El análisis de las brechas en la empresa CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS indica los siguientes puntos:

- Es necesario implantar un SGC para alcanzar un mayor desempeño en los procesos, disminuyendo desperdicios y tener una mayor competitividad.
- Actualmente la empresa CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS no se encuentra laborando con un SGC basado en la norma ISO 9001:2008.
- No poseen documentación ni registros de los procesos que posee la empresa lo que impiden realizar un análisis de datos.

Las estrategias para eliminar las brechas encontradas son:

- Definición de política y objetivos de calidad.
- Diseño de la estructura organizacional.
- Elaboración del manual de calidad.
- Elaboración de procedimientos e instructivos
- Designación del responsable que estará a cargo de la implementación y desarrollo del SGC.

### **3.4 Desarrollo del proyecto**

- Levantamiento de procesos
- Entrevista con el personal administrativo
- Entrevista de los obreros.
- Determinar los procesos dentro de la empresa.
- Desarrollar mapa de procesos.
- Realizar la caracterización de los procesos.
- Elaborar manual de calidad.
- Elaborar manual de procedimientos.
- Documentar instructivos y registros.

## **CAPÍTULO IV**

### **DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

#### **EMPRESA CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS**

##### **4.1 Antecedentes de la empresa**

La empresa CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS fue fundada hace 19 años atrás por el señor Ángel Llerena, en su inicio productivo funcionaba en el sector Letamendi donde su línea de fabricación era plantillas de termoformado y matricería, en este momento produce plantas de calzado y moquetas para vehículos en el sector del mayorista y lo distribuye a nivel nacional para la satisfacción de los clientes, posee la siguiente información:

Institución ejecutora : Empresa CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS

Propietario : Sr. Ángel Llerena

Ubicación : Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato

Calles : Gregorio Escobedo 04 – 72 y Villa Orellana

Beneficiarios : Cliente, empleador y empleados

Tiempo de ejecución : Abril del 2014 – Octubre 2014

Tutor : Ing. Santiago Aldás

Autor : Bolívar Ricardo Miranda Moreta.

Una vez culminada la investigación se determinó que la empresa CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS posee desorden al momento de producir plantas de calzado y

moquetas para vehículos por la falta de procedimientos documentados al realizar las actividades en la empresa lo que conlleva a la insatisfacción de los clientes.

En la empresa el Sr. Gerente y empleados tienen desconocimiento de la estandarización de procesos, por lo cual existe gran dificultad al momento de la fabricación ya que los trabajadores realizan sus actividades laborales de forma empírica lo que conlleva a productos defectuosos y la insatisfacción de los clientes.

El desempeño de las personas que trabajan en las instalaciones de la empresa es incorrecto, ya que no se maneja de forma adecuada los recursos que intervienen en la producción de plantas de calzado y moquetas para los vehículos lo que ocasiona pérdidas a la empresa

Las fuerza de trabajo, maquinaria, herramientas y recursos están descoordinados en la empresa lo que genera desperfectos en el producto terminado, teniendo así que enviar el producto a reproceso para corregir dicha anomalía ocasionando pérdidas económicas para la empresa.

### **Misión**

Ser una empresa líder en el diseño, producción y comercialización de plantas de zapatos como moquetas para vehículos con excelente calidad, utilizando materias primas de primera, con mano de obra calificada para brindar comodidad, confiabilidad y confort a nuestros clientes.

### **Visión**

En el 2018 llegar a consolidarse como una empresa líder a nivel nacional en la comercialización de plantas de zapatos como moquetas para vehículos, con sucursales propias de distribución, reconocida por sus productos a través de la calidad e innovación con tecnología de punta garantizando durabilidad del producto y el mejoramiento continuo.

### **Objetivos de la empresa**

- ❖ Lograr productos de calidad inmejorables en el mercado.

- ❖ Ser competitivo. CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS tiene el deber de mantener su liderazgo en el mercado nacional, para ello hace un compromiso de trabajar con la puntualidad en la fabricación de sus productos, asumiendo así un compromiso y reto permanente.
- ❖ Desarrollar y capacitar a nuestro personal. Una constancia de trabajo encaminada al desarrollo de la empresa en todas las áreas, potenciando los valores de profesionalismo a nuestro personal tanto en calidad como en servicio.
- ❖ Orientación al cliente. Nos comprometemos a atender las exigencias y necesidades de nuestros clientes, impulsados por el cumplimiento de nuestras obligaciones y la responsabilidad permanente de superar y satisfacer sus intereses.
- ❖ Desarrollo integral del respeto a las personas. Promovemos un ambiente de participación y seguridad para nuestros trabajadores, respetando sus valores y creencia, incrementado así la productividad.

## 4.2 Proceso de producción

### -Almacenamiento de materiales



**Figura 10:** Almacenamiento de Caolín  
**Fuente:** Investigador



**Figura 11:** Almacenamiento de caucho natural  
**Fuente:** Investigador

La empresa recibe la materia prima como es el caucho natural, nitrilo, aceite, caolín, etc. Los materiales provienen de los distintos proveedores que posee la fábrica, al momento de que los pedidos llegan el operario encargado de recibir la materia prima revisa detalladamente cada componente para prevenir que ingrese materiales defectuosos que podrían dañar la producción y ocasionar pérdidas económicas a la empresa.

Cada componente que ingrese a bodega es debidamente etiquetado y colocado en su lugar correspondiente lo que facilita al momento de la producción.

#### **-Área de mezclado**



**Figura 12:** Máquina mezcladora  
**Fuente:** Investigador

En esta área de la empresa llegan todos los componentes para posteriormente tratarlos, en esta sección se mezcla distintas fórmulas dependiendo lo que se va a producir.

Cada fórmula tiene sus respectivos químicos con sus debidos pesos para posteriormente ingresar a la máquina mezcladora con los acelerantes y aceite donde se procede a mezclar en una temperatura que oscila entre los 100 grados centígrados.

El mezclado se tarda de 5 a 7 minutos dependiendo la fórmula, al momento de que sale la mezcla se cola en los rodillos donde se obtiene unas planchas largas de caucho. Se corta las planchas pedazos grandes para la elaboración de moquetas.

### **-Área de vulcanizado de moquetas**



**Figura 13:** Máquina de vulcanizado  
**Fuente:** Investigador

En esta sección el obrero prepara los moldes en los cuales se va a vulcanizar, posteriormente recibe el material cortado previamente en el área de mezclado, antes de colocar el material en los moldes coloca el desmoldante el cual permite que el material no se pegue, coloca el material y la máquina lo vulcaniza un tiempo de 5 minutos.

Al momento de que ya se encuentre vulcanizado, el operario procede a retirar las moquetas de la máquina donde inspecciona que todo se encuentre correctamente bien en cuanto al producto.

El operario mientras espera que se vulcanice el producto corta los excedentes de material de las moquetas y coloca el producto en un lugar asignado para su posterior traslado al área de empaque.

### **-Área de pesado**



**Figura 14:** Área de pesado  
**Fuente:** Investigador

El operario que se encuentra en esta sección recibe la mezcla y la corta en pedazos pequeños para luego colocarlo en la balanza para poner el peso exacto para el vulcanizado, el peso va de acuerdo al tamaño de la planta y oscila entre los 140 – 200 gramos, se coloca en un lugar asignado el material pesado para su posterior utilización en la siguiente área.

### **-Área de vulcanizado de plantas**



**Figura 15:** Máquina de vulcanizado de plantas  
**Fuente:** Investigador

El operario prepara los moldes que va utilizar para la elaboración de plantas de calzado y aplica el desmoldante, posteriormente coloca los pedazos de material que fue pesado anteriormente en los moldes y espera un tiempo de 8 a 9 minutos para que se vulcanice, luego retira los moldes de la máquina y se procede a sacar las plantas para la inspección si el producto obtenido se encuentra en perfectas condiciones, luego de esto se procede a cortar el excedente de material de las plantas mientras la otra remesa de material se encuentra en la máquina vulcanizándose.

### **-Área de empaque**



**Figura 16:** Empacado de moquetas  
**Fuente:** Investigador



**Figura 17:** Empacado de plantas  
**Fuente:** Investigador

En esta área el operario empaca los productos terminados como son las moquetas y las plantas de calzado y los coloca en bodega para su posterior entrega a los clientes.

#### **-Área de reciclado**



**Figura 18:** Área de reciclado  
**Fuente:** Investigador

En esta sección el operario muele todos los productos que están defectuosos para el material que se obtiene se utilice nuevamente como materia prima para la elaboración de moquetas.

#### **4.3 Estandarización de procesos**

Es importante estandarizar los procesos en vista que permite mejorar la organización de la empresa permitiendo que las acciones de fuerza de trabajo, maquinaria, herramientas y recursos estén coordinadas para obtener productos de calidad, lo que conlleva a la satisfacción de los clientes.

La estandarización de procesos permitirá que todas las actividades se ejecuten de manera uniforme y segura por todo el personal que labora en la empresa para asegurar la calidad de los productos terminados.

Al estandarizar los procesos de producción los trabajadores contarán con un documento que les permitirá guiarse para realizar sus actividades o si algún trabajador nuevo ingresa a la

empresa podrá desempeñarse de forma correcta en cada centro de trabajo disminuyendo desperdicios de recursos.

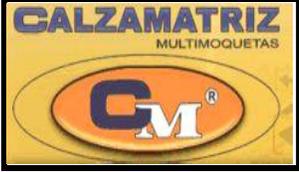
### **Beneficios de la estandarización**

- Mejora el proceso de aprendizaje del nuevo personal que ingresa a las instalaciones de la empresa.
- Disminuye los errores que afecten a la calidad del producto terminado y a la seguridad de las personas.
- Se implanta una base documentada del conocimiento operativo de la empresa, para futuras mejoras del sistema.
- La implementación de una metodología óptima de trabajo permite incrementar la disciplina de los trabajadores en la empresa.
- Mejora la detección de los problemas y disminuye los desperdicios.
- La estandarización es la base para la mejora continua
- Las empresas que tiene definidos estándares de trabajo, consiguen mejoras continuas en la productividad y en la calidad. Además crean una base documentada del conocimiento que facilita procesos de aprendizaje ágiles y efectivos.

### **4.4 Levantamiento de procesos**

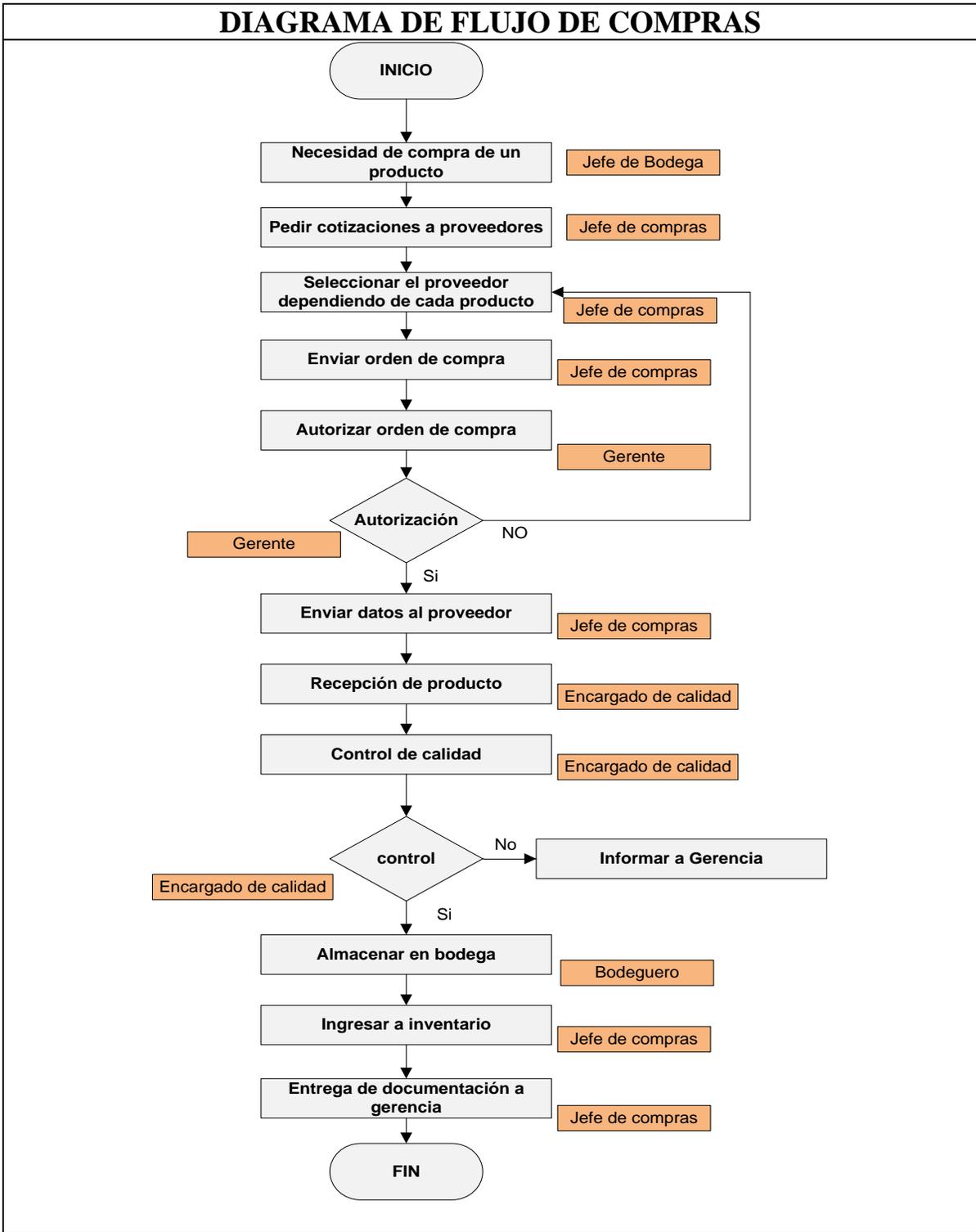
**Tabla 3:** Levantamiento de procesos de compras

**Fuente:** Investigador

	Macro Proceso :	Productivos
	Proceso:	Compras
	Subproceso:	Compras
	Responsable:	Jefe de compras

Objetivo:	Comprar los recursos que se requieren en la producción
Entradas:	Material, facturas, orden de remisión, repuestos
Proveedores:	Todos los procesos
Salidas:	Materiales comprados, facturas del proveedor
Clientes:	Todos los procesos
Indicadores:	Calidad en los materiales para la fabricación de plantas y moquetas.
Recursos:	Maquinaria, personal, herramientas,

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	OBS
1	Solicitar cotizaciones		
2	Seleccionar del proveedor		
3	Autorizar orden de compra		
4	Recibir del producto		
5	Controlar la calidad		
6	Almacenar		



**Figura 19:** Diagrama de flujo de compras  
**Fuente:** Investigador

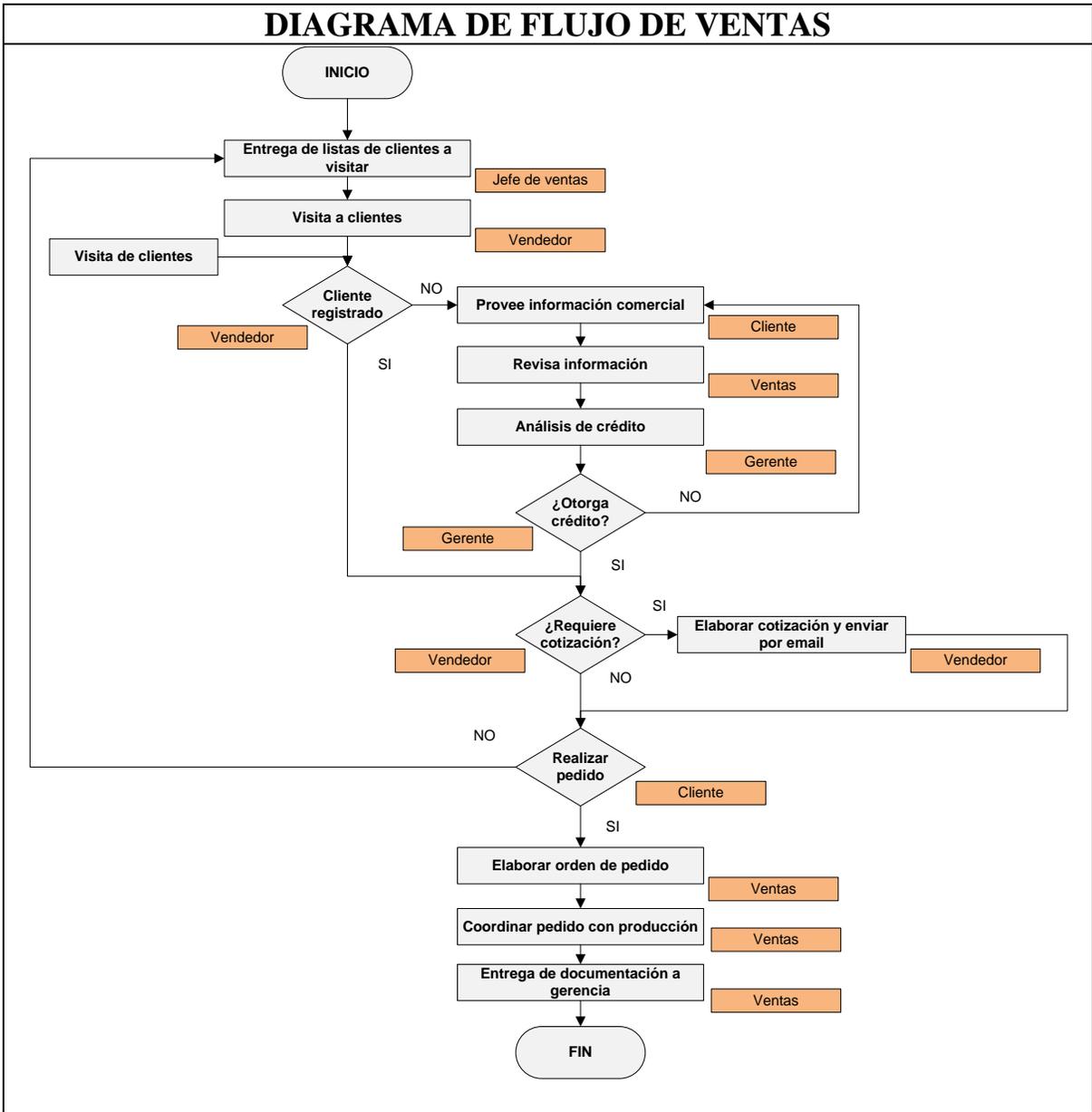
**Tabla 4:** Levantamiento de proceso de ventas

**Fuente:** Investigador

	Macro Proceso :	Productivos
	Proceso:	Ventas
	Subproceso:	Ventas
	Responsable:	Jefe de Ventas

Objetivo:	Recibir todos los requerimientos de los clientes y entregarles los pedidos en el tiempo estipulado
Entradas:	Necesidad del cliente
Proveedores:	Clientes
Salidas:	Factura, orden de pedido
Clientes:	Producción, Despacho
Indicadores:	Ventas mensuales
Recursos	Humanos, maquinarias, herramientas

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	OBS
1	Visitar clientes		
2	Registrar al cliente si lo es necesario		
3	Realizar el pedido		
4	Solicitar a producción		
5			



**Figura 20:** Diagrama de flujo de ventas  
**Fuente:** Investigador

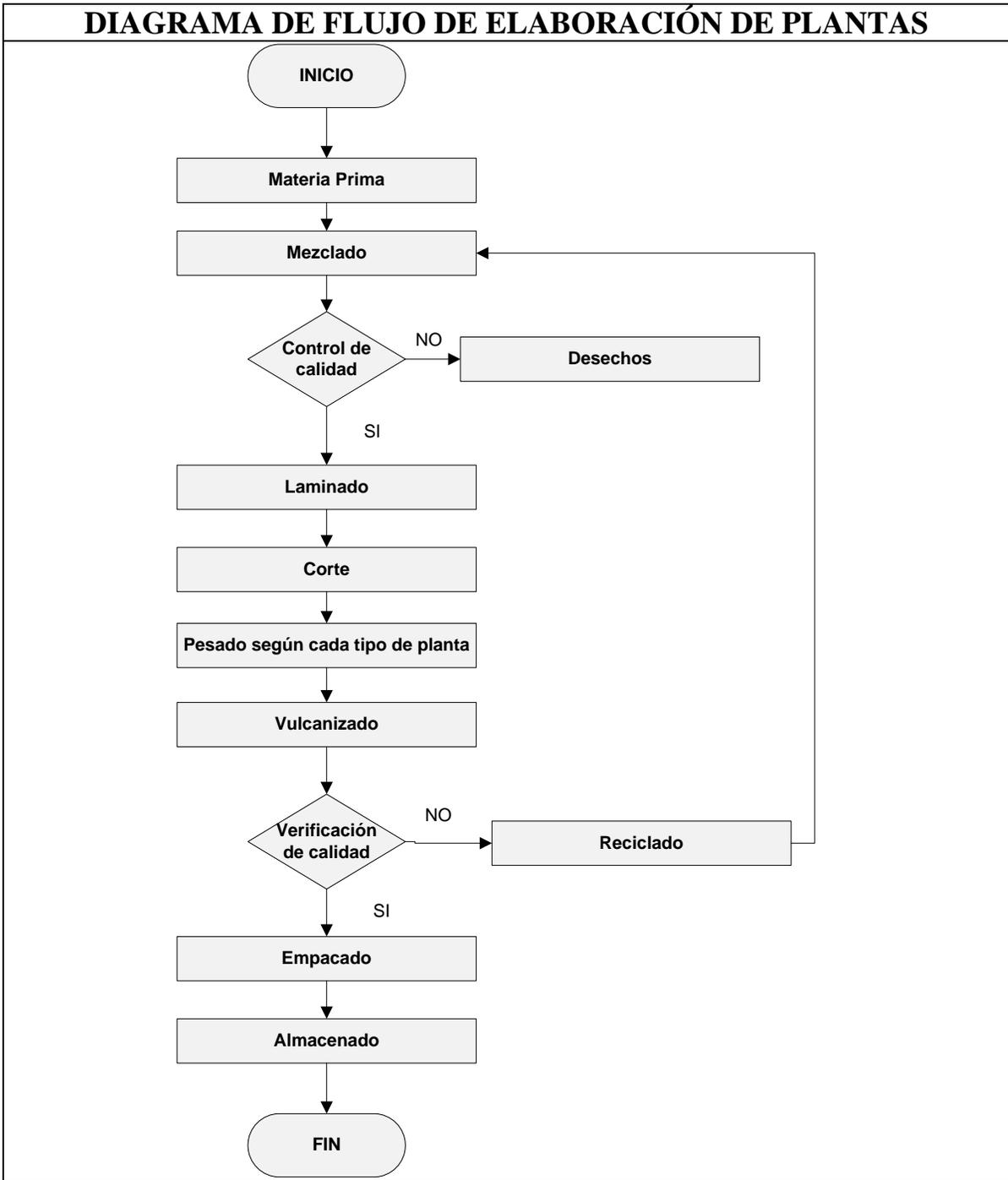
**Tabla 5:** Levantamiento de proceso de plantas

**Fuente:** Investigador

	Macro Proceso :	Productivos
	Proceso:	Producción
	Subproceso:	Producción
	Responsable:	Gerente de compras

Objetivo:	Fabricar productos de calidad para la satisfacción de los clientes
Entradas:	Materia prima, orden de pedido
Proveedores:	Ventas, Compras
Salidas:	Producto terminado
Clientes:	Despacho
Indicadores:	Productividad, calidad en los productos
Recursos:	Humanos, maquinaria, herramientas

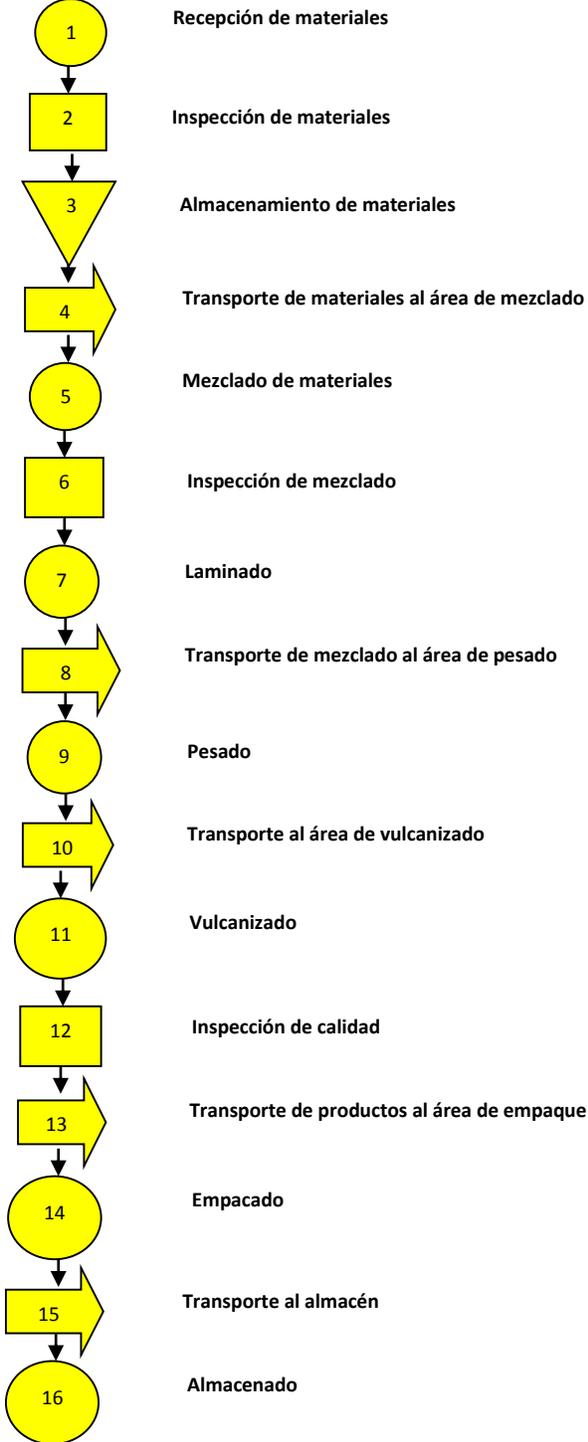
#	ACTIVIDAD	TIEMPO	OBS
1	Recibir orden de pedido		
2	Recibir recursos para la producción		
3	Mezclar, laminar, cortar, pesar, vulcanizar		
4	Empacar producto terminado		
5	Almacenar producto terminado		



**Figura 21:** Diagrama de flujo de plantas

**Fuente:** Investigador

**DIAGRAMA DE PROCESO DE OPERACIONES DE ELABORACIÓN DE PLANTAS**



**Figura 22:** Diagrama de operaciones de plantas  
**Fuente:** Investigador

**Tabla 6:** Levantamiento de proceso de moquetas

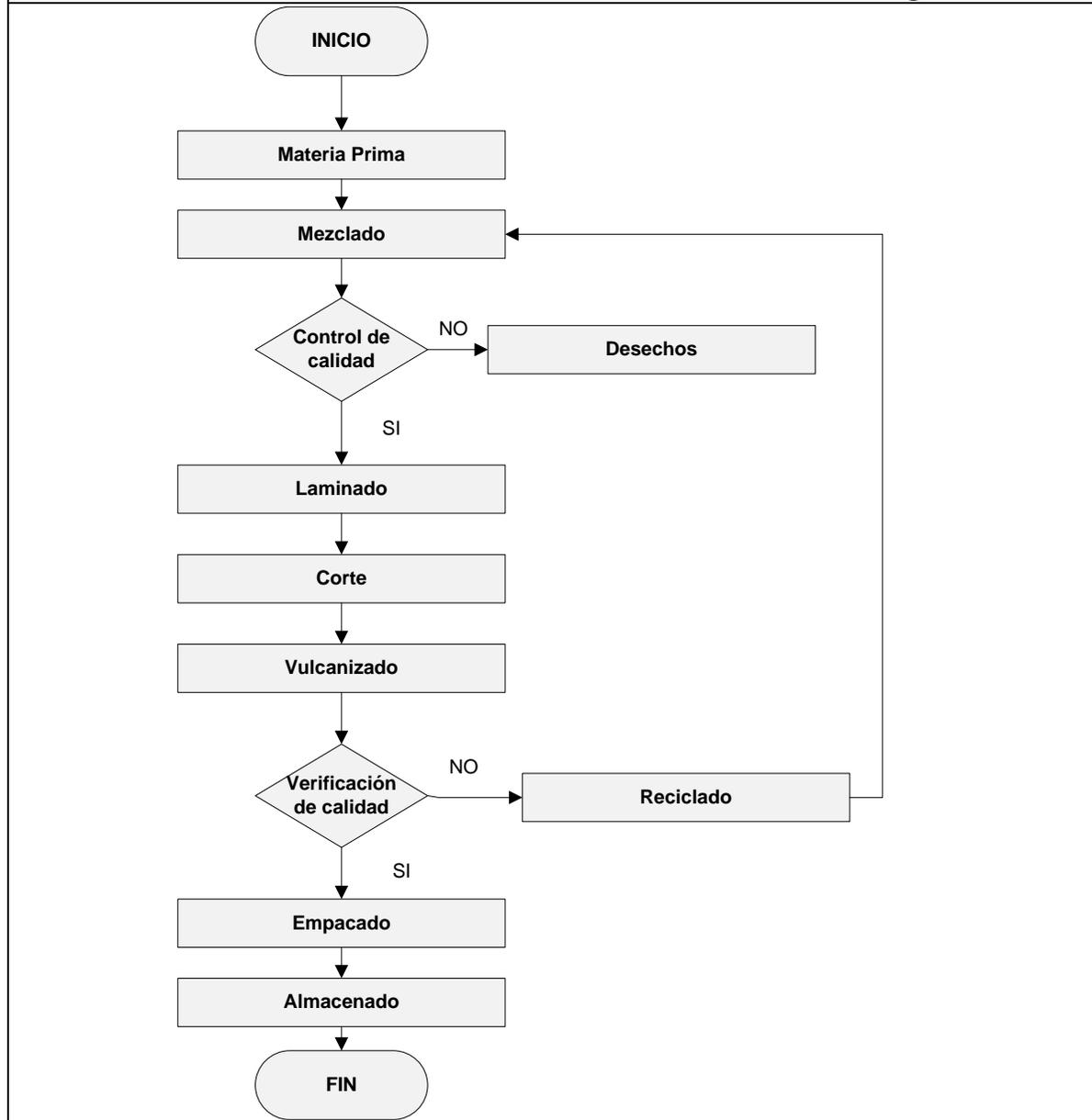
**Fuente:** Investigador

	Macro Proceso :	Productivos
	Proceso:	Producción
	Subproceso:	Producción
	Responsable:	Jefe de producción

Objetivo:	Fabricar productos de calidad para la satisfacción de los clientes.
Entradas:	Materia prima, orden de pedido.
Proveedores:	Ventas, compras.
Salidas:	Producto terminado.
Clientes:	Despacho.
Indicadores:	Productividad, calidad en los productos.
Recursos:	Humanos, maquinaria, herramientas.

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	OBS
1	Recibir orden de pedido		
2	Recibir recursos para la producción		
3	Mezclar, Laminar, cortar, vulcanizar		
4	Empacar producto terminado		
5	Almacenar producto terminado		

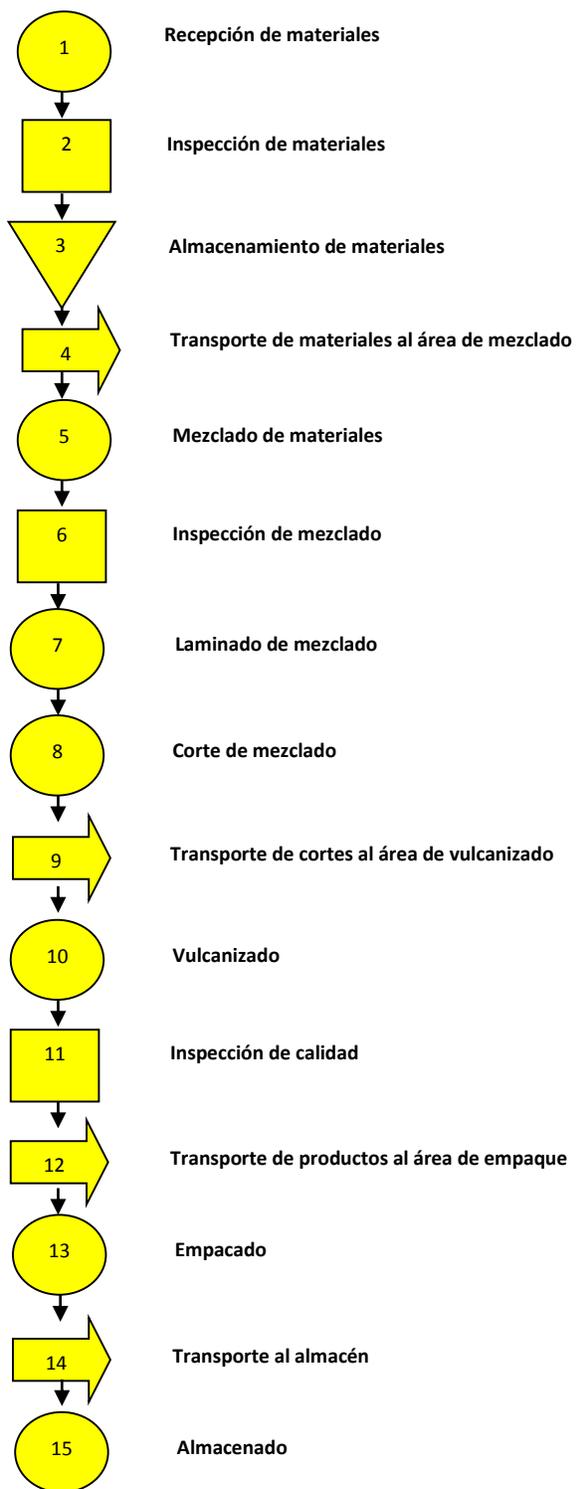
## DIAGRAMA DE FLUJO DE ELABORACIÓN DE MOQUETAS



**Figura 23:** Diagrama de flujo de moquetas

**Fuente:** Investigador

## DIAGRAMA DE PROCESO DE OPERACIONES DE ELABORACIÓN DE MOQUETAS



**Figura 24:** Diagrama de operaciones de moquetas

**Fuente:** Investigador

## **4.5 Manual de Calidad**

Es el documento básico del Sistema de gestión de Calidad (SGC) en donde se define el alcance, objetivos y políticas, procedimientos y procesos involucrados en la producción de plantas de calzado y moquetas para vehículos. Este documento será uso exclusivo de la empresa CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS y podrá ser revisado, modificado, y actualizado cuando la empresa lo vea conveniente.

El manual de calidad será entregado al gerente general en copias numeradas y el será la persona encargada de distribuir este documento para que todo el personal que labora en las instalaciones de la empresa tenga acceso a dicho documento con el fin de que contribuya con el mejoramiento del sistema para que la empresa vaya creciendo para el beneficio de los trabajadores como clientes.

El manual de Calidad de la empresa contendrá el siguiente contenido:

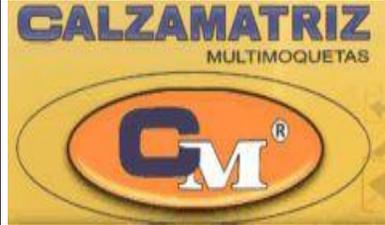
- 1.- Introducción
- 2.- Información de la empresa
  - 2.1.- Nombre de la empresa
  - 2.2.- Reseña histórica
  - 2.3.- Descripción de los productos
  - 2.4.- Principales clientes
  - 2.5.- Descripción de la filosofía de la empresa
- 3.- Alcance y exclusiones del sistema
- 4.- Política y objetivos de calidad
- 5.- Términos y definiciones
- 6.- Mapa de procesos
- 7.- Requisitos de la documentación
  - 7.1.- Generalidades
  - 7.2.- Control de documentos
  - 7.3.- Control de registros.
- 8.- Organigrama de la empresa.

**CALZAMATRIZ**

**MULTIMOQUETAS**



**MANUAL DE CALIDAD**

	<i>MANUAL DE CALIDAD</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
	<i>CÓDIGO:MA-GC-01</i>	<i>VERSIÓN:00</i>
		<i>PÁGINA 1 de 182</i>

# MANUAL DE CALIDAD

# CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS

## HISTÓRICO DE REVISIONES

Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Aprobado

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Bolívar Miranda	Ing. Santiago Aldás	Gte. Gral. Ángel Llerena
FIRMA	FIRMA	FIRMA

	<i>MANUAL DE CALIDAD</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
	<i>CÓDIGO:MA-GC-01</i>	<i>VERSIÓN:00</i>
		<i>PÁGINA 2 de 182</i>

## Contenido

1.- Introducción.....	3
2.- Información de la empresa.....	3
2.1.- Nombre de la empresa.....	3
2.2.- Reseña histórica.....	3
2.3.- Descripción de los productos.....	4
2.4.- Principales clientes.....	5
2.5.- Descripción de la filosofía de la empresa.....	5
2.5.1 Misión.....	6
2.5.2 Visión.....	6
3.- Alcance y exclusiones del sistema.....	6
4.- Política y objetivos de calidad.....	7
5.- Términos y definiciones.....	8
6.- Mapa de procesos.....	9
7.- Requisitos de la documentación.....	10
7.1.- Generalidades.....	10
7.2.- Control de documentos.....	11
7.3.- Control de registros.....	11
8.- Organigrama de la empresa.....	13
9.- Listado de procedimientos.....	14

	<i>MANUAL DE CALIDAD</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
	<i>CÓDIGO:MA-GC-01</i>	<i>VERSIÓN:00</i>
		<i>PÁGINA 3 de 182</i>

## **1.- Introducción**

El sistema de gestión de calidad basado en la ISO (Organización Internacional Normalización) es una estrategia organizacional que adopta la alta dirección con el interés de mejorar el desempeño de la empresa, por tal motivo se realiza una guía clara de los procesos de trabajo.

Para el desarrollo del sistema de gestión de calidad se toma en cuenta los siguientes principios:

- Enfoque al cliente, empleador, empleados.
- Enfoque basado en los procesos mandatorios.
- Liderazgo.
- Participación de los empleados.

## **2.- Información de la empresa**

### **2.1.- Nombre de la empresa**

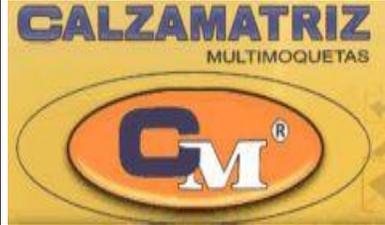
CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS

### **2.2.- Reseña histórica**

La empresa CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS fue fundada hace 19 años atrás por el señor Ángel Llerena, en su inicio productivo funcionaba en el sector Letamendi donde su línea de fabricación era plantillas de termoformado y matriceria, dado el crecimiento del mercado en este momento produce plantas de calzado y moquetas para vehículos en el sector del mayorista y lo distribuye a nivel nacional para la satisfacción de los clientes, la fábrica posee la siguiente información:

Institución ejecutora : Empresa CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS

Ubicación : Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato

	<i>MANUAL DE CALIDAD</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
		<i>VERSIÓN:00</i>
	<i>CÓDIGO:MA-GC-01</i>	<i>PÁGINA 4 de 182</i>

Propietario : Ángel Llerena

Calles : Gregorio Escobedo 04 – 72 y Villa Orellana

Beneficiarios : Cliente, empleador y empleados

Tiempo de ejecución : Abril del 2014 – Octubre 2014

Tutor : Ing. Santiago Aldás

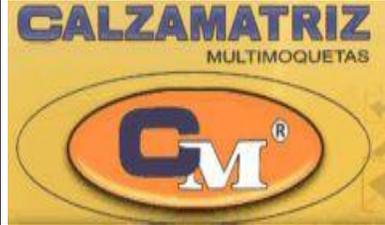
Autor : Bolívar Ricardo Miranda Moreta

CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS ha crecido en base a su dedicación y cumplimiento en su trabajo pese al no poseer de un sistema de gestión de calidad y ha venido enfocándose en productos bien elaborados para la satisfacción de los clientes.

### 2.3.- Descripción de los productos

**Tabla 7:** Lista de productos  
Fuente: Investigador

NUMERO	PRODUCTO	COLOR	IMAGEN
1	PUNTONA	NEGRO CAFÉ NATURAL	
2	ÉXITO	NEGRO CAFÉ NATURAL	
3	BULLDOZER 1	NEGRO CAFÉ NATURAL	
4	COMANDO	NEGRO CAFÉ NATURAL	

	<i>MANUAL DE CALIDAD</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
		<i>VERSIÓN:00</i>
	<i>CÓDIGO:MA-GC-01</i>	<i>PÁGINA 5 de 182</i>

<b>5</b>	<b>JG</b>	<b>NEGRO CAFÉ NATURAL</b>	
<b>6</b>	<b>MOQUETA</b>	<b>NEGRO</b>	

#### 2.4.- Principales clientes

**Tabla 8:** Lista de clientes principales  
**Fuente:** Investigador

NÚMERO	CLIENTES
1	Judith Colcha
2	Rigoberto Guamantaqui
3	Javier Ponce
4	Medardo Navarrete
5	Fausto Chauca

#### 2.5.- Descripción de la filosofía de la empresa

Ser una empresa líder en Tungurahua en la fabricación y comercialización de plantas de calzado como moquetas para los vehículos y tener presencia en el mercado nacional e internacional con productos de alta calidad.

CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS tiene altos estándares de calidad en sus procesos de fabricación para tener éxito en el mercado garantizando su línea de productos a sus clientes generando valor económico y así forjar un desarrollo social.

	<i>MANUAL DE CALIDAD</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
	<i>CÓDIGO:MA-GC-01</i>	<i>VERSIÓN:00</i>
		<i>PÁGINA 6 de 182</i>

La empresa cuenta con un reconocimiento dentro y fuera de la provincia por el cumplimiento en la entrega de sus pedidos y por el compromiso que tienen todos los trabajadores al momento de la fabricación.

### **2.5.1 Misión**

Ser una empresa líder en el diseño, producción y comercialización de plantas de zapatos como moquetas para vehículos con excelente calidad, utilizando materias primas de primera, con mano de obra calificada para brindar comodidad, confiabilidad y confort a nuestros clientes.

### **2.5.2 Visión**

En el 2018 llegar a consolidarse como una empresa líder a nivel nacional en la comercialización de plantas de zapatos como moquetas para vehículos, con sucursales propias de distribución, reconocida por sus productos a través de la calidad e innovación con tecnología de punta garantizando durabilidad del producto y el mejoramiento continuo.

## **3.- Alcance y exclusiones del sistema**

El sistema de gestión de calidad de CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS está basado conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2008, en los procesos de ventas, compras, producción, despacho, recursos humanos, diseño y desarrollo, finanzas y mantenimiento para la fabricación de plantas de calzado como moquetas para vehículos.

El manual de calidad de CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS está basado en la norma ISO 9001:2008. Se excluye el requisito de validación de los procesos y de la prestación de servicios (7.5.2) por el motivo que se realiza un control de calidad en cada una de las etapas de producción y antes de la entrega del producto terminado a los clientes y se asegura que en cada pedido vaya las cantidades solicitadas por nuestro consumidores.

	<i>MANUAL DE CALIDAD</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
	<i>CÓDIGO:MA-GC-01</i>	<i>VERSIÓN:00</i>
		<i>PÁGINA 7 de 182</i>

#### **4.- Política y objetivos de calidad**

CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS fabrica y comercializa plantas para calzado y moquetas para vehículos con el compromiso de todo el personal de entregar productos de calidad, innovación y servicio en el tiempo estipulado y en las cantidades solicitadas mediante el uso del SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD para obtener el mejoramiento continuo en todos los procesos.

Todo el personal que labora en la empresa es informado de la política, objetivos y estrategias de calidad para que aporten al crecimiento de la fábrica. Esta política y objetivos de calidad serán revisados cada año por la gerencia con el fin de mejorar en cada uno de los procesos.

#### **Objetivos de la empresa**

- ❖ Implementar el sistema de gestión de calidad hasta octubre del 2014.
- ❖ Lograr productos de calidad inmejorables en el mercado.
- ❖ Ser competitivo. CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS tiene el deber de mantener su liderazgo en el mercado nacional, para ello hace un compromiso de trabajar con la puntualidad en la fabricación de sus productos, asumiendo así un compromiso y reto permanente.
- ❖ Desarrollar y capacitar a nuestro personal. Una constancia de trabajo encaminada al desarrollo de la empresa en todas las áreas, potenciando los valores de profesionalismo a nuestro personal tanto en calidad como en servicio.
- ❖ Orientación al cliente. Nos comprometemos a atender las exigencias y necesidades de nuestros clientes, impulsados por el cumplimiento de nuestras obligaciones y la responsabilidad permanente de superar y satisfacer sus intereses.
- ❖ Desarrollo integral del respeto a las personas. Promovemos un ambiente de participación y seguridad para nuestros trabajadores, respetando sus valores y creencias, incrementado así la productividad.

	<i>MANUAL DE CALIDAD</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
	<i>CÓDIGO:MA-GC-01</i>	<i>VERSIÓN:00</i>
		<i>PÁGINA 8 de 182</i>

## 5.- Términos y definiciones

**Pequeña empresa:** Se define como pequeña empresa aquella que no exceda los 50 trabajadores.

**Producto:** Bien y servicios.

**Proceso productivo:** Conjunto de operaciones necesarias que interactúan entre sí para la fabricación de un producto o servicio.

**Proveedor:** Organización o persona que entrega un producto.

**Cliente:** Organización o persona que recibe el producto.

**Sistema:** Conjunto de elementos que interactúan entre si.

**Sistema gestión:** Establece la política y objetivos de calidad para cumplir con lo propuesto.

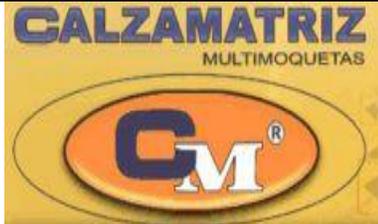
**Sistema de gestión de calidad:** Sistema que permite dirigir y controlar una organización respecto a la calidad.

**Política de calidad:** Orientación de una organización respecto a la calidad.

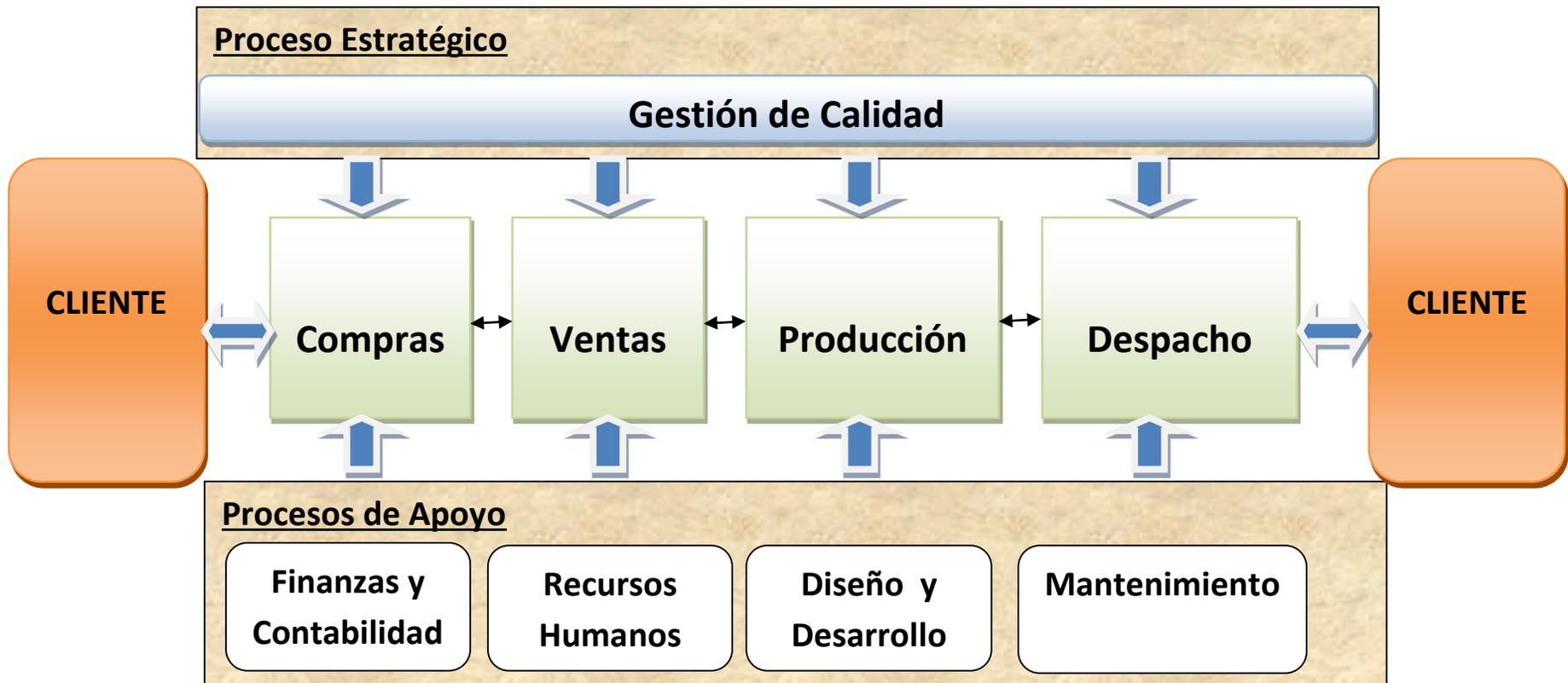
**Objetivos de calidad:** El fin que se pretende alcanzar.

**Mapa de proceso:** El mapa de procesos presenta una visión general del sistema organizacional de la empresa.

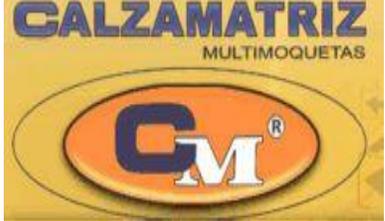
**Estructura organizacional:** Es la disposición típicamente jerárquica de las líneas de autoridad.

	<i>MANUAL DE CALIDAD</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
	<i>CÓDIGO:MA-GC-01</i>	<i>VERSIÓN:00</i>
		<i>PÁGINA 9 de 182</i>

**6.- Mapa de procesos**



**Figura 25:** Mapa de procesos  
Fuente: Investigador

	<i>MANUAL DE CALIDAD</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
	<i>CÓDIGO:MA-GC-01</i>	<i>VERSIÓN:00</i>
		<i>PÁGINA 10 de 182</i>

## 7.- Requisitos de la documentación

### 7.1.- Generalidades

CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS pondrá a su disposición toda la información necesaria para los procesos de producción.

Los procedimientos del sistema de gestión de calidad (SGC) detallan las acciones y responsabilidades que se debe cumplir según este manual y buscar la eficiencia y eficacia de los procesos.

Los documentos del sistema de gestión calidad que están relacionados a los procesos, están establecidos de acuerdo a la siguiente estructura.



**Figura 26:** Pirámide gerencial  
**Fuente:** Investigador

	<i>MANUAL DE CALIDAD</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
	<i>CÓDIGO:MA-GC-01</i>	<i>VERSIÓN:00</i>
		<i>PÁGINA 11 de 182</i>

## **7.2.- Control de documentos**

Las pautas que controlan la creación de documentos se detalla en el procedimiento de control de documentos.

CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS establece que el personal tiene libre acceso a toda la documentación del sistema de gestión de calidad para el desempeño adecuado en cada uno de los procesos que intervienen en la fabricación de plantas de calzado como moquetas para los vehículos.

Todos los documentos elaborados en CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS son de uso exclusivamente para la empresa y son revisadas, emitidos y aprobados por el gerente. Si por algún motivo especial algún cliente requiere de los documentos del sistema de gestión de calidad, puede tener acceso con la respectiva autorización del gerente.

Las normas, leyes, reglamentos aplicables que sirven de referencia para el sistema de gestión de calidad serán actualizadas por el jefe de calidad.

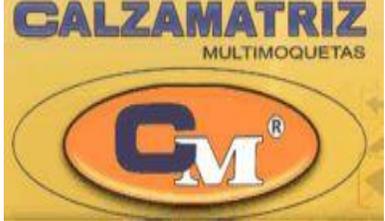
Todos los cambios que sean realizados serán previamente revisados y aprobados por el gerente y serán archivados para mantener un historial de cambios con respecto al original.

## **7.3.- Control de registros**

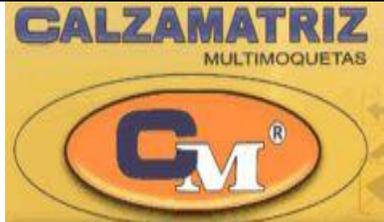
Los registros de cada centro de trabajo deben ser legibles, fácilmente identificables, controlados y mantenidos para suministrar pruebas de conformidad del sistema de gestión de calidad.

Todo registro debe reunir los siguientes requisitos:

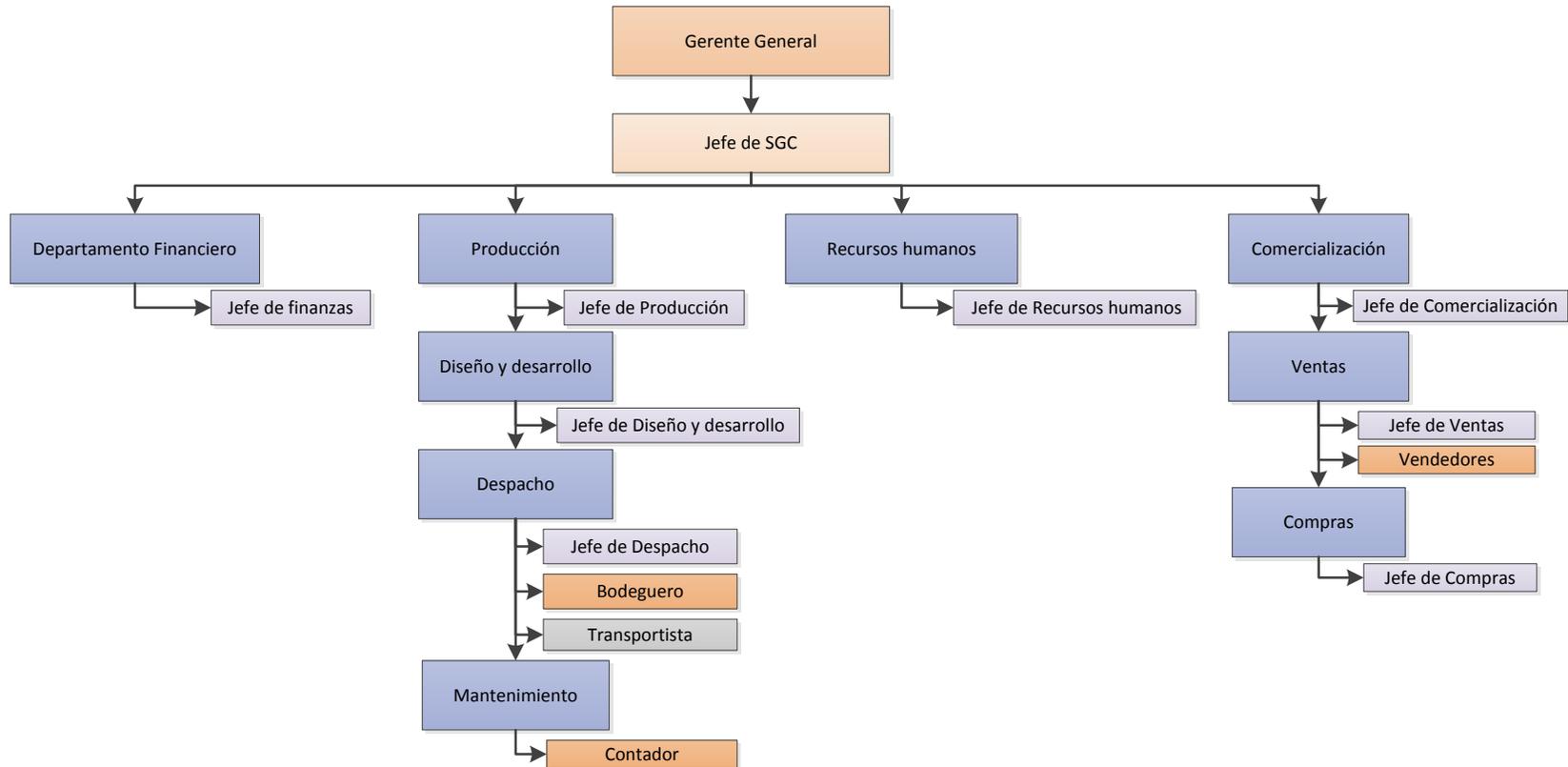
- Estar claramente identificado con el sistema de gestión de calidad, producto y/o servicio y proceso.
- Datos completos para cada proceso, productos y/o servicio que registra.

	<i>MANUAL DE CALIDAD</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
		<i>VERSIÓN:00</i>
	<i>CÓDIGO:MA-GC-01</i>	<i>PÁGINA 12 de 182</i>

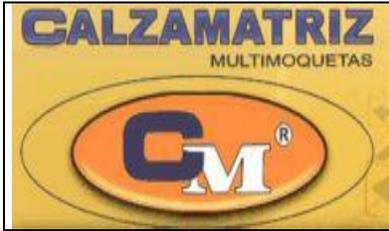
- Debe ser seguro y confiable para cada proceso, producto y/o servicio.
- Deben ser llenados en el mismo tiempo en que se realiza la actividad anotando toda la información necesaria.
- Debe tener la fecha y firma correspondiente del personal afectado de cada proceso.
- Estar archivado de forma correcta y tener un fácil acceso para el personal autorizado.

	<i>MANUAL DE CALIDAD</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
	<i>CÓDIGO:MA-GC-01</i>	<i>VERSIÓN:00</i>
		<i>PÁGINA 13 de 182</i>

## 8.- Organigrama de la empresa



**Figura 27:** Organigrama de la empresa  
**Fuente:** Investigador

	<i>MANUAL DE CALIDAD</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
	<i>CÓDIGO:MA-GC-01</i>	<i>VERSIÓN:00</i>
		<i>PÁGINA 14 de 182</i>

## 9.- Listado de procedimientos

- Procedimiento de control de documentos.
- Procedimiento de control de registros.
- Procedimiento de auditoría interna.
- Procedimiento para producto no conforme.
- Procedimiento de acciones correctivas.
- Procedimiento de acciones preventivas.
- Procedimiento de compras.
- Procedimiento de ventas.
- Procedimiento de mezclado.
- Procedimiento de laminado y corte.
- Procedimiento de vulcanizado de plantas y moquetas.
- Procedimiento de reciclado.
- Procedimiento de despacho.
- Procedimiento de diseño y desarrollo.
- Procedimiento de contratación del personal.
- Procedimiento de capacitación del personal.
- Procedimiento de desvinculación del personal.
- Procedimiento de mantenimiento preventivo y correctivo.
- Procedimiento para la elaboración del presupuesto anual.
- Procedimiento de manejo y control de tesorería.

#### **4.6 Manual de procedimiento**

El manual de procedimientos contiene todas las actividades que se debe realizar en cada una de las áreas de la empresa CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS y deberá contener la identificación de las personas, tareas, recursos y flujos de información que se emplean en el desarrollo del trabajo.

El manual de procedimientos va permitir el adiestramiento del personal que ingrese por primera vez a laborar en la empresa y facilitar la capacitación de los trabajadores ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.

Cada procedimiento de CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS contendrá el siguiente contenido:

- Objetivo.
- Alcance.
- Definiciones.
- Responsabilidades.
- Procedimiento.
  - Diagrama de Flujo.
  - Descripción de diagrama de flujo.
- Referencias.

CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS tendrá registros e instructivos si el procedimiento lo requiere.

**CALZAMATRIZ**

**MULTIMOQUETAS**



**MANUAL DE  
PROCEDIMIENTOS**

**CALZAMATRIZ**

**MULTIMOQUETAS**



**PROCEDIMIENTO DE  
CONTROL DE DOCUMENTOS**

	<i>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
		<i>VERSIÓN:00</i>
	<i>CÓDIGO:PR-CD-01</i>	<i>PÁGINA 18 de 182</i>

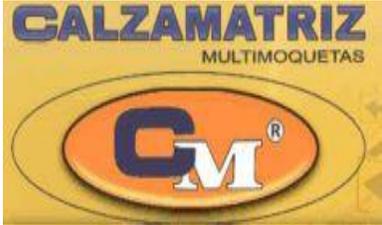
# MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS

## CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS

### HISTÓRICO DE REVISIONES

Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Aprobado

ELABORADO POR: Bolívar Miranda	REVISADO POR: Ing. Santiago Aldás	APROBADO POR: Gte. Gral. Ángel Llerena
FIRMA	FIRMA	FIRMA

	<i>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
		<i>VERSIÓN:00</i>
	<i>CÓDIGO:PR-CD-01</i>	<i>PÁGINA 19 de 182</i>

Contenido

1.- Objetivo.....	20
2.- Alcance.....	20
3.- Definiciones.....	20
4.- Responsabilidades.....	21
5.- Procedimiento.....	21
5.1.- Requisitos de la documentación.....	21
5.1.1.- Generalidades.....	21
5.1.2.- Control de documentos.....	21
5.2.- Identificación de la documentación.....	22
5.3.- Identificación y control de la revisión.....	23
5.4.- Documentos completos.....	23
5.5 Codificación de documentos.....	23
5.6.- Recepción y manejo de documentos.....	25
5.7.- Control y distribución de documentos.....	25
5.7.1.- Documentos del sistema de gestión de calidad.....	25
5.8.- Revisión y aprobación.....	27
7.- Referencias.....	28

	<i>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
	<i>CÓDIGO:PR-CD-01</i>	<i>VERSIÓN:00</i>
		<i>PÁGINA 20 de 182</i>

### 1.- Objetivo

Definir y establecer los lineamientos necesarios para que garanticen el adecuado control de documentos del sistema de gestión de calidad (SGC).

### 2.- Alcance

Este procedimiento aplica a todas las actividades para el control de documentos. Se incluyen todos los documentos y formatos del proceso Administrativo, Técnico y Control de Calidad en formato físico y digital.

### 3.- Definiciones

**Información.-** Datos que poseen significado.

**Documento.-** Información y su medio de soporte.

**Especificación.-** Documento que establece requisitos.

**Manual de la calidad.-** Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

**Plan de la calidad.-** Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, producto, proceso.

**Documento interno.-** Documentos generados en la Organización, tales como Diagramas, procedimientos, instructivos, caracterizaciones de procesos, manuales, etc.

**Documentos externos.-** Originado en fuentes externas a la organización como reglamentos estatutarios, normas, códigos, especificaciones.

	<i>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
		<i>VERSIÓN:00</i>
	<i>CÓDIGO:PR-CD-01</i>	<i>PÁGINA 21 de 182</i>

#### **4.- Responsabilidades**

El jefe de cada área en la empresa será el responsable de mantener y garantizar el archivo de documentos actualizados tanto en digital y físicamente como también será encargado de verificar que el documento contenga todas las firmas necesarias y que se encuentre en el formato adecuado.

**Obreros.-** son responsables de informar al jefe de área cualquier cambio en los documentos.

#### **5.- Procedimiento**

##### **5.1.- Requisitos de la documentación**

###### **5.1.1.- Generalidades**

CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS pondrá a su disposición toda la información necesaria para la producción.

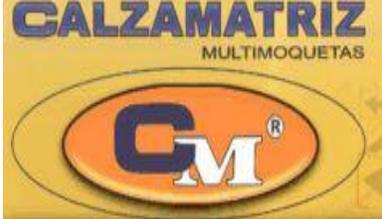
Los procedimientos del sistema de gestión de calidad (SGC) detallan las acciones y responsabilidades que se debe cumplir según este manual y buscar la eficiencia y eficacia de los procesos.

###### **5.1.2.- Control de documentos**

Las pautas que controlan la creación de documentos se detalla en el procedimiento de control de documentos.

CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS establece que el personal tiene libre acceso a toda la documentación del sistema de gestión de calidad para el desempeño adecuado en cada uno de los procesos que intervienen en la fabricación de plantas de calzado como moquetas para los vehículos.

Todos los documentos elaborados en CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS son de uso exclusivamente para la empresa y son revisadas, emitidos y aprobados por el gerente. Si por

	<i>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
		<i>VERSIÓN:00</i>
	<i>CÓDIGO:PR-CD-01</i>	<i>PÁGINA 22 de 182</i>

algún motivo especial algún cliente requiere de los documentos del sistema de gestión de calidad, puede tener acceso con la respectiva autorización del gerente.

Las normas, leyes, reglamentos aplicables que sirven de referencia para el sistema de gestión de calidad serán actualizadas por el jefe de calidad.

Todos los cambios que sean realizados serán previamente revisados y aprobados por el gerente y serán archivados para mantener un historial de cambios con respecto al original.

La documentación debe tener las siguientes consideraciones:

- Todo documento que tenga su validez debe ser revisado y aprobado previamente.
- Se debe especificar que los documentos impresos son copias controladas para el personal.
- Se debe distribuir las copias actualizadas de los documentos a toda persona que ya hayan poseído estos documentos o que deben conocer este documento.
- Se destruirá todo documento obsoleto.

## 5.2.- Identificación de la documentación

En cada documento deberá tener un recuadro con título único dependiendo el tipo de tema. Este recuadro deberá ser ubicado en el encabezado de cada documento.

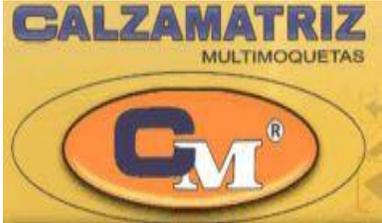
**Tabla 9:** Encabezado de documento

**Fuente:** Investigador

	<i>TITULO DE ENCABEZADO</i>	<i>FECHA:</i>
		<i>VERSIÓN:</i>
	<i>CÓDIGO:XX-XX-##</i>	<i>PÁGINA # de #</i>

El documento deberá tener los siguientes tópicos:

- Categoría del documento.

	<i>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
		<i>VERSIÓN:00</i>
	<i>CÓDIGO:PR-CD-01</i>	<i>PÁGINA 23 de 182</i>

- Número único, identificación del índice de archivo y registro.
- Fecha de emisión.
- Número de revisión.

### **5.3.- Identificación y control de la revisión**

Todo documento final deberá contener una identificación numérica indicando el estado de revisión: 0 (primera emisión), 1 (segunda emisión), 2 (tercera emisión), etc.

Cada centro de trabajo deberá mantener un registro completo de las revisiones progresivas en el transcurso del proyecto.

### **5.4.- Documentos completos**

Todo documento que contenga varias páginas deberá ser numerado en cada página del documento (1 de N hasta N de N, donde N es el número total de páginas).

Esto permite la verificación del documento que este completo.

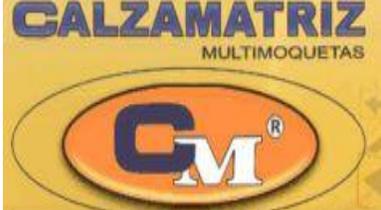
### **5.5 Codificación de documentos**

El código de un documento se compone de las siglas definidas para el tipo de documento (TP), a continuación se colocan la codificación definida para el Proceso (P) y luego el número secuencial del procedimiento dentro del Proceso, de la siguiente forma:

TD-P-##

Por ejemplo en Procedimiento de Elaboración y control de documentos y registros se codificaría como sigue:

PR-GC-01

	<i>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
	<i>CÓDIGO:PR-CD-01</i>	<i>VERSIÓN:00</i>
		<i>PÁGINA 24 de 182</i>

**TD.- Tipo de documento**

**Tabla 10:** Tipo de documento

**Fuente:** Investigador

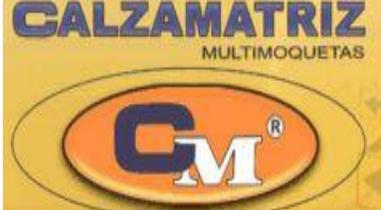
CÓDIGO DE TIPO DE DOCUMENTO	
Manual	MA
Procedimiento	PR
Instructivo	IT
Formato	FO
Plan	PL
Caracterización	CA

**P.- Código de proceso**

**Tabla 11:** Código de procedimiento

**Fuente:** Investigador

CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO	
Control de documentos	CD
Control de registro	CR
Producto no conforme	PNC
Acciones correctivas	ACO
Acciones preventivas	APV
Compras	CO
Ventas	VE

	<i>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
	<i>CÓDIGO:PR-CD-01</i>	<i>VERSIÓN:00</i>
		<i>PÁGINA 25 de 182</i>

Producción	PRD
Despacho	DP
Diseño y desarrollo	DD
Recursos humanos	RH
Mantenimiento	MA
Finanzas	FI

##: Secuencial del documento (número)

### **5.6.- Recepción y manejo de documentos**

El encargado de la recepción de los documentos antes de almacenarlos deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Que los documentos sean lo que se indican en las listas de distribución.
- Que estén legible.
- Que estén completos.
- Que contengan las firmas correspondientes de responsabilidad.
- Que correspondan a la revisión indicada.

En caso de cualquiera de estos tópicos no se cumplan, el encargado del control de documentos deberá emitir un informe dando a conocer las observaciones y remitirlo a lugar de origen.

### **5.7.- Control y distribución de documentos**

#### **5.7.1.- Documentos del sistema de gestión de calidad**

- **Documentos internos** se dividen en:

	<i>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
	<i>CÓDIGO:PR-CD-01</i>	<i>VERSIÓN:00</i>
		<i>PÁGINA 26 de 182</i>

Documentos generados por área.- Son los que permite controlar los procedimientos dentro de cada área.

Documentos para revisión inter área.- Son los que deben ser chequeados en otras áreas para resolver los problemas relacionados.

Estos deben ser registrados en la hoja de ruta de cada área o proyecto y deberá ser comunicado al control de documentos de su traslado.

- **Documentos externos**

Los documentos externos serán recibidos por el control de documentos quien será el encargado de identificados, revisados y registrados en la lista maestro de documentos externos previamente antes de distribuirlos a quien correspondan.

- **Documentos del cliente**

Los documentos ingresarán por medio del control de documentos y será registrado la información para su posterior uso.

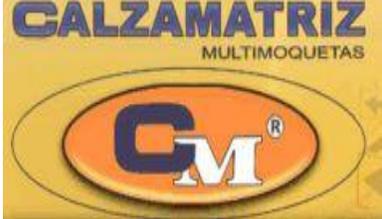
- **Documentos del sistema de calidad**

Este tipo de documentos se mantendrán archivados por el control de documentos y el encargado de administrar estos documentos conocerá la distribución y al responsable inmediato.

Solamente con la autorización del gerente podrán salir estos documentos de la empresa.

Se debe restringir el acceso a las personas no autorizadas debido a que se manejarán archivos originales

El control de documentos y tiene la siguiente forma:

	<i>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
		<i>VERSIÓN:00</i>
	<i>CÓDIGO:PR-CD-01</i>	<i>PÁGINA 27 de 182</i>

- i. El responsable de control de documentos elaborará un registro del estado de los documentos, esto es aplicable a diseños, cambios de diseño y procedimientos.
- ii. No se considera conveniente entregar información no aprobada para su uso, pero en caso de que se requiera este tipo de documento se lo dará con la autorización del jefe de calidad sin el sello de copia controlada.

Solo las personas autorizadas podrán realizar algún cambio en los registros y el encargado del control de documentos deberá actualizar y distribuir el archivo y retirar los documentos obsoletos y colocar el sello de anulado.

### **5.8.- Revisión y aprobación**

El autor del documento será responsable de que el mismo sea claro y tenga la identificación adecuada del número y revisión correspondiente. Si el autor va a distribuir el documento por vía electrónica deberá enviar una copia a control de documentos para que sea archivada en el proyecto.

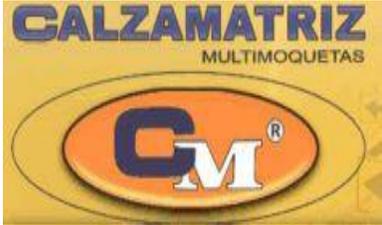
Si el documento es enviado para revisión y comentarios es responsabilidad del autor asegurarse que los comentarios lleguen antes de la próxima emisión del documento como también el encargado deberá fijar una fecha límite para la recolección de los comentarios.

Los comentarios deberán ser debidamente identificados en el documento con símbolos y sus respectivas notas para que se hagan las modificaciones correspondientes para su posterior revisión y aprobación.

Los documentos que estén obsoletos debe ser marcados por el autor para que sean invalidados y en caso que lo amerite serán eliminados.

#### **Documentos administrativos contendrá:**

- Documentos contractuales.
- Comunicaciones internas.

	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	<b>FECHA:03/06/2014</b>
	<b>CÓDIGO:PR-CD-01</b>	<b>VERSIÓN:00</b>
		<b>PÁGINA 28 de 182</b>

- Comunicaciones con el cliente.
- Ordenes de cambios.
- Procedimientos administrativos.
- Organigramas.
- Lista de proveedores.
- Registro de capacitación y entrenamiento.

#### **Documentos técnicos**

- Procedimientos técnicos para cada uno de los procesos.
- Registro de materiales
- Registro de equipos.

#### **Documentos de calidad**

- Listado y registros producidos por los procedimientos de calidad.
- No conformidades.
- Reportes de inspección.
- Plan de inspección y pruebas.

#### **7.- Referencias**

Norma ISO 9000-2005.

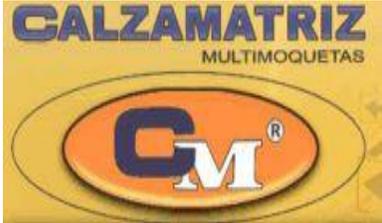
Norma ISO 9001-2008.

**CALZAMATRIZ**

**MULTIMOQUETAS**



**PROCEDIMIENTO DE  
CONTROL DE REGISTROS**

	<i>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
	<i>CÓDIGO:PR-CR-01</i>	<i>VERSIÓN:00</i>
		<i>PÁGINA 30 de 182</i>

# MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS

## CALZAMATRIZ MUTIMOQUETAS

### HISTÓRICO DE REVISIONES

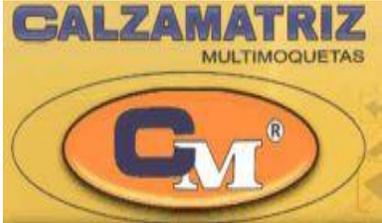
Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Aprobado

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Bolívar Miranda	Ing. Santiago Aldás	Gte. Gral. Ángel Llerena
FIRMA	FIRMA	FIRMA

	<i>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
	<i>CÓDIGO:PR-CR-01</i>	<i>VERSIÓN:00</i>
		<i>PÁGINA 31 de 182</i>

Contenido

1.- Objetivo.....	32
2.- Alcance .....	32
3.- Definiciones.....	32
4.- Responsabilidades .....	32
5.- Procedimiento.....	33
5.1.- Control de registros .....	33
5.2.- Registros del sistema de gestión de calidad .....	33
5.3.- Registros del proceso.....	33
7.- Referencias .....	34

	<i>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
	<i>CÓDIGO:PR-CR-01</i>	<i>VERSIÓN:00</i>
		<i>PÁGINA 32 de 182</i>

### 1.- Objetivo

Definir y establecer los lineamientos necesarios para controlar los registros que se generan en el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008, para su identificación, almacenamiento, protección, retención y disposición.

### 2.- Alcance

Este procedimiento aplica a todas los registros controlados por el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008, con excepción de los registros pre-impresos (facturas, nota de crédito, ingresos de bodega, egresos de planta, retenciones, nota de pedido, guía de remisión, lista de proveedores).

### 3.- Definiciones

**Información.-** Datos que poseen significado.

**Documento.-** Información y su medio de soporte.

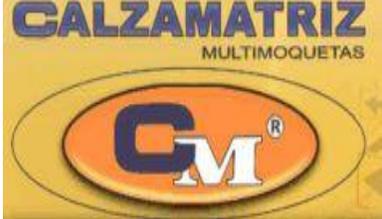
**Especificación.-** Documento que establece requisitos.

**Registro.-** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

**Tipo de archivo.-** Es donde se almacenan los documentos y puede hacer físico o magnético.

### 4.- Responsabilidades

El jefe de cada área en la empresa será el responsable de identificar, almacenar, proteger, mantener y garantizar los registros tanto en digital y físicamente.

	<i>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
	<i>CÓDIGO:PR-CR-01</i>	<i>VERSIÓN:00</i>
		<i>PÁGINA 33 de 182</i>

## **5.- Procedimiento**

### **5.1.- Control de registros**

Los registros de cada centro de trabajo deben ser legibles, fácilmente identificables, controlados y mantenidos para suministrar pruebas de conformidad del sistema de gestión de calidad.

### **5.2.- Registros del sistema de gestión de calidad**

Los registros del sistema de gestión de calidad son genéricos. El formato general es un estándar donde en cada casillero esta una nota con la respectiva explicación para que la información sea precisa en el documento. Todos los formatos de registros se laboran en español y cada área, centro de trabajo debe sugerir la información que necesita.

Los registros deben mantenerse legible y fácilmente identificables para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos. Se debe tener bien definidos la forma de almacenamiento, protección, recuperación de los registros en la lista maestra de registros que maneja cada jefe de área de trabajo.

### **5.3.- Registros del proceso**

Todos los registros se elaboran según las necesidades de cada área y los formatos se lo realizarán en español.

En caso de lo que amerite deberá contener:

- Debe establecer un control de los archivos de los registros y ordenados según la disciplina que corresponda por el encargado para que sean fáciles de encontrar, faciliten la trazabilidad de los procesos y que estén debidamente revisados con sus respectivas firmas de responsabilidad y que se encuentren disponibles para auditorías internas o externas.

	<i>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
		<i>VERSIÓN:00</i>
	<i>CÓDIGO:PR-CR-01</i>	<i>PÁGINA 34 de 182</i>

- El registro debe cumplir con los siguientes aspectos antes de presentarlo:
  - Los registros de calidad deben ser lo que indica el manual de calidad.
  - Que los documentos estén completos.
  - Deben ser legibles.
  - Que estén firmados por la persona responsable.

Cualquier modificación en los registros se debe realizar por la persona autorizada.

## **7.- Referencias**

Norma ISO 9000-2005

Norma ISO 9001-2008.

**CALZAMATRIZ**

**MULTIMOQUETAS**



**PROCEDIMIENTO DE  
AUDITORÍAS INTERNAS**

	<i>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
	<i>CÓDIGO:PR-AI-01</i>	<i>VERSIÓN:00</i>
		<i>PÁGINA 36 de 182</i>

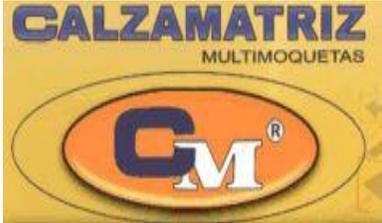
# MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA

## CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS

### HISTÓRICO DE REVISIONES

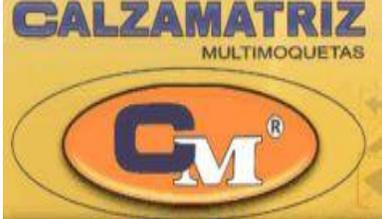
Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Aprobado

ELABORADO POR: Bolívar Miranda	REVISADO POR: Ing. Santiago Aldás	APROBADO POR: Gte. Gral. Ángel Llerena
FIRMA	FIRMA	FIRMA

	<i><b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS</b></i>	<i><b>FECHA:03/06/2014</b></i>
	<i><b>CÓDIGO:PR-AI-01</b></i>	<i><b>VERSIÓN:00</b></i>
		<i><b>PÁGINA 37 de 182</b></i>

Contenido

1.- Objetivo.....	38
2.- Alcance.....	38
3.- Definiciones.....	38
4.- Responsabilidades.....	39
5.- Procedimiento.....	39
6.- Referencias .....	43

	<i>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
	<i>CÓDIGO:PR-AI-01</i>	<i>VERSIÓN:00</i>
		<i>PÁGINA 38 de 182</i>

### **1.- Objetivo**

Definir los lineamientos necesarios para planificar y ejecutar auditorías internas en CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS, para evaluar la eficacia del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008

### **2.- Alcance**

Este procedimiento abarca a todos los procesos de la empresa CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS.

### **3.- Definiciones**

**Auditoría.-** es el examen crítico y sistemático que realiza una persona o grupo de personas independientes del sistema auditado, para evaluar de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

**Criterios de auditoría.-** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos.

**Evidencias de auditoría.-** es la información que obtiene el auditor para extraer conclusiones en las cuales sustenta su opinión

**Hallazgos de auditoría.-** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

**Conclusión de la auditoría.-** Resultado de una auditoría, que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.

**Cliente de la auditoría.-** Organización o persona que solicita una auditoría.

**Auditado.-** Organización que es auditada.

**Auditor.-** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

	<i>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
	<i>CÓDIGO:PR-AI-01</i>	<i>VERSIÓN:00</i>
		<i>PÁGINA 39 de 182</i>

**Programa de auditoría.-** Auditorías planificadas en un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

**Plan de auditoría.-** Lista de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

**Alcance de la auditoría.-** Extensión y límites de una auditoría.

#### **4.- Responsabilidades**

**Jefe de sistema de gestión de calidad.-** es la persona encargada de planificar e implantar y mantener este procedimiento.

**Jefe de área.-** es el encargado de proporcionar toda la información necesaria para la auditoría interna.

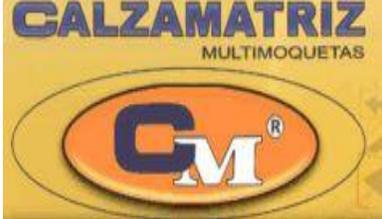
#### **5.- Procedimiento**

##### **Programas de auditorías internas**

El jefe de sistema de gestión de calidad es la persona responsable en programar y actualizar el programa de auditorías internas cada tres meses, considerando todos los procesos mandatorios y de apoyo que deben ser auditados por lo menos 3 veces al año. El programa es aprobado por el gerente general de la empresa.

El programa de auditorías internas podrán ser modificas de acuerdo a:

- Estado o importancia del proceso auditado.
- Evidencias de no conformidades internas o externas.
- Molestias de los clientes.
- Resultados de auditorías internas o externas.
- Solicitud de un administrativo de la empresa o de un cliente.
- Cambios importantes en la administración, organización y/o tecnología.

	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS</b>	<b>FECHA:03/06/2014</b>
	<b>CÓDIGO:PR-AI-01</b>	<b>VERSIÓN:00</b>
		<b>PÁGINA 40 de 182</b>

Si un funcionario necesita que se audite un proceso deberá pedirlo al gerente general el cual será responsable en analizar y autorizar si se realiza o no, y si el caso lo amerita integrar la auditoría al programa de auditorías.

### **Actividades iniciales de la auditoría**

El gerente general de la empresa CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS será responsable en designar al auditor.

El gerente general es la persona que va a establecer los objetivos, el alcance y el criterio (referencia para determinar la conformidad) de la auditoría.

El auditor o el gerente general serán las personas en designar al equipo auditor. El personal para poder ser parte del equipo auditor debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Haber aprobado el curso de auditor interno.
- Ser independiente del proceso a auditar para asegurar la imparcialidad.
- Tener experiencia al menos 2 años o conocer todos los procesos de la empresa.

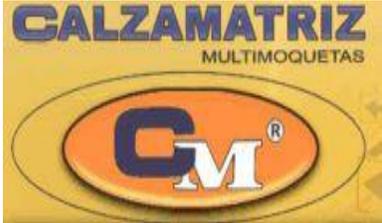
### **Revisión de la documentación**

El equipo auditor revisará todos los documentos de los procesos auditados basados en la norma ISO 9001:2008, para determinar la conformidad del sistema. La documentación puede incluir registros o documentos pertinentes.

### **Preparación de las actividades de auditoría**

El auditor líder será la persona responsable de elaborar el plan de auditoría interna (FO-AI-PL-01) la misma que debe contener lo siguiente:

- Objetivos de la auditoría.
- El criterio de la auditoría basado en la norma ISO 9001:2008 y los documentos de referencia.

	<i>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
	<i>CÓDIGO:PR-AI-01</i>	<i>VERSIÓN:00</i>
		<i>PÁGINA 41 de 182</i>

- El alcance de la auditoría, incluyendo la identificación de los procesos y personal que va hacer auditado.
- Fecha y lugar donde se va a realizar las actividades de la auditoría.
- La duración del tiempo estimado de las actividades de la auditoría incluyendo con la reunión entre la gerencia y el equipo auditor.
- Las funciones y responsabilidades de todas las personas que conforman el equipo auditor.

El auditor líder será responsable en asignar las responsabilidades y actividades específicas de auditar a cada miembro del equipo auditor.

### **Ejecución de la auditoría**

Realizar la reunión de la apertura de la auditoría en presencia del gerente general, el equipo auditor y el jefe de procesos que va hacer auditado, dicha reunión será dirigida por el líder auditor y deberá contener los siguientes puntos:

- Confirmar el plan de auditoría interna (FO-AI-PL-01).
- Detallar cómo se va realizar las actividades de la auditoría interna.
- Confirmar los canales de comunicación.
- Dar la facilidad al auditado de realizar preguntas.

Todas las personas que participen en la reunión deberán ser registradas en la lista de participantes (FO-AI-LP-01).

Los miembros del equipo auditor se reunirán periódicamente para intercambiar información, evaluar el progreso de la auditoría y reasignar las tareas entre el equipo auditor, cuando sea necesario.

Los miembros del equipo auditor deberán recopilar la información mediante un muestreo para los objetivos, el alcance y el criterio de la misma, incluyendo información relacionada con las interrelaciones entre funciones, actividades y procesos. Únicamente la información verificable

	<i>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
	<i>CÓDIGO:PR-AI-01</i>	<i>VERSIÓN:00</i>
		<i>PÁGINA 42 de 182</i>

es evidencia de la auditoría y por lo tanto debe ser registrada en las Listas de Verificación (FO-AI-LV-01).

El equipo auditor deberá evaluar las evidencias con el criterio de la auditoría para determinar los hallazgos. Los hallazgos pueden indicar la conformidad o no conformidad con el criterio de la auditoría.

Cuando la auditoría finalice se realizará una reunión con todos los miembros del equipo auditor con el propósito de:

- Revisar los hallazgos e información recolectada durante la auditoría frente a los objetivos de la misma.
- Acordar las conclusiones de la auditoría.
- Preparar recomendaciones, si estuviera establecido en los objetivos.
- Comentar el seguimiento de la auditoría, si estuviera incluido en el plan de la misma.

Se realizará la reunión de cierre con el gerente general y las personas involucradas en el proceso auditado y el equipo auditor con el propósito de presentar los hallazgos y las conclusiones de la auditoría de tal manera que sean comprendidos y reconocidos por el auditado.

Todas las personas que participen en la reunión deberán ser registradas en la lista de participantes (FO-AI-LP-01).

### **Informe de auditoría**

El auditor líder deberá preparar el informe de la auditoría (FO-AI-IA-01) que hará referencia a:

- Los objetivos de la auditoría.
- El alcance de la auditoría, particularmente la identificación de las partes de la organización y de los procesos auditados y el intervalo de tiempo cubierto.

	<i>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
	<i>CÓDIGO:PR-AI-01</i>	<i>VERSIÓN:00</i>
		<i>PÁGINA 43 de 182</i>

- La identificación del líder auditor y de los miembros del equipo auditor.
- Fecha y lugar donde se realizó la auditoría.
- El criterio de la auditoría.
- Los hallazgos de la auditoría que indique la no conformidad con su respectivo respaldo
- Las oportunidades de mejora.
- Las conclusiones de la auditoría.

El informe de la auditoría deberá ser entregado en un plazo máximo de 5 días al gerente quien lo revisará y aprobará, como también se entregará una copia al representante del proceso auditado.

### **Seguimiento de la auditoría**

Los hallazgos no conformes y las conclusiones indicados en el informe de auditoría interna (FO) indican la necesidad de acciones correctivas, preventivas o de mejora, según sea aplicable.

### **Informe**

El representante de la gerencia elaborará un Informe de Auditoría Interna para cada auditoría, que incluye:

- Las solicitudes de acciones correctivas, preventivas generadas en el ciclo de auditoría, indicando el proceso en donde fueron evidenciadas.
- El número de solicitudes verificadas.
- Los procesos con mayores deficiencias en el ciclo.

Este informe debe ser analizado en las revisiones gerenciales.

### **6.- Referencias**

Norma ISO 9000-2005

Norma ISO 9001-2008

**CALZAMATRIZ**

**MULTIMOQUETAS**



**PROCEDIMIENTO PARA  
PRODUCTO NO CONFORME**

	<b>PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME</b>	<b>FECHA:03/06/2014</b>
	<b>CÓDIGO:PR-PNC-01</b>	<b>VERSIÓN:00</b>
		<b>PÁGINA 45 de 182</b>

# MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA PRODUCTO NO CONFORME

## CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS

### HISTÓRICO DE REVISIONES

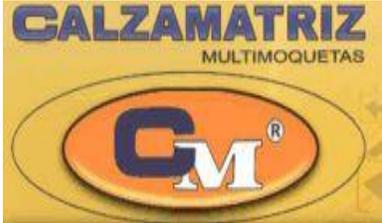
Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Aprobado

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Bolívar Miranda	Ing. Santiago Aldás	Gte. Gral. Ángel Llerena
FIRMA	FIRMA	FIRMA

	<i>PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
		<i>VERSIÓN:00</i>
	<i>CÓDIGO:PR-PNC-01</i>	<i>PÁGINA 46 de 182</i>

Contenido

1.- Objetivo.....	47
2.- Alcance.....	47
3.- Definiciones.....	47
4.- Responsabilidades.....	48
5.- Procedimiento.....	48
6.- Referencias .....	50

	<b>PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME</b>	<b>FECHA:03/06/2014</b>
	<b>CÓDIGO:PR-PNC-01</b>	<b>VERSIÓN:00</b>
		<b>PÁGINA 47 de 182</b>

### 1.- Objetivo

Establecer los lineamientos para asegurar que los productos que no cumplen con los requisitos del sistema de gestión de calidad se identifiquen y controlen antes de la entrega a los clientes.

### 2.- Alcance

Aplica a todos los procesos donde se detecten problemas, así como a todas las quejas ya sean verbales o escritas por parte de los clientes, trabajos de bodegas entre otros.

### 3.- Definiciones

**Defecto.-** Incumplimiento de un requisito establecido.

**Requisito.-** Necesidad o expectativa establecida.

**Conformidad.-** Cumplimiento de un requisito.

**No Conformidad.-** Incumplimiento de un requisito.

**Corrección.-** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

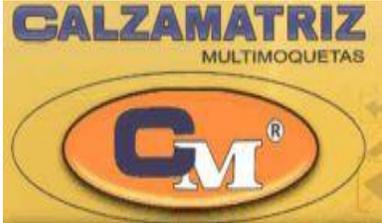
**Reproceso.-** Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.

**Liberación.-** Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso .

**Desecho.-** Acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.

**Concesión.-** Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.

**Acción Preventiva.-** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

	<i>PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
		<i>VERSIÓN:00</i>
	<i>CÓDIGO:PR-PNC-01</i>	<i>PÁGINA 48 de 182</i>

**Acción Correctiva.-** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

**Cliente.-** Organización o persona que recibe un producto.

#### **4.- Responsabilidades**

**Jefe de SGC.-** es el encargado de garantizar y supervisar el cumplimiento de este procedimiento así como llevar un registro de los productos no conformes.

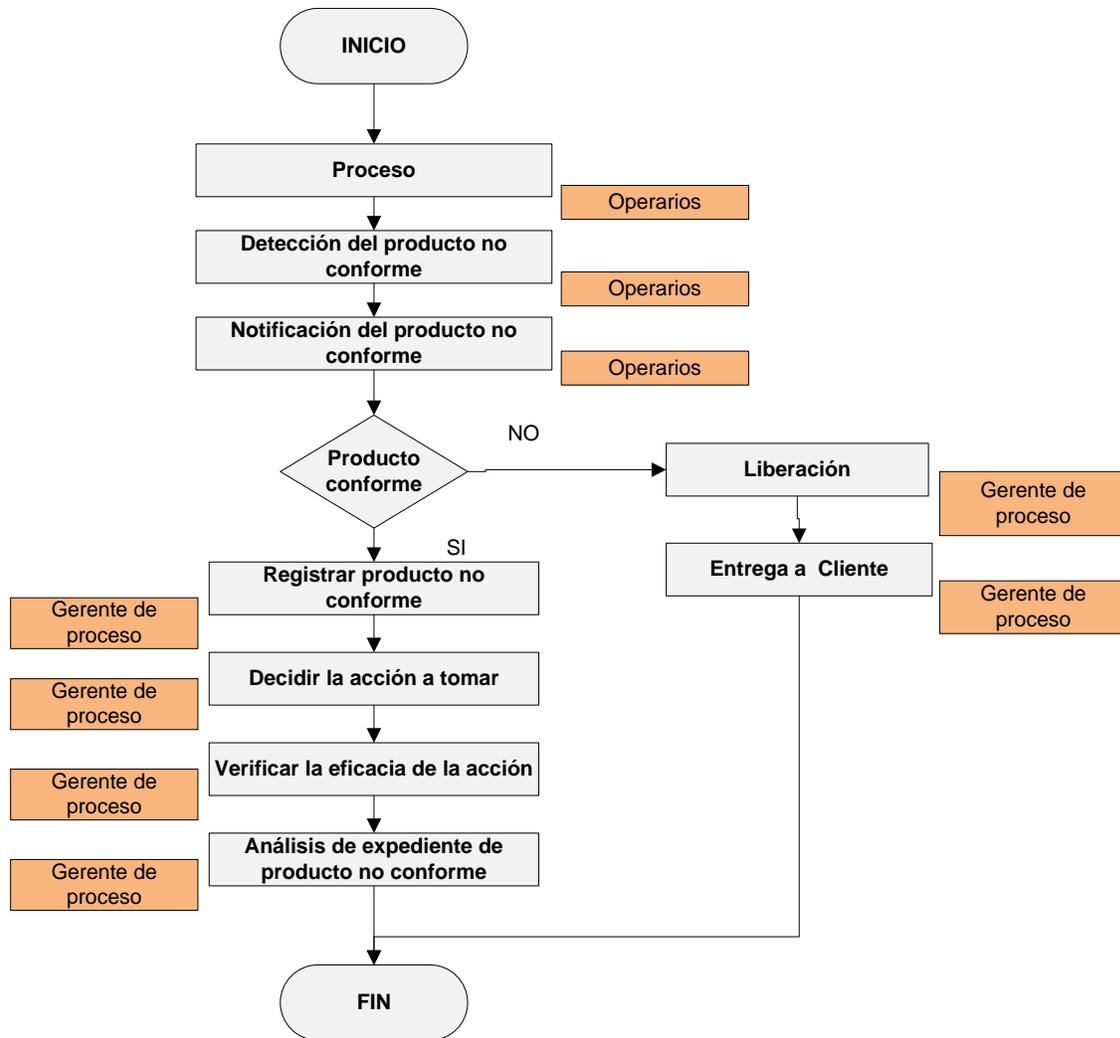
**Obreros y bodeguero.-** son los encargados de reportar cualquier desperfecto que detecten en el producto.

**Gerente general.-** Es el encargado de tomar las acciones necesarias para disminuir el impacto de los productos no conformes.

#### **5.- Procedimiento**

Un producto no conforme es aquel que no cumple con los requisitos establecidos y por ende causa molestias en los clientes, el producto no conforme se le detectará en cada centro de trabajo por el personal que trabaja en la empresa que está involucrado a nivel del ciclo de producción. El procedimiento del producto no conforme seguirá con el siguiente diagrama de flujo:

	<i>PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
	<i>CÓDIGO:PR-PNC-01</i>	<i>VERSIÓN:00</i>
		<i>PÁGINA 49 de 182</i>

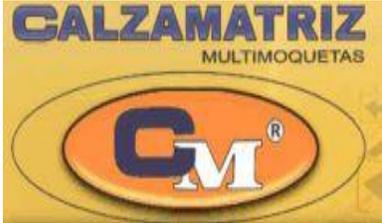


**Figura 28:** Diagrama de flujo de producto no conforme

**Fuente:** Investigador

1.- Detectar el producto no conforme. Un producto no conforme es aquel que no cumple con los requisitos especificados en cada centro de trabajo, el producto no conforme es detectado después o durante del proceso de producción por el personal involucrado.

2.- Notificar los productos no conforme. La persona que detecta un producto no conforme durante o después el ciclo de fabricación deberá notificar verbalmente o escrito al jefe encargado de producción.

	<i>PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
		<i>VERSIÓN:00</i>
	<i>CÓDIGO:PR-PNC-01</i>	<i>PÁGINA 50 de 182</i>

3.- Registrar el producto no conforme. En caso de ratificar el producto no conforme el jefe de producción deberá registrar en el formato correspondiente que incluye.

- El responsable y la fecha.
- El área involucrada.
- Descripción y análisis del producto no conforme.
- Acciones a aplicar.
- Verificación de la eficacia.

4.- Decidir la acción aplicar. El jefe de calidad debe decidir la forma de actuar ante el producto no conforme entre ellas se puede considerar las siguientes:

- Colocar el producto para reciclaje.
- Rechazar el producto.
- Liberación por concesión.

5.- Verificar la eficacia de la acción. Una vez tomada la acción para el producto no conforme el jefe de producción debe evaluar la eficacia de este. Si las acciones tomadas no son eficaces se debe regresar al punto 2 (Notificar el producto no conforme) hasta que se demuestre la conformidad del producto.

6.- Análisis del expediente del producto no conforme. El jefe de calidad debe analizar el expediente de los productos no conformes a fin de informar al gerente para que tome acciones correctivas o preventivas para disminuir las causas del problema.

## **6.- Referencias**

Norma ISO 9000-2005

Norma ISO 9001-2008.

**CALZAMATRIZ**

**MULTIMOQUETAS**



**PROCEDIMIENTO PARA  
ACCIONES CORRECTIVAS**

	<i>PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
	<i>CÓDIGO:PR-ACO-01</i>	<i>VERSIÓN:00</i>
		<i>PÁGINA 52 de 182</i>

# MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS

## CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS

### HISTÓRICO DE REVISIONES

Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Aprobado

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Bolívar Miranda	Ing. Santiago Aldás	Gte. Gral. Ángel Llerena
FIRMA	FIRMA	FIRMA

	<i><b>PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS</b></i>	<i><b>FECHA:03/06/2014</b></i>
	<i><b>CÓDIGO:PR-ACO-01</b></i>	<i><b>VERSIÓN:00</b></i>
		<i><b>PÁGINA 53 de 182</b></i>

Contenido

1.- Objetivo.....	54
2.- Alcance.....	54
3.- Definiciones.....	54
4.- Responsabilidades.....	55
5.- Procedimiento.....	55
6- Referencias .....	57

	<i>PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
	<i>CÓDIGO:PR-ACO-01</i>	<i>VERSIÓN:00</i>
		<i>PÁGINA 54 de 182</i>

### 1.- Objetivo

Definir y establecer los lineamientos necesarios para que garanticen el adecuado control para lograr la ejecución de las actividades correctivas para eliminar las causas de las no conformidades reales y potenciales que afecten al sistema de gestión de calidad.

### 2.- Alcance

Este procedimiento aplica a todas las actividades para el sistema de gestión de calidad y cubre desde la solicitud de acción correctiva (FO-RG-ACO-APV-01) y termina con su cierre satisfactorio.

### 3.- Definiciones

**Requisito.-** Necesidad o expectativa establecida.

**Conformidad.-** Cumplimiento de un requisito.

**No Conformidad.-** Incumplimiento de un requisito.

**Corrección.-** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

**Reproceso.-** Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.

**Liberación.-** Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso .

**Desecho.-** Acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.

**Concesión.-** Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.

	<i>PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
	<i>CÓDIGO:PR-ACO-01</i>	<i>VERSIÓN:00</i>
		<i>PÁGINA 55 de 182</i>

**Acción Correctiva.-** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

**Mejora Continua:** Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

#### **4.- Responsabilidades**

**Personal de la empresa.-** Puede detectar una no conformidad real o potencial, una oportunidad de mejora y deberá comunicar al Jefe de proceso involucrado para que previo análisis, determine si es necesario o no iniciar una solicitud de acción correctiva.

**Responsable del Proceso.-** Realiza el análisis de causa y define soluciones con todo el personal involucrado, definiendo las acciones para cada solución y a la vez ejecuta el plan de acción ya aprobado por el gerente general.

**El jefe del Sistema de Gestión de Calidad.-** Analiza la solicitud de acción correctiva y los planes de acción desarrollados por los responsables del proceso y su equipo para presentarlos al gerente general para su autorización. Como también verificará que las acciones tomadas hayan sido eficaces.

**Gerente General.-** Aprobará la solicitud de acción correctiva y el plan de acción desarrollado por los responsables del proceso.

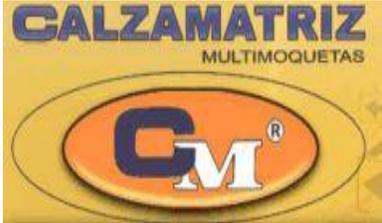
#### **5.- Procedimiento**

##### **Solicitud de acción correctiva**

Todo el personal puede detectar una no conformidad real, potencial, o acción de mejora a través del responsable del proceso.

Las acciones correctivas se implementan en algunos de los siguientes casos:

- Quejas del cliente.

	<i>PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
	<i>CÓDIGO:PR-ACO-01</i>	<i>VERSIÓN:00</i>
		<i>PÁGINA 56 de 182</i>

- Informes de auditoría internas o externas.
- Resultados de la revisión por la gerencia.
- Resultados de mediciones de la satisfacción del cliente.
- Análisis de los objetivos de calidad.
- Vida diaria del sistema de gestión de calidad.

Para todo esto se debe utilizar la solicitud de acción correctiva (FO-RG-ACO-APV-01) y llenar todos los campos para la identificación de la acción.

### **Aprobación de la solicitud de acción correctiva**

El representante del Sistema de Gestión de Calidad

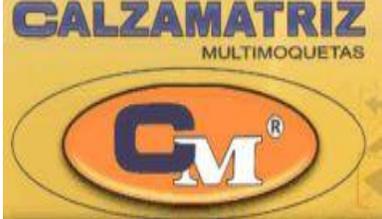
- Analiza la solicitud de acción correctiva
- Si decide aprobar la solicitud se delega el análisis de causa al Responsable del Proceso.
- Si no se aprueba la solicitud, se deben detallar las razones de su no aprobación en el campo análisis de causa.

### **Análisis de Causa**

El Responsable del Proceso donde se detectó la no conformidad reúne a los involucrados de trabajo, procede a realizar el análisis de las causas de la no conformidad real o potencial, o de mejora.

### **Definición de soluciones y del plan de acción**

Para establecer los planes de acción se deben definir, tomando en cuenta el análisis de causa, las actividades, los recursos, el/la responsable y fecha de cumplimiento. Una vez establecidos estos parámetros se debe designar un responsable de seguimiento del cumplimiento de actividades y plazos.

	<i>PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
		<i>VERSIÓN:00</i>
	<i>CÓDIGO:PR-ACO-01</i>	<i>PÁGINA 57 de 182</i>

### **Aprobación de Soluciones y plan de acción**

El gerente general es el responsable de aprobar o proponer cambios a los planes de acción y fechas de cumplimiento.

Una vez que el gerente general aprueba el plan de acción el jefe de procesos lo ejecutará para eliminar la no conformidad.

### **Verificación del Plan de Acción**

El Responsable del SGC o el auditor interno, deben evaluar si las acciones realizadas eliminaron la causa del problema, ya sea real o potencial. En caso de ser eliminada la causa se cierra la acción correctiva y se registra la fecha. En caso de que la causa no sea eliminada, se registra como evidencia para tomar acciones.

### **6- Referencias**

Norma ISO 9000-2005

Norma ISO 9001-2008.

**CALZAMATRIZ**

**MULTIMOQUETAS**



**PROCEDIMIENTO PARA  
ACCIONES PREVENTIVAS Y DE MEJORA**

	<b>PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES PREVENTIVAS Y DE MEJORA</b>	<b>FECHA:03/06/2014</b>
	<b>CÓDIGO:PR-APV-01</b>	<b>VERSIÓN:00</b>
		<b>PÁGINA 59 de 182</b>

# MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES PREVENTIVAS Y DE MEJORA

## CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS

### HISTÓRICO DE REVISIONES

Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Aprobado

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Bolívar Miranda	Ing. Santiago Aldás	Gte. Gral. Ángel Llerena
FIRMA	FIRMA	FIRMA

	<b>PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES PREVENTIVAS Y DE MEJORA</b>	<b>FECHA:03/06/2014</b>
	<b>CÓDIGO:PR-APV-01</b>	<b>VERSIÓN:00</b>
		<b>PÁGINA 60 de 182</b>

Contenido

1.- Objetivo .....	61
2.- Alcance .....	61
3.- Definiciones.....	61
4.- Responsabilidades .....	62
5.- Procedimiento.....	63
6- Referencias .....	64

	<b>PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES PREVENTIVAS Y DE MEJORA</b>	<b>FECHA:03/06/2014</b>
	<b>CÓDIGO:PR-APV-01</b>	<b>VERSIÓN:00</b>
		<b>PÁGINA 61 de 182</b>

### 1.- Objetivo

Definir y establecer los lineamientos necesarios para que garanticen el adecuado control de las actividades preventivas para eliminar las causas de las no conformidades y para la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

### 2.- Alcance

Este procedimiento aplica a todas las actividades para el sistema de gestión de calidad y cubre desde la solicitud de acción preventiva (FO-RG-ACO-APV-01) y termina con su cierre satisfactorio.

### 3.- Definiciones

**Requisito.-** Necesidad o expectativa establecida.

**Conformidad.-** Cumplimiento de un requisito.

**No Conformidad.-** Incumplimiento de un requisito.

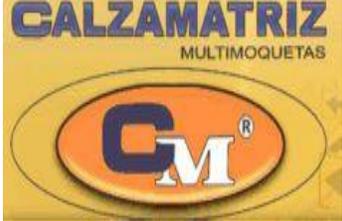
**Corrección.-** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

**Reproceso.-** Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.

**Liberación.-** Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso .

**Desecho.-** Acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.

**Concesión.-** Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES PREVENTIVAS Y DE MEJORA</b>	<b>FECHA:03/06/2014</b>
	<b>CÓDIGO:PR-APV-01</b>	<b>VERSIÓN:00</b>
		<b>PÁGINA 62 de 182</b>

**Acción Correctiva.-** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

**Mejora Continua:** Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño

**Acción preventiva.-** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación indeseable.

#### **4.- Responsabilidades**

**Personal de la empresa.-** Puede detectar una no conformidad real o potencial, una oportunidad de mejora y deberá comunicar al Jefe de proceso involucrado para que previo análisis, determine si es necesario o no iniciar una solicitud de acción preventiva o de mejora (FO-RG-ACO-APV-01).

**Responsable del Proceso.-** Realiza el análisis de causa y define soluciones con todo el personal involucrado, definiendo las acciones para cada solución y a la vez ejecuta el plan de acción ya aprobado por el gerente general.

**El jefe del Sistema de Gestión de Calidad.-** Analiza la solicitud de acción preventiva y los planes de acción desarrollados por los responsables del proceso y su equipo para presentarlos al gerente general para su autorización. Como también verificará que las acciones tomadas hayan sido eficaces.

**Gerente General.-** Aprobará la solicitud de acción preventiva y el plan de acción desarrollado por los responsables del proceso.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES PREVENTIVAS Y DE MEJORA</b>	<b>FECHA:03/06/2014</b>
	<b>CÓDIGO:PR-APV-01</b>	<b>VERSIÓN:00</b>
		<b>PÁGINA 63 de 182</b>

## 5.- Procedimiento

### Solicitud de acción correctiva

Todo el personal puede detectar una no conformidad real, potencial, o acción de mejora a través del responsable del proceso.

Las acciones correctivas, preventivas o de mejora se implementan en algunos de los siguientes casos:

- Quejas del cliente.
- Informes de auditoría internas o externas.
- Resultados de la revisión por la gerencia.
- Resultados de mediciones de la satisfacción del cliente.
- Análisis de los objetivos de calidad.
- Vida diaria del sistema de gestión de calidad.

Para todo esto se debe utilizar la solicitud de acción correctiva, preventiva o de mejora (FO-RG-ACO-APV-01) y llenar todos los campos para la identificación de la acción.

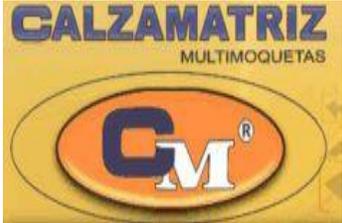
### **Aprobación de la solicitud de acción preventiva**

El representante del Sistema de Gestión de Calidad

- Analiza la solicitud de acción preventiva
- Si decide aprobar la solicitud se delega el análisis de causa al Responsable del Proceso.
- Si no se aprueba la solicitud, se deben detallar las razones de su no aprobación en el campo análisis de causa.

### **Análisis de Causa**

El Responsable del Proceso donde se detectó la no conformidad reúne a los involucrados de trabajo, procede a realizar el análisis de las causas de la no conformidad real o potencial, o de mejora.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES PREVENTIVAS Y DE MEJORA</b>	<b>FECHA:03/06/2014</b>
	<b>CÓDIGO:PR-APV-01</b>	<b>VERSIÓN:00</b>
		<b>PÁGINA 64 de 182</b>

### **Definición de soluciones y del plan de acción**

Para el establecer los planes de acción se deben definir, tomando en cuenta el análisis de causa, las actividades, los recursos, el/la responsable y fecha de cumplimiento. Una vez establecidos estos parámetros se debe designar un responsable de seguimiento del cumplimiento de actividades y plazos.

### **Aprobación de Soluciones y plan de acción**

El gerente general es el responsable de aprobar o proponer cambios a los planes de acción y fechas de cumplimiento.

Una vez que el gerente general aprueba el plan de acción el jefe de procesos lo ejecutará para eliminar la no conformidad.

### **Verificación del Plan de Acción**

El Responsable del SGC o el auditor interno, deben evaluar si las acciones realizadas eliminaron la causa del problema, ya sea real o potencial. En caso de ser eliminada la causa se cierra la acción preventiva y se registra la fecha. En caso de que la causa no sea eliminada, se registra como evidencia para tomar acciones necesarias.

### **6- Referencias**

Norma ISO 9000-2005

Norma ISO 9001-2008.

**CALZAMATRIZ**

**MULTIMOQUETAS**



**PROCESO DE COMPRAS**

## Caracterización del proceso compras

**Tabla 12:** Caracterización de proceso compras

Fuente: Investigador

	<b>CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS</b>		Código: CA-CO-01	
	MACROPROCESO: PRODUCTIVOS		Versión: 01	
			Fecha: 28/05/2014	
<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>				
<b>INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO</b>				
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Compras			
<b>OBJETIVO:</b>	Comprar los recursos necesarios para la producción			
<b>ALCANCE:</b>	El proceso abarca las actividades asociadas a la identificación y necesidades de compras de materiales, equipos.			
<b>RESPONSABLE:</b>	Jefe de compras			
<b>CICLO BÁSICO DE LA GESTIÓN DEL PROCESO</b>				
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>
Todos los procesos	Necesidad de compra de un material	Realizar compras en base al procedimiento	Recursos, repuestos, materiales comprados	Todos los procesos
Proveedor	Documentos (factura, orden de remisión)	Seleccionar al proveedor dependiendo el producto	Facturas, guías de remisión de proveedor	Finanzas y contabilidad
Mantenimiento	Repuestos	Evaluar al proveedor cada año		
Producción	Planes de compras	Actualizar lista de proveedores		
Proveedor	Materiales			
<b>RECURSOS</b>				
<b>HUMANOS</b>		<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>AMBIENTE DE TRABAJO</b>	
Gerente general, jefe de compras, bodeguero		Oficinas, equipo de computo, suministros de oficinas	Instalaciones físicas de trabajo adecuadas, trabajo en equipo, ambiente laboral adecuado	
<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>				
<b>INTERNOS</b>		<b>EXTERNOS</b>		
procedimientos de compras, procedimientos de selección de proveedores		Factura del proveedor, guías de remisión del proveedor, cotizaciones del proveedor, orden de compra		
<b>INDICADORES</b>				
Calidad en los materiales para la fabricación de plantas y moquetas				
Porcentaje de gasto total de compras				
Cantidad de ordenes compradas				
<b>ELABORACIÓN Y APROBACIÓN</b>				
<b>ELABORÓ</b>		<b>APROBÓ</b>		
<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	
Bolívar Miranda	Asistente SGC	Ángel Llerena	Gerente general	

**CALZAMATRIZ**

**MULTIMOQUETAS**



**PROCEDIMIENTO DE  
COMPRAS**

	<b>PROCEDIMIENTO PARA COMPRAS</b>	<b>FECHA:03/06/2014</b>
	<b>CÓDIGO:PR-CO-01</b>	<b>VERSIÓN:00</b>
		<b>PÁGINA 68 de 182</b>

# MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA COMPRAS

## CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS

### HISTÓRICO DE REVISIONES

Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Aprobado

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Bolívar Miranda	Ing. Santiago Aldás	Gte. Gral. Ángel Llerena
FIRMA	FIRMA	FIRMA

	<b>PROCEDIMIENTO PARA COMPRAS</b>	<b>FECHA:03/06/2014</b>
	<b>CÓDIGO:PR-CO-01</b>	<b>VERSIÓN:00</b>
		<b>PÁGINA 69 de 182</b>

Contenido

1.- Objetivo.....	70
2.- Alcance.....	70
3.- Definiciones .....	70
4.- Responsabilidades .....	71
5.- Procedimiento .....	72
6.- Referencias .....	73

	<i>PROCEDIMIENTO PARA COMPRAS</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
		<i>VERSIÓN:00</i>
	<i>CÓDIGO:PR-CO-01</i>	<i>PÁGINA 70 de 182</i>

### **1.- Objetivo**

Definir los lineamientos necesarios para la adquisición de los materiales, equipos, servicios que necesite la empresa CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS.

### **2.- Alcance**

Establecer e identificar las necesidades de compra de materiales, equipos y contratación de servicios para la empresa hasta la recepción, evaluación de los mismos

### **3.- Definiciones**

**Insumos.-** Bien de cualquier clase empleado en la producción de otros bienes.

**Stock.-** Conjunto de mercancías o productos que se tienen almacenados en espera de su venta o comercialización.

**Producto.-** Resultado de un proceso.

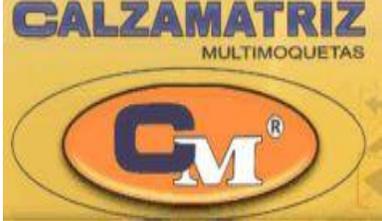
**Materiales.-** Un material es un elemento que puede transformarse y agruparse en un conjunto.

**Equipos.-** Conjunto de objetos y herramientas necesarias para desarrollar una actividad o trabajo.

**Factura.-** Cuenta en la que se detallan las mercancías compradas o los servicios recibidos, junto con su cantidad y su importe, y que se entrega a quien debe pagarla.

**Cotización.-** Aquel documento o información que el departamento de compras usa en una negociación.

**Proveedor.-** Persona u organización que provee o abastece a otra persona de lo necesario o conveniente para un fin determinado.

	<i>PROCEDIMIENTO PARA COMPRAS</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
		<i>VERSIÓN:00</i>
	<i>CÓDIGO:PR-CO-01</i>	<i>PÁGINA 71 de 182</i>

#### **4.- Responsabilidades**

**Gerente general.-** es el encargado de autorizar las compras de materiales, equipos.

**Personal de la empresa.-** son los encargados de detectar y comunicar las necesidades de material, equipos y/o servicios al jefe de compras.

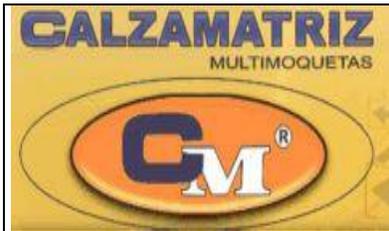
**Jefe de compras.-** es el encargado de recibir las solicitudes de las necesidades del personal de la empresa, comunicar al gerente de la planta y delegar a una persona para que reciba el insumo.

**Contador.-** es el encardo de realizar las transacciones bancarias por las compras y facilitar los recursos financieros para las necesidades de la empresa.

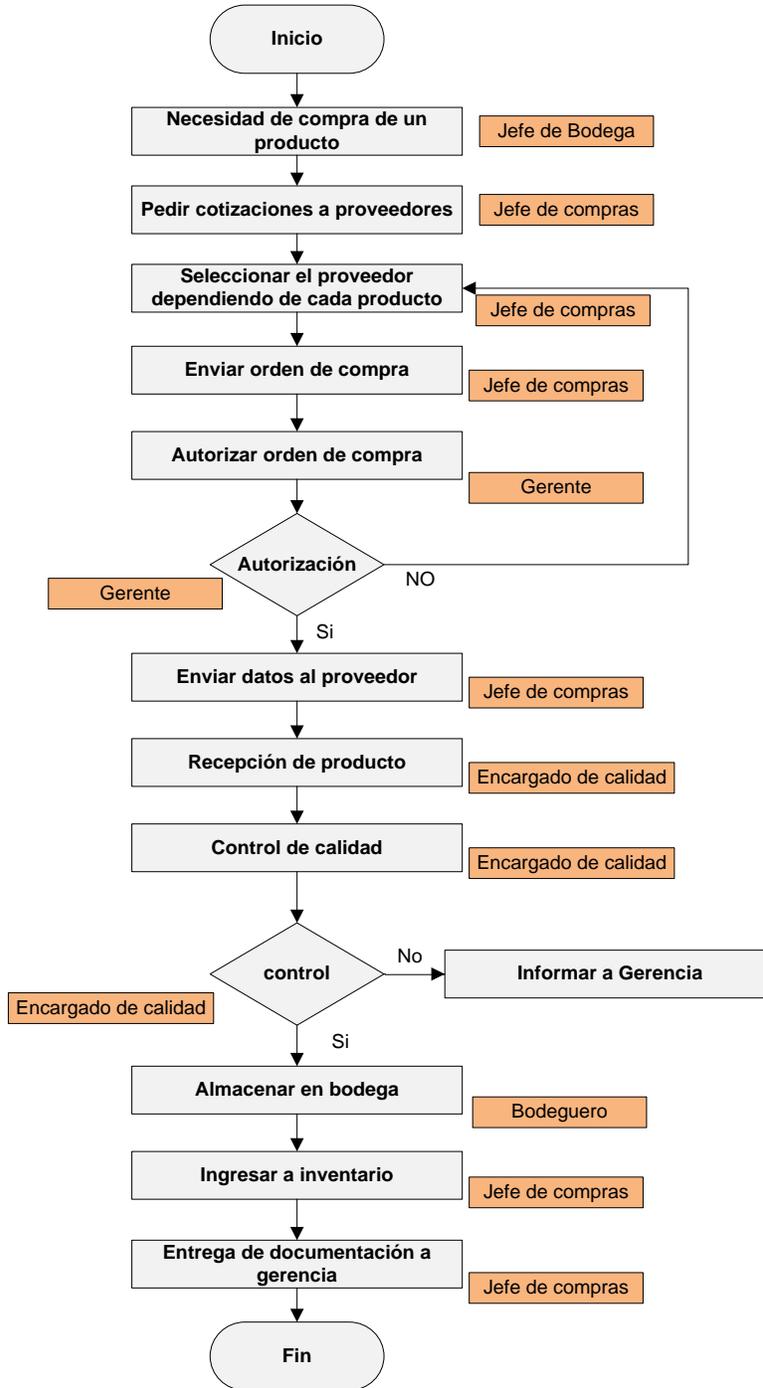
#### **5.- Procedimiento**

Los trabajadores de CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS son los encargados de detectar las necesidades de material y comunicar al jefe de compras para que solicite cotizaciones a los proveedores para su posterior autorización de la orden de compra por parte del gerente de la planta.

Para realizar las compras se debe seguir con el siguiente diagrama de flujo:



<b>PROCEDIMIENTO PARA COMPRAS</b>	FECHA:03/06/2014
	VERSIÓN:00
<b>CÓDIGO:PR-CO-01</b>	<b>PÁGINA 72 de 182</b>



**Figura 29:** Diagrama de flujo de compras  
Fuente: Investigador

	<b>PROCEDIMIENTO PARA COMPRAS</b>	<b>FECHA:03/06/2014</b>
	<b>CÓDIGO:PR-CO-01</b>	<b>VERSIÓN:00</b>
		<b>PÁGINA 73 de 182</b>

1.- Necesidad de compra de un producto. Los obreros como el encargado de bodega tienen la responsabilidad de detectar las necesidades de los materiales, equipos y contratación de servicios.

2.- Pedir cotizaciones a los proveedores. Una vez detectada las necesidades el personal de la empresa comunicará al jefe de compras quien está encargado de solicitar las cotizaciones a los proveedores para ver que le conviene más a su empresa.

3.- Seleccionar al proveedor. El jefe de compras tiene la responsabilidad de seleccionar al proveedor (FO-SP-01) de la lista de proveedores (FO-LP-01) dependiendo de cada producto y enviar el orden de compra (FO-OC-01) al gerente general quien autorizará la orden de compra.

4.- Enviar los datos al proveedor. El jefe de compras es encargado de enviar los datos al proveedor para que el producto pueda llegar sin inconvenientes a la empresa.

5.- Recibir el producto. El jefe de compras es encargado de designar a una persona para que reciba el producto y le realice las pruebas correspondientes para verificar la calidad de los mismos.

6.- Almacenamiento del producto. Una vez verificado el producto que tenga todos los requisitos establecidos para una buena producción se procede al almacenamiento en el lugar designado en la bodega de la empresa.

7.- Ingreso a inventario. El jefe de compras deberá ingresar los productos a inventario para tener un uso adecuado de los mismos y posteriormente tiene la responsabilidad de entregar la documentación al gerente general.

## **6.- Referencias**

Norma ISO 9000-2005.

Norma ISO 9001-2008.

**CALZAMATRIZ**

**MULTIMOQUETAS**



**PROCESO DE VENTAS**

## Caracterización del proceso de ventas

**Tabla 13:** Caracterización de proceso ventas

**Fuente:** Investigador

	<b>CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS</b>		Código: CA-VE-01	
	MACROPROCESO: PRODUCTIVOS		Versión: 01	
			Fecha: 28/05/2014	
<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>				
<b>INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO</b>				
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Ventas			
<b>OBJETIVO:</b>	Recibir todos los requerimientos de los clientes y entregarle los pedidos en el tiempo estipulado			
<b>ALCANCE:</b>	El proceso abarca desde el requerimiento de los clientes hasta el envío de la orden de producción			
<b>RESPONSABLE:</b>	Jefe de ventas			
<b>CICLO BÁSICO DE LA GESTIÓN DEL PROCESO</b>				
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>
Cliente	Necesidad del cliente	Ejecutar el procedimiento de ventas	Nota de pedido, producto almacenado	Producción, Despacho
Cliente	Información		Factura	Despacho
			Nota de pedido	Diseño y desarrollo
<b>RECURSOS</b>				
<b>HUMANOS</b>		<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>AMBIENTE DE TRABAJO</b>	
Gerente general, jefe de ventas, bodeguero, operarios		Oficinas, equipo de computo, suministros de oficinas, maquinarias y herramientas	Instalaciones físicas de trabajo adecuadas, trabajo en equipo, ambiente laboral adecuado	
<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>				
<b>INTERNOS</b>			<b>EXTERNOS</b>	
Políticas de ventas, procedimientos de ventas, lista de precios, informe de ventas			Nota de pedido, proformas, solicitud de credito	
<b>INDICADORES</b>				
Ventas mensuales				
Cantidad de pedidos entregados a tiempo				
<b>ELABORACIÓN Y APROBACIÓN</b>				
<b>ELABORÓ</b>			<b>APROBÓ</b>	
<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	
Bolívar Miranda	Asistente SGC	Ángel Llerena	Gerente general	

**CALZAMATRIZ**

**MULTIMOQUETAS**



**PROCEDIMIENTO DE  
VENTAS**

	<b>PROCEDIMIENTO PARA VENTAS</b>	<b>FECHA:03/06/2014</b>
	<b>CÓDIGO:PR-VE-01</b>	<b>VERSIÓN:00</b>
		<b>PÁGINA 77 de 182</b>

# MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA VENTAS

## CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS

### HISTÓRICO DE REVISIONES

Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Aprobado

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Bolívar Miranda	Ing. Santiago Aldás	Gte. Gral. Ángel Llerena
FIRMA	FIRMA	FIRMA

	<b>PROCEDIMIENTO PARA VENTAS</b>	<b>FECHA:03/06/2014</b>
	<b>CÓDIGO:PR-VE-01</b>	<b>VERSIÓN:00</b>
		<b>PÁGINA 78 de 182</b>

Contenido

1.- Objetivo.....	79
2.- Alcance.....	79
3.- Definiciones .....	79
4.- Responsabilidades .....	80
5.- Procedimiento .....	80
6.- Referencias .....	82

	<i>PROCEDIMIENTO PARA VENTAS</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
	<i>CÓDIGO:PR-VE-01</i>	<i>VERSIÓN:00</i>
		<i>PÁGINA 79 de 182</i>

### **1.- Objetivo**

Definir los lineamientos necesarios para llegar al cliente de forma oportuna para cubrir con sus necesidades de forma inmediata.

### **2.- Alcance**

Este procedimiento abarca todas las actividades de ventas desde la planificación hasta la entrega del producto a los clientes.

### **3.- Definiciones**

**Cliente.-** Organización o persona que recibe un producto.

**Factura.-** Cuenta en la que se detallan las mercancías compradas o los servicios recibidos, junto con su cantidad.

**Producto.-** Resultado de un proceso.

**Crédito.-** Capacidad que tiene una persona para comprar algo sin que tener que pagarlo inmediatamente.

**Orden de pedido.-** Documento escrito que confirma los detalles de una orden del consumidor y que se utiliza como recibo de venta al consumidor.

**Cotización.-** Aquel documento o información que el departamento de compras usa en una negociación.

**Orden de producción.-** Documento escrito que la empresa le entrega al jefe de producción con la descripción del trabajo que debe llevar a cabo.

**Pedido.-** Solicitud de productos que comercializa la empresa.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA VENTAS</b>	<b>FECHA:03/06/2014</b>
	<b>CÓDIGO:PR-VE-01</b>	<b>VERSIÓN:00</b>
		<b>PÁGINA 80 de 182</b>

#### **4.- Responsabilidades**

**Gerente general.-** es el encargado de autorizar el crédito a los clientes de la empresa.

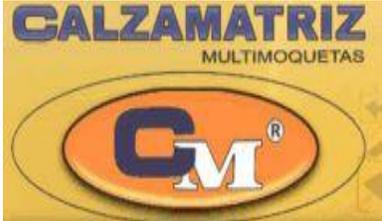
**Jefe de ventas.-** es el encargado de programar las ventas, elaborar la ruta de ventas para los vendedores y coordinar los pedidos con producción.

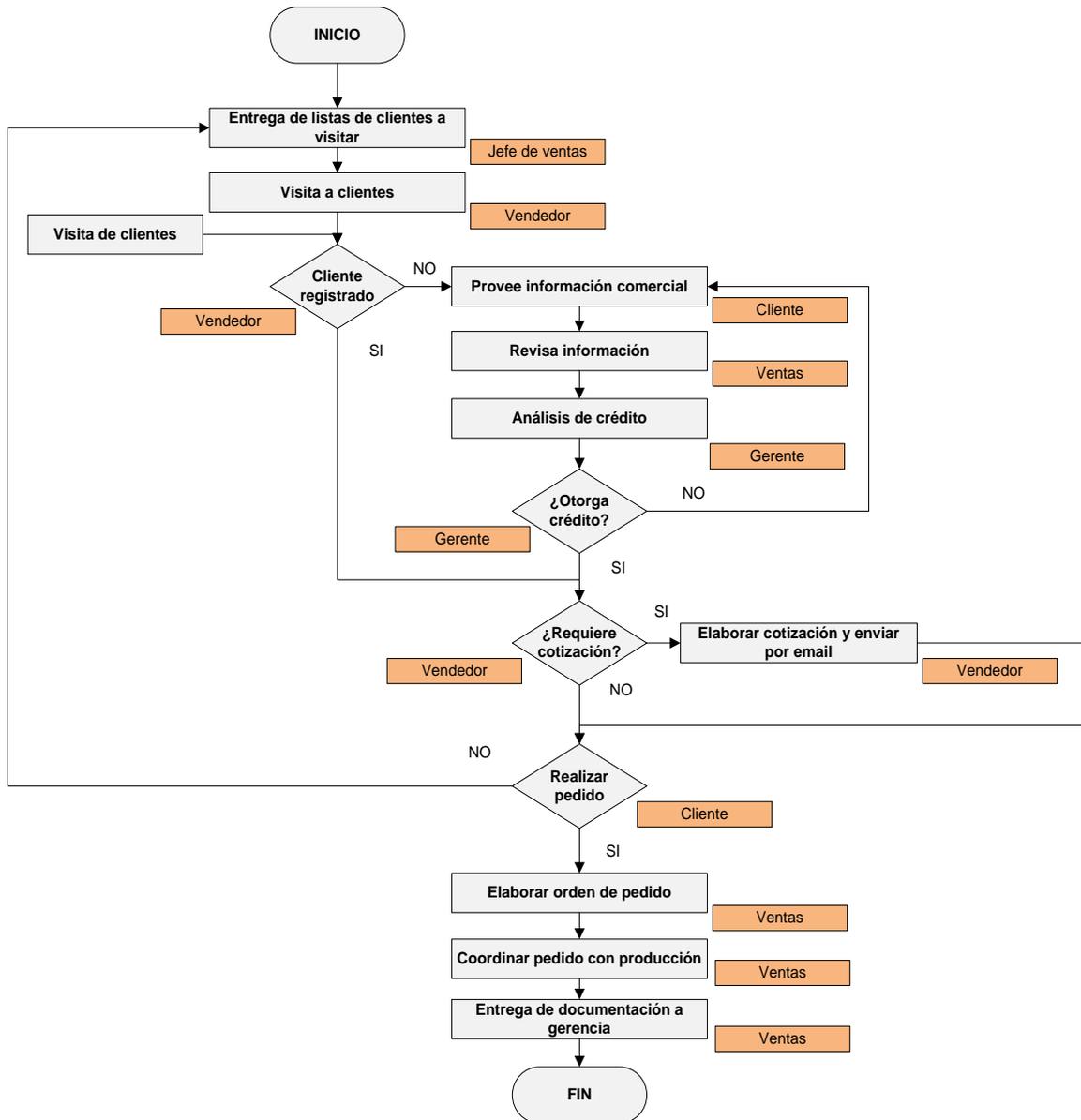
**Vendedores.-** son los encargados de visitar y comunicar las necesidades de los clientes a la empresa.

#### **5.- Procedimiento**

El jefe de ventas es el encargado de planificar la ruta de los vendedores tomando en cuenta la necesidad de los clientes actuales y potenciales.

Para realizar las ventas se debe seguir con el siguiente diagrama de flujo:

	<b>PROCEDIMIENTO PARA VENTAS</b>	<b>FECHA:03/06/2014</b>
	<b>CÓDIGO:PR-VE-01</b>	<b>VERSIÓN:00</b>
		<b>PÁGINA 81 de 182</b>



**Figura 30:** Diagrama de flujo de ventas  
Fuente: Investigador

1.- Entrega de listas de clientes a visitar. El jefe de ventas es la persona responsable de elaborar la planificación, distribución de las rutas de los vendedores (FO-RU-VE-01).

	<i>PROCEDIMIENTO PARA VENTAS</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
	<i>CÓDIGO:PR-VE-01</i>	<i>VERSIÓN:00</i>
		<i>PÁGINA 82 de 182</i>

2.- Visita a los clientes. Una vez distribuido las rutas de los clientes a los vendedores son los encargados de visitarlos para cubrir con sus demandas y así lograr la satisfacción de nuestros consumidores.

3.- Visita de los clientes a la empresa. Los clientes tienen la libertad de visitar a la empresa para realizar sus pedidos según cada una de sus necesidades.

4.- Cliente registrado. Una vez que el cliente visita la empresa o el vendedor visita al mismo debe proporcionar la información comercial para que el jefe de ventas lo registre si es necesario.

5.- Análisis de crédito. El gerente de la empresa deberá analizar detalladamente a los clientes nuevos o ya existentes para otorgarle créditos de los productos mediante la solicitud de créditos (FO-SC-01).

6.- Enviar cotización. Una vez aprobado el crédito a los clientes el jefe de ventas deberá enviar las cotizaciones del producto si el consumidor lo necesita.

7.- Realizar pedido. El cliente deberá realizar el pedido dependiendo de su necesidad y el jefe de ventas deberá realizar el orden de pedido (FO-OP-01) para coordinar con producción para la elaboración del mismo.

8.- Entrega de documentación a gerencia. El jefe de ventas una vez realizado la venta deberá proporcionar toda la documentación necesaria a gerencia para su debido registro.

## **6.- Referencias**

Norma ISO 9000-2005

Norma ISO 9001-2008

**CALZAMATRIZ**

**MULTIMOQUETAS**



**PROCESO DE PRODUCCIÓN**

## Caracterización del proceso de producción de plantas.

**Tabla 14:** Caracterización de proceso de producción plantas

**Fuente:** Investigador

	<b>CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS</b>		Código: CA-PR-PL-01	
	MACROPROCESO: PRODUCTIVOS		Versión: 01	
			Fecha: 28/05/2014	
<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>				
<b>INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO</b>				
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Producción de plantas			
<b>OBJETIVO:</b>	Fabricar productos de calidad para la satisfacción de los clientes.			
<b>ALCANCE:</b>	En este procedimiento abarca todas las actividades desarrolladas por el área de producción de la organización en lo referente a la fabricación de plantas			
<b>RESPONSABLE:</b>	Jefe de producción			
<b>CICLO BÁSICO DE LA GESTIÓN DEL PROCESO</b>				
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>
Compras	Insumos comprados	Planificar la producción, recibir orden de producción de moquetas	Producto terminado	Despacho
Ventas	Orden de producción	Ejecutar el proceso de compras	Plan de compras	Compras
Diseño y desarrollo	Diseño aprobado	Ejecutar procedimiento de mezclado	Plan de producción	Producción
		Ejecutar procedimiento de laminado		
		Ejecutar procedimiento de cortado		
		Ejecutar procedimiento de pesado		
		Ejecutar procedimiento de vulcanizado		
<b>RECURSOS</b>				
<b>HUMANOS</b>		<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>AMBIENTE DE TRABAJO</b>	
Gerente general, jefe de producción, operarios		Instalaciones, equipo de computo, suministros de oficinas, maquinarias y herramientas	Instalaciones físicas de trabajo adecuadas, trabajo en equipo, ambiente laboral adecuado	
<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>				
<b>INTERNOS</b>			<b>EXTERNOS</b>	
Procedimiento de mezclado, procedimiento de laminado, procedimiento de cortado, procedimiento de pesado, procedimiento de vulcanizado, tabla de fórmulas de mezclado			Hoja de producción de plantas, registro de productos, control de calidad, registro de los productos.	
<b>INDICADORES</b>				
Eficiencia de producción				
Calidad en la elaboración de los productos				
Registros de productos de mayor demanda				
<b>ELABORACIÓN Y APROBACIÓN</b>				
<b>ELABORÓ</b>			<b>APROBÓ</b>	
<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	
Bolívar Miranda	Asistente SGC	Ángel Llerena	Gerente general	

## Caracterización del proceso de producción de moquetas.

**Tabla 15:** Caracterización de proceso de producción moquetas

**Fuente:** Investigador

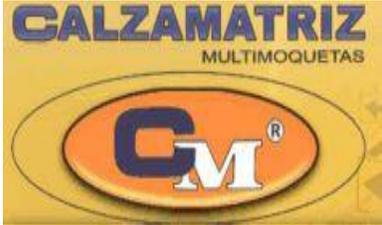
	<b>CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS</b>		Código: CA-PRD-MO-01	
	MACROPROCESO: PRODUCTIVOS		Versión: 01	
			Fecha: 28/05/2014	
<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>				
<b>INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO</b>				
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Producción de moquetas			
<b>OBJETIVO:</b>	Fabricar productos de calidad para la satisfacción de los clientes.			
<b>ALCANCE:</b>	En este procedimiento abarca todas las actividades desarrolladas por el área de producción de la organización en lo referente a la fabricación de moquetas			
<b>RESPONSABLE:</b>	Jefe de producción			
<b>CICLO BÁSICO DE LA GESTIÓN DEL PROCESO</b>				
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>
Compras	Insumos comprados	Planificar la producción, recibir orden de producción de moquetas	Producto terminado	Despacho
Ventas	Orden de producción	Ejecutar el proceso de compras	Plan de compras	Compras
Diseño y desarrollo	Diseño aprobado	Ejecutar procedimiento de mezclado	Plan de producción	Producción
		Ejecutar procedimiento de laminado		
		Ejecutar procedimiento de cortado		
		Ejecutar procedimiento de vulcanizado		
<b>RECURSOS</b>				
<b>HUMANOS</b>		<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>AMBIENTE DE TRABAJO</b>	
Gerente general, jefe de producción, operarios		Instalaciones, equipo de computo, suministros de oficinas, maquinarias y herramientas	Instalaciones físicas de trabajo adecuadas, trabajo en equipo, ambiente laboral adecuado	
<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>				
<b>INTERNOS</b>			<b>EXTERNOS</b>	
Procedimiento de mezclado, procedimiento de laminado, procedimiento de corte, procedimiento de vulcanizado, tabla de formulas de mezclado			Hoja de producción de moquetas, registro de productos, control de calidad, registro de los productos.	
<b>INDICADORES</b>				
Eficiencia de producción				
Calidad en la elaboración de los productos				
Registros de productos de mayor demanda				
<b>ELABORACIÓN Y APROBACIÓN</b>				
<b>ELABORÓ</b>			<b>APROBÓ</b>	
<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	
Bolívar Miranda	Asistente SGC	Ángel Llerena	Gerente general	

**CALZAMATRIZ**

**MULTIMOQUETAS**



**PROCEDIMIENTO DE  
MEZCLADO DE MATERIALES**

	<i>PROCEDIMIENTO DE MEZCLADO DE MATERIALES</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
	<i>CÓDIGO:PR-MZ-01</i>	<i>VERSIÓN:00</i>
		<i>PÁGINA 87 de 182</i>

# MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE MEZCLADO DE MATERIALES

## CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS

### HISTÓRICO DE REVISIONES

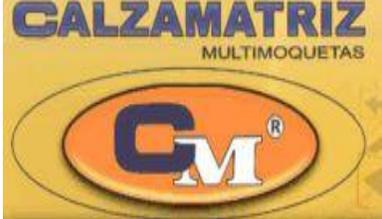
Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Aprobado

ELABORADO POR: Bolívar Miranda	REVISADO POR: Ing. Santiago Aldás	APROBADO POR: Gte. Gral. Ángel Llerena
FIRMA	FIRMA	FIRMA

	<i>PROCEDIMIENTO DE MEZCLADO DE MATERIALES</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
	<i>CÓDIGO:PR-MZ-01</i>	<i>VERSIÓN:00</i>
		<i>PÁGINA 88 de 182</i>

Contenido

1.- Objetivo.....	89
2.- Alcance.....	89
3.- Definiciones .....	89
4.- Responsabilidades .....	90
5.- Procedimiento .....	90
6.- Referencias .....	92

	<i>PROCEDIMIENTO DE MEZCLADO DE MATERIALES</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
	<i>CÓDIGO:PR-MZ-01</i>	<i>VERSIÓN:00</i>
		<i>PÁGINA 89 de 182</i>

### 1.- Objetivo

Establecer la metodología correcta para el mezclado de materiales en la empresa CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS, con el fin de obtener un producto que satisfaga las necesidades del consumidor.

### 2.- Alcance

Este procedimiento abarca todas las actividades del mezclado desde la recepción de materia prima en el área de trabajo hasta la entrega de la mezcla para la siguiente área de laminado y corte.

### 3.- Definiciones

**Máquina Mezcladora.-** Máquina diseñada para mezclar cantidades de material como es el caolín, aceite, caucho natural, caucho nitrílico, etc.

**Materia prima.-** Componente natural o artificial que se convierte industrialmente en un producto terminado.

**Área de trabajo.-** Superficie donde se realiza alguna actividad de trabajo.

**Mezcla.-** Material que resulta al combinar materias primas.

**Producto químico.-** Es un conjunto de compuestos químicos destinado a cumplir una función.

**Acelerante.-** Sustancia que permite que la mezcla se realice más rápida.

**Temperatura.-** Nivel térmico de un cuerpo o sustancia.

	<i>PROCEDIMIENTO DE MEZCLADO DE MATERIALES</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
		<i>VERSIÓN:00</i>
	<i>CÓDIGO:PR-MZ-01</i>	<i>PÁGINA 90 de 182</i>

#### **4.- Responsabilidades**

**Jefe de producción.-** es el encargado recibir la orden de producción y planifica y programa la producción.

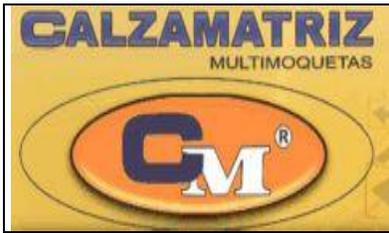
**Supervisor.-** es la persona encargado de supervisar que los procesos se realicen de la manera correcta

**Operarios.-** son los encargados de manejar la máquina y realizar las actividades correspondientes en el área de trabajo.

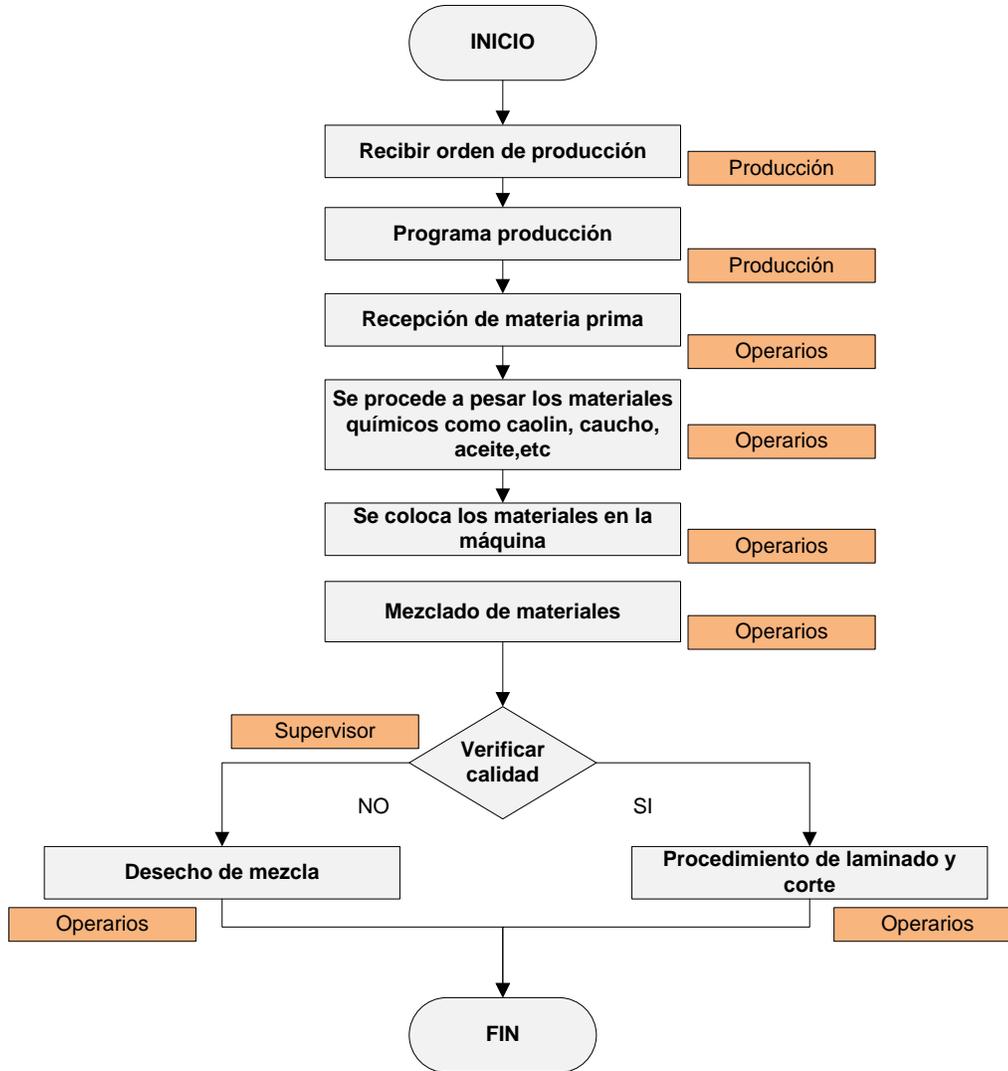
#### **5.- Procedimiento**

El jefe de producción es la persona de planificar, programar y controlar la producción en la empresa CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS.

Para realizar el mezclado se debe seguir con el siguiente diagrama de flujo:

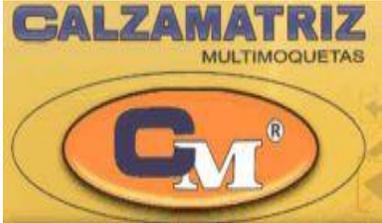


<b>PROCEDIMIENTO DE MEZCLADO DE MATERIALES</b>	<b>FECHA:03/06/2014</b>
	<b>VERSIÓN:00</b>
<b>CÓDIGO:PR-MZ-01</b>	<b>PÁGINA 91 de 182</b>



**Figura 31:** Diagrama de flujo de mezclado materiales  
**Fuente:** Investigador

- 1.- Recibir orden de producción. El jefe de producción es el encargado de recibir la orden de producción (FO-ORP-01) por parte de ventas.
- 2.- Programar producción. El jefe de producción es la persona encargada de planificar, programar y controlar la producción.

	<i>PROCEDIMIENTO DE MEZCLADO DE MATERIALES</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
		<i>VERSIÓN:00</i>
	<i>CÓDIGO:PR-MZ-01</i>	<i>PÁGINA 92 de 182</i>

3.- Recepción de materias primas. Los operarios son los encargados de recibir los materiales o recursos para la producción por parte de bodega.

4.- Se procede a pesar los materiales químicos. Los operarios son los encargados de pesar cada uno de los componentes que llevara la mezcla dependiendo de la fórmula (FO-FOR-MZ-01) del producto que se vaya a fabricar.

5.- Se coloca materiales en la máquina mezcladora. Los operarios son los encargados de colocar los materiales con sus respectivos pesos en la máquina mezcladora.

6.- Mezclado de materiales. La máquina mezclara un tiempo entre 5 a 7 minutos con una temperatura que oscila entre los 100 grados centígrados.

7.- Verificar calidad. El supervisor es el encargado de verificar que la mezcla se encuentre en perfectas condiciones mediante el formato (FO-ICA-01) para pasar a la siguiente etapa de producción, si la mezcla no cumple con la calidad se desechará.

## **6.- Referencias**

Norma ISO 9000-2005.

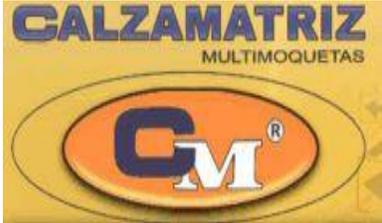
Norma ISO 9001-2008.

**CALZAMATRIZ**

**MULTIMOQUETAS**



**PROCEDIMIENTO DE LAMINADO Y  
CORTE DE MEZCLA**

	<i>PROCEDIMIENTO DE LAMINADO Y CORTE DE MEZCLA</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
	<i>CÓDIGO:PR-LA-COR-MZ-01</i>	<i>VERSIÓN:00</i>
		<i>PÁGINA 93 de 182</i>

# MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE LAMINADO Y CORTE DE MEZCLA

## CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS

### HISTÓRICO DE REVISIONES

Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Aprobado

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Bolívar Miranda	Ing. Santiago Aldás	Gerente Ángel Llerena
FIRMA	FIRMA	FIRMA

	<b>PROCEDIMIENTO DE LAMINADO Y CORTE DE MEZCLA</b>	<b>FECHA:03/06/2014</b>
	<b>CÓDIGO:PR-LA-COR-MZ-01</b>	<b>VERSIÓN:00</b>
		<b>PÁGINA 95 de 182</b>

Contenido

1.- Objetivo.....	96
2.- Alcance.....	96
3.- Definiciones .....	96
4.- Responsabilidades .....	96
5.- Procedimiento .....	97
6.- Referencias .....	98

	<b>PROCEDIMIENTO DE LAMINADO Y CORTE DE MEZCLA</b>	<b>FECHA:03/06/2014</b>
	<b>CÓDIGO:PR-LA-COR-MZ-01</b>	<b>VERSIÓN:00</b>
		<b>PÁGINA 96 de 182</b>

### 1.- Objetivo

Establecer la metodología correcta para laminado y corte de mezcla en el proceso de producción de la empresa CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS.

### 2.- Alcance

Este procedimiento abarca todas las actividades del laminado y corte desde la recepción de mezcla en el área de trabajo hasta la entrega de la mezcla cortada a la siguiente fase de vulcanizado.

### 3.- Definiciones

**Laminado.-** Atravesar la mezcla por dos rodillos para obtener una plancha del producto en proceso.

**Corte.-** División de la mezcla en dos o más partes con un instrumento afilado.

**Área de trabajo.-** Superficie donde se realiza alguna actividad de trabajo.

**Mezcla.-** Material que resulta al combinar materias primas.

**Rodillos.-** Pieza de metal, cilíndrica y giratoria, que sirve para laminar la mezcla.

**Molde.-** Instrumento que se utiliza para dar forma a la mezcla.

**Vulcanizado.-** Se calienta a una determinada temperatura la mezcla con el fin de obtener la planta de calzado o moquetas para vehículos.

### 4.- Responsabilidades

**Jefe de producción.-** es el encargado de recibir la orden de producción y planifica y programa la producción.

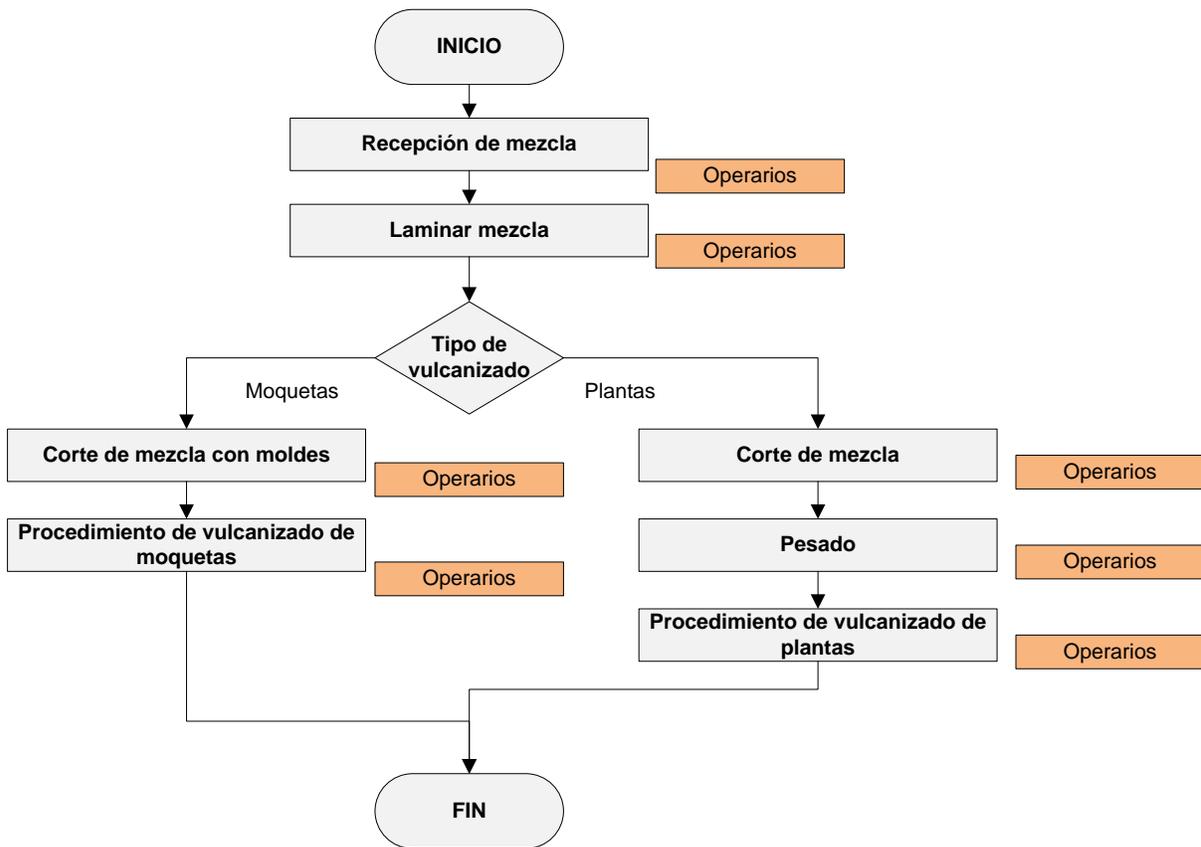
**Operarios.-** son los encargados de manejar la máquina de los rodillos y cortar la mezcla.

	<b>PROCEDIMIENTO DE LAMINADO Y CORTE DE MEZCLA</b>	<b>FECHA:03/06/2014</b>
	<b>CÓDIGO:PR-LA-COR-MZ-01</b>	<b>VERSIÓN:00</b>
		<b>PÁGINA 97 de 182</b>

## 5.- Procedimiento

El jefe de producción es la persona de planificar, programar y controlar la producción en la empresa CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS.

Para realizar el laminado y corte se debe seguir con el siguiente diagrama de flujo:



**Figura 32:** Diagrama de flujo de laminado y corte de mescla  
**Fuente:** Investigador

1.- Recepción de mezcla. Los operarios son los encargados de recibir la mezcla por parte de la fase de mezclado.

	<b>PROCEDIMIENTO DE LAMINADO Y CORTE DE MEZCLA</b>	<b>FECHA:03/06/2014</b>
	<b>CÓDIGO:PR-LA-COR-MZ-01</b>	<b>VERSIÓN:00</b>
		<b>PÁGINA 98 de 182</b>

2.- Laminar mezcla. Los operarios son los encargados de colocar la mezcla en la máquina de rodillos para obtener una plancha de caucho para posteriormente cortarla.

3.- Tipo de vulcanizado. En la orden de producción consta para que tipo de vulcanizado es la mezcla.

4.- Vulcanizado para moquetas. Si la mezcla es para fabricar moquetas se deberá cortar con moldes la mezcla para posteriormente trasladarlo al vulcanizado de moquetas.

5.- Vulcanizado para plantas. Si la mezcla es para fabricar plantas se traslada y se corta la mezcla en pedazos pequeños para posteriormente pesarla y colocarla en una mesa para el vulcanizado de plantas.

## **6.- Referencias**

Norma ISO 9000-2005.

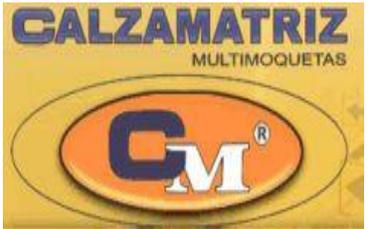
Norma ISO 9001-2008.

**CALZAMATRIZ**

**MULTIMOQUETAS**



**PROCEDIMIENTO DE VULCANIZADO  
DE PLANTAS Y MOQUETAS**

	<i>PROCEDIMIENTO DE VULCANIZADO DE PLANTAS Y MOQUETAS</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
	<i>CÓDIGO:PR-VU-PL-MQ-01</i>	<i>VERSIÓN:00</i>
		<i>PÁGINA 100 de 182</i>

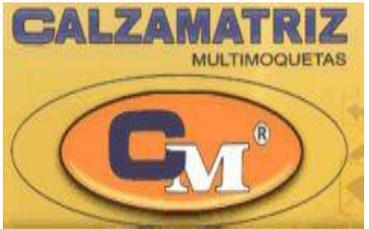
# MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE VULCANIZADO DE PLANTAS Y MOQUETAS

## CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS

### HISTÓRICO DE REVISIONES

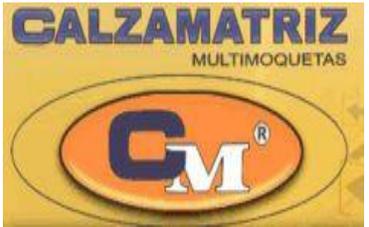
Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Aprobado

ELABORADO POR: Bolívar Miranda	REVISADO POR: Ing. Santiago Aldás	APROBADO POR: Gte. Gral. Ángel Llerena
FIRMA	FIRMA	FIRMA

	<b>PROCEDIMIENTO DE VULCANIZADO DE PLANTAS Y MOQUETAS</b>	<b>FECHA:03/06/2014</b>
	<b>CÓDIGO:PR-VU-PL-MQ-01</b>	<b>VERSIÓN:00</b>
		<b>PÁGINA 101 de 182</b>

Contenido

1.- Objetivo.....	102
2.- Alcance.....	102
3.- Definiciones .....	102
4.- Responsabilidades .....	103
5.- Procedimiento .....	103
6.- Referencias .....	105

	<i>PROCEDIMIENTO DE VULCANIZADO DE PLANTAS Y MOQUETAS</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
	<i>CÓDIGO:PR-VU-PL-MQ-01</i>	<i>VERSIÓN:00</i>
		<i>PÁGINA 102 de 182</i>

### 1.- Objetivo

Establecer la metodología correcta para el vulcanizado de plantas y moquetas en la empresa CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS.

### 2.- Alcance

Este procedimiento abarca todas las actividades del proceso de vulcanizado de plantas para calzado y moquetas para vehículos desde la recepción de la mezcla laminada y cortada en el área de trabajo hasta la entrega del producto vulcanizado.

### 3.- Definiciones

**Laminado.-** Atravesar la mezcla por dos rodillos para obtener una plancha del producto en proceso.

**Corte.-** División de la mezcla en dos o más partes con un instrumento afilado.

**Área de trabajo.-** Superficie donde se realiza alguna actividad de trabajo.

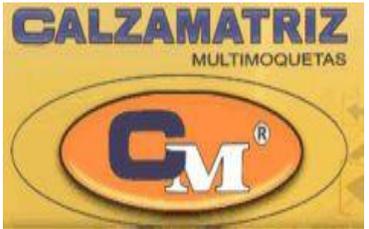
**Mezcla.-** Material que resulta al combinar materias primas.

**Molde.-** Instrumento que se utiliza para dar forma a la mezcla.

**Vulcanizado.-** La vulcanización es un proceso mediante el cual se calienta la mezcla con el fin de obtener la planta de calzado o moquetas para vehículos.

**Máquina Vulcanizadora.-** Conjunto de componentes que interactúan entre sí a una determinada temperatura que permite que se vulcanice la mezcla cortada.

**Desmoldante.-** Sustancia que evita que la mezcla se pegue al molde.

	<p><b>PROCEDIMIENTO DE VULCANIZADO DE PLANTAS Y MOQUETAS</b></p>	<p><b>FECHA:03/06/2014</b></p>
	<p><b>CÓDIGO:PR-VU-PL-MQ-01</b></p>	<p><b>VERSIÓN:00</b></p>
		<p><b>PÁGINA 103 de 182</b></p>

#### **4.- Responsabilidades**

**Jefe de producción.-** es el encargado recibir la orden de producción y planifica y programa la producción.

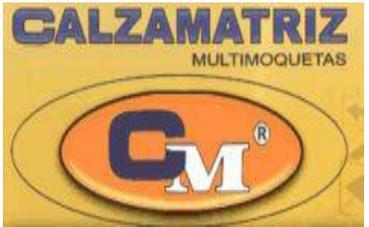
**Operarios.-** son los encargados de manejar la máquina vulcanizadora y cortar los excedentes de material vulcanizado.

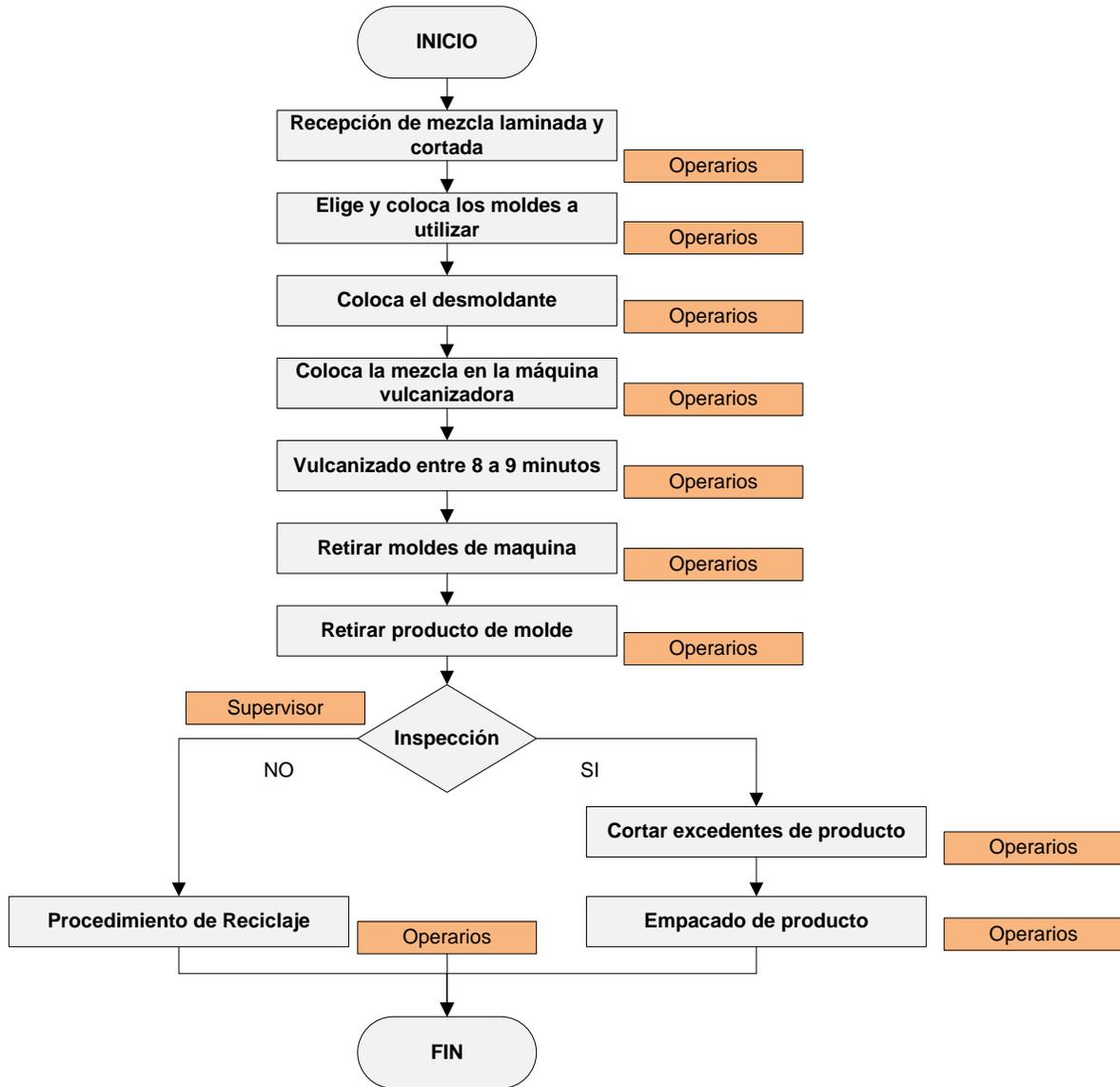
**Supervisor.-** es la persona encargada de verificar la calidad del producto terminado.

#### **5.- Procedimiento**

El jefe de producción es la persona de planificar, programar y controlar la producción en la empresa CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS como también los operarios son los encargados de la fabricación de plantas de calzado como moquetas para vehículos.

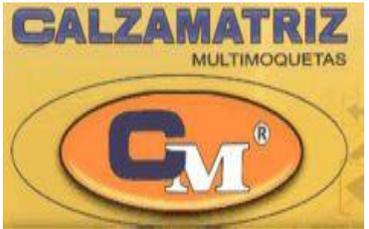
Para realizar el vulcanizado de plantas y moquetas se debe seguir con el siguiente diagrama de flujo:

	<b>PROCEDIMIENTO DE VULCANIZADO DE PLANTAS Y MOQUETAS</b>	<b>FECHA:03/06/2014</b>
	<b>CÓDIGO:PR-VU-PL-MQ-01</b>	<b>VERSIÓN:00</b>
		<b>PÁGINA 104 de 182</b>



**Figura 33:** Diagrama de flujo de vulcanizado de plantas y moquetas  
**Fuente:** Investigador

1.- Recepción de mezcla laminada y cortada. Los operarios son los encargados de recibir la mezcla laminada y cortada por parte del área anterior (laminado y corte) para vulcanizarla.

	<p><i>PROCEDIMIENTO DE VULCANIZADO DE PLANTAS Y MOQUETAS</i></p>	<p><i>FECHA:03/06/2014</i></p>
	<p><i>CÓDIGO:PR-VU-PL-MQ-01</i></p>	<p><i>VERSIÓN:00</i></p>

2.- Elegir y colocar los moldes a utilizar. Los operarios son los encargados de elegir el diseño de molde para la fabricación del producto.

3.- Colocar el desmoldante. Los operarios son los encargados de colocar el desmoldante para evitar que se pegue la mezcla al molde.

4.- Coloca la mezcla en el molde. Los operarios son los encargados de poner la mezcla laminada y cortada en el molde para posteriormente colocarla en la máquina y esperar de 8 a 9 minutos que se vulcanice la mezcla.

5.- Retirar moldes de la máquina. Los operarios deberán retirar los moldes de la máquina vulcanizadora y retirar el producto del molde e inspeccionar si se encuentra en óptimas condiciones la planta de calzado o la moqueta para vehículos.

6.- Producto defectuoso. Si el producto resulta con defectos será enviado al reciclado para su tratamiento.

7.- Producto óptimo. Si el producto está en buen estado se procederá a cortar los excedentes de material y a empacar para su traslado a bodega.

## **6.- Referencias**

Norma ISO 9000-2005.

Norma ISO 9001-2008.

**CALZAMATRIZ**

**MULTIMOQUETAS**



**PROCEDIMIENTO DE RECICLADO DE  
PRODUCTO NO CONFORME**

	<b>PROCEDIMIENTO DE RECICLADO DE PRODUCTO NO CONFORME</b>	<b>FECHA:03/06/2014</b>
	<b>CÓDIGO:PR-REC-PNC-01</b>	<b>VERSIÓN:00</b>
		<b>PÁGINA 107 de 182</b>

# MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE RECICLADO DE PRODUCTO NO CONFORME

## CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS

### HISTÓRICO DE REVISIONES

Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Aprobado

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Bolívar Miranda	Ing. Santiago Aldás	Gte. Gral. Ángel Llerena
FIRMA	FIRMA	FIRMA

	<b>PROCEDIMIENTO DE RECICLADO DE PRODUCTO NO CONFORME</b>	<b>FECHA:03/06/2014</b>
	<b>CÓDIGO:PR-REC-PNC-01</b>	<b>VERSIÓN:00</b>
		<b>PÁGINA 108 de 182</b>

Contenido

1.- Objetivo.....	109
2.- Alcance.....	109
3.- Definiciones.....	109
4.- Responsabilidades.....	109
5.- Procedimientos.....	110
6.- Referencias.....	111

	<b>PROCEDIMIENTO DE RECICLADO DE PRODUCTO NO CONFORME</b>	<b>FECHA:03/06/2014</b>
	<b>CÓDIGO:PR-REC-PNC-01</b>	<b>VERSIÓN:00</b>
		<b>PÁGINA 109 de 182</b>

### 1.- Objetivo

Establecer la metodología correcta para el reciclado del producto no conforme de plantas de calzado y moquetas para vehículos.

### 2.- Alcance

Este procedimiento abarca todas las actividades del reciclado del producto no conforme desde la recepción de plantas y moquetas con defectos en el área de trabajo hasta la entrega del producto reciclado como materia prima.

### 3.- Definiciones

**Reciclado.-** Someter a productos no conformes a un proceso de transformación para nuevamente reutilizarlo.

**Triturar.-** Moler un cuerpo sólido en trozos pequeños sin llegar a convertirla en polvo.

**Área de trabajo.-** Superficie donde se realiza alguna actividad de trabajo.

**Defecto.-** Incumplimiento de un requisito establecido.

**Requisito.-** Necesidad o expectativa establecida.

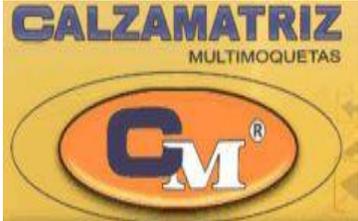
**Conformidad.-** Cumplimiento de un requisito.

**No Conformidad.-** Incumplimiento de un requisito.

**Máquina Trituradora.-** Conjunto de componentes que interactúan entre sí para moler un cuerpo sólido.

### 4.- Responsabilidades

**Jefe de SGC.-** es el encargado de autorizar el reciclaje de los productos no conformes.

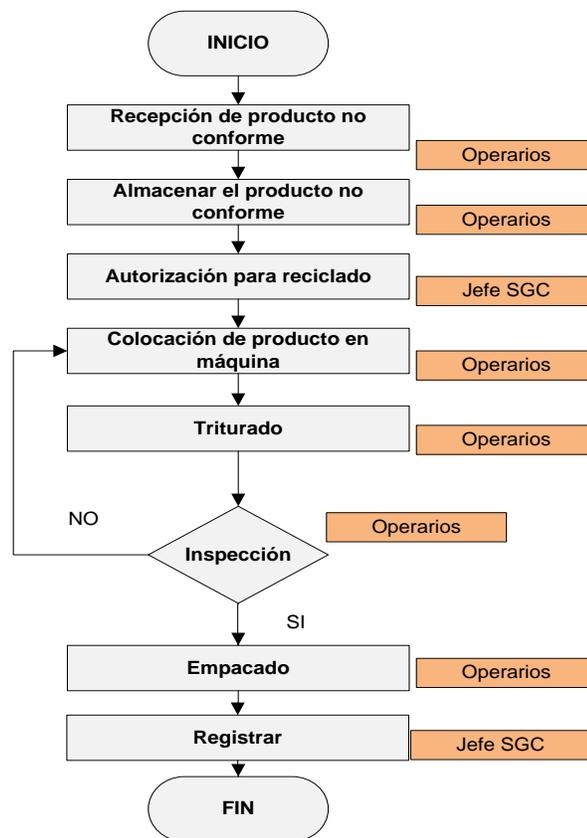
	<b>PROCEDIMIENTO DE RECICLADO DE PRODUCTO NO CONFORME</b>	<b>FECHA:03/06/2014</b>
	<b>CÓDIGO:PR-REC-PNC-01</b>	<b>VERSIÓN:00</b>
		<b>PÁGINA 110 de 182</b>

**Operarios.-** son los encargados de manejar la máquina trituradora y de comunicar de los productos no conformes al jefe de SGC.

### 5.- Procedimiento

El jefe de SGC es la persona encargada de autorizar el reciclaje en la empresa CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS como también los operarios son los encargados de triturar las plantas y moquetas defectuosas y registrarlo en el formato (FO-RE-REC-01).

Para realizar el reciclado de plantas y moquetas se debe seguir con el siguiente diagrama de flujo:



**Figura 34:** Diagrama de flujo de reciclado  
Fuente: Investigador

	<b>PROCEDIMIENTO DE RECICLADO DE PRODUCTO NO CONFORME</b>	<b>FECHA:03/06/2014</b>
	<b>CÓDIGO:PR-REC-PNC-01</b>	<b>VERSIÓN:00</b>
		<b>PÁGINA 111 de 182</b>

- 1.- Recepción de producto no conforme. Los operarios son los encargados de recibir el producto no conforme de los centros de trabajo de vulcanizado.
- 2.- Almacenamiento de producto no conforme. Los operarios son los encargados de almacenar los productos no conformes en el área de reciclado para su posterior tratamiento.
- 3.- Autorización para reciclado. El Jefe de SGC es el encargado de autorizar el día que se realice el reciclado.
- 4.- Colocación de producto no conforme en máquina. Los operarios son los encargados de colocar el producto defectuoso en la máquina para que se triture.
- 5.- Triturado. La máquina triturará el material no conforme hasta dejarlo en un material en pequeñas partículas.
- 6.- Inspección. Los operarios verificarán que el material se encuentre perfectamente triturado con el formato (FO-ICA-REC-01) caso contrario será puesto en la máquina nuevamente.
- 7.- Empacado. Una vez triturado el producto no conforme será empacado por los trabajadores en sacos para trasladarlo a bodega de materiales.
- 8.- Registrar.- El jefe de SGC (Sistema de Gestión de Calidad) registrará la cantidad para evidencias de futuras auditorías del medio ambiente.

## 6.- Referencias

Norma ISO 9000-2005.

Norma ISO 9001-2008.

**CALZAMATRIZ**

**MULTIMOQUETAS**



**PROCESO DE DESPACHO**

## Caracterización de proceso de despacho

**Tabla 16:** Caracterización de proceso despacho

**Fuente:** Investigador

	<b>CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS</b>		Código: CA-DE-01	
	MACROPROCESO: PRODUCTIVOS		Versión: 01	
			Fecha: 28/05/2014	
<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>				
<b>INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO</b>				
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Despacho			
<b>OBJETIVO:</b>	Entregar los pedidos a tiempo y en las cantidades adecuadas			
<b>ALCANCE:</b>	El proceso abarca desde el requerimiento de los clientes hasta el envío de la orden de producción			
<b>RESPONSABLE:</b>	Jefe de despacho			
<b>CICLO BÁSICO DE LA GESTIÓN DEL PROCESO</b>				
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>
Producción	Producto terminado	Ordenar y clasificar los productos en bodega	Factura	Cliente
Ventas	Factura	Verificar la existencia de productos en bodega	Producto terminado	Cliente
Ventas	Orden de pedido	Ejecutar el procedimiento de despacho		
<b>RECURSOS</b>				
<b>HUMANOS</b>		<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>AMBIENTE DE TRABAJO</b>	
Gerente general, jefe de despacho bodeguero		Instalaciones, equipo de computo, suministros de oficinas, maquinarias y herramientas	Instalaciones físicas de trabajo adecuadas, trabajo en equipo, ambiente laboral adecuado	
<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>				
<b>INTERNOS</b>			<b>EXTERNOS</b>	
Procedimiento de despacho			Factura, guía de remisión, verificación de pedido, ruta de transportista	
<b>INDICADORES</b>				
Eficiencia del despacho				
Cantidad de pedidos entregados a tiempo				
<b>ELABORACIÓN Y APROBACIÓN</b>				
<b>ELABORÓ</b>			<b>APROBÓ</b>	
<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	
Bolívar Miranda	Asistente SGC	Ángel Llerena	Gerente general	

**CALZAMATRIZ**

**MULTIMOQUETAS**



**PROCEDIMIENTO DE  
DESPACHO**

	<b>PROCEDIMIENTO PARA DESPACHO</b>	<b>FECHA:03/06/2014</b>
	<b>CÓDIGO:PR-DE-01</b>	<b>VERSIÓN:00</b>
		<b>PÁGINA 115 de 182</b>

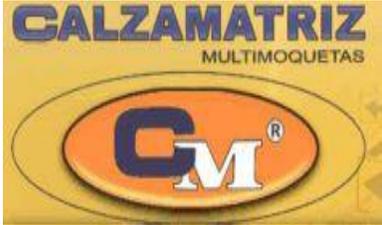
# MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA DESPACHO

## CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS

### HISTÓRICO DE REVISIONES

Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Aprobado

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Bolívar Miranda	Ing. Santiago Aldás	Gte. Gral. Ángel Llerena
FIRMA	FIRMA	FIRMA

	<i><b>PROCEDIMIENTO PARA DESPACHO</b></i>	<i><b>FECHA:03/06/2014</b></i>
	<i><b>CÓDIGO:PR-DE-01</b></i>	<i><b>VERSIÓN:00</b></i>
		<i><b>PÁGINA 116 de 182</b></i>

Contenido

1.- Objetivo.....	117
2.- Alcance.....	117
3.- Definiciones .....	117
4.- Responsabilidades .....	118
5.- Procedimiento .....	118
6.- Referencias .....	120

	<i>PROCEDIMIENTO PARA DESPACHO</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
	<i>CÓDIGO:PR-DE-01</i>	<i>VERSIÓN:00</i>
		<i>PÁGINA 117 de 182</i>

### 1.- Objetivo

Establecer los lineamientos necesarios para identificar las actividades y controles del proceso de despacho para la entrega de productos al consumidor en el tiempo estipulado.

### 2.- Alcance

Este procedimiento abarca todas las actividades de la empresa CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS desde la recepción del producto terminado hasta la entrega del mismo al cliente.

### 3.- Definiciones

**Cliente.-** Organización o persona que recibe un producto.

**Bodeguero.-** Persona que por oficio tiene a su cargo una bodega.

**Factura.-** Cuenta en la que se detallan las mercancías compradas o los servicios recibidos, junto con su cantidad y su importe, y que se entrega a quien debe pagarla.

**Producto.-** Resultado de un proceso.

**Orden de pedido.-** Documento escrito que confirma los detalles de una orden del consumidor y que se utiliza como recibo de venta al consumidor.

**Orden de producción.-** Documento escrito que la empresa le entrega al jefe de producción corresponda con la descripción del trabajo que debe llevar a cabo.

**Pedido.-** Solicitud de productos que comercializa la empresa.

**Transportista de pedido.-** Persona que está a cargo de trasladar la mercadería de un lugar a otro.

	<i>PROCEDIMIENTO PARA DESPACHO</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
		<i>VERSIÓN:00</i>
	<i>CÓDIGO:PR-DE-01</i>	<i>PÁGINA 118 de 182</i>

**Control de pedido.-** Controlar que la mercadería se entregue en el tiempo estipulado y este en las cantidades solicitadas.

**Embarque de pedido.-** Colocar el pedido en el medio de transporte para su traslado a su destino.

**Hoja de ruta de transportista.-** Es el documento donde se detalla las rutas por donde debe circular el transporte a su destino.

#### **4.- Responsabilidades**

**Jefe de despacho.-** es el encargado de recibir la documentación para enviar el pedido y elaborar las rutas del transportista previa coordinación de las personas involucradas en el proceso.

**Bodeguero.-** es la persona encargada para verificar si existe productos disponibles en bodega e informar a producción en caso de que el inventario se encuentre bajo.

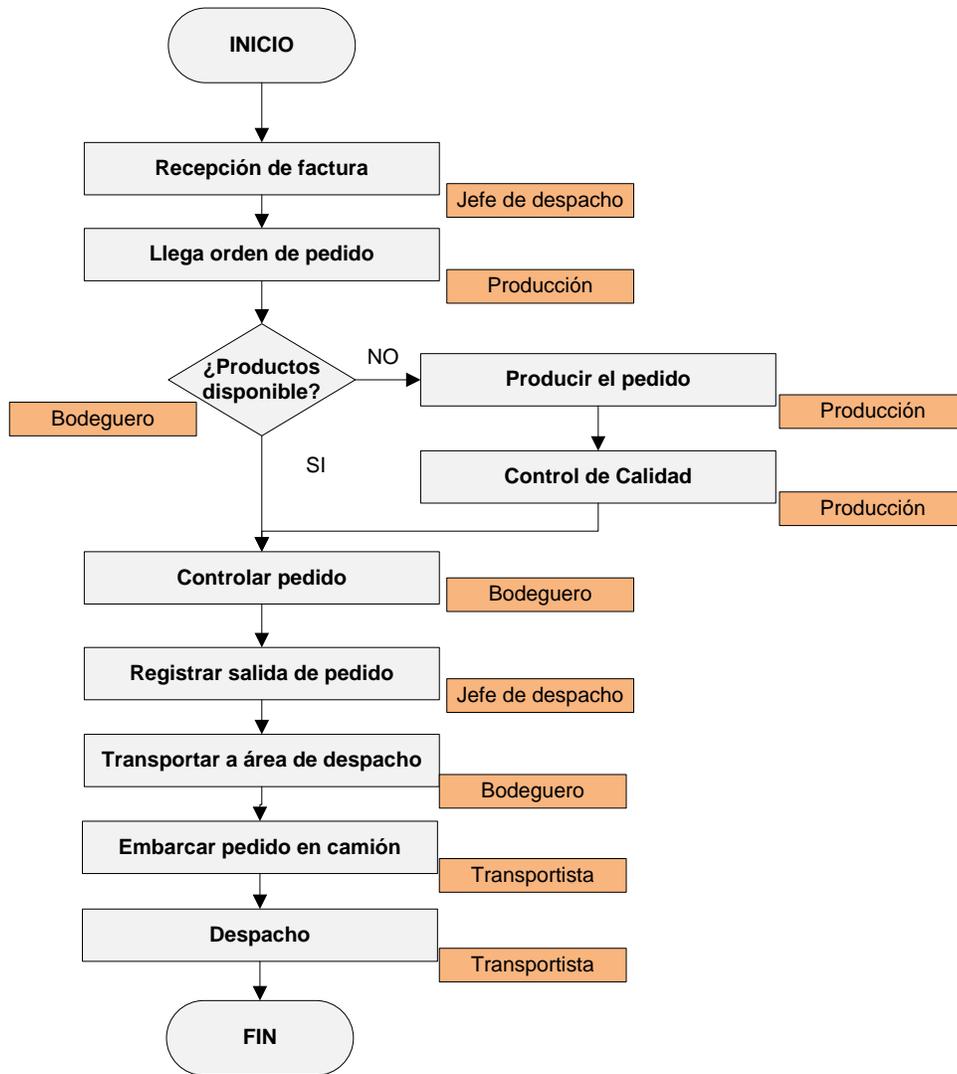
**Transportista.-** es la persona encargada de transportar el producto terminado de bodega hasta los clientes y registrar la firma de los mismos en la factura.

#### **5.- Procedimiento**

El jefe de despacho es la persona encargada de recibir la orden de despacho de un producto e informar al bodeguero para que se verifique la existencia de dicho producto en inventario.

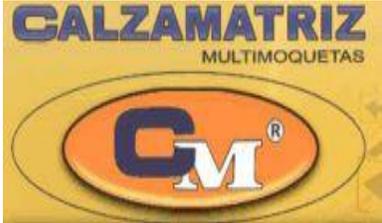
Para realizar el despacho se debe seguir con el siguiente diagrama de flujo:

	<i>PROCEDIMIENTO PARA DESPACHO</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
	<i>CÓDIGO:PR-DE-01</i>	<i>VERSIÓN:00</i>
		<i>PÁGINA 119 de 182</i>



**Figura 35:** Diagrama de flujo de despacho  
**Fuente:** Investigador

1.- Recepción de factura. El jefe de despacho es la persona encargada de recibir la factura para emitir la orden de pedido hacia el bodeguero.

	<i>PROCEDIMIENTO PARA DESPACHO</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
	<i>CÓDIGO:PR-DE-01</i>	<i>VERSIÓN:00</i>
		<i>PÁGINA 120 de 182</i>

2.- Llega orden de pedido (FO-OP-01). El bodeguero es la persona encargada de recibir la orden de despacho y verificar la existencia de productos en inventario como también comunicar a producción en caso de que sea necesario para cumplir el pedido.

3.- Producir el pedido. Si el bodeguero informa a producción que no tiene el producto necesario para cumplir el pedido deberá fabricarlo y controlar la calidad (FO-ICA-PL-MQ-01) del mismo.

4.- Controlar pedido. Una vez que se tenga el producto se debe controlar para que vaya en las cantidades solicitadas y en el tiempo estipulado.

5.- Registrar salida del producto. El jefe de despacho deberá registrar o delegar a una persona para que registre el producto (FO-RE-PL-MQ-01) que sale para la entrega de los clientes.

6.- Transportar a área de despacho. Una vez controlado y registrado el producto se procede a colocar en el área de despacho para su posterior embarque en los camiones.

7.- Embarcar el pedido. El jefe de despacho delegará ya sea al bodeguero o a una persona que embarque el pedido en el camión para su transporte hacia su destino.

8.- Despacho. El transportista deberá cubrir la ruta (FO-HO-RU-TR-01) que se le entrega por parte del jefe de despacho para la entrega de los productos en el tiempo previsto.

## **6.- Referencias**

Norma ISO 9000-2005.

Norma ISO 9001-2008.

**CALZAMATRIZ**

**MULTIMOQUETAS**



**PROCESO DE DISEÑO Y  
DESARROLLO**

## Caracterización de proceso de diseño y desarrollo

**Tabla 17:** Caracterización de proceso diseño y desarrollo

**Fuente:** Investigador

	<b>CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS</b>		Código: CA-DD-01	
	MACROPROCESO: PRODUCTIVOS		Versión: 01	
			Fecha: 28/05/2014	
<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>				
<b>INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO</b>				
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Diseño y desarrollo			
<b>OBJETIVO:</b>	Describir los pasos a seguir en el proceso de diseño y desarrollo de un producto.			
<b>ALCANCE:</b>	Este proceso abarcará las actividades llevadas a cabo en el proceso de diseño y desarrollo.			
<b>RESPONSABLE:</b>	Jefe de diseño y desarrollo			
<b>CICLO BÁSICO DE LA GESTIÓN DEL PROCESO</b>				
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>
Todos los procesos	Necesidad de pagos	Ejecutar procedimiento de finanzas y contabilidad	Pagos cancelados	Todos los procesos
Todos los procesos	Necesidad de pagos de recursos			
Todos los procesos	Planillas de servicios			
<b>RECURSOS</b>				
<b>HUMANOS</b>		<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>AMBIENTE DE TRABAJO</b>	
Gerente general, jefe de finanzas		Instalaciones, equipo de computo, suministros de oficinas	Instalaciones físicas de trabajo adecuadas, trabajo en equipo, ambiente laboral adecuado	
<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>				
<b>INTERNOS</b>		<b>EXTERNOS</b>		
Procedimiento de diseño y desarrollo		Recolección de información, planificación de diseño de productos, validación de producto		
<b>INDICADORES</b>				
Registros de consumo				
Rol de pagos				
<b>ELABORACIÓN Y APROBACIÓN</b>				
<b>ELABORÓ</b>		<b>APROBÓ</b>		
<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	
Bolívar Miranda	Asistente SGC	Ángel Llerena	Gerente general	

**CALZAMATRIZ**

**MULTIMOQUETAS**



**PROCEDIMIENTO DE DISEÑO  
Y DESARROLLO**

	<i>PROCEDIMIENTO DE DISEÑO Y DESARROLLO</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
	<i>CÓDIGO:PR-DI-DE-01</i>	<i>VERSIÓN:00</i>
		<i>PÁGINA 124 de 182</i>

# MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE DISEÑO Y DESARROLLO

## CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS

### HISTÓRICO DE REVISIONES

Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Aprobado

ELABORADO POR: Bolívar Miranda	REVISADO POR: Ing. Santiago Aldás	APROBADO POR: Gte. Gral. Ángel Llerena
FIRMA	FIRMA	FIRMA

	<b>PROCEDIMIENTO DE DISEÑO Y DESARROLLO</b>	<b>FECHA:03/06/2014</b>
	<b>CÓDIGO:PR-DI-DE-01</b>	<b>VERSIÓN:00</b>
		<b>PÁGINA 125 de 182</b>

Contenido

1.- Objetivo.....	126
2.- Alcance.....	126
3.- Definiciones .....	126
4.- Responsabilidades .....	126
5.- Procedimiento .....	127
6.- Referencias .....	129

	<b>PROCEDIMIENTO DE DISEÑO Y DESARROLLO</b>	<b>FECHA:03/06/2014</b>
	<b>CÓDIGO:PR-DI-DE-01</b>	<b>VERSIÓN:00</b>
		<b>PÁGINA 126 de 182</b>

### 1.- Objetivo

Este procedimiento tiene por objeto establecer los lineamientos necesarios para describir las actividades para el diseño y desarrollo de un nuevo producto.

### 2.- Alcance

Este procedimiento abarca todas las actividades desde la identificación de las necesidades de los clientes hasta la entrega del producto para su satisfacción.

### 3.- Definiciones

**Diseño.-** Actividad creativa que tiene por finalidad desarrollar un producto útil para los clientes.

**Producto.-** Se define como resultado de un proceso.

**Verificación.-** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

**Evaluación.-** Determinar si el producto cumple con los requisitos.

**Validación.-** Confirmación mediante evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

**Requisito.-** Conservación de una máquina e infraestructura para evitar su degradación.

**Cliente.-** Organización o persona que recibe un producto.

**Planificación.-** Elaborar o establecer el plan conforme al que se ha de desarrollar algo, especialmente una actividad.

### 4.- Responsabilidades

**Gerente general.-** Es el encargado de aprobar los diseños que realiza el jefe de diseño.

	<b>PROCEDIMIENTO DE DISEÑO Y DESARROLLO</b>	<b>FECHA:03/06/2014</b>
	<b>CÓDIGO:PR-DI-DE-01</b>	<b>VERSIÓN:00</b>
		<b>PÁGINA 127 de 182</b>

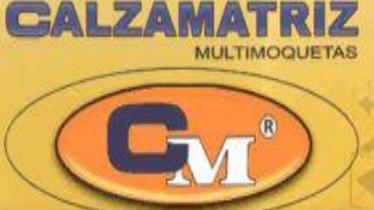
**Jefe de diseño y desarrollo.-** es la persona encargada de diseñar, crear y mantener un producto.

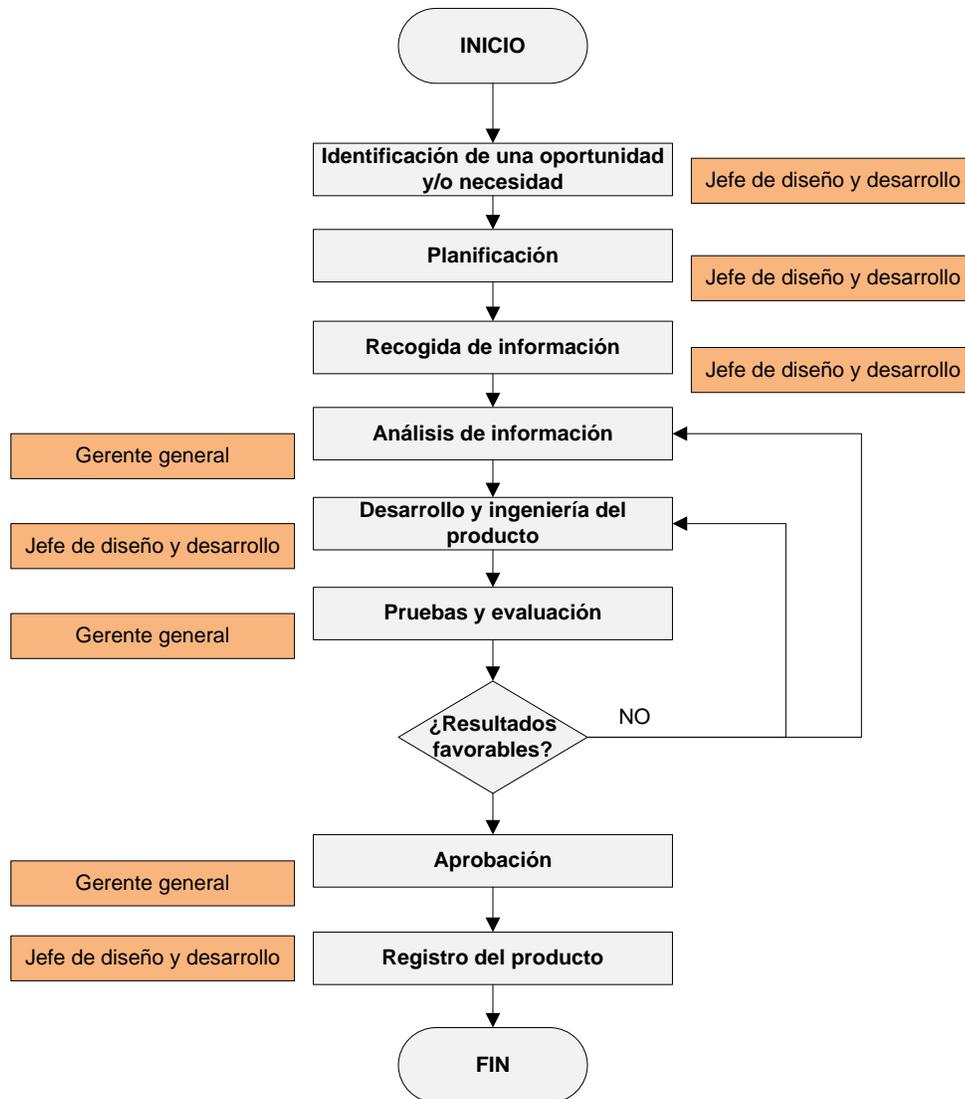
**Jefe de Comercialización.-** es el encargado de informar todas las necesidades y requerimientos del cliente para su satisfacción.

### **5.- Procedimiento**

El jefe de diseño y desarrollo es la persona de plasmar las necesidades de los clientes en los productos para su satisfacción.

Para realizar el diseño y desarrollo se debe seguir con el siguiente diagrama de flujo:

	<b>PROCEDIMIENTO DE DISEÑO Y DESARROLLO</b>	<b>FECHA:03/06/2014</b>
	<b>CÓDIGO:PR-DI-DE-01</b>	<b>VERSIÓN:00</b>
		<b>PÁGINA 128 de 182</b>



**Figura 36:** Diagrama de flujo de diseño y desarrollo  
**Fuente:** Investigador

1.- Identificar las necesidades del cliente. Comercialización es responsable de informar al jefe de diseño y desarrollo de las necesidades y requerimiento de los clientes para su satisfacción, las necesidades y requerimientos de los clientes se receptaran en el siguiente documento (FO-NE-RE-01).

	<b>PROCEDIMIENTO DE DISEÑO Y DESARROLLO</b>	<b>FECHA:03/06/2014</b>
	<b>CÓDIGO:PR-DI-DE-01</b>	<b>VERSIÓN:00</b>
		<b>PÁGINA 129 de 182</b>

2.- Planificación. El jefe de diseño y desarrollo es la persona encargada de planificar el diseño (FO-PD-01) y creación de los productos para la satisfacción de los clientes.

3.- Recogida de información. El jefe de diseño y desarrollo es el encargado de recopilar la información necesaria para la creación de un producto innovador.

4.- Análisis de información. El jefe de diseño y desarrollo será la persona encargada de analizar toda la información para la realización del diseño y desarrollo de un producto.

5.- Desarrollo e ingeniería del producto. El jefe de diseño y desarrollo es la persona encargada de crear el prototipo para verificar si cumple con los requerimientos de los clientes.

6.- Pruebas y evaluación. El gerente general es el encargado de verificar el prototipo (FO-VP-01) para ver si reúne con los requerimientos del cliente para su aprobación.

7.- Registro del producto. El jefe de diseño y desarrollo será el encargado de documentar los diseños elaborados.

## 6.- Referencias

Norma ISO 9000-2005.

Norma ISO 9001-2008.

**CALZAMATRIZ**

**MULTIMOQUETAS**



**PROCESO DE RECURSOS  
HUMANOS**

## Caracterización de proceso de recursos humanos

**Tabla 18:** Caracterización de proceso de recursos humanos

**Fuente:** Investigador

	<b>CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS</b>		Código: CA-RH-01	
	MACROPROCESO: PRODUCTIVOS		Versión: 01	
			Fecha: 28/05/2014	
<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>				
<b>INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO</b>				
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Recursos humanos			
<b>OBJETIVO:</b>	Elaborar políticas que permita contratar, desarrollar las aptitudes de los trabajadores			
<b>ALCANCE:</b>	En este procedimiento abarca todas las actividades desarrolladas por el área de R.R.H.H. de la organización en lo referente a las actividades de selección y formación de personal.			
<b>RESPONSABLE:</b>	Jefe de recursos humanos.			
<b>CICLO BÁSICO DE LA GESTIÓN DEL PROCESO</b>				
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>
Todos los procesos	Necesidades del personal	Elaborar políticas organizacionales	Personal contratado	Todos los procesos
Todos los procesos	Formación al personal	Contratar personal	Personal capacitado	Todos los procesos
		Capacitar personal		
		Evaluar desempeño laboral		
		Actualizar carpetas del personal		
<b>RECURSOS</b>				
<b>HUMANOS</b>		<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>AMBIENTE DE TRABAJO</b>	
Gerente general, jefe de recursos humanos		Instalaciones, equipo de computo, suministros de oficinas, maquinarias y herramientas	Instalaciones físicas de trabajo adecuadas, trabajo en equipo, ambiente laboral adecuado	
<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>				
<b>INTERNOS</b>			<b>EXTERNOS</b>	
Manual de funciones, procedimiento de contratación del personal, procedimiento de desvinculación del personal, procedimiento de capacitación.			Solicitud del personal, hoja del personal, evaluación del personal, registro del personal, registro de capacitación, formato entrega de cargo, evaluación del desempeño laboral	
<b>INDICADORES</b>				
Eficiencia del trabajador				
Calidad en la elaboración de los productos				
Resultados de pruebas				
<b>ELABORACIÓN Y APROBACIÓN</b>				
<b>ELABORÓ</b>		<b>APROBÓ</b>		
<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	
Bolívar Miranda	Asistente SGC	Ángel Llerena	Gerente general	

**CALZAMATRIZ**

**MULTIMOQUETAS**



**PROCEDIMIENTO DE  
CONTRATACIÓN DE PERSONAL**

	<i>PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
	<i>CÓDIGO:PR-CTR-PER-01</i>	<i>VERSIÓN:00</i>
		<i>PÁGINA 133 de 182</i>

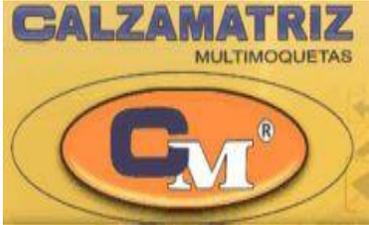
# MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL

## CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS

### HISTÓRICO DE REVISIONES

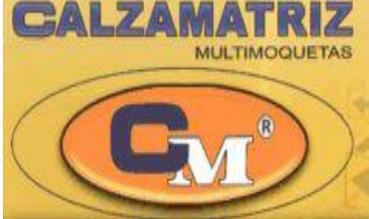
Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Aprobado

ELABORADO POR: Bolívar Miranda	REVISADO POR: Ing. Santiago Aldás	APROBADO POR: Gte. Gral. Ángel Llerena
FIRMA	FIRMA	FIRMA

	<i>PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
	<i>CÓDIGO:PR-CTR-PER-01</i>	<i>VERSIÓN:00</i>
		<i>PÁGINA 134 de 182</i>

Contenido

1.- Objetivo.....	135
2.- Alcance.....	135
3.- Definiciones .....	135
4.- Responsabilidades .....	136
5.- Procedimiento .....	136
5.1 Reclutamiento de personal.....	136
5.2 Selección del personal .....	138
5.3 Contratación de personal .....	140
6.- Referencias .....	141

	<i>PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
	<i>CÓDIGO:PR-CTR-PER-01</i>	<i>VERSIÓN:00</i>
		<i>PÁGINA 135 de 182</i>

### 1.- Objetivo

Establecer la metodología correcta para el reclutamiento, selección y contratación del personal de CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS, con el fin de que el personal que ingrese a la empresa cumpla con los requerimientos en cada centro de trabajo.

### 2.- Alcance

Este procedimiento abarca todas las actividades de la contratación del personal en la empresa CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS, desde el reclutamiento de personal hasta la entrega del mismo a cada área de trabajo.

### 3.- Definiciones

**Reclutamiento de personal.-** Conjunto de actividades que permite atraer a personas calificadas y capaces para ocupar puestos de trabajo en la empresa.

**Selección de personal.-** Conjunto de pasos para decidir el candidato idóneo para ocupar cargos en la empresa.

**Contratación de personal.-** Formalización de un contrato de trabajo y relación con el IESS (INSTITUTO ECUATORIANO SEGURIDAD SOCIAL) con una persona.

**Área de trabajo.-** Superficie donde se realiza alguna actividad de trabajo.

**Reclutamiento interno.-** Conjunto de actividades orientadas a cubrir con un puesto de trabajo con fuentes internas de la misma institución.

**Reclutamiento externo.-** Conjunto de actividades orientadas a cubrir con un puesto de trabajo con personas ajenas a la institución.

	<i>PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
	<i>CÓDIGO:PR-CTR-PER-01</i>	<i>VERSIÓN:00</i>
		<i>PÁGINA 136 de 182</i>

#### 4.- Responsabilidades

**Gerente de Área.-** es el encargado de elaborar la solicitud de trabajo y de entregar dicho documento a recursos humanos para el reclutamiento, selección y contratación del personal.

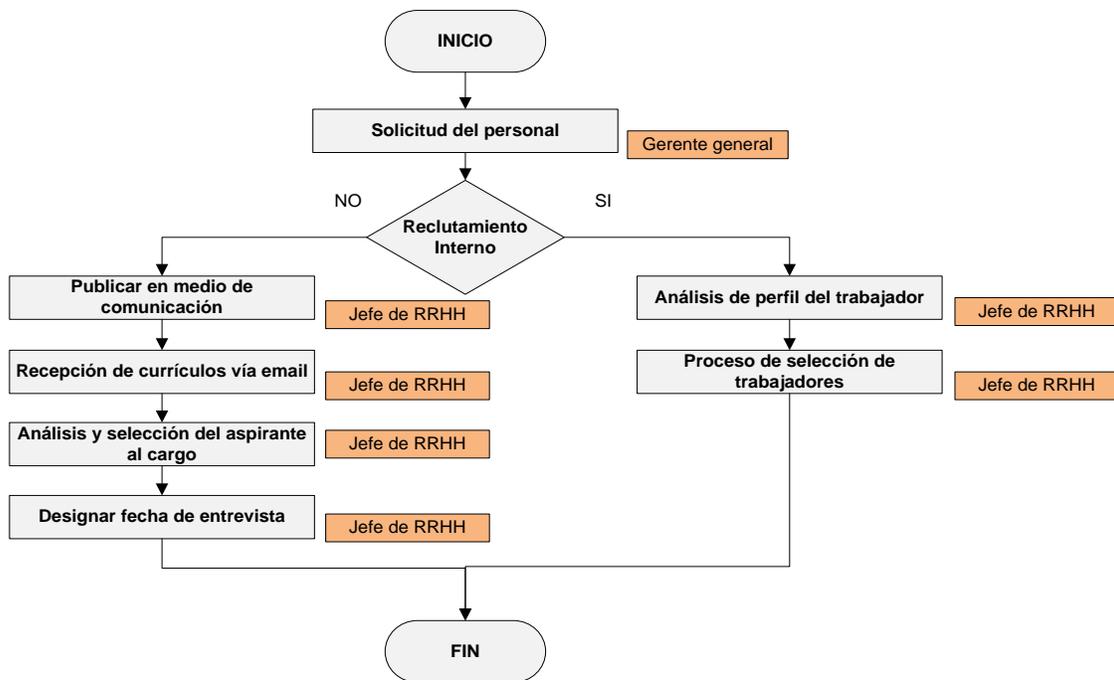
**Jefe de recursos humanos.-** es la persona responsable de solventar las necesidades laborales de la empresa.

#### 5.- Procedimiento

El jefe de recursos humanos es la persona encargada de reclutar, seleccionar y contratar al personal que necesita la empresa CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS

##### 5.1 Reclutamiento de personal

Para realizar el reclutamiento de personal se debe seguir con el siguiente diagrama de flujo:



**Figura 37:** Diagrama de flujo de reclutamiento de personal

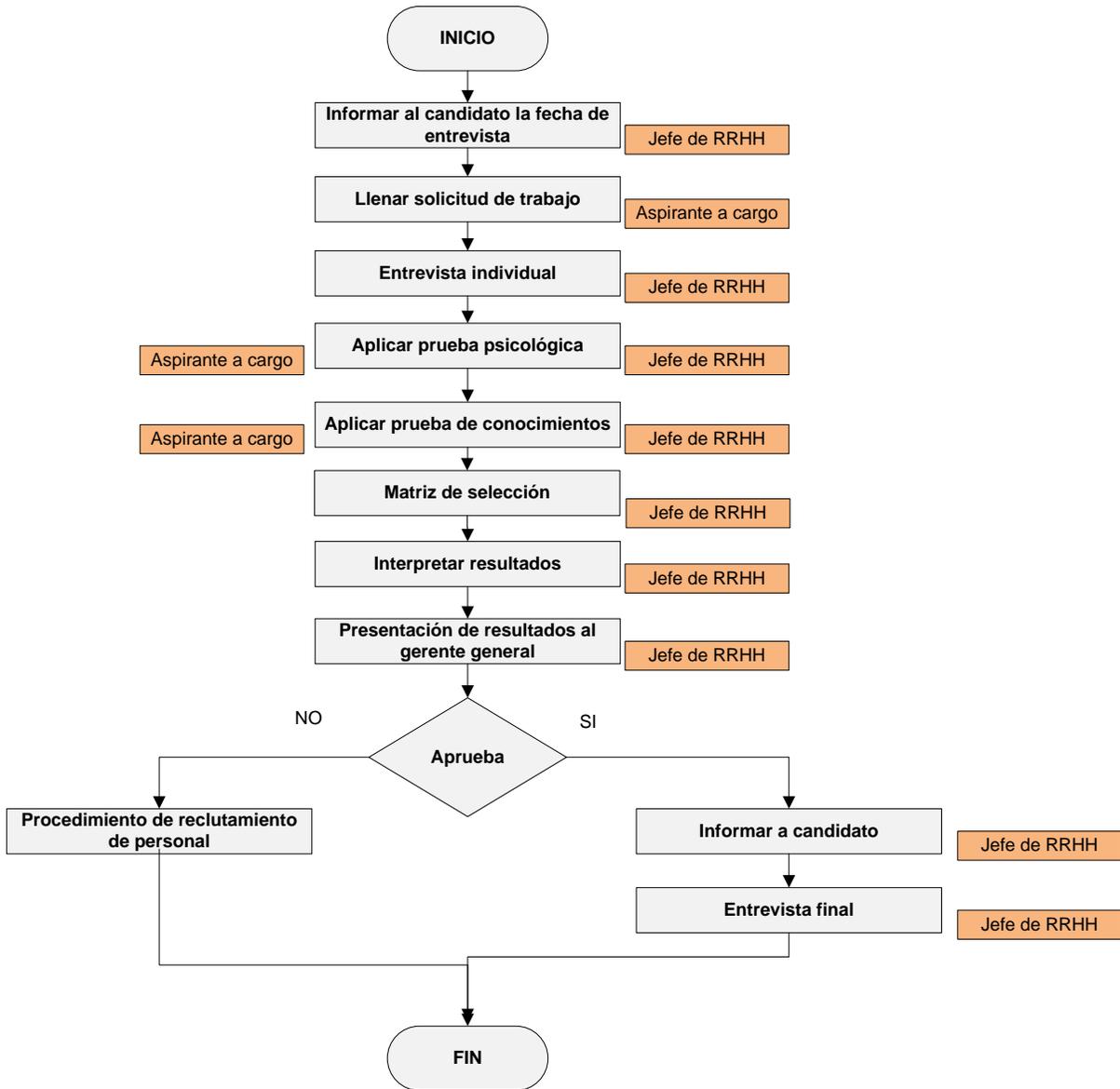
**Fuente:** Investigador

	<i>PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
	<i>CÓDIGO:PR-CTR-PER-01</i>	<i>VERSIÓN:00</i>
		<i>PÁGINA 137 de 182</i>

- 1.- Solicitud del personal. El gerente general será encargado de elaborar la solicitud de personal (FO-SPE-01) según las necesidades encontradas en las áreas de trabajo.
- 2.- Tipo de Reclutamiento. El jefe de recursos humanos será la persona encargada de decidir si el personal de la empresa puede ocupar el cargo encontrado en las áreas de trabajo.
- 3.- Análisis de perfil del trabajador. El jefe de recursos humanos será encargado de analizar los perfiles de los trabajadores para saber si alguno de ellos puede ocupar el cargo.
- 4.- Seleccionar al trabajador idóneo. El jefe de recursos humanos será la persona encargada de seleccionar y comunicar al trabajador de su nuevo cargo.
- 5.- Publicar en medio de comunicación. Si el personal de la empresa no puede cubrir el cargo el jefe de recursos humanos será encargado de publicar en medios de comunicación para atraer candidatos para ocupar el cargo.
- 6.- Recepción de currículos vía email. El jefe de recursos humanos será encargado de recolectar todos los currículos que fueron enviados por los candidatos a ingresar a CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS.
- 7.- Análisis y selección del candidato a cargo. El jefe de recursos humanos será encargado de analizar las hojas de vida de los candidatos a ocupar el cargo y realizar una pre-selección de los mismos.
- 8.- Designar fecha de entrevista (FO-CEP-01). Una vez hecho la pre-selección de los candidatos, el jefe de recursos humanos designará el día y la hora que deberán acercarse a la entrevista con el jefe de recursos humanos.

	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL</b>	<b>FECHA:03/06/2014</b>
	<b>CÓDIGO:PR-CTR-PER-01</b>	<b>VERSIÓN:00</b>
		<b>PÁGINA 138 de 182</b>

## 5.2 Selección del personal



**Figura 38:** Diagrama de flujo de selección de personal  
Fuente: Investigador

	<i>PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
		<i>VERSIÓN:00</i>
	<i>CÓDIGO:PR-CTR-PER-01</i>	<i>PÁGINA 139 de 182</i>

1.- Informar la fecha de entrevista al candidato al cargo. El jefe de recursos humanos será la persona responsable de informar a los candidatos el día y la hora que se deberán acercar a las instalaciones de la empresa.

2.- Llenar solicitud de trabajo. El jefe de recursos humanos proporcionará la solicitud de trabajo (FO-ST-01) para que todos los preseleccionados llenen la información solicitada.

3.- Entrevista individual. El jefe de recursos humanos entrevistará a cada uno de los candidatos preseleccionados en un tiempo de 20 minutos a cada aspirante y quedará plasmado en el registro (FO-RE-EI-01).

4.- Aplicar prueba psicológica. El jefe de recursos humanos será encargado de aplicar la prueba psicológica (FO-PPS-01) en un tiempo de 20 minutos a los candidatos y deberán llenar la información requerida dependiendo del cargo en la matriz de selección (IT-RH-MS-01) para saber si tiene los rasgos necesarios para ocupar el cargo.

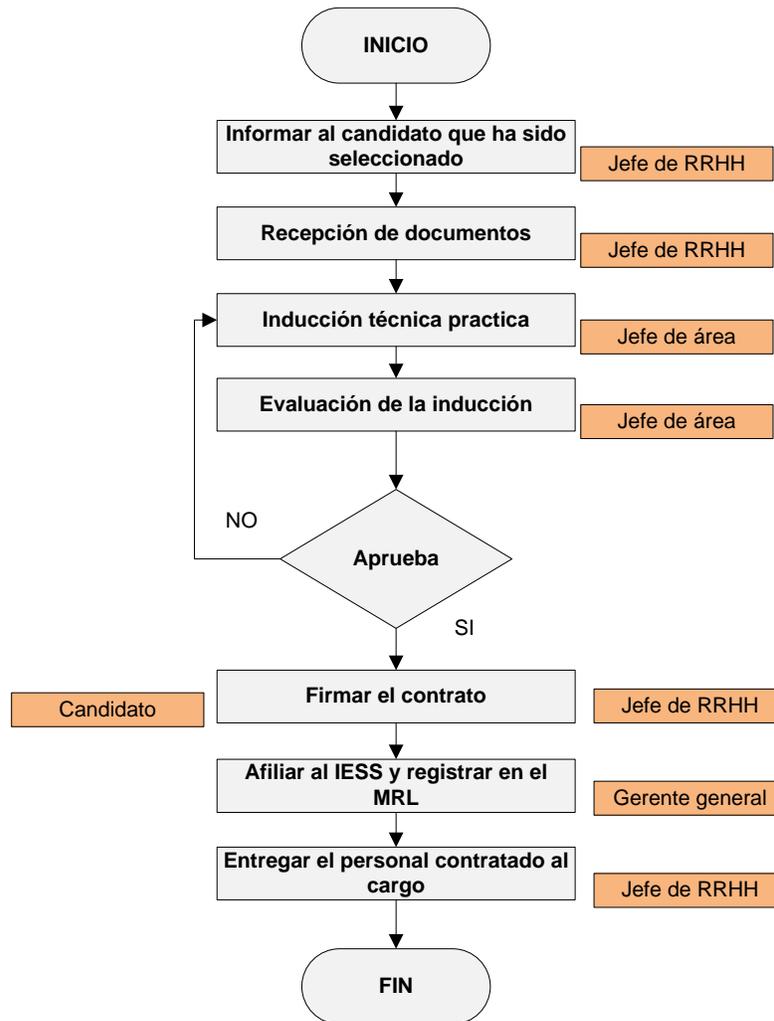
5.- Aplicar prueba de conocimientos. El jefe de recursos humanos será encargado de aplicar la prueba de conocimientos (FO-PC-01) que previamente fue elaborada por el gerente general a los candidatos al cargo.

6.- Interpretar los resultados. Una vez hecho las pruebas psicológicas y de conocimientos el jefe de recursos humanos será el encargado de tabular los datos para posteriormente presentarlos al gerente general.

7.- Aprueba. Si el candidato aprueba será informado para que se acerqué a las instalaciones de la empresa para la entrevista final con el gerente general y si ningún candidato aprueba se procederá al procedimiento de reclutamiento.

	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL</b>	<b>FECHA:03/06/2014</b>
	<b>CÓDIGO:PR-CTR-PER-01</b>	<b>VERSIÓN:00</b>
		<b>PÁGINA 140 de 182</b>

### 5.3 Contratación de personal

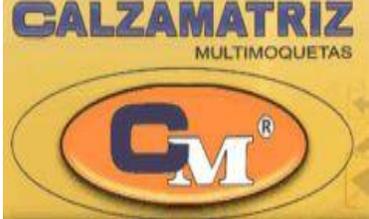


**Figura 39:** Diagrama de flujo de contratación de personal

**Fuente:** Investigador

1.- Informar al candidato que ha sido seleccionado. El jefe de recursos humanos será la persona responsable de informar al candidato que ha sido escogido para ocupar el cargo.

2.- Recepción de documentos. El jefe de recursos humanos le informara al candidato escogido que deberá entregar los siguientes documentos:

	<i>PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
	<i>CÓDIGO:PR-CTR-PER-01</i>	<i>VERSIÓN:00</i>
		<i>PÁGINA 141 de 182</i>

- Fotocopias de los documentos personales (cédula, papeleta de votación actualizada).
- Certificado médico (centro de salud público).
- Tipo de sangre.
- Fotocopias de los certificados y títulos obtenidos.
- Referencias personales.
- Libreta militar (hombres).
- Record policial.
- 2 fotos tamaño carnet.

3.- Inducción técnica práctica (FO-IND-01). El jefe de área será la persona responsable de darle la información de la empresa, mostrar las instalaciones y enseñarle el trabajo que va a realizar al candidato seleccionado.

4.- Evaluación de la inducción (FO-EV-IN-01). El jefe de área será la persona responsable de evaluar al candidato seleccionado sobre la inducción que se le proporcionó para ver si va a poder desempeñarse de forma adecuada en el cargo asignado.

5.- Firmar el contrato. El jefe de recursos humanos será encargado de formalizar el contrato (FO-CTR-01) con el candidato seleccionado, realizar la afiliación al IESS y registrarlo en el MRL (Ministerio de Relaciones Laborales).

6.- Entregar al personal contratado al cargo. Una vez formalizado el contrato con el candidato seleccionado el jefe de recursos humanos lo entregará a su puesto asignado.

## **6.- Referencias**

Norma ISO 9000-2005.

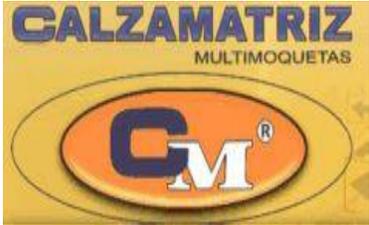
Norma ISO 9001-2008.

**CALZAMATRIZ**

**MULTIMOQUETAS**



**PROCEDIMIENTO DE  
CAPACITACIÓN DE PERSONAL**

	<i>PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN DE PERSONAL</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
	<i>CÓDIGO:PR-CA-PER-01</i>	<i>VERSIÓN:00</i>
		<i>PÁGINA 143 de 182</i>

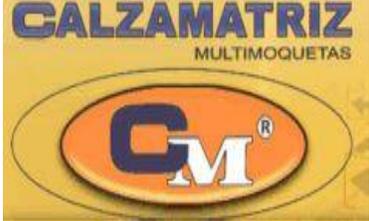
# MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN DE PERSONAL

## CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS

### HISTÓRICO DE REVISIONES

Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Aprobado

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Bolívar Miranda	Ing. Santiago Aldás	Gte. Gral. Ángel Llerena
FIRMA	FIRMA	FIRMA

	<i>PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN DE PERSONAL</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
		<i>VERSIÓN:00</i>
	<i>CÓDIGO:PR-CA-PER-01</i>	<i>PÁGINA 144 de 182</i>

Contenido

1.- Objetivo.....	145
2.- Alcance.....	145
3.- Definiciones .....	145
4.- Responsabilidades .....	146
5.- Procedimiento .....	146
6.- Referencias .....	148

	<i>PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN DE PERSONAL</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
		<i>VERSIÓN:00</i>
	<i>CÓDIGO:PR-CA-PER-01</i>	<i>PÁGINA 145 de 182</i>

### **1.- Objetivo**

Establecer la metodología correcta para el desarrollo de la capacitación del personal en la empresa CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS, con el fin de conseguir una educación continua y asegurar que las personas que laboran en las instalaciones de la fábrica mantengan actualizados sus conocimientos para elevar el desempeño, eficiencia, eficacia en sus áreas de trabajo.

### **2.- Alcance**

Establecer las actividades de la capacitación del personal en la empresa CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS, desde la planificación de la capacitación hasta que el personal aprueba la evaluación de la capacitación.

### **3.- Definiciones**

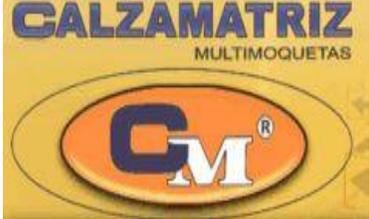
**Necesidad de Capacitación.-** Consiste en analizar las necesidades reales de los trabajadores para la capacitación para el desarrollo de sus actividades habituales.

**Capacitación.-** Aprendizaje permanente que permite un mejoramiento de las aptitudes de las personas.

**Área de trabajo.-** Superficie donde se realiza alguna actividad de trabajo.

**Competencia.-** Disputa entre personas que poseen atributos personales, formación y educación.

**Cursos.-** Actividades encaminadas a brindar y reforzar conocimientos de las personas participantes.

	<i>PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN DE PERSONAL</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
		<i>VERSIÓN:00</i>
	<i>CÓDIGO:PR-CA-PER-01</i>	<i>PÁGINA 146 de 182</i>

#### **4.- Responsabilidades**

**Jefe de recursos humanos.-** Es la persona responsable planificar las capacitaciones dependiendo de las necesidades de los empleados de la empresa CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS.

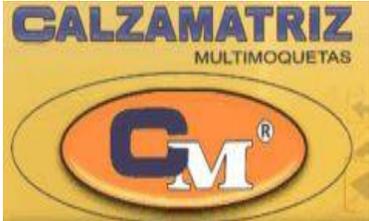
**Empleados.-** Son los encargados de comunicar las necesidades que tienen al momento de realizar cada uno de sus trabajos mediante una evaluación de desempeño laboral.

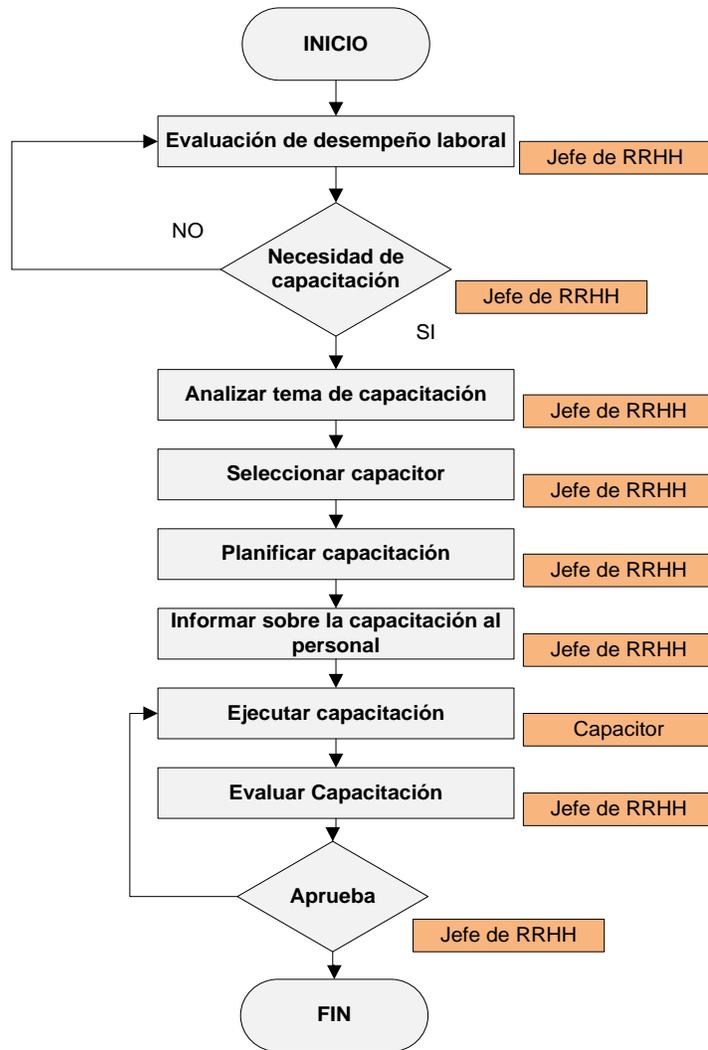
**Capacitador.-** Persona responsable de capacitar a todo el personal con sus conocimientos para solventar sus necesidades.

#### **5.- Procedimiento**

El jefe de recursos humanos es la persona encargada de planificar las capacitaciones de los empleados de CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS de acuerdo a las necesidades que presentan al realizar sus funciones cotidianas en cada una de las áreas de trabajo.

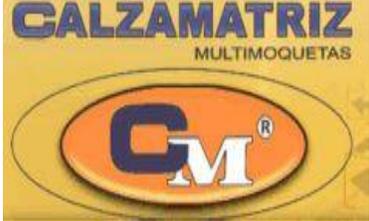
Para realizar la capacitación de personal se debe seguir con el siguiente diagrama de flujo:

	<b>PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN DE PERSONAL</b>	<b>FECHA:03/06/2014</b>
	<b>CÓDIGO:PR-CA-PER-01</b>	<b>VERSIÓN:00</b>
		<b>PÁGINA 147 de 182</b>



**Figura 40:** Diagrama de flujo de capacitación de personal  
**Fuente:** Investigador

1.- Evaluación del desempeño laboral (FO-EDL-01). El jefe de recursos humanos será la persona encargada de realizar una evaluación a los empleados de CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS para ver las necesidades que poseen al realizar su trabajo.

	<i>PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN DE PERSONAL</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
		<i>VERSIÓN:00</i>
	<i>CÓDIGO:PR-CA-PER-01</i>	<i>PÁGINA 148 de 182</i>

2.- Necesidad de capacitación. El jefe de recursos humanos es la persona encargada de analizar la evaluación de desempeño para decidir si se hace o no la capacitación al personal.

3.- Analizar tema de capacitación. Si el jefe de recursos humanos decide que se va a realizar la capacitación será el mismo que tendrá que decidir el tema de la misma dependiendo de la evaluación de desempeño.

4.- Seleccionar capacitador. El jefe de recursos humanos será encargado de buscar y seleccionar dentro de la empresa o fuera de ella a la persona o personas que brindaran su conocimiento en la capacitación.

5.- Planificar capacitación. El jefe de recursos humanos será encargado de planificar el día, la hora, el lugar y los asistentes que estarán a cargo para ayudar en la capacitación.

6.- Informar de la capacitación al personal. El jefe de recursos humanos será la persona encargada de comunicar sobre la capacitación de forma escrita (FO-RE-CA-01) a todo el personal involucrado.

7.- Ejecutar capacitación. La persona seleccionada para la capacitación (capacitador) será responsable de transmitir sus conocimientos a las personas que se encuentran en el curso.

8.- Evaluar capacitación (FO-EC-01). El jefe de recursos humanos será la persona responsable de realizar una evaluación sobre la capacitación para conocer si tuvo aspectos positivos en los trabajadores de la empresa CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS y si los trabajadores no aprueban se realizará otra capacitación

## **6.- Referencias**

Norma ISO 9000-2005.

Norma ISO 9001-2008.

**CALZAMATRIZ**

**MULTIMOQUETAS**



**PROCEDIMIENTO DE DESVINCULACIÓN DE  
PERSONAL**

	<i>PROCEDIMIENTO DE DESVINCULACIÓN DE PERSONAL</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
	<i>CÓDIGO:PR-DP-01</i>	<i>VERSIÓN:00</i>
		<i>PÁGINA 150 de 182</i>

# MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE DESVINCULACIÓN DE PERSONAL

## CALZAMATRIZ MUTIMOQUETAS

### HISTORICO DE REVISIONES

Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Aprobado

ELABORADO POR: Bolívar Miranda	REVISADO POR: Ing. Santiago Aldás	APROBADO POR: Gte. Gral. Ángel Llerena
FIRMA	FIRMA	FIRMA

	<i>PROCEDIMIENTO DE DESVINCULACIÓN DE PERSONAL</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
		<i>VERSIÓN:00</i>
	<i>CÓDIGO:PR-DP-01</i>	<i>PÁGINA 151 de 182</i>

Contenido

1.- Objetivo.....	152
2.- Alcance.....	152
3.- Definiciones .....	152
4.- Responsabilidades .....	152
5.- Procedimiento .....	153
6.- Referencias .....	156

	<b>PROCEDIMIENTO DE DESVINCULACIÓN DE PERSONAL</b>	<b>FECHA:03/06/2014</b>
	<b>CÓDIGO:PR-DP-01</b>	<b>VERSIÓN:00</b>
		<b>PÁGINA 152 de 182</b>

### 1.- Objetivo

Establecer la metodología correcta para la desvinculación del personal de CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS.

### 2.- Alcance

Este procedimiento abarca todas las actividades de la salida de personal en la empresa CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS, inicia cuando el personal se desvincule por cualquier causa probada de la empresa, hasta la liquidación de haberes al trabajador.

### 3.- Definiciones

**Desvinculación de personal.-** Procedimiento en el cual se termina o se desvincula un contrato con una o varias personas que laboran en la organización.

**Desvinculación voluntaria.-** El empleado es la persona quien decide desvincularse de la organización mediante una renuncia por escrito.

**Desvinculación involuntaria.-** La organización es la que decide la desvinculación del personal de acuerdo al código de trabajo y el reglamento interno de la empresa.

### 4.- Responsabilidades

**Gerente de Área.-** Es el encargado de informar a recursos humanos para la desvinculación del personal.

**Jefe de recursos humanos.-** Es la persona responsable de solventar las solicitudes de desvinculación del personal de la empresa.

**Empleados.-** Son los encargados de comunicar el motivo de su desvinculación al Gerente general

	<i>PROCEDIMIENTO DE DESVINCULACIÓN DE PERSONAL</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
		<i>VERSIÓN:00</i>
	<i>CÓDIGO:PR-DP-01</i>	<i>PÁGINA 153 de 182</i>

## **5.- Procedimiento**

La organización y el empleado son los únicos que pueden tomar la decisión de la desvinculación laboral para lo cual ya sea en cualquiera de los dos casos se deberán presentar un documento escrito explicando el motivo de esta decisión.

Para realizar la desvinculación de personal se debe seguir con el siguiente diagrama de flujo:



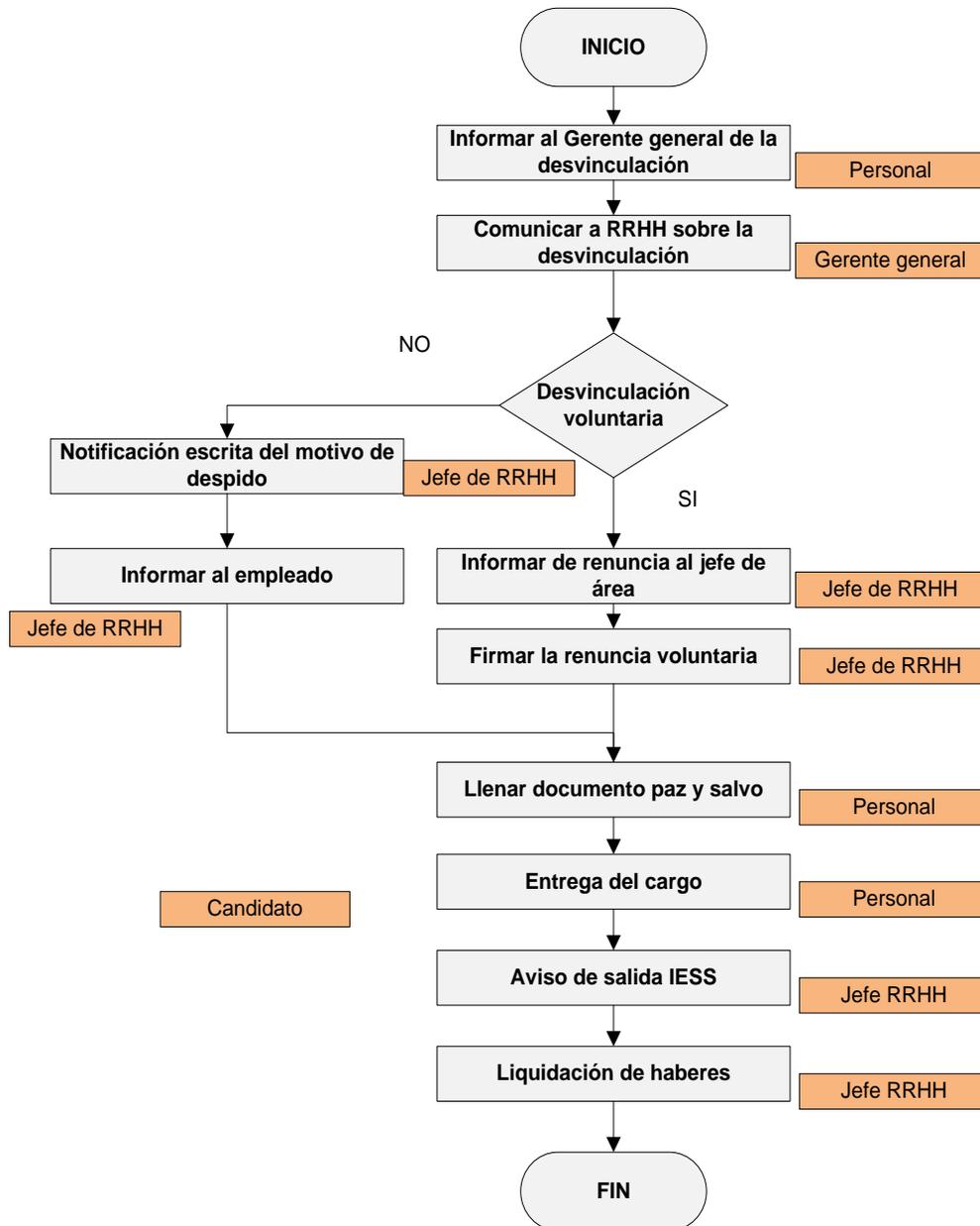
**PROCEDIMIENTO DE  
DESVINCLACIÓN DE PERSONAL**

**CÓDIGO:PR-DP-01**

**FECHA:03/06/2014**

**VERSIÓN:00**

**PÁGINA 154 de 182**



**Figura 41:** Diagrama de flujo de desvinculación de personal

**Fuente:** Investigador

	<i>PROCEDIMIENTO DE DESVINCULACIÓN DE PERSONAL</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
	<i>CÓDIGO:PR-DP-01</i>	<i>VERSIÓN:00</i>
		<i>PÁGINA 155 de 182</i>

- 1.- Informar al Gerente general de la desvinculación. El empleado comunicara al Gerente general el motivo de la desvinculación en forma escrita.
- 2.- Comunicar a recursos humanos sobre la desvinculación del empleado. El Gerente general será la persona encargada de comunicar en forma verbal el motivo de la desvinculación del empleado.
- 3.- Desvinculación voluntaria. Si el personal de la empresa decide desvincularse de la empresa en forma voluntaria el jefe de recursos humanos será la persona encargada de comunicar en forma verbal la salida del empleado al jefe de área que pertenece.
- 4.- Firmar la renuncia voluntaria. El jefe de recursos humanos será encargado de hacer firmar la renuncia voluntaria al empleado que decidió salir de la empresa.
- 5.- Desvinculación involuntaria. El gerente general será responsable de informar en forma escrita el motivo de despido del empleado al jefe de recursos humanos.
- 6.- Informar al empleado. Una vez recibido en forma escrita el motivo de despido del empleado el jefe de recursos humanos será la persona responsable de comunicar al empleado de esta decisión especificando la fecha que se mantendrá en el cargo.
- 7.- Llenar el formato paz y salvo (FO-PA-SA-01). El jefe de recursos humanos será encargado de hacer llenar al empleado que sale de la empresa el formato de paz y salvo (FO-PA-SA-01) para deslindarse de responsabilidades.
- 8.- Entrega del cargo (FO-ECA-01). El empleado deberá entregar el cargo al jefe de área especificando todo el trabajo que ha realizado y el trabajo que queda inconcluso para que el personal sucesor lo culmine.
- 9.- Aviso de la salida al IEES y al ministerio de relaciones laborales. El jefe de recursos humanos será la persona encargada de diligenciar la salida del IEES y el acta de finiquito del ministerio de relaciones laborales.

	<i>PROCEDIMIENTO DE DESVINCULACIÓN DE PERSONAL</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
		<i>VERSIÓN:00</i>
	<i>CÓDIGO:PR-DP-01</i>	<i>PÁGINA 156 de 182</i>

10.- Liquidación de haberes. El jefe de recursos humanos será la persona responsable de verificar la siguiente información para la liquidación del personal:

- Documento del motivo de la desvinculación del personal ya sea voluntaria o involuntaria.
- Formato completo de paz y salvo con sus respectivas firmas.
- Verificación que no adeude a la empresa.
- Documento de entrega de puesto del trabajo firmado por el empleado y el jefe de área al que pertenecía.

#### **6.- Referencias**

Norma ISO 9000-2005.

Norma ISO 9001-2008.

**CALZAMATRIZ**

**MULTIMOQUETAS**



**PROCESO DE  
MANTENIMIENTO**

## Caracterización de proceso de mantenimiento

**Tabla 19:** Caracterización de proceso de mantenimiento

**Fuente:** Investigador

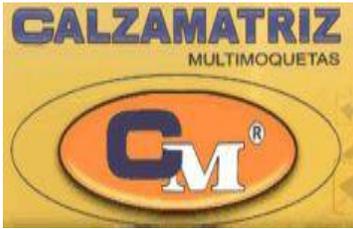
	<b>CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS</b>		Código: CA-MA-01	
	MACROPROCESO: PRODUCTIVOS		Versión: 01	
			Fecha: 28/05/2014	
<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>				
<b>INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO</b>				
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Mantenimiento			
<b>OBJETIVO:</b>	Mantener en perfecto estado los equipos e infraestructura de la empresa			
<b>ALCANCE:</b>	Este proceso abarcará las actividades llevadas a cabo en el proceso de mantenimiento.			
<b>RESPONSABLE:</b>	Jefe de mantenimiento			
<b>CICLO BÁSICO DE LA GESTIÓN DEL PROCESO</b>				
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>
Todos los procesos	Necesidad de mantenimiento	Realizar presupuesto de mantenimiento anual	Equipo en perfectas condiciones	Todos los procesos
Todos los procesos	Orden de trabajo	Elaborar programa anual de mantenimiento correctivo y preventivo	Maquinaria reparada	Producción
Todos los procesos	Mantenimiento anual	Supervisar equipos e infraestructura	Infraestructura en buen estado	Todos los procesos
		Preparar información mensual		
<b>RECURSOS</b>				
<b>HUMANOS</b>		<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>AMBIENTE DE TRABAJO</b>	
Gerente general, jefe de mantenimiento		Instalaciones, equipo de computo, suministros de oficinas, maquinarias y herramientas	Instalaciones físicas de trabajo adecuadas, trabajo en equipo, ambiente laboral adecuado	
<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>				
<b>INTERNOS</b>			<b>EXTERNOS</b>	
Lista de equipos, manuales de maquinaria, procedimiento de mantenimientos			Solicitud mantenimiento externo, lista de repuestos, mantenimiento anual	
<b>INDICADORES</b>				
Tiempo de duración de equipos.				
Efectividad de los equipos				
Calidad del producto				
<b>ELABORACIÓN Y APROBACIÓN</b>				
<b>ELABORÓ</b>			<b>APROBÓ</b>	
<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	
Bolívar Miranda	Asistente SGC	Ángel Llerena	Gerente general	

**CALZAMATRIZ**

**MULTIMOQUETAS**



**PROCEDIMIENTO DE  
MANTENIMIENTO**

	<b>PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO</b>	<b>FECHA:03/06/2014</b>
	<b>CÓDIGO:PR-PRE-COR-01</b>	<b>VERSIÓN:00</b>
		<b>PÁGINA 160 de 182</b>

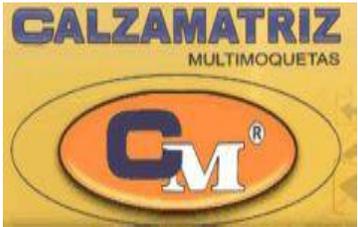
# MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

## CALZAMATRIZ MUTIMOQUETAS

### HISTORICO DE REVISIONES

Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Aprobado

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Bolívar Miranda	Ing. Santiago Aldás	Gte. Gral. Ángel Llerena
FIRMA	FIRMA	FIRMA

	<b>PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO</b>	<b>FECHA:03/06/2014</b>
	<b>CÓDIGO:PR-PRE-COR-01</b>	<b>VERSIÓN:00</b>
		<b>PÁGINA 161 de 182</b>

## Contenido

1.- Objetivo.....	162
2.- Alcance.....	162
3.- Definiciones .....	162
4.- Responsabilidades .....	162
5.- Procedimiento .....	163
5.1 Mantenimiento Preventivo .....	163
5.2 Mantenimiento Correctivo.....	166
6.- Referencias .....	167

	<i>PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
	<i>CÓDIGO:PR-PRE-COR-01</i>	<i>VERSIÓN:00</i>
		<i>PÁGINA 162 de 182</i>

### 1.- Objetivo

Establecer los lineamientos necesarios para identificar, planificar y ejecutar el mantenimiento de maquinaria, equipos e infraestructura necesaria para llegar a los productos conformes.

### 2.- Alcance

Este procedimiento abarca todas las actividades de mantenimiento y reparación de la maquinaria e infraestructura excepto de los equipos que tengan garantía.

### 3.- Definiciones

**Máquina.-** Conjunto de piezas ajustadas entre sí para realizar algún trabajo determinado

**Infraestructura.-** Instalaciones necesarias para realizar alguna actividad.

**Equipo.-** Conjunto de objetos necesarios para realizar alguna actividad.

**Garantía.-** Compromiso que adquiere un proveedor por algún aparato para repararlo gratuitamente.

**Reparación.-** Arreglo tomado sobre algún desperfecto de una máquina o infraestructura.

**Mantenimiento.-** Conservación de una máquina e infraestructura para evitar su degradación.

**Mantenimiento Preventivo.-** Conservación de una máquina e infraestructura para evitar su degradación mediante la revisión y reparación que garantice un buen funcionamiento.

**Mantenimiento Correctivo.-** Conservación de una máquina e infraestructura para evitar su degradación mediante la identificación de un desperfecto para corregirlo o repararlos.

### 4.- Responsabilidades

**Gerente general.-** es el encargado de aprobar los mantenimientos preventivos o correctivos.

	<b>PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO</b>	<b>FECHA:03/06/2014</b>
	<b>CÓDIGO:PR-PRE-COR-01</b>	<b>VERSIÓN:00</b>
		<b>PÁGINA 163 de 182</b>

**Jefe de mantenimiento.-** es la persona encargada planificar y ejecutar los mantenimientos preventivos o correctivos.

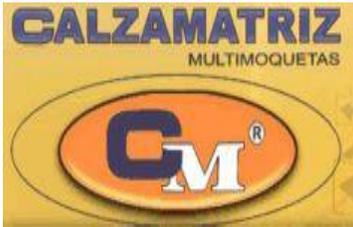
**Operarios.-** son los encargados de controlar las máquinas y de informar los posibles errores de las mismas.

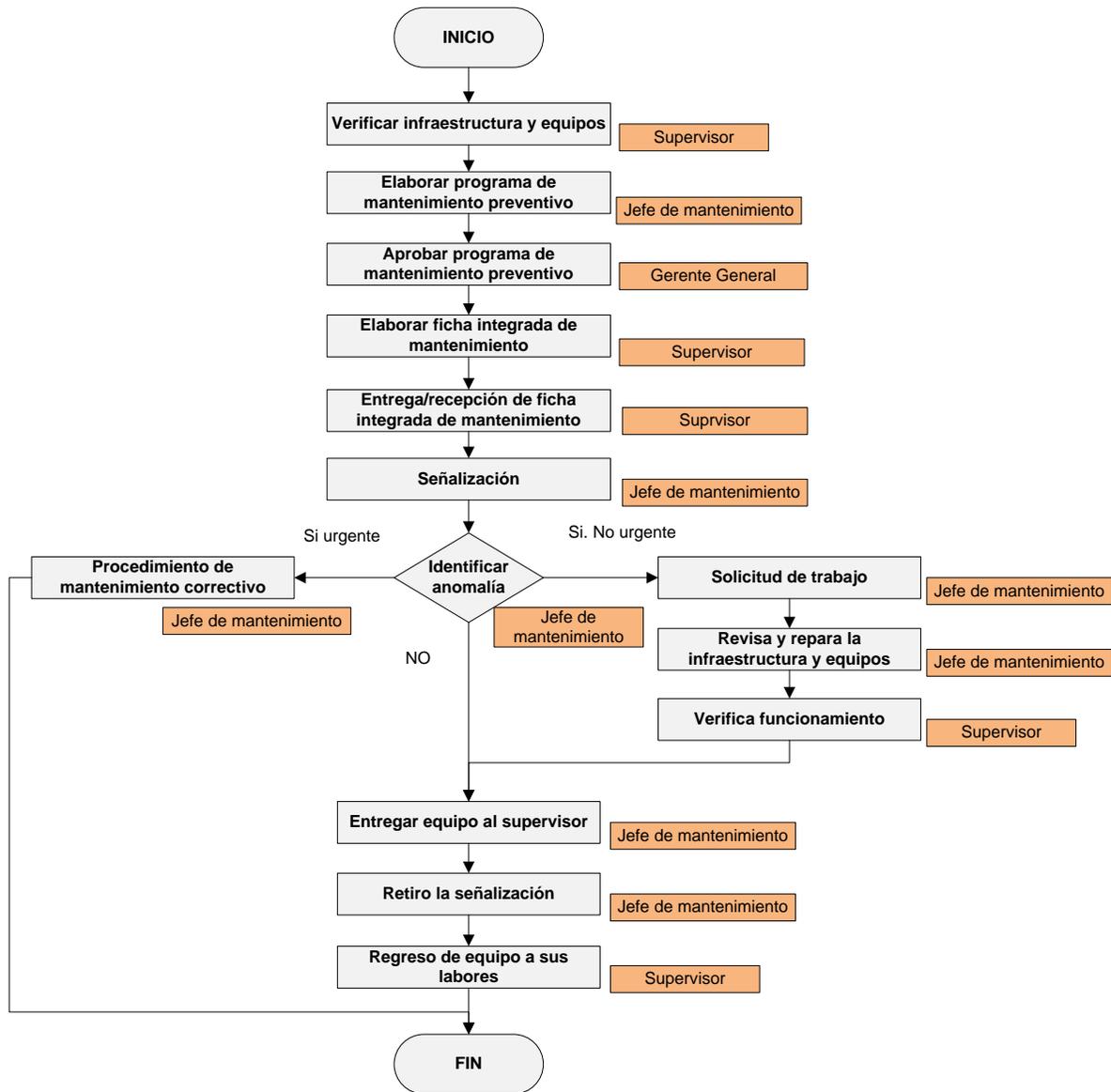
## **5.- Procedimiento**

El jefe de mantenimiento es la persona de planificar y controlar el mantenimiento preventivo o correctivo.

### **5.1 Mantenimiento Preventivo**

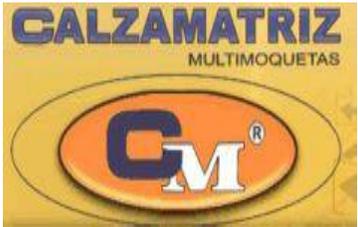
Para realizar el mantenimiento preventivo se debe seguir con el siguiente diagrama de flujo:

	<b>PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO</b>	<b>FECHA:03/06/2014</b>
	<b>CÓDIGO:PR-PRE-COR-01</b>	<b>VERSIÓN:00</b>
		<b>PÁGINA 164 de 182</b>



**Figura 42:** Diagrama de flujo de mantenimiento preventivo  
Fuente: Investigador

1.- Verificar la infraestructura y equipo. El supervisor es la persona encargada de inspeccionar las instalaciones y equipos de la empresa.

	<i><b>PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO</b></i>	<i><b>FECHA:03/06/2014</b></i>
	<i><b>CÓDIGO:PR-PRE-COR-01</b></i>	<i><b>VERSIÓN:00</b></i>
		<i><b>PÁGINA 165 de 182</b></i>

2.- Elaborar programa de mantenimiento preventivo. El jefe de mantenimiento está encargado de planificar el mantenimiento preventivo (FO-PRE-PM-01) en la empresa de los equipos e infraestructura tomando en cuenta el bienestar de la misma.

3.- Aprobar el mantenimiento preventivo. El gerente general de la empresa es el encargado de revisar y aprobar el plan de mantenimiento preventivo.

4.- Elaborar la ficha integrada de mantenimiento. El supervisor está encargado de realizar la ficha de mantenimiento (FO-PRE-FI-01) para revisar el estado de cada máquina en la empresa.

5.- Entrega o recepción de ficha integrada de mantenimiento. El supervisor tiene la responsabilidad de entregar la ficha integrada de mantenimiento al jefe de mantenimiento para que coloque la señalización en los equipos.

6.- Identificar la anomalía. El jefe de mantenimiento es el encargado de identificar si la anomalía es urgente o no.

7.- Procedimiento de mantenimiento correctivo. Si el jefe de mantenimiento determino que la anomalía es urgente se aplicar al procedimiento de mantenimiento correctivo.

8.- Solicitud de trabajo (FO-STR-01). Si el jefe de mantenimiento determino que la anomalía no es urgente se realizará una solicitud de trabajo para corregir el desperfecto.

9.- Revisa y repara la infraestructura y equipos. El jefe de mantenimiento revisará y reparará los equipos e infraestructura y el supervisor verificará su buen funcionamiento.

10.- Entregara el equipo al supervisor. El jefe de mantenimiento entregará el equipo al supervisor para su posterior ubicación en la empresa.

11.- Retirar la señalización. El jefe mantenimiento es la persona encargada de retirar la señalización que indicaba que la máquina estaba en reparación.

	<b>PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO</b>	<b>FECHA: 03/06/2014</b>
	<b>CÓDIGO: PR-PRE-COR-01</b>	<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>PÁGINA 166 de 182</b>

12.- Ubicación de la maquina en su respectivo sitio para su función cotidiana en la empresa.

## 5.2 Mantenimiento Correctivo

Para realizar el mantenimiento correctivo se debe seguir con el siguiente diagrama de flujo:

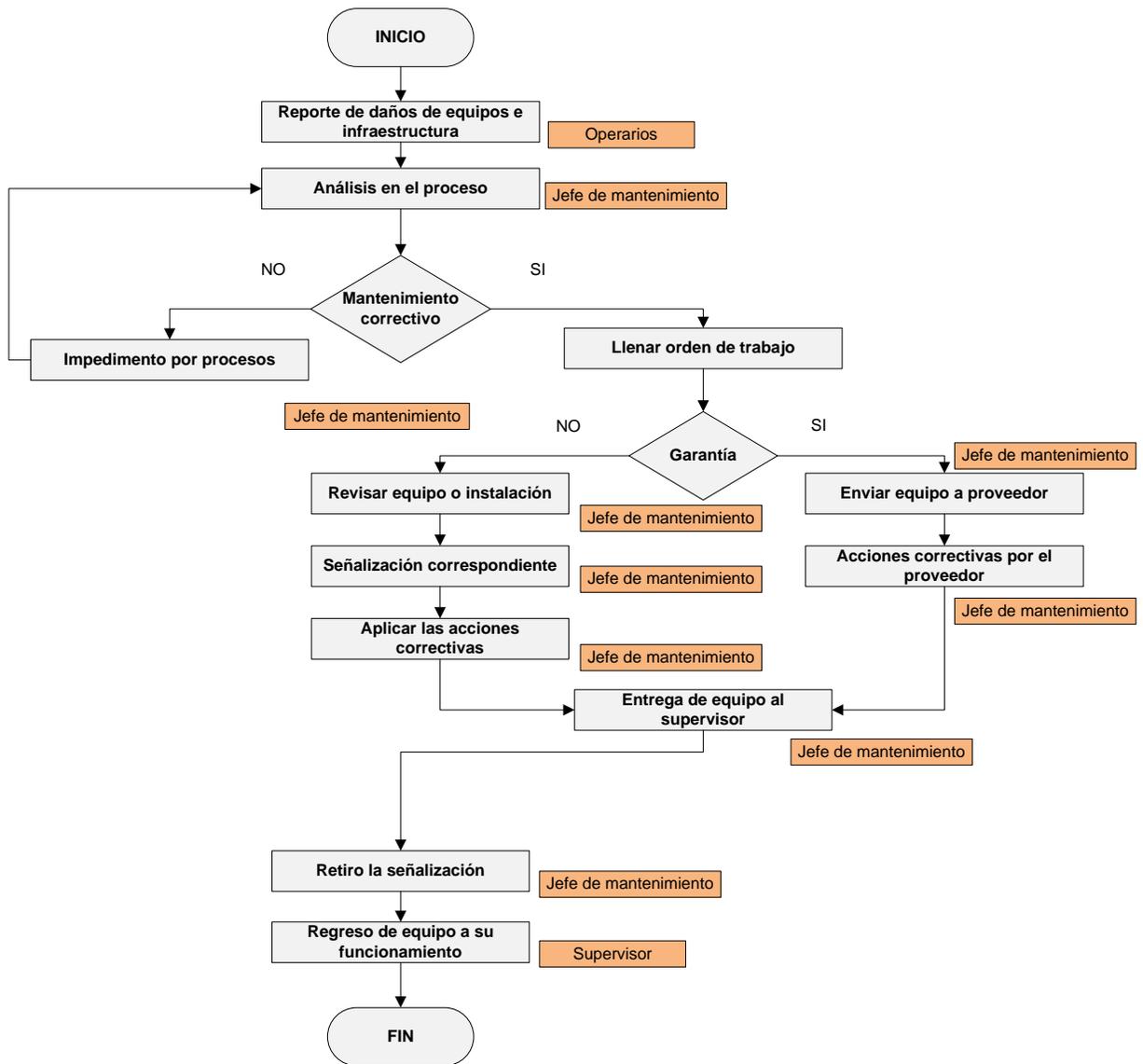


Figura 43: Diagrama de flujo de mantenimiento correctivo

Fuente: Investigador

	<i>PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO</i>	<i>FECHA:03/06/2014</i>
	<i>CÓDIGO:PR-PRE-COR-01</i>	<i>VERSIÓN:00</i>
		<i>PÁGINA 167 de 182</i>

1.- Reporte de daños de equipos o infraestructura. Los operarios son los encargados de informar los desperfectos que detectan.

2.- Análisis de proceso. El jefe de mantenimiento será la persona encargada de analizar si la máquina que necesita reparación afecta a la producción.

3.- Mantenimiento correctivo. Si el jefe de mantenimiento decide que se realice la reparación se debe realizar la orden de trabajo (FO-OT-01), caso contrario no se realizara por que la máquina interfiere en la producción y se analizara nuevamente cuando se pueda brindar el mantenimiento.

4.- Garantía. El jefe de mantenimiento verificara si el equipo que esta defectuoso tiene garantía para enviarlo a proveedor caso contrario revisar el equipo en la empresa.

5.- Señalización correspondiente. Para realizar cualquier reparación se debe ubicar la señalización correspondiente para informar que la máquina no está funcionando.

6.- Aplicar las acciones correctivas. Se realiza la reparación de la máquina o de la instalación.

7.- Entregar el equipo al supervisor. Una vez que el equipo haya sido reparado se enviara al supervisor para que compruebe su funcionamiento.

8.- Retiro de señalización. Una vez reparada el equipo o instalación se debe retirar la señalización para indicar que regresan a su funcionamiento correspondiente.

## **6.- Referencias**

Norma ISO 9000-2005.

Norma ISO 9001-2008.

**CALZAMATRIZ**

**MULTIMOQUETAS**



**PROCESO DE FINANZAS**

## Caracterización de proceso de finanzas

**Tabla 20:** Caracterización de proceso finanzas

**Fuente:** Investigador

	<b>CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS</b>		Código: CA-FN-CN-01	
	MACROPROCESO: PRODUCTIVOS		Versión: 01	
			Fecha: 28/05/2014	
<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>				
<b>INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO</b>				
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Finanzas y contabilidad			
<b>OBJETIVO:</b>	Planificar, controlar los recursos económicos de la empresa			
<b>ALCANCE:</b>	Este proceso abarcará las actividades llevadas a cabo en el proceso de finanzas y contabilidad para controlar los recursos de la empresa.			
<b>RESPONSABLE:</b>	Jefe de finanzas			
<b>CICLO BÁSICO DE LA GESTIÓN DEL PROCESO</b>				
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>
Todos los procesos	Necesidades de áreas de trabajo	Realizar el presupuesto anual	Necesidades cumplidas en las áreas de trabajo.	Todos los procesos
Todos los procesos	Ingreso y egreso de dinero	manejo y control de tesorería	Manejo de recursos financieros	Todos los procesos
<b>RECURSOS</b>				
<b>HUMANOS</b>		<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>AMBIENTE DE TRABAJO</b>	
Gerente general, jefe de finanzas, trabajadores		Instalaciones, equipo de computo, suministros de oficinas, maquinarias y herramientas	Instalaciones físicas de trabajo adecuadas, trabajo en equipo, ambiente laboral adecuado	
<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>				
<b>INTERNOS</b>			<b>EXTERNOS</b>	
Procedimiento de presupuesto anual y de manejo y control de tesorería			Solicitud de necesidades de los puestos de trabajo.	
<b>INDICADORES</b>				
Efectividad en el presupuesto anual				
efectividad de ingresos y ingresos				
<b>ELABORACIÓN Y APROBACIÓN</b>				
<b>ELABORÓ</b>			<b>APROBÓ</b>	
<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	
Bolívar Miranda	Asistente SGC	Ángel Llerena	Gerente general	

**CALZAMATRIZ**

**MULTIMOQUETAS**



**PROCEDIMIENTO PARA LA  
ELABORACIÓN DEL PRESUPUESTO  
ANUAL**

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PRESUPUESTO ANUAL</b>	<b>FECHA:03/06/2014</b>
	<b>CÓDIGO:PR-FI-PRE-A-01</b>	<b>VERSIÓN:00</b>
		<b>PÁGINA 171 de 182</b>

# MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PRESUPUESTO ANUAL

## CALZAMATRIZ MUTIMOQUETAS

### HISTORICO DE REVISIONES

Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Aprobado

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Bolívar Miranda	Ing. Santiago Aldás	Gte. Gral. Ángel Llerena
FIRMA	FIRMA	FIRMA

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PRESUPUESTO ANUAL</b>	<b>FECHA:03/06/2014</b>
	<b>CÓDIGO:PR-FI-PRE-A-01</b>	<b>VERSIÓN:00</b>
		<b>PÁGINA 172 de 182</b>

Contenido

1.- Objetivo.....	173
2.- Alcance.....	173
3.- Definiciones .....	173
4.- Responsabilidades .....	173
5.- Procedimiento .....	174
6.- Referencias .....	175

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PRESUPUESTO ANUAL</b>	<b>FECHA:03/06/2014</b>
	<b>CÓDIGO:PR-FI-PRE-A-01</b>	<b>VERSIÓN:00</b>
		<b>PÁGINA 173 de 182</b>

### 1.- Objetivo

Definir los lineamientos necesarios para la elaboración del presupuesto anual de la empresa CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS.

### 2.- Alcance

Este procedimiento aplica a todas las actividades para la creación del presupuesto anual, desde el establecimiento de objetivos y metas del sistema de presupuesto detección hasta la aprobación y publicación del presupuesto anual.

### 3.- Definiciones

**Presupuesto anual.-** Es la proyección económica anual de los ingresos y gastos de la empresa.

**Ingresos.-** Cantidad de dinero recaudada o ganada.

**Gastos.-** Es un egreso o salida de dinero por la cancelación de un bien o servicio recibido.

### 4.- Responsabilidades

**Gerente general.-** es el encargado revisar y aprobar el presupuesto anual de la empresa CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS.

**Jefe de procesos.-** son los encargados de enviar la información de los requerimientos que necesita en cada proceso para laborar.

**Jefe Financiero.-** es el encargado de recibir toda la información de los ingresos y gastos de la empresa para la elaboración del presupuesto anual de la empresa.

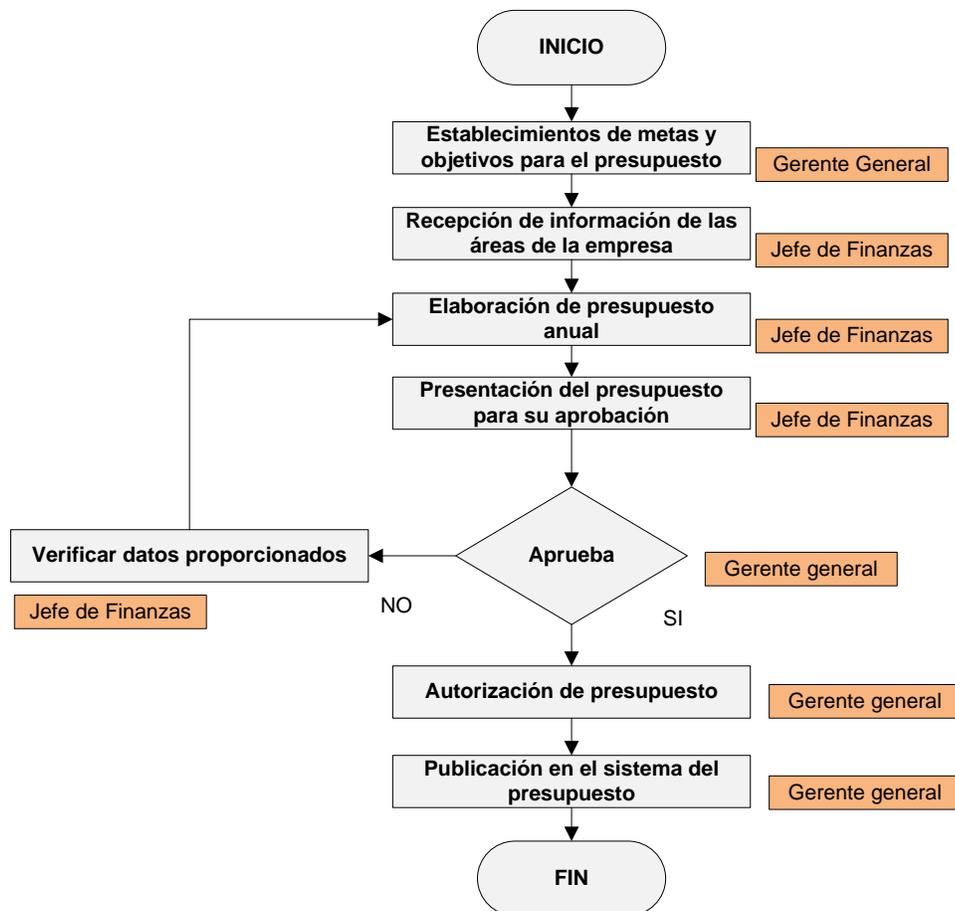
**Contador.-** es la persona encargada de capturar el presupuesto autorizado.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PRESUPUESTO ANUAL</b>	<b>FECHA: 03/06/2014</b>
	<b>CÓDIGO: PR-FI-PRE-A-01</b>	<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>PÁGINA 174 de 182</b>

## 5.- Procedimiento

El jefe financiero será la persona encargada de elaborar el presupuesto anual de la empresa CALZAMTRIZ MULTIMOQUETAS con la información de ingreso y costos que le proporcionen los jefes de cada proceso de la empresa.

Para realizar el presupuesto anual se debe seguir con el siguiente diagrama de flujo:



**Figura 44:** Diagrama de flujo presupuesto anual  
Fuente: Investigador

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PRESUPUESTO ANUAL</b>	<b>FECHA:03/06/2014</b>
	<b>CÓDIGO:PR-FI-PRE-A-01</b>	<b>VERSIÓN:00</b>
		<b>PÁGINA 175 de 182</b>

- 1.- Establecimiento de metas, objetivos para el presupuesto. El gerente general debe plantearse objetivos y metas orientados a los ingresos y egresos de la empresa para un buen presupuesto.
- 2.- Recepción de información de las áreas de la empresa. El jefe de finanzas será la persona encargada de dar una fecha para que las áreas de la empresa entreguen toda la información de lo que necesitan para su trabajo y posteriormente valorara los requerimientos solicitados.
- 3.- Elaboración de presupuesto anual. El jefe de finanzas será la persona responsable para realizar el presupuesto anual con toda la información de la empresa suministrada por parte de los jefes de cada de proceso.
- 4.- Presentación de presupuesto para su aprobación. El jefe de finanzas será persona encargada de enviar el presupuesto al gerente general para su revisión y aprobación.
- 5.- Aprueba el presupuesto. Si el presupuesto presentado es aprobado por el gerente general se deberá autorizar el presupuesto para que sea publicado en el sistema para su uso por parte de finanzas.
- 6.- No aprueba el presupuesto. Si el presupuesto anual no fue aprobado por el gerente general se deberá verificar los datos proporcionado por los jefes de área de la empresa y posteriormente se deberá elaborar nuevamente el presupuesto.

## **6.- Referencias**

Norma ISO 9000-2005.

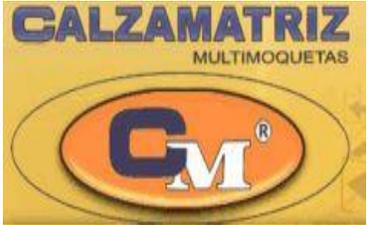
Norma ISO 9001-2008.

**CALZAMATRIZ**

**MULTIMOQUETAS**



**PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO  
Y CONTROL DE TESORERÍA**

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO Y CONTROL DE TESORERÍA</b>	<b>FECHA:03/06/2014</b>
	<b>CÓDIGO:PR-FI-MA-CTR-TS-01</b>	<b>VERSIÓN:00</b>
		<b>PÁGINA 177 de 182</b>

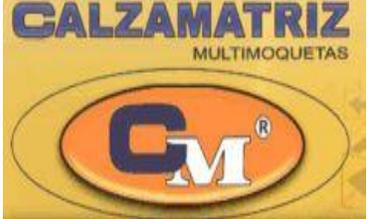
# MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO Y CONTROL DE TESORERÍA

## CALZAMATRIZ MUTIMOQUETAS

### HISTORICO DE REVISIONES

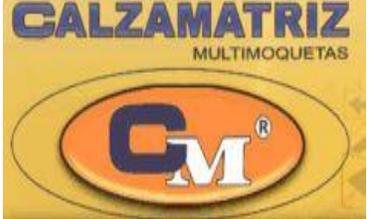
Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Aprobado

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Bolívar Miranda	Ing. Santiago Aldás	Gte. Gral. Ángel Llerena
FIRMA	FIRMA	FIRMA

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO Y CONTROL DE TESORERÍA</b>	<b>FECHA:03/06/2014</b>
	<b>CÓDIGO:PR-FI-MA-CTR-TS-01</b>	<b>VERSIÓN:00</b>
		<b>PÁGINA 178 de 182</b>

Contenido

1.- Objetivo.....	179
2.- Alcance.....	179
3.- Definiciones .....	179
4.- Responsabilidades .....	179
5.- Procedimiento .....	180
6.- Referencias .....	182

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO Y CONTROL DE TESORERÍA</b>	<b>FECHA:03/06/2014</b>
	<b>CÓDIGO:PR-FI-MA-CTR-TS-01</b>	<b>VERSIÓN:00</b>
		<b>PÁGINA 179 de 182</b>

### 1.- Objetivo

Definir los lineamientos necesarios para manejar y controlar adecuadamente los recursos financieros de la empresa CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS.

### 2.- Alcance

Este procedimiento aplica a todas las actividades para verificar que los ingresos y egresos se realicen en función de los objetivos y metas planteadas y registrar todas las operaciones realizadas por la empresa de acuerdo a principios de la contabilidad.

### 3.- Definiciones

**Presupuesto anual.-** Es la proyección económica anual de los ingresos y gastos de la empresa.

**Ingresos.-** Cantidad de dinero recaudada o ganada.

**Gastos.-** Es un egreso o salida de dinero por la cancelación de un bien o servicio recibido.

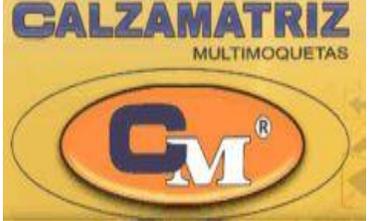
**Tesorería.-** es el área encargada de la gestión del flujo monetario.

**Manejo de tesorería.-** Conjunto de conocimientos y habilidades para poder administrar los recursos económicos

**Control de tesorería.-** Conjunto de políticas, herramientas que permiten que la empresa sea eficiente en la gestión financiera.

### 4.- Responsabilidades

**Gerente general.-** es el encargado autorizar el manejo de ingresos o egresos de dinero de la empresa.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO Y CONTROL DE TESORERÍA</b>	<b>FECHA:03/06/2014</b>
	<b>CÓDIGO:PR-FI-MA-CTR-TS-01</b>	<b>VERSIÓN:00</b>
		<b>PÁGINA 180 de 182</b>

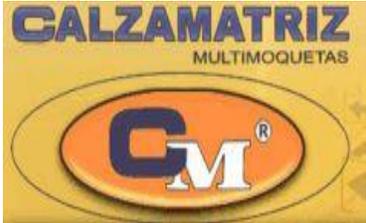
**Jefe Financiero.-** es el encargado de controlar los recursos financieros de la empresa, buscando un manejo idóneo de los mismos.

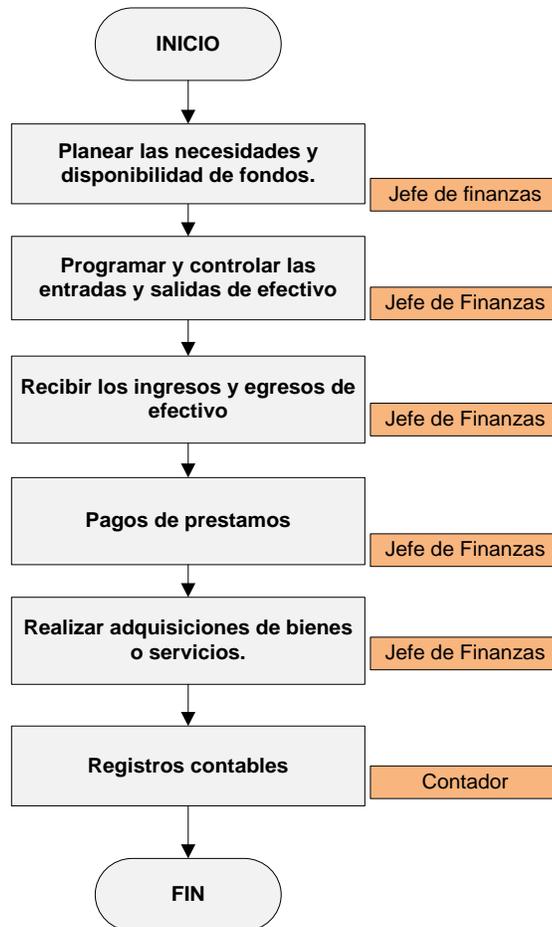
**Contador.-** es la persona encargada de realizar los registros contables

### **5.- Procedimiento**

El jefe financiero será la persona encargada de manejar y controlar los ingresos u gastos de la empresa CALZAMTRIZ MULTIMOQUETAS.

Para realizar el manejo y control de tesorería se debe seguir con el siguiente diagrama de flujo:

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO Y CONTROL DE TESORERÍA</b>	<b>FECHA:03/06/2014</b>
	<b>CÓDIGO:PR-FI-MA-CTR-TS-01</b>	<b>VERSIÓN:00</b>
		<b>PÁGINA 181 de 182</b>



**Figura 45:** Diagrama de flujo de manejo y control de tesorería  
**Fuente:** Investigador

- 1.- Planear las necesidades y disponibilidad de fondos. El jefe de finanzas es la persona encargada de planificar las necesidades que tendrá que manejar con el dinero de tesorería para poder distribuir de la mejor manera.
- 2.- Programar las entradas y salidas de efectivo. El jefe de finanzas será la persona encargada de programar los ingresos y egresos del dinero de la empresa de CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO Y CONTROL DE TESORERÍA</b>	<b>FECHA:03/06/2014</b>
	<b>CÓDIGO:PR-FI-MA-CTR-TS-01</b>	<b>VERSIÓN:00</b>
		<b>PÁGINA 182 de 182</b>

3.- Recibir los ingresos y egresos de dinero. El jefe de finanzas será la persona responsable de recibir los ingresos de dinero y distribuir según el presupuesto anual los egresos de la empresa.

4.- Pagos de préstamos. El jefe de finanzas será persona encargada de realizar los pagos de los préstamos que tiene la empresa en las fechas establecidas por la agencia bancaria.

5.- Realizar adquisiciones de bienes o servicios. El jefe de finanzas será la persona de manejar los fondos económicos al momento de realizar las adquisiciones de bienes o servicios que la empresa necesita.

6.- Registros contables. El contador es la persona de registrar todos los movimientos de ingresos y egresos en el libro de contabilidad.

## **6.- Referencias**

Norma ISO 9000-2005.

Norma ISO 9001-2008.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### **Conclusiones:**

- Con el estudio de los procesos de mezclado, laminado y corte, vulcanizado de plantas y moquetas se ha podido determinar que se disminuye los desperdicios de materia prima en la fabricación del producto terminado y sirve para mejorar la organización de la empresa permitiendo que las acciones de fuerza de trabajo, maquinaria, herramientas y recursos estén coordinadas para obtener productos de calidad permitiendo la satisfacción del cliente interno como externo.
- En la empresa CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS se determinó que los procesos mandatorios son control de documentos, control de registros, auditorías internas, productos no conformes, acciones correctivas y acciones preventivas y los de apoyo son compras, ventas, producción, despacho, diseño y desarrollo, recursos humanos, mantenimiento y finanzas, mismos que son los más importantes en la fabricación y comercialización del producto terminado, por esta razón se realizó los procedimientos en los cuales se encuentra toda la información para la producción y así se logró involucrar al personal para obtener el compromiso con la calidad.
- En el presente documento se implementa la estandarización de procesos de producción en la empresa CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS por la cual se procede a la elaboración del manual de calidad, la caracterización de los procesos mandatorios y de apoyo, los procedimientos documentados, registros e instructivos para cada procedimiento si el caso lo amerita de esta forma se puede conseguir la certificación de calidad.

**Recomendaciones:**

- La empresa CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS debe proporcionar con el espacio y estanterías suficientes en cada puesto de trabajo para poder mantener el orden y la coordinación de las fuerzas de trabajo, máquinas, herramientas.
- CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS deberá capacitar a todo el personal de la empresa acerca de la importancia de la calidad con el fin de que se familiaricen con el Sistema de Gestión de Calidad y proporcionar a los jefes de procesos los procedimientos en forma física para el mejor desempeño en cada centro de trabajo.
- La empresa mantendrá, controlará y actualizará todos los documentos y registros de la estandarización de procesos de producción para que la organización siga creciendo para el beneficio del empleador y empleados.

## Bibliografía

- [1] B. I. C. Salinas, «SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y NORMATIVAS DE 5S PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA RALOMTEX»,» Ambato, 2014.
- [2] La Hora, «Industria del calzado genera 100.000 empleos en el Ecuador,» *Diario La Hora*, Miércoles 5 Junio 2013.
- [3] Negocios, «Great Place To Work Ecuador 2013,» *EKOS NEGOCIO ECUADOR*, n° 237, 2014.
- [4] D. E. Araya Bermúdez, «Propuesta de un sistema de gestión de calidad bajo la norma Iso 9001:2000 para ventanilla única,» B - Universidad de Santiago de Chile, Chile, Santiago de Chile, 2007.
- [5] J. L. Dominguez Lavado, «La formación para el Cambio: Modelo Autogestión de la calidad total.,» *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, vol. 7, n° (20), p. 18, 2003.
- [6] M. V. G. Álvarez, «Sistema de gestión de calidad para el incremento de la productividad en empresas manufactureras de calzado de la ciudad de Ambato,» Ambato, Mayo 2010.
- [7] J. E. L. Olivares, «TENDENCIAS MODERNAS DE DISEÑO ORGANIZACIONAL,» *RECADM*, vol. 8, n° 2, pp. 205-223, 2009.
- [8] NoticiasFinancieras 2013., «Empresas Agiles,» 04 2013. [En línea]. [Último acceso: 03 12 2013].
- [9] M. Gomez, «Impra Consultores, Qué es Calidad,» 25 04 2013. [En línea]. Available: <http://imprasc.com/imprablogs/2013/04/que-es-calidad/>. [Último acceso: 18 09 2014].
- [10] J. C. Valda, «Grandes Pymes,» Enero 25 2013. [En línea]. Available: <http://jcvalda.wordpress.com/2013/01/25/que-es-la-administracion-de-calidad-total-tqm/>. [Último acceso: 18 Septiembre 2014].
- [11] e-ngenium, «LA ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS, UNA NUEVA VENTAJA COMPETITIVA DE LAS ORGANIZACIONES.,» 07 2009. [En línea]. Available: <http://e-ngenium.blogspot.com/2009/07/la-estandarizacion-de-procesos-una.html>.

[Último acceso: 04 12 2013].

- [12] CICLO PHVA, «CICLO PHVA,» [En línea]. Available: <http://guajiros.udea.edu.co/fnsp/cvsp/Practica%20procesos/Metodologias%20procesos/CicloPHVA.pdf>. [Último acceso: 10 05 2014].
- [13] L. A. M. Vázquez, «estrucplan,» 2003. [En línea]. [Último acceso: 23 08 2014].
- [14] Sistema y calidad total, «Sistemas de Gestión de la Calidad,» 24 05 2011. [En línea]. Available: <http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-%E2%94%82-historia-y-definicion/>. [Último acceso: 10 05 2014].
- [15] Normas 9000, «Importancia de la gestion de la calidad,» [En línea]. Available: <http://www.normas9000.com/importancia-gestion-calidad.html>. [Último acceso: 10 05 2014].
- [16] Centro Nacional de Información de la Calidad , «VENTAJAS DE LOS SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD,» [En línea]. Available: [http://www.aec.es/c/document\\_library/get\\_file?uuid=0fed9322-3dea-4211-b748-a1e041a60b01&groupId=10128](http://www.aec.es/c/document_library/get_file?uuid=0fed9322-3dea-4211-b748-a1e041a60b01&groupId=10128). [Último acceso: 10 05 2014].
- [17] I. R. J. Mateo, «GestioPolis,» 02 03 2012. [En línea]. Available: <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/sistemas-gestion-calidad-satisfaccion-cliente.htm>. [Último acceso: 11 05 2014].
- [18] Aenor, «Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001,» 2010. [En línea]. Available: [http://www.aenor.es/aenor/certificacion/calidad/calidad\\_9001.asp#.U2\\_dNIGSySp](http://www.aenor.es/aenor/certificacion/calidad/calidad_9001.asp#.U2_dNIGSySp). [Último acceso: 11 05 2014].
- [19] Guías empresariales, «Calidad,» [En línea]. Available: <http://segob.guanajuato.gob.mx/sil/docs/capacitacion/guiasEmpresariales/GuiaCalidad.pdf>. [Último acceso: 11 05 2014].
- [20] Calidad y seguridad en la industria alimentaria, «Mapa de Procesos,» 14 Julio 2009. [En línea]. Available: <http://calidadindustriaalimentaria.wordpress.com/2009/07/14/mapa-de-procesos/>. [Último acceso: 15 Septiembre 2014].
- [21] E. Dominguez, «Caracterización de procesos,» 09 Septiembre 2011. [En línea]. Available: <http://es.slideshare.net/edialberto/guia-basica-para-documentar>. [Último acceso: 15 Septiembre 2014].

- [22] P. d. gestión, «Manual de Calidad,» 05 2011. [En línea]. Available: <http://abc-calidad.blogspot.com/2011/05/manual-de-calidad.html>. [Último acceso: 16 09 2014].
- [23] G. E. Gómez, «Manuales de procedimientos y su aplicación dentro del control interno,» 12 2001. [En línea]. Available: <http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/26/manproc.htm>. [Último acceso: 17 09 2014].
- [24] A. G. Diana Astudillo, «DISEÑO Y ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS,» 2011. [En línea]. Available: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1224/1/tcon533.pdf>. [Último acceso: 17 09 2014].
- [25] R. P. Torres González, «Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para la empresa Corporación Mundo Gráfico de la ciudad de Quito bajo los estándares ISO 9001:2008,» 2012. [En línea]. Available: <http://dspace.utpl.edu.ec/handle/123456789/3192>. [Último acceso: 17 09 2014].

# **ANEXOS**

# **ANEXO N° 1**

**CALZAMATRIZ**

**MULTIMOQUETAS**



**INSTRUCTIVO DE LLENADO MATRIZ  
DE SELECCIÓN**

	<b>INSTRUCTIVO LLENADO MATRIZ DE SELECCIÓN</b>	<b>FECHA: 28/08/2014</b>
	<b>CÓDIGO: IT-RH-MS-01</b>	<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>PÁGINA 1 de 8</b>

# INSTRUCTIVO DE LLENADO MATRIZ DE SELECCIÓN

## CALZAMATRIZ MUTIMOQUETAS

### HISTORICO DE REVISIONES

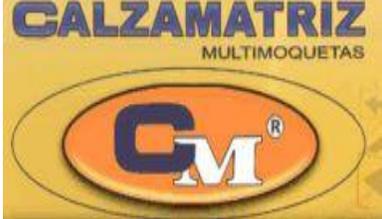
Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Aprobado

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Bolívar Miranda	Ing. Santiago Aldás	Gte. Gral. Ángel Llerena
FIRMA	FIRMA	FIRMA

	<b>INSTRUCTIVO LLENADO MATRIZ DE SELECCIÓN</b>	<b>FECHA: 28/08/2014</b>
	<b>CÓDIGO: IT-RH-MS-01</b>	<b>VERSIÓN: 00</b>
	<b>PÁGINA 2 de 8</b>	

Contenido

1.- Objetivo.....	3
2.- Alcance.....	3
3.- Descripción de actividades.....	3
4.- Referencias .....	8

	<b>INSTRUCTIVO LLENADO MATRIZ DE SELECCIÓN</b>	<b>FECHA: 28/08/2014</b>
	<b>CÓDIGO: IT-RH-MS-01</b>	<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>PÁGINA 3 de 8</b>

### 1.- Objetivo

Establecer la metodología correcta para el correcto llenado de la matriz de selección.

### 2.- Alcance

Este instructivo será utilizado desde la entrevista donde empieza el llenado hasta obtener el resultado que entregue la matriz de selección.

### 3.- Descripción de actividades

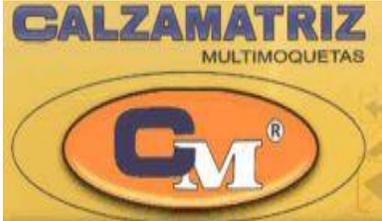
El jefe de recursos humanos será la persona encargada de llenar la matriz de selección (FO-MS-01) misma que permite saber el porcentaje que debe obtener un candidato para un determinado cargo vacante: formación profesional, experiencia laboral, habilidades, y conocimientos sumando un total del 100%.

A continuación se detalla la forma correcta de llenado de la matriz de selección por cada tipo de cargo:

#### Alta dirección – Gerencias

Los cargos que se encuentran dentro de esta categoría son los siguientes:

- Gerente general.
- Jefe de compras.
- Jefe de ventas.
- Jefe de producción.
- Jefe de finanzas y contabilidad.
- Técnico de seguridad.
- Jefe de recursos humanos.

	<i>INSTRUCTIVO LLENADO MATRIZ DE SELECCIÓN</i>	<i>FECHA: 28/08/2014</i>
		<i>VERSIÓN: 00</i>
	<i>CÓDIGO: IT-RH-MS-01</i>	<b>PÁGINA 4 de 8</b>

Tipo de cargo	Formación profesional	Experiencia Laboral	Habilidades y conocimientos	Entrevista	Otros	Total
1.- Alta dirección - Gerencias.	30%	25%	20%	15%	10%	100%
2.- De asesoramiento especializado	25%	35%	25%	10%	5%	100%
3.- De ejecución con atención al público - Nivel operativo	15%	30%	35%	15%	5%	100%
4.- De ejecución sin atención al público y/o usuarios internos Nivel operativo	15%	30%	40%	10%	5%	100%

Para este tipo de cargos lidera la formación profesional con un porcentaje del 30 % para los candidatos que contengan títulos de tercer nivel y cuarto nivel.

La experiencia laboral tiene un porcentaje quien tenga una experiencia de 4 años en cargos a fines, para tiempos menores a 4 años y mayor a 3 se procederá ser una relación.

Las habilidades y conocimientos se deben tomar en cuenta en base a los resultados de la prueba psicológica (FO-PPS-010) y prueba técnica (FO-PT-01), se obtendrá un porcentaje del 10% de la prueba psicológica y 10 % de la prueba técnica dando un total del 20%.

La entrevista tendrá un porcentaje del 15% para lo cual se usara el registro de comportamiento entrevista (FO-CE-01), y para la casilla de otros se utilizara para cualquier habilidad extra que tenga el candidato a ocupar el cargo.

### **De asesoramiento especializado**

Los cargos que se encuentran dentro de esta categoría son los siguientes:

- Jefe de mantenimiento.

	<b>INSTRUCTIVO LLENADO MATRIZ DE SELECCIÓN</b>	<b>FECHA: 28/08/2014</b>
	<b>CÓDIGO: IT-RH-MS-01</b>	<b>VERSIÓN: 00</b>
	<b>PÁGINA 5 de 8</b>	

- Jefe de diseño y desarrollo.
- Supervisor.

Tipo de cargo	Formación profesional	Experiencia Laboral	Habilidades y conocimientos	Entrevista	Otros	Total
1.- Alta dirección - Gerencias.	30%	25%	20%	15%	10%	100%
2.- De asesoramiento especializado	25%	35%	25%	10%	5%	100%
3.- De ejecución con atención al público - Nivel operativo	15%	30%	35%	15%	5%	100%
4.- De ejecución sin atención al público y/o usuarios internos Nivel operativo	15%	30%	40%	10%	5%	100%

Para este tipo de cargos el mayor porcentaje es de la experiencia laboral con un 35 % a quienes posean una experiencia de 3 años en cargos afines, para tiempos menores de 3 años y mayores de 2 años se procederá hacer una relación.

Para la formación profesional el porcentaje mayor es de 25% para personas que hayan tenido un título de tecnólogo y cursos afines al cargo.

Las habilidades y conocimientos se deben tomar en cuenta en base a los resultados de la prueba psicológica (FO-PPS-010) y prueba técnica (FO-PT-01), se obtendrá un porcentaje del 10% de la prueba psicológica y 15 % de la prueba técnica dando un total del 25%.

La entrevista tendrá un porcentaje del 10% para lo cual se usara el registro de comportamiento entrevista (FO-CE-01), y para la casilla de otros que tiene una 5% se utilizara para cualquier habilidad extra que tenga el candidato a ocupar el cargo.

	<b>INSTRUCTIVO LLENADO MATRIZ DE SELECCIÓN</b>	<b>FECHA: 28/08/2014</b>
	<b>CÓDIGO: IT-RH-MS-01</b>	<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>PÁGINA 6 de 8</b>

### De ejecución con atención al público - Nivel operativo

Los cargos que se encuentran dentro de esta categoría son los siguientes:

- Asesor comercial interno.
- Asesor comercial externo.

Tipo de cargo	Formación profesional	Experiencia Laboral	Habilidades y conocimientos	Entrevista	Otros	Total
1.- Alta dirección - Gerencias.	30%	25%	20%	15%	10%	100%
2.- De asesoramiento especializado	25%	35%	25%	10%	5%	100%
3.- De ejecución con atención al público - Nivel operativo	15%	30%	35%	15%	5%	100%
4.- De ejecución sin atención al público y/o usuarios internos Nivel operativo	15%	30%	40%	10%	5%	100%

Para esta categoría predominada las habilidades y conocimientos con un 35%, para lo cual se deben tomar en cuenta en base a los resultados de la prueba psicológica (FO-PPS-010) y prueba técnica (FO-PT-01), se obtendrá un porcentaje del 15% de la prueba psicológica y 20% de la prueba técnica dando un total del 35%.

La experiencia laboral con un 35 % a quienes posean una experiencia de 5 años en cargos afines, para tiempos menores de 5 años y mayores de 2 años se procederá hacer una relación.

Para la formación profesional el porcentaje mayor es de 15% para personas que hayan tenido un título de tecnólogo y cursos afines al cargo.

	<b>INSTRUCTIVO LLENADO MATRIZ DE SELECCIÓN</b>	<b>FECHA: 28/08/2014</b>
	<b>CÓDIGO: IT-RH-MS-01</b>	<b>VERSIÓN: 00</b>
	<b>PÁGINA 7 de 8</b>	

La entrevista tendrá un porcentaje del 15% para lo cual se usara el registro de comportamiento entrevista (FO-CE-01), y para la casilla de otros que tiene una 5% se utilizara para cualquier habilidad extra que tenga el candidato a ocupar el cargo.

### **De ejecución sin atención al público y/o usuarios internos - Nivel operativo**

Los cargos que se encuentran dentro de esta categoría son los siguientes:

- Bodeguero.
- Transportista.
- Auxiliar de mantenimiento.
- Operarios.

Tipo de cargo	Formación profesional	Experiencia Laboral	Habilidades y conocimientos	Entrevista	Otros	Total
1.- Alta dirección - Gerencias.	30%	25%	20%	15%	10%	100%
2.- De asesoramiento especializado	25%	35%	25%	10%	5%	100%
3.- De ejecución con atención al público - Nivel operativo	15%	30%	35%	15%	5%	100%
4.- De ejecución sin atención al público y/o usuarios internos Nivel operativo	15%	30%	40%	10%	5%	100%

Para esta categoría predominada las habilidades y conocimientos con un 40%, para lo cual se deben tomar en cuenta en base a los resultados de la prueba psicológica (FO-PPS-010) y prueba técnica (FO-PT-01), se obtendrá un porcentaje del 15% de la prueba psicológica y 25% de la prueba técnica dando un total del 40%.

	<b>INSTRUCTIVO LLENADO MATRIZ DE SELECCIÓN</b>	<b>FECHA: 28/08/2014</b>
	<b>CÓDIGO: IT-RH-MS-01</b>	<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>PÁGINA 8 de 8</b>

La experiencia laboral con un 30 % a quienes posean una experiencia de 1 año en cargos afines, para tiempos menores de 1 años se procederá hacer una relación.

Para la formación profesional el porcentaje mayor es de 15% para personas que hayan tenido un título de bachiller o tengan cursos afines al cargo vacante.

La entrevista tendrá un porcentaje del 10% para lo cual se usara el registro de comportamiento entrevista (FO-CE-01), y para la casilla de otros que tiene una 5% se utilizara para cualquier habilidad extra que tenga el candidato a ocupar el cargo.

#### **Porcentajes**

- Aprobado (70% a 100%).
- Aceptable con necesidad de capacitación (50% a 69%).
- No aprobado (menor a 50%)

#### **4.- Referencias**

Procedimiento de contratación de personal (PR-CTR-PER-01).

# **ANEXO N° 2**

# **REGISTROS DE AUDITORÍAS INTERNAS**

	<b>LISTA DE PARTICIPANTES</b>	<b>FECHA: 28/08/2014</b>
	<b>CÓDIGO: FO-AI-LP-01</b>	<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>PÁGINA 1 de 1</b>

ACTIVIDAD:

**AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN**

ISO 9001    ( )    ISO 14001    ( )    OHSAS 18001    ( )    OTROS    ( )

FECHA: \_\_\_\_\_ AUDITOR LIDER: \_\_\_\_\_

#	NOMBRE	CARGO	FIRMA APERTURA	FIRMA CIERRE

AUDITOR: \_\_\_\_\_

FIRMA: \_\_\_\_\_

	<i>PLAN DE AUDITORÍA INTERNA</i>	<i>FECHA:28/08/2014</i>
	<i>CÓDIGO: FO-AI-PL-01</i>	<i>VERSIÓN:00</i>
		<i>PÁGINA 1 de 2</i>

Ambato: xx de xxxx de 2014

Señor:

Cargo:

**CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS**

De mis consideraciones:

**ASUNTO:**

Auditoría interna al SGC.

**FECHA:**

**OBJETIVOS:**

**ALCANCE DE LA AUDITORÍA:**

**CRITERIO DE LA AUDITORÍA:**

**METODOLOGÍA:**

**EQUIPO AUDITOR:**

	<b>PLAN DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>FECHA: 28/08/2014</b>
		<b>VERSIÓN: 00</b>
	<b>CÓDIGO: FO-AI-PL-01</b>	<b>PÁGINA 2 de 2</b>

PLAN DE AUDITORÍA				
FECHA	HORA	PROCESOS	AUDITADO	AUDITOR

\_\_\_\_\_

FIRMA DE AUDITOR

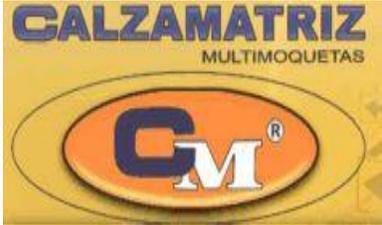
**Notas:**

- Durante la auditoría se entrevistara al menos al responsable del proceso, pudiéndose entrevistar a otros funcionarios involucrados en el proceso si es necesario.
- Requisitos:
  - Política
  - Control de documentos
  - Control de registros.
  - Acción correctiva.
  - Acción preventiva y mejora.
- Este plan de auditoría podría ser modificado por el gerente general y el auditor líder si el caso lo amerita.

**Atentamente**

.....  
**Auditor líder**

.....  
**Gerente General**

	<b>LISTA DE VERIFICACIÓN DE AUDITORÍA</b>	<b>FECHA: 28/08/2014</b>
	<b>CÓDIGO: FO-AI-LV-01</b>	<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>PÁGINA 1 de 1</b>

AUDITOR: \_\_\_\_\_ # \_\_\_\_\_  
 PROCESO AUDITADO: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

Preguntas:

1.-
2.-
3.-
4.-
5.-
6.-
7.-
8.-
9.-
10.-
<b>Criterios:</b>   



	<i>INFORME DE LA AUDITORÍA INTERNA</i>	<i>FECHA:28/08/2014</i>
		<i>VERSIÓN:00</i>
	<i>CÓDIGO: FO-AI-IA-01</i>	<i>PÁGINA 2 de 2</i>

**8.- Actividades de seguimiento de no conformidades cerradas**

# de no conformidad	Fecha:	Evidencia Objetiva verificada	Cierre Si/ No	Auditor

**9.- Recomendaciones para mejoras (Solo si es parte de los objetivos)**

**10.- Conclusiones de la Auditoría**

**11.- Anexos**

.....  
**Nombre y Firma**  
**Auditor Líder**

**REGISTROS DE  
PRODUCTOS NO  
CONFORMES**

	<b>REGISTRO DE PRODUCTO NO CONFORME</b>	<b>FECHA:</b> 28/08/2014
		<b>VERSIÓN:</b> 00
	<b>CÓDIGO:</b> FO-RG-PNC-01	<b>PÁGINA:</b> 1 de 1

<b>FECHA:</b>	
<b>ÁREA:</b>	
<b>No conformidad relativa a:</b>	

<b>Origen de no conformidad:</b>	
<b>Interna:</b>	<b>Externa:</b>

**DETALLE DE LA NO CONFORMIDAD**

---



---



---



---

**ACCIONES A TOMAR**

---



---

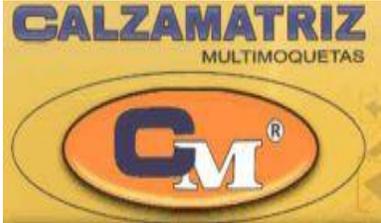
**DISPOSICIÓN**

<b>De segunda</b>	
<b>Reasignar</b>	
<b>Concesión</b>	

<b>Responsable:</b>	
<b>Cargo:</b>	

.....  
**Firma del responsable.**

**REGISTROS DE  
ACCIONES  
CORRECTIVAS Y  
PREVENTIVAS**

	<b>REGISTRO DE ACCIÓN CORRECTIVA Y PREVENTIVA</b>	<b>FECHA:28/08/2014</b>
	<b>CÓDIGO:FO-RG-ACO-PV-01</b>	<b>VERSIÓN:00</b>
		<b>PÁGINA</b>

<b>Nombre del proceso</b>	
<b>Fecha:</b>	
<b>Identificado por:</b>	

<b>Origen</b>	
<b>Tipo de acción</b>	

<b>Descripción del problema</b>

<b>Análisis de causa de problema</b>

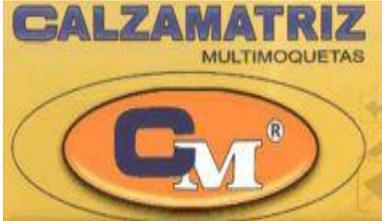
<b>Plan de acción</b>				
<b>Actividad</b>	<b>Recursos</b>	<b>Responsable</b>	<b>F. Cumplimiento</b>	<b>Seguimiento</b>

<b>Aprobación del plan:</b>	<b>SI</b>	( )	<b>NO</b>	( )
<b>Fecha de Aprobación</b>				
<b>Responsable de aprobación</b>			<b>Firma:</b>	

<b>Verificación y Confirmación de eliminación del problema</b>				
<b>Responsable de verificación:</b>				
<b>Cargo:</b>				
	<b>SI</b>	( )	<b>NO</b>	( )

# **REGISTROS DE COMPRAS**



	<b>ORDEN DE COMPRAR</b>	<b>FECHA:28/08/2014</b>
		<b>VERSIÓN:00</b>
	<b>CÓDIGO:FO-OC-01</b>	<b>PÁGINA 1 de 1</b>

<b>Fecha:</b>		<b># de compra:</b>	
<b>Proveedor:</b>			

<b>Código</b>	<b>Detalle</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo. Unit</b>	<b>Subtotal</b>	
				<b>Descuento:</b>	
				<b>Valor Neto:</b>	
				<b>IVA:</b>	
				<b>TOTAL:</b>	

<b>Solicitado por:</b>		<b>Aprobado por:</b>	
------------------------	--	----------------------	--

<b>Transporte:</b>		<b>Fecha entrega:</b>	
--------------------	--	-----------------------	--

<b>Verificación de orden de compra</b>			
<b>Proveedor:</b>			
<b>Factura #:</b>			
<b>Fecha:</b>			
		<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>Despacho a tiempo:</b>			
<b>Cantidad completa:</b>			
<b>Daños en el producto:</b>			
<b>Documentos Cumple:</b>			

	<b>SELECCIÓN DE PROVEEDOR</b>	<b>FECHA:28/08/2014</b>
		<b>VERSIÓN:00</b>
	<b>CÓDIGO:FO-SP-01</b>	<b>PÁGINA 1 de 1</b>

<b>Fecha:</b>	<input type="text"/>
---------------	----------------------

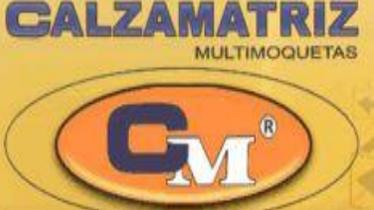
<b>Proveedor:</b>	<input type="text"/>		
	<b>Excelente</b>	<b>Bueno</b>	<b>Malo</b>
<b>Calidad</b>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>Costo</b>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>Tiempo de entrega</b>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

<b>Proveedor:</b>	<input type="text"/>		
	<b>Excelente</b>	<b>Bueno</b>	<b>Malo</b>
<b>Calidad</b>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>Costo</b>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>Tiempo de entrega</b>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

<b>Proveedor:</b>	<input type="text"/>		
	<b>Excelente</b>	<b>Bueno</b>	<b>Malo</b>
<b>Calidad</b>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>Costo</b>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>Tiempo de entrega</b>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

# **REGISTROS DE VENTAS**



	<b>ORDEN DE PEDIDO</b>	<b>FECHA: 28/08/2014</b>
		<b>VERSIÓN: 00</b>
	<b>CÓDIGO: FO-OP-01</b>	<b>PÁGINA 1 de 1</b>

CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS				
Orden de Pedido				
<b>PROVEEDOR</b>			<b>N°</b>	
<b>REGIMEN</b>			<b>FECHA</b>	
<b>DIRECCIÓN Y TELÉFONO</b>			<b>CÓDIGO</b>	
UNIDAD	OBJETO	CANT.	COSTO.UNIT.	COSTO TOTAL
<b>PLAZO</b>			<b>FORMA DE PAGO:</b>	
<b>GARANTIAS</b>			<b>SUPERVISIÓN</b>	
_____ <b>FIRMA DEL VENDEDOR</b> <b>CC:</b>		_____ <b>FIRMA DEL CLIENTE</b> <b>CC:</b>		

	<b>SOLICITUD DE CRÉDITO</b>	<b>FECHA: 28/08/2014</b>
		<b>VERSIÓN: 00</b>
	<b>CÓDIGO: FO-SC-01</b>	<b>PÁGINA 1 de 1</b>

<b>Fecha:</b>		<b>Monto de crédito:</b>	
<b>Plazo:</b>			

<b>DATOS DEL SOLICITANTE</b>			
<b>Nombre completo:</b>			
<b>Dirección:</b>			
<b>Nombre comercial:</b>			
<b>Ruc:</b>		<b>Ciudad:</b>	
<b>Estado civil:</b>		<b>Tipo de actividad:</b>	
<b>Ingreso mensual:</b>		<b>Teléfono:</b>	
<b>Egreso mensual:</b>		<b>Mail:</b>	

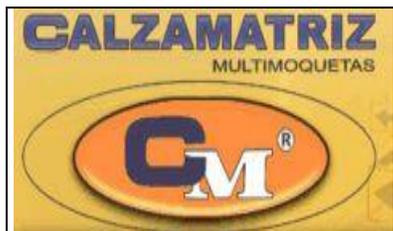
<b>REFERENCIAS BANCARIAS</b>			
<b>Banco:</b>		<b># Cuenta:</b>	
<b>Banco:</b>		<b># Cuenta:</b>	
<b>Banco:</b>		<b># Cuenta:</b>	

<b>REFERENCIAS COMERCIALES</b>			
<b>Empresa:</b>		<b>Ciudad:</b>	
<b>Nombre:</b>		<b>Dirección:</b>	
<b>Teléfono:</b>		<b>Mail:</b>	
<b>Empresa:</b>		<b>Ciudad:</b>	
<b>Nombre:</b>		<b>Dirección:</b>	
<b>Teléfono:</b>		<b>Mail:</b>	
<b>Empresa:</b>		<b>Ciudad:</b>	
<b>Nombre:</b>		<b>Dirección:</b>	
<b>Teléfono:</b>		<b>Mail:</b>	

<b>REFERENCIAS PERSONALES</b>			
<b>Nombre:</b>		<b>Teléfono:</b>	
<b>Parentesco:</b>			
<b>Nombre:</b>		<b>Teléfono:</b>	
<b>Parentesco:</b>			
<b>Nombre:</b>		<b>Teléfono:</b>	
<b>Parentesco:</b>			

# **REGISTROS DE PRODUCCIÓN**

# **REGISTROS DE MEZCLADO**



**FORMULAS DE MEZCLADO**

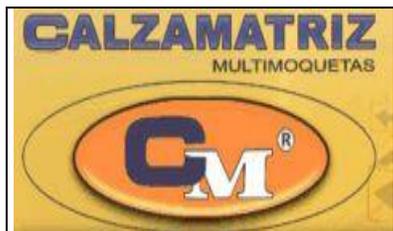
**FECHA: 28/08/2014**

**VERSIÓN: 00**

**CÓDIGO: FO-FOR-MZ-01**

**PÁGINA 1 de 2**

PRODUCTO	ITALIA NEGRA	DIESEL NEGRA	NORMAL NEGRA	PIRINEOS NEGRA	ANACONDA NEGRA	ANACONDA 50%	ANACONDA 100%	CAUCHO FLEX	TAIPE NEGRA	N3 - 16 NEGRA
NITRILO	0	0	0	0	0	7000	10000	0	0	0
1502	3000	3000	2000	2000	4000	2000	1000	3000	6000	7000
NATURAL	6000	8000	6500	7500	8000	3000	1000	7000	4000	0
MASTER BATCH	3000	3000	3000	3000	4000	2000	3000	4000	3000	4000
NEGRO DE HUMO	0	0	0	0	1000	2000	1000	0	0	0
ZEOSIL	3000	6000	2000	4000	5000	7000	7000	5000	4000	4000
CAOLIN	8000	4000	10000	8000	3000	0	0	5000	5000	6000
ACEITE	2200	3500	2700	2500	3600	DOP 400	DOP 400C	3600	3100	2250
OXIDO	300	350	300	300	400	350	350	300	300	400
ESTIARICO	60	60	60	60	60			50	50	80
AZUFRE	190	240	190	210	260	240	255	230	220	160
MBT	180	215	171	190	235	216	230	210	200	145
TMTD	80	95	76	84	105	96	100	100	88	65
TMQ	90	120	95	105	130	120	128	110	110	80
COLOFONIA	180	240	190	210	260	240	216	220	220	160
DIETILNICOL	90	120	95	105	130	60	60	110	110	80
RESINA	130	180	95	105	130	120	120	110	110	80
RENOSIN	50	60	50	50	60	60	60	50	50	50
TOTAL	26515	29180	27522	28419	30270	23502	24519	29056	26558	24550



**FORMULAS DE MEZCLADO**

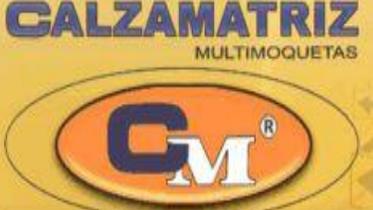
**FECHA:28/08/2014**

**VERSIÓN:00**

**CÓDIGO:FO-FOR-MZ-01**

**PÁGINA 2 de 2**

PRODUCTO	NATURAL	DIESEL REFORZADA	CAFÉ MENOS CAL.	CAFÉ MAS CALID.	MOQUETAS	PLOMA LASER	FAME
NITRILO	0	0	0	0	0	0	0
1502	13000	4000	9000	9000	0	13000	6500
NATURAL	0	8000	3000	3000	2000	0	6500
MASTER BATCH	0	3000	130	130	7000	NH27 TITA	2000
NEGRO DE HUMO	0	1000	0	0	11000	0	N - H 2000
ZEOSIL	8000	6000	5000	7000	0	7500	6000
CAOLIN	0	3000	7000	3000	9000	0	0
ACEITE	3700	3600	3500	3700	3000	5000	2800
OXIDO	400	400	400	400	300	400	400
ESTIARICO	130	130	120	120	200	200	60
AZUFRE	325	270	300	300	150	350	260
MBT	290	260	275	275	80	300	240
TMTD	150	115	155	155	45	210	120
TMQ	BHT 100	130	120	120	0	130	130
COLOFONIA	250	260	240	240	0	260	260
DIETILINICOL	130	130	120	120	0	130	130
RESINA	0	130	120	120	200	130	130
RENOSIN	60	60	120	120	100	50	60
TOTAL	26435	30340	29600	27800	33050	27660	25590

	<i><b>INSPECCIÓN DE CALIDAD</b></i>	<i><b>FECHA: 28/08/2014</b></i>
		<i><b>VERSIÓN: 00</b></i>
	<i><b>CÓDIGO: FO-ICA-01</b></i>	<i><b>PÁGINA 1 de 2</b></i>

<i><b>Control de calidad #:</b></i>		<i><b>Hora:</b></i>	
<i><b>Fecha:</b></i>		<i><b>Responsable:</b></i>	

<i><b>Calidad</b></i>		
<i><b>Items a Controlar</b></i>	<i><b>Normal</b></i>	<i><b>Malo</b></i>
<i><b>Densidad de mezcla</b></i>		
<i><b>Aspecto de la mezcla</b></i>		
<i><b>Color de la mezcla</b></i>		

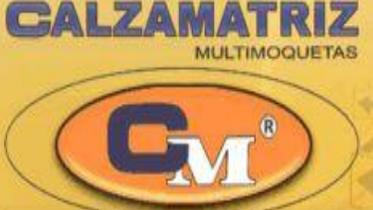
<i><b>Aprobación del producto</b></i>	
<i><b>Si</b></i>	
<i><b>No *</b></i>	

<i><b>Destino del producto</b></i>

---

Firma del responsable

\* Si el producto no cumple señale el destino del mismo.

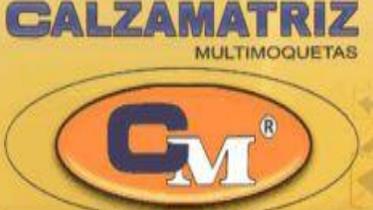
	<b>ORDEN DE PRODUCCIÓN</b>	<b>FECHA: 28/08/2014</b>
		<b>VERSIÓN: 00</b>
	<b>CÓDIGO: FO-ORP-01</b>	<b>PÁGINA 1 de 1</b>

<i>Orden de producción</i>			
<b>Fecha:</b>		<b>#:</b>	
<b>Fecha de inicio:</b>		<b>Responsable:</b>	

<i>Cantidad</i>	<i>Código</i>	<i>Producto</i>	<i>Color</i>	<i>Talla</i>	<i>Materiales</i>

<b>Fecha de entrega:</b>	
<b>Cliente:</b>	
<b>Observaciones:</b>	

**REGISTROS DE  
VULCANIZADO DE  
PLANTAS Y MOQUETAS**

	<i>INSPECCIÓN DE CALIDAD</i>	<i>FECHA: 28/08/2014</i>
		<i>VERSIÓN: 00</i>
	<i>CÓDIGO: FO-ICA-PL-MQ -01</i>	<i>PÁGINA 1 de 1</i>

<i>Control de calidad #:</i>		<i>Hora:</i>	
<i>Fecha:</i>		<i>Responsable</i>	

<i>Calidad</i>		
<i>Items a Controlar</i>	<i>Normal</i>	<i>Malo</i>
<i>Grosor del producto</i>		
<i>Aspecto del producto</i>		
<i>Color del producto</i>		
<i>Consistencia del producto</i>		

<i>Aprobación del producto</i>	
<i>Si</i>	
<i>No *</i>	

<i>Destino del producto</i>

---

Firma del responsable

\* Si el producto no cumple señale el destino del mismo.

**REGISTROS DE  
RECICLADO DE  
PRODUCTO NO  
CONFORME**

	<i><b>INSPECCIÓN DE CALIDAD</b></i>	<i><b>FECHA: 28/08/2014</b></i>
		<i><b>VERSIÓN: 00</b></i>
	<i><b>CÓDIGO: FO-ICA-REC-01</b></i>	<i><b>PÁGINA 1 de 1</b></i>

<i><b>Control de calidad #:</b></i>		<i><b>Hora:</b></i>	
<i><b>Fecha:</b></i>		<i><b>Responsable:</b></i>	

<i><b>Calidad</b></i>		
<i><b>Ítems a Controlar</b></i>	<i><b>Normal</b></i>	<i><b>Malo</b></i>
<i><b>Grosor de las partículas</b></i>		
<i><b>Aspecto de la partículas</b></i>		

<i><b>Aprobación del material</b></i>	
<i><b>Si</b></i>	
<i><b>No *</b></i>	

<i><b>Destino del material</b></i>

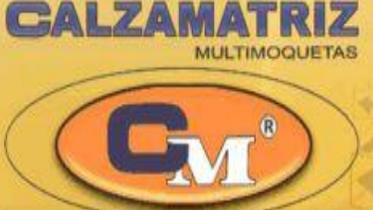
---

Firma del responsable

\* Si el material no cumple señale el destino del mismo.



# **REGISTROS DE DESPACHO**

	<i>REGISTRO DE PRODUCTO</i>	<i>FECHA: 28/08/2014</i>
		<i>VERSIÓN: 00</i>
	<i>CÓDIGO: FO-RE-PL-MQ-01</i>	<i>PÁGINA 1 de 1</i>

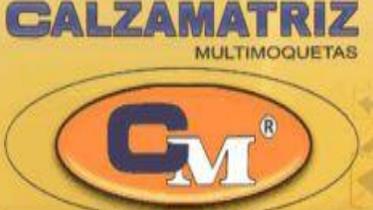
<b># de registro:</b>	
<b>Cliente:</b>	
<b>Fecha:</b>	

<i>Producto</i>	<i>Color</i>	<i>Cantidad solicitada</i>	<i>Cantidad enviada</i>	<i>Fecha de entrega</i>

<b>Revisado por:</b>	
<b>Observaciones:</b>	
<hr style="width: 30%; margin: 0 auto;"/> <b>Firma</b>	



# **REGISTROS DE DISEÑO Y DESARROLLO**

	<b>RECEPCIÓN DE NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS</b>	<b>FECHA: 28/08/2014</b>
	<b>CÓDIGO: FO-NE-RE-01</b>	<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>PÁGINA 1 de 1</b>

**Recepción N:**

**Producto solicitado por el cliente:**   
**Producto para innovar:**

**Nombre del Cliente:**   
**Nombre del producto:**   
**Procedencia del producto:**

**Características del producto**

**Materia prima:**

**Precio:**  **Consumo promedio del cliente**

**Responsable de recepción de necesidad**

**Recepción:**

**Fecha de recepción:**  **Hora:**

**Requisitos para la fabricación del producto**

**Igual:**  ( )

**Similar:**

**FOTO**

	<b>SI</b>	<b>No</b>
<b>Aprobación del Diseño y Desarrollo:</b>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

	<b>PLANIFICACIÓN DE DISEÑO Y DESARROLLO</b>	<b>FECHA: 28/08/2014</b>
	<b>CÓDIGO: FO-PD-01</b>	<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>PÁGINA 1 de 1</b>

<b>Fecha:</b>		<b>Cliente:</b>	
<b>Producto #:</b>		<b>Nombre del producto:</b>	

<b>Características del producto</b>	
<b>Materia prima</b>	
	<b>Precio:</b>

<b>Descripción</b>	
<b>Cientes potenciales adicionales:</b>	
<b>Cantidad requerida:</b>	
<b>Disponibilidad de maquinaria:</b>	
<b>Disponibilidad de materia prima:</b>	

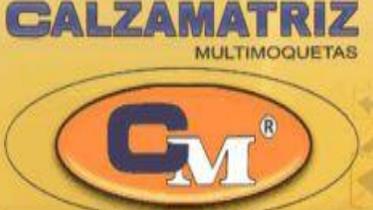
<b>Observaciones:</b>
-----------------------

<b>Visto Bueno</b>		
	<b>SI</b>	<b>No</b>
<b>Viable:</b>		

\_\_\_\_\_  
Gerente General

\_\_\_\_\_  
Jefe de Diseño y Desarrollo

\_\_\_\_\_  
Jefe de producción

	<i>EVALUACIÓN DE PROTOTIPO</i>	<i>FECHA: 28/08/2014</i>
		<i>VERSIÓN: 00</i>
	<i>CÓDIGO: FO-VP-01</i>	<i>PÁGINA 1 de 1</i>

<b>Cliente:</b>		
<b>Fecha:</b>		
<b>Nombre del producto:</b>		

<i>Similitud del prototipo</i>	
<i>Igual</i>	
<i>Similar</i>	
<i>Diferente</i>	

<i>Validación</i>	
<i>Aprobado</i>	
<i>Rechazado</i>	
<i>Cambios</i>	

<b>Foto:</b>	
--------------	--

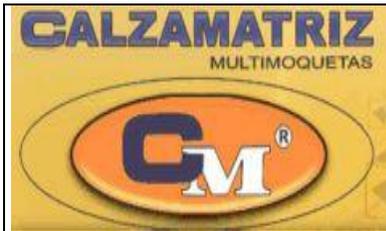
<b>Costo del producto:</b>	
<b>Cambios:</b>	

\_\_\_\_\_  
 CLIENTE

\_\_\_\_\_  
 JEFE DE DISEÑO Y DESARROLLO

# **REGISTROS DE RECURSOS HUMANOS**

**REGISTROS DE  
CONTRATACIÓN DE  
PERSONAL**



**SOLICITUD DE PERSONAL**

**CÓDIGO: FO-SPE-01**

**FECHA: 28/08/2014**

**VERSIÓN: 00**

**PÁGINA 1 de 1**

**SOLICITUD DE PERSONAL**

<b>FECHA:</b>	
<b>SOLICITANTE:</b>	
<b>CARGO:</b>	

**SE SOLICITA**

<b>CARGO NUEVO:</b>		<b>VACANTE:</b>	
<b>SECCIÓN:</b>		<b>PROCESO:</b>	
<b>CARGO / FUNCIÓN:</b>			
<b># PERSONAS:</b>			

**PERFIL SOLICITADO**

<b>CRITERIOS</b>	<b>REQUERIMIENTOS</b>
<b>SEXO</b>	
<b>EDAD</b>	
<b>EDUCACIÓN</b>	
<b>EXPERIENCIA</b>	
<b>CONOCIMIENTOS</b>	

**FUNCIONES A REALIZAR**


**MAQUINARIA O EQUIPO A OPERAR**

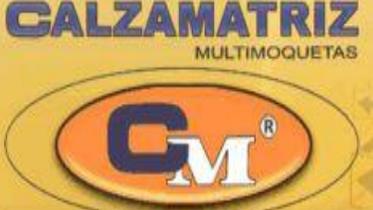

**OBSERVACION ADICIONAL:**

--

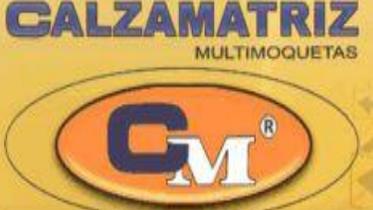
\_\_\_\_\_  
**GERENTE GENERAL**

\_\_\_\_\_  
**SOLICITANTE**



	<i>SOLICITUD DE TRABAJO</i>	<i>FECHA: 28/08/2014</i>
		<i>VERSIÓN: 00</i>
	<i>CÓDIGO: FO-ST-01</i>	<i>PÁGINA 1 de 1</i>

SOLICITUD DE TRABAJO				
<b>NOMBRES COMPLETOS:</b>				
<b>CÉDULA CIUDADANÍA:</b>				
<b>FECHA DE NACIMIENTO:</b>				
<b>CIUDAD:</b>				
<b>PROVINCIA:</b>				
<b>LIC. CONDUCIR:</b>				
<b>TIPO DE SANGRE:</b>		<b>ÁREA:</b>		
<b>ESTADO CIVIL:</b>		<b>F.INGRESO:</b>		
<b>CÓNYUGUE:</b>		<b>F. SALIDA:</b>		
<b>DOMICILIO</b>				
<b>DIRECCIÓN:</b>				
<b>BARRIO:</b>		<b>PARROQUIA:</b>		
<b>TELF. FIJO:</b>		<b>CELULAR:</b>		
<b>TELF. FAMIL.:</b>		<b>E-MAIL:</b>		
<b>FORMACIÓN</b>				
<b>NIVEL INSTRUCCIÓN:</b>		<b>ESPECIALIDAD:</b>		
<b>AÑO APROBADO:</b>		<b>TÍTULO OBTENIDO:</b>		
<b>INSTITUCIÓN:</b>				
<b>ANTECEDENTES LABORALES</b>				
<b>EMPRESAS</b>	<b>CARGO</b>	<b>AÑO</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>MOTIVO</b>
<b>ANTECEDENTES PERSONALES</b>				
<b>NOMBRE:</b>				
<b>TELÉFONO:</b>				
<b>NOMBRE:</b>				
<b>TELÉFONO:</b>				
<b>CURSOS REALIZADOS</b>				
<b>TEMA</b>	<b>INSTITUCIÓN</b>	<b>HORAS</b>	<b>AÑO</b>	

	<b>REGISTRO DE ENTREVISTA</b>	<b>FECHA:</b> 28/08/2014
		<b>VERSIÓN:</b> 00
	<b>CÓDIGO:</b> FO-RE-EI-01	<b>PÁGINA</b> 1 de 1

**REGISTRO DE LA ENTREVISTA**

CANDIDATO:	
CARGO VACANTE:	
Entrevistador:	
Fecha:	

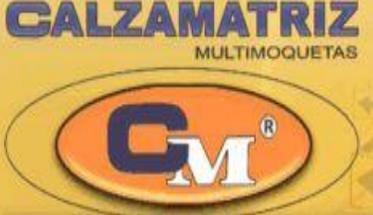
PRESENTACIÓN Y ASPECTOS FÍSICOS					
ASPECTOS A CONSIDERAR	CALIFICACIÓN				
	EXC	MB	SAT	DEF	
IMPACTO GENERAL					
IMAGEN					
ASPECTOS FÍSICOS					

COMUNICACIÓN VERBAL A LO LARGO DE LA ENTREVISTA					
ASPECTOS A CONSIDERAR	CALIFICACIÓN				
	EXC	MB	SAT	DEF	
FLUIDEZ VERBAL					
RIQUEZA DE VOCABULARIO					
PRECISIÓN					
CONSCIENCIA					
ORIGINALIDAD DE LAS EXPRESIONES					
EMPATIA					
VALOR GLOBAL DEL LENGUAJE VERBAL					
				Total	

CALIFICACIÓN	
30 a 40	EXCELENTE
20 a 29	MUY BUENO
11 a 19	BUENO
10	DEFICIENTE

VALOR ENTREVISTA	
4	EXCELENTE
3	MUY BUENO
2	BUENO
1	DEFICIENTE

Calificación

	<i>PRUEBA PSICOLÓGICA</i>	<i>FECHA: 28/08/2014</i>
	<i>CÓDIGO: FO-PPS-01</i>	<i>VERSIÓN: 00</i>
		<i>PÁGINA 1 de 1</i>

Nombre: \_\_\_\_\_.

Fecha: \_\_\_\_\_.

**Instrucciones:**

- **La prueba tiene una duración de 20 minutos.**
- **Lea detenidamente cada pregunta y responda.**
- **No se acepta borrones ni tachones.**

**1.- Elija las siguientes opciones:**

Cuando tienes una cita es puntual:

No    Alguna vez    Si

Para usted el día tiene suficientes horas o siente que le falta tiempo:

Las suficientes    Alguna vez    Me falta tiempo

Sientes que eres muy competitivo:

No    Alguna vez    Si

Comes y caminas habitualmente más rápido que el resto de la gente:

No    Sólo cuando tengo prisa    Si

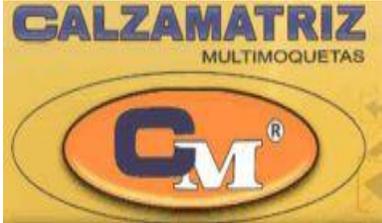
Sueles hacer varias cosas a la vez, en vez de esperar a terminar para iniciar la siguiente:

No    Alguna vez    Si

**2.- Máximo 10 segundos para hacerlo.**

Cuenta el número de "F" en el texto siguiente:

FINISHED FILES ARE THE RE-  
SULT OF YEARS OF SCIENTIF-  
IC STUDY COMBINED WITH THE  
EXPERIENCE OF YEARS

	<i>PRUEBA PSICOLÓGICA</i>	<i>FECHA: 28/08/2014</i>
	<i>CÓDIGO: FO-PPS-01</i>	<i>VERSIÓN: 00</i>
		<i>PÁGINA 2 de 2</i>

3.- Mientras el entrevistador hable ponga atención y posteriormente escriba su respuesta.

---

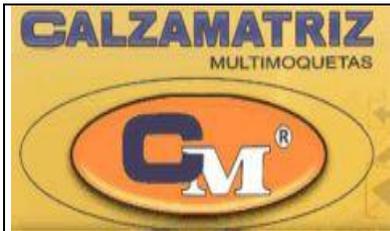
---

---

---

---

4.- Dibuje un árbol.



**PRUEBA DE CONOCIMIENTOS**

**CÓDIGO: FO-PC-01**

**FECHA: 28/08/2014**

**VERSIÓN: 00**

**PÁGINA 1 de 1**

<b>Candidato:</b>		<b>Calificación:</b>	
<b>Área:</b>		<b>Fecha:</b>	
<b>Responsable:</b>		<b>Cargo:</b>	

**Tema a evaluar:**

**Pregunta # 01**


**Pregunta # 02**


**Pregunta # 03**


**Pregunta # 04**

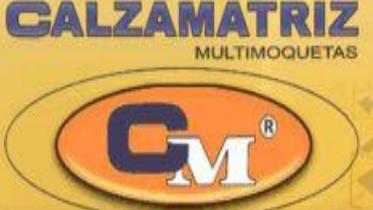

**Pregunta # 05**


\_\_\_\_\_

**Responsable:**

\_\_\_\_\_

**Candidato**

	<b>MATRIZ DE SELECCIÓN</b>	<b>FECHA: 28/08/2014</b>
		<b>VERSIÓN: 00</b>
	<b>CÓDIGO: FO-MS-01</b>	<b>PÁGINA 1 de 1</b>

**Candidato:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_

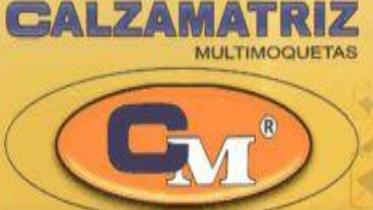
**Cargo:** \_\_\_\_\_

**Marcar con visto la referencia de acuerdo al cargo vacante**

<b>Tipo de cargo</b>	<b>Formación profesional</b>	<b>Experiencia Laboral</b>	<b>Habilidades y conocimientos</b>	<b>Entrevista</b>	<b>Otros</b>	<b>Total</b>
<b>1.- Alta dirección - Gerencias.</b>						
<b>2.- De asesoramiento especializado</b>						
<b>3.- De ejecución con atención al público - Nivel operativo</b>						
<b>4.- De ejecución sin atención al público y/o usuarios internos Nivel operativo</b>						

\_\_\_\_\_  
**Jefe de recursos humanos**

\_\_\_\_\_  
**Jefe de área**

	<b>INDUCCIÓN TÉCNICA PRÁCTICA</b>	<b>FECHA: 28/08/2014</b>
		<b>VERSIÓN: 00</b>
	<b>CÓDIGO: FO-IND-01</b>	<b>PÁGINA 1 de 1</b>

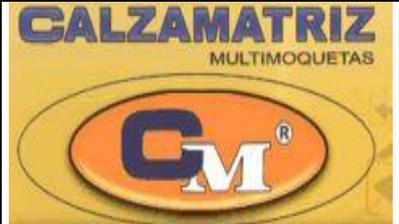
<b>Nombre:</b>	
<b>Fecha:</b>	
<b>Cargo:</b>	

<i>Entrenamiento de inducción</i>	<i>Aplica</i>	<i>Fecha</i>	<i>Hora</i>
<b>1.- Generales</b>			
<i>Explicación de la empresa</i>			
<i>Presentación del personal</i>			
<i>Reconocimientos de las áreas</i>			
<i>Higiene en el área de trabajo</i>			
<i>Puntualidad en el trabajo</i>			
<b>2.- Sistema de Gestión de calidad</b>			
<i>Política de calidad</i>			
<i>Objetivos de calidad</i>			
<i>Procedimientos</i>			
<b>3.- Seguridad Industrial</b>			
<i>Maquinarias, herramientas</i>			
<i>Acciones peligrosas en el puesto de trabajo</i>			
<i>Uso adecuado de EPPs</i>			
<i>Ubicación de extintores y señales de seguridad</i>			
<b>4.- Información por RRHH</b>			
<i>Sueldo</i>			
<i>Contrato de trabajo</i>			
<i>Beneficios</i>			
<i>Horas extras</i>			
<i>Afiliación del Iess</i>			
<i>Vacaciones</i>			

\_\_\_\_\_  
*Jefe de área*

\_\_\_\_\_  
*Jefe de RRHH*

\_\_\_\_\_  
*Candidato*

	<i>EVALUACIÓN DE INDUCCIÓN</i>	<i>FECHA: 28/08/2014</i>
		<i>VERSIÓN: 00</i>
	<i>CÓDIGO: FO-EV-IN-01</i>	<i>PÁGINA 1 de 2</i>

Nombre: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

**1. El carné se utilizará**

- Siempre en un lugar visible ( )
- Siempre en un lugar no visible ( )
- Rara vez ( )
- Nunca ( )

**2. Se considera atraso a:**

- A partir del primer minuto ( )
- A partir de los 5 minutos ( )

**3. Se considera casos especiales para días libres a:**

- Enfermedades comprobadas de hijos o familiares en primer Grado de consanguinidad. ( )
- Calamidades domesticas de última hora ( )
- Todas las anteriores ( )
- Ninguna de las anteriores ( )

**4. Mencione los tipos de señalización:**

- .....
- .....
- .....

**5. Ponga verdadero o falso:**

**El uniforme y equipo de protección personal es:**

- De uso obligatorio ( )
- Si no lo uso puedo ser despedido ( )
- Puedo traerlo sucio ( )
- Puedo cambiarlo del horario establecido ( )
- Puedo intercambiarlo con mis compañeros ( )

**6. Una con líneas lo correcto**

- Señales de advertencia                      Azul y blanco
- Señales de obligatoriedad                Rojas y negro
- Señales de orientación                    Amarillo y negro
- Señales de peligro                           Verde y blanco



	<i>CONTRATO DE TRABAJO</i>	<i>FECHA: 28/08/2014</i>
	<i>CÓDIGO: FO-CTR-01</i>	<i>VERSIÓN: 00</i>
		<i>PÁGINA 1 de 2</i>

## CONTRATO DE TRABAJO

En la ciudad de Ambato, el día xx de xxxx de 20xx, se celebra un CONTRATO DE TRABAJO, al tenor de las siguientes estipulaciones:

**PRIMERA: COMPARECIENTES.-** Comparecen, por una parte, la empresa XXXXXXXXXXXXXXX, legalmente representada por su Gerente General señor Ángel Llerena, parte a la que en adelante se le podrá denominar como “EL EMPLEADOR” y, por otra parte, por sus propios y personales derechos, el/la señor/ita XXXXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX, portador de la cédula de ciudadanía número, 000000000-0 a quien en adelante se le denominará como “EL TRABAJADOR”. Los comparecientes son ecuatorianos, mayores de edad, legalmente capaces para contratar y obligarse, quienes libre y voluntariamente convienen en celebrar, el presente contrato de trabajo.

**SEGUNDA.- ANTECEDENTES.- UNO.-** La empresa es una persona jurídica de derecho privado legalmente constituida, cuya actividad principal consiste en la fabricación de plantas de calzado y moquetas para vehículos, su domicilio es la ciudad de Ambato, Gregorio Escobedo 04 – 72 y Villa Orellana. **DOS.-** El/La Sr/ta. Xxxx xxxx desea prestar sus servicios a la mencionada empresa.

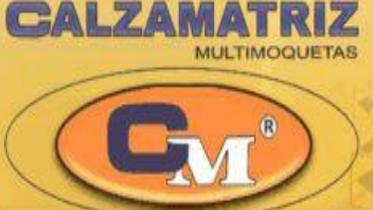
**TERCERA.- OBJETO.-** El/La Sr-ta. Xxxx xxxx xxxx xxxx, se compromete a prestar sus servicios lícitos y personales, en forma exclusiva, para “EL EMPLEADOR”, en calidad de (cargo) código sectorial # XXXXX, EL TRABAJADOR se compromete a desempeñar sus funciones con el mayor esmero y cuidado, siendo su responsabilidad cualquier daño o desperfecto que se cause en los bienes o herramientas de trabajo.

**CUARTA.- REMUNERACION.-** EL EMPLEADOR pagará AL TRABAJADOR por sus servicios lícitos y personales prestados, la cantidad de 000 00/100 DOLARES MENSUALES (\$000.00), más todos los beneficios señalados en la Ley. De la remuneración, se realizarán los descuentos correspondientes a los aportes personales del EMPLEADO al IESS, los descuentos ordenados por el Juez, la ley o autoridad competente, todo esto de conformidad con las disposiciones legales vigentes.

**QUINTA.- DURACIÓN.-** El tiempo de duración del presente Contrato será por un periodo probatorio de noventa (90) días en el que, cualquiera de ellas lo pudiera dar por terminado libremente; vencido dicho periodo se entenderá prorrogado por el tiempo que faltare para completar el año.

Este contrato podrá terminar por las causales establecidas en el Art. 169 del Código de Trabajo.

**SEXTA.- HORARIO.-** El trabajador se obliga a laborar las jornadas de trabajo que son de 8:00 am a 13:00 pm y de 14:00 pm a 17:00 pm de lunes a viernes, cumpliendo con las disposiciones del Código de trabajo en cuanto a la cantidad de horas trabajadas y descansos obligatorios.

	<i>CONTRATO DE TRABAJO</i>	<i>FECHA: 28/08/2014</i>
	<i>CÓDIGO: FO-CTR-01</i>	<i>VERSIÓN: 00</i>
		<i>PÁGINA 2 de 2</i>

**SEPTIMA.- OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES Y EMPLEADORES.-** En lo que respecta a las obligaciones, derechos y prohibiciones del empleador y trabajador, estos se sujetan a lo dispuesto en el Código de Trabajo en su Capítulo IV de las obligaciones del empleador y trabajador, a más de las estipuladas en este Contrato. Se consideran como faltas graves del trabajador y por tanto suficientes para dar por terminada la relación laboral, previa el trámite de Visto Bueno.

**OCTAVA.- LEGISLACIÓN APLICABLE.-** En todo lo previsto en este Contrato, cuyas modalidades especiales las reconocen y aceptan las partes, estas se sujetan al Código de Trabajo.

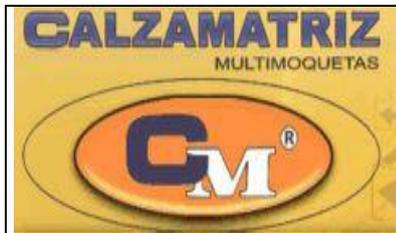
**NOVENA.- JURISDICCION Y COMPETENCIA.-** En caso de controversia que no pudiera ser solucionada amigablemente por las partes, éstas se someterán a los jueces competentes del Cantón Ambato;

**DECIMA.-** Las partes se ratifican en todas y cada una de las clausulas precedentes y para constancia y plena validez de lo estipulado firman este contrato en original y dos ejemplares de igual tenor y valor, en la ciudad de Ambato el xx de xxxxl del 20xx.

_____	_____
ÁNGEL LLERENA	xxxx xxxx xxxx xxxx
CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS	EL TRABAJADOR
REPRESENTANTE LEGAL	C. C 000000000-0

\_\_\_\_\_  
INSPECCION DEL TRABAJO  
DE TUNGURAHUA

**REGISTROS DE  
CAPACITACIÓN DE  
PERSONAL**



**EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO  
LABORAL**

**FECHA: 28/08/2014**

**VERSIÓN: 00**

**CÓDIGO: FO-EDL-01**

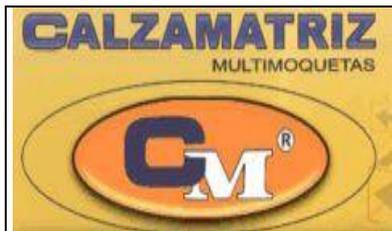
**PÁGINA 306 de 1**

<b>Nombre:</b>		<b>Cargo</b>	
<b>Periodo:</b>		<b>Evaluador:</b>	
<b>Fecha:</b>			

<b>Aprendizaje</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Nunca</b>
<i>Asimila rápidamente métodos, material o información nueva y los aplica comprendiendo</i>			
<b>Disciplina</b>			
<i>Mantiene el orden y la conducta adecuada con sus compañeros, acata las instrucciones y</i>			
<b>Iniciativa y Creatividad</b>			
<i>Influencia activamente los eventos para alcanzar las metas del grupo. Actitud proactiva en lugar</i>			
<b>Trabajo bajo presión</b>			
<i>Efectividad en cumplir con fechas toques de entrega y adaptarse a los requerimientos de los</i>			
<b>Trabajo en equipo</b>			
<i>Coopera totalmente y trabaja de manera coordinada con los demás.</i>			
<b>Integridad / Honestidad</b>			
<i>Crea y fomenta un entorno ético caracterizado por la credibilidad y la confianza. Es confiable y</i>			
<b>Orientación al servicio</b>			
<i>Buscar activamente la manera de ayudar a los demás.</i>			
<b>Planificación y Organización</b>			
<i>Habilidad para manejar proyectos y compromisos. Define bien importancia de tareas</i>			
<b>Resolución de problemas</b>			
<i>Generar varias formas o alternativas para solucionar problemas.</i>			
<b>Liderazgo</b>			
<i>Emplea un estilo interpersonal y métodos adecuados para guiar a su gente o grupos hacia</i>			
<b>Negociación y conciliación</b>			
<i>Emplea un estilo natural y efectivo en las relaciones interpersonales y métodos de</i>			
<b>Toma de decisiones</b>			
<i>Llevar a cabo acciones duras pero necesarias. Oponerse con firmeza cuando se amenaza el</i>			

**Observaciones:**





**EVALUACIÓN DE CAPACITACIÓN**

**FECHA: 28/08/2014**

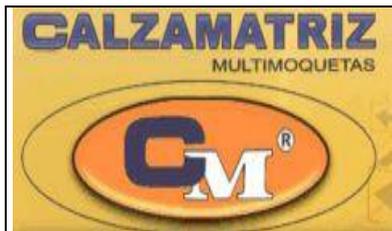
**VERSIÓN: 00**

**CÓDIGO: FO-EC-01**

**PÁGINA 1 de 1**

<b>Evaluado:</b>		<b>Fecha de evaluador:</b>	
<b>Evaluador:</b>		<b>Tema de capacitación:</b>	
<b>INDICACIONES:</b> Lea atentamente cada uno de los siguientes ítems y califique conscientemente, señalando con una X según considere la respuesta más cercana a la realidad.			
<b>EFFECTIVIDAD DE LA CAPACITACIÓN</b>			
	<b>EXCELENTE</b>	<b>BUENO</b>	<b>REGULAR</b>
1.- Cambio de actitud			
2.- Realiza mejor las actividades designadas			
3.- Comete menos errores en el puesto de trabajo			
4.- Calidad del trabajo			
5.- Aporta al desarrollo del trabajo			
<b>EVALUACIÓN DEL CAPACITOR</b>			
Tiene Dominio, conocimiento de la materia			
Temas con claridad, responde inquietudes planteadas			
Se realizó la capacitación de manera participativa			
Que tema le gustaría recibir			
<b>Recomendaciones:</b>			

**REGISTROS DE  
DESVINCULACIÓN DEL  
PERSONAL**



*FORMATO PAZ Y SALVO*

*FECHA: 28/08/2014*

*VERSIÓN: 00*

*CÓDIGO: FO-PA-SA-01*

*PÁGINA 1 de 1*

**DATOS GENERALES**

Cédula de identidad	Nombre completo del empleado	Cargo	Jefe de área

**PAZ Y SALVO**

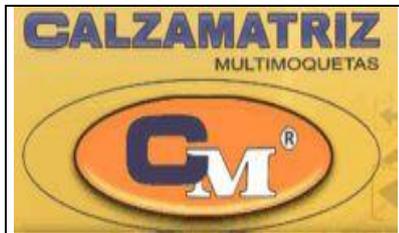
#	Ítems /(Área Responsable)	Realizado	Responsable	Fecha	Firma	Observaciones
1	Finalización de contrato o aceptación de renuncia o resolución disciplinaria					
2	Entrega de carnet de identificación					
3	Entrega de cargo					
4	Entregar herramientas, equipos que se le haya proporcionado					
5	Entregar exámenes médicos					
6	Entregar EPPs y vestimenta de trabajo					

\_\_\_\_\_  
Firma del empleado

Nombre:  
Cédula:  
Fecha:

\_\_\_\_\_  
Firma de Jefe de RRHH

Nombre:  
Cédula:  
Fecha:



**FORMATO ENTREGA DE CARGO**

**FECHA: 28/08/2014**

**VERSIÓN: 00**

**CÓDIGO: FO-ECA-01**

**PÁGINA 1 de 2**

1.- Lugar y Fecha: \_\_\_\_\_.

2.- Dependencia: \_\_\_\_\_.

3.- Datos del cargo que se entrega:

CARGO: \_\_\_\_\_.

FUNCIÓN: \_\_\_\_\_.

4.- Datos del trabajador que entrega el cargo:

Apellidos y nombres: \_\_\_\_\_.

Trabajos pendientes:

Documentos a su cargo:

Relación de útiles de escritorio:

Relación de herramientas y equipos:

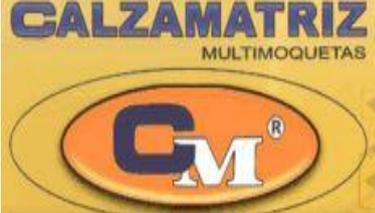
5.- Datos de quien recibe el cargo:

Apellidos y Nombres: \_\_\_\_\_.

Cargo: \_\_\_\_\_.

6.- Observaciones:

Trabajador que entrega el cargo.

	<i><b>FORMATO ENTREGA DE CARGO</b></i>	<i><b>FECHA: 28/08/2014</b></i>
	<i><b>CÓDIGO: FO-ECA-01</b></i>	<i><b>VERSIÓN: 00</b></i>
		<i><b>PÁGINA 2 de 2</b></i>

Persona o trabajador que recibe el cargo.

Me comprometo a entregar todo los equipos, herramientas proporcionadas y carnet de identificación el día \_\_\_\_\_ y autorizo la retención del trámite de no cumplir con estos requisitos.

-----

TRABAJADOR QUE ENTREGA EL CARGO

-----

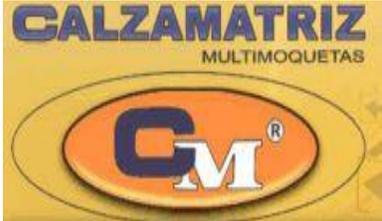
EMPLEADO QUE RECIBE EL CARGO

-----

Jefe de área

**REGISTROS DE  
MANTENIMIENTO  
PREVENTIVO Y  
CORRECTIVO**

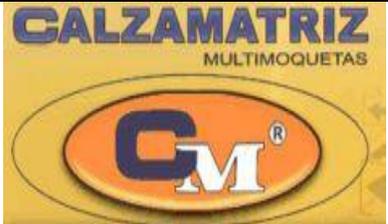


	<i>FICHA DE MANTENIMIENTO</i>		<i>FECHA: 28/08/2014</i>
			<i>VERSIÓN: 00</i>
	<i>CÓDIGO: FO-PRE-FI-01</i>		<i>PÁGINA 1 de 1</i>

<i>Máquina:</i>		<i>Fecha:</i>	
<i>Código:</i>		<i>Responsable:</i>	
<i>Ubicación</i>			

<i>Aspectos a revisar</i>	<i>Mensual</i>		<i>Semanal</i>			<i>Quincenal</i>	
	<i>Fecha:</i>	<i>Fecha:</i>	<i>Fecha:</i>	<i>Fecha:</i>	<i>Fecha:</i>	<i>Fecha:</i>	<i>Fecha:</i>
<i>Mantenimiento</i>	<i>Firma</i>	<i>Firma</i>	<i>Firma</i>	<i>Firma</i>	<i>Firma</i>	<i>Firma</i>	<i>Firma</i>
<i>Limpieza</i>							
<i>Ajustes</i>							
<i>Lubricación</i>							
<i>Problemas detectados</i>				<i>Acciones realizadas</i>			



	<i>ORDEN DE TRABAJO</i>	<i>FECHA: 28/08/2014</i>
		<i>VERSIÓN: 00</i>
	<i>CÓDIGO: FO-OT-01</i>	<i>PÁGINA 1 de 1</i>

<i>Fecha:</i>			<i>Mantenimiento</i>	
<i>Máquina:</i>		<i>Código:</i>		<i>Correctivo</i>
<i>Marca:</i>				<i>Preventivo</i>
<i>Tipo:</i>		<i>Aplica Garantía</i>		
<i>Modelo:</i>		<i>Si ( )</i>		<i>No ( )</i>

<i>Descripción de Trabajo</i>	<i>Antecedentes</i>

<i>Instrucciones a realizar</i>			
<i>Detalle</i>			<i>Responsable</i>
	<i>V. Unitario</i>	<i>V. Total</i>	<i>Descripción</i>
<i>Costo de mano de obra:</i>			
<i>Subcontratados:</i>			
<i>Costos de repuestos</i>			

\_\_\_\_\_  
*Jefe de mantenimiento*

\_\_\_\_\_  
*Supervisor*