

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO



FACULTAD DE INGENIERÍA

CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Ingeniera Industrial

TRABAJO DE TITULACIÓN

Título del proyecto:

**“DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA
MICROEMPRESA “ICOTEF” DEDICADA A LA CONFECCIÓN DE PRENDAS DE
VESTIR EN LA PARROQUIA YARUQUÍES”**

Autor: Lisbeth Maricela Poma Hernández

Tutor: Ing. María Fernanda Romero Villacrés

Riobamba - Ecuador

Año 2021

Aprobación del Tribunal

Los miembros del tribunal de graduación del proyecto de investigación titulado: **“DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA MICROEMPRESA “ICOTEF” DEDICADA A LA CONFECCIÓN DE PRENDAS DE VESTIR EN LA PARROQUIA YARUQUÍES”**, presentado por la Srta. Lisbeth Maricela Poma Hernández con C.I. 0603927567, dirigida por: Ing. María Fernanda Romero Msc.

Una vez escuchado la defensa oral y revisado el informe final del proyecto de investigación escrito con fines de graduación, en el cual se ha constatado el cumplimiento de las observaciones realizadas, remite la presente para uso y custodia de la biblioteca de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Para constancia de lo expuesto firman:

Mgs. María Fernanda Romero Villacrés
Director del proyecto de investigación



Mgs. Fabián Fernando Silva Frey
Miembro del tribunal



Mgs. Luis Stalin López Telenchana
Miembro del tribunal



Mgs. Patricia Elena Viñan Guerrero
Presidente del tribunal

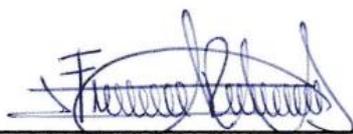


Aprobación por parte del Tutor

Ing. María Fernanda Romero Msc., docente de la carrera de Ingeniería Industrial de la Facultad de Ingeniería, en la Universidad Nacional de Chimborazo.

CERTIFICO

Haber revisado y asesorado el informe final del proyecto de investigación titulado: **“DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA MICROEMPRESA “ICOTEF” DEDICADA A LA CONFECCIÓN DE PRENDAS DE VESTIR EN LA PARROQUIA YARUQUÍES”**, presentado por la Srta. Lisbeth Maricela Poma Hernández con C.I. 0603927567, egresada de la carrera de Ingeniería Industrial, el mismo que cumple con los requisitos establecidos por la institución y méritos para ser sometidos a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal designado.

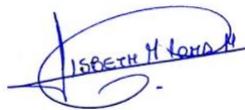


Ing. María Fernanda Romero Msc.

TUTOR

Autoría de la Investigación

Yo, Lisbeth Maricela Poma Hernández con C.I.: 0603927567, me declaro ser responsable de gran parte de las ideas, resultados y propuestas planteadas en el presente trabajo de investigación titulado: **“DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA MICROEMPRESA “ICOTEF” DEDICADA A LA CONFECCIÓN DE PRENDAS DE VESTIR EN LA PARROQUIA YARUQUÍES”**, y que el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Nacional de Chimborazo.



Lisbeth Maricela Poma Hernández

Agradecimiento

Agradezco a Dios y la Virgen Santísima por haberme bendecido y guiado a lo largo de los años de mi vida.

A mis padres Edison Poma y María Hernández, mis hermanos Evelyn y Sebastián les agradezco por ser quienes me han brindado su apoyo incondicional, me han dado ánimos y nunca me han dejado sola en todo el trayecto de mi vida estudiantil.

Mis abuelitos y tíos que siempre han estado al pendiente de mí, les agradezco por haberme brindado su apoyo dándome consejos y ánimos cada vez que lo necesitaba.

A la Universidad Nacional de Chimborazo le agradezco por darme la oportunidad de continuar con mis estudios y prepararme profesionalmente, a la facultad de Ingeniería y quienes forman parte de la carrera de Ingeniería Industrial, a todos los docentes que a lo largo de mi carrera me han impartido sus conocimientos, de manera especial a la Ingeniera María Fernanda Romero por su paciencia y tiempo que me ha brindado para guiarme en el desarrollo del presente proyecto.

Lisbeth Maricela Poma Hernández

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación le dedico a mis padres Edison Poma y María Hernández pues esto lo hice por y para ellos, ya que son mis pilares fundamentales y esta es una de las formas de recompensarles por todo el esfuerzo que han hecho para darme la oportunidad de prepararme profesionalmente.

A mis hermanos Evelyn, Sebastián y a mi sobrino Mateo, les dedico este esfuerzo con todo mi cariño, por ser quienes han estado siempre a mi lado dándome fuerzas para seguir adelante.

A mi novio Juan por ser la persona que me ha brindado su apoyo incondicional y ha estado siempre al pendiente de mí para ayudarme, aconsejarme y darme ánimos cada vez que lo necesitaba.

A toda mi familia por siempre estar al pendiente de mí para brindarme su apoyo.

Lisbeth Maricela Poma Hernández

Índice General

Aprobación del Tribunal	i
Aprobación por parte del Tutor	ii
Autoría de la Investigación	iii
Agradecimiento	iv
Dedicatoria	v
Índice General	vi
Lista de Tablas	ix
Lista de Figuras	x
Resumen con palabras clave	xi
Abstract	xii
Introducción	1
Capítulo I: Planteamiento del Problema.....	3
1.1 Problema	3
1.2 Justificación	4
1.3 Objetivos de la Investigación.....	5
<i>1.3.1 Objetivo General</i>	5
<i>1.3.2 Objetivos Específicos</i>	5
Capítulo II: Marco Teórico.....	6
2.1 Estado del Arte Relacionado a la Temática	6
2.2 Fundamentación Teórica.....	7
<i>2.2.1 Antecedentes Normas ISO</i>	7
<i>2.2.2 Familias Normas ISO 9000</i>	7
<i>2.2.3 Norma ISO 10013:2021</i>	9
<i>2.2.4 Gestión Por Procesos</i>	9
<i>2.2.5 ¿Qué es un Proceso?</i>	9
<i>2.2.6 Mapa de Proceso</i>	11
<i>2.2.7 Caracterización de Procesos</i>	12
<i>2.2.8 Diagrama de Flujo</i>	12
<i>2.2.9 Codificación de Documentos</i>	14
2.3 Glosario de Términos.....	15
Capítulo III: Metodología.....	17

3.1 Diseño	17
3.2 Tipo de Investigación.....	17
3.2 Técnicas e Instrumentos de Investigación	17
3.3 Población y Muestra.....	17
3.3.1 Población.....	17
3.4 Procedimiento de la Investigación	18
Capítulo IV: Resultados de la Investigación	19
4.1 Ubicación de la Microempresa	19
4.2 Generalidades del Lugar	20
4.2.1 Identificación Áreas de Trabajo.....	20
4.2.2 Recursos de la Microempresa	22
4.2.3 Misión de la Microempresa.....	23
4.2.4 Visión de la Microempresa.....	23
4.2.5 Productos que Confeccionan.....	23
4.3 Diseño del Modelo de Gestión por Procesos	24
4.3.1 Mapa de Procesos	24
4.3.2 Caracterización de Procesos.....	26
4.3.2.1 Caracterización para Proceso de Gestión Gerencial.....	28
4.3.2.2 Caracterización para Proceso de Compras.	30
4.3.2.3 Caracterización para Proceso de Diseño de Patrón.	32
4.3.2.4 Caracterización para Proceso de Producción.	34
4.3.2.5 Caracterización para Proceso de Ventas.....	36
4.3.2.6 Caracterización para Proceso de Control de Calidad.	38
4.3.2.7 Caracterización para Proceso de Contabilidad y Finanzas.....	40
4.3.2.8 Caracterización para Proceso de Mantenimiento.	42
4.3.3 Procedimientos	44
4.3.3.1 Procedimiento para Planificación Estratégica.	46
4.3.3.2 Procedimiento para Adquisición de Bienes, Materia Prima e Insumos.	51
4.3.3.3 Procedimiento para la Elaboración del Patrón.	56
4.3.3.4 Procedimiento para la Confección de Prendas de Vestir.	61
4.3.3.5 Procedimiento para la Confección de Ropa de Hogar.....	66
4.3.3.6 Procedimiento para Marketing y Comercialización del Producto.....	71
4.3.3.7 Procedimiento para Atención al Cliente.....	76

4.3.3.8 Procedimiento para Control de Calidad del Producto.....	81
4.3.3.9 Procedimiento para Contabilidad y Finanzas.....	86
4.3.3.10 Procedimiento para Mantenimiento de Máquinas.....	91
4.3.4 <i>Formatos para Registros</i>	96
4.3.4 <i>Lista Maestra de Documentos</i>	109
4.4 Manual de Gestión por Procesos.....	111
Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones.....	124
5.1 Conclusiones.....	124
5.2 Recomendaciones.....	125
Referencias Bibliográficas.....	127
Anexos.....	130

Lista de Tablas

Tabla 1 Figuras del estándar BPMN	14
Tabla 2 Maquinaria área de producción.....	22
Tabla 3 Personal microempresa “ICOTEF”	22
Tabla 4 Productos que confecciona la microempresa.....	24
Tabla 5 Catálogo de los procesos de la microempresa	26
Tabla 6 Procedimiento de codificación para caracterización de procesos.....	27
Tabla 7 Codificación para documentos de caracterización de procesos.....	27
Tabla 8 Procedimiento de codificación para los procedimientos	44
Tabla 9 Codificación de documentos para procedimientos	45
Tabla 10 Procedimiento de codificación para formatos	96
Tabla 11 Codificación para cada formato	96
Tabla 12 Lista Maestra de Documentos.....	109

Lista de Figuras

Figura 1 Elementos de un proceso	10
Figura 2 Figuras de diagrama de flujo	12
Figura 3 Documentos del sistema integrado de gestión.....	15
Figura 4 Ubicación de la microempresa	19
Figura 5 Layout microempresa “ICOTEF”.....	20

Resumen con palabras clave

En la parroquia Yaruquíes, cantón Riobamba se encuentra ubicada la microempresa “ICOTEF”, que tiene como actividad económica la confección de prendas de vestir y otros artículos textiles, oferta sus productos en el mercado desde el año 2014. A lo largo de este tiempo y aún más con la situación actual debido a la pandemia, ha presentado dificultades en cuanto a la planificación y organización en sus procesos, generando inconvenientes en el manejo de inventarios, funciones y planeación; dándose así la oportunidad de diseñar el modelo de gestión por procesos. Este trabajo de investigación es de tipo descriptivo, la información se recabó por observación y entrevistas realizadas a la gerente propietaria y trabajadores; identificados los procesos se elaboró el mapa de procesos y el catálogo de procesos, posteriormente se documentó a cada uno de ellos estableciendo el formato de caracterización para procesos, tomando de referencia la Norma ISO 9001:2015, mientras que para el formato de procedimientos de cada subproceso se trabajó en base a la Norma ISO 10013:2021; así como, también se elaboraron formatos para registrar datos de cada proceso. Todo lo anterior permitió diseñar la propuesta del manual de gestión por procesos para la microempresa “ICOTEF”, con la finalidad que sea implementado y en un futuro obtener resultados que les permita mejorar su flujo de trabajo, productividad y utilidad.

Palabras Claves: Gestión, procesos, subprocesos, caracterización, procedimientos, diagrama.

ABSTRACT

In the *Yaruquíes* parish, Riobamba canton, the micro-company "*ICOTEF*" is located, its economic activity is the manufacture of clothing and other textile articles, offering its products in the market since 2014. Throughout this time and even more with the current pandemic, it has presented difficulties in planning and organization in its processes, generating inconveniences in the management of inventories, functions, and planning, thus allowing designing the process management model. This research work is descriptive; the information was collected by observation and interviews with the owner, manager, and workers. Once the processes were identified, the process map and the process catalog were drawn up, each of them was subsequently documented establishing the characterization format for processes, taking the ISO 9001: 2015 standard as a reference, while the procedure format of each subprocess was worked based on the ISO 10013: 2021 standard; as well as, formats were also developed to record data from each process. All of the above made it possible to design the proposal for the process management manual for the "*ICOTEF*" micro-company in order to be implemented and in the future to obtain results that allow them to improve their workflow, productivity, and utility.

Keywords: Management, processes, sub-processes, characterization, procedures, diagram.

Reviewed by:

Mgs. Hugo Romero

ENGLISH PROFESSOR

c.c. 0603156258

Introducción

La presente investigación trata de la gestión por procesos, al ser un tema de gran importancia para las organizaciones a nivel mundial, pues estas se encuentran alrededor de un mercado el cual es constantemente más competitivo y globalizado; empleando las palabras de (Zamora, 2017) la gestión por procesos es una de las herramientas que les permite mejorar y rediseñar el flujo de trabajo en las empresas, gestionando de mejor manera sus actividades y recursos, así hacerlas más eficientes, capaces de adaptarse a las necesidades de los clientes y permitiéndoles tener más éxito.

En la parroquia Yaruquíes, Cantón Riobamba, está ubicada la microempresa “ICOTEF”, su actividad económica es la confección de prendas de vestir y otros artículos textiles; a lo largo de los años desde el funcionamiento de la microempresa y en la actualidad debido a la pandemia, se ha dado cuenta de las falencias que presenta en su administración por falta de organización en sus áreas de trabajo, lo cual les ha generado inconvenientes en cuanto al manejo de inventarios, funciones y planeación, impidiéndoles por tal motivo entrar en el mercado e incrementar sus ventas.

Dándose así la oportunidad de realizar el diseño del modelo de gestión para los procesos que se desarrollan dentro de la microempresa “ICOTEF”, en el presente proyecto de investigación se efectuó una investigación de tipo descriptiva aquello permitió conocer cómo se ejecuta cada proceso dentro de la microempresa; para la obtención de la información se lo hizo mediante la observación y desarrollando entrevistas estructuradas a los trabajadores, posteriormente se registraron los datos necesarios de esa manera se continuo con la realización del mencionado proyecto.

Dentro de los productos obtenidos está el manual de gestión por procesos el cual busca que la microempresa “ICOTEF” se organice, planifique, comprenda la estructura de los

procesos y el flujo de trabajo sea lo más adecuado, considerando las actividades que realizan y recursos con los que cuentan, y así en un futuro luego de haber implementado el manual obtengan resultados satisfactorios.

Capítulo I: Planteamiento del Problema

1.1 Problema

De acuerdo a (Salas, 2017) algunos factores que afectan a las pequeñas industrias de confección textil a nivel nacional son la imitación de productos, la competencia desleal, algunas comercializadoras no verifican la calidad de sus productos ofreciendo así a los clientes productos de baja calidad a un bajo costo y de esa manera compiten en el mercado, a más de esto la Corporación Financiera Nacional (CFN, 2020) en la ficha sectorial de prendas de vestir alude que el sector textil ha sido afectado consecuencia del COVID-19, por lo cual, se han visto en la necesidad de reinventarse, uno de los inconvenientes fue el desconocimiento de telas, medidas adecuadas para confeccionar artículos de bioseguridad como trajes, overoles, mascarillas, entre otros.

Según el análisis realizado por (Salas, 2017) referente al mercado comercial de empresas dedicadas a la actividad textil en la ciudad de Riobamba, las empresas reconocidas son Sacha, Lidos, la Casa del Deportista y confecciones LiLis, siendo una cantidad mínima en comparación con las varias microempresas dedicadas a la confección textil dentro de la ciudad e incluso personas que elaboran productos textiles en los hogares y así generar sus ingresos, pues este tipo de industrias por ser pequeñas no se esfuerzan por ser más competitivas, en este caso realizando una gestión en sus procesos, para tener una organización que les permita mejorar y dar un direccionamiento estratégico, logrando de esa manera hacer crecer su negocio y a su vez ser generadoras de más fuentes de trabajo.

La microempresa “ICOTEF” comenzó a trabajar desde el año 2014 pero han pasado por varias dificultades en la administración teniendo una organización inadecuada en sus procesos pues no han sido estructurados y bien definidos, en la actualidad por situaciones de la pandemia ha sido otro factor negativo en su desarrollo lo que les ha generado

inconvenientes en el manejo de inventarios, funciones y planeación, además por la falta de innovación les ha dado problemas para entrar en el mercado e incrementar sus ventas. La deficiencia en la organización y planificación en esta microempresa requiere de un análisis de los procesos existentes de esa manera lograr la reestructuración mediante el diseño de este estudio.

1.2 Justificación

Según (Carlos, 2011) en Gran Bretaña se inició la preocupación por disponer un modelo de organización y Gestión por procesos con tres finalidades: primero que la producción se ajuste a fases y especificaciones regulares así garantizar los resultados esperados; segundo la gestión y organización de la producción este focalizada a la elaboración de productos ya sean estos bienes o servicios fabricados para los consumidores; y tercero tener en cuenta el control y supervisión de la calidad de los productos siguiendo los procedimientos establecidos de normalización de los procesos.

Debido a lo explicado anteriormente se decide diseñar el modelo de gestión por procesos a la microempresa “ICOTEF”, siendo un beneficio a futuro para la propietaria pues podrá llevar una planificación y organización adecuada en las distintas áreas, manteniendo flujos de trabajo oportunos, los trabajadores tendrán designados sus responsabilidades y se les distribuirá la carga de trabajo de forma igualitaria, ayudará a optimizar tiempos en los procesos mediante el uso eficaz de los recursos, a más de esto en la actualidad a consecuencia de la pandemia tienen como oportunidad aumentar su catálogo de productos y crear nuevos canales de distribución. Posteriormente con los resultados obtenidos al haber implementado el manual podrán tomar acciones que les permita mejorar continuamente planteándose metas y objetivos, así ser cada vez más reconocidos como empresa, incrementar sus ventas y garantizar entregas de productos los cuales satisfagan las necesidades de sus clientes.

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

- Diseñar un modelo de gestión por procesos para la microempresa “ICOTEF” dedicada a la confección de prendas de vestir en la parroquia Yaruquíes.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar los procesos y subprocesos que se ejecutan en la microempresa “ICOTEF” mediante la observación para posteriormente registrarlos.
- Jerarquizar los procesos a través del mapa de procesos, de la microempresa “ICOTEF”.
- Caracterizar los procesos y diagramar los procedimientos (subprocesos) de la microempresa “ICOTEF”.
- Diseñar los formatos para documentos y registros de cada uno de los procesos y procedimientos de la microempresa “ICOTEF”.
- Diseñar la propuesta del manual de gestión por procesos para la microempresa “ICOTEF”.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1 Estado del Arte Relacionado a la Temática

En la microempresa ubicada en la parroquia Yaruquíes, no se han realizado investigaciones previas referentes a la gestión por procesos, pero en distintas industrias a nivel internacional y nacional se han ejecutado temas similares tales como:

A nivel internacional se han identificado varios proyectos relacionados a la gestión por procesos, un ejemplo tomado es del país de Perú de la Universidad Nacional Mayor de San Marco, en la cual Saúl Gudiel Torres desarrollo su tesis “Mejora continua en la gestión del proceso de manufactura de una empresa de confecciones del Perú y su efecto en los indicadores de fabricación” (Gudiel, 2018), considera que el modelo gestión del procesos permite a las empresas mejorar los resultados operativos y financieros, además del desempeño de la organización para incrementar las ventas.

Un ejemplo tomado a nivel nacional es de la Universidad Técnica del Norte, donde Darwin Reinaldo Cuasapaz Cando desarrollo su tesis denominada “Propuesta de un modelo de gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015 para la microempresa textil “Modas Lizbeth” de la ciudad de San Gabriel provincia del Carchi” (Cuasapaz, 2020), considera que al mantener una gestión adecuada en la organización, le permitirá desempeñarse con procesos competitivos, de esa manera estar en la capacidad de adaptarse a los constantes cambios, realizar la mejora continua y dar un direccionamiento a las actividades que realizan, enfocándose principalmente en la satisfacción de los clientes.

En la Universidad Nacional de Chimborazo se identificó un trabajo de investigación referente a la gestión por procesos desarrollado por José Luis Moreno Centeno con su tema “Propuesta de implementación de la gestión por procesos en el centro de matriculación vehicular del cantón Guano” (Moreno, 2020), el trabajo de investigación está enfocado en

una empresa de servicios en este manifiesta que con el modelo de gestión por procesos se busca facilitar y acelerar los procesos con la finalidad de proporcionar al usuario un servicio eficiente.

Los ítems antes mencionados, servirán de referencia para la presente investigación.

2.2 Fundamentación Teórica

2.2.1 Antecedentes Normas ISO

El Organismo Internacional de Normalización (ISO) fue creado en 1947, cuenta con 91 estados miembros, que son representados por organismos nacionales de normalización. A comienzos del año 1980, la ISO designó una serie de comités técnicos para que trabajaran en el desarrollo de normas comunes y fuesen aceptadas universalmente. El resultado de este trabajo se dio siete años más tarde a través de las normas ISO 9000.

El desarrollo y cambios de las normas ISO han sido muy significativos, extendiéndose en distintas ramas o familias que tratan áreas diversas como la calidad, el medio ambiente, la seguridad y riesgos laborales y la responsabilidad social. El proceso es continuo y periódicamente van apareciendo actualizaciones y nuevos ámbitos de tratamiento. (ISOTools, 2015)

2.2.2 Familias Normas ISO 9000

La familia ISO 9000 recoge normas y guías referentes a la calidad y sus sistemas de gestión, con la finalidad de estandarizar todo referente a la calidad de los productos y servicios que ofrece una organización, ya sea pública o privada, grande o pequeña e independientemente del sector económico. (EALDE, 2020)

A continuación, se detalla las diferentes normas de esta familia:

ISO 9000:2015. Sistemas de gestión de la calidad-Fundamentos y vocabulario, esta norma “recoge los fundamentos y el vocabulario de los Sistemas de Gestión de la Calidad. Se definen los conceptos principales de la calidad y las líneas que deben tener estos sistemas de gestión en general” (EALDE, 2020).

ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos, “esta norma está orientada a la gestión del riesgo y las oportunidades de la organización. Se trata de la única ISO certificable de la familia 9000” (EALDE, 2020).

(ISO, 2015) esta Norma Internacional de basa en los principios de la gestión de la calidad descritos en la Norma ISO 9000 y son los siguientes:

Enfoque al cliente;

Liderazgo;

Compromiso de las personas;

Enfoque a procesos;

Mejora;

Toma de decisiones basada en la evidencia;

Gestión de las relaciones. (p.08)

ISO 9004:2018. La calidad de una organización-Orientación para lograr el éxito sostenido, esta norma “tiene como objetivo ayudar en la consecución del éxito sostenido en la gestión de la calidad y que esta puede aplicarse a cualquier tipo de empresa” (9004 I. , 2019).

2.2.3 Norma ISO 10013:2021

Esta norma denominada Sistemas de gestión de la calidad-Orientación para la información documentada, (10013, 2021) “proporciona orientación para el desarrollo y mantenimiento de la información documentada necesaria, con el fin de obtener un sistema eficaz” (p.01).

En la norma ISO (10013, 2021) manifiesta que “Las organizaciones pequeñas pueden elegir una estructura de información simplificada para satisfacer sus necesidades, además el tipo y alcance de la información documentada deben basarse en un análisis de los procesos y pueden diferir de una organización a otra” (p.02).

2.2.4 Gestión Por Procesos

Según (Castel, 2020) define a la gestión por procesos “como uno de los mejores sistemas de organización empresarial para conseguir magníficos índices de calidad, productividad y excelencia”.

La ISO (9004, 2018) manifiesta que la organización debería gestionar los procesos y sus interacciones, incluyendo los procesos proporcionados externamente, de esa manera aumentar la alineación y vinculación entre los procesos, además de gestionar los procesos de forma eficaz y eficiente, la organización debería visualizar la interrelación de los procesos mediante un gráfico por ejemplo en mapa de procesos, diagramas, a fin de comprender los roles de cada proceso. (p.11)

2.2.5 ¿Qué es un Proceso?

Según (Carvajal, 2017) en su libro Gestión por procesos, indica que “un proceso es una secuencia organizada de actividades, las cuales se desarrollan con el objetivo de transformar entradas en salidas, producir o generar un servicio o producto que será de gran utilidad para el cliente” (p.21).

Figura 1

Elementos de un proceso



Nota. Adaptado de gestión de procesos industriales [Fotografía], por (Silva, 2014).

Característica de los Procesos. (Carvajal, 2017) señala que todo proceso debe tener ciertas características, tales como; tener variabilidad en los datos obtenidos a través de la medición y control, esto permitirá realizar un seguimiento en su desarrollo; otra característica es la repetitividad pues los procesos se crean para producir un resultado y repetirlo, donde su comienzo y terminación son especificados claramente; de esa manera se podrá trabajar sobre el proceso y posteriormente mejorarlos. (p.24)

Elementos de un Proceso. Del mismo modo (Carvajal, 2017) muestra en su libro que los procesos se componen de los siguientes elementos:

Entradas, son suministrados por un proveedor estos pueden ser internos o externos, aquellas cumplen unas características establecidas con anterioridad; el proceso, es la secuencia de las actividades que se ejecutan con la intervención de factores como recursos (humanos, físicos, tecnológicos, económicos), controles (documentación, indicadores) permiten tener el proceso bajo control y con los datos obtenidos orientarse para la toma de acciones de mejora; y la salida, es el resultado producido

por el proceso este podrá ser un bien o servicio y finalmente será entregado al cliente ya sea externo o interno. (p.26)

Tipos de Procesos. Según (Alarcón, 2019) la clasificación de los procesos es la siguiente:

Procesos Gobernantes. También conocidos como procesos estratégicos, visionales o de gestión, (Alarcón, 2019) manifiesta que “son aquellos encargados de la estrategia, dirección y control de la empresa, el nivel de impacto de sus decisiones es a largo plazo, y de esa manera guían a los procesos operativos y de apoyo”(Alarcón, 2019).

Procesos Claves. Conocidos como procesos sustantivos, operativos o misionales, (Alarcón, 2019) plantea que son quienes “le dan su razón de ser a la organización, contienen los procesos encargados de elaborar el producto o servicio”, por lo general se encuentran en contacto directo con el cliente y tienen un mayor impacto en satisfacer las necesidades de los clientes.

Procesos de Apoyo. o procesos adjetivos, de soporte, (Alarcón, 2019) indica que “son aquellos cuyo objetivo es facilitar la ejecución de los procesos estratégicos y operativos”.

2.2.6 Mapa de Proceso

De acuerdo a (Bravo, 2011) en su libro Gestión de Procesos establece que “el mapa de procesos provee una visión de conjunto, holística o “de helicóptero” de todos los procesos de la organización” (p.14).

Por otro lado (Leadsfac, 2019) manifiesta que el mapa de procesos “representa la interrelación entre todas las actividades de la empresa, el cual le otorga una perspectiva global o local de cómo funciona integralmente una organización”.

2.2.7 Caracterización de Procesos

Según (Torres, 2020) “La caracterización de procesos se refiere a realizar un análisis profundo de los procesos teniendo en cuenta sus elementos, además de verificar que los procesos tengan un principio y un final”. Los elementos a detallarse en la caracterización son las entradas, salidas, controles (documentos, indicadores), recursos, riesgos y oportunidades de cada proceso.

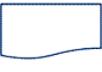
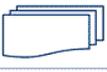
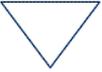
2.2.8 Diagrama de Flujo

Un diagrama de flujo es una representación gráfica de un proceso, cuya finalidad es representar los pasos de un proceso desde el inicio hasta su fin y para ello se utiliza una serie de elementos visuales los cuales ayudarán a dibujar. (Torres, 2020)

Para poder representar las diferentes actividades a realizarse en el proceso, existen símbolos los cuales permitirán identificar lo que se va a realizar, la simbología utilizada es la ANSI.

Figura 2

Figuras de diagrama de flujo

SÍMBOLO	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Terminal: Indica el inicio o la terminación del flujo del proceso.		Actividad: Representa la actividad llevada a cabo en el proceso.
	Decisión: Señala un punto en el flujo donde se produce una bifurcación del tipo “Sí” – “No”.		Documento: Documento utilizado en el proceso.
	Multidocumento: Refiere un conjunto de documentos. Por ejemplo, un expediente.		Inspección / Firma: Aplicado en aquellas acciones que requieren de supervisión.
	Conector de un Proceso: Conexión o enlace con otro proceso, en el que continúa el diagrama de flujo. Por ejemplo, un subproceso.		Archivo: Se utiliza para reflejar la acción de archivo de un documento o expediente.
	Base de Datos: Empleado para representar la grabación de datos.		Línea de Flujo: Indica el sentido del flujo del proceso.

Nota. Adaptado de figuras de diagrama de flujo [Fotografía], por Aiteco Consultores, (<https://www.aiteco.com/diagrama-de-flujo/>).

Tipos de Diagrama de Flujo. Existe una variedad de tipos de diagramas de flujo como:

Diagrama de flujo por bloques. “en este se dibuja el proceso, pero no se dan mayores detalles, como el puesto en el que se desarrolla cada paso” (Torres, 2020).

Diagrama de flujo funcional. “se detalla cada paso del proceso identificando el puesto de trabajo que es el encargado de ejecutar el paso” (Torres, 2020).

Otro tipo de clasificación es de acuerdo a la orientación:

Horizontal. “El flujo de operaciones va de derecha a izquierda, según el orden de la lectura. Es el modelo más común” (Raffino, 2020).

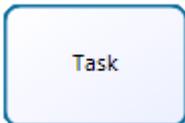
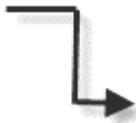
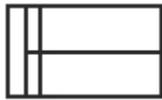
Vertical. “El flujo y la secuencia de operaciones van de arriba hacia abajo. Se trata de una lista ordenada de operaciones según su propósito”(Raffino, 2020).

Panorámico. “Representan el proceso entero en una sola carta, emplea tanto el modelo vertical como el horizontal” (Raffino, 2020).

Herramienta para diagramar Bizagi Modeler. Citando a (Softonic, 2021) describe que Bizagi Modeler es un programa capaz de dar forma y documentar procesos mediante diagramas de flujo y simulaciones gráficas compatibles con el estándar BPMN (Business Process Model and Notation). Todo esto tanto para PYMES como grandes empresas, permitiendo diseñar y presentar nuevos proyectos, posteriormente poder visualizar posibles fallos dentro de cualquier proceso.

A continuación, en la Tabla 1, se muestra el estándar de notación para modelado de procesos BPMN:

Tabla 1*Figuras del estándar BPMN*

Elemento	Descripción	Notación
Inicio simple	Indica donde se inicia el proceso.	
Finalización simple	Indica que el flujo finaliza.	
Tarea	Es una actividad dentro de un flujo de proceso.	
Compuerta exclusiva	De divergencia, se utiliza para crear caminos alternativos dentro del proceso.	
Objetos de datos	Proveen información como documentos, datos y otros objetos.	
Flujo de secuencia	Es utilizado para mostrar el orden en el que las actividades se ejecutarán.	
Asociación	Se utiliza para asociar información y artefactos con objetos de flujo.	
Contenedor (Pool)	Es un contenedor de procesos simples.	
Carril (Lane)	Es una sub-participación dentro del proceso, se utilizan para diferenciar roles internos, posiciones, departamentos, etc.	

Nota. La tabla muestra las figuras de la notación BPMN, obtenido de (Bizagi, s.f.).

2.2.9 Codificación de Documentos

Teniendo en cuenta a la guía para la elaboración y codificación de documentos (GECD, s.f.) “según la Norma NTC-ISO 9000: el documento es fuente de información y es

un medio de soporte” (p.1), muestra además siglas que pueden servir para la identificación de cada documento.

Figura 3

Documentos del sistema integrado de gestión

DOCUMENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	
DOCUMENTOS	CODIGOS
<i>Manual de calidad</i>	<i>MC</i>
<i>Política</i>	<i>PO</i>
<i>Objetivos</i>	<i>OB</i>
<i>Caracterización</i>	<i>CA</i>
<i>Procedimientos</i>	<i>PR</i>
<i>Planes</i>	<i>PL</i>
<i>Guías</i>	<i>GU</i>
<i>Formatos</i>	<i>FO</i>
<i>Instructivos</i>	<i>IN</i>
<i>Registros</i>	<i>RE</i>
<i>Títulos externos</i>	<i>DE</i>

Nota. Adaptado de documentos del sistema integrado de gestión [Fotografía], por Guía para la elaboración y codificación de documentos, (www.unipacifico.edu.co/sigcalidad/pd2203.pdf).

2.3 Glosario de Términos

ICOTEF. – Industria de Confección Textil Familiar.

BPMN. – Business Process Model and Notation “Modelo y Notación de Procesos de Negocio”

ISO. – International Organization for Standardization “Organización Internacional de Normalización”

Gestión. – La ISO (9000, 2015) define como “Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización” (p.18).

Sistema. – La ISO (9000, 2015) define como “el conjunto de elementos interrelacionados” (p.21).

Macro proceso. – (López, 2012) lo define como el “proceso global, de gran alcance que normalmente suele atravesar las de limitaciones de una unidad o área de trabajo”.

Subproceso. – De acuerdo a (Bizagi, s.f.) “Es un conjunto de actividades establecidas en una secuencia ordenada que buscan cumplir con un propósito”.

Procedimiento. – La ISO (9000, 2015) define como “una forma específica de llevar a cabo una actividad o un proceso” (p.20).

Actividad. – Agrupación de tareas, “se lo puede definir como la facultad de obrar diligentemente de forma eficaz” así lo indica (Deborah, 2015).

Tarea. – Según (Bravo, 2013) “Es una acción muy específica ejecutada por un solo trabajador” (p.38).

Cliente interno. – De acuerdo con (Arriola, 2021) los clientes internos “son quienes forman parte de la empresa son los miembros o personal de las diferentes áreas”.

Cliente externo. – Con base en (Arriola, 2021) “los clientes externos no son parte de la empresa de manera directa, son personas que tienen necesidades de comprar o vender bienes y servicios un ejemplo de este son los proveedores”.

Indicador. – (Cava, 2012) define como “variables que intentan medir u objetivar, en forma cuantitativa o cualitativa, sucesos colectivos para así, poder respaldar acciones”.

Documento. – La ISO (9000, 2015) lo señala como “medio en el que se encuentra contenida la información” (p.26).

Registro. – La ISO (9000, 2015) lo expresa como “un documento en el que se ven resultados obtenidos o proporcionan evidencias de actividades realizadas” (p.27).

Capítulo III: Metodología

3.1 Diseño

Es de tipo No Experimental, ya que en el proyecto de investigación no se dio ninguna modificación de variables, ni se modificó ningún escenario. Se realizó una observación al lugar y se tomó datos para posteriormente analizarlos.

3.2 Tipo de Investigación

Investigación descriptiva: Se realizó una investigación de tipo descriptiva, pues se analizó y describió la manera en se ejecuta cada proceso productivo, esto permitió conocer la situación actual en que se maneja la microempresa “ICOTEF” y obtener la información necesaria para poder analizarla.

3.2 Técnicas e Instrumentos de Investigación

Para la ejecución del proyecto se utilizó como técnicas de investigación la entrevista estructurada de esa manera obtener información de los trabajadores y la observación; registrando así los datos obtenidos en una lista de chequeo ya que se debe conocer cómo se desarrolla actualmente cada uno de los procesos.

3.3 Población y Muestra

3.3.1 Población

La microempresa “ICOTEF” ubicada en la parroquia Yaruquíes cuenta con 5 trabajadores entre los cuales se encuentra la gerente propietaria que además es jefe de producción, cuenta con un jefe administrativo y por último tres operarios quienes trabajan en el área de producción, por tal motivo al ser una población pequeña no se requiere la realización del cálculo de la muestra.

3.4 Procedimiento de la Investigación

A continuación, se detalla el procedimiento que se llevó a cabo para la realización del proyecto en la microempresa “ICOTEF” ubicada en la parroquia Yaruquies.

1. Conocer las condiciones actuales de la microempresa puestos de trabajo, personal, recursos físicos con los que cuenta.
2. Para dar inicio a la realización del proyecto se aplicó las entrevistas a los trabajadores de cada proceso productivo y así recabar la información.
3. Obtenida ya la información necesaria a través de la observación y las entrevistas se procedió a elaborar el mapa de procesos, de esa manera se empieza a distinguir cada proceso y sus distintas fases.
4. Posteriormente se identificó las entradas, salidas, controles y actividades de cada proceso, para elaborar los distintos documentos necesarios tales como: caracterización de procesos, diagramas, procedimientos.
5. Dar a conocer el trabajo realizado a la microempresa y proponer mejoras en las actividades.

Capítulo IV: Resultados de la Investigación

4.1 Ubicación de la Microempresa

La microempresa “ICOTEF” se encuentra ubicada en las calles Eloy Alfaro y Pedro Vicente Maldonado a una cuadra del parque central de la parroquia Yaruquies, es la quinta parroquia del cantón Riobamba provincia de Chimborazo, existen varias vías de acceso a la parroquia la principal es la Av. Atahualpa la cual une directamente con la ciudad, otro punto de entrada y salida da hacia el suroeste donde se encuentra la parroquia Cacha, esta última se extiende hasta el cantón Colta.

En la parroquia se ha identificado varias ventajas referentes a la ubicación de la microempresa “ICOTEF”, una de ellas es la competencia pues ahí no se han encontrado negocios dedicados a la confección de prendas, sino a personas que realizan composturas, es decir, hacen pequeños arreglos a las prendas; existe además mano de obra calificada lo cual es otro beneficio permitiéndole así generar fuentes de empleo.

Figura 4

Ubicación de la microempresa



Nota. Ubicación localizada en Goglee Maps [Fotografía]

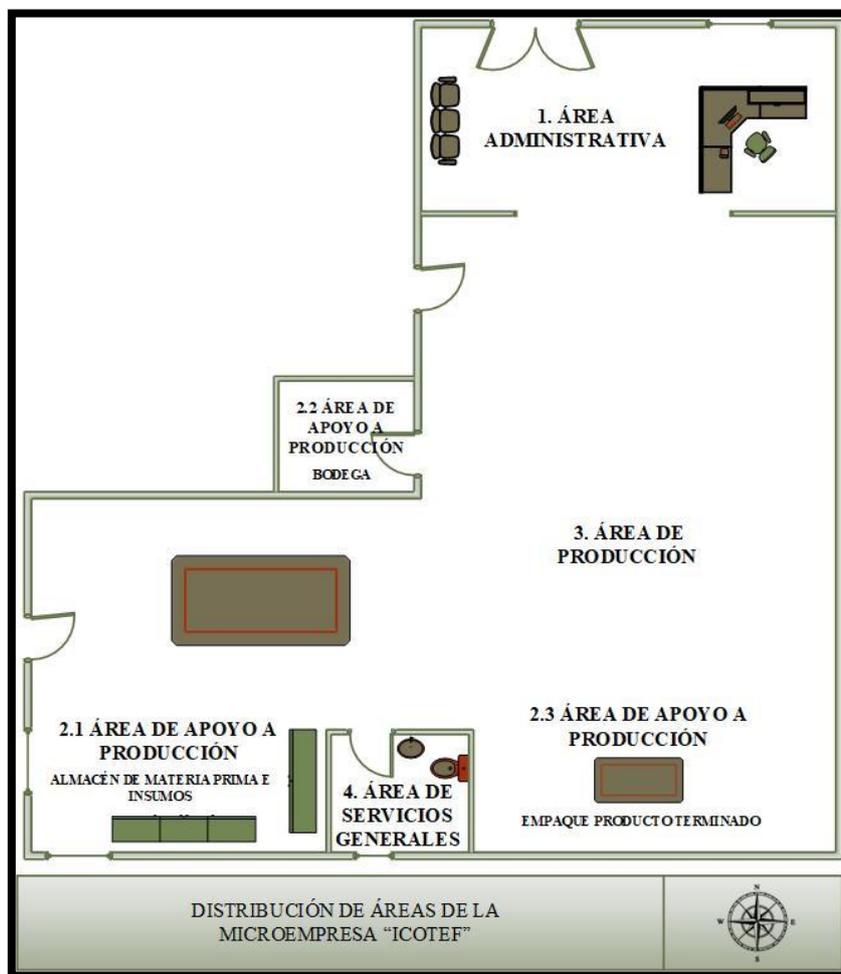
4.2 Generalidades del Lugar

4.2.1 Identificación Áreas de Trabajo

Se visitó las instalaciones de “ICOTEF” para recabar la información necesaria a través de la observación y realizando entrevistas a la señora gerente propietaria y trabajadores, obteniendo así información de cómo se encuentran estructuradas las áreas de trabajo, recursos obtenidos, productos que realizan, entre otros.

Figura 5

Layout microempresa “ICOTEF”



Nota. Distribución de áreas de trabajo de la microempresa “ICOTEF”

Descripción de cada área de trabajo de la microempresa “ICOTEF”:

Área Administrativa. El espacio destinado al área administrativa se encuentra en la parte delantera de la microempresa, en este lugar se encuentra el encargado de atender a los clientes, recibir sus pedidos posteriormente entregarlos, además se encarga de llevar a cabo los procesos de compras y ventas, por último, es donde se reúnen con la contadora.

Área de apoyo a producción. A esta área se le considera todo espacio que ayude en este caso al área de producción y le permita desarrollarse de manera adecuada, la microempresa cuenta con tres áreas de apoyo: la primera un espacio destinado al almacenamiento de materia prima e insumos; el segundo espacio es la bodega utilizada para colocar los repuestos u otros artículos de la maquinaria, ahí también se almacena los residuos de las telas; y el tercer espacio donde se revisan las prendas verificando la costura, aberturas u otras falencias antes de realizar el doblado y empaçado del producto terminado.

Área de Producción. El lugar destinado a esta área se sitúa en el centro de la microempresa cuentan con un amplio espacio para realizar la confección de las prendas de vestir, ropa de hogar, y otros artículos; en el área cuentan con un puesto destinado al diseño y corte, donde poseen una mesa rectangular para llevar a cabo el diseño del patrón necesario luego trazar y cortar las telas ayudándose de una cortadora de tela circular; posteriormente pasa al proceso de costura, donde se encuentra la maquinaria necesaria como la recta, overlock, recubridora, adicional posee una plancha de estampado la cual se opera cuando se requiere agregar algún detalle que el cliente lo haya solicitado en la prenda de vestir.

Área de Servicios Generales. En esta área se considera al espacio donde los trabajadores se puedan asear, para lo cual la microempresa cuenta con un baño compuesto por un urinario y un lavamanos.

4.2.2 Recursos de la Microempresa

Recursos Físicos. Cuentan con infraestructura propia, maquinaria necesaria para realizar la confección de los distintos productos que elaboran las cuales se detallan en la Tabla 2, además poseen de materia prima e insumos necesarios como telas, botones, cierres, cordones, entre otros.

Tabla 2

Maquinaria área de producción

Máquina	Marca	Modelo	Año de adquisición	Cantidad
Cortadora de tela circular	JONTEX	RSD-100	2014	1
Recta	JUKI	DDL-8700	2014	1
Overlock 4 hilos	JUKI	MO-6714S	2014	1
Overlock 5 hilos	JUKI	MO-6716S	2014	1
Recubridora	JACK	JK-8569A	2014	1
Plancha estampadora			2016	1

Nota. La tabla muestra datos de las máquinas.

Recursos Humanos. Se entrevistó a la gerente propietaria solicitando información de la cantidad de trabajadores con los que cuentan y el puesto de trabajo en el cual se desempeña cada uno de ellos.

Tabla 3

Personal microempresa "ICOTEF"

Cant. Trab.	GÉNERO	CARGO	ÁREA	PUESTO DE TRABAJO
1	Femenino	Gerente	Administrativa	Gerencia
		Jefe de producción		Supervisor

1	Masculino	Jefe administrativo	Administrativa	Compras/Ventas
2	Femenino	Operario	Producción	Diseño de patrón/Costureras
1	Masculino	Operario	Producción/Apoyo de producción	Estampado/Empaque de producto terminado

Nota. La tabla muestra el número de trabajadores con los que cuenta la microempresa.

Recursos Tecnológicos. Cuentan con una marca que es “ICOTEF”, servidor de internet, un computador y una página en la red social de Facebook identificada como Icotef.

Recursos Económicos. La microempresa reinvierte en materiales para la confección de sus productos.

4.2.3 Misión de la Microempresa

ICOTEF es una microempresa familiar dedicada a la confección de prendas de vestir para damas, caballeros y niños e incluido ropa de hogar tales como, sábanas, mantelería y toallas, elaborando productos de calidad a precios accesibles, contando con la tecnología necesaria, personal capacitado, para así satisfacer las necesidades y expectativas que tienen los clientes.

4.2.4 Visión de la Microempresa

Para el año 2024 formar parte de las empresas líderes de moda a nivel nacional mejorando los procesos de la organización e innovándolos para así llegar a incrementar las utilidades.

4.2.5 Productos que Confeccionan

Los productos que confecciona la microempresa se dividen en dos grupos, uno dedicado a la obtención de prendas de vestir para damas, caballeros y niños; además, confeccionan ropa de hogar, a continuación, en la Tabla 4 se detalla los productos de cada una.

Tabla 4

Productos que confecciona la microempresa

Prendas de Vestir	Ropa de hogar
Ternos deportivos	Sábanas
Camisetas (deportivas, polo)	Toallas
Busos	Mantelería
Chompas impermeables	
Pijamas	
Delantales, mandiles, chaquetas	

Nota. La tabla muestra los productos que confecciona la microempresa “ICOTEF”.

4.3 Diseño del Modelo de Gestión por Procesos

Con la finalidad de organizar de forma clara los procesos de la microempresa “ICOTEF”, se decidió estructurar el modelo de gestión por procesos buscando así la mejora en su desempeño.

4.3.1 Mapa de Procesos

Una vez recabada la información de los procesos que se ejecutan en la microempresa “ICOTEF” se elabora el mapa de procesos, el cual permite identificar y visualizar de mejor manera las interrelaciones entre los procesos, se clasificó en tres tipos de procesos estos son: estratégicos, operativos y de apoyo.

	MANUAL DE GESTIÓN POR PROCESOS		
	MAPA DE PROCESOS		
	Fecha: 01/03/2021	Versión: 00	Página: 1 de 1

MAPA DE PROCESOS

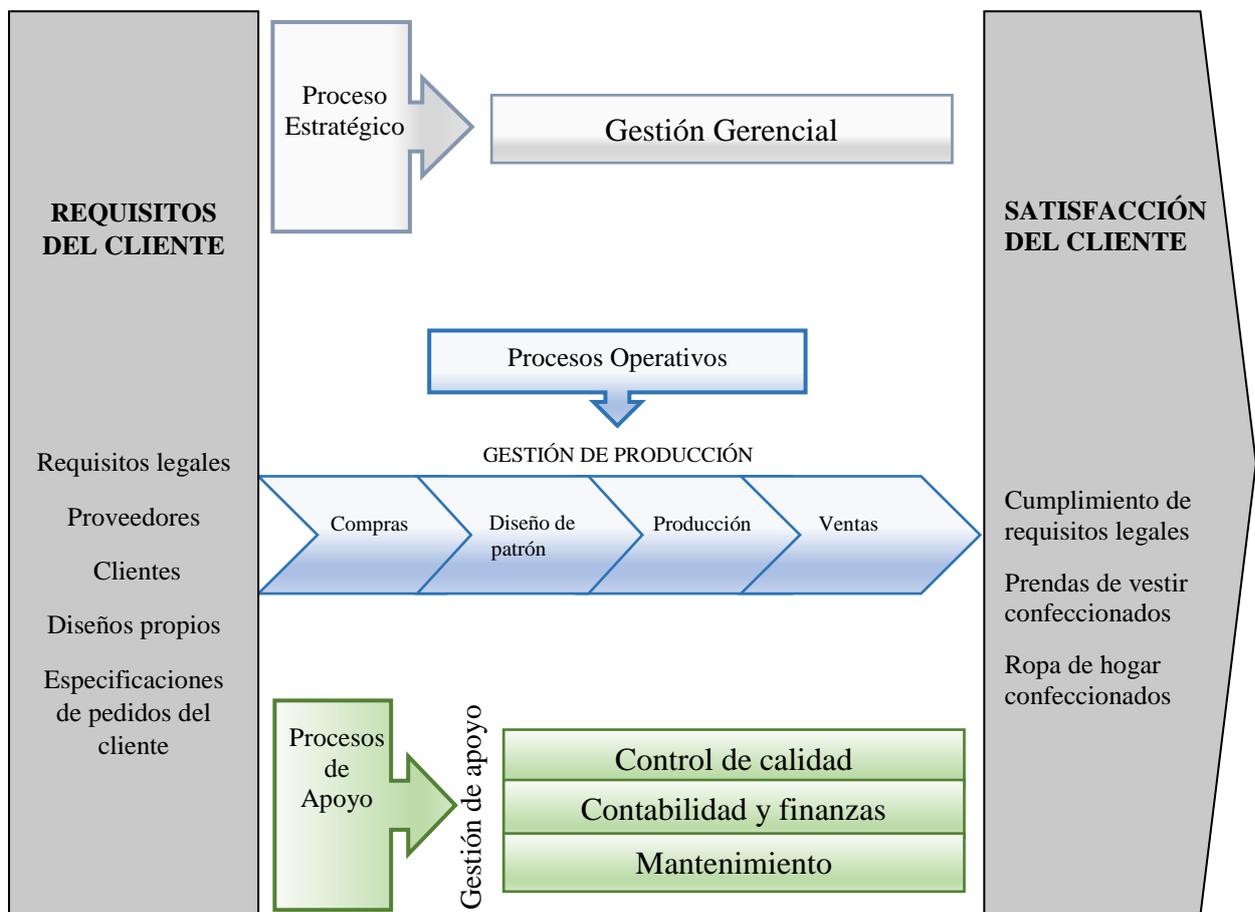


Tabla 5*Catálogo de los procesos de la microempresa*

Sistema	Macro proceso	Proceso	Subproceso
Microempresa "ICOTEF"	Gestión Gerencial	Gestión Gerencial	Planificación estratégica
	Gestión de producción	Compras	Adquisición de bienes, materia prima e insumos
		Diseño de patrón	Elaboración del patrón
		Producción	Confección de prendas de vestir
	Gestión de apoyo	Ventas	Confección de ropa de hogar
			Marketing y comercialización del producto
		Control de calidad	Atención al cliente
		Control de calidad	Control de calidad del producto
		Contabilidad y finanzas	Contabilidad y finanzas
		Mantenimiento	Mantenimiento de máquinas

Nota. Se muestra la desagregación de la microempresa hasta los procedimientos que realiza.

4.3.2 Caracterización de Procesos

Ya identificados los procesos se elabora la caracterización de cada una, donde se describen las entradas, controles, recursos y salidas que se realizan en cada proceso.

A continuación, en la Tabla 6 se muestra la forma en la que se codificó a cada documento de caracterización, tomando en cuenta la forma estructural ICOTEF-XX-4.4CA##, por otro lado, en la Tabla 7 se muestra cómo queda la codificación para cada caracterización de procesos.

Tabla 6*Procedimiento de codificación para caracterización de procesos*

ICOTEF	Industria de Confección Textil Familiar
XX	Identificación del proceso: Una palabra: dos primeras letras Dos palabras: Primera letra de cada palabra
4.4	Punto de la norma ISO 9001:2015 referente al SGC y sus procesos
CA	Tipo de documento: Caracterización de procesos
##	Número de cada documento

Nota. La tabla indica cómo se dio la codificación a cada documento de caracterización.

Tabla 7*Codificación para documentos de caracterización de procesos*

Empresa	Proceso	Tipo de doc.	Punto de Norma	Número de doc.	Código	
Industria de confección textil familiar	Gestión Gerencial	Caracterización de procesos	ISO 9001:2015	01	ICOTEF-GG-4.4CA01	
	Compras			02	ICOTEF-CO-4.4CA02	
	Diseño de patrón			03	ICOTEF-DP-4.4CA03	
	Producción			04	ICOTEF-PR-4.4CA04	
	Ventas			05	ICOTEF-VE-4.4CA05	
	Control de calidad			Punto: 4.4	06	ICOTEF-CC-4.4CA06
	Contabilidad y finanzas			07	ICOTEF-CF-4.4CA07	
	Mantenimiento			08	ICOTEF-MA-4.4CA08	

Nota. La tabla muestra la manera en que se codificó a cada documento.

De esta forma se procedió a elaborar la caracterización de procesos, empezando con los procesos estratégicos, continuando con los operativos y por último con los procesos de apoyo, se elaboró siguiendo el formato que se puede observar en el Anexo 5.

4.3.2.1 Caracterización para Proceso de Gestión Gerencial.

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Nombre del Proceso: GESTIÓN GERENCIAL		Versión: 00			
	Código: ICOTEF-GG-4.4CA01		Fecha Elab.: 01/03/2021			
Tipo de proceso: Estratégico		Responsable: Gerente ICOTEF				
Objetivo:		Verificar el correcto funcionamiento de la microempresa mediante el cumplimiento de los lineamientos que establecen las normativas para asegurar un buen manejo de la organización.				
Alcance:		Aplica para el proceso de gestión gerencial desde la planificación del trabajo de la microempresa hasta la obtención de la documentación en físico de cumplimiento.				
Entradas	Proveedores		Actividades	Salidas	Clientes	
	Internos	Externos			Internos	Externos
Documentación de todas las áreas Requerimientos y reglamentaciones	Gerente Jefes de áreas	Profesional S.G.	Planificar proyectos	Plan estratégico	Todo el personal	
Plan de ventas y producción	Jefe de producción		Crear y aprobar presupuestos para cumplir las metas de ventas	Presupuesto Informe de resultados	Jefe administrativo	
Requerimiento de servicios y materiales	Jefe administrativo		Gestionar los contratos	Nuevos contratos	Áreas de trabajo	
Formulario de solicitud de renovación de patente Copias de RISE Y RUC		GAD municipal Imprentas autorizadas por SRI	Renovar requisitos legales patente y registro de notas de venta	Patente Notas de venta	ICOTEF	Clientes
Solicitud Evaluación de Pre-Artes de etiquetas Informe de inspección de etiquetado	Gerente	INEN Servicio Ecuatoriano de Normalización	Implementar normas en etiquetado de prendas de vestir y ropa de hogar	Cumplimiento de requisitos establecidos en RTE INEN 013 NTE INEN 1875	Gerente Jefe de producción	
Informes de las áreas	Jefes de áreas		Realizar mejoras en los procesos	Plan de mejora continua	Personal ICOTEF	

Riesgos y Oportunidades del Proceso					
Riesgos			Oportunidades		
No ejecución de proyectos por pandemia. Falta de recursos económicos debido a emergencias o casos fortuitos.			Llevar una organización adecuada en los procesos de producción Variedad de líneas y bienes producidos Capital económico para la realización de proyectos		
Recursos					
Físicos	Humanos	Tecnológicos	Económicos		
Oficina Documentación Material de oficina	Gerente "ICOTEF" Empleados	Computadora Impresora	Presupuesto ICOTEF		
Indicadores					
Nombre indicador	Definición	Fórmula	Unidad de medida	Frecuencia	Responsable
Cumplimiento de metas	Mide el nivel de cumplimiento de la planificación de proyectos y ventas	$\frac{\text{Número de actividades ejecutadas con éxito}}{\text{Total de actividades planificadas}}$	%	Anual	Gerente
Documentos					
Tipo de documento	Título		Código		
Procedimiento	Planificación estratégica		ICOTEF-PE-4.2.4.5PR01		
Registro	Plan de mejora continua		ICOTEF-GG-RE01		
Elaborado por: Srta. Lisbeth Poma Estudiante UNACH		Revisado por: Sr. Edison Poma Jefe administrativo ICOTEF		Aprobado por: Sra. María Hernández Gerente de ICOTEF	
Firma:		Firma:		Firma:	
Fecha: 2021/		Fecha: 2021/		Fecha: 2021/	

4.3.2.2 Caracterización para Proceso de Compras.

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Nombre del Proceso: COMPRAS		Versión: 00			
	Código: ICOTEF-CO-4.4CA02		Fecha Elab.: 01/03/2021			
Tipo de proceso: Operativo		Responsable: Jefe administrativo				
Objetivo:		Gestionar la adquisición de maquinarias, materia prima e insumos, necesarios en las distintas áreas realizando el procedimiento adecuado para así mantener un buen desempeño de la microempresa.				
Alcance:		Aplica para el proceso de compras desde la identificación de maquinarias, materiales e insumos que se requieren hasta la adquisición de los mismos.				
Entradas	Proveedores		Actividades	Salidas	Clientes	
	Internos	Externos			Internos	Externos
Requerimiento de compra	Jefes de áreas		Identificar los requerimientos de compra y buscar proveedores	Lista de proveedores	Almacenes Tiendas	
Lista de proveedores Requerimiento de compra	Jefes de áreas		Evaluar, cotizar y llevar registros de proveedores aprobados	Evaluación a proveedores Cotización	Gerente	Almacenes Tiendas
Cotización	Almacenes Tiendas		Realizar el presupuesto de compra	Presupuesto de compra	Gerente	
Presupuesto aprobado	Gerente		Adquirir la maquinaria, materiales e insumos que se le ha solicitado.	Facturas Productos adquiridos	Gerente Áreas de trabajo	
Productos que requieren cambio	Jefe de producción		Coordinar con proveedores cambios de productos en caso de haber encontrado falencias.	Cambios de productos	Almacenes Tiendas	
Facturas Productos adquiridos	Almacenes Tiendas		Receptar y registrar materiales	Formato de Kardex	Jefe administrativo	
Riesgos y Oportunidades del Proceso						
Riesgos			Oportunidades			
Adquisición de productos en mal estado Falta de presupuesto			Establecer alianzas con proveedores Elaboración de documentación para una mejor organización en el proceso			

Recursos					
Físicos	Humanos	Tecnológicos	Económicos		
Material de oficina Documentación	Jefe administrativo Jefe de producción	Computadora Impresora	Presupuesto ICOTEF		
Indicadores					
Nombre indicador	Definición	Fórmula	Unidad de medida	Frecuencia	Responsable
Cumplimiento de entrega de materiales e insumos	Evalúa la entrega de los materiales e insumos solicitados	$\frac{\text{Productos entregados}}{\text{Productos solicitados}} * 100$	%	Semanal	Jefe administrativo
Documentos					
Tipo de documento		Título	Código		
Procedimiento	Adquisición de bienes, materia prima e insumos		ICOTEF-AB-4.2.4.5PR02		
Registro	Evaluación a proveedores		ICOTEF-CO- RE02		
Registro	Kardex		ICOTEF-CO- RE03		
Registro	Requerimiento de compra		ICOTEF-CO- RE04		
Elaborado por: Srta. Lisbeth Poma Estudiante UNACH		Revisado por: Sr. Edison Poma Jefe administrativo ICOTEF		Aprobado por: Sra. María Hernández Gerente de ICOTEF	
Firma:		Firma:		Firma:	
Fecha: 2021/		Fecha: 2021/		Fecha: 2021/	

4.3.2.3 Caracterización para Proceso de Diseño de Patrón.

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS						
	Nombre del Proceso: DISEÑO DE PATRÓN				Versión: 00	
	Código: ICOTEF-DP-4.4CA03		Fecha Elab.: 01/03/2021			
Tipo de proceso:		Operativo		Responsable:		Operario 1
Objetivo:		Buscar o crear modelos de prendas de vestir de acuerdo a las especificaciones requeridas por el cliente o diseños propios de la microempresa.				
Alcance:		Aplica para el proceso de diseño de patrón desde la búsqueda o creación de diseños hasta la obtención del molde en físico y dar a conocer la metodología adecuada, de esa manera posteriormente proceder con la confección de la prenda.				
Entradas	Proveedores		Actividades	Salidas	Clientes	
	Internos	Externos			Internos	Externos
Diseños Tendencias		Revistas Sitios web Competencia	Buscar información de modelos y colores de diseños de acuerdo a la temporada	Información de modelos de productos	Jefe de producción	Clientes
Especificaciones del cliente Diseños propios	Jefe de administrativo	Cliente	Diseñar los modelos de acuerdo a especificaciones propias o del cliente	Ficha de diseño	Jefe de producción	
Materiales e insumos Ficha de diseño	Jefe de producción		Realizar prototipos en distintas tallas	Moldes	Área de producción	
Fichas de diseño	Jefe de producción		Buscar la manera adecuada de acomodar los moldes en las telas para evitar desperdicios.	Colocación de moldes	Operarios	
Riesgos y Oportunidades del Proceso						
Riesgos			Oportunidades			
Plagio de diseños creados por la microempresa			Creación de nuevas colecciones Diseñar productos con especificaciones del cliente			
Recursos						
Físicos	Humanos		Tecnológicos		Económicos	
Mesa de trabajo Documentación Materiales	Jefe administrativo Jefe de producción Operario		Computadora Impresora		Presupuesto ICOTEF	

Indicadores					
Nombre indicador	Definición	Fórmula	Unidad de medida	Frecuencia	Responsable
Venta de diseños propios	Mide el porcentaje de ventas de diseños que se realizan	$\frac{\# \text{ de diseños vendidos} * 100}{\text{Total de diseños realizados}}$	%	Mensual	Jefe de producción
Documentos					
Tipo de documento		Título	Código		
Procedimiento	Elaboración del patrón		ICOTEF-EP-4.2.4.5PR03		
Registro	Ficha de diseño		ICOTEF-DP- RE05		
Elaborado por: Srta. Lisbeth Poma Estudiante UNACH		Revisado por: Sr. Edison Poma Jefe administrativo ICOTEF		Aprobado por: Sra. María Hernández Gerente de ICOTEF	
Firma:		Firma:		Firma:	
Fecha: 2021/		Fecha: 2021/		Fecha: 2021/	

4.3.2.4 Caracterización para Proceso de Producción.

 ICOTEF	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Nombre del Proceso: PRODUCCIÓN		Versión: 00			
	Código: ICOTEF-PR-4.4CA04		Fecha Elab.: 01/03/2021			
Tipo de proceso: Operativo		Responsable: Jefe de producción				
Objetivo:		Optimizar los tiempos y recursos de la microempresa para realizar una entrega oportuna de los productos que satisfagan las expectativas de los clientes.				
Alcance:		Aplica para el proceso de producción iniciando desde la elaboración de la orden de producción, pedido de materia prima e insumos, así cumplir con la producción programada.				
Entradas	Proveedores		Actividades	Salidas	Clientes	
	Internos	Externos			Internos	Externos
Pedidos de los clientes	Jefe administrativo		Recopilar la información de los productos solicitados para la elaboración del método de trabajo	Orden de producción		Operarios
Formato de requerimiento de compra	Jefe administrativo		Constatar y reportar en caso de no haber los materiales necesarios para la confección	Requerimiento de compra		Jefe administrativo
Ejecución del trabajo	Operarios		Supervisar el trabajo de los operarios	Cumplimiento de trabajo		Operarios
Prendas confeccionadas diariamente	Operarios		Verificar el cumplimiento de producción diarias	Registro de trabajo diario		Operarios
Falencias en algún puesto de trabajo	Operarios		Detectar y mejorar falencias que se encuentren en el desarrollo de la producción	Acciones correctivas		Operarios
Riesgos y Oportunidades del Proceso						
Riesgos			Oportunidades			
Limitaciones de recursos físicos			Entregas a tiempo Personal capacitado Flujos de trabajo organizados			
Recursos						
Físicos	Humanos		Tecnológicos		Económicos	
Maquinaria Herramientas Materiales Documentación	Jefe de producción Operarios		Computadora Impresora		Presupuesto ICOTEF	

Indicadores					
Nombre indicador	Definición	Fórmula	Unidad de medida	Frecuencia	Responsable
Cantidad de prendas producidas	Indica el % de cumplimiento con lo programado	$\frac{\text{Cant. prendas elaboradas} * 100}{\text{Total de prendas programadas}}$	%	Diario	Jefe de producción
Documentos					
Tipo de documento	Título		Código		
Procedimiento	Confección de prendas de vestir		ICOTEF-CP-4.2.4.5PR04		
Procedimiento	Confección de ropa de hogar		ICOTEF-CR-4.2.4.5PR05		
Registro	Orden de producción		ICOTEF-PR- RE06		
Elaborado por: Srta. Lisbeth Poma Estudiante UNACH		Revisado por: Sr. Edison Poma Jefe administrativo ICOTEF		Aprobado por: Sra. María Hernández Gerente de ICOTEF	
Firma:		Firma:		Firma:	
Fecha: 2021/		Fecha: 2021/		Fecha: 2021/	

4.3.2.5 Caracterización para Proceso de Ventas.

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Nombre del Proceso: VENTAS		Versión: 00			
	Código: ICOTEF-VE-4.4CA05		Fecha Elab.: 01/03/2021			
Tipo de proceso: Operativo			Responsable: Jefe administrativo			
Objetivo:	Mejorar el proceso de ventas utilizando distintas metodologías para una mejor comercialización de los productos.					
Alcance:	Aplica para el proceso de ventas en las actividades de recepción de pedidos, entrega de producto terminado y generación de publicidad.					
Entradas	Proveedores		Actividades	Salidas	Clientes	
	Internos	Externos			Internos	Externos
Información del mercado		Profesional S.G. Competencia Clientes	Planificar estudios continuos de mercado	Estudios de mercado	Gerente Jefe de producción	Clientes
Páginas web Catálogos		Sitios web Imprentas	Buscar métodos y canales adecuados para la comercialización de los productos	Generación de nuevos canales de comercialización		Clientes
Fotografías Prendas de vestir Ropa de hogar	Jefe de producción		Crear y renovar los catálogos y páginas con las nuevas prendas	Catálogos y paginas actualizadas		Clientes
Especificaciones del pedido		Cliente	Coordinar con el cliente el producto que desea	Registro de pedido	Jefe de producción	
Producto terminado Formato buzón de reclamos o sugerencias	Jefe de producción		Entregar los pedidos solicitados por los clientes	Nota de venta Buzón de reclamos o sugerencias	Gerente	
Riesgos y Oportunidades del Proceso						
Riesgos			Oportunidades			
Competencia en el mercado			Implementar nuevos canales de distribución Aplicar estrategias de venta Generar publicidad			
Recursos						
Físicos	Humanos		Tecnológicos		Económicos	
Escritorio Material de oficina	Jefe administrativo Jefe de producción Profesional S.G.		Computadora Servicio de internet Impresora		Presupuesto ICOTEF	

Indicadores					
Nombre indicador	Definición	Fórmula	Unidad de medida	Frecuencia	Responsable
Incremento de ventas	Indica si habido o no un incremento de ventas mensualmente	$\frac{Vtas\ actual - Vtas\ anterior * 100}{Vtas\ anterior}$	%	Mensual	Jefe administrativo
Documentos					
Tipo de documento	Título		Código		
Procedimiento	Marketing y comercialización del producto		ICOTEF-MC-4.2.4.5PR06		
Procedimiento	Atención al cliente		ICOTEF-AC-4.2.4.5PR07		
Registro	Registro de pedido		ICOTEF-VE- RE07		
Registro	Buzón de reclamos o sugerencias		ICOTEF-VE- RE08		
Elaborado por: Srta. Lisbeth Poma Estudiante UNACH		Revisado por: Sr. Edison Poma Jefe administrativo ICOTEF		Aprobado por: Sra. María Hernández Gerente de ICOTEF	
Firma:		Firma:		Firma:	
Fecha: 2021/		Fecha: 2021/		Fecha: 2021/	

4.3.2.6 Caracterización para Proceso de Control de Calidad.

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Nombre del Proceso: CONTROL DE CALIDAD		Versión: 00			
	Código: ICOTEF-CC-4.4CA06		Fecha Elab.: 01/03/2021			
Tipo de proceso: Apoyo		Responsable: Jefe de producción				
Objetivo:		Verificar la calidad de los productos que se obtienen de la confección con la finalidad de garantizar una óptima entrega de productos a los clientes.				
Alcance:		Aplica para el proceso de control de calidad inicia desde la verificación de productos hasta que cumplan con especificaciones.				
Entradas	Proveedores		Actividades	Salidas	Clientes	
	Internos	Externos			Internos	Externos
Materiales e insumos Especificaciones técnicas solicitadas	Jefe administrativo	Cliente	Verificar que los materiales e insumos adquiridos se encuentren en óptimas condiciones	Cumplimiento o incumplimiento de especificaciones técnicas	Jefe administrativo	
Productos que requieren cambio Incumplimiento de especificaciones técnicas del producto	Jefe administrativo		Solicitar cambio de productos adquiridos en caso de estar en mal estado o no haya sido no solicitado	Solicitud de cambios de productos	Jefe administrativo	
Acciones que realizan en el proceso de producción	Operarios de producción		Observar y monitorear las operaciones del área de producción	Hoja de ruta de control de calidad	Gerente	
Herramientas de trabajo	Jefe de producción		Revisar las herramientas de producción para garantizar el cumplimiento de especificaciones	Lista de herramientas en mal estado	Jefe administrativo	
Ficha técnica del producto Hoja de recogida de datos	Operario 1		Verificar que el producto terminado se encuentre en óptimas condiciones	Productos confeccionados que cumplen con especificaciones	Jefe administrativo	
Riesgos y Oportunidades del Proceso						
Riesgos			Oportunidades			
Recibir materiales con fallas			Garantizar entregas de productos de calidad Controlar las operaciones de producción para disminuir productos con defectos			

Recursos					
Físicos	Humanos	Tecnológicos	Económicos		
Escritorio	Jefe de producción	Computadora	Presupuesto		
Material de oficina	Jefe administrativo	Impresora	ICOTEF		
Indicadores					
Nombre indicador	Definición	Fórmula	Unidad de medida	Frecuencia	Responsable
% de unidades defectuosas	Este mide el porcentaje de calidad de los productos elaborados	$\frac{\text{Unidades defectuosas} * 100}{\text{Total de productos entregados}}$	%	Semanal	Jefe de producción
Documentos					
Tipo de documento	Título			Código	
Procedimiento	Control de calidad del producto			ICOTEF-CC-4.2.4.5PR08	
Registro	Hoja de ruta de control de calidad			ICOTEF-CC- RE09	
Registro	Hoja de recogida de datos			ICOTEF-CC- RE10	
Elaborado por: Srta. Lisbeth Poma Estudiante UNACH		Revisado por: Sr. Edison Poma Jefe administrativo ICOTEF		Aprobado por: Sra. María Hernández Gerente de ICOTEF	
Firma:		Firma:		Firma:	
Fecha: 2021/		Fecha: 2021/		Fecha: 2021/	

4.3.2.7 Caracterización para Proceso de Contabilidad y Finanzas.

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			Versión: 00		
	Nombre del Proceso: CONTABILIDAD Y FINANZAS			Fecha Elab.: 01/03/2021		
Código: ICOTEF-CF-4.4CA07						
Tipo de proceso:	Apoyo		Responsable:	Gerente, Ing. Contadora		
Objetivo:	Controlar la información de los documentos contables con la finalidad de generar estados financieros confiables y oportunos de la microempresa.					
Alcance:	Aplica para el proceso contabilidad y finanzas desde la revisión de documentos hasta la entrega de informes contables.					
Entradas	Proveedores		Actividades	Salidas	Clientes	
	Internos	Externos			Internos	Externos
Documentos autorizados por SRI y demás que faculden ingresos o gastos Facturas de compras	Gerente	Proveedores Entes de control/SRI	Recibir, examinar, clasificar, codificar y efectuar el registro contable de los documentos.	Registro/Archivo de la documentación Equivalente del efectivo		Contadora
Nómina del Personal	Gerente		Elaborar y registrar el Rol de pagos con sus respectivos egresos.	Efectivo, /Equivalente del Efectivo		Todo el personal
Facturas pendientes de proceso de pago y cobros emitidos	Gerente		Llevar el control de cuentas por cobrar y pagar.	Reportes de Cuentas por pagar y Cobrar		Gerente
Registros contables		Contadora	Elaborar periódica y anual los estados financieros y balances de ganancias y pérdidas.	Informes, Reportes periódicos y anuales		Gerente
Proyecciones en base a los registros contables y análisis de mercado		Contadora	Preparar proyecciones, cuadros y análisis sobre los aspectos contables (Flujo de Caja, Proyección de Pagos)	Informes, Reportes periódicos y anuales		Gerente

Riesgos y Oportunidades del Proceso					
Riesgos			Oportunidades		
Gastos inapropiados y excedentes			Llevar una contabilidad adecuada de la microempresa Identificar a tiempo problemas financieros Revelar la situación financiera actual		
Recursos					
Físicos	Humanos	Tecnológicos	Económicos		
Maquinaria Documentación	Empleadores Empleados Ing. Contadora	Computadora Impresora	Presupuesto ICOTEF		
Indicadores					
Nombre indicador	Definición	Fórmula	Unidad de medida	Frecuencia	Responsable
Equilibrio financiero	Mide el estado financiero en el que se encuentra la micro empresa	$\frac{\text{Ingresos totales} * 100}{\text{Gastos totales}}$	%	Mensual	Gerente
Documentos					
Tipo de documento	Título	Código			
Procedimiento	Contabilidad y finanzas	ICOTEF-CF-4.2.4.5PR09			
Elaborado por: Srta. Lisbeth Poma Estudiante UNACH	Revisado por: Sr. Edison Poma Jefe administrativo ICOTEF	Aprobado por: Sra. María Hernández Gerente de ICOTEF			
Firma:	Firma:	Firma:			
Fecha: 2021/	Fecha: 2021/	Fecha: 2021/			

4.3.2.8 Caracterización para Proceso de Mantenimiento.

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS				Versión: 00	
	Nombre del Proceso: MANTENIMIENTO				Fecha Elab.: 01/03/2021	
Código:		ICOTEF-MA-4.4CA08				
Tipo de proceso:	Apoyo		Responsable:	Jefe de producción, Técnico de mtto.		
Objetivo:	Mantener comunicación con el técnico de mantenimiento dando prioridad a las reparaciones de la maquinaria en el tiempo adecuado y de esa manera minimizar tiempos muertos por maquinas que requieran de refacciones.					
Alcance:	Aplica para el proceso de mantenimiento desde reportar la avería de las maquinarias hasta registrar el mantenimiento realizado.					
Entradas	Proveedores		Actividades	Salidas	Clientes	
	Internos	Externos			Internos	Externos
Control de maquinaria	Área de producción	Técnico de mtto	Llevar un plan de mtto adecuado y reportar fallas imprevistas de alguna maquinaria	Plan de mtto Reporte de falla	Gerente	
Insumos necesarios	Jefe de producción		Solicitar insumos y repuestos cuando se requiera	Requerimiento de compra	Jefe administrativo	
Máquinas averiadas	Jefe de producción	Técnico de mtto	Realizar las debidas refacciones a la maquinaria	Máquinas reparadas	Área de producción	
Pruebas de funcionamiento		Técnico de mtto	Verificar el correcto funcionamiento de la maquinaria	Máquinas reparadas	Área de producción	
Formato de registro de mtto de la máquina	Jefe de producción		Llevar un control de mantenimientos realizados	Registro de mtto de la máquina	Jefe de producción	
Riesgos y Oportunidades del Proceso						
Riesgos			Oportunidades			
Manipulación inadecuada de piezas de la maquinaria			Minimizar tiempos muertos Reparar las maquinarias a tiempo para que no existan desgastes de piezas por mal manejo de mantenimiento			
Recursos						
Físicos	Humanos		Tecnológicos	Económicos		
Maquinaria Material de oficina	Jefe de producción Técnico de mtto.		Computadora Impresora	Presupuesto ICOTEF		

Indicadores					
Nombre indicador	Definición	Fórmula	Unidad de medida	Frecuencia	Responsable
% de mantenimientos realizados	Porcentaje de mantenimientos realizados	$\frac{\text{Cant. mantenimientos realizados} * 100}{\text{Mantenimientos planificados}}$	%	Semestral	Jefe de producción
Documentos					
Tipo de documento	Título		Código		
Procedimiento	Mantenimiento de máquinas		ICOTEF-MM-4.2.4.5PR10		
Formato	Registro de mantenimiento de la máquina		ICOTEF-MA- RE11		
Elaborado por: Srta. Lisbeth Poma Estudiante UNACH		Revisado por: Sr. Edison Poma Jefe administrativo ICOTEF		Aprobado por: Sra. María Hernández Gerente de ICOTEF	
Firma:		Firma:		Firma:	
Fecha: 2021/		Fecha: 2021/		Fecha: 2021/	

4.3.3 Procedimientos

A continuación, se realiza los procedimientos a cada uno de los subprocesos identificados y descritos en la Tabla 5 donde se encuentra el catálogo de los procesos de la microempresa “ICOTEF”, tomando en consideración la norma internacional ISO (10013, 2021) pues da una orientación de la información documentada, manifiesta que “los procedimientos generalmente responden a preguntas como quién, qué, cuándo, dónde y con qué recursos” (p.06).

Para la elaboración de cada procedimiento se elaboró el formato que se puede observar en el Anexo 6.

De la misma manera que en la caracterización se codificó a cada procedimiento, tomando en cuenta la forma estructural ICOTEF-XX-4.2.4.5PR## como se puede observar en la Tabla 8, finalmente se obtienen así en la Tabla 9 la codificación para cada documento.

Tabla 8

Procedimiento de codificación para los procedimientos

ICOTEF	Industria de Confección Textil Familiar
XX	Identificación de subproceso: Una palabra: dos primeras letras Dos primeras palabras: Primera letra de cada palabra En caso de coincidir las dos letras con un código anterior seguir con la siguiente palabra si la hay.
4.2.4.5	Punto de la norma ISO 10013:2021 referente a los procedimientos de trabajo.
PR	Tipo de documento: Procedimiento
##	Número de cada documento

Nota. La tabla indica cómo se dio la codificación a cada documento para procedimientos.

Tabla 9*Codificación de documentos para procedimientos*

Empresa	Subproceso	Tipo doc.	Punto de Norma	Núm. doc.	Código
Industria de confección textil familiar	Planificación estratégica	Procedimientos de trabajo	ISO 10013:2021	01	ICOTEF-PE-4.2.4.5PR01
	Adquisición de bienes, materia prima e insumos			02	ICOTEF-AB-4.2.4.5PR02
	Elaboración del patrón			03	ICOTEF-EP-4.2.4.5PR03
	Confección de prendas de vestir			04	ICOTEF-CP-4.2.4.5PR04
	Confección de ropa de hogar			05	ICOTEF-CR-4.2.4.5PR05
	Marketing y comercialización del producto			06	ICOTEF-MC-4.2.4.5PR06
	Atención al cliente			07	ICOTEF-AC-4.2.4.5PR07
	Control de calidad del producto			08	ICOTEF-CC-4.2.4.5PR08
	Contabilidad y finanzas			09	ICOTEF-CF-4.2.4.5PR09
	Mantenimiento de máquinas			10	ICOTEF-MM-4.2.4.5PR10

Nota. La tabla muestra la manera en que se codificó a cada subproceso.

4.3.3.1 Procedimiento para Planificación Estratégica.

	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	Página: 1 de 5
	Proceso: Gestión Gerencial Subproceso: Planificación Estratégica	Versión: 00
	Código: ICOTEF-PE-4.2.4.5PR01	Fecha Elab.: 01/03/2021

PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Elaborado por: Srta. Lisbeth Poma Estudiante UNACH	Revisado por: Sr. Edison Poma Jefe administrativo ICOTEF	Aprobado por: Sra. María Hernández Gerente de ICOTEF
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 2021/	Fecha: 2021/	Fecha: 2021/

 ICOTEF	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	Página: 2 de 5
	Proceso: Gestión Gerencial Subproceso: Planificación Estratégica	Versión: 00
	Código: ICOTEF-PE-4.2.4.5PR01	Fecha Elab.: 01/03/2021

1. Propósito

Elaborar, desarrollar e implementar planes mediante el análisis del entorno en el que se desempeña la organización y así mejorar los objetivos y estrategias alineadas a la satisfacción de los clientes.

2. Alcance

El procedimiento aplica desde la elaboración de presupuestos para el desarrollo del plan hasta la implementación y así visualizar resultados en el siguiente año de haberse ejecutado, aplicable a los procesos estratégicos, operativos y de apoyo de la microempresa.

3. Responsabilidad y Autoridad

Responsable	Actividad
Gerente	Aprobar el procedimiento
Jefe administrativo	Revisar y verificar el cumplimiento del procedimiento
Responsable de la Gestión por procesos	Elaborar el procedimiento
Personal involucrado	Cumplir con el procedimiento

4. Procedimiento

Entradas	Responsable ¿Quién?	Actividades ¿Qué?	¿Cuándo?	Recursos ¿Con qué?	Salidas
Requisición de compra Gastos/Ingresos	Gerente	Preparar presupuestos	Cada vez que se requiera	Presupuesto de la empresa	Presupuesto aprobado

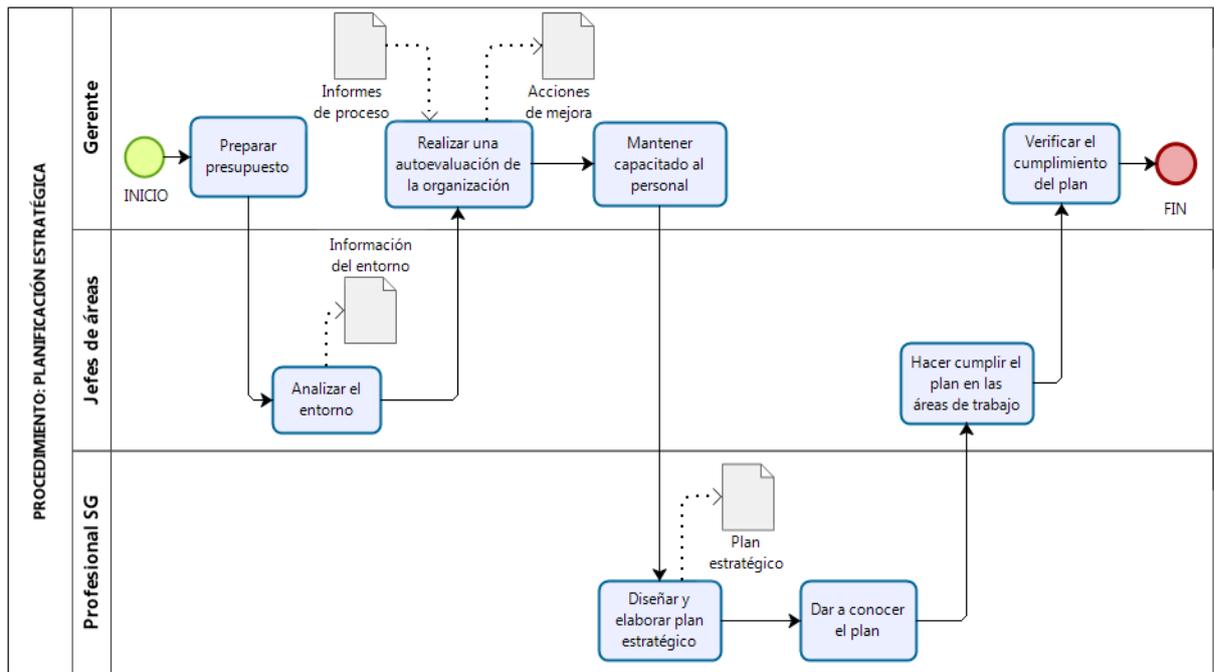
 ICOTEF	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA		Página: 3 de 5		
	Proceso: Gestión Gerencial Subproceso: Planificación Estratégica		Versión: 00		
	Código:	ICOTEF-PE-4.2.4.5PR01	Fecha Elab.: 01/03/2021		

Listas de verificación	Jefes de áreas	Analizar el entorno mediante una investigación de variables del medio	Anual	Infraestructura Personal Materiales de oficina	Listado con la información recopilada
Informes de cada proceso	Gerente	Realizar una autoevaluación de la organización	Anual	Personal Materiales de oficina	Plan de mejora continua
Solicitud para capacitaciones	Gerente	Mantener capacitado al personal involucrado para asegurar un criterio uniforme en el desarrollo del plan	Anual	Materiales de oficina Presupuesto de la empresa	Solicitud aprobada
Formato de plan estratégico	Profesional con formación en sistemas de gestión y planificación estratégica	Diseñar el plan estratégico planteando objetivos a largo plazo	Anual	Gerente Materiales de oficina Presupuesto de la empresa	Plan estratégico
Plan estratégico	Profesional SG	Dar a conocer el plan de trabajo al gerente y jefes de áreas dando lineamientos claros de cómo ponerlo en práctica	Anual	Presupuesto de la empresa	Estrategias de trabajo

	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Proceso: Gestión Gerencial Subproceso: Planificación Estratégica	Página: 4 de 5 Versión: 00
	Código: ICOTEF-PE-4.2.4.5PR01	Fecha Elab.: 01/03/2021

Plan estratégico	Jefes de áreas	Hacer cumplir el plan en cada área de trabajo	Anual	Infraestructura Personal	Cumplimiento de metas
Plan estratégico	Gerente	Verificar el cumplimiento de la ejecución del plan	Anual	Infraestructura Personal	Formato de resultados

4.1. Diagrama de Flujo



	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Proceso: Gestión Gerencial Subproceso: Planificación Estratégica	Página: 5 de 5 Versión: 00
	Código: ICOTEF-PE-4.2.4.5PR01	Fecha Elab.: 01/03/2021

5. Formatos

N°	Código	Título	Tiempo operativo del documento
1	ICOTEF-GG-RE01	Plan de mejora continua	1 año

6. Bitácora de Control de Cambios y Mejoras

CONTROL DE CAMBIOS			
Fecha de Actualización	N° de Versión	Motivo del Cambio	Responsable del Cambio
2021/03/01	00	Creación del documento	Srta. Lisbeth Poma

4.3.3.2 Procedimiento para Adquisición de Bienes, Materia Prima e Insumos.

	<p align="center">PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA ADQUISICIÓN DE BIENES, MATERIA PRIMA E INSUMOS</p> <p>Proceso: Compras Subproceso: Adquisición de bienes, materia prima e insumos</p>	<p>Página: 1 de 5</p> <p>Versión: 00</p>
	<p>Código: ICOTEF-AB-4.2.4.5PR02</p>	<p>Fecha Elab.: 01/03/2021</p>

PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA ADQUISICIÓN DE BIENES, MATERIA PRIMA E INSUMOS

<p>Elaborado por: Srta. Lisbeth Poma Estudiante UNACH</p>	<p>Revisado por: Sr. Edison Poma Jefe administrativo ICOTEF</p>	<p>Aprobado por: Sra. María Hernández Gerente de ICOTEF</p>
<p>Firma:</p>	<p>Firma:</p>	<p>Firma:</p>
<p>Fecha: 2021/</p>	<p>Fecha: 2021/</p>	<p>Fecha: 2021/</p>

	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA ADQUISICIÓN DE BIENES, MATERIA PRIMA E INSUMOS	Página: 2 de 5
	Proceso: Compras Subproceso: Adquisición de bienes, materia prima e insumos	Versión: 00
	Código: ICOTEF-AB-4.2.4.5PR02	Fecha Elab.: 01/03/2021

1. Propósito

Gestionar la adquisición de bienes ya sean maquinarias, muebles de oficina u otros, materia prima e insumos necesarios para las distintas áreas realizando el procedimiento adecuado de esa manera no tener retrasos en la producción.

2. Alcance

El procedimiento aplica desde la identificación de bienes, materiales e insumos que se requieren hasta la adquisición de los mismos.

3. Responsabilidad y Autoridad

Responsable	Actividad
Gerente	Aprobar el procedimiento
Jefe administrativo	Revisar y verificar el cumplimiento del procedimiento
Responsable de la Gestión por procesos	Elaborar el procedimiento
Personal involucrado	Cumplir con el procedimiento

4. Procedimiento

Entradas	Responsable ¿Quién?	Actividades ¿Qué?	¿Cuándo?	Recursos ¿Con qué?	Salidas
Kardex	Jefes de producción	Identificar los materiales que falten en las áreas	Semanal	Material de oficina Computadora	Requerimiento de compra

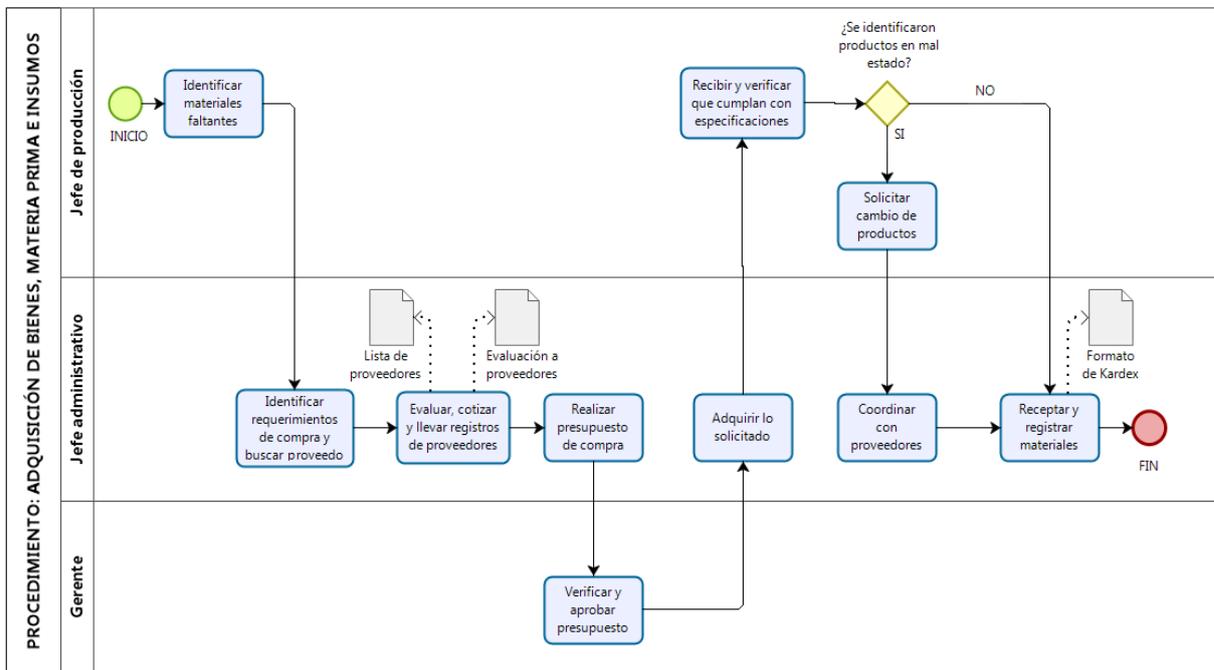
	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA ADQUISICIÓN DE BIENES, MATERIA PRIMA E INSUMOS		Página: 3 de 5 Versión: 00		
	Proceso: Compras Subproceso: Adquisición de bienes, materia prima e insumos		Fecha Elab.: 01/03/2021		
Código:		ICOTEF-AB-4.2.4.5PR02			

Requerimiento de compra	Jefe administrativo	Identificar los requerimientos de compra y buscar proveedores	Semanal	Material de oficina Computadora Teléfono	Lista de proveedores
Lista de proveedores Requerimiento de compra	Jefe administrativo	Evaluar, cotizar y llevar registros de proveedores aprobados	Semanal	Material de oficina Computadora	Evaluación a proveedores Cotización
Cotización	Jefe administrativo	Realizar el presupuesto de compra	Semanal	Gerente Material de oficina	Presupuesto de compra
Presupuesto de compra	Gerente	Verificar y aprobar presupuesto	Semanal	Presupuesto de la micro empresa	Efectivo Presupuesto aprobado
Efectivo Presupuesto aprobado	Jefe administrativo	Adquirir la maquinaria, materiales e insumos que se le ha solicitado.	Semanal	Presupuesto de la micro empresa	Facturas Productos adquiridos
Productos adquiridos	Jefe de producción	Recibir y verificar que los productos cumplan con especificaciones técnicas	Semanal	Presupuesto de la micro empresa	Productos que cumplan o no con lo requerido
Productos que incumplen con especificaciones	Jefe de producción	Solicitar cambio de productos	No cumple con especificaciones	Presupuesto de la micro empresa	Solicitud de cambio

	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA ADQUISICIÓN DE BIENES, MATERIA PRIMA E INSUMOS	Página: 4 de 5 Versión: 00
	Proceso: Compras Subproceso: Adquisición de bienes, materia prima e insumos	Fecha Elab.: 01/03/2021
Código: ICOTEF-AB-4.2.4.5PR02		

Productos en mal estado Solicitud de cambio	Jefe administrativo	Coordinar con proveedores cambios de productos	Se detecten productos en mal estado	Presupuesto de la microempresa	Cambios de producto
Facturas Productos adquiridos	Jefe administrativo	Receptar y registrar materiales.	Semanal	Infraestructura Presupuesto de la micro empresa	Formato de Kardex

4.1. Diagrama de Flujo



	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA ADQUISICIÓN DE BIENES, MATERIA PRIMA E INSUMOS	Página: 5 de 5
	Proceso: Compras Subproceso: Adquisición de bienes, materia prima e insumos	Versión: 00
	Código: ICOTEF-AB-4.2.4.5PR02	Fecha Elab.: 01/03/2021

5. Formatos

N°	Código	Título	Tiempo operativo del documento
1	ICOTEF-CO- RE02	Evaluación a proveedores	1 año
2	ICOTEF-CO- RE03	Kardex	1 año
3	ICOTEF-CO- RE04	Requerimiento de compra	1 año

6. Bitácora de Control de Cambios y Mejoras

CONTROL DE CAMBIOS			
Fecha de Actualización	N° de Versión	Motivo del Cambio	Responsable del Cambio
2021/03/01	00	Creación del documento	Srta. Lisbeth Poma

4.3.3.3 Procedimiento para la Elaboración del Patrón.

	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA LA ELABORACIÓN DEL PATRÓN	Página: 1 de 5
	Proceso: Diseño de patrón Subproceso: Elaboración del patrón	Versión: 00
	Código: ICOTEF-EP-4.2.4.5PR03	Fecha Elab.: 01/03/2021

PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA LA ELABORACIÓN DEL PATRÓN

Elaborado por: Srta. Lisbeth Poma Estudiante UNACH	Revisado por: Sr. Edison Poma Jefe administrativo ICOTEF	Aprobado por: Sra. María Hernández Gerente de ICOTEF
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 2021/	Fecha: 2021/	Fecha: 2021/

	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA LA ELABORACIÓN DEL PATRÓN	Página: 2 de 5
	Proceso: Diseño de patrón Subproceso: Elaboración del patrón	Versión: 00
	Código: ICOTEF-EP-4.2.4.5PR03	Fecha Elab.: 01/03/2021

1. Propósito

Diseñar el patrón de la prenda de vestir de acuerdo a las especificaciones requeridas por el cliente o diseños propios de la microempresa.

2. Alcance

El procedimiento aplica desde la búsqueda o creación de diseños hasta la obtención del molde en físico y dar a conocer la metodología adecuada para posteriormente proceder con la confección de la prenda.

3. Responsabilidad y Autoridad

Responsable	Actividad
Gerente	Aprobar el procedimiento
Jefe administrativo	Revisar y verificar el cumplimiento del procedimiento
Responsable de la Gestión por procesos	Elaborar el procedimiento
Personal involucrado	Cumplir con el procedimiento

4. Procedimiento

Entradas	Responsable ¿Quién?	Actividades ¿Qué?	¿Cuándo?	Recursos ¿Con qué?	Salidas
Diseños Tendencias	Operario 1	Buscar información de modelos y colores de diseños de acuerdo a la temporada	Trimestral	Computadora Red de internet Materiales de oficina	Nuevos diseños

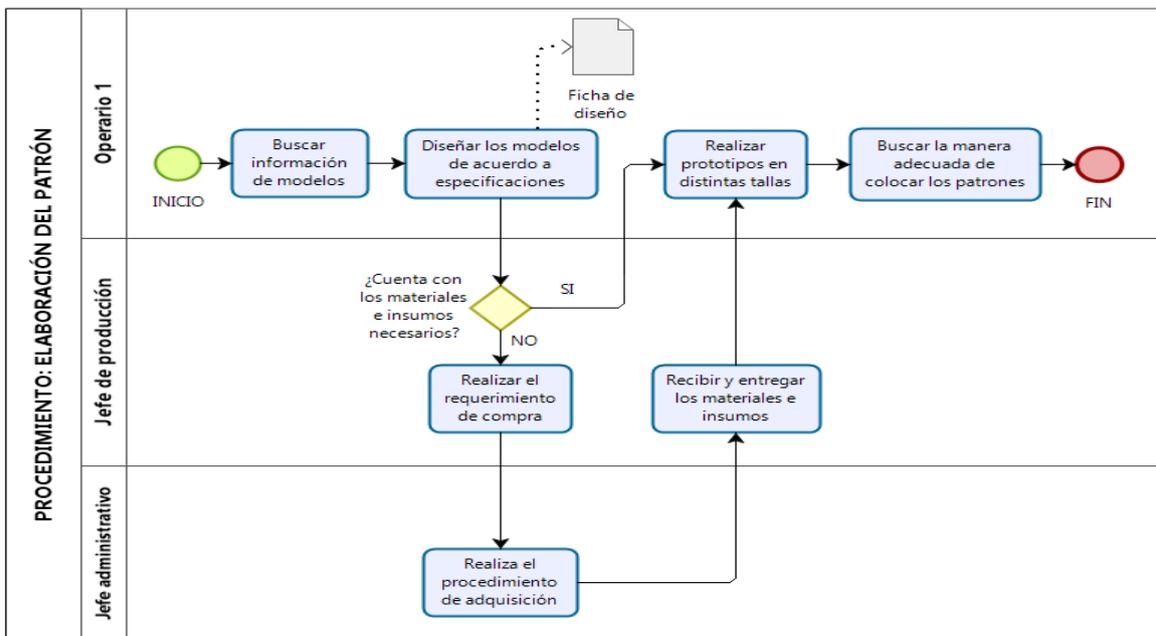
 ICOTEF	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA LA ELABORACIÓN DEL PATRÓN		Página: 3 de 5		
	Proceso: Diseño de patrón Subproceso: Elaboración del patrón		Versión: 00		
	Código:	ICOTEF-EP-4.2.4.5PR03	Fecha Elab.: 01/03/2021		

Especificaciones del cliente Diseños propios	Operario 1	Diseñar los modelos de acuerdo a especificaciones propias o del cliente	Cuando sean modelos nuevos que no hayan sido creados con anterioridad	Materiales de oficina	Ficha de diseño
Inventario de materiales Kardex	Jefe de producción	Verificar que se cuente con los materiales e insumos necesarios	Cuando se requiera	Materiales	Lista de materiales faltantes
Lista de materiales faltantes	Jefe de producción	Realizar el requerimiento de compra	Cuando se requiera	Materiales	Requerimiento de compra
Requerimiento de compra	Jefe administrativo	Realiza el procedimiento de adquisición	Cuando se requiera	Materiales Presupuesto de la micro empresa	Materiales e insumos
Materiales e insumos adquiridos	Jefe de producción	Recibir y entregar los materiales e insumos al operario	Cuando se requiera	Infraestructura Materiales	Materiales e insumos entregados
Materiales e insumos Ficha de diseño	Operario 1	Realizar prototipos en distintas tallas	Cuando se requiera	Materiales Mesa de trabajo	Moldes

	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA LA ELABORACIÓN DEL PATRÓN Proceso: Diseño de patrón Subproceso: Elaboración del patrón	Página: 4 de 5 Versión: 00
	Código: ICOTEF-EP-4.2.4.5PR03	Fecha Elab.: 01/03/2021

Ficha de diseño	Operario 1	Buscar la manera adecuada de colocar los patrones en las telas para evitar desperdicios	Cuando se requiera	Materiales Mesa de trabajo	Colocación de moldes
-----------------	------------	---	--------------------	-------------------------------	----------------------

4.1. Diagrama de Flujo



 ICOTEF	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA LA ELABORACIÓN DEL PATRÓN	Página: 5 de 5
	Proceso: Diseño de patrón Subproceso: Elaboración del patrón	Versión: 00
	Código: ICOTEF-EP-4.2.4.5PR03	Fecha Elab.: 01/03/2021

5. Formatos

N°	Código	Título	Tiempo operativo del documento
1	ICOTEF-DP- RE05	Ficha de diseño	1 año

6. Bitácora de Control de Cambios y Mejoras

CONTROL DE CAMBIOS			
Fecha de Actualización	N° de Versión	Motivo del Cambio	Responsable del Cambio
2021/03/01	00	Creación del documento	Srta. Lisbeth Poma

4.3.3.4 Procedimiento para la Confección de Prendas de Vestir.

	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA LA COFECCIÓN DE PRENDAS DE VESTIR	Página: 1 de 5
	Proceso: Producción	Versión: 00
	Subproceso: Confección de prendas de vestir	
	Código: ICOTEF-CP-4.2.4.5PR04	Fecha Elab.: 01/03/2021

PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA LA CONFECIÓN DE PRENDAS DE VESTIR

Elaborado por: Srta. Lisbeth Poma Estudiante UNACH	Revisado por: Sr. Edison Poma Jefe administrativo ICOTEF	Aprobado por: Sra. María Hernández Gerente de ICOTEF
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 2021/	Fecha: 2021/	Fecha: 2021/

	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA LA COFECCIÓN DE PRENDAS DE VESTIR	Página: 2 de 5
	Proceso: Producción Subproceso: Confección de prendas de vestir	Versión: 00
	Código: ICOTEF-CP-4.2.4.5PR04	Fecha Elab.: 01/03/2021

1. Propósito

Confeccionar las prendas de vestir de acuerdo a las especificaciones dadas, cumpliendo con el tiempo programado, utilizando materiales e insumos adecuados y así realizar la entrega de los productos que sean de satisfacción para los clientes.

2. Alcance

El procedimiento aplica desde la elaboración de la orden de producción con las especificaciones de trabajo para la confección hasta la obtención del producto terminado empacado.

3. Responsabilidad y Autoridad

Responsable	Actividad
Gerente	Aprobar el procedimiento
Jefe administrativo	Revisar y verificar el cumplimiento del procedimiento
Responsable de la Gestión por procesos	Elaborar el procedimiento
Personal involucrado	Cumplir con el procedimiento

 ICOTEF	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA LA COFECCIÓN DE PRENDAS DE VESTIR	Página: 3 de 5
	Proceso: Producción Subproceso: Confección de prendas de vestir	Versión: 00
	Código: ICOTEF-CP-4.2.4.5PR04	Fecha Elab.: 01/03/2021

4.Procedimiento

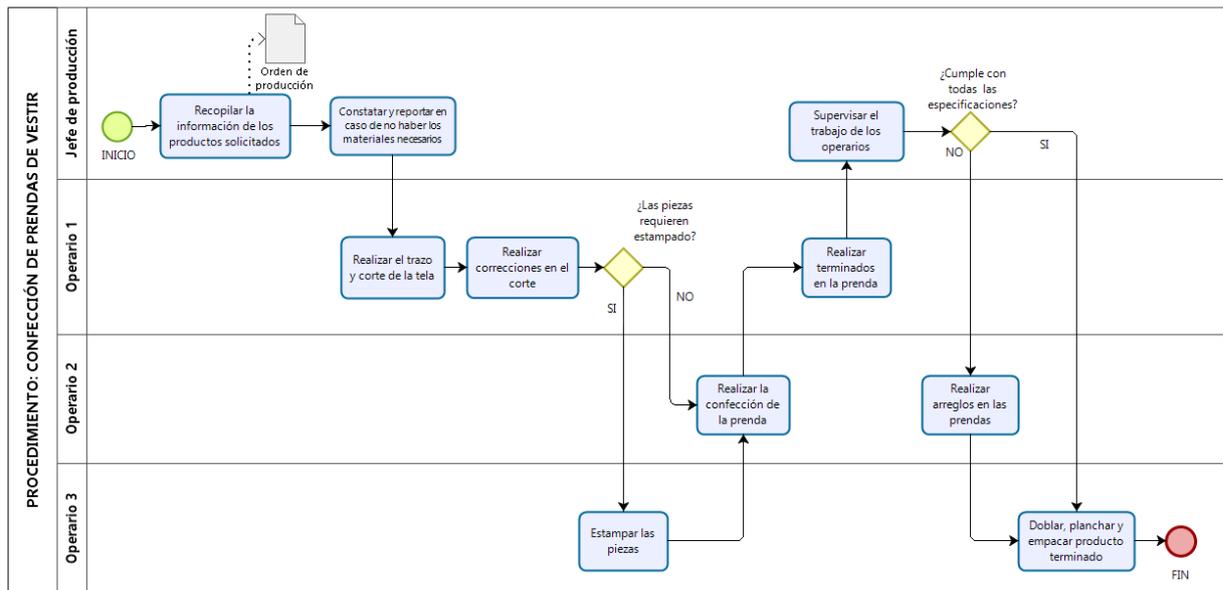
Entradas	Responsable ¿Quién?	Actividades ¿Qué?	¿Cuándo?	Recursos ¿Con qué?	Salidas
Ficha de diseño Pedidos de los clientes	Jefe de producción	Recopilar la información de los productos solicitados para la elaboración del método de trabajo	Semanal	Infraestructura Mesa de trabajo	Orden de producción
Lista de materiales faltantes	Jefe de producción	Constatar y reportar en caso de no haber los materiales necesarios para la confección	Cuando falten materiales	Materiales Mesa de trabajo	Requerimiento de compra
Orden de producción Patrón de prenda Tela Tiza	Operario 1	Realizar el trazo y corte de la tela según la cantidad y tallas indicadas	Semanal	Mesa de trabajo Máquina cortadora de tela circular	Piezas cortadas
Piezas cortadas	Operario 1	Realizar correcciones en el corte en caso de haber fallas o haya faltado algunas piezas	Cuando haya algún problema encontrado	Mesa de trabajo Materiales Máquina cortadora de tela circular	Piezas faltantes Correcciones realizadas
Piezas cortadas	Operario 1	Verificar si piezas requieren de estampado y enviar al puesto	Cuando se lo requiera	Mesa de trabajo	Piezas que requieren estampado

 ICOTEF	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA LA COFECCIÓN DE PRENDAS DE VESTIR		Página: 4 de 5		
	Proceso: Producción		Versión: 00		
	Subproceso: Confección de prendas de vestir				
	Código:	ICOTEF-CP-4.2.4.5PR04	Fecha Elab.: 01/03/2021		

Piezas que requieren estampado	Operario 3	Estampar las piezas según las especificaciones dadas	El cliente haya solicitado o esté en especificaciones propias del diseño creado	Plancha de estampado	Piezas con estampado
Piezas cortadas Insumos	Operario 2	Realizar la confección de la prenda	Diario	Máquinas de coser recta y overlock	Piezas unidas
Piezas unidas	Operario 1	Realizar terminados en la prenda	Diario	Máquina recubridora	Prendas confeccionadas
Ejecución del trabajo	Jefe de producción	Supervisar el trabajo de los operarios	Diario	Infraestructura	Cumplimiento de trabajo
Prendas que no han cumplido con especificaciones	Operario 2	Realizar arreglos en las prendas en caso de haber algún error en etiquetado u otro	Cuando se han encontrado prendas con alguna falla	Infraestructura Maquinaria	Prendas corregidas
Prendas terminadas Insumos	Operario 3	Doblar, planchar y empacar producto terminado	Diario	Materiales Mesa de trabajo Plancha	Prendas empaquetadas

	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA LA COFECCIÓN DE PRENDAS DE VESTIR	Página: 5 de 5
	Proceso: Producción Subproceso: Confección de prendas de vestir	Versión: 00
Código: ICOTEF-CP-4.2.4.5PR04	Fecha Elab.: 01/03/2021	

4.1. Diagrama de Flujo



5. Formatos

N°	Código	Título	Tiempo operativo del documento
1	ICOTEF-PR- RE06	Orden de producción	1 año
2	ICOTEF-CO- RE04	Requerimiento de compra	1 año

6. Bitácora de Control de Cambios y Mejoras

CONTROL DE CAMBIOS			
Fecha de Actualización	N° de Versión	Motivo del Cambio	Responsable del Cambio
2021/03/01	00	Creación del documento	Srta. Lisbeth Poma

4.3.3.5 Procedimiento para la Confección de Ropa de Hogar.

 ICOTEF	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA LA COFECCIÓN DE ROPA DE HOGAR	Página: 1 de 5
	Proceso: Producción Subproceso: Confección de ropa de hogar Código: ICOTEF-CR-4.2.4.5PR05	Versión: 00 Fecha Elab.: 01/03/2021

PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA LA CONFECCIÓN DE ROPA DE HOGAR

Elaborado por: Srta. Lisbeth Poma Estudiante UNACH	Revisado por: Sr. Edison Poma Jefe administrativo ICOTEF	Aprobado por: Sra. María Hernández Gerente de ICOTEF
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 2021/	Fecha: 2021/	Fecha: 2021/

	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA LA COFECCIÓN DE ROPA DE HOGAR Proceso: Producción Subproceso: Confección de ropa de hogar	Página: 2 de 5 Versión: 00
	Código: ICOTEF-CR-4.2.4.5PR05	Fecha Elab.: 01/03/2021

1. Propósito

Confeccionar ropa de hogar de acuerdo a las especificaciones dadas, cumpliendo con el tiempo programado, utilizando materiales e insumos adecuados y así realizar la entrega de productos que sean de satisfacción para los clientes.

2. Alcance

El procedimiento aplica desde la elaboración de la orden de producción donde se especifique la metodología de trabajo para la confección hasta la obtención del producto terminado empacado.

3. Responsabilidad y Autoridad

Responsable	Actividad
Gerente	Aprobar el procedimiento
Jefe administrativo	Revisar y verificar el cumplimiento del procedimiento
Responsable de la Gestión por procesos	Elaborar el procedimiento
Personal involucrado	Cumplir con el procedimiento

 ICOTEF	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA LA COFECCIÓN DE ROPA DE HOGAR	Página: 3 de 5
	Proceso: Producción Subproceso: Confección de ropa de hogar	Versión: 00
	Código: ICOTEF-CR-4.2.4.5PR05	Fecha Elab.: 01/03/2021

4.Procedimiento

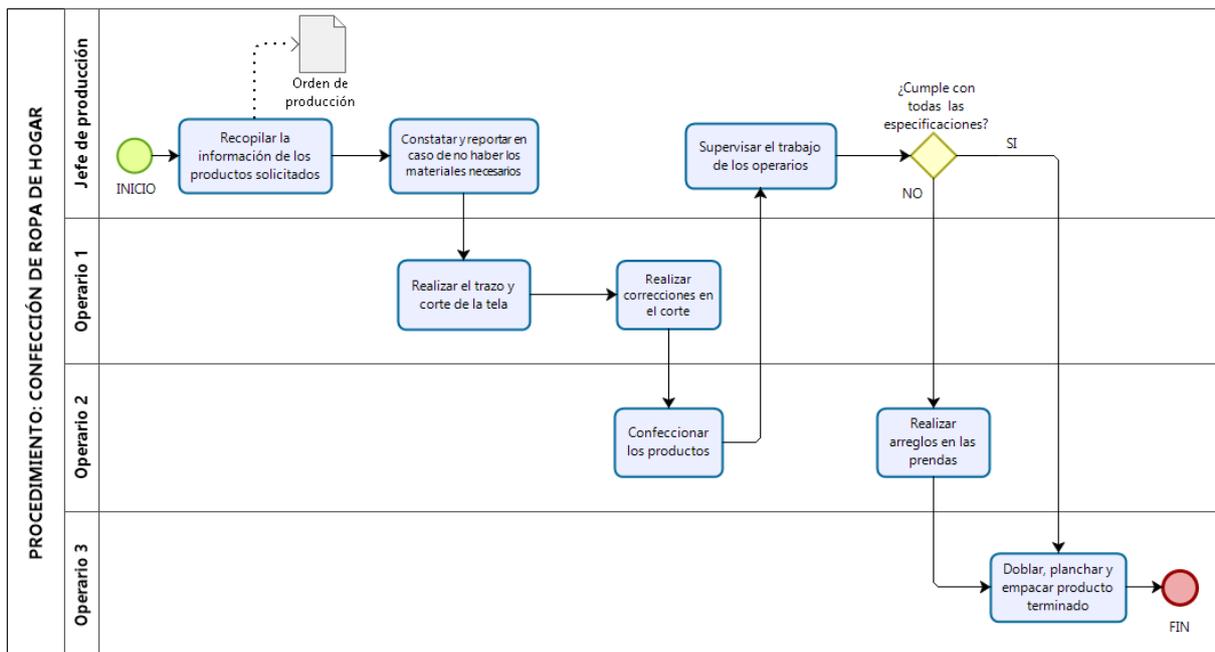
Entradas	Responsable ¿Quién?	Actividades ¿Qué?	¿Cuándo?	Recursos ¿Con qué?	Salidas
Ficha de diseño Pedidos de los clientes	Jefe de producción	Recopilar la información de los productos solicitados para la elaboración del método de trabajo	Semanal	Infraestructura Mesa de trabajo	Orden de producción
Lista de materiales faltantes	Jefe de producción	Constatar y reportar en caso de no haber los materiales necesarios para la confección	Cuando falten materiales	Materiales Mesa de trabajo	Requerimiento de compra
Orden de producción Tela Tiza	Operario 1	Realizar el trazo y corte de la tela según la cantidad indicada	Se ha solicitado el tipo de productos	Mesa de trabajo Máquina cortadora de tela circular	Piezas cortadas
Piezas cortadas	Operario 1	Realizar correcciones en el corte	Cuando haya algún problema encontrado	Mesa de trabajo Materiales Máquina cortadora de tela circular	Piezas faltantes Correcciones realizadas
Piezas cortadas Insumos	Operario 2	Confeccionar los productos	Se ha solicitado el tipo de productos	Máquina recta y overlock	Ropa de hogar confeccionada

	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA LA COFECCIÓN DE ROPA DE HOGAR Proceso: Producción Subproceso: Confección de ropa de hogar	Página: 4 de 5 Versión: 00
	Código: ICOTEF-CR-4.2.4.5PR05	Fecha Elab.: 01/03/2021

Ejecución del trabajo	Jefe de producción	Supervisar el trabajo de los operarios	Diario	Infraestructura	Cumplimiento de trabajo
Prendas que no han cumplido con especificaciones	Operario 2	Realizar arreglos en los productos en caso de haber algún error	Cuando se ha encontrado alguna falla	Infraestructura Maquinaria	Ropa de hogar arregladas
Ropa de hogar que cumplan con todas las especificaciones	Operario 3	Doblar, planchar y emacar producto terminado	Se ha solicitado el tipo de productos	Materiales Mesa de trabajo Plancha	Ropa de hogar empaquetadas

Insumos

4.1. Diagrama de Flujo



 ICOTEF	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA LA COFECCIÓN DE ROPA DE HOGAR	Página: 5 de 5
	Proceso: Producción Subproceso: Confección de ropa de hogar	Versión: 00
	Código: ICOTEF-CR-4.2.4.5PR05	Fecha Elab.: 01/03/2021

5. Formatos

N°	Código	Título	Tiempo operativo del documento
1	ICOTEF-PR- RE06	Orden de producción	1 año
2	ICOTEF-CO- RE04	Requerimiento de compra	1 año

6. Bitácora de Control de Cambios y Mejoras

CONTROL DE CAMBIOS			
Fecha de Actualización	N° de Versión	Motivo del Cambio	Responsable del Cambio
2021/03/01	00	Creación del documento	Srta. Lisbeth Poma

4.3.3.6 Procedimiento para Marketing y Comercialización del Producto.

	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA MARKETING Y COMERCIALIZACIÓN DEL PRODUCTO	Página: 1 de 5 Versión: 00
	Proceso: Ventas Subproceso: Marketing y comercialización del producto Código: ICOTEF-MC-4.2.4.5PR06	Fecha Elab.: 01/03/2021

PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA MARKETING DEL PRODUCTO

Elaborado por: Srta. Lisbeth Poma Estudiante UNACH	Revisado por: Sr. Edison Poma Jefe administrativo ICOTEF	Aprobado por: Sra. María Hernández Gerente de ICOTEF
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 2021/	Fecha: 2021/	Fecha: 2021/

	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA MARKETING Y COMERCIALIZACIÓN DEL PRODUCTO	Página: 2 de 5 Versión: 00
	Proceso: Ventas Subproceso: Marketing y comercialización del producto Código: ICOTEF-MC-4.2.4.5PR06	Fecha Elab.: 01/03/2021

1. Propósito

Mejorar el proceso de marketing y comercialización del producto buscando nuevos canales de comercialización para los productos y generando publicidad de esa manera llamar la atención de los clientes.

2. Alcance

El procedimiento aplica desde el análisis del mercado para la elaboración de un plan de marketing hasta la generación de publicidad.

3. Responsabilidad y Autoridad

Responsable	Actividad
Gerente	Aprobar el procedimiento
Jefe administrativo	Revisar y verificar el cumplimiento del procedimiento
Responsable de la Gestión por procesos	Elaborar el procedimiento
Personal involucrado	Cumplir con el procedimiento

	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA MARKETING Y COMERCIALIZACIÓN DEL PRODUCTO	Página: 3 de 5 Versión: 00
	Proceso: Ventas Subproceso: Marketing y comercialización del producto	Fecha Elab.: 01/03/2021
	Código: ICOTEF-MC-4.2.4.5PR06	

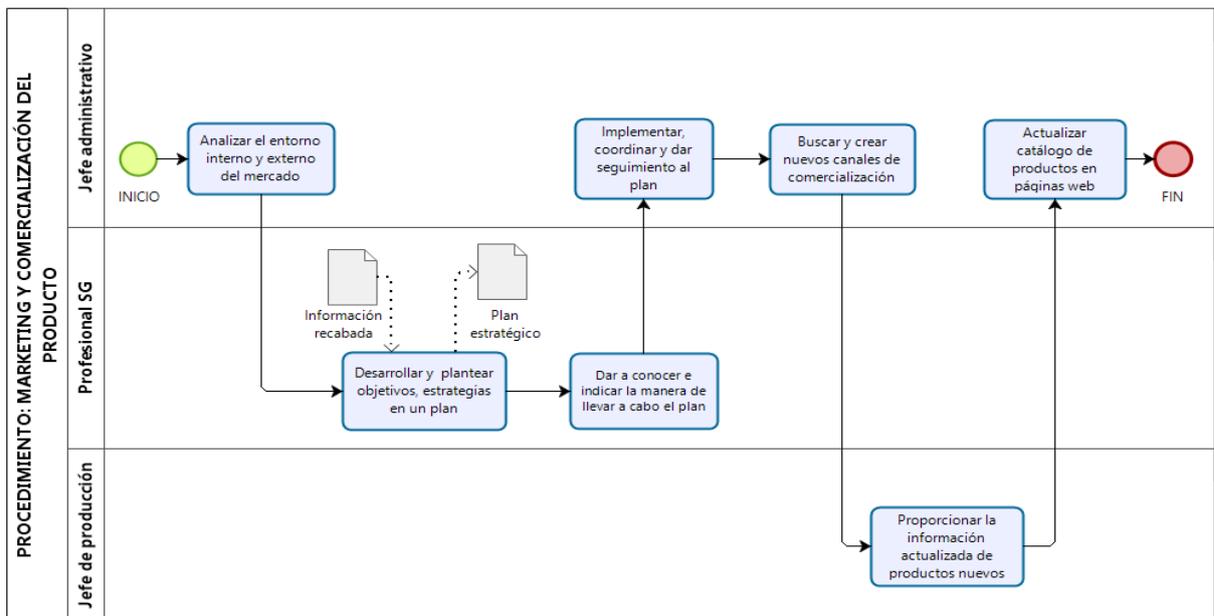
4.Procedimiento

Entradas	Responsable ¿Quién?	Actividades ¿Qué?	¿Cuándo?	Recursos ¿Con qué?	Salidas
Situación del entorno	Jefe administrativo	Analizar cómo se encuentra el entorno interno y externo del mercado	Anual	Infraestructura Presupuesto de la microempresa Personal	Información recabada
Formato de plan de marketing	Profesional SG	Desarrollar y plantear objetivos, identificar factores claves (competencia, productos, etc.)	Anual	Infraestructura Material de oficina Presupuesto de la microempresa Personal	Plan de marketing
Plan de marketing	Profesional SG	Dar a conocer e indicar la manera de llevar a cabo el plan	Anual	Infraestructura Material de oficina Personal	Plan de marketing
Plan de marketing	Jefe Administrativo	Implementar, coordinar y dar seguimiento a las iniciativas para la ejecución del plan	Anual	Infraestructura Presupuesto de la microempresa Personal	Seguimiento de actividades
Actualización de conocimientos	Jefe administrativo	Buscar y crear nuevos métodos y canales de comercialización	Anual	Infraestructura Presupuesto de la microempresa	Nuevos canales de comercialización

	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA MARKETING Y COMERCIALIZACIÓN DEL PRODUCTO Proceso: Ventas Subproceso: Marketing y comercialización del producto	Página: 4 de 5 Versión: 00
	Código: ICOTEF-MC-4.2.4.5PR06	Fecha Elab.: 01/03/2021

Nueva colección de prendas de cada producto	Jefe de producción	Proporcionar la información actualizada de productos nuevos elaborados	Semanal	Infraestructura Maquinaria Cámara fotográfica	Fotografías de las prendas
Fotografías de las prendas	Jefe administrativo	Actualizar catálogo de productos en páginas web	Semanal	Materiales de oficina Mesa de trabajo Computadora Servicio de internet	Nueva colección de prendas publicada

4.1. Diagrama de Flujo



	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA MARKETING Y COMERCIALIZACIÓN DEL PRODUCTO	Página: 5 de 5 Versión: 00
	Proceso: Ventas Subproceso: Marketing y comercialización del producto Código: ICOTEF-MC-4.2.4.5PR06	Fecha Elab.: 01/03/2021

5. Formatos

N/A

6. Bitácora de Control de Cambios y Mejoras

CONTROL DE CAMBIOS			
Fecha de Actualización	N° de Versión	Motivo del Cambio	Responsable del Cambio
2021/03/01	00	Creación del documento	Srta. Lisbeth Poma

4.3.3.7 Procedimiento para Atención al Cliente.

 ICOTEF	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA ATENCIÓN AL CLIENTE	Página: 1 de 5
	Proceso: Ventas Subproceso: Atención al cliente	Versión: 00
	Código: ICOTEF-AC-4.2.4.5PR07	Fecha Elab.: 01/03/2021

PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA ATENCIÓN AL CLIENTE

Elaborado por: Srta. Lisbeth Poma Estudiante UNACH	Revisado por: Sr. Edison Poma Jefe administrativo ICOTEF	Aprobado por: Sra. María Hernández Gerente de ICOTEF
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 2021/	Fecha: 2021/	Fecha: 2021/

 ICOTEF	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA ATENCIÓN AL CLIENTE	Página: 2 de 5
	Proceso: Ventas Subproceso: Atención al cliente	Versión: 00
	Código: ICOTEF-AC-4.2.4.5PR07	Fecha Elab.: 01/03/2021

1. Propósito

Mantener una comunicación con los clientes actuales y potenciales, coordinando los pedidos y tomando en cuenta la capacidad de producción de la microempresa para una posterior entrega de acuerdo a lo establecido anteriormente.

2. Alcance

El procedimiento aplica desde el recibimiento del cliente para tomar su pedido e incluso ayudarlo en dudas que tenga en el diseño hasta la entrega y consulta de satisfacción al cliente del producto recibido.

3. Responsabilidad y Autoridad

Responsable	Actividad
Gerente	Aprobar el procedimiento
Jefe administrativo	Revisar y verificar el cumplimiento del procedimiento
Responsable de la Gestión por procesos	Elaborar el procedimiento
Personal involucrado	Cumplir con el procedimiento

4. Procedimiento

Entradas	Responsable ¿Quién?	Actividades ¿Qué?	¿Cuándo?	Recursos ¿Con qué?	Salidas
Necesidades del cliente	Jefe administrativo	Recibir al cliente y tomar su pedido	Llegue un cliente	Infraestructura	Pedido del cliente

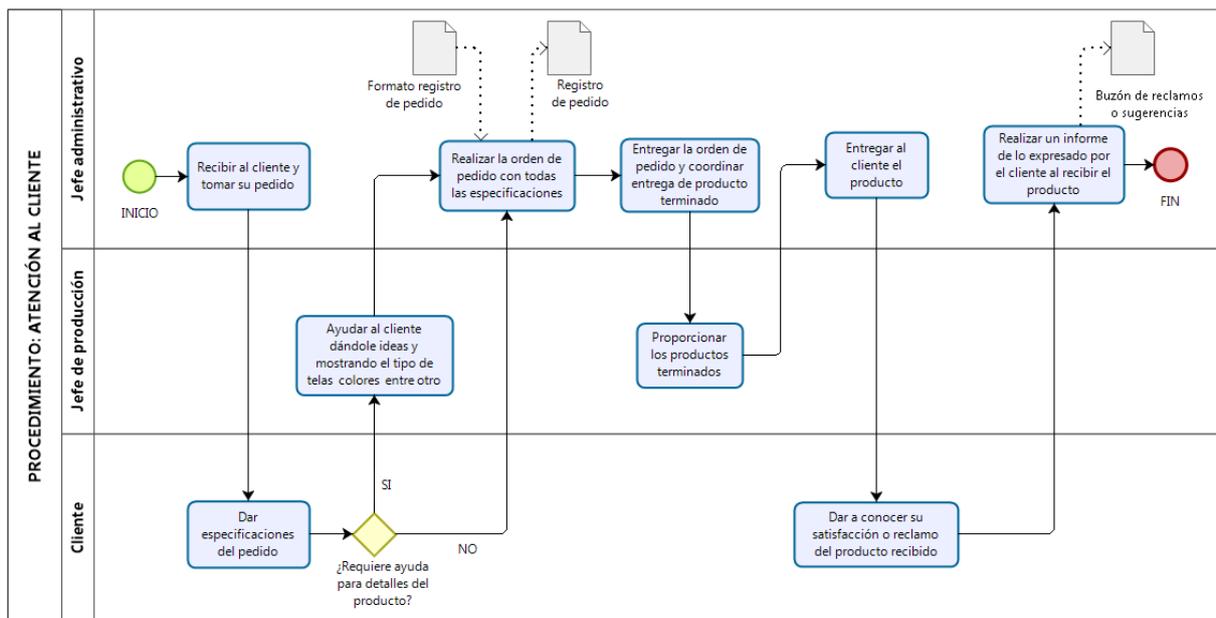
 ICOTEF	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA ATENCIÓN AL CLIENTE	Página: 3 de 5
	Proceso: Ventas Subproceso: Atención al cliente	Versión: 00
	Código: ICOTEF-AC-4.2.4.5PR07	Fecha Elab.: 01/03/2021

Especificaciones del pedido	Cliente	Dar especificaciones del pedido y la cantidad que requiere	Requiere de algún producto	Presupuesto del cliente	Especificaciones registradas
Dudas del cliente Información que aporte al diseño	Jefe de producción	Ayudar al cliente dándole ideas y mostrando el tipo de telas colores entre otros	En caso de que el cliente necesite asesoría	Materiales Infraestructura	Inquietudes aclaradas
Todas las especificaciones, modelo, cantidad, colores, tipos de tela, fecha de entrega Formato registro de pedido	Jefe administrativo	Realizar el registro de pedido con todas las especificaciones solicitadas	El cliente solicita de nuestros productos	Infraestructura Materiales de oficina	Registro de pedido
Registro de pedido	Jefe administrativo	Entregar los pedidos al jefe de producción y coordinan para la posterior entrega	El cliente solicita de nuestros productos	Infraestructura Maquinaria	Coordinación de trabajo en el área de trabajo
Prendas confeccionadas y empacadas	Jefe de producción	Proporcionar los productos terminados listos para la entrega al cliente	Se ha terminado el proceso de confección	Infraestructura Materiales de oficina	Entrega de prendas

	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA ATENCIÓN AL CLIENTE Proceso: Ventas Subproceso: Atención al cliente	Página: 4 de 5 Versión: 00
	Código: ICOTEF-AC-4.2.4.5PR07	Fecha Elab.: 01/03/2021

Prendas confeccionadas y empacadas	Jefe administrativo	Entregar al cliente el producto	Semanal	Infraestructura Materiales de oficina	Nota de venta
Satisfacción o reclamos	Cliente	Dar a conocer su satisfacción o reclamo del producto recibido	Cuando se ha entregado el producto	Materiales Mesa de trabajo	Sugerencias para la micro empresa
Sugerencias para la microempresa	Jefe administrativo	Realizar un informe de lo expresado por el cliente al recibir el producto	Cuando se ha entregado el producto	Infraestructura Materiales de oficina	Buzón de reclamos o sugerencias

4.1. Diagrama de Flujo



 ICOTEF	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA ATENCIÓN AL CLIENTE	Página: 5 de 5
	Proceso: Ventas Subproceso: Atención al cliente	Versión: 00
	Código: ICOTEF-AC-4.2.4.5PR07	Fecha Elab.: 01/03/2021

5. Formatos

N°	Código	Título	Tiempo operativo del documento
1	ICOTEF-VE- RE07	Registro de pedido	1 año
2	ICOTEF-VE- RE08	Buzón de reclamos o sugerencias	1 año

6. Bitácora de Control de Cambios y Mejoras

CONTROL DE CAMBIOS			
Fecha de Actualización	N° de Versión	Motivo del Cambio	Responsable del Cambio
2021/03/01	00	Creación del documento	Srta. Lisbeth Poma

4.3.3.8 Procedimiento para Control de Calidad del Producto.

	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA CONTROL DE CALIDAD DEL PRODUCTO	Página: 1 de 5
	Proceso: Control de calidad Subproceso: Control de calidad del producto	Versión: 00
	Código: ICOTEF-CC-4.2.4.5PR08	Fecha Elab.: 01/03/2021

PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA CONTROL DE CALIDAD DEL PRODUCTO

Elaborado por: Srta. Lisbeth Poma Estudiante UNACH	Revisado por: Sr. Edison Poma Jefe administrativo ICOTEF	Aprobado por: Sra. María Hernández Gerente de ICOTEF
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 2021/	Fecha: 2021/	Fecha: 2021/

	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA CONTROL DE CALIDAD DEL PRODUCTO	Página: 2 de 5
	Proceso: Control de calidad Subproceso: Control de calidad del producto	Versión: 00
	Código: ICOTEF-CC-4.2.4.5PR08	Fecha Elab.: 01/03/2021

1. Propósito

Verificar la calidad de los productos que se obtienen de la confección con la finalidad de garantizar una óptima entrega de productos a los clientes.

2. Alcance

El procedimiento aplica desde la verificación de calidad a los materiales e insumos adquiridos hasta la entrega del producto terminado que cumplen con todas las especificaciones, para posteriormente entregar al cliente.

3. Responsabilidad y Autoridad

Responsable	Actividad
Gerente	Aprobar el procedimiento
Jefe administrativo	Revisar y verificar el cumplimiento del procedimiento
Responsable de la Gestión por procesos	Elaborar el procedimiento
Personal involucrado	Cumplir con el procedimiento

 ICOTEF	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA CONTROL DE CALIDAD DEL PRODUCTO	Página: 3 de 5
	Proceso: Control de calidad Subproceso: Control de calidad del producto	Versión: 00
	Código: ICOTEF-CC-4.2.4.5PR08	Fecha Elab.: 01/03/2021

4.Procedimiento

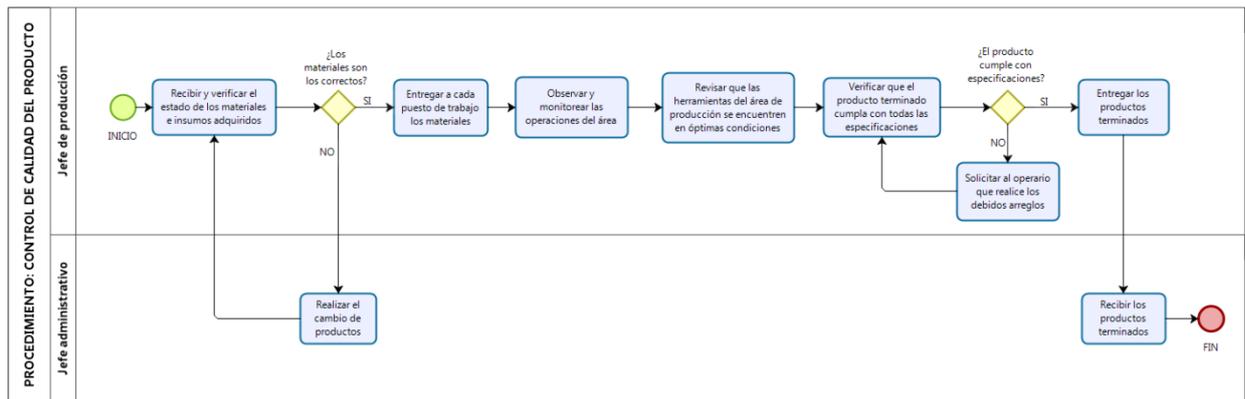
Entradas	Responsable ¿Quién?	Actividades ¿Qué?	¿Cuándo?	Recursos ¿Con qué?	Salidas
Materiales e insumos adquiridos	Jefe de producción	Recibir y verificar que los materiales e insumos adquiridos se encuentren en óptimas condiciones	Semanal	Infraestructura Materiales de oficina	Materiales e insumos revisados y separados los que no cumplan con lo que se solicito
Materiales e insumos que no cumplan con lo que se solicito	Jefe administrativo	Realizar el cambio de productos con los proveedores	Cuando se haya detectado productos con fallas	Infraestructura Materiales	Productos cambiados
Materiales e insumos que se solicitaron	Jefe de producción	Entregar a cada puesto de trabajo los materiales e insumos que necesiten	Semanal	Infraestructura Presupuesto de la micro empresa	Materiales e insumos entregados para que realicen su trabajo
Trabajo de cada operario	Jefe de producción	Observar y monitorear las operaciones del área de producción	Diario	Infraestructura	Hoja de ruta de control de calidad
Herramientas como tijeras, cortahíos, entre otros.	Jefe de producción	Revisar que las herramientas del área de producción se encuentren en óptimas condiciones	Semanal	Infraestructura Maquinaria Herramientas	Requerimientos de compra Notificación de alguna falla de las herramientas

	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA CONTROL DE CALIDAD DEL PRODUCTO		Página: 4 de 5		
	Proceso: Control de calidad Subproceso: Control de calidad del producto		Versión: 00		
	Código:	ICOTEF-CC-4.2.4.5PR08	Fecha Elab.: 01/03/2021		

Prendas de vestir y ropa de hogar confeccionados	Jefe de producción	Verificar que el producto terminado cumpla con todas las especificaciones	Semanal	Materiales Mesa de trabajo	Hoja de recogida de datos
Prendas que requieren de algún arreglo	Jefe de producción	Solicitar al operario que realice los debidos arreglos	Se detecten productos con fallas	Materiales Mesa de trabajo Maquinaria	Prendas corregidas
Prendas de vestir y ropa de hogar que cumplan con todas las especificaciones	Jefe de producción	Entregar los productos terminados	Semanal	Infraestructura Materiales de oficina	Productos terminados listos para la entrega al cliente
Productos terminados	Jefe administrativo	Recibir los productos terminados listos para la entrega al cliente	Semanal	Infraestructura Materiales de oficina	Entrega de productos a los clientes

	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA CONTROL DE CALIDAD DEL PRODUCTO	Página: 5 de 5
	Proceso: Control de calidad Subproceso: Control de calidad del producto	Versión: 00
	Código: ICOTEF-CC-4.2.4.5PR08	Fecha Elab.: 01/03/2021

4.1. Diagrama de Flujo



Powered by
bizagi
Monitor

5. Formatos

N°	Código	Título	Tiempo operativo del documento
1	ICOTEF-CC- RE09	Hoja de ruta de control de calidad	1 año
2	ICOTEF-CC- RE10	Hoja de recogida de datos	1 año

6. Bitácora de Control de Cambios y Mejoras

CONTROL DE CAMBIOS			
Fecha de Actualización	N° de Versión	Motivo del Cambio	Responsable del Cambio
2021/03/01	00	Creación del documento	Srta. Lisbeth Poma

4.3.3.9 Procedimiento para Contabilidad y Finanzas.

 ICOTEF	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA CONTABILIDAD Y FINANZAS	Página: 1 de 5
	Proceso: Contabilidad y finanzas Subproceso: Contabilidad y finanzas	Versión: 00
	Código: ICOTEF-CF-4.2.4.5PR09	Fecha Elab.: 01/03/2021

PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA CONTABILIDAD Y FINANZAS

Elaborado por: Srta. Lisbeth Poma Estudiante UNACH	Revisado por: Sr. Edison Poma Jefe administrativo ICOTEF	Aprobado por: Sra. María Hernández Gerente de ICOTEF
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 2021/	Fecha: 2021/	Fecha: 2021/

 ICOTEF	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA CONTABILIDAD Y FINANZAS	Página: 2 de 5
	Proceso: Contabilidad y finanzas Subproceso: Contabilidad y finanzas	Versión: 00
	Código: ICOTEF-CF-4.2.4.5PR09	Fecha Elab.: 01/03/2021

1. Propósito

Controlar la información de los documentos contables con la finalidad de generar estados financieros confiables y oportunos de la micro empresa.

2. Alcance

El procedimiento aplica desde la entrega de toda la documentación para llevar a cabo el proceso de contabilidad hasta la realización de reportes financieros periódicos, anuales y preparación de proyecciones.

3. Responsabilidad y Autoridad

Responsable	Actividad
Gerente	Aprobar el procedimiento
Jefe administrativo	Revisar y verificar el cumplimiento del procedimiento
Responsable de la Gestión por procesos	Elaborar el procedimiento
Personal involucrado	Cumplir con el procedimiento

4. Procedimiento

Entradas	Responsable ¿Quién?	Actividades ¿Qué?	¿Cuándo?	Recursos ¿Con qué?	Salidas
Pagos servicios básicos Cumplimiento de requisitos legales Facturas	Gerente	Proporcionar los documentos necesarios	Mensual	Infraestructura Mesa de trabajo Presupuesto microempresa	Entrega de documentación

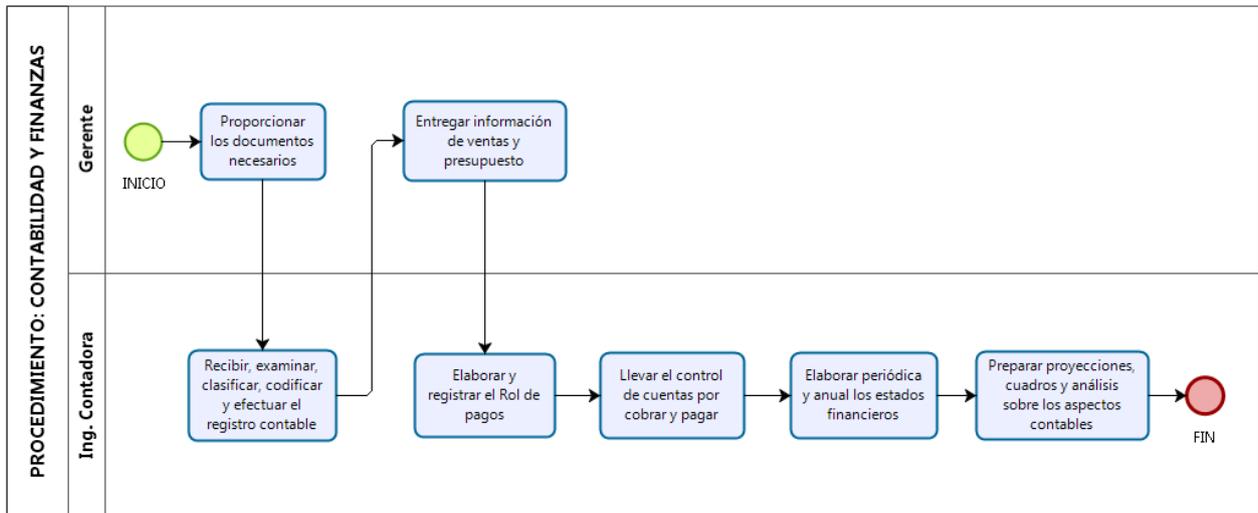
 ICOTEF	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA CONTABILIDAD Y FINANZAS		Página: 3 de 5		
	Proceso: Contabilidad y finanzas Subproceso: Contabilidad y finanzas		Versión: 00		
	Código:	ICOTEF-CF-4.2.4.5PR09	Fecha Elab.: 01/03/2021		

Documentación	Ing. Contadora	Recibir, examinar, clasificar, codificar y efectuar el registro contable de los documentos.	Mensual	Mesa de trabajo Documentos	Registro/Archivo de la documentación Equivalente del efectivo
Ventas realizadas	Gerente	Entregar información de ventas realizadas y presupuesto actual	Mensual	Mesa de trabajo Presupuesto microempresa	Entrega de documentación Nómina de personal Efectivo
Entrega de documentación Nómina de personal Efectivo	Ing. Contadora	Elaborar y registrar el Rol de pagos con sus respectivos egresos.	Mensual	Infraestructura Presupuesto microempresa	Rol de pagos Efectivo Equivalente del efectivo
Facturas pendientes de proceso de pago	Ing. Contadora	Llevar el control de cuentas por cobrar y pagar.	Mensual	Infraestructura Maquinaria	Reportes de cuentas por pagar y cobrar
Registros contables	Ing. Contadora	Elaborar periódica y anual los estados financieros y balances de ganancias y pérdidas.	Anual	Materiales Mesa de trabajo Plancha	Informes Reportes periódicos y anuales

	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA CONTABILIDAD Y FINANZAS Proceso: Contabilidad y finanzas Subproceso: Contabilidad y finanzas	Página: 4 de 5 Versión: 00
	Código: ICOTEF-CF-4.2.4.5PR09	Fecha Elab.: 01/03/2021

Proyecciones en base a los registros contables y análisis de mercado	Ing. Contadora	Preparar proyecciones, cuadros y análisis sobre los aspectos contables (Flujo de Caja, Proyección de Pagos)	Anual	Infraestructura Documentos Presupuesto microempresa	Informes Proyecciones Reportes periódicos y anuales
--	----------------	---	-------	---	---

4.1. Diagrama de Flujo



 ICOTEF	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA CONTABILIDAD Y FINANZAS	Página: 5 de 5
	Proceso: Contabilidad y finanzas Subproceso: Contabilidad y finanzas	Versión: 00
	Código: ICOTEF-CF-4.2.4.5PR09	Fecha Elab.: 01/03/2021

5. Formatos

N/A

6. Bitácora de Control de Cambios y Mejoras

CONTROL DE CAMBIOS			
Fecha de Actualización	N° de Versión	Motivo del Cambio	Responsable del Cambio
2021/03/01	00	Creación del documento	Srta. Lisbeth Poma

4.3.3.10 Procedimiento para Mantenimiento de Máquinas.

	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA MANTENIMIENTO DE MÁQUINAS	Página: 1 de 5
	Proceso: Mantenimiento	Versión: 00
	Subproceso: Mantenimiento de máquinas	Fecha Elab.: 01/03/2021
	Código: ICOTEF-MM-4.2.4.5PR10	

PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA MANTENIMIENTO DE MÁQUINAS

Elaborado por: Srta. Lisbeth Poma Estudiante UNACH	Revisado por: Sr. Edison Poma Jefe administrativo ICOTEF	Aprobado por: Sra. María Hernández Gerente de ICOTEF
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 2021/	Fecha: 2021/	Fecha: 2021/

 ICOTEF	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA MANTENIMIENTO DE MÁQUINAS	Página: 2 de 5
	Proceso: Mantenimiento Subproceso: Mantenimiento de máquinas	Versión: 00
	Código: ICOTEF-MM-4.2.4.5PR10	Fecha Elab.: 01/03/2021

1. Propósito

Llevar un control adecuado en el mantenimiento de las maquinarias de la microempresa procurando realizar una reparación en un tiempo adecuado y de esa manera evitar paros imprevistos en el área de producción.

2. Alcance

El procedimiento aplica desde la realización del reporte de alguna falla o mantenimiento a realizarse hasta registrar el mantenimiento realizado.

3. Responsabilidad y Autoridad

Responsable	Actividad
Gerente	Aprobar el procedimiento
Jefe administrativo	Revisar y verificar el cumplimiento del procedimiento
Responsable de la Gestión por procesos	Elaborar el procedimiento
Personal involucrado	Cumplir con el procedimiento

 ICOTEF	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA MANTENIMIENTO DE MÁQUINAS	Página: 3 de 5
	Proceso: Mantenimiento Subproceso: Mantenimiento de máquinas	Versión: 00
	Código: ICOTEF-MM-4.2.4.5PR10	Fecha Elab.: 01/03/2021

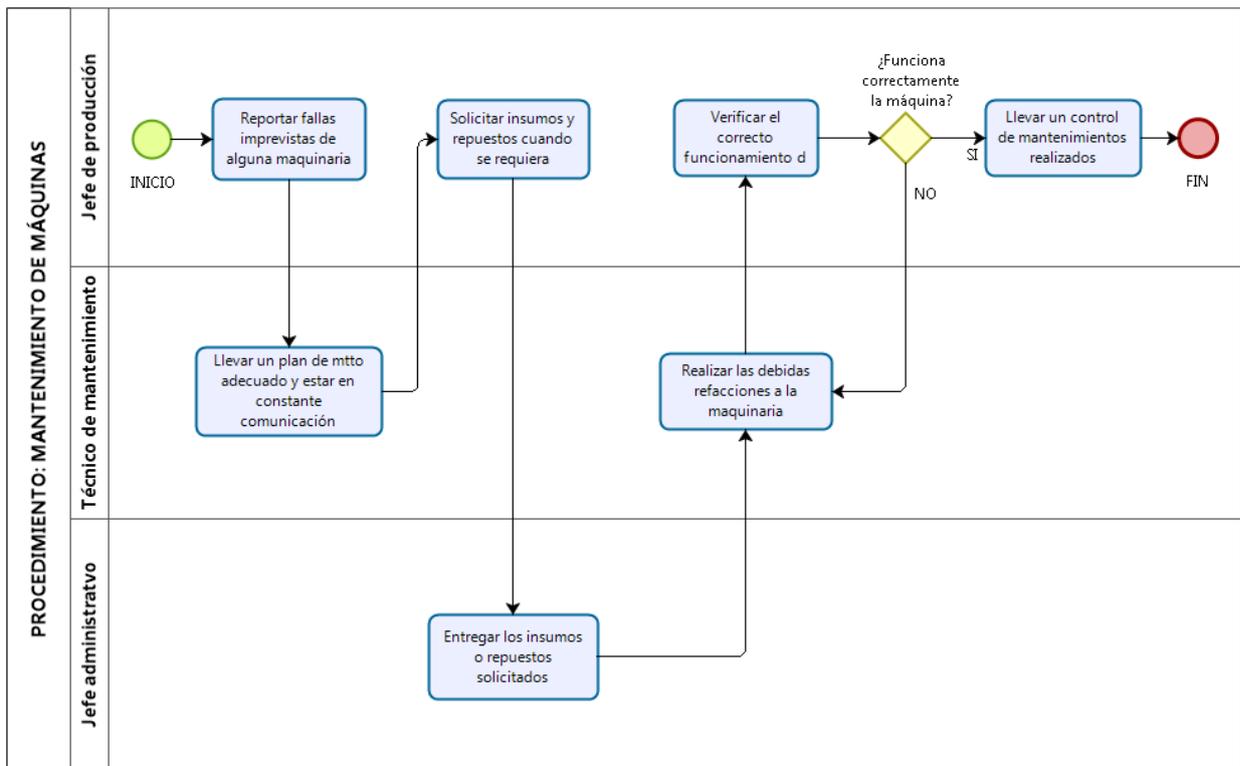
4.Procedimiento

Entradas	Responsable ¿Quién?	Actividades ¿Qué?	¿Cuándo?	Recursos ¿Con qué?	Salidas
Maquina averiada	Jefe de producción	Reportar fallas imprevistas de alguna maquinaria	Se detecte alguna falla en la máquina	Maquinaria Presupuesto micro empresa	Notificación a técnico
Plan de mantenimiento	Técnico de mantenimiento	Llevar un plan de mtto adecuado y estar en constante comunicación con jefe de producción	Semestral	Maquinaria Presupuesto micro empresa	Control de maquinaria
Insumos faltantes	Jefe de producción	Solicitar insumos y repuestos cuando se requiera	Se debe realizar el debido mantenimiento	Maquinaria Presupuesto micro empresa	Requerimiento de compra
Insumos adquiridos	Jefe administrativo	Entregar los insumos o repuestos solicitados	Se debe realizar el debido mantenimiento	Maquinaria Presupuesto micro empresa	Insumos
Insumos Máquinas	Técnico de mantenimiento	Realizar las debidas refacciones a la maquinaria	Se debe realizar el debido mantenimiento	Maquinaria Presupuesto micro empresa Personal	Maquinaria reparada

	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA MANTENIMIENTO DE MÁQUINAS Proceso: Mantenimiento Subproceso: Mantenimiento de máquinas	Página: 4 de 5 Versión: 00
	Código: ICOTEF-MM-4.2.4.5PR10	Fecha Elab.: 01/03/2021

Maquinaria reparada	Jefe de producción	Verificar el correcto funcionamiento de la maquinaria	Se debe realizar el debido mantenimiento	Infraestructura a Maquinaria	Maquinaria en correcto funcionamiento
Fechas de reparación Maquinaria reparada	Jefe de producción	Llevar un control de mantenimientos realizados	Se ha realizado el mantenimiento	Maquinaria Materiales	Registro de mantenimiento de la maquinaria

4.1. Diagrama de Flujo



 ICOTEF	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA MANTENIMIENTO DE MÁQUINAS	Página: 5 de 5
	Proceso: Mantenimiento Subproceso: Mantenimiento de máquinas	Versión: 00
	Código: ICOTEF-MM-4.2.4.5PR10	Fecha Elab.: 01/03/2021

5. Formatos

N°	Código	Título	Tiempo operativo del documento
1	ICOTEF-MA-RE11	Registro de mantenimiento de la máquina	1 año

6. Bitácora de Control de Cambios y Mejoras

CONTROL DE CAMBIOS			
Fecha de Actualización	N° de Versión	Motivo del Cambio	Responsable del Cambio
2021/03/01	00	Creación del documento	Srta. Lisbeth Poma

4.3.4 Formatos para Registros

Con la finalidad de proporcionarles un método que le permita organizarse mejor en cada uno de los procesos en la microempresa, se elaboró formatos los cuales servirán de apoyo para llevar un seguimiento de las operaciones realizadas. Se codificó cada formato acorde a la siguiente estructura ICOTEF-XX-RE##, a continuación, en la Tabla 10 se muestra cómo se dio la codificación a cada formato y en la Tabla 11 se indica cómo queda finalmente cada codificación.

Tabla 10

Procedimiento de codificación para formatos

ICOTEF	Industria de Confección Textil Familiar
XX	Identificación del proceso en el que se utiliza el formato
RE	Tipo de documento: Registro
##	Número de cada documento

Nota. La tabla indica cómo se dio la codificación a formato

Tabla 11

Codificación para cada formato

Empresa	Proceso	Título	Tipo de doc.	# de doc.	Código
Industria de confección textil familiar	Gestión Gerencial	Plan de mejora continua	Registro	01	ICOTEF-GG-RE01
	Compras	Evaluación a proveedores		02	ICOTEF-CO- RE02
		Kardex		03	ICOTEF-CO- RE03
		Requerimiento de compra		04	ICOTEF-CO- RE04
	Diseño de patrón	Ficha de diseño		05	ICOTEF-DP- RE05
	Producción	Orden de producción		06	ICOTEF-PR- RE06
	Ventas	Registro de pedido		07	ICOTEF-VE- RE07

	Buzón de reclamos o sugerencias	08	ICOTEF-VE- RE08
Control de calidad	Hoja de ruta de control de calidad	09	ICOTEF-CC- RE09
	Hoja de recogida de datos	10	ICOTEF-CC- RE10
Contabilidad y finanzas	N/A	-	N/A
Mantenimiento	Registro de mantenimiento de la máquina	11	ICOTEF-MA- RE11

Nota. La tabla muestra la manera en que se codificó a cada documento.



ICOTEF

PLAN DE MEJORA CONTINUA

Proceso: Gestión gerencial

Código: ICOTEF-GG-RE01

Versión: 00

Nombre del proyecto:

Responsable:

Objetivo:

N° de plan:

Alcance:

Meta deseada:

Acciones de mejora	Actividades	Responsable	Recursos	Fecha de inicio	Fecha de fin	Indicador de seguimiento	Resultados

**ICOTEF****EVALUACIÓN A PROVEEDORES**

Proceso: Compras

Código: ICOTEF-CO-RE02

Versión: 00

Responsable:**Fecha de evaluación:****INFORMACIÓN DEL PROVEEDOR:****Nombre de la empresa:****Tipo de actividad:****Correo electrónico:****Provincia:****Teléfono:****Cantón:****Celular:****Dirección:****Nombre de contanto:****EVALUACIÓN A PROVEEDOR:**

Nº	Criterio a evaluar	Calificación
1	Puntualidad en la entrega	0
2	Cumplimiento de entrega de todos los productos solicitados	0
3	Cumplimiento de calidad de especificaciones del producto	0
4	Competitividad de precio	0
5	Cercanía de la empresa	0
6	Calidad del servicio que muestran	0
7	Conocimiento del personal de ventas	0
8	Disposición para realizar cambios en caso de haber algún producto en mal estado	0

PUNTOS OBTENIDOS: 0**Número de preguntas:** 8

$$\text{Evaluación a proveedor} = \frac{\text{Puntos obtenidos}}{\text{Total de puntos posibles}} * 100 = \frac{0}{24} * 100 = \boxed{0}$$

Ponderación:	NA	No Aplica	Puntuación final:	Excelente	76-100
	0	No cumple		Bueno	51-75
	1	Cumple parcialmente		Regular	26-50
	2	Satisfactorio		Malo	0-25
	3	Supera las expectativas			

OBERVACIONES:

 Firma del evaluador

**ICOTEF****KARDEX**

Proceso: Compras

Código: ICOTEF-CO-RE03

Versión: 00

Responsable:**Fecha de inicio:****Producto:****Proveedor:****Cantidad máxima:****Cantidad mínima:**

N°	Fecha	Detalle	Documento	Entradas			Salidas			Saldos		
				Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Cantidad	Valor Unitario	Total



REQUERIMIENTO DE COMPRA

Proceso: Compras Código: ICOTEF-CO-RE04

Versión: 00

Área solicitante:

Encargado del proceso:

Solicitado por:

N° de solicitud:

Cargo:

Fecha del pedido:

Fecha de entrega:

N°	Artículos solicitados	Cantidad	Unidad	Descripción/Especificaciones

Fecha requerida:

Notique de algún problema a:

Elaborado por:

Recibido por:

Aprobado por:



FICHA DE DISEÑO

Proceso: Diseño de patrón

Código: ICOTEF-DP-RE05

Versión: 00

Responsable:
Cliente:
Tipo de prenda:
Modelo:
Telas:
Colores:

Fecha:
N° de diseño:
Temporada:
Piezas a trazar en tela:

ESPECIFICACIONES DEL DISEÑO

FRENTE

ESPALDA

Cantidad de piezas a trazar para cortar

N°	Nombre de la pieza	Tipo de tela	Talla	Cantidad a cortar
----	--------------------	--------------	-------	-------------------

Observaciones:



ORDEN DE PRODUCCIÓN

Proceso: Producción

Código: ICOTEF-PR-RE06

Versión: 00

Responsable:
Tipo de prenda:
Modelo:

Fecha:
N° de orden:
Cliente: Hombres/Mujeres/Niños(as)

ESPECIFICACIONES DEL PEDIDO

Cantidad	Género	Tallas	Fecha de pedido:	Fecha de entrega:

Descripción del modelo:

FRENTE	ESPALDA

Otras especificaciones:

Logo:

Sublimado:

Estampado:

DATOS TÉCNICOS

Operaciones	Máquina a usar	Tipo de costura	Puntada

DESCRIPCIÓN DE MATERIALES E INSUMOS

Material/insumo	Proveedor	Marca	Color	Composición	Utilización

Empacado:

Conservación y cuidado de la prenda:

Observaciones:

**ICOTEF**

Proceso: Ventas

REGISTRO DE PEDIDO

Código: ICOTEF-VE-RE07

Versión: 00

DATOS DEL CLIENTE

Nombres y apellidos:

Cédula:

Número telefónico:

Dirección:

ESPECIFICACIONES DEL PEDIDO

Tipo de prenda:

Ropa de hogar:

Cantidad	Tallas	Género		Precio unitario	Total	Cantidad	Medidas	Precio unitario	Total
		Masculino	Femenino						

DESCRIPCIÓN DE LA PRENDA

Tipo de tela:

Color:

Insumos:

Otros:

Modelo:

Fecha de pedido:

Fecha requerida para entrega:

Precio total: _____

Abona: _____

Saldo: _____

Elaborado por:

Recibido por:

Aprobado por:



BUZÓN DE RECLAMOS O SUGERENCIAS

Proceso: Ventas

Código: ICOTEF-VE-RE08

Versión: 00

DATOS PERSONALES

Nombres y apellidos:

Fecha:

ASUNTO

Denuncia

Reclamo

Queja

Sugerencia

Petición

Otros: _____

MOTIVO

Tiempo de entrega

Calidad del producto

Atención recibida

Otros: _____

Descripción del motivo del reclamo, queja, sugerencia u otro:

Sugerencia para mejorar respecto a lo sucedido:

MANEJO DE LA INFORMACIÓN

Encargado de recibir la información:

Cargo:

Fecha:

**ICOTEF****HOJA DE RUTA DE CONTROL DE CALIDAD****Proceso:** Control de calidad**Código:** ICOTEF-CC-RE09**Versión:** 00**Responsable del proceso:****Cargo:****Área:****Fecha:**

Documento	Código	Actividad	Responsable	Cumple		Observaciones
				Si	No	

Elaborado por:**Revisado por:****Aprobado por:**



HOJA DE RECOGIDA DE DATOS

Proceso: Control de calidad

Código: ICOTEF-CC-RE10

Versión: 00

Responsable del proceso:

Área:

Cargo:

Fecha:

Operarios:

Producto:

Total de productos:

Defecto encontrado	FRECUENCIA					Total
	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	
Total						

Observaciones:

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

**ICOTEF****REGISTRO DE MANTENIMIENTO DE LA MÁQUINA**

Proceso: Mantenimiento

Código: ICOTEF-MA-RE11

Versión: 00

Responsable del proceso:**Cargo:****Área:****Fecha:****DATOS DE LA MÁQUINA****Nombre de la máquina:****Marca:****Modelo:****Serie:****Fecha de adquisición:****Precio:****Dimensiones:****Peso:****DATOS DEL PROVEEDOR****Empresa:****Representante:****Dirección:****Teléfono:****Correo electrónico:****INTERVENCIONES REALIZADAS A LA MÁQUINA**

N°	Fecha	Actividad realizada	Repuestos	Materiales	Tiempo	Responsable

Elaborado por:**Revisado por:****Aprobado por:**

4.3.4 Lista Maestra de Documentos

Tabla 12

Lista Maestra de Documentos

N°	Título	Tipo de Documento	Código	Versión Vigente	Departamento que maneja el documento
1	Gestión gerencial	Caracterización	ICOTEF-GG-4.4CA01	00	Gerencia
2	Compras	Caracterización	ICOTEF-CO-4.4CA02	00	Compras
3	Diseño de patrón	Caracterización	ICOTEF-DP-4.4CA03	00	Producción
4	Producción	Caracterización	ICOTEF-PR-4.4CA04	00	Producción
5	Ventas	Caracterización	ICOTEF-VE-4.4CA05	00	Ventas
6	Control de calidad	Caracterización	ICOTEF-CC-4.4CA06	00	Producción
7	Contabilidad y finanzas	Caracterización	ICOTEF-CF-4.4CA07	00	Gerencia Contabilidad
8	Mantenimiento	Caracterización	ICOTEF-MA-4.4CA08	00	Producción Mantenimiento
9	Planificación estratégica	Procedimiento	ICOTEF-PE-4.2.4.5PR01	00	Gerencia
10	Adquisición de bienes, materia prima e insumos	Procedimiento	ICOTEF-AB-4.2.4.5PR02	00	Compras
11	Elaboración del patrón	Procedimiento	ICOTEF-EP-4.2.4.5PR03	00	Producción
12	Confección de prendas de vestir	Procedimiento	ICOTEF-CP-4.2.4.5PR04	00	Producción
13	Confección de ropa de hogar	Procedimiento	ICOTEF-CR-4.2.4.5PR05	00	Producción
14	Marketing y comercialización del producto	Procedimiento	ICOTEF-MC-4.2.4.5PR06	00	Ventas
15	Atención al cliente	Procedimiento	ICOTEF-AC-4.2.4.5PR07	00	Ventas
16	Control de calidad del producto	Procedimiento	ICOTEF-CC-4.2.4.5PR08	00	Producción Compras
17	Contabilidad y finanzas	Procedimiento	ICOTEF-CF-4.2.4.5PR09	00	Gerencia Contabilidad
18	Mantenimiento	Procedimiento	ICOTEF-MM-4.2.4.5PR10	00	Producción

	de máquinas				Mantenimient o Gerencia
19	Plan de mejora continua	Registro	ICOTEF-GG-RE01	00	
20	Evaluación a proveedores	Registro	ICOTEF-CO- RE02	00	Compras
21	Kardex	Registro	ICOTEF-CO- RE03	00	Compras
22	Requerimiento de compra	Registro	ICOTEF-CO- RE04	00	Compras Producción
23	Ficha de diseño	Registro	ICOTEF-DP- RE05	00	Diseño
24	Orden de producción	Registro	ICOTEF-PR- RE06	00	Producción
25	Registro de pedido	Registro	ICOTEF-VE- RE07	00	Ventas
26	Buzón de reclamos o sugerencias	Registro	ICOTEF-VE- RE08	00	Ventas
27	Hoja de ruta de control de calidad	Registro	ICOTEF-CC- RE09	00	Producción
28	Hoja de recogida de datos	Registro	ICOTEF-CC- RE10	00	Producción
29	Registro de mantenimiento de la máquina	Registro	ICOTEF-MA- RE11	00	Producción Mantenimient o

4.4 Manual de Gestión por Procesos

	MANUAL DE GESTIÓN POR PROCESOS	Página: 1 de 13
	Industria de Confección Textil Familiar	Versión: 00
	Código: ICOTEF-MGP-08	Fecha Elab.: 01/03/2021



MANUAL DE GESTIÓN POR PROCESOS

ICOTEF

Industria de Confección Textil Familiar

Yaruquíes-Riobamba-Ecuador

Elaborado por: Srta. Lisbeth Poma Estudiante UNACH	Revisado por: Sr. Edison Poma Jefe administrativo ICOTEF	Aprobado por: Sra. María Hernández Gerente de ICOTEF
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 2021/	Fecha: 2021/	Fecha: 2021/

 ICOTEF	MANUAL DE GESTIÓN POR PROCESOS	Página: 2 de 13
	Industria de Confección Textil Familiar	Versión: 00
	Código: ICOTEF-MGP-08	Fecha Elab.: 01/03/2021

Contenido

- 1.Objetivo**
- 2.Alcance**
- 3.Responsabilidad y Autoridad**
- 4.Definiciones**
- 5.Mapa de Procesos**
- 6.Catálogo de Procesos**
- 7.Lista Maestra de Documentos**
- 8.Caracterización de Procesos**
- 9.Procedimientos de Subprocesos**
- 10.Control de Cambios**
- 11.Formatos**

Código de Manual: ICOTEF-XX-##

ICOTEF	Industria de Confección Textil Familiar
XX	MGP: Manual de Gestión por Procesos
##	Punto de la norma ISO 9001:2015

 ICOTEF	MANUAL DE GESTIÓN POR PROCESOS	Página: 3 de 13
	Industria de Confección Textil Familiar	Versión: 00
	Código: ICOTEF-MGP-08	Fecha Elab.: 01/03/2021

1.Objetivo

Poner en disposición el presente manual de gestión por procesos a la microempresa “ICOTEF”, de esta manera facilitarles la comprensión de la estructura de la organización y el flujo de trabajo para así ser más eficaces, eficientes y adaptarse a las necesidades de los clientes.

2.Alcance

El presente manual aplica a todos los procesos identificados en la microempresa “ICOTEF”, los cuales se detallan en el mapa de procesos para posteriormente documentarlos.

3.Responsabilidad y Autoridad

Responsable	Actividad
Gerente	Aprobar el Manual de Gestión por Procesos
Jefe administrativo	Revisar y verificar el cumplimiento de MGP
Responsable de la Gestión por procesos	Elaborar el MGP
Personal involucrado	Cumplir con lo establecido en el MGP

4.Definiciones

Gestión. – La ISO (9000, 2015) define como “Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización” (p.18).

 ICOTEF	MANUAL DE GESTIÓN POR PROCESOS	Página: 4 de 13
	Industria de Confección Textil Familiar	Versión: 00
	Código: ICOTEF-MGP-08	Fecha Elab.: 01/03/2021

Gestión de los procesos. – La ISO (9004, 2018) manifiesta que “los resultados esperados se consiguen de manera eficaz y eficiente cuando el manejo de los procesos funciona como un sistema coherente” (p.09).

Sistema. – La ISO (9000, 2015) define como “el conjunto de elementos interrelacionados” (p.21).

Macro proceso. – (López, 2012) lo define como el “proceso global, de gran alcance que normalmente suele atravesar las de limitaciones de una unidad o área de trabajo”.

Proceso. – La ISO (9000, 2015) lo define como “conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para obtener un resultado” (p.19).

Subproceso. – De acuerdo a (Bizagi, Subprocesos, s.f.)“Es un conjunto de actividades establecidas en una secuencia ordenada que buscan cumplir con un propósito”.

Procedimiento. – La ISO (9000, 2015) define como “una forma específica de llevar a cabo una actividad o un proceso” (p.20).

Actividad. – Agrupación de tareas, “se lo puede definir como la facultad de obrar diligentemente de forma eficaz” así lo define (Deborah, 2015).

Cliente. – La ISO (9000, 2015) define como “Persona o empresa que recibe un producto o servicio” (p.17).

 ICOTEF	MANUAL DE GESTIÓN POR PROCESOS	Página: 5 de 13
	Industria de Confección Textil Familiar	Versión: 00
	Código: ICOTEF-MGP-08	Fecha Elab.: 01/03/2021

Proveedor. – La ISO (9000, 2015) define como “Organización que entrega un producto o servicio” (p.17).

Indicador. – (Cava, 2012) define como una “variables que intentan medir u objetivar, en forma cuantitativa o cualitativa, sucesos colectivos para así, poder respaldar acciones”.

Eficiencia. – La ISO (9000, 2015) define como “la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizado” (p.26).

Eficacia. – La ISO (9000, 2015) define como “el grado en que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados” (p.26).

Mejora continua. – La ISO (9000, 2015) define como “actividad periódica que sirve para mejorar el desempeño” (p.18).

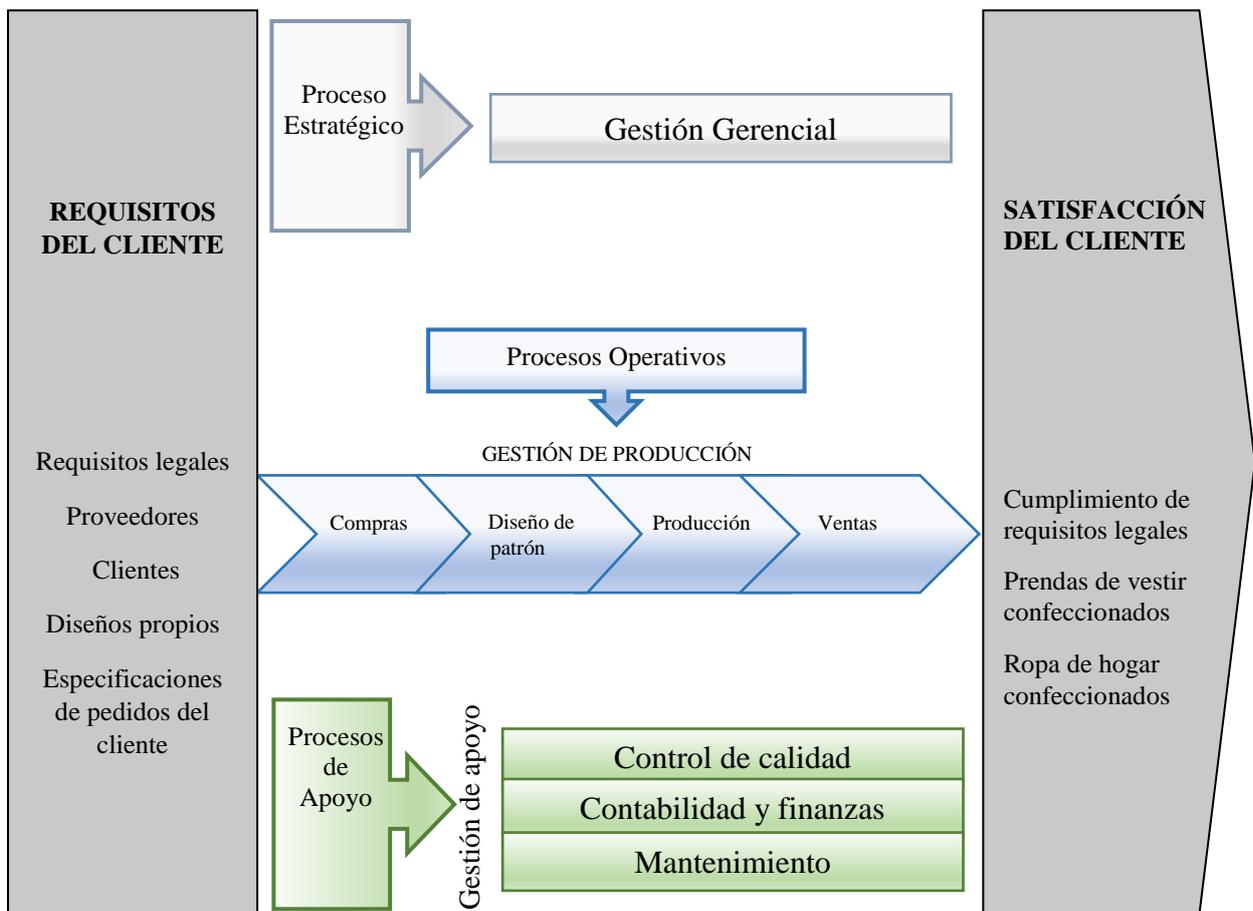
Satisfacción del cliente. – La ISO (9000, 2015) define como “la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas” (p.28).

Prenda de vestir. – NTE INEN (1875, 2017) define como “producto confeccionado que tiene como finalidad cubrir parte del cuerpo” (p.02).

Ropa de hogar. – NTE INEN (1875, 2017) define como “producto confeccionado que cumple funciones de protección, decoración y limpieza en el hogar o de uso personal” (p.02).

	MANUAL DE GESTIÓN POR PROCESOS Industria de Confección Textil Familiar	Página: 6 de 13 Versión: 00
	Código: ICOTEF-MGP-08	Fecha Elab.: 01/03/2021

5. Mapa de Procesos



 ICOTEF	MANUAL DE GESTIÓN POR PROCESOS	Página: 7 de 13
	Industria de Confección Textil Familiar	Versión: 00
	Código: ICOTEF-MGP-08	Fecha Elab.: 01/03/2021

6. Catálogo de Procesos

Sistema	Macro proceso	Proceso	Subproceso
Microempresa "ICOTEF"	Gestión Gerencial	Gestión Gerencial	Planificación estratégica
	Gestión de producción	Compras	Adquisición de bienes, materia prima e insumos
		Diseño de patrón	Elaboración del patrón
		Producción	Confección de prendas de vestir
	Ventas		Confección de ropa de hogar
			Marketing y comercialización del producto
			Atención al cliente
	Gestión de apoyo	Control de calidad	Control de calidad del producto
		Contabilidad y finanzas	Contabilidad y finanzas
		Mantenimiento	Mantenimiento de máquinas

 ICOTEF	MANUAL DE GESTIÓN POR PROCESOS	Página: 8 de 13
	Industria de Confección Textil Familiar	Versión: 00
	Código: ICOTEF-MGP-08	Fecha Elab.: 01/03/2021

7.Lista Maestra de Documentos

N°	Título	Tipo de Documento	Código	Versión Vigente	Departament o que maneja el documento
1	Gestión gerencial	Caracterización	ICOTEF-GG-4.4CA01	00	Gerencia
2	Compras	Caracterización	ICOTEF-CO-4.4CA02	00	Compras
3	Diseño de patrón	Caracterización	ICOTEF-DP-4.4CA03	00	Producción
4	Producción	Caracterización	ICOTEF-PR-4.4CA04	00	Producción
5	Ventas	Caracterización	ICOTEF-VE-4.4CA05	00	Ventas
6	Control de calidad	Caracterización	ICOTEF-CC-4.4CA06	00	Producción
7	Contabilidad y finanzas	Caracterización	ICOTEF-CF-4.4CA07	00	Gerencia Contabilidad
8	Mantenimiento	Caracterización	ICOTEF-MA-4.4CA08	00	Producción Mantenimient o
9	Planificación estratégica	Procedimiento	ICOTEF-PE-4.2.4.5PR01	00	Gerencia
10	Adquisición de bienes, materia prima e insumos	Procedimiento	ICOTEF-AB-4.2.4.5PR02	00	Compras
11	Elaboración del patrón	Procedimiento	ICOTEF-EP-4.2.4.5PR03	00	Producción
12	Confección de prendas de vestir	Procedimiento	ICOTEF-CP.4.2.4.5PR04	00	Producción
13	Confección de ropa de hogar	Procedimiento	ICOTEF-CR-4.2.4.5PR05	00	Producción
14	Marketing y comercialización del producto	Procedimiento	ICOTEF-MC-4.2.4.5PR06	00	Ventas
15	Atención al cliente	Procedimiento	ICOTEF-AC-4.2.4.5PR07	00	Ventas
16	Control de calidad del producto	Procedimiento	ICOTEF-CC-4.2.4.5PR08	00	Producción Compras

 ICOTEF	MANUAL DE GESTIÓN POR PROCESOS		Página: 9 de 13	
	Industria de Confección Textil Familiar		Versión: 00	
	Código:	ICOTEF-MGP-08	Fecha Elab.: 01/03/2021	

17	Contabilidad y finanzas	Procedimiento	ICOTEF-CF-4.2.4.5PR09	00	Gerencia Contabilidad
18	Mantenimiento de máquinas	Procedimiento	ICOTEF-MM-4.2.4.5PR10	00	Producción Mantenimient o
19	Plan de mejora continua	Registro	ICOTEF-GG-RE01	00	Gerencia
20	Evaluación a proveedores	Registro	ICOTEF-CO- RE02	00	Compras
21	Kardex	Registro	ICOTEF-CO- RE03	00	Compras
22	Requerimiento de compra	Registro	ICOTEF-CO- RE04	00	Compras Producción
23	Ficha de diseño	Registro	ICOTEF-DP- RE05	00	Diseño
24	Orden de producción	Registro	ICOTEF-PR- RE06	00	Producción
25	Registro de pedido	Registro	ICOTEF-VE- RE07	00	Ventas
26	Buzón de reclamos o sugerencias	Registro	ICOTEF-VE- RE08	00	Ventas
27	Hoja de ruta de control de calidad	Registro	ICOTEF-CC- RE09	00	Producción
28	Hoja de recogida de datos	Registro	ICOTEF-CC- RE10	00	Producción
29	Registro de mantenimiento de la máquina	Registro	ICOTEF-MA- RE11	00	Producción Mantenimient o

 ICOTEF	MANUAL DE GESTIÓN POR PROCESOS	Página: 10 de 13
	Industria de Confección Textil Familiar	Versión: 00
	Código: ICOTEF-MGP-08	Fecha Elab.: 01/03/2021

8. Caracterización de Procesos

Para proceder a la elaboración de la caracterización de los ocho procesos identificados, descritos además en el catálogo de procesos, se realizó el formato tomando en cuenta a lo establecido en la Norma ISO 9001:2015, en la cláusula 4.4 referente al SGC y sus procesos, ahí manifiesta que se debe determinar las entradas y salidas, la secuencia de las actividades, llevar un control el cual permita asegurar una operación eficaz, determinar los recursos, asignar responsabilidades, abordar riesgos y oportunidades. Esto permitirá evaluar y dar seguimiento a cada proceso, así detectar acciones que aseguren la mejora continua en cada uno de los procesos, a continuación, se detalla la lista de los documentos elaborados.

Código	Título	Departamento Responsable
ICOTEF-GG-4.4CA01	Gestión gerencial	Gerencia
ICOTEF-CO-4.4CA02	Compras	Compras
ICOTEF-DP-4.4CA03	Diseño de patrón	Producción
ICOTEF-PR-4.4CA04	Producción	Producción
ICOTEF-VE-4.4CA05	Ventas	Ventas
ICOTEF-CC-4.4CA06	Control de calidad	Producción
ICOTEF-CF-4.4CA07	Contabilidad y finanzas	Gerencia/Contabilidad
ICOTEF-MA-4.4CA08	Mantenimiento	Producción Mantenimiento

 ICOTEF	MANUAL DE GESTIÓN POR PROCESOS	Página: 11 de 13
	Industria de Confección Textil Familiar	Versión: 00
	Código: ICOTEF-MGP-08	Fecha Elab.: 01/03/2021

9.Procedimientos de Subprocesos

Posteriormente se identificaron los subprocesos de cada proceso, obteniendo un total de diez subprocesos, el formato del procedimiento se realizó en referencia la Norma ISO 1013:2021, cláusula 4.2.4.5 la cual indica aspectos a considerar para el desarrollo del documento, entre los cuales están definir las necesidades, describir los procesos ya sea en texto u otro método en este caso el diagrama de flujo, además el procedimiento responde a preguntas como quién, qué, cuándo, dónde y con qué recursos. Esto le permitirá a la microempresa llevar un flujo de trabajo adecuado.

Código	Proceso	Título	Departamento Responsable
ICOTEF-PE-4.2.4.5PR01	Gestión gerencial	Planificación estratégica	Gerencia
ICOTEF-AB-4.2.4.5PR02	Compras	Adquisición de bienes, materia prima e insumos	Compras
ICOTEF-EP-4.2.4.5PR03	Diseño de patrón	Elaboración del patrón	Producción
ICOTEF-CP.4.2.4.5PR04	Producción	Confección de prendas de vestir	Producción
ICOTEF-CR-4.2.4.5PR05		Confección de ropa de hogar	Producción

 ICOTEF	MANUAL DE GESTIÓN POR PROCESOS	Página: 12 de 13
	Industria de Confección Textil Familiar	Versión: 00
	Código: ICOTEF-MGP-08	Fecha Elab.: 01/03/2021

ICOTEF-MC-4.2.4.5PR06	Ventas	Marketing y comercialización del producto	Ventas
ICOTEF-AC-4.2.4.5PR07		Atención al cliente	Ventas
ICOTEF-CC-4.2.4.5PR08	Control de calidad	Control de calidad del producto	Producción Compras
ICOTEF-CF-4.2.4.5PR09	Contabilidad y finanzas	Contabilidad y finanzas	Gerencia Contabilidad
ICOTEF-MM-4.2.4.5PR10	Mantenimiento	Mantenimiento de máquinas	Producción Mantenimiento

10.Control de Cambios

CONTROL DE CAMBIOS			
Fecha de Actualización	N° de Versión	Motivo del Cambio	Responsable del Cambio
2021/03/01	00	Creación del documento	Srta. Lisbeth Poma

11.Formatos

Se diseñó formatos que servirán como un método de organización en cada uno de los procesos de la microempresa, de esa forma se dará un constante seguimiento a las operaciones que realizan, serán además de gran utilidad posteriormente para analizar los datos obtenidos y tomar acciones preventivas o de mejora.

 ICOTEF	MANUAL DE GESTIÓN POR PROCESOS	Página: 13 de 13
	Industria de Confección Textil Familiar	Versión: 00
	Código: ICOTEF-MGP-08	Fecha Elab.: 01/03/2021

Código	Proceso	Título	Departamento Responsable
ICOTEF-GG-RE01	Gestión gerencial	Plan de mejora continua	Gerencia
ICOTEF-CO- RE02	Compras	Evaluación a proveedores	Compras
ICOTEF-CO- RE03		Kardex	Compras
ICOTEF-CO- RE04		Requerimiento de compra	Compras Producción
ICOTEF-DP- RE05	Diseño de patrón	Ficha de diseño	Diseño
ICOTEF-PR- RE06	Producción	Orden de producción	Producción
ICOTEF-VE- RE07	Ventas	Registro de pedido	Ventas
ICOTEF-VE- RE08		Buzón de reclamos o sugerencias	Ventas
ICOTEF-CC- RE09	Control de calidad	Hoja de ruta de control de calidad	Producción
ICOTEF-CC- RE10		Hoja de recogida de datos	Producción
ICOTEF-MA- RE11	Mantenimiento	Registro de mantenimiento de la máquina	Producción Mantenimiento

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones

5.1 Conclusiones

- En la microempresa “ICOTEF” se identificó los procesos y subprocesos que se ejecutan, tomando en cuenta que los procesos son aquellos en los que se pueden describir entradas, salidas, controles, recursos; una vez ya identificados se los registró en el catálogo, obteniendo así un total de ocho procesos y diez subprocesos, clasificados como se muestra a continuación:

Proceso 1: Gestión gerencial; Subproceso 1: Planificación estratégica;

Proceso 2: Compras; Subproceso 2: Adquisición de bienes, materia prima e insumos;

Proceso 3: Diseño de patrón; Subproceso 3: Elaboración del patrón;

Proceso 4: Producción; Subproceso 4-5: Confección de prendas de vestir, Confección de ropa de hogar;

Proceso 5: Ventas; Subproceso 6-7: Marketing y comercialización del producto, atención al cliente;

Proceso 6: Control de calidad; Subproceso 8: Control de calidad del producto;

Proceso 7: Contabilidad y finanzas; Subproceso 9: Contabilidad y finanzas;

Proceso 8: Mantenimiento; Subproceso 10: Mantenimiento de máquinas.
- Una vez ya identificados los procesos se jerarquizaron los mismos a través del mapa de procesos quedando estructurado de la siguiente manera: proceso estratégico, gestión gerencial; los procesos operativos, compras, diseño, producción y ventas, considerados ya que estos se centran en la cadena de valor para obtener el producto final y, procesos de apoyo, se consideró a contabilidad y finanzas, control de calidad y mantenimiento.
- Se realizó la caracterización de los 8 procesos, en esta caracterización se registró la información como: entradas, recursos, controles (documentos e indicadores), salidas,

responsables, alcance, objetivo, riesgos y oportunidades de mejora de cada proceso; así como también se diagramaron los procedimientos de los 10 subprocesos donde se detallan las actividades de cómo se debe llevar a cabo cada uno de estos utilizando el software Bizagi.

- Se diseñó el formato para la caracterización en base a lo que indica la norma ISO 9001:2015 cláusula 4.4, mientras que se tomó en cuenta a la norma ISO 10013:2021 cláusula 4.2.4.5 para los procedimientos, por último, se creó formatos que le servirán a la microempresa para llevar registros de cada uno de los procesos, así tener un control y poder tomar acciones de mejora en un futuro.
- Como producto de esta investigación se diseñó la propuesta del manual de gestión por procesos a la microempresa “ICOTEF”, que contiene el mapa de procesos, catálogo de los procesos, lista maestra de documentos, caracterización de procesos, procedimientos de los subprocesos con sus respectivos diagramas de flujo, formatos para los registros, a fin de que sea implementado dentro del manejo de la microempresa de esa manera mejorar el flujo de trabajo, designando los responsables de cada uno de los procesos, además que le ayudará a optimizar tiempos, uso eficaz de los recursos, dar un seguimiento a cada proceso y así obtener resultados que permitan tomar acciones de mejora.

5.2 Recomendaciones

- Se recomienda a la microempresa “ICOTEF” implementar, mantener y mejorar el manual de gestión por procesos, tomando en consideración todo lo establecido y definido dentro del mismo, para ayudar a un mejor manejo de los tiempos y recursos en la organización.

- Se recomienda a la gerente propietaria que realice un seguimiento constante de la aplicación de la gestión por procesos, tomando tiempos del desarrollo de las actividades, midiendo a los procesos, eliminando las actividades que no generan valor y de ser el caso tomar acciones preventivas respecto a las quejas del cliente.
- Se recomienda que todo el personal sea capacitado y motivado periódicamente en temas competentes a la producción textil y relacionada al sistema de gestión por procesos así asegurar un criterio uniforme y lograr que el desarrollo del trabajo sea el indicado para crecer como microempresa.
- Se recomienda a la gerente propietaria una vez implementado el proceso de mejora continua, seguir trabajando en el progreso para la microempresa, ya sea diseñando un sistema de gestión de la calidad tomando como modelo la norma ISO 9001:2015 y posteriormente optar por una certificación.

Referencias Bibliográficas

- Alarcón, G. (10 de Junio de 2019). *La elaboración del mapa de procesos*. Revista Espacios. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n19/a19v40n19p04.pdf>
- Arriola, M. (10 de Abril de 2021). *Cliente interno y externo*. crehana.com. <https://www.crehana.com/ec/blog/negocios/cliente-interno-externo/>
- Bizagi. (s.f.). *Modelado para ejecución*. https://help.bizagi.com/bpm-suite/es/index.html?bpmn_shapes.htm
- Bizagi. (s.f.). *Subprocesos*. <https://help.bizagi.com/bpm-suite/es/index.html?sub-processes.htm>
- Bravo, J. (2011). *Gestión de procesos*. EVOLUCIÓN. <http://hsjd.org/seminariogestion2013/docs/02-Dia5-TercerModeloProcesos.pdf>
- Bravo, J. (2013). *Gestión de procesos*. EVOLUCIÓN.
- Carlos, M. (2011). *Modelo de Organización y gestión por procesos en la administración pública*. Instituto de Altos Estudios Nacionales. <https://editorial.iaen.edu.ec/wp-content/uploads/2016/06/Gestio%CC%81n-por-procesos-en-la-administracio%CC%81n-pu%CC%81blica.pdf>
- Carvajal, G. (2017). *Gestión por procesos. Un principio de la gestión de calidad*. Mar Abierto. https://issuu.com/marabierto/leam/docs/gestion_por_procesos
- Castel, R. (30 de Enero de 2020). *La necesidad de la gestión por procesos*. <https://www.captio.net/blog/la-necesidad-de-la-gestion-por-procesos>
- Cava, J. (05 de Julio de 2012). *Que son los indicadores*. Estrategias de Inversión. <https://www.estrategiasdeinversion.com/actualidad/noticias/bolsa-espana/que-son-los-indicadores-y-para-que-sirven-n-229166>
- Corporación Financiera Nacional. (Octubre de 2020). *Ficha sectorial prendas de vestir*. <https://www.cfn.fin.ec/wp-content/uploads/downloads/biblioteca/2020/ficha-sectorial-4-trimestre-2020/FS-Prendas-de-vestir-4T2020.pdf>
- Cuasapaz, D. (2020). *Propuesta de un modelo de gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015*. Repositorio digital Universidad Técnica del Norte. <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10579/2/04%20IND%20263%20T RABAJO%20GRADO.pdf>
- Deborah. (11 de Abril de 2015). *Actividad*. <https://www.definicion.co/actividad/>
- EALDE Business School. (2 de Septiembre de 2020). *Diferencia entre ISO 9000, 9001 Y 9004*. EALDE Business School. <https://www.ealde.es/iso-9000-diferencias/>
- Guía para la Elaboración y Codificación de Documentos. (s.f.). *Guia para la elaboración y codificación de documentos*. <http://www.unipacifico.edu.co/sigcalidad/pd2203.pdf>

- Gudiel, S. (2018). *Mejora continua en la gestión del proceso de manufactura de una empresa de confecciones del Perú*. unmsm.edu.
<https://industrial.unmsm.edu.pe/UPG/archivos/TESIS2018/MAESTRIA/tesis2.pdf>
- ISOTools. (2015 de Marzo de 2015). *Normas ISO y su finalidad*.
<https://www.isotools.org/2015/03/19/que-son-las-normas-iso-y-cual-es-su-finalidad/>
- Kaleido. (13 de Julio de 2016). *Norma ISO 9001-2015*.
<https://www.kaleidoconsultoria.com/blog/norma-iso-9001-2015-evolucion-y-objetivos>
- Leadsfac. (2019). *Mapa de procesos de una empresa*. <https://leadsfac.com/marketing/como-hacer-un-mapa-de-procesos-de-una-empresa/>
- López, H. (17 de Octubre de 2012). *Macro y micro procesos empresariales*.
<https://es.slideshare.net/HenriEmmanuelLopezGomez/macro-y-micro-procesos-empresariales>
- Moreno, J. (2020). *Propuesta de implementación de la gestión por procesos*. DSpace Universidad Nacional de Chimborazo.
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/6555/1/INFORME%20DE%20TESIS%20UNACH%20PROPUESTA%20DE%20IMPLEMENTACI%c3%93N%20DE%20LA%20GESTI%c3%93N%20POR%20PROCESOS%20EN%20EL%20CENTRO%20DE%20MATRICULACI%c3%93N%20VEHICULAR.pdf>
- Norma ISO 9000:2015. (2015). *Sistemas de Gestión de la Calidad-Fundamentos y vocabulario*.
https://justicialarioja.gob.ar/planificacion/pagina/Norma%20ISO%209000_2015%20Vocabulario%20Fundamentos.pdf
- Norma ISO 9001:2015. (15 de Septiembre de 2015). *Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos*. Norma ISO.
<http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209001-2015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf>
- Norma ISO 9004. (2018). *Orientación para lograr el éxito sostenido*.
https://www.academia.edu/40054977/ISO_9004_2018_ORIENTACI%C3%93N_PARA_LOGRAR_EL_%C3%89XITO_SOSTENIDO
- Norma ISO 10013:2021 (Marzo de 2021). *Sistemas de gestión de la calidad-Orientación para la información documentada*. <https://es.scribd.com/document/513280423/1-5064548817521607051>
- Norma Técnica Ecuatoriana 1875. (2017). *Textiles. Etiquetado de prendas de vestir y ropa de hogar. Requisitos*. https://www.normalizacion.gob.ec/buzon/normas/nte_inen_1875-4.pdf
- Nueva ISO. (12 de Marzo de 2019). *Renovación de la norma que ayuda a la consecución del éxito sostenido*. <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2019/03/renovacion-iso-9004-edicion-2018/>

- Oviedo, M. (2011). *Modelo de organización y gestión por procesos en la administración pública del Ecuador*. Quito: Editorial IAEN. <https://editorial.iaen.edu.ec/wp-content/uploads/2016/06/Gestio%CC%81n-por-procesos-en-la-administracio%CC%81n-pu%CC%81blica.pdf>
- Quillisimba, L. (16 de Julio de 2013). *Organización de procesos y procedimientos*. https://es.slideshare.net/leninsuco/organizacin-de-procesos-y-procedimiento-24314381?next_slideshow=1
- Raffino, M. (19 de Junio de 2020). *Diagrama de Flujo*. <https://concepto.de/diagrama-de-flujo/>
- Salas, M. (30 de Noviembre de 2017). *Análisis económico en las ferias populares del sector textil en tiempo de crisis*. <https://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/sector-textil-crisis.html>
- Silva, L. (11 de Junio de 2014). *Gestión de procesos industriales*. slideshare. <https://es.slideshare.net/liliamborborsuarez/gestin-de-procesos-industriales>
- Softonic. (21 de Abril de 2021). *Bizagi Modeler*. <https://bizagi-process-modeler.softonic.com/>
- Torres, I. (2020). *Cómo hacer una caracterización de proceso*. <https://iveconsultores.com/caracterizacion-de-procesos/#:~:text=de%20tu%20negocio,-,C%C3%B3mo%20se%20hace%20una%20caracterizaci%C3%B3n%20de%20procesos,es%20la%20Ficha%20de%20proceso.>
- Torres, I. (2020). *Diagrama de flujo*. IVE Consultores. <https://iveconsultores.com/diagrama-de-flujo/>
- Torres, I. (2020). *Procesos de una empresa*. IVE Consultores. <https://iveconsultores.com/ejemplos-de-procesos-de-una-empresa/#:~:text=Un%20proceso%20es%20una%20secuencia,producto%20o%20servicio%20al%20cliente.>
- Westreicher, G. (7 de Agosto de 2020). *Gestión*. Economipedia.com. <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>
- Zamora, M. (2017). *Teoría de la gestión por procesos*. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de la Plata. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/61203>

Anexos

Anexo 1. Fotografía fachada de la microempresa “ICOTEF”



Anexo 2. Área de producción de la microempresa “ICOTEF”



Anexo 3. Datos registrados en el RUC de la gerente propietaria.

SRI		Certificado Registro Único de Contribuyentes	
Apellidos y nombres HERNANDEZ VILEMA MARIA DEL CARMEN		Número RUC 0602760894001	
Estado ACTIVO	Régimen RISE		
Inicio de actividades 09/08/2010	Reinicio de actividades 13/02/2014	Cese de actividades No registra	
Jurisdicción ZONA 3 / CHIMBORAZO / RIOBAMBA		Obligado a llevar contabilidad NO	
Tipo PERSONAS NATURALES		Agente de retención NO	
Domicilio tributario			
Ubicación geográfica			
Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: YARUQUIES			
Dirección			
Calle: ELOY ALFARO Intersección: MALDONADO Referencia: A MEDIA CUADRA DEL PARQUE CENTRAL, CASA DE DOS PISOS COLOR DURAZNO			
Actividades económicas			
* C13920102 - FABRICACIÓN DE ARTÍCULOS CONFECCIONADOS CON CUALQUIER TIPO DE MATERIAL TEXTIL, INCLUIDOS TEJIDOS (TELAS) DE PUNTO Y GANCHILLO: ROPA DE CAMA, SÁBANAS, MANTELERÍA, TOALLAS.			
Establecimientos			
Abiertos 1		Cerrados 0	
Obligaciones tributarias			
* 7010 - RÉGIMEN IMPOSITIVO SIMPLIFICADO			
1 Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en www.sri.gob.ec .			
Números del RUC anteriores			
No registra			
Establecimiento matriz:			
Lista de establecimientos - 1 registro			
No. establecimiento	Nombre comercial	Ubicación de establecimiento	Estado del establecimiento
001	ICOTEF	CHIMBORAZO / RIOBAMBA / YARUQUIES / ELOY ALFARO Y MALDONADO	ABIERTO

Anexo 4. Contexto de la organización

	Nombre del documento:	Versión:1
	Misión y Visión de la Organización	Fecha: 25/02/2021
		Página 1 de1

MISIÓN	
Parámetros	Información
Nombre de la organización	ICOTEF
¿Qué hace la organización?	Confección de prendas de vestir para damas, caballeros y niños e incluido ropa de cama, sábanas, mantelería y toallas.
¿Cuáles son sus criterios?	Elaborando productos de calidad a precios accesibles
¿Con que?	Contando con la tecnología necesaria y personal capacitado
¿Para qué lo hace?	Satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes
<p>Redacción de la misión:</p> <p>ICOTEF es una microempresa familiar dedicada a la confección de prendas de vestir para damas, caballeros y niños e incluido ropa de hogar tales como, sábanas, mantelería y toallas, elaborando productos de calidad a precios accesibles contando con la tecnología necesaria, personal capacitado para así satisfacer las necesidades y expectativas que tienen los clientes.</p>	
VISIÓN	
Parámetros	Información
Horizonte de tiempo	Para el año 2024
Mejora de la posición actual	Mejorando los procesos de la organización e innovación en el proceso de ventas
<p>Para el año 2024 formar parte de las empresas líderes de moda a nivel nacional mejorando los procesos de la organización e innovándolos para así llegar a incrementar las utilidades.</p>	

Anexo 5. Formato Caracterización de Procesos

Sello	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Página: 1 de 1		
	Nombre del Proceso:		Versión:		
	Código:		Fecha Elab.:		
Tipo de proceso:		Responsable:			
Objetivo:					
Alcance:					
Entradas	Proveedores		Actividades	Salidas	Clientes
	Internos	Externos			Internos Externos
Riesgos y Oportunidades del Proceso					
Riesgos			Oportunidades		
Recursos					
Físicos	Humanos		Tecnológicos	Económicos	
Indicadores					
Nombre indicador	Definición	Fórmula	Unidad de medida	Frecuencia	Responsable
Documentos					
Tipo de documento		Título		Código	
Elaborado por: Srta. Lisbeth Poma Estudiante UNACH		Revisado por: Sr. Edison Poma Jefe administrativo ICOTEF		Aprobado por: Sra. María Hernández Gerente de ICOTEF	
Firma:		Firma:		Firma:	
Fecha: 2021/		Fecha: 2021/		Fecha: 2021/	

Anexo 6. Formato para procedimientos

Sello	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO	Página: 1 de 3
	Proceso:	Versión:
	Subproceso:	
	Código:	Fecha Elab.:

PROCEDIMIENTO DE TRABAJO

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 2021/	Fecha: 2021/	Fecha: 2021/

Sello	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO	Página: 2 de 3
	Proceso:	Versión:
	Subproceso:	
	Código:	Fecha Elab.:

1. Propósito

2. Alcance

3. Responsabilidad y Autoridad

Responsable	Actividad
Gerente	Aprobar el procedimiento
Jefes de áreas	Revisar y verificar el cumplimiento del procedimiento
Responsable de la Gestión por procesos	Elaborar el procedimiento
Personal involucrado	Cumplir con el procedimiento

4. Procedimiento

Entradas	Responsable ¿Quién?	Actividades ¿Qué?	¿Cuándo?	Recursos ¿Con qué?	Salidas

4.1. Diagrama de Flujo

5. Formatos

6. Bitácora de Control de Cambios y Mejoras

CONTROL DE CAMBIOS			
Fecha de Actualización	N° de Versión	Motivo del Cambio	Responsable del Cambio

Anexo 7. Acta de entrega del Manual de Gestión por Procesos



Industria de Confección Textil Familiar

ACTA DE ENTREGA

Fecha: 22 de septiembre de 2021

Lugar: Yaruquies, calles Eloy Alfaro y Maldonado.

Mediante el presente documento, yo Lisbeth Maricela Poma Hernández realizo la respectiva entrega del Manual de Gestión por procesos identificado como **ICOTEF-MGP-08**, a la Sra. María del Carmen Hernández Vilema, Gerente propietaria de la microempresa, para que de uso del documento entregado y así lograr una mejor comprensión del flujo de trabajo de cada uno de los que forman parte de la microempresa.

Para constancia a continuación firman las partes involucradas:

Entrega:

Lisbeth Maricela Poma Hernández
0603927567
Estudiante de la UNACH

Recibe:

ICOTEF
Industria de Confección Textil Familiar
Ruc: 0602760894001
Cel: 0998046451

Sra. María del Carmen Hernández Vilema
0602760894
Gerente propietaria de "ICOTEF"

Anexo 8. Firma del personal participante en la entrega del Manual de Gestión por Procesos



Industria de Confección Textil Familiar

PARTICIPANTES:

N°	Nombres y Apellidos	Cargo	Firma
1	María del Carmen Hernández V.	Gerente	
2	EDISON POMA ISIN.	JEFE ADMINISTRATIVO	
3	Evelyn Mishell Poma Hernández	Operario	
4	Angélica Margarita Zuñiga Isin	Operario	
5	Kevin Fabrizio Fendrisaca Sarcos	Operario	

Lisbeth Maricela Poma Hernández
0603927567
Estudiante de la UNACH

ICOTEF
Industria de Confección Textil Familiar
Ruc: 0602760894001
Cel: 0998046451

Sra. María del Carmen Hernández Vilema
0602760894
Gerente propietaria de "ICOTEF"

Anexo 9. Portada de Manual de Gestión por Procesos firmado por los representantes de la microempresa “ICOTEF”

	MANUAL DE GESTIÓN POR PROCESOS	Página: 1 de 13
	Industria de Confección Textil Familiar	Versión: 00
	Código: ICOTEF-MGP-08	Fecha Elab.: 01/03/2021

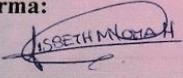
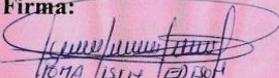
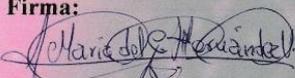


MANUAL DE GESTIÓN POR PROCESOS

ICOTEF

Industria de Confección Textil Familiar

Yaruquíes-Riobamba-Ecuador

Elaborado por: Srta. Lisbeth Poma Estudiante UNACH	Revisado por: Sr. Edison Poma Jefe administrativo ICOTEF	Aprobado por: Sra. María Hernández Gerente de ICOTEF
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: 2021/09/22	Fecha: 2021/09/22	Fecha: 2021/09-22



ICOTEF
Industria de Confección Textil Familiar
Ruc: 0602760894001
Cel: 0998046451