

**UNIVERSIDAD METROPOLITANA DEL ECUADOR**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**SEDE QUITO**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TÍTULO:**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LOS  
PARÁMETROS DE LA NORMA INEN NTE INEN 2537:2019. CASO DE ESTUDIO  
CALZADO KLEINER.**

**AUTORA:**

**ÁNGELA FERNANDA SANDOVALÍN TACO**

**TUTORA:**

**ING. HELEN MAGDALENA GÓMEZ MEDINA, MSc.**

**QUITO - 2023**

## CETIFICACIÓN DEL TUTOR



### CERTIFICACIÓN DE TUTORA

En calidad de asesora designado por la Comisión de la Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría CPA, luego de haber revisado el trabajo de investigación para la titulación correspondiente de la señorita estudiante: **ÁNGELA FERNANDA SANDOVALÍN TACO** cuyo tema es **"DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LOS PARÁMETROS DE LA NORMA INEN NTE INEN 2537:2019. CASO DE ESTUDIO CALZADO KLEINER."**, el mismo que cumple con los requerimientos establecidos en la guía metodológica para la elaboración del trabajo de titulación de la Universidad Metropolitana.

En consecuencia, la calificación obtenida en el proceso de asesoría es **NOVENTA Y DOS SOBRE CEN(92/100)**.

Quito, DM 4 de septiembre del 2023

Atentamente,



El mismo es propiedad de:  
**HELEN MAGDALENA  
GÓMEZ MEDINA**

---

Ing. Helen Gómez Medina, Mgtr.  
**Tutora de la tesis**

## **CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Ángela Fernanda Sandovalín Taco, estudiante de la Universidad Metropolitana del Ecuador “UMET”, de la carrera de contabilidad y auditoría, declaro en forma libre y voluntaria que el presente trabajo de investigación que versa sobre: El diseño de un sistema de gestión de calidad basado en los parámetros de la norma INEN NTE INEN 2537:2019. Caso de estudio Calzado Kleiner, y las expresiones vertidas en la misma, son autoría del compareciente, las cuales se han realizado en base a recopilación bibliográfica, consultas de internet y consultas de campo.

En consecuencia, asumo la responsabilidad de la originalidad de la misma y el cuidado al referirme a las fuentes bibliográficas respectivas para fundamentar el contenido expuesto.

Atentamente,

**ANGELA FERNANDA SANDOVALÍN TACO**

**C.I. 1724913650**

**AUTOR**

## **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

Yo, Ángela Fernanda Sandovalín Taco, en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación, El diseño de un sistema de gestión de calidad basado en los parámetros de la norma INEN NTE INEN 2537:2019. Caso de estudio Calzado Kleiner, modalidad Proyecto de Investigación de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, cedo a favor de la Universidad Metropolitana del Ecuador una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Metropolitana del Ecuador para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

**ANGELA FERNANDA SANDOVALÍN TACO**

**C.I. 1724913650**

**AUTOR**

## DEDICATORIA

En primer lugar, dedico el presente trabajo de titulación a Dios y mis Ángeles en el cielo, quienes guían mi camino, externando enormemente un caluroso sentimiento al recordarlos. De igual forma y no menos importante:

A mis padres: Ángel Sandovalín y Rosa Taco, quienes me han impulsado siempre a dar lo mejor como persona y ahora seguramente como profesional.

A mi hermano, Juan Sandovalín, quien me ha brindado la oportunidad de formarme profesionalmente y, sobre todo siempre ha creído en mí. A él hoy le debo lo que soy.

A mi esposo, Alexander Espinoza, quien con paciencia y amor ha entendido los momentos de ausencia y siempre ha estado presto a entregar su apoyo.

Y finalmente, a mi hijo, Alessio Espinoza, quien es la principal fuente de motivación para nunca rendirme. A él le dedicaré todos mis triunfos y éste es uno de ellos.

## AGRADECIMIENTO

Empiezo por brindar mis más sinceros agradecimientos a todas las personas que de una u otra manera, han contribuido con este logro personal, como lo es mi formación profesional.

Principalmente a la Universidad Metropolitana del Ecuador, que me brindó la oportunidad de retomar mi formación profesional, que en un inicio abandoné por temas externos en otro centro educativo y en esta alma mater he obtenido la oportunidad de culminar mis estudios.

En segundo lugar, a los docentes, profesores, y personal académico en general de la Universidad Metropolitana del Ecuador, quienes me brindaron sus conocimientos con mucho profesionalismo y motivación.

También extender un agradecimiento total, a la Empresa Calzado Kleiner, que me ha permitido tomarla como caso de estudio para el presente trabajo de investigación. Además, por permitirme obtener la experiencia laboral que me ha facilitado mi formación profesional.

De igual forma, a mi tutora de Tesis la Ing. Helen Magdalena Gómez Medina, Msc, quien con entrega y profesionalismo me ha ayudado a la culminación exitosa del presente trabajo de investigación.

Y sin quedar atrás a mi director de carrera, el Ing. Julio Niama, que siempre ha sido una guía en la universidad y siempre estar dispuesto a brindar el apoyo necesario.

## ÍNDICE GENERAL

CETIFICACIÓN DEL TUTOR.....	II
DEDICATORIA.....	V
AGRADECIMIENTO.....	VI
INDICE DE TABLAS .....	XI
ÍNDICE GRÁFICOS .....	XII
ÍNDICE FIGURAS .....	XIII
ÍNDICE ILUSTRACIONES .....	XIII
RESUMEN .....	XIV
ABSTRACT .....	XV
Introducción.....	1
Justificación .....	4
Planteamiento del problema de investigación.....	7
Árbol de problemas.....	8
Formulación del Problema Científico. ....	8
Sistematización del Problema.....	8
Objeto de Estudio. ....	9
Delimitación del problema.....	9
Delimitación del universo y población. ....	9
Objetivos .....	9
Objetivo General .....	9
Objetivos Específicos.....	9
CAPITULO I .....	10
1. MARCO TEÓRICO .....	10
1.1. Estado del arte.....	10
1.2. Fundamentación Teórica .....	12
1.2.1. Antecedentes Históricos .....	12

1.2.2. Conceptos de calidad según autores.....	13
1.2.3. Calidad en un mundo globalizado.....	14
1.2.4. Evolución de la calidad .....	14
1.2.5. Gestión de Calidad .....	16
1.2.6. Certificación de Calidad.....	17
1.2.7. Elementos de la gestión de la calidad .....	17
1.2.8. Sistema de Gestión de Calidad .....	18
1.2.9. Otras definiciones .....	19
1.3. Conclusión del capítulo .....	21
CAPITULO II .....	22
2. MARCO METODOLÓGICO.....	22
2.1. Descripción de la empresa.....	22
2.1.1. Ubicación .....	22
2.1.2. Estrato de la Historia de Calzado Kleiner .....	22
2.1.3. Actividad Económica .....	23
2.1.4. Principales productos .....	23
2.1.5. Productos Estrella.....	23
2.1.6. Principales competidores.....	25
2.2. Generalidades de marco metodológico .....	25
2.3. Enfoque .....	25
.....	¡E
<b>rror! Marcador no definido.</b>	
2.4. Tipo .....	26
2.5. Método de Investigación .....	26
2.6. Modalidad Básica de la Investigación.....	28
2.7. Herramientas de recolección de datos.....	28
2.8. Análisis de los requisitos de la Norma INEN NTE 2537;2019.....	29

2.9. Tabulación del cuestionario de cumplimiento de los requisitos de la norma INEN NTE 2537 de la empresa Calzado Kleiner. ....	30
2.10. Hallazgos de la evaluación de cumplimiento de requisitos de SGC según la norma INEN NTE 2537-Calzado Kleiner .....	31
2.11. Conclusión del capítulo .....	45
CAPITULO III .....	46
3. DISEÑO DE PROPUESTAS PARA CUMPLIMIENTO DEL SGC .....	46
3.1. Alcance .....	46
3.2. Acuerdo de confidencialidad .....	46
3.3. Diseño de las propuestas para el cumplimiento de los requisitos de la Norma INEN 2537. ....	47
3.3.1. Diseño de propuestas para el cumplimiento del requisito 4.1 Contexto de la organización.....	47
3.3.2. Diseño de propuestas para el cumplimiento del requisito 4.2 Liderazgo.....	49
3.3.3. Diseño de propuestas para el cumplimiento del requisito 5.1.1 Gestión de talento humano. ....	50
3.3.4. Diseño de propuestas para el cumplimiento del requisito 5.1.2 Gestión de recursos físicos.....	52
3.3.5. Diseño de propuestas para el cumplimiento del requisito 5.1.3 Gestión de la información. ....	52
3.3.6. Diseño de propuestas para el cumplimiento del requisito 5.1.4 Gestión de compras.....	54
3.3.7. Diseño de propuestas para el cumplimiento del requisito 5.1.5 Gestión financiera. ....	56
3.3.8. Diseño de propuestas para el cumplimiento del requisito 5.1.6 Gestión comercial. ....	70
3.3.9. Diseño de propuestas para el cumplimiento del requisito 6.1 Planificación de los procesos.....	71

3.3.10. Diseño de propuestas para el cumplimiento del requisito 6.2 Diseño y desarrollo de productos y servicios.....	71
3.3.11. Diseño de propuestas para el cumplimiento del requisito 6.3. Elaboración de productos y servicios. ....	72
3.3.12. Diseño de propuestas para el cumplimiento del requisito 6.4. Control de salidas. ....	73
3.3.13. Diseño de propuestas para el cumplimiento del requisito 7.1. Satisfacción del cliente. ....	73
3.3.14. Diseño de propuestas para el cumplimiento del requisito 7.2. Autoevaluación. ....	74
3.3.15. Diseño de propuestas para el cumplimiento del requisito 7.3. No conformidad y acción correctiva .....	75
3.3.16. Diseño de propuestas para el cumplimiento del requisito 8. Mejora..	77
3.4. Impacto .....	77
3.4.1 Impacto económico.....	78
3.4.2 Relación costo beneficio.....	79
CONCLUSIONES.....	81
RECOMENDACIONES .....	82
Bibliografía .....	83
ANEXOS .....	88

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tabulación de la evaluación de cumplimiento de requisitos de SGC en la empresa Calzado Kleiner .....	31
Tabla 2. Hallazgos del requisito 4.1 Contexto de la organización.....	32
Tabla 3. Hallazgos del requisito 4.2 Liderazgo. ....	33
Tabla 4. Hallazgos del requisito 5.1.1 Gestión de talento humano.....	34
Tabla 5. Hallazgos del requisito 5.1.2 Gestión de recursos físicos.....	35
Tabla 6. Hallazgos del requisito 5.1.3 Gestión de la información.....	36
Tabla 7. Hallazgos del requisito 5.1.4 Gestión de compras.....	37
Tabla 8. Hallazgos del requisito 5.1.5 Gestión financiera.....	38
Tabla 9. Hallazgos del requisito 5.1.6 Gestión comercial.....	39
Tabla 10. Hallazgos del requisito 6.1 Planificación de los procesos. ....	40
Tabla 11. Hallazgos del requisito 6.2 Diseño y desarrollo de productos y servicios.....	40
Tabla 12. Hallazgos del requisito 6.3 Elaboración de productos o prestación del servicio....	41
Tabla 13. Hallazgos del requisito 6.4 Control de salidas no conformes. ....	42
Tabla 14. Hallazgos del requisito 7.1. Satisfacción del cliente. ....	42
Tabla 15. Hallazgos del requisito 7.2. Autoevaluación. ....	43
Tabla 16. Hallazgos del requisito 7.3. No conformidad y acción correctiva. ....	44
Tabla 17. Hallazgos del requisito 8. Mejora.....	44
Tabla 18. Identificación de riesgos financieros PPE .....	57
Tabla 19. Identificación de riesgos financieros activo corriente .....	58
Tabla 20. Identificación de riesgos de liquidez.....	58
Tabla 21. Ventas año 2020.....	60
Tabla 22. Ventas año 2021.....	60
Tabla 23.. Ventas año 2022 .....	61
Tabla 24. Resumen de ventas Calzado de seguridad .....	61
Tabla 25. Análisis de venta mensual año 2020.....	62
Tabla 26. Análisis de venta mensual año 2021.....	63
Tabla 27. Análisis de venta mensual año 2022.....	63
Tabla 28. Proyección de ventas ene-23.....	64
Tabla 29. Proyección de ventas feb-23.....	64
Tabla 30. Proyección de ventas mar-23.....	65
Tabla 31. Proyección de ventas abr-23.....	65
Tabla 32. Proyección de ventas may-23.....	66

Tabla 33. Proyección de ventas jun-23 .....	66
Tabla 34. Proyección de ventas jul-23.....	67
Tabla 35. Proyección de ventas ago-23-23 .....	67
Tabla 36. Proyección de ventas sep-23 .....	68
Tabla 37. Proyección de ventas oct-23 .....	68
Tabla 38. Proyección de ventas nov-23 .....	69
Tabla 39. Proyección de ventas dic-23.....	69
Tabla 40. Presupuesto para Sistema de Gestión de Calidad. ....	79
Tabla 41. Costo total de la certificación con consultoría externa para diseñar propuestas ...	80
Tabla 42. Costo total de la certificación con propuestas diseñadas en el trabajo de investigación .....	80
Tabla 43. Niveles de aceptación.....	112
Tabla 44. Niveles de aceptación AQL.....	113
Tabla 45. Tipografía de codificación documental.....	311
Tabla 46. Formato de presentación de la documentación.....	312
Tabla 47. Presupuesto consolidado ventas año 2023 .....	339

## ÍNDICE GRÁFICOS

Gráfico 1. Tabulación de la evaluación de cumplimiento de requisitos de SGC en la empresa Calzado Kleiner .....	29
Gráfico 2. Proyección de ventas ene-23 .....	64
Gráfico 3. Proyección de ventas feb-23.....	64
Gráfico 4. Proyección de ventas mar-23 .....	65
Gráfico 5. Proyección de ventas abr-23 .....	65
Gráfico 6. Proyección de ventas may-23.....	66
Gráfico 7. Proyección de ventas jun-23.....	66
Gráfico 8. Proyección de ventas jul-23.....	67
Gráfico 9. Proyección de ventas ago-23 .....	67
Gráfico 10. Proyección de ventas sep-23 .....	68
Gráfico 11. Proyección de ventas oct-23.....	68
Gráfico 12. Proyección de ventas nov-23.....	69
Gráfico 13. Proyección de ventas dic-23.....	69

## ÍNDICE FIGURAS

Figura 1. Árbol de problemas .....	8
Figura 2. Fases de la evolución de la calidad.....	15
Figura 3. Evolución del Concepto de la calidad .....	15
Figura 4. Partes Interesadas Calzado Kleiner .....	48

## ÍNDICE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Ubicación Calzado Kleiner .....	22
Ilustración 2. Calzado de seguridad Kleiner .....	23
Ilustración 3. Calzado Seguridad Kleiner .....	24
Ilustración 5. Calzado Trekking.....	24
Ilustración 6. Calzado Hiiking .....	24

## RESUMEN

La presente tesis de grado está encaminada hacia el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma (Norma Técnica Ecuatoriana 2537: 2019. Sistema De Gestión Integral Para La Micro, Pequeña y Mediana Empresa. Requisitos), en la empresa Calzado Kleiner, que ha venido siendo proveedora del sector público en productos de calzado, sector en el que se puede ofertar productos y servicios bajo el sistema de compras públicas SERCOP, ente que establece los requisitos para poder calificarse como proveedor, y dentro de esos requisitos se ha incrementado el certificado de calidad, y bajo esta premisa la empresa tiene como necesidad la obtención de este certificado. El Servicio Ecuatoriano de Normalización, emite el Sello de Calidad INEN, que es el reconocimiento que otorga a un producto que se fabrica bajo un sistema de calidad y que cumple con los requisitos establecidos según la normativa. Por tal, se justifica la investigación y para dar cumplimiento con el objetivo general se consideraron algunos elementos teóricos, el estado del arte, la normativa técnica y legal, aplicando una investigación bibliográfica y documental, con enfoque cualitativo y cuantitativo, como herramientas de recolección de información; el cuestionario y la observación de campo. Y como resultado de la investigación, se ha detectado que la empresa no tiene implementado, ni documentado un sistema de gestión de calidad, pero como se ha manifestado teóricamente, para que una empresa esté en marcha necesita gestionar sus procesos y controles, pero esto se lo realiza empíricamente de lo contrario no estaría en marcha, por lo que, motivaron al desarrollo de la presente investigación.

**Palabras clave:** Gestión de calidad, INEN NTE 2537, Calidad, Sistema de gestión

## ABSTRACT

This degree thesis is directed towards the design of a Quality Management System based on the (Ecuadorian Technical Standard 2537: 2019. Comprehensive Management System for Micro, Small and Medium Enterprises. Requirements), in the company Calzado Kleiner, which has been a supplier of footwear products to the public sector, a sector in which it is possible to offer products and services under the SERCOP public procurement system, an entity that establishes the requirements to be able to qualify as a supplier, and within those requirements the quality certificate has been increased, and under this premise the company needs to obtain this certificate . The Ecuadorian Standardization Service (INEN) issues the INEN Quality Seal, which is the recognition it grants to a product that is manufactured under a quality system and that meets the requirements established according to the regulations. For this reason, the investigation is justified and to comply with the general objective, some theoretical elements, the state of the art, technical and legal regulations were considered, applying a bibliographic and documentary research, with a qualitative and quantitative approach, as data collection tools. information; the questionnaire and field observation. And as a result of the investigation, it has been detected that the company does not have a quality management system implemented or documented, but as has been stated theoretically, for a company to be running it needs to manage its processes and controls, but this is It is carried out empirically, otherwise it would not be running, which is why they motivated the development of this research.

**Keywords:** Quality management, INEN NTE 2537, Quality, Management system

## Introducción

En el presente trabajo de investigación se ve la necesidad de proponer un Sistema de Gestión de Calidad a la Empresa Calzado Kleiner, para que así mantenga una ventaja competitiva dentro de la industria de Calzado y a nivel comercial. La empresa Calzado Kleiner está ubicada en la provincia de Pichincha en la ciudad de Quito, su actividad principal es la fabricación de calzado, ha sido proveedor del Estado mediante un Convenio Marco suscrito en 2019, que le ha permitido proveer de calzado al sector público a través del Portal de Servicio de Contratación Pública – SERCOP.

Este Convenio Marco tiene vigencia hasta un nuevo proceso de selección, y el SERCOP en enero del 2022, convocó a través del Portal de Compras Públicas y de Diario Expreso a todas las personas naturales o jurídicas para la presentación de ofertas, con la finalidad de seleccionar a proveedores, para la provisión de “PRODUCTOS DE CALZADO” dentro del Catálogo Dinámico Inclusivo. Las empresas que deseen se pueden catalogar como proveedor siempre y cuando cumplan con las condiciones y requerimientos que se mencionan en el documento publicado (Pliego del procedimiento FISP-SERCOP-001-2022, 2022).

Dada esta publicación del (Ecuador, Servicio Nacional de Contratación Pública, 2022), para una nueva selección de proveedores de calzado, la empresa Kleiner podría catalogarse con el nuevo Convenio Marco cumpliendo con las condiciones y requerimientos que establece el documento (Pliego del procedimiento FISP-SERCOP-001-2022, 2022) y entre los puntos está el punto 3.1.17. (Mecanismos de aseguramiento y control de la calidad), mismo que menciona que, uno de los documentos a presentar es un “Certificado de Sistema de Gestión de Calidad.

En congruencia con lo anterior, se puede afirmar que; la calidad en la actualidad ya no solo representa el valor o la percepción que otorga el cliente a un producto o servicio al estar conformes con estándares de forma implícita o explícitamente con lineamientos en la fabricación de un bien, o al momento de entregar un servicio, sino que va más allá. Es así como, la competitividad en las industrias va ajustándose según las diferentes necesidades que las empresas deben llegar a satisfacer, para lograr vender sus productos o servicios. En el caso de la industria de calzado, la competitividad a nivel mundial y nacional va aumentando de

forma creciente, debido a que ya que existen marcas posicionadas en el mercado que siempre están un paso adelante en la innovación y mejora continua.

En el entorno económico global las empresas grandes que ya tienen establecido sistemas y procesos de calidad en sus productos y servicios, están en un margen de competitividad que les permite cumplir las exigencias de los consumidores, como puede ser el cumplimiento de un Sistema de Gestión de Calidad entre otros, en cambio en el grupo económico de la micro, pequeña y mediana empresas (PYMES), donde se encuentran los grupos de pequeños negocios o empresas, tienen el desafío de reducir sus costos de producción para aumentar su competitividad, esto debido que los empresarios se centran más en la productividad que en la competitividad, teniendo así una concentración en mejorar e innovar procesos productivos, pero dejando a un lado el mejoramiento en recursos humanos, procesos de gestión, procesos administrativos, entre otros.

Actualmente en el Ecuador contar con un Sistema de Gestión de Calidad les permite a las empresas cumplir con las exigencias del mercado y como requisitos reglamentarios en un entorno de negocio competitivo. Por ejemplo, para negociar con el Estado las empresas deben cumplir ciertas condiciones comerciales de acuerdo con las especificaciones técnicas de los productos o servicios y las condiciones mínimas de participación como proveedor del estado.

Bajo esta premisa y según el artículo de la Revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidad, hasta el 2014 en el Ecuador se han certificado 1348 empresas con ISO 9001 (Benzaquen De las Casas & Pérez Cepeda, 2016). La ISO 9001 es una norma internacional elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) que se aplica a los Sistemas de Gestión de Calidad de organizaciones públicas y privadas. (Iso Tools, 2022).

Esta norma de gestión de calidad es la más reconocida en el mundo y de igual forma en el Ecuador, teniendo así que, la implementación de esta puede traer consigo ventajas a nivel competitivo, ya que le proporciona parámetros en la gestión para supervisar, gestionar y mejorar continuamente la calidad en las operaciones y procesos a la entidad que la aplica.

Desde pequeños negocios y grandes empresas son certificadas con (Norma Internacional ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad, 2015), pero la mayoría de las empresas que la aplican y se certifican con esta norma, según (TIC Portal, 2018) son empresas grandes o posicionadas en el mercado, que cuentan con los recursos suficientes, debido al alto coste en su aplicación y como desventaja para PYMES es que, no están dispuestos a invertir en su implementación por su tamaño de empresa, complejidad y coste.

Las PYMES, en término de cantidad (números), y de manera general a nivel mundial, representan en promedio el 80% de los negocios de una economía. Estos porcentajes varían dependiendo el año de investigación y la fuente. De todas formas, es evidente que este sector de la economía es trascendental para la generación de empleos, desarrollo de la producción, y el manejo sostenible de la economía (Carrillo, 2019)

Según el Directorio de Empresas del (Ecuador, Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2022), en el Ecuador existen 882.766 empresas de las cuales el 99.5% son consideradas como MIPYME. Tomando como antecedente las premisas anteriores es un tanto bajo el porcentaje de las empresas que tienen implementado un sistema de gestión de calidad en el Ecuador con (Norma Internacional ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad, 2015).

Viendo esta desventaja para el grupo de MIPYME en la implementación de un Sistema de Calidad como lo es la norma ISO 9001 por su alto costo, el (Ecuador, Servicio Ecuatoriano de Normalización, 2019), ve como necesidad crear una norma de Gestión de la Calidad para micro, pequeñas y medianas empresas. Acorde a esto el INEN certifica el Sistema de Gestión de Calidad bajo la (Norma Técnica Ecuatoriana 2537: 2019. Sistema De Gestión Integral Para La Micro, Pequeña y Mediana Empresa. Requisitos, 2019), esta norma permite a las empresas que están dentro del grupo de las MIPYME la facilidad de implementar un Sistema de Gestión de Calidad, ya que los requisitos que propone esta norma pretenden ser de fácil implementación, con un costo acorde al grupo económico. Esto debido a que los requisitos son partes integradas de los modelos nacionales e internaciones tales como la (Norma Internacional ISO 14001:2015. Sistemas de Gestión Ambiental – Requisitos, 2015), entre otros.

Entonces siendo Calzado Kleiner una microempresa, mediante el presente trabajo de titulación se hace necesario proponer un Sistema de Gestión de Calidad,

mismo que se realizará bajo la norma (Norma Técnica Ecuatoriana 2537: 2019. Sistema De Gestión Integral Para La Micro, Pequeña y Mediana Empresa. Requisitos, 2019), norma con año de revisión 2019-01 que contiene los requisitos de un sistema de gestión para micro, pequeña y mediana empresa.

Por lo expuesto, a continuación, se presenta la estructura de la investigación que comprende los siguientes capítulos:

Capítulo 1: Hace referencia al marco teórico que implica las definiciones relacionadas con el tema de la investigación, el estado del arte, la base legal que indica los organismos de control a los que se rige la empresa.

Capítulo 2: Implica el marco metodológico, esta propuesta está enmarcada en un diseño de campo, ya que la investigación y análisis se llevarán a cabo en el lugar donde se desarrolla la problemática, con el ciclo PHVA- planificar, hacer, verificar y actuar en los procesos que relaciona la norma, habiendo una interacción directa entre los objetivos de estudio y la realidad. Por tal motivo se define el enfoque cualitativo y cuantitativo y el tipo de investigación bibliográfica y documental.

Capítulo 3: Implica la elaboración de la propuesta; primero, el diagnóstico situacional de calidad que comprende la revisión y verificación de los parámetros que establece la norma (Norma Técnica Ecuatoriana 2537: 2019. Sistema De Gestión Integral Para La Micro, Pequeña y Mediana Empresa. Requisitos, 2019) utilizando el cuestionario, y basándose en los resultados se diseña el SGC, con el fin de modificar, eliminar y mejorar lo que se establece en los requisitos y parámetros establecidos en la norma. Finalmente, se elabora las conclusiones y recomendaciones producto de la investigación.

### **Justificación**

La competitividad en las diferentes industrias del mercado se va fortaleciendo en cuanto van cambiando las exigencias de los consumidores, por ejemplo, la calidad se podría interpretar antiguamente únicamente con especificaciones técnicas en los productos, es decir, la calidad de un zapato se podía medir por su durabilidad, comodidad, e incluso por el mismo hecho de pertenecer a una marca reconocida, es decir era la percepción que el cliente tenía en cuanto al producto. Pero en la actualidad la calidad ya no solo representa una percepción del cliente, sino que va más allá.

Además, el simple deseo de las empresas en destacar sobre otras implica sobresalir en el mercado de la misma industria con calidad y mejora continua.

En la actualidad a nivel global las organizaciones buscan sobrevivir en un tiempo de cambios, donde la calidad como se lo menciona antes ya no solo es una percepción, sino es sinónimo de administrar bien los recursos, documentación, procesos, mejora continua y entre otros factores que hace que la calidad necesite gestionarse.

(Deming W. E., 1982) señala que:

Con la calidad es posible crear un círculo virtuoso que redunde en beneficio de todos, pues al mejorar la calidad de los artículos, sus costos disminuyen y se ponen al alcance de los consumidores mejores productos a precios razonables, que dejan mayores ganancias a quienes los manufacturan, con lo cual es posible permanecer en el mercado y generar más y mejores empleos.

En acuerdo con el apartado anterior puedo enfatizar que gestionando la calidad las organizaciones pueden llegar a ser competitivos y pueden asegurar la permanencia en el negocio a corto, mediano, y si se tiene mejora continua a largo plazo.

En el ámbito general lo que busca el aseguramiento de la calidad en los productos o servicios en una organización es que se pierda la cultura de inspección total, es decir en una empresa productora, si no están seguros de la calidad en sus procesos productivos van a inspeccionar el total de una producción, y lo que se debería realizar es inspecciones a los procesos por los que pasa una materia o producto para llegar al cliente, teniendo una plena confianza y seguridad que cada proceso por el que se pasó goza de calidad y por ende el resultado final será con calidad.

De acuerdo con lo anterior la empresa Calzado Kleiner perteneciendo al grupo de las MiPymes siendo una microempresa, se ve en la necesidad de contar con un Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con las exigencias y posibilidades que se puedan solicitar a este grupo económico, por el tema de complejidad y el alto costo de aplicación, dando como resultado un Sistema de Gestión de la Calidad con requisitos integrados de los modelos nacionales e internacionales recomendado para este grupo por el INEN. Es por lo que la propuesta del presente trabajo de

investigación es un Sistema de Gestión de la Calidad para Kleiner basado en la (Norma Técnica Ecuatoriana 2537: 2019. Sistema De Gestión Integral Para La Micro, Pequeña y Mediana Empresa. Requisitos). Misma que entrega requisitos para un sistema de gestión para micro, pequeña y mediana empresa.

Las empresas siempre deben buscar estar en un margen de competitividad que les permita entregar el aseguramiento de la calidad en sus procesos y sus productos con el afán de obtener la mejora continua y la estabilidad en el mercado. En la comercialización de productos o servicios, los empresarios u organizaciones pueden solicitar a sus negociados el aseguramiento de esta a través de las certificaciones pertinentes. Por ejemplo, en el caso de la empresa Kleiner, para continuar siendo proveedores del estado con la oferta de calzado a las diferentes instituciones públicas, el (Ecuador, Servicio Nacional de Contratación Pública) solicita varios requisitos puntuales en cuanto a lineamientos técnicos, requisitos técnicos u otros, como es el caso del documento (Pliego del procedimiento FISP-SERCOP-001-2022) en el punto 3.1.17. (Mecanismos de aseguramiento y control de la calidad), que solicita una certificación al Sistema de Gestión de la Calidad. Por lo tanto, al proponer un Sistema de Gestión de la Calidad a la empresa Calzado Kleiner resultará beneficioso.

El presente trabajo de titulación se realizó bajo los lineamientos de investigación que estipula la Universidad Metropolitana del Ecuador (UMET) y mismos que tienen como objetivo principal orientar hacia las metas de los instrumentos nacionales de planificación y desarrollo. La línea de investigación que toma el presente trabajo de investigación es “Administración, gestión y creación de empresas como resultado de las necesidades y problemáticas del contexto económico y social en Ecuador”, enmarcándose en el Programa No 3: “Las tecnologías de la información y las comunicaciones y su empleo en los sistemas de información, de gestión empresarial y en la educación”, ya que con el diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma (Norma Técnica Ecuatoriana 2537: 2019. Sistema De Gestión Integral Para La Micro, Pequeña y Mediana Empresa. Requisitos, 2019), para la empresa Calzado Kleiner, se aporta a la problemática que muchas empresas tienen con la gestión en general.

## **Planteamiento del problema de investigación**

La empresa Calzado Kleiner, ubicada en la provincia de Pichincha en la ciudad de Quito, ha sido proveedor del Estado mediante un Convenio Marco suscrito en 2019, que le ha permitido proveer de calzado al sector público a través del Portal de Servicio de Contratación Pública. Este Convenio Marco tiene vigencia hasta un nuevo proceso de selección, en enero del 2022 convoca a través del Portal de Compras Públicas y de Diario Expreso, a todas las personas naturales o jurídicas para la presentación de ofertas con la finalidad de seleccionar a proveedores, para la provisión de “productos de calzado” dentro del Catálogo Dinámico Inclusivo, siempre y cuando cumplan las condiciones y requerimientos que se mencionan en el documento publicado, como (Pliego del procedimiento FISP-SERCOP-001-2022, 2022).

Dada esta nueva publicación del (Ecuador, Servicio Nacional de Contratación Pública, 2022) para una nueva selección de proveedores de calzado, la empresa Kleiner podría catalogarse en el nuevo Convenio Marco cumpliendo con las condiciones y requerimientos, que establece el documento (Pliego del procedimiento FISP-SERCOP-001-2022) y entre uno de los puntos es 3.1.17. (Mecanismos de aseguramiento y control de la calidad), menciona que uno de los documentos que debe presentar es un “Certificado de Sistema de Gestión de Calidad”

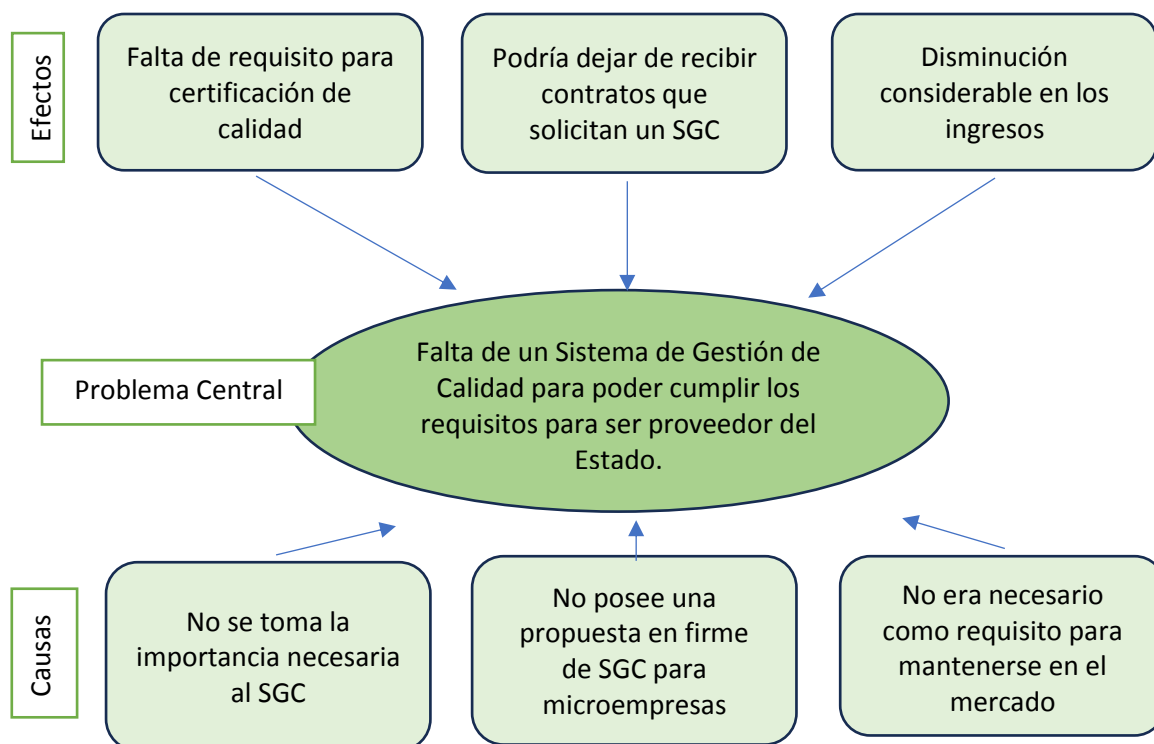
Al momento Calzado Kleiner no posee dicha certificación. Por lo tanto, esto generará un problema al momento de calificarse en el nuevo proceso de selección de proveedores del estado, siendo este uno de los requisitos a la convocatoria como antes se menciona. Por lo que;

➤ Tomando como referencia el año 2021 de las ventas de Calzado Kleiner a este sector representan un 74.34% del total de las ventas, teniendo así un gran impacto el porcentaje de ingresos y se hace necesario contar con dicha certificación de calidad, para continuar siendo proveedor de calzado del sector público y no repercutir en su nivel de ingresos por ventas a este sector.

➤ Y en respuesta a esta problemática se diseña un Sistema de Gestión de Calidad que se ajuste a los parámetros necesarios a la (Norma Técnica Ecuatoriana 2537: 2019. Sistema De Gestión Integral Para La Micro, Pequeña y Mediana Empresa. Requisitos, 2019).

## Árbol de problemas

Figura 1. Árbol de problemas



### Formulación del Problema Científico.

¿El diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para la empresa Calzado Kleiner permitirá obtener la certificación y poderse enlistar como proveedor del Estado y ser competitivo?

### Sistematización del Problema.

¿Cuál es la fundamentación teórica y aspectos relacionados a la calidad y sistemas de gestión?

¿De qué manera se realiza un diagnóstico situacional de la empresa con respecto al cumplimiento de requisitos de la norma NTE 2537 de modo que se llegue a conocer el nivel de cumplimiento?

¿Cuál es la manera de elaborar un diseño o propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas pequeñas o medianas?

## **Objeto de Estudio.**

El diseño de un sistema de gestión de calidad para empresas que están en el grupo de micro, pequeñas y medianas empresas.

## **Delimitación del problema**

País: Ecuador

Región: Sierra

Provincia: Pichincha

Cantón: Quito

Sector: Conocoto, Camilo Ponce Enríquez y García Moreno

## **Delimitación del universo y población.**

Para obtener, analizar e interpretar la información de la investigación cualitativa se consideró como población total al Gerente General, a quién se le aplicó el cuestionario de evaluación de requisitos de la norma, el cual constó de preguntas en base a cada requisito y ahí se pudo conocer el estatus de la empresa con respecto al cumplimiento de la norma en mención.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basado en los parámetros de la Norma INEN NTE INEN 2537:2019 para la empresa Calzado Kleiner.

### **Objetivos Específicos**

- Considerar algunos elementos teóricos, la base técnica y legal que son las bases para el diseño de la propuesta.
- Realizar un cuestionario para el diagnóstico situacional de la empresa con respecto al cumplimiento de requisitos de la norma.
- Diseñar un sistema de gestión de calidad abordando las propuestas que se han realizado según los hallazgos encontrados la evaluación previa de cumplimiento con la norma.

## CAPITULO I

### 1. MARCO TEÓRICO

El presente capítulo comprende la fundamentación teórica, donde se contemplará: los conceptos y definiciones, fundamentación legal con aspectos de la normativa y base legal que indica los organismos de control a los que la empresa.

#### 1.1. Estado del arte

El tipo de investigación que comprende el presente trabajo de titulación es la investigación documental de diferentes autores y fuentes de investigación. Mediante la búsqueda, lectura y análisis de la bibliografía encontrada sobre el tema de Gestión de la Calidad y su sistema.

Según como indican autores la gestión de calidad es:

El enfoque técnico de la calidad, bien plasmado en el control estadístico de procesos, parte de un concepto de la Gestión de la Calidad como una colección de métodos, utilizables puntual y aisladamente para el control de la calidad de productos y procesos. Aunque superada, esta aproximación ha sido útil para crear una caja de herramientas que los enfoques posteriores no han dejado en enriquecer. (Camisón, Cruz, & González , 2006)

Tal como lo mencionan el enfoque de la gestión de la Calidad no va más allá del control de los procesos y consecuentemente de los productos, todo esto utilizando un conjunto de métodos que le permita a una empresa gestionar su calidad desde un enfoque técnico. Es así que, el problema central de la empresa a la que se refiere el presente trabajo de investigación es la falta de un Sistema de Gestión de Calidad.

En respuesta a esta problemática se tiene como objetivo central la propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad. La empresa actualmente pertenece al grupo económico de Las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes), siendo esta pequeña con la actividad de fabricación de calzado, como actividad principal.

Dicha actividad económica le ha permitido mantener relaciones comerciales con empresas del sector público proveyendo diferente tipo de calzado, esta relación comercial se ha mantenido ya que la empresa ha cumplido con los requerimientos técnicos y requisitos en general, pero con el ánimo de impulsar la mejora continua a todas las empresas que proveen de calzado al estado, el (Ecuador, Servicio Nacional

de Contratación Pública, 2022), hace una nueva publicación para la selección de proveedores incluyendo un requisito como es el aseguramiento de la calidad.

De acuerdo con (Guajardo Garza, 1996):

Administrar la Calidad desde un Sistema entrega beneficios a la empresa tanto externos como, por ejemplo: el reconocimiento obteniendo una imagen superior en el mercado y la distinción de ser una empresa de clase mundial, reducción de auditorías de calidad y aumento de participación en el mercado y además como beneficios internos obtener una mejor documentación, mayor consideración de la calidad, cambios culturales dentro de la empresa, incremento de la eficiencia y productividad operacional generando productos y servicios de calidad.

Entonces dentro de los objetivos tenemos satisfacer la necesidad de la empresa de contar con un Sistema de Gestión de Calidad en tanto como primordial por cumplir un requisito solicitado por el (Ecuador, Servicio Nacional de Contratación Pública, 2022) y así pueda seguir manteniendo la relación comercial con el sector público. Además de aportarle a la empresa los beneficios que antes se mencionan.

Reforzando el apartado anterior y según (Saavedra, Camarena, & Tapia, 2017):

Ratifica que las entidades en la actualidad se deben preocuparse por la calidad ya que significa estar a la par de la competitividad con otros, aumentando la capacidad de ganar y mantenerse en el mercado deberán ofrecer un producto o servicio de calidad que afiance la aceptación del consumidor, aunque para PYME la calidad simplemente signifique el “cumplimiento de esto como un requisito” para negociar en el mercado.

Es así como en el (Ecuador, Servicio Ecuatoriano de Normalización) crea la certificación de Gestión de Calidad basándose en la norma (Norma Técnica Ecuatoriana 2537: 2019. Sistema De Gestión Integral Para La Micro, Pequeña y Mediana Empresa. Requisitos, 2019), en la cual se establece los requisitos fundamentales que debe cumplir un sistema de gestión en las micro, pequeñas y medianas empresas de cualquier sector económico. Esto debido a que la implementación de un sistema de gestión con un modelo internacional, puede ser costoso y con un proceso bastante amplio que puede llegar a ser incluso tedioso para los empresarios de las MiPymes.

Entonces la aplicación de un sistema de gestión bajo esta norma facilitará el proceso debido a que es un modelo integrado con las partes fundamentales e importantes para una empresa MiPymes. En tanto a esta certificación la propuesta

que se realizará a la empresa del caso de estudio de la presente investigación “CALZADO KLEINER” será basado en la (Norma Técnica Ecuatoriana 2537: 2019. Sistema De Gestión Integral Para La Micro, Pequeña y Mediana Empresa. Requisitos).

## **1.2. Fundamentación Teórica**

### **1.2.1. Antecedentes Históricos**

Según (Cubillos Rodriguez & Rozo Rodriguez, 2009) sobre antecedentes de calidad manifiesta que “El enfoque de calidad ha evolucionado tanto cronológica como conceptualmente desde 1920 a hoy, atravesando cuatro etapas fundamentales: control de calidad por inspección, aseguramiento de calidad, calidad total y mejora continua”.

Así también (Cubillos Rodriguez & Rozo Rodriguez, 2009) se refieren a la gestión de calidad como:

Constructo multidimensional sobre la cual no existe una definición comúnmente aceptada en primera instancia porque se trata de un concepto complejo, difícil de observar, difícil de medir; en segunda instancia, por la percepción incompleta que tienen los directivos de las organizaciones de los principios, prácticas, técnicas y herramientas de medición que conforman cada enfoque de la gestión de la calidad y en tercera instancia se olvidan partes muy importantes como las dimensiones cultural, estratégica y organizacional.

La evolución y el desarrollo de los diversos enfoques de gestión de calidad ha generado cambios sustanciales en los perfiles de las habilidades que requieren los especialistas de calidad, pues incluye funciones de tipo estadístico, competencias financieras, en gestión de recursos humanos, en estrategia y organización, habilidades como liderazgo, orden, organización, planeación operativa, planeación estratégica, control sin dejar de lado el pensamiento sistémico.

Una característica particular de los modelos de gestión de calidad es su carácter global, dado que incluye la organización completa: personas, departamentos, facultades, actividades, procesos. Todos los miembros de la organización tienen el deber de identificar, controlar y mejorar los grados de calidad bajo su responsabilidad.

### 1.2.2. Conceptos de calidad según autores

(Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985) entre las aportaciones más destacadas de autores está que, “entendieron la calidad como aquella discrepancia existente entre lo esperado y lo percibido”.

Esta referencia al concepto de calidad lleva a entender que en la mayoría de las ocasiones la brecha de calidad de un producto o servicio se da entre lo que el cliente espera recibir y a lo que está recibiendo.

(Ishikawa , 1988) mencionó que, “el control de calidad consiste en el desarrollo, diseño, producción, comercialización y prestación del servicio de productos y servicios con una eficacia del coste y una utilidad óptima, y que los clientes compararan con satisfacción” (pág. 26).

Para controlar la calidad se necesita de un proceso general que se podría entender como la gestión de la calidad, en el cual estarán inmersos todos los procesos en los que se debe intervenir para elaborar productos tanto como para entregar servicios, si en cada uno de estos procesos gestionamos la calidad el resultado final sería la satisfacción del cliente.

(Deming E. , 1989) manifiesta que, “La calidad de cualquier producto o servicio tiene muchas escalas. Un producto puede conseguir una valoración elevada, en opinión del consumidor, sobre una escala, y una valoración baja en otra” (pág. 133)

Se puede entender que de la misma forma que existe la brecha del concepto de calidad entre lo esperado con lo percibido por parte del cliente o consumidor, existe la valoración que se referirá a la escala de su satisfacción.

(Harrington, 1992) definió a la calidad como “el hecho de cumplir o exceder las expectativas del cliente a un precio que sea capaz de soportar” y así mismo (Juran, 1990) , definió que la “la calidad consiste en no tener deficiencias” y que “la calidad es la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente”.

A los apartados de los autores Harrington y Juran se puede relacionar con el concepto de calidad como satisfacción del cliente, haciendo uso de las necesidades a un precio que soporte el producto o servicio y así se pueda cumplir con las expectativas del consumidor.

### **1.2.3. Calidad en un mundo globalizado**

La globalización principalmente provoca cambios en general, entonces la calidad en un mundo globalizado no significa más que la evolución de las organizaciones en demostrar el aseguramiento de la calidad en sus procesos y productos. Es así como las organizaciones buscarán obtener la identidad de la calidad como rostro principal.

Hoy en día las organizaciones deben tener el conocimiento que la calidad es el factor fundamental para competir, sobrevivir y mantenerse en el mercado globalizado. El fenómeno de la globalización pretende entregar la oportunidad de la constante mejora y acceso a los mercados entregando productos y servicios de mejor calidad con el mínimo de los recursos.

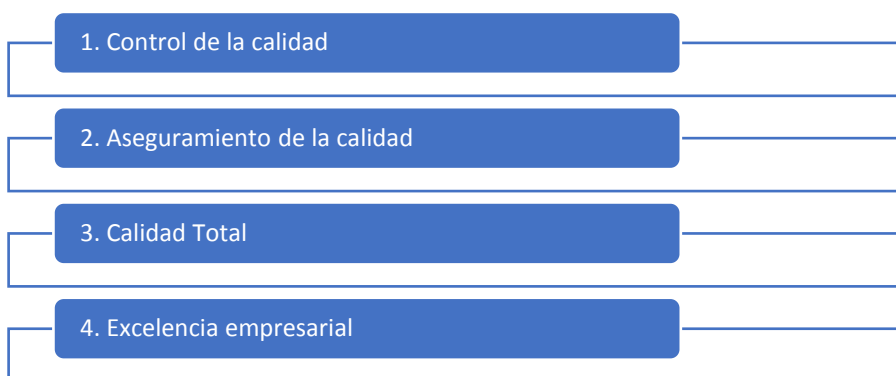
Uno de los aspectos más importantes del desarrollo humano es la transformación de bienes y servicios, que es el fruto de los avances y logros científicos y tecnológicos. Esta actividad se conoce en la economía productiva como proceso. Al conjunto de procesos interactivos que generan utilidad y residuos lo denominamos sistema. Todo sistema intercambia información y energía con el entorno. Los sistemas deben de ser modelados y analizados con el objetivo de minimizar las pérdidas en el propio sistema y en su entorno. Uno de los instrumentos para lograr este objetivo es el de desarrollar e implementar sistemas de gestión de la calidad. (Barbero Fernández, 2015)

### **1.2.4. Evolución de la calidad**

Se puede decir que la filosofía sobre la calidad ha pasado por cuatro fases distintas, cada una de ellas correspondiente a un paso más en el camino hacia la gestión de la calidad actual. (Nebrera Herrera, 2002).

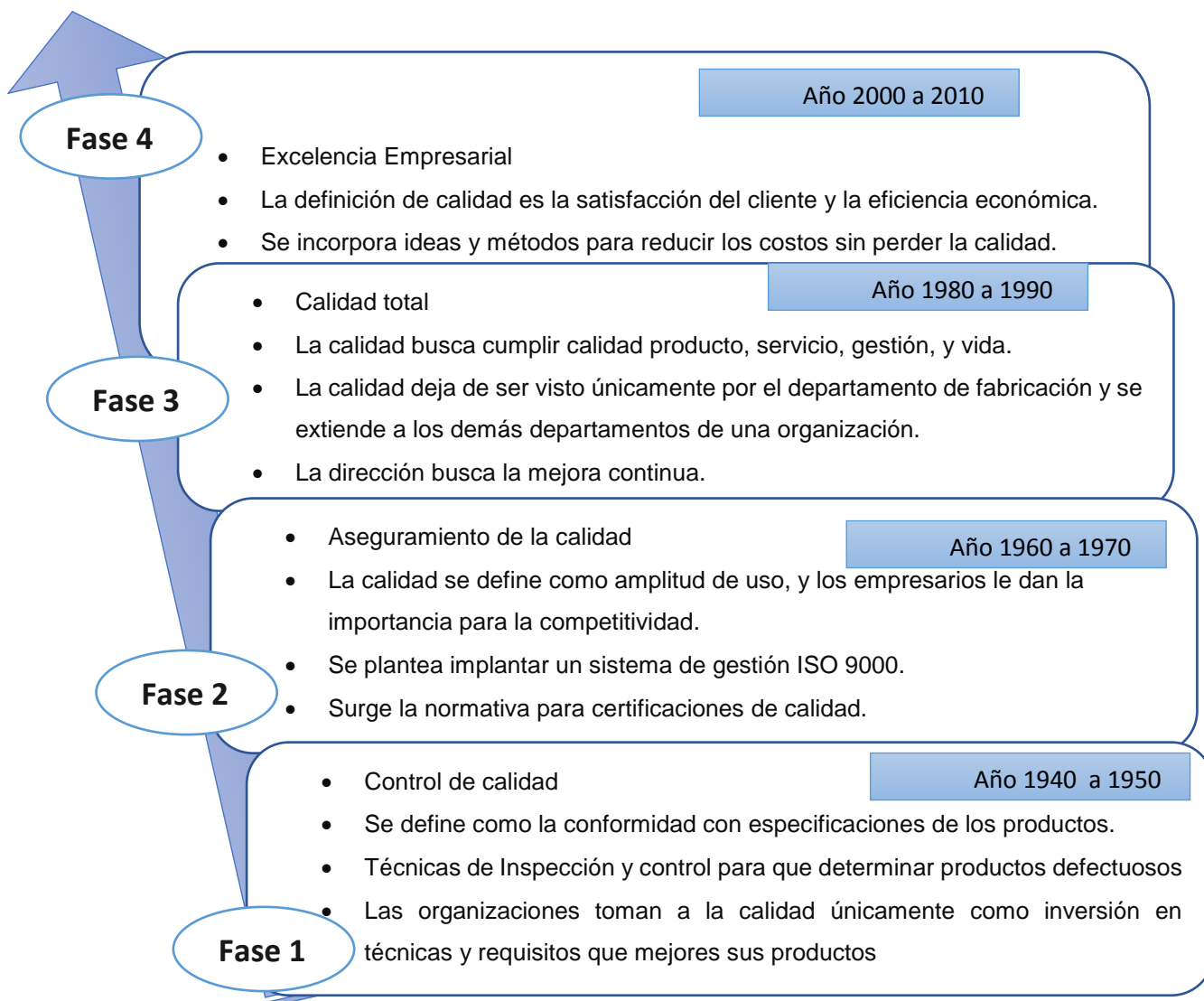
Estas cuatro fases son:

Figura 2. Fases de la evolución de la calidad



Fuente: Evolución de la Calidad, Curso de la calidad por Internet (Nebrera Herrera, 2002)

Figura 3. Evolución del Concepto de la calidad



Fuente: Evolución de la Calidad, Curso de la calidad por Internet (Nebrera Herrera, 2002)

## **1.2.5. Gestión de Calidad**

### **1.2.5.1. Normas de calidad**

La Organización Internacional de Normalización (ISO) desarrolla normas que reúnen las mejores prácticas a aplicar en las organizaciones para que los sistemas de gestión puedan funcionar mejor, y es así como se tienen un sinnúmero de normas para todas las áreas y disciplinas. En una organización el objetivo es tener un solo sistema de gestión que abarque todos los sistemas referenciales que la misma desee tener o aplicar, con lo cual se obtendrían múltiples beneficios, pero por sobre todo un manejo sistémico de la organización. (Calso Morales & Pardo Álvarez, 2018)

### **1.2.5.2. Ventajas de la gestión de calidad**

Las organizaciones que optan por implara un Sistema de Gestión de Calidad a más de obtener un plus con los consumidores obtienen ventajas competitivas que les permite mantenerse en el mercado. Por ejemplo y tomando como referencia a las ventajas que menciona la (Asociación Española para la calidad (AEC), 2022)

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

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

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

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

### **1.2.6. Certificación de Calidad**

Los certificados de calidad es la garantía de que un producto ha sido evaluado, siguiendo los parámetros establecidos en una norma, resultante de un proceso de acuerdos entre los productores, autoridades y consumidores. (Cedeño Velasco, Quiñonez Alvarado, & Balas León, 2020)

Son extendidos por organismos de control que avalan y acreditan las características y las formas de obtención del bien o servicio, estos contienen periodo de vigencia e información relevante que permite al cliente tomar la decisión de compra ya que proporciona confianza y por ende aumentan las posibilidades de venta a los proveedores. (Cedeño Velasco, Quiñonez Alvarado, & Balas León, 2020)

Un certificado de calidad brinda al cliente el aseguramiento de calidad en un producto o servicio, y el cliente otorgará la calificación de satisfacción más alta dependiendo de los parámetros que evalúe, pero además juega un papel importante de competitividad para participar en proceso o acuerdos que se llegan entre consumidores y productores.

### **1.2.7. Elementos de la gestión de la calidad**

Se puede determinar los siguientes elementos que destacan de un Sistema de Gestión de Calidad, en base a la consulta bibliográfica realizada en el presente trabajo de investigación según la (Norma Técnica Ecuatoriana 2537: 2019. Sistema De Gestión Integral Para La Micro, Pequeña y Mediana Empresa. Requisitos, 2019).

- Planificación estratégica
- Soporte
- Operación
- Seguimiento y medición
- Mejora

#### **1.2.7.1. Planificación estratégica**

Este primer apartado de la norma se refiere al contexto de la organización y el liderazgo, enmarcando puntos como comprender la organización y su contexto tanto interno como externo y juntamente con la demostración de liderazgo y compromiso de la alta dirección con respecto al modelo de gestión.

### **1.2.7.2. Soporte**

En este punto se trata de procesos de apoyo, que es, como la empresa determina y proporciona recursos necesarios para el sistema de gestión de calidad que obtengan satisfacción de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Aquí se encuentran las gestiones de cada proceso.

### **1.2.7.3. Operación**

En la operación se refiere a la definición y planificación de los procesos, considerando que son de dirección, operación y de apoyo, así también el diseño, desarrollo y elaboración de productos o servicios.

### **1.2.7.4. Seguimiento y medición**

La organización que gestiona la calidad debe realizar el seguimiento y medición tanto del cliente como de la norma, es decir medir la satisfacción del cliente y la autoevaluación con respecto al cumplimiento de la norma, así como también el tratamiento y acción correctiva de no conformidades.

### **1.2.7.5. Mejora**

En base a todos los puntos de la norma la empresa debe proporcionar y visionar objetivos de mejora continua o constante, tanto a los procesos, procedimientos, productos, servicios o gestiones, con base de acciones correctivas o de mejora, planes, entre otras.

## **1.2.8. Sistema de Gestión de Calidad**

### **1.2.8.1. Modelo y principios del sistema de gestión integral de MIPYMES**

El modelo de Gestión de Calidad que propone la norma (Ecuador, Servicio Ecuatoriano de Normalización, 2019), es un modelo integrado. Es decir que los requisitos de esta norma integran los requisitos de otra u otras normas de calidad con la finalidad de entregar los requisitos únicamente necesarios y fundamentales para el Sector MIPYMES.

### **1.2.8.2. Ecuador, Norma Técnica Ecuatoriana 2537; 2019**

Esta norma establece los requisitos fundamentales que debe cumplir un sistema de gestión implementado en las micro, pequeñas y medianas empresas de

cualquier sector económico, tanto de productos como de servicios, en un entorno de negocios actual que les permita:

- Demostrar la capacidad para cumplir con las exigencias del mercado, y los requisitos reglamentarios aplicables;
- fortalecer la capacidad de la empresa de mantenerse en el mercado teniendo en cuenta el nivel de satisfacción de los clientes y sus partes interesadas, y
- fortalecer la capacidad económica y financiera de la empresa.

La aplicación de esta norma facilita la implementación y la integración de los modelos nacionales e internacionales de sistemas de gestión, tales como (Norma Internacional ISO 14001:2015. Sistemas de Gestión Ambiental – Requisitos, 2015), (Organización Internacional de Normalización (ISO), 2015), entre otros.

### **1.2.8.3. Certificación NTE INEN 2537:2019 sistema de gestión para micro, pequeña y mediana empresa**

El Certificado de la gestión de micro, pequeñas, medianas empresas y organizaciones de economía popular y solidaria evalúa el cumplimiento del sistema de gestión de las organizaciones mencionadas con los requisitos establecidos por el INEN para este tipo de empresas; con la finalidad de mejorar su gestión interna y mantener una línea de crecimiento que les permita desarrollarse en el tiempo. (Ecuador, Servicio Ecuatoriano de Normalización, 2019).

## **1.2.9. Otras definiciones**

### **1.2.9.1. Calidad**

La calidad ha sido conceptualizada de distintos puntos de vista por ejemplo los siguientes argumentos (Camisón C. , 2007, págs. 142-147)

- La calidad objetiva es la que surge de comparar entre un estándar y un desempeño mediante mediciones cuantitativas. Con este concepto se describe la superioridad técnica de los atributos del producto o del proceso.
- La calidad subjetiva se basa en la percepción y en los juicios de valor de las personas, y es medible cualitativamente estudiando la satisfacción del cliente.
- La calidad estática esta expresada en la superioridad absoluta o de conformidad con las especificaciones, dando a entender que es un concepto fijo e inmóvil.
- La calidad dinámica es la que depende de varios factores y se encuentra en continuo cambio como los gustos del consumidor.

- La calidad absoluta dependiendo de la calidad del producto, con independencia de la persona y se mide de forma incontestable por la distancia entre la calidad realizada y la calidad programada.
- La calidad relativa es la que viene dada por la percepción del cliente, no puede definirse absolutamente.

#### **1.2.9.2. Competitividad**

Según (Argudo, 2017) “la competitividad es la capacidad de proporcionar productos y servicios con mayor eficacia y eficiencia frente a sus competidores”.

#### **1.2.9.3. Eficacia y Eficiencia**

Según la Real Academia Española (2018) eficiencia es: “Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado; y la eficacia es: Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera”.

#### **1.2.9.4. Gestión**

Según (Chiavenato, 2008) “La gestión empresarial es el proceso de planear, organizar, integrar, direccionar y controlar los recursos (intelectuales, humanos, materiales, financieros, entre otros) de una organización, con el propósito de obtener el máximo beneficio o alcanzar sus objetivos”

#### **1.2.9.5. Ciclo PHVA**

El ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar, actuar) es una herramienta que se usa para la resolución de problemas para mejorar procesos e implementar cambios con el objetivo de la mejora continua.

**Planificar:** El primer paso para la mejora continua es la planificación y en este caso se presentará un diseño del sistema de gestión de calidad en el cual costará un plan y presupuesto para un Sistema de Gestión de Calidad.

**Hacer:** Con la presente propuesta y trabajo de investigación la empresa podrá hacer uso de este para implementar en sus procesos el Sistema de Gestión de Calidad diseñado acorde a sus necesidades y exigencias.

**Verificar:** La forma correcta de este paso se traslada a la verificación del punto anterior con requisito de la norma y se instauren en la empresa de forma idónea.

Actuar: Consiste en la implementación de mejora continua si es el caso y modificaciones al diseño según requerimientos.

### **1.3. Conclusión del capítulo**

Al terminar este primer capítulo con la revisión de fuentes y teorías de la calidad y su sistema puedo concluir que el aseguramiento de la calidad en el tiempo actual ya no solo representa con percepciones del cliente directamente con el producto o servicio, sino que, asegurar la calidad incluye gestionar los procesos por los que pasa un producto y gestionar los servicios que se incluyen en el producto, pueden ser factores invisibles ante un bien material, pero es así que, un sistema de gestión de calidad es de vital importancia para ayudar a gestionar los proceso y documentarlos.

## CAPITULO II

### 2. MARCO METODOLÓGICO

El presente capítulo comprende la caracterización de la empresa y los aspectos metodológicos usados para formular y resolver el problema que engloba la presente investigación como técnicas o procedimientos, para llevar a cabo la investigación.

#### 2.1. Descripción de la empresa

A continuación, previo al diseño de la propuesta se presenta una descripción de la empresa objeto de investigación, como; su ubicación, parte de su historia, actividad económica, principales competidores, principales productos.

##### 2.1.1. Ubicación

La empresa Calzado Kleiner está ubicada en Ecuador, en la parroquia de Conocoto una de las parroquias del cantón Quito de la provincia de Pichincha, en las calles García Moreno y Camilo Ponce Enríquez.

Ilustración 1. Ubicación Calzado Kleiner



Fuente: (Google Maps, 2014)

##### 2.1.2. Estrato de la Historia de Calzado Kleiner

Kleiner es una industria ecuatoriana con más de 25 años de experiencia en la fabricación de calzado. Entra en funcionamiento por su creador y fundador el Sr. Víctor Emilio Buri Caraguay en el año 1994, revisando la historia el fundador comenta que el camino que le ha llevado a ser una de las empresas de reconocimiento en la

fabricación de calzado, ha sido la constancia y perseverancia, además señala que introducirse y mantenerse en el mercado no ha sido tarea fácil.

Calzado Kleiner nace como un emprendimiento, con una idea de negocio que inició en base a la experiencia del arte de la fabricación de calzado por parte de su fundador, debido a que el antes de ser fundador de la organización era un trabajador en una zapatería durante un largo tiempo, lo cual le permitió conocer del arte de la fabricación de calzado.

Sus inicios de manufactura eran de forma artesanal y con el pasar de los años ha ido creciendo y fortaleciéndose con la adquisición de maquinaria, que le permitió dar pasos agigantados en su posicionamiento en el mercado, considerándose actualmente una empresa sólida.

### **2.1.3. Actividad Económica**

Fabricación de Calzado

### **2.1.4. Principales productos**

- Calzado de seguridad
- Calzado de dama
- Calzado de caballero
- Productos en cuero

### **2.1.5. Productos Estrella**

Se centran en dos líneas de calzado de seguridad:

La primera es una combinación adecuada entre el cumplimiento de normativa técnica, calidad y confort, para todo tipo de necesidad que requiera la Seguridad Industrial en cuanto al pie se refiere. (Kleiner, 2022).

Ilustración 2. Calzado de seguridad Kleiner



Fuente: (Kleiner, 2022)

Ilustración 3. Calzado de seguridad Kleiner



Fuente: (Kleiner, 2022)

Y la segunda son productos que nacen del correcto diseño y desarrollo de colecciones de botines enfocados en el apasionante mundo del trekking y hiking. Siendo nuestra mayor aspiración, la de crear una gran comunidad que pueda a través de su involucramiento con nuestra marca recorrer más y mejores experiencias. (Kleiner, 2022)

Ilustración 4. Calzado Trekking



Fuente: (Kleiner, 2022)

Ilustración 5. Calzado Hiking



Fuente: (Kleiner, 2022)

### 2.1.6. Principales competidores

En la investigación bibliográfica entre los principales productores de calzado de seguridad están los siguientes:

- Buestán Cía. Ltda.
- Miguel Ángel Gutiérrez Pérez- Gamo´S
- Calzado Andino, Andicalzado S.A.
- Westland del Ecuador Cía. Ltda.
- Alfonso Yunga Villa - Mto Shoes

## 2.2. Generalidades de marco metodológico

El autor (Arias, 2012)

Menciona que el marco metodológico es el conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas. Este método se basa en la formulación de hipótesis las cuales pueden ser confirmadas o descartadas por medios de investigaciones relacionadas al problema. (pág. 16)

Así mismo, (Tamayo y Tamayo, 2012)

Define al marco metodológico como un proceso que, mediante el método científico, procura obtener información relevante para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento, dicho conocimiento se adquiere para relacionarlo con las hipótesis presentadas ante los problemas planteados (pág. 37).

De acuerdo con las conceptualizaciones según los autores antes citados, el marco metodológico se convierte en un guía de investigación que sirve para identificar diseño, enfoque y método que se va a utilizar en la investigación.

## 2.3. Enfoque

El presente trabajo de investigación tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo, esto quiere decir que al mencionar el enfoque cualitativo se refiere a que la investigadora estuvo en el lugar “La Empresa Calzado Kleiner”, donde se presentará la propuesta del Sistema de Gestión de Calidad, y se pudo observar las necesidades y factores para la elaboración de este.

Tiene un enfoque cuantitativo, debido a que se pudo determinar la realidad de la Gestión que se maneja actualmente en la empresa mediante una tabulación de datos obtenidos de un análisis “Cuestionario de cumplimiento” de los requisitos de la

norma NTE 2537. Y como resultado se encontró de forma porcentual el nivel de cumplimiento de la norma.

#### **2.4. Tipo**

Según (Bernal, 2010):

Los principales tipos de investigación son los siguientes: Histórica, Documental, Descriptiva, Correlacional, Explicativa o causal, Estudio de caso, Experimental y Otros; La elección o selección del tipo de investigación depende, en alto grado, del objetivo del estudio del problema de investigación y de las hipótesis que se formulen en el trabajo que se va a realizar, así como de la concepción epistemológica y filosófica de la persona o del equipo investigador.

Tal como lo define el autor existen varios métodos de investigación, y por consecuente existirá también varios tipos de investigación, el tipo de investigación a seleccionar dependerá del objeto de estudio, hipótesis y la problemática.

Según el apartado anterior, el tipo de investigación depende del modelo de investigación, entonces, el presente trabajo de investigación teniendo un enfoque cualitativo y descriptivo, el tipo de investigación se asocia con una investigación de tipo descriptiva y bibliográfica, siendo este además el procedimiento de investigación más común y utilizado en los estudios de casos, tesis entre otros.

Además del tipo de investigación descriptiva se utilizó la investigación documental, teniendo, así como resultado una investigación acercada a la realidad, utilizando el diagnostico directo en el campo de investigación con un cuestionario preliminar y revisión documental de los requisitos que establece la norma NTE INEN 2537.

#### **2.5. Método de Investigación**

El autor (Bernal, 2010, pág. 60) parte de una visión que “el método tiene que ver con la metodología” y en otras aseveraciones menciona que “en la actualidad, sin embargo, dada la diversidad de escuelas y paradigmas investigativos, estos métodos se han complementado y es frecuente reconocer, entre otros, métodos como los siguientes”:

Método deductivo: Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis

de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares.

**Método inductivo:** Este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría.

**Método inductivo-deductivo:** Este método de inferencia se basa en la lógica y estudia hechos particulares, aunque es deductivo en un sentido (parte de lo general a lo particular) e inductivo en sentido contrario (va de lo particular a lo general).

**Método hipotético-deductivo:** Consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos.

**Método analítico:** Este proceso cognoscitivo consiste en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual.

**Método sintético:** Integra los componentes dispersos de un objeto de estudio para estudiarlos en su totalidad.

**Método analítico-sintético:** Estudia los hechos, partiendo de la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus partes para estudiarlas en forma individual (análisis), y luego se integran esas partes para estudiarlas de manera holística e integral (síntesis).

**Método histórico-comparativo:** Procedimiento de investigación y esclarecimiento de los fenómenos culturales que consiste en establecer la semejanza de esos fenómenos, infiriendo una conclusión acerca de su parentesco genético, es decir, de su origen común.

Considerando las conceptualizaciones anteriores los métodos que se usan en esta investigación son: método inductivo, método analítico – sintético. Partiendo de un análisis general de los requisitos de la (Norma Técnica Ecuatoriana 2537: 2019. Sistema De Gestión Integral Para La Micro, Pequeña y Mediana Empresa. Requisitos, 2019), para estudiar cada uno de los requisitos de forma individual para luego integrarlo de forma integral en un todo que formaría parte de un Sistema de Gestión de Calidad e inductivo porque infiere conclusiones de carácter general.

## **2.6. Modalidad Básica de la Investigación.**

Investigación de Campo: Se realiza investigación de campo, ya que la investigación y análisis se llevó a cabo en el lugar donde se desarrolla la problemática con el fin de obtener información detallada y acertada.

Investigación Bibliográfica – Documental: Se realiza investigación bibliográfica y documental, porque se requirió fuentes bibliográficas primarias y secundarias como: libros, internet, documentos, revistas entre otras).

## **2.7. Herramientas de recolección de datos**

(Hernández Mendoza & Avila, 2020) señalan que en

Toda investigación es necesario llevar a cabo la recolección de datos, de esta manera este es un paso fundamental para tener éxito en la obtención de resultados. El llevar adecuadamente la recolección de datos y la escogencia del método de recolección de datos es una tarea que todo investigador debe conocer y debe tener mucha práctica en ella.

Así también (Hernández Mendoza & Avila, 2020) e indica que en “la actualidad en investigación científica hay gran variedad de técnicas e instrumentos para la recolección de información; la investigación cuantitativa utiliza generalmente la encuesta, entrevista, observación sistemática, análisis de contenidos, fichas de cotejo etc.

En ese contexto también (Hernández Mendoza & Avila, 2020) rescata que la

Función primordial de una técnica de recolección de información primaria es el registro de los fenómenos empíricos; a partir de los cuales se generan modelos conceptuales, en la lógica cualitativa o se contrastan con el modelo teórico adoptado, en la lógica cuantitativa.

Como lo señalan los autores citados anteriormente las herramientas de recolección de datos se son un recurso para recolección y obtención de información para desarrollar el trabajo de investigación, tomando en cuenta la finalidad de los resultados que se quiere entregar.

Por lo tanto, se puede deducir que un instrumento de investigación puede ir desde un telescopio para recolectar datos precisos por ejemplo con un método de

investigación que busca entregar datos precisos, hasta un cuestionario que se puede utilizar para recolectar información a un determinado grupo.

Es así como la presente investigación ha utilizado los instrumentos de investigación como es el cuestionario, demás se usó la técnica de observación, y principalmente la obtención de la información mediante análisis documental.

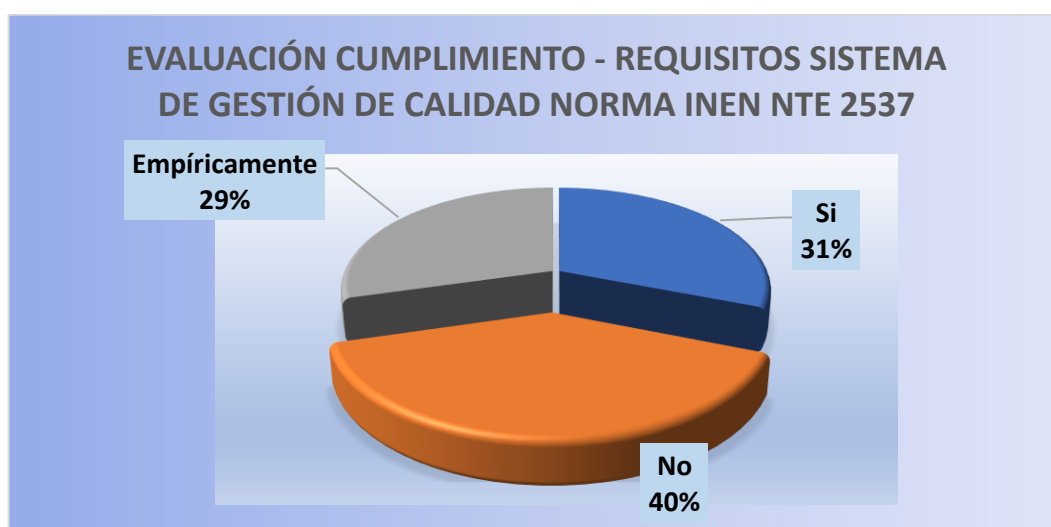
El cuestionario se aplicará a gerencia de la empresa en el cual se responderá si cumple, no cumple o no está documentado los requisitos del sistema de gestión.

## 2.8. Análisis de los requisitos de la Norma INEN NTE 2537;2019

En contexto de lo que se ha dado a conocer teóricamente en este presente trabajo de investigación, se conoce que el Sistema de Gestión de Calidad de una organización, puede o no estar reconocido; sin embargo, es existente, porque de lo contrario la organización no funcionaria. Por ello se plantea un diagnóstico preliminar con el análisis de los requisitos que solicita la norma en mención.

Para el diagnóstico preliminar de los requisitos que solicita la norma para el diseño de un Sistema de Gestión, se realizó un cuestionario de cumplimiento, con el objetivo de obtener información real del cumplimiento de la norma en mención y así entregar una propuesta que se diseñe de acuerdo con las necesidades de la organización. ANEXO 3 cuestionario de cumplimiento requisitos norma NTE 2537;2019 – Calzado Kleiner.

Gráfico 1. Tabulación de la evaluación de cumplimiento de requisitos de SGC en la empresa Calzado Kleiner



## 2.9. Tabulación del cuestionario de cumplimiento de los requisitos de la norma INEN NTE 2537 de la empresa Calzado Kleiner.

Requisito norma INEN NTE 2537	Cumplimiento			Total Requisitos
	Si	No	Empíricamente	
<b>4. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA</b>				
4.1. Comprensión de la organización y de su contexto				
4.1.1. Comprensión de la organización y de su contexto		1		1
4.1.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas			1	1
4.1.3. Direccionamiento estratégico		3		3
<b>4.2. Liderazgo (demostrar liderazgo y compromiso con respecto al modelo de gestión)</b>		4	1	5
<b>5. SOPORTE</b>				
5.1. Procesos de apoyo				
5.1.1. Gestión del talento humano	2	1	4	7
5.1.2. Gestión de recursos físicos	1		1	2
5.1.3. Gestión de la información	1	2	4	7
5.1.4. Gestión de compras	3	1	3	7
5.1.5. Gestión financiera	3	2	1	6
5.1.6. Gestión comercial	6	1	3	10
<b>6. OPERACIÓN</b>				
6.1. Planificación de los procesos		2		2
6.2. Diseño y desarrollo de productos y servicios		1		1
6.3. Elaboración de productos o prestación del servicio	2	1	2	5
6.4. Control de las salidas no conformes		2		2
<b>7. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b>				
7.1. Satisfacción del cliente	2			2
7.2. Autoevaluación	1	2		3
7.3. No conformidad y acción correctiva		1		1
<b>8. MEJORA CONTINUA</b>				
Mejora Continua		3		3
	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Empíricamente</b>	<b>Total Requisitos</b>
<b>SUMAS / TOTALES</b>	21	27	20	68

Los resultados del cuestionario realizado de forma preliminar a la empresa “Calzado Kleiner”, para determinar el nivel de cumplimiento de los requisitos que propone la norma INEN NTE 2537, respecto a un Sistema de Gestión de Calidad para MIPYMES. Se conecta con lo dicho por los autores, “El Sistema de Gestión de Calidad de una organización, puede o no estar reconocido; sin embargo, es existente, porque

de lo contrario la organización no funcionaría”, ya que dichos resultados arrojan que la empresa:

Tabla 1. Tabulación de la evaluación de cumplimiento de requisitos de SGC en la empresa Calzado Kleiner

Resumen de tabulación de cumplimiento requisitos	Porcentaje%
Si cumple: se realiza y se documenta	31%
Cumple de forma empírica: se realiza, pero no se documenta	29%
No cumple: No se realiza y no se documenta.	40%
Total %	100%

En contexto con lo anterior Calzado Kleiner entre el 31% con requisitos que si cumple y documenta y el 29% que cumple, pero no documenta, tenemos un 60% de los requisitos que empresa cumple y debe mejorar.

La propuesta a desarrollar del Sistema de Gestión de Calidad para esta empresa se desarrollará en base a los resultados encontrados en este análisis preliminar, teniendo así una propuesta de mejora al 60% de requisitos y una propuesta al 40% de los requisitos que no cumple y pueda llegar a cumplir.

## **2.10. Hallazgos de la evaluación de cumplimiento de requisitos de SGC según la norma INEN NTE 2537-Calzado Kleiner**

En el análisis de los requisitos de la norma INEN NTE 2537 se encuentra por cada literal de los requerimientos de la norma con los hallazgos y la propuesta a cada uno de ellos que se desarrollará en el capítulo 3.

Tabla 2. Hallazgos del requisito 4.1 Contexto de la organización.

Descripción del requisito noma INEN NTE 2537	SI	NO	Empírico	Comentario/Observación	Propuesta
<b>4. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA</b>					
<b>4.1 Contexto de la organización</b>					
<b>4.1.1 Comprensión de la organización y de su contexto</b>					
¿Se ha realizado el análisis FODA de la organización?		x		Los gerentes de área conocen su entorno interno y externo. Realizan seguimiento y revisión de la información sobre dichas cuestiones. Pero por escrito no se cuenta con un FODA.	Análisis FODA de la organización
<b>4.1.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</b>					
¿Se ha identificado las partes interesadas de la organización?, teniendo en cuenta sus necesidades y expectativas, las cuales pueden afectar positiva o negativamente el logro de la estrategia organizacional y el cumplimiento de sus objetivos.			x	La organización conoce las partes interesadas que le dan valor y de su entorno, pero no tiene documentación de las partes interesadas ligadas a un Sistema de Gestión	Formalizar y documentar la comprensión de las partes interesadas
<b>4.1.3 Direccionamiento estratégico</b>					
¿Se ha definido una política de gestión?		x		El direccionamiento estratégico de la empresa no ha sido definido y debidamente documentado en cuanto al sistema de gestión.	Definir la política, los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad. Además, realizar la matriz de riesgos y oportunidades de la organización según el levantamiento de procesos
¿Se ha definido los objetivos estratégicos del sistema de gestión?		x			
¿Se ha definido los riesgos y oportunidades de la organización?		x			

Tabla 3. Hallazgos del requisito 4.2 Liderazgo.

Descripción del requisito noma INEN NTE 2537	SI	NO	Empírico	Comentario/Observación	Propuesta
<b>4. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA</b>					
<b>4.2 Liderazgo (demostrar liderazgo y compromiso con respecto al modelo de gestión)</b>					
¿Se tiene identificados los requisitos reglamentarios y técnicos aplicables a la organización?			x	Se conoce de los requisitos reglamentos y técnicos, pero no se tienen identificados de forma documental	Realizar la matriz de identificación de requisitos reglamentarios y tocinos aplicables
¿Se ha asegurado que la política de gestión y los objetivos estratégicos sean establecidos de acuerdo con el contexto de la organización?		x		No tienen establecida la política de gestión de calidad en la organización	análisis del contexto de la política y objetivos propuestos en relación con contexto de la organización
¿Se ha asegurado la disponibilidad de recursos para el sistema de gestión?		x		No se ha establecido un presupuesto para el sistema de gestión de calidad	Proponer un presupuesto para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad
¿Se ha asignado responsabilidades y autoridad a las personas para el cumplimiento de la estrategia?		x		Al no tener establecido un sistema de gestión de calidad no se han establecido las responsabilidades	Establecer roles y responsabilidades del Sistema de Gestión de Calidad
¿Se da el seguimiento y evaluación a los resultados del modelo de gestión?		x			Proponer indicadores de seguimiento y cumplimiento del Sistema de Gestión

Tabla 4. Hallazgos del requisito 5.1.1 Gestión de talento humano.

Descripción del requisito noma INEN NTE 2537	SI	NO	Empírico	Comentario/Observación	Propuesta
<b>5. SOPORTE</b>					
<b>5.1. Procesos de apoyo</b>					
<b>5.1.1. Gestión del talento humano</b>					
¿Se tiene determinado, definido y documentado los procedimientos de selección, contratación, retiro, capacitación, inducción del personal?			x	El área de recursos y apoyo conoce de forma empírica, el proceso de selección, contratación y demás procedimientos de los recursos humanos, pero no está documentado.	Definir y documentar los procesos de los recursos humanos (selección, contratación, capacitación e inducción) en el MANUAL DE PROCESOS
¿Si existe rotación de personal, se ha identificado las causas para la rotación?			x	El personal si rota pero las causas no están debidamente documentadas	Identificar la rotación de personal como un procedimiento donde se establezca causas y objetivo.
¿Se tiene identificado las necesidades de competencia en cuanto a educación, formación y experiencia que constituyen la idoneidad para el cargo;			x	Se podrá manifestar que no existe uniformidad de criterios para definir la capacidad y limitación de los recursos existentes.	Identificar las necesidades de competencia del personal, para esto se necesita realizar la formalización de las responsabilidades y tareas de los procesos
¿Se ha asignado funciones, tareas específicas y responsabilidades según las competencias del talento humano?			x	Al no definir las necesidades de competencias del talento humano, no se ha asignado formalmente las responsabilidades según aquello	Definir formalmente roles, responsabilidades, así como los perfiles profesionales para los cargos.
¿Se tiene identificadas las necesidades de formación propias del cargo?		x		No se ha definido	Definir las necesidades de formación por cargo
¿Se tiene documentado el desarrollo y mejora de las competencias del personal?	x			Este procedimiento si se realiza	
¿Se realiza la evaluación periódicamente el desempeño del personal para establecer planes de mejoramiento?	x			Este procedimiento si se realiza	

Tabla 5. Hallazgos del requisito 5.1.2 Gestión de recursos físicos

Descripción del requisito noma INEN NTE 2537	SI	NO	Empírico	Comentario/Observación	Propuesta
<b>5. SOPORTE</b>					
<b>5.1. Procesos de apoyo</b>					
<b>5.1.2. Gestión de recursos físicos</b>					
¿La empresa puede demostrar que dispone de la infraestructura, la maquinaria, los equipos y las condiciones necesarias para cumplir los requisitos de los procesos, de los productos o de los servicios?	x			Si pueden demostrar que tienen la infraestructura y maquinaria	
¿La empresa determina y planifica el mantenimiento de la infraestructura, de los equipos que le permitan su funcionamiento adecuado?			X	Se realiza los mantenimientos	Se propone la estructura de un plan de mantenimiento (Manual de procesos)

Tabla 6. Hallazgos del requisito 5.1.3 Gestión de la información.

Descripción del requisito noma INEN NTE 2537	SI	NO	Empírico	Comentario/Observación	Propuesta
<b>5. SOPORTE</b>					
<b>5.1. Procesos de apoyo</b>					
<b>5.1.3. Gestión de la información</b>					
¿Se ha determinado las necesidades de información documentada?		x		No se ha determinado las necesidades de la información documentada según la norma	Diseñar y plantear los documentos necesarios según la norma lo indica y según la necesidad de la organización.
¿Se ha el ciclo de vida de la información documentada?			x	Los documentos existentes que son sustento tributario son los únicos que se conoce su ciclo de vida por la normativa vigente nacional	Formalizar el ciclo de vida de los documentos que se plantearán bajo el SGC
¿Se tiene determinado los mecanismos de clasificación, administración y almacenamiento?			x	La administración documental se la realiza por inercia más no por procedimiento	Determinar mecanismos de clasificación, administración y archivo documental
¿Se ha estipulado las funciones y responsabilidades para el uso, acceso a la información documentada?			x	La administración documental se la realiza por inercia y por ende se conoce las limitaciones al acceso de la información	Determinar las limitaciones del acceso a la información
¿Se ha establecido la protección a la información relevante para las actividades de la empresa?			x	Empíricamente	Determinar las limitaciones del acceso a la información
¿Existe trazabilidad de la información documentada?		x		No existe controles en la información documentada	Se propone un manual de administración documental
¿Existe determinación de conservación y disposición final de la documentación?	x			Se conoce la disposición final de la documentación	Plantearla como procedimiento Disposición Final de Documentación

Tabla 7. Hallazgos del requisito 5.1.4 Gestión de compras.

Descripción del requisito noma INEN NTE 2537	Si	No	Empírico	Comentario/observación	Propuesta
<b>5. Soporte</b>					
<b>5.1. Procesos de apoyo</b>					
<b>5.1.4. Gestión de compras</b>					
¿se ha definido y documentado el proceso de compra de productos (materias primas, insumos, productos terminados, entre otros) o requerimientos del servicio?	X			Existe un proceso definido de compras	Revisar y mejorar el proceso de compras, de igual forma asentarlos en un manual de procesos
¿se ha definido y documentado previamente las necesidades o los requerimientos de compra de materias primas, insumos, productos terminados, de bienes o servicios?	X			Si se documenta	
¿se ha definido y documentado las características de los productos o servicios a comprar que afecten la calidad de los productos de la organización?			X	Se conoce que productos la empresa no debe adquirir, pero no se ha documentado	Proponer documento de registro de matriz de materiales y productos críticos
¿se ha definido y documentado las especificaciones del producto a comprar, o requerimiento del servicio, teniendo en cuenta si es aplicable, las especificaciones definidas en normas nacionales o internacionales?	X			Se cumple y se documenta	
¿se ha definido y documentado los criterios de selección y evaluación de los proveedores y registro de su cumplimiento?		X		No se ha definido el proceso de selección de proveedores	Documentar el proceso de selección y evaluación de proveedores
¿se verifica que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados?			X	Técnicamente se verifica, pero no se ha documentado	Proponer matriz de criterios de inspección de materia prima.
¿se ha definido las condiciones adecuadas de almacenamiento para la preservación y la conservación de los productos adquiridos?			X	Se conoce las condiciones para almacenar, pero no está determinado como responsabilidad	Proponer matriz de condiciones de almacenamiento de materias, materiales y productos adquiridos

Tabla 8. Hallazgos del requisito 5.1.5 Gestión financiera.

Descripción del requisito noma INEN NTE 2537	SI	NO	Empírico	Comentario/Observación	Propuesta
<b>5. SOPORTE</b>					
<b>5.1.5. Gestión financiera</b>					
¿Se ha identificado y documentado los riesgos potenciales, según los informes financieros que puedan llegar a afectar sus activos fijos y corrientes, estableciendo los controles para evitar, mitigar o compartir estos riesgos?		x			Identificación de estos riesgos financieros documentado en la matriz de riesgos. Y para mitigar el riesgo manual de control interno
¿Se realiza y documenta los costos de sus bienes o servicios, y mantener registros de los cálculos de estos?	x			Si realizan un costeo de sus bienes	
¿Se ha identificado los recursos económicos y financieros que se disponen para la mejora de los procesos, los productos y los servicios determinando la relación costo beneficio?			x		Realizar un análisis del costo beneficio con a propuesta de mejora al Sistema de Gestión
¿Se ha identificado el nivel mínimo de operación (punto de equilibrio) para no generar pérdidas; basado en estudios de costos?	x				
¿Se realiza los informes periódicos de la situación financiera, oportunos y confiables, bajo el cumplimiento de las normas internacionales de información financiera-NIIF?	x				
¿Se ha realizado presupuestos y flujos de caja?		x		No se realiza presupuestos	Proponer un presupuesto de ventas

Tabla 9. Hallazgos del requisito 5.1.6 Gestión comercial.

Descripción del requisito noma INEN NTE 2537	SI	NO	Empírico	Comentario/Observación	Propuesta
<b>5. SOPORTE</b>					
<b>5.1. Procesos de apoyo</b>					
<b>5.1.6. Gestión comercial</b>					
La empresa debe planificar, documentar, implementar y mantener actualizado su proceso de gestión comercial a través de un plan de negocio		x			Proponer un plan de negocio según las necesidades de la organización
¿Se ha identificado el mercado objetivo?			x	No documentado	
¿Se ha identificado las necesidades y las expectativas del mercado objetivo?			x	No documentado	
¿Se analiza la competencia y determinado las ventajas competitivas?			x	Documentar	
¿Se ha definido las políticas y las estrategias de ventas?	x				
¿Se ha establecido el sistema de comercialización de producto?	x				
¿Se formaliza los acuerdos y los compromisos con los clientes, con respecto a los productos, condiciones de entrega y condiciones comerciales?	x				
¿Se realiza el seguimiento y el servicio posterior a la entrega, incluyendo la atención de quejas y reclamaciones?	x				
¿Se evalúa la satisfacción de las necesidades del cliente?	x				
¿Se ha determinado los requisitos para los productos y los servicios teniendo en cuenta las necesidades del cliente y del mercado, y los requisitos reglamentarios y técnicos??	x				

Tabla 10. Hallazgos del requisito 6.1 Planificación de los procesos.

Descripción del requisito noma INEN NTE 2537	SI	NO	Empírico	Comentario/Observación	Propuesta
<b>6. PERACIÓN</b>					
<b>6.1. Planificación de los procesos</b>					
La alta dirección de la empresa debe definir y planificar sus procesos, considerando que estos son de dirección, operacionales y de apoyo.					
¿Se ha definido y documentado los objetivos, el alcance, las interacciones, los recursos, los requisitos y las responsabilidades de cada proceso?		x			Manual de procesos
¿Se ha definido y documentado el control y el seguimiento de los procesos de acuerdo con los criterios establecidos, incluyendo indicadores?		x			

Tabla 11. Hallazgos del requisito 6.2 Diseño y desarrollo de productos y servicios.

Descripción del requisito noma INEN NTE 2537	SI	NO	Empírico	Comentario/Observación	Propuesta
<b>6.OPERACIÓ</b>					
<b>6.2. Diseño y desarrollo de productos y servicios</b>					
Cuando la empresa defina o modifique las especificaciones de sus productos y servicios debe establecer, documentar y ejecutar un plan de diseño que incluya, objetivo del diseño, etapas, cronograma, responsabilidades, recursos, parámetros de control y tanto los resultados esperados como los obtenidos del proceso de diseño.					
¿Existe un plan de diseño?		x			Se propone el proceso de investigación de tendencias, además de diseño y desarrollo de productos

Tabla 12. Hallazgos del requisito 6.3 Elaboración de productos o prestación del servicio.

Descripción del requisito noma INEN NTE 2537	SI	NO	Empírico	Comentario/Observación	Propuesta
<b>6. OPERACIÓN</b>					
<b>6.3. Elaboración de productos o prestación del servicio</b>					
Teniendo en cuenta las necesidades del cliente y del mercado, y los requisitos reglamentarios y técnicos de los productos y/o servicios, la empresa según su tamaño y tipo de negocio					
¿Se documenta la entrega del producto y/o servicio, según los requisitos especificados?	x			Si se documenta la entrega de productos	
¿Se documenta ensayos o inspecciones, con el fin de evaluar la conformidad del producto?			x	Si se documenta los ensayos técnicos	Las inspecciones que se realizan a los productos no se documentan, pero si realizan el procedimiento, por tal se propone documentar el proceso manual de calidad
¿Se tiene definido una metodología para el control de los inventarios de materia prima, producto en proceso y producto terminado?	x			Si se documenta	
¿Se ha definido las condiciones adecuadas de almacenamiento para la preservación y conservación de los productos, materia prima o producto terminado?			x	Se realiza de forma empírica y la propuesta es documentar	Proponer Matriz de identificación de condiciones de preservación y almacenamiento de materias primas
¿Se ha definido los riesgos asociados al proceso productivo y de servicios, acciones que permitan evitar, mitigar o compartir los mismos?		x			Identificar los riesgos dentro de la matriz de riesgos y oportunidades de la organización

Tabla 13. Hallazgos del requisito 6.4 Control de salidas no conformes.

Descripción del requisito noma INEN NTE 2537	SI	NO	Empírico	Comentario/Observación	Propuesta
<b>6. OPERACIÓN</b>					
<b>6.4. Control de las salidas no conformes</b>					
¿Se ha definido un procedimiento para la identificación y control de la salida no conforme?		x			Identificar proceso de salidas no conformes y tratamiento en el manual de calidad
¿Se ha documentado el tratamiento al control de la salida no conforme? No responder si la anterior pregunta es NO		x			

Tabla 14. Hallazgos del requisito 7.1. Satisfacción del cliente.

Descripción del requisito noma INEN NTE 2537	SI	NO	Empírico	Comentario/Observación	Propuesta
<b>7. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b>					
<b>7.1 Satisfacción del cliente</b>					
La empresa debe evaluar la satisfacción del cliente que le permita identificar oportunidades de mejora en su producto o en la prestación del servicio.					
¿La empresa realiza encuestas de satisfacción al cliente?	x				
¿Se ha mantenido documentado los resultados de las encuestas de satisfacción al cliente?	x				Se ajusta la encuesta a nuevo formato

Tabla 15. Hallazgos del requisito 7.2. Autoevaluación.

Descripción del requisito noma INEN NTE 2537	SI	NO	Empírico	Comentario/Observación	Propuesta
<b>7. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b>					
<b>7.2 Autoevaluación</b>					
La organización debe realizar a intervalos planificados, una autoevaluación					
¿La organización se ha autoevaluado si cumple los requisitos establecidos por el cliente?	x			Sustentable con ensayos del calzado	
¿La organización ha realizado la autoevaluación de los requisitos de esta norma?		x			Entregar a la empresa los resultados de la evaluación de cumplimiento de esta norma y los hallazgos
¿La organización se ha autoevaluado el desempeño de los procesos de esta?		x			Esta autoevaluación se recomienda realizar después de la implementación

Tabla 16. Hallazgos del requisito 7.3. No conformidad y acción correctiva.

Descripción del requisito noma INEN NTE 2537	SI	NO	Empírico	Comentario/Observación	Propuesta
--	----	----	----------	------------------------	-----------

**7. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN****7.3 No conformidad y acción correctiva**

La alta dirección debe evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de una no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir; analizar la no conformidad y determinar si existen no conformidades similares o que potencialmente puedan ocurrir

¿La alta dirección ha considerado como una entrada las peticiones, las quejas, las sugerencias, la autoevaluación de la gestión, entre otros?		x			Registro de no conformidad y acción correctiva
---	--	---	--	--	--

Tabla 17. Hallazgos del requisito 8. Mejora.

Descripción del requisito noma INEN NTE 2537	SI	NO	Empírico	Comentario/Observación	Propuesta
--	----	----	----------	------------------------	-----------

**8.MEJORA** Con base en la información obtenida en el Capítulo 7, la organización debe implementar planes de mejora tales como:

¿Existe planes de mejora?		x			Una vez implementado
¿Conoce los riesgos y oportunidades la organización para abordar acciones para estas?		x			Evaluar las acciones entregadas para mitigar los riesgos después de su implementación
¿Existe acciones correctivas para eliminar las causas de las no conformidades?		x			La empresa deberá documentar las acciones correctivas para procesos de mejora después de su implantación.

### **2.11. Conclusión del capítulo**

Como conclusión se puede afirmar que la empresa en un porcentaje de 31% cumplía con los requisitos de la Norma INEN NTE 2537, pero en otro porcentaje del 29% se realizaba de forma empírica pero no se documentaba, y un porcentaje 40% de otros requisitos que no se tenía definido y por ende no se cumplía con los requisitos, para lo cual con los hallazgos de cada uno de éstos se ha entregado una propuesta que se desarrollará en el capítulo 3 de cada requisito que se cumplía de forma empírica o no se cumplía para cumplir con todos los requisitos que solicita la norma para certificarse con un Sistema de Gestión de Calidad para MIPYMES.

## **CAPITULO III**

### **3. DISEÑO DE PROPUESTAS PARA CUMPLIMIENTO DEL SGC**

En el presente capítulo se realizó el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad que se basará en los parámetros de la norma INEN NTE 2537;2019, como se menciona anteriormente en el capítulo 2 del presente trabajo y según la información analizada del contexto de la empresa Calzado Kleiner, el diseño propuesto constará por partes, ya que inicialmente con el análisis situ de la empresa, se pretende conocer el estatus de cómo se ha gestionado la calidad y tomar como punto de partida a los requisitos que si cumple la organización pero no ha documentado, mejorar y documentar debidamente lo que la organización ha venido manejando empíricamente en cuanto a la gestión de calidad, además de conocer con exactitud los requisitos que la norma solicita y la empresa no ha gestionado.

El diseño del sistema de gestión de calidad se realizó abordando las propuestas que se han realizado según los hallazgos encontrados en la evaluación de cumplimiento de los requisitos de la norma INEN 2537 realizado en el capítulo 2. Además, se presenta el impacto económico de la implantación del sistema.

#### **3.1. Alcance**

El alcance de la propuesta es abordar todos los requisitos que no cumple y que cumple empíricamente la empresa según la Norma INEN 2537 para el Diseño de gestión de calidad.

#### **3.2. Acuerdo de confidencialidad**

En Vista del uso y manejo de la información en el presente trabajo de investigación se ha realizado un ACUERDO DE COFIDENCIAL entre la autora y la empresa objeto del caso de estudio, debido a que se manejará información confidencial y la autorización permite el uso de esta solo para fines del desarrollo del presente trabajo de investigación y el uso no adecuado de la información puede derivar en la anulación del uso de la información.

### **3.3. Diseño de las propuestas para el cumplimiento de los requisitos de la Norma INEN 2537.**

Según los resultados obtenidos en la evaluación de cumplimiento de los requisitos de la norma, que se realizó en el capítulo 2 para ir diseñando cada punto propuesto previamente, se va a considerar que la empresa Calzado Kleiner ha venido gestionado sus procesos y la calidad en un porcentaje de 60% de los requisitos, recalculando que de este porcentaje el 29% de forma empírica, y un 31% de forma documentada, con esta información se parte para el diseño de las propuestas, en el caso de los requisitos que no se documenten, proponer documentación y lineamientos para cumplir los requisitos, y del porcentaje restante del 40% que no se cumplía se realizará de igual formas propuestas acorde a las necesidades de la organización.

#### **3.3.1. Diseño de propuestas para el cumplimiento del requisito 4.1 Contexto de la organización.**

##### **Comprensión de la organización y de su contexto**

- La organización debe conocer las cuestiones internas y externas que le pueden afectar o favorecer el cumplimiento de los objetivos. Las mismas cuestiones se formulan para plantear a la gerencia las directrices estratégicas.
- Factores Externos: Se encuentran los factores legales, tecnológicos, competitivos, de mercado, cultural, social y económico.
- Factores Internos: Se encuentran los valores, la cultura organizacional, los conocimientos y desempeño de la organización.

Para determinar estos factores se propone realizar el FODA el cual consiste en el análisis de los factores internos y externos de la empresa Calzado Kleiner éste se encuentra en el Anexo 1. Análisis FODA.

##### **Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas**

- Calzado Kleiner debe identificar y documentar las partes interesadas tomando en cuenta las necesidades y expectativas de éstas, las cuales puede afectar de forma positiva o negativa el logro de la estrategia de la organización.

- Es importante que la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas sea periódica, con el fin de plantear y replantear sus estrategias y objetivos, cuando sea aplicable.
- Se ha identificado las necesidades y expectativas de las partes interesadas en Anexo 2. Matriz de identificación de partes interesadas.
- En resumen, las partes interesadas de Calzado Kleiner pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad según su identificación.

Figura 4. Partes Interesadas Calzado Kleiner



## Direccionamiento Estratégico

### Política de gestión, alcance y objetivos.

Para el direccionamiento estratégico la empresa debe tomar en cuenta en primera instancia los factores internos y externos (FODA), las necesidades y expectativas de las partes interesadas ligados al Sistema de Gestión de Calidad, que entregue la política de gestión, los objetivos del SGC y los riesgos y oportunidades.

Para el direccionamiento del Sistema de Gestión de Calidad se define en el Anexo 6. Manual de calidad lo siguiente:

- Alcance,
- Política,
- Objetivos,

### Riesgos y Oportunidades de la organización

Para que la organización mitigue, evite y disminuya los riesgos y aproveche o explote las oportunidades que se le presenta por el impacto las exigencias del

mercado, la legislación vigente, y partes interesadas según corresponda, la organización debe conocer e identificar dichos riesgos y oportunidades.

Y para identificar los riesgos y oportunidades en primera instancia después de identificar las partes interesadas se debe conocer los procesos de los cuales se va a identificar los riesgos y oportunidades.

Se presenta el Anexo 3. Matriz de identificación de procesos y procedimientos y se identifica lo siguiente:

- **Macroprocesos:** Aquí se encuentran los procesos según una identificación macro, es decir engloba los generales.
- **Procesos:** En esta subdivisión se encuentran los procesos que transforman los elementos de entrada en resultados
- **Procedimientos:** Son un conjunto de actividades, tareas u operaciones.

Como resultado de la identificación de procesos y procedimientos se propone el Anexo 4. Mapa de procesos y con la identificación preliminar de los procesos y partes interesadas se pudo llegar a identificar los riesgos y oportunidades que conectan a cada uno de ellos en el Anexo 5. Matriz de identificación de riesgos y oportunidades, en el cual se identifica el riesgo u oportunidad, la causa y efecto, así mismo el control y la acción para abordarlos.

### **3.3.2. Diseño de propuestas para el cumplimiento del requisito 4.2 Liderazgo.**

La organización debe demostrar el liderazgo y compromiso con respecto al modelo de gestión. Para demostrar tal, se realiza lo siguiente:

#### **a. Identificación de requisitos reglamentarios y técnicos aplicables a la organización:**

Es de vital importancia que la empresa registre los requisitos que se emanan bajo normas, resoluciones, convenios, reglamentos entre otros, a los que se debe acatar para su funcionamiento legal y bajo las normas establecidas por los organismos reguladores. En el Anexo 7. Matriz de requisitos y requerimientos legales, se encuentran identificados y especificados.

**b. Aseguramiento de la emisión de una política de calidad y objetivos de la calidad:**

La organización debe emitir una política de calidad y objetivos de calidad que concuerden con fin de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, en el MANUAL DE CALIDAD que ya se propuso en el Anexo 6. se encontrará, alcance, política y objetivos de SGC, que se encuentra propuesto en el apartado 4.1. Contexto de la organización.

**c. Aseguramiento de la disponibilidad de recursos:**

La asignación de recurso se debe establecer al inicio por implantación y consecutivamente se podrá realizar presupuesto dentro del ámbito normal, se establece un presupuesto de implementación del SGC. Se propone en el Anexo 8. Presupuesto de implementación sistema de gestión de calidad bajo la norma 2537.

**d. Aseguramiento de la disponibilidad de recursos humanos designando responsabilidades:**

La asignación de roles pertinentes debe asignarse y comunicarse a los funcionarios implicados en el cumplimiento de lo establecido en el sistema de gestión. Esto se puede evidenciar en el MANUAL DE CALIDAD propuesto en el punto anterior 4.1. Contexto de la organización.

**e. Seguimiento y evaluación de los resultados:**

Para el seguimiento y evaluación de resultados la organización debe comprometerse a evaluar el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad después de su implementación, para lo cual se propone en el Anexo 9. Matriz de indicadores de sistema de gestión de calidad.

**3.3.3. Diseño de propuestas para el cumplimiento del requisito 5.1.1 Gestión de talento humano.**

Calzado Kleiner debe:

- a) determinar, definir y documentar los procedimientos de selección, contratación, retiro, capacitación o entrenamiento, inducción o reinducción; La empresa de forma empírica ha tenido determinado, definido y para la propuesta se ha documentado los procesos de selección, contratación e

inducción y para cumplir este requisito se propone dejar por identificado en el Anexo 10. Manual de procesos y procedimientos, el proceso SGC-KL-02.16. Contratación de personal, en cual consta la fase de reclutamiento, selección y contratación.

- b) identificar las causas de la rotación del personal;** De la misma forma que el punto anterior la empresa, sí realiza este procedimiento, pero no se ha definido como tal y por ello se plantea de en el Anexo 10. Manual de procesos y procedimientos, el procedimiento SGC-KL-02.28. Rotación de personal.
- c) identificar las necesidades de competencia en cuanto a educación, formación y experiencia que constituyen la idoneidad para el cargo;**
- d) asignar funciones, tareas específicas y responsabilidades según las competencias del talento humano;**
- e) identificar las necesidades de formación propias del cargo;**

Para los puntos c), d), e), se diseña y propone el Anexo 11. Manual de funciones y descriptivo de puestos, en el cual se utiliza la información de campo y se ha levantado la información de los puestos de cada área de trabajo, en el cual se ha identificado y descrito cada puesto, con las necesidades de educación, formación y experiencia que se sugiere para cumplir los requisitos de un puesto determinado.

Además, se ha asignado las funciones y responsabilidades para cada uno de los puestos de trabajo en las diferentes áreas.

- f) desarrollar y mejorar las competencias del personal;
- g) evaluar periódicamente el desempeño del personal para establecer planes de mejoramiento; Este procedimiento la organización si lo realiza y documenta.
- h) realizar la contratación del personal directo e indirecto según lo estipulado en la ley, de acuerdo con el tipo de contratación establecido por la empresa.

Para los puntos f) g) h), no se plantea una propuesta debido a que la organización cumple y lo documenta. Teniendo planes de capacitación de personal, evaluaciones al personal y la contratación de cada funcionario está dentro de lo estipulado en la ley.

### **3.3.4. Diseño de propuestas para el cumplimiento del requisito 5.1.2 Gestión de recursos físicos.**

La empresa debe:

- a) disponer de la infraestructura, la maquinaria, los equipos y las condiciones necesarias para cumplir los requisitos de los procesos, de los productos o de los servicios;

En la verificación documental se constata que la empresa si tiene los listados de maquinarias y equipos actualizados y por áreas, además en el Anexo 10. Manual de procesos y procedimientos se ha especificado que maquinarias y equipos se necesitan para los procesos de producción y los mismos que la empresa puede sustentar el cumplimiento de este requisito.

- b) determinar y planificar el mantenimiento de la infraestructura, de los equipos que le permitan su funcionamiento adecuado, y c) tener verificados y calibrados los equipos de medición y los correspondientes registros, cuando sea aplicable.

Para este punto se propone una estructura en el Anexo 12. Plan de mantenimiento, en el cual se encuentra el objetivo, alcance, responsabilidades, responsables, el procedimiento, e indicador de gestión. La empresa podrá anexar el cronograma de mantenimiento para cumplir este requisito.

### **3.3.5. Diseño de propuestas para el cumplimiento del requisito 5.1.3 Gestión de la información.**

La gestión de la información debe garantizar el cumplimiento de la regulación respecto a la protección de datos.

NOTA 1. Existen varios tipos de información documentada en el modelo de gestión, entre los cuales están manuales, procedimientos, planes, instructivos, protocolos, fichas técnicas, tarjetas de emergencia, entre otras como soporte a los procesos.

La empresa debe establecer y aplicar en su sistema de gestión un plan o procedimiento para el manejo de la información documentada que permita:

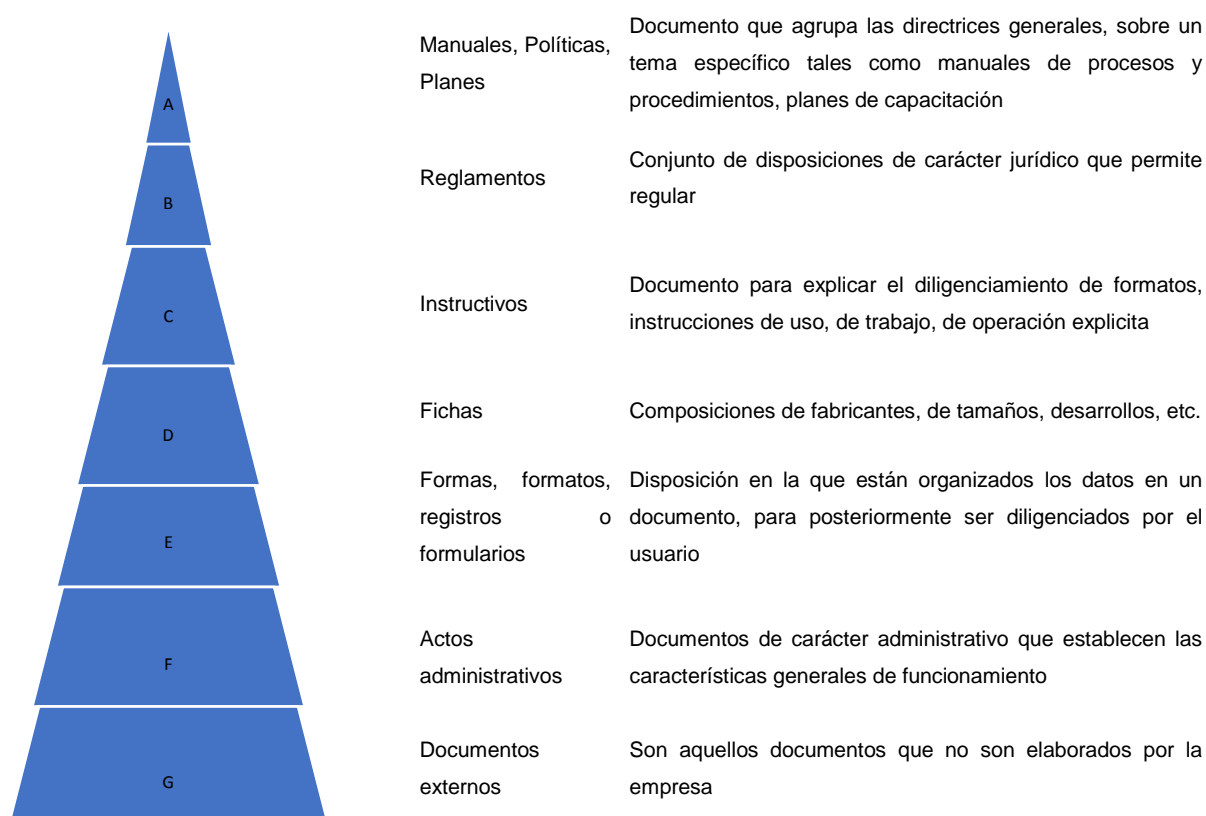
- a) determinar necesidades de información documentada;
- b) determinar el ciclo de vida de la información documentada;

- c) establecer mecanismos de clasificación, administración y almacenamiento;
- d) estipular funciones y responsabilidades para el uso, acceso a la información documentada;
- e) proteger la información relevante para las actividades de la empresa;
- f) mantener la trazabilidad de la información documentada, y
- g) determinar su conservación y disposición final

Para el cumplimiento del requisito 5.1.3. de gestión de información documentada se propone en el Anexo 13. Manual de administración documental en el cual se:

- Determinará las necesidades de información documentada
- Determinará el ciclo de vida de la información documentada
- Establecerá los mecanismos y responsabilidades para el manejo de la información documentada
- Además de incluir las responsabilidades y límites de la información documentada y la disposición final.

Se ha definido los siguientes niveles para los documentos que maneja la empresa.



### **3.3.6. Diseño de propuestas para el cumplimiento del requisito 5.1.4 Gestión de compras.**

La empresa debe:

- a) **definir y documentar el proceso de compra de productos (materias primas, insumos, productos terminados, entre otros) o requerimientos del servicio;**

Una empresa siempre tendrá la necesidad constante de realizar compras, sea de bienes o de servicios, realizar este proceso bajo lineamientos que establezca la misma, ayuda a gestionar el proceso.

Para este literal del requisito, la propuesta consta en mejorar el proceso de compras y dejarlo por documentado en Anexo 10. Manual de procesos y procedimientos. (SGC-KL-02.09 Manual del proceso de compras).

- b) **definir y documentar previamente las necesidades o los requerimientos de compra de materias primas, insumos, productos terminados, de bienes o servicios;**

La empresa si tiene definido la metodología para generar una orden de compra, para lo cual se solicita que la persona que va a generar la necesidad de compra sea líder de producción o en bodega realice lo siguiente:

- Revisar especificaciones del material a pedir
- Revisar stock de bodega
- Confirmar si no es un material reemplazable con uno que se disponga de stock
- Siguiendo los pasos anteriores no se dispone los materiales
- Generar la orden de compra
- Cotizar compra
- Confirmar compra

- c) **definir las características de los productos o servicios a comprar que afecten la calidad de los productos de la organización;**

Este literal específicamente nos indica que la empresa debería identificar los productos críticos que se hayan comprado.

Los productos críticos son el grupo de productos que impactan directamente en el proceso productivo o producto final, por ejemplo, un aditivo que se compre y tenga fecha de caducidad, la empresa debe conocer de estas fechas ya que, si se llega a usar un producto caducado en el proceso productivo, tendremos fallas o desperfectos en el producto final.

La empresa si dispone de esa información.

**d) definir y documentar las especificaciones del producto a comprar, o requerimiento del servicio, teniendo en cuenta si es aplicable, las especificaciones definidas en normas nacionales o internacionales;**

Para este punto la empresa tiene definido una metodología y responsables para la realización de compras. Los requisitos generales en una compra en calzado Kleiner, van desde especificaciones técnicas como, por ejemplo; cuero hidrofugado, la cantidad de pedido, color del material, medidas. Dichas variables van en función del tipo de material que se vaya a comprar.

Para sustentar este requisito la empresa deberá presentar el archivo de las órdenes de compra y el manual de compras

**e) definir y documentar los criterios de selección y evaluación de los proveedores y registro de su cumplimiento;**

Para seleccionar un proveedor la empresa deberá antes pasar por un proceso propuesto como SGC-KL-02.08 Calificación y selección de proveedores que se encontrará en el Anexo 10. Manual de procesos y procedimientos.

Existe formas diferentes para la evaluación de proveedores, pero se ha diseñado un formato con criterios acorde a las necesidades de Calzado Kleiner.

**f) verificar que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados, y**

Para el cumplimiento de este punto también se ha propuesto dentro del manual de compras, la revisión antes de la recepción y los criterios de revisión. Además, se propone en el manual la Matriz de criterios de inspección de materia prima propuesto en Anexo 10. Manual de procesos y procedimientos. (SGC-KL-02.09 Manual del proceso de compras).

**g) definir y mantener las condiciones adecuadas de almacenamiento para la preservación y la conservación de los productos adquiridos.**

Se ha propuesto en el Anexo 14. Matriz de condiciones de almacenamiento de materias, materiales y productos adquiridos.

En esta matriz se podrá identificar el lugar de almacenamiento, forma y condición en la que debe estar almacenado los productos adquiridos, misma que deberá ser informado a las partes interesadas internas.

**3.3.7. Diseño de propuestas para el cumplimiento del requisito 5.1.5 Gestión financiera.**

La empresa debe mantener actualizada la información documentada relacionada con:

- a) la identificación de los riesgos potenciales, según los informes financieros que puedan llegar a afectar sus activos fijos y corrientes, estableciendo los controles para evitar, mitigar o compartir estos riesgos;**

**Riesgos de los activos fijos:**

En la mayoría de las instituciones empresariales los activos fijos no son tomados con la importancia que deberían ser tomados y manejados, es decir el impacto que tienen es vital y demasiado alto para la empresa, en muchas ocasiones las empresas no le dan la prioridad para mantener los saldos de estas cuentas debidamente integrado y conciliado contablemente. Por lo que, esto significaría acarrear importantes riesgos.

**Las transacciones relacionadas con los activos fijos.**

En la contabilidad se registrarán movimientos relacionados con:

1. Adquisición de activos fijos nuevos
2. Activos que se dan de baja o sustituidos
3. Eventualmente activos que son vendidos a terceros

**Problemas relacionados con la administración de activos fijos**

Falta De documentación soporte: La empresa puede registrar la compra o venta de un activo fijo en la contabilidad del período, pero al momento de un análisis o auditoría la falta de verificación en valor en libros puede ocasionar una interpretación errónea. Es decir, la maquinaria puede tener bitácoras o registros en la cual se registrarán los movimientos históricos, esto facilitará el cálculo del valor original en libros y para

depreciaciones y falta de ubicación de activos fijos: La ubicación de activos físicos demanda importancia debido a que en un control o verificación el auditor o personal a cargo pueda realizar la constatación física.

### Riesgos que involucran al activo fijo

1. En caso de una revisión por parte de la administración tributaria, u otra entidad, las depreciaciones pueden ser objetadas.
2. Inexactitud de los valores en libros con los informes financieros.
3. En caso de auditorías informes con salvedad.
4. Pierden oportunidad de la revaluación de activos contemplada en la legislación relacionada con el impuesto a la renta, debido que para este proceso se debería tener depreciaciones, libros o bitácoras del activo fijo y conciliación en la contabilidad.

### Riesgos de activos corrientes.

El principal riesgo que ataca a muchas empresas en el riesgo de liquidez, riesgo de mercado, y riesgo de crediticio.

En calzado Kleiner no se aleja tanto a la realidad, ya que como lo dijimos anteriormente la administración de activos fijos puede resultar compleja y puede mandar el uso de recursos que no están asignados para tal. Para este punto propone la identificación de riesgos financieros que pueden tener impacto en el activo corriente.

### Identificación de riesgos financieros

Tabla 18. Identificación de riesgos financieros PPE

Identificación Riesgos de Propiedad planta y equipo	ACERTADO	NO ACERTADO
¿Se ha realizado levantamiento de información PPE?	x	
¿Existen Políticas en cuanto a Adquisiciones, transferencias, baja de Bienes y registro Contable de PPE?		x
¿Las Adquisiciones de la propiedad planta y equipo están incluidas en el presupuesto de Inversión?		x
¿Los registros Auxiliares se concilian periódicamente con el saldo total de propiedad planta y equipo?		x
¿Se practica periódicamente Inventario Físico?	x	
¿Los Bienes poseen un código de identificación?	x	
¿Hay Controles físicos para salvaguardar la propiedad, planta y equipo y se documenta?		x
¿Cubre un seguro la PPE?		X

<b>Riesgos de propiedad PPE</b>
Realizar adquisiciones, transferencias, baja de bienes y registros contables sin una política clara que se refiera a PPE
Realizar adquisiciones de PPE sin presupuestar y que afecte el equilibrio financiero
Mantener valor en libros de la PPE no conciliados con el saldo de auxiliares de PPE
No documentar el control que se realiza físicamente a la PPE

Elaborado por: Ángela Sandovalín

Con la identificación de los riesgos que pueden tener impacto a los activos físicos se propone en el Anexo 15. Manual de control interno del activo fijo PPE a fin de mitigar riesgos al activo fijo y corriente.

Tabla 19. Identificación de riesgos financieros activo corriente

<b>Identificación Riesgos de crédito</b>	<b>ACERTADO</b>	<b>NO ACERTADO</b>
¿Ha tenido incumplimiento de obligaciones de clientes mayor a un año sobre un porcentaje de menor 5% de sus ventas?	x	
¿Tiene identificado a clientes que han tenido o tienen incumplimiento de pago?	x	
¿Alguna vez asumido una cuenta incobrable?	x	
¿Se asegura crear lineamientos de pago en sus operaciones con los clientes?	x	
¿Existe rotación de cuentas por cobrar de 1.5 a 3 veces por trimestre y de 15 a 30 días de periodo de cobro normal		x

<b>Riesgos de crédito</b>
Existe una rotación de cuentas por cobrar en promedio de más de 45 días de cobro

Elaborado por: Ángela Sandovalín

El riesgo de crédito únicamente se da por causas que no se pueden controlar ya que la mayor cantidad de ventas son al estado y estas empresas se manejan con procesos y procedimientos que llevan tiempo, pero el cobro se asegura ya que se maneja con partidas presupuestarias que ya son asignadas antes de la compra, lo que entrega una seguridad de cobro al cliente.

Tabla 20. Identificación de riesgos de liquidez

<b>Identificación Riesgos de liquidez</b>	<b>ACERTADO</b>	<b>NO ACERTADO</b>
¿Se presupuesta los gastos?		x
¿Se realiza indicadores de liquidez?	x	
¿Se ha realizado presupuestos de inversión?		x
¿Realiza flujos de efectivo?		x

<b>Riesgos de liquidez</b>		
Tener gastos que no se presupuestan y disminuya la liquidez		
Tener inversiones como desarrollo u otra adquisición de PPE sin presupuestar, disminuye el fondo de liquidez		x
No conocer el origen y destino del efectivo anual para el siguiente periodo presupuestar		x

Elaborado por: Ángela Sandovalín

Para mitigar el riesgo de liquidar se propone un se maneje presupuestos.

Con la identificación de estos riesgos se deja documentado en el Anexo 6. Matriz de identificación de riesgos y oportunidades.

**b) los costos de sus bienes o servicios, y mantener registros de los cálculos de estos;**

La empresa si dispone del cálculo de costos de los productos ya que en las ofertas deben presentar fichas técnicas, en el cual se desarrollan costos y el costo de los productos que se venden al estado ya se establecen en el portal de compras públicas o basado en ofertas, éstas se documentan según en caso.

**c) los recursos económicos y financieros que se disponen para la mejora de los procesos, los productos y los servicios determinando la relación costo beneficio;**

Con la propuesta del presente sistema de gestión de calidad se pretende que se mejore los procesos y por ende el producto, la empresa puede realizar el análisis de costo beneficio con el presupuesto de la implementación del presente sistema con el beneficio de seguir calificado como proveedor del estado.

**d) el nivel mínimo de operación (punto de equilibrio) para no generar pérdidas; basado en estudios de costos, y**

El punto de equilibrio de la empresa está basado en análisis de costos por productos, este proceso lo realiza gerencia general y se lo ha manejado internamente, la gestión de gerencia con este indicador es proporcionar la cantidad que debe vender y estudiar los costos a los que se debe vender para no tener pérdidas.

Destacamos la gestión de gerencia ya que según la revisión de los informes en los últimos años no ha registrado su resultado con pérdidas.

- e) **los informes periódicos de la situación financiera, oportunos y confiables, bajo el cumplimiento de las normas internacionales de información financiera-NIIF. Se pueden utilizar instrumentos tales como presupuestos y flujos de caja.**

Calzado Kleiner dispone de toda la información financiera con los informes entregados como, reportes de venta, compras, estado de resultados, declaraciones de impuesto a la renta. La información financiera se presenta a final de cada periodo.

Adicional la empresa podría mejorar su gestión con un presupuesto de ventas, que le permita proyectar las ventas y conocer su proyección de compras si es caso, además de sus ingresos. Para eso se propone en el Anexo 16. Presupuesto proyectado de ventas.

Para el cálculo del presupuesto de ventas se ha tomado los datos de ventas del año 2020, 2021 y 2022.

Tabla 21. Ventas año 2020

	<b>Productos vendidos</b>	<b>Unidades vendidas</b>	<b>Precio Promedio</b>	<b>Valor ventas por unidades</b>	<b>Representación % ventas</b>
Ventas 2020	Calzado de seguridad	17.628	\$ 68,84	\$1.213.575,35	87,58%
Ventas 2020	Calzado de dama	1.821	\$ 26,63	\$ 48.492,07	3,50%
Ventas 2020	Calzado de caballero	2.170	\$ 26,42	\$ 57.339,52	4,14%
Ventas 2020	Cartera	448	\$ 41,98	\$ 18.807,00	1,36%
Ventas 2020	Cinturón	1.005	\$ 12,08	\$ 12.142,00	0,88%
Ventas 2020	Maquila	595	\$ 1,50	\$ 892,50	0,06%
Ventas 2020	Materia prima	6.267	\$ 5,50	\$ 34.484,56	2,49%
		29.934		\$1.385.733,00	100,00%

Elaborado por: Ángela Sandovalín

Tabla 22. Ventas año 2021

	<b>Productos vendidos</b>	<b>Unidades vendidas</b>	<b>Precio Promedio</b>	<b>Valor ventas por unidades</b>	<b>Representación % ventas</b>
Ventas 2021	Calzado de seguridad	12.976	\$ 62,85	\$ 815.484,98	85,22%
Ventas 2021	Calzado de dama	1.541	\$ 20,84	\$ 32.109,90	3,36%
Ventas 2021	Calzado de caballero	2.376	\$ 29,87	\$ 70.963,90	7,42%
Ventas 2021	Cartera	40	\$ 42,00	\$ 1.680,00	0,18%
Ventas 2021	Materia prima	73.165	\$ 0,50	\$ 36.681,50	3,83%
		90.098		\$ 956.920,27	100,00%

Elaborado por: Ángela Sandovalín

Tabla 23.. Ventas año 2022

	<b>Productos vendidos</b>	<b>Unidades vendidas</b>	<b>Precio Promedio</b>	<b>Valor ventas por unidades</b>	<b>Representación % ventas</b>
Ventas 2022	Calzado de seguridad	28.776	\$ 72,62	\$2.089.825,77	97,45%
Ventas 2022	Calzado de dama	1.593	\$ 19,99	\$ 31.840,66	1,48%
Ventas 2022	Calzado de caballero	320	\$ 32,42	\$ 10.373,26	0,48%
Ventas 2022	Cartera	25	\$ 42,00	\$ 1.050,00	0,05%
Ventas 2022	Cinturón	138	\$ 11,50	\$ 1.587,00	0,07%
Ventas 2022	Materia prima	2.890	\$ 3,42	\$ 9.886,00	0,46%
		33.742		\$2.144.562,69	100,00%

Elaborado por: Ángela Sandovalín

Para la proyección de ventas para el año 2023 se tomará uno de los productos que más representación tiene sobre las ventas, tomando en cuenta los datos de las ventas:

Tabla 24. Resumen de ventas Calzado de seguridad

	<b>Productos vendidos</b>	<b>Unidades vendidas</b>	<b>Precio Promedio</b>	<b>Valor ventas por unidades</b>	<b>Representación % ventas</b>
Ventas 2020	Calzado de seguridad	17.628	\$ 68,84	\$1.213.575,35	87,58%
Ventas 2021	Calzado de seguridad	12.976	\$ 62,85	\$ 815.484,98	85,22%
Ventas 2022	Calzado de seguridad	28.776	\$ 72,62	\$2.089.825,77	97,45%

Elaborado por: Ángela Sandovalín

Las ventas de productos que están dentro del grupo de calzado de seguridad según los datos analizados están porcentualmente representadas desde el 85% al 97% del total de las ventas respectivamente. Es por lo que, el presupuesto de ventas que se realizará será de los productos de calzado de seguridad con el objetivo que pueda servir para la toma de decisiones de gerencia.

Para realizar el presupuesto se ha escogido la proyección lineal con base a la información de ventas de los años 2020, 2021 y 2022.

#### **4. Análisis del producto**

Calzados de seguridad

Los productos que están dentro de este grupo son los zapatos que se vende con el objetivo de protección personal en diferentes campos, como pueden ser:

- Botín dieléctrico cuero graso
- Botín dieléctrico cuero hidrofugado
- Botín cuero graso e hidrofugado
- Botín resistente a hidrocarburos
- Zapato tipo trekking
- Bota militar o policial
- Bota dieléctrica tipo tejana

El mercado para cubrir con estos productos es grande ya que todas las empresas o en su mayoría tendrán que cumplir con normas de seguridad y dentro de estas esta la dotación de equipo de protección personal que reciben los trabajadores, es por eso que, esta línea de producción de calzado representa la mayor cantidad de ventas.

### 5. Análisis de ventas mensual

Para la proyección lineal se analizará las ventas de forma mensual ya que las ventas no tienen una tendencia preestablecida todos los meses.

Tabla 25. Análisis de venta mensual año 2020

Año	Mes	Unidades vendidas	Precio Promedio	Valor ventas por unidades	Representación % ventas
2020	Enero	2.455	\$ 47,42	\$ 116.417,95	9,59%
2020	Febrero	427	\$ 79,58	\$ 33.980,35	2,80%
2020	Marzo	515	\$ 69,61	\$ 35.851,03	2,95%
2020	Abril	939	\$ 74,08	\$ 69.560,70	5,73%
2020	Mayo	62	\$ 54,84	\$ 3.400,20	0,28%
2020	Junio	1.253	\$ 67,62	\$ 84.733,47	6,98%
2020	Julio	928	\$ 49,02	\$ 45.489,87	3,75%
2020	Agosto	3.430	\$ 69,15	\$ 237.194,48	19,55%
2020	Septiembre	2.062	\$ 88,64	\$ 182.783,88	15,06%
2020	Octubre	530	\$ 76,86	\$ 40.737,66	3,36%
2020	Noviembre	585	\$ 85,76	\$ 50.170,89	4,13%
2020	Diciembre	4.442	\$ 70,52	\$ 313.254,87	25,81%
<b>Totales</b>		<b>17.628</b>		<b>\$1.213.575,35</b>	<b>100,00%</b>

Elaborado por: Ángela Sandovalín

Tabla 26. Análisis de venta mensual año 2021

Año	Mes	Unidades vendidas	Precio Promedio	Valor ventas por unidades	Representación % ventas
2021	Enero	6	\$ 81,00	\$ 486,00	0,06%
2021	Febrero	266	\$ 64,69	\$ 17.207,50	2,11%
2021	Marzo	1.394	\$ 79,73	\$ 111.147,82	13,63%
2021	Abril	120	\$ 41,88	\$ 5.025,19	0,62%
2021	Mayo	798	\$ 80,25	\$ 64.037,40	7,85%
2021	Junio	2.218	\$ 51,08	\$ 113.298,90	13,89%
2021	Julio	3.022	\$ 50,06	\$ 151.268,93	18,55%
2021	Agosto	734	\$ 54,35	\$ 39.895,12	4,89%
2021	Septiembre	986	\$ 63,80	\$ 62.909,08	7,71%
2021	Octubre	568	\$ 79,91	\$ 45.386,71	5,57%
2021	Noviembre	1.627	\$ 60,05	\$ 97.709,08	11,98%
2021	Diciembre	1.237	\$ 86,59	\$ 107.113,25	13,13%
<b>Totales</b>		<b>12.976</b>		<b>\$ 815.484,98</b>	<b>100,00%</b>

Elaborado por: Ángela Sandovalín

Tabla 27. Análisis de venta mensual año 2022

Año	Mes	Unidades vendidas	Precio Promedio	Valor ventas por unidades	Representación % ventas
2022	Enero	2.790	\$ 95,13	\$ 265.416,15	12,70%
2022	Febrero	261	\$ 89,87	\$ 23.455,35	1,12%
2022	Marzo	552	\$ 80,71	\$ 44.550,76	2,13%
2022	Abril	981	\$ 59,89	\$ 58.756,78	2,81%
2022	Mayo	3.329	\$ 51,39	\$ 171.089,06	8,19%
2022	Junio	857	\$ 61,35	\$ 52.574,32	2,52%
2022	Julio	2.620	\$ 46,79	\$ 122.579,08	5,87%
2022	Agosto	2.034	\$ 61,86	\$ 125.830,96	6,02%
2022	Septiembre	2.363	\$ 79,14	\$ 187.010,13	8,95%
2022	Octubre	1.142	\$ 71,73	\$ 81.912,75	3,92%
2022	Noviembre	1.976	\$ 49,13	\$ 97.076,90	4,65%
2022	Diciembre	9.871	\$ 87,08	\$ 859.573,53	41,13%
<b>Totales</b>		<b>28.776</b>		<b>\$2.089.825,77</b>	<b>100,00%</b>

Elaborado por: Ángela Sandovalín

## 6. Proyección de ventas

Tabla 28. Proyección de ventas ene-.23

N° Año	Año	Mes	Unidades	Precio promedio	Ventas	% de representación
1	2020	Enero	2.455	\$47,42	\$ 116.417,95	9,59%
2	2021	Enero	6	\$81,00	\$ 486,00	0,06%
3	2022	Enero	2.790	\$95,13	\$ 265.416,15	12,70%
4	2023	Enero	2.085	\$56,23	\$ 117.250,16	

Elaborado por: Ángela Sandovalín

Gráfico 2. Proyección de ventas ene-23



Tabla 29. Proyección de ventas feb-23

N° Año	Año	Mes	Unidades	Precio promedio	Ventas	% de representación
1	2020	Febrero	427	\$79,58	\$ 33.980,35	2,80%
2	2021	Febrero	266	\$64,69	\$ 17.207,50	2,11%
3	2022	Febrero	261	\$89,87	\$ 23.455,35	1,12%
4	2023	Febrero	152	\$88,33	\$ 13.426,62	

Elaborado por: Ángela Sandovalín

Gráfico 3. Proyección de ventas feb-23

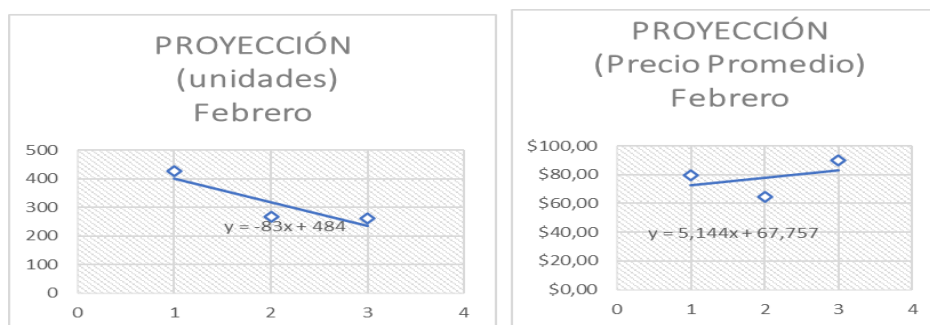


Tabla 30. Proyección de ventas mar-23

N° Año	Año	Mes	Unidades	Precio promedio	Ventas	% de representación
1	2020	Marzo	515	\$69,61	\$ 35.851,03	2,95%
2	2021	Marzo	1.394	\$79,73	\$ 111.147,82	13,63%
3	2022	Marzo	552	\$80,71	\$ 44.550,76	2,13%
4	2023	Marzo	857	\$87,78	\$ 75.255,91	

Elaborado por: Ángela Sandovalín

Gráfico 4. Proyección de ventas mar-23

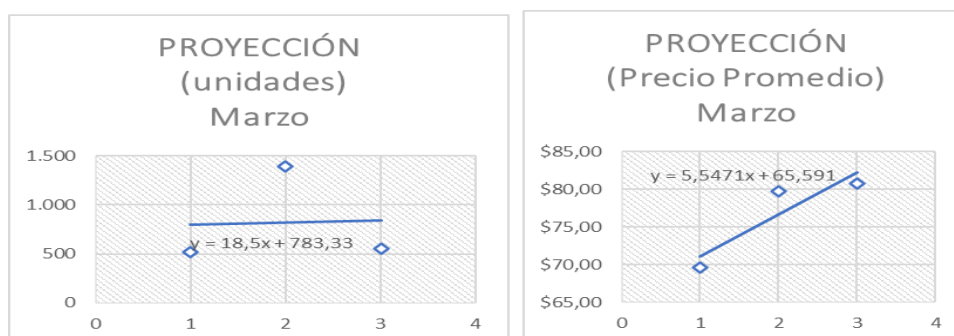


Tabla 31. Proyección de ventas abr-23

N° Año	Año	Mes	Unidades	Precio promedio	Ventas	% de representación
1	2020	Abril	939	\$74,08	\$ 69.560,70	5,73%
2	2021	Abril	120	\$41,88	\$ 5.025,19	0,62%
3	2022	Abril	981	\$59,89	\$ 58.756,78	2,81%
4	2023	Abril	722	\$74,43	\$ 53.740,19	

Elaborado por: Ángela Sandovalín

Gráfico 5. Proyección de ventas abr-23



Tabla 32. Proyección de ventas may-23

N° Año	Año	Mes	Unidades	Precio promedio	Ventas	% de representación
1	2020	Mayo	62	\$54,84	\$ 3.400,20	0,28%
2	2021	Mayo	798	\$80,25	\$ 64.037,40	7,85%
3	2022	Mayo	3.329	\$51,39	\$ 171.089,06	8,19%
4	2023	Mayo	4.663	\$58,71	\$ 273.792,60	

Elaborado por: Ángela Sandovalín

Gráfico 6. Proyección de ventas may-23



Tabla 33. Proyección de ventas jun-23

N° Año	Año	Mes	Unidades	Precio promedio	Ventas	% de representación
1	2020	Junio	1.253	\$67,62	\$ 84.733,47	6,98%
2	2021	Junio	2.218	\$51,08	\$ 113.298,90	13,89%
3	2022	Junio	857	\$61,35	\$ 52.574,32	2,52%
4	2023	Junio	1.047	\$53,74	\$ 56.249,45	

Elaborado por: Ángela Sandovalín

Gráfico 7. Proyección de ventas jun-23

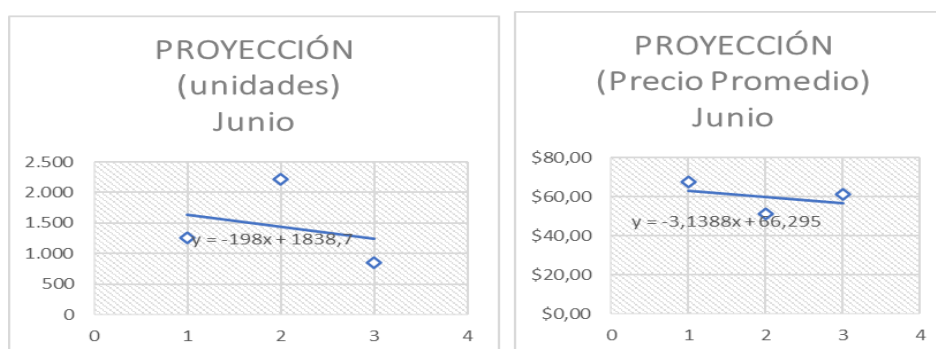


Tabla 34. Proyección de ventas jul-23

N° Año	Año	Mes	Unidades	Precio promedio	Ventas	% de representación
1	2020	Julio	928	\$49,02	\$ 45.489,87	3,75%
2	2021	Julio	3.022	\$50,06	\$ 151.268,93	18,55%
3	2022	Julio	2.620	\$46,79	\$ 122.579,08	5,87%
4	2023	Julio	3.882	\$46,39	\$ 180.075,11	

Elaborado por: Ángela Sandovalín

Gráfico 8. Proyección de ventas jul-23

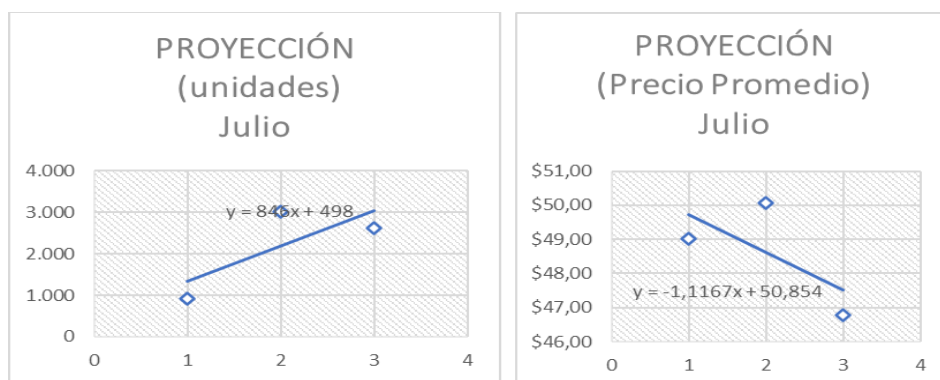


Tabla 35. Proyección de ventas ago-23-23

N° Año	Año	Mes	Unidades	Precio promedio	Ventas	% de representación
1	2020	Agosto	3.430	\$69,15	\$ 237.194,48	19,55%
2	2021	Agosto	734	\$54,35	\$ 39.895,12	4,89%
3	2022	Agosto	2.034	\$61,86	\$ 125.830,96	6,02%
4	2023	Agosto	670	\$54,50	\$ 36.515,40	

Elaborado por: Ángela Sandovalín

Gráfico 9. Proyección de ventas ago-23



Tabla 36. Proyección de ventas sep-23

N° Año	Año	Mes	Unidades	Precio promedio	Ventas	% de representación
1	2020	Septiembre	2.062	\$88,64	\$ 182.783,88	15,06%
2	2021	Septiembre	986	\$63,80	\$ 62.909,08	7,71%
3	2022	Septiembre	2.363	\$79,14	\$ 187.010,13	8,95%
4	2023	Septiembre	2.105	\$67,69	\$ 142.473,46	

Elaborado por: Ángela Sandovalín

Gráfico 10. Proyección de ventas sep-23



Tabla 37. Proyección de ventas oct-23

N° Año	Año	Mes	Unidades	Precio promedio	Ventas	% de representación
1	2020	Octubre	530	\$76,86	\$ 40.737,66	3,36%
2	2021	Octubre	568	\$79,91	\$ 45.386,71	5,57%
3	2022	Octubre	1.142	\$71,73	\$ 81.912,75	3,92%
4	2023	Octubre	1.359	\$71,03	\$ 96.506,33	

Elaborado por: Ángela Sandovalín

Gráfico 11. Proyección de ventas oct-23

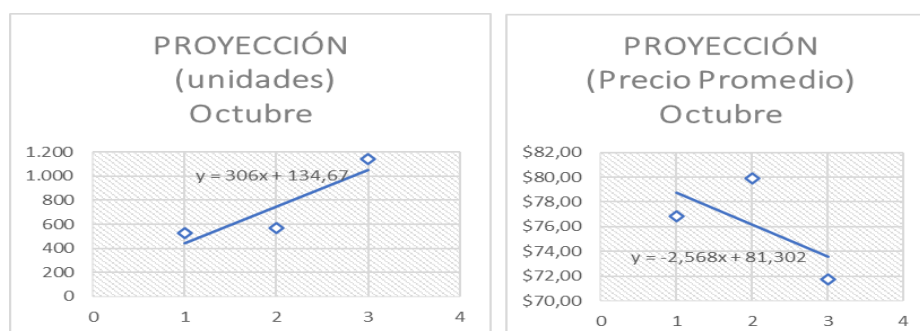


Tabla 38. Proyección de ventas nov-23

N° Año	Año	Mes	Unidades	Precio promedio	Ventas	% de representación
1	2020	Noviembre	585	\$85,76	\$ 50.170,89	4,13%
2	2021	Noviembre	1.627	\$60,05	\$ 97.709,08	11,98%
3	2022	Noviembre	1.976	\$49,13	\$ 97.076,90	4,65%
4	2023	Noviembre	2.787	\$68,35	\$ 190.497,02	

Elaborado por: Ángela Sandovalín

Gráfico 12. Proyección de ventas nov-23

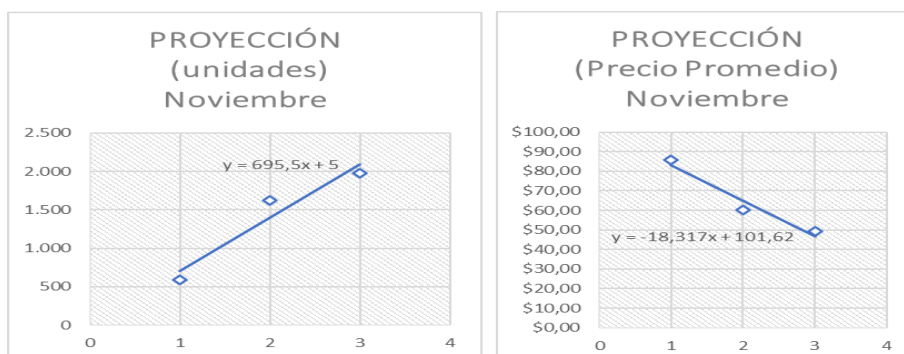


Tabla 39. Proyección de ventas dic-23

N° Año	Año	Mes	Unidades	Precio promedio	Ventas	% de representación
1	2020	Diciembre	4.442	\$70,52	\$ 313.254,87	25,81%
2	2021	Diciembre	1.237	\$86,59	\$ 107.113,25	13,13%
3	2022	Diciembre	9.871	\$87,08	\$ 859.573,53	41,13%
4	2023	Diciembre	10.612	\$97,96	\$ 1.039.554,13	

Elaborado por: Ángela Sandovalín

Gráfico 13. Proyección de ventas dic-23



### **3.3.8. Diseño de propuestas para el cumplimiento del requisito 5.1.6 Gestión comercial.**

La empresa debe planificar, documentar, implementar y mantener actualizado su proceso de gestión comercial a través de un plan de negocio que incluyan las siguientes actividades como mínimo:

- a) identificar el mercado objetivo;
- b) investigar las necesidades y las expectativas del mercado objetivo;
- c) analizar la competencia y determinar las ventajas competitivas;
- d) definir las políticas y las estrategias de ventas;
- e) establecer el sistema de comercialización de producto;

Para estos puntos la propuesta es una estructura de un plan de negocio en marcha puesto que, la empresa ya está en sus actividades desde hace 30 años, el plan de negocio no será un plan que coste de las estrategias y planes para empezar el negocio, más bien deberá desarrollarse en base a estos requisitos, como:

- Identificación del mercado objetivo
- Segmentación
- Necesidades y expectativas de los clientes y mercado objetivo
- Análisis de la industria
- Análisis de la empresa, foda, económico entre otros.

La propuesta se realizó en base a los puntos señalados anteriormente, en el Anexo 17. Estructura de plan de negocio en marcha.

- f) formalizar los acuerdos y los compromisos con los clientes, con respecto a los productos, condiciones de entrega y condiciones comerciales;
- g) realizar las actividades de venta y distribución de producto o servicio o ambos de acuerdo con lo pactado con el cliente;
- h) realizar el seguimiento y el servicio posterior a la entrega, incluyendo la atención de quejas y reclamaciones;

Estos puntos de este requisito la empresa si cumple y si documenta, como por ejemplo actas de entrega recepción, actas de acuerdo con el cliente, actas de post venta.

- i) evaluar la satisfacción de las necesidades del cliente, y
- j) determinar los requisitos para los productos y los servicios teniendo en cuenta las necesidades del cliente y del mercado, y los requisitos reglamentarios y técnicos.

Calzado Kleiner si cumple y si documenta lo solicitado en este apartado, las evidencias constarían de fichas técnicas de productos.

### **3.3.9. Diseño de propuestas para el cumplimiento del requisito 6.1 Planificación de los procesos.**

La alta dirección de la empresa debe definir y planificar sus procesos, considerando que estos son de dirección, operacionales y de apoyo. Estos deben:

- a) definir y documentar los objetivos, el alcance, las interacciones, los recursos, los requisitos y las responsabilidades de cada proceso, y
- b) definir el control y el seguimiento de los procesos de acuerdo con los criterios establecidos, incluyendo indicadores.

Se propone levantar y documentar los procesos de la empresa Kleiner en el Anexo 10. Manual de procesos y procedimientos, en el cual se define el objetivo, actividades del proceso, alcance, responsabilidades y responsables de cada uno de estos. Además de incluir los controles de cada uno de estos si así lo requiere el proceso.

### **3.3.10. Diseño de propuestas para el cumplimiento del requisito 6.2 Diseño y desarrollo de productos y servicios.**

Cuando la empresa defina o modifique las especificaciones de sus productos y servicios debe establecer, documentar y ejecutar un plan de diseño que incluya, objetivo del diseño, etapas, cronograma, responsabilidades, recursos, parámetros de control y tanto los resultados esperados como los obtenidos del proceso de diseño.

Para este punto del requisito será la propuesta será el uso de Manual del proceso de Investigación de mercado y tendencias y Proceso de Desarrollo de productos la empresa Calzado Kleiner que cumpla con las necesidades de esta norma propuesto de igual forma en el Anexo 10. Manual de procesos y procedimientos.

### **3.3.11. Diseño de propuestas para el cumplimiento del requisito 6.3. Elaboración de productos y servicios.**

Teniendo en cuenta las necesidades del cliente y del mercado, y los requisitos reglamentarios y técnicos de los productos y/o servicios, la empresa según su tamaño y tipo de negocio debe:

- a) presentar y entregar el producto y/o servicio, según los requisitos especificados;

Para este punto se evidenció que la empresa sustenta la fabricación de sus productos con ensayos técnicos realizados en los diferentes laboratorios, tanto nacionales como internacionales que avalan las especificaciones de cada uno de sus productos,

- b) establecer y aplicar los métodos de verificación, tales como, ensayos o inspecciones, con el fin de evaluar la conformidad del producto o servicio con los requisitos especificados, generando los registros que evidencien la conformidad de este;

Las inspecciones que se realizan a los productos terminados no se documentan, pero si realizan el procedimiento como tal, por lo que; se propone documentar tanto el proceso, como los lineamientos de conformidad y no conformidad de los productos. Para esto se propone en el Anexo 3. Manual de calidad el punto 4.2.4 Inspecciones al producto final, en el cual se documenta el proceso de inspección y el documento que deben llenar para el sustento de este requisito.

- c) definir una metodología para el control de los inventarios de materia prima, producto en proceso y producto terminado;

Para este requisito la empresa sí tiene definido el control de inventarios de los productos es decir cumple con el requisito.

- d) definir y mantener las condiciones adecuadas de almacenamiento para la preservación y conservación de los productos, y

Para este apartado del requisito se propone en el Anexo 18. Matriz de condiciones de almacenamiento de productos en proceso y productos terminados.

- e) definir los riesgos asociados al proceso productivo y de servicios, e implementar acciones que permitan evitar, mitigar o compartir los mismos. Para los productos, la especificación puede contener características como, por

ejemplo, condiciones de empaque, embalaje y recomendaciones de uso, incluyendo los criterios de aceptación para cada una de estas.

La empresa conoce los riesgos en el proceso productivo por tal se ha propuesto documentar en el Anexo 6. Matriz de identificación de riesgos y oportunidades dentro del proceso productivo los riesgos de mayor impacto.

### **3.3.12. Diseño de propuestas para el cumplimiento del requisito 6.4. Control de salidas.**

La empresa debe:

- a) definir y aplicar un procedimiento para la identificación y control de la salida no conforme, y
- b) hacer el tratamiento al control de la salida no conforme

Las salidas no conformes corresponden a un producto o servicio de un proceso que no cumple con los requerimientos establecidos, que pueden ser, durante o después de su entrega. También se refieren a los documentos con errores, las cotizaciones en forma verbal que no se comprenden, las cifras de existencias incorrectas, las fallas de facturación, entre otros.

Debido a que los efectos de las salidas no conformes repercuten sobre los clientes (internos y externos), tu organización debe implementar un control que obedezca las expectativas del cliente y mantenga muy altos sus niveles de satisfacción.

Dentro de las propuestas realizadas para este punto se encuentra la identificación del Tratamiento de salidas no conformes como un procedimiento, el cual consta en el Anexo 10. Manual de procesos y procedimientos – SGK-KL-02.30 Tratamiento de salidas no conformes.

En este manual se define como tal el procedimiento hasta llegar a la acción correctiva para el tratamiento y control de estas.

### **3.3.13. Diseño de propuestas para el cumplimiento del requisito 7.1. Satisfacción del cliente.**

La empresa debe:

Evaluar la satisfacción del cliente que le permita identificar oportunidades de mejora en su producto o en la prestación del servicio.

Se ha evidenciado que la empresa si realiza encuestas de satisfacción al cliente por medios electrónicos, pero se ha propuesto mejorar el formato con una organización de las preguntas por tipo de evaluación.

La propuesta consta en el Anexo 19. Encuesta de satisfacción de clientes.

resultados de esta encuesta se obtendrán en la exportación de respuestas que ofrece los formularios en línea.

Se propone resumir la encuesta en 3 ítems:

- a. Conformidad de la atención al cliente
- b. Conformidad del servicio al cliente
- c. Conformidad de productos entregados
- d. Retroalimentación

Para evidencia se recomienda se realice cada 3 meses la recolección de estos resultados en un informe de encuestas realizadas.

#### **3.3.14. Diseño de propuestas para el cumplimiento del requisito 7.2. Autoevaluación.**

La organización debe realizar a intervalos planificados, una autoevaluación a través de la cual verifique el cumplimiento de:

- a. los requisitos establecidos por el cliente;

La empresa tiene sustentabilidad para este requisito con documentos como ensayos de los productos en los diferentes laboratorios tanto nacionales como internacionales, además, dispone de fichas técnicas de cada producto en la cual se indican los requerimientos del producto, así se asegura el cliente que los productos adquiridos cumplan con lo establecido.

- a. los requisitos reglamentarios aplicables a la organización; los requisitos de esta norma;

La propuesta para este punto es entregar los resultados de los hallazgos de cumplimiento con esta norma para que inicialmente sea la autoevaluación de

cumplimiento de esta norma en el Anexo 20. Autoevaluación de cumplimiento de la norma INEN 2537

- b. el desempeño de los procesos de la organización, y el cumplimiento de las estrategias organizacionales, incluyendo el uso de indicadores.

Para este punto la autoevaluación se recomienda realizar una vez implementado el Sistema de Gestión de Calidad propuesto, la autoevaluación corresponderá a la evaluación y diagnóstico de los indicadores de gestión propuestos en cada proceso.

### **3.3.15. Diseño de propuestas para el cumplimiento del requisito 7.3. No conformidad y acción correctiva**

- La alta dirección debe evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de una no
- conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir; analizar la no conformidad y determinar si existen
- no conformidades similares o que potencialmente puedan ocurrir.
- La alta dirección debe considerar como una entrada las peticiones, las quejas, las sugerencias, la autoevaluación de la gestión, entre otros.
- Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Para este punto se propone el manejo de acciones correctivas por no conformidades en primer lugar con los hallazgos que pueden ir desde auditorias hasta quejas y sugerencias y el tratamiento de la no conformidad hasta disminuir o mitigar.

Proponemos el tratamiento de la misma manera que de las salidas no conformes, teniendo en cuenta que existe una brecha de diferencia entre salida no conforme SNC y no conformidad NC. Esta diferencia es que la salida no conforme se refiere al producto, es decir que un producto no cumple con los requisitos, que pueden ir desde técnicos hasta especificaciones del cliente, y la no conformidad trata del incumplimiento de requisitos de una norma.

Ejemplo:

Calzado despegado en un mes de uso => Salida no conforme

Hallazgos de evaluación o de auditorías internas=< No conformidad

Dentro del sistema de gestión de calidad también se relaciona con la mejora continua, las no conformidades se también pueden involucrar a los procesos con mejora continua, es decir que una entrada de igual forma sería la mejora continua.

### **Identificación y registro de la no conformidad**

Las fuentes que se propone para evaluar las no conformidades son:

- Auditoría Externa
- Auditoría Interna de Calidad o de Gestión
- Mapa de Riesgos
- Producto y/o servicio no conforme
- Indicadores de Gestión del proceso
- Incumplimiento de documentos del SIG
- Acciones propuestas en reunión, comité
- Quejas, reclamos o Sugerencias
- Revisión por la dirección
- Encuesta de Satisfacción
- Otro:

### **Evaluación, tratamiento y seguimiento de una no conformidad**

Para cada una de éstas se deberá proponer acciones correctivas o preventivas para mitigar, disminuir o por mejora continua.

Las acciones que se adopten para tratar la no conformidad requieren de seguimiento y verificación de cumplimiento, en el caso de los procesos involucrados se requiere compatibilidad con los objetivos de los responsables del Sistema de Gestión de calidad y los involucrados de cada proceso.

#### **INDICADOR**

$$\frac{\text{Número de no conformidades detectadas}}{\text{Número de acciones correctivas efectivas}} = \text{Efectividad de las acciones correctivas, preventivas}$$

Para dar cumplimiento a los puntos anteriores se propone en el Anexo 21. Registro de no conformidad y acción correctiva

### **3.3.16. Diseño de propuestas para el cumplimiento del requisito 8. Mejora**

Con base en la información obtenida en el Capítulo 7, la organización debe implementar planes de mejora tales como:

- a) proyectos
- b) acciones para abordar los riesgos y las oportunidades, y
- c) acciones correctivas para eliminar las causas de las no conformidades (ver 7.3).

Los planes de mejora deben incluir:

- qué se va a hacer;
- responsables;
- recursos requeridos;
- tiempo de ejecución, y
- resultados esperados.

Los planes de mejora deben ser comunicados dentro de la organización y se debe conservar información documentada de los mismos

Para este punto se propone en el Anexo 22. Matriz de mejora continua en base a la propuesta realizada en este trabajo de investigación de forma inicial, es decir se entrega las propuestas y para su implementación podrían evaluar que acciones mejorar a las propuestas.

El proceso de mejora se tomará de las acciones identificadas en las no conformidades, una vez se haya implementado el sistema de gestión de calidad.

Además, se efectuó un análisis económico de las ventajas que implica la implementación del sistema de gestión de calidad.

### **3.4. Impacto**

Desde el punto de vista de este presente trabajo de investigación el impacto para la empresa al obtener un sistema de gestión de calidad será ser competitivo con otros proveedores de la producción de calzado en el sector público, pero además de éste se puede identificar otros beneficios como:

- Mejora el funcionamiento de los procesos y de la empresa en general.
- Se espera mayor eficiencia y eficacia en los procesos a través de la gestión a través de la optimización y mejora en los procesos.

- Permite el acceso a nuevos mercados
- Mejora la satisfacción y fidelización de los clientes
- Diferenciarse ante la competencia

#### **3.4.1 Impacto económico**

Con el presente trabajo de investigación se podría reducir costos en el proceso de certificación del sello de calidad INEN en la empresa, se toma en cuenta el presupuesto elaborado en el Anexo 8. en las etapas 1. Análisis - aprobación y etapa 2. Implementación más los costos de la certificación por el INEN que se encuentra en el documento “Tarifario de los servicios que presta en Servicio Ecuatoriano de Normalización, INEN”. (Ecuador, Servicio Ecuatoriano de Normalización, 2022).

Además, se consideran los costos de Ensayos (Si se utilizan los laboratorios del INEN), auditorías a la calidad del producto, auditorías al sistema de gestión de la calidad de la empresa fabricante, evaluaciones a los laboratorios de ensayos de la empresa fabricante, movilización y viáticos si las auditorías se realizan fuera del lugar habitual del auditor, adicional a la preparación de auditores internos.

### 3.4.2 Relación costo beneficio

Tabla 40. Presupuesto para Sistema de Gestión de Calidad.

		Actividades	Total Costo
ETAPA 1	ANÁLISIS Y APROBACIÓN	Reunión y socialización de los objetivos y metas del SGC	\$ 178,00
		Revisión propuesta de política, alcance y objetivos del SGC	\$ 170,00
		Revisión propuesta de matriz de partes interesadas	
		Revisión propuesta de FODA	
		Revisión propuesta de matriz de riesgos y oportunidades	
		Revisión propuesta de mapa de procesos	
		Cambios y ajustes por la revisión de la propuesta	\$ 184,00
		Revisión de la propuesta de procesos y procedimientos	\$ 140,00
		Cambios y ajustes por la revisión de la propuesta	\$ 240,00
		Revisión de la propuesta de requisitos legales	\$ 130,00
Cambios y ajustes por la revisión de la propuesta	\$ 130,00		
Revisión de la propuesta de documentación mínima del SGC	\$ 130,00		
Cambios y ajustes por la revisión de la propuesta	\$ 120,00		
ETAPA 2	IMPLEMENTACIÓN	Gestión estratégica Reunión de aprobación de puntos propuestos con los ajustes realizados Codificar, revisar, aprobar, distribuir y socializar la documentación requerida por los procesos para la implementación del SGC. Socialización del SGC (Política, objetivos, mapa de procesos) Aprobar y socializar los listados maestro de documentos y registros Expedir Acto Administrativo del compromiso de la alta dirección con el SGC y su implementación	\$ 500,00
		Gestión de recursos Actualización y revisión de documentos de talento humano según lo expuesto en los manuales correspondientes Actualización de manuales de funciones Aplicar evaluación de desempeño y establecer plan de mejora. Socializar manual de funciones al personal	\$ 470,00
		Gestión administrativa (apoyo) Socialización del SGC (Manual de procesos y procedimientos) Aprobar e implementar el procedimiento de diseño y desarrollo de productos Aprobar y socializar Manual de calidad Aprobar e Implementar procedimiento de control de Documentos	\$ 480,00
		Gestión de compras Socializar el acto de implementación del SGC a los proveedores Revisar, ajustar y aprobar el manual de selección de proveedores Socializar el procedimiento de compras Socializar el procedimiento de pago a proveedores Socializar el proceso de devolución a proveedores Socializar los requisitos mínimos de documentación habilitante para registro de compras Revisar y socializar el proceso de almacenamiento y mantenimiento de materias primas	\$ 470,00
		Gestión de ventas y postventa Revisar y socializar manual de proceso de ventas y postventa Realizar encuestas a clientes Realizar tabulación de encuestas Informe encuestas a clientes Plan de mejora para el área de ventas	\$ 260,00
		Mejora continua Informe de acciones correctivas después de la implementación Planificación de acciones correctivas con el SGC para el siguiente año Planificación de acciones correctivas Clientes, procesos, productos	\$ 180,00
			\$ 3.782,00

Tabla 41. Costo total de la certificación con consultoría externa para diseñar propuestas

Etapa 0	Consultoría externa para análisis de la empresa y propuestas para el cumplimiento de los requisitos		5000
Etapa 1	Revisión, análisis y aprobación de la propuesta en firme		1422
Etapa 2	Implementación		2360
Etapa 3	Proceso de certificación (Sello de calidad INEN)		2137
	Curso de formación de auditores internos de sistemas de calidad costo por participante 140	560	
	Preauditorias	350	
	Ensayos si se usan laboratorios INEN	667	
	Auditorias de calidad del producto (Certificación por lotes costo hora técnico dentro de la ciudad 40)	160	
	Auditorias al sistema de gestión de calidad (400 x día del auditor)	400	

<b>Costo total de la certificación con consultoría externa para diseñar propuestas</b>	<b>10919</b>
--	--------------

Elaborado por: Ángela Sandovalín

Tabla 42. Costo total de la certificación con propuestas diseñadas en el trabajo de investigación

	Elaboración de propuestas en el trabajo de investigación		0
Etapa 1	Revisión, análisis y aprobación de la propuesta en firme		1422
Etapa 2	Implementación		2360
Etapa 3	Proceso de certificación (Sello de calidad INEN)		2137
	Curso de formación de auditores internos de sistemas de calidad costo por participante 140	560	
	Preauditorias	350	
	Ensayos si se usan laboratorios INEN	667	
	Auditorias de calidad del producto (Certificación por lotes costo hora técnico dentro de la ciudad 40)	160	
	Auditorias al sistema de gestión de calidad (400 x día del auditor)	400	

<b>Costo total de la certificación con propuestas diseñadas en el trabajo de investigación</b>	<b>5919</b>
--	-------------

Elaborado por: Ángela Sandovalín

Según los valores anexados en las tablas y el presupuesto la diferencia es un valor de 5.000 USD, un valor que representa un ahorro y una reducción de costos en el impacto económico de la empresa tomando en cuenta que es un valor inicial, ya que una vez implementado el sistema de gestión de calidad tiene como vigencia 3 años el certificado, posteriormente cada año necesita una auditoria al sistema de gestión y adicional el costo de certificación se podría repetir cada 3 años.

## CONCLUSIONES

Al realizar y revisar las diferentes bases teóricas referentes NORMA INEN NTE 2537, se logró identificar y comprender las bases fundamentales para la elaboración de las propuestas a cada uno de los requisitos de la norma y así diseñar un Sistema de Gestión de Calidad acorde a los requerimientos solicitados en la misma.

Al realizar y revisar la evaluación y hallazgos obtenido del cuestionario de cumplimiento relacionado con los requisitos de la norma INEN NTE 2537, con los procesos de la empresa Calzado Kleiner, se ha confirmado la base teórica de los autores que manifiestan que un sistema de gestión va más allá de documentar, ya que, si una empresa está en funcionamiento y no dispone de un sistema de gestión documentado, pero si gestiona sus procesos empíricamente. La empresa Calzado Kleiner ha venido gestionando procesos en un 60% en relación con los requisitos de la norma.

Al obtener toda la información requerida de empresa Calzado Kleiner, se realizó las propuestas a cada uno de los requisitos de la norma, tanto en los que no se cumplía y de igual forma a los requisitos que se cumplían empíricamente para el diseño del Sistema de Gestión de calidad.

## **RECOMENDACIONES**

Se recomienda a la empresa Calzado Kleiner que revise y analice las propuestas entregadas en el presente trabajo de investigación para desarrollar su Sistema de Gestión de Calidad y posterior su implementación con opción de mejoras en las propuestas entregadas y/o modificaciones y así pueda obtener la certificación de calidad otorgada por el ente INEN.

De igual forma se recomienda a la gerencia realizar una planificación con fases de revisión, desarrollo e implementación para el Sistema de Gestión de Calidad basado en los parámetros de la NORMA INEN NTE 2537 en base a la propuesta entregada.

Y por último se recomienda capacitar al personal a cargo del sistema de gestión para revisión y análisis de las propuestas entregadas y así obtener las mejoras y modificaciones en éstas cuando se vayan a definir e implementar de ser el caso.

## BIBLIOGRAFÍA

- Argudo, C. (12 de Septiembre de 2017). *Administración de la empresa*. Recuperado el 03 de diciembre de 2022, de <https://www.emprendepyme.net/que-es-la-competitividad-empresarial.html>
- Arias, F. (2012). *Proyecto de investigación: Introducción a la metodología*. Caracas: Espííteme.
- Asociación Española para la calidad (AEC). (Enero de 2022). *Sistemas de gestión de calidad*. Recuperado el 17 de diciembre de 2022, de <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/sistemas-de-gestion-de-la-calidad>
- Barbero Fernández, A. (marzo de 2015). Los sistemas de gestión de calidad y su entorno global. *Técnica Industrial*(309), 58-64. Recuperado el 3 de diciembre de 2022, de <https://www.tecnicaindustrial.es/wp-content/uploads/Numeros/99/3054/a3054.pdf>
- Benzaquen De las Casas, J., & Pérez Cepeda, M. (2016). El ISO 9001 y TQM en las empresas. *Revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidad*, 153-176. Recuperado el 3 de diciembre de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/5118/511854477006.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson Educacion. Recuperado el 14 de diciembre de 2022, de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Calso Morales, N., & Pardo Álvarez, J. (2018). *Guía práctica para la integración de sistemas de gestión*. Madrid: Aenor Internacional, S.A.U. Recuperado el 21 de octubre de 2022, de [https://www.en.aenor.com/\\_layouts/15/r.aspx?b=12488](https://www.en.aenor.com/_layouts/15/r.aspx?b=12488)
- Camisón, C. (2007). *Gestión de la Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas*. Madrid: Pearson Educación S.A. Recuperado el 27 de octubre de 2022, de <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>

- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la calidad*. Madrid: Pearson Educación S.A. Recuperado el 2 de Julio de 2022, de <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Carrillo, S. (15 de junio de 2019). *¿Qué son las PYMES?* Recuperado el 3 de diciembre de 2022, de <https://blog.grupoenroke.com/que-son-las-pymes>
- Cedeño Velasco, A. P., Quiñonez Alvarado, S. E., & Balas León, J. E. (02 de Diciembre de 2020). Los certificados de calidad ecuatoriano y su incidencia en las importaciones. *Universidad y Sociedad*. Recuperado el 23 de julio de 2022, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000600282#:~:text=Los%20certificados%20de%20calidad%20es,los%20productores%2C%20autoridades%20y%20consumidores.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000600282#:~:text=Los%20certificados%20de%20calidad%20es,los%20productores%2C%20autoridades%20y%20consumidores.)
- Chiavenato, I. (2008). *Introducción a la teoría general de la administración*. Bogotá: Mc-Graw-Hill Interamericana. Recuperado el 04 de diciembre de 2022, de [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod\\_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf)
- Cubillos Rodriguez, M. C., & Roza Rodriguez, D. (2009). El concepto de calidad: Historia de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista de la Universidad de la Salle*, 80-99. Recuperado el 01 de Octubre de 2022, de <https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1170&context=ruls>
- Deming, W. E. (1982). *Out of the Crisis*. Boston : Mit Press.
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad, competitividad y salida de crisis*. Madrid, España: Díaz de Santos. Recuperado el 21 de octubre de 2022, de <https://books.google.com.pe/books?id=d9WL4BMVHi8C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Ecuador, Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2022). *Directorio de Empresas y Establecimientos*. Recuperado el 05 de 01 de 2023, de Boletín técnico N° 01-2022-DIEE: [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas\\_Economicas/DirectorioEmpresas/Directorio\\_Empresas\\_2021/Boletin\\_Tecnico\\_DIEE\\_2021.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/DirectorioEmpresas/Directorio_Empresas_2021/Boletin_Tecnico_DIEE_2021.pdf)

- Ecuador, Servicio Ecuatoriano de Normalización. (2019). *Norma Técnica Ecuatoriana 2537: 2019. Sistema De Gestión Integral Para La Micro, Pequeña y Mediana Empresa. Requisitos*. Recuperado el 3 de Diciembre de 2022, de <https://ia902902.us.archive.org/32/items/ec.n.te.2537.2010/ec.n.te.2537.2010.pdf>
- Ecuador, Servicio Ecuatoriano de Normalización. (2022). *Proyecto tarifario*. Recuperado el 23 de diciembre de 2022, de [https://www.normalizacion.gob.ec/wp-content/uploads/2023/06/proyecto\\_am\\_tarifario\\_inen.pdf](https://www.normalizacion.gob.ec/wp-content/uploads/2023/06/proyecto_am_tarifario_inen.pdf)
- Ecuador, Servicio Nacional de Contratación Pública. (2022). *Pliego del procedimiento FISP-SERCOP-001-2022*. Recuperado el 15 de 02 de 2022, de [https://www.compraspublicas.gob.ec/ProcesoContratacion/compras/CR/mostrarteria.cpe?idSoliCompra=Jp1ilOHgw1kS5CvR3nmV7pl\\_IXyavOqomKK8emRGaT8#](https://www.compraspublicas.gob.ec/ProcesoContratacion/compras/CR/mostrarteria.cpe?idSoliCompra=Jp1ilOHgw1kS5CvR3nmV7pl_IXyavOqomKK8emRGaT8#)
- Google Maps. (2014). *Ubicación de Fabrica de Calzado Kleiner*. Recuperado el 15 de Octubre de 2022, de [https://www.google.com/maps/place/Kleiner+fabrica+de+zapatos/@-0.2937908,-78.4811206,15z/data=!4m2!3m1!1s0x0:0x943abf1c397de90b?sa=X&ved=2ahUKEwjW0oSgJrmCAxX9RTABHbi3AFoQ\\_BJ6BAg9EAA](https://www.google.com/maps/place/Kleiner+fabrica+de+zapatos/@-0.2937908,-78.4811206,15z/data=!4m2!3m1!1s0x0:0x943abf1c397de90b?sa=X&ved=2ahUKEwjW0oSgJrmCAxX9RTABHbi3AFoQ_BJ6BAg9EAA)
- Guajardo Garza, E. (1996). *Administración de la Calidad Total, Concepto y Enseñanzas*. México: Pax. Recuperado el 05 de julio de 2022, de <https://books.google.com.ar/books?id=9zYyYc6i9JwC&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>
- Harrington, J. (1992). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Hernández Mendoza, S. L., & Avila, D. D. (2020). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*. doi:<https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Ishikawa , K. (1988). *Introducción al control de calidad*. Tokio: Norma.

- Iso Tools. (2022). *Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001*. Recuperado el 3 de diciembre de 2022, de <https://www.isotools.org/normas/calidad/iso-9001/>
- Juran, J. (1990). *Juran y la planificación de la calidad*. Madrid: Díaz de Santos. Recuperado el 23 de julio de 2022, de [https://books.google.com.ec/books/about/Juran\\_y\\_la\\_planificaci%C3%B3n\\_para\\_la\\_calida.html?id=4JAd6PBWfG0C](https://books.google.com.ec/books/about/Juran_y_la_planificaci%C3%B3n_para_la_calida.html?id=4JAd6PBWfG0C)
- Kleiner. (23 de Octubre de 2022). *Nosotros*. Recuperado el 3 de diciembre de 2023, de <https://www.kleiner.com.ec/n-o-s-o-t-r-o-s>
- Nebrera Herrera, J. (2002). *Introducción a la calidad*. Recuperado el 25 de octubre de 2023, de Curso de Calidad por Internet - CCI: <http://junior.us.es/jnebrera/index.html>
- Organización Internacional de Normalización (ISO). (2015). *Norma Internacional ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad*. Madrid: Aenor.
- Organización Internacional de Normalización ISO. (2015). *Norma Internacional ISO 14001:2015. Sistemas de Gestión Ambiental – Requisitos*. Recuperado el 15 de 03 de 2022, de [https://www.teschi.edu.mx/acerca\\_del\\_tecnologico/marco\\_juridico/PDF/NORMA%20INTERNACIONAL%20%2014001%202015.pdf](https://www.teschi.edu.mx/acerca_del_tecnologico/marco_juridico/PDF/NORMA%20INTERNACIONAL%20%2014001%202015.pdf)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). Un modelo conceptual de la calidad del servicio y sus implicaciones para futuras investigaciones. *Journal of Marketing*, 49, 41-50. Recuperado el 11 de octubre de 2022, de <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Saavedra, M. L., Camarena, M. E., & Tapia, B. (2017). Calidad para la competitividad en las micro, pequeñas y medianas empresas, de la Ciudad de México. *Revista Venezolana de Gerencia*, 551-572. Recuperado el 17 de julio de 2022, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29055967002>
- Tamayo y Tamayo, M. (2012). *El Proceso de la Investigación Científica*. México: Noriega Editores. Recuperado el 05 de diciembre de 2022, de [https://books.google.com.cu/books/about/El\\_proceso\\_de\\_la\\_investigaci%C3%B3n\\_cient%C3%ADf.html?id=BhymmEqkkJwC&redir\\_esc=y](https://books.google.com.cu/books/about/El_proceso_de_la_investigaci%C3%B3n_cient%C3%ADf.html?id=BhymmEqkkJwC&redir_esc=y)

TIC Portal. (11 de mayo de 2018). *Glosario Normas ISO*. Recuperado el Diciembre de 15 de 2022, de <https://www.ticportal.es/glosario-tic/normas-iso>

## ANEXOS

### Anexo 1. Análisis FODA.

FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS
<b>FORTALEZAS (utilizar)</b>	<b>OPORTUNIDADES (aprovechar)</b>
Experiencia en la fabricación de calzado de 1 seguridad 2 Solvencia económica Inversión destinada a la mejora de los 3 productos técnica y confortable. 4 Producto con calidad y confortabilidad 5 Tiene relación calidad-precio	Regulación a favor de la producción nacional de calzado industrial, seguridad y 1 de trabajo. 2 Necesidad del producto Amplio mercado, pocas empresas que 3 ofertan calzado técnico 4 Precios elevados de la competencia
<b>DEBILIDADES (reducir)</b>	<b>AMENAZAS (evitar)</b>
1 Poca diversificación en la línea productiva 2 Ser solo fabricantes 3 No tiene venta al por menor 4 Poca atención al comercio electrónico	1 Nuevos competidores 2 Competencia agresiva 3 Nuevos participantes en el mercado

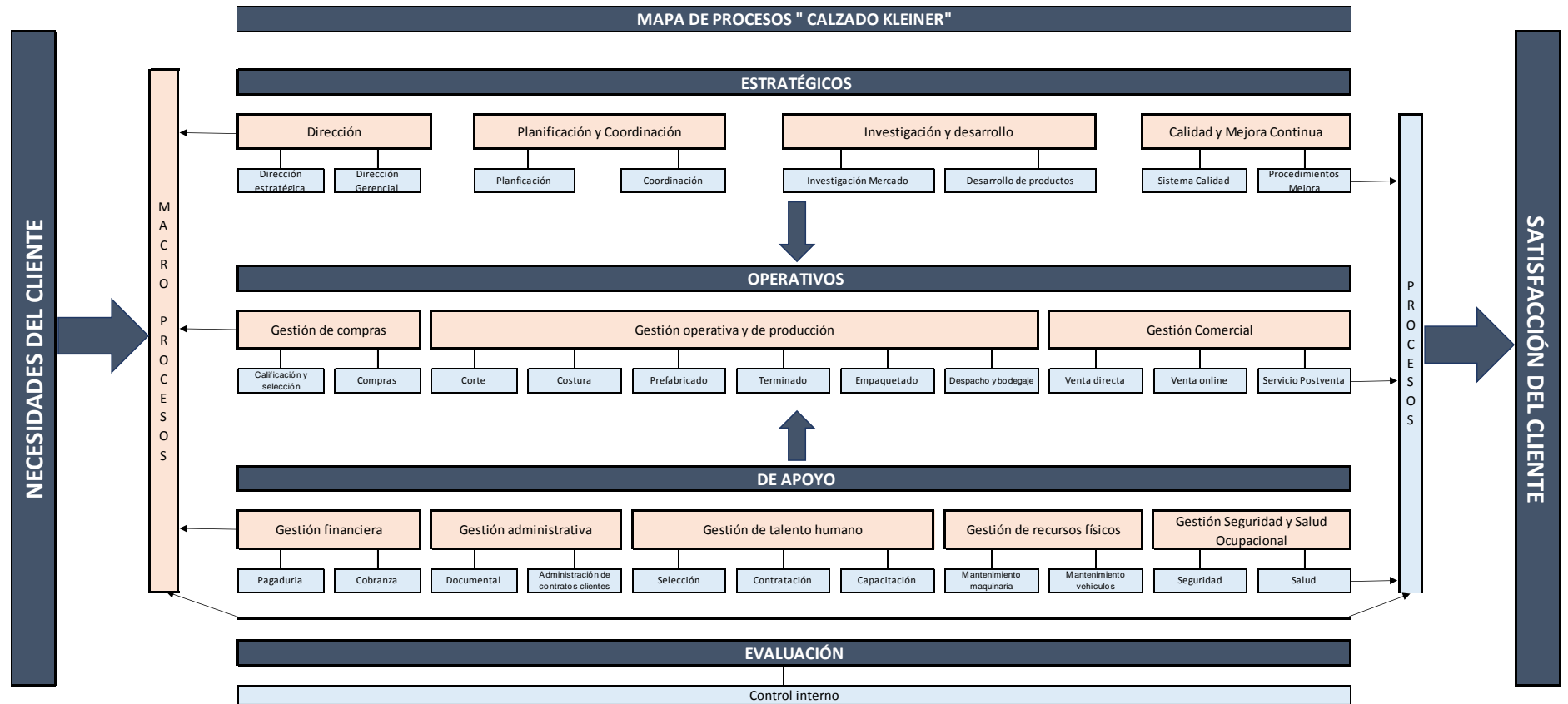
## Anexo 2. Matriz de identificación de partes interesadas.

PARTE INTERESADA	NECESIDADES Y EXTECTATIVAS	PLANIFICACIÓN EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
GERENCIA /PROPIETARIOS	Productividad, los costos de producción competitivos, rentabilidad y crecimiento de la organización	Control de producción, control de procesos, cálculo de punto de equilibrio	Registro de producción
			Registro de contratos
			Registro de costos
			Registro de cálculo de punto de equilibrio
CLIENTES	Satisfacción del cliente	Metodología servicio al cliente	Plan de capacitación, Registro de formación, procedimientos de atención
	Seguimiento postventa	Metodología servicio al cliente	Encuestas de satisfacción, registro de gestión de postventa
	Adaptación de los productos a sus necesidades	Control de proceso de diseño	Seguimiento a desarrollo de productos
	Calidad y precio competitivo	Control de producción y ventas	Registro de producción y costos de producción
TRABAJADORES	Formación y adiestramiento adecuado	Metodología de formación y capacitación	Plan de formación
	Seguridad y salud en el trabajo	Metodología de prevención de riesgos	Registro de SSO
	Buen ambiente laboral	Plan de incentiación y recreación	Registros
	Estabilidad Laboral	Plan de promoción	
COMPETIDORES	Investigación de la competencia	Identificación del contexto de la organización	Matriz FODA
			Matriz de riesgos
SOCIEDAD	Respeto y convivencia con el medio ambiente,	Gestión Ambiental	Registros asociados
	Vinculación con sociedad	Identificación de impactos	
	Imagen corporativa sin malestar social ni ambiental		
PROVEEDORES	Proveedores con cumplimiento	Procedimiento de proveedores	Calificación de proveedores
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	Cumplimiento de la normativa	Procedimiento de requisitos legales	Gestión legislativa
	Permisos y licencias	Procedimiento de comunicación	Gestión de comunicación
	Contratos lícitos	Procedimientos de ofertas y contratos	Gestión contractual

## Anexo 3. Matriz de identificación de procesos y procedimientos

TIPO	MACRO PROCESO	PROCESO	PROCEDIMIENTOS	
PROCESOS DIRECCIÓN	Dirección estratégica	Planificación estratégica		
		Dirección gerencial		
	Planificación y Coordinación	Planificar la producción		
		Coordinar la producción		
	Investigación y desarrollo de productos	Investigación de Mercado y Tendencias		
		Desarrollo de productos		
	Calidad y Mejora Continua	Procedimientos de mejora continua		
Sistema de Calidad				
Control interno del sistema de gestión de calidad				
PROCESOS OPERATIVOS	Gestión de compras	Calificación y selección de proveedores		
		Compras	Devoluciones de mercadería	
	Gestión operativa y producción	Proceso productivo		Corte
				Destallado aparado y costura
				Prefabricado
				Plantillado
				Montaje y terminado
Gestión Comercial	Venta		Empaquetado	
			Despacho y Bodegaje	
			Servicio posventa	
PROCESOS DE APOYO	Gestión contable y financiera	Administración de órdenes de compra clientes y contratos		
		Cobranza		
	Gestión de la información	Pagaduría		
		Archivo y control de documentos	Conservación y disposición final de documentos	
	Gestión Talento Humano	Contratación de personal		Capacitación
				Inducción al personal
	Gestión de recursos físicos	Mantenimiento		Mantenimiento maquinaria
			Mantenimiento vehículos	
Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional	Seguridad ocupacional			
		Salud ocupacional		

Anexo 4. Mapa de procesos



Anexo 5. Matriz de identificación de riesgos y oportunidades

		GRAVEDAD (IMPACTO)				
		Bajo	BAJO 2	MEDIO 3	ALTO 4	MUY ALTO 5
PROBABILIDAD	Muy Frecuente	5	10	15	20	25
	Frecuente	4	8	12	16	20
	Ocasional	3	6	9	12	15
	Poco ocasional	2	4	6	8	12
	Remoto	1	2	3	4	5

Criterio Riesgo	
	Riesgo muy grave. Requiere medidas preventivas urgentes. No se debe iniciar el proyecto sin la aplicación de medidas preventivas urgentes y sin acotar sólidamente el riesgo.
	Riesgo importante. Medidas preventivas obligatorias. Se deben controlar fuertemente las variables de riesgo durante el proyecto.
	Riesgo apreciable. Estudiar económicamente si es posible introducir medidas preventivas para reducir el nivel de riesgo. Si no fuera posible, mantener las variables controladas.
	Riesgo marginal. Se vigilará aunque no requiere medidas preventivas de partida.

Macro Proceso Relacionados	Cuestiones	Imp +	Imp -	Oportunidad	Riesgo	Causa	Efecto	Control (SI)	Control (NO)	Control	Probabilidad	Valor de Probabilidad	Impacto	Valor de Impacto	Criterio	Criterio Riesgo / Oportunidad	Acciones preventivas y de corrección
Direccionamiento estratégico	Las partes internas no aportan con información valiosa para la toma de decisiones		x		Información escasa, poco confiable y clasificada en la parte interna de la organización para desarrollar planes, programas y otros proyectos dentro de la institución.	No existe la cultura organizacional en recolectar información oportuna para entregar a la gerencia por ejemplo información estadística.	Planeación institucional poco confiable y medible, pérdida de credibilidad en la información interna.	x		El responsable guarde la información del tiempo aproximadamente 3 veces y se puede obtener un promedio.	Ocasional	3	Mediana	3	9	Riesgo Importante	Registrar información en base de datos para crear un historial en la información. Ejemplo se quiere conocer el tiempo de producción de un producto. Se recabará la información con ordenes anteriores.

Macro Proceso Relacionados	Cuestiones	I m p +	I m p -	Oportunidad	Riesgo	Causa	Efecto	Co ntr ol (SI)	Cont rol (NO)	Control	Probabilidad	Valor de Probabilidad	Im pa cto	Valor de Im pa cto	Crite rio	Criterio Riesgo / Oportunidad	Acciones preventivas y de corrección
Direccionamiento estratégico	Inestabilidad económica del país		x		Disminución del poder adquisitivo de los clientes	Problemas económicos de los clientes por la situación del país	Reducción en el volumen de ventas		x		Frecuente	4	Muy alta	5	20	Riesgo muy grave	Plan de rediseño de costos acorde a la situación económica, política y social
Planificación y Producción	No se cumple las diferentes programaciones internas		x		No dar cumplimiento a las programaciones como cronogramas operativos o de producción	Énfasis en la gerencia de lo urgente sobre lo importante, es decir la programación no se cumple día día	Retraso en la producción, no se puede acordar fechas exactas de entrega a los clientes hasta el último día de producción	x		Cronograma de producción basado en historial productiva	Ocasional	3	Alta	4	12	Riesgo Importante	Realizar el cronograma con una programación de aciertos a 90% mínimo
Planificación y Producción	Demoras en la producción		x		Incumplir plazos establecidos de entrega	Cronograma productivo no acorde a la capacidad	Generar cargas de trabajo excedentes de la jornada para cumplir plazos	x		Cronograma de producción	Poco ocasional	2	Alta	4	8	Riesgo Apreciable	Ajustar cronogramas de producción cada semana
Investigación y desarrollo de productos	Apertura a la innovación	x		La gerencia siempre está abierta a buscar directrices para innovar los productos, buscando siempre la mejora, tanto de materiales como en diseño		Visión de la gerencia por innovar y mejorar	Desarrollo de nuevos productos con un margen de innovación y mejora en su calidad y diseño	x		Hoja de ruta de cambio de materiales mejorados y hoja de ruta de mejoras en los diseños	#N/D		#N/D		0	Oportunidad	Implementar un procedimiento para documentar la mejora y desarrollo de productos y dar el seguimiento

Macro Proceso Relacionados	Cuestiones	Imp +	Imp -	Oportunidad	Riesgo	Causa	Efecto	Control (SI)	Control (NO)	Control	Probabilidad	Valor de Probabilidad	Impacto	Valor de Impacto	Criterio	Criterio Riesgo / Oportunidad	Acciones preventivas y de corrección
Investigación y desarrollo de productos	Poca investigación de mercado		x		Insuficiente conocimiento del mercado	No se ha hecho necesario la investigación del mercado ya que cuenta con un portafolio de clientes en tanto captados.	Incertidumbre del mercado de calzado si se deja de tener el portafolio de clientes concretos	x		Investigación de mercado	Poco ocasional	2	Mediana	3	6	Riesgo Apreciable	Realizar investigación de mercado empezando en contexto general
Gestión de Calidad y Mejora continua	Apertura a la implementación de un SGC	x		Crear la cultura organizacional de calidad y mejora continua		Búsqueda de procesos y productos con calidad y mejora continua	Procesos y productos con calidad	x		SGC	#N/D		#N/D		0	Oportunidad	Implementar sistema de gestión de calidad
Gestión de Calidad y Mejora continua	Resistencia al cambio por parte del personal con el Sistema de Gestión de Calidad		x		Implementación fallida del Sistema de Gestión de Calidad	Personal no colabore con el objetivo del Sistema de Gestión de Calidad	Sistema de gestión de calidad solo documentado	x		Inducción al personal	Ocasional	3	Mediana	3	9	Riesgo Importante	Capacitar al personal y dar a conocer los objetivos con la implementación del SGC
Gestión de Calidad y Mejora continua	Dificultad económica para SGC		x		Falta de recursos para la implementación de un SGC	No se presupuestó a el SGC	Escaso cumplimiento del SGC	x		Presupuesto de SGC	Ocasional	3	Mediana	3	9	Riesgo Importante	Presupuestar el SGC
Gestión Financiera	Ordenes de pago con soportes incompletos o faltantes		x		Riesgo de pagar o liquidar a proveedores u otros cuentas incorrectas	Liquidación de pago con documentación incompleta u omitida	Sanciones a los implicados en la revisión del proceso de pago y procesos aledaños	x		Lista de chequeo según el proceso de pago	Remoto	1	Mediana	3	3	Riesgo Apreciable	Determinación de documentos sustento a un pago o liquidación


Macro Proceso Relacionados	Cuestiones	I m p +	I m p -	Oportunidad	Riesgo	Causa	Efecto	Control (SI)	Control (NO)	Control	Probabilidad	Valor de Probabilidad	Impacto	Valor de Impacto	Criterio	Criterio Riesgo / Oportunidad	Acciones preventivas y de corrección
Gestión Financiera	Aumento del precio de la moneda extranjera		x		Riesgo de no adquirir la cantidad de dinero extranjero por la subida de la tasa de cambio y por ende el riesgo de no realizar transacciones en el exterior	Subida del precio de la moneda extranjera	Limitaciones de transacciones en el extranjera		x		Remoto	1	Medi a	3	3	Riesgo Aprecia ble	Adquirir la moneda extranjera proyectando subida y alza de tasa de cambio
Gestión Financiera	Baja del precio de la moneda extranjera	x		Oportunidad de adquirir moneda extranjera a una tasa de cambio baja		Baja del precio de la moneda extranjera	Aprovechamiento de poder adquisitivo con moneda extranjera	x		Lista de proyección de tasa de cambio	#N/D		#N/D		0	Oportunidad	Adquirir la moneda extranjera proyectando subida y alza de tasa de cambio
Gestión financiera y Gestión de proveedores	Negociación con proveedores con plazo 90 días o mayor	x		Oportunidad de apalancamiento		Solidos acuerdos con los proveedores	Tiempo para el pago de proveedores y apalancamiento	x		Lista de verificación de plazos con los proveedores	#N/D		#N/D		0	Oportunidad	Mantener y mejorar el apalancamiento con proveedores
Gestión financiera y Gestión de proveedores	La organización ha sido estable financieramente	x		Fortalecimiento económico de la organización		Buen manejo financiero	Fortalecimiento económico	x		Análisis de crecimiento financiero	#N/D		#N/D		0	Oportunidad	Analizar los estados financieros anuales para mantenerse al año siguiente o mejorar
Gestión financiera y Gestión de proveedores	No presupuestar		x		Margen de error en las compras y otros gastos	No presupuestar compras y otros gastos	Requerimientos sorpresivos y que no se cuente con el capital	x		Presupuesto de compras	Poco ocasional	2	Baja	2	4	Riesgo Aprecia ble	Presupuestar compras y gastos

Macro Proceso Relacionados	Cuestiones	Imp +	Imp -	Oportunidad	Riesgo	Causa	Efecto	Control (SI)	Control (NO)	Control	Probabilidad	Valor de Probabilidad	Impacto	Valor de Impacto	Criterio	Criterio Riesgo / Oportunidad	Acciones preventivas y de corrección
Gestión financiera	Realizar adquisiciones, transferencias, baja de bienes y registros contables sin una política clara que se refiera a PPE		x		Realizar adquisiciones, transferencias, baja de bienes y registros contables sin una política clara que se refiera a PPE	No se tiene un manual de control interno	Mal manejo ya administración de activo fijos	x		Manual de control interno	Poco ocasional	2	Alta	4	8	Riesgo Apreciable	Revisar manual de control interno
Gestión financiera	Realizar adquisiciones de PPE sin presupuestar y que afecte el equilibrio financiero		x		Realizar adquisiciones de PPE sin presupuestar y que afecte el equilibrio financiero	No se tiene un manual de control interno	Mal manejo ya administración de activo fijos	x		Manual de control interno	Poco ocasional	2	Muy alta	5	10	Riesgo Importante	Revisar manual de control interno
Gestión financiera	Mantener valor en libros de la PPE no conciliados con el saldo de auxiliares de PPE		x		Mantener valor en libros de la PPE no conciliados con el saldo de auxiliares de PPE	No se tiene un manual de control interno	Mal manejo ya administración de activo fijos	x		Manual de control interno	Poco ocasional	2	Alta	4	8	Riesgo Apreciable	Revisar manual de control interno
Gestión financiera	No documentar el control que se realiza físicamente a la PPE		x		No documentar el control que se realiza físicamente a la PPE	No se tiene un manual de control interno	Mal manejo ya administración de activo fijos	x		Manual de control interno	Poco ocasional	2	Baja	2	4	Riesgo Apreciable	Revisar manual de control interno

Macro Proceso Relacionados	Cuestiones	Imp +	Imp -	Oportunidad	Riesgo	Causa	Efecto	Control (SI)	Control (NO)	Control	Probabilidad	Valor de Probabilidad	Impacto	Valor de Impacto	Criterio	Criterio Riesgo / Oportunidad	Acciones preventivas y de corrección
Gestión financiera	Existe una rotación de cuentas por cobrar en promedio de más de 45 días de cobro		x		Existe una rotación de cuentas por cobrar en promedio de más de 45 días de cobro	Clientes de gran porcentaje de empresas públicas las cuales tienen procesos y procedimientos antes del pago	La venta no se realiza efectiva en dinero no antes de 45 días		x		Frecuente	4	Baja	2	8	Riesgo Apreciable	
Gestión financiera	Tener gastos que no se presupuestan y disminuya la liquidez		x		Tener gastos que no se presupuestan y disminuya la liquidez	No presupuestar	Disminución de fondos de caja no previsto9s	x		Presupuesto proyectado	Poco ocasional	2	Muy alta	5	10	Riesgo Importante	Presupuesto de ventas
Gestión financiera	No conocer el origen y destino del efectivo anual para el siguiente periodo presupuestar		x		No conocer el origen y destino del efectivo anual para el siguiente periodo presupuestar						#N/D		#N/D		0	Oportunidad	
Producción	Falta de comunicación de operadores al mando de la producción		x		Retrasos en la producción	Poca comunicación en las partes relacionadas a la producción	Conjeturas en la producción con retrasos o equívocos	x		Reuniones de trabajo	Poco ocasional	2	Alta	4	8	Riesgo Apreciable	Capacitar el personal líder de la producción
Ventas y Postventa	Poca trazabilidad en el manejo de ventas		x		Perder clientes potenciales por información para ventas	Proceso de Ventas no definido	Probabilidad de perder y no agregar nuevos clientes	x		Manual de procedimiento de ventas	Ocasional	3	Mediana	3	9	Riesgo Importante	Establecer proceso de ventas y accesibilidad a la información para vender

Macro Proceso Relacionados	Cuestiones	Imp +	Imp -	Oportunidad	Riesgo	Causa	Efecto	Control (SI)	Control (NO)	Control	Probabilidad	Valor de Probabilidad	Impacto	Valor de Impacto	Criterio	Criterio Riesgo / Oportunidad	Acciones preventivas y de corrección
Ventas y Postventa	Apertura a entregar garantías del calzado vendido	x		Oportunidad de crear una imagen corporativa responsable y con garantías		Accesibilidad a garantizar el producto con falla y otros requerimientos del cliente	Cientes satisfechos	x		Actas de postventa	#N/D		#N/D		0	Oportunidad	Capacitar al personal de ventas para que mejore y brinde las garantías
Ventas y Postventa	Falta de atención a las ventas en línea		x		Perder ventas y captación de nuevos clientes	No se gestiona las ventas en línea como una venta directa	Perdida de clientes	x		Catálogos de productos y precios para venta en línea y tiempos de entrega	Ocasional	3	Alta	4	12	Riesgo Importante	Mejorar en la venta online
Ventas y Postventa	Personal con trayectoria y estabilidad en la organización	x		Los trabajadores aportan, habilidades e ideas para fortalecer a la organización		Selección adecuada del personal y fidelización de empleados	Trabajadores con estabilidad	x		Procedimientos de selección de personal e inducción	#N/D		#N/D		0	Oportunidad	Fidelizar a los trabajadores a la organización
Ventas y Postventa	Se incumple el objetivo de metas institucionales		x		Incumplimiento de metas institucionales	Poco seguimiento a las metas institucionales	Sanciones y pérdidas económicas	x		Seguimiento de cumplimiento de metas	Remoto	1	Muy alta	5	5	Riesgo Apreciable	Reunir al grupo de trabajos y empatizar las metas organizacionales para obtener un trabajo en equipo
Gestión de SSO	Apoyo externo a SSO	x		Oportunidad de gestionar la Salud y Seguridad ocupacional con personal		Gestor de SSO externo	Oportunidad de costo beneficio para la unidad de Sso	x		Cumplimiento de SSO	#N/D		#N/D		0	Oportunidad	Mejora de SSO

Macro Proceso Relacionados	Cuestiones	Imp +	Imp -	Oportunidad	Riesgo	Causa	Efecto	Control (SI)	Control (NO)	Control	Probabilidad	Valor de Probabilidad	Impacto	Valor de Impacto	Criterio	Criterio Riesgo / Oportunidad	Acciones preventivas y de corrección
Gestión administrativa	Establecer lineamientos de manejo documental		x		Incumplimiento de procedimientos de gestión documental	Deficiencia en el control documental	Reconstrucción del documento	x		Tabla de retención y manejo documental	Ocasional	3	Mediana	3	9	Riesgo Importante	Establecer procedimientos de manejo y administración documental
Proceso productivo	Utilizar pegantes o aditivos caducados		x		Despeque de la suela	Los componentes de los pegantes y aditivos al caducarse pierden su composición	Devolución de zapatos despegados	x		Verificar fechas de coeducación	Remoto	1	Muy alta	5	5	Riesgo Apreciable	Sistema de inventario primas en entradas primas en salir, para evitar quedarse con productos caducados
Proceso productivo	No tallar los zapatos a los clientes		x		Cliente no conforme con la talla	Diferentes hormas de calzado	Devolución de zapatos por cambios de talla	x		Realizar toma de tallajes	Remoto	1	Mediana	3	3	Riesgo Apreciable	Realizar toma de tallaje de los zapatos a los clientes
Proceso productivo	Aceptar materias primas no conformes		x		Interrupción en la producción por fallas en los materiales	Material para producir con fallas	Interrupción de producción	x		Realizar inspecciones en la materia prima antes de ingresar a producción	Remoto	1	Mediana	3	3	Riesgo Apreciable	Regirse a las indicaciones y criterios de aceptación de materias primas
Proceso productivo	No tener orden en los puestos de trabajo		x		Retrasos en la producción	Equívocos en el proceso	No cumplir con el cronograma establecido	x		Trabajar en orden dependiendo del producto en proceso	Remoto	1	Alta	4	4	Riesgo Apreciable	n/a

	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>“MANUAL DE CALIDAD”</b>	Versión:	1.0
		Código:	GC-KL-MA.01
		Fecha:	10-09-2022
		Páginas:	<b>15</b>


## **SGC**

# **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO INEN NTE 2537:2019**



## **CALZADO KLEINER**

Anexo 6. Manual de Calidad

	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>  <b>“MANUAL DE CALIDAD”</b>	Versión:	1.0
		Código:	GC-KL-MA.01
		Fecha:	10-09-2022
		Páginas:	15

## CONTROL DEL DOCUMENTO

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
1.0	Propuesta	10-09-2022

### FIRMAS DEL DOCUMENTO:

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Ángela Sandovalín	Sr. Víctor Buri <b>Gerente General</b>	Sr. Víctor Buri <b>Gerente General</b>


## INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

### Presentación

Calzado Kleiner es una fábrica dedicada a la producción de calzado y otros artículos en cuero como carteras y correas, su actividad principal es la fabricación de calzado en general, ha sido una empresa con sólidos avances en la tecnología e innovación, para llegar a satisfacer las necesidades de sus clientes en cuanto a calidad y comodidad.

Una empresa que lleva en funcionamiento por más de 25 años fundada por el Sr. Víctor Emilio Buri Caraguay, años que forman parte de la experiencia en la industria de calzado en el Ecuador.

Los productos que ofrece esta empresa se clasifican por categorías las cuales van desde calzado de seguridad industrial, de trabajo, casual, ejecutivo y deportivo.

	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>  <b>“MANUAL DE CALIDAD”</b>	Versión: 1.0
		Código: GC-KL-MA.01
		Fecha: 10-09-2022
		Páginas: 15

## DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### Política

Calzado Kleiner es una empresa que atiende la necesidad del usuario de usar calzado que brinde confort, seguridad y calidad, es por ello por lo que diseña y fabrica sus productos con las características que respaldan su construcción, calidad en insumos, materiales y procesos por el cual pasa una materia prima, para obtener como resultado un producto que logra cumplir las normativas técnicas requeridas.

### Objetivos


- Diseñar y fabricar productos con calidad
- Obtener la satisfacción del cliente a través de la conformidad de los productos
- Incremento de ingresos
- Lograr la fidelización del cliente

### Alcance

El Sistema de Gestión de Calidad de Calzado Kleiner es aplicable a los procesos y requisitos que establece la norma INEN NTE 2537;2019. Los productos de Calzado Kleiner se desarrollan mediante los siguientes procesos:

#### MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS CALZADO KLEINER


TIPO	MACROPROCESO	PROCESO	
PROCESOS GOBERNANTES	Dirección estratégica	Planificación estratégica	
		Dirección gerencial	
	Planificación y Coordinación	Planificar la producción	
		Coordinar la producción	
	Investigación y desarrollo de productos	Investigación de Mercado y Tendencias	
		Desarrollo de productos	
	Gestión de calidad - Calidad y Mejora Continua		Procedimientos de mejora continua
			Sistema de Calidad
			Control interno del sistema de gestión de calidad

	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>  <b>“MANUAL DE CALIDAD”</b>	Versión: 1.0
		Código: GC-KL-MA.01
		Fecha: 10-09-2022
		Páginas: 15

TIPO	MACROPROCESO	PROCESO
PROCESOS OPERATIVOS	Gestión de compras	Calificación y selección de proveedores
		Compras
	Gestión Operativa y de Producción	Proceso productivo
	Gestión Comercial	Venta
PROCESOS DE APOYO	Gestión financiera	Cobranza
		Pagaduría
	Gestión Administrativa	Archivo y control de documentos
		Administración de órdenes de compra clientes y contratos
		Contratación de personal
	Gestión de mantenimiento	Mantenimiento
	Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional	Seguridad ocupacional
Salud ocupacional		

## Responsabilidad

La aplicación del Sistema de Gestión de Calidad es responsabilidad de cada uno de los colaboradores de Calzado Kleiner en cada denominación que le corresponda: trabajadores, ejecutivos, gerencia, y directivos, en función de las responsabilidades que le correspondan. A pesar de que las responsabilidades se derivan a cada uno, es importante atribuir a la alta dirección la vigilancia en el cumplimiento de lo establecido en el Sistema de Gestión de Calidad una vez sea aprobado su implementación.

	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>  <b>“MANUAL DE CALIDAD”</b>	Versión: 1.0
		Código: GC-KL-MA.01
		Fecha: 10-09-2022
		Páginas: 15

## 2. Sistema de Gestión de Calidad

### Requisitos Generales

Según lo establecido con la política de gestión de calidad, definida e impulsada por la gerencia de Calzado Kleiner, se establece y consecuentemente se aplica el mismo bajo la norma INEN NTE 2537:2019.





El Sistema de Gestión de Calidad adoptado asegura que los productos que fabrica Calzado Kleiner cumplan con los requisitos del cliente, mediante el aseguramiento de la calidad en sus procesos necesarios y suficientes, el apoyo de la fuerza de trabajo calificada, los recursos necesarios, los mismos que aceptarán el proceso de mejora continua en cada uno

### Requisito Planificación Estratégica

Calzado Kleiner se compromete con el presente Sistema de Gestión de Calidad en la identificación y comprensión de su contexto, necesidades y expectativas de las partes interesadas y el direccionamiento estratégico formulado en el presente manual de calidad.


Además, se debe establecer el presupuesto para el Sistema de Gestión de calidad.

### Documentación mínima del requisito

-  Análisis FODA
-  Matriz de identificación de partes interesadas
-  Manual de Calidad
-  Presupuesto de SGC

### Requisito Soporte a Proceso de apoyo

Calzado Kleiner asegura el cumplimiento de calidad en sus procesos y por ende a los de apoyo, por lo cual se establece definir y documentar los establecido por la norma INEN NTE 2537.

	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>  <b>“MANUAL DE CALIDAD”</b>	Versión: 1.0
		Código: GC-KL-MA.01
		Fecha: 10-09-2022
		Páginas: 15

### Documentación mínima del requisito

- ✚ Caracterización de los procesos
- ✚ Manual de procesos
- ✚ Manual de procedimientos
- ✚ Manual de funciones
- ✚ Listado de gestión documental
- ✚ Matriz de identificación de riesgos y oportunidades
- ✚ Formato de cálculo de costos
- ✚ Formato de estructura de informes financieros
- ✚ Plan de negocio y comercial

### Requisitos de Operación

La planificación de procesos y el desarrollo de productos son de hincapié para entregar productos con aseguramiento de calidad. Además, el control de salidas no conformes y sus acciones correctivas permiten el aseguramiento de la calidad en los productos.


### Documentación mínima del requisito

- ✚ Documentación de entrega conforme de productos
- ✚ Matriz de definición de almacenamiento de productos
- ✚ Matriz de identificación de riesgos y oportunidades
- ✚ Manual de procesos
- ✚ Manual de procedimientos





### Requisito de Seguimiento y Medición

Calzado Kleiner otorga una importancia a sus clientes con la evaluación y seguimiento además de su autoevaluación. Por lo cual se establece la realización de encuestas que le permitan obtener la calificación de clientes, las encuestas a empleados para su autoevaluación.

Todas las acciones para mejora continua se establecerán según los resultados.

	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>  <b>“MANUAL DE CALIDAD”</b>	Versión:	1.0
		Código:	GC-KL-MA.01
		Fecha:	10-09-2022
		Páginas:	15

### Documentación mínima del requisito

-  Encuestas a clientes
-  Encuestas a trabajadores y supervisores
-  Autoevaluaciones
-  Registro de no conformidades

## 3. ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

El aseguramiento de calidad en Calzado Kleiner constará de los lineamientos para la revisión de calidad en productos y materias primas utilizados en el proceso productivo, con ello se asegura que los productos estén fabricados con materiales de calidad, para eso también se vigilará la calidad en los procesos internos, cada uno de ellos estará debidamente reconocido y documentado, finalmente, pero no menos importante es control de calidad en la cadena productiva, es decir la calidad se encontrara en cada proceso, subproceso, tareas y actividades dentro de la operación, para esto el personal estará capacitado de sus actividades dentro del levantamiento de puestos en la producción.


### 4.1. CONTROL DE CALIDAD

Para el aseguramiento de la calidad en los productos fabricados, el control de calidad parte de cada proceso, actividad y persona, dentro de las tareas que realiza cada uno. Siendo el control de calidad responsabilidad de todos los colaboradores se determina la INSPECCIÓN como la técnica para el aseguramiento de calidad.

### 4.2. TÉCNICA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

#### 4.2.1. INSPECCIÓN DE PRODUCCIÓN

Para la determinación de NO CONFORMIDADES se define el porcentaje de cantidad aceptable para calificar el producto terminado, como producto CONFORME. Para esto, el número máximo de productos con defectos no debe exceder el nivel de aceptación.

	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>  <b>“MANUAL DE CALIDAD”</b>	Versión:	1.0
		Código:	GC-KL-MA.01
		Fecha:	10-09-2022
		Páginas:	15

Es decir, se realizará muestreo simple de acuerdo con la norma (Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN-ISO 2859-1:2009) LQ (Limiting Quality) Calidad Límite, dado que los lotes son independientes por órdenes de producción.

En el control de calidad se encontrarán 3 tipos de defectos

- ✚ Defectos críticos: Impiden en funcionamiento del producto final, causan situaciones de riesgo o inseguridad al usarse. Nivel de aceptación 0%
- ✚ Defectos mayores: No son críticos, pero generan fallos, afectan la apreciación del producto. Nivel de aceptación 2.5%
- ✚ Defectos menores: No afectan de manera sensible el producto. Nivel de aceptación 4%

#### 4.2.2. TIPOLOGÍA DE VARIABLES A MEDIR

Inspección por atributos

- Se utiliza en procesos de inspección cualitativos “atributos”, por la presencia o ausencia de una característica.
- En este tipo de inspección se empleará tablas de medición.

#### 4.2.3. INSPECCIÓN DE MATERIALES PARA LA PRODUCCIÓN


Se deberá realizar la inspección de calidad a la entrada de materiales a la bodega de materia prima.

Objetivos:

- ✚ Obtener materiales con características solicitadas
- ✚ Optimizar costes de calidad
- ✚ Detectar defectos
- ✚ Calificación de proveedores




##### 4.2.3. 1.PLAN DE ACEPTACIÓN MATERIALES O MATERIAS PRIMAS

En el caso de los materiales o materias primas el nivel de aceptación de no conformidades será el 5% del total del material.



	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>  <b>“MANUAL DE CALIDAD”</b>	Versión:	1.0
		Código:	GC-KL-MA.01
		Fecha:	10-09-2022
		Páginas:	15

En la revisión constará los siguientes elementos:



#### Características generales del pedido


-  Cantidad solicitada corresponde
-  Color solicitado corresponde
-  Fecha de cumplimiento de entrega

#### Características del producto

-  Presenta ficha técnica del producto primera vez de compra
-  Revisión visual y manual de la calidad del material


#### Características de documentación

-  Presenta factura
-  Presenta guía

	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>  <b>“MANUAL DE CALIDAD”</b>	Versión: 1.0
		Código: GC-KL-MA.01
		Fecha: 10-09-2022
		Páginas: 15

### Criterios de inspección de materia prima

Materiales	Criterios	
	No conformidad menor	No conformidad crítica
CUERO	Estrías	Partidura de cuero en estrías
CUERO	Marcas de pintura curadas	Diferencia de color de pintura curada
CUERO	Cicatriz cerrada	Cicatriz abierta o partida
CUERO	Diferencia de grosor al 10%	Soltura de flor
CUERO	Rigidez al 5% en banda	Rigidez más del 5%
GANCHOS, OJALES, REMACHES	Pequeñas rebabas	Partiduras
SUELAS	Pequeñas rebabas	Suela partida
SUELAS	Suelas impares	Diferencia de tallaje de la suela
SUELA		Suela deforme
CORDÓN		Cordón deshilado
CORDÓN		Diferencia de grosor, color, medida
ADITIVOS		Caducado o por caducarse
LAMINADOS		Planchas despegadas
HILOS		Diferencia de tonalidades
TEXTILES		Deshilados o rotos
CAJAS DE CARTÓN		Diseño erróneo, faltas de ortografía
PLANTILLAS		Partiduras, despegadas
TACOS		Piso a desnivel
CABRIONES	Impares	Torcidos

	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>  <b>“MANUAL DE CALIDAD”</b>	Versión:	1.0
		Código:	GC-KL-MA.01
		Fecha:	10-09-2022
		Páginas:	15

## FORMATO DE INSPECCIÓN MATERIA PRIMA

N°001

Proveedor:		Fecha de pedido:	
Fecha de inspección:		Orden de compra:	
Material:			

### Política de % de inspección de mercaderías

Cuero, textiles	25% de inspección
Suelas, tacos, y otros de dominados pares	10% de inspección
Otros materiales	5% de inspección

### Porcentaje de aceptación de no conformidades

5% del total de la muestra

Cantidad total	% del muestreo del total del lote	Cantidad de ACEPTACIÓN (Ac)	Cantidad de RECHACHO (Re)

Criterios de inspección	CONFORME	NO CONFORME	Observación
-------------------------	----------	-------------	-------------

### Características generales del pedido


Cantidad solicitada corresponde  
 Color solicitado corresponde  
 Fecha de cumplimiento de entrega


### Características del producto

Presenta ficha técnica del producto primera vez de compra  
 Revisión visual y manual de la calidad del material


### Características de documentación

Producto debidamente facturado  
 Producto debidamente despachado (guía)


	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>  <b>“MANUAL DE CALIDAD”</b>	Versión:	1.0
		Código:	GC-KL-MA.01
		Fecha:	10-09-2022
		Páginas:	15

## INSPECCIÓN PRODUCTO FINAL

Se realizará las inspecciones los órdenes de producción y se lo denominará lote de producción, en el cual se inspeccionará:

- ✚ Características del cliente
  - Tallas solicitadas
  - Colores solicitados
  - Modelos solicitados
  
- ✚ Características del producto
  - Cumplimiento de calidad (materiales)
  - Apariencia del producto (revisión visible del producto como costuras, pegado, manchas, limpieza en el producto)
  
- ✚ Requerimientos de la orden de producción
  - Revisión de especificaciones orden de producción vs producto final
  
- ✚ Componentes de un producto final.
  - Caja de empaque
  - Etiquetado
  - Empaquetado


### 4.2.3.1. PLAN DE ACEPTACIÓN PRODUCTO FINAL

Identificar:

- 1) Lote (Ordéneos de producción)
- 2) Nivel de aceptación
- 3) Escoger tamaño de la muestra
- 4) Realizar inspección a la muestra
- 5) Emplear criterios de aceptación

Los productos NO CONFORMES podrán ser:

- ✚ Desechados
- ✚ Reprocesados
- ✚ Reevaluados

	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>  <b>“MANUAL DE CALIDAD”</b>	Versión: 1.0
		Código: GC-KL-MA.01
		Fecha: 10-09-2022
		Páginas: 15

### Nivel de inspección

Indica la cantidad relativa de inspección, en el caso de Calzado Kleiner usará Nivel de inspección GENERAL (I, II, III). Con carácter general se usará el nivel II y se usará el nivel I y III cuando requiera una menor o mayor discriminación.

### TABLA DE NIVELES DE ACEPTACIÓN SEGÚN ISO 2859-1

Tabla 43. Niveles de aceptación

		Códigos de tamaño de muestra según la MIL STD 105D						
TAMAÑO LOTE		Niveles de inspección especiales				Niveles generales de inspección		
		S1	S2	S3	S4	I	II	III
2	8	A	A	A	A	A	A	B
9	15	A	A	A	A	A	B	B
16	25	A	A	B	B	B	C	C
26	50	A	B	B	C	C	D	D
51	90	B	B	C	C	C	E	E
91	150	B	B	C	D	D	F	F
151	280	B	C	D	E	E	G	G
281	500	B	C	D	E	F	H	H
501	1200	C	C	E	F	G	J	J
1201	3200	C	D	E	G	H	K	K
3201	10000	C	D	F	G	J	L	L
10001	35000	C	D	F	H	K	M	M
35001	150000	D	E	G	J	L	N	N
150001	500000	D	E	G	J	M	P	P
más de	500001	D	E	E	J	N	Q	Q

Fuente: (Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN-ISO 2859-1:2009)

El porcentaje de aceptación será 2.5

Defectos mayores: No son críticos, pero generan fallos, afectan la apreciación del producto. Nivel de aceptación 2.5%


	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>  <b>“MANUAL DE CALIDAD”</b>	Versión: 1.0
		Código: GC-KL-MA.01
		Fecha: 10-09-2022
		Páginas: 15


Tabla 44. Niveles de aceptación AQL

		NIVELES DE ACEPTACIÓN AQL																										
CODIGO	TAMAÑO MUESTREO	0.065		0.1		0.15		0.25		0.4		0.65		1		1.5		2.5		4		6.5		10		15		
		Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	
A	2																											
B	3																											
C	5																											
D	8																											
E	13																											
F	20																											
G	32																											
H	50																											
J	80																											
K	125																											
L	200																											
M	315																											
N	500																											
P	800																											
Q	1.250																											
R	2.000																											

Fuente: (Ecuador, Servicio Ecuatoriano de Normalización, 2009)

Ejemplo: El total de un lote esta entre 1201 y 3200 y se ubica en el nivel “K” y el tamaño de la muestra será de 125 pares, si se ubica en el nivel de aceptación 2.5%, si se encuentran 7 zapatos con no conformidades se acepta el lote de producción y se reparará o reprocesará los 7 pares, pero si se encuentran 8 o más pares de zapatos con no conformidades, se devolverá el lote de producción completo para revisión del total del lote uno por uno.

Es decir, 7 pares de zapatos es la máxima cantidad de zapatos con no conformidades aceptables en un lote de producción con una muestra de 125 pares de zapatos.

	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>  <b>“MANUAL DE CALIDAD”</b>	Versión:	1.0
		Código:	GC-KL-MA.01
		Fecha:	10-09-2022
		Páginas:	15

## FORMATO DE INSPECCIÓN PRODUCTO FINAL

N°001

Lote producción:	
Fecha de inspección:	

Cliente:	
Total producción:	
Modelo:	

Cantidad total	Total muestra	Nivel de inspección	Tamaño de muestra	% del muestreo del total del lote	Cantidad de ACEPTACIÓN (Ac)	Cantidad de RECHACHO (Re)

Criterios de inspección	CONFORME	NO CONFORME	Observación
-------------------------	----------	-------------	-------------

### Características del cliente

Tallas solicitadas  
Colores solicitados  
Modelos solicitados


### Características del producto

Cumplimiento de calidad (materiales)  
Apariencia del producto (revisión visible del producto como costuras, pegado, manchas, limpieza en el producto)


### Requerimientos de la orden de producción

Revisión de especificaciones orden de producción vs producto final

--	--	--

### Componentes de un producto final.

Caja de empaque  
Etiquetado  
Empaquetado


## Anexo 7. Matriz de requisitos y requerimientos legales

Artículo / Numeral / Tabla	Nombre / Sección	Referencia	Gestión	Control o verificación
Art. 14	Ambiente Sano	El derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado.	Gestión Calidad y Gestión SSO	* Registros de monitoreo de ruido
Art. 15		El Estado promoverá, en el sector público y privado, el uso de tecnologías ambientalmente limpias y de bajo impacto.	Gestión Calidad y Gestión SSO	
Art. 33	Trabajo y Seguridad Social	El pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.	Gestión Calidad y Gestión SSO	* Registros roles de Pago
Art. 327	Formas de Trabajo y Retribución	Se prohíbe toda forma de precarización, como la intermediación laboral y la tercerización	Gestión Recursos Humanos	* Contratos al día de los trabajadores
Art. 328		La remuneración será justa, con un salario digno	Gestión Recursos Humanos	* Registros roles de Pago
Art. 113	Calidad del aire y de la contaminación acústica.	Toda actividad laboral, productiva, industrial, comercial, recreativa y de diversión, evitar la contaminación por ruido	Gestión SSO	* Registros de Monitoreos de Ruido
Art. 118	Salud y seguridad en el trabajo.	Los empleadores protegerán la salud de sus trabajadores, dotándoles de información, EPP, ambientes seguros de trabajo, a fin de prevenir, disminuir o eliminar los riesgos, accidentes y aparición de enfermedades laborales	Gestión SSO	* Registros de Dotación de EPP * Registro de Capacitaciones
Art. 219	Gestión integral nacional de sustancias químicas.	Las sustancias químicas peligrosas solo podrán almacenarse, transportarse y distribuirse con la autorización administrativa correspondiente	Gestión SSO	* Registro de transporte de sustancias químicas

Artículo / Numeral / Tabla	Nombre / Sección	Referencia	Gestión	Control o verificación
Art. 11	Obligaciones en materia de Seguridad, Salud del trabajo y Gestión Integral de Riesgos	En todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales. Estas medidas deberán basarse, para el logro de este objetivo, en directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y su entorno como responsabilidad social y empresarial.	Gestión SSO	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Plan Integral de Riesgos</li> <li>* Matriz de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos</li> <li>* Dotación de EPPs</li> <li>* Programa de Riesgo Psicosocial</li> <li>* Informes de accidente de trabajo</li> <li>* Acta de delegación de Comité SSO</li> <li>* Registros de Capacitación en SSO</li> <li>* Exámenes ocupacionales y post ocupacionales</li> </ul>
Art. 14 - Art. 22		Derecho a los exámenes médicos de preempleo, periódicos y de retiro, atención a primeros auxilios, sistemas a incendios y desastres, prevención de riesgos laborales, ambiente de trabajo adecuado, derecho a información de riesgos.	Gestión SSO	* Información requerida del SUT
Art. 16	Gestión de la seguridad y salud en los centros de trabajo	sistemas de respuesta a emergencias derivadas de incendios, accidentes mayores, desastres naturales u otras contingencias de fuerza mayor	Gestión SSO	* Planes y Respuestas a Emergencias
Art. 11	Obligaciones del empleador	Normas vigentes en materia de prevención de riesgos	Gestión SSO	* Registros de Capacitación e inducción

Artículo / Numeral / Tabla	Nombre / Sección	Referencia	Gestión	Control o verificación
Art. 160	Incendios - Evacuaciones de Locales	La evacuación de los locales con riesgos de incendios deberá poder realizarse inmediatamente y de forma ordenada y continua.	Gestión SSO	* Plan de Emergencia y/o Evacuación
Art. 15	De la unidad de Seguridad e Higiene del Trabajo	Número inferior a cien trabajadores, pero mayor de cincuenta, se deberá contar con un técnico en seguridad e higiene del trabajo. De acuerdo al grado de peligrosidad de la empresa.	Gestión SSO	* Matriz de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos* Registros de Capacitación* Resultados de Accidentabilidad, ausentismo* Planos en escala 1:100
Art. 16	De los servicios médicos de la empresa	Los servicios médicos de la empresa propenderán a la mutua colaboración con los servicios de Seguridad e Higiene del Trabajo	Gestión SSO	Registro del Médico Ocupacional en el SUT
Art. 40 - Art. 41 - Art. 42	Vestuarios y Baterías Sanitarias	Todos los centros de trabajo dispondrán de cuartos vestuarios para uso del personal debidamente separados para los trabajadores y El número de elementos necesarios para el aseo personal	Gestión SSO	* área de Vestidores * Registros de limpieza de baños
Art. 46	Normas comunes a los servicios higiénicos	Botiquín de emergencia para la prestación de primeros auxilios a los trabajadores durante la jornada de trabajo. Si el centro tuviera 25 o más trabajadores simultáneos, dispondrá, además, de un local destinado a enfermería	Gestión SSO	* Registro de manejo de botiquines
Art. 50 y Art. 52	Comedores y Suministros de agua	Adecuados al número de personas que los hayan de utilizar y se efectuarán tratamientos de filtración o purificación, de conformidad con las pertinentes normas de seguridad e higiene	Gestión SSO	* Lámparas de emergencia en la organización

Artículo / Numeral / Tabla	Nombre / Sección	Referencia	Gestión	Control o verificación
Art. 58	Iluminación de socorro y emergencia	En los centros de trabajo en los que se realicen labores nocturnas, o en los que, por sus características, no se disponga de medios de iluminación de emergencia adecuados	Gestión SSO	* Lámparas de emergencia en la organización
Art. 24, Art. 33, Art. 160, Art. 161.	Edificios y Locales - Seguridad	Separación áreas de trabajo, acceso a puertas de emergencia, señalización debida	Gestión SSO	* Identificación de señalética de salida de emergencia
Art. 26	Escaleras fijas y de servicio	Todas las escaleras, plataformas y descansos ofrecerán suficiente resistencia	Gestión SSO	* Registro de Mantenimiento de Infraestructura
Art. 32.	Barandillas y Rodapiés	Las barandillas y rodapiés serán de materiales rígidos y resistente	Gestión SSO	
Art.24 - 34	Limpieza de los locales	Los locales de trabajo y dependencias anexas deberán mantenerse siempre en buen estado de limpieza	Gestión SSO	* Registros de Limpieza y centros de trabajo
Art.85	Arranque y parada de máquinas fijas	Cuando en una misma máquina existan varios puestos de trabajo, se dispondrá en cada uno de ellos de un mecanismo de puesta en marcha	Gestión SSO	* Instructivos para el uso de maquinaria
Art.95	Normas generales y de utilización	Las herramientas de mano estarán construidas con materiales resistentes, serán las más apropiadas por sus características y tamaño para la operación a realizar, y no tendrán defectos ni desgastes que dificulten su correcta utilización	Gestión SSO	*Dotación de materiales de trabajo
Art.154	Instalación de detección de incendio	En los locales de alta concurrencia o peligrosidad se instalarán sistemas de detección de incendios	Gestión SSO	* Revisión Visual del detector de incendios

Artículo / Numeral / Tabla	Nombre / Sección	Referencia	Gestión	Control o verificación
Art.159	Extintores Móviles	La composición y eficacia de cada extintor constará en la etiqueta del mismo	Gestión SSO	* Registro de Mantenimiento extintores
Art. 167, 168, 169, 170, 171.	Colores de Seguridad	Los colores de seguridad se atenderán a las especificaciones contenidas en las normas del INEN	Gestión SSO	* Señalización de seguridad industrial dentro de las instalaciones
Art. 176	Ropa de Trabajo	Siempre que el trabajo implique por sus características un determinado riesgo de accidente o enfermedad profesional	Gestión SSO	* Registro de Dotación de EPPs * Certificados de Calidad de los EPPs * Capacitaciones en uso y manejo de EPPs
Art. 177	Protección del cráneo	Cuando en un lugar de trabajo exista riesgo de caída de altura, será obligatoria la utilización de cascos de seguridad	Gestión SSO	
Art. 178	Protección de cara y ojos	Será obligatorio el uso de equipos de protección personal de cara y ojos en todos aquellos lugares de trabajo en que existan riesgos	Gestión SSO	
Art. 179	Protección Auditiva	Cuando el nivel de ruido será obligatorio el uso de elementos individuales de protección auditiva.	Gestión SSO	
Art. 180	Protección Vías Respiratorias	En todos aquellos lugares de trabajo en que exista un ambiente contaminado, será obligatorio el uso de equipos de protección personal de vías respiratorias	Gestión SSO	
Art. 181	Protección de las Extremidades Superiores	La protección de las extremidades superiores se realizará, principalmente, por medio de dediles, guantes, mitones, manoplas y mangas seleccionadas de distintos materiales	Gestión SSO	
Art. 182	Protección de las Extremidades Inferiores	Los medios de protección de las extremidades inferiores	Gestión SSO	
Art. 13 - 14	Del delegado de seguridad y salud en el trabajo	Representante de los trabajadores, colaborará al interior de la empresa en materia de Prevención de Riesgos Laborales	Gestión SSO	* Acta de delegación comité SSO

Artículo / Numeral / Tabla	Nombre / Sección	Referencia	Gestión	Control o verificación
Art. 1	Disposiciones Generales	Los Países Miembros desarrollarán los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	Gestión SSO	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Plan Integral de Riesgos</li> <li>* Matriz de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos</li> <li>* Dotación de EPPs</li> <li>* Programa de Riesgo Psicosocial</li> <li>* Informes de accidente de trabajo</li> <li>* Acta de delegación de Comité SSO</li> </ul>
Art. 5 - Art. 17	Del servicio de salud en el trabajo	Funciones del Servicio de Salud en el Trabajo	Gestión SSO	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Exámenes ocupacionales y post ocupacionales</li> <li>* historias médicas</li> </ul>
Art. 11. Literal c).	Obligaciones en materia de Seguridad, Salud del trabajo y Gestión Integral de Riesgos	Registro, aprobación y notificación de materia SSO	Gestión SSO	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Acta de comité SSO</li> <li>* Información entregada al SUT</li> </ul>
Art. 10		Mantener el registro de la aprobación y sustento de la gestión SSO	Gestión SSO	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Plano de la Organización</li> <li>* Política Integrada</li> <li>* Matriz de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos</li> <li>* Dotación de EPPs</li> <li>* Registros de Simulacro</li> <li>* Programa de Riesgo Psicosocial</li> <li>* Informes de accidente de trabajo</li> <li>* Acta de delegación de responsable de Seguridad</li> </ul>

Artículo / Numeral / Tabla	Nombre / Sección	Referencia	Gestión	Control o verificación
Art 11 - Art 13	Higiene del Trabajo	Empleador asegura la higiene del trabajo	Gestión SSO	* Fichas médicas de los trabajadores * Informe de accidentes (Reporte al IESS, Planes de Acción, Historias médicas)
-	Símbolos gráficos, colores de seguridad y señales de seguridad	Símbolos gráficos, colores de seguridad y señales de seguridad	Gestión SSO y Gestión calidad	* Señalización de seguridad industrial dentro de las instalaciones
Numeral 4.1.1.2	Extintores Portátiles, Inspección, Mantenimiento y Recarga.	Aprobación y manejo de extintores	Gestión SSO	Frecuencia de la Inspección
Numeral 4.2.4.1			Gestión SSO	Registro de mantenimiento anual
Numeral 3.2	Etiquetas de precaución	Manejo de productos o desechos químicos	Gestión SSO	* Hoja de Seguridad * Etiquetas de productos
Numeral 6.1.1	Personal	Asegurar el personal que maneja desechos químicos con la inducción y capacitación.	Gestión SSO y Gestión calidad	* Registros de Capacitación * Procedimientos Operativos * Registro de Dotación de EPPs * Hojas de Seguridad (MSDS)

Artículo / Numeral / Tabla	Nombre / Sección	Referencia	Gestión	Control o verificación
Numeral 6.1.2	Transportistas	Asegurar el personal que maneja desechos químicos con la inducción y capacitación.	Gestión SSO	Registro fotográfico de Dotación de carga
Numeral 6.1.5 (6.1.5.1)	Etiquetado y rotulado	Rotulado de sustancias peligrosas	Gestión SSO	* Etiquetas colocadas en los productos químicos
Numeral 6.1.6	Vehículos	Asegurar el transporte adecuado de sustancias químicas o peligrosas	Gestión SSO	* Hoja de inspección de vehículos
Numeral 4.1.1.	Requisitos del producto	El calzado de seguridad de uso general debe cumplir los requisitos básicos establecidos en la norma ISO 20345 o sus equivalentes ASTM F2413	Gestión Calidad y Gestión Comercial	Ensayos técnicos de cumplimiento a los calzados de seguridad
Numeral 4.2.1.	Requisitos del producto	El calzado de protección debe cumplir los requisitos básicos establecidos en la norma ISO 20346 o sus equivalentes ASTM F2413	Gestión Calidad y Gestión Comercial	Ensayos técnicos de cumplimiento a los calzados de protección
Numeral 4.3.1.	Requisitos del producto	El calzado de trabajo que no esté expuesto a ningún riesgo mecánico (impacto y compresión) debe cumplir los requisitos establecidos en la norma ISO 20347 o en sus equivalentes ASTM F2892	Gestión Calidad y Gestión Comercial	Ensayos técnicos de cumplimiento a los calzados de trabajo
Numeral 4.4.1.	Requisitos del producto	El calzado de protección frente a los riesgos térmicos y de salpicadura de metal fundido o soldaduras, debe cumplir los requisitos básicos en la norma ISO 20349 o sus equivalentes	Gestión Calidad y Gestión Comercial	Ensayos técnicos de cumplimiento a los calzados de protección específica
Numeras 5.1	Requisitos de marcado e información suministrada por el fabricante	Cada par de zapatos contemplados en el reglamento técnico debe estar marcado de forma legible y duradera, mediante grabado, cocido, estampado o una combinación.		
Numeral 7.	Ensayos para evaluar el calzado	Los métodos de ensayo utilizados para verificar el cumplimiento de requisitos técnicos según la norma ISO, 20345, 20344, 20345, 20344, 30346, 20344, 20347 O ASTM F 2413, F2892	Gestión Calidad y Gestión Comercial	Ensayos de conformidad de las normas


Artículo / Numeral / Tabla	Nombre / Sección	Referencia	Gestión	Control o verificación
EN ISO 20345	Seguridad para zapatos de seguridad	EN ISO 20345 es la norma europea para el calzado de seguridad de uso general. Los zapatos y botas con certificación EN ISO 20345 son resistentes a deslizamientos (SRC) y cuentan con un ajuste ergonómico.	Gestión Calidad y Gestión Comercial	Ensayos técnicos
ASTM F2413-18 M I/75 C/75 EH PR.	La norma ASTM F2413-18 requisitos mínimos	La norma ASTM F2413 cubre los requisitos mínimos para el desempeño del calzado contra una variedad de peligros en su lugar de trabajo.	Gestión Calidad y Gestión Comercial	Ensayos técnicos Calzado de protección contra riesgos eléctricos (EH) Calzado de protección con resistencia a la perforación (PR)
<b>Obligatoriedad</b>	<b>PERMISOS/AUTORIZACIONES</b>			<b>Registro - Evidencia y Control</b>
Si	Patente municipal	Pago de patentes y permisos	Gestión Administrativa	Patente Municipal
Si	Registro Mipymes	Registro y segmentación	Gestión Administrativa	Certificado
Si	Registro Único de Proveedores (RUP)	Registro para Sercop	Gestión Administrativa	RUP
Si	Registro Único de Contribuyentes (RUC)	Registro para transaccionar (SRI)	Gestión Administrativa	RUC
Si	MATRICULACION VEHICULOS	Pago y matriculación anual	Gestión Administrativa	Matricula
Si	Cumplimiento en plazo determinado de Pago de Utilidades	Pago y cumplimiento anual	Gestión Administrativa	Registros roles pago
Si	Cumplimiento en plazo determinado del Décimo Cuarto Sueldo	Pago y cumplimiento anual	Gestión Administrativa	Registros roles pago
Si	Cumplimiento en plazo determinado del Décimo Tercer Sueldo	Pago y cumplimiento anual	Gestión Administrativa	Registros roles pago

## Anexo 8. Presupuesto de implementación sistema de gestión de calidad bajo la norma 2537

PRESUPUESTO DE IMPLEMENTACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA 2537							
Actividades	Duración /Tiempo	Plan día	Elementos y Recursos	Costo 1	Personal	Costo 2	Total Costo
Reunión y socialización de los objetivos y metas del SGC	3 Horas		Papelería \$ 5,00 Equipo Infon \$ 5,00		Gerentes \$ 40,00 Supervisores \$ 40,00 Responsables del SGC \$ 40,00		\$ 130,00
Revisión propuesta de política, alcance y objetivos del SGC Revisión propuesta de matriz de partes interesadas Revisión propuesta de FODA Revisión propuesta de matriz de riesgos y oportunidades Revisión propuesta de mapa de procesos	1 Horas 1 Horas 1 Horas 1 Horas 1 Horas	1 día	Equipo informático \$ 10,00		Gerentes \$ 50,00 Responsables del SGC \$ 50,00		\$ 110,00
Cambios y ajustes por la revisión de la propuesta	24 Horas	3 días	Papelería \$ 10,00 Equipo Infon \$ 20,00		Responsables del SGC \$ 50,00		\$ 80,00
Revisión de la propuesta de procesos y procedimientos	48 horas	6 días	Equipo Infon \$ 20,00		Gerentes \$ 50,00 Responsables del SGC \$ 60,00		\$ 130,00
Cambios y ajustes por la revisión de la propuesta	72 Horas	7 días	Papelería \$ 10,00 Equipo infon \$ 30,00		Responsables del SGC \$ 50,00		\$ 90,00
Revisión de la propuesta de requisitos legales	8 horas	1 día	Equipo Infon \$ 5,00		Gerentes \$ 50,00 Responsables del SGC \$ 60,00		\$ 115,00
Cambios y ajustes por la revisión de la propuesta	8 Horas	1 día	Papelería \$ 5,00 Equipo infon \$ 5,00		Responsables del SGC \$ 50,00		\$ 60,00
Revisión de la propuesta de documentación mínima del SGC	8 horas	1 día	Equipo Infon \$ 5,00		Gerentes \$ 50,00 Responsables del SGC \$ 60,00		\$ 115,00
Cambios y ajustes por la revisión de la propuesta	8 Horas	1 día	Papelería \$ 5,00 Equipo infon \$ 5,00		Responsables del SGC \$ 50,00		\$ 60,00
Reunión de aprobación de puntos propuestos con los ajustes realizados Codificar, revisar, aprobar, distribuir y socializar la documentación requerida por los procesos para la implementación del SGC. Socialización del SGC (Política, objetivos, mapa de procesos) Aprobar y socializar los listados maestro de documentos y registros Expedir Acto Administrativo del compromiso de la alta dirección con el SGC y su implementación	8 horas 8 horas 8 horas 48 horas 8 horas	1 día 1 día 1 día 6 días 1 día	Papelería \$ 20,00 Equipo Infon \$ 50,00		Gerentes \$ 50,00 Responsables del SGC \$ 50,00		\$ 170,00
Actualización y revisión de documentos de talento humano según lo expuesto en los manuales correspondientes Actualización de manuales de funciones Aplicar evaluación de desempeño y establecer plan de mejora. Socializar manual de funciones al personal	72 horas 72 horas 48 horas 8 horas	7 día 7 días 6 días 1 día	Papelería \$ 10,00 Equipo Infon \$ 30,00		Gerentes \$ 40,00 Responsables del SGC \$ 60,00 Supervisores \$ 150,00		\$ 290,00
Socialización del SGC (Manual de procesos y procedimientos) Aprobar e implementar el procedimiento de diseño y desarrollo de productos Aprobar y socializar Manual de calidad Aprobar e implementar procedimiento de control de Documentos	8 horas 8 horas 8 horas 8 horas	1 día 1 día 1 día 1 día	Papelería \$ 10,00 Equipo Infon \$ 30,00		Gerentes \$ 50,00 Responsables del SGC \$ 60,00 Supervisores \$ 50,00		\$ 200,00
Socializar el acto de implementación del SGC a los proveedores Revisar, ajustar y aprobar el manual de selección de proveedores Socializar el procedimiento de compras Socializar el procedimiento de pago a proveedores Socializar el proceso de devolución a proveedores Socializar los requisitos mínimos de documentación habilitante para registro de compras Revisar y socializar el proceso de almacenamiento y mantenimiento de materias primas	4 horas 4 horas 8 horas 4 horas 4 horas 4 horas 4 horas	1 día 1 día 1 día 1 día 1 día 1 día	Papelería \$ 10,00 Equipo Infon \$ 30,00		Gerentes \$ 50,00 Responsables del SGC \$ 60,00 Supervisores \$ 150,00		\$ 300,00
Revisar y socializar manual de proceso de ventas y postventa Realizar encuestas a clientes Realizar tabulación de encuestas Informe encuestas a clientes Plan de mejora para el área de ventas	24 horas 72 horas 8 horas 4 horas 4 horas	3 días 7 días 1 día 1 día	Papelería \$ 30,00 Equipo Infon \$ 50,00		Gerentes \$ 50,00 Responsables del SGC \$ 60,00		\$ 190,00
Informe de acciones correctivas después de la implementación Planificación de acciones correctivas con el SGC para el siguiente año Planificación de acciones correctivas Clientes, procesos, productos	8 horas 24 horas 24 horas	3 días 3 días 3 días	Papelería \$ 10,00 Equipo Infon \$ 50,00		Gerentes \$ 50,00 Responsables del SGC \$ 60,00		\$ 170,00
Certificación INEN					Costo certificación \$ 1.200,00 Auditores INEN \$ 500,00		\$ 1.700,00
	696 horas	31 días					\$ 3.910,00

## Anexo 9. Matriz de indicadores de gestión de calidad

<b>Tipo de indicador</b>	<b>Parámetro</b>	<b>Fuente o soporte</b>	<b>Método</b>	<b>Frecuencia de medición</b>	<b>Frecuencia de análisis y evaluación</b>
Eficiencia	Tiempo de producción	Soportes de cronograma de producción	Promedio de cifras en reportes	Diario	Mensual
Efectividad	Grado de cumplimiento de meta de producción	Soportes de cronograma de producción	N° pares programados a producir / N° pares producidos	Semanal	Mensual
Eficiencia	Grado de no conformidades	Hoja de registro de cambios y reposiciones	N° pares producidos / N° pares devueltos por defectos	Mensual	Trimestral
Efectividad	Índice de fidelización y recomendación cliente	Reporte de encuestas a clientes	N° de clientes que volverían a comprar a kleiner / N° de clientes encuestados	Trimestral	Anual
Eficacia	Grado de desempeño maquinaria	Reporte de arreglo de maquinaria	Promedio de productos producidos con retraso / Cronograma de producción	Trimestral	Anual
Efectividad	Grado de cumplimiento implementación del SGC	Reporte de cumplimiento 1 año después de su implementación	N° de requisitos cumplidos / N° de requisitos implementados	Anual	Anual
Efectividad	Grado de cumplimiento de meta de capacitaciones	Registro de capacitaciones	N° de capacitaciones realizadas/ N° total de capacitaciones planificadas	Anual	Anual
efectividad	Grado de evaluación satisfactoria del cliente	Encuestas clientes	N° de clientes encuestados satisfechos (encuestas > 80 pts calificación) / N° de clientes encuestados	Trimestral	Anual
Efectividad	índice de captación de cliente	Proformas	N° de proformas de venta aceptadas/ N° total de proformas	Anual	Anual
Efectividad	Grado de cumplimiento de objetivos estratégicos	Plan estratégico	Objetivos cumplidos / Objetivos plan estratégico	Anual	Anual
Efectividad	Grado de cumplimiento de mantenimiento	Plan de mantenimiento	Ordenes de mantenimiento ejecutadas/ Ordenes de mantenimiento planificadas	Anual	Anual


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02
		Fecha:	10-09-2022

**SGC**  
**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INEN NTE**  
**2537:2019**

**CALZADO KLEINER**



ANEXO 10. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 1.0
		Código: SGC-KL-02
		Fecha: 10-09-2022

### ÍNDICE DE PROCESOS

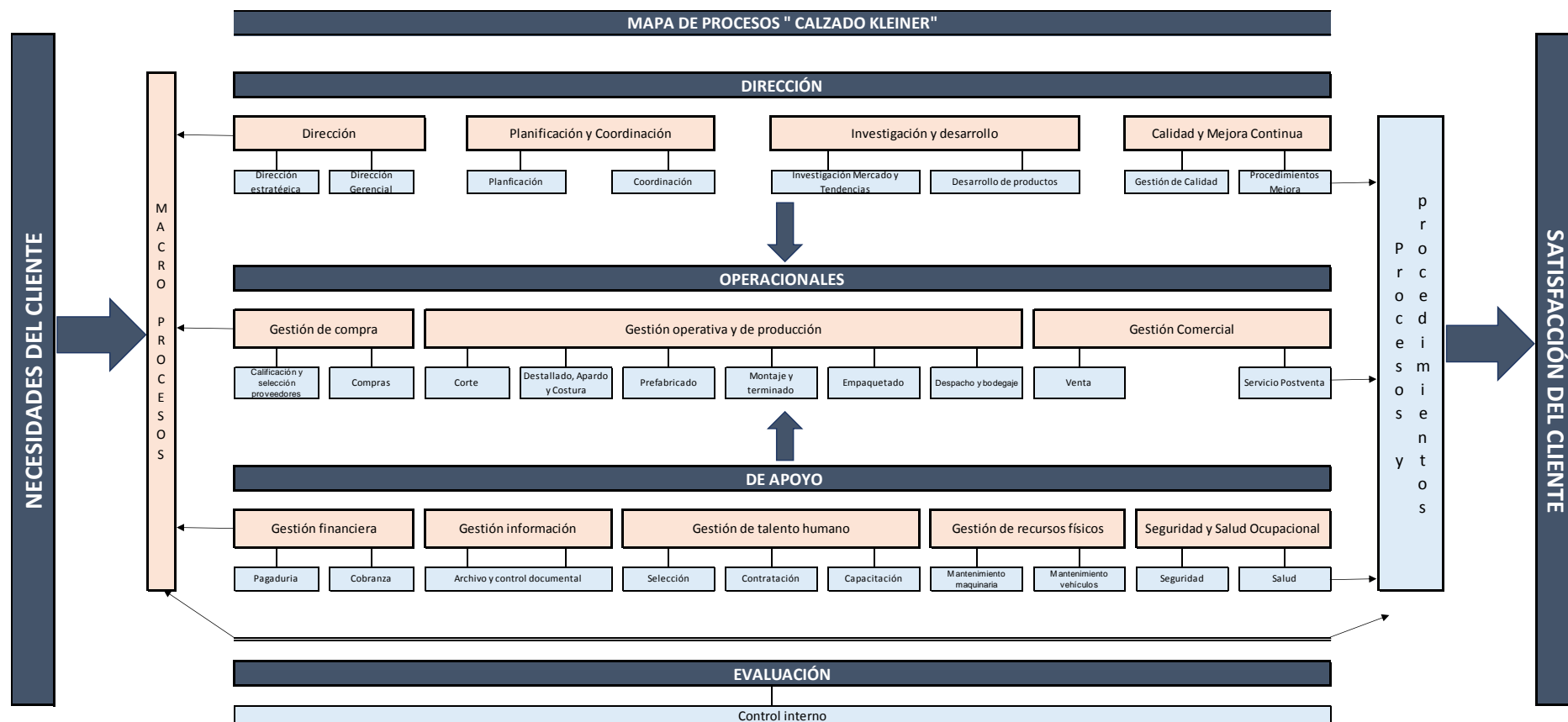
Planificación estratégica	SGC-KL-02.01
Dirección gerencial	SGC-KL-02.02
Planificación y Coordinación productiva	SGC-KL-02.03
Investigación de mercado y tendencias	SGC-KL-02.04
Desarrollo de productos	SGC-KL-02.05
Mejora continua	SGC-KL-02.06
Control interno del sistema de gestión de calidad	SGC-KL-02.07
Calificación y selección de proveedores	SGC-KL-02.08
Compras	SGC-KL-02.09
Producción	SGC-KL-02.10
Venta	SGC-KL-02.11
Cobranza	SGC-KL-02.12
Pagaduría	SGC-KL-02.13
Archivo y control de documentos	SGC-KL-02.14
Administración de órdenes de compra clientes y contratos	SGC-KL-02.15
Contratación de personal	SGC-KL-02.16
Seguridad Ocupacional	SGC-KL-02.17
Salud Ocupacional	SGC-KL-02.18


### ÍNDICE DE PROCEDIMIENTOS

Devolución de mercadería	SGC-KL-02.19
Corte y troquelado	SGC-KL-02.20
Destallado, Aparado y costura	SGC-KL-02.21
Prefabricado	SGC-KL-02.22
Plantillado	SGC-KL-02.23
Montaje y terminado	SGC-KL-02.24
Empaquetado y despacho	SGC-KL-02.25
Servicio Postventa	SGC-KL-02.26
Conservación y disposición final de documentos	SGC-KL-02.27
Rotación de personal	SGC-KL-02.28
Mantenimiento	SGC-KL-02.29
Tratamiento de salidas no conformes	SGC-KL-02.30

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 1.0
		Código: SGC-KL-02
		Fecha: 10-09-2022

**MAPA DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.01
		Fecha:	10-09-2022
	<b>PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA</b>	Página:	Sección 3-Pág.

# MANUAL DE PROCESO

## PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA


### SGC-KL-02.01

#### ÍNDICE DE PROCESO

Portada	Sección 3, Pág. 1
Firmas de conformidad	Sección 3, Pág. 1
Descripción del proceso	Sección 3, Pág. 2
Caracterización	Sección 3, Pág. 2
Objetivo	Sección 3, Pág. 2
Alcance	Sección 3, Pág. 2
Base Legal	Sección 3, Pág. 2
Entradas	Sección 3, Pág. 2
Salidas	Sección 3, Pág. 2
Actividades	Sección 3, Pág. 3
Indicadores del proceso	Sección 3, Pág. 3
Diagrama de flujo	Sección 3, Pág. 4

#### Firmas de conformidad

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>
Ángela Sandovalín		


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.01
		Fecha:	10-09-2022
	<b>PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA</b>		Página:

**Descripción:**

<b>Proceso:</b>	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
<b>Procedimiento:</b>	N/A
<b>Responsable:</b>	Gerente General

**Caracterización:**

<b>Objetivo:</b>	Establecer lineamientos mínimos en la planificación estratégica para lograr el cumplimiento de los objetivos institucionales.
<b>Alcance:</b>	En general a todas las etapas necesarias para la elaboración del plan estratégico y en todas las áreas involucradas en el mismo.
<b>Base Legal:</b>	<b>Externa</b> N/A <b>Interna:</b> N/A <b>Otras:</b> N/A
<b>Entradas:</b>	Análisis, creación y pertinencia de Plan Estratégico Análisis del sector económico
<b>Salidas:</b>	Lineamientos para Plan estratégico institucional


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.01
		Fecha:	10-09-2022
	<b>PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA</b>		Página:

### Actividades del proceso:

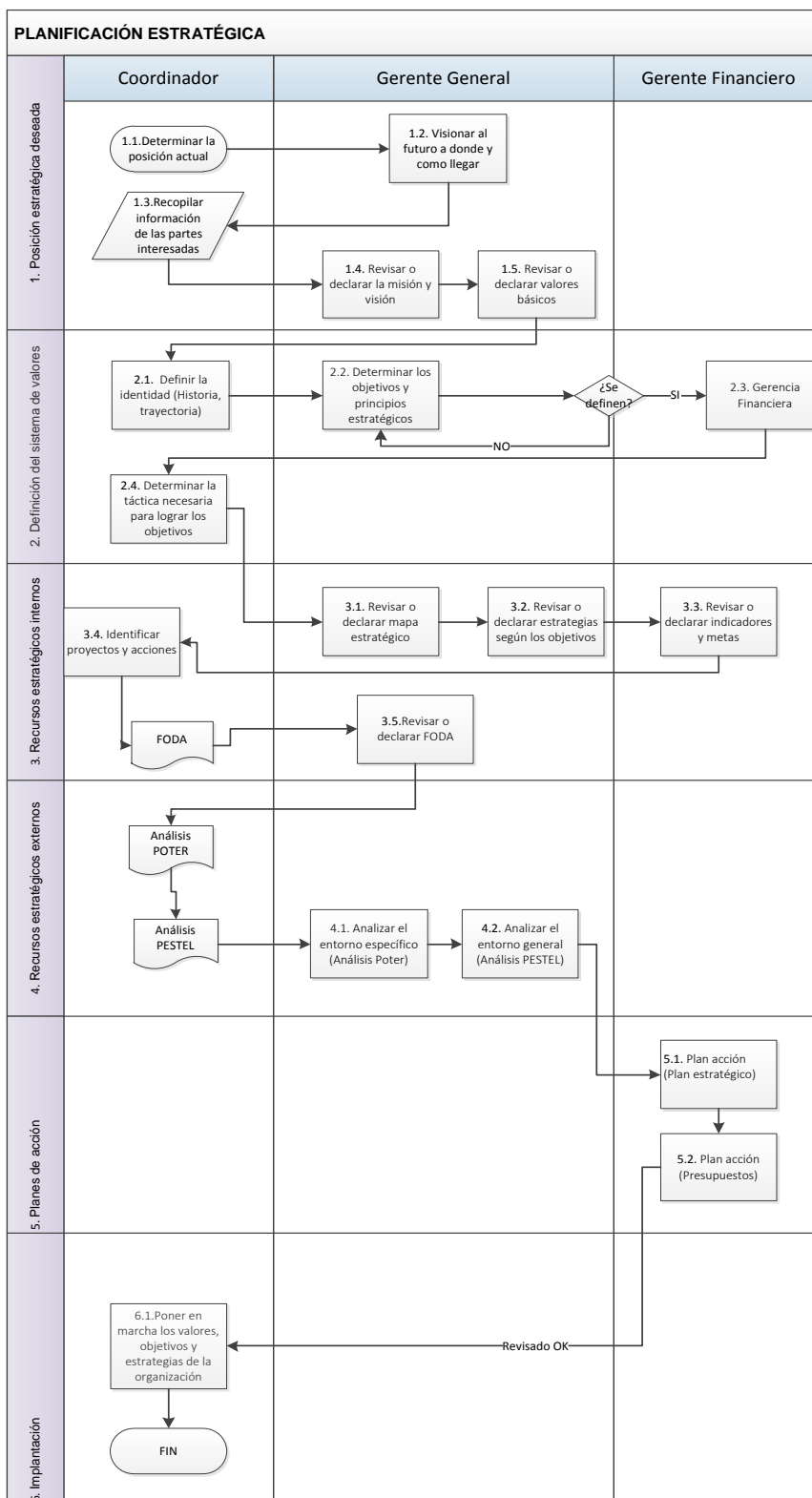
No.	Fase	Actividades	Responsable
1.	Posición estratégica deseada	1.1. Determinar la posición actual	Coordinador
		1.2. Visionar al futuro a donde y como llegar	Gerente General
		1.3. Recopilar información de las partes interesadas	Coordinador
		1.4. Revisar o declarar la misión y visión	Gerente General
		1.5. Revisar o declarar valores básicos	Gerente General
2.	Definición del sistema de valores	2.1. Definir la identidad (Historia, trayectoria)	Coordinador
		2.2. Determinar los objetivos y principios estratégicos	Gerente General
		2.3. Analizar los impactos de los objetivos	Gerencia Financiera
		2.4. Determinar la táctica necesaria para lograr los objetivos	Coordinador
3.	Recursos estratégicos internos	3.1. Revisar o declarar mapa estratégico	Gerente General
		3.2. Revisar o declarar estrategias según los objetivos	Gerente General
		3.3. Revisar o declarar indicadores y metas	Gerente General Gerente Financiero
		3.4. Identificar proyectos y acciones	Coordinador
		3.5. Revisar o declarar FODA	Gerente General
4.	Recursos estratégicos externos	4.1. Analizar el entorno específico (Análisis Poder)	Gerente General
		4.2. Analizar el entorno general (Análisis PESTEL)	Gerente General
5.	Planes de acción	5.1. Plan acción (Plan estratégico) 5.2. Plan acción (Presupuestos)	Gerencia Financiera
6.	Implantación	6.1. Poner en marcha los valores, objetivos y estrategias de la organización.	Coordinador


### Indicadores del proceso

Referencia	Tipo de indicador	Parámetro	Fuente o soporte	Método	Frecuencia de medición	Frecuencia de análisis y evaluación
SGC-KL-03.10	Efectividad	Grado de cumplimiento de objetivos estratégicos	Plan estratégico	Objetivos cumplidos / Objetivos plan estratégico	Anual	Anual

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 1.0
		Código: SGC-KL-02.01
		Fecha: 10-09-2022
	<b>PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA</b>	Página: Sección 3-Pág.

**Diagrama del proceso**



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.02
		Fecha:	10-09-2022
	<b>DIRECCIÓN GERENCIAL</b>	Página:	Sección 4-Pág.

# MANUAL DE PROCESO

## DIRECCIÓN GERENCIAL


### SGC-KL-02.02

#### ÍNDICE DE PROCESO

Portada	Sección 4, Pág. 1
Firmas de conformidad	Sección 4, Pág. 1
Descripción del proceso	Sección 4, Pág. 2
Caracterización	Sección 4, Pág. 2
Objetivo	Sección 4, Pág. 2
Alcance	Sección 4, Pág. 2
Base Legal	Sección 4, Pág. 2
Entradas	Sección 4, Pág. 2
Salidas	Sección 4, Pág. 2
Actividades	Sección 4, Pág. 3
Indicadores del proceso	Sección 4, Pág. 3
Diagrama de flujo	Sección 4, Pág. 4

#### Firmas de conformidad

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>
Ángela Sandovalín		


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.02
		Fecha:	10-09-2022
	<b>DIRECCIÓN GERENCIAL</b>		Página:

**Descripción:**

<b>Proceso:</b>	DIRECCIÓN GERENCIAL
<b>Procedimiento:</b>	N/A
<b>Responsable:</b>	Gerente General

**Caracterización:**

<b>Objetivo:</b>	Establecer lineamientos mínimos en la dirección gerencial en cuanto a la investigación dentro del marco gerencial y comunicación interna y externa al igual que la dirección y autorizaciones.
<b>Alcance:</b>	En general a todas las áreas de la empresa.
<b>Base Legal:</b>	<b>Externa</b> N/A <b>Interna:</b> N/A <b>Otras:</b> Reglamentos Internos
<b>Entradas:</b>	Información Gerencial
<b>Salidas:</b>	Comunicación y dirección Gerencial


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.02
		Fecha:	10-09-2022
	<b>DIRECCIÓN GERENCIAL</b>		Página:

**Actividades del proceso:**

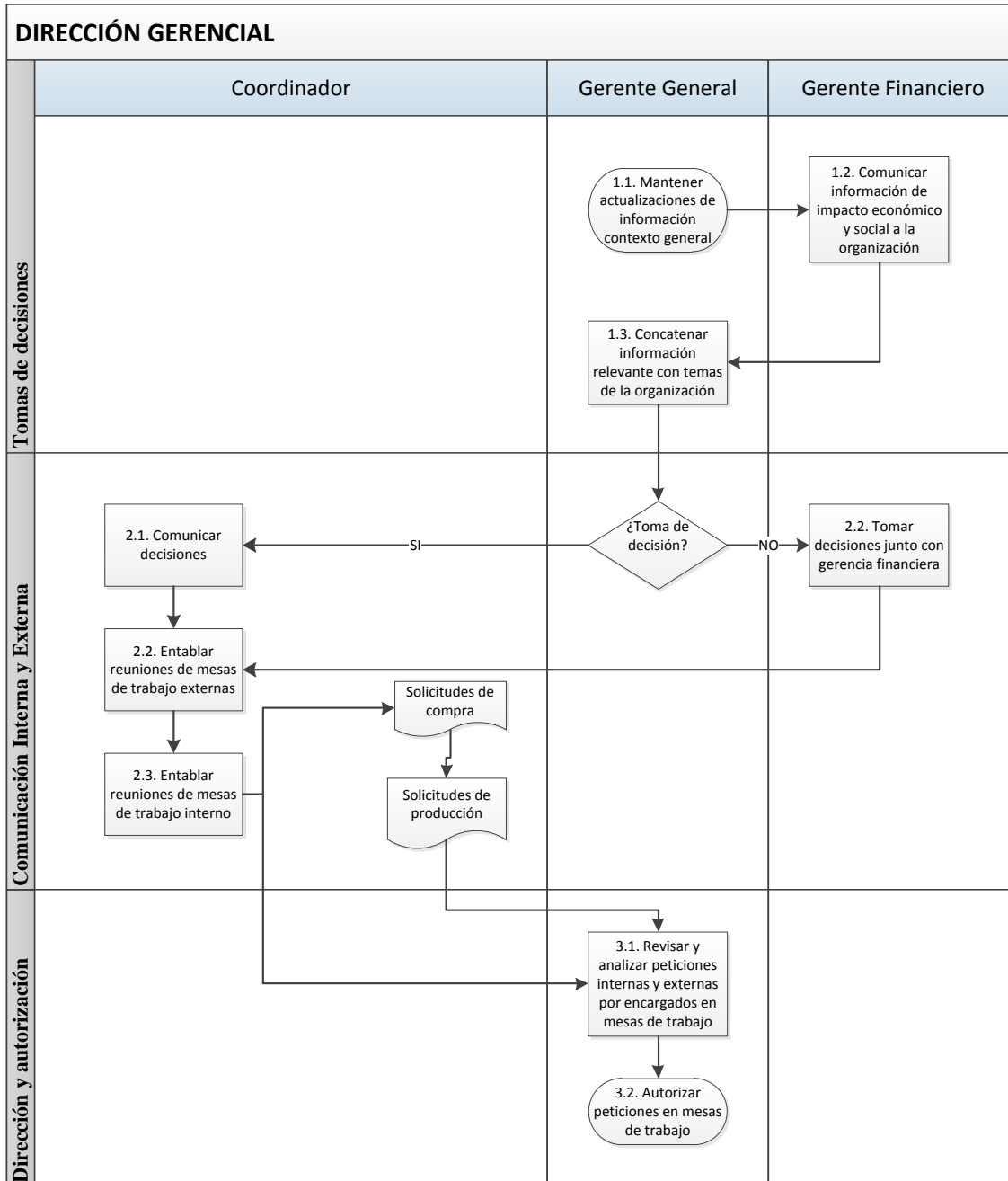
No.	Fase	Actividades	Responsable
1.	Tomas de decisiones	1.1. Mantener información actualizada de temas de contexto económico y social actual	Gerente General
		1.2. Investigar temas de contexto productivo y mejoras	Gerente General
		1.3. Concatenar información relevante con temas de la organización	Gerente General
		1.4. Tomar decisiones junto con gerencia financiera	Gerente General Gerente financiero
2.	Comunicación Interna y Externa	2.1. Comunicar decisiones	Coordinador
		2.2. Entablar reuniones de mesas de trabajo externas	Coordinador
		2.3. Entablar reuniones de mesas de trabajo interno	Coordinador
3.	Dirección y autorización	3.1. Revisar y analizar peticiones internas y externas por encargados en mesas de trabajo	Gerente General
		3.2. Autorizar peticiones en mesas de trabajo	Gerente General


**Indicadores del proceso**

Referencia	Tipo de indicador	Parámetro	Fuente o soporte	Método	Frecuencia de medición	Frecuencia de análisis y evaluación
N/A						

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 1.0
		Código: SGC-KL-02.02
		Fecha: 10-09-2022
	<b>DIRECCIÓN GERENCIAL</b>	Página: Sección 4-Pág.

**Diagrama de flujo del proceso**



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.03
	<b>PLANIFICACIÓN Y COORDINACIÓN PRODUCTIVA</b>	Fecha:	10-09-2022
		Página:	Sección 5 -Pág.

# MANUAL DE PROCESO

## PLANIFICACIÓN Y COORDINACIÓN PRODUCTIVA


### SGC-KL-02.03

#### ÍNDICE DE PROCESO

Portada	Sección 5, Pág. 1
Firmas de conformidad	Sección 5, Pág. 1
Descripción del proceso	Sección 5, Pág. 2
Caracterización	Sección 5, Pág. 2
Objetivo	Sección 5, Pág. 2
Alcance	Sección 5, Pág. 2
Base Legal	Sección 5, Pág. 2
Entradas	Sección 5, Pág. 2
Salidas	Sección 5, Pág. 2
Actividades	Sección 5, Pág. 3
Indicadores del proceso	Sección 5, Pág. 3
Diagrama de flujo	Sección 5, Pág. 4

#### Firmas de conformidad

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>
Ángela Sandovalín		


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.03
		Fecha:	10-09-2022
	<b>PLANIFICACIÓN Y COORDINACIÓN PRODUCTIVA</b>	Página:	Sección 5 -Pág.

### Descripción:

<b>Proceso:</b>	PLANIFICACIÓN Y COORDINACIÓN PRODUCTIVA
<b>Procedimiento:</b>	N/A
<b>Responsable:</b>	COORDINADOR GENERAL

### Caracterización:

<b>Objetivos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar escenarios que determinan la producción a corto y largo plazo</li> <li>• Planificar la producción</li> <li>• Coordinar la producción</li> </ul>
<b>Alcance:</b>	Área de coordinación
<b>Base Legal y Normativa:</b>	<b>Base Legal Externa:</b> N/A <b>Interna:</b> N/A <b>Políticas:</b> Programar las entregas productivas según el cronograma de producción.
<b>Entradas:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Órdenes de compra</li> <li>• Contratos</li> </ul>
<b>Salidas:</b>	Plan productivo o cronograma de producción


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.03
		Fecha:	10-09-2022
	<b>PLANIFICACIÓN Y COORDINACIÓN PRODUCTIVA</b>	Página:	Sección 5 -Pág.

#### Actividades del proceso:

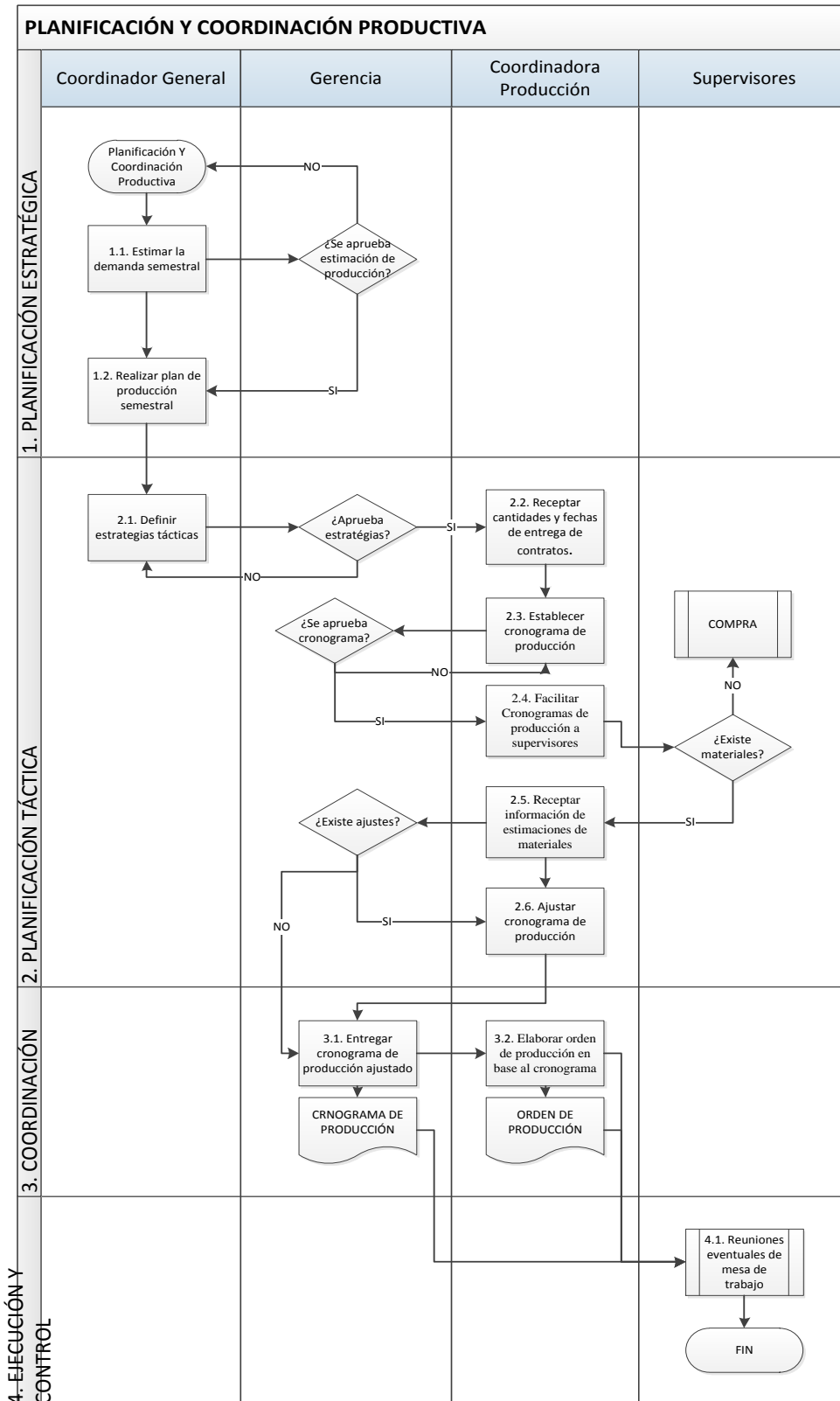
No.	Fase	Actividades	Responsable
1.	Planificación estratégica (largo plazo)	1.1. Estimar la demanda trimestral o semestral 1.2. Realizar un plan de producción semestral o anual	Coordinador General
2.	Planificación táctica (mediano plazo)	2.1. Definir estratégicas tácticas	Coordinador General
		2.2. Receptar cantidades y fechas de entrega de contratos.	Coordinador Productivo
		2.3. Establecer cronograma de producción	Coordinador Productivo
		2.4. Facilitar Cronogramas de producción a supervisores	Coordinador Productivo
		2.5. Receptar información de estimaciones de materiales, tiempo y capacidad productiva	Coordinador Productivo
		2.6. Ajustar cronograma de producción	Coordinador Productivo
3.	Coordinación de la producción	3.1. Entregar cronograma de producción a supervisores 3.2. Elaborar orden de producción en base al cronograma	Coordinador Productivo
4.	Ejecución y control	4.1. Reunirse eventualmente para revisar el cumplimiento de cronograma	Coordinadores y Gerencia


#### Indicadores del proceso

Referencia	Tipo de indicador	Parámetro	Fuente o soporte	Método	Frecuencia de medición	Frecuencia de análisis y evaluación
SGC-KL-03.01	Eficiencia	Tiempo de producción	Soportes de cronograma de producción	Promedio de cifras en reportes	Diario	Mensual
SGC-KL-03.02	Efectividad	Grado de cumplimiento de meta de producción	Soportes de cronograma de producción	N° pares programados a producir / N° pares producidos	Semanal	Mensual

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 1.0
		Código: SGC-KL-02.03
	Fecha: 10-09-2022	
	<b>PLANIFICACIÓN Y COORDINACIÓN PRODUCTIVA</b>	Página: Sección 5 -Pág.

**Diagrama de flujo del proceso**



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.04
	<b>INVESTIGACIÓN DE MERCADO Y TENDENCIAS</b>	Fecha:	10-09-2022
		Página:	Sección 6 -Pág.

# MANUAL DE PROCESO

## INVESTIGACIÓN DE MERCADO Y TENDENCIAS


### SGC-KL-02.04

#### ÍNDICE DE PROCESO

Portada	Sección 6, Pág. 1
Firmas de conformidad	Sección 6, Pág. 1
Descripción del proceso	Sección 6, Pág. 2
Caracterización	Sección 6, Pág. 2
Objetivo	Sección 6, Pág. 2
Alcance	Sección 6, Pág. 2
Base Legal	Sección 6, Pág. 2
Entradas	Sección 6, Pág. 2
Salidas	Sección 6, Pág. 2
Actividades	Sección 6, Pág. 3
Indicadores del proceso	Sección 6, Pág. 3
Diagrama de flujo	Sección 6, Pág. 4

#### Firmas de conformidad

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>
Ángela Sandovalín		


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.04
	<b>INVESTIGACIÓN DE MERCADO Y TENDENCIAS</b>	Fecha:	10-09-2022
		Página:	Sección 6 -Pág.

### Descripción:

<b>Proceso:</b>	INVESTIGACIÓN DE MERCADO Y TENDENCIAS
<b>Procedimiento:</b>	N/A
<b>Responsable:</b>	DISEÑADORA

### Caracterización:

<b>Objetivos:</b>	Promover el desarrollo de las políticas de investigación y programas de diseño con la prioridad y el valor estratégico de obtener las tendencias de moda en calzado.
<b>Alcance:</b>	El proceso de Investigación incluye las actividades relacionadas con el apoyo en la formulación, fomento y administración de los proyectos de investigación, así como la transferencia y aprovechamiento de los resultados obtenidos.
<b>Base Legal y Normativa:</b>	<p><b>Normas Internas:</b></p> <p>Las actividades de investigación de la empresa de CALZADO se enmarcan en función de las siguientes políticas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización de proyectos que convergen con la pertinencia y consolidación de las líneas de investigación en consonancia con las necesidades y los requerimientos de tendencias y modas para el cliente.</li> <li>• El proyecto a ser lanzados al mercado en calzado debe pasar por esta etapa de investigación y su respectiva fundamentación en base a la investigación de tendencias y moda.</li> </ul> <p><b>Otras Políticas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disposiciones y políticas de trabajo emitidas por la Gerencia General o el jefe del Área de Trabajo</li> </ul>
<b>Entradas:</b>	Información sobre tendencias de moda de calzado y de mercado investigando en páginas oficiales o encuestas a clientes.
<b>Salidas:</b>	Conocimiento protegido y Marcas registradas


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.04
		Fecha:	10-09-2022
	<b>INVESTIGACIÓN DE MERCADO Y TENDENCIAS</b>	Página:	Sección 6 -Pág.

#### Actividades del proceso:

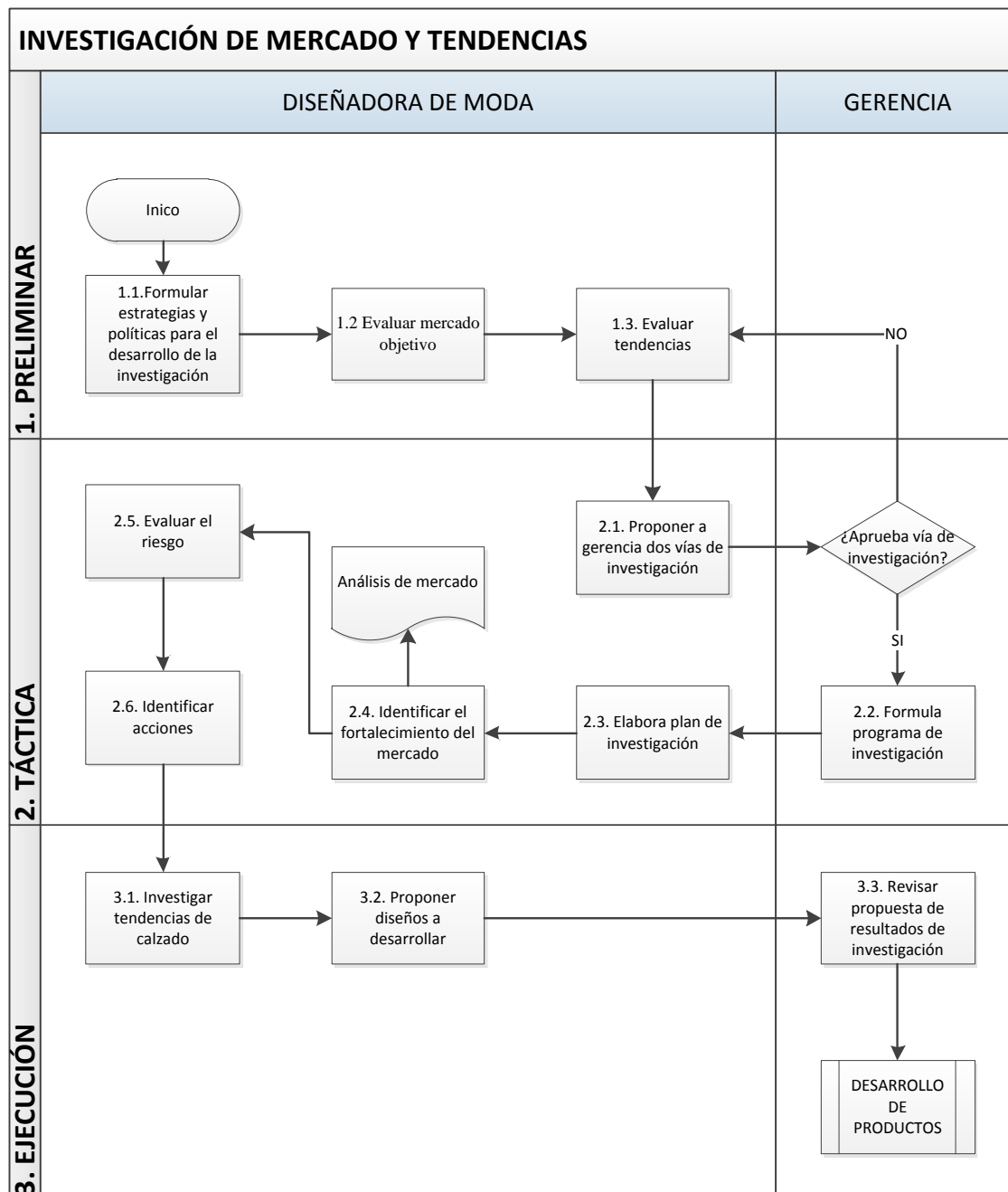
No.	Fase	Actividades	Responsable
1.	PRELIMINAR	1.1. Formular estrategias y políticas para el desarrollo de la investigación.	Diseñadora de Modas
		1.2. Evaluar mercado objetivo	Diseñadora de Modas
		1.3. Evaluar tendencias	Diseñadora de Modas
2.	TACTICA	2.1. Proponer a Gerencia por lo menos dos vías de investigación.	Diseñadora de Modas
		2.2. Formular programas de investigación y desarrollo de tendencias	Diseñadora de Modas
		2.3. Elaborar plan de investigación según las vías establecidas.	Diseñadora de Modas
		2.4. Identificar los avances que obtendrán en el mercado	Diseñadora de Modas
		2.5. Evaluar la gestión de la existencia de riesgo si se lanza a un nuevo mercado	Diseñadora de Modas
		2.6. Identificar y definir las actividades de formación para el proceso.	Diseñadora de Modas
3.	EJECUCIÓN	3.1. Investigar sobre tendencias y ultimas modas de calzado.	Diseñadora de Modas
		3.2. Entregar propuestas de diseños	Diseñadora de Modas
		3.3. Revisar los resultados de la investigación de mercado y tendencias2.	Gerente genera


#### Indicadores del proceso

Referencia	Tipo de indicador	Parámetro	Fuente o soporte	Método	Frecuencia de medición	Frecuencia de análisis y evaluación
S/N						

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 1.0
		Código: SGC-KL-02.04
	Fecha: 10-09-2022	
	<b>INVESTIGACIÓN DE MERCADO Y TENDENCIAS</b>	Página: Sección 6 -Pág.

**Diagrama de flujo del proceso**



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.05
	<b>DESARROLLO DE PRODUCTOS</b>	Fecha:	10-09-2022
		Página:	Sección 7 -Pág.

## MANUAL DE PROCESO

### DESARROLLO DE PRODUCTOS


#### SGC-KL-02.05

#### ÍNDICE DE PROCESO

Portada	Sección 7, Pág. 1
Firmas de conformidad	Sección 7, Pág. 1
Descripción del proceso	Sección 7, Pág. 2
Caracterización	Sección 7, Pág. 2
Objetivo	Sección 7, Pág. 2
Alcance	Sección 7, Pág. 2
Base Legal	Sección 7, Pág. 2
Entradas	Sección 7, Pág. 2
Salidas	Sección 7, Pág. 2
Actividades	Sección 7, Pág. 3
Indicadores del proceso	Sección 7, Pág. 3
Diagrama de flujo	Sección 7, Pág. 4

#### Firmas de conformidad

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>
Ángela Sandovalín		


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.05
		Fecha:	10-09-2022
	<b>DESARROLLO DE PRODUCTOS</b>	Página:	Sección 7 -Pág.

### Descripción:

<b>Proceso:</b>	DESARROLLO DE PRODUCTOS
<b>Procedimiento:</b>	N/A
<b>Responsable:</b>	DISEÑADORA

### Caracterización:

<b>Objetivos:</b>	Proponer diseños y prototipos de calzado, una vez se tenga la investigación de mercado y tendencias.
<b>Alcance:</b>	Los prototipos de calzado nacen de una investigación de mercado y tendencias y termina hasta la aprobación en la producción en una colección.
<b>Base Legal y Normativa:</b>	<p><b>Normas Internas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando la información de prototipos se cuelga en la nube pasa a ser información confidencial y queda prohibido la reproducción de fichas de prototipos sin autorización.</li> <li>• Los prototipos serán considerados aprobados con la firma correspondiente de gerencia una vez hecha las respectivas pruebas y muestras antes de la producción.</li> </ul> <p><b>Otras Políticas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disposiciones y políticas de trabajo emitidas por la Gerencia General o el jefe del Área de Trabajo.</li> </ul>
<b>Entradas:</b>	Muestras de materiales para proponer en nuevas colecciones a realizar. Propuestas de productos a desarrollarse bajo investigación de mercado o necesidad del cliente.
<b>Salidas:</b>	Activos intangibles (conocimiento protegido)- Marcas registradas


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.05
		Fecha:	10-09-2022
	<b>DESARROLLO DE PRODUCTOS</b>	Página:	Sección 7 -Pág.

#### Actividades del proceso:

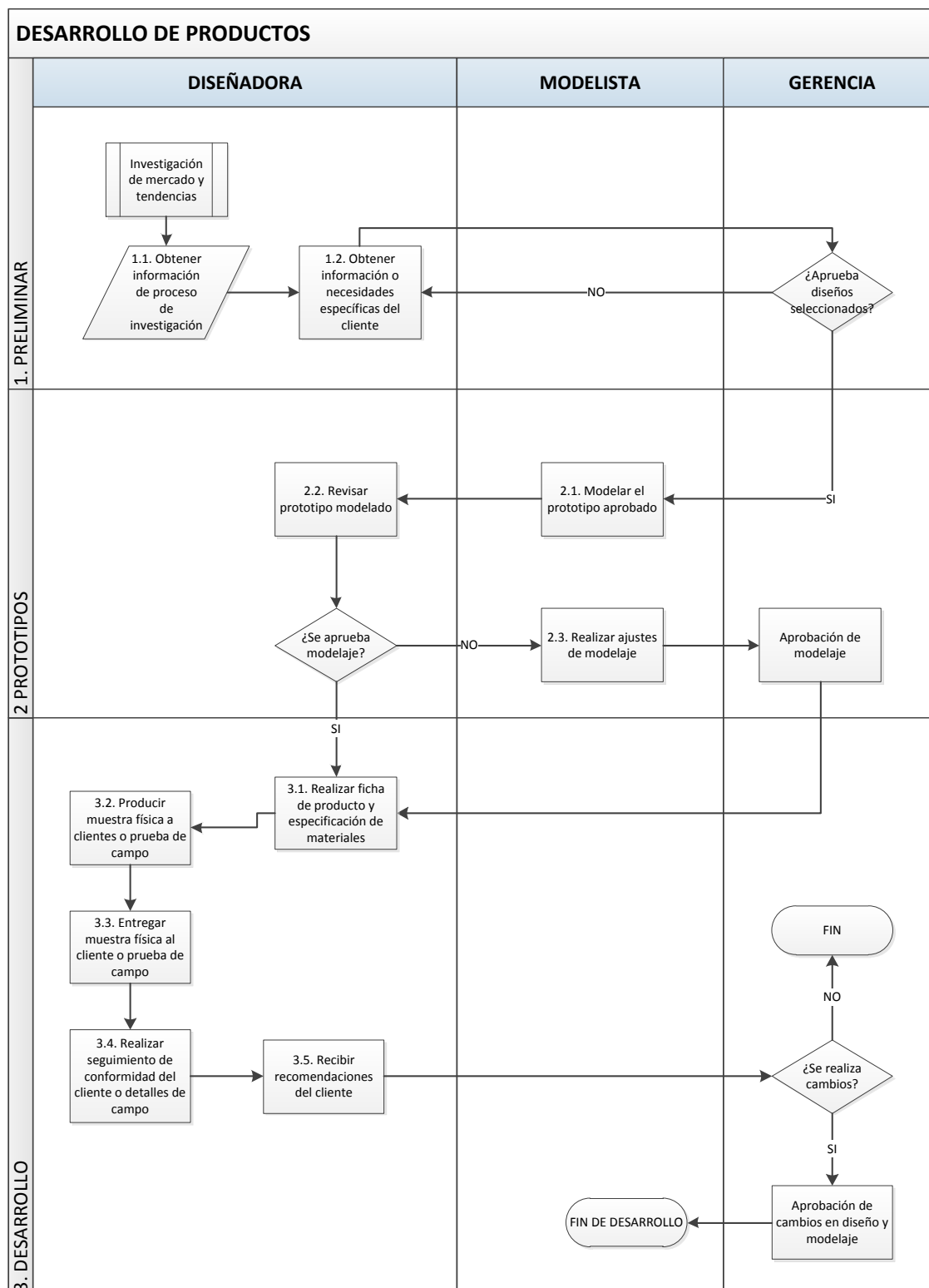
No.	Fase	Actividades	Responsable
1.	PRELIMINAR	1.1. Obtener información de los resultados de investigación de mercado y tendencias.	Diseñadora
		1.2. Obtener información de las necesidades del cliente específico.	Diseñadora
		1.3. Realizar propuesta de diseño de modelo	Diseñadora
		1.4. Aprobación de propuesta de diseño	Gerente General
2.	PROTOTIPOS	2.1. Modelar el prototipo aprobado	Modelista
		2.2. Revisar prototipo modelado	Modelista Diseñadora Gerencia
		2.3. Realizar ajustes en el prototipo	Modelista
3.	DESARROLLO	3.1. Realizar ficha de producto y especificaciones de materiales	Diseñadora
		3.2. Producir muestra	Diseñadora
		3.3. Entregar muestra física al cliente específico o cliente en desarrollo	Diseñadora
		3.4. Realizar seguimiento de conformidad de la muestra	Diseñadora
		3.5. Recibir recomendaciones de la muestra física	Diseñadora
		3.6. Realizar cambios en el calzado según las necesidades	Diseñadora


#### Indicadores del proceso

Referencia	Tipo de indicador	Parámetro	Fuente o soporte	Método	Frecuencia de medición	Frecuencia de análisis y evaluación
S/N						

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 1.0
		Código: SGC-KL-02.05
	<b>DESARROLLO DE PRODUCTOS</b>	Fecha: 10-09-2022
		Página: Sección 7 -Pág.

## Diagrama de flujo del proceso



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>  <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.06
		Fecha:	10-09-2022
	<b>MEJORA CONTINUA</b>	Página:	Sección 8 -Pág.

## MANUAL DE PROCESO

### MEJORA CONTINUA


### SGC-KL-02.06

#### ÍNDICE DE PROCESO

Portada	Sección 8, Pág. 1
Firmas de conformidad	Sección 8, Pág. 1
Descripción del proceso	Sección 8, Pág. 2
Caracterización	Sección 8, Pág. 2
Objetivo	Sección 8, Pág. 2
Alcance	Sección 8, Pág. 2
Base Legal	Sección 8, Pág. 2
Entradas	Sección 8, Pág. 2
Salidas	Sección 8, Pág. 2
Actividades	Sección 8, Pág. 3
Indicadores del proceso	Sección 8, Pág. 3
Diagrama de flujo	Sección 8, Pág. 4

#### Firmas de conformidad

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>
Ángela Sandovalín		


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.06
	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>	Fecha:	10-09-2022
		<b>MEJORA CONTINUA</b>	Página:

### Descripción:

<b>Proceso:</b>	MEJORA CONTINUA
<b>Procedimiento:</b>	N/A
<b>Responsable:</b>	Todas las Áreas intervinientes

### Caracterización:

<b>Objetivos:</b>	Planificar, coordinar, gestionar y controlar bajo mecanismos de evaluación u otros, con el fin de asegurar la calidad en los productos que fabrica Calzado Kleiner.
<b>Alcance:</b>	DESDE la Formulación de Planes, Programas y Proyectos de Mejora Continua y Sistemas de Gestión, HASTA el Seguimiento y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos de Mejora Continua y Sistemas de Gestión.
<b>Base Legal y Normativa:</b>	<p><b>Normas Internas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• N/A</li> </ul> <p><b>Otras Políticas:</b> Para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad se debe aplicar la metodología del PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar).</p>
<b>Entradas:</b>	Necesidades de mejora interna y externa Requisitos de SGC
<b>Salidas:</b>	Plan y proyectos de mejora continua


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.06
	<b>MEJORA CONTINUA</b>	Fecha:	10-09-2022
		Página:	Sección 8 -Pág.

**Actividades del proceso:**

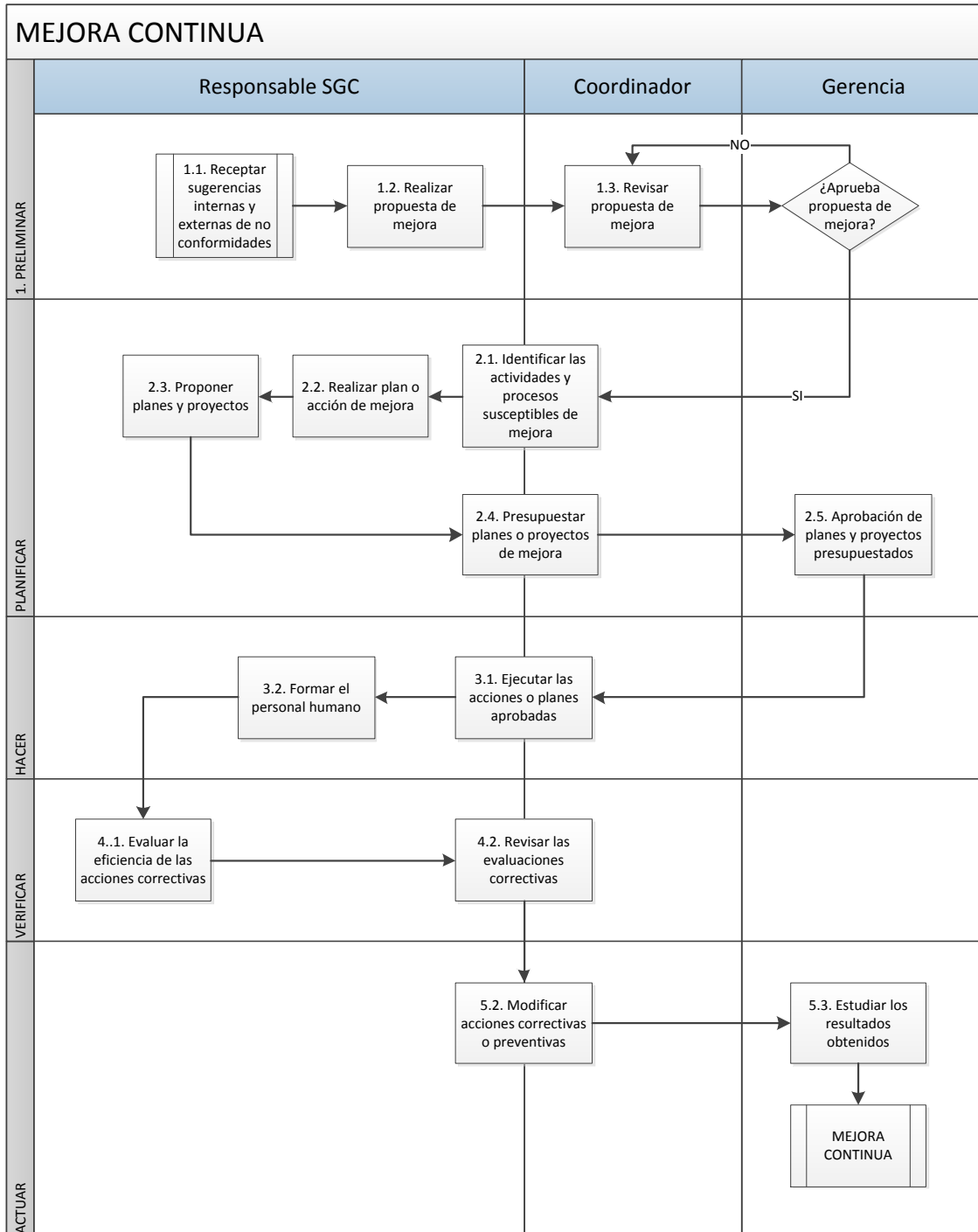
No.	Fase	Actividades	Responsable
1.	Preliminar	1.1. Receptar sugerencias internas y externas o no conformidades	Responsable de SGC
		1.2. Realizar propuestas de mejora	Coordinador Responsable de SGC
		1.3. Revisar propuestas de mejora	Gerencia
2.	Planificar	2.1. Identificar las actividades o procesos susceptibles de mejora	Coordinador Responsable de SGC
		2.2. Realizar plan de mejora	
		2.3. Realizar proyectos de mejora	Coordinador Responsable de SGC
		2.4. Presupuestar planes u acciones de mejora	Coordinador Responsable de SGC
		2.5. Aprobación de planes o acciones de mejora	Gerencia
3.	Hacer	3.1. Ejecutar todas las acciones que se han planeado	Responsable de SGC
		3.2. Formar recursos humanos	Responsable de SGC
4.	Verificar	4.1. Evaluar la eficacia de las acciones llevadas a cabo	Responsable de SGC
		4.2. Realizar evaluaciones necesarias	Responsable de SGC
5.	Actuar	5.1. Modificar acciones necesarias	Responsable de SGC
		5.2. Estudiar los resultados obtenidos	Responsable de SGC


**Indicadores del proceso**

Referencia	Tipo de indicador	Parámetro	Fuente o soporte	Método	Frecuencia de medición	Frecuencia de análisis y evaluación
S/N						

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>	Versión: 1.0
		Código: SGC-KL-02.06
	Fecha: 10-09-2022	
	<b>MEJORA CONTINUA</b>	Página: Sección 8 -Pág.

**Diagrama de flujo del proceso**



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.07
	<b>CONTROL INTERNO DEL SGC</b>	Fecha:	10-09-2022
		Página:	Sección 9 -Pág.

## MANUAL DE PROCESO

### CONTROL INTERNO DEL SGC


#### SGC-KL-02.07

#### ÍNDICE DE PROCESO

Portada	Sección 9, Pág. 1
Firmas de conformidad	Sección 9, Pág. 1
Descripción del proceso	Sección 9, Pág. 2
Caracterización	Sección 9, Pág. 2
Objetivo	Sección 9, Pág. 2
Alcance	Sección 9, Pág. 2
Base Legal	Sección 9, Pág. 2
Entradas	Sección 9, Pág. 2
Salidas	Sección 9, Pág. 2
Actividades	Sección 9, Pág. 3
Indicadores del proceso	Sección 9, Pág. 3
Diagrama de flujo	Sección 9, Pág. 4

#### Firmas de conformidad

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>
Ángela Sandovalín		


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.07
	<b>CONTROL INTERNO DEL SGC</b>	Fecha:	10-09-2022
		Página:	Sección 9 -Pág.

### Descripción:

<b>Proceso:</b>	CONTRO INTERNO
<b>Procedimiento:</b>	N/A
<b>Responsable:</b>	ASISTENTE SGC

### Caracterización:

<b>Objetivos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar los riesgos y factores de los mismos.</li> <li>• Desarrollar y mantener una línea de autoridad para mejorar las estrategias de los controles de organización.</li> <li>• Facilitar las labores de auditoría, la evaluación del control interno y su vigilancia.</li> </ul>
<b>Alcance:</b>	Desde los procesos que necesitan control hasta los procedimientos de control.
<b>Base Legal y Normativa:</b>	<b>Normas Internas:</b> <b>Otras Políticas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>
<b>Entradas:</b>	
<b>Salidas:</b>	


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.07
	<b>CONTROL INTERNO DEL SGC</b>	Fecha:	10-09-2022
		Página:	Sección 9 -Pág.

#### Actividades del proceso:

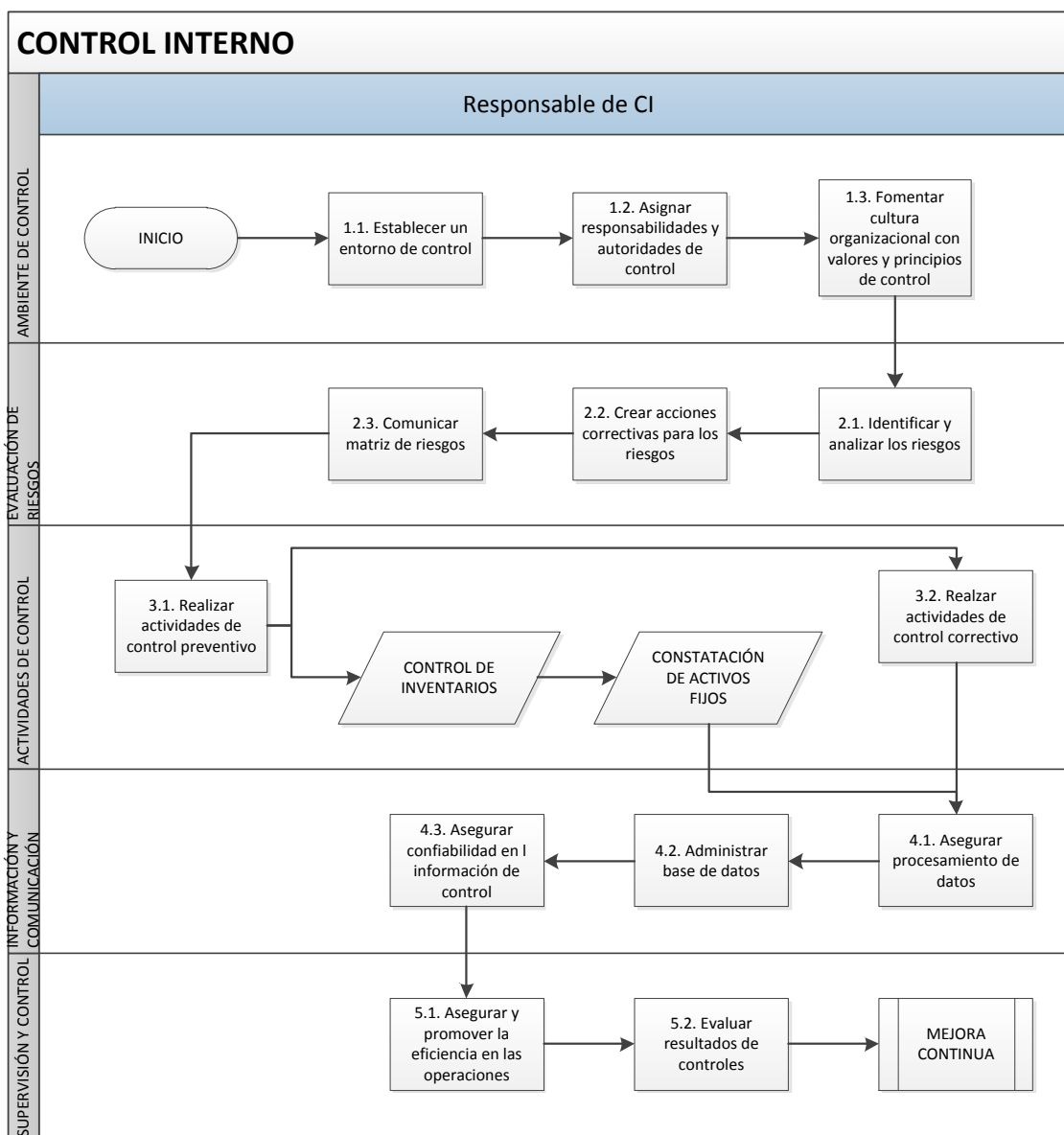
No.	Fase	Actividades	Responsable
1.	Ambiente de Control	1.1. Establecer un entorno de control	Responsable de CI
		1.2. Asignar responsabilidades y autoridades de control	Responsable de CI
		1.3. Fomentar cultura organizacional de control con valores y compromiso	Responsable de CI
2.	Evaluación de riesgos	2.1. Identificar y analizar los riesgos	Responsable de CI
		2.2. Crear acciones correctivas para cada riesgo	Responsable de CI
		2.3. Comunicar matriz de riesgos	Responsable de CI
3.	Actividades de control	3.1. Realizar actividades de control preventivo	Responsable de CI
		3.2. Realizar actividades de control correctivo	Responsable de CI
4.	Información y comunicación	4.1. Asegurar el procesamiento de datos	Responsable de CI
		4.2. Administrar base de datos	Responsable de CI
		4.3. Asegurar la confiabilidad e integridad de la información generada en la empresa.	Responsable de CI
5.	Supervisión y monitoreo	5.1. Promover y asegurar la eficiencia de las operaciones.	Responsable de CI
		5.2. Evaluar resultados de controles, activos, inventarios, entre otros	Responsable de CI


#### Indicadores del proceso

Referencia	Tipo de indicador	Parámetro	Fuente o soporte	Método	Frecuencia de medición	Frecuencia de análisis y evaluación
S/N						

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 1.0
		Código: SGC-KL-02.07
	<b>CONTROL INTERNO DEL SGC</b>	Fecha: 10-09-2022
		Página: Sección 9 -Pág.

## Diagrama de flujo del proceso



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.08
	<b>CALIFICACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES</b>	Fecha:	10-09-2022
		Página:	Sección 10 -Pág.

## MANUAL DE PROCESO

### CALIFICACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES


### SGC-KL-02.08

#### ÍNDICE DE PROCESO

Portada	Sección 10, Pág. 1
Firmas de conformidad	Sección 10, Pág. 1
Descripción del proceso	Sección 10, Pág. 2
Caracterización	Sección 10, Pág. 2
Objetivo	Sección 10, Pág. 2
Alcance	Sección 10, Pág. 2
Base Legal	Sección 10, Pág. 2
Entradas	Sección 10, Pág. 2
Salidas	Sección 10, Pág. 2
Actividades	Sección 10, Pág. 3
Indicadores del proceso	Sección 10, Pág. 3
Diagrama de flujo	Sección 10, Pág. 4
Documentos o formularios en el proceso	Sección 10, Pág. 5

#### Firmas de conformidad

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>
Ángela Sandovalín		


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.08
	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha:	10-09-2022
		<b>CALIFICACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES</b>	Página:

**Descripción:**

<b>Proceso:</b>	CALIFICACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES
<b>Procedimiento:</b>	N/A
<b>Responsable:</b>	ASISTENTE ADMINISTRATIVA Y CONTABLE

**Caracterización:**

<b>Objetivos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientar el proceso de búsqueda, calificación, selección y evaluación de proveedores.</li> <li>• Establecer las condiciones y pasos que se deben cumplir para la selección y registro de proveedores que suministrarán materiales o servicios en las instalaciones de la empresa.</li> <li>• Gestionar los estándares de calidad en los procesos con los proveedores.</li> </ul>
<b>Alcance:</b>	Este procedimiento permitirá calificar, seleccionar y evaluar a los proveedores, contratistas, subcontratistas, requeridos por el área de bodega que brindan materiales o materias primas y/o servicios estratégicos a la empresa.
<b>Base Legal y Normativa:</b>	<p><b>Normas Internas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La calificación y evaluación de proveedores se deberá realizar de forma anual.</li> </ul> <p><b>Otras Políticas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley orgánica del consumidor: Art. 77</li> </ul>
<b>Entradas:</b>	El aseguramiento de la contratación de materia prima bajo estándares de calidad para la elaboración de calzado.
<b>Salidas:</b>	Proveedores con calificación y garantías en materiales, materias y/o servicios.


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 1.0
		Código: SGC-KL-02.08
	Fecha: 10-09-2022	
	<b>CALIFICACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES</b>	Página: Sección 10 -Pág.

**Actividades del proceso:**

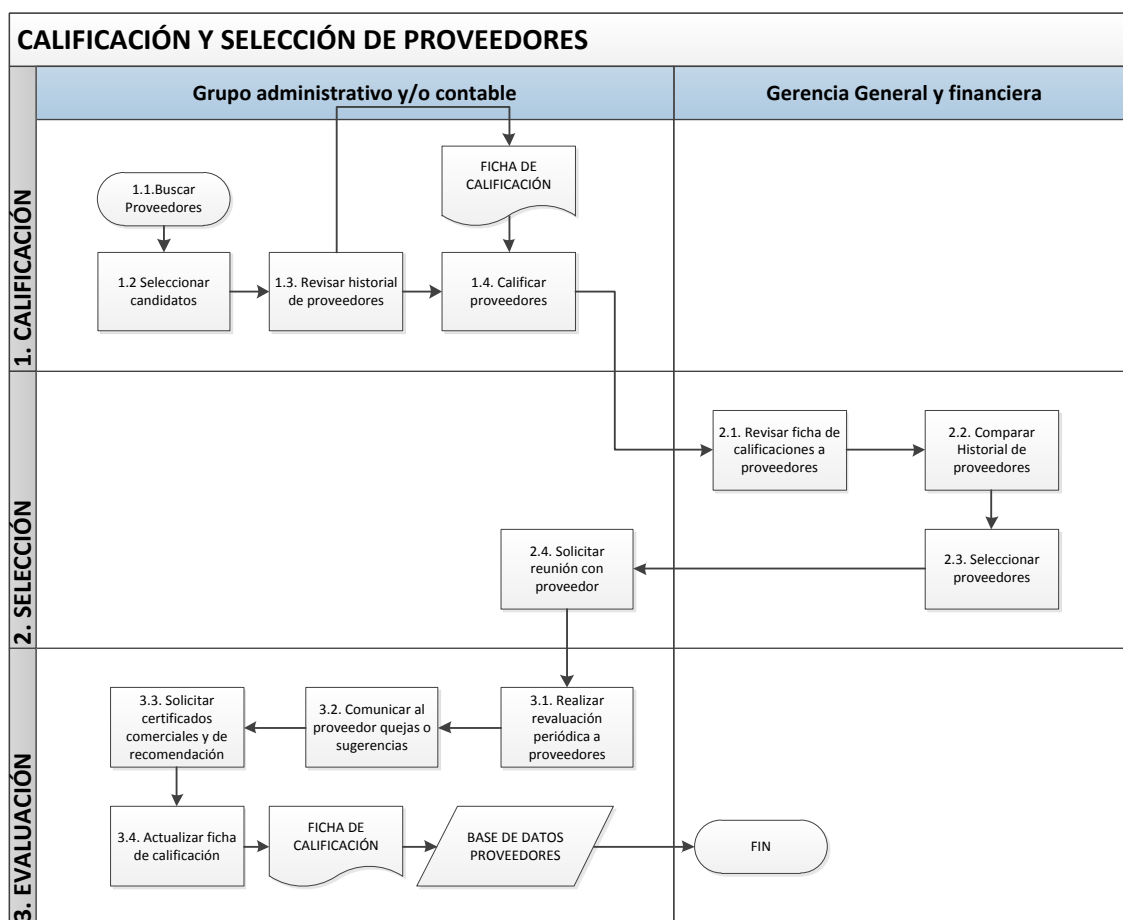
No.	Fase	Actividades	Responsable
1.	<b>Calificación</b>	1.1. Buscar proveedores 1.2. Seleccionar candidatos 1.3. Revisar historia de proveedores candidatos 1.4. Realizar ficha de calificación	Grupo administrativo y/o contable
2.	<b>Selección</b>	2.1. Revisar ficha de calificación de proveedores 2.2. Comparar historial de proveedores, fechas de pago, requisitos de los productos etc. 2.3. Seleccionar proveedores 2.4. Solicitar reunión con proveedor seleccionado de ser necesario	Gerente Financiero y/ General
3.	<b>Evaluación</b>	3.1. Realizar evaluación periódica a los proveedores de forma anual. 3.2. Informar al proveedor de quejas o sugerencias para mejorar 3.3. Solicitar recomendaciones o certificados comerciales actualizados. 3.4. Actualizar ficha de calificación de forma esporádica o anual según las necesidades.	Grupo administrativo y/o contable


**Indicadores del proceso**

Referencia	Tipo de indicador	Parámetro	Fuente o soporte	Método	Frecuencia de medición	Frecuencia de análisis y evaluación
S/N						


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.08
	<b>CALIFICACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES</b>	Fecha:	10-09-2022
		Página:	Sección 10 -Pág.


## Diagrama de flujo del proceso



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión:	1.0
		<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Código:
	<b>CALIFICACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES</b>	Fecha:	10-09-2022
		Página:	Sección 10 -Pág.

## Documentos o formularios del proceso

	<b>FORMULARIO DE CALIFICACIÓN DE PROVEEDORES</b>		Versión:	1
			Código:	FOR-2023.01
Datos del proveedor:				
Razón Social:		Correo:		
Dirección:		Contactos:	Cel:	Fono:
Producto o servicio:				
	<b>Puntuación de calificación</b>			
<b>Criterio</b>	<b>Puntuación 4</b>	<b>Puntuación 3</b>	<b>Puntuación 2</b>	<b>Puntuación 0</b>
<b>Características Técnicas</b>	Cuando ofrece características técnicas superiores a las requeridas.	Cuando cumple con la totalidad de las especificaciones y parámetros requeridos.	Cuando cumple con el 90% de las características técnicas requeridas	Si no cumple con las especificaciones requeridas, o es menor al 79% de las mismas.
<b>Experiencia</b>	Más de 10 años en el mercado.	De 9 a 5 años en el mercado.	De 5 a 3 años en el mercado.	Menor a 2 años en el mercado.
<b>Tiempo de Garantía</b>	Mayor a 12 meses de Garantía.	De 6 a 12 meses de garantía.	De 0 a 6 meses de garantía.	Cuando no otorga ningún tipo de garantía.
<b>Tiempo de entrega y flexibilidad del proveedor.</b>	Calificación a proveedores nuevos fecha de entrega deseada.			Calificación a proveedores nuevos fecha de entrega no deseada.
<b>Tiempo de entrega y flexibilidad del proveedor.</b>	Calificación a proveedores revaluados fecha de entrega cumple a cabalidad.	Calificación a proveedores revaluados fecha de entrega por mejorar.	Calificación a proveedores revaluados fecha de entrega ajustar.	Calificación a proveedores revaluados fecha de entrega incumple pazos
<b>Competitividad de precios</b>	Precio sin competencia	Precio competitivo	Precio por mejorar	Precio alto
<b>Servicio de Post-Venta</b>	Proveedores revaluados Excelente	Proveedores revaluados Bueno	Proveedores revaluados Regular	Proveedores revaluados Malo
<b>Calidad de servicio</b>	Proveedores revaluados Excelente	Proveedores revaluados Bueno	Proveedores revaluados Regular	Proveedores revaluados Malo
	<b>Puntuación total</b>			
		<b>Puntuación Mínima</b>		
<b>Nota:</b>				
* Para realizar la selección de un nuevo proveedor se requiere mínimo de un puntaje total de 26 puntos.				
* Se elige al proveedor de mayor puntaje, de quienes obtengan el puntaje mínimo requerido.				

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.09
		Fecha:	10-09-2022
	<b>COMPRAS</b>		Página:

# MANUAL DE PROCESO

## COMPRAS


### SGC-KL-02.09

#### ÍNDICE DE PROCESO

Portada	Sección 11, Pág. 1
Firmas de conformidad	Sección 11, Pág. 1
Descripción del proceso	Sección 11, Pág. 2
Caracterización	Sección 11, Pág. 2
Objetivo	Sección 11, Pág. 2
Alcance	Sección 11, Pág. 2
Base Legal	Sección 11, Pág. 2
Entradas	Sección 11, Pág. 2
Salidas	Sección 11, Pág. 2
Actividades	Sección 11, Pág. 3
Indicadores del proceso	Sección 11, Pág. 3
Diagrama de flujo	Sección 11, Pág. 4
Documentos o formularios en el proceso	Sección 11, Pág. 5

#### Firmas de conformidad

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>
Ángela Sandovalín		


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.09
		Fecha:	10-09-2022
	<b>COMPRAS</b>		Página:

**Descripción:**

<b>Proceso:</b>	BODEGA MATERIA PRIMA
<b>Procedimiento:</b>	N/A
<b>Responsable:</b>	ASISTENTE BODEGA

**Caracterización:**

<b>Objetivos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar las compras de todos los materiales, insumos y herramientas que se requieran para llevar a cabo el proceso de producción diario, con la adquisición de los mejores materiales en cuanto a calidad y precios, generando así la satisfacción necesaria de un Proceso Productivo.</li> <li>Establecer negociaciones de proveeduría bajo lineamientos y mecanismos de un proceso de planificación y proyección de compras para obtener los requerimientos en el momento oportuno, precios bajos, y buenas relaciones con los proveedores.</li> </ul>
<b>Alcance:</b>	Manual De Proceso de Compras se crea para ser cumplido desde las áreas requirentes hasta las áreas de autorización y mejorado en cuanto a las necesidades que requiere esta institución.
<b>Base Legal y Normativa:</b>	<p><b>Normas Internas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La calificación y evaluación de proveedores se deberá realizar de forma anual.</li> </ul> <p><b>Otras Políticas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ley orgánica del consumidor: Art. 77</li> </ul>
<b>Entradas:</b>	Las disposiciones, lineamientos y procedimientos de observancia obligatoria por los responsables de Compra.
<b>Salidas:</b>	Aseguramiento de compras bajo lineamientos de calidad en el proceso de adquisiciones.


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 1.0
		Código: SGC-KL-02.09
		Fecha: 10-09-2022
	<b>COMPRAS</b>	Página: Sección 11-Pág.

**Actividades del proceso COMPRAS:**

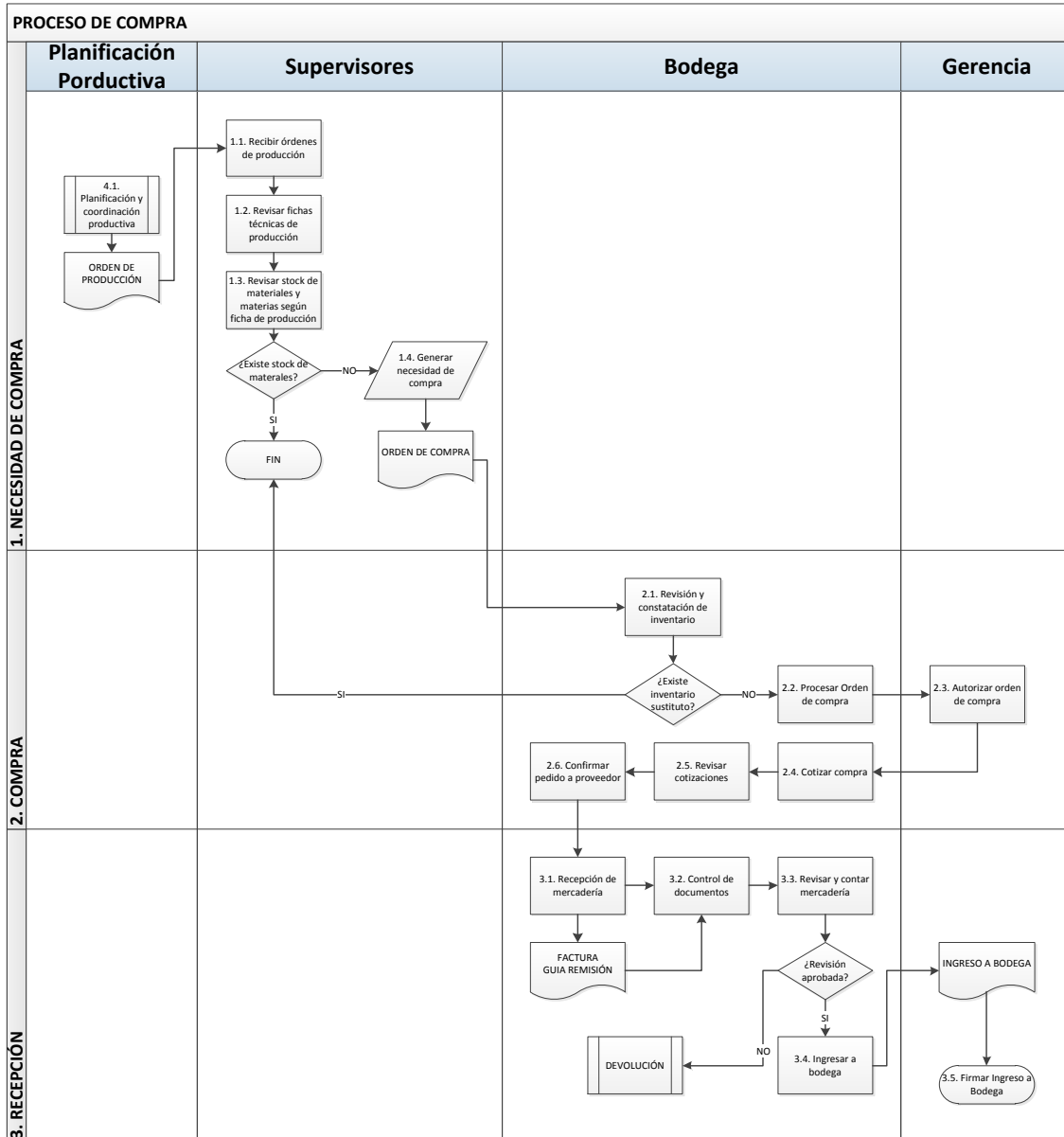
No.	Fase	Actividades	Responsable
1.	<b>Necesidad de compra por áreas</b>	1.1. Recibir órdenes de producción 1.2. Revisar fichas técnicas de producción 1.3. Revisar stock de materiales y materias primas 1.4. Generar necesidad de compra 1.5. Elaborar orden de compra de materiales y materia prima u otro por áreas	<b>Supervisores</b>
2.	<b>Compra</b>	2.1. Revisión y constatación de inventarios 2.2. Comprobar que no exista inventario sustituto 2.3. Solicitar autorización de compra gerencia 2.4. Cotizar compra 2.5. Revisar cotizaciones 2.6. Confirmar pedido a proveedor	<b>Bodega , Gerencia, Responsable de compras</b>
3.	<b>Recepción</b>	3.1. Recepción de mercadería 3.2. Control de documentos 3.3. Revisión y conteo de mercadería 3.4. Ingreso a bodega 3.5. Si corresponde devolución	<b>Bodega</b>


**Indicadores del proceso**

Referencia	Tipo de indicador	Parámetro	Fuente o soporte	Método	Frecuencia de medición	Frecuencia de análisis y evaluación
S/N						

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 1.0
		Código: SGC-KL-02.09
	<b>COMPRAS</b>	

**Diagrama de flujo del proceso**



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.09
		Fecha:	10-09-2022
	<b>COMPRAS</b>	Página:	Sección 11-Pág.


### Inspección y control de calidad previa recepción:

Revisar especificaciones de la compra:

- Características técnicas
- Características del material
- Cantidad
- Fecha de entrega

Revisar matriz de no conformidades de materias primas.

Materiales	Criterios	
	No conformidad menor	No conformidad crítica
CUERO	Estrías	Partidura de cuero en estrías
CUERO	Marcas de pintura curadas	Diferencia de color de pintura curada
CUERO	Cicatriz cerrada	Cicatriz abierta o partida
CUERO	Diferencia de grosor al 10%	Soltura de flor
CUERO	Rigidez al 5% en banda	Rigidez más del 5%
GANCHOS, OJALES, REMACHES	Pequeñas rebabas	Partiduras
SUELAS	Pequeñas rebabas	Suela partida
SUELAS	Suelas impares	Diferencia de tallaje de la suela
SUELA		Suela deforme
CORDÓN		Cordón deshilado
CORDÓN		Diferencia de grosor, color, medida
ADITIVOS		Caducado o por caducarse
LAMINADOS		Planchas despegadas
HILOS		Diferencia de tonalidades
TEXTILES		Deshilados o rotos
CAJAS DE CARTÓN		Diseño erróneo, faltas de ortografía
PLANTILLAS		Partiduras, despegadas
TACOS		Piso a desnivel
CABRIONES	Impares	Torcidos

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 1.0
		Código: SGC-KL-02.09
		Fecha: 10-09-2022
	<b>COMPRAS</b>	Página: Sección 11-Pág.

Llenar formato de revisión de materiales.

### FORMATO DE INSPECCIÓN MATERIA PRIMA

N°001

Proveedor:		Fecha de pedido:	
Fecha de inspección:		Orden de compra:	
Material:			

**Política de % de inspección de mercaderías**

Cuero, textiles	25% de inspección
Suelas, tacos, y otros de dominados pares	10% de inspección
Otros materiales	5% de inspección

**Porcentaje de aceptación de no conformidades**

5% del total de la muestra

Cantidad total	% del muestreo del total del lote	Cantidad de ACEPTACIÓN (Ac)	Cantidad de RECHACHO (Re)

Criterios de inspección	CONFORME	NO CONFORME	Observación
-------------------------	----------	-------------	-------------

**Características generales del pedido**


Cantidad solicitada corresponde			
Color solicitado corresponde			
Fecha de cumplimiento de entrega			

**Características del producto**

Presenta ficha técnica del producto primera vez de compra			
Revisión visual y manual de la calidad del material			

**Características de documentación**

Producto debidamente facturado			
Producto debidamente despachado (guía)			


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.09
		Fecha:	10-09-2022
	<b>COMPRAS</b>	Página:	Sección 11-Pág.

### Documentos o formularios del proceso

- Orden de compra
- Nota de devolución
- Formulario de ingreso a bodega

### Notas:

- La orden de compra es custodiada por el área de contabilidad y será entregado al custodio de bodega cuando lo requiera.
- Este documento es válido solo si tiene las firmas respectivas.
- La Nota De Devolución es un documento elaborado por el área de Contabilidad y revisado por Bodega, único documento que avala las devoluciones, que sin este documento no podrá realizarse la salida de materiales por devoluciones.
- Los ingresos a bodega deberán ser realizados en el mismo día que se receipta la mercadería.
- La información que se ingresa en este documento es de importancia alta y real debido a que es sustento de lo que se factura y se recibe.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.10
		Fecha:	10-09-2022
	<b>PRODUCCIÓN</b>	Página:	Sección 12 -Pág.

# MANUAL DE PROCESO

## PRODUCCIÓN


### SGC-KL-02.10

#### ÍNDICE DE PROCESO

Portada	Sección 12, Pág. 1
Firmas de conformidad	Sección 12 Pág. 1
Descripción del proceso	Sección 12, Pág. 2
Caracterización	Sección 12, Pág. 2
Objetivo	Sección 12, Pág. 2
Alcance	Sección 12, Pág. 2
Base Legal	Sección 12, Pág. 2
Entradas	Sección 12, Pág. 2
Salidas	Sección 12, Pág. 2
Actividades	Sección 12, Pág. 3
Indicadores del proceso	Sección 12, Pág. 3
Diagrama de flujo	Sección 12, Pág. 4

#### Firmas de conformidad

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>
Ángela Sandovalín		


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.10
		Fecha:	10-09-2022
	<b>PRODUCCIÓN</b>	Página:	Sección 12 -Pág.

**Descripción:**

<b>Proceso:</b>	PRODUCCIÓN
<b>Procedimiento:</b>	N/A
<b>Responsable:</b>	SUPERVISORES

**Caracterización:**

<b>Objetivos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar los productos de calzado bajo un proceso de producción con aseguramiento de calidad.</li> <li>Sistematizar el proceso productivo</li> </ul>
<b>Alcance:</b>	El manual de proceso de producción se crea para ser cumplido desde las áreas planificación o coordinación hasta las áreas de despacho de producto.
<b>Base Legal y Normativa:</b>	<b>Normas Externas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimientos técnicos Normas INEN -ISO en la producción.</li> </ul> <b>Otras Políticas:</b>
<b>Entradas:</b>	Ordenes de producción
<b>Salidas:</b>	Fabricación de calzado


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.10
		Fecha:	10-09-2022
	<b>PRODUCCIÓN</b>	Página:	Sección 12 -Pág.

**Actividades del proceso:**


No.	Fase	Actividades	Responsable
1.	Bodega	1.1. Despachar materiales	Supervisor bodega
2.	Proceso productivo	2.1. Cortar 2.2. Destallar 2.3. Aparar y Coser 2.4. Prefabricar 2.5. Plantillado 2.6. Montar y acabados 2.7. Empaque y despacho	Supervisores de producción

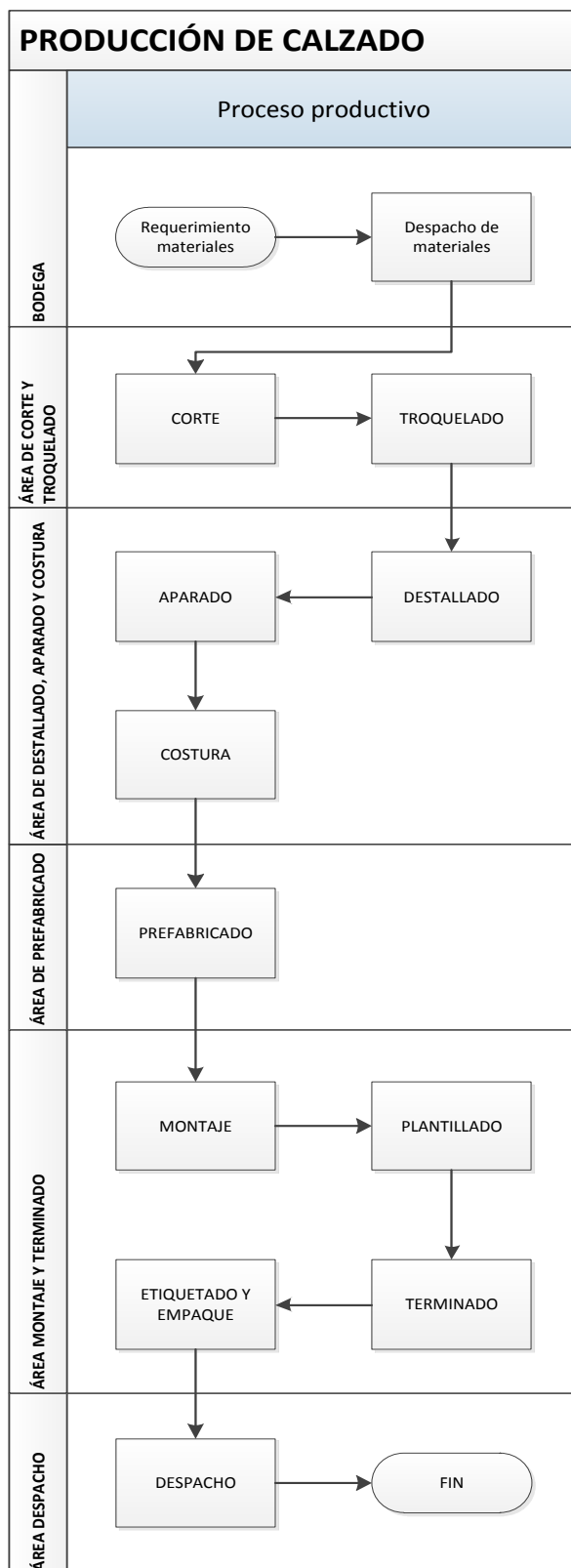
**Indicadores del proceso**


Referencia	Tipo de indicador	Parámetro	Fuente o soporte	Método	Frecuencia de medición	Frecuencia de análisis y evaluación
SGC-KL-03.01	Eficiencia	Tiempo de producción	Soportes de cronograma de producción	Promedio de cifras en reportes	Diario	Mensual

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.10
		Fecha:	10-09-2022
	<b>PRODUCCIÓN</b>	Página:	Sección 12 -Pág.

### Diagrama de flujo del proceso

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 1.0
		Código: SGC-KL-02.10
	<b>PRODUCCIÓN</b>	Fecha: 10-09-2022 Página: Sección 12 -Pág.



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 1.0
		Código: SGC-KL-02.11
		Fecha: 10-09-2022
	<b>VENTA</b>	Página: Sección 13 -Pág.

# MANUAL DE PROCESO

## VENTA


### SGC-KL-02.11

#### ÍNDICE DE PROCESO

Portada	Sección 13, Pág. 1
Firmas de conformidad	Sección 13, Pág. 1
Descripción del proceso	Sección 13, Pág. 2
Caracterización	Sección 13, Pág. 2
Objetivo	Sección 13, Pág. 2
Alcance	Sección 13, Pág. 2
Base Legal	Sección 13, Pág. 2
Entradas	Sección 13, Pág. 2
Salidas	Sección 13, Pág. 2
Actividades	Sección 13, Pág. 3
Indicadores del proceso	Sección 13, Pág. 3
Diagrama de flujo	Sección 13, Pág. 4

#### Firmas de conformidad

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>
Ángela Sandovalín		


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.11
		Fecha:	10-09-2022
	<b>VENTA</b>	Página:	Sección 13 -Pág.

### Descripción:

<b>Proceso:</b>	VENTA
<b>Procedimiento:</b>	N/A
<b>Responsable:</b>	Coordinador de ventas

### Caracterización:

<b>Objetivos:</b>	Optimizar los recursos utilizados en los procesos de gestión de ventas, direccionando al personal del departamento de ventas para que realicen las actividades con trazabilidad y mejora continua.
<b>Alcance:</b>	El presente manual esta dirigido para ser cumplido en todo el proceso de ventas, por el personal e intervinientes. Desde servicio al cliente hasta servicio de postventa.
<b>Base Legal y Normativa:</b>	<b>Políticas Internas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las cotizaciones de venta se realizarán una vez se confirme la existencia de materiales y disponibilidad de cronograma.</li> <li>• Los precios de venta se establecerán en juntas de ventas donde se analice costos, y tipos de clientes.</li> </ul>
<b>Entradas:</b>	Cotizaciones a clientes
<b>Salidas:</b>	Venta de productos de calzado


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.11
		Fecha:	10-09-2022
	<b>VENTA</b>	Página:	Sección 13 -Pág.

**Actividades del proceso:**

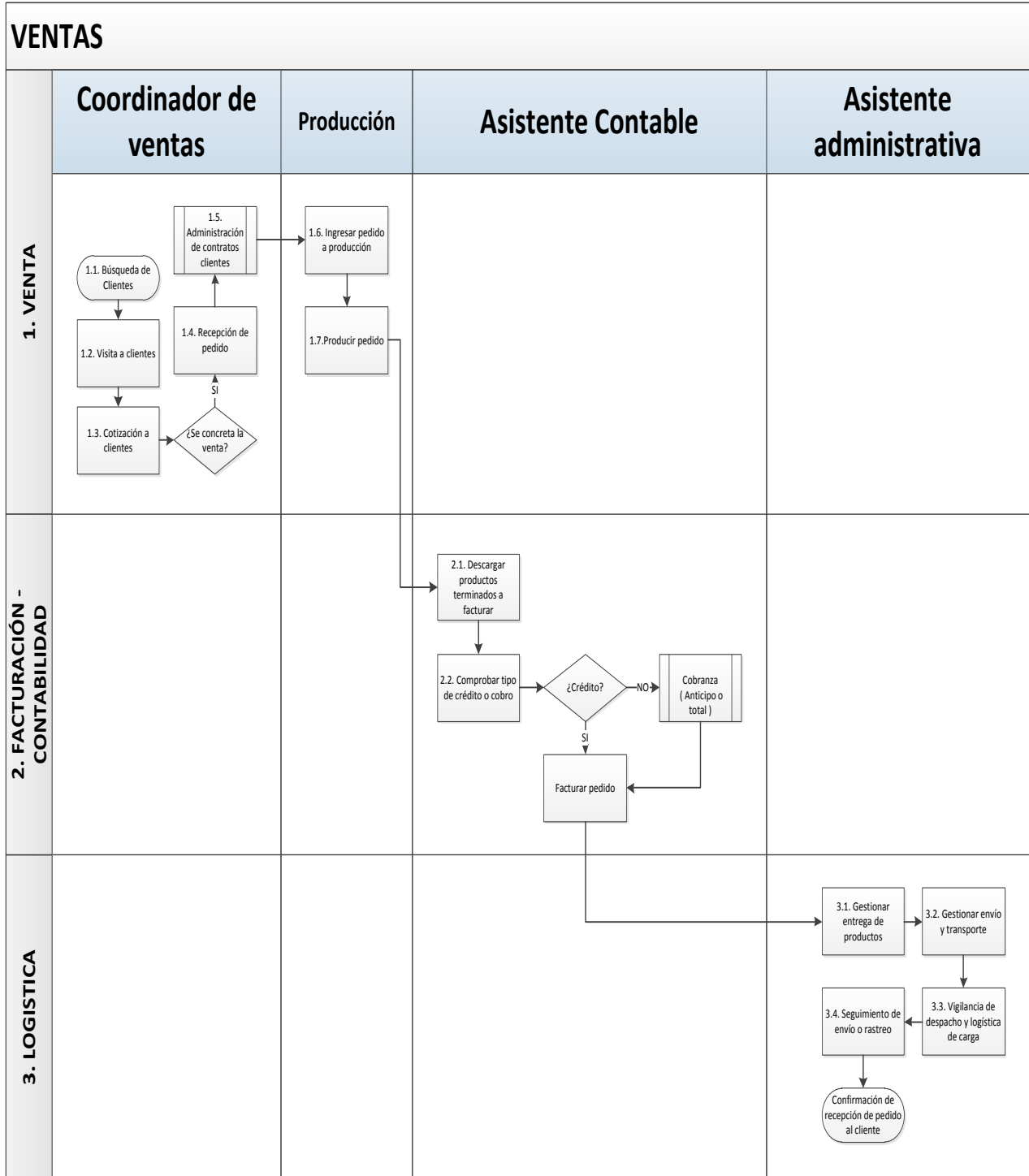
No.	Fase	Actividades	Responsable
1.	<b>Ventas</b>	1.1. Búsqueda de clientes 1.2. Visita a clientes 1.3. Cotización a clientes 1.4. Recepción de pedidos de clientes 1.5. Administración de contratos de clientes 1.6. Ingresar pedido a producción 1.7. Producir pedido	<b>Coordinador de ventas</b>
2.	<b>Facturación y contabilidad</b>	2.1. Descargar productos terminados de bodega para facturación 2.2. Comprobar tipo de pago de cliente 2.3. Facturar pedido	<b>Asistente Contable</b>
3.	<b>Logística</b>	3.1. Gestionar entregas de productos a clientes 3.2. Gestionar forma de envío y transporte de mercadería 3.3. Vigilar despacho y logística en camión 3.4. Rastrear envío de pedidos 3.5. Solicitar confirmación de recepción de pedidos	<b>Asistente administrativa</b>


**Indicadores del proceso**

Referencia	Tipo de indicador	Parámetro	Fuente o soporte	Método	Frecuencia de medición	Frecuencia de análisis y evaluación
SGC-KL-03.09	Efectividad	índice de captación de cliente	Proformas	N° de proformas de venta aceptadas/ N° total de proformas	Anual	Anual

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 1.0
		Código: SGC-KL-02.11
	Fecha: 10-09-2022	
	<b>VENTA</b>	Página: Sección 13 -Pág.

**Diagrama de flujo del proceso**



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 1.0
		Código: SGC-KL-02.12
		Fecha: 10-09-2022
	<b>COBRANZA Y RECAUDACIÓN</b>	Página: Sección 14 -Pág.

## MANUAL DE PROCESO

### COBRANZA Y RECAUDACIÓN


#### SGC-KL-02.12

#### ÍNDICE DE PROCESO

Portada	Sección 14, Pág. 1
Firmas de conformidad	Sección 14, Pág. 1
Descripción del proceso	Sección 14, Pág. 2
Caracterización	Sección 14, Pág. 2
Objetivo	Sección 14, Pág. 2
Alcance	Sección 14, Pág. 2
Base Legal	Sección 14, Pág. 2
Entradas	Sección 14, Pág. 2
Salidas	Sección 14, Pág. 2
Actividades	Sección 14, Pág. 3
Indicadores del proceso	Sección 14, Pág. 3
Diagrama de flujo	Sección 14, Pág. 4

#### Firmas de conformidad

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>
Ángela Sandovalín		


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.12
		Fecha:	10-09-2022
	<b>COBRANZA Y RECAUDACIÓN</b>	Página:	Sección 14 -Pág.

**Descripción:**

<b>Proceso:</b>	COBRANZA
<b>Procedimiento:</b>	N/A
<b>Responsable:</b>	Asistente Contable

**Caracterización:**

<b>Objetivos:</b>	Viabilizar el proceso de cobranza y recaudación para el aseguramiento y disponibilidad de fondos.
<b>Alcance:</b>	El presente manual se establece para ser cumplido en el área de contabilidad en la gestión de cobranza y hasta el reconocimiento de la recaudación.
<b>Base Legal y Normativa:</b>	<b>Políticas Internas</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se realizará un ajuste al estado de cuenta de cartera de clientes por lo menos una vez por mes.</li> <li>2. Se prioriza la cobranza a clientes con mora o retraso en el pago.</li> <li>3. Es responsabilidad de la gestión de cobranza, sustentar, registrar los cobros a clientes y actualizar la base de datos de cartera.</li> <li>4. El área de cobranza alertará al área de ventas de clientes con impago o retraso para generar alerta a una nueva venta.</li> </ol>
<b>Entradas:</b>	Fondos y recaudación por servicio de cobranza
<b>Salidas:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes y acuerdos de cobro</li> <li>• Alertas de cobros</li> <li>• Informes de estado de cartera de clientes</li> </ul>


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 1.0
		Código: SGC-KL-02.12
		Fecha: 10-09-2022
	<b>COBRANZA Y RECAUDACIÓN</b>	Página: Sección 14 -Pág.

**Actividades del proceso:**

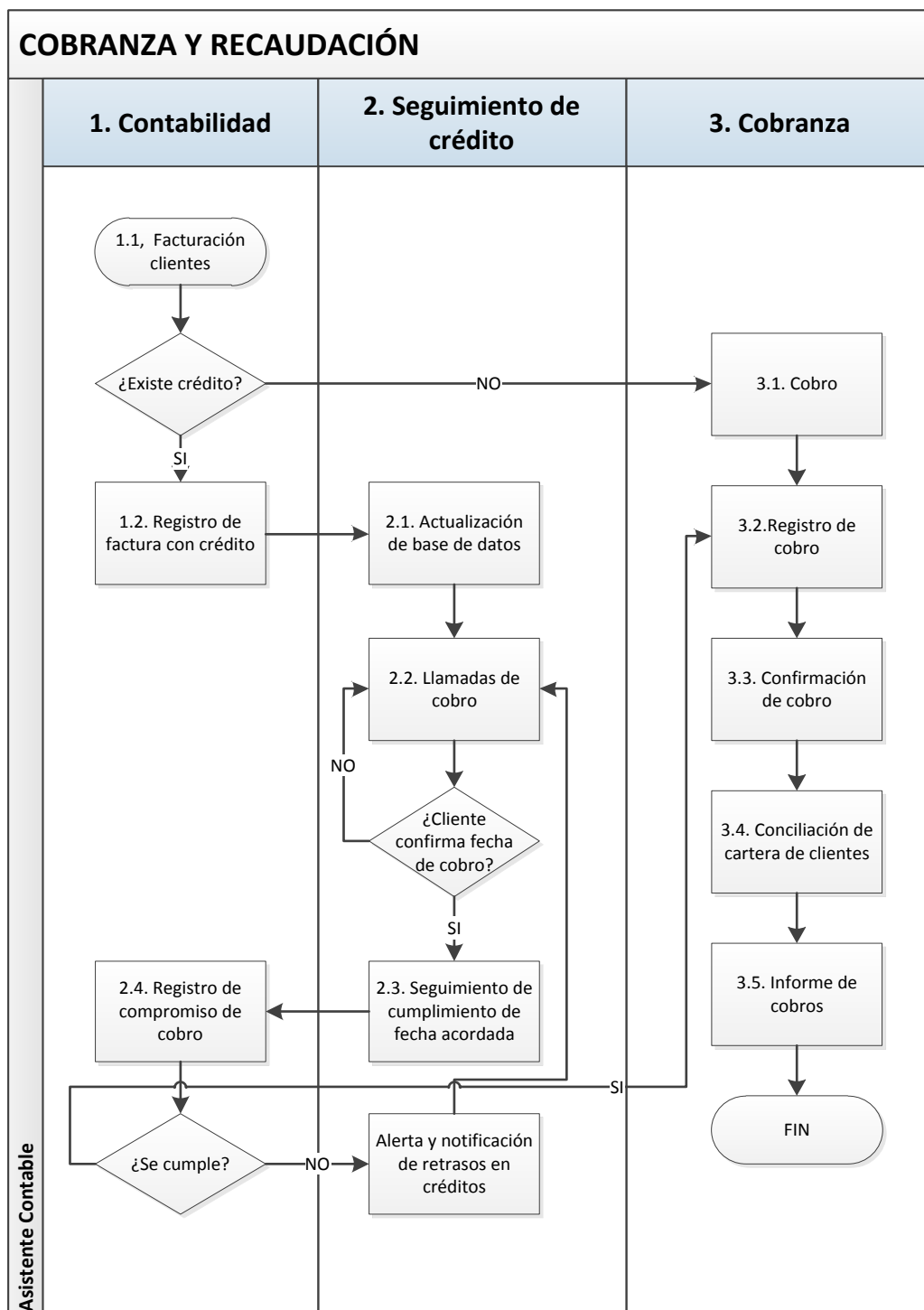
No.	Fase	Actividades	Responsable
1.	<b>Contabilidad</b>	1.1. Facturación clientes 1.2. Comprobación de tipo de cobro 1.3. Registro de facturas con crédito	<b>Asistente contable</b>
2.	<b>Seguimiento de crédito</b>	2.1. Actualización de base de datos 2.2. Llamadas a clientes 2.3. Seguimiento de cobro 2.4. Registro de compromiso de cobro 2.5. Alerta y notificación de retrasos en créditos	
3.	<b>Cobranza</b>	3.1. Cobro 3.2. Registro de cobro 3.3. Confirmar cobro 3.4. Conciliación de cartera de clientes 3.5. Informe de cobros	


**Indicadores del proceso**

Referencia	Tipo de indicador	Parámetro	Fuente o soporte	Método	Frecuencia de medición	Frecuencia de análisis y evaluación
S/N						

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 1.0
		Código: SGC-KL-02.12
		Fecha: 10-09-2022
	<b>COBRANZA Y RECAUDACIÓN</b>	Página: Sección 14 -Pág.

### Diagrama de flujo del proceso



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.13
		Fecha:	10-09-2022
	<b>PAGADURÍA</b>	Página:	Sección 15 -Pág.

# MANUAL DE PROCESO

## PAGADURÍA


### SGC-KL-02.13

#### ÍNDICE DE PROCESO

Portada	Sección 15, Pág. 1
Firmas de conformidad	Sección 15, Pág. 1
Descripción del proceso	Sección 15, Pág. 2
Caracterización	Sección 15, Pág. 2
Objetivo	Sección 15, Pág. 2
Alcance	Sección 15, Pág. 2
Base Legal	Sección 15, Pág. 2
Entradas	Sección 15, Pág. 2
Salidas	Sección 15, Pág. 2
Actividades	Sección 15, Pág. 3
Indicadores del proceso	Sección 15, Pág. 3
Diagrama de flujo	Sección 15, Pág. 4

#### Firmas de conformidad

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>
Ángela Sandovalín		


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.13
		Fecha:	10-09-2022
	<b>PAGADURÍA</b>		Página:

### Descripción:

<b>Proceso:</b>	PAGADURÍA
<b>Procedimiento:</b>	N/A
<b>Responsable:</b>	Asistente Contable

### Caracterización:

<b>Objetivos:</b>	Viabilizar el proceso de pagaduría para el aseguramiento de control de salida de fondos y valores.
<b>Alcance:</b>	El presente manual se establece para ser cumplido en el área de contabilidad en la gestión de pagaduría a proveedores y hasta el reconocimiento del desembolso de valores.
<b>Base Legal y Normativa:</b>	<b>Políticas Internas</b> 5. Se establece el jueves de cada semana como día habilitado para información de pago a proveedores. 6. El pago a proveedores se realizará solo si existe sustento de documento y firmas de responsabilidad
<b>Entradas:</b>	Liquidación a proveedores
<b>Salidas:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fondos y valores por concepto de pago a proveedores y otros</li> </ul>


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.13
		Fecha:	10-09-2022
	<b>PAGADURÍA</b>		Página:

**Actividades del proceso:**

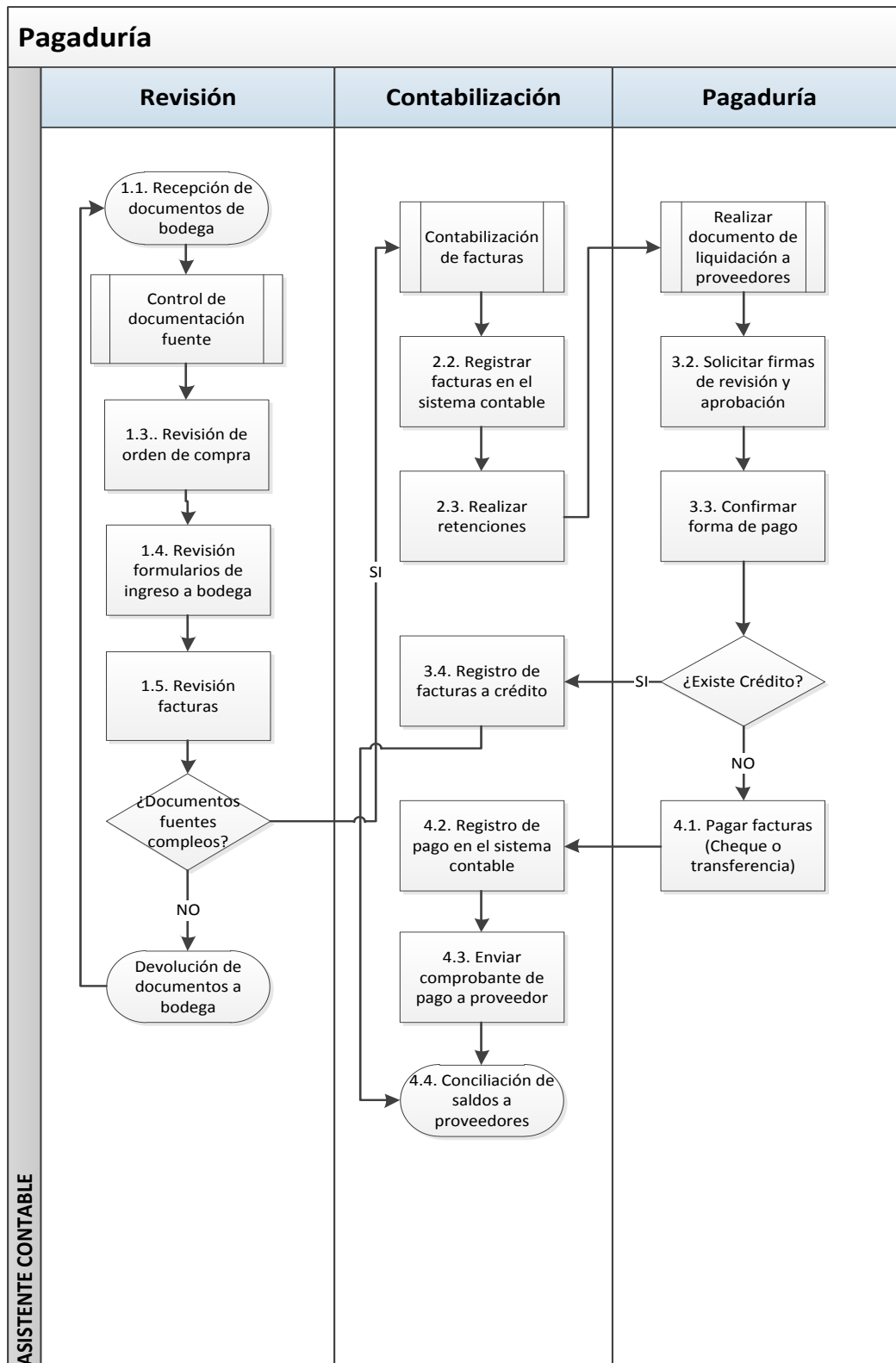
No.	Fase	Actividades	Responsable
1.	Revisión	1.1. Recepción de documentos fuente de bodega 1.2. Control de documentación fuente 1.3. Revisión de orden de compra 1.4. Revisión de formulario de ingreso a bodega 1.5. Revisión de facturas	<b>Asistente contable</b>
2.	Contabilidad	2.1. Contabilización de facturas de proveedores y otros 2.2. Registrar facturas en el sistema contable 2.3. Realizar retenciones	
3.	Liquidación a proveedores y otros	3.1. Realizar documento de liquidación al pago 3.2. Solicitar firmas de revisión y aprobación a gerencia 3.3. Comprobación de forma de pago al proveedor 3.4. Registro de facturas a crédito	
4.	Pagaduría	4.1. Pago 4.2. Registro de pago en el sistema contable 4.3. Enviar comprobante de pago 4.4. Conciliación de cartera de saldo a proveedores mensual	


**Indicadores del proceso**

Referencia	Tipo de indicador	Parámetro	Fuente o soporte	Método	Frecuencia de medición	Frecuencia de análisis y evaluación
S/N						

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 1.0
		Código: SGC-KL-02.13
	Fecha: 10-09-2022	
	<b>PAGADURÍA</b>	Página: Sección 15 -Pág.

**Diagrama de flujo del proceso**



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 1.0
		Código: SGC-KL-02.14
		Fecha: 10-09-2022
	<b>ARCHIVO Y CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	Página: Sección 16 -Pág.

# MANUAL DE PROCESO

## ARCHIVO Y CONTROL DE DOCUMENTOS


### SGC-KL-02.14

#### ÍNDICE DE PROCESO

Portada	Sección 16, Pág. 1
Firmas de conformidad	Sección 16, Pág. 1
Descripción del proceso	Sección 16, Pág. 2
Caracterización	Sección 16, Pág. 2
Objetivo	Sección 16, Pág. 2
Alcance	Sección 16, Pág. 2
Base Legal	Sección 16, Pág. 2
Entradas	Sección 16, Pág. 2
Salidas	Sección 16, Pág. 2
Actividades	Sección 16, Pág. 3
Indicadores del proceso	Sección 16, Pág. 3
Diagrama de flujo	Sección 16, Pág. 4

#### Firmas de conformidad

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>
Ángela Sandovalín		


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 1.0
		Código: SGC-KL-02.14
		Fecha: 10-09-2022
	<b>ARCHIVO Y CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	Página: Sección 16 -Pág.

### Descripción:

<b>Proceso:</b>	PAGADURÍA
<b>Procedimiento:</b>	N/A
<b>Responsable:</b>	Asistente Contable y Asistente administrativa

### Caracterización:

<b>Objetivos:</b>	Entregar un Manual que establezca la viabilidad y directrices mínimas y necesarias para a gestión documental, archivo y control de documentos con el fin de asegurar la disponibilidad de documentos e información documentada en el tiempo que se requiera, corto, mediano o largo plazo.
<b>Alcance:</b>	El presente manual se establece para ser cumplido en todas las etapas de la gestión documental, que son; generación de documentos, archivo y control, y se establece el uso y aplicación obligatoria en los niveles antes mencionados.
<b>Base Legal y Normativa:</b>	<b>Políticas Internas</b> 7. Se establece el jueves de cada semana como día habilitado para información de pago a proveedores. 8. El pago a proveedores se realizará solo si existe sustento de documento y firmas de responsabilidad
<b>Entradas:</b>	9. Información documental
<b>Salidas:</b>	10. Archivo de documentación 11. Control de documentación 12. Nube de información


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.14
		Fecha:	10-09-2022
	<b>ARCHIVO Y CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	Página:	Sección 16 -Pág.

**Actividades del proceso:**

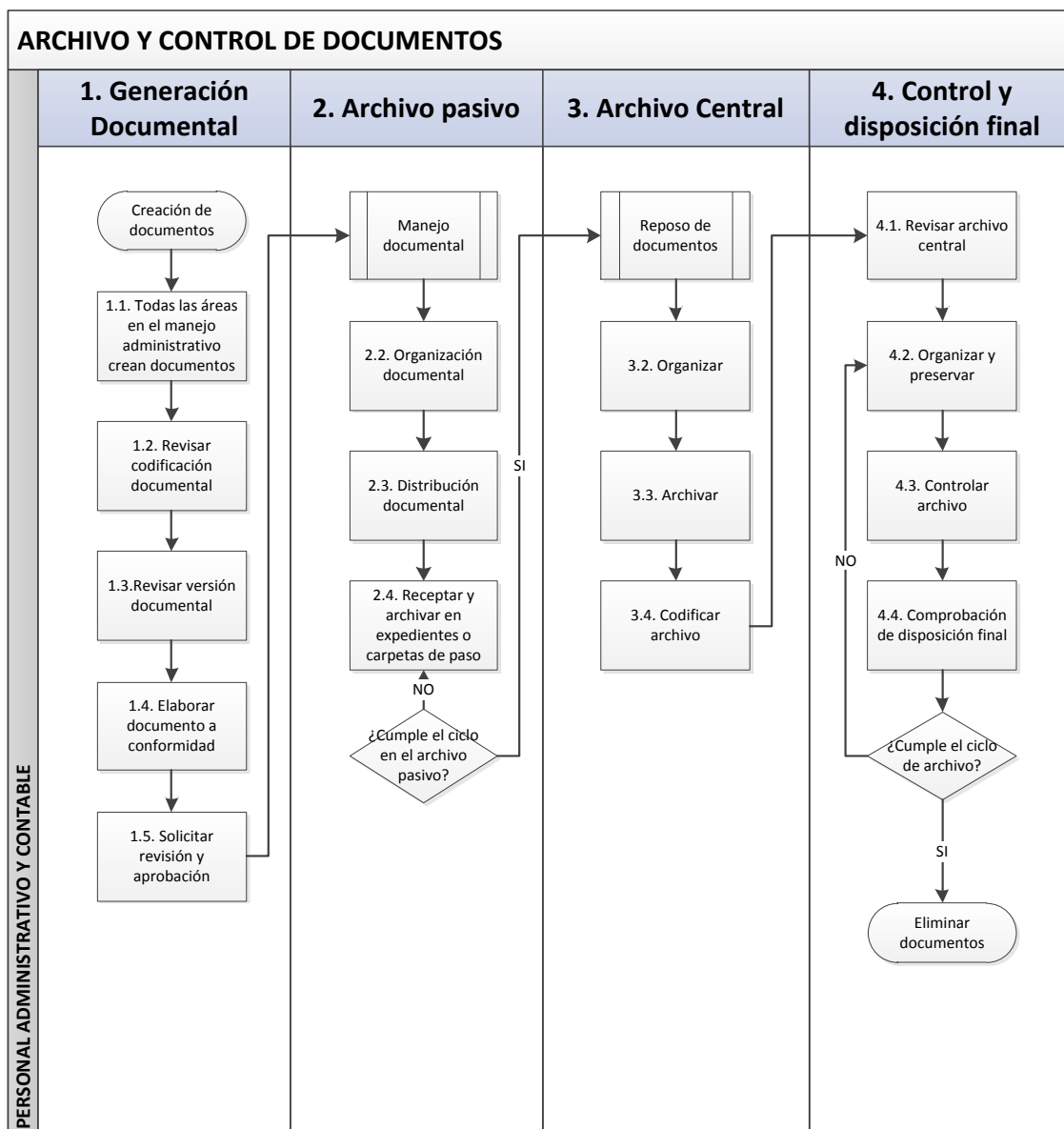
No.	Fase	Actividades	Responsable
1.	<b>Generación Documental</b>	1.1. Todas las áreas en el manejo administrativo y contable pueden producir documentos 1.2. Revisar codificación documental 1.3. Revisar versión documental 1.4. Elaborar documento a conformidad 1.5. Solicitar revisión y aprobación	Personal administrativo y contable
2.	<b>Archivo pasivo</b>	2.1. Manejo documental 2.2. Organizar en diferentes niveles administrativos y contables 2.3. Distribuir la documentación 2.4. Receptar y archivar en expedientes o carpetas	Personal administrativo y contable
3.	<b>Archivo central</b>	3.1. Reposo de documentos generados o recibidos en proceso de gestión administrativa y contable 3.2. Archivar 3.3. Organizar 3.4. Codificar archivo	Personal administrativo y contable
4.	<b>Control y disposición final</b>	4.1. Revisar archivo central 4.2. Organizar y preservar 4.3. Controlar archivos 4.4. Comprobar la disposición final	Personal administrativo y contable


**Indicadores del proceso**

Referencia	Tipo de indicador	Parámetro	Fuente o soporte	Método	Frecuencia de medición	Frecuencia de análisis y evaluación
S/N						

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 1.0
		Código: SGC-KL-02.14
	Fecha: 10-09-2022	
	<b>ARCHIVO Y CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	Página: Sección 16 -Pág.

**Diagrama de flujo del proceso**



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.15
	<b>ADMINISTRACIÓN DE CONTRATOS Y ÓRDENES DE COMPRA - CLIENTES</b>	Fecha:	10-09-2022
		Página:	Sección 17 -Pág.

# MANUAL DE PROCESO

## ADMINISTRACIÓN DE CONTRATOS Y ÓRDENES DE COMPRA - CLIENTES


### SGC-KL-02.15

#### ÍNDICE DE PROCESO

Portada	Sección 17, Pág. 1
Firmas de conformidad	Sección 17, Pág. 1
Descripción del proceso	Sección 17, Pág. 2
Caracterización	Sección 17, Pág. 2
Objetivo	Sección 17, Pág. 2
Alcance	Sección 17, Pág. 2
Base Legal	Sección 17, Pág. 2
Entradas	Sección 17, Pág. 2
Salidas	Sección 17, Pág. 2
Actividades	Sección 17, Pág. 3
Indicadores del proceso	Sección 17, Pág. 3
Diagrama de flujo	Sección 17, Pág. 4

#### Firmas de conformidad

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>
Ángela Sandovalín		


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.15
	<b>ADMINISTRACIÓN DE CONTRATOS Y ÓRDENES DE COMPRA - CLIENTES</b>	Fecha:	10-09-2022
		Página:	Sección 17 -Pág.

### Descripción:

<b>Proceso:</b>	ADMINISTRACIÓN DE CONTRATOS Y ÓRDENES DE COMPRA DE CLIENTES
<b>Procedimiento:</b>	N/A
<b>Responsable:</b>	Asistente Contable y Asistente administrativa

### Caracterización:

<b>Objetivos:</b>	Entregar un Manual que establezca la viabilidad y directrices mínimas y necesarias para la gestión administrativa con los clientes, por contratos u órdenes de compra.
<b>Alcance:</b>	El presente manual se establece para ser cumplido en todas las etapas de la administración de información con los clientes en los diferentes niveles, desde la comunicación hasta los acuerdos con los clientes.
<b>Base Legal y Normativa:</b>	<b>Normativas externas:</b> 13. Convenio Marco SERCOP 14. Reglamento de Contratación Pública_2022  <b>Políticas Internas</b> 15. Los acuerdos de plazos y entregas se establecerán según el contrato y cliente 16. Las solicitudes de clientes a modelos, tallas y colores se aprobarán en junta administrativa y de producción. 17. Es responsabilidad del personal administrativo dar seguimiento a los contratos y la información con los clientes.
<b>Entradas:</b>	18. Órdenes de compra clientes 19. Contratos Clientes
<b>Salidas:</b>	20. Coordinación con clientes 21. Acuerdos con clientes 22. Información a clientes


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.15
	<b>ADMINISTRACIÓN DE CONTRATOS Y ÓRDENES DE COMPRA - CLIENTES</b>	Fecha:	10-09-2022
		Página:	Sección 17 -Pág.

**Actividades del proceso:**

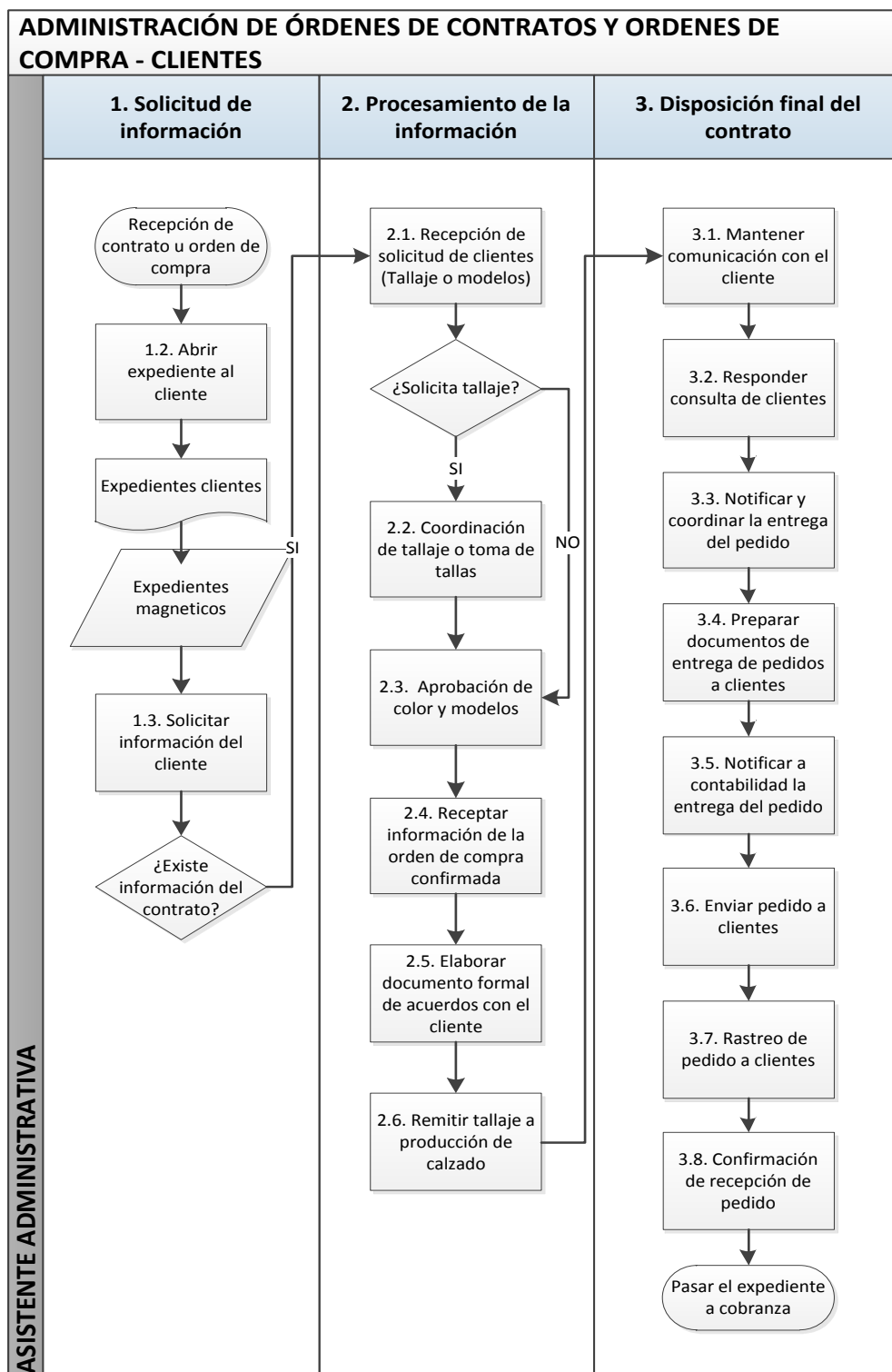
No.	Fase	Actividades	Responsable
1.	<b>Solicitud de información</b>	1.1 Recepción de la orden de compra o contrato 1.2 Abrir expediente al cliente físico y magnético 1.3 Solicitar información de la orden de compra o contrato	Asistente Administrativa
2.	<b>Procesamiento de la información</b>	2.1 Recepción de solicitudes del cliente a tallaje o modelo de calzado 2.2 Coordinación de tallaje 2.3 Aprobación de color y modelos 2.4 Receptar información de la orden de compra o contrato, tallas, colores, modelos 2.5 Elaborar documento de acuerdo de tallas u otras especificaciones. 2.6 Remitir tallaje a planificación de producción	Asistente Administrativa
3.	<b>Disposición final de administración del contrato</b>	3.1 Mantener comunicación con el cliente 3.2 Responder consulta de clientes 3.3 Notificar y coordinar la entrega del pedido 3.4 Preparar documentos de entrega de pedidos a clientes 3.5 Notificar a contabilidad 3.6 Enviar pedido a clientes 3.7 Rastreo de pedido a clientes 3.8 Confirmación de recepción de pedidos 3.9 Pasar el proceso a cobranza	Asistente Administrativa


**Indicadores del proceso**

Referencia	Tipo de indicador	Parámetro	Fuente o soporte	Método	Frecuencia de medición	Frecuencia de análisis y evaluación
S/N						

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión:	1.0
	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Código:	SGC-KL-02.15
	<b>ADMINISTRACIÓN DE CONTRATOS Y ÓRDENES DE COMPRA - CLIENTES</b>	Fecha:	10-09-2022
		Página:	Sección 17 -Pág.

### Diagrama de flujo del proceso



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.16
		Fecha:	10-09-2022
	<b>CONTRATACIÓN DE PERSONAL</b>	Página:	Sección 18 -Pág.

## MANUAL DE PROCESO

### CONTRATACIÓN DE PERSONAL


### SGC-KL-02.16

#### ÍNDICE DE PROCESO

Portada	Sección 18, Pág. 1
Firmas de conformidad	Sección 18, Pág. 1
Descripción del proceso	Sección 18, Pág. 2
Caracterización	Sección 18, Pág. 2
Objetivo	Sección 18, Pág. 2
Alcance	Sección 18, Pág. 2
Base Legal	Sección 18, Pág. 2
Entradas	Sección 18, Pág. 2
Salidas	Sección 18, Pág. 2
Actividades	Sección 18, Pág. 3
Indicadores del proceso	Sección 18, Pág. 3
Diagrama de flujo	Sección 18, Pág. 4
Formularios o anexos del proceso	Sección 18, Pág. 5

#### Firmas de conformidad

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>
Ángela Sandovalín		


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.16
		Fecha:	10-09-2022
	<b>CONTRATACIÓN DE PERSONAL</b>	Página:	Sección 18 -Pág.

### Descripción:

<b>Proceso:</b>	CONTRATACIÓN DEL PERSONAL
<b>Procedimientos:</b>	N/A
<b>Responsable:</b>	Asistente Administrativa y Talento Humano

### Caracterización:

<b>Objetivos:</b>	Entregar un Manual que asegure la realización del proceso de Contratación de personal de manera efectiva en todos sus niveles y subprocesos que requiera.
<b>Alcance:</b>	El presente manual se establece para ser cumplido en todas las etapas del proceso de sección de personal desde el requerimiento de personal hasta su contratación.
<b>Base Legal y Normativa:</b>	<p><b>Normativas externas:</b></p> <p>23. Código de trabajo</p> <p><b>Políticas Internas</b></p> <p>24. La contratación de personal autoriza únicamente gerencia general y/o financiera.</p> <p>25. Los aspirantes a una vacante deberán llenar el formulario de solicitud de empleo para seguir con el proceso en curso.</p> <p>26. Se deberá ingresar al sistema biométrico de registro a cualquier nuevo ingreso desde la fecha de inicio de su contrato.</p> <p>27. El personal podrá ingresar a laborar únicamente cuando haya completado la documentación e inducción al personal.</p>
<b>Entradas:</b>	<p>28. Vacante por desvinculación.</p> <p>29. Vacantes por necesidad institucional</p>
<b>Salidas:</b>	30. Nuevos ingresos de personal


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.16
		Fecha:	10-09-2022
	<b>CONTRATACIÓN DE PERSONAL</b>	Página:	Sección 18 -Pág.

**Actividades del proceso:**

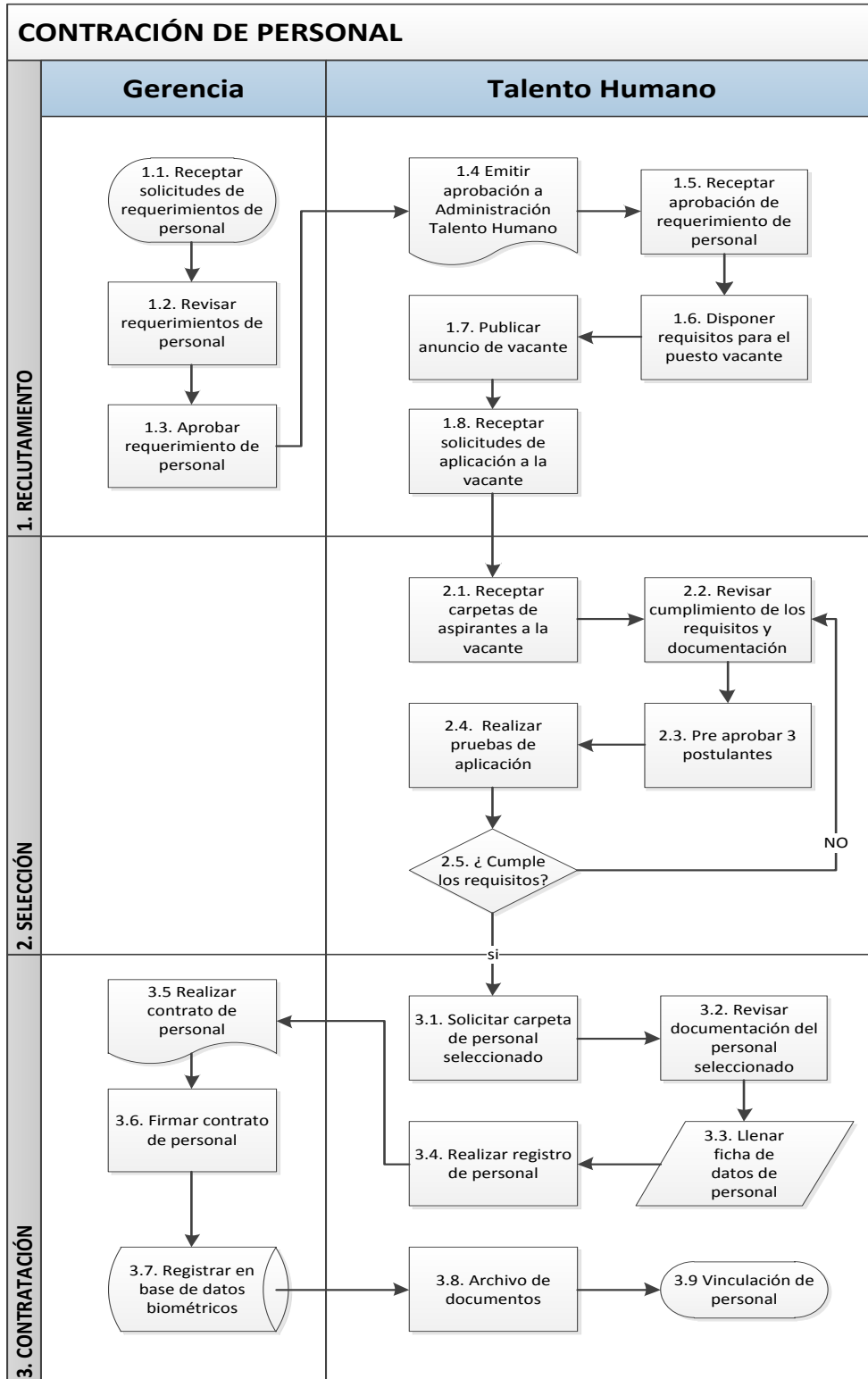
No.	Fase	Actividades/ Procedimientos	Responsable
1.	Reclutamiento	1.1. Receptar solicitudes de requerimientos de personal 1.2. Revisar requerimientos de personal 1.3. Aprobar requerimientos de personal 1.4. Emitir aprobación a Administración de talento humano	Gerencia
		1.5. Receptar aprobación de requerimiento de talento humano 1.6. Disponer requisitos para el puesto vacante 1.7. Publicar anuncio de vacante físico y electrónico 1.8. Receptar solicitudes de aplicación a la vacante	Talento Humano
2.	Selección	2.1. Receptar carpetas de aspirantes a la vacante 2.2. Revisar Cumplimiento de los requisitos y documentación de la vacante 2.3. Preaprobar 3 postulantes o un mínimo de postulantes a realizar pruebas de aplicación 2.4. Realizar pruebas de aplicación al puesto 2.5. Seleccionar personal apto y que cumple requisitos de la vacante	Talento Humano
3.	Contratación	3.1. Solicitar carpeta de personal seleccionado 3.2. Revisar documentación del personal seleccionado 3.3. Llenar ficha de datos de personal 3.4. Realizar registro de personal 3.5. Realizar contrato de personal 3.6. Firmar contrato de personal 3.7. Registrar en la base de datos biométricos 3.8. Archivo de documentos 3.9. Vinculación de personal	Talento Humano


**Indicadores del proceso**

Referencia	Tipo de indicador	Parámetro	Fuente o soporte	Método	Frecuencia de medición	Frecuencia de análisis y evaluación
S/N						

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 1.0
		Código: SGC-KL-02.16
	<b>CONTRATACIÓN DE PERSONAL</b>	

**Diagrama de flujo del proceso**



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.17
		Fecha:	10-09-2022
	<b>DIRECTRICES DE SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>	Página:	Sección 19 -Pág.

# MANUAL DE PROCESO

## DIRECTRICES

## SEGURIDAD OCUPACIONAL


### SGC-KL-02.17

#### ÍNDICE DE PROCESO

Portada	Sección 19, Pág. 1
Firmas de conformidad	Sección 19, Pág. 1
Descripción del proceso	Sección 19, Pág. 2
Caracterización	Sección 19, Pág. 2
Objetivo	Sección 19, Pág. 2
Alcance	Sección 19, Pág. 2
Base Legal	Sección 19, Pág. 2
Entradas	Sección 19, Pág. 2
Salidas	Sección 19, Pág. 2
Actividades	Sección 19, Pág. 3
Indicadores del proceso	Sección 19, Pág. 3
Diagrama de flujo	Sección 19, Pág. 4

#### Firmas de conformidad

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>
Ángela Sandovalín		


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.17
		Fecha:	10-09-2022
	<b>DIRECTRICES DE SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>	Página:	Sección 19 -Pág.

**Descripción:**

<b>Proceso:</b>	DIRECTRICES SEGURIDAD OCUPACIONAL
<b>Procedimientos:</b>	N/A
<b>Responsable:</b>	Técnico en Seguridad Ocupacional

**Caracterización:**

<b>Objetivos:</b>	Establecer este manual con las directrices para el cumplimiento de Seguridad en el desarrollo de las actividades de producción y todas las áreas que comprende Calzado Kleiner, con el objetivo de garantizar la seguridad en el trabajo.
<b>Alcance:</b>	El presente manual se establece para direccionar a todas las áreas y procesos que se vigila en la Seguridad Laboral en Calzado Kleiner.
<b>Base Legal y Normativa:</b>	<p><b>Normativas externas:</b></p> <p>31. Reglamento 390. Expedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.  32. Reglamento 333. Expedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.  33. Decisión 584. Expedido por la Organización Internacional del Trabajo.  34. Reglamento 957. Expedido por la Organización Internacional del Trabajo</p> <p><b>Políticas Internas</b></p> <p>35. La seguridad en el trabajo, su gestión y vigilancia están a cargo del técnico de Seguridad Ocupacional.</p>
<b>Entradas:</b>	36. Riesgos ocupacionales 37. Prevención de riesgos y accidentes en el trabajo
<b>Salidas:</b>	38. Directrices del sistema de Seguridad Ocupacional


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.17
		Fecha:	10-09-2022
	<b>DIRECTRICES DE SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>	Página:	Sección 19 -Pág.

**Actividades del proceso:**

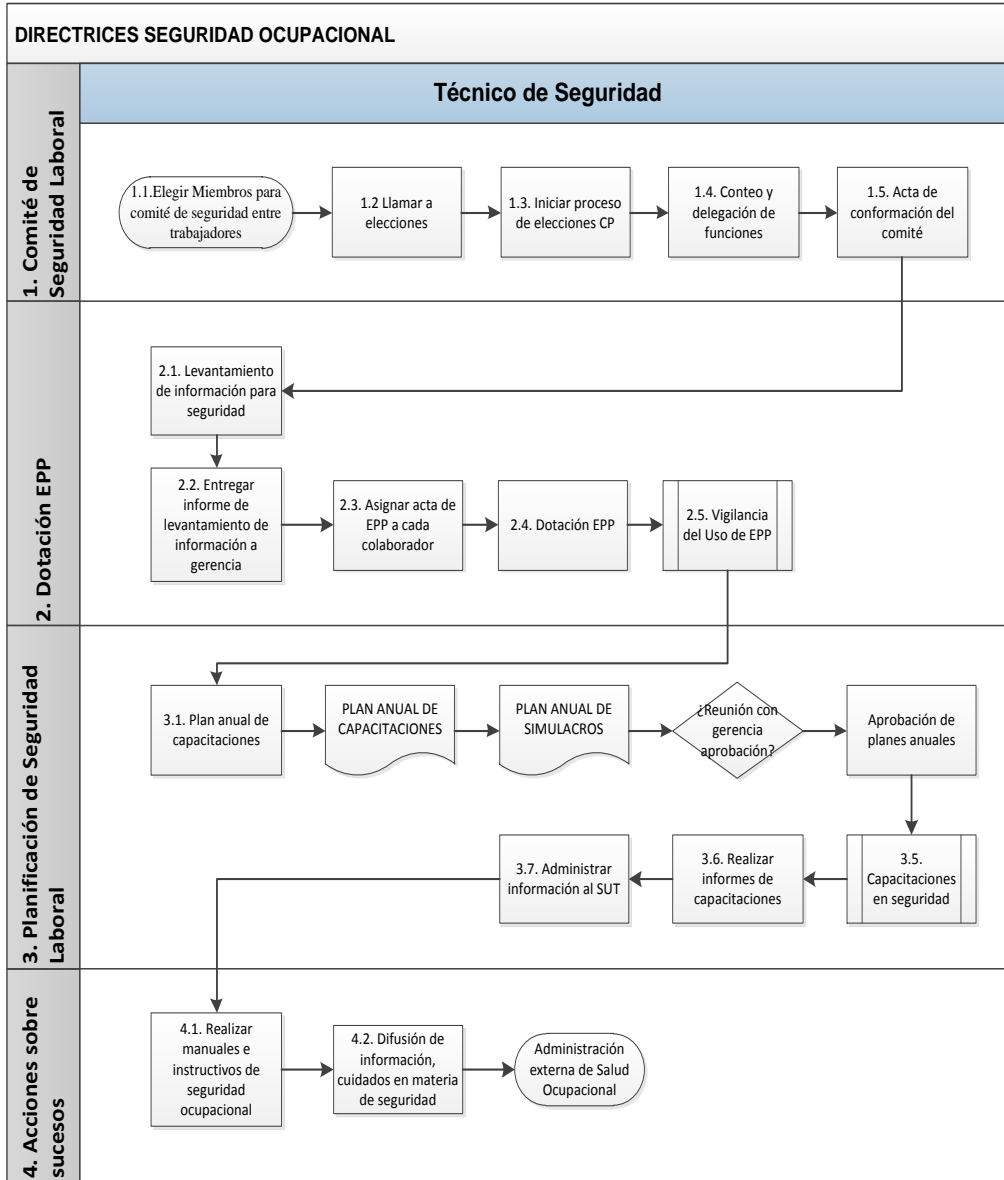
No.	Fase	Actividades/ Procedimientos	Responsable
1.	<b>Comité de Seguridad Laboral</b>	1.1. Elegir Miembros para comité de seguridad entre trabajadores 1.2. Llamar a elecciones 1.3. Iniciar elecciones 1.4. Conteo y delegación de funciones 1.5. Acta de conformación del comité	<b>Técnico de Seguridad</b>
2.	<b>Dotación EPP</b>	2.1. Realizar el levantamiento de información para dotación de EPP 2.2. Entregar informe de levantamiento de USO EPP 2.3. Designar acta de entrega de EPP a cada colaborador 2.4. Dotación de EPP 2.5. Vigilar la dotación de EPP	<b>Técnico de Seguridad</b>
3.	<b>Planificación de Seguridad Laboral</b>	3.1. Realizar plan anual de capacitaciones e inducciones 3.2. Realizar plan anual de simulacros 3.3. Solicitar reuniones con gerencia 3.4. Aprobación de planes anuales de capacitaciones, inducciones, charlas, u otras de seguridad ocupacional 3.5. Realización de capacitaciones 3.6. Realizar Informes 3.7. Subir informes al SUT de capacitaciones, inducciones, charlas u otros	<b>Técnico de Seguridad</b>
4.	<b>Acciones sobre sucesos</b>	4.1. Realizar Manuales e Instructivos del Sistema de Gestión de Seguridad en el trabajo 4.2. Difusión de instructivos para acciones sobre sucesos.	<b>Técnico de Seguridad</b>


**Indicadores del proceso**

Referencia	Tipo de indicador	Parámetro	Fuente o soporte	Método	Frecuencia de medición	Frecuencia de análisis y evaluación
S/N						

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 1.0
		Código: SGC-KL-02.17
	Fecha: 10-09-2022	
	<b>DIRECTRICES DE SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>	Página: Sección 19 -Pág.

### Diagrama de flujo del proceso



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.18
		Fecha:	10-09-2022
	<b>DIRECCTRICES SALUD OCUPACIONAL</b>	Página:	Sección 20 -Pág.

# MANUAL DE PROCESO

## DIRECTRICES

## SALUD OCUPACIONAL


### SGC-KL-02.18

#### ÍNDICE DE PROCESO

Portada	Sección 20, Pág. 1
Firmas de conformidad	Sección 20, Pág. 1
Descripción del proceso	Sección 20, Pág. 2
Caracterización	Sección 20, Pág. 2
Objetivo	Sección 20, Pág. 2
Alcance	Sección 20, Pág. 2
Base Legal	Sección 20, Pág. 2
Entradas	Sección 20, Pág. 2
Salidas	Sección 20, Pág. 2
Actividades	Sección 20, Pág. 3
Indicadores del proceso	Sección 20, Pág. 3
Diagrama de flujo	Sección 20, Pág. 4

#### Firmas de conformidad

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>
Ángela Sandovalín		


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.18
		Fecha:	10-09-2022
	<b>DIRECCTRICES SALUD OCUPACIONAL</b>	Página:	Sección 20 -Pág.

### Descripción:

<b>Proceso:</b>	SALUD OCUPACIONAL
<b>Procedimientos:</b>	N/A
<b>Responsable:</b>	Médico Ocupacional

### Caracterización:

<b>Objetivos:</b>	Establecer este manual con las directrices para el cumplimiento de Salud en el desarrollo de las actividades de producción y todas las áreas que comprende Calzado Kleiner, con el objetivo de garantizar la salud en el trabajo.
<b>Alcance:</b>	El presente manual se establece para direccionar a todas las áreas y procesos que se vigila en la Seguridad Laboral en Calzado Kleiner.  La Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional se administrará con personal capacitado externo.
<b>Base Legal y Normativa:</b>	<b>Normativas externas:</b> 39. Reglamento 390. Expedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. 40. Reglamento 333. Expedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. 41. Decisión 584. Expedido por la Organización Internacional del Trabajo. 42. Reglamento 957. Expedido por la Organización Internacional del Trabajo  <b>Políticas Internas</b> <b>43.</b> La seguridad en el trabajo, su gestión y vigilancia están a cargo del médico de Salud Ocupacional.
<b>Entradas:</b>	44. Cuidados de la salud en el trabajo
<b>Salidas:</b>	45. Directrices del sistema de Salud Ocupacional


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.18
		Fecha:	10-09-2022
	<b>DIRECCTRICES SALUD OCUPACIONAL</b>	Página:	Sección 20 -Pág.

**Actividades del proceso:**

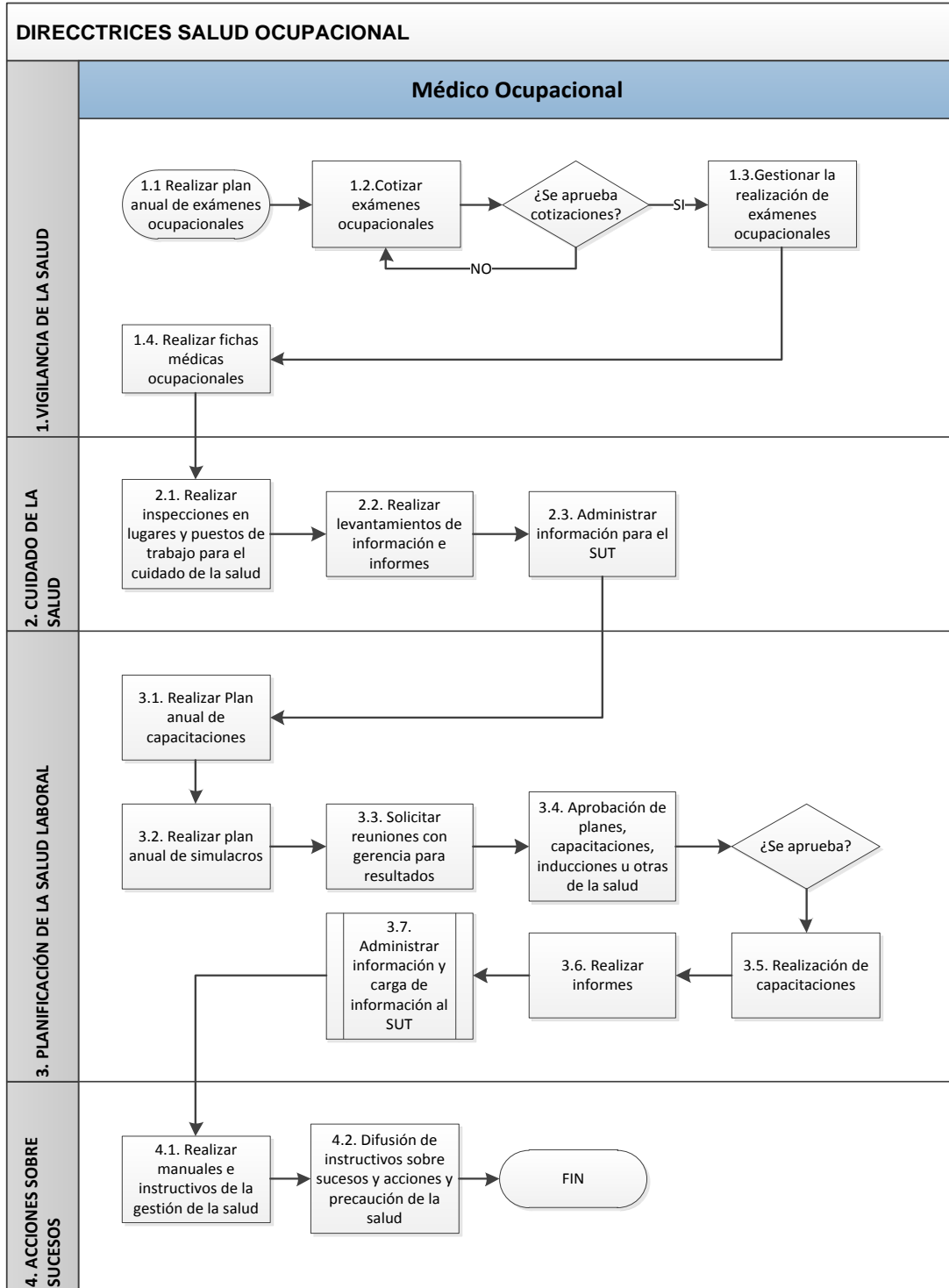
No.	Fase	Actividades/ Procedimientos	Responsable
1.	<b>Vigilancia a la Salud</b>	1.1. Realizar plan anual de exámenes ocupacionales 1.2. Cotizar exámenes ocupacionales 1.3. Gestionar la realización de exámenes ocupacionales 1.4. Realizar ficha médica por cada trabajador	<b>Médico ocupacional</b>
2.	<b>Cuidado de la salud</b>	2.1. Realizar inspecciones en lugares y puestos de trabajo para el cuidado de la salud. 2.2. Realizar informes y levantamientos de información sobre la salud ocupacional. 2.3. Subir información requerida al SUT.	<b>Médico ocupacional</b>
3.	<b>Planificación de Salud Laboral</b>	3.1. Realizar plan anual de capacitaciones e inducciones sobre la salud 3.2. Realizar plan anual de simulacros 3.3. Solicitar reuniones con gerencia y entregar resultados 3.4. Aprobación de planes anuales de capacitaciones, inducciones, charlas, u otras de salud ocupacional 3.5. Realización de capacitaciones 3.6. Realizar Informes 3.7. Subir informes al SUT de capacitaciones, inducciones, charlas u otros	<b>Médico ocupacional</b>
4.	<b>Acciones sobre sucesos</b>	4.1. Realizar Manuales e Instructivos del Sistema de Salud ocupacional. 4.2. Difusión de instructivos para acciones sobre sucesos con la salud y precaución en la salud.	<b>Médico ocupacional</b>


**Indicadores del proceso**

Referencia	Tipo de indicador	Parámetro	Fuente o soporte	Método	Frecuencia de medición	Frecuencia de análisis y evaluación
S/N						

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 1.0
		Código: SGC-KL-02.18
	<b>DIRECCTRICES SALUD OCUPACIONAL</b>	Fecha: 10-09-2022
		Página: Sección 20 -Pág.

**Diagrama de flujo del proceso**



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.19
		Fecha:	10-09-2022
	<b>DEVOLUCIÓN DE MERCADERÍA</b>	Página:	Sección 21 -Pág.


## MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEVOLUCIÓN DE MERCADERÍA SGC-KL-02.19

### ÍNDICE DE PROCESO

Portada	Sección 21, Pág. 1
Firmas de conformidad	Sección 21, Pág. 1
Descripción del proceso	Sección 21, Pág. 2
Caracterización	Sección 21, Pág. 2
Objetivo	Sección 21, Pág. 2
Alcance	Sección 21, Pág. 2
Base Legal	Sección 21, Pág. 2
Entradas	Sección 21, Pág. 2
Salidas	Sección 21, Pág. 2
Actividades	Sección 21, Pág. 3
Indicadores del proceso	Sección 21, Pág. 3
Diagrama de flujo	Sección 21, Pág. 4

### Firmas de conformidad

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>
Ángela Sandovalín		


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.19
		Fecha:	10-09-2022
	<b>DEVOLUCIÓN DE MERCADERÍA</b>	Página:	Sección 21 -Pág.

### Descripción:

<b>Proceso:</b>	COMPRAS
<b>Procedimientos:</b>	DEVOLUCIÓN DE MERCADERÍA
<b>Responsable:</b>	Bodeguero

### Caracterización:

<b>Objetivos:</b>	Establecer en este manual las directrices de única y válida actuación sobre las devoluciones que se generen a proveedores, estableciendo como objetivo principal el aseguramiento de la calidad en la materia prima u otros suministros utilizados en el proceso productivo de calzado.
<b>Alcance:</b>	El presente manual se establece para cumplirse en todas las áreas con relación a proveedores y relación de recepción de materias primas u otros suministros, desde bodega hasta contabilidad.
<b>Base Legal y Normativa:</b>	<p><b>Normativas externas:</b> N/A</p> <p><b>Políticas Internas</b>  <b>46. Flete al cobro</b>          Cuando la mercadería fue entregada con flete al cobro y la devolución es equivocación del proveedor, el deberá asumir el costo del envío de la devolución.</p> <p><b>47. Flete pagado</b>          Cuando la mercadería fue entregada con flete pagado o entregado directo en Kleiner y cuando la devolución es por error de Kleiner.</p> <p>48. Se solicita la nota de crédito dentro del mes que se realiza la devolución para que se pueda descontar en el mismo pago.</p> <p>49. No existirán cambios de material sin nota de devolución, si el proveedor se equivocó al enviar mal: la cantidad y/o especificaciones incorrectas del material, para Kleiner en el momento que sale la mercadería de bodega ya es una devolución y se debe proceder como tal.</p> <p>50. Está prohibido realizar cambios internos entre proveedores y personal encargado de mercadería.</p>
<b>Entradas:</b>	51. Mercadería, materia prima y otros suministros con fallas o incumplimiento de requerimientos de calidad.
<b>Salidas:</b>	52. Devoluciones a proveedores


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.19
		Fecha:	10-09-2022
	<b>DEVOLUCIÓN DE MERCADERÍA</b>	Página:	Sección 21 -Pág.

**Actividades del proceso:**

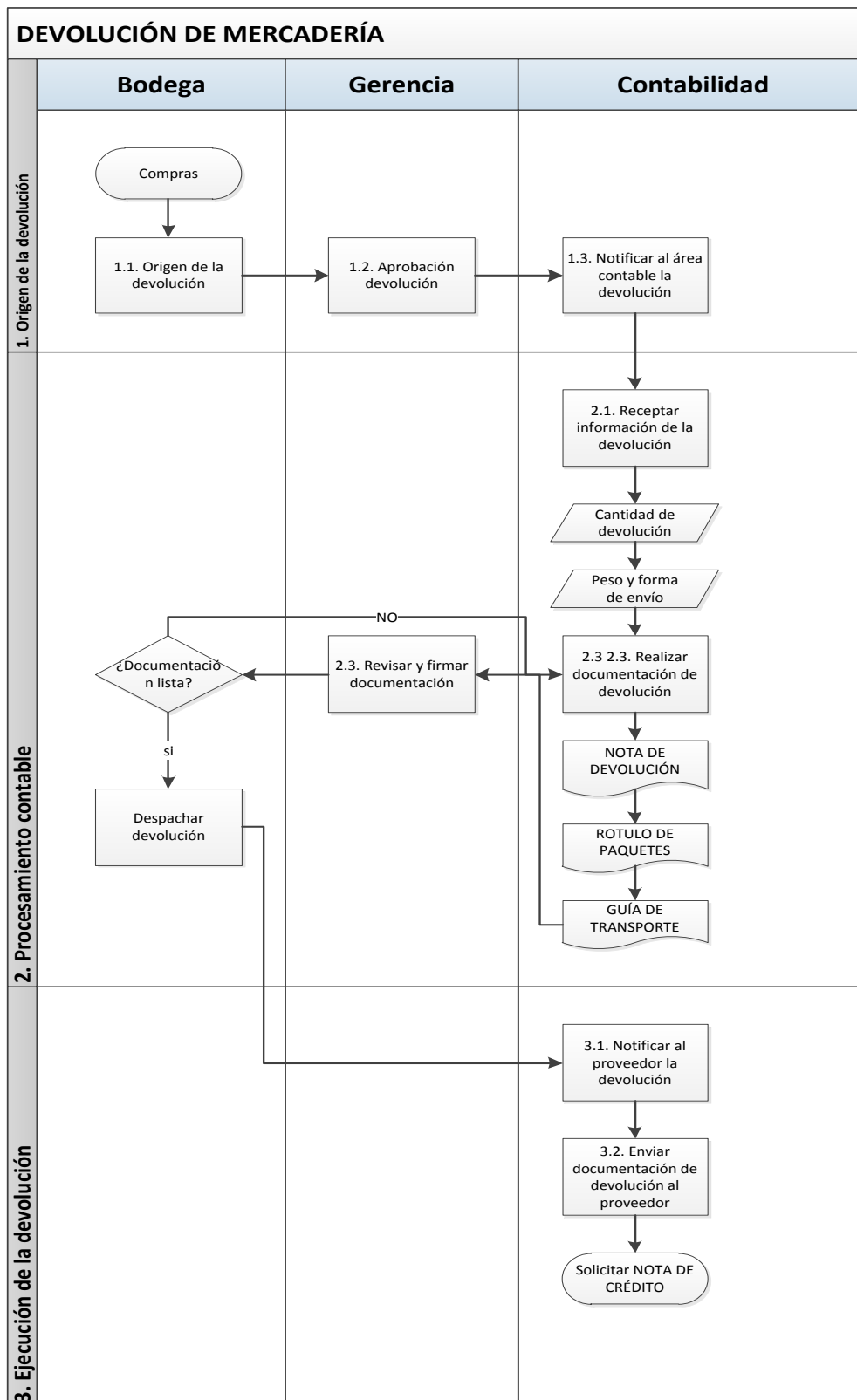
No.	Fase	Actividades/ Procedimientos	Responsable
1.	Origen de la devolución	1.1. Se origina una devolución por los siguientes motivos: <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Cantidad sobrante de pedido entregado con exceso</li> <li>❖ Calidad de material según especificaciones solicitadas</li> <li>❖ Fechas de entrega a retraso, según orden de compra</li> <li>❖ Precio de materiales no estipulados en la negociación de la compra</li> </ul>	Responsable de Bodega
		1.2. Aprobar los motivos de devolución y autorizar	Gerencia General
		1.3. Notificar al área contable de la devolución	Responsable de Bodega
2.	Procesamiento contable	2.1. Receptar información de devolución: <ul style="list-style-type: none"> <li>53. Cantidad y motivo de devolución</li> <li>54. Peso del paquete para realizar guía de Servientrega</li> </ul> 2.2. Establecer tipo de flete de la devolución           2.3. Realizar documentación de devolución: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nota de devolución</li> <li>• Rotulo de caja</li> <li>• Guía de envío</li> </ul>	Asistente Contable
		2.3. Revisar y firmar documentos de devolución	Responsable de Bodega
3.	Ejecución de la devolución	3.1. Notificar al proveedor la devolución mediante correo electrónico 3.2. Enviar nota de devolución y guía de envío. 3.3. Solicitar la nota de crédito en el periodo que se realiza la devolución.	Asistente Contable


**Indicadores del proceso**

Referencia	Tipo de indicador	Parámetro	Fuente o soporte	Método	Frecuencia de medición	Frecuencia de análisis y evaluación
S/N						

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.19
	Fecha:	10-09-2022	
	<b>DEVOLUCIÓN DE MERCADERÍA</b>	Página:	Sección 21 -Pág.

### Diagrama de flujo del proceso



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.20
		Fecha:	10-09-2022
	<b>CORTE Y TROQUELADO</b>		Página:

# MANUAL DE PROCEDIMIENTO

## CORTE Y TROQUELADO


### SGC-KL-02.20

#### ÍNDICE DE PROCESO

Portada	Sección 22, Pág. 1
Firmas de conformidad	Sección 22, Pág. 1
Descripción del proceso	Sección 22, Pág. 2
Caracterización	Sección 22, Pág. 2
Objetivo	Sección 22, Pág. 2
Alcance	Sección 22, Pág. 2
Base Legal	Sección 22, Pág. 2
Entradas	Sección 22, Pág. 2
Salidas	Sección 22, Pág. 2
Actividades	Sección 22, Pág. 3
Indicadores del proceso	Sección 22, Pág. 3
Diagrama de flujo	Sección 22, Pág. 4
Recursos físicos mínimos para el proceso	Sección 22, Pág. 4

#### Firmas de conformidad

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>
Ángela Sandovalín		


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.20
		Fecha:	10-09-2022
	<b>CORTE Y TROQUELADO</b>		Página:

### Descripción:

<b>Proceso:</b>	PRODUCCIÓN
<b>Procedimientos:</b>	CORTE Y TROQUELADO
<b>Responsable:</b>	Supervisor de Área

### Caracterización:

<b>Objetivos:</b>	Establecer este manual con el objetivo principal de informar a los involucrados sobre las actividades a realizarse en la etapa del proceso productivo de CORTE y TROQUELADO, para que se realicen bajo un procedimiento ordenado y controlado, asegurando la calidad en el proceso productivo.
<b>Alcance:</b>	El presente manual de procedimiento se establece para ser cumplido en las actividades del proceso productivo en el área de CORTE y TROQUELADO de Calzado Kleiner y contiene la información para los involucrados y así garantizar el control y calidad.
<b>Base Legal y Normativa:</b>	<b>Normativas externas:</b> 55. N/A  <b>Políticas Internas+</b> 56. Es responsabilidad y por política principal del proceso productivo realizar control de calidad en cada una de sus etapas.
<b>Entradas:</b>	57. Materias primas, textiles, pieles y otros derivados
<b>Salidas:</b>	58. Cortes y piezas para proceso productivo


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.20
		Fecha:	10-09-2022
	<b>CORTE Y TROQUELADO</b>		Página:

**Actividades del proceso:**

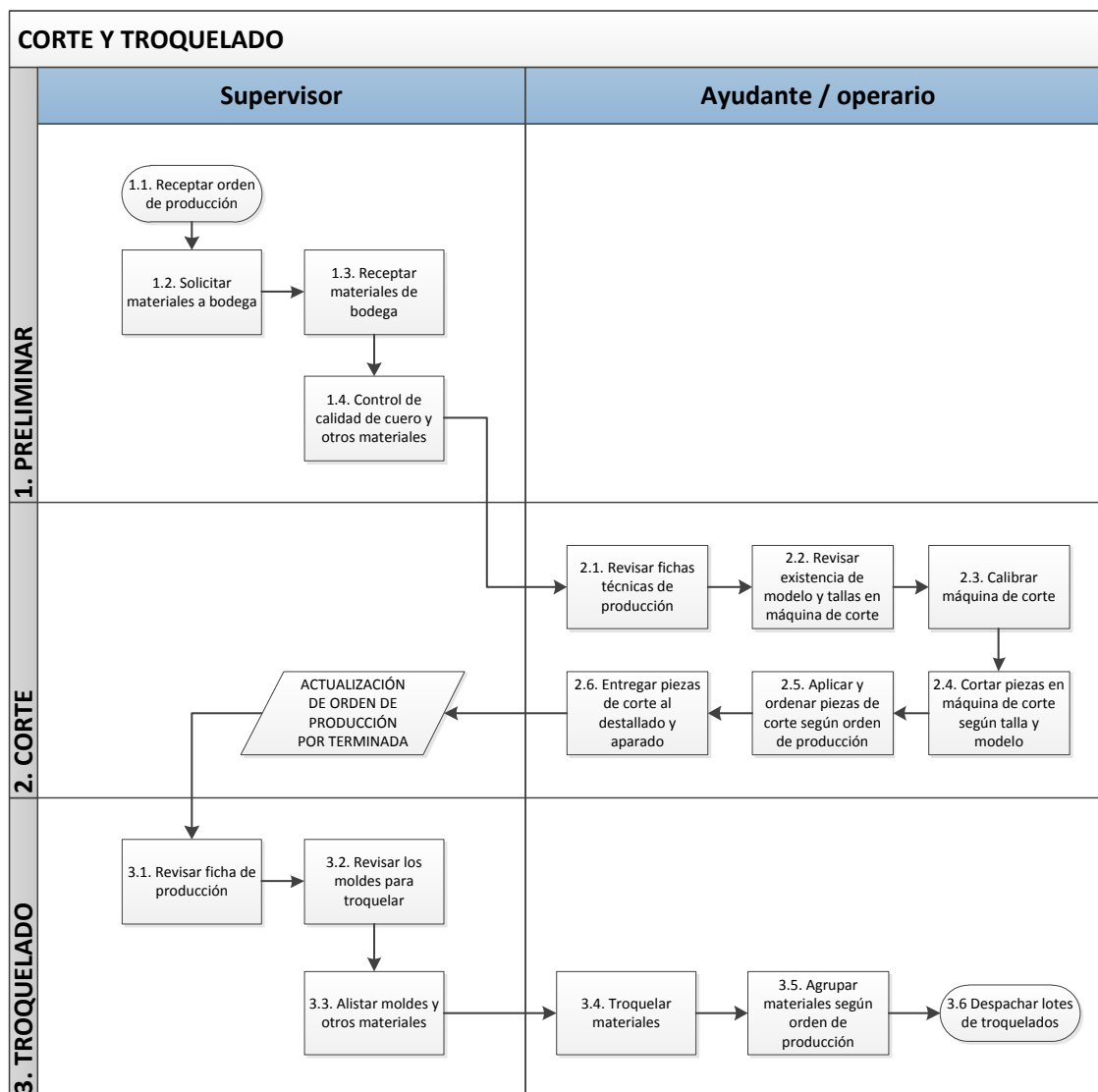
No.	Fase	Actividades/ Procedimientos	Responsable
1.	Preliminar	1.1. Receptar orden de producción 1.2. Solicitar materiales a bodega 1.3. Receptar materiales de bodega 1.4. Control de calidad cuero y otros materiales	Supervisor del área
2.	Corte	2.1. Revisar ficha técnica u orden de producción 2.2. Revisar si existe modelo y tallas del modelo a producir en la máquina de corte. 2.3. Calibrar la máquina de corte con las herramientas y elementos necesarios 2.4. Corte de piezas en máquina de corte 2.5. Ordenar los cortes según talla y modelo 2.6. Entregar piezas de cortes a destallado	Operarios de corte
3.	Troquelado	3.1. Revisar ficha técnica de producción 3.2. Revisar los moldes para troquelar según el modelo 3.3. Alistar moldes y otros materiales 3.4. Troquelar plantilla de terminado 3.5. Troquelar plantilla de montaje 3.6. Entregar lotes de troquelado al área de prefabricado o montaje	Operarios de troquelado

**Indicadores del proceso**

Referencia	Tipo de indicador	Parámetro	Fuente o soporte	Método	Frecuencia de medición	Frecuencia de análisis y evaluación
S/N						


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 1.0
		Código: SGC-KL-02.20
	Fecha: 10-09-2022	
	<b>CORTE Y TROQUELADO</b>	Página: Sección 22 -Pág.

### Diagrama de flujo del proceso:



### Recursos físicos mínimos del proceso

- Troqueladora
- Máquina de corte

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 1.0
		Código: SGC-KL-02.21
		Fecha: 10-09-2022
	<b>DESTALLADO, APARADO Y COSTURA</b>	Página: Sección 23 -Pág.

## MANUAL DE PROCEDIMIENTO

### DESTALLADO, APARADO Y COSTURA


### SGC-KL-02.21

#### ÍNDICE DE PROCESO

Portada	Sección 23, Pág. 1
Firmas de conformidad	Sección 23, Pág. 1
Descripción del proceso	Sección 23, Pág. 2
Caracterización	Sección 23, Pág. 2
Objetivo	Sección 23, Pág. 2
Alcance	Sección 23, Pág. 2
Base Legal	Sección 23, Pág. 2
Entradas	Sección 23, Pág. 2
Salidas	Sección 23, Pág. 2
Actividades	Sección 23, Pág. 3
Indicadores del proceso	Sección 23, Pág. 3
Diagrama de flujo	Sección 23, Pág. 4
Recursos físicos mínimos para el proceso	Sección 23, Pág. 5

#### Firmas de conformidad

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>
Ángela Sandovalín		


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.21
		Fecha:	10-09-2022
	<b>DESTALLADO, APARADO Y COSTURA</b>	Página:	Sección 23 -Pág.

### Descripción:

<b>Proceso:</b>	PRODUCCIÓN
<b>Procedimientos:</b>	DESTALLADO, APARADO Y COSTURA
<b>Responsable:</b>	Supervisor del área

### Caracterización:

<b>Objetivos:</b>	Establecer este manual con el objetivo principal de informar a los involucrados en las actividades a realizarse en la etapa del proceso productivo de DESTALLADO, APARADO y COSTURA, para que se realicen bajo un procedimiento ordenado y controlado, asegurando la calidad en el proceso productivo.
<b>Alcance:</b>	El presente manual de procedimiento se establece para ser cumplido en las actividades del proceso productivo en el área de DESTALLADO, APARADO y COSTURA de Calzado Kleiner y contiene la información para los involucrados y así garantizar el control y calidad.
<b>Base Legal y Normativa:</b>	<b>Normativas externas:</b> 59. N/A  <b>Políticas Internas+</b> 60. Es responsabilidad y por política principal del proceso productivo realizar control de calidad en cada una de sus etapas.
<b>Entradas:</b>	61. Piezas de cortadas de calzado
<b>Salidas:</b>	62. Cuerpos armados y cosidos de calzado

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.21
		Fecha:	10-09-2022
	<b>DESTALLADO, APARADO Y COSTURA</b>	Página:	Sección 23 -Pág.


**Actividades del proceso:**

No.	Fase	Actividades/ Procedimientos	Responsable
1.	Preliminar	1.1. Receptar orden de producción 1.2. Solicitar materiales a bodega 1.3. Receptar materiales de bodega 1.4. Receptar lotes de piezas de corte 1.5. Control de calidad en lote de piezas de corte 1.6. Preparar tareas a operarios	Supervisor de área
2.	Destallado	2.1. Revisar ficha de producción 2.2. Verificar que piezas se destallan 2.3. Calibrar máquina destallado 2.4. Destallar piezas 2.5. Destallar punteras 2.6. Destallar contrafuertes 2.7. Despachar lotes de piezas y otros elementos destallados	Operarios
3.	Aparado	3.1. Revisar ficha de producción 3.2. Ajustar máquinas de estampado 3.3. Ajustar máquinas de marcado 3.4. Ajustar máquinas de pegado 3.5. Verificar materiales a usar, pegantes, reatas u otros 3.6. Aparar las piezas de corte destalladas 3.7. Control de calidad en cortes aparados	Operarios
4.	Costura	4.1. Revisar ficha de producción 4.2. Ajustar máquinas de costura 4.3. Verificar materiales a usar, hilos y otros 4.4. Coser las piezas aparadas 4.5. Coser forros 4.6. Coser adornos 4.7. Cortar y quemar hilos 4.8. Recortar excesos de forro 4.9. Control de calidad	Operarios

**Indicadores del proceso**


Referencia	Tipo de indicador	Parámetro	Fuente o soporte	Método	Frecuencia de medición	Frecuencia de análisis y evaluación
S/N						



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.21
		Fecha:	10-09-2022
	<b>DESTALLADO, APARADO Y COSTURA</b>	Página:	Sección 23 -Pág.

### **Recursos físicos mínimos del proceso**

- Máquina destalladoras
- Máquina marcadora de cuero
- Cabina de aplicadora de látex
- Máquina sig-sag
- Máquinas de coser de una y dos agujas
- Cambradora
- Dobladora de cortes
- Remachadora de ganchos
- Remachadora de ojales y ojalillos
- Máquina perforadora

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.22
		Fecha:	10-09-2022
	<b>PREFABRICADO</b>	Página:	Sección 24 -Pág.

## MANUAL DE PROCEDIMIENTO

### PREFABRICADO


### SGC-KL-02.22

#### ÍNDICE DE PROCESO

Portada	Sección 24, Pág. 1
Firmas de conformidad	Sección 24, Pág. 1
Descripción del proceso	Sección 24, Pág. 2
Caracterización	Sección 24, Pág. 2
Objetivo	Sección 24, Pág. 2
Alcance	Sección 24, Pág. 2
Base Legal	Sección 24, Pág. 2
Entradas	Sección 24, Pág. 2
Salidas	Sección 24, Pág. 2
Actividades	Sección 24, Pág. 3
Indicadores del proceso	Sección 24, Pág. 3
Diagrama de flujo	Sección 24, Pág. 4
Recursos físicos mínimos para el proceso	Sección 24, Pág. 4

#### Firmas de conformidad

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>
Ángela Sandovalín		


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.22
		Fecha:	10-09-2022
	<b>PREFABRICADO</b>		Página:

**Descripción:**

<b>Proceso:</b>	PRODUCCIÓN
<b>Procedimientos:</b>	PREFABRICADO
<b>Responsable:</b>	Supervisor del área

**Caracterización:**

<b>Objetivos:</b>	Establecer este manual con el objetivo principal de informar a los involucrados en las actividades a realizarse en la etapa del proceso productivo de PREFABRICADO, para que se realicen bajo un procedimiento ordenado y controlado, asegurando la calidad en el proceso productivo.
<b>Alcance:</b>	El presente manual de procedimiento se establece para ser cumplido en las actividades del proceso productivo en el área PREFABRICADO de Calzado Kleiner y contiene la información para los involucrados y así garantizar el control y calidad.
<b>Base Legal y Normativa:</b>	<b>Normativas externas:</b> 63. N/A  <b>Políticas Internas+</b> 64. Es responsabilidad y por política principal del proceso productivo realizar control de calidad en cada una de sus etapas.
<b>Entradas:</b>	65. Suelas, plantillas de armado, cercos, tacos u otros
<b>Salidas:</b>	66. Suelas prefabricadas, plantillas u otros listar para el armado del calzado con los aditivos u otros.


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 1.0
		Código: SGC-KL-02.22
		Fecha: 10-09-2022
	<b>PREFABRICADO</b>	Página: Sección 24 -Pág.

**Actividades del proceso:**

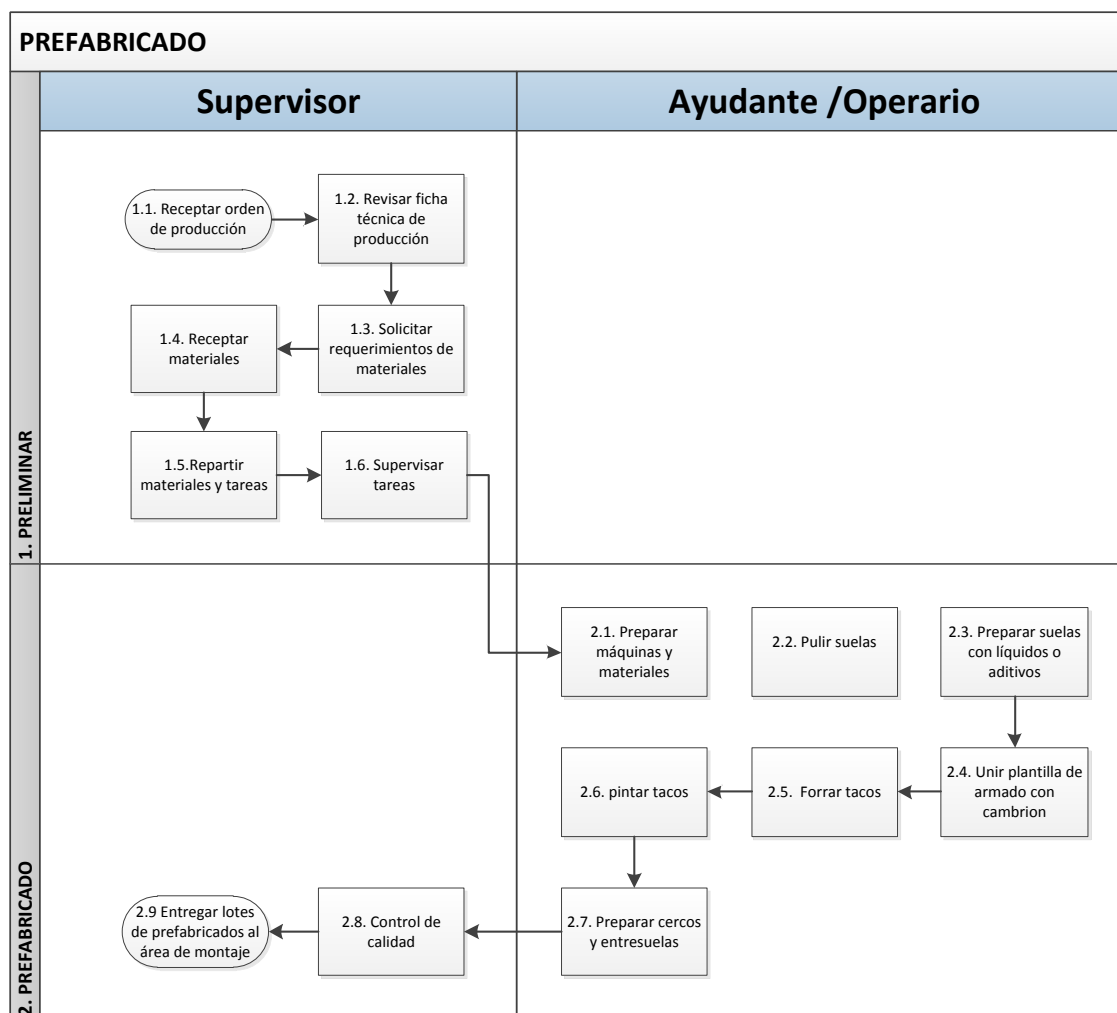
No.	Fase	Actividades/ Procedimientos	Responsable
1.	Preliminar	1.1. Receptar y revisar orden de producción 1.2. Revisar fichas técnicas de producción 1.3. Solicitar requerimientos de materiales 1.4. Recibir materiales 1.5. Repartir tareas y materiales al personal 1.6. Supervisar tareas	Supervisor de área
2.	Prefabricado	2.1. Preparar máquinas y materiales 2.2. Pulir suelas 2.3. Preparar suelas con aditivos o líquidos según corresponda 2.4. Unir plantilla de montaje con cambrión 2.5. Forrar tacos 2.6. Pintar tacos 2.7. Preparar cercos y entresuelas 2.8. Control de calidad de prefabricado de suelas, entresuelos, cercos, tacos y plantillas 2.9. Entregar lotes de producción de prefabricado de suelas, cercos, tacos, y otros	Operarios

**Indicadores del proceso**

Referencia	Tipo de indicador	Parámetro	Fuente o soporte	Método	Frecuencia de medición	Frecuencia de análisis y evaluación
S/N						


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 1.0
		Código: SGC-KL-02.22
		Fecha: 10-09-2022
	<b>PREFABRICADO</b>	Página: Sección 24 -Pág.

### Diagrama de flujo del proceso



### Recursos físicos mínimos del proceso

- Prensadora de plantillas
- Destalladoras de recuño
- Aplicadora de pegantes
- Reactivador de pegante
- Viseladora
- Cardadora
- Cabina de halogenar
- Aspirador de polvo

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.23
		Fecha:	10-09-2022
	<b>PLANTILLADO</b>		Página:

# MANUAL DE PROCEDIMIENTO

## PLANTILLADO


### SGC-KL-02.23

#### ÍNDICE DE PROCESO

Portada	Sección 25, Pág. 1
Firmas de conformidad	Sección 25, Pág. 1
Descripción del proceso	Sección 25, Pág. 2
Caracterización	Sección 25, Pág. 2
Objetivo	Sección 25, Pág. 2
Alcance	Sección 25, Pág. 2
Base Legal	Sección 25, Pág. 2
Entradas	Sección 25, Pág. 2
Salidas	Sección 25, Pág. 2
Actividades	Sección 25, Pág. 3
Indicadores del proceso	Sección 25, Pág. 3
Diagrama de flujo	Sección 25, Pág. 4
Recursos físicos mínimos para el proceso	Sección 25, Pág. 4

#### Firmas de conformidad

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>
Ángela Sandovalín		


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.23
		Fecha:	10-09-2022
	<b>PLANTILLADO</b>		Página:

**Descripción:**

<b>Proceso:</b>	PRODUCCIÓN
<b>Procedimientos:</b>	PLANTILLADO
<b>Responsable:</b>	Supervisor

**Caracterización:**

<b>Objetivos:</b>	Establecer este manual con el objetivo principal de informar a los involucrados en las actividades a realizarse en la etapa del proceso productivo de PLANTILLADO, para que se realicen bajo un procedimiento ordenado y controlado, asegurando la calidad en el proceso productivo.
<b>Alcance:</b>	El presente manual de procedimiento se establece para ser cumplido en las actividades del proceso productivo en el área PLANTILLADO de Calzado Kleiner y contiene la información para los involucrados y así garantizar el control y calidad.
<b>Base Legal y Normativa:</b>	<b>Normativas externas:</b> 67. N/A  <b>Políticas Internas+</b> 68. Es responsabilidad y por política principal del proceso productivo realizar control de calidad en cada una de sus etapas.
<b>Entradas:</b>	69. Esponjas, espumas, recuños, etiquetas entre otros
<b>Salidas:</b>	70. Plantillas de terminado


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.23
		Fecha:	10-09-2022
	<b>PLANTILLADO</b>		Página:

**Actividades del proceso:**

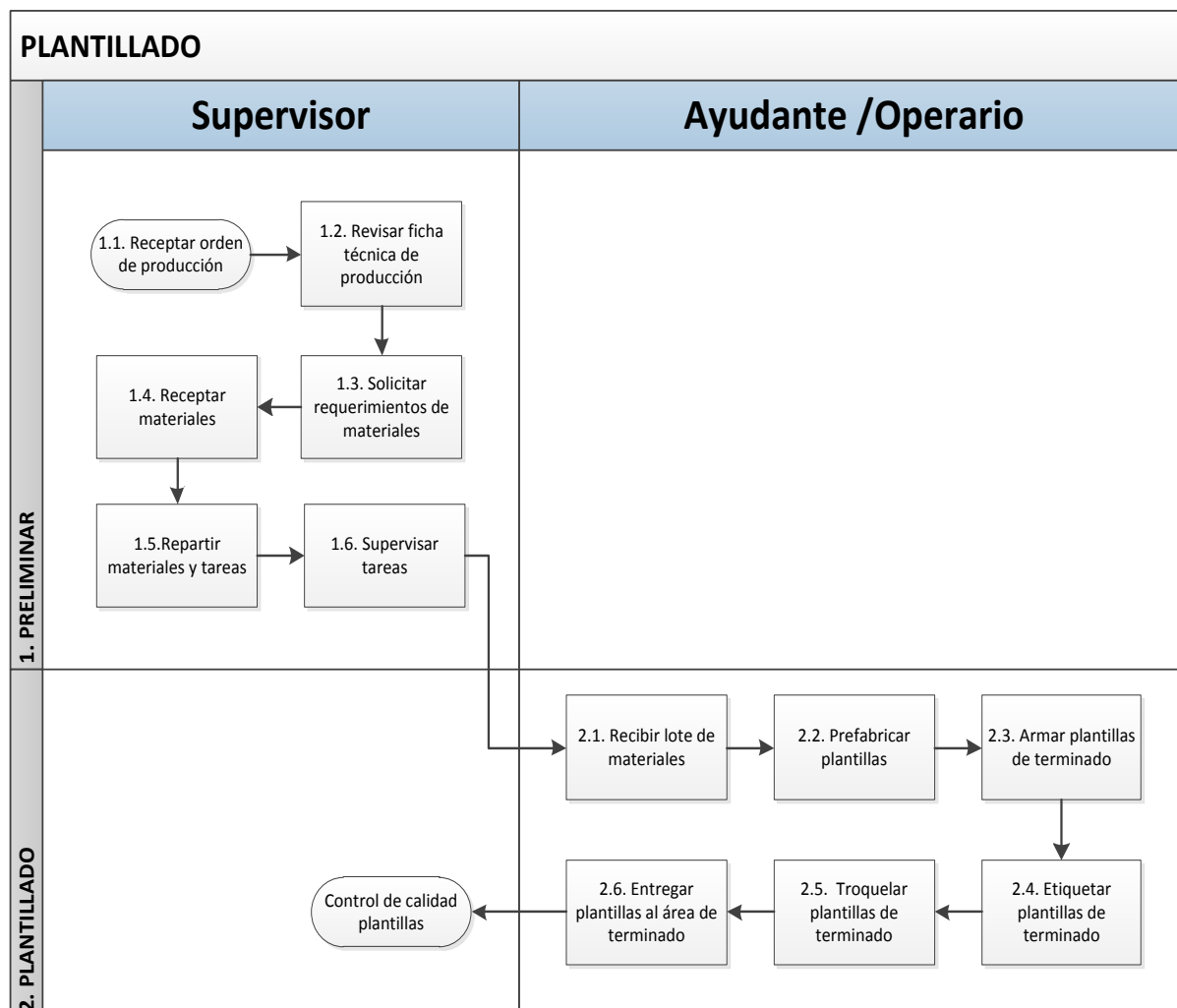
No.	Fase	Actividades/ Procedimientos	Responsable
1.	Preliminar	1.1. Receptar orden de producción 1.2. Revisar fichas técnicas de producción 1.3. Solicitar requerimientos de materiales 1.4. Recibir materiales 1.5. Repartir tareas y materiales al personal 1.6. Supervisar tareas	<b>Supervisor de área</b>
2.	Plantillado	2.1. Recibir lote de materiales 2.2. Prefabricar plantillas 2.3. Armar plantillas de terminado 2.4. Etiquetar plantillas de terminado 2.5. Troquelar plantillas de terminado 2.6. Entregar a terminado	<b>Operarios</b>

**Indicadores del proceso**

Referencia	Tipo de indicador	Parámetro	Fuente o soporte	Método	Frecuencia de medición	Frecuencia de análisis y evaluación
S/N						


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 1.0
		Código: SGC-KL-02.23
		Fecha: 10-09-2022
	<b>PLANTILLADO</b>	Página: Sección 25 -Pág.

### Diagrama de flujo del proceso



### Recursos físicos mínimos del proceso

- Cabina base de agua aplicador de látex
- Termo fijadora un plato
- Termo fijadora dos platos

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.24
		Fecha:	10-09-2022
	<b>MONTAJE Y TERMINADO</b>	Página:	Sección 26 -Pág.

## MANUAL DE PROCEDIMIENTO

### MONTAJE Y TERMINADO


### SGC-KL-02.24

#### ÍNDICE DE PROCESO

Portada	Sección 26, Pág. 1
Firmas de conformidad	Sección 26, Pág. 1
Descripción del proceso	Sección 26, Pág. 2
Caracterización	Sección 26, Pág. 2
Objetivo	Sección 26, Pág. 2
Alcance	Sección 26, Pág. 2
Base Legal	Sección 26, Pág. 2
Entradas	Sección 26, Pág. 2
Salidas	Sección 26, Pág. 2
Actividades	Sección 26, Pág. 3
Indicadores del proceso	Sección 26, Pág. 3
Diagrama de flujo	Sección 26, Pág. 4
Recursos físicos mínimos para el proceso	Sección 26, Pág. 5

#### Firmas de conformidad

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>
Ángela Sandovalín		


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.24
		Fecha:	10-09-2022
	<b>MONTAJE Y TERMINADO</b>		Página:

### Descripción:

<b>Proceso:</b>	PRODUCCIÓN
<b>Procedimientos:</b>	MONTAJE Y TERMINADO
<b>Responsable:</b>	Supervisor de área

### Caracterización:

<b>Objetivos:</b>	Establecer este manual con el objetivo principal de informar a los involucrados en las actividades a realizarse en la etapa del proceso productivo de MONTAJE Y TERMINADO, para que se realicen bajo un procedimiento ordenado y controlado, asegurando la calidad en el proceso productivo.
<b>Alcance:</b>	El presente manual de procedimiento se establece para ser cumplido en las actividades del proceso productivo en el área MONTAJE Y TERMINADO de Calzado Kleiner y contiene la información para los involucrados y así garantizar el control y calidad.
<b>Base Legal y Normativa:</b>	<b>Normativas externas:</b> 71. N/A  <b>Políticas Internas+</b> 72. Es responsabilidad y por política principal del proceso productivo realizar control de calidad en cada una de sus etapas.
<b>Entradas:</b>	73. Lotes de capelladas, suelas, cercos, hormas
<b>Salidas:</b>	74. Zapato terminado


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.24
		Fecha:	10-09-2022
	<b>MONTAJE Y TERMINADO</b>		Página:

**Actividades del proceso:**

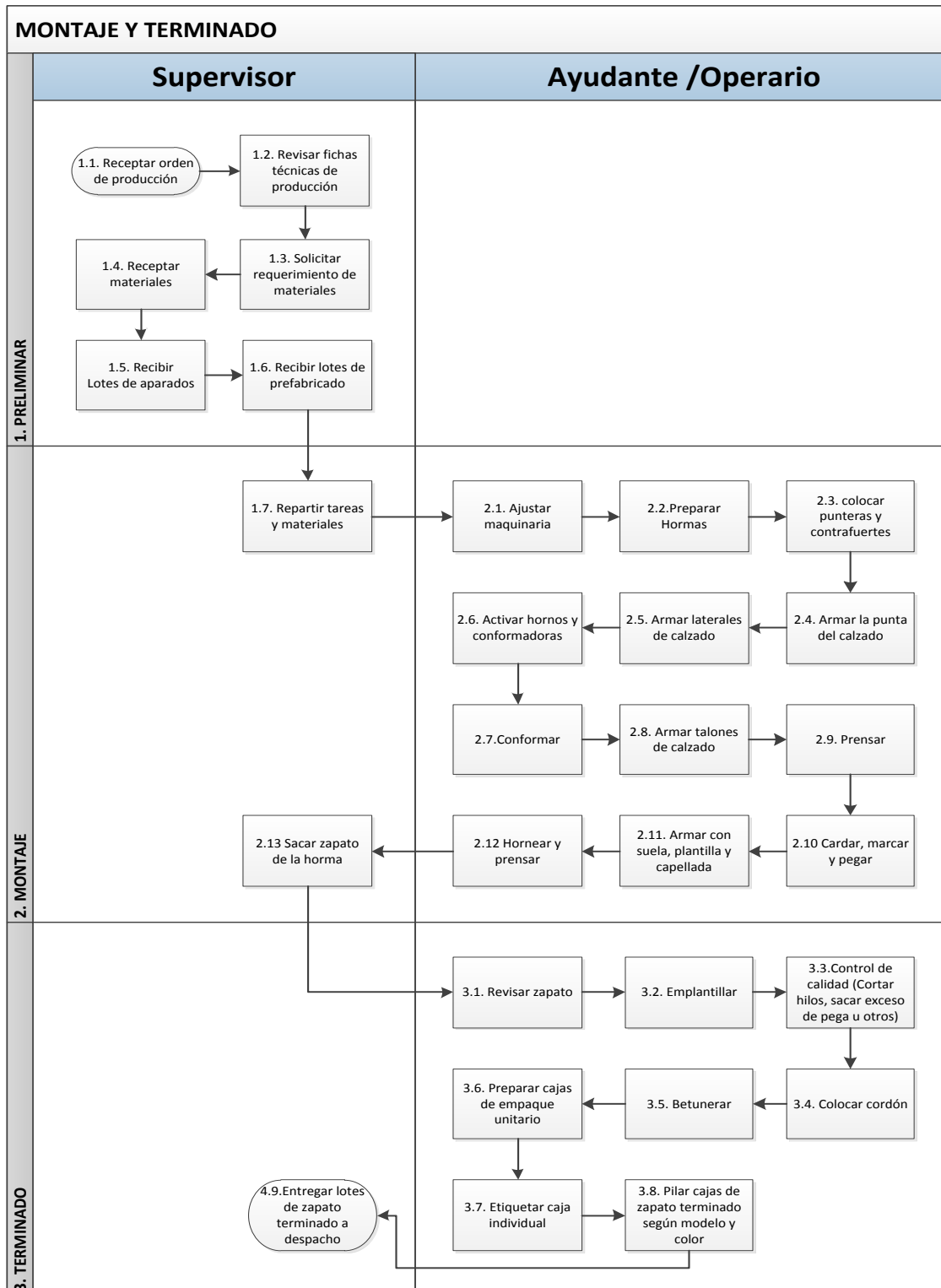
No.	Fase	Actividades/ Procedimientos	Responsable
1.	Preliminar	1.1. Receptar orden de producción 1.2. Revisar fichas técnicas de producción 1.3. Solicitar requerimientos de materiales 1.4. Recibir materiales 1.5. Recibir lote de capelladas 1.6. Recibir lote de suelas, cercos, tacos u otros 1.7. Repartir tareas y materiales al personal	Supervisor de área
2.	Montaje	2.1. Ajustar máquinas 2.2. Preparar hormas 2.3. Colocar las punteras y contrafuertes. 2.4. Armar la punta del calzado. 2.5. Armar los laterales del calzado. 2.6. Activar hornos y conformadora 2.7. Conformar 2.8. Armar los talones del calzado. 2.9. Prensar 2.10. Cardar, rayar y colocar pegante 2.11. Armar suela, plantilla y capellada 2.12. Hornear y prensado 2.13. Sacar zapato de la horma	Operario
3.	Terminado	3.1. Revisar zapato 3.2. Emplantillar 3.3. Control de calidad del zapato, cortar hilos, sacar exceso de pegante 3.4. Poner cordón 3.5. Betunear 3.6. Preparar cajas de empaque unitario 3.7. Etiquetar caja de zapato 3.8. Pilar los zapatos terminados en caja individual	Operario


**Indicadores del proceso**

Referencia	Tipo de indicador	Parámetro	Fuente o soporte	Método	Frecuencia de medición	Frecuencia de análisis y evaluación
S/N						

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 1.0
		Código: SGC-KL-02.24
	Fecha: 10-09-2022	
	<b>MONTAJE Y TERMINADO</b>	Página: Sección 26 -Pág.


**Diagrama de flujo del proceso**



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.24
		Fecha:	10-09-2022
	<b>MONTAJE Y TERMINADO</b>		Página:

### Recursos físicos mínimos para proceso

- Máquina conformadora al frío, de contrafuertes
- Máquina armadora de puntas, talón y enfranque
- Horno envejecedor
- Compresor
- Prensadora
- Secador reactivador, reactivador de cortes
- Clavadora hidráulica
- Sacador de hormas
- Aplicador de punteras, pegantes
- Aspirador de polvo
- Cardadora
- Pre-conformadora
- Vaporizador de Cambre
- Tizador
- Termo fijadora
- Aplicadora de pegantes

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.25
		Fecha:	10-09-2022
	<b>EMPAQUETADO Y DESPACHO</b>	Página:	Sección 27 -Pág.

## MANUAL DE PROCEDIMIENTO

### EMPAQUE Y DESPACHO


### SGC-KL-02.25

#### ÍNDICE DE PROCESO

Portada	Sección 27, Pág. 1
Firmas de conformidad	Sección 27, Pág. 1
Descripción del proceso	Sección 27, Pág. 2
Caracterización	Sección 27, Pág. 2
Objetivo	Sección 27, Pág. 2
Alcance	Sección 27, Pág. 2
Base Legal	Sección 27, Pág. 2
Entradas	Sección 27, Pág. 2
Salidas	Sección 27, Pág. 2
Actividades	Sección 27, Pág. 3
Indicadores del proceso	Sección 27, Pág. 3
Diagrama de flujo	Sección 27, Pág. 4
Recursos físicos mínimos para el proceso	Sección 27, Pág. 4

#### Firmas de conformidad

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>
Ángela Sandovalín		


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.25
		Fecha:	10-09-2022
	<b>EMPAQUETADO Y DESPACHO</b>	Página:	Sección 27 -Pág.

**Descripción:**

<b>Proceso:</b>	PRODUCCIÓN
<b>Procedimientos:</b>	N/A
<b>Responsable:</b>	Supervisor de área

**Caracterización:**

<b>Objetivos:</b>	Establecer este manual con el objetivo principal de informar a los involucrados en las actividades a realizarse en la etapa del proceso productivo de EMPAQUE Y DESPACHO, para que se realicen bajo un procedimiento ordenado y controlado, asegurando la calidad en el proceso productivo.
<b>Alcance:</b>	El presente manual de procedimiento se establece para ser cumplido en las actividades del proceso productivo en el área EMPAQUE Y DESPACHO de Calzado Kleiner y contiene la información para los involucrados y así garantizar el control y calidad.
<b>Base Legal y Normativa:</b>	<b>Normativas externas:</b> 75. N/A  <b>Políticas Internas+</b> 76. Es responsabilidad y por política principal del proceso productivo realizar control de calidad en cada una de sus etapas.
<b>Entradas:</b>	77. Cajas de zapato terminado
<b>Salidas:</b>	78. Despacho de zapato terminado por cliente


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.25
		Fecha:	10-09-2022
	<b>EMPAQUETADO Y DESPACHO</b>	Página:	Sección 27 -Pág.

**Actividades del proceso:**

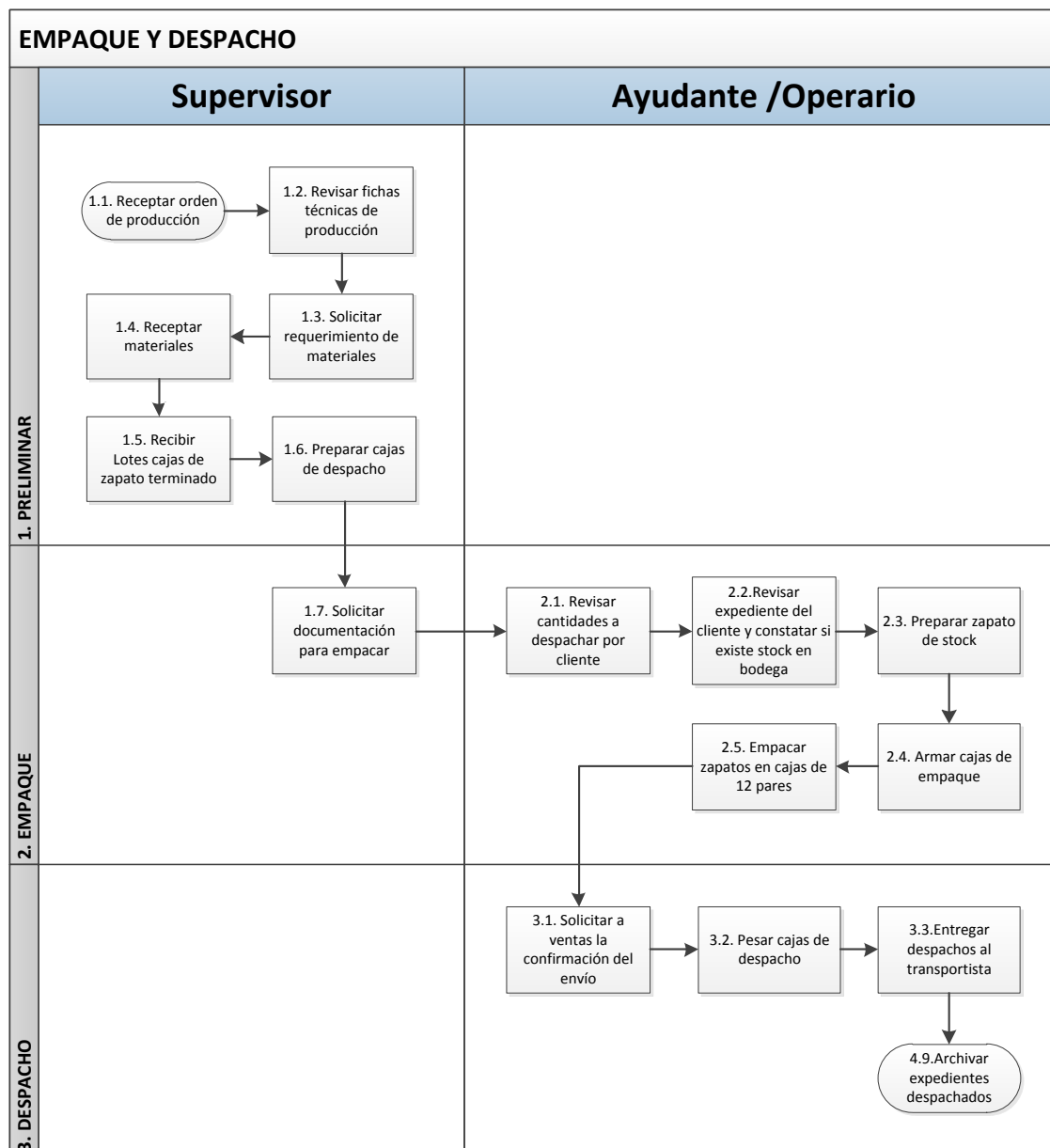
No.	Fase	Actividades/ Procedimientos	Responsable
1.	Preliminar	1.1. Revisar orden de producción 1.2. Revisar fichas técnicas de producción 1.3. Solicitar Requerimiento de materiales 1.4. Receptar materiales 1.5. Recibir lote de cajas de zapato terminado 1.6. Preparar cajas de despacho 1.7. Solicitar documentación para empaque	Supervisor de área
2.	Empaque	2.1. Revisar cantidades a despachar por cliente 2.2. Revisar si existe stock de zapatos en bodega de productos terminados para el cliente 2.3. Preparar zapatos de stock 2.4. Armar cajas de empaque 2.5. Empacar zapatos en cajas de 12 pares por talla o nombres	Ayudante
3.	Despacho	3.1. Solicitar a ventas la confirmación de la forma de envío del pedido 3.2. Pesar cajas de despacho 3.3. Solicitar guías y rótulos para despacho 3.4. Entregar despachos al transportista	Ayudante

**Indicadores del proceso**

Referencia	Tipo de indicador	Parámetro	Fuente o soporte	Método	Frecuencia de medición	Frecuencia de análisis y evaluación
S/N						


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.25
	Fecha:	10-09-2022	
	<b>EMPAQUETADO Y DESPACHO</b>	Página:	Sección 27 -Pág.

### Diagrama de flujo del proceso



### Recursos físicos mínimos del proceso

- Balanza

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.26
		Fecha:	10-09-2022
	<b>SERVICIO POSTVENTA</b>	Página:	Sección 28 -Pág.

## MANUAL DE PROCEDIMIENTO

### SERVICIO POSTVENTA


### SGC-KL-02.26

#### ÍNDICE DE PROCESO

Portada	Sección 28, Pág. 1
Firmas de conformidad	Sección 28, Pág. 1
Descripción del proceso	Sección 28, Pág. 2
Caracterización	Sección 28, Pág. 2
Objetivo	Sección 28, Pág. 2
Alcance	Sección 28, Pág. 2
Base Legal	Sección 28, Pág. 2
Entradas	Sección 28, Pág. 2
Salidas	Sección 28, Pág. 2
Actividades	Sección 28, Pág. 3
Indicadores del proceso	Sección 28, Pág. 3
Diagrama de flujo	Sección 28, Pág. 4

#### Firmas de conformidad

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>
Ángela Sandovalín		


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.26
		Fecha:	10-09-2022
	<b>SERVICIO POSTVENTA</b>	Página:	Sección 28 -Pág.

### Descripción:

<b>Proceso:</b>	VENTA
<b>Procedimientos:</b>	SERVICIO POSTVENTA
<b>Responsable:</b>	Asistente administrativa

### Caracterización:

<b>Objetivos:</b>	Establecer este manual con el objetivo principal satisfacer y fidelizar al cliente, conociendo la opinión del cliente y sus requerimientos después de la venta, cumpliendo con garantías de los productos que ofrece Calzado Kleiner
<b>Alcance:</b>	El presente manual se establece para ser cumplido en el procedimiento de post venta, desde la evaluación de conformidad con e producto hasta la reposición de productos dañados o con defectos.
<b>Base Legal y Normativa:</b>	<b>Normativas externas:</b> <b>N/A</b> <b>Políticas Internas</b> 79. La garantía técnica cubre el 100% de los bienes con daños o alteraciones ocasionados por fallas de fabricación, embalaje, manipulación, mala calidad de los materiales o componentes empleados en su fabricación. Se realizarán cambios de los productos considerados defectuosos, los mismos que serán reemplazados por otros nuevos de la misma calidad y condición, sin costo adicional alguno para la Entidad Contratante, y en caso de que el daño o defecto sea de tal magnitud que impida su correcta utilización, los productos serán corregidos sin costo adicional para la Entidad Contratante. No se realizarán cambios en los productos que hayan sido manipulados por los usuarios o en productos cuyos daños hubiesen sido ocasionados por uso normal o mal uso del mismo.
<b>Entradas:</b>	80. Quejas, reclamos, sugerencias
<b>Salidas:</b>	81. Servicio Postventa, cambios de productos y cumplimientos de garantías


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.26
		Fecha:	10-09-2022
	<b>SERVICIO POSTVENTA</b>	Página:	Sección 28 -Pág.

**Actividades del proceso:**


No.	Fase	Actividades/ Procedimientos	Responsable
1.	<b>Recepción de información y solicitudes</b>	1.1. Recibir pedido, reclamo, sugerencia o devolución. 1.2. Analizar requerimiento 1.3. Revisar garantías sobre el producto 1.4. Realizar ficha de devolución clientes	<b>Asistente administrativa</b>
2.	<b>Servicio Postventa</b>	2.7. Coordinar reunión con el cliente 2.8. Coordinar visitas al cliente de ser el caso 2.9. Receptar sugerencias adicionales 2.10. Aplicar garantías sobre productos	<b>Asistente administrativa</b>
3.	<b>Reposición de productos</b>	3.1. Constatar si existe en bodega 3.2. Mandar a producir el zapato nuevo 3.3. Despachar zapato de reposición 3.4. Enviar acta de servicio postventa	<b>Asistente administrativa</b>
4.	<b>Seguimiento</b>	4.1. Contactar con clientes para conocer el estado de los productos 4.2. Investigar con los clientes la opinión sobre los productos de kleiner 4.3. Realizar Encuestas de servicio venta 4.4. Receptar Información de clientes	<b>Asistente administrativa</b>

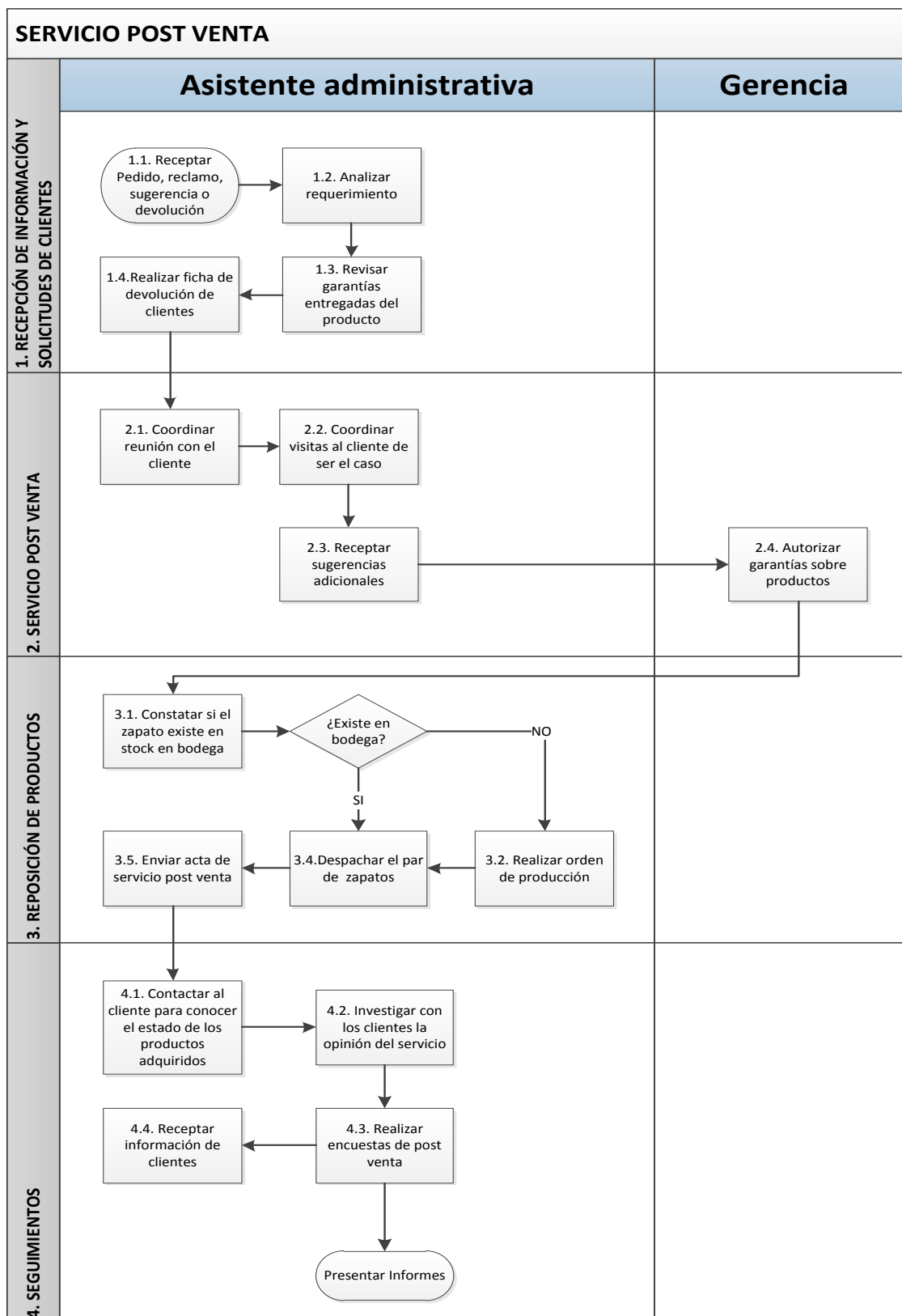
**Indicadores del proceso**


Referencia	Tipo de indicador	Parámetro	Fuente o soporte	Método	Frecuencia de medición	Frecuencia de análisis y evaluación
S/N						

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.26
		Fecha:	10-09-2022
	<b>SERVICIO POSTVENTA</b>	Página:	Sección 28 -Pág.

### Diagrama de flujo del proceso

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 1.0
		Código: SGC-KL-02.26
	Fecha: 10-09-2022	
	<b>SERVICIO POSTVENTA</b>	Página: Sección 28 -Pág.



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.27
		Fecha:	10-09-2022
	<b>DISPOSICIÓN Y CONSERVACIÓN FINAL DE DOCUMENTOS</b>	Página:	Sección 29 -Pág.

## MANUAL DE PROCEDIMIENTO

### DISPOSICIÓN Y CONSERVACIÓN FINAL DE DOCUMENTOS


### SGC-KL-02.27

#### ÍNDICE DE PROCESO

Portada	Sección 29, Pág. 1
Firmas de conformidad	Sección 29, Pág. 1
Descripción del proceso	Sección 29, Pág. 2
Caracterización	Sección 29, Pág. 2
Objetivo	Sección 29, Pág. 2
Alcance	Sección 29, Pág. 2
Base Legal	Sección 29, Pág. 2
Entradas	Sección 29, Pág. 2
Salidas	Sección 29, Pág. 2
Actividades	Sección 29, Pág. 3
Indicadores del proceso	Sección 29, Pág. 3
Diagrama de flujo	Sección 29, Pág. 4

#### Firmas de conformidad

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>
Ángela Sandovalín		


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.27
		Fecha:	10-09-2022
	<b>DISPOSICIÓN Y CONSERVACIÓN FINAL DE DOCUMENTOS</b>	Página:	Sección 29 -Pág.

**Descripción:**

<b>Proceso:</b>	ARCHIVO Y CONTROL DE DOCUMENTOS
<b>Procedimientos:</b>	DISPOSICIÓN Y CONSERVACIÓN FINAL DE DOCUMENTOS
<b>Responsable:</b>	Asistente Contable y administrativa

**Caracterización:**

<b>Objetivos:</b>	<p>Establecer este manual con las directrices para el cumplimiento en la DISPOSICIÓN Y CONSERVACIÓN FINAL documental, con el objetivo principal de direccionar el manejo y archivo documental.</p> <p>Administrar la documentación que haya cumplido con los plazos de conservación de acuerdo a la tabla anexo de CONSERVACIÓN DOCUMENTAL.</p>
<b>Alcance:</b>	<p>El presente manual se establece para direccionar a todas las áreas y procesos que administra la gestión documental en Calzado Kleiner.</p> <p>La disposición final documental se establecerá bajo este manual del procedimiento.</p>
<b>Base Legal y Normativa:</b>	<p><b>Normativas externas:</b> N/A</p> <p><b>Políticas Internas</b> El manejo documental será único y exclusivo del personal mencionado en este manual. La eliminación documental será registrada bajo un acta de ELIMINACIÓN DOCUMENTAL.</p>
<b>Entradas:</b>	Documentación saliente de archivo permanente.
<b>Salidas:</b>	Disposición final documental.


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.27
		Fecha:	10-09-2022
	<b>DISPOSICIÓN Y CONSERVACIÓN FINAL DE DOCUMENTOS</b>	Página:	Sección 29 -Pág.

**Actividades del proceso:**

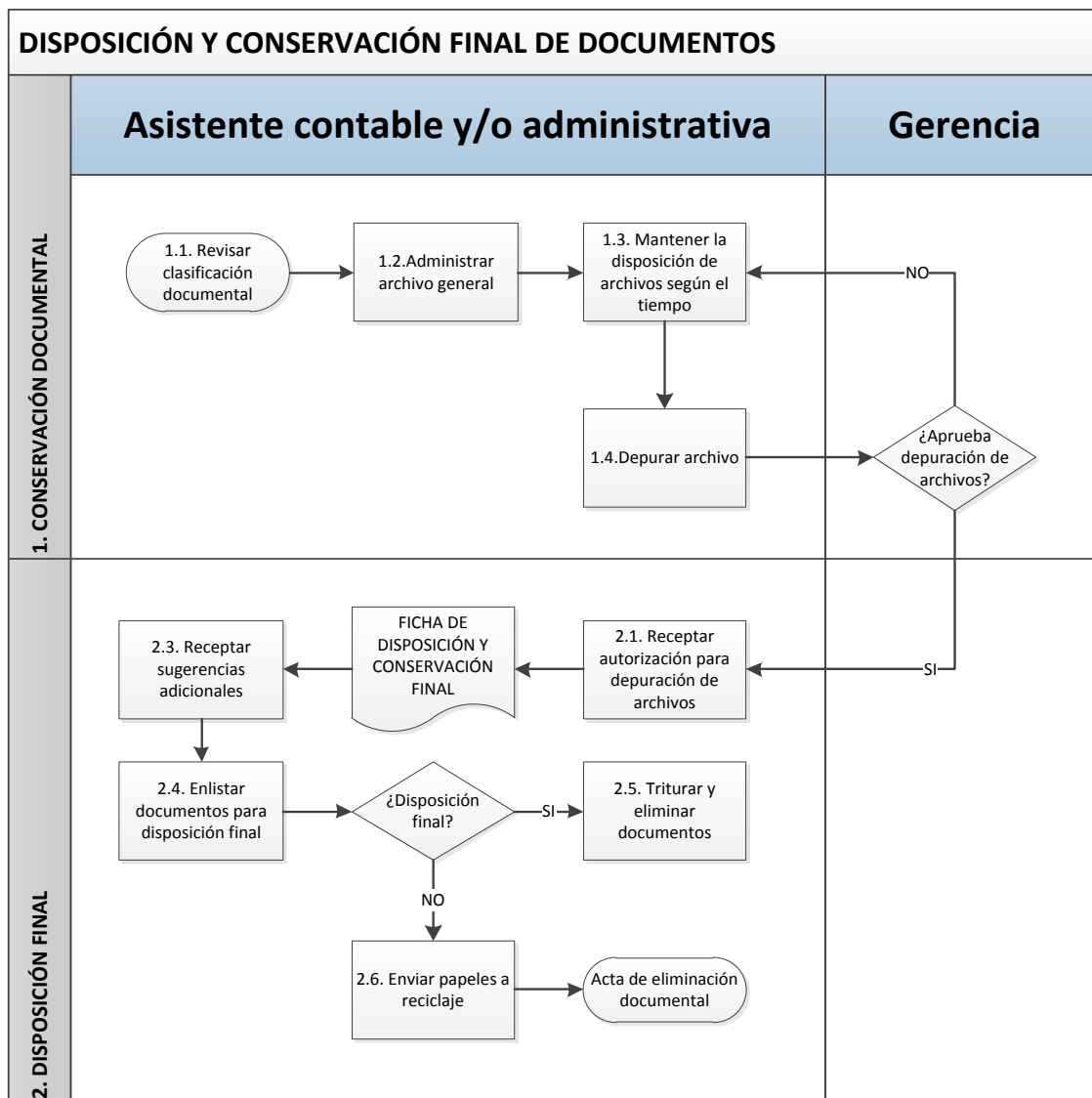
No.	Fase	Actividades/ Procedimientos	Responsable
1.	<b>Conservación documental</b>	1.1. Revisar clasificación documental 1.2. Administrar archivo general 1.3. Revisar fechas de archivos 1.4. Mantener archivo depurado	<b>Asistente Contable y administrativo</b>
2.	<b>Disposición final documental</b>	2.1. Receptar visto bueno archivos a depurar 2.2. Realizar aplicación de archivos a depurar 2.3. Revisar archivos y la información procesada 2.4. Listar documentación con disposición final 2.5. Eliminar archivos 2.6. Enviar a hojas de reciclaje documentación saliente del archivo 2.7. Acta de eliminación documental	<b>Asistente Contable y administrativo</b>


**Indicadores del proceso**

Referencia	Tipo de indicador	Parámetro	Fuente o soporte	Método	Frecuencia de medición	Frecuencia de análisis y evaluación
S/N						

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 1.0
		Código: SGC-KL-02.27
	<b>DISPOSICIÓN Y CONSERVACIÓN FINAL DE DOCUMENTOS</b>	Fecha: 10-09-2022
		Página: Sección 29 -Pág.

**Diagrama de flujo del proceso**




	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 1.0
		Código: SGC-KL-02.27
		Fecha: 10-09-2022
	<b>DISPOSICIÓN Y CONSERVACIÓN FINAL DE DOCUMENTOS</b>	Página: Sección 29 -Pág.

## Formularios y anexos del proceso

### CONSERVACIÓN Y DISPOSICIÓN FINAL DOCUMENTAL

NOMBRE	CLASIFICACIÓN	TIPO DE ARCHIVO FÍSICO	LOTE	RESPONSABLE	ACCESO	LIMITACIONES	TIEMPO DURACIÓN	ARCHIVO MAGNETICO	Disposición final
FACTURAS	CONTABLE	MENSUAL	ANUAL	Asistente contable	MODERADO	CONTABLE	7 AÑOS	SI	Reciclaje
RETENCIONES	CONTABLE	MENSUAL	ANUAL	Asistente contable	MODERADO	CONTABLE	7 AÑOS	SI	Reciclaje
NOTAS DE CRÉDITO	CONTABLE	MENSUAL	ANUAL	Asistente contable	MODERADO	CONTABLE	7 AÑOS	SI	Reciclaje
LIQUIDACIONES DE COMPRA	CONTABLE	MENSUAL	ANUAL	Asistente contable	MODERADO	CONTABLE	7 AÑOS	SI	Reciclaje
CHEQUERA	CONTABLE	CUANDO SE REPONGA NUEVA CHEQUERA	N/A	Gerencia financiera	RESTRINGIDO	CONTABLE	5 AÑOS	NO	Eliminación
INFORMES FINANCIEROS	CONTABLE	ANUAL	ANUAL	Asistente contable	RESTRINGIDO	CONTABLE	7 AÑOS	SI	Eliminación
DOCUMENTACIÓN EMPLEADOS	TALENTO HUMANO	UNITARIO	UNICO	Asistente contable	RESTRINGIDO	CONTABLE Y TALENTO HUMANO	5 AÑOS	NO	Reciclaje
EXPEDIENTE CLIENTES	ADMINISTRACIÓN	UNITARIO	ANUAL	Asistente administrativa	ACCESIBLE	CONTABLE Y ADMINISTRATIVO	3 AÑOS	SI	Reciclaje
TOMA DE MEDIDAS	ADMINISTRACIÓN	UNITARIO	ANUAL	Asistente administrativa	ACCESIBLE	CONTABLE Y ADMINISTRATIVO	3 AÑOS	SI	Reciclaje
DOCUMENTACIÓN DE IMPORTACIONES	CONTABLE	UNITARIO	ANUAL	Asistente contable	MODERADO	CONTABLE	5 AÑOS	NO	Reciclaje
KARDEX	CONTABLE	UNITARIO	ANUAL	Asistente contable	ACCESIBLE	CONTABLE	3 AÑOS	SI	Reciclaje

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 1.0
		Código: SGC-KL-02.28
		Fecha: 10-09-2022
	<b>ROTACIÓN DE PERSONAL</b>	Página: Sección 30 -Pág.

# MANUAL DE PROCEDIMIENTO

## ROTACIÓN PERSONAL


### SGC-KL-02.28

#### ÍNDICE DE PROCESO

Portada	Sección 30, Pág. 1
Firmas de conformidad	Sección 30, Pág. 1
Descripción del proceso	Sección 30, Pág. 2
Caracterización	Sección 30, Pág. 2
Objetivo	Sección 30, Pág. 2
Alcance	Sección 30, Pág. 2
Base Legal	Sección 30, Pág. 2
Entradas	Sección 30, Pág. 2
Salidas	Sección 30, Pág. 2
Actividades	Sección 30, Pág. 3
Indicadores del proceso	Sección 30, Pág. 3
Diagrama de flujo	Sección 30, Pág. 4

#### Firmas de conformidad

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>
Ángela Sandovalín		


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 1.0
		Código: SGC-KL-02.28
		Fecha: 10-09-2022
	<b>ROTACIÓN DE PERSONAL</b>	Página: Sección 30 -Pág.

**Descripción:**

<b>Proceso:</b>	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO
<b>Procedimientos:</b>	ROTACIÓN DE PERSONAL
<b>Responsable:</b>	Supervisor del área

**Caracterización:**

<b>Objetivos:</b>	Establecer este manual con las directrices para el cumplimiento en la ROTACIÓN DE PERSONAL, con el objetivo principal de direccionar el manejo de personal en las áreas de trabajo.
<b>Alcance:</b>	El presente manual se establece para direccionar a todas las áreas y procesos que administra la gestión talento humano en Calzado Kleiner.
<b>Base Legal y Normativa:</b>	<b>Normativas externas:</b> N/A  <b>Políticas Internas</b> El personal cumplirá sus actividades polifuncionales
<b>Entradas:</b>	Necesidad de recurso humanos
<b>Salidas:</b>	Rotación de personal


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.28
		Fecha:	10-09-2022
	<b>ROTACIÓN DE PERSONAL</b>		Página:

**Actividades del proceso:**

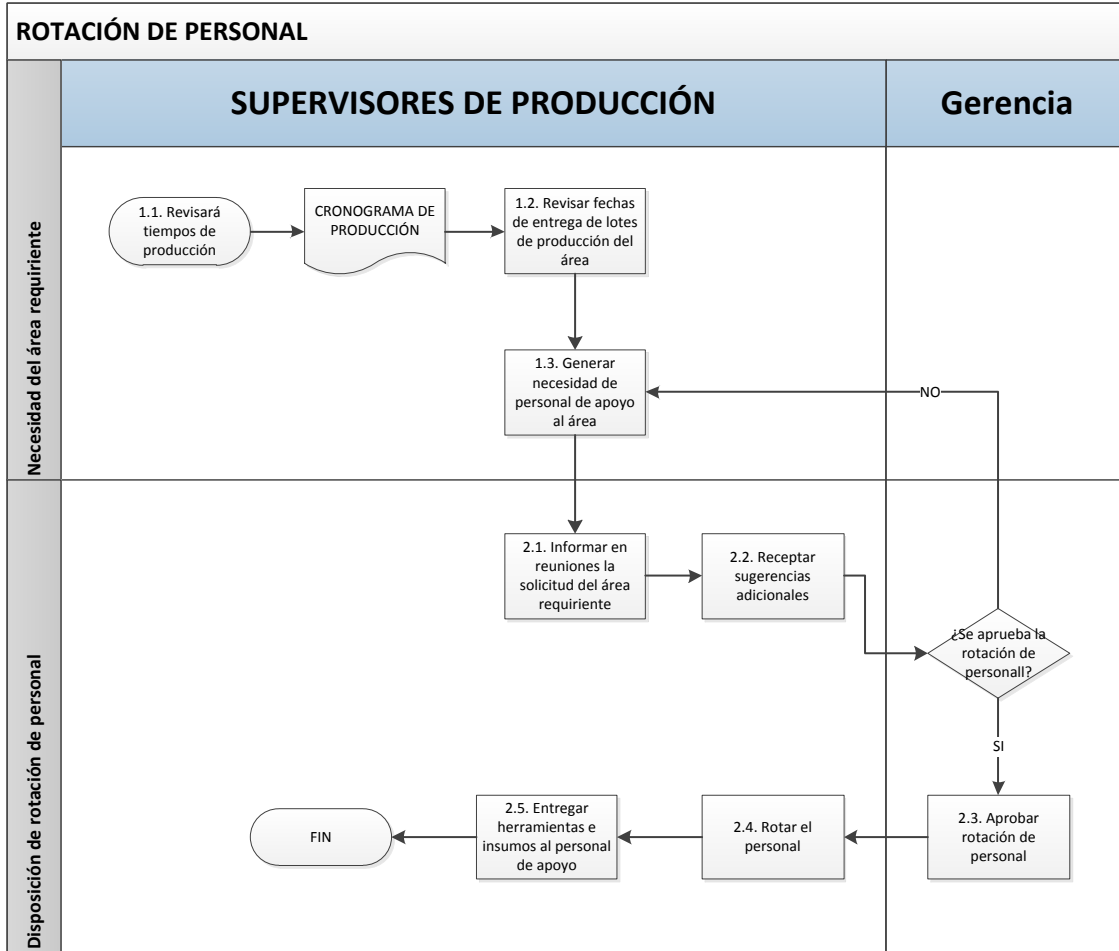
No.	Fase	Actividades/ Procedimientos	Responsable
1.	<b>Necesidad de talento humano</b>	1.1. El supervisor de cada área revisará los tiempos de producción 1.2. Una vez se constate con el cronograma las fechas de entrega de lotes de producción del área 1.3. Genera la necesidad de aumentar personal temporal de otra área de trabajo de la empresa para apoyo al área requirente	<b>Supervisor de producción</b>
2.	<b>Disposición Rotación de personal</b>	2.1. Informar en reuniones la solicitud e las áreas requirentes de personal de apoyo de otras áreas 2.2. Receptar sugerencias adicionales 2.3. Aprobar la rotación de personal 2.4. Rotar el personal 2.5. Entregar los implementos de ser necesarios herramientas e insumos	<b>Gerencia General</b> <b>Planificación</b> <b>Supervisor del área</b>


**Indicadores del proceso**

Referencia	Tipo de indicador	Parámetro	Fuente o soporte	Método	Frecuencia de medición	Frecuencia de análisis y evaluación
S/N						

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 1.0	
		Código: SGC-KL-02.28	
			Fecha: 10-09-2022
	<b>ROTACIÓN DE PERSONAL</b>		Página: Sección 30 -Pág.

**Diagrama de flujo del proceso**




	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.28
		Fecha:	10-09-2022
	<b>ROTACIÓN DE PERSONAL</b>	Página:	Sección 30 -Pág.

## Anexos del proceso

### ANEXO DEL PROCEDIMIENTO

CÓDIGO	SGC-KL-02.28
PROCEDIMIENTO	ROTACIÓN DE PERSONAL
RESPONSABLE	SUPERVISOR

<b>DISPOSICIÓN</b>  Adaptación en las metodologías de trabajo y la valoración de un recurso humano interdisciplinario para ser competitivo en el mercado siendo polifuncional y productivo.
<b>CAUSAS</b> 1. Trabajadores polifuncionales 2. Clima laboral desfavorable 3. Mejora de trabajo en equipo 4. Proceso de selección inadecuado 5. Necesidad de personal de apoyo en otras áreas
<b>VENTAJAS</b> 1. Formación de trabajadores con un nivel de expertos estándar en cada función 2. Mayor flexibilidad en las operaciones 3. Mejora en el clima laboral 4. Reducción de ocio en áreas con poco trabajo 5. Mejorar la productividad.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 1.0
		Código: SGC-KL-02.29
		Fecha: 10-09-2022
	<b>MANTENIMIENTO</b>	Página: Sección 31 -Pág.

# MANUAL DE PROCEDIMIENTO

## MANTENIMIENTO


### SGC-KL-02.29

#### ÍNDICE DE PROCESO

Portada	Sección 31, Pág. 1
Firmas de conformidad	Sección 31, Pág. 1
Descripción del proceso	Sección 31, Pág. 2
Caracterización	Sección 31, Pág. 2
Objetivo	Sección 31, Pág. 2
Alcance	Sección 31, Pág. 2
Base Legal	Sección 31, Pág. 2
Entradas	Sección 31, Pág. 2
Salidas	Sección 31, Pág. 2
Actividades	Sección 31, Pág. 3
Indicadores del proceso	Sección 31, Pág. 3
Diagrama de flujo	Sección 31, Pág. 4

#### Firmas de conformidad

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>
Ángela Sandovalín		


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.29
		Fecha:	10-09-2022
	<b>MANTENIMIENTO</b>		Página:

**Descripción:**

<b>Proceso:</b>	GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS
<b>Procedimientos:</b>	MANTENIMIENTO
<b>Responsable:</b>	Responsable de mantenimiento

**Caracterización:**

<b>Objetivos:</b>	Establecer este manual con las directrices para el proceso de MANTENIMIENTO, con el objetivo principal de mejorar la disponibilidad de equipos y maquinaria.
<b>Alcance:</b>	El presente manual se establece para direccionar el mantenimiento en todas las áreas de Calzado Kleiner.
<b>Base Legal y Normativa:</b>	<b>Normativas externas:</b> N/A  <b>Políticas Internas</b> N/A
<b>Entradas:</b>	Necesidad mantenimiento y/ arreglos de maquinaria y equipos
<b>Salidas:</b>	Maquinaria y equipos en funcionamiento


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.29
		Fecha:	10-09-2022
	<b>MANTENIMIENTO</b>		Página:

**Actividades del proceso:**

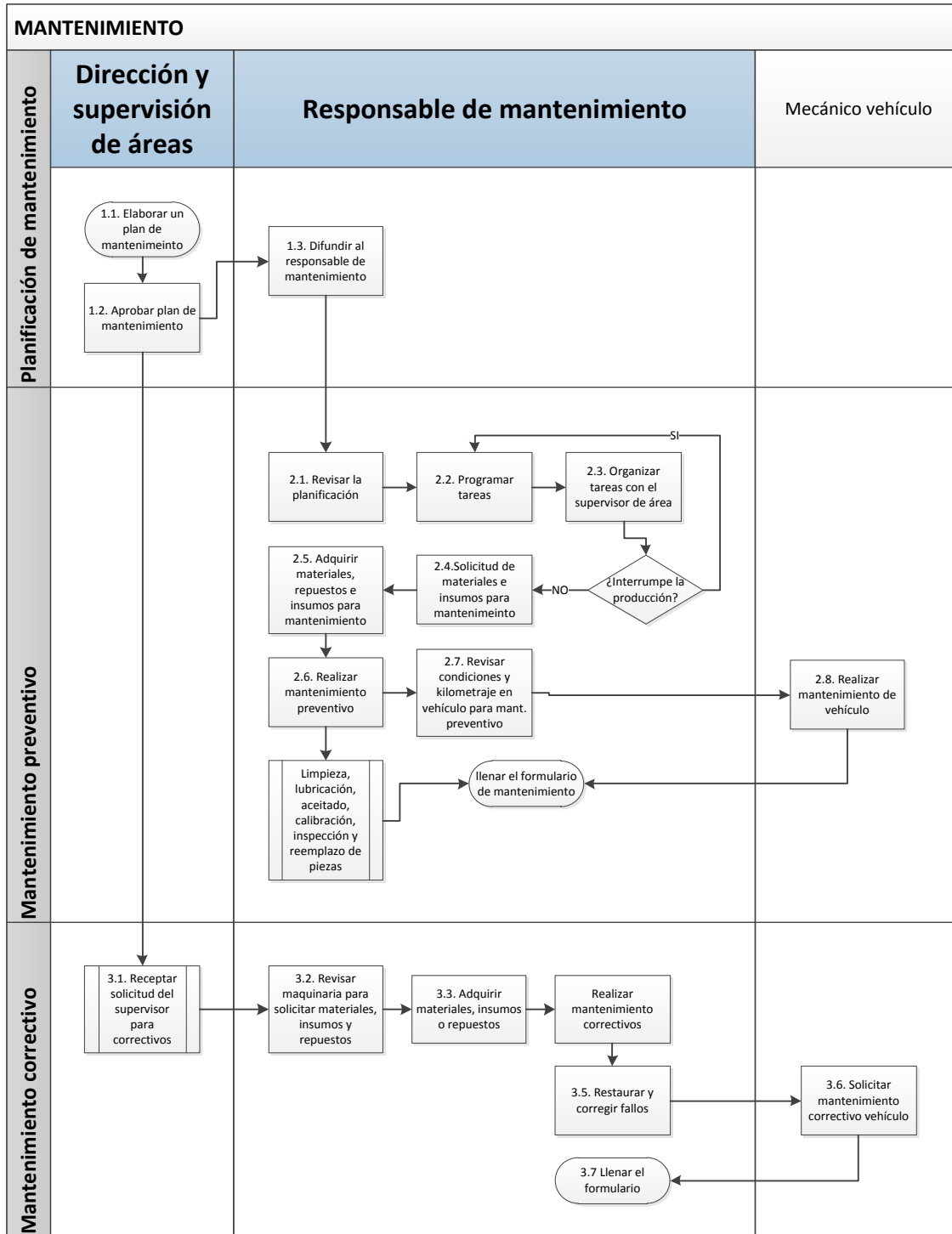
No.	Fase	Actividades/ Procedimientos	Responsable
1.	<b>Planificación de mantenimiento</b>	1.1. Elaborar un plan de mantenimiento anual 1.2. Aprobar el plan de mantenimiento anual 1.3. Difundir al responsable de mantenimiento el plan	<b>Dirección</b>
2.	<b>Mantenimiento Preventivo</b>	2.1. Revisar la planificación de mantenimiento 2.2. Programar tareas 2.3. Organizar tareas de mantenimiento con el supervisor del área a cargo para no interrumpir la producción 2.4. Revisar maquinaria y equipo para solicitud de materiales para el mantenimiento 2.5. Adquirir materiales, repuestos e insumos para mantenimiento 2.6. Realizar mantenimientos preventivos (limpieza, lubricación, aceitar, calibración, inspección y reemplazo de piezas). 2.7. Revisar condiciones y kilometraje en vehículo para mantenimiento preventivo 2.8. En el caso del mantenimiento preventivo del vehículo se realizará con un mecánico externo 2.9. Llenar formulario de mantenimiento	<b>Responsable de mantenimiento</b>
3.	<b>Mantenimiento correctivo</b>	3.1. Receptar solicitud del supervisor de área para mantenimiento correctivo 3.2. Revisar maquinaria y equipo para solicitud de materiales para el mantenimiento 3.3. Adquirir materiales, repuestos e insumos para mantenimiento 3.4. Realizar mantenimientos correctivos 3.5. Restaurar máquina y equipo, corregir fallos imprevistos 3.6. En el caso de mantenimiento correctivo del vehículo, se trabajará con un mecánico externo 3.7. Llenar formulario de mantenimiento	<b>Responsable de mantenimiento</b>


**Indicadores del proceso**

Referencia	Tipo de indicador	Parámetro	Fuente o soporte	Método	Frecuencia de medición	Frecuencia de análisis y evaluación
S/N						

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 1.0
		Código: SGC-KL-02.29
	Fecha: 10-09-2022	
	<b>MANTENIMIENTO</b>	Página: Sección 31 -Pág.

**Diagrama de flujo del proceso**



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 1.0
		Código: SGC-KL-02.30
		Fecha: 10-09-2022
	<b>TRATAMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES</b>	Página: Sección 32 -Pág. 255

## MANUAL DE PROCEDIMIENTO

### TRATAMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES


### SGC-KL-02.30

#### ÍNDICE DE PROCESO

Portada	Sección 32, Pág. 1
Firmas de conformidad	Sección 32, Pág. 1
Descripción del proceso	Sección 32, Pág. 2
Caracterización	Sección 32, Pág. 2
Objetivo	Sección 32, Pág. 2
Alcance	Sección 32, Pág. 2
Base Legal	Sección 32, Pág. 2
Entradas	Sección 32, Pág. 2
Salidas	Sección 32, Pág. 2
Actividades	Sección 32, Pág. 3
Indicadores del proceso	Sección 32, Pág. 3
Diagrama de flujo	Sección 32, Pág. 4

#### Firmas de conformidad

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>
Ángela Sandovalín		


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.30
		Fecha:	10-09-2022
	<b>TRATAMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES</b>	Página:	Sección 32 -Pág. 256

### Descripción:

<b>Proceso:</b>	GESTIÓN CALIDAD
<b>Procedimientos:</b>	TRATAMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES
<b>Responsable:</b>	Responsable de calidad

### Caracterización:

<b>Objetivos:</b>	Dar a conocer el tratamiento referente a la oportuna detección de salidas no conformes y así determinar el control de éstas y así lograr mitigar o evitar las salidas no conformes.
<b>Alcance:</b>	El presente manual se establece para direccionar el tratamiento de salidas mencionadas en los procesos de Calzado Kleiner.
<b>Base Legal y Normativa:</b>	<b>Normativas externas:</b> N/A  <b>Políticas Internas</b> N/A
<b>Entradas:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Producto o servicio no conforme</li> <li>• Salidas no conformes en los procesos</li> <li>• Quejas</li> <li>• Auditorías</li> </ul>
<b>Salidas:</b>	Producto o servicio conforme Modificaciones en el SGC Mejora continua


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.30
		Fecha:	10-09-2022
	<b>TRATAMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES</b>	Página:	Sección 32 -Pág. 257

**Actividades del proceso:**

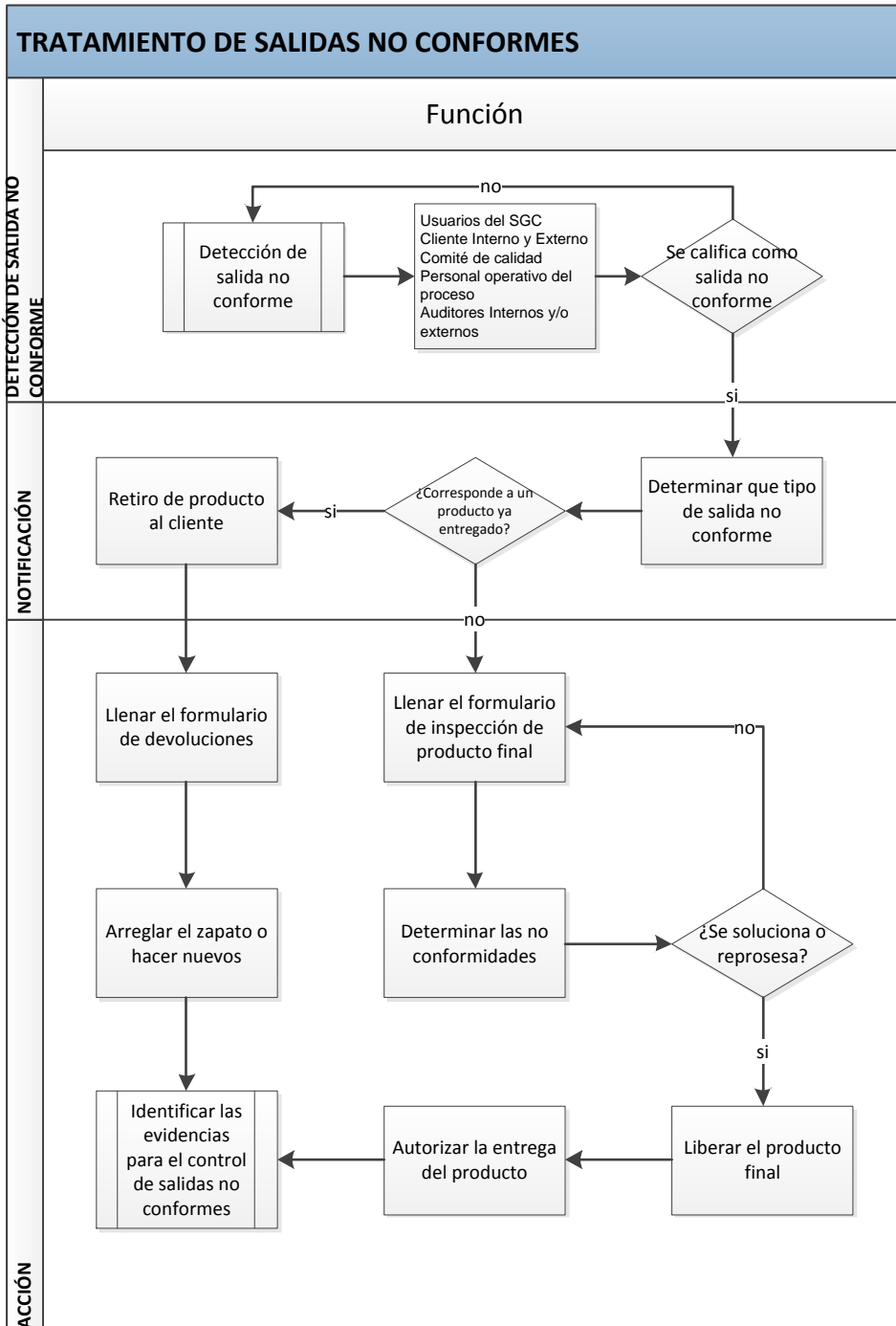
No.	Fase	Actividades/ Procedimientos	Responsable
2.	<b>Detección de salida no conforme</b>	<p>La salida no conforme se puede detectar antes, durante la realización de un proceso o antes o después de la entrega del producto.</p> <p>Detección por :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuarios del SGC</li> <li>• Cliente Interno y Externo</li> <li>• Comité de calidad</li> <li>• Personal operativo del proceso</li> <li>• Auditores Internos y/o externos</li> </ul>	<b>Asistente del comité de calidad</b>
3.	<b>Notificación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La notificación será verbal o escrita al responsable de cada proceso.</li> <li>• Determinar si es una SNC de un producto entregado</li> <li>• Sí ya está entregado, retiro de los productos de forma inmediata</li> <li>• Confirmar la solución arreglo o fabricar nuevo</li> <li>• Llenar el formulario de devoluciones</li> <li>• Si es un producto aún no entregado</li> <li>• Llenar el formulario de inspección del producto final las no conformidades</li> <li>• Autorizar la entrega</li> <li>• Revisión del lote completo arreglar y/o desechar</li> <li>• Registrar en el formato "Registro para el control de salidas no conformes"</li> </ul>	<b>Asistente del comité de calidad</b>
4.	<b>Acción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Especificar el tipo de acción se dará</li> <li>• El tratamiento de la acción finalizará con la evidencia de la conformidad después de tomar la acción</li> </ul>	<b>Asistente del comité de calidad</b>


**Indicadores del proceso**

Referencia	Tipo de indicador	Parámetro	Fuente o soporte	Método	Frecuencia de medición	Frecuencia de análisis y evaluación
S/N	Número de salidas no conformes /Número de salidas no conformes corregidas	%	Registro	Reporte	Anual	Anual


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 1.0
		Código: SGC-KL-02.30
	Fecha: 10-09-2022	
	<b>TRATAMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES</b>	Página: Sección 32 -Pág. 258


**Diagrama de flujo del proceso**



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión:	1.0	
		<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Código:	SGC-KL-02.30
	<b>TRATAMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES</b>	Fecha:	10-09-2022	
		Página:	Sección 32 -Pág. 259	

### Anexo del procedimiento

	CALZADO KLEINER	Versión:	V.1	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código:	SGC-KL.RG.11	
<b>REGISTRO DE CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES</b>				
Fecha de registro:	Día	Mes	Año	Registro N° .....
DESCRIPCIÓN DE LA DETECCIÓN				
Margen de registro: Mensual <input type="checkbox"/> Unitaria <input type="checkbox"/>				
<b>Detectada por:</b>		<b>Corresponde a:</b>		
Usuarios de SGC		Devolución productos		
Cliente Externo		Mejoras en el proceso		
Cliente Interno		Liberación del producto		
Comité de calidad				
Personal operativo del proceso				
Audidores				
Descripción de la salidas no conformes	Determine las posibles causas:	Solución:		
Indique las acciones tomadas:				
Tipo:	Acción correctiva	Acción Preventiva	Acción de mejora	
Nota: El campo de solución se indicará brevemente en el caso de devoluciones que se realizó, se arreglo el producto o se fabrico nuevo.				
Descripción de la acción:				
Evidencia de la no conformidad: <input style="width: 100%;" type="text"/>				
Evidencia de la acción correctiva: <input style="width: 100%;" type="text"/>				
_____			_____	
Entregue			Revisisa	


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRPTIVO DE PUESTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-03
		Fecha:	10-09-2022

**SGC**  
**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INEN**  
**NTE 2537:2019**



**CALZADO KLEINER**

ANEXO 11. MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRITIVO DE PUESTOS


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE FUNCIONES Y DESRIPTIVO DE PUESTOS</b>	Versión: 1.0
		Código: SGC-KL-03
		Fecha: 10-09-2022

## ÍNDICE DEL MANUAL

SGC-KL-03.01	GERENTE GENERAL	Sección 2 -Pág. 1 - 2
SGC-KL-03.02	GERENTE ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Sección 3 -Pág. 1 - 2
SGC-KL-03.03	COORDINADOR GENERAL	Sección 4 -Pág. 1 - 2
SGC-KL-03.04	ASISTENTE ADMINISTRATIVA Y CONTABLE	Sección 5 -Pág. 1 - 2
SGC-KL-03.05	ASISTENTE ADMINISTRATIVA Y CONTABLE 2	Sección 6 -Pág. 1 - 2
SGC-KL-03.06	ASISTENTE ADMINISTRATIVA 1	Sección 7 -Pág. 1 - 2
SGC-KL-03.07	ASISTENTE ADMINISTRATIVA 2	Sección 8 -Pág. 1 - 2
SGC-KL-03.08	MODELISTA	Sección 9 -Pág. 1
SGC-KL-03.09	DISEÑADORA	Sección 10 -Pág. 1
SGC-KL-03.10	SUPERVISOR DE PRODUCCIÓN	Sección 11 -Pág. 1 - 2
SGC-KL-03.11	CORTADOR DE MÁQUINA	Sección 12 -Pág. 1
SGC-KL-03.12	CORTADOR MANUAL	Sección 13 -Pág. 1
SGC-KL-03.13	AYUDANTE DE CORTE	Sección 14 -Pág. 1
SGC-KL-03.14	TROQUELADOR	Sección 15 -Pág. 1
SGC-KL-03.15	OPERARIO DE DESTALLADO	Sección 16 -Pág. 1
SGC-KL-03.16	OPERARIO DE COSTURA	Sección 17 -Pág. 1
SGC-KL-03.17	OPERARIO DE APARADO	Sección 18 -Pág. 1
SGC-KL-03.18	OPERARIO DE PREFABRICADO	Sección 19 -Pág. 1
SGC-KL-03.19	OPERARIO AYUDANTE DE BANDA	Sección 20 -Pág. 1
SGC-KL-03.20	OPERARIO DE CONFORMADO	Sección 21 -Pág. 1
SGC-KL-03.21	OPERARIO DE FIJADO	Sección 22 -Pág. 1
SGC-KL-03.22	OPERARIO ARMADOR	Sección 23 -Pág. 1
SGC-KL-03.23	OPERARIO DE CARDADO	Sección 24 -Pág. 1
SGC-KL-03.24	OPERARIO DE FABRICADO DE PLANTILLAS	Sección 25 -Pág. 1
SGC-KL-03.25	OPERARIO DE TERMINADO	Sección 26 -Pág. 1
SGC-KL-03.26	BODEGUERO DE PRODUCTOS TERMINADOS	Sección 27 -Pág. 1
SGC-KL-03.27	BODEGUERO DE MATERIA PRIMA	Sección 28 -Pág. 1
SGC-KL-03.28	AUXILIAR DE SERVICIOS	Sección 29 -Pág. 1
SGC-KL-03.29	RESPONSABLE DE MANTENIMIENTO	Sección 30 -Pág. 1

### 1. Descripción

El presente manual de funciones y descripción de puestos es un instrumento para el manejo administrativo de calidad y administración del personal, en el cual se caracterizarán las funciones de cada puesto con su respectiva descripción como: la identificación, requerimientos mínimos, descripción general y responsabilidades específicas.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE FUNCIONES Y DESRIPTIVO DE PUESTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-03
		Fecha:	10-09-2022

## 1.1. Objetivos

### 1.1.1. Objetivo General


El presente manual de funciones tiene como finalidad principal ser una herramienta de trazabilidad, para la administración de personal, entregando información propicia de cada puesto de trabajo, con el objetivo que cada funcionario que ocupe un puesto de trabajo cumpla con los requisitos mínimos.


### 1.1.2. Objetivos Específicos

- Identificar y describir cada puesto de trabajo
- Establecer los requisitos mínimos del puesto de trabajo, grado, conocimiento, habilidades y actitudes.
- Definir específicamente las responsabilidades de cada puesto de trabajo.
- Establecer las normas que debe cumplir cada puesto de trabajo
- Describir el ambiente laboral
- Facilitar los procesos de selección
- Asegurar la eficiencia y eficacia en la realización de actividades
- Apoyar al aseguramiento de la calidad


## 1.2. Alcance

El presente manual de funciones y descriptivo de puestos se diseña para la empresa Calzado Kleiner y se debe cumplir en cada uno de los puestos de trabajo.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES Y DESRIPTIVO DE PUESTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-03
		Fecha:	10-09-2022


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>“MANUAL DE FUNCIONES Y DESRIPTIVO DE PUESTOS”</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-03.01
		Fecha:	10-09-2022
	<b>GERENTE GENERAL</b>	Página:	Sección 2 -Pág.

<b>IDENTIFICACION DEL PUESTO</b>	
Nombre del puesto:	<b>GERENTE GENERAL</b>
Dependiente de:	N/A
Supervisa a:	Todas las áreas y departamentos.
<b>REQUERIMIENTOS MÍNIMOS</b>	
Grado:	Tercer Nivel: Administración general y gerencial
Conocimientos:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos en administración de empresas y negocios.</li> </ul>
Habilidades:	Integración y coordinación de trabajo, liderazgo, toma de decisiones.
Actitudes:	Proactivo, capacidad de trabajar bajo presión, dinámico, responsable, discreto, autocrítico.
<b>DESCRIPCION GENERAL</b>	
Cargo gerencial responsable de la dirección general de la empresa en cada uno de los niveles jerárquicos, así mismo el encargado de supervisar y controlar todas las actividades de esta.	
<b>FUNCIONES ESPECIFICAS</b>	
<b>1. DIRECCIÓN GENERAL</b>	
1.1. Direccionar el camino para el cumplimiento de la misión y visión de la organización 1.2. Establecer estrategias, planes, objetivos y metas de la organización. 1.3. Informarse sobre cuestiones y situaciones económicas, sociales, políticas u otras que puedan interferir en el cumplimiento de las metas u objetivos. 1.4. Crear un Ambiente de trabajo organizado y planificado. 1.5. Conocer el mercado. 1.6. Lograr un balance comercial con proveedores y clientes. 1.7. Lograr un ambiente de trabajo armónico.	
<b>2. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA</b>	
2.1. Mantener comunicación directa con el área financiera. 2.2. Revisar y aprobar presupuestos. 2.3. Revisar y aprobar pagos en conjunto con gerencia financiera. 2.4. Lograr un balance financiero estable con las decisiones a tomar en las operaciones. 2.5. Reunirse con el personal administrativo y mantenerse informado sobre las situaciones administrativas.	
<b>3. DIRECCIÓN DE PLANTA</b>	


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>“MANUAL DE FUNCIONES Y DESRIPTIVO DE PUESTOS”</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-03.01
		Fecha:	10-09-2022
	<b>GERENTE GENERAL</b>	Página:	Sección 2 -Pág.

- 3.1. Supervisar y dirigir reuniones con los supervisores de planta.
- 3.2. Aprobar cronogramas y planes de trabajo.
- 3.3. Evaluar cumplimiento de metas en la producción.
- 3.4. Mantener el conocimiento actualizado sobre maquinaria, equipos y materias usadas en la producción.
- 3.5. Buscar la mejora continua en los procesos productivos.

<b>NORMAS QUE RIGE EL PUESTO</b>	N/A
<b>AMBIENTE LABORAL:</b>	Generar buen ambiente laboral entre compañeros.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>“MANUAL DE FUNCIONES Y DESRIPTIVO DE PUESTOS”</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-03.02
		Fecha:	10-09-2022
	<b>GERENTE ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>	Página:	Sección 3 -Pág.

<b>IDENTIFICACION DEL PUESTO</b>	
Nombre del Puesto:	<b>GERENTE ADMINISTRATIVA Y FINANCIERO</b>
Dependiente de:	N/A
Supervisa a:	Área Administrativa, Área Contable, Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional
<b>REQUERIMIENTOS MÍNIMOS</b>	
Grado:	Graduado de Licenciatura en Administración de Empresas o Contable, o carrera afín al cargo, de preferencia con estudios referentes en Administración de Recursos Humanos
Conocimientos:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contables y Tributarios (Ley de Régimen Tributario Interno, Código Tributario, Código de trabajo, Código Orgánico Integral Penal COIP).</li> <li>• Manejo de página SRI, IESS, Ministerio de Trabajo y Plataformas de bancos.</li> <li>• Sistema de compras públicas SERCOP</li> </ul>
Habilidades:	Integración y coordinación de trabajo, liderazgo, toma de decisiones.
Actitudes:	Proactivo, capacidad de trabajar bajo presión, dinámico, responsable, discreto, autocrítico.
<b>DESCRIPCION GENERAL</b>	
Cargo gerencial responsable de dotar a la institución buen manejo de los recursos humanos, formular políticas y procedimientos, estrategias y programas para dirigir y administrar el personal. Así mismo la óptima administración de recursos monetarios y financieros.	
<b>RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS</b>	
<b>1. RECURSOS HUMANOS</b>	
<p>1.1. Registrar personal de nuevo ingreso al IESS, generar contrato de trabajo y formalizar con las firmas respectivas.</p> <p>1.2. Coordinar la legalización de contratos del personal que ingresa a trabajar.</p> <p>1.3. Realizar el cierre de nómina mensualmente.</p> <p>1.4. Realizar pago a los empleados a través de acreditación a las cuentas bancarias.</p> <p>1.5. Realizar pagos al IEES.</p> <p>1.6. Evaluar solicitud de anticipo de sueldos a los empleados.</p> <p>1.7. Realizar pago de anticipo de sueldos mediante acreditación de cuentas.</p> <p>1.10 Realizar la liquidación de haberes del personal de las nóminas a su cargo.</p> <p>1.13 Ingresar en la página Web del IESS todas las novedades de personal (avisos entrados, salidas y novedades por extras mensuales) de las nóminas a su cargo.</p> <p>1.14 Revisar y calcular subsidios en la página Web del IESS (enfermedad, maternidad y/o accidentes de trabajo) de las nóminas a su cargo.</p> <p>1.15 Revisar las novedades de vacaciones de los colaboradores de las nóminas a su cargo.</p> <p>1.16 Brindar atención a los colaboradores sobre consultas relacionadas con sus ingresos y descuentos.</p>	
<b>2. SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	
<p>2.1. Ser fuente de vigilancia con los procesos de SSO</p> <p>2.2. Inspeccionar los procesos de SSO.</p> <p>2.3. Revisar y aprobar las solicitudes de los encargados del manejo de SSO</p>	

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>“MANUAL DE FUNCIONES Y DESRIPTIVO DE PUESTOS”</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-03.02
	Fecha:	10-09-2022	
	<b>GERENTE ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>	Página:	Sección 3 -Pág.

- 2.4. Aprobar presupuestos de SSO.
- 2.5. Solicitar rendición de cuentas a los encargados de SSO.
- 2.6. Revisión y aprobación de documentos para el manejo de SSO.
- 2.7. Revisión y aprobación de programas, planes y proyectos de SSO.
- 2.8. Revisión y aprobación de Reglamento Interno.

### 3. CONTABILIDAD

- 3.1. Coordinar con Gerencia condiciones de fecha y pago a proveedores.
- 3.2. Revisar liquidaciones de pagos a proveedores.
- 3.3. Registrar y firmar cheques de pago.
- 3.4. Realizar control diario de bancos.
- 3.5. Revisar registro de ventas a clientes.
- 3.6. Revisar registro y seguimiento de cobros a clientes.
- 3.7. Administrar chequera
- 3.8. Elaborar declaraciones mensuales y anuales al SRI.
- 3.9. Revisar anexos mensuales para el SRI generados por el auxiliar contable.
- 3.10. Declarar anexos anuales para el SRI.
- 3.11. Elaborar balances mensuales y anuales de la empresa.
- 3.12. Coordinar flujo de efectivo posterior de la empresa.
- 3.13. Realizar pagos y transferencias varias (importaciones, proveedores, clientes, personal interno).
- 3.14. Pagar y liquidar cajas chicas de la empresa.
- 3.15. Revisar y aprobar los registros contables
- 3.16. Manejo de costos estándares.
- 3.17. Realizar el análisis, ajustes, conciliaciones y control de las cuentas asignadas.
- 3.18. Revisar la consistencia de la información de los auxiliares contables.
- 3.19. Revisar la consistencia de la información del diario general y libro mayor.
- 3.20. Realizar el cierre de costos.
- 3.21. Revisar y analizar la variación de los costos incurridos en relación con los costos presupuestados.
- 3.22. Realizar estimaciones de costos para la elaboración del presupuesto.
- 3.23. Controlar los procesos de ingreso, salidas y bajas de inventario.

### 4. ADMINISTRACIÓN GENERAL


- 4.1. Administración general de contratos con clientes y mercado
- 4.2. Realizar y coordinar las ofertas técnicas de producto a empresas públicas.
- 4.3. Dar seguimiento al proceso de contratación pública.
- 4.4. Ofertar productos en la plataforma del SERCOP.
- 4.5. Revisar precios para ofertas a instituciones públicas.

#### NORMAS QUE RIGE EL PUESTO


Reglamento Interno de Higiene y seguridad

#### AMBIENTE LABORAL:


Generar buen ambiente laboral entre compañeros.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>“MANUAL DE FUNCIONES Y DESRIPTIVO DE PUESTOS”</b>	Versión: 1.0
		Código: SGC-KL-03.03
	Fecha: 10-09-2022	
	<b>COORDINADOR GENERAL</b>	Página: Sección 4 -Pág.


<b>IDENTIFICACION DEL PUESTO</b>	
Nombre del Puesto:	<b>COORDINADOR GENERAL</b>
Dependiente de:	Gerencia General y Gerencia Administrativa y Financiera.
Supervisa a:	Área Administrativa, Área Contable, Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional y Supervisores de Producción
<b>REQUERIMIENTOS MÍNIMOS</b>	
Grado:	Carreras afines Administrativas o de Preferencia Carrera en Técnico de Calzado (Estudiantes o Graduados)
Conocimientos:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buen manejo de liderazgo.</li> <li>• Manejo de personal.</li> <li>• Manejo de Plataforma de compras públicas SERCOP</li> <li>• Manejo de costos de producción, importación, y comparativo de costos.</li> <li>• Manejo de Plataforma SENAE</li> <li>• Sólidos conocimientos sobre procesos en Aduana</li> </ul>
Habilidades:	Integración y coordinación de trabajo, liderazgo, toma de decisiones. Capacidad para el ordenamiento de producción y cronogramas de trabajo productivo.
Actitudes:	Proactivo, capacidad de trabajar bajo presión, dinámico, responsable, discreto, autocrítico.
<b>DESCRIPCION GENERAL</b>	
<p>Promover el desarrollo de la Institución a través del diseño, ejecución y administración de un plan de trabajo acorde a los objetivos establecidos, fortaleciendo el posicionamiento institucional.</p> <p>Mantener en orden la producción y dar seguimiento a procesos productivos y administrativos a su cargo.</p>	
<b>RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS</b>	
<b>1. GESTIÓN COMERCIAL NACIONAL</b>	
<p>1.1. Coordinar visita de clientes</p> <p>1.2. Solución a quejas y solicitudes de clientes</p> <p>1.3. Conocer precios de venta para ofertar y descuentos para negociar.</p> <p>1.4. Mantener la imagen corporativa de la empresa</p> <p>1.5. Capacitar al personal a su cargo sobre actividades de venta</p> <p>1.6. Realizar informe de ventas a cadenas.</p>	
<b>2. GESTIÓN COMERCIAL CON EL EXTERIOR</b>	
<p>2.1. Administrar la documentación de importaciones.</p> <p>2.2. Realizar liquidaciones para el pago de importaciones.</p> <p>2.3. Gestionar la nacionalización y transportes internos de la mercadería importada.</p> <p>2.4. Realzar pagos de aranceles, almacenaje y fletes internos de las importaciones.</p> <p>2.5. Consolidar los costos y gastos de importaciones para conocer los costos netos de importación.</p>	

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>“MANUAL DE FUNCIONES Y DESRIPTIVO DE PUESTOS”</b>	Versión: 1.0
		Código: SGC-KL-03.03
	Fecha: 10-09-2022	
	<b>COORDINADOR GENERAL</b>	Página: Sección 4 -Pág.

<b>3. VENTAS Y MARKETING</b>	
<p>3.1. Controlar y Administrar las órdenes de compra generadas por clientes.</p> <p>3.2. Vigilar los plazos de entrega, diseños, colores y otros aspectos relacionados con los contratos u órdenes de compra del sector público y privado.</p> <p>3.3. Gestionar documentos de carácter jurídico y comercial con las entidades contratantes.</p>	
<b>4. UNIDAD DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	
<p>4.1. Coordinar planes de capacitación previa autorización con Gerencia General y Gerencia Financiera.</p> <p>4.2. Revisar actividades del Técnico de la Unidad de SSO.</p> <p>4.3. Manejo de información para la plataforma SUT.</p> <p>4.4. Coordinar y gestionar asuntos varios con asistente administrativa sobre la Unidad de SSO.</p>	
<b>5. PAGOS MENORES - CAJA CHICA</b>	
<p>5.1 Manejo de caja chica y pagos menores autorizados.</p> <p>5.2. Entrega efectivo para compras menores o varias con previa autorización.</p> <p>5.3. Revisar y registrar facturas de compras de caja chica.</p> <p>5.4. Entrega detalle de facturas pagadas con caja chica a Gerencia Financiera.</p>	
<b>6. ADMINISTRACIÓN DE CONTRATOS</b>	
<p>6.1. Coordinar emisión de garantías de contrato con entidad financiera de acuerdo con ley orgánica de contratación pública vigente.</p> <p>6.2. Coordinar con departamento jurídico de la entidad contratante la legalización contrato en plazos establecidos de acuerdo con ley orgánica de contratación pública vigente</p> <p>6.3. Revisar contrato que se encuentre de acuerdo con lo ofertado.</p> <p>6.4. Suscribir documentos como Actas de Entrega, Hoja de tallas de despacho</p> <p>6.5. Coordinar con gerencia y cliente cronograma de entrega.</p> <p>6.6. Receptar y direccionar quejas presentadas por cliente.</p> <p>6.7. Coordinar con contabilidad emisión de facturas.</p>	
<b>7. COORDINACIÓN LA GESTIÓN DE APOYO</b>	
<p>7.1. Asistir y coordinar temas de la gestión de recursos físicos</p> <p>7.2. Asistir y coordinar temas de la gestión de la información</p> <p>7.3. Asistir y coordinar temas de la gestión ambiental</p>	
<b>NORMAS QUE RIGE EL PUESTO</b>	Reglamento Interno de Higiene y seguridad
<b>AMBIENTE LABORAL:</b>	Generar buen ambiente laboral entre compañeros. Fomentar la organización y planificación en la entidad.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>“MANUAL DE FUNCIONES Y DESRIPTIVO DE PUESTOS”</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-03.04
		Fecha:	10-09-2022
	<b>ASISTENTE ADMINISTRATIVA Y CONTABLE</b>	Página:	Sección 5 -Pág.

<b>IDENTIFICACION DEL PUESTO</b>	
Nombre del Puesto:	<b>ASISTENTE ADMINISTRATIVA Y CONTABLE 1</b>
Dependiente de:	Gerencia General y Gerencia Administrativa y Financiera Coordinación General.
Supervisa a:	N/A
<b>REQUERIMIENTOS MÍNIMOS</b>	
Grado:	Carreras afines Administrativas de preferencia estudios en contabilidad y administración.
Conocimientos:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de Plataforma SRI</li> <li>• Manejo de Sistema Contable</li> <li>• Sólidos conocimientos sobre temas tributarios</li> <li>• Tener habilidades comunicativas orales y escritas para la atención a clientes (Llamadas y medios electrónicos)</li> </ul>
Habilidades:	Tener nociones de cálculo básico y facilidad para las matemáticas. Tener conocimientos de las principales herramientas ofimáticas (procesador de texto, hoja de cálculo, bases de datos, etc.) Ser organizado, metódico y cuidadoso en su trabajo.
Actitudes:	Proactivo, capacidad de trabajar en equipo, dinámico, responsable, discreto y cordial.
<b>DESCRIPCION GENERAL</b>	
Cargo dependiente jerárquico, donde Realizará actividades administrativas de archivo, control y elaboración de correspondencia, digitar y registrar las transacciones contables de las operaciones de la empresa y verificar su adecuada contabilización, elaborar reportes para declaraciones mensuales. Además de brindar una excelente atención a clientes.	
<b>RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS</b>	
<b>1. RECEPCIÓN</b>	
1.1. Atender de manera ágil, amable y eficaz las llamadas telefónicas. 1.2. Redireccionar llamadas entrantes. 1.3. Recibir la correspondencia, radicarla y entregarla, tanto interna como externa. 1.4. Recibir mensajes o solicitudes de citas con gerencia para previa confirmación. 1.5. Atender a proveedores y clientes.	
<b>2. ARCHIVO</b>	
2.1. Archivar facturas, retenciones, comprobantes de pago y todo tipo de documentos de forma ordenada y clasificada de forma mensual. 2.2. Mantener el archivo general ordenado y clasificado.	
<b>3. CONTABILIDAD</b>	
3.1. Ingreso de información al sistema contable 3.2. Elabora facturas, retenciones, Notas de Crédito, Guías de Remisión (Físicas y Electrónicas). 3.3. Elabora resúmenes y liquidaciones de cuentas por pagar a proveedores.	

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>“MANUAL DE FUNCIONES Y DESRIPTIVO DE PUESTOS”</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-03.04
		Fecha:	10-09-2022
	<b>ASISTENTE ADMINISTRATIVA Y CONTABLE</b>	Página:	Sección 5 -Pág.

- 3.4. Elabora archivo mensual en Excel para declaraciones y respaldo contable.  
3.5. Extraer y depurar información del sistema contable para elaborar archivo ATS para declaraciones.  
3.6. Entrega información mensual para declarar a Gerente Administrativa y Financiera.  
3.7. Dar seguimiento a facturas pendientes de cobro

#### **4. ADMINISTRACIÓN**


- 4.1. Administrar la papelería y elementos de uso de la empresa. (Suministros de oficina).  
4.2. Apoyo a otras áreas administrativas.

#### **NORMAS QUE RIGE EL PUESTO**


Reglamento Interno de Higiene y seguridad

#### **AMBIENTE LABORAL:**

Generar buen ambiente laboral entre compañeros.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión:	1.0
		“MANUAL DE FUNCIONES Y DESRIPTIVO DE PUESTOS”	Código:
	<b>ASISTENTE ADMINISTRATIVA Y CONTABLE 2</b>	Fecha:	10-09-2022
		Página:	Sección 6 -Pág.

<b>IDENTIFICACION DEL PUESTO</b>	
Nombre del Puesto:	<b>ASISTENTE ADMINISTRATIVA Y CONTABLE 2</b>
Dependiente de:	Gerencia General y Gerencia Administrativa y Financiera Coordinación General.
Supervisa a:	N/A
<b>REQUERIMIENTOS MÍNIMOS</b>	
Grado:	Carreras afines Administrativas de Preferencia estudios en contabilidad y administración.
Conocimientos:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de Plataforma SRI</li> <li>• Manejo de Sistema Contable</li> <li>• Sólidos conocimientos sobre temas tributarios</li> <li>• Tener habilidades comunicativas orales y escritas para la atención a clientes (Llamadas y medios electrónicos)</li> </ul>
Habilidades:	Tener nociones de cálculo básico y facilidad para las matemáticas. Tener conocimientos de las principales herramientas ofimáticas (procesador de texto, hoja de cálculo, bases de datos, etc.) Ser organizado, metódico y cuidadoso en su trabajo.
Actitudes:	Proactivo, capacidad de trabajar en equipo, dinámico, responsable, discreto y cordial.
<b>DESCRIPCION GENERAL</b>	
Cargo dependiente jerárquico, donde realizará actividades administrativas de archivo, control y elaboración de correspondencia, digitar y registrar las transacciones contables de las operaciones de la empresa y verificar su adecuada contabilización, elaborar reportes para declaraciones mensuales. Además de brindar una excelente atención a clientes.	
<b>RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS</b>	
<b>1. CONTABILIDAD</b>	
1.1. Ingreso de información al sistema contable 1.2. Elabora facturas, retenciones, notas de crédito, guías de remisión (físicas y electrónicas). 1.3. Elabora resúmenes y liquidaciones de cuentas por pagar a proveedores. 1.4. Elaborar y consolidar detalles de cuentas por cobrar a clientes. 1.5. Dar seguimiento a facturas pendientes de cobro. 1.6. Mantener estado de cuenta de clientes actualizados. 1.7. Realiza pedidos a proveedores en casos especiales. 1.8. Ingreso y manejo de facturas de proveedores (compras de materia prima). 1.9. Apoyo a Asistente administrativa y contable 1. 1.10. Apoyo documental al área de bodega de materia prima.	
<b>2. ARCHIVO</b>	
2.1. Archiva órdenes de compra para proveedores. 2.2. Apoyo a mantener el archivo general ordenado y clasificado.	
<b>3. ADMINISTRACIÓN</b>	
3.1. Realiza documentos de Gestión Administrativa de la entidad.	

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>“MANUAL DE FUNCIONES Y DESRIPTIVO DE PUESTOS”</b>	Versión: 1.0
		Código: SGC-KL-03.05
	<b>ASISTENTE ADMINISTRATIVA Y CONTABLE 2</b>	Fecha: 10-09-2022
		Página: Sección 6 -Pág.

3.2. Apoyo al área de administración y ventas.

#### **4. CONTROL INTERNO**

4.1. Control interno a maquinaria

4.2. Control interno a procesos y procedimientos

#### **5. GESTOR DE GESTIÓN DE CALIDAD**

5.1. Promover y vigilar el cumplimiento de sistema de gestión de calidad


5.2. Apoyo a procesos y procedimientos

#### **NORMAS QUE RIGE EL PUESTO**


Reglamento Interno de Higiene y seguridad

#### **AMBIENTE LABORAL:**

Generar buen ambiente laboral entre compañeros.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>“MANUAL DE FUNCIONES Y DESRIPTIVO DE PUESTOS</b>	Versión:	1.0	
		Código:	SGC-KL-03.06	
			Fecha:	10-09-2022
	<b>ASISTENTE ADMINISTRATIVA 1</b>		Página:	Sección 7 -Pág.

<b>IDENTIFICACION DEL PUESTO</b>	
Nombre del Puesto:	<b>ASISTENTE ADMINISTRATIVA 1</b>
Dependiente de:	Coordinación General.
Supervisa a:	N/A
<b>REQUERIMIENTOS MÍNIMOS</b>	
Grado:	Carreras Administrativas o afines. (no es requerimiento esencial.)
Conocimientos:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de información</li> <li>• Redacción de documentos.</li> <li>• Tener habilidades comunicativas orales y escritas para la atención a clientes (Llamadas y medios electrónicos).</li> </ul>
Habilidades:	Tener conocimientos de las principales herramientas ofimáticas (procesador de texto, hoja de cálculo, bases de datos, etc.) Ser organizado, metódico y cuidadoso en su trabajo.
Actitudes:	Proactivo, capacidad de trabajar en equipo, dinámico, responsable, discreto y cordial.
<b>DESCRIPCION GENERAL</b>	
Cargo dependiente jerárquico, donde realizará actividades administrativas de archivo, control y elaboración de correspondencia, digital, apoyo a la administración de la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional (SSO). Además de brindar una excelente atención a clientes.	
<b>RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS</b>	
<b>1. ASISTENCIA ADMINISTRATIVA</b>	
1.1. Contacto directo con clientes. 1.2. Acuerdos con clientes 1.3. Atención al cliente 1.4. Apoyo al manejo logístico y administrativo con los clientes 1.5. Elaborar documentación contractual. 1.6. Manejar solicitudes de los clientes en cuanto a los productos o requerimientos. 1.7. Establecer acuerdos previa autorización de Coordinación General sobre fechas de entrega y modelos acordados. 1.8. Recibe tallas y consolida para entregar a Coordinación General. 1.9. Manejo de archivo pasivo de trámites y procesos a cargo. 1.10. Vigilar los cronogramas de producción. 1.11. Administrar información.	
<b>2. ASISTENCIA COMERCIAL</b>	
2.1. Coordinación para envío de muestras a clientes. 2.2. Coordinación de toma de tallaje. 2.3. Establecer acuerdos previa autorización de Coordinación General sobre fechas de entrega y modelos acordados. 2.4. Recibe tallas y consolida para producción	

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>“MANUAL DE FUNCIONES Y DESRIPTIVO DE PUESTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-03.06
		Fecha:	10-09-2022
	<b>ASISTENTE ADMINISTRATIVA 1</b>	Página:	Sección 7 -Pág.

### 3. PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN


- 3.1. Coordinar la producción
- 3.2. Realizar programas de producción
- 3.3. Registrar y administrar ordenes de producción
- 3.4. Apoyo a la planificación de la producción

#### **NORMAS QUE RIGE EL PUESTO**


Reglamento Interno de Higiene y seguridad

#### **AMBIENTE LABORAL:**


Generar buen ambiente laboral entre compañeros.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>“MANUAL DE FUNCIONES Y DESRIPTIVO DE PUESTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-03.07
		Fecha:	10-09-2022
	<b>ASISTENTE ADMINISTRATIVA 2</b>	Página:	Sección 8 -Pág.


<b>IDENTIFICACION DEL PUESTO</b>	
Nombre del Puesto:	<b>ASISTENTE ADMINISTRATIVA 2</b>
Dependiente de:	Coordinación General.
Supervisa a:	N/A
<b>REQUERIMIENTOS MÍNIMOS</b>	
Grado:	Carreras Administrativas o afines. (No es requerimiento esencial.)
Conocimientos:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de información</li> <li>• Redacción de documentos.</li> <li>• Tener habilidades comunicativas orales y escritas para la atención a clientes (Llamadas y medios electrónicos).</li> </ul>
Habilidades:	Tener conocimientos de las principales herramientas ofimáticas (procesador de texto, hoja de cálculo, bases de datos, etc.) Ser organizado, metódico y cuidadoso en su trabajo.
Actitudes:	Proactivo, capacidad de trabajar en equipo, dinámico, responsable, discreto y cordial.
<b>DESCRIPCION GENERAL</b>	
Cargo dependiente jerárquico, donde Realizará actividades administrativas de archivo, control y elaboración de correspondencia, digita. Además de brindar una excelente atención a clientes.	
<b>RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS</b>	
<b>1. ATENCION AL CLIENTE</b>	
1.1. Enviar correos con oficios, notificaciones, y solicitudes a clientes. 1.2. Comunicación telefónica con clientes. 1.3. Servicio de postventa	
<b>2. ASISTENCIA A UNIDAD DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL - SSO</b>	
2.1. Presentación de informe mensual del Técnico de SSO. para su respectiva firma de conformidad 2.2. Revisa y verifica reporte de horarios de Técnico de SSO. 2.3. Solicita y coordina cronogramas de trabajo de Técnico de SSO. 2.4. Asistencia para la gestión de exámenes ocupacionales periódicos. (cotizaciones, listados, etc). 2.5. Vigilar y mantener los implementos de primeros auxilios completos y en orden. 2.6. Realizar informes de pausas activas. 2.7. Mantener el archivo de la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional. 2.8. Realizar la dotación de Epps. 2.9. Controlar y vigilar el uso de Epps. 2.10. Apoyo a las reuniones del comité paritario de SSO.	
<b>3. ASISTENCIA ADMINISTRATIVA COMERCIAL</b>	
3.1. Realiza documentos de Gestión Administrativa de la entidad. 3.2. Elabora actas de entrega según órdenes de compra. 3.3. Elabora garantías técnicas de cada contrato.	

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>“MANUAL DE FUNCIONES Y DESRIPTIVO DE PUESTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-03.07
		Fecha:	10-09-2022
	<b>ASISTENTE ADMINISTRATIVA 2</b>	Página:	Sección 8 -Pág.


3.4. Elabora listados de empaque y despacho de pedidos.	
3.5. Elabora guías de envío	
3.6. Elabora oficios y otros documentos.	
<b>4. ARCHIVO</b>	
4.1. Archivar documentos como oficios, actas de entrega, expedientes de forma ordenada y clasificada.	
<b>NORMAS QUE RIGE EL PUESTO</b>	Reglamento Interno de Higiene y seguridad
<b>AMBIENTE LABORAL:</b>	Generar buen ambiente laboral entre compañeros.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>“MANUAL DE FUNCIONES Y DESRIPTIVO DE PUESTOS”</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-03.08
		Fecha:	10-09-2022
	<b>MODELISTA</b>	Página:	Sección 9 -Pág.


<b>IDENTIFICACION DEL PUESTO</b>	
Nombre del Puesto:	<b>MODELISTA</b>
Dependiente de:	Gerencia General, Coordinador General
Supervisa a:	N/A
<b>REQUERIMIENTOS MÍNIMOS</b>	
Grado:	Bachiller Técnico, Cursos de modelaje, Cursos de Diseño
Conocimientos:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo y dominio del programa Caligola</li> <li>• Técnicas para sacar moldes de calzado</li> <li>• Desarrollo de patrones para modelos Calzado</li> <li>• Aptitudes para el diseño asistido por ordenador.</li> </ul>
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad para la creación, innovación, y desarrollo de modelos de calzado a la vanguardia.</li> <li>• Gran variedad de destrezas, manuales y a máquina.</li> <li>• Un alto nivel de capacidad para trabajar con diferentes tipos de materiales.</li> <li>• Ser exacto y preciso en su trabajo.</li> </ul>
Actitudes:	Proactivo, capacidad de trabajar bajo presión, dinámico, responsable, discreto y alto grado de confidencialidad en su trabajo.
<b>DESCRIPCION GENERAL</b>	
Tendrá a cargo el modelaje y construcción de calzados, donde partirán de un trabajo manual para sacar matrices para obtener patrones o camisas del modelo dado, para su posterior ingreso al programa de modelaje Caligola y posterior proceder con los ajustes exactos en el programa para escalar tallas.	
<b>RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS</b>	
<b>1. MODELAJE</b>	
1.1. Receptar las fichas o prototipos para modelar por parte de la Diseñadora. 1.2. Trabajo manual para sacar camisas 1.3. Trabajo computarizado para modelar prototipos en programa Caligola. 1.4. Crear ensayos y prototipos 1.5. Prestar asesoría técnica necesaria para la elaboración de los prototipos pedidos por Gerencia General o Diseñadora. 1.6. Implementar técnicas adecuadas para la elaboración de nuevos productos que favorezcan al proceso productivo y por ende marquen ventajas competitivas sustentables. 1.7. Entregar prototipo terminado e identificado a la Diseñadora cumpliendo un cronograma de trabajo establecido. 1.8. Cumplir con la política de manejo y confidencialidad de la información de la empresa.	
<b>2. ASISTENCIA A PRODUCCION DE MODELOS NUEVOS</b>	
2.1. Enseñar e impartir las técnicas al grupo de aparato y costura que está encargado de desarrollar muestras de modelos nuevos. 2.2. Prestar asesoría sobre materiales y especificaciones necesarias para ser usadas en el calzado.	
<b>NORMAS QUE RIGE EL PUESTO</b>	Reglamento Interno de Higiene y seguridad
<b>AMBIENTE LABORAL:</b>	Generar buen ambiente laboral entre compañeros.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>“MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRPTIVO DE PUESTOS”</b>	Versión: 1.0
		Código: SGC-KL-03.09
		Fecha: 10-09-2022
	<b>DISEÑADORA</b>	Página: Sección 10 -Pág.

<b>IDENTIFICACION DEL PUESTO</b>	
Nombre del Puesto:	<b>DISEÑADORA</b>
Dependiente de:	Gerencia General, Coordinador General
Supervisa a:	Modelista
<b>REQUERIMIENTOS MÍNIMOS</b>	
Grado:	Tercer Nivel o Tecnología en diseño de modas de preferencia con experiencia en diseño de calzado.
Conocimientos:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo y dominio de Paquete Adobe (Illustrator, Photoshop)</li> <li>• Dominio de programas informáticos</li> <li>• Interpretación y Adaptación de tendencias</li> <li>• Desarrollo de productos</li> </ul>
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad de innovación y desarrollo</li> <li>• Habilidades creativas y artísticas.</li> <li>• Habilidades de comunicación, presentación y negociación.</li> <li>• Habilidades para la resolución de problemas.</li> <li>• Flexibilidad para adaptar los diseños a las necesidades de los clientes.</li> </ul>
Actitudes:	Proactivo, capacidad de trabajar bajo presión, dinámico, responsable, discreto y alto grado de confidencialidad en su trabajo.
<b>DESCRIPCION GENERAL</b>	
<p>Tendrá a cargo de presentar diseños o prototipos para incursionar en el mercado, investigará e innovará en la presentación de modelos a los clientes, tendrá acercamiento con clientes para encajar ajustes sobre modelos y requerimientos que solicite el cliente. Realizará catálogos de presentación de modelos así también como fichas técnicas y demás inherentes al cargo. Además de dar asistencia directa a Gerencia General Y Coordinación General.</p>	
<b>RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS</b>	
<b>1 DISEÑO</b>	
1.1. Buscar modelos de calzado nuevos. 1.2. Prevé tendencias en moda en calzado. 1.3. Presenta fotos o prototipos de calzado a Gerencia General para proceder realizar muestras a distintos clientes. 1.4. Planifica el trabajo en base a un cronograma de desarrollo de muestras para el Modelista. 1.5. Elabora propuestas para clientes con previa autorización y verificación de Gerencia General 1.6. Elabora catálogos de modelos a clientes. 1.7. Elabora y diseña logotipos de los clientes en ilustrador. 1.8. Presenta asesoría a Gerencia General en cuanto a materiales, colores, etc. 1.9. Mantiene en orden y actualizados los muestrarios de materiales a su cargo.	
<b>2 ASISTENCIA A PRODUCCION DE MODELOS NUEVOS</b>	
2.1. Enseñar e impartir las ideas o técnicas sobre en las diferentes áreas de producción. 2.2. Prestar asesoría sobre materiales y especificaciones necesarias para ser usadas en el calzado. 2.3. Apoyo a Coordinador General en la elaboración de órdenes de producción. 2.4. Apoyo a Gerencia General en detalles de materiales, informes, propuestas a clientes, reporte de clientes entre otros.	
<b>NORMAS QUE RIGE EL PUESTO</b>	Reglamento Interno de Higiene y seguridad
<b>AMBIENTE LABORAL:</b>	Generar buen ambiente laboral entre compañeros.


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>“MANUAL DE FUNCIONES Y DESRIPTIVO DE PUESTOS”</b>	Versión: 1.0
		Código: SGC-KL-03.10
		Fecha: 10-09-2022
	<b>SUPERVISOR DE PRODUCCIÓN</b>	Página: Sección 11 -Pág.

<b>IDENTIFICACION DEL PUESTO</b>	
Nombre del Puesto:	<b>SUPERVISOR DE PRODUCCION</b>
Dependiente de:	Gerencia General, Gerencia Financiera y Coordinador General,
Supervisa a:	Operarios
<b>REQUERIMIENTOS MÍNIMOS</b>	
Grado:	Técnico o Bachiller.
Conocimientos:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de personal, capacidad de planificación y organización de trabajo.</li> </ul>
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar, Organizar, Supervisar</li> <li>• Habilidades para el control de equipo de trabajo.</li> </ul>
Actitudes:	Proactivo, capacidad de trabajo en equipo, dinámico, responsable, discreto, organizado y ordenado.
<b>DESCRIPCION GENERAL</b>	
Tendrá a su cargo un grupo determinado de operarios para dirigir, orientar y supervisar bajo un plan de trabajo, deberá organizar, planificar y coordinar la producción con cada uno de sus colaboradores a cargo en su área para cumplir metas y objetivos establecidos en el cronograma de producción.	
<b>RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS</b>	
<b>1. PRODUCCIÓN</b>	
<p>1.1. Realizar planificación diaria de trabajo en su área a cargo en función del cronograma general de producción.</p> <p>1.2. Coordinar la planificación diaria de trabajo con las otras áreas de producción.</p> <p>1.3. Controlar cumplimientos de pedidos diarios en función del cronograma general de producción</p> <p>1.4. Solicitar a bodega de forma planificada la materia prima para la producción diaria.</p> <p>1.5. Controlar la calidad y especificaciones de cada uno de los productos que se elaboran en función a requerimientos de clientes, fichas técnicas y órdenes de producción.</p> <p>1.6. Dar disposición al personal masculino para que realicen el despacho o descarga de camiones cuando así se lo requiera.</p> <p>1.7. Orienta al personal a cargo.</p>	
<b>2. CONTROL</b>	
<p>2.1. Controlar el funcionamiento de la maquinaria, implementos y puestos de trabajo.</p> <p>2.2. Controlar la limpieza y orden de cada puesto de trabajo y del área en general.</p> <p>2.3. Controlar el material entregado a su área para la producción.</p> <p>2.4. Controlar y reporta la asistencia de mantenimientos de maquinaria y equipos en su área.</p> <p>2.5. Controlar el uso adecuado de equipos de protección del personal.</p> <p>2.6. Control del valor del tiempo de los operarios para llevar a cabo una producción.</p> <p>2.7. Controlar de apertura y cierre de puertas de la planta para el inicio y finalización de cada jornada de trabajo durante la semana de turno respectiva.</p>	
<b>3. ADMINISTRACIÓN</b>	
3.1. Capacitar al personal sobre las actividades productivas que tiene que hacer en su puesto de trabajo.	


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>“MANUAL DE FUNCIONES Y DESRIPTIVO DE PUESTOS”</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-03.10
		Fecha:	10-09-2022
	<b>SUPERVISOR DE PRODUCCIÓN</b>	Página:	Sección 11 -Pág.

- 3.2. Coordinar funciones, puestos de trabajo y rotación del personal de cada área en función de las necesidades y pedidos diarios.
- 3.3. Garantizar un buen ambiente de trabajo en el área.
- 3.4. Procesa información de órdenes de producción para requerimientos de materiales previa autorización.


<b>NORMAS QUE RIGE EL PUESTO</b>	Reglamento Interno de Higiene y seguridad
<b>AMBIENTE LABORAL:</b>	Generar buen ambiente laboral entre compañeros. Fomentar el compañerismo y la colaboración en el equipo de trabajo.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>“MANUAL DE FUNCIONES Y DESRIPTIVO DE PUESTOS”</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-03.11
		Fecha:	10-09-2022
	<b>CORTADOR DE MÁQUINA</b>		Página:


<b>IDENTIFICACION DEL PUESTO</b>	
Nombre del Puesto:	<b>CORTADOR A MAQUINA</b>
Dependiente de:	SUPERVISOR DE PLANTA
Supervisa a:	N/A
<b>REQUERIMIENTOS MÍNIMOS</b>	
Grado:	N/A
Conocimientos:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manejo maquina Comelz</li> </ul>
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Habilidad para el corte de piezas</li> <li>Habilidad para ordenar piezas en pieles o textiles con bajo porcentaje de desperdicio.</li> </ul>
Actitudes:	Proactivo, capacidad de trabajo en equipo, dinámico.
<b>DESCRIPCION GENERAL</b>	
El cortador tiene a su cargo la preparación y disposición de las herramientas y materiales para el proceso del cortado y la ejecución de los cortes siguiendo instrucciones de la orden de producción. Puede desempeñarse bajo la supervisión del encargado del sector cortado o encargado de producción en el área específica de CORTE.	
<b>RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS</b>	
<b>1. CONTROL DE CALIDAD</b>	
1.1. Analizar la información incluida en la orden de trabajo interpretando las definiciones técnicas para el proceso de cortado. 1.2. Respetar los criterios de calidad exigidos. 1.3. Responsabilidad para minimizar el consumo de materiales cueros, textiles u otros a un porcentaje bajo de desperdicio. 1.4. Establecer las áreas útiles de materiales para corte. 1.5.	
<b>2. CORTE A MAQUINA</b>	
2.1. Realizar el corte mecanizado de piezas de calzado en maquina Comelz. 2.2. Recoger información sobre consumos obtenidos en el corte mecanizado. 2.3. Realizar el corte con los materiales especificados en las órdenes de producción bajo un margen de orden y programación productiva.	
<b>3. GENERAL</b>	
3.1. Mantener operativas y acondicionadas las máquinas y herramientas. Si presenta problemas con la maquinas dar a conocer a su supervisor de área.	
<b>NORMAS QUE RIGE EL PUESTO</b>	Reglamento Interno de Higiene y seguridad
<b>AMBIENTE LABORAL:</b>	Generar buen ambiente laboral entre compañeros.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>“MANUAL DE FUNCIONES Y DESRIPTIVO DE PUESTOS”</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-03.12
		Fecha:	10-09-2022
	<b>CORTADOR MANUAL</b>		Página:


<b>IDENTIFICACION DEL PUESTO</b>	
Nombre del Puesto:	<b>CORTADOR MANUAL</b>
Dependiente de:	SUPERVISOR DE PRODUCCIÓN
Supervisa a:	N/A
<b>REQUERIMIENTOS MÍNIMOS</b>	
Grado:	N/A
Conocimientos:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manejo de herramientas de corte a mano.</li> </ul>
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Habilidad para el corte de piezas</li> <li>Habilidad para ordenar piezas en pieles o textiles con bajo porcentaje de desperdicio.</li> </ul>
Actitudes:	Proactivo, capacidad de trabajo en equipo, dinámico.
<b>DESCRIPCION GENERAL</b>	
El cortador tiene a su cargo la preparación y disposición de las herramientas y materiales para el proceso del cortado y la ejecución de los cortes siguiendo instrucciones de la orden de producción. Puede desempeñarse bajo la supervisión del encargado de producción en el área específica de CORTE.	
<b>RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS</b>	
<b>1. CONTROL DE CALIDAD</b>	
1.1. Analizar la información incluida en la orden de trabajo interpretando las definiciones técnicas para el proceso de cortado. 1.2. Respetar los criterios de calidad exigidos. 1.3. Responsabilidad para minimizar el consumo de materiales cueros, textiles u otros a un porcentaje bajo de desperdicio. 1.4. Establecer las áreas útiles de materiales para corte.	
<b>2. CORTE A MANO</b>	
2.1. Realizar el corte manual de piezas de calzado. 2.2. Recoger información sobre consumos obtenidos en el corte manual. 2.3. Realizar el corte con los materiales especificados en las órdenes de producción bajo un margen de orden y programación productiva.	
<b>3. GENERAL</b>	
3.1. Mantener operativas y acondicionadas las herramientas y puesto de trabajo. Si presenta problemas dar a conocer a su supervisor de área.	
<b>NORMAS QUE RIGE EL PUESTO</b>	Reglamento Interno de Higiene y seguridad
<b>AMBIENTE LABORAL:</b>	Generar buen ambiente laboral entre compañeros.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>“MANUAL DE FUNCIONES Y DESRIPTIVO DE PUESTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-03.13
		Fecha:	10-09-2022
	<b>AYUDANTE DE CORTE</b>	Página:	Sección 14 -Pág.


<b>IDENTIFICACION DEL PUESTO</b>	
Nombre del Puesto:	<b>AYUDANTE DE CORTE</b>
Dependiente de:	SUPERVISOR DE PRODUCCIÓN
Supervisa a:	N/A
<b>REQUERIMIENTOS MÍNIMOS</b>	
Grado:	N/A
Conocimientos:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de maquina troqueladora.</li> </ul>
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad calculo</li> <li>• Agudeza visual</li> <li>• Habilidad para ordenar piezas</li> <li>• Habilidad en los brazos</li> <li>• Buena percepción</li> </ul>
Actitudes:	Proactivo, capacidad de trabajo en equipo, dinámico, alto grado de concentración y calculo.
<b>DESCRIPCION GENERAL</b>	
Como ayudante de corte estará a disposición del cortador, a cargo de recolectar, ordenar y cortar las piezas de calzado que se encuentra en la banda de la máquina de corte.	
<b>RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS</b>	
<b>1. CONTROL DE CALIDAD</b>	
1.1. Controlar que las piezas recogidas no estén con alguna anomalía en cuanto al corte. 1.2. Controlar que las piezas no estén rotas o dañadas.	
<b>2. RECOLECCIÓN DE PIEZAS</b>	
2.1. Verificar trazos o señales que deben llevar las piezas. 2.2. Contar las piezas recogidas que estén de acuerdo con las cantidades solicitadas en la orden de producción. 2.3. Ordenar las piezas por talla y tipo. 2.4. Acumular las piezas en orden en gavetas con número de orden de producción para entregar al área correspondiente.	
<b>3. GENERAL</b>	
3.1. Mantener operativas y acondicionadas las herramientas y puesto de trabajo. Si presenta problemas dar a conocer a su supervisor de área.	
<b>NORMAS QUE RIGE EL PUESTO</b>	Reglamento Interno de Higiene y seguridad
<b>AMBIENTE LABORAL:</b>	Generar buen ambiente laboral entre compañeros.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>“MANUAL DE FUNCIONES Y DESRIPTIVO DE PUESTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-03.14
		Fecha:	10-09-2022
	<b>TROQUELADOR</b>	Página:	Sección 15 -Pág.


<b>IDENTIFICACION DEL PUESTO</b>	
Nombre del Puesto:	<b>TROQUELADOR</b>
Dependiente de:	SUPERVISOR DE PRODUCCIÓN
Supervisa a:	N/A
<b>REQUERIMIENTOS MÍNIMOS</b>	
Grado:	N/A
Conocimientos:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de maquina troqueladora.</li> </ul>
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad para el corte de piezas</li> <li>• Agudeza visual</li> <li>• Habilidad para ordenar piezas en pieles o textiles con bajo porcentaje de desperdicio.</li> <li>• Habilidad en los brazos</li> <li>• Buena percepción</li> <li>• Buen trazo</li> </ul>
Actitudes:	Proactivo, capacidad de trabajo en equipo, dinámico, alto grado de destrezas manuales.
<b>DESCRIPCION GENERAL</b>	
El troquelador empleará diferentes troqueles de piezas de calzado para obtener la división de piezas con pulsación o presión de la maquina troqueladora. Está a cargo del supervisor del área de CORTE.	
<b>RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS</b>	
<b>1. CONTROL DE CALIDAD</b>	
1.1. Analizar la información incluida en la orden de trabajo interpretando las definiciones técnicas para el proceso de troquelado. 1.2. Respetar los criterios de calidad exigidos. 1.3. Responsabilidad para minimizar el consumo de materiales cueros, textiles u otros a un porcentaje bajo de desperdicio. 1.4. Establecer las áreas útiles para troquelar.	
<b>2. TROQUELADO</b>	
2.1. Realizar el troquelado de materiales para calzado. 2.2. Conocer el material y el tipo de troquelado que necesita. 2.3. Ubicar los moldes según el uso y manejo. 2.4. Trazar las piezas que van a conformar en el calzado.	
<b>3. GENERAL</b>	
3.1. Mantener operativas y acondicionadas las herramientas, máquinas y puesto de trabajo. Si presenta problemas dar a conocer a su supervisor de área.	
<b>NORMAS QUE RIGE EL PUESTO</b>	Reglamento Interno de Higiene y seguridad
<b>AMBIENTE LABORAL:</b>	Generar buen ambiente laboral entre compañeros.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>“MANUAL DE FUNCIONES Y DESRIPTIVO DE PUESTOS</b>	Versión: 1.0
		Código: SGC-KL-03.15
		Fecha: 10-09-2022
	<b>OPERARIO DE DESTALLADO</b>	Página: Sección 16 -Pág.


<b>IDENTIFICACION DEL PUESTO</b>	
Nombre del Puesto:	<b>OPERARIO DE DESTALLADO</b>
Dependiente de:	SUPERVISOR DE PRODUCCIÓN
Supervisa a:	N/A
<b>REQUERIMIENTOS MÍNIMOS</b>	
Grado:	N/A
Conocimientos:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de maquina destalladora.</li> </ul>
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agudeza visual</li> <li>• Habilidad en los brazos</li> <li>• Buena percepción</li> </ul>
Actitudes:	Proactivo, capacidad de trabajo en equipo, dinámico, alto grado de concentración.
<b>DESCRIPCION GENERAL</b>	
Cargo como ayudante del área de Costura y Aparado en la sección de Destallado, donde se encargará del desbaste de fillos y áreas específicas, de piezas de para el calzado en materiales del grosor indicado.	
<b>RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS</b>	
<b>1. CONTROL DE CALIDAD</b>	
1.1. Controlar que las piezas no estén rotas o dañadas por el desbaste. 1.2. Controlar que los trazos o señales en las piezas no se pierdan por el desbaste. 1.3. Realizar el desbaste según especificaciones de la pieza.	
<b>2. DESTALLADO</b>	
2.1. Recibir las piezas cortadas según las órdenes de producción para el desbaste. 2.2. Desbastar las piezas en fillos o áreas específicas. 2.3. Realizar el desbaste según el tipo entre doblado, tumbado o chaflán. 2.4. Desbastar las piezas según el orden de producción.	
<b>3. GENERAL</b>	
3.1. Mantener operativas y acondicionadas las herramientas y puesto de trabajo. Si presenta problemas dar a conocer a su supervisor de área.	
<b>NORMAS QUE RIGE EL PUESTO</b>	Reglamento Interno de Higiene y seguridad
<b>AMBIENTE LABORAL:</b>	Generar buen ambiente laboral entre compañeros.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>“MANUAL DE FUNCIONES Y DESRIPTIVO DE PUESTOS”</b>	Versión: 1.0
		Código: SGC-KL-03.16
		Fecha: 10-09-2022
	<b>OPERARIO DE COSTURA</b>	Página: Sección 17 -Pág.


<b>IDENTIFICACION DEL PUESTO</b>	
Nombre del Puesto:	<b>OPERARIO DE COSTURA</b>
Dependiente de:	SUPERVISOR DE PRODUCCIÓN
Supervisa a:	N/A
<b>REQUERIMIENTOS MÍNIMOS</b>	
Grado:	Bachiller o Certificado Artesanal de estudios de corte y confección, experiencia suficiente en puestos similares
Conocimientos:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos para el manejo de máquinas</li> <li>• Conocimientos sobre tipos de costura, textiles entre otros</li> <li>• Todas las inherentes al cargo</li> </ul>
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad creativa</li> <li>• Habilidad en las manos.</li> <li>• Habilidad para manejo de máquinas de coser.</li> </ul>
Actitudes:	Proactivo, capacidad de trabajo en equipo, dinámico, alto grado de concentración.
<b>DESCRIPCION GENERAL</b>	
<p>Cargo como ayudante del área de Costura y Aparado en la sección de COSTURA, donde se encargará de coser piezas o partes de calzado para obtener el calzado como tal armado. Deberá tener buena destreza manual, atención al detalle y la coordinación de la vista con las manos. Además, deben ser capaces de leer y seguir las instrucciones y realizar funciones repetitivas durante largos períodos de tiempo.</p>	
<b>RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS</b>	
<b>1. CONTROL DE CALIDAD</b>	
<p>1.1. Controlar que las piezas no tengan costuras flojas, incompletas o sueltas.            1.2. Controlar el tipo de costura para cada pieza o unión e piezas.            1.3. Controlar el tipo y color de hilo que se utilizará.</p>	
<b>2. COSTURA</b>	
<p>2.1. Limpiar la máquina para producción.            2.2. Revisar orden de producción.            2.3. Colocar los hilos en la máquina.            2.4. Preparar las piezas de cada prenda para confección.            2.5. Coser las prendas en la máquina indicada.            2.6. Dar acabados a las piezas y algunos trabajos con costuras.            2.7. Cortar hilos</p>	
<b>3. GENERAL</b>	
3.1. Mantener operativas y acondicionadas las herramientas y puesto de trabajo. Si presenta problemas dar a conocer a su supervisor de área.	
<b>NORMAS QUE RIGE EL PUESTO</b>	Reglamento Interno de Higiene y seguridad
<b>AMBIENTE LABORAL:</b>	Generar buen ambiente laboral entre compañeros.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>“MANUAL DE FUNCIONES Y DESRIPTIVO DE PUESTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-03.17
		Fecha:	10-09-2022
	<b>OPERARIO DE APARADO</b>	Página:	Sección 18 -Pág.


<b>IDENTIFICACION DEL PUESTO</b>	
Nombre del Puesto:	<b>OPERARIO DE APARADO</b>
Dependiente de:	SUPERVISOR DE PRODUCCIÓN
Supervisa a:	N/A
<b>REQUERIMIENTOS MÍNIMOS</b>	
Grado:	N/A
Conocimientos:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manualidades en textil, pieles entre otros para el armado de calzado.</li> </ul>
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad creativa</li> <li>• Habilidad en los brazos</li> <li>• Habilidad en las manos.</li> </ul>
Actitudes:	Proactivo, capacidad de trabajo en equipo, dinámico, alto grado de concentración.
<b>DESCRIPCION GENERAL</b>	
Cargo como ayudante del área de Costura y Aparado en la sección de Manualidades, donde se encargará de armado de piezas, colocación de pegante para la unión de piezas, martillaje, doblados, trazos, entre otros necesarios para el aparado del calzado.	
<b>RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS</b>	
<b>1. CONTROL DE CALIDAD</b>	
1.1. Controlar que las piezas no estén rotas, dañadas, o manchadas. 1.2. Controlar que el pegante a usar en la unión de piezas sea el adecuado. 1.3. Controlar que al unir las piezas sean de la misma talla.	
<b>2. MANUALIDADES</b>	
2.1. Colocar pegantes 2.2. Quemar fillos de las piezas 2.3. Pintar los fillos de piezas 2.4. Unir piezas 2.5. Remachar 2.6. Martillar la unión de piezas 2.7. Abrir costuras 2.8. Doblar fillos.	
<b>3. GENERAL</b>	
3.1. Mantener operativas y acondicionadas las herramientas y puesto de trabajo. Si presenta problemas dar a conocer a su supervisor de área.	
<b>NORMAS QUE RIGE EL PUESTO</b>	Reglamento Interno de Higiene y seguridad
<b>AMBIENTE LABORAL:</b>	Generar buen ambiente laboral entre compañeros.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>“MANUAL DE FUNCIONES Y DESRIPTIVO DE PUESTOS</b>	Versión: 1.0
		Código: SGC-KL-03.18
		Fecha: 10-09-2022
	<b>OPERARIO DE PREFABRICADO</b>	Página: Sección 19 -Pág.


<b>IDENTIFICACION DEL PUESTO</b>	
Nombre del Puesto:	<b>OPERARIO DE PREFABRICADO</b>
Dependiente de:	SUPERVISOR DE PRODUCCIÓN
Supervisa a:	N/A
<b>REQUERIMIENTOS MÍNIMOS</b>	
Grado:	N/A
Conocimientos:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimientos sobre pegantes y tiempos de preparado de suelas para calzado.</li> </ul>
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Habilidad en los brazos</li> <li>Habilidad en las manos</li> </ul>
Actitudes:	Proactivo, capacidad de trabajo en equipo, dinámico, alto grado de concentración.
<b>DESCRIPCION GENERAL</b>	
Cargo como ayudante del área PREFABRICADO, donde se encargará de la preparación de suelas y plantillas para el armado del calzado. Para la preparación se tendrá contacto con líquidos químicos y pegantes.	
<b>RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS</b>	
<b>1. CONTROL DE CALIDAD</b>	
1.1. Controlar que las suelas no tengan anomalías como estar rotas o parchadas. 1.2. Controlar que los líquidos y pegantes a usarse sean los adecuados. 1.3. Controlar el tiempo de uso de líquidos y pegantes sea el correcto. 1.4. Controlar la preparación de suelas en general.	
<b>2. PREPARACION DE SUELAS</b>	
2.1. Cardar suelas 2.2. Limpiar con brocha el polvo o partículas de las suelas. 2.3. Aplicar líquidos. 2.4. Aplicar limpiador. 2.5. Aplicar pegas o vulcanizaste.	
<b>3. PREPARACION DE PLANTILLAS</b>	
3.1. Unir cambriones y plantillas 3.2. Ajustar la plantilla con el cambrión	
<b>4. GENERAL</b>	
4.1. Mantener operativas y acondicionadas las herramientas y puesto de trabajo. Si presenta problemas dar a conocer a su supervisor de área.	
<b>NORMAS QUE RIGE EL PUESTO</b>	Reglamento Interno de Higiene y seguridad
<b>AMBIENTE LABORAL:</b>	Generar buen ambiente laboral entre compañeros.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>“MANUAL DE FUNCIONES Y DESRIPTIVO DE PUESTOS</b>	Versión:	1.0	
		Código:	SGC-KL-03.19	
			Fecha:	10-09-2022
	<b>OPERARIO AYUDANTE DE BANDA</b>	Página:	Sección 20 -Pág.	


<b>IDENTIFICACION DEL PUESTO</b>	
Nombre del Puesto:	<b>OPERARIO AYUDANTES DE BANDA</b>
Dependiente de:	SUPERVISOR DE PRODUCCIÓN
Supervisa a:	N/A
<b>REQUERIMIENTOS MÍNIMOS</b>	
Grado:	N/A
Conocimientos:	Conocimientos básicos sobre el montaje de calzado.
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad brazos</li> <li>• Habilidad en las manos.</li> </ul>
Actitudes:	Proactivo, capacidad de trabajo en equipo, dinámico, alto grado de concentración, precisión y agilidad de trabajo.
<b>DESCRIPCION GENERAL</b>	
<p>Cargo como ayudante del área de MONTAJE Y TERMINADO en la sección de Cosido, segundeado de calzado y sacado de hormas el calzado ya armado, directamente al apoyo de cortas citas, retirar cordones, coser de acuerdo con la línea de calzado.</p> <p>Deberá tener buena destreza manual, atención al detalle y la coordinación de la vista con las manos. Además, deben ser capaces de leer y seguir las instrucciones y realizar funciones repetitivas durante largos períodos de tiempo.</p>	
<b>RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS</b>	
<b>1. CONTROL DE CALIDAD</b>	
1.1. Controlar que las costuras de segundeado sean las adecuadas.	
<b>2. HORMAS</b>	
2.1. Sacar hormas del corte armado 2.2. Cortar cintas de fuerza 2.3. Quita el tizado 2.4. Retira cordones 2.5. Todas las actividades variantes según la línea de calzado que se está produciendo.	
<b>3. COSIDO- SEGUNDEADO DE CALZADO</b>	
3.1. Coser entresuelas y zapatos en máquina de segundeado	
<b>4. GENERAL</b>	
4.1. Mantener operativas y acondicionadas las herramientas y puesto de trabajo. Si presenta problemas dar a conocer a su supervisor de área.	
<b>NORMAS QUE RIGE EL PUESTO</b>	Reglamento Interno de Higiene y seguridad
<b>AMBIENTE LABORAL:</b>	Generar buen ambiente laboral entre compañeros.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>“MANUAL DE FUNCIONES Y DESRIPTIVO DE PUESTOS”</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-03.20
		Fecha:	10-09-2022
	<b>OPERARIO DE CONFORMADO</b>	Página:	Sección 21 -Pág.


<b>IDENTIFICACION DEL PUESTO</b>	
Nombre del Puesto:	<b>OPERARIO CONFORMADO</b>
Dependiente de:	SUPERVISOR DE PRODUCCIÓN
Supervisa a:	N/A
<b>REQUERIMIENTOS MÍNIMOS</b>	
Grado:	N/A
Conocimientos:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos para el manejo de máquinas de conformado</li> </ul>
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad brazos</li> <li>• Habilidad en las manos.</li> <li>• Habilidad para manejo de máquinas de conformado</li> </ul>
Actitudes:	Proactivo, capacidad de trabajo en equipo, dinámico, alto grado de concentración y precisión.
<b>DESCRIPCION GENERAL</b>	
<p>Cargo como ayudante del área de MONTAJE Y TERMINADO, donde se encargará de conformar el corte aparado en una máquina de conformar.</p> <p>Deberá tener buena destreza manual, atención al detalle y la coordinación de la vista con las manos. Además, deben ser capaces de leer y seguir las instrucciones y realizar funciones repetitivas durante largos períodos de tiempo.</p>	
<b>RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS</b>	
<b>1. CONTROL DE CALIDAD</b>	
<p>1.1. Controlar que los cortes entregados a conformar no estén rotos o dañados.</p> <p>1.2. Controlar el tiempo de conformado de calzado</p>	
<b>2. CONFORMADO</b>	
<p>2.1. Recibe cortes aparados</p> <p>2.2. Verifica la orden de producción de los cortes aparados que recibe.</p> <p>2.3. Colocar contrafuertes en talón.</p> <p>2.4. Coloca cordones en los cortes de acuerdo con la línea de calzado en producción.</p> <p>2.5. Conformar talones en máquina.</p>	
<b>3. GENERAL</b>	
<p>3.1. Mantener operativas y acondicionadas las herramientas y puesto de trabajo. Si presenta problemas dar a conocer a su supervisor de área.</p>	
<b>NORMAS QUE RIGE EL PUESTO</b>	Reglamento Interno de Higiene y seguridad
<b>AMBIENTE LABORAL:</b>	Generar buen ambiente laboral entre compañeros.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>“MANUAL DE FUNCIONES Y DESRIPTIVO DE PUESTOS”</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-03.21
		Fecha:	10-09-2022
	<b>OPERARIO DE FIJADO</b>		Página:


<b>IDENTIFICACION DEL PUESTO</b>	
Nombre del Puesto:	<b>OPERARIO DE FIJADO</b>
Dependiente de:	SUPERVISOR DE PRODUCCIÓN
Supervisa a:	N/A
<b>REQUERIMIENTOS MÍNIMOS</b>	
Grado:	N/A
Conocimientos:	Conocimientos básicos sobre el montaje de calzado.
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad brazos</li> <li>• Habilidad en las manos</li> </ul>
Actitudes:	Proactivo, capacidad de trabajo en equipo, dinámico, alto grado de concentración, precisión y agilidad de trabajo.
<b>DESCRIPCION GENERAL</b>	
<p>Cargo como ayudante del área de MONTAJE Y TERMINADO en la sección de Fijado de suelas, donde se encargará de prensar las suelas y colocar en el horno enfriador en tiempos establecidos según la línea de producción.</p> <p>Deberá tener buena destreza manual, atención al detalle y la coordinación de la vista con las manos. Además, deben ser capaces de leer y seguir las instrucciones y realizar funciones repetitivas durante largos períodos de tiempo.</p>	
<b>RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS</b>	
<b>2. CONTROL DE CALIDAD</b>	
1.1. Controlar el tiempo de colocación de calzado en el enfriador de acuerdo con presiones reguladas.	
<b>3. COLOCACIÓN DE HORMA</b>	
2.1. Busca la horma de acuerdo con la línea de calzado y montaje 2.2. Fijar la plantilla de armado a la horma. 2.3. Colocar horma, corte aparado después de conformado, y demás accesorios en la banda de producción.	
<b>3. FIJADO DE SUELAS</b>	
3.1. Recibir cortes de la banda 3.2. Limpia impurezas de acuerdo con la línea del calzado 3.3. Aplica líquidos 3.4. Aplica pegantes 3.5. Colocar o Fijar la suela 3.6. Ubica en el horno reactivador a temperaturas de acuerdo con la línea de calzado. 3.7. Prensar suela de acuerdo con la presión regulada.	
<b>4. GENERAL</b>	
4.1. Mantener operativas y acondicionadas las herramientas y puesto de trabajo. Si presenta problemas dar a conocer a su supervisor de área.	
<b>NORMAS QUE RIGE EL PUESTO</b>	Reglamento Interno de Higiene y seguridad
<b>AMBIENTE LABORAL:</b>	Generar buen ambiente laboral entre compañeros.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>“MANUAL DE FUNCIONES Y DESRIPTIVO DE PUESTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-03.22
		Fecha:	10-09-2022
	<b>OPERARIO ARMADOR</b>		Página:


<b>IDENTIFICACION DEL PUESTO</b>	
Nombre del Puesto:	<b>OPERARIO ARMADOR</b>
Dependiente de:	SUPERVISOR DE PRODUCCIÓN
Supervisa a:	N/A
<b>REQUERIMIENTOS MÍNIMOS</b>	
Grado:	N/A
Conocimientos:	Conocimientos básicos sobre el montaje de calzado. Manejo de máquina de armado de puntas
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad brazos</li> <li>• Habilidad en las manos.</li> </ul>
Actitudes:	Proactivo, capacidad de trabajo en equipo, dinámico, alto grado de concentración, precisión y agilidad de trabajo.
<b>DESCRIPCION GENERAL</b>	
<p>Cargo como ayudante del área de MONTAJE Y TERMINADO en la sección de Armado de puntas, donde se encargará de colocar pegantes, armar y prensado de puntas de calzado.</p> <p>Deberá tener buena destreza manual, atención al detalle y la coordinación de la vista con las manos. Además, deben ser capaces de leer y seguir las instrucciones y realizar funciones repetitivas durante largos períodos de tiempo.</p>	
<b>RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS</b>	
<b>1. CONTROL DE CALIDAD</b>	
1.1. Controlar que los cortes aparados y conformados no estén rotos o dañados. 1.2. Controlar que las puntas y lados al armar no se rompan o se dañen.	
<b>2. ARMADO DE PUNTAS</b>	
2.1. Recibe cortes de la banda de producción. 2.2. Retira grapas de acuerdo con la línea de calzado que este en producción. 2.3. Arma forro de la punta de calzado. 2.4. Coloca pega y fija puntera. 2.5. Aplica pegante y arma la punta. 2.6. Coloca corte armado en el vaporizador.	
<b>3. ARMADO DE TALON Y LADOS</b>	
3.1. Recibe cortes de vaporizador. 3.2. Coloca en maquina armadora de talón y lados. 3.3. Retira grapas de acuerdo con la línea de calzado que este en producción.	
<b>4. GENERAL</b>	
4.1. Mantener operativas y acondicionadas las herramientas y puesto de trabajo. Si presenta problemas dar a conocer a su supervisor de área.	
<b>NORMAS QUE RIGE EL PUESTO</b>	Reglamento Interno de Higiene y seguridad
<b>AMBIENTE LABORAL:</b>	Generar buen ambiente laboral entre compañeros.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>“MANUAL DE FUNCIONES Y DESRIPTIVO DE PUESTOS”</b>	Versión: 1.0
		Código: SGC-KL-03.23
		Fecha: 10-09-2022
	<b>OPERARIO DE CARDADO</b>	Página: Sección 24 -Pág.


<b>IDENTIFICACION DEL PUESTO</b>	
Nombre del Puesto:	<b>OPERARIO DE CARDADO</b>
Dependiente de:	SUPERVISOR DE PRODUCCIÓN
Supervisa a:	N/A
<b>REQUERIMIENTOS MÍNIMOS</b>	
Grado:	N/A
Conocimientos:	Conocimientos básicos sobre el montaje de calzado. Manejo de máquinas de cardar
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad brazos</li> <li>• Habilidad en las manos.</li> </ul>
Actitudes:	Proactivo, capacidad de trabajo en equipo, dinámico, alto grado de concentración, precisión y agilidad de trabajo.
<b>DESCRIPCION GENERAL</b>	
<p>Cargo como ayudante del área de MONTAJE Y TERMINADO en la sección de Cardado, donde se encargará del quemado, destronado, señalado y cardado de suelas a utilizarse en el montaje de la producción.</p> <p>Deberá tener buena destreza manual, atención al detalle y la coordinación de la vista con las manos. Además, deben ser capaces de leer y seguir las instrucciones y realizar funciones repetitivas durante largos períodos de tiempo.</p>	
<b>RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS</b>	
<b>1. CONTROL DE CALIDAD</b>	
1.2. Controlar que las suelas no tengas fallas	
<b>2. CARDADO</b>	
2.1. Recibe el zapato de la banda.	
2.2. Quita arrugas existentes de la capellada.	
2.3. Destronca excesos de pega.	
2.4. Señalar de acuerdo al perfil de la suela.	
2.5. Cardar de acuerdo con la superficie de la suela.	
<b>3. GENERAL</b>	
3.1. Mantener operativas y acondicionadas las herramientas y puesto de trabajo. Si presenta problemas dar a conocer a su supervisor de área.	
<b>NORMAS QUE RIGE EL PUESTO</b>	Reglamento Interno de Higiene y seguridad
<b>AMBIENTE LABORAL:</b>	Generar buen ambiente laboral entre compañeros.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>“MANUAL DE FUNCIONES Y DESRIPTIVO DE PUESTOS”</b>	Versión: 1.0
		Código: SGC-KL-03.24
	Fecha: 10-09-2022	
	<b>OPERARIO DE FABRICADO DE PLANTILLAS</b>	Página: Sección 25 -Pág.


<b>IDENTIFICACION DEL PUESTO</b>	
Nombre del Puesto:	<b>OPERARIO PREFABRICADO DE PLANTILLAS</b>
Dependiente de:	SUPERVISOR DE PRODUCCIÓN
Supervisa a:	N/A
<b>REQUERIMIENTOS MÍNIMOS</b>	
Grado:	N/A
Conocimientos:	N/A
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad brazos</li> <li>• Habilidad en las manos.</li> </ul>
Actitudes:	Proactivo, capacidad de trabajo en equipo, dinámico, alto grado de concentración, precisión y agilidad de trabajo.
<b>DESCRIPCION GENERAL</b>	
<p>Cargo como ayudante del área de MONTAJE Y TERMINADO en la sección de plantillas, donde se encargará fabricar plantillas de terminado.</p> <p>Deberá tener buena destreza manual, atención al detalle y la coordinación de la vista con las manos. Además, deben ser capaces de leer y seguir las instrucciones y realizar funciones repetitivas durante largos períodos de tiempo.</p>	
<b>RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS</b>	
<b>1. CONTROL DE CALIDAD</b>	
1.1. Controlar que las plantillas estén realizándose en el material indicado.	
<b>2. TERMINADO Y ACABADOS DE CALZADO</b>	
2.1. Cortar esponja a mano 2.2. Prensa esponja de acuerdo con la línea de calzado. 2.3. Coloca etiquetas de acuerdo con la línea de calzado. 2.4. Une talón y plantilla de acuerdo con la línea de calzado.	
<b>3. GENERAL</b>	
3.1. Mantener operativas y acondicionadas las herramientas y puesto de trabajo. Si presenta problemas dar a conocer a su supervisor de área.	
<b>NORMAS QUE RIGE EL PUESTO</b>	Reglamento Interno de Higiene y seguridad
<b>AMBIENTE LABORAL:</b>	Generar buen ambiente laboral entre compañeros.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>“MANUAL DE FUNCIONES Y DESRIPTIVO DE PUESTOS”</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-03.25
		Fecha:	10-09-2022
	<b>OPERARIO DE TERMINADO</b>	Página:	Sección 26 -Pág.


<b>IDENTIFICACION DEL PUESTO</b>	
Nombre del Puesto:	<b>OPERARIO TERMINADO</b>
Dependiente de:	SUPERVISOR DE PRODUCCIÓN
Supervisa a:	N/A
<b>REQUERIMIENTOS MÍNIMOS</b>	
Grado:	N/A
Conocimientos:	Conocimientos básicos sobre en terminados y acabados de calzado.
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad brazos</li> <li>• Habilidad en las manos.</li> </ul>
Actitudes:	Proactivo, capacidad de trabajo en equipo, dinámico, alto grado de concentración, precisión y agilidad de trabajo.
<b>DESCRIPCION GENERAL</b>	
<p>Cargo como ayudante del área de MONTAJE Y TERMINADO en la sección de Terminado y adornos, donde se encargará de dar acabados al calzado, retirar sobrantes de pega, sacado de brillo entre otras. Deberá tener buena destreza manual, atención al detalle y la coordinación de la vista con las manos. Además, deben ser capaces de leer y seguir las instrucciones y realizar funciones repetitivas durante largos períodos de tiempo.</p>	
<b>RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS</b>	
<b>1. CONTROL DE CALIDAD</b>	
<p>1.1. Controlar que el zapato armado y montado no tenga fallas como descosidos, rotos, pegado entre otras.</p> <p>1.2. Realizar control de calidad de calzado final.</p>	
<b>2. TERMINADO Y ACABADOS DE CALZADO</b>	
<p>2.1. Recibir cortes de banda</p> <p>2.2. Quemar hilos</p> <p>2.3. Retirar excesos de pega.</p> <p>2.4. Coloca cremas de terminado de acuerdo con la línea de calzado.</p> <p>2.5. Coloca líquidos a base de soplete de acuerdo con la línea de calzado.</p> <p>2.6. Ordena en pares.</p> <p>2.7. Revisa en orden de producción para verificar varios detalles.</p> <p>2.8. Coloca zapato en cajas y etiquetas de zapato y cajas de acuerdo con la línea de calzado.</p>	
<b>3. GENERAL</b>	
<p>3.1. Mantener operativas y acondicionadas las herramientas y puesto de trabajo. Si presenta problemas dar a conocer a su supervisor de área.</p>	
<b>NORMAS QUE RIGE EL PUESTO</b>	Reglamento Interno de Higiene y seguridad
<b>AMBIENTE LABORAL:</b>	Generar buen ambiente laboral entre compañeros.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>“MANUAL DE FUNCIONES Y DESRIPTIVO DE PUESTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-03.26
		Fecha:	10-09-2022
	<b>BODEGUERO DE PRODUCTOS TERMINADOS</b>	Página:	Sección 27 -Pág.


<b>IDENTIFICACION DEL PUESTO</b>	
Nombre del Puesto:	<b>BODEGUERO DE PRODUCTOS TERMINADOS</b>
Dependiente de:	GERENCIA GENERAL, GERENCIA FINANCIERA Y COORDINACION GENERAL
Supervisa a:	N/A
<b>REQUERIMIENTOS MÍNIMOS</b>	
Grado:	Bachiller en Contabilidad o Carreras administrativas.
Conocimientos:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos sobre manejo y control de mercaderías.</li> <li>• Manejo de inventarios</li> </ul>
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad para el calculo</li> <li>• Habilidad para resolver problemas</li> <li>• Habilidad y capacidad de interpretación.</li> </ul>
Actitudes:	Proactivo, capacidad de trabajo en equipo, dinámico, alto grado de concentración, responsable y ordenado.
<b>DESCRIPCION GENERAL</b>	
Cargo que desempeñará en el área de bodega de productos terminados, donde va a custodiar, controlar, organizar los productos terminados o de stock, realizará gestión de inventarios y todas las actividades que respecten con productos terminados	
<b>RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS</b>	
<b>1. ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE INVENTARIOS</b>	
<p>1.1. Procesar la información de órdenes de producción para solicitar la compra de marroquinería para terminar el calzado.</p> <p>1.2. Solicitar autorizaciones para requerimientos de compras de mercaderías a Gerencia General.</p> <p>1.3. Mantener información sobre zapatos terminados en la bodega. (cantidades de stock actualizado).</p> <p>1.4. Custodiar los productos terminados mantenidos en bodega.</p> <p>1.5. Recibir devoluciones de clientes.</p> <p>1.6. Realizar formularios de devoluciones de clientes con fotos.</p> <p>1.7. Recibir y cuadrar producto devuelto del almacén y/o clientes externos</p> <p>1.8. Receptar de los materiales entregados por los proveedores.</p> <p>1.9. Mantener el orden de la bodega y almacenamiento de los productos terminados.</p>	
<b>2. EMPACADO</b>	
<p>2.1. Recibir y cuadrar producto terminado de planta conforme orden de producción.</p> <p>2.2. Realizar el empaque de productos terminados según listados entregados por administración.</p>	
<b>3. CUSTODIAR</b>	
<p>3.1. Custodiar y controlar el stock de cajas individuales y de empaque de calzado.</p> <p>3.2. Custodiar y controlar el stock de materiales y suministros usados para el terminado de calzado.</p> <p>3.3. Mantener al día los kardex de materiales encargados.</p>	
<b>MANUALES QUE DEBE CONOCER</b>	Manual de compras
<b>NORMAS QUE RIGE EL PUESTO</b>	Reglamento Interno de Higiene y seguridad
<b>AMBIENTE LABORAL:</b>	Generar buen ambiente laboral entre compañeros.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>“MANUAL DE FUNCIONES Y DESRIPTIVO DE PUESTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-03.27
		Fecha:	10-09-2022
	<b>BODEGUERO DE MATERIA PRIMA</b>	Página:	Sección 28 -Pág.


<b>IDENTIFICACION DEL PUESTO</b>	
Nombre del Puesto:	<b>BODEGUERO DE MATERIA PRIMA</b>
Dependiente de:	GERENCIA GENERAL, GERENCIA FINANCIERA Y COORDINACION GENERAL
Supervisa a:	N/A
<b>REQUERIMIENTOS MÍNIMOS</b>	
Grado:	Bachiller en Contabilidad o Carreras administrativas.
Conocimientos:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos sobre manejo y control de materias primas.</li> <li>• Manejo de inventarios</li> </ul>
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad para el calculo</li> <li>• Habilidad para resolver problemas</li> <li>• Habilidad y capacidad de interpretación.</li> </ul>
Actitudes:	Proactivo, capacidad de trabajo en equipo, dinámico, alto grado de concentración, responsable y ordenado.
<b>DESCRIPCION GENERAL</b>	
Cargo que desempeñará en el área de bodega, donde va a custodiar, controlar, organizar la mercadería, realizará gestión de inventarios y todas las actividades que respecten con materias primas.	
<b>RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS</b>	
<b>2. ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE INVENTARIOS</b>	
1.1. Procesar la información de órdenes de producción para solicitar la compra de mercaderías. 1.2. Solicitar autorizaciones para requerimientos de compras de mercaderías a Gerencia General. 1.3. Dar seguimiento a requerimientos de materia prima con proveedores 1.4. Receptar de los materiales entregados por los proveedores. 1.5. Realizar control cualitativo y cuantitativo de la materia prima 1.6. Mantener el orden de la bodega y almacenamiento de los productos. 1.7. Preparar y coordinar los despachos oportunos a las distintas áreas. 1.8. Controlar las existencias por la vía de kardex de inventarios. 1.9. Verificar los documentos entregados por los proveedores. 1.10. Mantener informados a Gerencia General y Coordinación General sobre pedidos de materiales.	
<b>2. PROCESOS QUE SE ENCARGA</b>	
2.1. Proceso de compras y recepción de mercaderías. 2.2. Proceso de devolución de mercadería. 2.3. Mantener actualizado el control de inventarios de artículos en la bodega	
<b>MANUALES QUE DEBE CONOCER</b>	Manual de compras Manual de devoluciones
<b>NORMAS QUE RIGE EL PUESTO</b>	Reglamento Interno de Higiene y seguridad
<b>AMBIENTE LABORAL:</b>	Generar buen ambiente laboral entre compañeros.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>“MANUAL DE FUNCIONES Y DESRIPTIVO DE PUESTOS”</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-03.28
		Fecha:	10-09-2022
	<b>AUXILIAR DE SERVICIOS</b>	Página:	Sección 29 -Pág.

<b>IDENTIFICACION DEL PUESTO</b>	
Nombre del Puesto:	<b>AUXILIAR DE SERVICIOS</b>
Dependiente de:	GERENCIA GENERAL, GERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA Y COORDINACION GENERAL
Supervisa a:	N/A
<b>REQUERIMIENTOS MÍNIMOS</b>	
Grado:	Bachiller General
Conocimientos:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento sobre atención al cliente.</li> <li>• Licencia de conducir</li> </ul>
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad de comunicación.</li> <li>• Habilidad para resolver problemas.</li> <li>• Habilidad y capacidad de interpretación.</li> </ul>
Actitudes:	Proactivo, capacidad de trabajo en equipo, dinámico, alto grado de concentración, responsable y ordenado.
<b>DESCRIPCION GENERAL</b>	
Cargo que desempeñará en apoyo al área administrativa, realizará tramites fuera de la oficina, visitas a clientes, toma de tallajes, recoger novedades de clientes, realizará compras autorizadas y envíos de materiales. Además, tendrá a cargo el manejo de vehículos de la empresa los cuales deberá dar el uso adecuado y revisar su estado.	
<b>RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS</b>	
<b>1. ADMINISTRACIÓN Y MENSAJERIA</b>	
1.1. Sus labores se manejarán con rutas de trabajo establecidas por cargo de Gerencia General, Gerencia Administrativa y Financiera o Coordinación General. 1.2. Realizar toma de medidas 1.3. Realizar visitas a clientes para recoger novedades. 1.4. Entregar documentos a clientes. 1.5. Entregar detalle de caja utilizado en la ruta como valores de facturas, recibos para cruzar con caja chica.	
<b>2. SALIDAS A COMPRAS Y ENVIOS</b>	
2.1. Recibir órdenes de compra firmadas en caso de estar dentro de la ruta el lugar de la compra. 2.2. Realizar varias compras. 2.3. Realizar envíos a flotas o terminales. 2.4. Retirar envíos desde flotas o terminales.	
<b>3. VEHICULOS</b>	
3.1. Revisar estado de vehículos a cargo. 3.2. Realizar las revisiones de vehículos a cargo. 3.3. Avisar e informar a Auxiliar contable sobre kilometraje del vehículo para que coordine los respectivos mantenimientos. 3.4. Previa autorización y confirmación de Auxiliar Contable a cargo llevar al vehículo a la mecánica para su respectivo mantenimiento.	
<b>MANUALES QUE DEBE CONOCER</b>	Manual de compras
<b>NORMAS QUE RIGE EL PUESTO</b>	Reglamento Interno de Higiene y Seguridad
<b>AMBIENTE LABORAL:</b>	Generar buen ambiente laboral entre compañeros.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>“MANUAL DE FUNCIONES Y DESRIPTIVO DE PUESTOS”</b>	Versión: 1.0
		Código: SGC-KL-03.28
		Fecha: 10-09-2022
	<b>RESPONSABLE DE MANTENIMIENTO</b>	Página: Sección 30 -Pág.

<b>IDENTIFICACION DEL PUESTO</b>	
Nombre del Puesto:	<b>RESPONSABLE DE MANTENIMIENTO</b>
Dependiente de:	GERENCIA GENERAL, GERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA Y COORDINACION GENERAL
Supervisa a:	N/A
<b>REQUERIMIENTOS MÍNIMOS</b>	
Grado:	Básico, Secundaría o Técnico
Conocimientos:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento sobre mantenimiento eléctrico y mecánico</li> <li>• Licencia de conducir</li> </ul>
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad para resolver problemas.</li> <li>• Habilidad y capacidad de interpretación.</li> </ul>
Actitudes:	Proactivo, capacidad de trabajo en equipo, dinámico, alto grado de concentración, responsable y ordenado.
<b>DESCRIPCION GENERAL</b>	
Cargo que desempeñará en apoyo al área de producción en mantenimientos a maquinaria, equipos o enceres.	
<b>RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS</b>	
<b>1. MANTENIMIENTO</b>	
1.1. Sus labores se manejarán con programas de mantenimiento 1.2. Solicitar autorización para realizar mantenimientos 1.3. Verificar si existe los repuestos 1.4. Comprar repuestos que necesita 1.5. Realizar mantenimiento correctivo 1.6. Mantenimiento preventivo	
<b>2. CUSTODIAR HERRAMIENTAS</b>	
2.1. Mantener limpio y ordenado la bodega de herramientas 2.2. Custodiar las herramientas a cargo	
<b>MANUALES QUE DEBE CONOCER</b>	Manual de compras
<b>NORMAS QUE RIGE EL PUESTO</b>	Reglamento Interno de Higiene y Seguridad
<b>AMBIENTE LABORAL:</b>	Generar buen ambiente laboral entre compañeros.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD "PLAN DE MANTENIMIENTO"</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-05
		Fecha:	10-09-2022
		Páginas:	


**SGC**

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO INEN  
NTE 2537:2019**



**CALZADO KLEINER**

**ANEXO 12. PLAN DE MANTENIMIENTO**

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>“PLAN DE MANTENIMIENTO”</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-05
		Fecha:	10-09-2022
		Páginas:	

## 5. Objetivo

Asegurar la disponibilidad de maquinaria, equipos e infraestructura en condiciones que permitan la operación del negocio, evitando y mitigando el riesgo a daños o desperfectos que afecten a la producción.

## 6. Alcance

A todas las áreas que conforman Calzado Kleiner.

## 7. Responsabilidad

Es responsabilidad de actualizar el anexo de planificación por áreas y maquinaria de la dirección gerencial y planificación en cada periodo necesario. Al igual que proporcionar los materiales, insumos y repuestos.


## 8. Definiciones

### **Mantenimiento preventivo:**

Es aquel que se hace con anticipación y de manera programada con el fin de evitar desperfectos; el mantenimiento preventivo consiste en dar limpieza general al equipo o maquinaria, realizar ajustes, lubricación, calibración y confirmar su correcto funcionamiento; en el caso de los equipos de cómputo, el mantenimiento se puede dividir en dos, el que se le da al equipo y el que se les da a los programas instalados.

### **Mantenimiento correctivo:**

Se denomina aquel que se realiza con la finalidad de reparar fallos o defectos que se presenten en equipos y maquinarias.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>“PLAN DE MANTENIMIENTO”</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-05
		Fecha:	10-09-2022
		Páginas:	

## 9. Plan de mantenimiento

Inicia con la elaboración por la parte gerencial y de planificación, para lo cual se extrae información de los supervisores para realizar el programa de mantenimiento acorde a las necesidades principales.

El plan de mantenimiento se enlistará por áreas y serán responsables de su ejecución tanto el supervisor como el personal de mantenimiento.


## 10. Ejecución

Se presenta y anexa el manual de funciones del responsable de mantenimiento y el manual del proceso de mantenimiento.


## 11. Indicadores

### Cumplimiento del plan de mantenimiento

Tipo de indicador	Parámetro	Fuente soporte o	Método	Frecuencia de medición	Frecuencia de análisis y evaluación
Efectividad	Grado de cumplimiento de mantenimiento	Plan de mantenimiento	Ordenes de mantenimiento ejecutadas/ Ordenes de mantenimiento planificadas	Anual	Anual

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>“MANUAL DE FUNCIONES”</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-03.29
		Fecha:	10-09-2022
	<b>RESPONSABLE DE MANTENIMIENTO</b>	Página:	Sección 30 -Pág. 1

<b>IDENTIFICACION DEL PUESTO</b>	
Nombre del Puesto:	<b>RESPONSABLE DE MANTENIMIENTO</b>
Dependiente de:	GERENCIA GENERAL, GERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA Y COORDINACION GENERAL
Supervisa a:	N/A
<b>REQUERIMIENTOS MÍNIMOS</b>	
Grado:	Básico, Secundaria o Técnico
Conocimientos:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento sobre mantenimiento eléctrico y mecánico</li> <li>• Licencia de conducir</li> </ul>
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad para resolver problemas.</li> <li>• Habilidad y capacidad de interpretación.</li> </ul>
Actitudes:	Proactivo, capacidad de trabajo en equipo, dinámico, alto grado de concentración, responsable y ordenado.
<b>DESCRIPCION GENERAL</b>	
Cargo que desempeñará en apoyo al área de producción en mantenimientos a maquinaria, equipos o enceres.	
<b>RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS</b>	
<b>2. MANTENIMIENTO</b>	
2.3. Sus labores se manejarán con programas de mantenimiento 2.4. Solicitar autorización para realizar mantenimientos 2.5. Verificar si existe los repuestos 2.6. Comprar repuestos que necesita 2.7. Realizar mantenimiento correctivo 2.8. Mantenimiento preventivo	
<b>3. CUSTODIAR HERRAMIENTAS</b>	
3.1. Mantener limpio y ordenado la bodega de herramientas 3.2. Custodiar las herramientas a cargo	
<b>MANUALES QUE DEBE CONOCER</b>	Manual de compras
<b>NORMAS QUE RIGE EL PUESTO</b>	Reglamento Interno de Higiene y Seguridad
<b>AMBIENTE LABORAL:</b>	Generar buen ambiente laboral entre compañeros.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>  <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.29
		Fecha:	10-09-2022
	<b>MANTENIMIENTO</b>	Página:	Sección 31 -Pág.

## MANUAL DE PROCEDIMIENTO

### MANTENIMIENTO

#### SGC-KL-02.29


#### ÍNDICE DE PROCESO

Portada	Sección 31, Pág. 1
Firmas de conformidad	Sección 31, Pág. 1
Descripción del proceso	Sección 31, Pág. 2
Caracterización	Sección 31, Pág. 2
Objetivo	Sección 31, Pág. 2
Alcance	Sección 31, Pág. 2
Base Legal	Sección 31, Pág. 2
Entradas	Sección 31, Pág. 2
Salidas	Sección 31, Pág. 2
Actividades	Sección 31, Pág. 3
Indicadores del proceso	Sección 31, Pág. 3
Diagrama de flujo	Sección 31, Pág. 4

#### Firmas de conformidad

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>
Ángela Sandovalín		


#### Descripción:

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-02.29
	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha:	10-09-2022
		<b>MANTENIMIENTO</b>	Página:

<b>Proceso:</b>	GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS
<b>Procedimientos:</b>	MANTENIMIENTO
<b>Responsable:</b>	Responsable de mantenimiento

### Caracterización:

<b>Objetivos:</b>	Establecer este manual con las directrices para el proceso de MANTENIMIENTO, con el objetivo principal de mejorar la disponibilidad de equipos y maquinaria.
<b>Alcance:</b>	El presente manual se establece para direccionar el mantenimiento en todas las áreas de Calzado Kleiner.
<b>Base Legal y Normativa:</b>	<b>Normativas externas:</b> N/A  <b>Políticas Internas</b> N/A
<b>Entradas:</b>	Necesidad mantenimiento y/ arreglos de maquinaria y equipos
<b>Salidas:</b>	Maquinaria y equipos en funcionamiento


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 1.0
		Código: SGC-KL-02.29
	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 10-09-2022
		<b>MANTENIMIENTO</b>

**Actividades del proceso:**

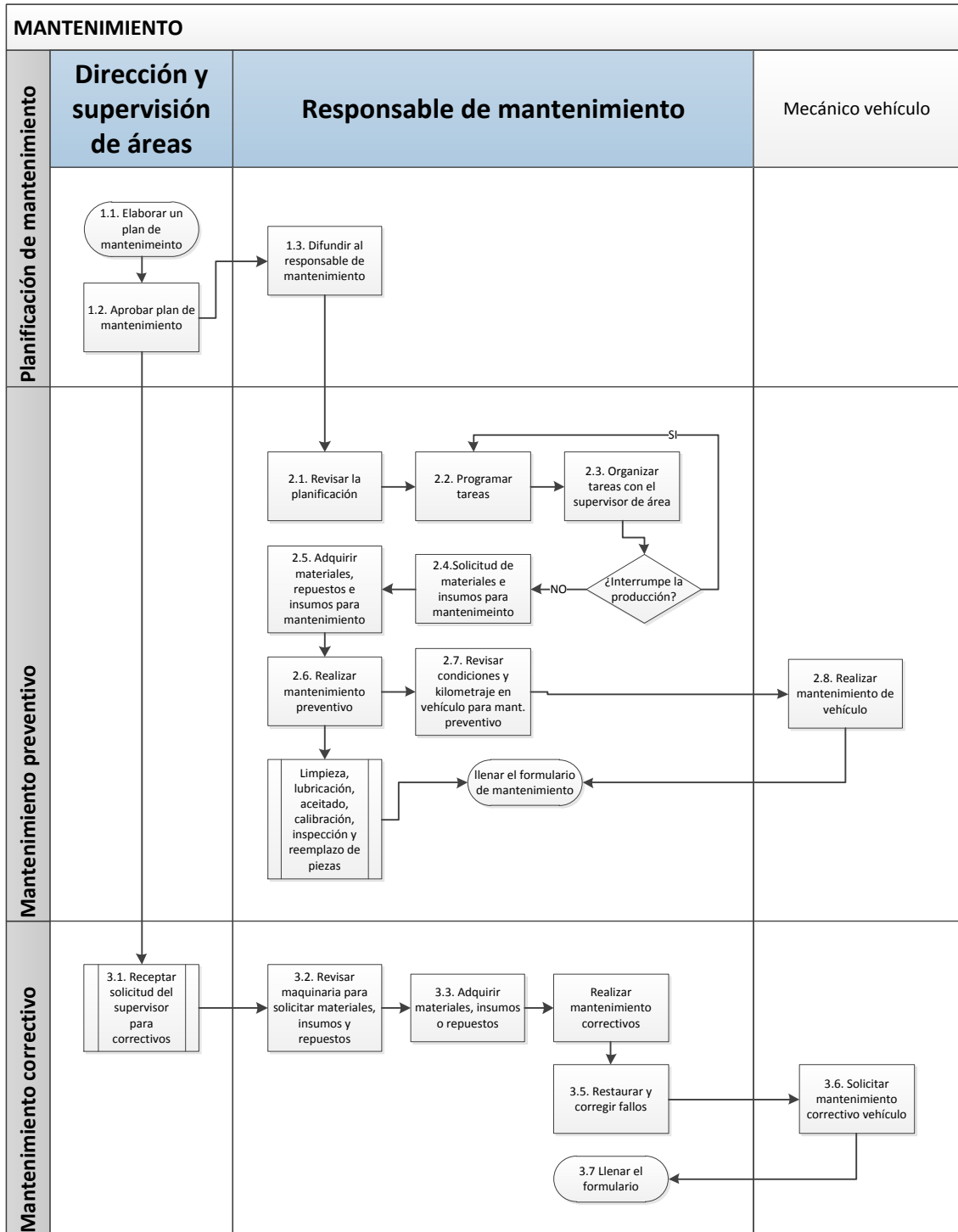
o.	Fase	Actividades/ Procedimientos	Responsible
4.	<b>Planificación de mantenimiento</b>	4.1. Elaborar un plan de mantenimiento anual 4.2. Aprobar el plan de mantenimiento anual 4.3. Difundir al responsable de mantenimiento el plan	<b>Dirección</b>
5.	<b>Mantenimiento Preventivo</b>	5.1. Revisar la planificación de mantenimiento 5.2. Programar tareas 5.3. Organizar tareas de mantenimiento con el supervisor del área a cargo para no interrumpir la producción 5.4. Revisar maquinaria y equipo para solicitud de materiales para el mantenimiento 5.5. Adquirir materiales, repuestos e insumos para mantenimiento 5.6. Realizar mantenimientos preventivos (limpieza, lubricación, aceitar, calibración, inspección y reemplazo de piezas). 5.7. Revisar condiciones y kilometraje en vehículo para mantenimiento preventivo 5.8. En el caso del mantenimiento preventivo del vehículo se realizará con un mecánico externo 5.9. Llenar formulario de mantenimiento	<b>Responsable de mantenimiento</b>
6.	<b>Mantenimiento correctivo</b>	6.1. Recetar solicitud del supervisor de área para mantenimiento correctivo 6.2. Revisar maquinaria y equipo para solicitud de materiales para el mantenimiento 6.3. Adquirir materiales, repuestos e insumos para mantenimiento 6.4. Realizar mantenimientos correctivos 6.5. Restaurar máquina y equipo, corregir fallos imprevistos 6.6. En el caso de mantenimiento correctivo del vehículo, se trabajará con un mecánico externo 6.7. Llenar formulario de mantenimiento	<b>Responsable de mantenimiento</b>

**Indicadores del proceso**


Referencia	Tipo de indicador	Parámetro	Fuente o soporte	Método	Frecuencia de medición	Frecuencia de análisis y evaluación
S/N						

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 1.0
		Código: SGC-KL-02.29
	Fecha: 10-09-2022	
	<b>MANTENIMIENTO</b>	Página: Sección 31 -Pág.

**Diagrama de flujo del proceso**



**Anexos Cronograma de mantenimiento**

	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión:	1.0
		Código:	GC-KL-MA.02
	<b>CALZADO KLEINER</b>	Fecha:	01-03-2023
		<b>MANUAL DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL</b>	Página:


**SGC**

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO INEN  
NTE 2537:2019**



**CALZADO KLEINER**

**ANEXO 13. MANUAL DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL**

	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>CALZADO KLEINER</b>	Versión:	1.0
		Código:	GC-KL-MA.02
	<b>MANUAL DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN</b> <b>DOCUMENTAL</b>	Fecha:	01-03-2023
		Página:	

## CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS


Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
1.0	Versión Original	

Se considera copia no controlada a cualquier impresión de este Procedimiento

## FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<b>Sra. Angela Sandovalín</b>	<b>Gestión de Calidad</b>	<b>Gerente General</b>

El documento con firmas originales reposa en Carpeta física/ SGC/MANUALES/

	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>CALZADO KLEINER</b>	Versión: 1.0
		Código: GC-KL-MA.02
	<b>MANUAL DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL</b>	Fecha: 01-03-2023
		Página:

## PROCEDIMIENTO PARA PRESENTACIÓN Y LA CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

### RESPONSABILIDADES

Los responsables de la elaboración de los documentos que se manejarán en el Sistema de Gestión de Calidad estarán conformados por el responsable en elaborar el documento que puede ser la persona que maneja el proceso o procedimiento o el responsable de manejo documental, además será revisado por el responsable del Sistema de Gestión de Calidad y finalmente será autorizado por el Gerente General.

La codificación será responsabilidad del personal a cargo del manejo documental.

La codificación del Sistema de Gestión de Calidad de KLEINER, se compondrá de las iniciales de (Dependencia-Kleiner-Tipo de documento. Numeración del documento) y en determinados casos dependencia específica.

Tabla 45. Tipografía de codificación documental

<b>CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS</b>		
Dependencia	Empresa	Tipo Doc.
GC	KL	MA.02
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>KLEINER</b>	<b>MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL</b>

Elaborado por: Ángela Sandovalín

La presentación mínima de los documentos según los niveles en el que se encontrarían constará de los siguientes requisitos.


	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión:	1.0
		Código:	GC-KL-MA.02
	<b>CALZADO KLEINER</b>	Fecha:	01-03-2023
	<b>MANUAL DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL</b>	Página:	

Tabla 46. Formato de presentación de la documentación


PRESENTACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN					
Contenido	Nivel A	Nivel B	Nivel C	Nivel D	Nivel E
Portada	X				
Contraportada	X				
Encabezado	X	X	X	X	X
Pie de página	X	X	X		
Control de cambios	X	X	X	X	
Tabla de contenido	X				
Introducción	X				
Objetivos	X		X		
Alcance	X		X	X	
Base Legal	X				
Definiciones	X				
Contenido general de documentos	X		X		
Descripción de actividades		X			
Control de documentos	X	X	X	X	
Anexos	X				

Elaborado por: Ángela Sandovalín

## PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS


### GENERALIDADES

Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de KLEINER, permanecerán en la red de conexión compartida para uso diario. La ubicación de los documentos internos impresos se encuentra definida en el listado de documentos y registros internos. La ubicación de los documentos externos electrónicos e impresos se encuentra definida en el listado de documentos externos.

	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>  <b>CALZADO KLEINER</b>	Versión:	1.0
		Código:	GC-KL-MA.02
	<b>MANUAL DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL</b>	Fecha:	01-03-2023
		Página:	


### Creación documentos Internos del Sistema de Gestión de Calidad

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS
1	Definir los documentos internos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad.	Gerente General/ Líder de SGC /Responsables de Procesos	Listado maestro de documentos y registros "Kleiner"
2	Desarrollar el documento, de ser necesario, e informar al responsable del proceso.	Responsable de Procesos/ líder del SGC	Documento elaborado Control de cambios Listado maestro de documentos y registros "Kleiner"
3	Revisar aplicación y validez del documento, aprobarlo e informar a todos los miembros de la organización sobre el mismo. <ul style="list-style-type: none"> <li>Se revisa por parte líder del SGC y se registra el cambio del documento en el segmento "control de cambios".</li> </ul>	Responsable del Proceso/ líder del SGC/ Responsable de Gestión Documental	Listado maestro de documentos y registros "Kleiner" Control de cambios
4	Controlar la ejecución de las actividades descritas en el documento y el manejo de registros que éste incluya.	Responsable del Proceso	
5	Revisar anualmente (diciembre) la validez y aplicación de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad.  Todo documento legal deberá ser almacenado durante el tiempo que determina la ley	Responsable del Proceso/ Responsable de Gestión Documental	
6	Los documentos manejados en la red de conexión compartida serán de responsabilidad de la persona que la sube, el gestionar para mantenerlo actualizado, automáticamente se generará los respaldos en el servidor. Estos documentos están identificados en el listado de documentos y registros.	Responsable del Proceso	Listado maestro de documentos y registros "Kleiner"
7	Los directorios y/o archivos marcados con la palabra obsoletos al cumplir seis meses se los puede borrar.	Responsable de Gestión Documental	

	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>  <b>CALZADO KLEINER</b>	Versión: 1.0
		Código: GC-KL-MA.02
	<b>MANUAL DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL</b>	Fecha: 01-03-2023
		Página:


### Control de Documentos Externos del Sistema de Gestión de Calidad

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS
1	Definir los documentos externos electrónicos del Sistema de Gestión de Calidad.	Responsable de Procesos/ Líder del SGC	Listado maestro de documentos externos
2	Identificar los documentos externos impresos (libros, copias). <ul style="list-style-type: none"> <li>● Se lo hace en una hoja de registro físico que se usa también para el caso de préstamo de documentos.</li> <li>● Internamente, todos los responsables de los procesos de KLEINER pueden acceder a los documentos externos.</li> <li>● Los documentos externos electrónicos, no podrán distribuirse libremente, sin previa aprobación oral del responsable del Proceso. Se manejará un registro de préstamo de documentos externos</li> </ul>	Responsable de Procesos	Listado maestro de documentos externos
3	Mantener el documento archivado adecuadamente, para garantizar su cuidado y legibilidad.	Responsable de Procesos	
4	En caso de que el documento sea cambiado, proceder a eliminar de los archivos y actualizar el listado maestro.	Responsable de Procesos	Listado maestro de documentos externos

	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>  <b>CALZADO KLEINER</b>	Versión: 1.0
		Código: GC-KL-MA.02
	<b>MANUAL DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL</b>	Fecha: 01-03-2023
		Página:


## CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS
1	<p>Conservación documental</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En el listado maestro de documentos internos y externos, se identificará la conservación documental y de revisión.</li> <li>En anexos se podrá encontrar el resumen de documentos maestros y su conservación.</li> </ul> <p>Manejo de archivo pasivo físico y electrónico</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El encargado de cada proceso mantendrá carpetas de archivo pasivo en el cual se dispondrá que tiempo se mantiene los documentos en archivo pasivo antes de pasar al archivo general.</li> <li></li> </ul>	Responsable de Procesos/ Líder del SGC	Listado maestro de documentos
2	<p>La identificación de carpetas de archivo físico pasivo será según anexo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Empresa</li> <li>Gestión...</li> <li>Área</li> <li>Nombre del archivo documental (Agrupado o conjunto). Véase en el anexo.</li> <li>Numero de Carpeta</li> <li>Año (en casos específicos).</li> </ul> <p>Mantener el documento archivado adecuadamente, para garantizar su cuidado y legibilidad en carpetas de archivo documental por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tipo de documento</li> <li>Orden cronológico</li> <li>Orden alfabético o numérico.</li> </ul>	Responsable de Procesos	Listado maestro de documentos externos
3	<p>Transferencia física permanente documental</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cada proceso o subproceso, deberá elaborar los respectivos separadores para los grupos documentales, de tal manera que permita visualizar su ubicación y facilite la localización física de la documentación.</li> <li>Una vez que la documentación de los Procesos o subprocesos se considera pasiva será transferida al Archivo General. Se deberá registrar a documentación que recibe el archivo general.</li> </ul>	Secretaria	Registro de transferencia de archivos pasivo a general.
4	<p>Archivo documental general permanente.</p> <p>Según la permanencia y vida de activación de cada documento, se ingresará al archivo general, el cual deberá ser organizado y mantenido por el responsable de la administración documental.</p> <p>La disposición documental estará organizada por cajas o estands y deberán ser identificados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Empresa</li> <li>Gestión...</li> <li>Área</li> <li>Nombres de los archivos documentales en cada caja. Véase anexo</li> </ul>	Responsable de Procesos/secretaria	

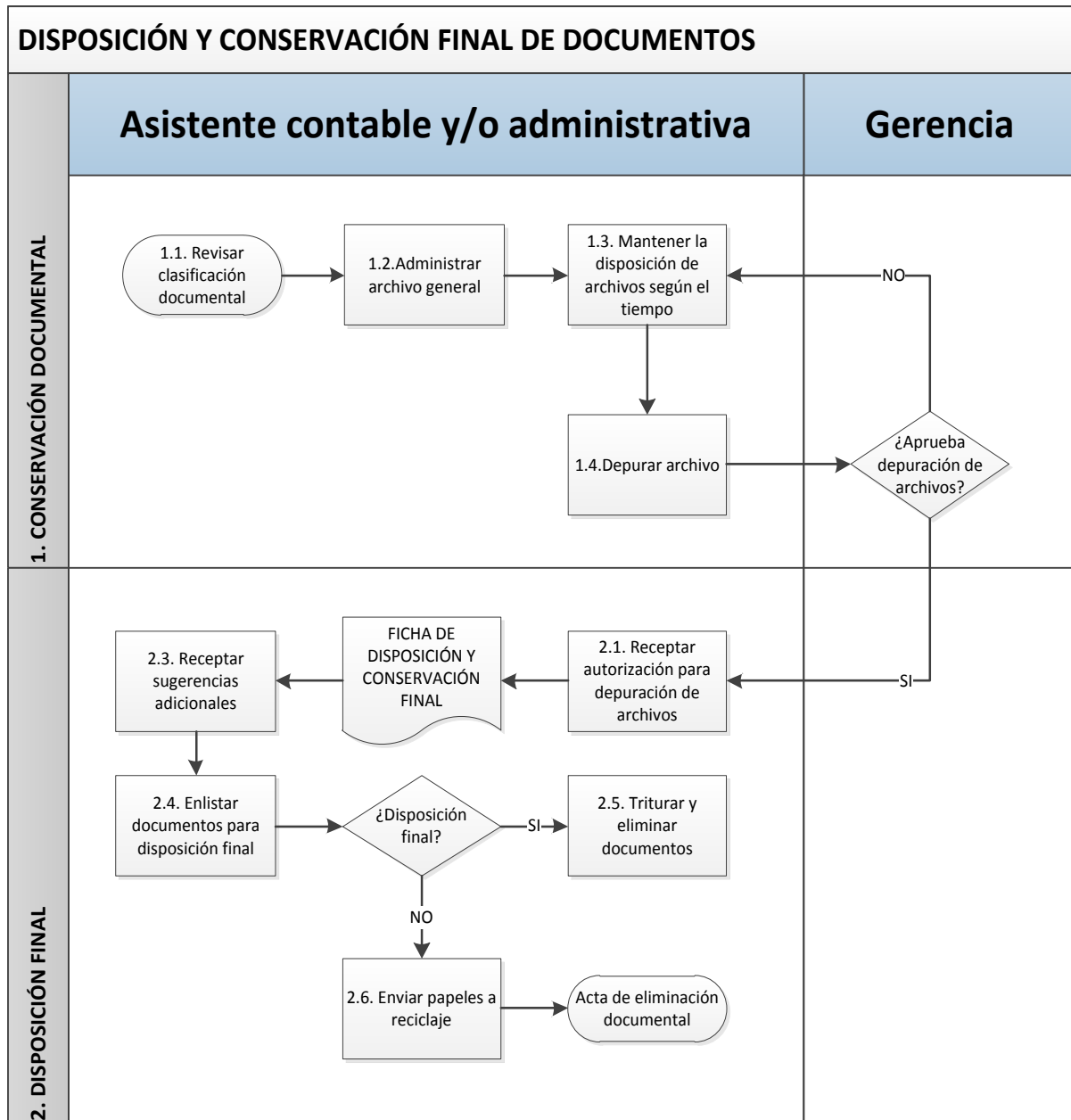
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>  <b>CALZADO KLEINER</b>	Versión: 1.0
		Código: GC-KL-MA.02
	<b>MANUAL DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL</b>	Fecha: 01-03-2023
		Página:

### Disposición final y/o eliminación documental

No.	Fase	Actividades/ Procedimientos	Responsable
1.	<b>Conservación documental</b>	1.1. Revisar clasificación documental 1.2. Administrar archivo general 1.3. Revisar fechas de archivos 1.4. Mantener archivo depurado	<b>Asistente Contable y administrativo</b>
2.	<b>Disposición final documental</b>	2.1. Receptar visto bueno archivos a depurar 2.2. Realizar aplicación de archivos a depurar 2.3. Revisar archivos y la información procesada 2.4. Listar documentación con disposición final 2.5. Eliminar archivos 2.6. Enviar a hojas de reciclaje documentación saliente del archivo 2.7. Acta de eliminación documental	<b>Asistente Contable y administrativo</b>


	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>  <b>CALZADO KLEINER</b>	Versión: 1.0
		Código: GC-KL-MA.02
	<b>MANUAL DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL</b>	Fecha: 01-03-2023
		Página:

### Diagrama de flujo del proceso




### ANEXOS Y REGISTROS

- Listado maestro de conservación y disposición final documental Kleiner
- Listado maestro de documentos y registros internos Kleiner
- Listado maestro de documentos y registros externos Kleiner
- Formato de etiquetado carpeta, cajas o cartones de archivos
- Formato de encabezados documentos

	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión:	1.0
		Código:	GC-KL-MA.02
	<b>CALZADO KLEINER</b>	Fecha:	01-03-2023
	<b>MANUAL DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL</b>	Página:	


## LISTADO DE CONSERVACIÓN Y DISPOSICIÓN FINAL DOCUMENTAL KLEINER

NOMBRE	CLASIFICACIÓN	TIPO DE ARCHIVO FÍSICO	LOTE	RESPONSABLE	ACCESO	LIMITACIONES	TIEMPO DURACIÓN	ARCHIVO MAGNETICO	Disposición final
FACTURAS	CONTABLE	MENSUAL	ANUAL	Asistente contable	MODERADO	CONTABLE	7 AÑOS	SI	Reciclaje
RETENCIONES	CONTABLE	MENSUAL	ANUAL	Asistente contable	MODERADO	CONTABLE	7 AÑOS	SI	Reciclaje
NOTAS DE CRÉDITO	CONTABLE	MENSUAL	ANUAL	Asistente contable	MODERADO	CONTABLE	7 AÑOS	SI	Reciclaje
LIQUIDACIONES DE COMPRA	CONTABLE	MENSUAL	ANUAL	Asistente contable	MODERADO	CONTABLE	7 AÑOS	SI	Reciclaje
CHEQUERA	CONTABLE	CUANDO SE REPONGA NUEVA CHEQUERA	N/A	Gerencia financiera	RESTRINGIDO	CONTABLE	5 AÑOS	NO	Eliminación
INFORMES FINANCIEROS	CONTABLE	ANUAL	ANUAL	Asistente contable	RESTRINGIDO	CONTABLE	7 AÑOS	SI	Eliminación
DOCUMENTACIÓN EMPLEADOS	TALENTO HUMANO	UNITARIO	UNICO	Asistente contable	RESTRINGIDO	CONTABLE Y TALENTO HUMANO	5 AÑOS	NO	Reciclaje
EXPEDIENTE CLIENTES	ADMINISTRACIÓN	UNITARIO	ANUAL	Asistente administrativa	ACCESIBLE	CONTABLE Y ADMINISTRATIVO	3 AÑOS	SI	Reciclaje
TOMA DE MEDIDAS	ADMINISTRACIÓN	UNITARIO	ANUAL	Asistente administrativa	ACCESIBLE	CONTABLE Y ADMINISTRATIVO	3 AÑOS	SI	Reciclaje
DOCUMENTACIÓN DE IMPORTACIONES	CONTABLE	UNITARIO	ANUAL	Asistente contable	MODERADO	CONTABLE	5 AÑOS	NO	Reciclaje
KARDEX	CONTABLE	UNITARIO	ANUAL	Asistente contable	ACCESIBLE	CONTABLE	3 AÑOS	SI	Reciclaje


	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>CALZADO KLEINER</b>	Versión:	1.0
		Código:	GC-KL-MA.02
		Fecha:	01-03-2023
	<b>MANUAL DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL</b>	Página:	Pág.

**LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS Y REGISTROS INTERNOS KLEINER**


NIVEL	DESCRIPCIÓN	TIPO DE DOCUMENTOS	GESTIÓN	CODIGO TIPO	GESTIÓN	Empresa	Tipo Doc	CÓDIGO DOCUMENTO
A	MANUALES (MA)	MANUAL DE CALIDAD	GESTIÓN DE CALIDAD	MA.01	GC	KL	MA.01	GC-KL-MA.01
		MANUAL ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL	GESTIÓN DE CALIDAD	MA.02	GC	KL	MA.02	GC-KL-MA.02
		MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	GESTIÓN DE CALIDAD	MA.03	GC	KL	MA.03	GC-KL-MA.03
		MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	GESTIÓN DE CALIDAD	MA.04	GC	KL	MA.04	GC-KL-MA.04
	MANUAL DE CONTROL INTERNO	GESTIÓN DE CALIDAD	MA.04	GC	KL	MA.05	GC-KL-MA.05	
	POLÍTICAS, DIRECCIONAMIENTOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	GESTIÓN DE CALIDAD	DE.01	GC	KL	DE.01	GC-KL-PO.01
	PLANES (PL)	PLAN CAPACITACIÓN	GESTIÓN DE CALIDAD	PL.01	GC	KL	PL.01	GC-KL-PL.01
	PLAN DE EMERGENCIA	GESTIÓN DE CALIDAD	PL.02	GC	KL	PL.02	GC-KL-PL.02	
B	REGLAMENTOS (RGL)	REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	RGL.01	GTH	KL	RGL.01	GTH-KL-RGL.01
C	INSTRUCTIVOS (IN)	INSTRUCTIVO DE ELIMINACIÓN DE DESHECHOS	GESTIÓN DE CALIDAD	IN.01	GC	KL	IN,01	GC-KL-IN,01
D	FICHAS (F)	FICHA DE DESARROLLO	GESTIÓN DE DESARROLLO DE PRODUCTOS	F.01	GDP	KL	F.01	GDP-KL-F.01
		FICHA TÉCNICA DE CONSUMO	GESTIÓN DE DESARROLLO DE PRODUCTOS	F.02	GDP	KL	F.02	GDP-KL-F.02
		FICHA TÉCNICA DE FABRICACIÓN (Especificaciones a clientes)	GESTIÓN DE DESARROLLO DE	F.04	GDP	KL	F.04	GDP-KL-F.04

	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión:	1.0
		Código:	GC-KL-MA.02
	<b>CALZADO KLEINER</b>	Fecha:	01-03-2023
		<b>MANUAL DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL</b>	Página:


NIVEL	DESCRIPCIÓN	TIPO DE DOCUEMNTOS	GESTIÓN	CODIGO TIPO	GESTIÓN	Empresa	Tipo Doc	CÓDIGO DOCUMENTO
E	FORMAS - FORMATOS	ORDEN DE PRODUCCIÓN	PLANIFICACIÓN	OP	PL	KL	OP	PL-KL-OP
		CRONOGRAMA DE PRODUCCIÓN	PLANIFICACIÓN	CP	PL	KL	CP	PL-KL-CP
		ORDEN DE COMPRA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS LOCALES	GESTIÓN DE COMPRAS	OC.01	GCP	KL	OC.01	GCP-KL-OC.01
		ORDEN DE COMPRA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS IMPORTADOS	GESTIÓN DE COMPRAS	OC.02	GCP	KL	OC.02	GCP-KL-OC.02
		NOTA DE DEVOLUCIÓN	GESTIÓN DE COMPRAS	ND	GCP	KL	ND	GCP-KL-ND
		LIQUIDACIÓN DE PAGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS LOCALES	GESTIÓN FINANCIERA	LQ.01	GF	KL	LQ.01	GF-KL-LQ.01
		LIQUIDACIÓN DE PAGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS IMPORTADOS	GESTIÓN DE COMPRAS	LQ.02	GCP	KL	LQ.02	GCP-KL-LQ.02
		PROFORMA	GESTIÓN COMERCIAL	PRO	GCO	KL	PRO	GCO-KL-PRO
		FORMATO DE INSPECCIÓN DE EXTINTORES	GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	INS.01	GSSO	KL	INS.01	GSSO-KL-INS.01
		FORMATO DE INSPECCIÓN DE VEHÍCULOS	GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	INS.02	GSSO	KL	INS.02	GSSO-KL-INS.02
		FORMATO DE INSPECCIÓN DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS	GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	INS.03	GSSO	KL	INS.03	GSSO-KL-INS.03
		FORMATO DE INSPECCIÓN DE RECURSOS DE DETECCIÓN YA ALARMA	GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	INS.04	GSSO	KL	INS.04	GSSO-KL-INS.04
		FORMATO DE INSPECCIÓN DE MÁQUINAS	GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	INS.05	GSSO	KL	INS.05	GSSO-KL-INS.05
		FORMATO DE INSPECCIÓN DE ELIMINACIÓN DE DESHECHOS	GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	INS.06	GSSO	KL	INS.06	GSSO-KL-INS.06
		FORMATO DE INSPECCIÓN DE EEMENTOS DE EPP	GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	INS.07	GSSO	KL	INS.07	GSSO-KL-INS.07

	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>CALZADO KLEINER</b>	Versión: 1.0
		Código: GC-KL-MA.02
	Fecha: 01-03-2023	
	<b>MANUAL DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL</b>	Página: Pág.

NIVEL	DESCRIPCIÓN	TIPO DE DOCUEMNTOS	GESTIÓN	CODIGO TIPO	GESTIÓN	Empresa	Tipo Doc	CÓDIGO DOCUMENTO
E	FORMULARIOS (FR)	FORMULARIO SALIDA DE BODEGA	GESTIÓN DE COMPRAS	FR.01	GCP	KL	FR.01	GCP-KL-FR.01
		FORMULARIO DE INGRESO A BODEGA	GESTIÓN DE COMPRAS	FR.02	GCP	KL	FR.02	GCP-KL-FR.02
		FORMULARIO DE SOLICITUD DE EMPLEO	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	FR.03	GTH	KL	FR.03	GTH-KL-FR.03
		FORMULARIO DE SOLICITUD MANTENIMIENTO	GESTIÓN DE PRODUCCIÓN	FR.04	GP	KL	FR.04	GP-KL-FR.04
		FORMULARIO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	GESTION DE COMPRAS	FR.05	GCP	KL	FR.05	GCP-KL-FR.05
		FORMULARIO DE SOLICITUD DE PERMISO	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	FR.06	GTH	KL	FR.06	GTH-KL-FR.06
		FORMULARIO DE SOLICITUD DE CAMBIOS DE ZAPATOS	GESTIÓN COMERCIAL	FR.07	GCO	KL	FR.07	GCO-KL-FR.07
	REGISTROS (RG)	REGISTRO DE EXPEDIENTE DE DATOS DEL CLIENTE	GESTIÓN COMERCIAL	RG.01	GCO	KL	RG.01	GCO-KL-RG.01
		REGISTRO DE CONTROL DE PRODUCCIÓN DIARIA	PLANIFICACIÓN	RG.03	PL	KL	RG.03	PL-KL-RG.03
		REGISTRO DE TALLAJE	GESTIÓN COMERCIAL	RG.04	GCO	KL	RG.04	GCO-KL-RG.04
		REGISTRO DE PERSONAL	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	RG.05	GTH	KL	RG.05	GTH-KL-RG.05
		REGISTRO DE PROVEEDORES CALIFICADOS	GESTION DE COMPRAS	RG.06	GCP	KL	RG.06	GCP-KL-RG.06
		REGISTRO DE SUBPARTIDAS ARANCELARIAS	GESTION DE COMPRAS	RG.07	GCP	KL	RG.07	GCP-KL-RG.07
		REGISTRO DE SEGUIMIENTO DE COBRANZA	GESTIÓN FINANCIERA	RG.08	GF	KL	RG.08	GF-KL-RG.08
		REGISTRO DE LIBERACIÓN DE PRODUCTOS	GESTIÓN DE CALIDAD	RG.09	GC	KL	RG.09	GC-KL-RG.09
		REGISTRO DE DEVOLUIONES CLIENTES	GESTIÓN COMERCIAL	RG.10	GCO	KL	RG.10	GCO-KL-RG.10
		REGISTRO DE NOVEDADES DE CALIDAD DE MATERIA PRIMA	GESTION DE COMPRAS	RG.11	GCP	KL	RG.11	GCP-KL-RG.11
		REGISTRO DE DESCARGO DE EPPS	GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	RG.12	GSSO	KL	RG.12	GSSO-KL-RG.12

	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>		Versión:	1.0
	<b>CALZADO KLEINER</b>		Código:	GC-KL-MA.02
			Fecha:	01-03-2023
	<b>MANUAL DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL</b>		Página:	Pág.


NIVEL	DESCRIPCIÓN	TIPO DE DOCUMENTOS	GESTIÓN	CODIGO TIPO	GESTIÓN	Empresa	Tipo Doc	CÓDIGO DOCUMENTO
F	DOCUMENTACIÓN ACTOS ADMINISTRATIVOS	Acta de reunión de comité paritario	GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	ACP.01	GSSO	KL	ACP.01	GSSO-KL-ACP.01
		ACTA COMPROMISO DE UTILIZACIÓN DE EPP Y ROPA DE TRABAJO	GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	ACP.02	GSSO	KL	ACP.02	GSSO-KL-ACP.02
		Convocatoria de reunión de comité paritario	GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	CCP	GSSO	KL	CCP	GSSO-KL-CCP
		ACTA ENTREGA RECEPCIÓN	N/A	N/A				N/A
		ACTA DE SERVICIO POSTVENTA	N/A	N/A				N/A
		ACTA ENTREGA EPP	N/A	N/A				N/A
		OFICIO CIRCULAR	N/A	SECUENCIA -KL-AÑO				N/A
		MEMORADUM	N/A	SECUENCIA -KL-AÑO				N/A


	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>CALZADO KLEINER</b>	Versión:	1.0
		Código:	GC-KL-MA.02
		Fecha:	01-03-2023
	<b>MANUAL DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL</b>	Página:	Pág.

### LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS Y REGISTROS EXTERNOS KLEINER


NIVEL	DESCRIPCIÓN	TIPO DE DOCUMENTOS	GESTIÓN	CODIGO TIPO	GESTIÓN	Empresa	Tipo Doc	CÓDIGO DOCUMENTO
G	DOCUMENTOS EXTERNOS	FACTURAS	N/A	N/A				--
		RETENCIONES	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
		ORDENES DE COMPRA	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
		PROFORMAS	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
		CERTIFICADOS	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
		ACTAS	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
		OFICIOS CIRCULARES	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
		SOLICITUDES	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
		LISTADOS	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
		REPORTES	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
COMPROBANTES DE PAGO	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	

### Formato de encabezado de documentos

	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>CALZADO KLEINER</b>	Versión:	1.0
		Código:	GC-KL-MA.02
		Fecha:	01-03-2023
	<b>MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL</b>	Página:	Pág. 323


	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>CALZADO KLEINER</b>	Versión:	1.0
		Código:	GC-KL-MA.02
		Fecha:	01-03-2023
	<b>MANUAL DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL</b>	Página:	Pág.

**Formato de etiquetado carpeta, cajas o cartones de archivos**


<b>PLANIFICACIÓN</b>
PL-KL-OP
<b>ORDENES DE PRODUCCIÓN</b>
<b>AÑO 2023</b>
CARPETA
<b>1/1</b>

Anexo 14. Matriz de condiciones de almacenamiento de materias, materiales y productos adquiridos

ALMACENAMIENTO					
MATERIALES	UBICACIÓN	LUGAR	FORMA	CONDICIÓN	OBSERVACIÓN
CUERO	bodega de materia prima	estantes de cuero	rollos	Área ventilada y libre de humedad	Ordenar por tipo y color
TEXTILES	bodega de materia prima	sobre pallets	rollos	Área ventilada y libre de humedad	Ordenar por tipo y color
SUELAS	bodega de materia prima	sobre pallets	Cajas	Área ventilada y libre de humedad	Ordenar por tipo, talla y color
CAJAS	bodega de materia prima	sobre pallets	Acumulación	Cartón entre 5°C y 30°C	Las cajas deben mantenerse alejadas de fuentes de calor (por ej.: radiadores) y el cartoncillo también debe protegerse de los rayos solares. Y vidriosos, pueden causar inicios de incendios
TACOS	bodega de materia prima	estantes	Fundas	Área ventilada y libre de humedad	Ordenar por tipo, talla y color
PEGANTES Y ADITIVOS	bodega de materia prima	sobre pallets	Acumulación	Químicos entre 5°C y 30°C	No hay fuente de calor cerca del almacenamiento
					Trastero dedicado y espacio para no fumadores
					Formación del personal sobre productos
					Mantener el etiquetado en buena legibilidad
					Ventilación del área de almacenamiento
					Mantenga los recipientes en buen estado, no oxidados y sin daños
AEREOSOL LIMPIADOR W40	Puesto de trabajo	Cerca del piso	Verticalmente	lugar fresco y aireado a menos de 50%	Alejados de las fuentes de calor
					Siempre almacenar de forma vertical, si se acuesta el producto puede escapar

	<b>CALZADO KLEINER</b> <b>“MANUAL DE CONTROL INTERNO”</b>	Versión:	1.0
		Código:	GC-KL-MA.05
		Fecha:	10-09-2022
		Página:	


**SGC**

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO INEN NTE  
2537:2019**



**CALZADO KLEINER**

**ANEXO 15. MANUAL DE CONTROL INTERNO DE PPE**


	<b>CALZADO KLEINER</b> <b>“MANUAL DE CONTROL INTERNO”</b>	Versión:	1.0
		Código:	GC-KL-MA.05
		Fecha:	10-09-2022
		Página:	

### CONTROL DEL DOCUMENTO

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
1.0	Propuesta	10-09-2022

### FIRMAS DEL DOCUMENTO:

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Ángela Sandovalín		

	<b>CALZADO KLEINER</b> <b>“MANUAL DE CONTROL INTERNO”</b>	Versión:	1.0
		Código:	GC-KL-MA.05
		Fecha:	10-09-2022
		Página:	

**Descripción:**

El presente manual representará las políticas, procedimientos o actuares sobre cuentas determinados específicas en las actividades que se desarrollan dentro de Calzado Kleiner.

**Objetivo:**

Precautelar la existencia, manejo, administración de determinadas cuenta con importancia sobrepuesta sobre otras que pudiesen impactar la estabilidad económica.

**Instrucciones del manual:**

Para correcta aplicación del presente manual, se considerará los siguientes puntos:

- El personal a cargo o de manejo de las cuentas que incluyen este manual tendrán el acceso al presente manual y caerá en responsabilidad la inobservancia de este.
- Este manual se diseña acorde las necesidades de la empresa.
- Se realizará modificaciones del presente manual solo por la parte gerencial.

**Alcance:**

Para todos aquellos que se relaciones directa e indirectamente con las siguientes cuentas:

ACTIVOS FIJOS

- Propiedad, planta y equipo

	<b>CALZADO KLEINER</b> <b>“MANUAL DE CONTROL INTERNO”</b>	Versión:	1.0
		Código:	GC-KL-MA.05
		Fecha:	10-09-2022
		Página:	

## 1. CONTROL INTERNO ACTIVOS FIJOS

### 1.1. PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO

Calzado Kleiner cuenta con instalaciones propias, maquinaria, equipos y herramientas consideradas dentro de esta cuenta.

#### 1.1.1. POLITICAS DE CONTROL INTERNO DE PPE

Se ha definido las siguientes políticas para el control interno de la cuenta PPE, mismas que tienen como objetivo asegurar el buen uso y administración de estos.

- Se considerará activos fijos de Calzado Kleiner a los bienes muebles e inmuebles que a título sean adquiridos por la empresa y que cumpla con los requisitos de reconocimiento.
- Todas las transacciones de compra de PPE serán autorizados y revisados por la gerencia general y financiera.
- La contabilización de activos fijos de la empresa se realizará conforme lo establecido en la NIC 16.
- Los custodios de la maquinaria será cada supervisor de área.
- Las tomas físicas se realizarán por lo menos una vez al año

#### 1.1.2. Procedimientos de **ppe**.


- Toma física de activos fijos
- Compra de activos fijos
- Baja de activos fijos

	<b>CALZADO KLEINER</b> <b>“MANUAL DE CONTROL INTERNO”</b>	Versión:	1.0
		Código:	GC-KL-MA.05
		Fecha:	10-09-2022
		Página:	

## TOMA FÍSICA DE ACTIVOS FIJOS

**Objetivo:** Verificar la existencia de los activos físicos de Calzado kleiner contra los registros contables, minimizar el riesgo de desactualizaciones en los activos físicos, por equipos fuera de uso, perdidos, o dados de baja que puedan seguir constando en los registros.

No.	Fase	Actividades	Responsable
4.	<b>Planificación</b>	4.1. Se realizará la planificación en el ultimo o primer trimestre del año. 4.2. Realizar documentación para la toma física 4.3. Solicitar autorización a gerencia general y financiera 4.4. Realizar cronograma de constatación física 4.5. Realizar etiquetas de codificación sería de la maquinaria para constatación	Grupo administrativo y/o contable
5.	<b>Constatación física</b>	5.1. Cumpliendo el cronograma se realizará la toma física de activos fijos 5.2. Ubicar el activo fijo 5.3. Constatar el estado del activo 5.4. Revisar datos del activo físico 5.5. Conciliar datos de información del activo físico con los 5.6. Revisar si existe algún dato errado en la información 5.7. Etiquetar la constatación física	Grupo administrativo y/o contable
6.	<b>Informe de toma física</b>	6.1. Realizar acta de constatación y toma física de activos fijos 6.2. Anexar el listado depurado de los activos físicos 6.3. Informar novedades en los activos físicos <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mal estado</li> <li>• Deterioro</li> <li>• Bienes modificados</li> <li>• Pérdidas</li> <li>• Fuera de uso</li> </ul>	Grupo administrativo y/o contable

	<b>CALZADO KLEINER</b> <b>“MANUAL DE CONTROL INTERNO”</b>	Versión: 1.0
		Código: GC-KL-MA.05
		Fecha: 10-09-2022
		Página:

## COMPRA DE ACTIVOS FIJOS

**Objetivo:** Realizar la compra de activos fijos bajo lineamientos de planificación y presupuestos, con el fin de no involucrar recursos no disponibles que puedan afectar la liquidez de la empresa.

No.	Fase	Actividades	Responsable
1.	<b>Necesidad de compra</b>	1.1. Recibir notificaciones de maquinaria con defectos o próximas a deteriorarse por el uso o desuso e incluso por depreciaciones. 1.2. Realizar análisis de costo beneficio de la compra de un activo fijo 1.3. Registrar la necesidad de compra en un formulario para solicitar la autorización de compra a gerencia general y financiera.	Grupo administrativo y/o contable
2.	<b>Cotizaciones</b>	2.1. Realizar cotizaciones del activo fijo 2.2. Para realizar una compra por lo menos se obtendrán dos cotizaciones 2.3. Las compras menores a 1000 dólares no necesitarán dos cotizaciones. 2.4. Las compras inferiores a 5000 dólares la asistente administrativa optará por el proveedor anterior como cotización principal. 2.5. El gerente general y financiero escogerán la cotización a convenir con el precio, calidad y opciones de pago.	Grupo administrativo y/o contable
3.	<b>Presupuesto</b>	3.1. Realizar presupuesto proyectado de ingresos y gastos, en el cual se evidencie el gasto de inversión de la compra de un activo fijo determinado cuyo valor será superior a 15 000 dólares.	Grupo administrativo y/o contable
4.	<b>Compra</b>	4.1. El asistente de compras realizará la compra del activo fijo, presupuestado y aprobado por gerencia general. 4.2. El encargado de la compra será el responsable de: Delegar custodio del activo fijo Delegar funciones de supervisión con respecto a la instalación y funcionamiento.	Responsable de compras


	<b>CALZADO KLEINER</b> <b>“MANUAL DE CONTROL INTERNO”</b>	Versión: 1.0
		Código: GC-KL-MA.05
		Fecha: 10-09-2022
		Página:

<b>5.</b>	<b>Contabilización</b>	<p>5.1. Realizar el registro contable del activo fijo.</p> <p>5.2. Realizar tarjeta de depreciación registrando el valor inicial</p> <p>5.3. Se registrarán como activos fijos los bienes muebles e inmuebles que cumplan con las siguientes características:</p> <p>5.4. Debe ser un bien para utilizar en la actividad económica y obtener un beneficio económico</p> <p>5.5. Un bien mueble o inmueble se espera ser utilizado más de un ejercicio económico</p> <p>5.6. Debe ser un activo tangible</p> <p>5.7. Debe ser medible y depreciable con el fin de ser razonable.</p> <p>5.8. El valor inicial será el valor razonable de la compra</p> <p>5.9. En caso de arreglos o instalaciones cargadas a construcciones en proceso, serán registrados por desembolsos atribuibles al activo fijo determinado.</p> <p>5.10. Componentes del costo</p> <p>5.11. En caso de importación, el precio de la compra y gastos de importación externa facturadas en la factura de bien, como traslado, seguro, u otro facturado.</p> <p>5.12. Costos que pueden atribuirse al costo inicial serán: Costos de instalación, gastos internos de importación, costos de arranque. Pueden cargarse al costo o al gasto como se lo determine por la gerencia.</p>	Asistente Contable
<b>6.</b>	<b>Control Interno</b>	<p>6.1. Realizar acta de toma física unitaria para elaboración de etiquetas de registro del activo fijo</p> <p>6.2. Registrar en el anexo el activo fijo en el listado de activos fijos</p> <p>6.3. Es responsabilidad del encargado del control interno de activos fijos, que al momento de ingreso de un activo fijo nuevo sea registrado y ubicado en los registros de auxiliares.</p>	Responsable de control interno

	<b>CALZADO KLEINER</b> <b>“MANUAL DE CONTROL INTERNO”</b>	Versión:	1.0
		Código:	GC-KL-MA.05
		Fecha:	10-09-2022
		Página:	


ANEXOS:

### ACTA DE ASIGNACIÓN DE CUSTODIO

	Calzado Kleiner <b>ACTA DE ASIGNACIÓN DE CUSTODIO</b>										
Fecha:											
Nombre del custodio:											
Activo fijo en custodia:	Código										
Área responsable:											
<p>Yo, (Nombre del custodio), responsable del área (mencione el área de trabajo), en mi calidad de (cargo), me hago responsable de salvaguardar el o los activos fijos en mención, mientras estén bajo mi cargo y mi área de trabajo.</p> <p>Conozco que mis responsabilidades dentro de la salvaguarda estarán:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reportar daños</li> <li>Reportar desperfectos</li> <li>Reportar pérdidas</li> <li>Reportar transferencias</li> <li>Estar pendiente del mantenimiento</li> </ul> <p>En caso de algún daño del activo ya sea por accidente o negligencia, aceptaré las sanciones descritas en el manual de control interno del activo fijo.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">Clase del activo fijo</th> <th style="width: 33%;">Descripción</th> <th style="width: 33%;">Estado del bien</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <table border="1" style="width: 80%; margin: auto; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; height: 30px;"> </td> <td style="width: 50%; height: 30px;"> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Firma de contabilidad</td> <td style="text-align: center;">Firma del custodio</td> </tr> </table> </div>		Clase del activo fijo	Descripción	Estado del bien						Firma de contabilidad	Firma del custodio
Clase del activo fijo	Descripción	Estado del bien									
Firma de contabilidad	Firma del custodio										

	<b>CALZADO KLEINER</b> <b>“MANUAL DE CONTROL INTERNO”</b>	Versión:	1.0
		Código:	GC-KL-MA.05
		Fecha:	10-09-2022
		Página:	

### ACTA DE TRANSFERENCIA DEL ACTIVO FIJO

	<b>Calzado Kleiner</b> <b>ACTA DE TRANSFERENCIA DE ACTIVOS FIJOS</b>														
Fecha:															
Nombre del custodio anterior:															
Nombre del custodio actual:															
Activo fijo en custodia:	Código														
Área responsable:															
<p>Yo, (Nombre del custodio anterior), responsable del área (mencione el área de trabajo), en mi calidad de (cargo), transfiero las responsabilidades de custodia del activo fijo (mencione el activo fijo), por el motivo de (mencione el motivo), además seré responsable de atribuir toda la información que conozca del activo fijo al nuevo custodio.</p> <p>Yo, (Nombre del custodio), responsable del área (mencione el área de trabajo), en mi calidad de (cargo), me hago responsable de salvaguardar el o los activos fijos en mención, mientras estén bajo mi cargo y mi área de trabajo.</p> <p>Conozco que mis responsabilidades dentro de la salvaguarda estarán:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportar daños</li> <li>• Reportar desperfectos</li> <li>• Reportar pérdidas</li> <li>• Reportar transferencias</li> <li>• Estar pendiente del mantenimiento</li> </ul> <p>En caso de algún daño del activo ya sea por accidente o negligencia, aceptaré las sanciones descritas en el manual de control interno del activo fijo.</p> <table border="1" style="width: 100%; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Clase del activo fijo</th> <th style="width: 40%;">Descripción</th> <th style="width: 30%;">Estado del bien</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table> <div style="margin-top: 20px; text-align: center;"> <table border="1" style="width: 80%; margin: auto;"> <tr> <td style="width: 50%; height: 30px;"> </td> <td style="width: 50%; height: 30px;"> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Firma de contabilidad</td> <td style="text-align: center;">Firma del custodio</td> </tr> <tr> <td style="height: 30px;"> </td> <td style="height: 30px;"> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Firma de Gerencia General</td> <td style="text-align: center;">Firma del custodio anterior</td> </tr> </table> </div>		Clase del activo fijo	Descripción	Estado del bien						Firma de contabilidad	Firma del custodio			Firma de Gerencia General	Firma del custodio anterior
Clase del activo fijo	Descripción	Estado del bien													
Firma de contabilidad	Firma del custodio														
Firma de Gerencia General	Firma del custodio anterior														

	<b>CALZADO KLEINER</b> <b>“MANUAL DE CONTROL INTERNO”</b>	Versión: 1.0
		Código: GC-KL-MA.05
		Fecha: 10-09-2022
		Página:

## BAJA DE ACTIVOS FIJOS

**Objetivo:** Retirar un activo fijo de la actividad económica y de registros contables, por motivos como; daños, desperfectos u obsolescencia no estén otorgando beneficio económico a la empresa.

No.	Fase	Actividades	Responsable
1.	Baja por venta	1.1. El activo puede encontrarse en condiciones de uso medio o nuevo. 1.2. Las razones serán determinadas por el custodio del activo fijo, contabilidad y gerencia general. 1.3. Contabilidad preparará la información del activo fijo, costo actual, costos adicionales, costo de arreglo en caso de que lo haya tenido, costos de importación u otros. 1.4. Gerencia general y financiera analizarán y serán los encargados de autorizar el precio de venta.	Grupo administrativo y/o contable
2.	Baja por daño total	2.1. El activo debe encontrarse dañado u obsoleto. 2.2. El responsable de mantenimiento y custodio del activo fijo reconocerá a un activo fijo dañado y obsoleto e informará a gerencia. 2.3. Gerencia autorizará la baja de un activo. 2.4. Contabilidad actualizará los registros contables y auxiliares 2.5. El activo fijo se almacenará si es autorizado para posible tratamiento que indique gerencia general.	Grupo administrativo y/o contable
3.	Baja por robo o pérdida	3.1. El responsable de informar y notificar el suceso de pérdida o sustracción del activo fijo será el custodio de este. 3.2. Se notificará a gerencia y contabilidad.	Grupo administrativo y/o contable

	<b>CALZADO KLEINER</b> <b>“MANUAL DE CONTROL INTERNO”</b>	Versión:	1.0
		Código:	GC-KL-MA.05
		Fecha:	10-09-2022
		Página:	


## CONTABILIZACIÓN DE BAJAS DE ACTIVO FIJO


La contabilización se realizará en todos los casos de bajas del activo fijo esperando reversar el valor en libros y obtener una razonabilidad en el valor de activos fijos.

Con la contabilización se reversará el valor histórico en libros y la depreciación acumulada.

En caso de tener una venta de un activo fijo por baja, la utilidad o pérdida se registrará a cargo de otros ingresos o egresos, la diferencia será el precio de venta del activo fijo y su valor en libros.

Anexos

	<b>Calzado Kleiner</b> <b>NOTIFICACIÓN DE BAJA DE ACTIVOS FIJOS</b>																	
	Fecha:																	
Nombre del custodio actual:																		
Activo fijo en custodia:		Código																
Área responsable:																		
<p>Yo, (Nombre del custodio), responsable del área (mencione el área de trabajo), en mi calidad de (cargo), por mis responsabilidades doy a conocer la baja del activo fijo por:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>Baja por daño</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Baja por pérdida</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Baja por robo</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table> <p>Razones de la baja:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <table border="1" style="width: 100%; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th>Clase del activo fijo</th> <th>Descripción</th> <th>Estado del bien</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; margin-top: 20px; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 50%; height: 30px;"> </td> <td style="width: 50%; height: 30px;"> </td> </tr> <tr> <td>Firma de contabilidad</td> <td>Firma del custodio</td> </tr> </table>			Baja por daño	<input type="checkbox"/>	Baja por pérdida	<input type="checkbox"/>	Baja por robo	<input type="checkbox"/>	Clase del activo fijo	Descripción	Estado del bien						Firma de contabilidad	Firma del custodio
Baja por daño	<input type="checkbox"/>																	
Baja por pérdida	<input type="checkbox"/>																	
Baja por robo	<input type="checkbox"/>																	
Clase del activo fijo	Descripción	Estado del bien																
Firma de contabilidad	Firma del custodio																	


	<b>CALZADO KLEINER</b> <b>“MANUAL DE CONTROL INTERNO”</b>	Versión:	1.0
		Código:	GC-KL-MA.05
		Fecha:	10-09-2022
		Página:	

## MANTENIMIENTO DE ACTIVOS FIJOS

Objetivo: Programar mantenimientos que aseguren la marcha del activo para que se obtenga el beneficio esperado para la empresa.

Para el mantenimiento se referencia el Manual de procedimiento de Mantenimiento SGC-KL-02.29, y el manual de funciones del responsable de mantenimiento SGC-KL-03.29. Además del cumplir lo establecido en el plan de mantenimiento SGC-KL-05.

No.	Fase	Actividades/ Procedimientos	Responsable
7.	<b>Planificación de mantenimiento</b>	7.1. Elaborar un plan de mantenimiento anual 7.2. Aprobar el plan de mantenimiento anual 7.3. Difundir al responsable de mantenimiento el plan	<b>Dirección</b>
8.	<b>Mantenimiento Preventivo</b>	8.1. Revisar la planificación de mantenimiento 8.2. Programar tareas 8.3. Organizar tareas de mantenimiento con el supervisor del área a cargo para no interrumpir la producción 8.4. Revisar maquinaria y equipo para solicitud de materiales para el mantenimiento 8.5. Adquirir materiales, repuestos e insumos para mantenimiento 8.6. Realizar mantenimientos preventivos (limpieza, lubricación, aceitar, calibración, inspección y reemplazo de piezas). 8.7. Revisar condiciones y kilometraje en vehículo para mantenimiento preventivo 8.8. En el caso del mantenimiento preventivo del vehículo se realizará con un mecánico externo 8.9. Llenar formulario de mantenimiento	<b>Responsable de mantenimiento</b>

	<b>CALZADO KLEINER</b> <b>“MANUAL DE CONTROL INTERNO”</b>	Versión:	1.0
		Código:	GC-KL-MA.05
		Fecha:	10-09-2022
		Página:	

<b>9.</b>	<b>Mantenimiento correctivo</b>	9.1. Receptar solicitud del supervisor de área para mantenimiento correctivo 9.2. Revisar maquinaria y equipo para solicitud de materiales para el mantenimiento 9.3. Adquirir materiales, repuestos e insumos para mantenimiento 9.4. Realizar mantenimientos correctivos 9.5. Restaurar máquina y equipo, corregir fallos imprevistos 9.6. En el caso de mantenimiento correctivo del vehículo, se trabajará con un mecánico externo 9.7. Llenar formulario de mantenimiento	<b>Responsable de mantenimiento</b>
-----------	---------------------------------	--	-------------------------------------

El responsable del mantenimiento también será responsable de prever compras de repuestos, los cuales se notificará a gerencia.

## 10. Controles adicionales

Gerencia financiera revisará las contabilizaciones y registros de los auxiliares de activo fijo, si no nuestra razonabilidad solicitará los respaldos al auxiliar contable.

Gerencia financiera y general verificarán los resultados de la toma física.

## 11. Responsabilidades de control interno

Auxiliar contable:

- Mantener actualizado el registro y auxiliares de los activos fijos
- Actualizar la información en caso de bajas
- Documentar el tratamiento de activos fijos, mantenimiento, bajas o compras
- Orientar y dirigir al responsable de mantenimiento y custodio de activos fijos.

## 12. Sanciones

El incumplimiento de los lineamientos establecidos en el presente manual se considerará falta grave y será sancionado en términos que considere gerencia general.

## Anexo 16. Presupuesto proyectado consolidado ventas 2023

Tabla 47. Presupuesto consolidado ventas año 2023

Año	Mes	Unidades vendidas	Precio Promedio	Valor ventas por unidades	Representación % ventas
2023	Enero	2.085	\$ 56,23	\$ 117.250,16	5,38%
2023	Febrero	152	\$ 88,33	\$ 13.426,62	0,62%
2023	Marzo	857	\$ 87,78	\$ 75.255,91	3,45%
2023	Abril	722	\$ 74,43	\$ 53.740,19	2,47%
2023	Mayo	4.663	\$ 58,71	\$ 273.792,60	12,57%
2023	Junio	1.047	\$ 53,74	\$ 56.249,45	2,58%
2023	Julio	3.882	\$ 46,39	\$ 180.075,11	8,26%
2023	Agosto	670	\$ 54,50	\$ 36.515,40	1,68%
2023	Septiembre	2.105	\$ 67,69	\$ 142.473,46	6,54%
2023	Noviembre	2.787	\$ 68,35	\$ 190.497,02	8,74%
2023	Diciembre	10.612	\$ 97,96	\$1.039.554,13	47,71%
<b>Totales</b>		<b>29.583</b>		<b>\$2.178.830,06</b>	<b>100,00%</b>

Elaborado por: Ángela Sandovalín


En base a este presupuesto de ventas obtenido con el método de proyección lineal anticipamos que las ventas en unidades de Calzados de seguridad se redondearían en 29.583 pares, representando ingresos proyectados de \$2.178.830,06.

El presupuesto está basado en los registros históricos de ventas a partir del año 2020, tomando en cuenta que para el año 2021, existió una disminución de ventas por el tema del entorno (pandemia por Covid -19), además incluyendo al año 2022 en el cual ya tuvo una considerable recuperación en sus ventas.

Se espera que aumente los ingresos al año 2023 según la proyección de ventas presentado.

Objetivos del presupuesto de ventas:

- Estimar ingresos
- Presupuestar compras
- Preparar diseño y desarrollo de productos

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD "PLAN DE NEGOCIO EN MARCHA"</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-05
		Fecha:	10-09-2022
		Página:	


**SGC**

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO  
INEN NTE 2537:2019**



**CALZADO KLEINER**

ANEXO 17. ESTRUCTURA DE PLAN DE NEGOCIO EN MARCHA

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>“MANUAL DE CALIDAD”</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-01
		Fecha:	10-09-2022
		Página:	13 - 16

### **Objetivo**

Documentar los mecanismos y estrategias que Calzado Kleiner utiliza para alcanzar los resultados esperados, y que le permiten mantenerse en el mercado nacional.

### **Responsabilidad**

Es responsabilidad de gerencia o grupo estratégico la actualización y modificación del presente documento.


### **Plan de negocio en marcha:**

El presente plan de negocio documenta los mecanismos y estrategias que le han permitido a Calzado Kleiner estar actualmente posicionada en el mercado, sea rentable y que tenga la visión de seguir en marcha indefinidamente.

### **4. Oportunidad de negocio**

Se conoce que, desde las últimas décadas en el mundo industrial, tanto en empresas públicas como privadas, la seguridad de sus trabajadores se ha convertido en un asunto de gran importancia y relevancia, es así que, con la existencia de normativas y regulaciones que amparan la seguridad industrial de los trabajadores en las diferentes ramas de la industria, con el uso obligatorio de equipos de protección personas EPPS, que pueden llegar a ser desde el uso de cascos, ropa de trabajo, calzado de seguridad, entre otros.

Es así como existe la oportunidad de negocio en la fabricación de calzado de seguridad como producto estrella, pero, además, para el aprovechamiento del negocio de la fabricación de calzado existe la oportunidad de incurrencia en el mercado de calzado de moda, empresarial u otro.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>“MANUAL DE CALIDAD”</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-01
		Fecha:	10-09-2022
		Página:	13 - 16

### a. Productos

Calzado Kleiner tiene como actividad la fabricación de los siguientes productos:


- Calzado de seguridad
  - De seguridad con puntera y sin puntera
  - Tipo Trekking
  - Tipo táctico militar y policial
  - Tipo trabajo de campo
  - Enfermera - Enfermero
- Calzado de dama
  - Tipo oficina
  - Casuales
  - Deportivos
- Calzado de caballero
  - Tipo oficina
  - Casuales
  - Deportivos
- Productos en cuero
  - Carteras
  - Correas

### Producto Estrella

Producto que tienen un alto porcentaje dentro participación en los ingresos que genera, con crecimiento, que tiene una elevada cuota de mercado – demanda.

Calzado Kleiner determina su producto estrella:

- Calzado de seguridad

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>“MANUAL DE CALIDAD”</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-01
		Fecha:	10-09-2022
		Página:	13 - 16


## 5. Estudio de mercado

El gerente general que es responsable de los análisis del mercado tiene vasta experiencia en el ámbito de la producción de calzado, esto es lo que le ha permitido tener un alto conocimiento en la fabricación y así desarrollar nuevos productos, pero no obstante siempre se mantiene en contacto con las instituciones que le hacen conocer cómo proveedor las necesidades y expectativas de los clientes o instituciones que buscan calzado, entre uno de estos organismos esta la CÁMARA DE LA CADENA DE VALOR DE CALZADO Y AFINES DEL ECUADOR -CAMCAL, la cual gestiona programas, proyectos y transferencia de conocimientos con todos los temas inherentes a la fabricación de calzado.

Además, también está el Servicio de Contratación Pública – SERCOP, y el Ministerio de Industrias y Productividad, entre otros de los organismos que le proporciona información acerca de las necesidades, requisitos y expectativas que los consumidores de calzado tienen.

Es por eso que, el estudio de mercado básicamente se da en base a las necesidades y expectativas de nuevos requerimientos de cada cliente y no se ha visto en la necesidad de estudiar nuevos mercados, pero lo cual no es una posibilidad cerrada, al contrario se tiene como referencia el periodo de pandemia que se vivió en los años 2021 y 2022, al tener una variada cartera de productos de calzado de seguridad, le permitió mantenerse en el mercado frente a las adversidades económicas que se atravesaba a nivel mundial.

Por lo antes mencionado Calzado Kleiner siempre tendrá la visión de estar siempre un pie adelante y esto incluye el mercado, que, con estudios de nuevas materias primas, nuevos desarrollos, nuevas técnicas de fabricación, implementación de maquinaria de última tecnología y recursos humanos con alto índice de experiencia en calzado, le permite mantenerse en el mercado y posicionarse, si es necesario ampliar e incursionar nuevos mercados en el futuro de realizará de la misma manera.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>“MANUAL DE CALIDAD”</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-01
		Fecha:	10-09-2022
		Página:	13 - 16

### SEGMENTO Y NICHO DE MERCADO ACTUAL


El segmento del mercado actual es fabricación de calzado en general y el nicho de mercado definido consta de fabricación de calzado de seguridad para empresas públicas y privadas.

#### Segmentación:

Segmentación de Mercado		
Producto	Calzado de Seguridad Industrial	
Geográficamente	Ecuador, todas las provincias	
Demográficamente	<b>Géneros:</b>	Masculino y Femenino
	<b>Edades:</b>	20 años a 50 años
	<b>Nivel Socioeconómico:</b>	Medio / Medio Alto
	<b>Área:</b>	Urbana/ Rural
Psicográfica mente producto estrella	Empresas y personas que necesitan el uso de calzado de seguridad como conjunto de Epp's por seguridad laboral u ocupacional.	
Psicográfica mente productos en general	Personas y empresas que requieran calzado para uso personal y/o venta.	

#### MERCADO OBJETIVO:

Instituciones públicas y privadas a nivel nacional que necesiten proveer de calzado de seguridad y protección personal, y calzado de uso general.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>“MANUAL DE CALIDAD”</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-01
		Fecha:	10-09-2022
		Página:	13 - 16

## 6. ANÁLISIS DE LA INDUSTRIA, COMPETIDORES Y CLIENTES

### i. INDUSTRIA

En el país la industria de la fabricación de calzado en general después de la pandemia se ha visto debilitado, puesto que las personas en general deseaban consumir otro tipo de productos como protección respiratoria, de ojos y cubrimiento.

El efecto post pandemia sirvió para que las empresas dedicadas a la fabricación de calzado a cuestionar la cartera de productos, como empresa Calzado Kleiner destaca que el efecto pandemia no repercutió en gran porcentaje el volumen de sus ingresos, ya que el nicho de mercado al que está dirigido siguió con las compras de los productos.

La empresa como tal se considera posicionada en la industria.

Según el INEC la industria manufacturera representa el 8% del sector económico.


### ii. COMPETIDORES

Dentro del sector manufacturero existen 3190 empresas de fabricación de calzado como actividad, para el año 2023 las empresas que optaron por la venta de productos de seguridad y protección laboral al estado a través de contratación pública según el SRI han sido alrededor de 8.000 empresas que han registrado la actividad, pero de esas 40% se encuentran activos y 60% han tenido suspensión o cese de actividades.

### iii. CLIENTES

#### **Necesidades del cliente:**

Los clientes buscan adquirir calzado que les proporcione seguridad, protección y confort.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>“MANUAL DE CALIDAD”</b>	Versión:	1.0
		Código:	SGC-KL-01
		Fecha:	10-09-2022
		Página:	13 - 16

### **Expectativas del cliente:**

Los clientes buscan calidad, confort y buen precio, y para ofrecer al cliente lo que busca, se ofrece variada cartera de productos en los cuales varía los precios y las especificaciones.

### **Anexos de análisis de la empresa:**

- Análisis FODA
- Análisis financiero
- Análisis de mercado objetivo
- Análisis de ventas

### **Planes para negocio en marcha:**

#### **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Implementación de sistema de gestión de calidad como objetivo para el 2023, esto permitirá cumplir el requisito para calificación como proveedores en el mercado objetivo.

#### **PLAN DE DESARROLLO DE MARKETING**

La empresa no ha necesitado de estrategias de marketing para sus ventas, pero se planifica desarrollar este departamento para estar preparados con el objetivo de innovación.

Anexo 18. Matriz de condiciones de almacenamiento de productos en proceso y productos terminados.

<b>ALMACENAMIENTO</b>					
PRODUCTOS	UBICACIÓN	LUGAR	FORMA	CONDICIÓN	OBSERVACIÓN
CORTES DE MATERIALES	PLANTA DE PRODUCCIÓN	ÁREA DE CORTE	GAVETAS	N/A	Ordenar por tipo, tallas y color
CAPELLADAS ARMADAS	PLANTA DE PRODUCCIÓN	ÁREA DE COSTURA	GAVETAS	N/A	Ordenar por tipo, tallas y color
SUELAS EN EL ÁREA DE PREFABRICACIÓN	PLANTA DE PRODUCCIÓN	ÁREA DE PREFABRICADO	GAVETAS	N/A	Ordenar por tipo, tallas y color
TACOS, CAMBRIONES, PLANTILLAS DE ARMADO	PLANTA DE PRODUCCIÓN	ÁREA DE PREFABRICADO	GAVETAS	N/A	Ordenar por tipo, tallas y color
ZAPATOS TERMINADOS	PLANTA DE PRODUCCIÓN	ÁREA DE MONTAJE Y TERMINADO	BANDA DE PRODUCCIÓN	N/A	Ordenar por tipo, talla y color
ZAPATOS EMPACADOS	PLANTA DE PRODUCCIÓN	ÁREA DE MONTAJE Y TERMINADO	FILAS POR NÚMEROS Y MODELOS	N/A	Mantener cajas sin aplastamiento
				N/A	Mantener libres de humedad
CAJA MADRE DE ZAPATOS EMPACADOS	BODEGA PRODUCTOS TERMINADOS	Cerca del piso	APILADO EN ORDEN	N/A	Alejados de humedad
				N/A	Mantener el orden por institución

## Anexo 19. Encuesta de satisfacción de clientes

**DATOS ENCUESTADO**

Fecha de la encuesta:

Nombre de la Institución o Empresa:

Cargo de la persona que contesta la encuesta:

Nombre del funcionario (a):

**CONFORMIDAD DE eI ATENCIÓN AL CLIENTE**

**¿Cómo califica la atención que Kleiner brinda a sus clientes? En cuanto a:**

Tiempo de respuesta de canales de comunicación

Grado de satisfacción al trato recibido

Grado de satisfacción a la confidencialidad de la información proporcionada

Grado de satisfacción a la solución de problemas

**CONFORMIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE**

**¿Cómo califica el servicio que Kleiner brinda a sus clientes? En cuanto a:**

Grado de cumplimiento de los plazos establecidos

Flexibilidad a la entrega de informes relevantes durante el desarrollo del contrato o proceso de compra

**CONFORMIDAD DE PRODUCTOS ENTREGADOS**

**¿Cómo califica los productos que Kleiner brinda a sus clientes? En cuanto a:**

Flexibilidad al desarrollo de productos acorde a su requerimiento

La entrega de los productos fue acorde a sus especificaciones y requerimientos

Grado de cumplimiento de garantías técnicas

Grado de calidad y confort de productos entregados

**RETROALIMENTACIÓN**

¿Volvería a contratar nuestro servicio?

¿Cuál es el aspecto o aspectos que mejoraría su experiencia con nuestra empresa?

### SUGERENCIAS

## Anexo 20. Autoevaluación de cumplimiento de la norma INEN 2537

Descripción del requisito norma INEN NTE 2537	SI	NO	Empírico	Comentario/Observación
---	----	----	----------	------------------------

### 4. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

#### 4.1 Contexto de la organización

##### 4.1.1 Comprensión de la organización y de su contexto

¿Se ha realizado el análisis FODA de la organización?		x		Los gerentes de área conocen su entorno interno y externo. Realizan seguimiento y revisión de la información sobre dichas cuestiones. Pero por escrito no se cuenta con un FODA.
---	--	---	--	--

##### 4.1.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

¿Se ha identificado las partes interesadas de la organización?, teniendo en cuenta sus necesidades y expectativas, las cuales pueden afectar positiva o negativamente el logro de la estrategia organizacional y el cumplimiento de sus objetivos.			x	La organización conoce las partes interesadas que le dan valor y de su entorno, pero no tiene documentación de las partes interesadas ligadas a un Sistema de Gestión
--	--	--	---	---

##### 4.1.3 Direccionamiento estratégico

¿Se ha definido una política de gestión?		x		El direccionamiento estratégico de la empresa no ha sido definido y debidamente documentado en cuanto al sistema de gestión.
¿Se ha definido los objetivos estratégicos del sistema de gestión?		x		
¿Se ha definido los riesgos y oportunidades de la organización?		x		

#### 4.2 Liderazgo (demostrar liderazgo y compromiso con respecto al modelo de gestión)

¿Se tiene identificados los requisitos reglamentarios y técnicos aplicables a la organización?			x	Se conoce de los requisitos reglamentos y técnicos, pero no se tienen identificados de forma documental
¿Se ha asegurado que la política de gestión y los objetivos estratégicos sean establecidos de acuerdo con el contexto de la organización?		x		No tienen establecida la política de gestión de calidad en la organización

¿Se ha asegurado la disponibilidad de recursos para el sistema de gestión?		x	No se ha establecido un presupuesto para el sistema de gestión de calidad
--	--	---	---

Descripción del requisito noma INEN NTE 2537	SI	NO	Empírico	Comentario/Observación
¿Se ha asignado responsabilidades y autoridad a las personas para el cumplimiento de la estrategia?		x		Al no tener establecido un sistema de gestión de calidad no se han establecido las responsabilidades
¿Se da el seguimiento y evaluación a los resultados del modelo de gestión?		x		

## 5.

### SOPORTE

#### 5.1. Procesos de apoyo

##### 5.1.1. Gestión del talento humano

¿Se tiene determinado, definido y documentado los procedimientos de selección, contratación, retiro, capacitación, inducción del personal?			x	El área de recursos y apoyo conoce de forma empírica, el proceso de selección, contratación y demás procedimientos de los recursos humanos, pero no está documentado.
¿Si existe rotación de personal, se ha identificado las causas para la rotación?			x	El personal si rota pero las causas no están debidamente documentadas
¿Se tiene identificado las necesidades de competencia en cuanto a educación, formación y experiencia que constituyen la idoneidad para el cargo;			x	Se podrá manifestar que no existe uniformidad de criterios para definir la capacidad y limitación de los recursos existentes.
¿Se ha asignado funciones, tareas específicas y responsabilidades según las competencias del talento humano?			x	Al no definir las necesidades de competencias del talento humano, no se ha asignado formalmente las responsabilidades según aquello
¿Se tiene identificadas las necesidades de formación propias del cargo?		x		No se ha definido
¿Se tiene documentado el desarrollo y mejora de las competencias del personal?	x			Este procedimiento si se realiza

¿Se realiza la evaluación periódicamente el desempeño del personal para establecer planes de mejoramiento?	x			Este procedimiento si se realiza
--	---	--	--	----------------------------------

Descripción del requisito noma INEN NTE 2537	SI	NO	Empírico	Comentario/Observación
--	----	----	----------	------------------------

### 5.1.2. Gestión de recursos físicos

¿La empresa puede demostrar que dispone de la infraestructura, la maquinaria, los equipos y las condiciones necesarias para cumplir los requisitos de los procesos, de los productos o de los servicios?	x			Si pueden demostrar que tienen la infraestructura y maquinaria, pero no están establecidos por procesos
¿La empresa determina y planifica el mantenimiento de la infraestructura, de los equipos que le permitan su funcionamiento adecuado?			x	Se realiza los mantenimientos, pero no existe documentado la planificación

### 5.1.3. Gestión de la información

**5.1.3.1 Información documentada:** La empresa debe establecer y aplicar en su sistema de gestión un plan o procedimiento para el manejo de la información documentada

¿Se ha determinado las necesidades de información documentada?		x		No se ha determinado las necesidades de la información documentada según la norma
¿Se ha el ciclo de vida de la información documentada?			x	Los documentos existentes que son sustento tributario son los únicos que se conoce su ciclo de vida por la normativa vigente nacional
¿Se tiene determinado los mecanismos de clasificación, administración y almacenamiento?			x	La administración documental se la realiza por inercia más no por procedimiento
¿Se ha estipulado las funciones y responsabilidades para el uso, acceso a la información documentada?			x	La administración documental se la realiza por inercia y por ende se conoce las limitaciones al acceso de la información

¿Se ha establecido la protección a la información relevante para las actividades de la empresa?			x	Empíricamente
---	--	--	---	---------------

Descripción del requisito noma INEN NTE 2537	SI	NO	Empírico	Comentario/Observación
¿Existe trazabilidad de la información documentada?		x		No existe controles en la información documentada
¿Existe determinación de conservación y disposición final de la documentación?	x			Se conoce la disposición final de la documentación

#### 5.1.4. Gestión de compras

¿Se ha definido y documentado el proceso de compra de productos (materias primas, insumos, productos terminados, entre otros) o requerimientos del servicio?	x			Existe un proceso definido de compras
¿Se ha definido y documentado previamente las necesidades o los requerimientos de compra de materias primas, insumos, productos terminados, de bienes o servicios?	X			Si se documenta
¿Se ha definido y documentado las características de los productos o servicios a comprar que afecten la calidad de los productos de la organización?			x	Se conoce que productos la empresa no debe adquirir, pero no se ha documentado
¿Se ha definido y documentado las especificaciones del producto a comprar, o requerimiento del servicio, teniendo en cuenta si es aplicable, las especificaciones definidas en normas nacionales o internacionales?	x			Se cumple y se documenta
¿Se ha definido y documentado los criterios de selección y evaluación de los proveedores y registro de su cumplimiento?		x		No se ha definido el proceso de selección de proveedores
¿Se verifica que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados?			x	Técnicamente se verifica, pero no se ha documentado

¿Se ha definido las condiciones adecuadas de almacenamiento para la preservación y la conservación de los productos adquiridos?			x	Se conoce las condiciones para almacenar, pero no está determinado como responsabilidad
---	--	--	---	---

Descripción del requisito noma INEN NTE 2537	SI	NO	Empírico	Comentario/Observación
--	----	----	----------	------------------------

#### 5.1.5. Gestión financiera

¿Se ha identificado y documentado los riesgos potenciales, según los informes financieros que puedan llegar a afectar sus activos fijos y corrientes, estableciendo los controles para evitar, mitigar o compartir estos riesgos?		x		
¿Se realiza y documenta los costos de sus bienes o servicios, y mantener registros de los cálculos de estos?	x			Si realizan un costeo de sus bienes
¿Se ha identificado los recursos económicos y financieros que se disponen para la mejora de los procesos, los productos y los servicios determinando la relación costo beneficio?			x	
¿Se ha identificado el nivel mínimo de operación (punto de equilibrio) para no generar pérdidas; basado en estudios de costos?	x			
¿Se realiza los informes periódicos de la situación financiera, oportunos y confiables, bajo el cumplimiento de las normas internacionales de información financiera-NIIF?	x			
¿Se ha realizado presupuestos y flujos de caja?		x		No se realiza presupuestos

#### 5.1.6. Gestión comercial

La empresa debe planificar, documentar, implementar y mantener actualizado su proceso de gestión comercial a través de un plan de negocio		x		
¿Se ha identificado el mercado objetivo?			x	No documentado
¿Se ha identificado las necesidades y las expectativas del mercado objetivo?			x	No documentado
¿Se analiza la competencia y determinado las ventajas competitivas?			x	Documentar
¿Se ha definido las políticas y las estrategias de ventas?	x			
¿Se ha establecido el sistema de comercialización de producto?	x			

¿Se formaliza los acuerdos y los compromisos con los clientes, con respecto a los productos, condiciones de entrega y condiciones comerciales?	x			
¿Se realiza el seguimiento y el servicio posterior a la entrega, incluyendo la atención de quejas y reclamaciones?	x			
¿Se evalúa la satisfacción de las necesidades del cliente?	x			

Descripción del requisito noma INEN NTE 2537	SI	NO	Empírico	Comentario/Observación
¿Se ha determinado los requisitos para los productos y los servicios teniendo en cuenta las necesidades del cliente y del mercado, y los requisitos reglamentarios y técnicos??	x			

## 6. PERACIÓ

### 6.1. Planificación de los procesos

La alta dirección de la empresa debe definir y planificar sus procesos, considerando que estos son de dirección, operacionales y de apoyo.

¿Se ha definido y documentado los objetivos, el alcance, las interacciones, los recursos, los requisitos y las responsabilidades de cada proceso?		x		
¿Se ha definido y documentado el control y el seguimiento de los procesos de acuerdo con los criterios establecidos, incluyendo indicadores?		x		

### 6.2. Diseño y desarrollo de productos y servicios

Cuando la empresa defina o modifique las especificaciones de sus productos y servicios debe establecer, documentar y ejecutar un plan de diseño que incluya, objetivo del diseño, etapas, cronograma, responsabilidades, recursos, parámetros de control y tanto los resultados esperados como los obtenidos del proceso de diseño.

¿Existe un plan de diseño?		x		
----------------------------	--	---	--	--

### 6.3. Elaboración de productos o prestación del servicio

Teniendo en cuenta las necesidades del cliente y del mercado, y los requisitos reglamentarios y técnicos de los productos y/o servicios, la empresa según su tamaño y tipo de negocio

¿Se documenta la entrega del producto y/o servicio, según los requisitos especificados?	x			Si se documenta la entrega de productos
¿Se documenta ensayos o inspecciones, con el fin de evaluar la conformidad del producto?			x	
¿Se tiene definido una metodología para el control de los inventarios de materia prima, producto en proceso y producto terminado?	x			Si se tiene definido

¿Se ha definido las condiciones adecuadas de almacenamiento para la preservación y conservación de los productos, materia prima o producto terminado?			x	
---	--	--	---	--

Descripción del requisito noma INEN NTE 2537	SI	NO	Empírico	Comentario/Observación
¿Se ha definido los riesgos asociados al proceso productivo y de servicios, acciones que permitan evitar, mitigar o compartir los mismos?		x		

#### 6.4. Control de las salidas no conformes

¿Se ha definido un procedimiento para la identificación y control de la salida no conforme?		x		
¿Se ha documentado el tratamiento al control de la salida no conforme? No responder si la anterior pregunta es NO				

### 7. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

#### 7.1 Satisfacción del cliente

La empresa debe evaluar la satisfacción del cliente que le permita identificar oportunidades de mejora en su producto o en la prestación del servicio.

¿La empresa realiza encuestas de satisfacción al cliente?	x			
¿Se ha mantenido documentado los resultados de las encuestas de satisfacción al cliente?	x			

#### 7.2 Autoevaluación

La organización debe realizar a intervalos planificados, una autoevaluación

¿La organización se ha autoevaluado si cumple los requisitos establecidos por el cliente?	x			Sustentable con ensayos del calzado
¿La organización ha realizado la autoevaluación de los requisitos de esta norma?		x		

¿La organización se ha autoevaluado el desempeño de los procesos de la misma?		x		
---	--	---	--	--

Descripción del requisito noma INEN NTE 2537	SI	NO	Empírico	Comentario/Observación
--	----	----	----------	------------------------

### 7.3 No conformidad y acción correctiva

La alta dirección debe evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de una no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir; analizar la no conformidad y determinar si existen no conformidades similares o que potencialmente puedan ocurrir

¿La alta dirección ha considerado como una entrada las peticiones, las quejas, las sugerencias, la autoevaluación de la gestión, entre otros?		x		
---	--	---	--	--


### 8. MEJORA

Con base en la información obtenida en el Capítulo 7, la organización debe implementar planes de mejora tales como:

¿Existe planes de mejora?		x		
¿Conoce los riesgos y oportunidades la organización para abordar acciones para estas?		x		
¿Existe acciones correctivas para eliminar las causas de las no conformidades?		x		



Anexo 21. Registro de no conformidad y acción correctiva

	CALZADO KLEINER	Versión:	V.1
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código:	SGC-KL.RG.12
<b>REGISTRO DE NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA</b>			

Fecha de registro:	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th colspan="3">Tipo de acción</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Acción correctiva</td> <td style="text-align: center;">Acción Preventiva</td> <td style="text-align: center;">Acción de mejora</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> </tr> </table>	Tipo de acción			Acción correctiva	Acción Preventiva	Acción de mejora				<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">Acción N°</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">N° .....</td> </tr> </table>	Acción N°	N° .....
Tipo de acción													
Acción correctiva	Acción Preventiva	Acción de mejora											
Acción N°													
N° .....													

DESCRIPCIÓN DE LA DETECCIÓN					
Margen de registro:	Mensual		Unitaria		
Responsable del reporte:				Indique el proceso	

Fuente que origina la acción correctiva, preventiva o de mejora	Descripción de la NO CONFORMIDAD y OPORTUNIDAD DE MEJORA
Auditoria Externa	
Auditoria Interna de Calidad o de Gestión	
Mapa de Riesgos	
Producto y/o servicio no conforme	
Indicadores de Gestión de los procesos	
Incumplimiento de documentos del SIG	
Acciones propuestas en reunión, comité	
Quejas, reclamos o Sugerencias	
Revisión por la dirección	
Encuesta de Satisfacción	
Otro: Especifique:	

Determinación de la acción		
Acciones para mitigar o disminuir	Responsable /Proceso	Fecha Inicio

Resultados / Seguimiento			
Evidencia del resultado	Indicador.....	Plan.....	Otro.....
Eficacia de la acción	Reduce.....	Elimina.....	
Fecha de cierre de la acción			

Describa los anexos para la evidencia de las acciones (planes, proyectos, acciones)

<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> Entregue	<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> Revisa
--	--



MATRIZ DE MEJORA CONTINUA											
	TIEMPO	PLAN- ACCIONES	e esta cumpliendo			Calif. esperada	Métrica			Observaciones	Hallazgos
			No	A veces	Si		50%	75%	100%		
		<b>5.1.2 Gestión de recursos físicos</b>									
Procesos de apoyo		PLAN DE MANTENIMIENTO		●		3					
		<b>5.1.3 Gestión de la información</b>									
Procesos de apoyo		MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL			●	3					
		<b>5.1.4 Gestión de compras</b>									
Procesos de apoyo		MANUAL DE PROCESO SGC-KL-02.09 COMPRAS									
		MATRIZ DE MATERIALES Y PRODUCTOS CRÍTICOS.				3					
		MANUAL DE PROCESO SGC-KL-02.08 CALIFICACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES.		●				■	■		
		MATRIZ DE CONDICIONES DE ALMACENAMIENTO DE MATERIAS, MATERIALES Y PRODUCTOS ADQUIRIDOS									
		<b>5.1.5 Gestión de financiera</b>									
Procesos de apoyo		IDENTIFICACION DE ESTOS RIESGOS FINANCIEROS DOCUMENTADO EN LA MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES DE LA EMPRESA				3					
		MANUAL DE CONTROL INTERNO		●							
		PRESUPUESTO DE VENTAS.						■	■		
		<b>5.1.6 Gestión comercial</b>									
Procesos de apoyo		PLAN DE NEGOCIO		●				■			

MATRIZ DE MEJORA CONTINUA											
	TIEMPO	PLAN- ACCIONES	e esta cumpliendo			Calif. esperada	Métrica			Observaciones	Hallazgos
			No	A veces	Si		50%	75%	100%		
6.1.		<b>Planificación de los procesos</b>									
OPERACIÓN		MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		●		3		■			
6.2.		<b>Diseño y desarrollo de productos y servicios</b>									
OPERACIÓN		PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADO Y TENDENCIAS  PROCESO DE DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS			●	3		■			
6.3.		<b>Elaboración de productos o prestación del servicio</b>									
OPERACIÓN		. INSPECCIONES AL PRODUCTOS FINAL  MATRIZ DE CONDICIONES DE ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS EN PROCESO Y PRODUCTOS TERMINADOS  IDENTIFICACION DE RIESGOS RELACIONADOS AL PROCESO PRODUCTIVO		●		3		■			
6.4.		<b>Control de las salidas no conformes</b>									
OPERACIÓN		TRATAMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES			●	3		■			

MATRIZ DE MEJORA CONTINUA											
	TIEMPO	PLAN- ACCIONES	e esta cumpliendo			Calif. esperada	Métrica			Observaciones	Hallazgos
			No	A veces	Si		50%	75%	100%		
<b>7.1.</b>		<b>Satisfacción del cliente</b>									
<b>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b>		ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES		●		3					
<b>7.2.</b>		<b>Autoevaluación</b>									
<b>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b>		Autoevaluación de cumplimiento de requisitos de la norma INEN 2537		●		3					
<b>7.3.</b>		<b>No conformidad y acción correctiva</b>									
<b>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b>		Registro de no conformidad y acción correctiva		●		3					
<b>8.</b>		<b>Mejora continua</b>									
<b>MEJORA</b>		MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE MEJORA CONTINUA		●		3					