



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA EN SISTEMAS, ELECTRÓNICA E**  
**INDUSTRIAL**

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

**Tema:**

---

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA**  
**“CALZADO SINELL” MEDIANTE EL USO DE LA NORMA ISO 9001:2015.**

---

Trabajo de Titulación Modalidad: Proyecto de Investigación, presentado previo a la obtención del título de Ingeniera Industrial en Procesos de Automatización

**ÁREA:** Industrial y manufactura

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:** Diseño, materiales y producción

**AUTOR:** Cyntia Elevación Espín Martínez

**TUTOR:** Ing. César Aníbal Rosero Mantilla Mg.

Ambato - Ecuador

marzo – 2022

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En calidad de tutor del Trabajo de Titulación con el tema: DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA “CALZADO SINELL” MEDIANTE EL USO DE LA NORMA ISO 9001:2015., desarrollado bajo la modalidad Proyecto de Investigación por la señorita Cyntia Elevación Espín Martínez estudiante de la Carrera de Ingeniería Industrial en Procesos de Automatización, de la Facultad de Ingeniería en Sistemas, Electrónica e Industrial, de la Universidad Técnica de Ambato, me permito indicar que la estudiante ha sido tutorada durante todo el desarrollo del trabajo hasta su conclusión, de acuerdo a lo dispuesto en el Artículo 15 del Reglamento para obtener el Título de Tercer Nivel, de Grado de la Universidad Técnica de Ambato, y el numeral 7.4 del respectivo instructivo.

Ambato, marzo 2022

-----  
Ing. César Aníbal Rosero Mantilla Mg.

TUTOR

## **AUTORÍA**

El presente Proyecto de Investigación titulado: DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA “CALZADO SINELL” MEDIANTE EL USO DE LA NORMA ISO 9001:2015 es absolutamente original, auténtico y personal. En tal virtud, el contenido, efectos legales y académicos que se desprenden del mismo son de exclusiva responsabilidad del autor.

Ambato, marzo 2022

---

Cyntia Elevación Espín Martínez

C.C. 1805116306

AUTOR

## **APROBACIÓN TRIBUNAL DE GRADO**

En calidad de par calificador del Informe Final del Trabajo de Titulación presentado por la señorita Cyntia Elevación Espín Martínez estudiante de la Carrera Ingeniería Industrial en Procesos de Automatización, de la Facultad de Ingeniería en Sistemas, Electrónica e Industrial, bajo la Modalidad Proyecto de investigación, titulado **DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA “CALZADO SINELL” MEDIANTE EL USO DE LA NORMA ISO 9001:2015**, nos permitimos informar que el trabajo ha sido revisado y calificado de acuerdo al Artículo 17 del Reglamento para obtener el Título de Tercer Nivel, de Grado de la Universidad Técnica de Ambato, y al numeral 7.6 del respectivo instructivo. Para cuya constancia suscribimos, conjuntamente con la señora Presidenta del Tribunal.

Ambato, marzo 2022.

-----  
Ing. Pilar Urrutia, Mg.  
PRESIDENTA DEL TRIBUNAL

-----  
Ing. Daysi Margarita Ortiz Guerrero, Mg.  
PROFESOR CALIFICADOR

-----  
PhD. Víctor Hugo Guachimposa Villalba  
PROFESOR CALIFICADOR

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga uso de este Trabajo de Titulación como un documento disponible para la lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos de mi Trabajo de Titulación en favor de la Universidad Técnica de Ambato, con fines de difusión pública. Además, autorizo su reproducción total o parcial dentro de las regulaciones de la institución.

Ambato, marzo 2022.

-----  
Cynthia Elevación Espín Martínez

C.C. 1805116306

AUTOR

## **DEDICATORIA**

*A mis padres Jesús e Isabel quienes fueron las personas que me enseñaron a realizar las cosas de manera correcta y a no darme por vencida y continuar con lo que me proponga y siempre estaban para darme un consejo o un abrazo cuando lo necesitaba gracias por todo.*

*A mi esposo Damián por ser mi apoyo incondicional en todo momento por acompañarme en los momentos más difíciles de mi vida y a mi hijo Ismael quien es el motor para seguir adelante y dar lo mejor de mí en todo y ser un buen ejemplo para él, los amo mucho.*

*A mis abuelitos quienes con su amor y cariño me alegran la vida y a mis hermanos David y Alejandro que espero ser su ejemplo para que logren cumplir sus metas.*

*Cyntia Elevación Espín Martínez*

## **AGRADECIMIENTO**

*En primer lugar, agradezco a Dios que sin su ayuda espiritual no podría estar donde estoy, por permitirme vivir momentos buenos y malos y por bendecirme siempre.*

*Agradezco también a mis padres y esposo que me brindaron su ayuda en todo momento y siempre estaban ahí cuando necesitaba un consejo o un abrazo y son quienes me han acompañado en todo este proceso estudiantil muchas gracias por todo.*

*Agradezco también al ingeniero Cesar Rosero por su colaboración como tutor para la realización de mi proyecto de investigación.*

*A mis compañeros y amigos de clases en especial a Erika y Alex muchas gracias por su amistad sincera y por confiar en mí.*

*Y por último agradezco a la empresa de Calzado Sinell por permitirme desarrollar mi proyecto de investigación.*

*Cyntia Elevación Espín Martínez*

## INDICE GENERAL DE CONTENIDO

APROBACIÓN DEL TUTOR .....	ii
AUTORÍA .....	iii
APROBACIÓN TRIBUNAL DE GRADO .....	iv
DERECHOS DE AUTOR .....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
INDICE GENERAL DE CONTENIDO .....	viii
INDICE DE TABLAS .....	xiii
INDICE DE FIGURAS .....	xv
INDICE DE ANEXOS .....	xvii
RESUMEN EJECUTIVO .....	xviii
ABSTRACT.....	xix
INTRODUCCIÓN .....	1
B. CONTENIDOS .....	3
CAPÍTULO I -MARCO TEÓRICO .....	3
1.1 Tema de investigación.....	3
1.2 Antecedentes investigativos .....	3
1.2.1 Contextualización del problema.....	5
1.2.2 Justificación.....	8
1.2.3 Fundamentación teórica .....	9
1.3 Objetivos .....	28
1.3.1 Objetivo general .....	28
1.3.2 Objetivos específicos .....	28



CAPÍTULO II- METODOLOGÍA .....	29
2.1 Materiales .....	29
2.2 Métodos.....	30
2.2.1 Modalidad de investigación .....	30
2.3 Enfoque de la investigación .....	31
2.4 Población y muestra .....	31
2.5 Recolección de información.....	32
2.6 Procesamiento y análisis de datos .....	32
Capitulo iII- Resultados y discusión .....	34
3.1 Análisis y discusión de resultados.....	34
3.1.1. Diagnóstico de la situación actual de los procesos en el área de producción de la empresa “CALZADO SINELL” .....	34
3.1.2 Análisis ABC Calzado Sinell.....	40
3.1.3 Descripción del proceso productivo de calzado en la empresa Sinell .....	41
3.1.4 Evaluación del nivel de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 en la empresa de Calzado SINELL .....	46
3.1.5 Análisis de la encuesta aplicada a la gerencia con respecto al conocimiento de la norma ISO 9001:2015 .....	60
3.1.6 Análisis de la encuesta aplicada a trabajadores con respecto al conocimiento del SGC de la norma ISO 9001:2015.....	62
3.1.7 Documentación bajo los criterios de la Norma ISO 9001:2015 para la implementación del SGC. ....	72
1 Objeto y campo de aplicación .....	73
2 Referencias normativas .....	73
3 Términos y definiciones.....	73

4 Contexto de la organización.....	75
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto.....	75
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	82
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión.....	86
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos .....	86
5 Liderazgo.....	88
5.1 Liderazgo y compromiso.....	88
5.1.2 Enfoque al cliente.....	89
5.2 Política de calidad .....	90
5.2.1 Establecimiento de la política de calidad .....	90
5.2.2 Comunicación de la política de calidad .....	90
5.2.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización .....	91
6 Planificación.....	92
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.....	92
6.3 Planificación de cambios .....	100
7 Apoyo. ....	100
7.1 Recursos .....	100
7.2 Competencia.....	107
7.3 Toma de conciencia.....	107
7.4 Comunicación .....	108
7.5 Información documentada.....	108
7.5.1 Generalidades.....	108
7.5.2 Creación y actualización .....	109
7.5.3 Control de información documentada.....	109

8 Operación .....	109
8.1 Planificación y control operacional.....	109
8.2 Requisitos para los productos y servicios .....	110
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios .....	111
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente ..	112
8.5 Producción y provisión del servicio.....	113
8.6 Liberación de los productos y servicios .....	115
8.7 Control de las salidas no conformes.....	115
9 Evaluación del desempeño.....	115
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación .....	115
9.2 Auditoría interna .....	116
9.3 Revisión por la auditoria .....	117
10 Mejora .....	117
10.1 Generalidades.....	117
10.2 No conformidad y acción correctiva.....	118
10.3 Mejora continua .....	118
Índice de procedimientos.....	120
Procedimiento de gestión de cambios .....	121
Procedimiento de gestión de selección de personal .....	125
Procedimiento de comunicación interna y externa .....	131
Procedimiento de creación y actualización de documentos .....	139
Procedimiento de producción.....	148
Procedimiento de atención de quejas y requerimientos del cliente.....	158
Procedimiento de atención de quejas y requerimientos del cliente.....	163

Procedimiento de producto no conforme .....	171
Procedimiento de diseño y desarrollo de productos.....	176
Procedimiento de evaluación y selección de proveedores .....	181
Procedimiento de acción correctiva y preventiva sobre la mejora.....	185
Procedimiento de auditoría interna .....	190
Procedimiento de revisión por la dirección.....	197
CAPÍTULO IV- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	202
4.1 Conclusiones .....	202
4.2 Recomendaciones.....	203
C. MATERIALES DE REFERENCIA.....	204
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	204
ANEXOS .....	208

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Estructura de la Norma ISO 9001:2015 .....	22
Tabla 2: Materiales.....	29
Tabla 3: Población de la empresa “CALZADO SINELL” .....	31
Tabla 4: Datos generales de la empresa .....	34
Tabla 5: Productos que oferta la empresa .....	39
Tabla 6: Productos vendidos en el año 2019.....	40
Tabla 7: Descripción de los procesos de fabricación de calzado .....	43
Tabla 8: Criterios de selección .....	47
Tabla 9: Porcentaje de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 en la empresa de Calzado Sinell .....	47
Tabla 10: Porcentaje cumplimiento capítulo 4.....	50
Tabla 11: Porcentaje cumplimiento capítulo 5.....	51
Tabla 12: Porcentaje cumplimiento capítulo 6.....	52
Tabla 13: Porcentaje cumplimiento capítulo 7.....	54
Tabla 14: Porcentaje cumplimiento capítulo 8.....	55
Tabla 15: Porcentaje cumplimiento capítulo 9.....	57
Tabla 16: Porcentaje cumplimiento capítulo 10.....	58
Tabla 17: Modelo de encuesta para personal de gerencia sobre conocimiento de la Norma ISO 9001:2015 .....	60
Tabla 18: Resultados de la encuesta aplicada al personal de gerencia .....	60
Tabla 19: Resultado de la encuesta a los operarios pregunta 1 .....	62
Tabla 20: Resultado de la encuesta a los operarios pregunta 2.....	63
Tabla 21: Resultado de la encuesta a los operarios pregunta 3.....	64
Tabla 22: Resultado de la encuesta a los operarios pregunta 4.....	66
Tabla 23: Resultado de la encuesta a los operarios pregunta 5.....	67
Tabla 24: Resultado de la encuesta a los operarios pregunta 6.....	68
Tabla 25. Resultado de la encuesta a los operarios pregunta 7.....	69

Tabla 26: Resultado de la encuesta a los operarios pregunta 8.....	70
Tabla 27: Términos y definiciones.....	73
Tabla 28: Información de la empresa Calzado Sinell .....	75
Tabla 29: Organigrama funcional .....	77
Tabla 30: Matriz FODA Calzado Sinell.....	78
Tabla 31: Análisis PESTEL empresa Calzado Sinell .....	79
Tabla 32: Matriz de identificación de las partes interesadas y sus requisitos.....	83
Tabla 33: Mapa de procesos Calzado Sinell. ....	87
Tabla 34: Política de Calidad Calzado Sinell.....	90
Tabla 35: Roles, responsabilidades y autoridades de Calzado Sinell .....	91
Tabla 36: Rango de valoración de riesgos y oportunidades .....	93
Tabla 37: Valoración y acciones a tomar sobre los riesgos y oportunidades.....	94
Tabla 38: Objetivos de calidad.....	96
Tabla 39: Establecimiento de indicadores para comprobar cumplimiento de objetivos de calidad .....	98
Tabla 40: Infraestructura equipos y herramientas presentes en Calzado Sinell.....	101
Tabla 41: Instructivo de toma de conciencia de calidad .....	107
Tabla 42: Información documentada de Calzado Sinell .....	108
Tabla 43: Indicadores de cumplimiento de la auditoria interna.....	116

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1:Principios de la Gestión de Calidad .....	11
Figura 2: Cómo enfocar a procesos un Sistema de Gestión .....	14
Figura 3: Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos .....	14
Figura 4: Representación esquemática de los elementos de un proceso .....	15
Figura 5: Modelo 1 de agrupación de procesos para elaboración de mapa de procesos . .....	16
Figura 6: Modelo 2 de agrupación de procesos para elaboración de mapa de procesos.	17
Figura 7: Desglose del ciclo PHVA .....	18
Figura 8: Relación de Norma ISO 9001:2015 con ciclo PHVA .....	19
Figura 9: Simbología diagramas de flujo .....	20
Figura 10:Interrogantes para plantear objetivos de Calidad .....	21
Figura 11: Niveles para documentar información en un Sistema de Gestión de Calidad. .....	24
Figura 12: Diagrama ABC .....	25
Figura 13: Como hace un análisis FODA .....	26
Figura 14: Pasos para realizar un análisis PESTEL.....	27
Figura 15: Estructura Organizacional Calzado Sinell.....	37
Figura 16: Layout de las instalaciones de calzado Sinell.....	38
Figura 17: Diagrama ABC de los productos ofertados en calzado Sinell.....	40
Figura 18: Procesos de producción de calzado Sinell.....	42
Figura 19: Porcentaje de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 en la empresa de Calzado Sinell .....	48
Figura 20: Porcentaje de cumplimiento por capítulos de la norma ISO 9001:2015 en Calzado Sinell .....	49
Figura 21: Porcentaje cumplimiento capítulo 4 .....	50
Figura 22: Porcentaje cumplimiento capítulo 5 .....	51
Figura 23: Porcentaje cumplimiento capítulo 6 .....	53

Figura 24: Porcentaje cumplimiento capítulo 7 .....	54
Figura 25: Porcentaje cumplimiento capítulo 8 .....	56
Figura 26: Porcentaje cumplimiento capítulo 9 .....	57
Figura 27: Porcentaje cumplimiento capítulo 10 .....	59
Figura 28: Resultados de la encuesta aplicada al personal de gerencia .....	61
Figura 29: Resultado de la encuesta a los operarios pregunta 1 .....	62
Figura 30: Resultado de la encuesta a los operarios pregunta 2 .....	63
Figura 31: Resultado de la encuesta a los operarios pregunta 3 .....	65
Figura 32: Resultado de la encuesta a los operarios pregunta 4 .....	66
Figura 33: Resultado de la encuesta a los operarios pregunta 5 .....	67
Figura 34: Resultado de la encuesta a los operarios pregunta 6 .....	68
Figura 35: Resultado de la encuesta a los operarios pregunta 7 .....	69
Figura 36: Resultado de la encuesta a los operarios pregunta 8 .....	71



## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Modelo de encuesta para personal operativo de Calzado Sinell sobre conocimiento de la Norma ISO 9001:2015.....	208
Anexo 2: Modelo de encuesta para personal operativo de Calzado Sinell sobre conocimiento de la Norma ISO 9001:2015.....	209
Anexo 3: Lista de chequeo sobre el grado de cumplimiento de la norma ISO9001:2015 en la empresa de Calzado Sinell .....	210
Anexo 4: Encuesta de satisfacción al cliente .....	213
Anexo 5: Registro de comunicación .....	214
Anexo 6: Registro de máquinas y herramientas.....	215
Anexo 7: Formato de plan de capacitaciones.....	216
Anexo 8: Encuesta a colaboradores de toma de conciencia.....	219
Anexo 9: Registro de asistencia a capacitaciones .....	220
Anexo 10: Registro de solicitud de cambios.....	220
Anexo 11: Registro de convocatoria para reunión general .....	221
Anexo 12: Registro de no conformidades y acciones correctivas.....	222
Anexo 13: Formato de ficha del trabajador.....	223
Anexo 14: Formato de ficha de evaluación de desempeño.....	225
Anexo 15: Formato de orden de compra.....	226
Anexo 16: Formato de recepción de pedido .....	227
Anexo 17: Formato de planificación de compra .....	228
Anexo 18: Registro de materia prima e insumos .....	229
Anexo 19: Registro de selección y evaluación de proveedores .....	230
Anexo 20: Registro de producto no conforme .....	231
Anexo 21: Registro de la información generada.....	232

## RESUMEN EJECUTIVO

Las pymes por lo general no cuentan con información referente al sistema de gestión de calidad mediante el uso de la norma ISO 9001:2015 lo cual genera empirismo y desorganización en sus procesos, por tal motivo en la empresa “CALZADO SINELL” que se dedica al diseño y fabricación de calzado casual, deportivo, clásico y de seguridad se tiene como finalidad diseñar un sistema de gestión de calidad que contribuya a la mejora continua de la organización.

En la investigación de manera inicial se realizó un análisis sobre el grado de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 en la empresa de Calzado Sinell mediante la utilización de una lista de chequeo en donde se determinó un porcentaje de incumplimiento del 74.42% siendo un valor muy elevado debido a que no existe estandarización y documentación en todos los procesos que se realizan. Además, se aplicó una encuesta dirigida al área administrativa y al área de producción para conocer qué tan inmiscuidos en el tema del sistema de gestión de calidad se encuentran los miembros que conforman la organización. En base a los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015 se generan y determinan diversos manuales sobre los procedimientos a seguir en las diferentes áreas y actividades que se realizan en la empresa, conjuntamente se crea información documentada usada como respaldo de los diferentes manuales como son los registros, formatos, planes y matrices.

Al diseñar un sistema de gestión de calidad en una organización permite planear, ejecutar y controlar todos los procesos que conforman la empresa y así brindar un producto de calidad cumpliendo con las expectativas y necesidades de los clientes.

**Palabras clave:** Sistema de gestión de calidad, proceso, empresa de calzado, manual.

## **ABSTRACT**

SMES generally do not have information regarding the quality management system through the use of ISO 9001:2015 which generates empiricism and disorganization in their processes, for this reason in the company "CALZADO SINELL" which is dedicated to the design and manufacture of casual, sports, classic and safety footwear, the purpose is to design a quality management system that contributes to the continuous improvement of the organization.

In the initial research an analysis was made on the degree of compliance with ISO 9001:2015 in the Sinell Footwear company through the use of a checklist where it was determined a percentage of non-compliance of 74.42% being a very high value because there is no standardization and documentation in all processes carried out, also a survey was applied to the administrative area and the production area to know how involved in the issue of quality management system are the members that make up the organization. Based on the requirements established by the ISO 9001:2015 standard, several manuals on the procedures to be followed in the different areas and activities carried out in the company are generated and determined, together with documented information used to support the different manuals such as records, formats, plans and matrices.

By implementing a quality management system in an organization, it is possible to plan, execute and control all the processes that make up the company and thus provide a quality product that meets the expectations and needs of customers.

**Keywords:** Quality management system, process, footwear company, manual.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación bajo el tema, DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA “CALZADO SINELL” MEDIANTE EL USO DE LA NORMA ISO 9001:2015 surge como una necesidad para estandarizar los procesos de fabricación de calzado con la finalidad de asegurar la calidad del producto, debido a que existe variabilidad, por tal motivo al poseer a un sistema de gestión de calidad la empresa asegura la calidad en sus productos. Mediante el uso de diversas herramientas como lista de chequeo, encuestas se logra conocer el grado de cumplimiento de los principios de la gestión de calidad y así se genera una propuesta solución mediante la documentación que refleje los métodos y medios que la organización necesita implementar y practicar para asegurar la calidad.

El proyecto de investigación ayuda a minimizar los problemas de estandarización en los procesos de la empresa “CALZADO SINELL” ya que al contar con un SGC se logra tener una sincronización y orden estructural de los procesos, actividades y procedimientos de elaboración de calzado generando así un producto de calidad cumpliendo con las expectativas del cliente. Generando beneficios como un mejor control y medición de resultados, una mejor comunicación entre procesos, mejora continua, una planificación adecuada, etc.

Así mismo es de gran interés para el propietario ya que le permite identificar, gestionar y controlar las actividades para la mejora continua y así tener una visión más clara del funcionamiento de su empresa de manera estandarizada y contribuirá para posteriores estudios dentro de la misma debido a que se diseña una propuesta que mejore la productividad y calidad de los productos empleando la norma ISO 9001:2015

En el capítulo 1 se describe de manera detallada los antecedentes investigativos, la contextualización del problema y los conceptos necesarios para la elaboración de la siguiente investigación.

En el capítulo 2 se describe la metodología que se utiliza para el desarrollo de la investigación la cual incluye: materiales, métodos, modalidad de investigación, población y muestra, recolección de información y el procesamiento y análisis de datos recolectados para su desarrollo.

En el capítulo 3 se analiza los resultados y discusión es aquí en donde se desarrolla la propuesta de solución, mediante la identificación de las falencias existentes dentro de los procesos, además se genera la documentación de manuales que ayudan a mejorar la calidad de los procesos de fabricación de calzado. Finalmente, en el capítulo 4 se establecen las conclusiones y recomendaciones que se presentaron dentro del proyecto de investigación.

## **B. CONTENIDOS**

### **CAPÍTULO I -MARCO TEÓRICO**

#### **1.1 Tema de investigación**

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA “CALZADO SINELL” MEDIANTE EL USO DE LA NORMA ISO 9001:2015.

#### **1.2 Antecedentes investigativos**

Según el artículo realizado por Alzate Angélica con la temática “ISO 9001:2015 base para la sostenibilidad de las organizaciones en países emergentes” menciona que la ISO es uno de los estándares internacionales con mayor validez a nivel mundial. Con el pasar del tiempo esta norma se ha ido actualizando, en función de las necesidades de las nuevas industrias, al adoptar un sistema de Gestión de Calidad es una estrategia organizativa que ayuda a generar mejores beneficios para una empresa. La norma ISO 9001 ayuda a lograr este propósito empresarial, sin embargo, no siempre es obligatoria esta certificación [1].

En el proyecto de investigación realizado por Benavides Maritza con la temática “El sistema de gestión de calidad basado en la normativa ISO 9001-2008 y la satisfacción de los clientes en las empresas asociadas a la Cámara Nacional de Calzado (CALTU) de la ciudad de Ambato” menciona que es importante realizar un Diagnóstico y Control del Sistema de Gestión de la Calidad de las empresas de Calzado con la finalidad de garantizar la calidad en cuanto a sus productos e incentivar a sus clientes a que adquieran los mismos, siendo a la vez competitivos en el mercado mediante la certificación de la Norma ISO con la finalidad de apliquen todos los lineamientos y acciones necesarios para cumplir con esta certificación [2].

De acuerdo con el artículo desarrollado por Zimon Dominik, Gajewska Teresa y Malindzakova Marcela con la temática “Implementing the Requirements of ISO 9001

and Improvement Logistics Processes in SMES Which Operate in the Textile Industry” es necesario desarrollar y perfeccionar los sistemas implementados con una perspectiva a largo plazo tomando en cuenta que las pequeñas y medianas empresas busquen adoptar este sistema de gestión de calidad mediante la norma ISO 9001: 2015 tienden a gastar dinero por este motivo es importante analizar los costos asociados a su implementación y mejora [3].

En el artículo desarrollado por Gamboa Santiago, Móndeño Mónica y Móndeño Bertha con el tema “Metodología ISO 9001: 2015 en la industria del calzado” explica que los beneficios de implementar un sistema de gestión de calidad es que permite adquirir conocimientos y habilidades mucho más eficientes mejorando la parte económica, operativa y comercial, en términos de organización, control, estandarización de los procesos. Optimizando cada vez más los métodos y sistemas de trabajo con relación a la calidad [4].

Además según el artículo desarrollado por Espinoza Christopher, Muyulema Juan, Sánchez Rafael, Usca Roberto con la temática “Los retos sostenibilistas de las Pymes textiles de la provincia de Tungurahua –Ecuador” manifiesta que de manera interna genera seguridad, fiabilidad de las operaciones, entregas a tiempo, cumplimiento con los pedidos, reducción de costes y reprocesos; en el ámbito externo, contribuye a generar una mejor satisfacción por parte de los clientes, minimiza quejas y reclamaciones [5].

Adicionalmente, en el artículo realizado por Ramos Alejandrina, Velastegui Luis, Carrasco Tatiana, Cepeda Evelyn con el tema “Sistema de gestión de calidad y su impacto en la productividad del sector textil” señalan que en base a la productividad total de la industria manufacturera ecuatoriana las empresas que poseen un sistema de gestión de calidad tiene un índice de productividad de 1,44 mientras que las que no poseen este sistema de gestión de calidad, el índice es de 1.20 [6].

Según el proyecto de investigación desarrollado por Ríos Yenny y Navarrete Daniela con la temática “Modelo del sistema de gestión de calidad para la empresa “Solo

Básicas” bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015” menciona que en una PYME se puede realizar la implementación del SGC ISO 9001:2015, ya que esta norma se adapta a cualquier tipo de empresa en independencia de su tamaño y razón social, al implementar este sistema se generan grandes ventajas, ya que al combinar el ciclo de mejora continua (PHVA) , el enfoque a procesos y el enfoque basado en riesgos, permite tener una visión más clara en cuanto a la estandarización y gestión de los procesos por medio de controles que contribuyen al aprovechamiento de oportunidades, minimizando aspectos negativos que podrían afectar los procesos [7].

En cuanto al artículo desarrollado por Ramos Alexander, Ospino Marcela y Ortiz Luis con el tema “Análisis del sistema integrado de gestión en una empresa calzado” expresa que cualquier tipo de empresa que realice un proceso e interactúen los clientes debe cumplir con ciertos parámetros claves como es la planificación, acciones de mejora, y control, esta gestión debe realizarse en todos los procesos, manteniendo un óptimo funcionamiento y uso de los recursos, y así mejorar su desempeño global y desarrollo sostenible [8].

Así mismo, en el artículo desarrollado por Oswaldo Verdesoto, Cristóbal Portero, Yadira Salguero con la temática “La importancia del Sistema de Gestión de Calidad en la Asociación Mutualista Ambato” enfatizan que los SGC aportan en la gestión de recursos y de esta manera contribuyen con la efectividad del trabajo, de manera sistemática los procedimientos son más claros, cada área de trabajo realiza las actividades propias con la finalidad de cumplir con sus objetivos, generando así una mejor distribución de tareas obteniendo como resultado que cada trabajador realice sus funciones de una manera eficiente, logrando así una mayor calidad de los productos o servicios para satisfacer a los clientes o usuarios incrementado de esta manera la competitividad con otras empresas [9].

### **1.2.1 Contextualización del problema**

La calidad es una de las palabras con mayor tendencia dentro del ámbito de la gestión empresarial. Según la norma NC/ ISO 9000, la calidad esta conceptualizada como nivel



de cumplimiento en el ámbito legal, expectativas del cliente y con el objetivo para la cual fue diseñado un sistema, desempeñando así un papel importante dentro del ámbito empresarial u organizacional [10]. De igual manera la Norma ISO 9001:2015 menciona que al implementar un sistema de gestión de la calidad ayuda a mejorar el rendimiento de manera general dentro de una empresa o industria con la finalidad de que exista una gestión adecuada tanto en el manejo de recursos materiales como humanos con el fin de alcanzar los objetivos previstos acorde a la dirección estratégica de la organización y a la política de la calidad [11].

La fabricación de calzado se potencializa en Asia, donde se alcanza una producción de alrededor de 4 de cada 5 pares de calzado a nivel mundial. Los países con la mayor producción a nivel mundial son: China, India, Brasil, Bangladés, Pakistán, Vietnam, Turquía, Indonesia, México e Italia[12].

En América uno de los mayores productores de Calzado es Estados Unidos, ya que este país tiene una gran demanda por su población, así como la existencia de una amplia competencia en el mercado. En América Latina, Brasil es el principal país en la industria de calzado, cuya producción se destina de manera interna. Por otro lado, México es otro gran productor de calzado, ya que actualmente está entre los 10 primeros a nivel mundial, posteriormente los países que elaboran calzado son Argentina, Chile, Colombia, Venezuela, Uruguay, Perú y Ecuador. Cabe mencionar que al calzado ecuatoriano se le ha otorgado varios reconocimientos por la alta calidad que presentan sus productos[12].

En Ecuador existen muchas pymes siendo estas las pequeñas y medianas empresas en función de su producción, capital y ventas en este caso al enfocarse al ámbito del calzado aportan con el 0.9% al valor agregado bruto total VAB, según los datos del sistema SAIKU del Servicio de Rentas Internas- SRI, las industrias que se dedican a la elaboración de calzado, polainas, botines, cuero para calzado y accesorios, registraron a nivel nacional en el año 2019 ventas de \$138,4 millones de dólares, en donde la mayor producción de calzado está determinada en la provincia de Tungurahua la cual representa un 54,4% seguida por la provincia de Pichincha con un 20,7%,

Azuay 10,8% y Guayas 9,4% [13], según el CIIU 4.0 el (Clasificación Nacional de Actividades Económicas) el sector se halla clasificado como “Fabricación de calzado”[14].

La industria de calzado nacional se encuentra en constante crecimiento, sin embargo, es necesario elaborar sistemas productivos y estrategias de operaciones que ayuden a cumplir este propósito. Pero al incrementar la capacidad instalada de producción, tienen como inconveniente incumplimiento con la demanda, retrasos en la entrega de pedidos, falta de balance de las líneas de producción. debido al uso ineficiente de maquinaria y recursos humanos [15].

La economía de Tungurahua es una de las más importantes del país. En donde la construcción, el comercio y la fabricación de calzado son las principales actividades generadoras de empleo y riqueza en la provincia, Según el INEC, la provincia cuenta con 62900 empresas y emprendimientos familiares y personales [16], en general este tipo de industrias se encuentran ubicadas en diferentes parroquias rurales del cantón Ambato como Quisapincha, Picaihua, Atahualpa, Ambatillo, Izamba, Huachi, Martínez y Totoras [17]. En donde más del 50% de la producción de calzado son de productores artesanales los cuales elaboran menos de 400 pares diarios, debido a su bajo nivel de uso de tecnología ya que su elaboración combina el trabajo manual y mecánico [18].

Sin embargo la provincia de Tungurahua es de gran índole en el ámbito comercial y de manufactura, siendo líder en la producción de calzado sin embargo la industria necesita mejorar sus niveles de productividad e innovación para volverse competitiva a nivel internacional [19]. Este tipo de industria presenta algunas problemáticas como la competencia debido a que existen muchas empresas que se dedican a esta actividad comercial [20], otro de los problemas existentes dentro de este sector es la falta de un plan para la calidad y control de procesos de producción [21], además las pymes realizan sus procesos de manera empírica lo que provoca variabilidad en el producto final, viéndose afectados en la calidad.

En la empresa CALZADO SINELL, en el área de producción no cuenta con un control y estandarización de los procesos ya que estos son desarrollados de manera empírica y no existe documentación alguna, razón por la cual existen reprocesos, desperdicios, tiempos muertos, incumplimiento con la demanda y un alto índice de productos en stock, generando altos costos. Por tal motivo al implementar el SGC este permitirá contar con una mejor estandarización y control en los procesos, lo que mejoraría la calidad del producto, permitiendo una mayor satisfacción en cuanto a las necesidades que los clientes desean y así generar una mayor competitividad en el mercado.

### **1.2.2 Justificación**

Esta investigación está enfocada en la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad por medio del uso de la norma ISO 9001:2015 ya que al formar parte de una era de globalización a nivel industrial existe mucha competencia, a partir de esto las industrias deben ir mejorando cada vez más en cuanto a sus productos, en busca de mejores oportunidades de mercado, por medio de la implementación de herramientas o metodologías que ayuden a asegurar la calidad y a tener una buena armonía entre cliente y servidor.

La presente investigación tiene como **finalidad** minimizar los problemas existentes en la empresa “CALZADO SINELL” ya que al contar con un Sistema de Gestión de la Calidad se logrará tener una sincronización y orden estructural de los procesos, actividades y procedimientos de elaboración de calzado para caballero y que de esta manera el producto final será de calidad para cumplir con las expectativas del cliente. Por este motivo al implementar un Sistema de Gestión se generan grandes beneficios. Por ejemplo, permiten tener un mejor control y medición de resultados, una mejor comunicación entre procesos, mejora continua, una planificación adecuada, etc.

Al enfocarse en la calidad se contribuirá a un mejoramiento y cumplimiento de ciertos parámetros acordes a lo establecido por la ley y de esta manera con la satisfacción del

cliente, generando así mejores oportunidades de mercado tanto a nivel nacional como internacional.

El estudio es de gran **importancia** ya que permite que la empresa cuente con un documento que contribuya a mejorar la calidad de sus procesos y sus productos, generando un impacto positivo dentro de la misma, además es de gran interés para el propietario ya que le permite identificar, gestionar y controlar las actividades para la mejora continua y así tener una visión más clara del funcionamiento de su empresa de manera estandarizada y contribuirá para posteriores estudios dentro de la misma.

Los **beneficiarios** al desarrollar esta investigación son la empresa y los trabajadores debido a que se diseña una propuesta que mejore la productividad y calidad de los productos empleando la norma ISO 9001:2015, generando beneficios económicos para la empresa, optimizando los tiempos en la producción y reduciendo los reprocesos de materia prima en las diferentes estaciones de trabajo.

La investigación **aporta** de manera positiva al nivel productivo de la empresa, dado que se logrará documentar los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 además de generar un mejoramiento continuo de la productividad y de los procesos.

Finalmente, esta investigación es **factible** ya que forma parte de los conocimientos teóricos adquiridos durante el trascurso de la carrera, también se cuenta con los recursos bibliográficos necesarios y con el apoyo de toda la empresa.

### **1.2.3 Fundamentación teórica**

#### **Calidad**

Es el valor agregado de un producto o servicio, se genera mediante el desarrollo de actividades, procesos y aptitudes para el cumplimiento de las expectativas y necesidades propias del cliente [22].

## **Control de calidad**

Forma parte de la gestión de calidad en donde tiene como objetivo principal cumplir con los parámetros propios del producto o servicio evitando los desperfectos del mismo [22].

## **Gestión de calidad**

Son aquellas actividades o acciones para controlar o dirigir una organización, en donde se incluye las políticas de calidad por medio de la planificación, procesos y recursos [22].

## **Norma ISO 9001**

Es una norma internacional que se concentra en la capacidad de proveer productos o servicios cumpliendo con las expectativas internas y externas de la organización conjuntamente con la satisfacción del cliente por medio del desarrollo de las actividades propias de la organización [23]. Esta familia se compone de una serie de normas las cuales permiten establecer ciertos requisitos para un Sistema de Gestión de Calidad y así lograr demostrar la capacidad de proporcionar productos o servicios que cumplan con las expectativas de los clientes, mediante el establecimiento de requisitos, eficacia, mejora continua de la calidad, además permite obtener un reconocimiento externo a través de entidades certificadoras [24].

Es la parte primordial del Sistema de Gestión de Calidad debido a que se centra en el cumplimiento de todos los elementos que conforman la gestión de la calidad dentro de una organización debido a que permite contar con una buena administración y un mejoramiento continuo de la calidad de los productos o servicios que oferta dicha organización para incrementar la satisfacción del cliente [23] .

## Sistema de Gestión de calidad

Un Sistema de Gestión de Calidad es una herramienta que permite el cumplimiento de los estándares de calidad a partir del establecimiento de los procedimientos propios de la organización, estructura organizacional y los recursos que se van a emplear con el objetivo de cumplir con los requisitos esperados por parte del cliente [22].

## Principios de la gestión de Calidad

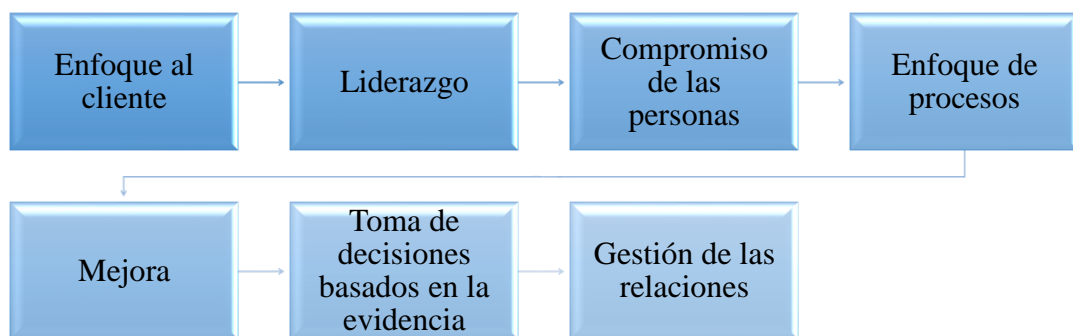


Figura 1: Principios de la Gestión de Calidad [22].

- **Enfoque al cliente:** Busca la satisfacción del cliente en donde toda la organización se encuentre comprometida a cumplir con las necesidades de los clientes tanto internos como externos.
- **Liderazgo:** Responsabilidad y compromiso con la empresa para cumplir con los objetivos planteados en manera conjunta con administrativos y operarios.
- **Compromiso de las personas:** Se genera al tener un buen ambiente de trabajo, así como una buena comunicación con altos mandos y mostrando interés por el bienestar empresarial.
- **Enfoque de procesos:** Realización de los procesos de manera ordenada cumpliendo con los estándares establecidos.
- **Mejora:** Para lograr ser una empresa líder en el mercado se debe ser perseverante en mejorar cada vez más se puede conseguir mediante encuestas de satisfacción, indicadores, autoevaluaciones.

- **Toma de decisiones basados en la evidencia:** mediante el análisis e interpretación de la información recopilada en un periodo de tiempo se pueden tomar nuevas decisiones de mejora para producir los resultados deseados
- **Gestión de las relaciones:** Es primordial que las partes involucradas con la empresa u organización exista una buena relación ya que de esto depende el éxito o fracaso de la misma [25].

### **Beneficios de un Sistema de Gestión de Calidad**

- Satisfacción del cliente:
- Nuevos clientes
- Procesos mejor organizados
- Realce ante la competencia
- Mayor calidad con menor coste

### **Ventajas de diseñar un Sistema de gestión de calidad en una empresa**

- Planeación estratégica adecuada para la organización
- Procesos estructurados en cuanto a realización y apoyo
- Presentación de instructivos de trabajo y procedimientos
- Minimización de riesgos
- Permite adquirir pensamiento sistémico, inteligencia organizacional y aprendizaje organizacional mejorando cada vez más las disciplinas de la organización
- Creación de una cultura organizacional, apoyando la integración de los principios sostenibles para una organización
- Mejor comunicación organizacional
- Mayor cumplimiento de objetivos estratégicos y operativos
- Estructura organizacional flexible en base a propuestas y resultados
- Mayor comunicación con los empleados acerca de los objetivos y valores sostenibles de la organización
- Permite generar equipos de trabajo por medio de la innovación y creatividad [26].

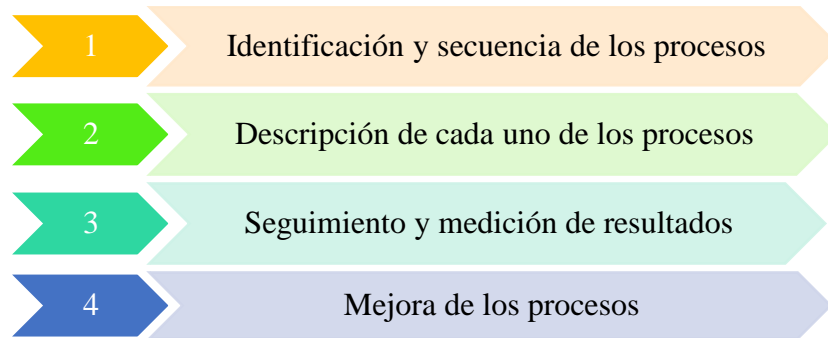
## **Metodología para el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad**

1. Estudio de la planeación estratégica y determinación de los valores que conformaran la organización.
2. Realización de diagnósticos, diseño e implementación de un sistema de gestión en cuanto a los miembros que conforman la organización.
3. Ejecución de diagnóstico de SGC.
4. Incorporación de objetivos de trabajo, metas de desarrollo individual y colectivo.
5. Implementación de patrones de calidad de cada una de las figuras de acreditación.
6. Correlacionar la planeación estratégica con los patrones de calidad y la planificación organizacional.
7. Creación de equipos de evaluación de los procesos de formación, investigación que se llevan a cabo en la organización.
8. Implementación de indicadores.
9. Determinación de fortalezas y debilidades de los procesos.
10. Determinación y ejecución de las acciones de mejora en los procesos.
11. Generación de acciones de mejora.
12. Elaboración de manuales de procedimientos
13. Notificación a todos los miembros de la organización las acciones de mejora realizadas.
14. Cumplimiento de las acciones de mejora, en función de las soluciones seleccionada.
15. Valoración metódica en cada una de las acciones de mejora.
16. Aplicación de múltiples instrumentos para conocer, de parte de todos los implicados en el proceso sobre las labores de mejora ejecutadas.
17. Rendición de cuentas da todos los miembros que conforman la organización.
18. Realización de controles sobre el cumplimiento de las acciones de mejora.
19. Rediseño de las acciones de mejora a partir en función de los indicadores.
20. Generación de fichas técnicas por cada proceso.
21. Documentación de la información [27].



## Como enfocar a procesos un sistema de gestión

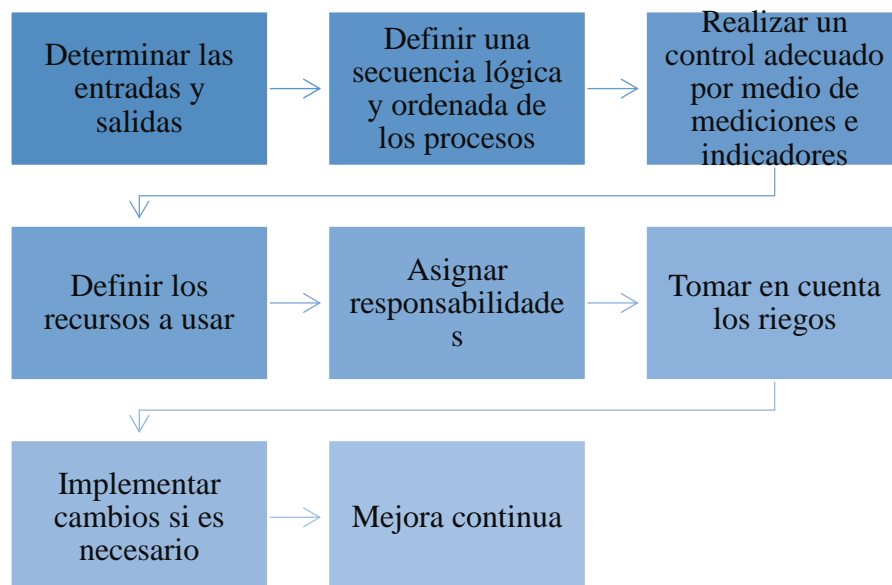
Para tener un enfoque basado en proceso a un sistema de gestión es importante cumplir con ciertos pasos:



**Figura 2:** Cómo enfocar a procesos un Sistema de Gestión [24].

## Sistema de gestión de calidad y sus procesos

Para implementar un sistema de gestión de calidad es necesario adoptar diferentes elementos y criterios como se muestra en la figura 3:



**Figura 3:** Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos [11].

## Proceso

Un proceso es aquel que se desarrolla actividades de manera ordenada con la finalidad de transformar ciertas entradas (materia prima) en salidas (producto final), a partir de la utilización de recursos y controles acordes a la actividad que se realiza.

- **Entradas:** materia prima, personas o documentos que se transforman por medio de actividades
- **Actividades:** Se realizan de manera ordenada con la finalidad de cumplir con los requerimientos de un proceso.
- **Salidas:** Materia prima transformada a partir del desarrollo de las actividades establecidas
- **Recursos:** Los medios por los cuales se cumple con el objetivo final: materiales, mano de obra, métodos, medio ambiente, maquinaria y moneda.
- **Controles:** Se generan por medio de la medición de resultados a partir de indicadores con la finalidad de establecer mejoras si es necesario.

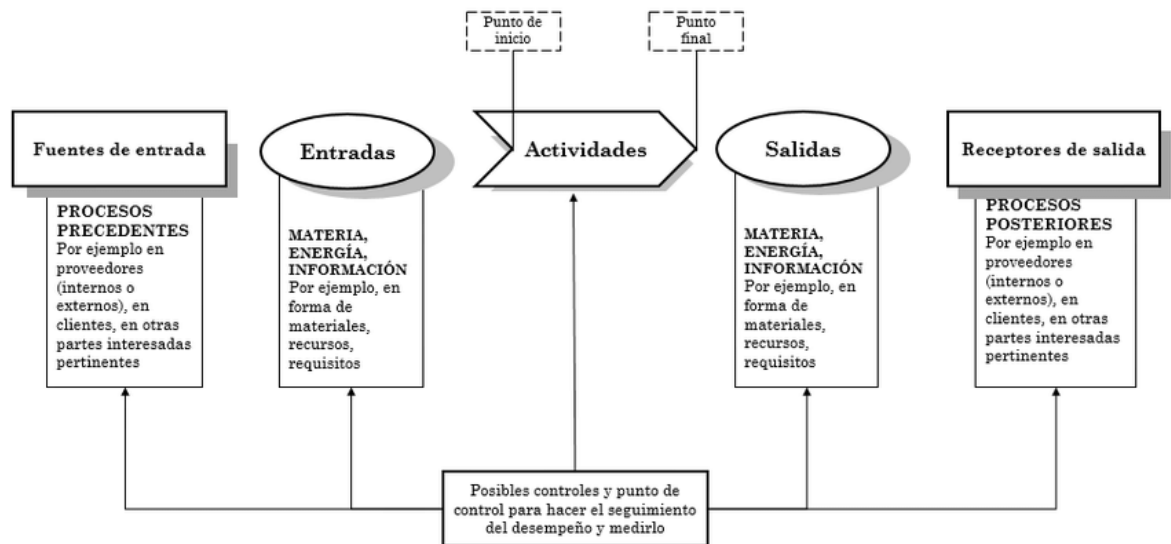


Figura 4: Representación esquemática de los elementos de un proceso [11].

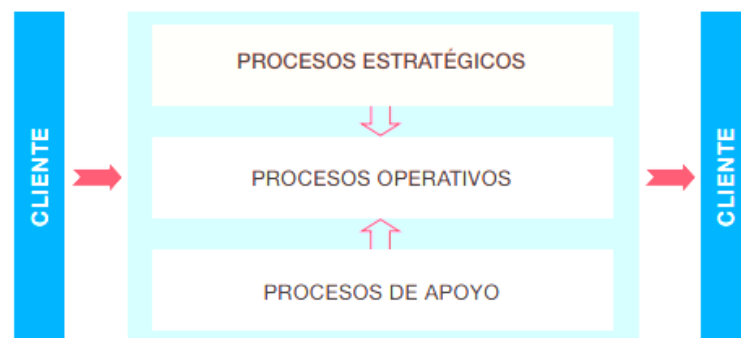
En la figura 4 se puede apreciar cuales son los elementos que conforman un proceso iniciando por las fuentes de entrada siendo esto los procesos precedentes posteriormente las entradas las cuales vienen siendo los recursos que se utilizan en el desarrollo de las actividades, en este punto se pueden realizar controles y seguimientos

posterior a esto se generan las salidas que son los recursos transformados para una posterior recepción del producto hacia otro proceso o al consumo final.

## Mapa de procesos

Permite conocer la iteración entre procesos representada de manera gráfica la cual muestra cómo sus actividades están relacionadas con proveedores, clientes externos e internos, además permite mejorar y tener una mejor coordinación entre elementos clave de la organización de manera jerárquica, ya que se debe organizar los procesos para transformar las entradas en salidas. Por tal motivo, al mostrar las principales relaciones que existen entre procesos con las estrategias fijadas ayuda a tener una mejor estructura organizativa [28].

Para elaborar un mapa de procesos se debe tomar en cuenta el tipo de agrupación e interrelación de los procesos a continuación se presentan diferentes modelos de agrupación de procesos:

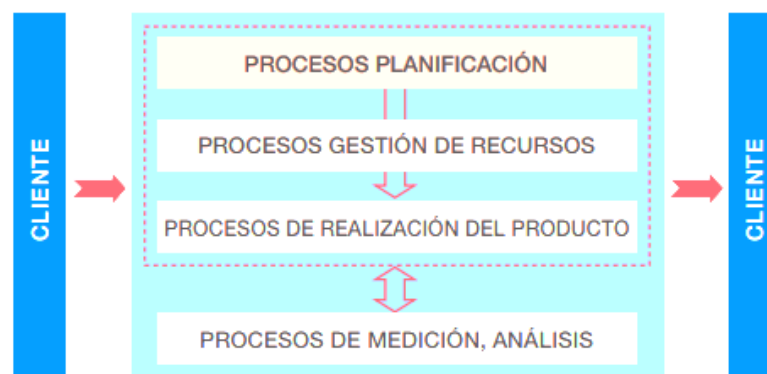


**Figura 5:** Modelo 1 de agrupación de procesos para elaboración de mapa de procesos [24].

**Procesos estratégicos:** Permiten analizar las necesidades y características del mercado, de los accionistas y clientes, a largo plazo las cuales se encuentran bajo la responsabilidad de diferentes departamentos, por ejemplo: recursos humanos, marketing, gestión de la calidad.

**Procesos operativos:** Es la realización propia del producto o servicio, y de esta manera los clientes valoran la calidad del mismo en función de la comercialización, prestación del servicio, planificación del servicio, el tiempo de entrega, etc.

**Procesos de apoyo:** Son también conocidos como procesos de soporte debido a que proveen a la organización de recursos como personal, materia prima y maquinaria, y así cumplir con las expectativas del cliente [29].



**Figura 6:** Modelo 2 de agrupación de procesos para elaboración de mapa de procesos [24].

**Procesos de planificación:** Son aquellos procesos que están relacionados con la responsabilidad de la dirección ante la organización.

**Procesos de gestión de recursos:** Son los procesos que ayudan a proporcionar, determinar y mantener todos los recursos para que la organización funcione de buena manera.

**Procesos de realización del producto:** Mediante estos procesos se logra cumplir con la generación del producto o servicio.

**Procesos de medición, análisis y mejora:** Estos procesos ayudan a tener un mejor análisis por medio del seguimiento, medición de los procesos para posterior mejora de los mismos [24].

## Ciclo PHVA para procesos

Desarrollado por Edward Deming permite tener un enfoque más claro en cuanto a la gestión de procesos y así lograr un mejor resultado en cuanto a calidad del producto final, todos estos pasos deben ser realizados de manera ordenada para obtener buenos resultados al momento de su implementación.

- **Planificar:** mediante este apartado se pretende tener un enfoque más claro sobre las políticas, objetivos y procesos que se deben adoptar para alcanzar los resultados deseados por la empresa.
- **Hacer:** Se desarrolla todo lo establecido de acuerdo a la planificación previamente realizada, tomando en cuenta la calidad de producto, los requisitos establecidos por la ley y las expectativas del cliente.
- **Verificar:** Se miden los resultados mediante monitoreo de los procesos con la finalidad de evaluar si lo anteriormente planificado funciona o no, de acuerdo con las expectativas deseadas.
- **Actuar:** Son acciones correctivas en donde se eliminan las no conformidades y se toman medidas que ayuden al mejoramiento continuo de los procesos [30].

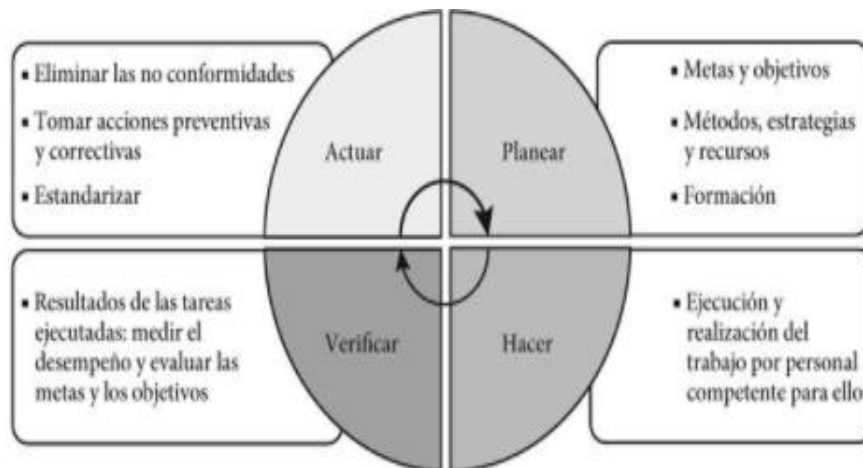
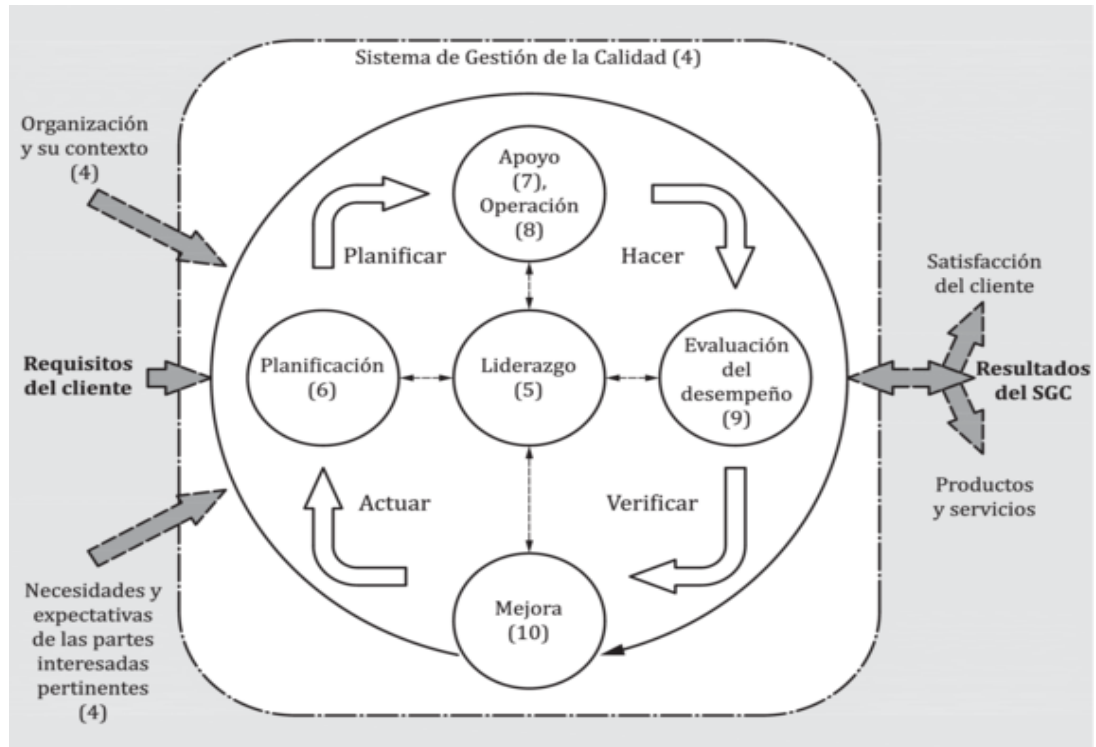


Figura 7: Desglose del ciclo PHVA[30].

## Relación de Norma ISO 9001:2015 con ciclo PHVA

La norma ISO 9001:2015 se asocia con el ciclo PHVA al momento de la implementación de un sistema de gestión de calidad como se puede apreciar en la figura 8:



**Figura 8:** Relación de Norma ISO 9001:2015 con ciclo PHVA [11].

## Fichas de procesos

Mediante la documentación de estas fichas se reúne toda la información necesaria para poder generar un proceso de la manera más ordenada y optima posible, asimismo estas fichas deben contener la siguiente información:

- Misión y objetivos del proceso
- Entradas y salidas
- Actividades del proceso
- Responsables de realizar el proceso
- Los recursos que se utilizan en el proceso
- Registros propios del proceso
- Indicadores de medición, seguimiento y control
- Información relevante de desempeño del proceso

Además, este tipo de fichas son representadas por medio de diagramas de flujo que no es más que una representación gráfica de las actividades que se deben desarrollar para

cumplir con los procesos los problemas, cuellos de botella, etc. la simbología utilizada para el desarrollo de estos diagramas se muestra en la figura 9 [31]:

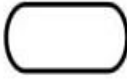

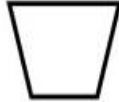

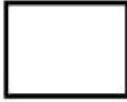

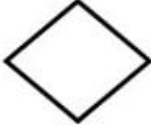

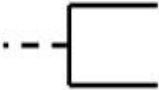

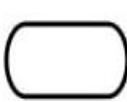
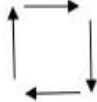




SÍMBOLO	REPRESENTA	SÍMBOLO	REPRESENTA
	Terminal. Indica el inicio o la terminación del flujo, puede ser acción o lugar; además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.		Documento. Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Disparador. Indica el inicio de un procedimiento, contiene el nombre de éste o el nombre de la unidad administrativa donde se da inicio		Archivo. Representa un archivo común y corriente de oficina.
	Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento.		Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.
	Decisión o alternativa. Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.		Conector de página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	Nota aclaratoria. No forma parte del diagrama de flujo, es un elemento que se adiciona a una operación o actividad para dar una explicación.		Línea de comunicación. Proporciona la transmisión de información de un lugar a otro mediante?
SÍMBOLO	REPRESENTA	SÍMBOLO	REPRESENTA
 *	Operación con teclado. Representa una operación en que se utiliza una perforadora o verificadora de tarjeta.		Dirección de flujo o línea de unión. Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
 *	Tarjeta perforadora. Representa cualquier tipo de tarjeta perforada que se utilice en el procedimiento.	 *	Cinta magnética. Representa cualquier tipo de cinta magnética que se utilice en el procedimiento.
 *	Cinta perforada. Representa cualquier tipo de cinta perforada que se utilice en el procedimiento.	 *	Teclado en línea. Representa el uso de un dispositivo en línea para promocionar información a una computadora electrónica u obtenerla de ello.
NOTA: Los símbolos marcados con * son utilizados en combinación con el resto cuando se está elaborando un diagrama de flujo de un procedimiento en el cual interviene algún equipo de procesamiento electrónico.			

Figura 9: Simbología diagramas de flujo [31].

## Política de calidad

Es una declaración de intenciones de una organización para la mejora de sus procesos internos, de tal manera que apoya el porqué de la organización y constituye un enfoque de calidad para conseguir el éxito, tiene como objetivo principal dar un mensaje claro y conciso sobre el cumplimiento de requisitos, la satisfacción del cliente y la mejora continua el cual no solamente debe ser comunicado al personal sino también debe ser comprendido por los mismos [32].

## Objetivos de calidad

Son aquellos en los que las organizaciones pueden focalizar el objetivo de la política de calidad ya que son los retos que se plantea la organización, orientándose a la mejora continua tomando en cuenta que estos objetivos deben ser medibles, cuantificables, realistas y alcanzables, para esto se deben plantear ciertas interrogantes mostradas en la figura 10:



Figura 10: Interrogantes para plantear objetivos de Calidad [32].

## Estructura de la norma ISO 9001:2015

La Norma ISO 9001:2015 cuenta con varios parámetros que ayudan a cumplir con los sistemas de gestión el cual está conformada por diez capítulos en donde los 3 primeros



capítulos dan una introducción a la normativa como los campos de aplicación, las referencias normativas y los términos y definiciones necesarios para adentrarse en el estudio de esta normativa, y desde el capítulo 4 hasta el 10 presenta la forma adecuada para implementar los requisitos para cumplir con un sistema de gestión de calidad, a continuación se detalla cada capítulo conformado en esta normativa como se muestra en la tabla 1.

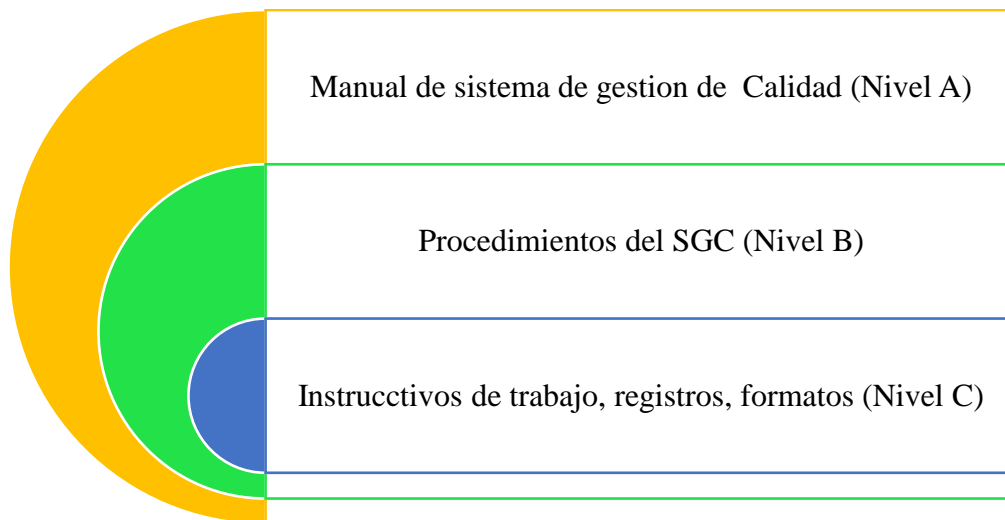
**Tabla 1:** Estructura de la Norma ISO 9001:2015 [11].

<b>Número de capítulo</b>	<b>Nombre del Capítulo</b>	<b>Descripción</b>
<b>1</b>	Objetivo y campo de aplicación	Especifica los requisitos que una organización necesita para la implementación de un sistema de gestión de calidad a partir de la satisfacción del cliente, cumplimiento de reglamentos y requisitos legales vigentes.
<b>2</b>	Referencias normativas	Detalla cuales son las normas de referencia aplicables para la implementación de un sistema de gestión
<b>3</b>	Términos y definiciones	Para este apartado la norma cita como referencia a la norma ISO 9000:2015 en donde se describen cada uno de los términos a utilizar.
<b>4</b>	Comprensión de la organización y de su contexto	Comprende el análisis interno y externo a la organización, analizando además cuales son las necesidades y expectativas de todos los involucrados por medio de seguimientos, revisiones tanto de los productos, clientes, proveedores etc.
<b>5</b>	Liderazgo	En este capítulo se habla de las generalidades que la alta dirección debe efectuar de manera responsable y así cumplir con los objetivos para los cuales fue creada la organización, el cumplimiento de sus políticas por medio de la asignación de responsabilidades y autoridades.

<b>6</b>	Planificación	Este capítulo trata de cómo asegurar que un sistema de gestión de calidad logre los resultados previstos, analizando tanto los riesgos como las oportunidades que se presentan dentro de una organización tomando en cuenta los recursos que se necesiten para cumplir con las expectativas empresariales.
<b>7</b>	Apoyo	Hace énfasis a los recursos, competencias, toma de conciencia, la comunicación, la información documentada necesarios para lograr una implementación y mejora continua del sistema de gestión de calidad de manera que los resultados finales sean los percibidos por la organización.
<b>8</b>	Operación	Este capítulo trata de cómo se debe planificar, implementar y controlar los procesos tanto internos como externos para el desarrollo de un producto y servicio tomando en cuenta las expectativas y necesidades que los clientes desean obtener.
<b>9</b>	Evaluación de desempeño	Como parte primordial en este capítulo se aborda lo que es el seguimiento, medición, análisis y evaluación de los resultados haciendo énfasis en la realización de auditorías internas con la finalidad de comparar y verificar que los resultados obtenidos sean iguales o mejores a los planificados.
<b>10</b>	Mejora	Aborda temas como la implementación de acciones de mejora para cumplir con las expectativas del cliente, tomando en cuenta además las no conformidades y tomar acciones correctivas ante las mismas.

## Información documentada

Al momento de realizar una implementación del Sistema de Gestión de calidad, es de gran importancia generar cierta documentación como respaldo de las acciones de mejora que se realizan en la organización, para esto es necesario tomar en cuenta la siguiente información presentada en la siguiente figura 11 que representa la manera más habitual y espontánea para documentar:



**Figura 11:** Niveles para documentar información en un Sistema de Gestión de Calidad [31].

- **Nivel A:** El manual de calidad permite tener una descripción sobre el sistema de gestión de calidad tomando en cuenta el alcance, exclusiones hasta la política y los objetivos de calidad de la organización.
- **Nivel B:** En este apartado se documentan los procedimientos del sistema de gestión de calidad los cuales se detallan de cada uno de los procesos que conforma la organización.
- **Nivel C:** Instrucciones de trabajo y otros documentos los cuales permiten registrar y documentar ciertas actividades que ayudan a la organización como: listas de chequeo, planos, instrucciones de trabajo, etc.

## Diagrama ABC o de Pareto

Este tipo de gráficas o diagramas permiten desglosar un problema en función del porcentaje relativo de sus componentes. Fue desarrollado por el ingeniero, economista, sociólogo y filósofo Vilfredo Pareto el cual estableció un alto porcentaje de los problemas es generado por un pequeño porcentaje de causas por medio del estudio desarrollado sobre la división de la riqueza en Italia en aquella época, concluyo que el 80% de la fortuna estaba en manos del 20% de la localidad y el otro 20% de fortuna estaba en el 80% restante. por tal motivo la regla 80/20 nos quiere decir que el 80% de los problemas son debido al 20% de las causas [33].

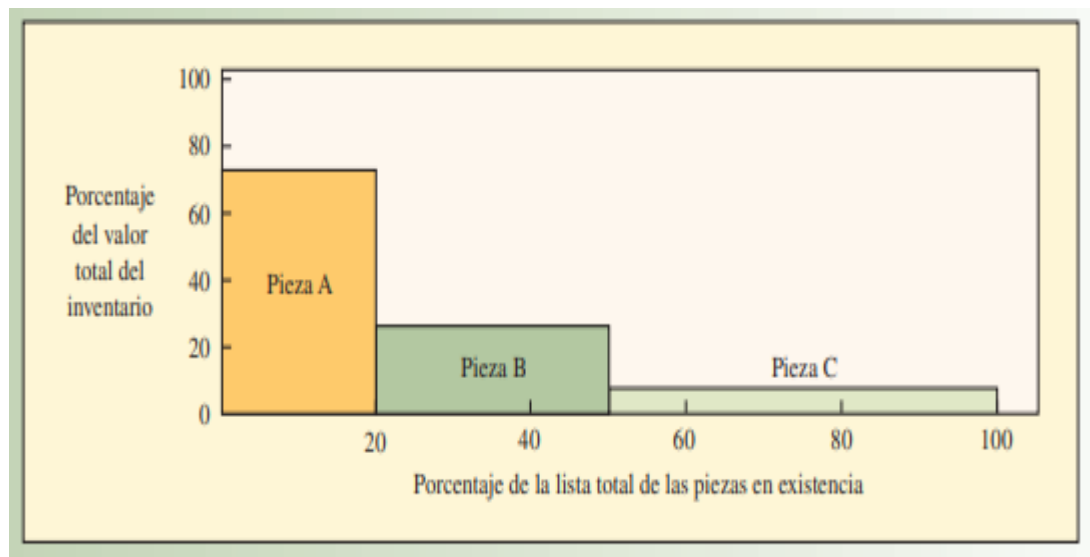


Figura 12: Diagrama ABC [33].

## Análisis FODA

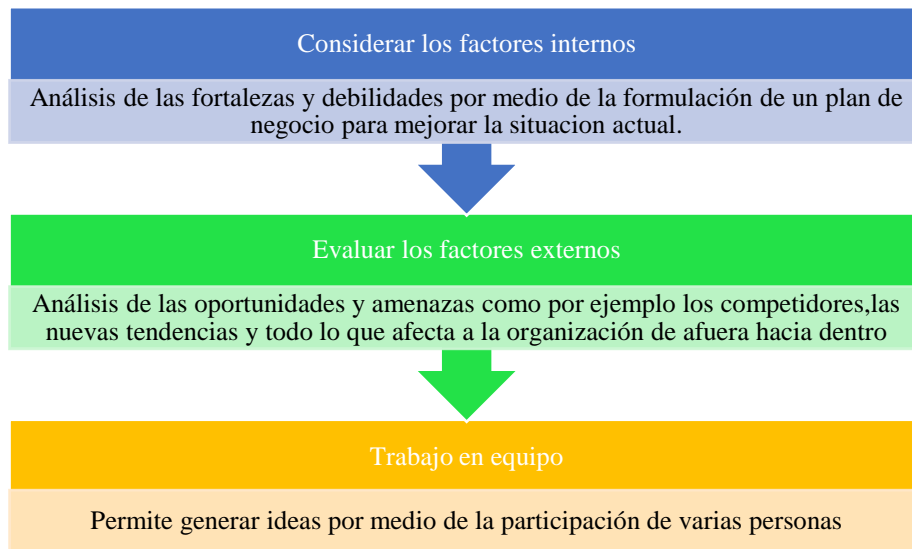
El Análisis FODA permite conocer cuáles son las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas además permite crear una estrategia tanto personal como laboral para conseguir cumplir con los objetivos puesto que permite evaluar los aspectos positivos y negativos sobre el tema a tratar y así tomar mejores decisiones.

- **Fortalezas:** Son las iniciativas internas que contribuyen al crecimiento, es todo lo que se hace bien y contribuye de forma positiva a la empresa.

- **Debilidades:** Son iniciativas internas que no generan valor y no funcionan de manera adecuada además permiten tener un panorama claro sobre lo que se debe mejorar o cambiar.
- **Oportunidades:** son el resultado del análisis de las fortalezas y debilidades es de tipo externa permite tener una mejor competitividad frente a otras empresas por medio del análisis de recursos, brechas de mercado y metas.
- **Amenazas:** son aquellas que generan problemas de manera externa y en la mayor parte de casos no se pueden controlar como pueden ser pandemias, cambios de gobierno, etc.[34].

### Como hacer un análisis FODA

Se generan mediante la reunión de un cierto grupo de personas que ayuden a identificar los diferentes aspectos internos y externos de la organización por medio de la elección de ideas para realizar este análisis se presenta la siguiente figura.



**Figura 13:** Como hace un análisis FODA [34].

### Análisis PESTEL

Es una herramienta usada para realizar una planificación estratégica por medio de la descripción del entorno de la empresa de tipo políticos, económicos, sociocultural,

tecnológico, ecológicos y legales, además permiten contar con un cuadro referencial de las estrategias, posiciones y direcciones que se encamina una empresa [35].

- **Político:** Políticas gubernamentales de tipo local, nacional o internacional de afectan de manera directa a la empresa
- **Económico:** son los factores macro de la económica como es el flujo de dinero, bienes y servicios que inciden sobre la empresa.
- **Socio-cultural:** son aquellos factores sociales de tipo cultural, nivel de educación, religión, hábitos de consumo etc. que inciden sobre la empresa.
- **Tecnológico:** El desarrollo y avance tecnológico que se genera con respecto al tipo de empresa.
- **Ecológicos:** los factores que pueden afectar o favorecer a la empresa y son difíciles de controlar por ejemplo el cambio climático, aumento de contaminación entre otras.
- **Legales:** Están relacionados con la legislación del país en donde se deben tener en cuenta los permisos de funcionamiento, leyes acordes a la empresa etc. [35].

### Pasos para realizar un análisis PESTEL

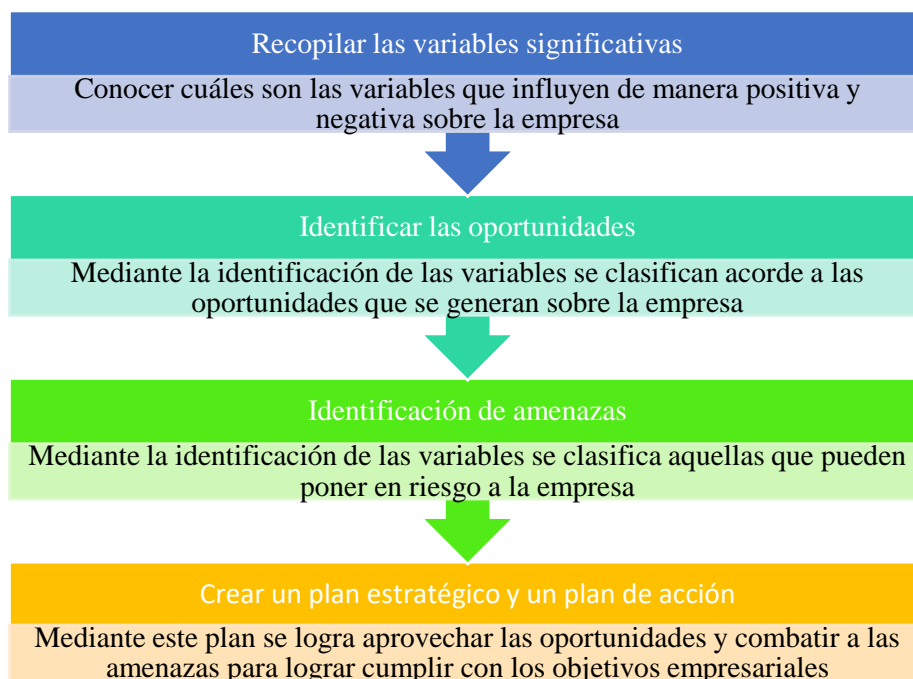


Figura 14: Pasos para realizar un análisis PESTEL [35].

## **Plan estratégico sobre el análisis PESTEL**

1. Cada uno de los factores analizados en la matriz PESTEL pueden ser una perspectiva.
2. Tanto las oportunidades y amenazas se convierten en hipótesis para posterior consideración como objetivos estratégicos.
3. Entender lo que es la causa y efecto.
4. Cuantificarlos como medidas de actuación sobre las oportunidades y amenazas presentadas
5. Programar iniciativas estratégicas para proteger a la empresa de las amenazas que se presentan.
6. Detallar e identificar las acciones a tomar estableciendo las tareas, fechas y presupuestos.

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa “CALZADO SINELL.”

#### **1.3.2 Objetivos específicos**






- Diagnosticar la situación actual de los procesos en el área de producción de la empresa “CALZADO SINELL”
- Evaluar los requisitos de la norma ISO 9001:2015 con los que cumple la empresa.
- Desarrollar la documentación bajo los criterios de la norma ISO 9001:2015 para la implementación del SGC.

## CAPÍTULO II- METODOLOGÍA





### 2.1 Materiales

En la tabla 2 se describe cada uno de los materiales que utilizaran para el desarrollo de la investigación.

**Tabla 2:** Materiales

Materiales	Ilustración	Descripción
<p style="text-align: center;"><b>Teléfono inteligente</b></p>		<p>Se utiliza para la toma de tiempos, registro y evidencia de los procesos que se desarrollan en el área de producción de la empresa Calzado SINELL</p>
<p style="text-align: center;"><b>Computador</b></p>		<p>Herramienta Informática que permite procesar la información de manera digital, además se desarrolla toda la información para el proyecto.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Norma ISO 9001:2015</b></p>		<p>Mediante el uso de esta normativa se evalúa el grado de cumplimiento de la misma, además servirá de guía para realizar la documentación necesaria para cumplir con un sistema de gestión de calidad</p>
<p style="text-align: center;"><b>Visio 2016</b></p>		<p>Permite elaborar los diferentes instructivos, mapas de procesos presentes en la empresa</p>
<p style="text-align: center;"><b>Word 2016</b></p>		<p>Este software es utilizado para la elaboración de la documentación necesaria y del informe final del proyecto de investigación</p>



Excel 2016		Este software permite realizar la tabulación y procesamiento de los datos obtenidos previamente.
Autocad 2018		Este software de diseño permite generar el layout de la empresa y así conocer la distribución de la planta de producción.
Lista de chequeo		Permite evaluar el grado de cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015
Encuesta		Se usa para determinar el nivel de conocimiento de la Normativa por parte de los administrativos y operadores de la empresa.

## 2.2 Métodos

### 2.2.1 Modalidad de investigación

La investigación se realizó en la empresa “CALZADO SINELL” por medio de la siguiente metodología con la finalidad de cumplir con los objetivos planteados:

- **Investigación documental**

Mediante la investigación documental se recolecto información y los antecedentes relevantes que permitieron sustentar el proyecto de investigación, la elaboración del marco teórico aplicando técnicas referenciales y bibliográficas, que facilitaron la redacción y manejo de los datos científicos y teóricos

- **Investigación de campo**

Permitió la recolección de datos mediante la aplicación de herramientas estadísticas para el mejoramiento de la calidad en el proceso de producción, determinando los defectos y los puntos de fallas en la línea de producción.

### **2.3 Enfoque de la investigación**

Se usa un enfoque cuali-cuantitativo, cualitativo ya que ayudara a la recaudación de datos de la situación actual de la empresa por medio de técnicas como la observación con hojas de recolección de información para identificar los procesos que se realizan en la fabricación de calzado. En cuanto al enfoque cuantitativo permite determinar el porcentaje de cumplimiento que tiene la empresa “Calzado Sinell” con respecto a los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2015, por medio de listas de chequeo, matrices de tal manera que del resultado obtenido se proponga acciones enfocadas a la mejora continua de forma estratégicas para la organización y competitividad en el mercado.

### **2.4 Población y muestra**

El presente trabajo de investigación se elabora en la empresa “CALZADO SINELL”, para el objeto de estudio se establece como población a todos los miembros que la conforman debido a que la población no supera las 100 personas, no es necesario determinar una muestra cómo se observa en la tabla 3.

**Tabla 3:** Población de la empresa “CALZADO SINELL”

<b>Población</b>	<b>Número de Elementos</b>
<b>Gerente</b>	1
<b>Administrativos</b>	1
<b>Operarios</b>	8
<b>Total</b>	10

## **2.5 Recolección de información**

La recolección de la información se desarrolla por medio de 2 herramientas: la observación con el uso conjunto de fichas técnicas y la encuesta la cual se desarrolló en jornadas normales de trabajo, evitando la interrupción de las actividades laborales y tomando datos que ayuden al desarrollo del proyecto en un tiempo prudente con el propósito de que la información recolectada sean lo más fiable posible.

La observación se la realiza en todas las estaciones de trabajo en el área de producción con la finalidad de conocer cómo se desarrollan los procesos de elaboración de calzado, además se utiliza fichas las cuales permiten la toma de datos para posterior verificación y análisis, y de este modo tomar en cuenta los posibles problemas que se puede encontrar.

La encuesta se desarrolló con la intención de obtener información por parte del personal operativo y administrativo de la empresa sobre el conocimiento de la Norma ISO 9001:2015 en función de sus actividades laborales.

## **2.6 Procesamiento y análisis de datos**

Para el procesamiento de datos se utilizó diferentes softwares informáticos del paquete de Office (Excel, Word); mientras que para el análisis gráfico de mapas de procesos y diagramas de flujo de los procesos se usó el software Visio. Con respecto al procesamiento de datos recolectados se empleó el software Excel, además se generó una serie de pasos para el procesamiento y análisis de datos para conocer el grado de conocimiento y cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015.

1. Revisión minuciosa de la información recolectada, eliminando la información no relevante o incompleta.
2. Repetición de la recolección de información, por motivos de fallos de contestación o de toma de información.

3. Tabulación y procesamiento de la información recolectada.
4. Manejo de información procesada.
5. Estudio de datos para presentación de resultados.

## CAPITULO III- RESULTADOS Y DISCUSIÓN

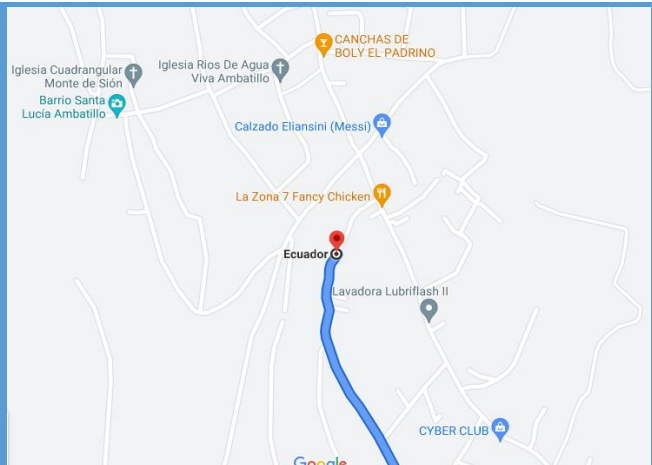
### 3.1 Análisis y discusión de resultados

#### 3.1.1. Diagnóstico de la situación actual de los procesos en el área de producción de la empresa “CALZADO SINELL”

Tabla 4: Datos generales de la empresa

<b>CALZADO SINELL</b>	
<b>1. Registro único de contribuyente (RUC):</b>	1801907369001
<b>2. Razón social</b>	Calzado Sinell
<b>3. Actividad económica</b>	Fabricación de calzado de cuero y mediante cualquier proceso, incluido el modelado (aparado de calzado)
<b>4. Tamaño de la Empresa</b>	Microempresa - 10 trabajadores
<b>5. Dirección</b>	Tungurahua/Ambato – Parroquia Ambatillo /Barrio La Esperanza
<b>6. Nombre y teléfono/celular de contacto</b>	Galver Ramiro Sillagana López -2470139
<b>7. Correo electrónico de contacto</b>	<a href="https://www.facebook.com/SINELLSHOES">https://www.facebook.com/SINELLSHOES</a>

## 8. Captura de pantalla ubicación en Google Maps



## 9. Logo de Calzado Sinell



### Historia de la empresa Sinell

Calzado Sinell inicio su actividad empresarial en el año de 1980 teniendo así alrededor de 40 años de actividad empresarial esta empresa fue fundada por los padres del señor Ramiro Sillagana siendo así una herencia familiar el arte del calzado, esta empresa ha contribuido al bienestar de la familia, además han brindado trabajo a varias personas del sector, a inicios era un taller 100% artesanal debido a que utilizaban herramientas e insumos como pinza, clavos, almidón, etc. posteriormente la posta la tomo el señor Ramiro Sillagana junto con su esposa a inicios fabricaban poca cantidad de zapatos y ellos se encargaban de ir a las ferias a vender su producto, adquiriendo de esta manera experiencia en todas las áreas que comprende tener una empresa desde su fabricación hasta su venta logrando de esta manera aumentar su producción, mejorando cada vez más la calidad en su producto.

En la actualidad esta empresa ha ido adoptando nuevas tecnologías e insumos, debido a que la industria del calzado crece a pasos agigantados y cada vez hay que irse adaptando a lo que los clientes necesitan, por tal motivo el propietario de la empresa ha emprendido

viajes a diferentes países como Colombia, Perú, Italia con la finalidad de conocer nuevas tendencias tanto en maquinaria como en materiales del calzado creando así productos innovadores y de buena calidad, ya que antiguamente la empresa solo realizaba zapato casual para caballero, hoy en día la empresa cuenta con diversos modelos, estilos y colores, tanto casual, como deportivo e industrial, cabe recalcar que el calzado que se realiza en esta empresa es 100% cuero lo que aumenta su valor y da prestigio a calzado Sinell (Calzado Sinell).

### **Misión**

Construir una relación basada en la confianza con nuestros clientes que requieran variedad y elegancia en el calzado formal e informal a partir del diseño, producción y comercialización con la mejor calidad, contamos con una organización eficiente y con maquinaria adecuada, para garantizar un producto de primera y así brindar comodidad, seguridad y confort de nuestro calzado hacia nuestros clientes.

### **Visión**

Llegar a ser una empresa de calzado reconocida en todo el Ecuador por brindar un producto de calidad cumpliendo con las expectativas de los clientes y de nuestros trabajadores, manteniendo la tradición familiar a lo largo del tiempo.

### **Valores**

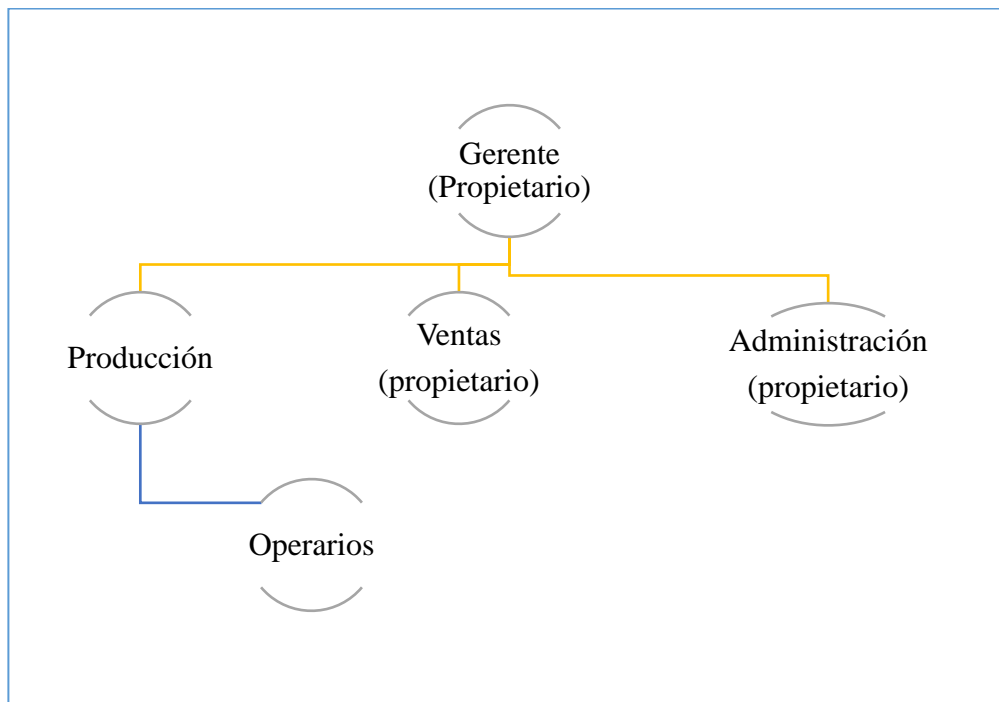
1. Calidad
2. Responsabilidad
3. Compromiso
4. Honestidad
5. Respeto

## Valores corporativos

La empresa de calzado Sinell dedicada al diseño, fabricación y comercialización de calzado en cuero se compromete a:

1. Tener una relación armónica con sus empleados
2. Trato respetuoso a todos los que conforman la empresa.
3. Realizar las actividades laborales con total integridad y calidad posible.
4. Comunicación honesta con los clientes.
5. Ser agradecidos con nuestros compañeros de trabajo y clientes.
6. Realizar todos los procesos de fabricación de calzado con pasión, calidad y responsabilidad.

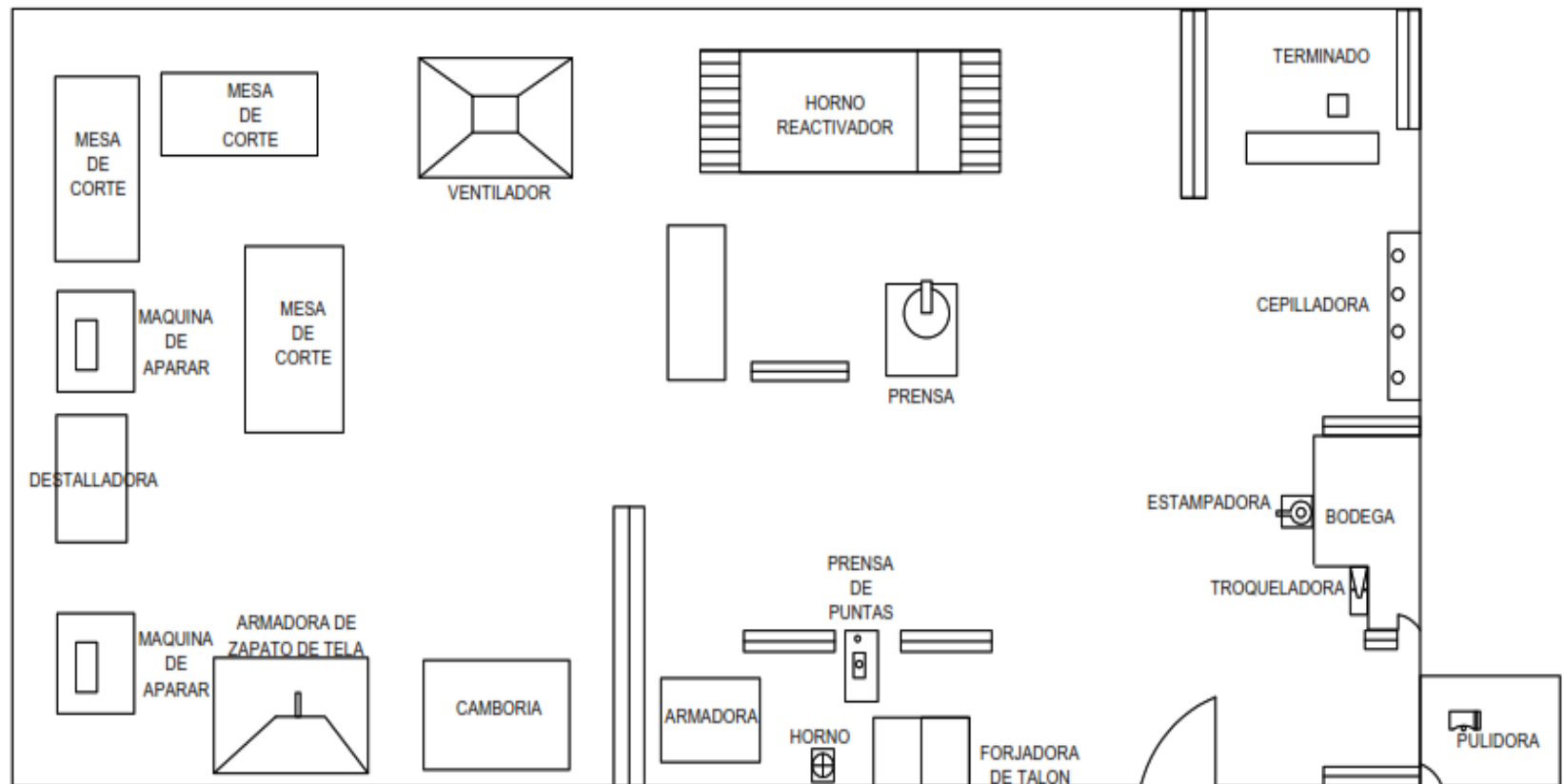
## Estructura organizacional



**Figura 15:** Estructura Organizacional Calzado Sinell



## Layout de las instalaciones de Calzado Sinell



**Figura 16:** Layout de las instalaciones de calzado Sinell

## Productos que ofertan la empresa

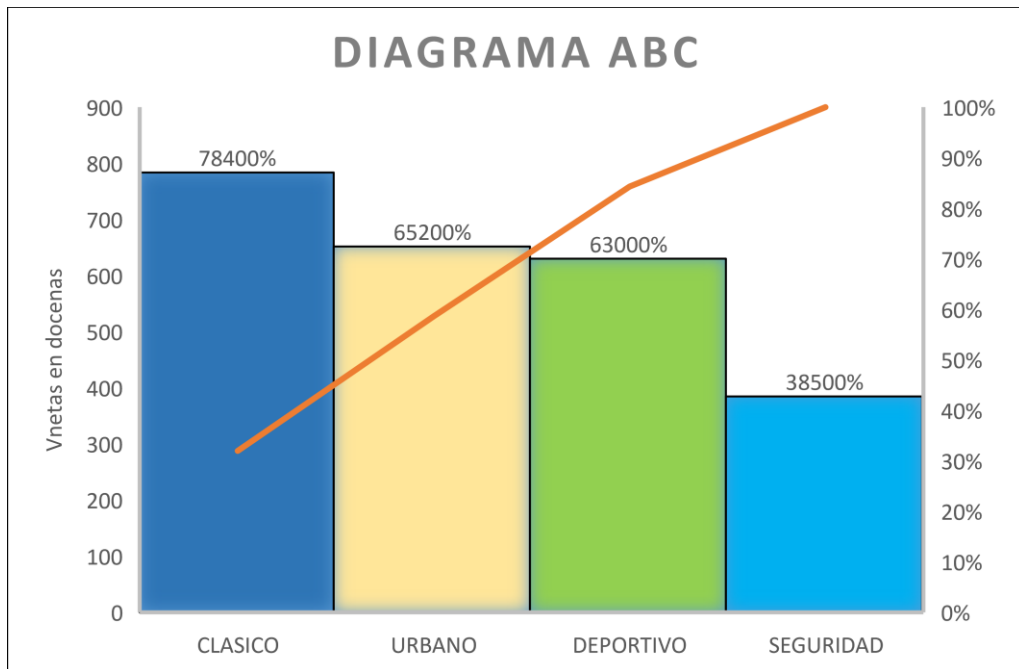
Tabla 5: Productos que oferta la empresa

CLÁSICO		URBANO	
Descripción	Imagen	Descripción	Imagen
Zapato casual de cuero, con cordón, sin cordón, en diversos colores y texturas en cuero.		Zapato urbano caña alta, caña baja, con diferentes materiales y colores.	
DEPORTIVO		INDUSTRIAL	
Descripción	Imagen	Descripción	Imagen
Zapato deportivo con cordón y sin cordón, con materiales diversos y distintos colores		Zapato de seguridad caña alta y caña baja, con punta de acero, material reforzado	

### 3.1.2 Análisis ABC Calzado Sinell

**Tabla 6:** Productos vendidos en el año 2019

PRODUCTOS EN DOCENAS				
MES	CLASICO	URBANO	DEPORTIVO	SEGURIDAD
<b>Enero</b>	36	20	47	10
<b>Febrero</b>	42	43	62	23
<b>Marzo</b>	65	36	33	15
<b>Abril</b>	85	49	20	10
<b>Mayo</b>	65	71	75	5
<b>Junio</b>	83	46	31	13
<b>Julio</b>	51	84	71	20
<b>Agosto</b>	44	93	69	99
<b>Septiembre</b>	78	16	92	14
<b>Octubre</b>	95	48	22	45
<b>Noviembre</b>	40	65	39	70
<b>Diciembre</b>	100	81	69	61
<b>TOTAL</b>	784	652	630	385



**Figura 17:** Diagrama ABC de los productos ofrecidos en calzado Sinell

## **Análisis**

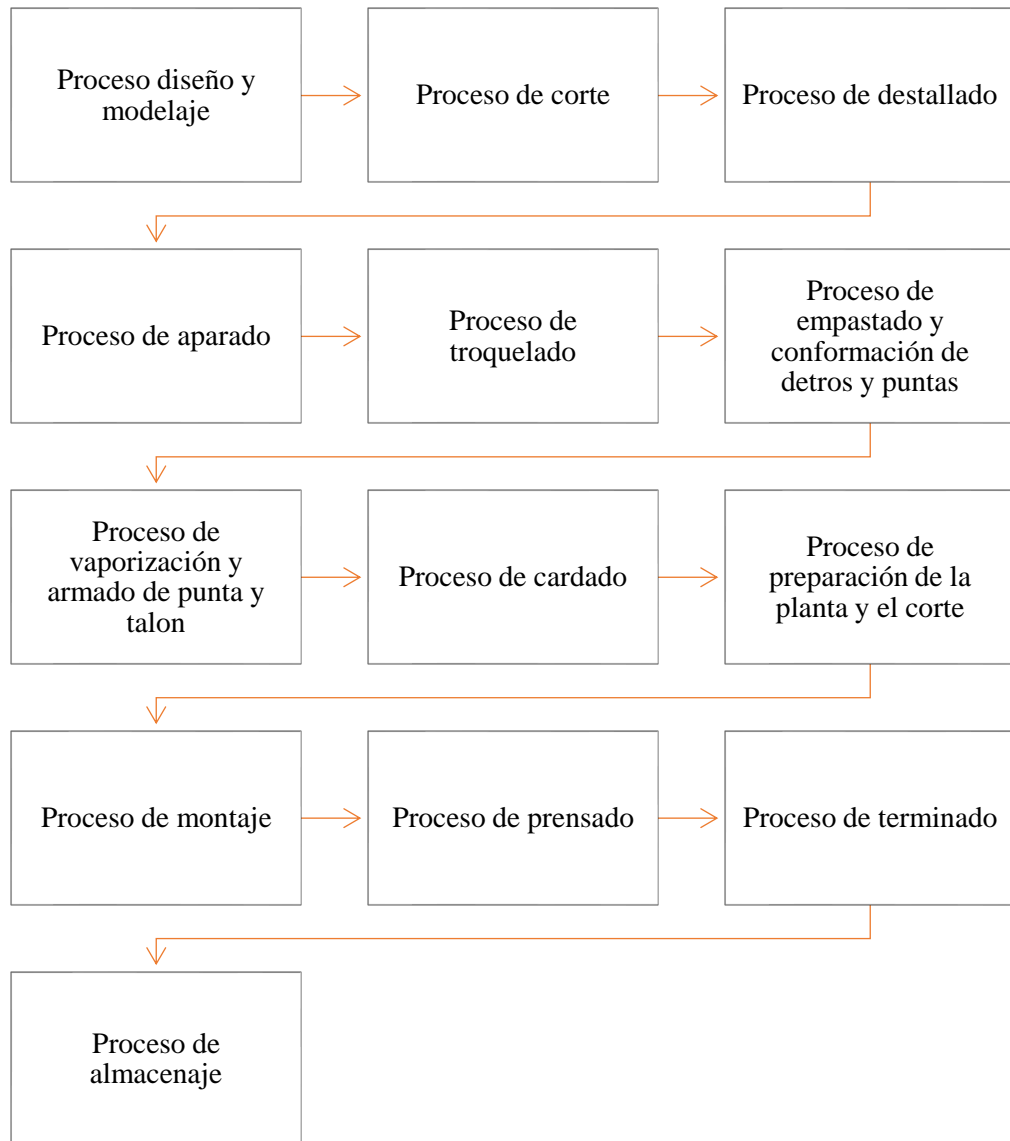
Como se puede apreciar en la figura 17 el diagrama ABC sobre las ventas en docenas generadas en el año 2019 el producto estrella es el calzado clásico ya que al año tiene una cantidad aproximada de ventas en docenas de 784 a comparación con los otros productos ofertados como es el caso del calzado urbano que tiene una cantidad de 652 docenas, el deportivo con un total de 630 y el de seguridad con un total de 385 cabe mencionar que el calzado de seguridad es nuevo en la organización.

## **Interpretación**

En función de los datos obtenidos en el diagrama ABC, el estudio para el desarrollo del sistema de gestión de calidad para el área de producción de la empresa se lo hace en función del calzado con mayores ventas, en este caso es el calzado clásico.

### **3.1.3 Descripción del proceso productivo de calzado en la empresa Sinell**


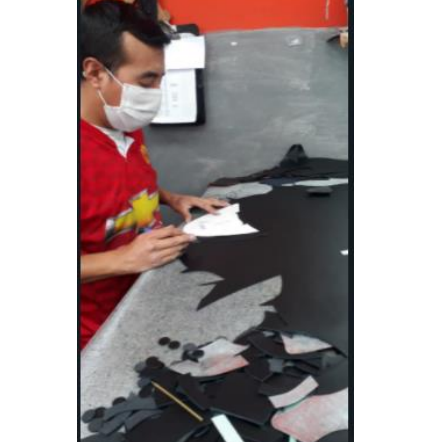

Calzado Sinell cuenta con diferentes procesos para la fabricación de calzado en la siguiente figura se muestra cuáles son:







**Figura 18:** Procesos de producción de calzado Sinell





Calzado Sinell a lo largo del tiempo ha ido implementando nuevas tecnologías y herramientas para los procesos de fabricación de calzado, se van acoplando cada vez más al mundo de la globalización y se adaptan también a las necesidades que los clientes necesitan tanto en moda, confort, seguridad y calidad del producto que adquieren. A continuación, se detallan cada uno de los procesos.

**Tabla 7:** Descripción de los procesos de fabricación de calzado

Proceso	Descripción	Fotografía
Proceso de diseño y modelaje	<p>En este proceso se realiza el diseño del calzado mediante puntos estratégicos y de referencia como primer punto se forra la horma con un material flexible en el cual se procede a dibujar el modelo del zapato (diferentes partes), posteriormente se quita la horma y se corta el molde en función del modelo que se desea.</p>	
Proceso de corte	<p>En este proceso lo primero que se hace es recibir la orden del pedido a continuación se selecciona el modelo y talla, luego se coloca el molde sobre el material y se cortan todas las piezas necesarias para la elaboración del zapato.</p>	
Proceso de destallado	<p>Una vez que se tiene el corte se procede a colocar el modelo sobre la maquina destalladora en donde se disminuye el grosor de los bordes de las piezas</p>	

<p>Proceso de aparado</p>	<p>En este proceso se unen las piezas cortadas según el modelo solicitado, se colocan refuerzos en ciertas partes del corte, se perfora el corte y se coloca los ojajillos</p>	
<p>Proceso de troquelado</p>	<p>En este proceso se coloca el material sobre la troqueladora, luego se coloca el molde sobre el material y se troquea las plantillas, puntas y dentros.</p>	
<p>Proceso de empastado y conformación de dentros y puntas</p>	<p>En este proceso se coloca pega sobre el corte y se conforma el talón sobre la maquina en donde se aplica calor para suavizar y activar los materiales, luego se pasa a frio para fijar el contraorte y obtener una consistencia rígida del zapato</p>	
<p>Proceso de vaporización y armado de punta</p>	<p>Aquí se suaviza el corte y se coloca sobre la horma y se efectúa el montaje de las puntas luego se coloca en la máquina de centrado y se da la forma al corte sobre la horma</p>	



<p>Proceso de vaporización y cerrado de talón</p>	<p>Una vez que el corte sale del proceso de armado de punta se reactiva nuevamente el pegamento y se forma el talón con pinzas y se coloca en la máquina para que dé un cerrado a todo el corte con la horma.</p>	
<p>Proceso de cardado</p>	<p>En este proceso se realiza el pulido de los cueros sobre un motor con la finalidad de generar una mejor adherencia del corte con la suela</p>	
<p>Proceso de preparación de la planta y el corte</p>	<p>Aquí se colocan diferentes químicos como el halógeno sobre la suela para limpiar las impurezas presentes, luego se coloca sobre un secador para la reactivación de materiales</p>	
<p>Proceso de montaje</p>	<p>Una vez que el corte y la suela salen del horno activador estas son montados para formar el zapato.</p>	



<p>Proceso de prensado</p>	<p>Una vez que se realiza el montaje el zapato se coloca dentro de un compresor, a continuación, se saca la horma del zapato y se envía al proceso de terminado</p>	
<p>Proceso de arreglo y terminado</p>	<p>En este proceso se limpian ciertas impurezas como residuos de pegamento, se pinta el zapato, se colocan cordones, se colocan números y se empacan los zapatos.</p>	
<p>Proceso de almacenaje</p>	<p>Una vez que los zapatos están empacados se le trasporta a bodega para su respectivo almacenaje</p>	

### 3.1.4 Evaluación del nivel de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 en la empresa de Calzado SINELL

Por medio de una matriz o lista de chequeo se evaluó el grado de cumplimiento de la norma aplicando los siguientes criterios de selección como se muestra en la tabla 8.

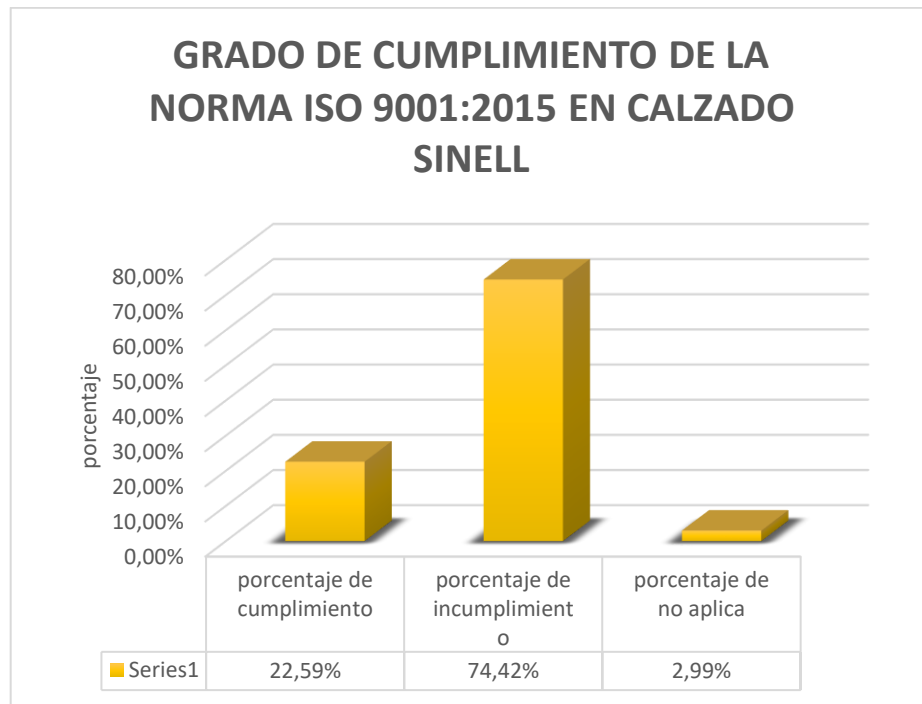
**Tabla 8:** Criterios de selección

<b>Criterios de selección</b>	
<b>Criterio</b>	<b>Descripción</b>
<b>Cumple</b>	Existe algún tipo de registro o acción acorde a los criterios descritos por la normativa
<b>No cumple</b>	No existe algún tipo de registro o acción acorde a los criterios descritos por la normativa y mucho menos existe documentación
<b>No aplica</b>	No puede ser aplicada

Al realizar un análisis minucioso de cada uno de los literales establecidos por la normativa por medio del uso de una lista de chequeo (anexo 3) se evalúa cada uno de los ítems conjuntamente con el gerente de la empresa por medio del cual se obtuvo la siguiente información sobre el grado del cumplimiento de la normativa como se observa en la tabla 9 y de forma gráfica en la figura 19.

**Tabla 9:** Porcentaje de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 en la empresa de Calzado Sinell

<b>Porcentaje de cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 en la empresa de Calzado Sinell</b>	
Porcentaje de cumplimiento de la norma	22.59%
Porcentaje de incumplimiento de la norma	74.42%
Porcentaje de no aplica de la norma	2.99%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

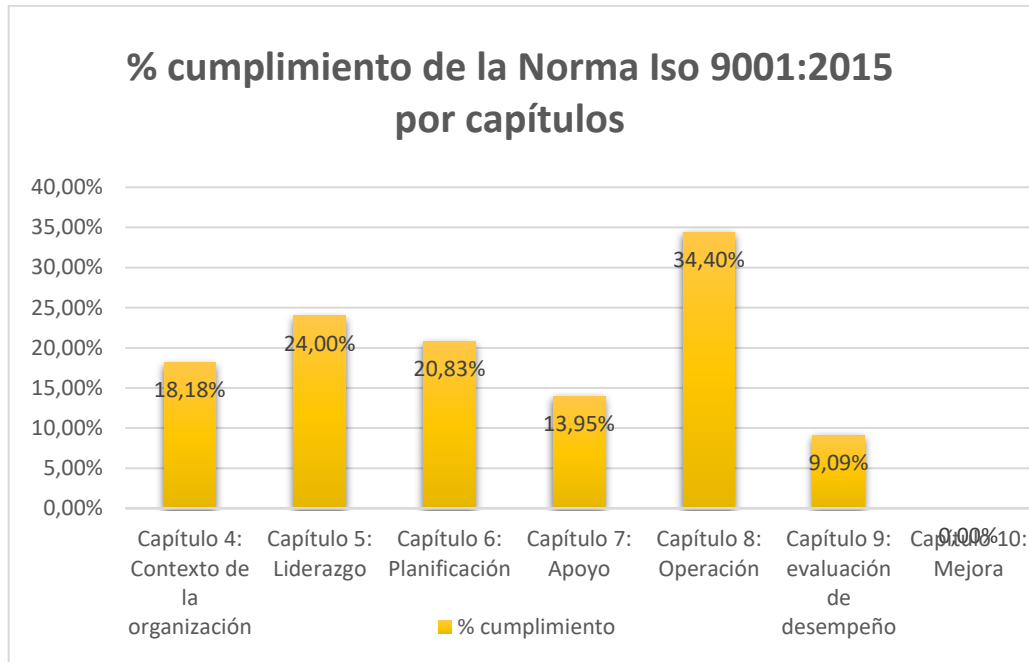


**Figura 19:** Porcentaje de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 en la empresa de Calzado Sinell

### **Análisis e interpretación**

Como se evidencia en la figura 19 la empresa de Calzado Sinell cuenta con un grado de incumplimiento del 74.42% en función de los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015, por lo cual se concluye que tiene un índice elevado de incumplimiento, por tal motivo se deben tomar acciones de mejora para lograr cumplir con el 100% establecido por la normativa.

## Porcentaje de cumplimiento por capítulos de la norma ISO 9001:2015 en Calzado Sinell



**Figura 20:** Porcentaje de cumplimiento por capítulos de la norma ISO 9001:2015 en Calzado Sinell

### Análisis e interpretación

En la figura 20 se puede notar los diferentes porcentajes de cumplimiento de la empresa con respecto a la normativa, en cuanto al contexto de la organización se tiene un grado de cumplimiento del 18.18%, acorde al liderazgo se tiene un grado de cumplimiento del 24%, además se puede notar que el capítulo de planificación se tiene un grado de cumplimiento del 20.83%, en cuanto al capítulo con la temática apoyo se tiene un valor de 13.95% en cuanto al cumplimiento, así también se tiene el apartado de operación en donde el grado de cumplimiento es del 34.40%, en el apartado de evaluación del desempeño se tiene un valor del 9.09% y finalmente en cuanto a la mejora se tiene un 0% de cumplimiento por tal razón se puede evidenciar que en los diferentes capítulos existen diversas falencias las cuales deben ser corregidas o implementarlas para contribuir a la mejora continua de los procesos existentes en el área de producción de la empresa.

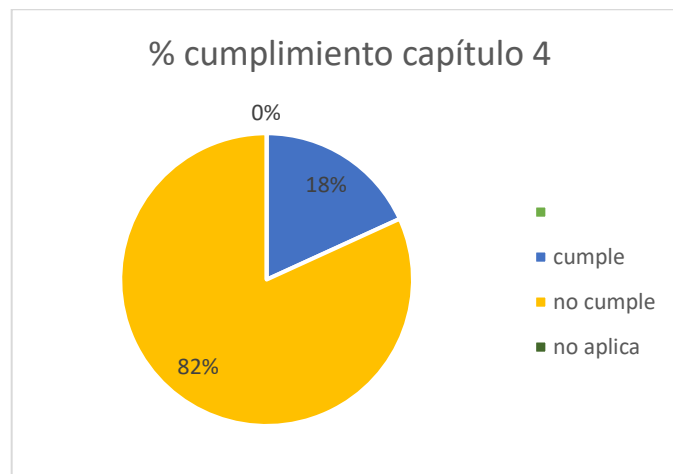
## Análisis por capítulo

### Capítulo 4: Contexto de la organización

En la Tabla 10, se aprecian los porcentajes obtenidos sobre el cumplimiento del contexto de la organización, la cual trata sobre la comprensión de la organización y su contexto, las necesidades y expectativas de las partes interesadas, la determinación del alcance del SGC y los procesos presentes en la empresa de Calzado Sinell.

**Tabla 10:** Porcentaje cumplimiento capítulo 4

Capítulo 4: contexto de la organización		
Cumple	No cumple	No aplica
18.18%	81.82%	0%



**Figura 21:** Porcentaje cumplimiento capítulo 4

### Análisis

En base a la figura 21 se puede apreciar que al analizar 22 ítems presentes en el capítulo 4 cuya temática es el contexto de la organización, se observa que tiene un grado de cumplimiento de 18.18%, un 81.82% de incumplimiento de la normativa y un 0% de no aplica, por tal motivo no existe un cumplimiento adecuado para este apartado y necesita ser implementado y documentado.

## Interpretación

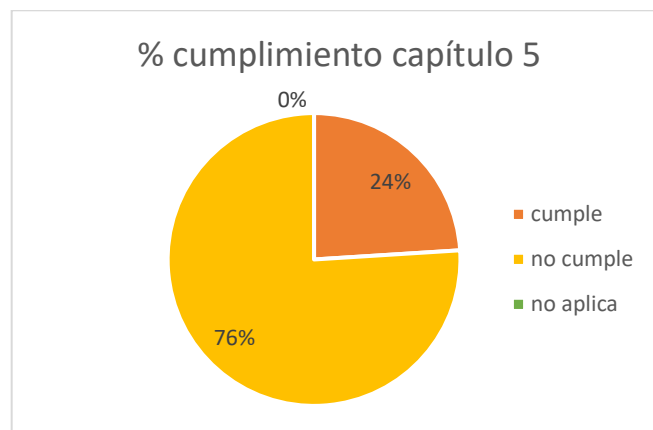
Calzado Sinell tiene un alto porcentaje de incumplimiento en cuanto al contexto de la organización, por tal motivo se debe determinar y documentar cada uno de lo solicitado en este apartado mediante el análisis FODA con la finalidad de conocer las cuestiones internas y externas de la organización, también se deben definir quiénes son las entidades y personas que influyen de manera positiva y negativa en cuanto al producto que oferta la organización y a la vez documentar los procesos presentes en la organización por medio de la identificación de los recursos, riesgos, oportunidades presentes en cada uno de los procesos.

## Capítulo 5: Liderazgo

Mediante la Tabla 11, se pueden observar los porcentajes obtenidos en cuanto al liderazgo y compromiso de la alta dirección, la política, roles, responsabilidades y autoridades en la en la empresa de Calzado Sinell.

**Tabla 11:** Porcentaje cumplimiento capítulo 5

Capítulo 5: Liderazgo		
Cumple	No cumple	No aplica
24.00%	76.00%	0%



**Figura 22:** Porcentaje cumplimiento capítulo 5

### **Análisis:**

En base a la figura 22 al analizar 25 ítems presentes en el capítulo 5 cuya temática es el liderazgo, se observa que tiene un grado de cumplimiento de 24% un 76% de incumplimiento de la normativa y un 0% de no aplica, por tal motivo no existe un cumplimiento adecuado para este apartado y necesita ser implementado y documentado.

### **Interpretación:**

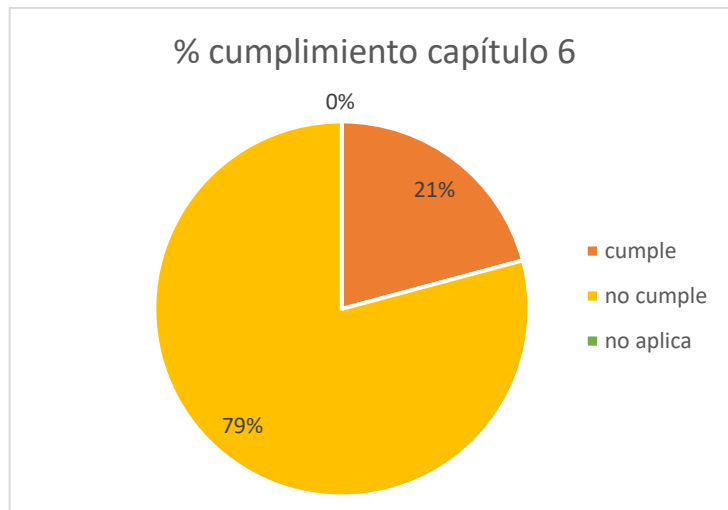
Calzado Sinell tiene un alto porcentaje de incumplimiento en cuanto al liderazgo, por tal motivo se debe determinar y documentar cada uno de lo solicitado en este apartado mediante la identificación de los requisitos del cliente, el establecimiento de la política de calidad mediante la asociación directa con los objetivos de calidad además debe ser comunicada e implementada en la empresa.

### **Capítulo 6: Planificación**

A partir de la Tabla 12, se pueden distinguir los porcentajes obtenidos en cuanto a la planificación la cual aborda diferentes subtemas como son las acciones para abordar riesgos y oportunidades, objetivos de calidad y la planificación de los cambios que se realizan en la empresa de Calzado Sinell

**Tabla 12:** Porcentaje cumplimiento capítulo 6

Capítulo 6: Planificación		
Cumple	No cumple	No aplica
20.83%	79.17%	0%



**Figura 23:** Porcentaje cumplimiento capítulo 6

### **Análisis:**

En base a la figura 23 se logra analizar 24 ítems presentes en el capítulo 6 cuya temática es la planificación, se observa que tiene un grado de cumplimiento de 21%, un 79 % de incumplimiento de la normativa y un 0% de no aplica, por tanto, no existe un cumplimiento adecuado para este apartado razón por la cual necesita ser implementado y documentado

### **Interpretación**

La empresa de Calzado Sinell tiene un alto porcentaje de incumplimiento conforme al capítulo de planificación, por tal motivo se debe determinar y documentar cada uno de lo solicitado en este apartado mediante la aplicación de metodologías que ayudan a identificar los riesgos y oportunidades y de igual manera contar con una planificación adecuada sobre los objetivos de calidad y todo esto debe llevarse de manera planificada, controlada y organizada para que no se vea afectado el cliente.

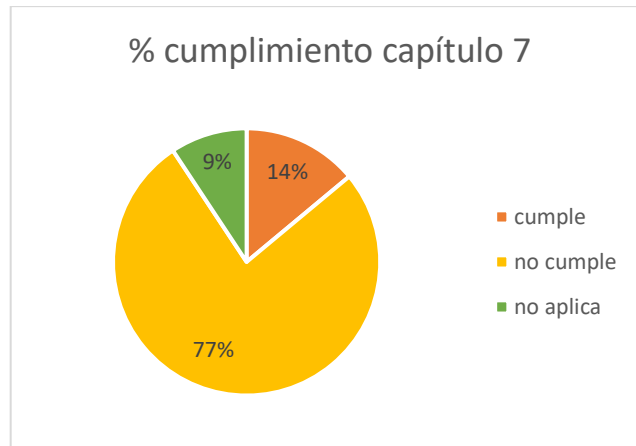


## Capítulo 7: Apoyo

A partir de la Tabla 13, se pueden notar los porcentajes obtenidos en cuanto al capítulo 7 cuya temática es Apoyo el cual está conformado por los recursos necesarios con el producto que oferta la empresa, las competencias que se necesitan saber para lograr un producto de calidad, la toma de conciencia, comunicación tanto interna como externa y a la vez esta información debe ser documentada.

**Tabla 13:** Porcentaje cumplimiento capítulo 7

Capítulo 7: Apoyo		
Cumple	No cumple	No aplica
13.95%	76.74%	9%



**Figura 24:** Porcentaje cumplimiento capítulo 7

### Análisis:

En base a la figura 24 se aprecia que al analizar 43 ítems presentes en el capítulo 7 cuya temática es apoyo, se observa que tiene un grado de cumplimiento de 14%, un 77 % de incumplimiento de la normativa y un 9% de no aplica, por tanto, no existe un cumplimiento adecuado para este apartado razón por la cual necesita ser implementado y documentado.

### **Interpretación:**

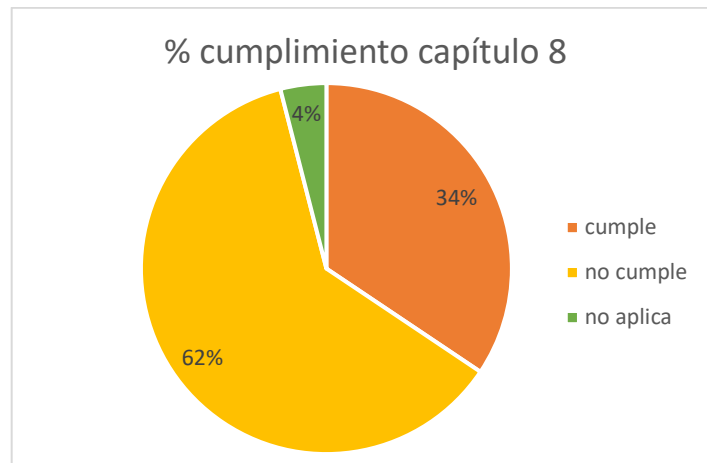
La empresa de Calzado Sinell tiene un alto porcentaje de incumplimiento conforme al capítulo de apoyo, por tal motivo se debe incluir a cada proceso los recursos necesarios además de contar con los conocimientos y habilidades adecuadas para cumplir con los resultados previstos por la empresa, por lo cual se establecen los registros de capacitaciones de procesos con la finalidad de que los miembros que conforman la empresa tomen conciencia y exista una adecuada comunicación tanto interna como externa evidenciando además por medio de documentos cada uno de estos procedimientos.

### **Capítulo 8: Operación**

En función de la Tabla 14, se pueden distinguir los porcentajes obtenidos en cuanto a las operaciones que se realizan en la empresa las cuales están conformadas por la planificación y control operacional, sobre los requisitos, diseño y desarrollo de los productos y servicios, el control de los procesos, productos y servicios suministrados de manera externa, de la liberación de los productos, del control de las no conformidades y a la vez esta información debe ser documentada.

**Tabla 14:** Porcentaje cumplimiento capítulo 8

Capítulo 8: Operación		
Cumple	No cumple	No aplica
34.40%	61.60%	4%



**Figura 25:** Porcentaje cumplimiento capítulo 8

**Análisis:**

En base a la figura 25 se puede notar que al analizar 125 ítems presentes en el capítulo 8 cuya temática es operación, se observa que tiene un grado de cumplimiento de 34%, un 62% de incumplimiento de la normativa y un 4% de no aplica, por tanto, no existe un cumplimiento adecuado para este apartado razón por la cual necesita ser implementado y documentado.

**Interpretación:**

La empresa de Calzado Sinell tiene un alto porcentaje de incumplimiento conforme al capítulo de operación, por tal motivo se debe incluir información documentada que ayude a mejorar estos niveles de incumplimiento por medio del establecimiento de criterios que contribuyan a la identificación de las fallas o no conformidades existentes en los procesos y a la vez tener el apoyo de documentos como son las fichas de control, o matrices acordes a las necesidades empresariales que permitan mitigar estas falencias tanto de manera interna como externa, estas además deben evidenciarse las no conformidades, las acciones, las concesiones obtenidas en cada parte de los procesos, de igual forma se debe contar con una adecuada comunicación entre los clientes y solventar cualquier queja que

se presente y así cumplir con la satisfacción del cliente como parte primordial en la organización.

### Capítulo 9: Evaluación de desempeño

En función de la Tabla 15, se pueden notar los porcentajes obtenidos en cuanto al capítulo 9 cuya temática es evaluación de desempeño que se realizan en la empresa por medio la aplicación de una auditoría interna la cual debe ser documentada y contar con una revisión previa por parte de la alta dirección de la organización.

Tabla 15: Porcentaje cumplimiento capítulo 9

Capítulo 9: Evaluación de desempeño		
Cumple	No cumple	No aplica
9.09%	90.90%	0%

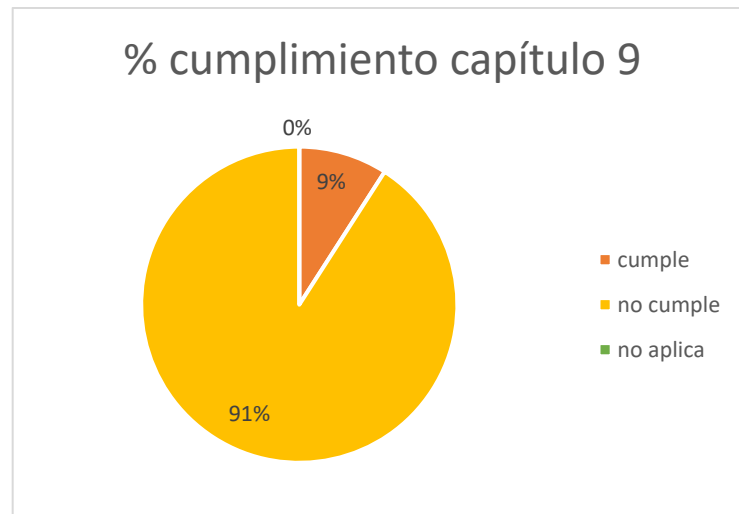


Figura 26: Porcentaje cumplimiento capítulo 9

### Análisis:

En base a la figura 26 se logra analizar 44 ítems presentes en el capítulo 9 cuya temática es evaluación de desempeño, se observa que tiene un grado de cumplimiento de 9%, un 91% de incumplimiento de la normativa y un 0% de no aplica, por tanto, se evidencia que

existe un alto índice de incumplimiento de la norma sobre este apartado razón por la cual necesita ser implementado y documentado.

### **Interpretación:**

La empresa de Calzado Sinell tiene un alto porcentaje de incumplimiento conforme al capítulo de evaluación de desempeño, correspondiente al apartado de verificar del ciclo PHVA, es por esta razón que se debe dar un seguimiento, medición, análisis y evaluación por medio de indicadores para conocer el nivel de desempeño de un proceso, aplicación de encuestas a los clientes para conocer el grado de satisfacción y así generar una mejora en la organización, a la vez debe existir un enfoque a la toma de decisiones en función del análisis previo sobre las conformidades del producto, satisfacción del cliente, eficacia del SGC, la planificación y las necesidades de mejora, por tanto es de suma importancia la aplicación de una auditoría interna para la identificación de forma objetiva todo lo referente a la organización evidenciando la información por medio de herramientas como la observación, entrevistas y tomando en cuenta que toda esta información debe ser documentada y es responsabilidad de la alta dirección de que estas auditorías se lleven de una buena manera.

### **Capítulo 10: Mejora**

En función de la Tabla 16, se pueden notar los porcentajes obtenidos en cuanto a la mejora presente en la empresa las cuales están conformadas por la determinación y selección de oportunidades de mejora, las acciones correctivas y los resultados de la evaluación de las mejoras aplicadas tomando en cuenta que esta información debe ser documentada.

**Tabla 16:** Porcentaje cumplimiento capítulo 10

Capítulo 10: Mejora		
Cumple	No cumple	No aplica
0.00%	100.00%	0%



**Figura 27:** Porcentaje cumplimiento capítulo 10

**Análisis:**

En base a la figura 27 se puede notar que al analizar 18 ítems presentes en el capítulo 10 cuya temática es la mejora, se observa que tiene un grado de incumplimiento del 100%, por tanto, este apartado debe ser evaluado, implementado y documentado para cumplir con lo establecido con la normativa.


**Interpretación:**

La empresa de Calzado Sinell tiene un alto porcentaje de incumplimiento conforme al capítulo de mejora, correspondiente al apartado de actuar del ciclo PHVA es por esta razón que al evaluar una no conformidad se deben tomar acciones de mejora con la finalidad de que vuelva a ocurrir o a subsanarse tratando de eliminarla por completo conjuntamente con la documentación correspondiente y así encaminar a la empresa al crecimiento continuo en todos sus aspectos para cumplir con las expectativas empresariales y del cliente.

### 3.1.5 Análisis de la encuesta aplicada a la gerencia con respecto al conocimiento de la norma ISO 9001:2015

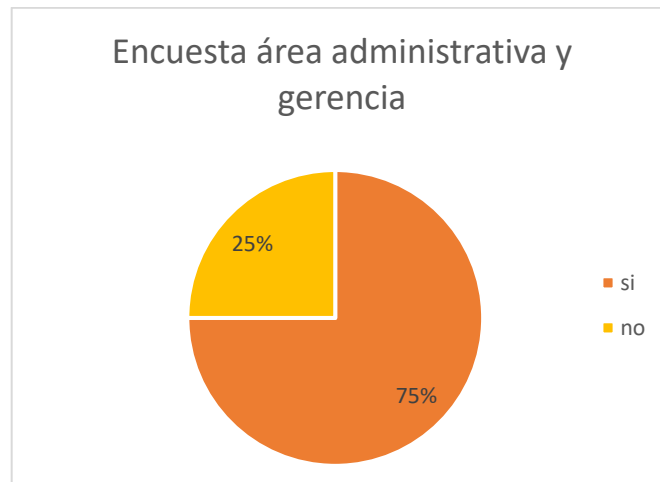
Encuesta aplicada para conocer el grado de conocimiento de la norma ISO 9001:2015 por parte de los operarios y administrativos de calzado Sinell.

**Tabla 17:** Modelo de encuesta para personal de gerencia sobre conocimiento de la Norma ISO 9001:2015

			
ENCUESTA PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO			
Numero	Pregunta	Respuesta	
		Si	No
1	¿Conoce usted que es el sistema de gestión de calidad de la norma ISO 9001:2015?		X
2	¿Considera que es necesario implementar un sistema de gestión de calidad si la empresa no cuenta con uno?	X	
3	¿Considera que es necesario recibir adiestramiento o capacitación para sus trabajadores sobre las actividades que realiza en su trabajo?	X	
4	¿Cuenta con un manual de procedimientos actuales de la empresa?	X	
5	¿Cuenta la empresa con política de calidad?	X	
6	¿Cuenta con una planificación estratégica adecuada para las actividades que realiza?	X	
7	¿Existe una buena comunicación por parte de los altos mandos hacia sus trabajadores?	X	
8	¿Conoce y aplica evaluación de desempeño a los trabajadores?		X

**Tabla 18:** Resultados de la encuesta aplicada al personal de gerencia

Encuesta área administrativa y gerencia	Respuesta		
	si	no	Total
Total de preguntas	6	2	8
Total %	75%	25%	100%



**Figura 28:** Resultados de la encuesta aplicada al personal de gerencia

### **Análisis:**

En la figura 28 se puede apreciar que al aplicar la encuesta al personal administrativo y gerencia de la empresa calzado Sinell sobre el nivel de compromiso que ellos tienen sobre el SGC, muestra que el 75 % de las preguntas responden que sí se hallan comprometidos con respecto al sistema de gestión de calidad y un 25 % que no.

### **Interpretación:**

Acorde a los resultados obtenidos es importante la implementación de un sistema de gestión de calidad para mejorar la calidad en el desarrollo de sus actividades y los colaboradores podrán beneficiarse al contar con este sistema, además se evidencia que la empresa no aplica evaluación de desempeño y no tiene un conocimiento claro del sistema de gestión de calidad.

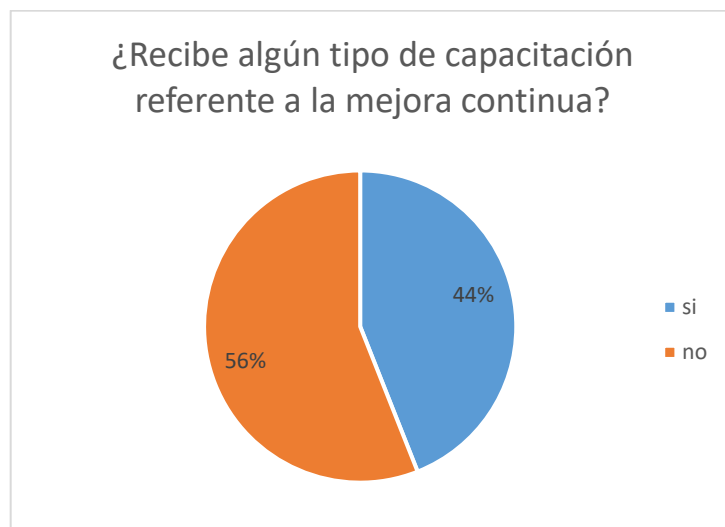


### 3.1.6 Análisis de la encuesta aplicada a trabajadores con respecto al conocimiento del SGC de la norma ISO 9001:2015

En la tabla 19 se pueden apreciar los resultados obtenidos con respecto a la pregunta 1 de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Calzado Sinell

**Tabla 19:** Resultado de la encuesta a los operarios pregunta 1

¿Recibe algún tipo de capacitación referente a la mejora continua?			
Respuestas	si	No	Total
Total de respuestas	4	5	9
Total %	44%	56%	100%



**Figura 29:** Resultado de la encuesta a los operarios pregunta 1

#### Análisis

En base a la figura 29 se puede apreciar que 4 personas correspondiente al 44 % respondieron que si reciben algún tipo de capacitación referente a la mejora continua y 5 personas que corresponde al 56% respondieron que no reciben algún tipo de capacitación referente a la mejora continua.

## Interpretación

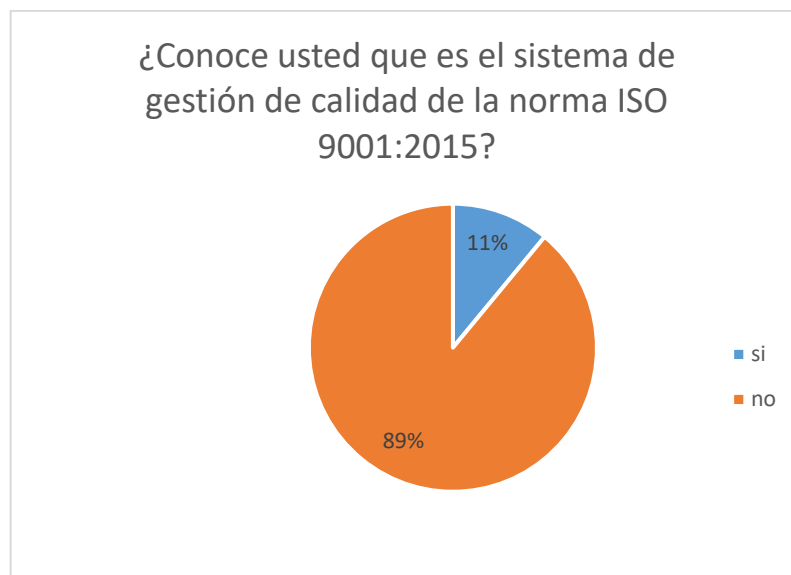
La mayor parte de operarios cuentan que no reciben algún tipo de capacitación sobre la mejora continua lo que esto puede afectar a la calidad del producto, por tal razón es de suma importancia recibir este tipo de capacitación además que es un requisito fundamental para cumplir con el sistema de gestión de calidad en función del capítulo 10 de la norma ISO 9001:2015.

### ¿Conoce usted que es el sistema de gestión de calidad de la norma ISO 9001:2015?

En la tabla 20 se pueden apreciar los resultados obtenidos con respecto a la pregunta 2 de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Calzado Sinell

**Tabla 20:** Resultado de la encuesta a los operarios pregunta 2

¿Conoce usted que es el sistema de gestión de calidad de la norma ISO 9001:2015?			
Respuestas	si	no	total
Total de respuestas	1	8	9
Total %	11%	89%	100%



**Figura 30:** Resultado de la encuesta a los operarios pregunta 2

## **Análisis**

En base a la figura 30 se puede apreciar que 1 persona correspondiente al 11% respondió que si conoce sobre el sistema de gestión de calidad de la norma ISO 9001:2015 y 8 personas que corresponde al 88% respondieron que no conocen sobre el sistema de gestión de calidad.

## **Interpretación**

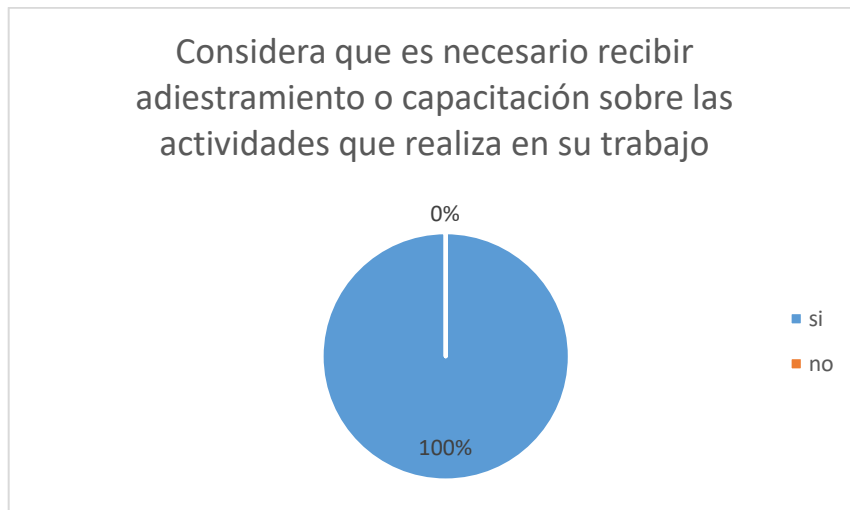
La mayor parte de operarios cuentan que no conocen lo que es un sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2015, por tal motivo es de suma importancia implementar el sistema de gestión de calidad para estandarizar sus procesos y mejorar la calidad del producto final.

### **¿Considera que es necesario recibir adiestramiento o capacitación sobre las actividades que realiza en su trabajo?**

En la tabla 21 se pueden apreciar los resultados obtenidos con respecto a la pregunta 3 de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Calzado Sinell

**Tabla 21:** Resultado de la encuesta a los operarios pregunta 3

<b>Considera que es necesario recibir adiestramiento o capacitación sobre las actividades que realiza en su trabajo</b>			
<b>Respuestas</b>	<b>si</b>	<b>no</b>	<b>total</b>
<b>Total de respuestas</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>9</b>
<b>Total %</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>



**Figura 31:** Resultado de la encuesta a los operarios pregunta 3

### **Análisis**

En base a la figura 31 tiene una aceptación muy buena por parte de los trabajadores ya que el 100% respondieron que si es necesario recibir adiestramiento o capacitación sobre las actividades que realizan en su trabajo.

### **Interpretación**

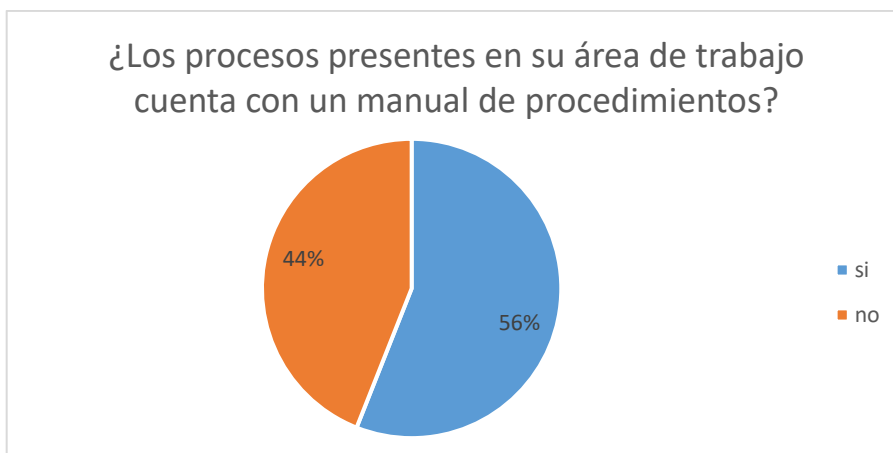
El personal de calzado Sinell está de acuerdo al 100% que es necesario recibir capacitaciones y adiestramiento sobre las actividades que realizan ya que eso ayudara a mejorar la forma de realizar los procesos y por ende mejorar el producto final, es un punto clave la aceptación de este apartado ya que influye de forma directa sobre la implementación del sistema de gestión de calidad con respecto al capítulo 7 de la Norma ISO 9001:2015.

### **¿Los procesos presentes en su área de trabajo cuenta con un manual de procedimientos?**

En la tabla 22 se pueden apreciar los resultados obtenidos con respecto a la pregunta 4 de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Calzado Sinell.

**Tabla 22:** Resultado de la encuesta a los operarios pregunta 4

¿Los procesos presentes en su área de trabajo cuenta con un manual de procedimientos?			
Respuestas	si	No	total
Total de respuestas	5	4	9
Total %	56%	44%	100%



**Figura 32:** Resultado de la encuesta a los operarios pregunta 4

### **Análisis**

En base a la figura 32 se puede observar que el 56 % de los trabajadores dijeron que si cuentan con un manual de procesos mientras que el 44% de los trabajadores dijeron que no cuentan o no conocen la existencia del manual de procedimiento de las actividades que realizan.

### **Interpretación**

La mayoría de los trabajadores conoce la existencia de los manuales de procedimientos de cada área de trabajo sin embargo existe un porcentaje alto de trabajadores que no conoce la existencia de estos manuales, los cuales deben ser presentados y comunicados a cada uno de los trabajadores para realizar los procesos de una manera estandarizada

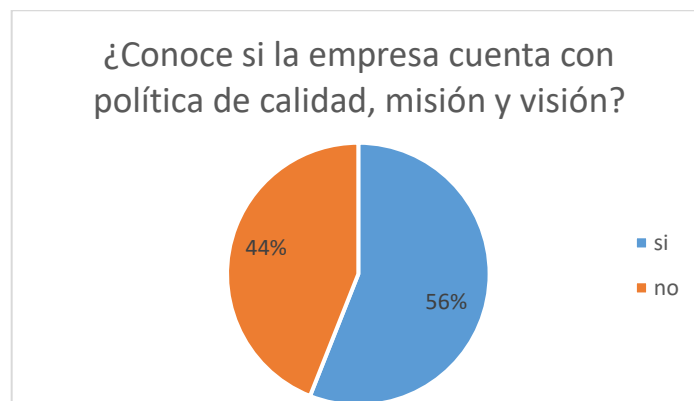
mejorando así la calidad de los productos que ofrece Calzado Sinell dando cumplimiento así a un apartado del capítulo 8 de la Norma ISO 9001:2015.

### ¿Conoce si la empresa cuenta con política de calidad, misión y visión?

En la tabla 23 se pueden apreciar los resultados obtenidos con respecto a la pregunta 5 de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Calzado Sinell.

**Tabla 23:** Resultado de la encuesta a los operarios pregunta 5

¿Conoce si la empresa cuenta con política de calidad, misión y visión?			
Respuestas	si	no	Total
Total de respuestas	5	4	9
Total %	56%	44%	100%



**Figura 33:** Resultado de la encuesta a los operarios pregunta 5

### Análisis

En base a la figura 33 se puede observar que el 56 % de los trabajadores dijeron que si cuentan y conocen la política de calidad, misión y visión de la empresa mientras que el 44% de los trabajadores dijeron que no conocen la existencia de la política de calidad, misión y visión.

## Interpretación

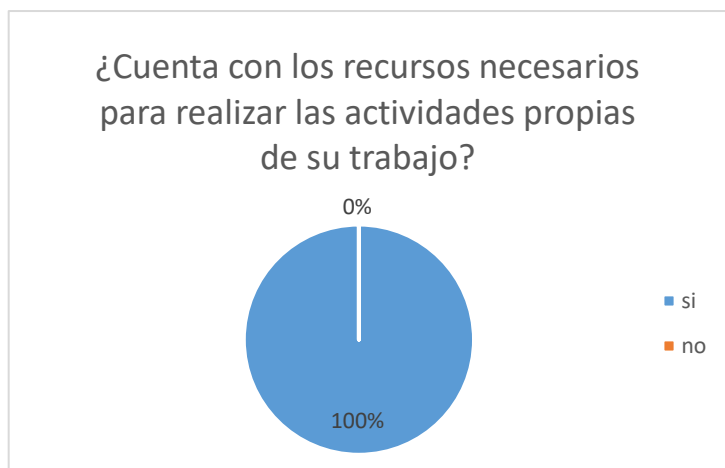
La mayoría de los trabajadores conoce la existencia de la política de calidad, misión y visión, sin embargo, existe un porcentaje alto de trabajadores que no conoce la existencia de los mismos, los cuales deben ser presentados y comunicados a cada uno de los trabajadores debido a que es un compromiso empresarial cumplirlos y aplicarlos con respecto al capítulo 5 de la Norma ISO 9001: 2015.

### ¿Cuenta con los recursos necesarios para realizar las actividades propias de su trabajo?

En la tabla 24 se pueden apreciar los resultados obtenidos con respecto a la pregunta 6 de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Calzado Sinell.

**Tabla 24:** Resultado de la encuesta a los operarios pregunta 6

¿Cuenta con los recursos necesarios para realizar las actividades propias de su trabajo?			
Respuestas	si	no	total
total de respuestas	9	0	9
total %	100%	0%	100%



**Figura 34:** Resultado de la encuesta a los operarios pregunta 6

## Análisis

En base a la figura 3 se puede apreciar que el 100% de los trabajadores cuentan con los recursos necesarios para realizar sus actividades

## Interpretación

El personal de calzado Sinell cuenta con los materiales y recursos necesarios para realizar sus actividades lo cual es algo bueno ya que no existen interrupciones de trabajo por falta de uno de ellos cumpliendo así con un apartado propuesto en el capítulo 7 de la Norma ISO 9001:2015.

### ¿Existe una buena comunicación por parte de los altos mandos?

En la tabla 25 se pueden apreciar los resultados obtenidos con respecto a la pregunta 7 de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Calzado Sinell.

**Tabla 25.** Resultado de la encuesta a los operarios pregunta 7

¿Existe una buena comunicación por parte de los altos mandos?			
Respuestas	si	no	total
Total de respuestas	7	2	9
total %	78%	22%	100%



**Figura 35:** Resultado de la encuesta a los operarios pregunta 7



## **Análisis**

De acuerdo a la figura 35 se tiene que el 22% del personal no cuenta con una buena comunicación por parte de los altos mandos, mientras que el 78% dice que sí.

## **Interpretación**

En base a los resultados obtenidos, se tiene que la mayor parte de trabajadores tienen una buena comunicación con los altos mandos de la empresa, lo que permite obtener buenos resultados una vez que se inicia una orden de producción, dando buena calidad en los productos y además permite contar con un buen ambiente laboral con respecto al capítulo 7 de la Norma ISO 9001:2015.

## **¿Conoce que es una evaluación de desempeño?**

En la tabla 26 se pueden apreciar los resultados obtenidos con respecto a la pregunta 7 de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Calzado Sinell.

**Tabla 26:** Resultado de la encuesta a los operarios pregunta 8

<b>¿Conoce que es una evaluación de desempeño?</b>			
<b>Respuestas</b>	<b>si</b>	<b>no</b>	<b>total</b>
Total de respuestas	0	9	9
Total %	0%	100%	100%



**Figura 36:** Resultado de la encuesta a los operarios pregunta 8

### **Análisis**

En la figura 36, con la pregunta de si conoce que es una evaluación de desempeño, se tiene que el 100% de los trabajadores no la conoce.


### **Interpretación**

Dentro de la empresa no se conoce que es una evaluación de desempeño, razón por la cual no tiene un adecuado cumplimiento con respecto al capítulo 9 de la Norma ISO 9001:20015.

### **Resumen de los resultados de la encuesta desarrollada para conocer el grado de conocimiento de la norma ISO 9001:2015**

En cuanto a la encuesta desarrollada al área administrativa no conocen de que se trata el sistema de gestión de calidad, pero consideran que es necesario la implementación del mismo ya que permite estandarizar los procesos de fabricación de calzado, así también están dispuestos al cambio y a brindar capacitaciones y adiestramiento a sus trabajadores, para lograr cumplir con la planificación estratégica.

**3.1.7 Documentación bajo los criterios de la Norma ISO 9001:2015 para la implementación del SGC.**

	<p align="center"><b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b></p>
<p>MANUAL SGC ISO 9001:2015</p>	<p>Código: SINELL-SGC-M-001</p> <p>Fecha:</p>

# MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cyntia Espín	Ing. Cesar Rosero	Sr: Ramiro Sillagana (Gerente)

## 1 Objeto y campo de aplicación

El presente manual sobre sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 tiene como objetivo describir el SGC en la empresa de calzado Sinell, por medio de la documentación y comunicación a las partes interesadas sobre los procedimientos a seguir dentro de la empresa. Este manual cuenta con la información documentada sobre los procedimientos, formatos y registros propios de cada área de trabajo en cuanto a la producción de calzado.

El alcance del presente manual de calidad es aplicado a los procesos de fabricación de calzado en la empresa de calzado Sinell.


## 2 Referencias normativas

Para el desarrollo del sistema de gestión de calidad se toma como base de referencia las siguientes normativas:

- Norma ISO 9000:2015: Sistemas de gestión de la calidad -Fundamentos y vocabulario
- Norma ISO 9001:2015: Sistema de gestión de calidad- requisitos

## 3 Términos y definiciones

Tabla 27: Términos y definiciones

		<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	
TÉRMINOS Y DEFINICIONES		Código: SINELL-SGC-TD-001	
		Fecha:29/09/2021	
Términos			Definición

Alta dirección	Individuo o grupo de individuos que administran una organización
Organización	Individuo o grupo de individuos que cuentan con un objetivo en común.
Cliente	Persona o varias personas que adquieren un producto o servicio a cambio de un valor monetario
Proveedor	Encargado de suministrar un producto o servicio
Mejora continua	Capacidad de generar cambios que ayuden a mejorar el desempeño de una organización.
Gestión	Actividades que permiten controlar y dirigir una organización
Control de calidad	Permite cumplir parámetros y requisitos de la calidad
Proceso	Conjunto de actividades que a partir de ciertas entradas genera una salida ya sea de un producto o servicio.
Sistema de gestión	Elementos que forman parte de una organización que permiten establecer políticas, objetivos y procesos.
Visión	Es lo que una organización quiere lograr
Misión	Es el porqué de la organización
Requisito	Expectativa o necesidad que una organización debe cumplir
Eficiencia	Capacidad de cumplir de forma adecuada una función sin uso excesivo de recursos
Eficacia	Permite cumplir los resultados planificados
Registro	Es un documento que permite documentar información y evidencia de actividades.
Auditoría	Por medio de la documentación permite evaluar de manera objetiva

## 4 Contexto de la organización

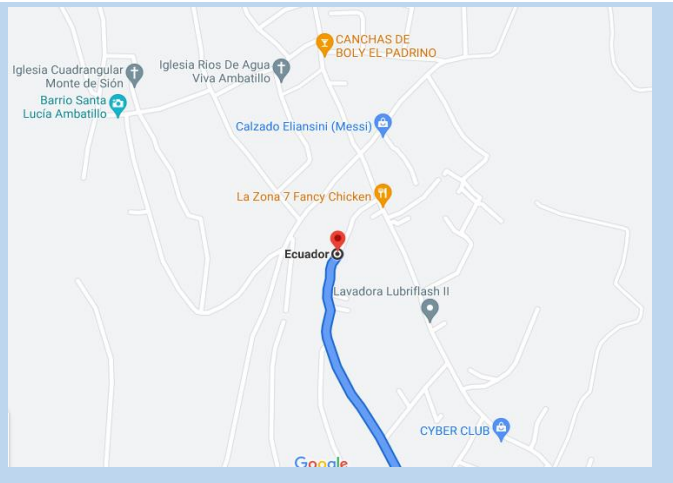
### 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

#### 4.1.1 Información sobre la organización

Tabla 28: Información de la empresa Calzado Sinell

<b>CALZADO SINELL</b>	
<b>1. Registro único de contribuyente (RUC):</b>	1801907369001
<b>2. Razón social</b>	Calzado Sinell
<b>3. Actividad económica</b>	Fabricación de calzado de cuero y mediante cualquier proceso, incluido el modelado (aparado de calzado)
<b>4. Tamaño de la Empresa</b>	Microempresa - 10 trabajadores
<b>5. Dirección</b>	Tungurahua/Ambato – Parroquia Ambatillo /Barrio La Esperanza
<b>6. Nombre y teléfono/celular de contacto</b>	Galver Ramiro Sillagana López -2470139
<b>7. Correo electrónico de contacto</b>	<a href="https://www.facebook.com/SINELLSHOES">https://www.facebook.com/SINELLSHOES</a>
<b>8. Logo de Calzado Sinell</b>	

## 9. Captura de pantalla ubicación en Google Maps



### Misión

Construir una relación basada en la confianza con nuestros clientes que requieran variedad y elegancia en el calzado formal e informal a partir del diseño, producción y comercialización con la mejor calidad, contamos con una organización eficiente y con maquinaria adecuada, para garantizar un producto de primera y así brindar comodidad, seguridad y confort de nuestro calzado hacia nuestros clientes.

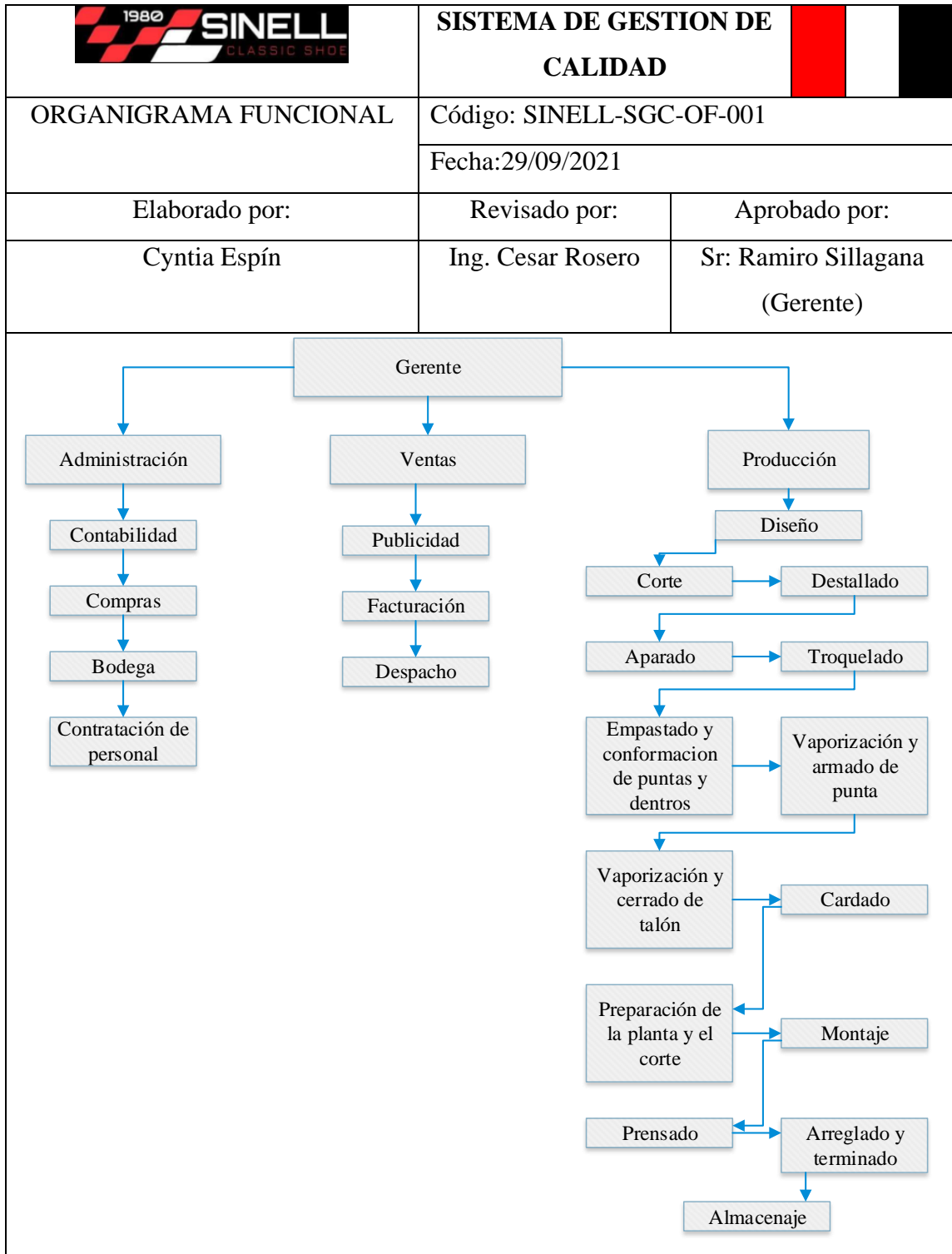
### Visión

Llegar a ser una empresa de calzado reconocida en todo el Ecuador por brindar un producto de calidad cumpliendo con las expectativas de los clientes y de nuestros trabajadores, manteniendo la tradición familiar a lo largo del tiempo.

### Organigrama funcional

En la tabla 30 se muestra la información documentada (SINELL-SGC-OF-001) sobre el organigrama funcional de Calzado Sinell

Tabla 29: Organigrama funcional






#### 4.1.2 Matriz FODA (Fortalezas-Oportunidades-Debilidades-Amenazas)

La empresa de calzado Sinell, por medio de una matriz FODA evalúa los aspectos internos y externos que determinan el desempeño de la empresa, además esta matriz forma parte de la documentación que debe contar el sistema de gestión de calidad como se muestra en la tabla 30.

**Tabla 30:** Matriz FODA Calzado Sinell


	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	
<b>MATRIZ FODA</b>	Código: SINELL-SGC-MT-F-001	
	Fecha:20/09/2021	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cyntia Espín	Ing. Cesar Rosero	Sr: Ramiro Sillagana (Gerente)
<b>ANÁLISIS INTERNO</b>		
<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materia prima de buena calidad</li> <li>• Uso de máquinas semiautomáticas.</li> <li>• Amplia experiencia en fabricación de calzado</li> <li>• Promueve la innovación y adaptación al mercado</li> <li>• Amplia trayectoria en el mercado.</li> <li>• Buen ambiente laboral.</li> <li>• Los propietarios y trabajadores tienen expectativas de crecimiento empresarial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No evalúa el rendimiento del personal de la empresa.</li> <li>• No cuenta con una planificación estratégica.</li> <li>• Ausencia de un sistema de gestión de calidad</li> <li>• Inexistencia de un departamento de recursos humanos</li> <li>• No cuenta con indicadores para evaluación de eficiencia y eficacia de los procesos.</li> <li>• Alta rotación de personal en temporadas altas de producción.</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Precio competitivo</li> </ul>	
<b>ANÁLISIS EXTERNO</b>	
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Probabilidad de crecimiento y expansión a nuevos mercados.</li> <li>• Amplia disponibilidad de recursos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Temporadas bajas de producción.</li> <li>• Precios bajos por parte de la competencia con similares características del producto.</li> <li>• Crisis económica.</li> <li>• Incremento de costo en materiales e insumos.</li> <li>• Confinamiento por pandemia.</li> </ul>

#### 4.1.3 Análisis PESTEL (Político, Económico, Socio-Cultural, Tecnológico, Ecológico y Legal)

La matriz PESTEL (político, económico, socio-cultural, tecnológico, ecológico y legal) se desarrolla con la finalidad de realizar un análisis externo sobre los aspectos positivos y negativos que aquejan a Calzado Sinell lo cual se da cumplimiento con lo establecido por el sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 por medio de la tabla 31.

**Tabla 31:** Análisis PESTEL empresa Calzado Sinell

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>			
<b>1. OBJETIVO</b>				
Establecer las cuestiones internas y externas a la empresa calzado Sinell que afectan de manera positiva y negativa a la misma cumpliendo con lo establecido por el sistema de gestión de calidad.				
<b>2. ANÁLISIS PESTEL</b>				
MATRIZ PESTEL		Código: SINELL-SGC-MT-PESTEL-001		
		Fecha: 25/09/2021		

Factores externos	Descripción	Aspecto positivo (oportunidades)	Aspecto negativo (amenazas)
Político	Impuestos		X
	Cambios de gobierno	X	
Económicos	Financiación	X	
	Falta de dinero para adquisición de nuevas tecnologías		X
	Precios elevados en cuanto a insumos y materia prima		X
Socio-cultural	Competencia excesiva		X
	Tendencias cambiantes	X	
	Conocimiento sobre elaboración de calzado	X	
	Nivel de educación de los trabajadores		X
	Mentalidad abierta al cambio	X	
Tecnológico	Uso de redes sociales para promocionar el producto	X	
	Uso de maquinaria semiautomática	X	
	Costo elevado para implementación de nueva tecnología		X
Ecológico	Uso de pegamentos fuertes		X
	Generación de mucha basura		X

	Condiciones climáticas	X	
Legales	Normativa legal sobre el trabajo	X	
	Ley de impuestos		X
<p><b>3. SEGUIMIENTO Y REVISIÓN</b></p> <p>El análisis realizado debe ser evaluado con frecuencia para comprobar si ha existido algún cambio favorable o desfavorable sobre los apartados analizados.</p>			
<p><b>4. RESPONSABLE</b></p> <p>La gerencia será el área encargada de revisar los cambios que se efectúen en la matriz pestel.</p>			

### **Análisis de los aspectos positivos de la matriz PESTEL**

Un aspecto positivo es el cambio de gobierno debido a que genera nuevas oportunidades de trabajo, así como también la financiación ya que en la actualidad el gobierno brinda prestamos para emprendimiento del 1% y se los puede adquirir hasta con 30 años plazo de la misma manera las tendencias cambiantes son algo positivo para la empresa ya que se tiene la capacidad de generar nuevos modelos de calzado , además que el calzado casual no tiende a variar de muchas formas y no existe un cambio de moda extremo, por medio de las redes sociales se promociona el calzado siendo así una tienda virtual que permite presentar a los clientes de una forma diferente el producto sin tener la necesidad de viajar o contar con una tienda física.

### **Análisis de los aspectos negativos de la matriz PESTEL**


Uno de los aspectos negativos de es el pago de impuestos debido a que se deben generar declaraciones y disminuye las ganancias empresariales, otro aspecto negativo es que para logra contar con una empresa automatizada el costo de inversión es elevado, así también existe en el mercado competencia excesiva que oferta el mismo producto, además que la

mayor parte de trabajadores de la empresa cuentan solamente con educación primaria, en cuanto a la salud de los trabajadores el uso de pegamentos genera afecciones respiratorias por tal motivo se trata de mantener el área de trabajo bien ventilado.

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

Calzado Sinell es de gran importancia la determinación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas ya que al formar parte de los requisitos establecidos por el sistema de gestión de calidad es obligatorio su cumplimiento en la tabla 32 se puede apreciar la matriz sobre la identificación de las partes interesadas presentes en la empresa.

**Tabla 32:** Matriz de identificación de las partes interesadas y sus requisitos.

		<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>			
Matriz de identificación de las partes interesadas y sus requisitos		Código: SINELL-SGC-MT-PI-001			
		Fecha:30/09/2021			
Partes interesadas	Requisitos		Objetivos	Observación	
	Necesidades	Expectativas			
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calzado que brinde confort.</li> <li>• Calidad del producto.</li> <li>• Precios accesibles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de nuevos modelos</li> <li>• Seguridad en compras en línea.</li> <li>• Mejorar los modelos y la calidad del calzado.</li> <li>• Servicio oportuno.</li> </ul>	Mantener la credibilidad de la empresa frente a nuestros clientes generando satisfacción total al momento de usar uno de nuestros productos.	La atención al cliente debe ser la parte primordial para calzado Sinell ya que permite el incremento de las ventas.	
Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitaciones que contribuyan a generar de mejor manera su trabajo.</li> <li>• Estabilidad laboral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar capacitaciones acordes a las necesidades de los trabajadores.</li> </ul>	Enfocar al personal al trabajo colectivo para lograr un crecimiento empresarial mejorando	Atender todas las necesidades de los trabajadores para mantener un ambiente	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de los derechos del trabajador, salario justo, pago de beneficios de ley.</li> <li>• Brindar equipos de protección personal e instrumentos de trabajo adecuados para cada área.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento adecuado de normas laborales.</li> <li>• Aplicación de seguridad industrial en la empresa.</li> </ul>	las relaciones internas de la empresa.	de trabajo ameno y seguro.
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proveer de manera adecuada los insumos y materia prima a la empresa.</li> <li>• Pagos en el tiempo acordado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquisición de insumos y materia prima de calidad.</li> <li>• Precios accesibles de los insumos y materia prima.</li> <li>• Adquisición de materiales en tendencia.</li> </ul>	Evaluar a los proveedores con la finalidad de contar con los materiales de buena calidad y precio que se encuentren a la vanguardia en el mercado.	Mejorar y fortalecer la materia prima e insumos para la fabricación de calzado por medio de proveedores que cumplan con los requisitos especificados por la empresa

Propietario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incrementar la producción de calzado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Calzado Sinell sea conocido por su calidad y confort en todo el país.</li> </ul>	Establecer estrategias que ayuden al desarrollo y crecimiento de la empresa Calzado Sinell.	Desarrollo de mejoras en los procesos de fabricación de calzado para mejorar la calidad del producto.
-------------	---	---	---	---



### **4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión**

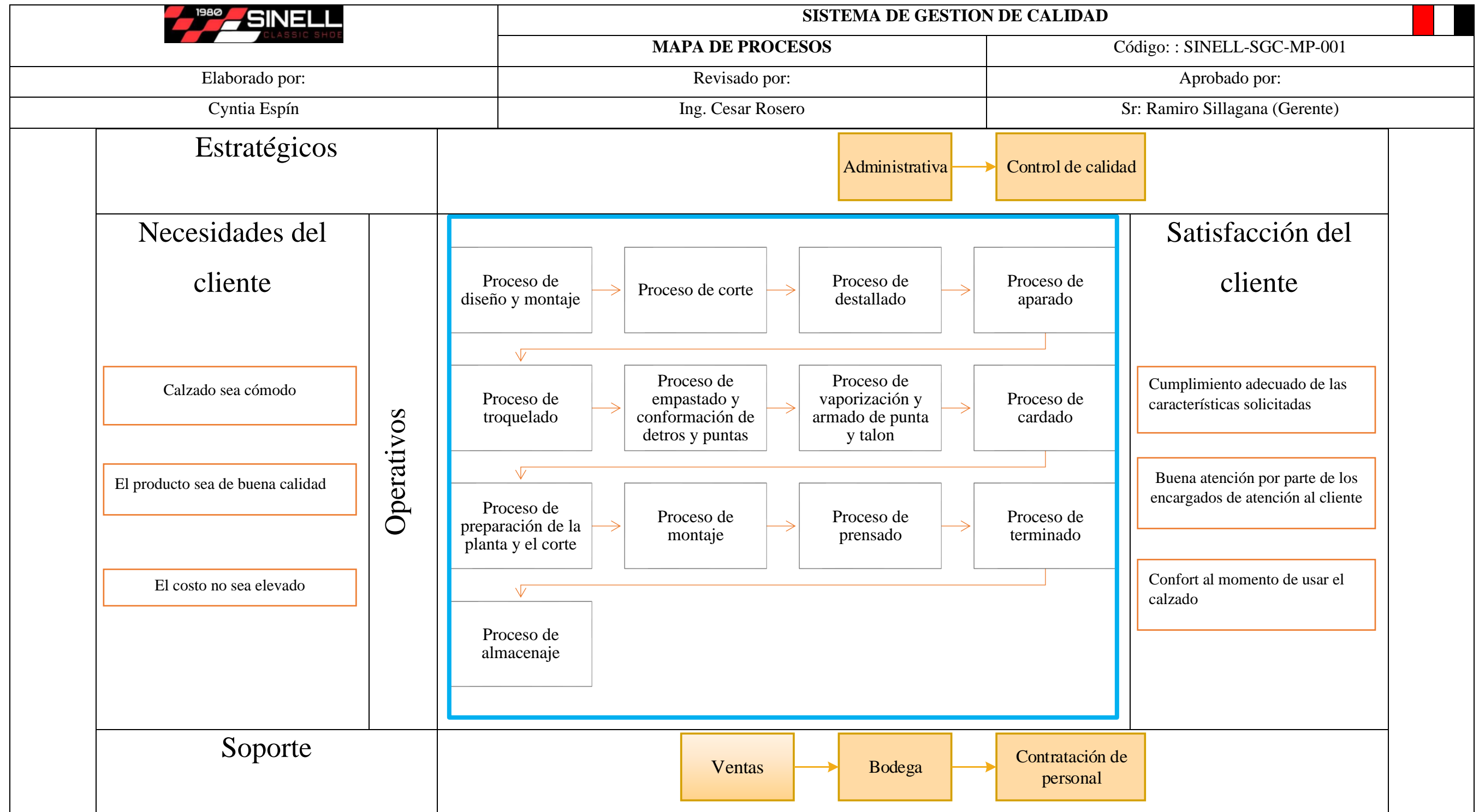
Calzado Sinell como decisión estratégica ha adoptado la aplicación de los diferentes requisitos planteados por la Norma ISO 9001:2015 para dirigir las diferentes actividades que se realizan en la organización.

“Calzado Sinell” ubicado en la provincia de Tungurahua, ciudad de Ambato, desarrolla un sistema de gestión de calidad en base a lo estipulado por la Norma ISO 9001:2015, en el área de producción tomando en cuenta los requerimientos legales y reglamentarios aplicables a la empresa para la estandarización de los procesos de fabricación de calzado.

### **4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos**

Calzado Sinell pretende mejorar continuamente mediante la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

Tabla 33: Mapa de procesos Calzado Sinell.



## **5 Liderazgo**

### **5.1 Liderazgo y compromiso**

#### **5.1.1 Generalidades**

La alta dirección de calzado Sinell tiene como finalidad demostrar un liderazgo y compromiso acorde a lo establecido por el sistema de gestión de calidad por medio de la implementación y mejora continua fomentando una buena comunicación entre las partes interesadas, el desarrollo adecuado de los procedimientos a partir del correcto abastecimiento de los materiales e insumos necesarios para realizar las actividades propias de la organización

#### **Valores**

- 1. Calidad:** Brindar un producto de calidad a todos nuestros clientes
- 2. Responsabilidad:** Correcto cumplimiento sobre la entrega de pedidos en los tiempos establecidos.
- 3. Compromiso:** Capacidad de generar un trabajo colaborativo, responsable y armónico entre todos los miembros que conforman la organización
- 4. Honestidad:** Conducta moral y ética que genera lealtad entre empleado y empleador sobre los procedimientos de la organización.
- 5. Respeto:** Fomentar un ambiente lleno de armonía y respeto entre sus colaboradores y altos mandos.

#### **Valores corporativos**

La empresa de calzado Sinell dedicada al diseño, fabricación y comercialización de calzado en cuero se compromete a:

1. Tener una relación armónica con sus empleados
2. Trato respetuoso a todos los que conforman la empresa.
3. Realizar las actividades laborales con total integridad y calidad posible.
4. Comunicación honesta con los clientes.
5. Ser agradecidos con nuestros compañeros de trabajo y clientes.
6. Realizar todos los procesos de fabricación de calzado con pasión, calidad y responsabilidad.

### **Responsabilidades gerenciales**

- Establecer y comunicar a todos los miembros de la organización la política de calidad y objetivos organizacionales.
- Fomentar la mejora continua.
- Evaluar la eficiencia y desempeño sobre los procesos que se realizan en la organización.
- Dirigir, ayudar y controlar los diferentes roles que desarrollan los empleados en la empresa.

#### **5.1.2 Enfoque al cliente**

El cliente como parte primordial para Calzado Sinell es de suma importancia conocer el grado de satisfacción del producto brindado con respecto a la calidad del calzado para esto se desarrolla una encuesta que permita conocer el grado de satisfacción del cliente como se puede apreciar en el anexo 3.

La encuesta a realizar se desarrollará en periodos semestrales a los clientes que adquirieron el producto en ese lapso de tiempo y así tomar acciones correctivas para mejorar la calidad.

## 5.2 Política de calidad

### 5.2.1 Establecimiento de la política de calidad

Calzado Sinell por medio de la política de calidad se establecen parámetros necesarios y acordes con las necesidades de la organización apoyando así de manera estratégica el cumplimiento de los objetivos de calidad e incentivando a la mejora continua a todos los que conforman la organización cumpliendo así con uno de los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2015.

**Tabla 34:** Política de Calidad Calzado Sinell

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	
Política de calidad	Código: SINELL-SGC-PC-001	
	Fecha:4/10/2021	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cyntia Espín	Ing. Cesar Rosero	Sr: Ramiro Sillagana (Gerente)
<b>Política de calidad de la empresa de Calzado Sinell</b>		
<p>En Calzado Sinell somos una empresa dedicada al diseño, producción y comercialización de diversos tipos de calzado como son el casual, deportivo, urbano y de seguridad cumpliendo con los estándares de calidad y las necesidades del cliente como son el confort, los precios accesibles y la durabilidad de los mismo para conseguir la satisfacción de los clientes y así liderar el mercado, la alta dirección además busca la implantación del sistema de gestión de calidad para mejorar y estandarizar sus procesos de fabricación de calzado.</p>		

### 5.2.2 Comunicación de la política de calidad

La política de calidad forma parte de la documentación necesaria para el cumplimiento de uno de los requisitos sobre el sistema de gestión de calidad, a la vez esta será comunicada

y visible debido a que se publicará en las instalaciones con la finalidad de que todos los miembros de la empresa la puedan visualizar y así conozcan la finalidad organizacional y a donde se encamina la empresa. Como evidencia de que la política de calidad fue comunicada y publicada para conocimiento de todos los miembros que conforman la organización se adjunta el anexo 4.

### 5.2.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

Dentro de calzado Sinell se establecen los diferentes requisitos para el cumplimiento de roles, responsabilidades y autoridades acordes a las necesidades de la organización conforme a lo establecido por el sistema de gestión de calidad como se puede observar en la tabla 35.

**Tabla 35:** Roles, responsabilidades y autoridades de Calzado Sinell

 <b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	
<b>ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES</b>	Código: SINELL-SGC-RRA-001
	Fecha: 4/10/2021
Elaborado por:	Revisado por:
Cyntia Espín	Ing. Cesar Rosero
	Aprobado por:
	Sr: Ramiro Sillagana (Gerente)
Roles	Responsabilidades
Gerente general	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de desempeño al personal</li> <li>• Planificación de las actividades empresariales.</li> <li>• Definir a corto, mediano y largo plazo a donde se encamina la empresa.</li> <li>• Controlar el correcto funcionamiento de la organización.</li> <li>• Ser un buen líder.</li> <li>• Encargado de realizar control de calidad.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar un seguimiento del cumplimiento de los objetivos de calidad establecidos por la empresa.</li> </ul>
Área administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización de compras de insumos y materia prima.</li> <li>• Manejo de encuesta dirigida a clientes.</li> <li>• Control y elaboración de papelería en general.</li> <li>• Encargado de contratación de personal.</li> <li>• Encargado de manejo de bodega e inventarios.</li> </ul>
Área de ventas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención al cliente.</li> <li>• Encargado de realizar publicidad.</li> <li>• Manejo de redes sociales.</li> <li>• Reportes de ventas.</li> <li>• Despacho de los productos.</li> </ul>
Operarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar novedades ocurrientes en el área de trabajo.</li> <li>• Cumplir las actividades descritas en el manual de procedimientos.</li> </ul>


## 6 Planificación

### 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

En calzado Sinell se toman en cuenta los riesgos y oportunidades que se analizaron en la matriz PESTEL en donde se da una valoración de riesgos para cada uno de los apartados analizados y de esta manera minimizar las causas no deseables y aprovechar todas las oportunidades de mejora para la organización.

En la tabla 36 se puede notar el rango de valores sobre los cuales van a ser evaluados los riesgos y oportunidades además estos valores serán aplicados en la tabla 37 en los cuales se pueden notar los ítems evaluados para el desarrollo de la matriz.


**Tabla 36:** Rango de valoración de riesgos y oportunidades

		<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>				
VALORACION DE RIESGOS		Código: SINELL-SGC-VR-001				
		Fecha: 5/10/2021				
Valoración de riesgos						
Insignificante	1	Un riesgo que no tiene importancia				
Menor	2	Debe ser evaluado para saber si aporta o no a la organización				
Medio	3	Debe ser corregido en un tiempo moderado				
Alto	4	Debe ser corregido de forma inmediata				
Muy alto	5	Debe ser corregido o eliminado de manera urgente				

En función de los riesgos y oportunidades evaluados en la matriz se toman acciones de mejora además de la determinación del responsable encargado de controlar y el periodo de revisión con el que se debe desarrollar el control de dicho riesgo como se puede apreciar en la tabla 37.



**Tabla 37:** Valoración y acciones a tomar sobre los riesgos y oportunidades

		SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD						
MATRIZ DE VALORACION DE RIESGOS		Código: SINELL-SGC-MT-VR-001						
		Fecha:6/10/2021						
Riesgo	Valoración del riesgo					Acción	Responsable	Periodo de revisión
	Insignificante	Menor	Medio	Alto	Muy alto			
Temporadas bajas de producción.					X	Brindar productos de calzado con descuentos o promociones para reactivar la economía interna de la empresa.	Área de ventas	Semestral
Precios bajos por parte de la competencia con similares características del producto				X		Generar nuevos diseños de calzado, además de elaborarlos con materiales de buena calidad.	Gerente general	Semestral
Incremento de costos en materiales e insumos				X		Evaluar a los proveedores de insumos y materia prima con la finalidad de optar por los	Área administrativa	Semestral

						materiales de buena calidad y accesibles de adquirir.		
Nivel de conocimiento en relación a la elaboración de calzado				X		Capacitación constante a los trabajadores sobre las actividades que deben realizar en su área de trabajo de manera correcta.	Área administrativa	Semestral
Variación económica en el país a causa de confinamiento por pandemia.					X	Tratar de vender y promocionar los productos por medio de redes sociales y aplicar protocolo de bioseguridad para poder vender el producto.	Área de ventas	Trimestral
Pérdida de ventas en cuanto al producto ofertado por insatisfacción del cliente					X	Aplicar los requisitos del SGC mejorando el trato a los clientes además evaluar la calidad del producto.	Gerente general	Semestral
Cumplimiento de los derechos del trabajador, salario justo, pago de beneficios de ley	X					Acatar todos los reglamentos establecidos por el ministerio de trabajo del Ecuador.	Gerente general	Anual

## 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos


Los objetivos de calidad de Calzado Sinell tiene como propósito lograr y alcanzar la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, a partir de la política de calidad establecida se enfocan estos objetivos para lograr cumplir con las expectativas deseadas de los productos brindados y así aumentar la satisfacción de los clientes, estos objetivos se logran por medio de una planificación y seguimiento de control para garantizar su adecuado cumplimiento.

Tabla 38: Objetivos de calidad

		<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	
OBJETIVOS DE CALIDAD		Código: SINELL-SGC-OC-001	
		Fecha:6/10/2021	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
Cyntia Espín	Ing. Cesar Rosero	Sr: Ramiro Sillagana (Gerente)	
Enfoque	Objetivo		
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incrementar la credibilidad de la empresa ante nuestros clientes cumpliendo sus expectativas y necesidades.</li> <li>• Dar seguimiento a los clientes por medio de la atención de quejas y sugerencias</li> <li>• Ofertar productos de calidad</li> </ul>		
Trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitar al personal en cuanto a los procesos de fabricación de calzado y seguridad en el trabajo</li> <li>• Evaluar el desempeño de los trabajadores</li> </ul>		
Control de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controlar el paso de productos defectuosos.</li> </ul>		
Procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar la eficiencia de los procesos.</li> </ul>		

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Adquirir nueva tecnología acorde a las necesidades de la empresa.</li></ul>
Mejora continua	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cumplimiento al 100% del sistema de gestión de calidad.</li><li>• Incrementar el cumplimiento de los objetivos organizacionales</li></ul>

**Tabla 39:** Establecimiento de indicadores para comprobar cumplimiento de objetivos de calidad

				SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD					
OBJETIVOS DE CALIDAD				Código: SINELL-SGC-IOC-001					
				Fecha:7/10/2021					
Elaborado por:		Revisado por:				Aprobado por:			
Cynthia Espín		Ing. Cesar Rosero				Sr: Ramiro Sillagana (Gerente)			
Enfoque	Objetivo	Código	Nombre de indicador	Fórmula	Unidad de medida	Frecuencia	Meta	Como se lo realiza	Responsable
Cliente	Dar seguimiento a los clientes por medio de la atención de quejas y sugerencias	OCC-001	Seguimiento a clientes	$\frac{\# \text{de clientes satisfechos}}{\# \text{total de clientes}} * 100$	%	Semestral	90%	Atendiendo las quejas y sugerencias de los clientes.	Área de ventas
Procesos	Evaluar la eficiencia de los procesos	OCEP-001	Eficiencia de procesos	$\frac{\# \text{de ordenes de produccion realizadas}}{\# \text{ordenes de produccion planificadas}} * 100$	%	Mensual	85%	Planificaciones mensuales	Gerente de la empresa Área de ventas
Control de calidad	Controlar el paso de productos defectuosos.	OCC C-001	Productos defectuosos	$\frac{\# \text{de unidades defectuosas}}{\# \text{total de unidades producidas}} * 100$	%	Mensual	10%	Por medio de la observación en los diferentes procesos	Gerente general

Trabajadores	Capacitar al personal en cuanto a los procesos de fabricación de calzado y seguridad en el trabajo	OCT-001	Capacitación de personal	$\frac{\# \text{ personal capacitado}}{\# \text{ total de trabajadores}} * 100$	%	Semestral	80%	Contratación de personas especializadas para las capacitaciones sobre seguridad en el trabajo y producción	Gerente general Área administrativa
	Evaluar el desempeño de los trabajadores	OCT-002	Desempeños trabajadores	$\frac{\# \text{ items aprobados}}{\# \text{ total de items evaluados}} * 100$	%	Semestral	75%	Por medio de la aplicación de lista de chequeo a cada uno de los trabajadores evaluando ciertos parámetros importantes para la empresa	Área administrativa
Mejora continua	Implementar y cumplir con el sistema de gestión de calidad	OCM C-001	SGC	$\frac{\text{items cumplidos que son establecidos por el SGC}}{\text{total de items establecidos por el SGC}} * 100$	%	Semestral	100%	Aplicación de una auditoría interna	Gerente general Área administrativa
	Aumentar el cumplimiento de los objetivos empresariales	OCM C-002	Cumplimiento de objetivos	$\frac{\# \text{ de objetivos cumplidos}}{\# \text{ total de objetivos planificados}} * 100$	%	Anual	75%		Gerente general Área administrativa

### **6.3 Planificación de cambios**

La planificación de cambios establecida por el sistema de gestión de calidad se realiza mediante el procedimiento de cambios (SINELL-SGC-P-PC-001) el cual se usará de manera ordenada clara y con una planificación previa con la finalidad de documentar cualquier tipo de cambio contribuyendo de esta manera a la mejora del sistema interno de la empresa.

## **7 Apoyo**

### **7.1 Recursos**

#### **7.1.1 Generalidades**

Calzado Sinell cuenta con los recursos necesarios para desarrollar de buena manera el sistema de gestión de calidad, debido a que cuenta con los materiales, tecnología, conocimiento en el área de calzado y cuentan con una mentalidad abierta al cambio.

#### **7.1.2 Personas**

Los colaboradores de Calzado Sinell han sido seleccionados por parte del área administrativa y del gerente tomando en cuenta sus capacidades de aprendizaje y conocimiento sobre el área en el que desean trabajar, además su visión es clara sobre el tipo de personal que desean contratar es decir que sean colaboradores, fomenten el trabajo en equipo y ayuden al crecimiento empresarial.






### 7.1.3 Infraestructura

Calzado Sinell ha ido cambiando a lo largo del tiempo en cuanto a la infraestructura, debido a la adquisición de maquinaria que ayuda a desarrollar las actividades de una manera más fácil y eficiente, además de ofrecer comodidad a sus trabajadores conforme al área en el que desarrollan sus actividades en la tabla 40 se evidencia todo lo referente a la infraestructura física, herramientas y equipos usados para la elaboración del calzado.

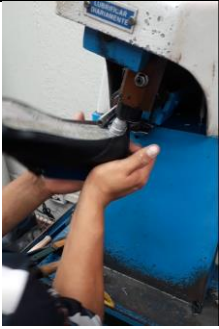




**Tabla 40:** Infraestructura equipos y herramientas presentes en Calzado Sinell




		<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	
<b>INFRAESTRUCTURA, EQUIPOS Y HERRAMIENTAS</b>		<b>Código: SINELL-SGC-IEH-001</b>	
		<b>Fecha: 7/10/2021</b>	
<b>Información de la infraestructura</b>			
<b>Área</b>	<b>Descripción</b>	<b>Evidencia</b>	
Administrativa	Oficina de gerente general y personal administrativo		
Producción	Sección de corte		
	Sección de destallado		
	Sección de aparado		
	Sección de troquelado		
	Sección de empastado y conformación de dentros y puntas		
	Sección de vaporización y armado de punta y talón		
	Sección de cardado		



	Sección de preparación de la planta y el corte	
	Sección de montaje	
	Sección de prensado	
	Sección de terminado	
Almacenaje	Bodega de materia prima	 
	Bodega de producto terminado	
<b>Equipos</b>		
<b>Máquina</b>	<b>Descripción</b>	<b>Evidencia</b>
Máquina aparadora	Máquina de una o doble aguja en la cual se unen las piezas cortadas para dar forma al corte de zapato	
Máquina troqueladora	Esta máquina permite cortar las plantillas para el zapato por medio de la presión ejercida de un molde sobre el material.	

<p>Máquina destalladora</p>	<p>Esta máquina permite disminuir el grosor de la piel o cuero para posteriormente cocer con mayor facilidad</p>	
<p>Prensa</p>	<p>Esta máquina permite juntar de mejor manera la planta con el corte del zapato</p>	
<p>Máquina armadora de puntas</p>	<p>En esta máquina se coloca la horma con el corte una vez reactivado el pegamento para darle una forma perfecta a la punta del corte.</p>	
<p>Máquina forjadora de talón</p>	<p>Esta máquina por medio de la compresión permite darle forma al talón una vez colocada un refuerzo de tal forma que no existan pliegues o imperfecciones en el armado.</p>	

<p>Máquina armadora de lados (camboria)</p>	<p>Esta máquina semiautomática permite darle forma al corte con la horma una vez que ha pasado por el proceso de armado de talón y de puntas</p>	
<p>Máquina cardadora (pulidora)</p>	<p>Esta máquina permite desbastar el excedente de cuero en los filos del corte después de pasar por la maquina armadora de lados.</p>	
<p>Horno activador</p>	<p>Este horno activador permite reactivar el pegamento que se coloca en el corte y en la planta para su posterior armado.</p>	
<p>Prensa de puntas</p>	<p>En esta máquina se coloca un refuerzo a la punta, además de colocar pegamento para su posterior compresión</p>	
<p>Extractor de olores</p>	<p>Permite eliminar los olores causados por el pegamento y los halógenos presentes en el área de trabajo</p>	
<p>Herramientas</p>		

Pinzas	Esta herramienta que por su combinación de martillo y alicate es fácil realizar el armado del corte con la horma.	
Martillo	Es una herramienta que permite dar golpes pequeños al material en ciertas partes de los procesos, además permite desmontar el calzado de la horma.	
Estilete	Esta herramienta permite recortar el sobrante de material y también es utilizado para el proceso de corte.	
Brochas	Estas herramientas permiten limpiar el zapato, también son utilizadas para dar pegamento al material.	
Tijera	Es una herramienta que permite recortar hilos y excedente de material en el proceso de aparado y de y terminado	

#### 7.1.4 Ambiente para la operación de sus procesos

La empresa cuenta con un buen ambiente laboral manteniendo el respeto hacia los trabajadores, además se cuenta con inclusión social puesto que existe un trabajador con

discapacidad, así también existe la equidad de género en la empresa ya que trabajan hombres y mujeres.

Por otro, en el ambiente físico se cuenta con una correcta iluminación en todos los puestos de trabajo, también se tiene un extractor de olores ubicado en una zona estratégica, donde se realizan la mayor parte de actividades que conlleva el uso de pegamentos y alógenos, inclusive se cuenta con un área aislada del resto de proceso, en la cual se realiza la actividad de cardado, que consiste en el pulido del cuero, el mismo que genera viruta.

#### **7.1.5 Recursos de seguimiento y medición**

Calzado Sinell proporciona todos los recursos necesarios para mantener la fidelidad y conformidad por parte de los clientes sobre los productos ofertados. Además, se mantiene el registro de máquinas y herramientas con la finalidad de mantener un inventario como información documentada en anexo 6 cuya codificación es (SINELL-SGC-R-MH-001) corresponde al formato de registro de máquinas y herramientas.

#### **7.1.6 Conocimientos de la organización**

La empresa Calzado Sinell esta consiente de los cambios constantes en el mercado por tal motivo la empresa tiene como objetivo desarrollar capacitaciones para cubrir dichos conocimientos necesarios para efectuar de mejor manera las nuevas tendencias del mercado, además se adjuntan los diagramas de flujo de los procesos para conocimiento de todos los miembros que conforman la organización con la finalidad de que cuenten con información acerca de cada área de trabajo y así lograr una mejor estandarización en sus procesos y productos, además se adjunta el formato de plan de capacitación en el anexo 7 cuya codificación es (SINELL-SGC-F-PLANC-001) y el procedimiento de selección de personal cuya codificación es (SINELL-SGC-P-SP-001).

## 7.2 Competencia


La alta dirección de Calzado Sinell tiene en cuenta las necesidades en cuanto a contratación de personal y las capacidades que estos trabajadores deben cumplir para formar parte de esta organización por medio de la selección del personal (SINELL-SGC-P-SP-001) con la finalidad de conocer el área de trabajo al que quieren aplicar, la experiencia en dicho cargo, etc.

Para fortalecer las competencias empresariales se deben desarrollar diferentes capacitaciones acordes a las necesidades de los trabajadores y para tener una información documentada de cumplimiento se realiza un registro de asistencia a capacitaciones anexo 9 cuya codificación es (SINELL-SGC-R-ACP-001).

## 7.3 Toma de conciencia

Calzado Sinell garantiza la toma de conciencia de todos los miembros que conforman la organización, a más de cumplir con lo establecido por el Sistema de gestión de calidad conocen y contribuyen al cumplimiento de la política de calidad, objetivos de calidad establecidos por la organización en el siguiente instructivo se da cumplimiento a la toma de conciencia como se observa en la tabla 41, además se adjunta en el anexo 8 cuya codificación es (SINELL-SGC-F-ECTC-001) es una encuesta dirigida a todos los colaboradores de Calzado Sinell para conocer el grado de toma de conciencia frente a la organización.

**Tabla 41:** Instructivo de toma de conciencia de calidad

		<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	
N°	ACTIVIDADES		
1	Inducción al personal nuevo		

2	Presentación de la política y objetivos de calidad de la empresa
3	Fomentar la mejora continua
4	Actividades de concientización del personal por medio de charlas y capacitaciones.
5	Aplicación de encuesta sobre toma de conciencia con respecto a la calidad en los procesos

#### 7.4 Comunicación


Calzado Sinell, permite conocer los procesos de comunicación interna y externa con respecto al del sistema de gestión de calidad. Por tal motivo, se adjunta la información documentada (SINELL-SGC-P-CIE-001), en el cual se describen las diversas actividades y acciones que se deben tomar y desarrollar al momento de realizar una comunicación interna y externa.

#### 7.5 Información documentada

##### 7.5.1 Generalidades

Calzado Sinell posee la documentación correspondiente al sistema de gestión de calidad el cual contiene diversos documentos y registros establecidos por la Norma ISO 9001:2015 los cuales se muestran en la tabla 42.

**Tabla 42:** Información documentada de Calzado Sinell

		<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	
<b>INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>		Código: SINELL-SGC-ID -001	
		Fecha:8/10/2021	
<b>N°</b>	<b>Información documentada</b>		

1	Procedimientos y registros del SGC
2	Manual de gestión de calidad ISO 9001:2015
3	Levantamiento e información de los procesos del área de producción
4	Documentación referente los procesos estratégicos, operativos y de apoyo

### **7.5.2 Creación y actualización**

Calzado Sinell establece el procedimiento a seguir para la actualización y creación de información sobre los registros y documentos que necesita la empresa por tal motivo se anexa el procedimiento correspondiente (SINELL-SGC-P-CAD-001), procurando satisfacer a las partes interesadas del sistema de gestión de calidad.

### **7.5.3 Control de información documentada**

Calzado Sinell cuenta con la información documentada acorde a lo establecido por el sistema de gestión de calidad en donde se controla, verifica y mantiene en función del formato (SINELL-SGC-P-CAD-001), además se incluye el anexo 21 cuya codificación es (SINELL-SGC-R-DG-001), realiza un registro que contiene las diferentes codificaciones que se establecen el desarrollo del sistema de gestión de calidad.

## **8 Operación**

### **8.1 Planificación y control operacional**

Los procesos dentro de Calzado Sinell cuentan con información tomando en cuenta los requisitos en cuanto a los productos que ofertan, por tal motivo es de suma importancia mantener información documentada y actualizada para tener un monitoreo claro de las salidas y si se están cumpliendo los objetivos para mejorar el desempeño organizacional, es por esta razón que se establece el procedimiento que se debe desarrollar en el área de producción (SINELL-SGC-P-P-001).



## **8.2 Requisitos para los productos y servicios**

### **8.2.1 Comunicación con el cliente**

Calzado Sinell cuenta con el personal encargado de brindar la atención a clientes, su función principal es la toma de pedidos acordes a las necesidades del cliente, brindado además un trato amable y respetuoso. Para conocer cómo se siente el cliente se realiza una encuesta de satisfacción al cliente anexo 4 cuya codificación es (SINELL-SGC-F-ESC-001) y además se realiza el procedimiento de atención de quejas y requerimientos del cliente (SINELL-SGC-P-ACRQ-001).

### **8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios**

Calzado Sinell por medio de los requisitos solicitados por parte del cliente tomando en cuenta el diseño, talla y color del calzado incluyendo los que la organización considera necesarios además debe cumplir con el pago de impuestos en función del tipo de empresa al que pertenece y así garantizan el cumplimiento adecuado del desarrollo del producto como se aprecia en el procedimiento administrativo y financiero (SINELL-SGC-P-AF-001).

### **8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios**

Calzado Sinell brinda calidad en sus productos en función de los requisitos establecidos por el cliente, además cuenta con información documentada sobre el proceso de fabricación de calzado como procedimientos de producción (SINELL-SGC-P-P-001).

#### **8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios**

Los cambios que se desarrollan en los pedidos establecidos por los clientes se realiza un registro de cambios como se muestra en el anexo 10 cuya codificación es (SINELL-SGC-R-SC-001) y además se lleva a cabo el procedimiento adecuado para el producto no conforme (SINELL-SGC-P-NC-001).

### **8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios**

#### **8.3.1 Generalidades**

La empresa de Calzado Sinell cuenta con un adecuado seguimiento y control de los procesos mediante el manual de procedimiento de diseño y desarrollo de productos (SINELL-SGC-P-DDP-001) el cual cuenta con una metodología adecuada para el desarrollo de productos y satisfacer las necesidades de los clientes.

#### **8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo**

En Calzado Sinell el proceso de planificación del diseño y desarrollo de nuevos productos cuenta con información documentada (SINELL-SGC-P-DDP-001), en el cual constan los recursos, responsables para crear los diseños del calzado.

#### **8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo**

Calzado Sinell cuenta con personal directivo que se encargan de determinar las entradas y salidas de nuevos productos considerando las necesidades y tendencias que presentan los clientes asegurando brindar un producto de calidad.

### **8.3.4 Controles del diseño y desarrollo**

Para cumplir con las necesidades internas y externas de la organización se implementan controles en cuanto al proceso de diseño y desarrollo para brindar un producto de calidad acorde a lo establecido en el procedimiento de diseño y desarrollo de productos (SINELL-SGC-P-DDP-001).

### **8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo**

Las salidas de diseño y desarrollo del producto que oferta calzado Sinell cuenta con información documentada según lo establecido por el procedimiento de diseño y desarrollo de productos (SINELL-SGC-P-DDP-001).

### **8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo**

Los cambios realizados en el diseño y desarrollo se encuentran documentados según el procedimiento de diseño y desarrollo de productos (SINELL-SGC-P-DDP-001).

## **8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente**

### **8.4.1 Generalidades**

Calzado Sinell cuenta con el proceso de compra de materia prima para la fabricación de calzado, siendo este clasificado en el mapa de procesos como un proceso de apoyo, por medio de la documentación adecuada se obtiene información de los productos que son adquiridos en el manual de procedimientos de evaluación y selección de proveedores (SINELL-SGC-P-ESP-001) y los procedimientos administrativos y financieros correspondientes (SINELL-SGC-P-AF-001).

#### **8.4.2 Tipo y alcance de control**

El tipo y alcance de control de la materia prima e insumos que son adquiridos externamente en Calzado Sinell se establece los diferentes criterios de selección y evaluación de proveedores con el objetivo de adquirir productos de buena calidad y a un buen precio y así cumplir con los requisitos de la organización en el manual de procedimiento de evaluación y selección de proveedores se detalla esta información (SINELL-SGC-P-ESP-001).

#### **8.4.3 Información para los proveedores externos**

Calzado Sinell cuenta con información para el proceso de adquisición de materia prima e insumos de manera que se detalle la información necesaria para el conocimiento de los proveedores detallada en los procedimientos administrativos y financieros correspondientes (SINELL-SGC-P-AF-001).

### **8.5 Producción y provisión del servicio**

#### **8.5.1 Control de la producción y la provisión del servicio**

Los directivos de Calzado Sinell son los encargados de establecer los diferentes recursos a utilizar para lograr controlar la producción de calzado cuya información documentada se encuentra en el manual de procedimiento en el área de producción (SINELL-SGC-P-P-001).

#### **8.5.2 Identificación y trazabilidad**

Calzado Sinell mantiene registro de compra con respecto a los materiales e insumos que se utilizan para la fabricación de sus productos, como se puede apreciar en el siguiente

procedimiento (SINELL-SGC-P-AF-001) en donde se detalla de mejora manera la identificación de salidas y las conformidades del producto ofertado.

### **8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos**

Calzado Sinell tiene como objetivo brindar un producto de calidad por tal motivo cuida que este producto sea entregado a sus clientes sin ningún tipo de fallas o no conformidades asimismo brindar una atención de calidad a los clientes.

### **8.5.4 Preservación**

Una vez finalizado el proceso de fabricación de calzado y entregado a los clientes Calzado Sinell garantiza la preservación del producto ofertado, debido a que es elaborado con materia prima de buena calidad y su almacenamiento es el adecuado debido a que se coloca el zapato dentro de cajas y también cuenta con una etiqueta informativa sobre el producto.

### **8.5.5 Actividades posteriores a la entrega**

Calzado Sinell desarrolla actividades posteriores a la entrega del calzado ofertado tomando en cuenta los requisitos establecidos por los clientes, al mismo tiempo la empresa garantiza una compra segura ya sea de forma física o por medio de redes sociales, por otro lado, cuentan con encuestas anexo 4 cuya codificación es (SINELL-SGC-F-ESC-001) para determinar la satisfacción del cliente y el procedimiento a seguir en cuanto a la atención de quejas y requerimientos del cliente (SINELL-SGC-P-ACRQ-001).

### **8.5.6 Control de los cambios**

El personal administrativo es el encargado de mantener una información actualizada con respecto a los pedidos que realizan los clientes y realizan las modificaciones necesarias con respecto a lo acordado inicialmente por medio del procedimiento de gestión de cambios (SINELL-SGC-P-PC-001).

### **8.6 Liberación de los productos y servicios**

Una vez terminado el proceso de fabricación de calzado el personal administrativo realiza un registro y además sigue las especificaciones del procedimiento de producción (SINELL-SGC-P-P-001).

### **8.7 Control de las salidas no conformes**

Calzado Sinell tiene en cuenta que no siempre las salidas cumplen con los requisitos establecidos por los clientes es por esta razón que se cuenta con la documentación sobre las salidas no conformes siguiendo el procedimiento de no conformidades (SINELL-SGC-P-NC-001).

## **9 Evaluación del desempeño**

### **9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación**

#### **9.1.1 Generalidades**

Calzado Sinell al implementar el sistema de gestión de calidad desarrolla un control y seguimiento sobre sus trabajadores y las actividades que se desarrollan dentro de la empresa por medio de la documentación del procedimiento de acción correctiva y preventiva sobre la mejora (SINELL-SGC-P-ACPM-001).

### 9.1.2 Satisfacción del cliente

El área de ventas de Calzado Sinell es la encargada de realizar una encuesta sobre la satisfacción del cliente ya sea de forma presencial o vía telefónica del anexo 4 cuya codificación es (SINELL-SGC-F-ESC-001) o a su vez por medio del procedimiento de atención de quejas y requerimientos del cliente (SINELL-SGC-P-ACRQ-001).


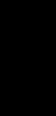
### 9.1.3 Análisis y evaluación

Calzado Sinell evalúa los resultados obtenidos mediante la aplicación del sistema de gestión de calidad cumpliendo con la planificación adecuada sobre lo establecido por la alta gerencia, evaluando el nivel de satisfacción del cliente, el desempeño de los miembros que conforman la organización y los procesos para la mejora continua.

## 9.2 Auditoría interna

El proceso de auditoría interna de Calzado Sinell se realiza de manera anual siendo un proceso obligatorio para poder medir el cumplimiento de los requisitos establecidos por el sistema de gestión de calidad de la Norma ISO 9001:2015 aplicando el procedimiento de auditoría interna (SINELL-SGC-P-AI-001) para evaluar el desempeño y eficacia de los procesos, así también se aplican indicadores como se puede apreciar en la tabla

**Tabla 43:** Indicadores de cumplimiento de la auditoría interna

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>		
INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA	Código: SINELL-SGC-IAI -001		
	Fecha: 14/10/2021		

Descripción	Código	Indicador	Frecuencia
Cumplimiento de las no conformidades	CNCON-001	$\frac{\# \text{ de no conformidades atendidas}}{\# \text{ total de las no conformidades detectadas}} * 100\%$	95-100%
Cumplimiento de la planificación para auditoría interna	CPAI-001	$\frac{\# \text{ auditorias realizadas}}{\# \text{ de auditorias planificadas}} * 100\%$	95-100%

### 9.3 Revisión por la auditoria

#### 9.3.1 Generalidades

La alta dirección de Calzado Sinell son las personas encargadas de revisar todos los parámetros establecidos por el sistema de gestión de calidad. De tal manera que se cumplimiento a todas las actividades planificadas para el cumplimiento de objetivos y metas empresariales por medio de reuniones y documentando con el formato del anexo 11 cuyo código es (SINELL-SGC-R-CRG-001) y la información documentada del procedimiento de revisión por la dirección (SINELL-SGC-P-RD-001) en donde se procede en función de los resultados obtenidos sobre las evaluaciones realizadas.

## 10 Mejora

### 10.1 Generalidades

Calzado Sinell establece las diferentes oportunidades de mejora que puede alcanzar por medio de la planificación adecuada y satisfaciendo las necesidades de los clientes, así





también buscan alcanzar el cumplimiento del 100% de lo establecido por el sistema de gestión de calidad mediante el uso de la Norma ISO 9001:2015.

### **10.2 No conformidad y acción correctiva**

Las no conformidades detectadas en los procesos de fabricación de calzado son analizadas por medio del anexo 12 cuyo código es (SINELL-SGC-R-NCAC-001) así también el uso del procedimiento de no conformidades y acciones correctivas (SINELL-SGC-P-ACPM-001). para contar con una información documentada adecuada

### **10.3 Mejora continua**



Calzado Sinell por medio de la cooperación de todos los miembros que conforman la organización buscan una mejora continua en cuanto a sus procesos, mediante la implementación del sistema de gestión de calidad, además cuentan con información documentada sobre El procedimiento de acción correctiva y preventiva sobre la mejora (SINELL-SGC-P-ACPM-001).

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	
<b>PROCEDIMIENTOS GENERADOS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		

# PROCEDIMIENTO GENERADOS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD




Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cyntia Espín	Ing. Cesar Rosero	Sr: Ramiro Sillagana (Gerente)

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	
<b>PROCEDIMIENTOS GENERADOS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		

## ÍNDICE DE PROCEDIMIENTOS

Procedimiento de gestión de cambios .....	121
Procedimiento de gestión de selección de personal .....	125
Procedimiento de comunicación interna y externa .....	131
Procedimiento de creación y actualización de documentos .....	139
Procedimiento de producción.....	148
Procedimiento de atención de quejas y requerimientos del cliente.....	158
Procedimiento de atención de quejas y requerimientos del cliente.....	163
Procedimiento de producto no conforme .....	171
Procedimiento de diseño y desarrollo de productos.....	176
Procedimiento de evaluación y selección de proveedores .....	181
Procedimiento de acción correctiva y preventiva sobre la mejora.....	185
Procedimiento de auditoria interna .....	190
Procedimiento de revisión por la dirección.....	197

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CAMBIOS</b>	Código: SINELL-SGC-P-PC-001
	Fecha: 1/09/2021
	Revisión: 0.0

**Procedimiento de gestión de cambios**

# PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CAMBIOS



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cyntia Espín	Ing. Cesar Rosero	Sr: Ramiro Sillagana (Gerente)

## 1. Objetivo

Mantener una planificación y metodología adecuada con respecto a los cambios que se generan en la empresa para cumplimiento de lo establecido por el sistema de gestión de calidad

## 2. Referencias Normativa

- Norma ISO 9000:2015: Fundamentos y vocabulario.
- Norma internacional ISO 9001-2015: Requisitos de los ítems 7.1.2-7.1.6-7.2- 7.5


## 3. Alcance

Este procedimiento se desarrollará sobre todos los cambios que se realice en Calzado Sinell con respecto al sistema de gestión de calidad.

## 4. Responsables

Gerencia será el encargado de planificar y verificar el cumplimiento de las actividades con respecto a los cambios.

## 5. Términos y Definiciones

 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
Términos	Definición
Gestión	Actividades que permiten controlar y dirigir una organización
Control de calidad	Permite cumplir parámetros y requisitos de la calidad

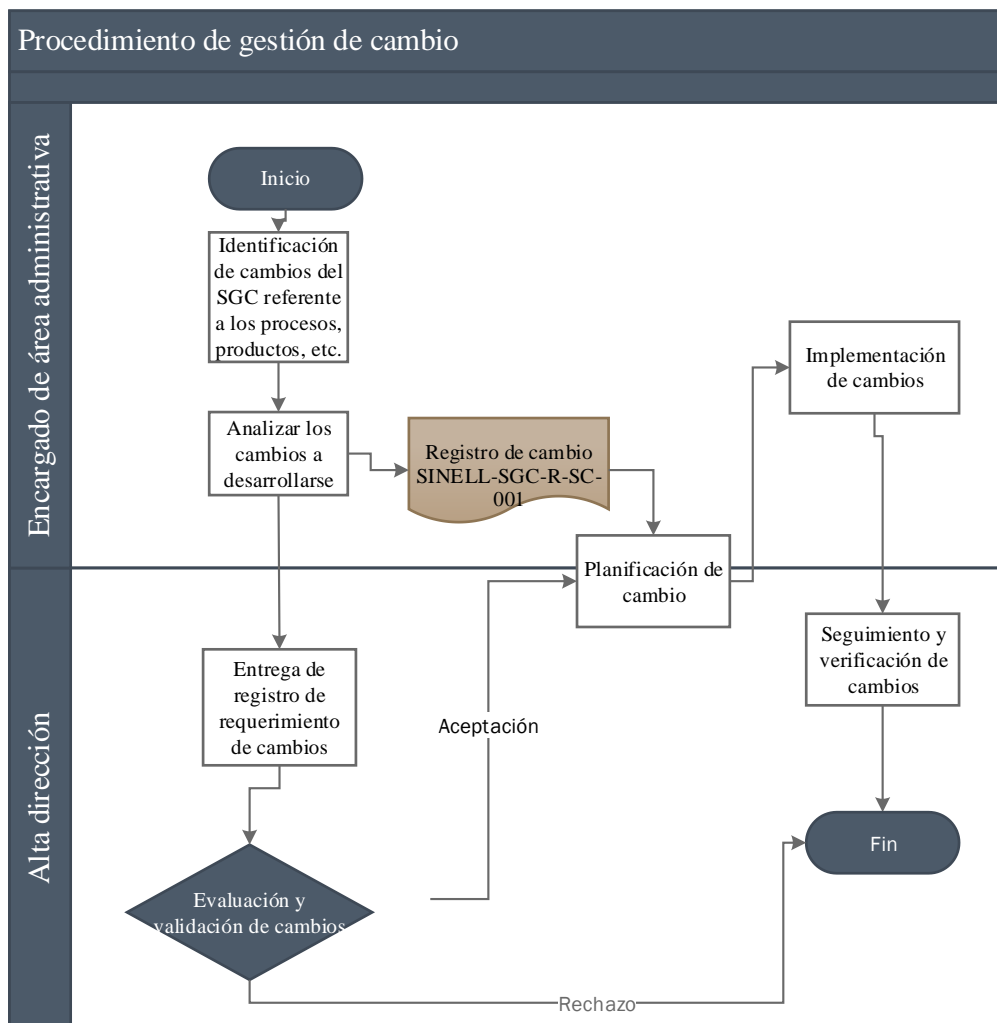
Registro	Es un documento que permite documentar información y evidencia de actividades.
Cambio	Actividades que permiten generar modificaciones sobre el estado actual
Planificación	Actividades que se desarrollan de manera ordenada y están enfocadas al cumplimiento de objetivos.

## 6. Descripción del procedimiento

		SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		
N°	Actividad	Descripción	Responsable	Documento de soporte
1	Identificación de cambios	Se identifican los cambios que se van a generar en ciertas áreas, procesos, productos, requisitos, estrategias, etc.	Área administrativa	N.A.
2	Registro de análisis de cambios	Registrar los cambios que se realizan de manera detallada con una versión actualizada de registro, además debe contar con la persona que solicita el cambio y el costo para su implementación.	Área administrativa, ventas y gerencia	SINELL-SGC-R-SC-001
3	Evaluación y validación de cambios	Se analiza el impacto positivo y negativo con respecto al cambio solicitado por medio de reuniones	Gerente general y encargado de área administrativa	
4	Planificación de cambio	Se determinan los plazos, costos, actividades y los responsables de los cambios considerando los riesgos y oportunidades en cuanto al sistema de gestión de calidad.	Gerente general y área administrativa	
5	Implementación de cambios	Los responsables deben ejecutar los cambios según	Gerente general y área	

		lo planificado para posterior verificación	administrati va	
6	Finalización y seguimiento	Se da seguimiento sobre el cumplimiento del cambio realizado	Gerente general y área administrati va	

## 7. Flujograma



## 8. Registros y Anexos

- Registro de solicitud de cambio del SGC (SINELL-SGC-R-SC-001)

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SELECCIÓN DE PERSONAL</b>	Código: SINELL-SGC-P-SP-001
	Fecha: 6/09/2021
	Revisión: 0.0

**Procedimiento de gestión de selección de personal**

# PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SELECCIÓN DE PERSONAL



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cyntia Espín	Ing. Cesar Rosero	Sr: Ramiro Sillagana (Gerente)



## **1. Objetivo**

Seleccionar al personal acorde a las necesidades empresariales y que cumplan con los requerimientos para cada puesto de trabajo.

## **2. Referencias Normativa**

- Norma ISO 9000:2015: Fundamentos y vocabulario.
- Norma internacional ISO 9001-2015: Requisitos de los ítems 7.1.2-7.1.6-7.2- 7.5


## **3. Alcance**

Este procedimiento se crea con el fin de seleccionar al personal adecuado y acorde a las necesidades empresariales, tomando en cuenta su experiencia y conocimiento sobre el área de trabajo.

## **4. Responsables**


- Área administrativa: Siendo el encargado de la contratación de personal en función de las necesidades que necesita Calzado Sinell.
- Gerente: Persona encargada de aceptar y evaluar al personal seleccionado para la contratación.

## 5. Términos y Definiciones

 <b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	
Términos	Definición
Gestión	Actividades que permiten controlar y dirigir una organización
Competencia	Conocimiento, habilidades, destrezas, aptitudes y capacidades que presenta una persona u organización
Conocimiento	Facultad de una persona de comprender cierta información adquiridos por preparaciones previas.
Destreza	Habilidad para desarrollar una actividad determinada
Vacante	Cargo disponible dentro de una empresa que no está ocupado por nadie


## 6. Descripción del procedimiento

### 6.1 Descripción de selección de personal

 <b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>				
Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Documento de soporte
1	Recepción de documentación	Se reciben las hojas de vida de los concursantes al puesto de trabajo.	Área administrativa	Hojas de vida de los aspirantes
2	Revisión de documentos	Se evalúa si la persona cumple con el perfil requerido para la empresa	Área administrativa, y gerencia	N.A.
3	Aceptación o rechazo de candidatos al puesto de trabajo	Se verifica si cumple o no con los conocimientos para el área de trabajo	Gerente general y encargado de área administrativa	N.A.

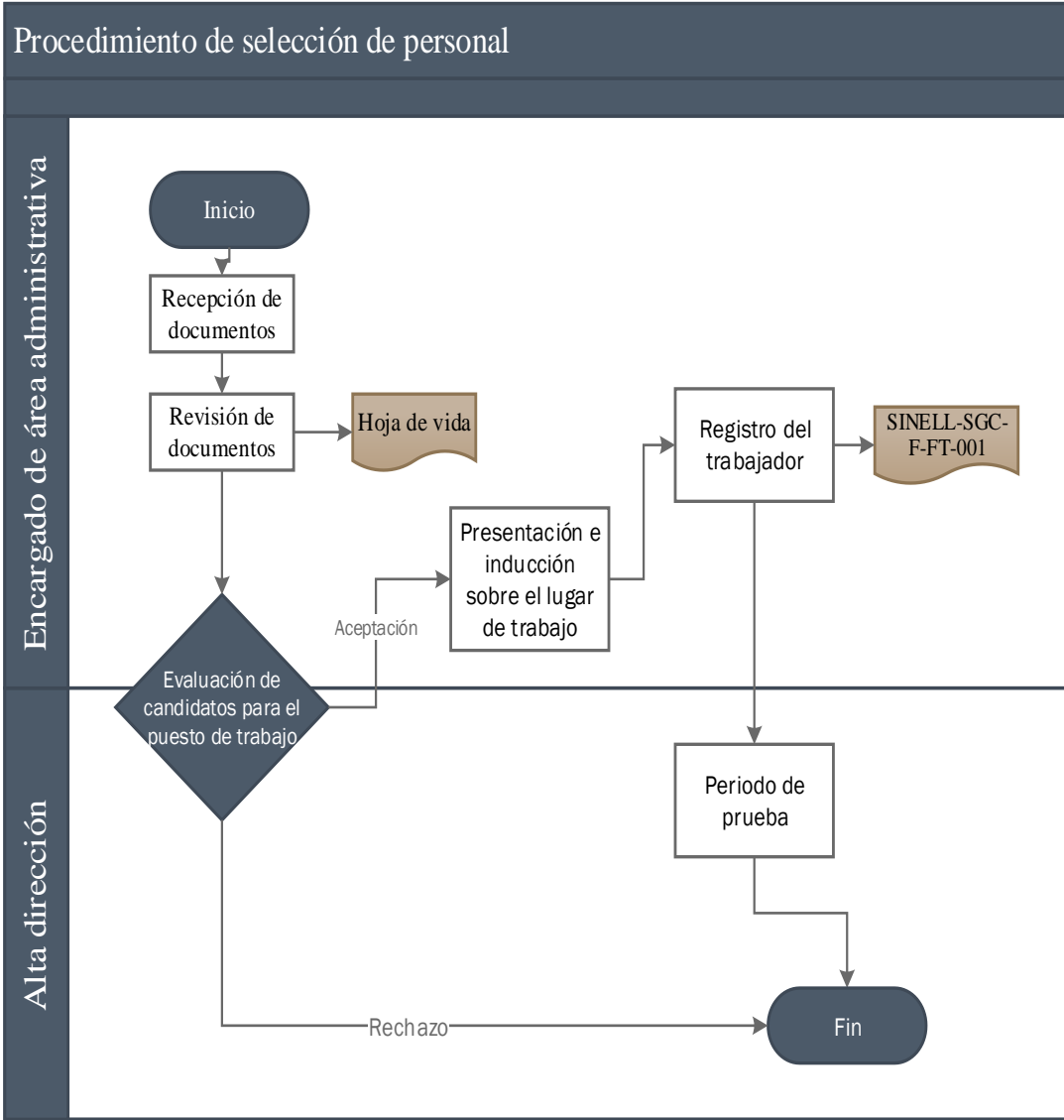
4	Presentación e inducción sobre el lugar de trabajo	Si es contratado se realiza una inducción sobre las instalaciones de producción, política de calidad, misión y visión	Área administrativa	N.A.
5	Registro del trabajador	Se llenan los datos del trabajador para mantener registro del mismo	Área administrativa	SINELL-SGC-F-FT-001
6	Periodo de prueba	Se evalúa si el trabajador realiza las actividades asignadas de forma correcta	Gerente general	N.A.

## 6.2 Descripción del proceso de evaluación de desempeño

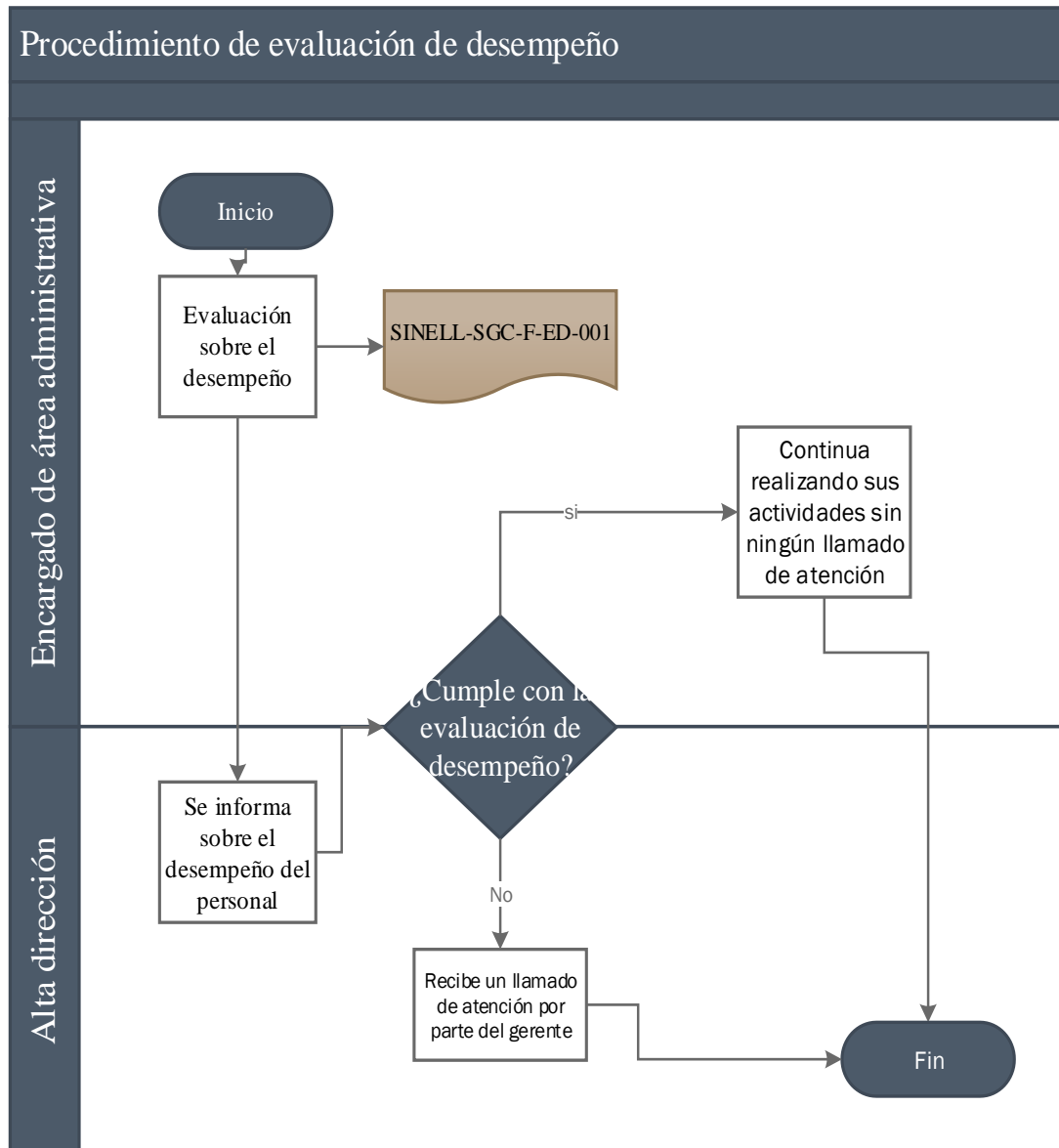
		<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>		
N°	Actividad	Descripción	Responsable	Documento de soporte
1	Evaluación de desempeño a trabajadores	Se analizan los apartados correspondientes sobre cada trabajador o área de trabajo aplicando la ficha de evaluación de desempeño	Área administrativa	SINELL-SGC-F-ED-001
2	Llamado de atención por parte de gerencia	Una vez evaluado el desempeño de trabajadores se genera un llamado de atención en el caso de no llegar a la puntuación mínima establecida.	Área administrativa, y gerencia	N.A.

**7. Flujograma**

**7.1 Flujograma de procedimiento de selección de personal**



## 7.2 Flujograma de procedimiento de evaluación de desempeño



## 8. Registro y anexos

- Formato de registro de trabajador (SINELL-SGC-F-FT-001)
- Formato de evaluación de desempeño (SINELL-SGC-F-ED-001)

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA</b>	Código: SINELL-SGC-P-CIE-001
	Fecha: 8/10/2021
	Revisión: 0.0

**Procedimiento de comunicación interna y externa**

# PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cyntia Espín	Ing. Cesar Rosero	Sr: Ramiro Sillagana (Gerente)

## **1. Objetivo**

Identificar las acciones que se deben tomar al momento de realizar una comunicación interna y externa en la empresa de calzado Sinell sobre el sistema de gestión de calidad.

## **2. Referencias Normativa**

- Norma ISO 9000:2015: Fundamentos y vocabulario.
- Norma internacional ISO 9001-2015: Requisitos de los ítems 5.2-7.4-8.2-8.4.3


## **3. Alcance**

Este procedimiento se crea con el fin de mantener una adecuada comunicación interna y externa con respecto a los procesos de fabricación de calzado Sinell

## **4. Responsables**

- Área administrativa: Siendo el encargado de comunicar y atender los requerimientos de las partes interesadas tanto internas como externas.
- Gerente: Persona encargada de comunicar e informar las políticas y estrategias que conforman la empresa.
- Área de ventas: persona encargada de informar y comunicar si existe algún tipo de cambio generado por parte de los clientes.


## 5. Términos y Definiciones

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>
Términos	Definición
Gestión	Actividades que permiten controlar y dirigir una organización
Comunicación interna	Esta comunicación se realiza con todos los miembros que conforman la organización tanto la parte administrativa como la operativa en donde se manifiestan e informan los requerimientos, acuerdos, programas, solicitudes, capacitaciones etc.
Comunicación externa	Esta comunicación está dirigida hacia los clientes, autoridades, proveedores y todos los miembros externos a la organización que contribuyen con la misma.
Partes interesadas	Persona o entidad que contribuye al desarrollo empresarial.




## 6. Descripción del procedimiento

### Tipos de comunicación interna

		SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		
Comunicación interna				
Que comunicar	Cuando comunicar	A quien comunicar	Como comunicar	Quien comunica
Política de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios sobre la política de calidad</li> <li>• Ingreso de nuevos trabajadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal nuevo</li> <li>• Todos los miembros que conforman la empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inducción</li> <li>• Mediante la colocación de carteleras que contengan información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente general</li> <li>• Área administrativa</li> </ul>
Objetivos de calidad y metas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si se producen cambios</li> <li>• Ingreso de nuevo personal</li> <li>• De forma anual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal nuevo</li> <li>• Todos los miembros que conforman la empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inducción</li> <li>• Mediante la colocación de carteleras que contengan información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente general</li> <li>• Área administrativa</li> </ul>

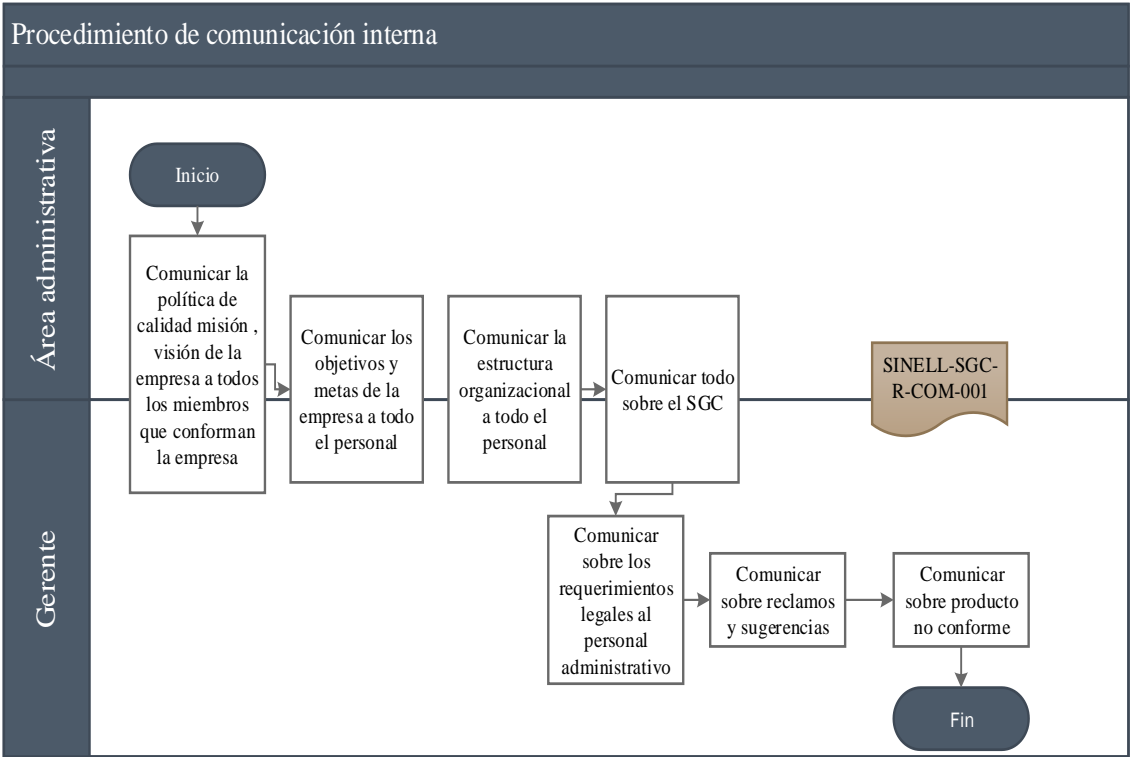
Estructura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando existan cambios</li> <li>• Ingreso de nuevo personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal nuevo</li> <li>• Todos los miembros que conforman la empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inducción</li> <li>• Manual de SGC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente general</li> <li>• Área administrativa</li> </ul>
Manual del sistema de gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación y actualización</li> <li>• Cambios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los miembros que conforman la empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones de trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente general</li> <li>• Área administrativa</li> </ul>
Requerimientos legales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Semestral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal administrativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones de trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente general</li> </ul>
Reglamos y sugerencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cada vez que sea necesario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente general</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los miembros que conforman la empresa</li> </ul>
Producto no conforme	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cada vez que sea necesario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente general</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbal</li> <li>• Reuniones de trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los miembros que conforman la empresa</li> </ul>

## Tipos de comunicación externa

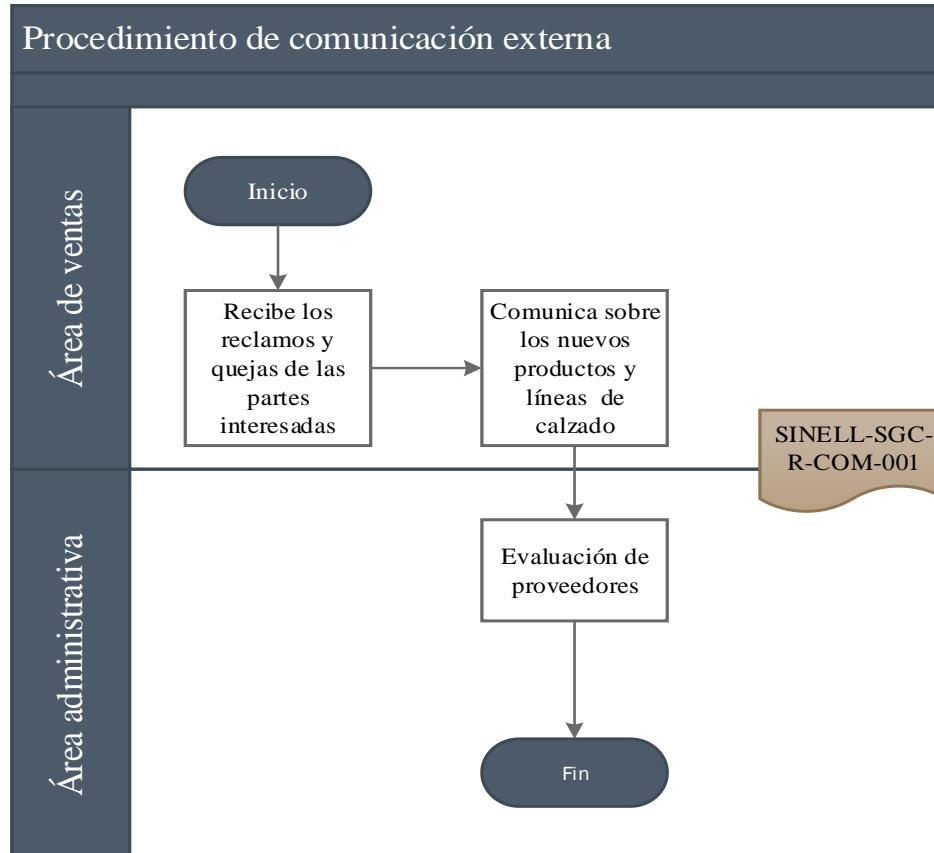
		SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		
Comunicación externa				
Que comunicar	Cuando comunicar	A quien comunicar	Como comunicar	Quien comunica
Quejas y sugerencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cada vez que sea necesario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Área de ventas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbal</li> <li>• Escrita</li> <li>• Vía telefónica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parte interesada</li> </ul>
Evaluación de proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proveedor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbal</li> <li>• Vía telefónica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Área administrativa</li> <li>• Gerente</li> </ul>
Nuevos productos y línea de calzado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cada vez que sea necesario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partes interesadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbal</li> <li>• Redes sociales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Área de ventas</li> </ul>

# 7. Flujograma

## 7.1 Flujograma de procedimiento de comunicación interna



## 7.2 Flujograma de procedimiento de comunicación externa



## 8. Registro y anexos

- Formato de registro de comunicación (SINELL-SGC-R-COM-001)

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	
	Código: SINELL-SGC-P-CAD-001	
	Fecha: 12/10/2021	
<b>PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS</b>	Revisión: 0.0	

**Procedimiento de creación y actualización de documentos**

# PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cyntia Espín	Ing. Cesar Rosero	Sr: Ramiro Sillagana (Gerente)

## **1. Objetivo**

Elaborar un manual que permita la estandarización al momento de la creación y actualización de documentos en la empresa de calzado Sinell sobre el sistema de gestión de calidad.

## **2. Referencias Normativa**

- Norma ISO 9000:2015: Fundamentos y vocabulario.
- Norma internacional ISO 9001-2015: Requisitos de los ítems 7.5.2-7.5.3


## **3. Alcance**

Este procedimiento se crea con el fin de tener conocimiento sobre la creación y actualización de la documentación referente al sistema de gestión de calidad aplicado en la empresa de calzado Sinell

## **4. Responsables**

- Gerente: Persona encargada de revisar y aprobar toda la documentación referente al sistema de gestión de calidad.

## 5. Términos y Definiciones

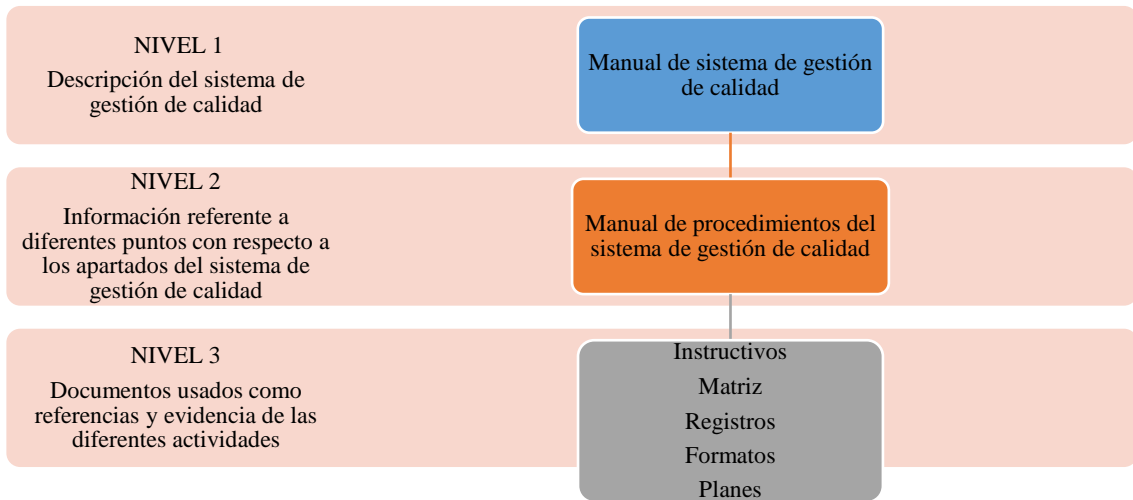
 <b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	
Términos	Definición
Gestión	Actividades que permiten controlar y dirigir una organización
Registro	Es un documento que permite documentar información y evidencia de actividades.
Cambio	Actividades que permiten generar modificaciones sobre el estado actual
Planificación	Actividades que se desarrollan de manera ordenada y están enfocadas al cumplimiento de objetivos.
Sistema de gestión	Elementos que forman parte de una organización que permiten establecer políticas, objetivos y procesos.
Cliente	Persona o varias personas que adquieren un producto o servicio a cambio de un valor monetario
Proveedor	Encargado de suministrar un producto o servicio
Control de calidad	Permite cumplir parámetros y requisitos de la calidad
Proceso	Conjunto de actividades que a partir de ciertas entradas genera una salida ya sea de un producto o servicio.
Documento	Información impresa o digital
Formato	Documento que contiene cierta información de manera estandarizada para registro.

## 6. Descripción del procedimiento

### 6.1 Elaboración, modificación y control de la documentación

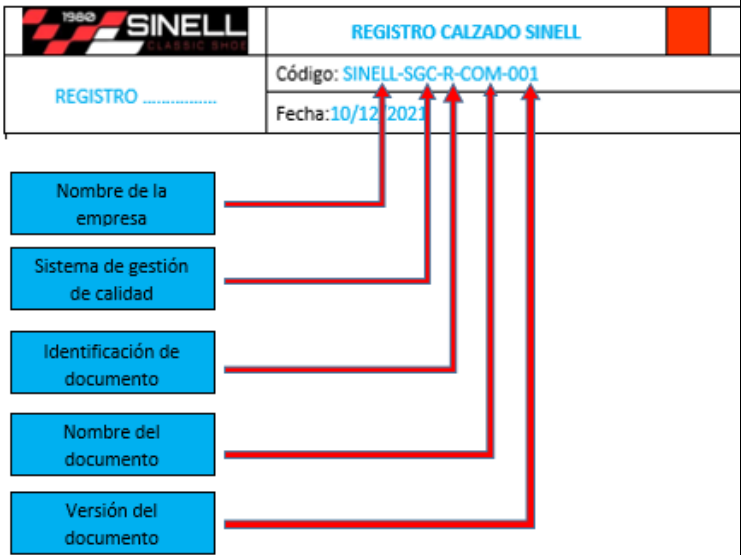
#### 6.1.1 Niveles de implementación de documento





### 6.1.2 Estructura de la documentación generada para el sistema de gestión de calidad

 <b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>															
	<b>Estructura de documentos</b>														
Encabezado	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Logo de la empresa Calzado Sinell</li> <li>▪ Código</li> <li>▪ Fecha</li> <li>▪ Título de documento</li> <li>▪ Elaborado por</li> <li>▪ Revisado por</li> <li>▪ Aprobado por</li> <li>▪ En el caso de manuales de procedimiento implementar el número de revisión.</li> </ul>														
Membrete de identificación	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="text-align: center;"><b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Código:</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Fecha:</td> </tr> </table> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="text-align: center;"><b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Código:</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Fecha:</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Revisión:</td> </tr> </table>		<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>		Código:		Fecha:		<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>		Código:		Fecha:		Revisión:
	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>														
	Código:														
	Fecha:														
	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>														
	Código:														
	Fecha:														
	Revisión:														
Codificación de los documentos	En la codificación se debe colocar en primera instancia el nombre de la empresa que es calzado Sinell, posterior a esto se debe colocar que se hace referencia al sistema														

	<p>de gestión de calidad, luego se coloca a qué tipo de documento hace referencia es decir si es un manual, procedimiento, registro, formato, plan, etc., y por ultimo se debe colocar la version del documento esta debe ser modificada en funcion de los cambios qu se realizan.</p> 						
Pie de pagina	<p>Se colocará al final de cada caratula de los procedimientos y manuales en los cuales debe constar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborado por: la persona responsable de desarrollar la documentación</li> <li>• Revisado por: la persona responsable de revisar la documentación realizada.</li> <li>• Aprobado por: la persona encargada de aprobar la documentación generada</li> </ul> <table border="1" data-bbox="662 1633 1395 1703"> <tr> <td>Elaborado por:</td> <td>Revisado por:</td> <td>Aprobado por:</td> </tr> <tr> <td>Cyntia Espín</td> <td>Ing. Cesar Rosero</td> <td>Sr. Ramiro Sillagana (Gerent</td> </tr> </table>	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Cyntia Espín	Ing. Cesar Rosero	Sr. Ramiro Sillagana (Gerent
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:					
Cyntia Espín	Ing. Cesar Rosero	Sr. Ramiro Sillagana (Gerent					

### 6.1.3 Abreviación de términos

Tipo de documento	Siglas
Manual	M
Procedimiento	P
Matriz	MT
Registro	R
Formato	F
Plan	PL

### 6.1.4 Información y estructura que debe contener un manual de procedimiento

#### 1. Objetivo:

Se describe la razón de realizar la documentación

#### 2. Referencias normativas:

En este apartado se colocan las normas utilizadas para la elaboración de los manuales siendo las principales LA Norma ISO 9000:2015 y la Norma ISO 9001:2015

#### 3. Alcance:

Se describe hacia dónde va el enfoque de la documentación generada y las limitaciones de su funcionamiento.

#### 4. Responsables

Se definen a las personas que se hallan involucradas en dichos procedimientos y las funciones que cumplen

## 5. Términos y Definiciones

Se coloca la definición de los términos a utilizar en la documentación.

## 6. Descripción del procedimiento

En este apartado se describen como se realizan las diferentes actividades de manera cronológica, además se establecen los responsables de estas actividades y se colocan los documentos de soporte que se deben utilizar para dar cumplimiento a lo establecido por la normativa.


## 7. Flujogramas

Una vez realizada la descripción del procedimiento se realiza un flujograma para poder observar de mejor manera los responsables de las diferentes actividades y en qué momento se deben aplicar dichos registros y formatos.

## 8. Registros y anexos

Se colocan los nombres y los códigos de los diferentes registros, instructivos, formatos, etc., que se utilizan en los diferentes manuales de procedimientos.

### 6.2 Revisión y aprobación de documentos

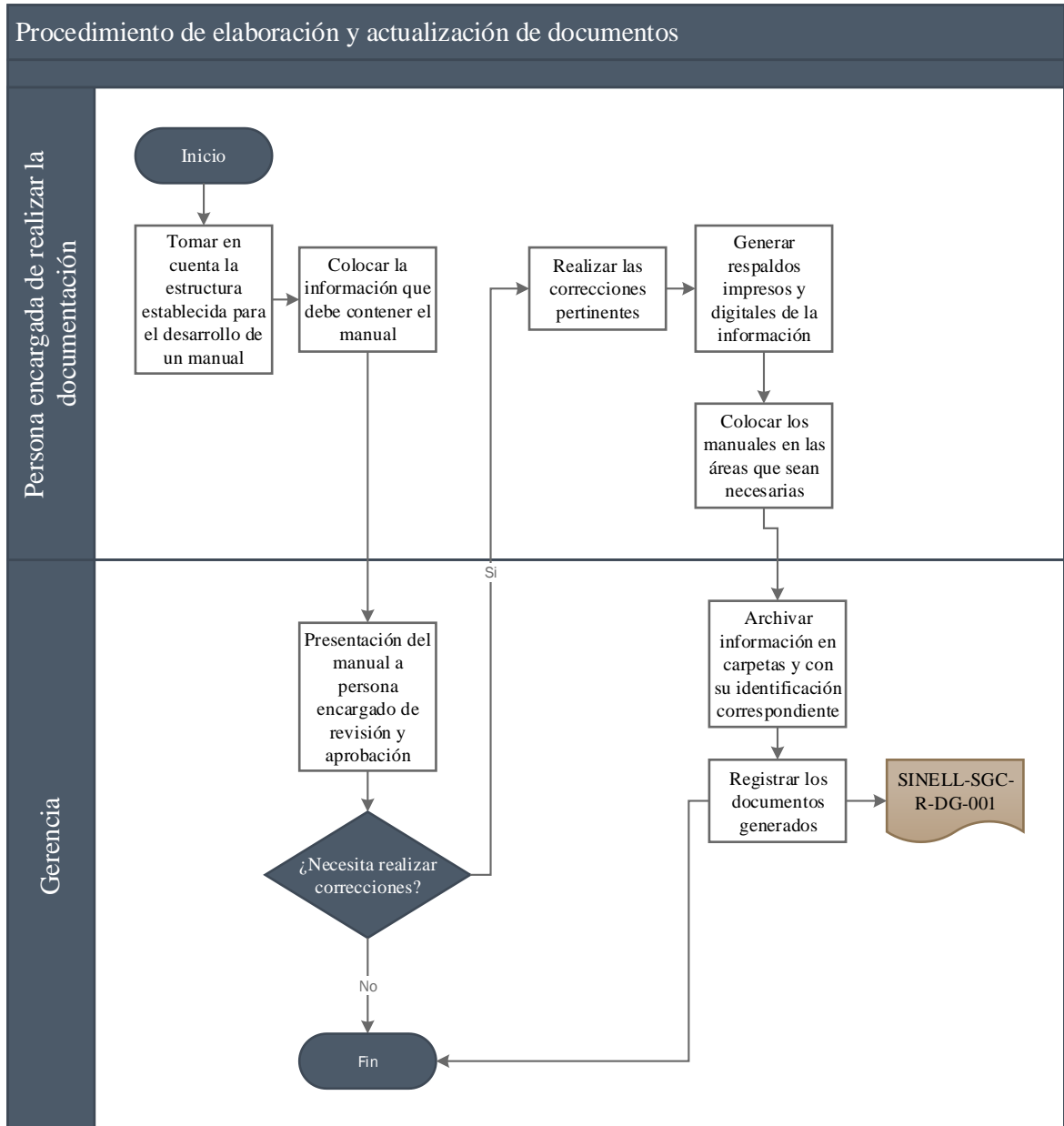
		SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
Documento	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Manual del sistema de gestión de calidad	Investigador/ gerente	Gerente	Gerente
Mapa de procesos	Investigador/ gerente	Gerente	Gerente

Política de calidad	Investigador/ gerente	Gerente	Gerente
Manual de procedimientos	Investigador/ gerente	Gerente	Gerente
Registros/formatos	Investigador/ gerente	Gerente	Gerente

### 6.3 Control y protección de la documentación


- Los documentos generados deben ser respaldados de manera digital e impresa y deben estar identificados como documentos vigentes y que se hallan controlados, la diferente documentación debe ser colocada en los puntos en donde se necesario su utilización así también es necesario que sean cubiertos con material pastico, para evitar el deterioro de los mismos.
- Los documentos se archivarán en carpetas que contenga una etiqueta de información sobre la documentación y serán colocadas dentro de la oficina de la gerencia
- Las copias de la documentación serán colocadas en las diferentes áreas de trabajo y donde sea necesario.
- Los documentos que serán presentados a los miembros de la empresa deben ser revisados y aprobados y los responsables de la diferente documentación deben hacer cumplir lo estipulado en la documentación generada.
- Los documentos generados serán colocados en el registro de las diferentes codificaciones de documentos (SINELL-SGC-R-DG-001)

## 7. Flujograma



## 8. Registros y anexos

- Registro de la documentación generada (**SINELL-SGC-R-DG-001**)

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN</b>	Código: SINELL-SGC-P-P-001
	Fecha: 4/11/2021
	Revisión: 0.0

**Procedimiento de producción**

# PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cynthia Espín	Ing. Cesar Rosero	Sr: Ramiro Sillagana (Gerente)

## **1. Objetivo**

Establecer como se deben realizar las diferentes actividades para la realización de los procesos de producción de calzado.

## **2. Referencias Normativa**

- Norma ISO 9000:2015: Fundamentos y vocabulario.
- Norma internacional ISO 9001-2015: Requisitos de los ítems 8.1-8.2.3-8.5.1-8.6

## **3. Alcance**

Este procedimiento se crea con el fin de describir las diferentes actividades que se deben desarrollar para la elaboración de calzado con respecto a las diferentes áreas de trabajo.

## **4. Responsables**


- Cliente: Persona encargada de realizar la compra del calzado en función de sus necesidades.
- Área de ventas: Siendo el encargado de generar la orden de producción y despacho del producto.
- Gerente: Persona encargada de evaluar la calidad del calzado, puesto que cuenta con la capacidad de tomar decisiones favorables para la empresa.



## 5. Términos y Definiciones

 <b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	
Términos	Definición
Gestión	Actividades que permiten controlar y dirigir una organización
Conocimiento	Facultad de una persona de comprender cierta información adquiridos por preparaciones previas.
Destreza	Habilidad para desarrollar una actividad determinada
Control de calidad	Permite cumplir parámetros y requisitos de la calidad
Proceso	Conjunto de actividades que a partir de ciertas entradas genera una salida ya sea de un producto o servicio.
Registro	Es un documento que permite documentar información y evidencia de actividades.
Cambio	Actividades que permiten generar modificaciones sobre el estado actual
Planificación	Actividades que se desarrollan de manera ordenada y están enfocadas al cumplimiento de objetivos.

## 6. Descripción del procedimiento

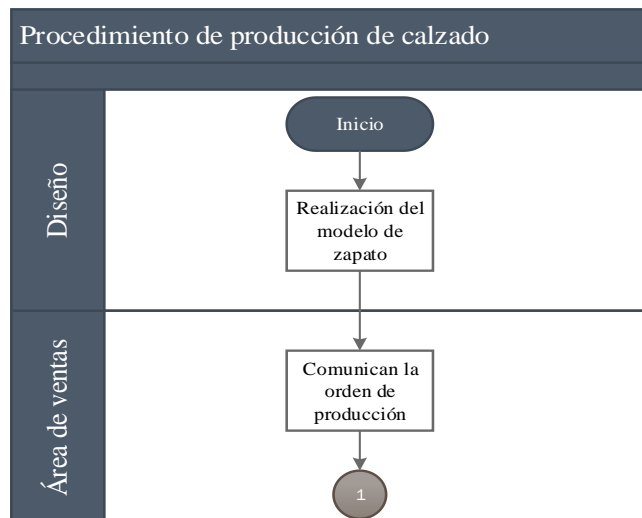
 <b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>				
N °	Actividad	Descripción	Responsable	Documento de soporte
<b>1</b>	Proceso de diseño y modelaje	En este proceso se realiza el diseño del calzado mediante puntos estratégicos y de referencia como primer punto se forra la horma con un material flexible en el cual se procede a dibujar el modelo del zapato (diferentes partes),	Gerente (realiza los diseños)	SINELL-SGC-P-DDP-001

		posteriormente se quita la horma y se corta el molde en función del modelo que se desea.		
<b>2</b>	Proceso de corte	En este proceso lo primero que se hace es recibir la orden del pedido a continuación se selecciona el modelo y talla, luego se coloca el molde sobre el material y se cortan todas las piezas necesarias para la elaboración del zapato.	Área de ventas – operario	N.A.
<b>3</b>	Proceso de destallado	Una vez que se tiene el corte se procede a colocar el modelo sobre la maquina destalladora en donde se disminuye el grosor de los bordes de las piezas	Operario	N.A.
<b>4</b>	Proceso de aparado	En este proceso se unen las piezas cortadas según el modelo solicitado, se colocan refuerzos en ciertas partes del corte, se perfora el corte y se coloca los ojalillos	Operario	N.A.
<b>5</b>	Proceso de troquelado	En este proceso se coloca el material sobre la troqueladora, luego se coloca el molde sobre el material y se troquela las plantillas, puntas y dentros.	Operario	N.A.
<b>6</b>	Proceso de empastado y conformación de dentros y puntas	En este proceso se coloca pega sobre el corte y se conforma el talón sobre la maquina en donde se aplica calor para suavizar y activar los materiales, luego se	Operario	N.A.

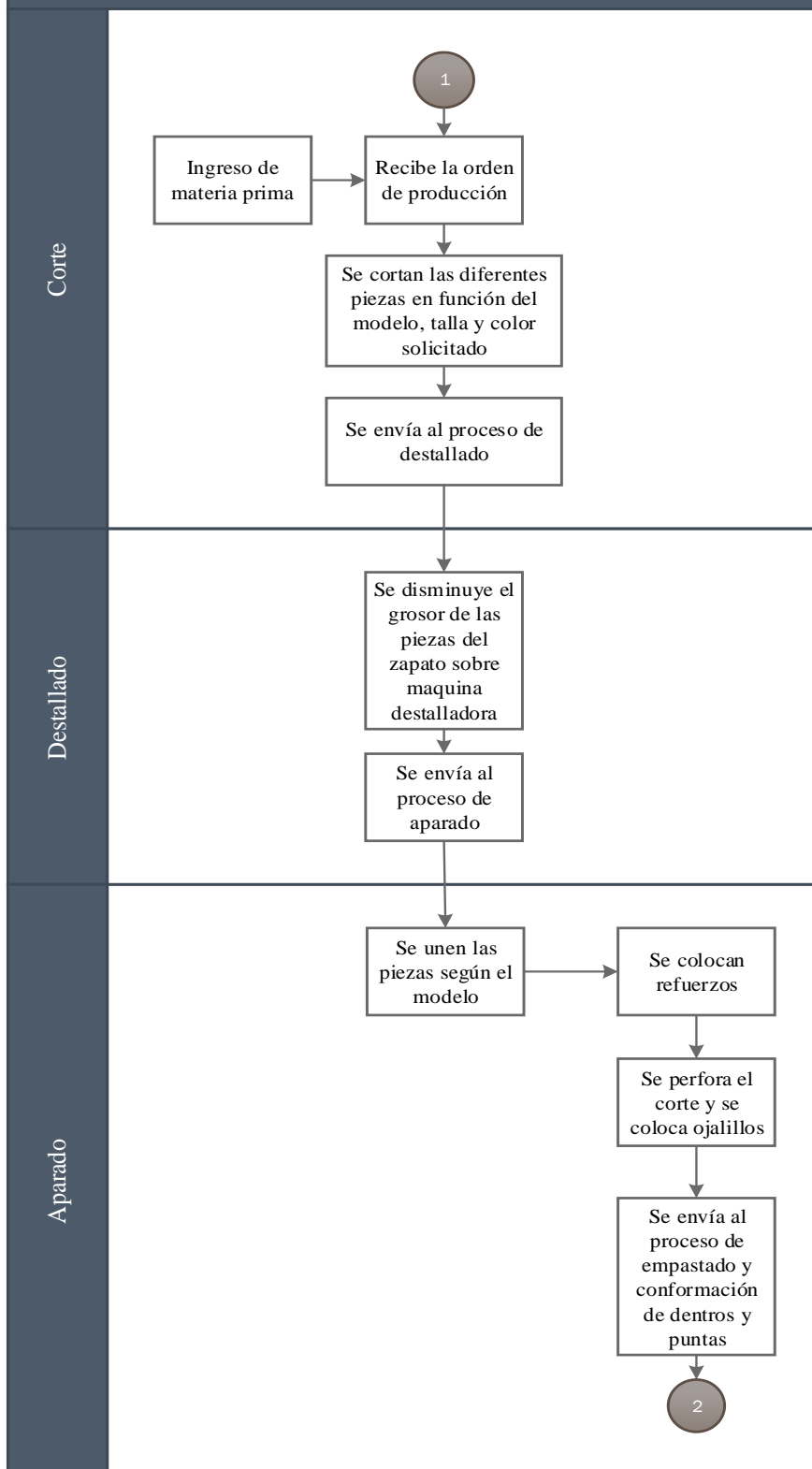
		pasa a frio para fijar el contraorte y obtener una consistencia rígida del zapato		
<b>7</b>	Proceso de vaporización y armado de punta	Aquí se suaviza el corte y se coloca sobre la horma y se efectúa el montaje de las puntas luego se coloca en la máquina de centrado y se da la forma al corte sobre la horma	Operario	N.A.
<b>8</b>	Proceso de vaporización y cerrado de talón	Una vez que el corte sale del proceso de armado de punta se reactiva nuevamente el pegamento y se forma el talón con pinzas y se coloca en la máquina para que dé un cerrado a todo el corte con la horma.	Operario	N.A.
<b>9</b>	Proceso de cardado	En este proceso se realiza el pulido de los cueros sobre un motor con la finalidad de generar una mejor adherencia del corte con la planta.	Operario	N.A.
<b>10</b>	Proceso de preparación de la planta y el corte	Aquí se colocan diferentes químicos como el halógeno sobre la planta para limpiar las impurezas presentes, luego se coloca sobre un secador para la reactivación de materiales	Operario	N.A.
<b>11</b>	Proceso de montaje	Una vez que el corte y la plantase unen salen del horno activador	Operario	N.A.

		estas son montados para formar el zapato.		
12	Proceso de prensado	Una vez que se realiza el montaje el zapato se coloca dentro de un compresor, a continuación, se saca la horma del zapato y se envía al proceso de terminado	Operario	N.A.
13	Proceso de arreglo y terminado	En este proceso se limpian ciertas impurezas como residuos de pegamento, se pinta el zapato, se colocan cordones, se colocan números y se empacan los zapatos.	Operario	N.A.
14	Proceso de almacenaje	Una vez que los zapatos están empacados se le trasporta a bodega para su respectivo almacenaje	Operario	N.A.

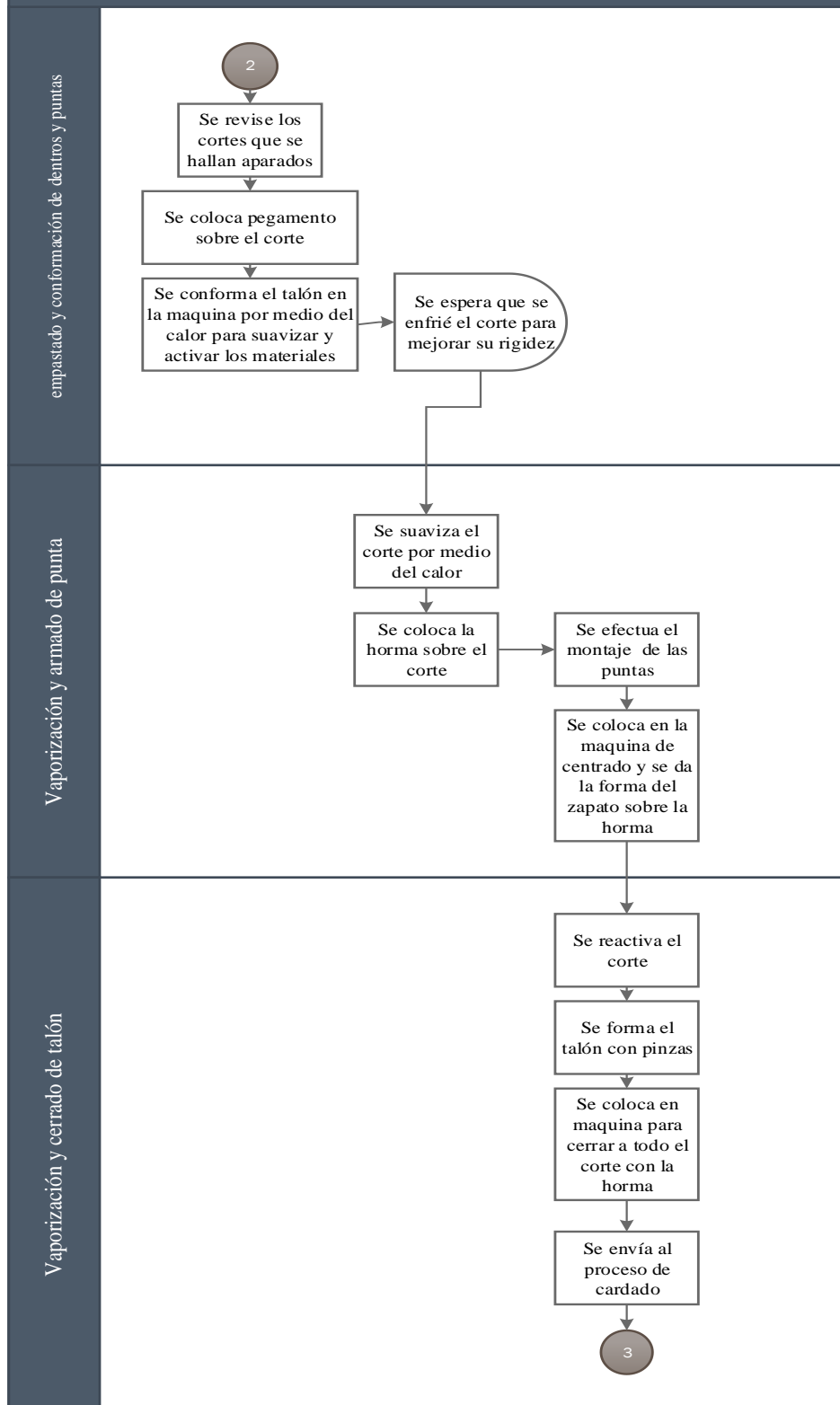
## 7. Flujograma



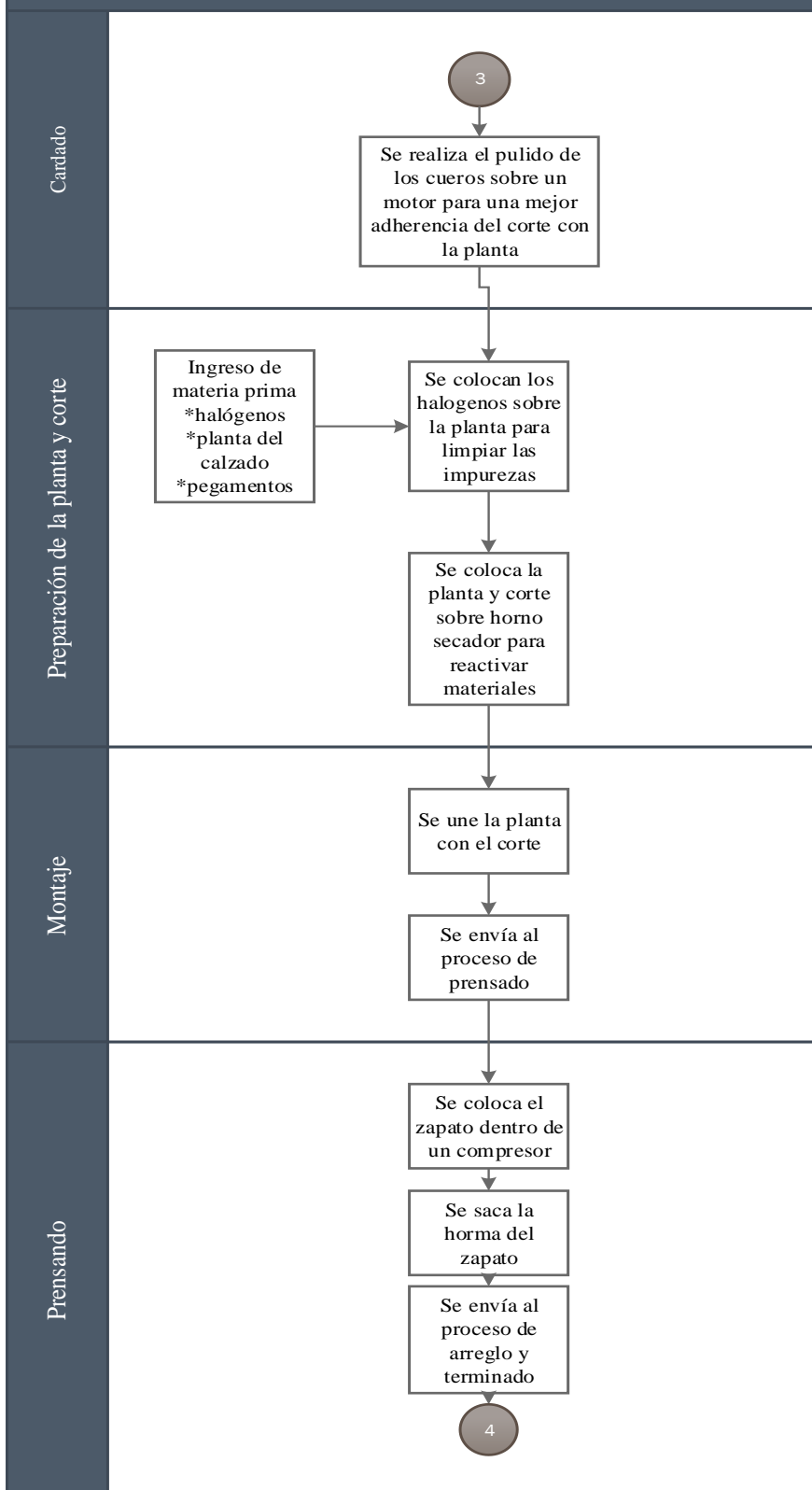
## Procedimiento de producción de calzado

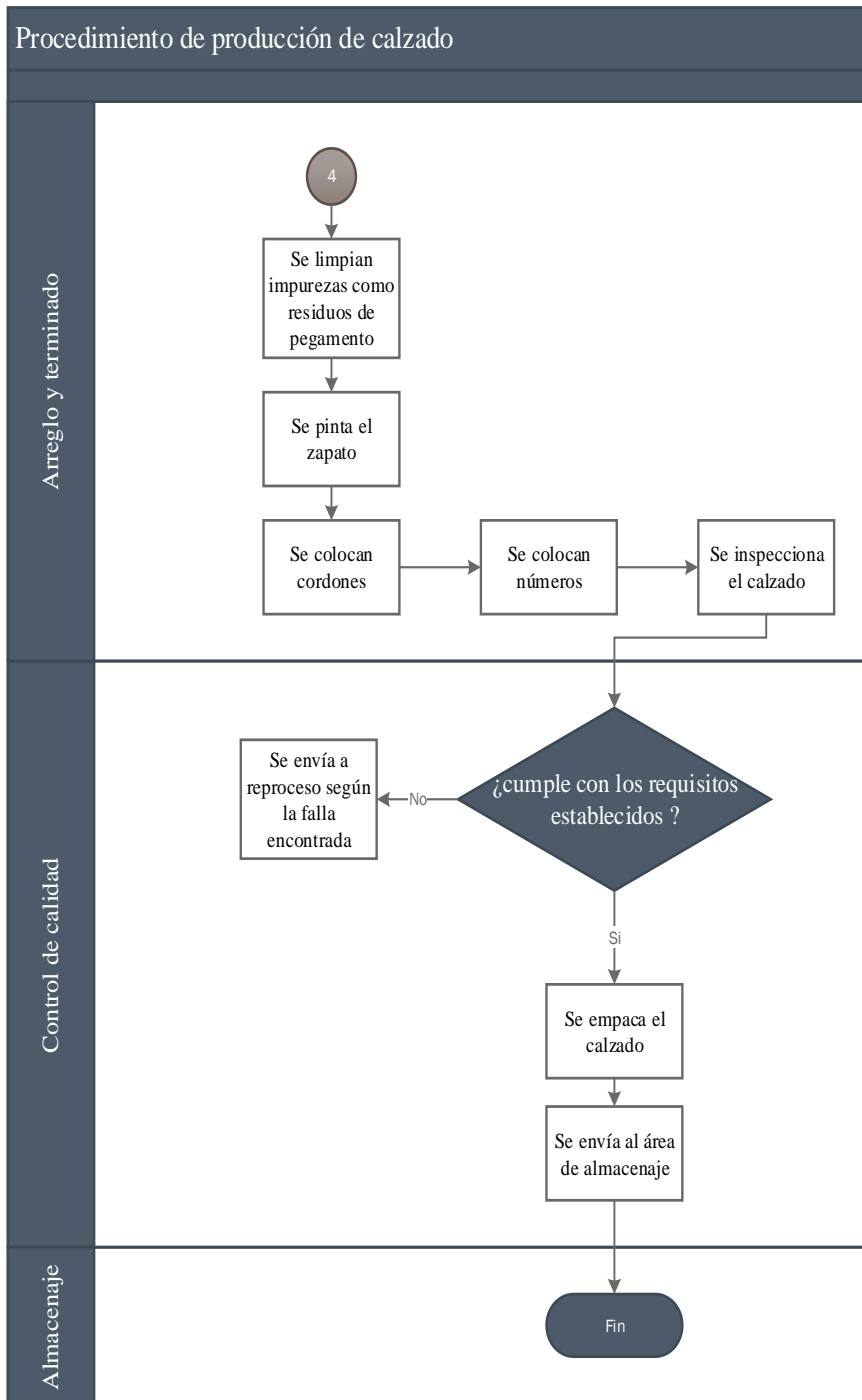


## Procedimiento de producción de calzado



## Procedimiento de producción de calzado







## 8. Registros y anexos

- Procedimiento de diseño y desarrollo de productos (**SINELL-SGC-P-DDP-001**)



	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	
<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE</b>	Código: SINELL-SGC-P-ACRQ-001	
	Fecha: 8/11/2021	
	Revisión: 0.0	

**Procedimiento de atención de quejas y requerimientos del cliente**

# PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cyntia Espín	Ing. Cesar Rosero	Sr: Ramiro Sillagana (Gerente)

## 1. Objetivo

Establecer el procedimiento a seguir para atención de quejas y requerimientos por parte de los clientes.

## 2. Referencias Normativa

- Norma ISO 9000:2015: Fundamentos y vocabulario.
- Norma internacional ISO 9001-2015: Requisitos de los ítems 8.2.1- 8.5.5-9.1.2


## 3. Alcance

Este procedimiento se crea con el fin atender las quejas y requerimientos de los clientes en cuanto al producto ofertado y así satisfacer sus necesidades y expectativas.

## 4. Responsables


- Área de ventas: Siendo el encargado de realizar y registrar encuestas sobre satisfacción del producto y comunicar sobre las mismas.
- Gerente: Persona encargada de verificar que se logre solventar las falencias ocurridas.

## 5. Términos y Definiciones

 1980 SINELL CLASSIC SHOE	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
Términos	Definición
Gestión	Actividades que permiten controlar y dirigir una organización.

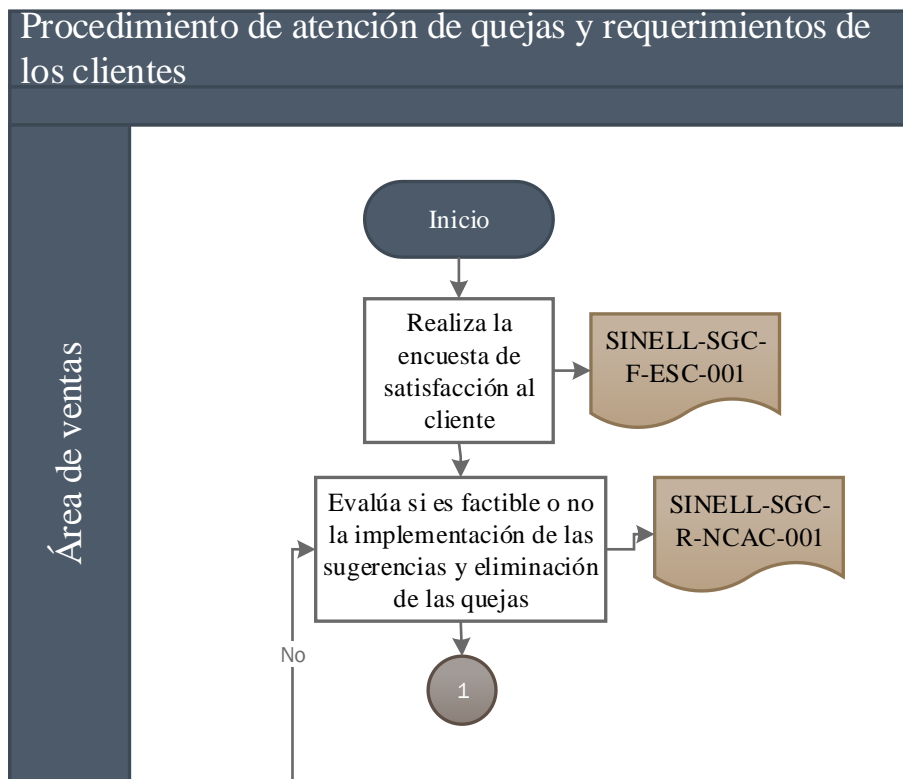
Cliente	Persona que adquiere un producto o servicio ofertado por una organización.
Queja	Es el reclamo que se genera por insatisfacción hacia la empresa por el producto o servicio ofertado.
Encuesta	Documento que permite formular preguntas acordes a las necesidades que se desea conocer.
Requerimiento	Se genera por parte del cliente para satisfacer sus necesidades con respecto al producto o servicio
Satisfacción del cliente	Son las opiniones, muestras de interés o comentarios positivos que se generan por parte de los clientes con respecto al producto.

## 6. Descripción del procedimiento

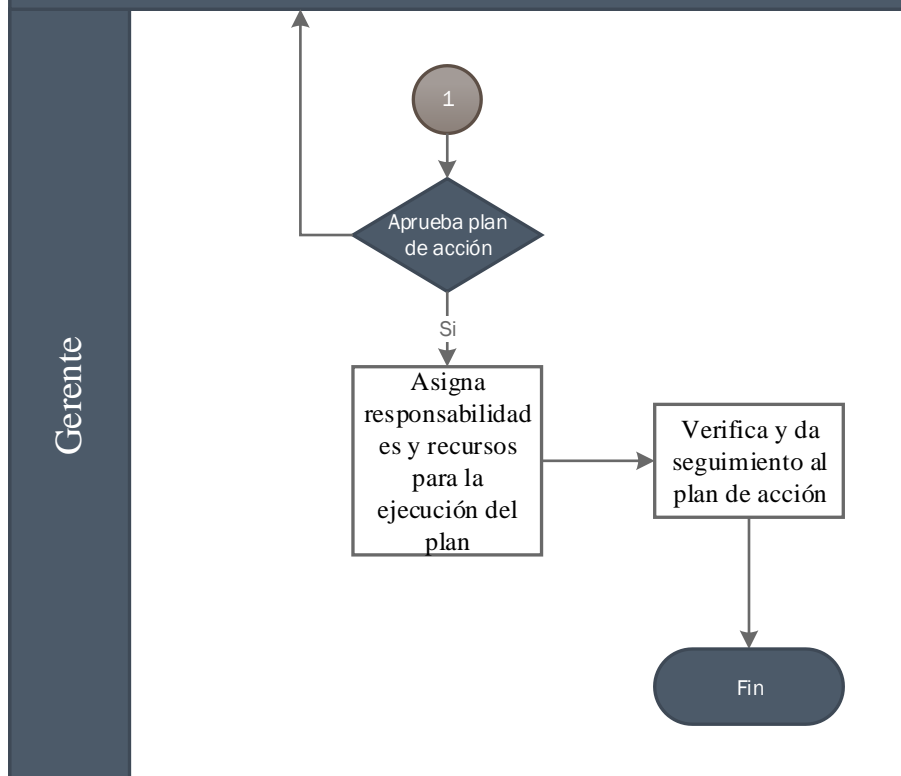
		SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		
N°	Actividad	Descripción	Responsable	Documento de soporte
1	Realización de encuesta de satisfacción al cliente	Por medio de esta encuesta se puede conocer el grado de satisfacción de los clientes con respecto al servicio ofertado esta se realiza por medio de llamada telefónica o de forma presencial	Área de ventas	SINELL-SGC-F-ESC-001
2	Evaluación de quejas y requerimientos	Se evalúa si es factible o no la implementación o la eliminación de las quejas o sugerencias registradas	Área de ventas / gerente	SINELL-SGC-R-NCAC-001

3	Aprobación del plan de acción	Una vez que se haya aprobado las acciones correctivas se procede a designar los recursos y las responsabilidades para la solución establecida	Área de ventas / gerente	N.A.
4	Seguimiento y verificación	Una vez aprobadas las acciones correctivas se da seguimiento y verificación de cumplimiento de las soluciones establecidas	Gerente	N.A.

## 7. Flujograma



## Procedimiento de atención de quejas y requerimientos de los clientes



### 8. Registros y anexos

- Registro de no conformidades y acciones correctivas (**SINELL-SGC-R-NCAC-001**)
- Formato de encuesta de satisfacción al cliente (**SINELL-SGC-F-ESC-001**)

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>
<b>PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO</b>	Código: SINELL-SGC-P-AF-001
	Fecha: 9/11/2021
	Revisión: 0.0

**Procedimiento de atención de quejas y requerimientos del cliente**

# PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cynthia Espín	Ing. Cesar Rosero	Sr: Ramiro Sillagana (Gerente)

## **1. Objetivo**

Establecer el procedimiento a seguir para el proceso administrativo y financiero de la empresa de Calzado Sinell.

## **2. Referencias Normativa**

- Norma ISO 9000:2015: Fundamentos y vocabulario.
- Norma internacional ISO 9001-2015: Requisitos de los ítems 8.2.2-8.2.3-8.4.1-8.4.3-8.5.2


## **3. Alcance**

Este procedimiento se crea con el fin de tener conocimiento sobre las actividades que se deben desarrollar en el área administrativa y financiera del sistema de gestión de calidad de calzado Sinell.

## **4. Responsables**

- Área de ventas: Siendo el encargado de realizar y registrar las ventas que se generan.
- Área administrativa: Encargado de solicitar materia prima e insumos para el área de producción.
- Gerente: Persona encargada de verificar y aprobar la compra de insumos y materia prima.

## 5. Términos y Definiciones


	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>
Términos	Definición
Gestión	Actividades que permiten controlar y dirigir una organización.
Planificación	Actividades que se desarrollan de manera ordenada y están enfocadas al cumplimiento de objetivos.
Registro	Es un documento que permite documentar información y evidencia de actividades.
Orden de compra	Lista de materiales, insumos debidamente detallados que se solicitan al proveedor.

## 6. Descripción del procedimiento

### 6.1 Pagos de funcionamiento

- El gerente es el encargado de enviar a una contadora externa las facturas de consumo y de ventas para realizar las declaraciones con el servicio de rentas internas.
- Realizan el pago de patente de manera anual


### 6.2 Descripción de la materia prima y proveedores

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>
Materia prima e insumos	
Cuero, cambrela, forros, tela, plantas, suelas, esponjas, ojalillos, broches, pasadores, hilos, puntas de acero, pegamentos, halógenos, hebillas, cajas para empaque, cuchillas para estilete, etc.	




Proveedores

### 6.1 Descripción del proceso de compras

		<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>		
N°	Actividad	Descripción	Responsable	Documento de soporte
1	Receptar pedido	En encargado de receptor el pedido toma nota de los próximos pedidos de los clientes	Área administrativa Gerente	SINELL-SGC-F-RP-001
2	Planificación de la compra	En función de la recepción de pedidos esto planifica la compra de materia prima e insumos.	Área administrativa	SINELL-SGC-F-PC-001
2	Aprobación de pedido	Se aprueba la orden de compra en función de la evaluación de los costos de materia prima e insumos.	Gerente	SINELL-SGC-F-PC-001
3	Se envía la orden de compra	Una vez aprobado la orden de compra se envía a los proveedores para que	Área administrativa	SINELL-SGC-F-OC-001

		realicen la entrega del producto solicitado		
--	--	---	--	--

## 6.2 Descripción del proceso de recepción de orden de compra de materia prima e insumos

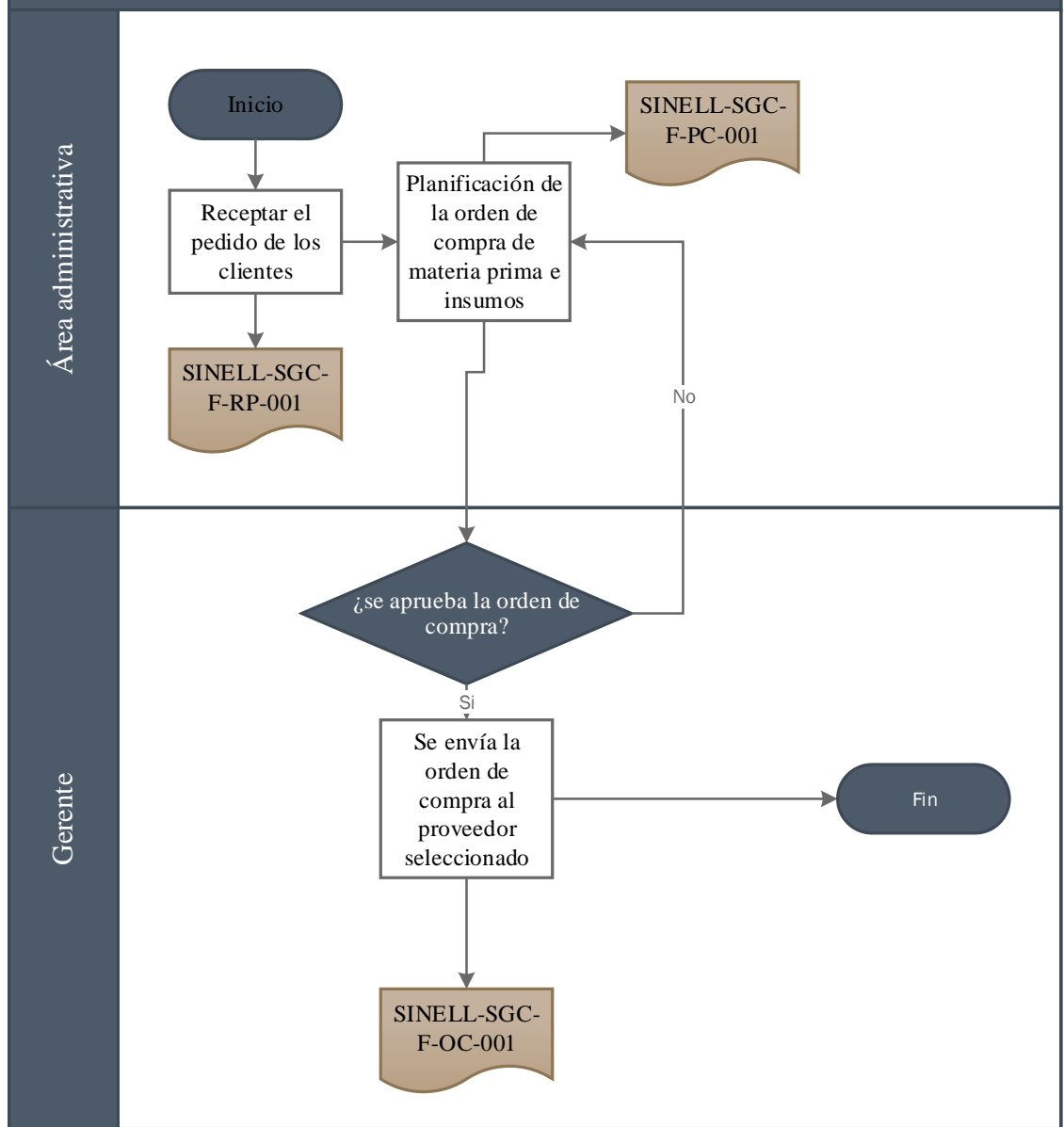
		SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		
N°	Actividad	Descripción	Responsable	Documento de soporte
1	Recepción del pedido de compra	Se receipta el pedido	Área administrativa	SINELL-SGC-F-OC-001
2	Aprobación de la orden de compra	Una vez receiptado el pedido se realiza un control sobre las cantidades de materia prima e insumos solicitados, si el pedido de compra no es correcto se procede al proceso de devolución	Gerente	N.A.
3	Pago de orden de compra	Se paga al proveedor según lo acordado	Gerente	SINELL-SGC-F-OC-001
4	Registro de materia prima e insumos	Una vez que el pedido es aprobado se recibe la factura generada por el proveedor para mantener	Área administrativa	SINELL-SGC-R-MPI-001

		registro de la entrada de materia prima e insumos		
--	--	---	--	--

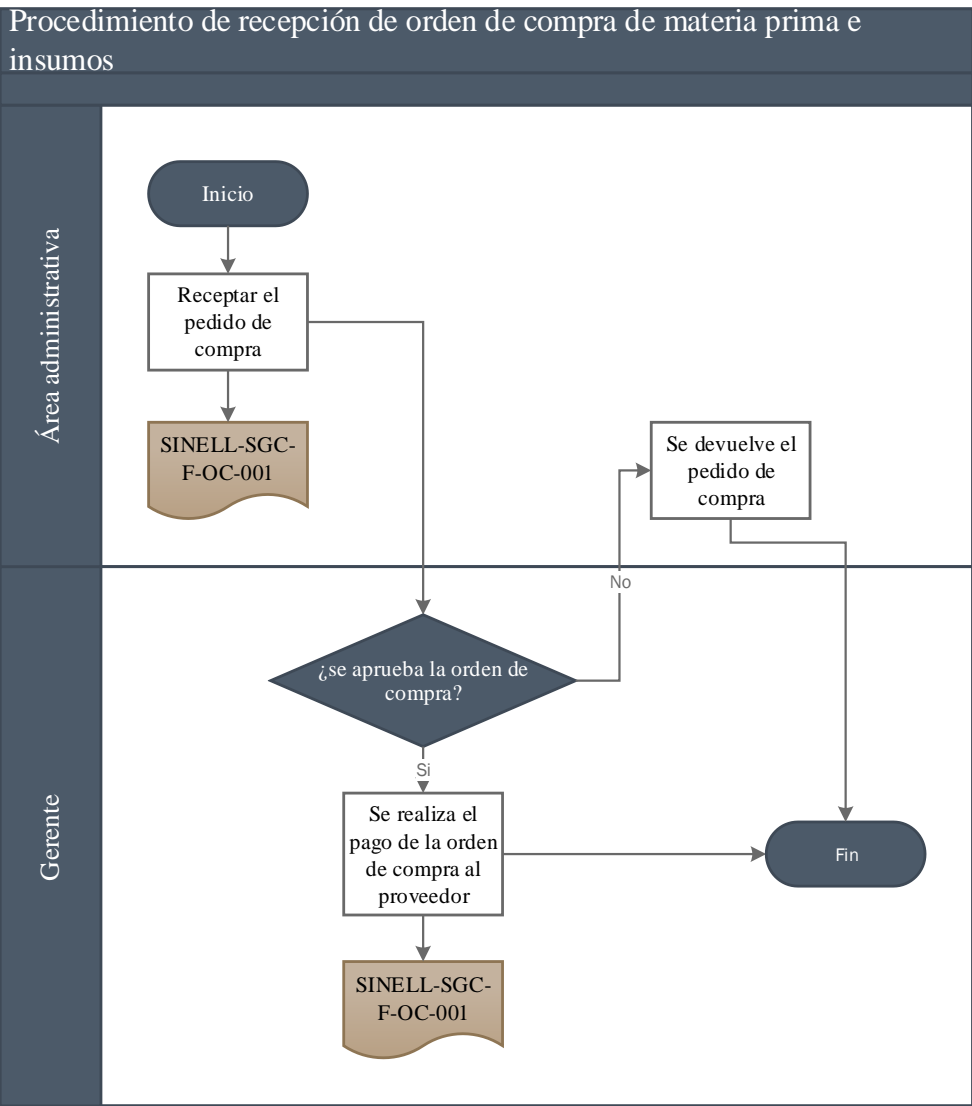
## **7. Flujograma**

### **7.1 Descripción del proceso de compras**

## Procedimiento de compras





### 7.2 Descripción del proceso de recepción de orden de compra de materia prima e insumos



**8. Registros y anexos**

- Registro de materia prima e insumos (SINELL-SGC-R-MPI-001)
- Formato de planificación de compra (SINELL-SGC-F-PC-001)
- Formato de recepción de pedido (SINELL-SGC-F-RP-001)
- Formato de orden de compra (SINELL-SGC-F-OC-001)

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	
Código: SINELL-SGC-P-NC-001		

PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME	Fecha: 10/11/2021
	Revisión: 0.0

**Procedimiento de producto no conforme**

# PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cyntia Espín	Ing. Cesar Rosero	Sr: Ramiro Sillagana (Gerente)

## 1. Objetivo

Establecer el procedimiento a seguir para la identificación y control de producto no conforme con el fin de evitar quejas por parte de los clientes de la empresa de Calzado Sinell.

## 2. Referencias Normativa

- Norma ISO 9000:2015: Fundamentos y vocabulario.
- Norma internacional ISO 9001-2015: Requisitos de los ítems 8.2.4-8.7


## 3. Alcance

Este procedimiento se crea con el fin de evitar el ingreso de materia prima que no cuente con las especificaciones requeridas para brindar un producto de calidad, además para contar con un control adecuado del producto final y así evitar posibles problemas con los clientes al momento de la entrega del producto.

## 4. Responsables

- Área administrativa: Encargado de solicitar materia prima e insumos para el área de producción.
- Gerente: Persona encargada de verificar y aprobar el paso de los productos.


## 5. Términos y Definiciones

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>
Términos	Definición
Gestión	Actividades que permiten controlar y dirigir una organización.
Requisito	Expectativa o necesidad de índole obligatorio

No conformidad	Incumplimiento de un requerimiento
Defecto	No conformidad sobre un producto o servicio
Conformidad	Cumplimiento de un requerimiento
Reproceso	Actividad que permite generar un requisito a causa de un producto o servicio no conforme

## 6. Descripción del procedimiento


### 6.1 Descripción del procedimiento para tratamiento de producto no conforme

		SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		
N°	Actividad	Descripción	Responsable	Documento de soporte
1	Detección del producto no conforme	La detección de productos no conformes consiste en observar que calzado no cumplen con las especificaciones tanto estéticas como funcionales	Trabajadores- área administrativa- gerente	N.A.
2	Registro y evaluación del producto no conforme	Se debe llenar el formato establecido para el registro de producto no conforme en el cual debe constar el área en el que se encontró el defecto, el tipo de defecto para ver si puede ser reprocesado o caso contrario desechado y la	Área administrativa Gerente	SINELL- SGC-R-PNC -001

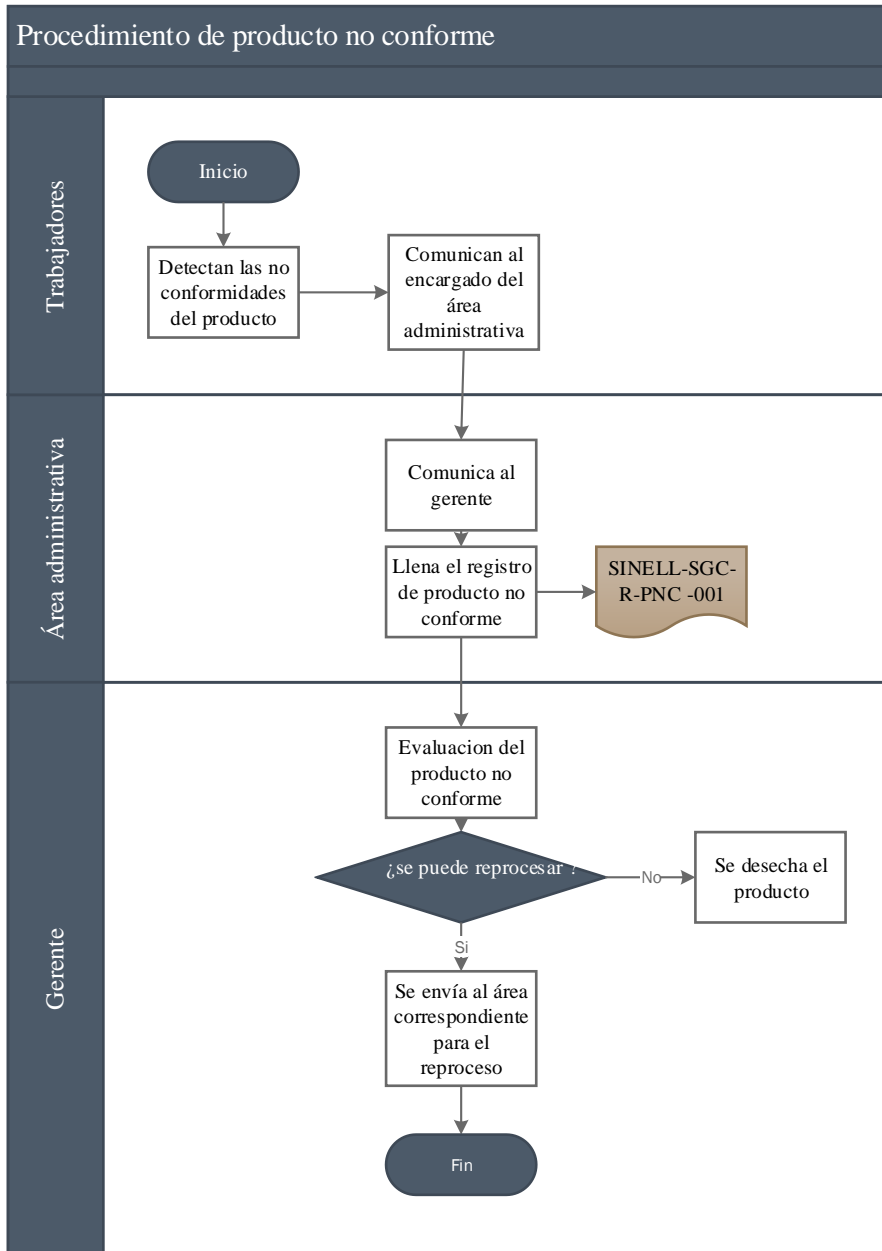


		cantidad de productos que tienen defectos.		
3	Acciones para producto no conforme	Las acciones a tomar con respecto a los reprocesos de los productos no conformes se generan en función del área en donde se formó el defecto, para corregirlo y así cumpla los requisitos establecidos.	Gerente	N.A.

## 6.2 Evaluación para el reproceso

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>
<p>Los productos no conformes se hallan al momento de realizar una inspección de calidad en las diferentes áreas de trabajo por lo general se generan a causa de</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Molde del corte desgastado</li> <li>• Piezas mal cortadas</li> <li>• Material con fallas estéticas como lacras</li> <li>• Aparado incorrecto</li> <li>• Forros rotos</li> <li>• Desbaste muy fino o muy grueso</li> <li>• Piezas mal cosidas</li> <li>• Despegue de la planta</li> <li>• Armado imperfecto</li> <li>• Falta de limpieza en el calzado</li> <li>• Mala colocación de etiquetas y tallas en el empaque</li> </ul>	

## 7. Flujograma



## 8. Registros y anexos

- Registro de producto no conforme (SINELL-SGC-R-PNC -001)

PROCEDIMIENTO DE DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS	Código: SINELL-SGC-P-DDP-001
	Fecha: 11/11/2021
	Revisión: 0.0

Procedimiento de diseño y desarrollo de productos

# PROCEDIMIENTO DE DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cyntia Espín	Ing. Cesar Rosero	Sr: Ramiro Sillagana (Gerente)

## 1. Objetivo

Establecer como se deben realizar las diferentes actividades para el diseño y desarrollo de productos que se encuentran en tendencia para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes de Calzado Sinell.

## **2. Referencias Normativa**

- Norma ISO 9000:2015: Fundamentos y vocabulario.
- Norma internacional ISO 9001-2015: Requisitos de los ítems 8.3


## **3. Alcance**

Este procedimiento se crea con el fin de describir las diferentes actividades a desarrollar para el diseño y desarrollo de calzado cumpliendo con las necesidades y expectativas de los clientes de Calzado Sinell.

## **4. Responsables**

- Gerente: Persona encargada del diseño y desarrollo de nuevos productos, ya que cuenta con la experticia necesaria para su elaboración.
- Área administrativa: Persona encargada de realizar los pedidos al gerente de los nuevos modelos de calzado.
- Área de ventas: encargado de realizar el estudio e investigación de colores, texturas, materiales que se encuentran en tendencia sobre el calzado

## **5. Términos y Definiciones**

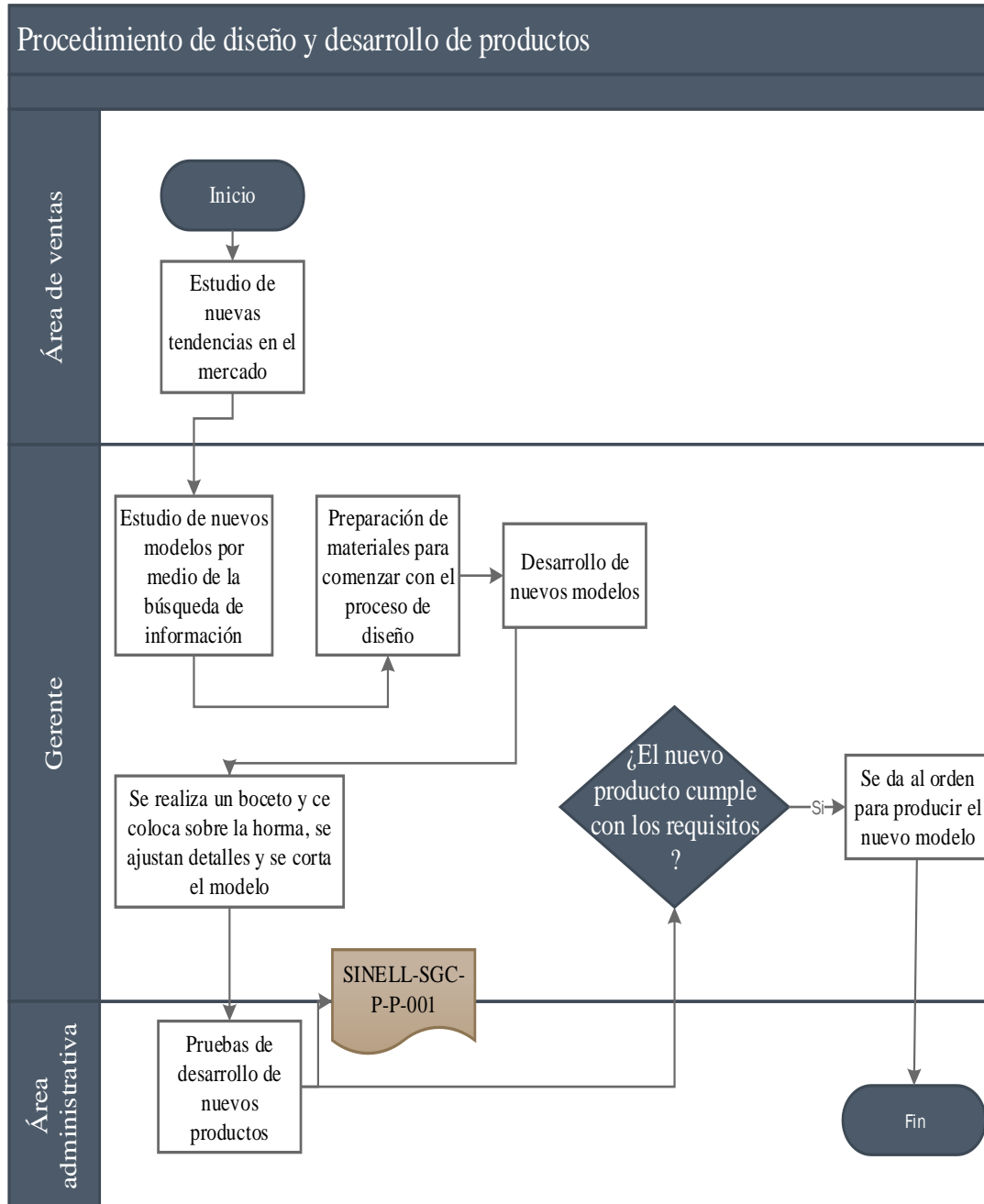
 <b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	
Términos	Definición
Gestión	Actividades que permiten controlar y dirigir una organización
Conocimiento	Facultad de una persona de comprender cierta información adquiridos por preparaciones previas.
Destreza	Habilidad para desarrollar una actividad determinada
Control de calidad	Permite cumplir parámetros y requisitos de la calidad
Diseño	Creación o actualización de nuevos modelos de productos
Cliente	Persona que adquiere un producto o servicio ofertado por una organización.

## 6. Descripción del procedimiento

 <b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>				
N <sup>o</sup>	Actividad	Descripción	Responsable	Documento de soporte
1	Estudio de tendencias en el mercado	Se hace un análisis sobre los colores, texturas, materiales que se encuentran en tendencia.	Área de ventas y gerente	N.A.
2	Estudio de nuevos modelos	Por medio de la búsqueda en catálogos, internet o ferias se toman ideas para elaborar nuevos productos	Gerente	N.A.
3	Preparación de materiales	Se toman todos los materiales necesarios para empezar con el modelaje del calzado en este caso se utilizan	Gerente	N.A.


		hojas de papel, regla, lápiz, cinta y la horma.		
<b>4</b>	Desarrollo de nuevos modelos	Una vez que se cuenta con las ideas de innovación y creación se procede a realizar el modelado del calzado	Gerente	N.A.
<b>5</b>	Proceso de modelaje	Se realiza un boceto previo de manera manual, posteriormente se procede a colocar el modelo sobre la horma se ajustan detalles y se corta el molde.	Gerente	N.A.
<b>7</b>	Pruebas de desarrollo de nuevos productos	Una vez que se haya aprobado el nuevo modelo se procede a realizar todos los procesos de fabricación de calzado	Gerente- área administrativa-operarios	SINELL-SGC-P-P-001
<b>8</b>	Aprobación del modelo	Una vez terminado el nuevo modelo de calzado se realiza un control de calidad con la finalidad de determinar posible fallos funcionales o estéticos.	Gerente	N.A.

## 7. Flujograma



## 8. Registros y anexos

- Procedimiento de producción (SINELL-SGC-P-P-001)

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	
	Código: SINELL-SGC-P-ESP-001	
	Fecha: 15/11/2021	
PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES	Revisión: 0.0	

**Procedimiento de evaluación y selección de proveedores**

# PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cyntia Espín	Ing. Cesar Rosero	Sr: Ramiro Sillagana (Gerente)



## 1. Objetivo

Establecer como se deben realizar las diferentes actividades para la evaluación y selección de proveedores de productos de Calzado Sinell.

## 2. Referencias Normativa

- Norma ISO 9000:2015: Fundamentos y vocabulario.
- Norma internacional ISO 9001-2015: Requisitos de los ítems 8.4.1-8.4.2


## 3. Alcance

El presente manual de procedimiento crea con el fin de describir las diferentes actividades a desarrollar para la evaluación y selección de proveedores, cumpliendo con las necesidades y expectativas de Calzado Sinell.

## 4. Responsables


- Gerente: Persona encargada de seleccionar, evaluar y autorizar la materia prima e insumos para la empresa.
- Área administrativa: Persona encargada de realizar los pedidos a los proveedores después de la autorización generada por parte del gerente

## 5. Términos y Definiciones

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
Términos	Definición

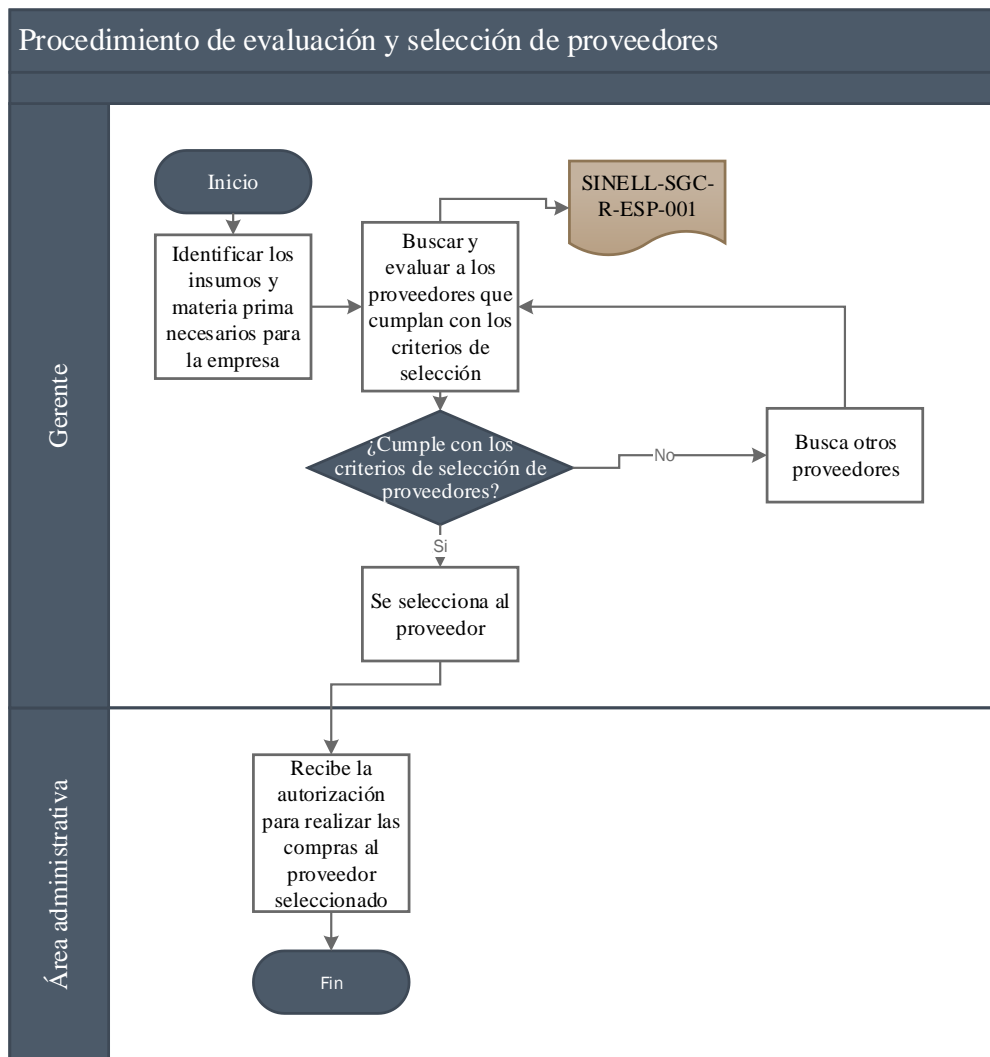
Gestión	Actividades que permiten controlar y dirigir una organización
Control de calidad	Permite cumplir parámetros y requisitos de la calidad
Cliente	Persona que adquiere un producto o servicio ofertado por una organización.
Requisito	Expectativa o necesidad de índole obligatorio
Defecto	No conformidad sobre un producto o servicio
Conformidad	Cumplimiento de un requerimiento
Producto	Es una salida tangible que paso por diversos procesos y se usó diferentes insumos para su elaboración
Evaluación de proveedores	Permite determinar el nivel de cumplimiento de un requisito sobre las necesidades de la empresa
Proveedor	Persona u organización que ofertan un producto o servicio.

## 6. Descripción del procedimiento

		<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>		
N.º	Actividad	Descripción	Responsable	Documento de soporte
1	Identificar los insumos y materia prima	Se identifican a los posibles proveedores de los insumos y materia prima que se utilizaran en la empresa	Gerente	N.A.
2	Buscar la mejor oferta	Se identifican a los proveedores en función de la calidad de los productos que ofrecen, así como también los precios y la facilidad de adquirirlos, la responsabilidad y cumplimiento de entrega de los insumos y materia prima solicitados, forma de pago.	Gerente	SINELL-SGC-R-ESP-001


3	Selección de proveedores	Al cumplir con todos los criterios se acepta al proveedor y se anuncia al área administrativa para que realice las compras	Gerente- área administra tiva	N.A.
---	--------------------------	--	--	------

## 7. Flujograma



## 8. Registros y anexos

- Registro de evaluación y selección de proveedores (**SINELL-SGC-R-ESP-001**)

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIÓN CORRECTIVA Y PREVENTIVA SOBRE LA MEJORA</b>	Código: SINELL-SGC-P-ACPM-001 Fecha: 15/11/2021 Revisión: 0.0

**Procedimiento de acción correctiva y preventiva sobre la mejora**

# PROCEDIMIENTO DE ACCIÓN CORRECTIVA Y PREVENTIVA SOBRE LA MEJORA



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cynthia Espín	Ing. Cesar Rosero	Sr: Ramiro Sillagana (Gerente)

## **1. Objetivo**

Establecer como se deben realizar las diferentes actividades para asegurar, mejorar y ejecutar el seguimiento de las acciones preventivas y correctivas para la mejora en la empresa de Calzado Sinell.

## **2. Referencias Normativa**

- Norma ISO 9000:2015: Fundamentos y vocabulario.
- Norma internacional ISO 9001-2015: Requisitos de los ítems 9.1.1-10.3

## **3. Alcance**

Este procedimiento se crea con el fin de describir las diferentes actividades a desarrollar para asegurar, mejorar y ejecutar el seguimiento de las acciones preventivas y correctivas para la mejora en la empresa de Calzado Sinell con respecto al sistema de gestión de calidad.


## **4. Responsables**

- Gerente: Persona encargada de dar seguimiento de las acciones correctivas y preventivas sobre la mejora.
- Trabajadores: personal encargado de hacer uso adecuado de este procedimiento y de informar las no conformidades que encuentren en su área de trabajo o proceso

## 5. Términos y Definiciones

 <b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	
Términos	Definición
Gestión	Actividades que permiten controlar y dirigir una organización
Requisito	Expectativa o necesidad de índole obligatorio
No conformidad	Incumplimiento de un requerimiento
Defecto	No conformidad sobre un producto o servicio
Conformidad	Cumplimiento de un requerimiento
Acción correctiva	Permite solucionar un problema o una no conformidad
Acción preventiva	Permite solucionar un problema o una no conformidad antes de ser detectada
Acción de mejora	Permite optimizar y mejorar los procesos y por ende el sistema de gestión de calidad

## 6. Descripción del procedimiento

 <b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>				
N <sup>o</sup>	Actividad	Descripción	Responsable	Documento de soporte
1	Aplicación de formato de registro de no conformidades	Se debe llenar el registro con las no conformidades y acciones correctivas	Todos los miembros que conforman la empresa	SINELL-SGC-R-NCAC-001
2	Evaluación de las no conformidades	Una vez que se encuentra llenado el registro de las no conformidades se evalúa si es o no factible su modificación o eliminación	Gerente	

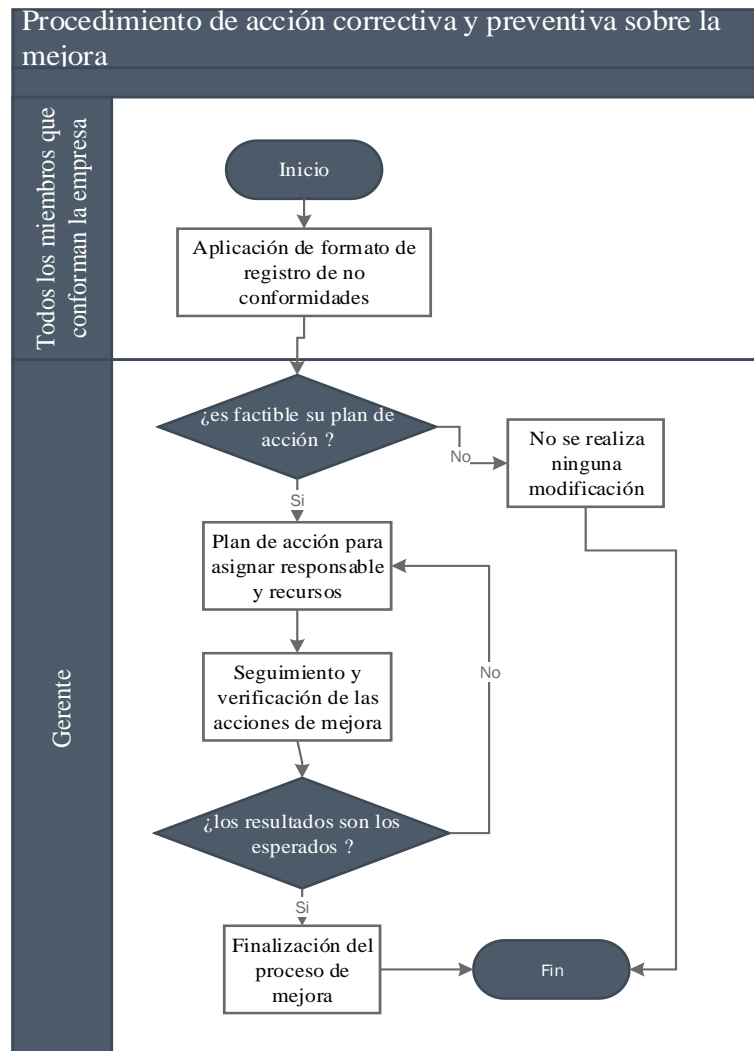
3	Plan de acción	Al momento de evaluar se toman acciones de mejora en las cuales se debe asignar a los responsables y los recursos que se van a utilizar para cumplir con las acciones a tomar	Gerente	
4	Seguimiento y verificación	El gerente será el encargado de verificar y dar seguimiento a las acciones de mejora	Gerente	N.A.
5	Finalización del proceso de mejora	Una vez que se cumplan con todos los puntos establecidos para la mejora se da por terminado el proceso	Gerente	N.A.

### 6.1 Evaluación y seguimiento del sistema de gestión de calidad para la mejora continua

		<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>		
N°			Responsable	Frecuencia de revisión
1	Política de calidad y objetivos de calidad	por medio del cumplimiento de los logros alcanzados con respecto a los planificados	Gerente	Anual
2	Evaluación de desempeño	Por medio de la aplicación de lista de chequeo a cada uno de los trabajadores evaluando ciertos parámetros importantes para la empresa	Área administrativa-gerente	Semestral
3	Eficiencia de los procesos	Planificaciones mensuales para comprobar cuales ordenes de producción fueron cumplidas y cuantas no	Área administrativa-gerente	Mensual
4	Satisfacción del cliente	Por medio de la aplicación de la encuesta de satisfacción del cliente	Área de ventas	Semestral

5	Eficiencia del sistema de gestión de calidad	Aplicación de una auditoría interna	Gerente – área administrativa	Semestral
---	--	-------------------------------------	-------------------------------	-----------


## 7. Flujograma



## 8. Registros y anexos

- Registro de no conformidades y acciones correctivas (SINELL-SGC-R-NCAC-001)



	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>
PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA	Código: SINELL-SGC-P-AI-001
	Fecha: 15/11/2021
	Revisión: 0.0

**Procedimiento de auditoría interna**

# PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cyntia Espín	Ing. Cesar Rosero	Sr: Ramiro Sillagana (Gerente)

## 1. Objetivo

Establecer como se deben realizar las diferentes actividades para asegurar, mejorar, planificar y ejecutar una auditoría interna en la empresa de Calzado Sinell.

## 2. Referencias Normativa

- Norma ISO 9000:2015: Fundamentos y vocabulario.
- Norma internacional ISO 9001-2015: Requisitos de los ítems 9.2


## 3. Alcance

Este procedimiento se crea con el fin de describir las diferentes actividades a desarrollar para asegurar, mejorar, planificar y ejecutar una auditoría interna en la empresa de Calzado Sinell cumpliendo con lo establecido por la Norma ISO 9001:2015 con respecto al sistema de gestión de calidad.

## 4. Responsables

Gerente: Persona encargada de dar seguimiento y cumplimiento de los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2015 con respecto al sistema de gestión de calidad.


## 5. Términos y Definiciones

 <b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	
Términos	Definición
Gestión	Actividades que permiten controlar y dirigir una organización

Requisito	Expectativa o necesidad de índole obligatorio
No conformidad	Incumplimiento de un requerimiento
Defecto	No conformidad sobre un producto o servicio
Conformidad	Cumplimiento de un requerimiento
Acción correctiva	Permite solucionar un problema o una no conformidad
Acción preventiva	Permite solucionar un problema o una no conformidad antes de ser detectada
Acción de mejora	Permite optimizar y mejorar los procesos y por ende el sistema de gestión de calidad
Cumple	Existe algún tipo de registro o acción acorde a los criterios descritos por la normativa
No cumple	No existe algún tipo de registro o acción acorde a los criterios descritos por la normativa y mucho menos existe documentación
No aplica	No puede ser aplicada

## 6. Descripción del procedimiento

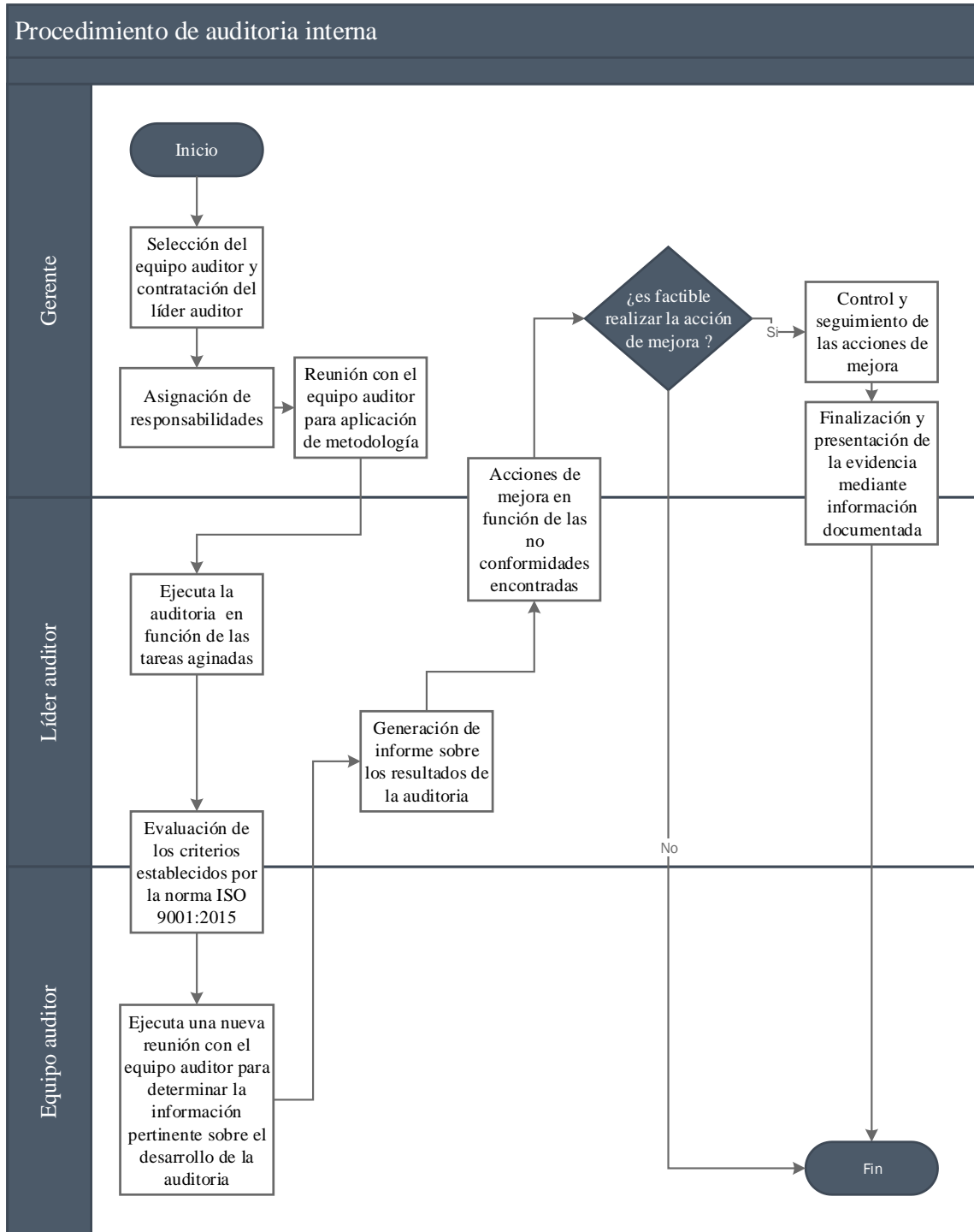
### 6.1 Descripción del procedimiento de desarrollo de una auditoría interna

		<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
N <sup>o</sup>	Actividad	Descripción	Responsable	Documento de soporte
1	Selección del equipo auditor	El gerente será el encargado de seleccionar a las personas con las que desarrollará la auditoría interna.	Gerente	N. A

2	Asignación de responsabilidades	Se asigna a los diferentes miembros para la evaluación de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.	Gerente	Anexo 3
3	Reunión con equipo auditor	Se realiza una reunión con todos los miembros que conforman el equipo auditor con la finalidad de explicar la metodología a utilizar para la selección de los criterios establecido por el sistema de gestión de calidad	Gerente	Anexo 3
4	Ejecución de la auditoria	El equipo auditor realiza la auditoria en función de las tareas designadas por el gerente, tomando en cuenta que el auditor designado para cada área debe evaluar los criterios en un área distinta a las funciones que desempeña.	Equipo auditor	Anexo 3
5	Reunión con el equipo auditor	El auditor líder desarrolla un resumen con respecto al cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015 e informa a las personas implicadas en la auditoria.	Auditor líder	N.A
6	Informe de auditoria	El equipo auditor genera un informe sobre los resultados de la auditoria.	Auditor líder	


7	Acciones de mejora	Si se han encontrado no conformidades al momento de desarrollar la auditoria se deben tomar acciones preventivas o correctivas según corresponda el caso.	Gerente Equipo auditor	SINELL- SGC-R- NCAC-001
8	Control y seguimiento de las acciones	Al determinar las acciones a tomar para mejorar el sistema de gestión de calidad estas deben ser controladas y generar seguimiento con la finalidad de que se realicen el tiempo establecido.	Gerente	SINELL- SGC-R- NCAC-001
9	Finalización	Al tomar acciones de mejora con respecto a las no conformidades encontradas en la auditoria se da por terminado este proceso manteniendo la evidencia correspondiente sobre el desarrollo y la implementación de la auditoria y los resultados encontrados por medio de información documentada.	Gerente	SINELL- SGC-R- NCAC-001

## 7. Flujograma



## **8. Registros y anexos**

- Formato de grado de cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 (**Anexo 3**)
- Registro de no conformidades y acciones correctivas (**SINELL-SGC-R-NCAC-001**)

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>
PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Código: SINELL-SGC-P-RD-001
	Fecha: 18/11/2021
	Revisión: 0.0

**Procedimiento de revisión por la dirección**

# PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cyntia Espín	Ing. Cesar Rosero	Sr: Ramiro Sillagana (Gerente)



## 1. Objetivo

Establecer como se deben realizar las diferentes actividades para asegurar un correcto control sobre el cumplimiento del sistema de control de calidad en función de los objetivos planteados por la empresa de Calzado Sinell.

## 2. Referencias Normativa

- Norma ISO 9000:2015: Fundamentos y vocabulario.
- Norma internacional ISO 9001-2015: Requisitos de los ítems 9.3.1


## 3. Alcance

Este procedimiento se crea con el fin de asegurar un correcto control y seguimiento del cumplimiento de los requisitos establecidos para el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 en la empresa de Calzado Sinell.

## 4. Responsables


- Gerente: Persona encargada de la revisión del cumplimiento del sistema de gestión de calidad con la finalidad de determinar cambios para la mejora del mismo.

## 5. Términos y Definiciones

 <b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	
Términos	Definición
Gestión	Actividades que permiten controlar y dirigir una organización

Requisito	Expectativa o necesidad de índole obligatorio
No conformidad	Incumplimiento de un requerimiento
Defecto	No conformidad sobre un producto o servicio
Conformidad	Cumplimiento de un requerimiento
Acción correctiva	Permite solucionar un problema o una no conformidad
Acción preventiva	Permite solucionar un problema o una no conformidad antes de ser detectada
Acción de mejora	Permite optimizar y mejorar los procesos y por ende el sistema de gestión de calidad

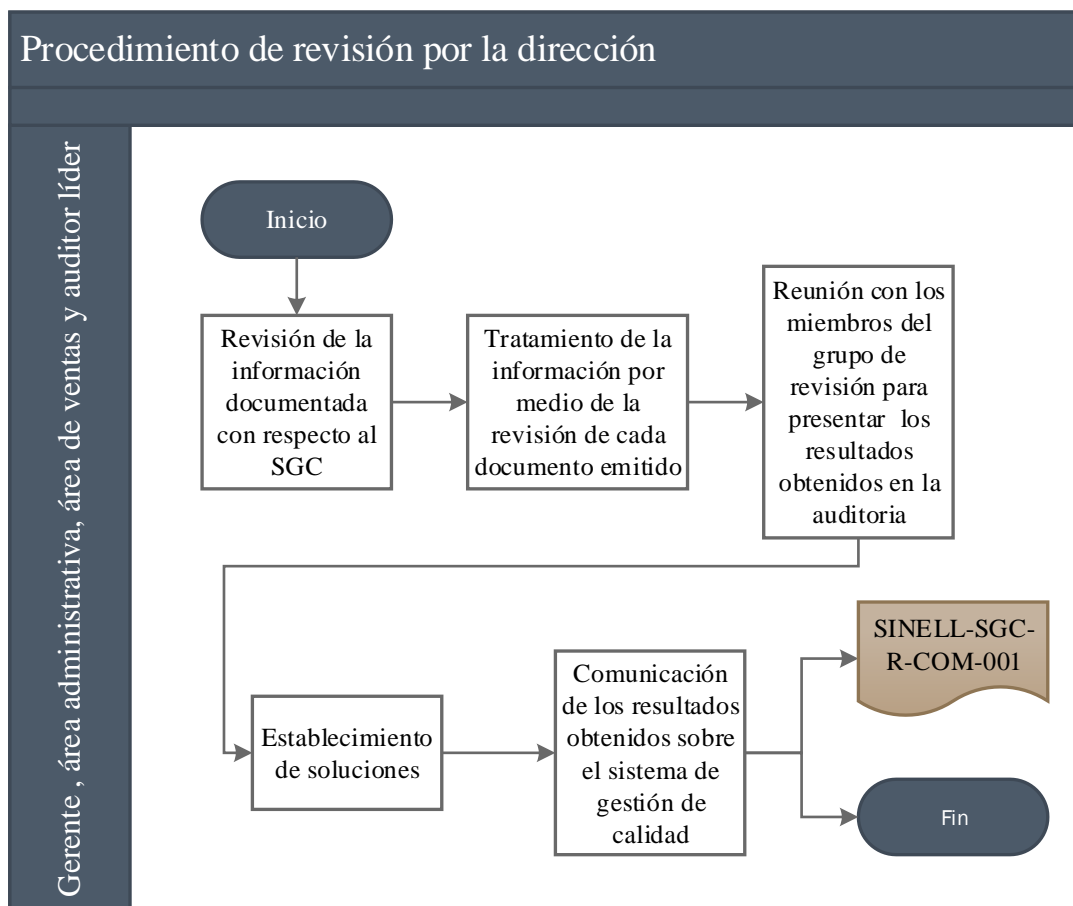
## 6. Descripción del procedimiento

		<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>		
N <sup>o</sup>	Actividad	Descripción	Responsable	Documento de soporte
1	Revisión de información documentada con respecto al sistema de gestión de calidad	Una vez que se haya realizado la auditoría interna es de suma importancia revisar la información documentada	Gerente	Toda la información documentada existente
2	Tratamiento de la información	Los responsables de los diferentes procesos que se realizan en la empresa deben conocer el desempeño de los mismos revisando el cumplimiento de acuerdo a los documentos de soporte emitidos.	Área administrativa Área de ventas Gerente	Toda la información documentada existente
3	Revisión de la información	Los responsables de los diferentes procesos deben reunirse con el gerente con la	Auditor líder Área de ventas	Toda la información documentada existente

		<p>finalidad de presentar los resultados de la auditoria como son los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El cumplimiento de los objetivos de calidad.</li> <li>• Estado de conformidad y no conformidad de productos</li> <li>• La designación de recursos.</li> <li>• Resultados de la evaluación de desempeño.</li> <li>• Satisfacción del cliente.</li> <li>• Cambios que se generar sobre el sistema de gestión de calidad.</li> <li>• Acciones preventivas y correctivas</li> <li>• La comunicación interna y externa</li> <li>• Evaluación de riesgos y oportunidades</li> <li>• Evaluación de proveedores.</li> <li>• Diseño de nuevos productos.</li> </ul>	<p>Área administrativa Gerente</p>	
4	<p>Establecimiento de soluciones</p>	<p>El grupo directivo se encargad de establecer soluciones a las con conformidades encontradas con la finalidad de cumplir con lo establecido por el sistema de gestión de calidad</p>	<p>Auditor líder Área de ventas Área administrativa Gerente</p>	

5	Comunicación	Los resultados obtenidos con respecto al sistema de gestión de calidad deben ser comunicados a todos los miembros que conforman la organización	Gerente	SINELL-SGC-R-COM-001
---	--------------	---	---------	----------------------

## 7. Flujograma



## 8. Registros y anexos

- Registro de comunicación (SINELL-SGC-R-COM-001)

## CAPÍTULO IV- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1 Conclusiones

- A través de un diagnóstico inicial sobre la situación actual de los procesos en el área de producción de la empresa de Calzado SINELL se logró observar que no existe ningún tipo de documento de soporte que contribuya a realizar dichos procesos de manera estandarizada, de igual manera se realizó un análisis ABC en función de las ventas por docenas realizadas en el año 2019 en el cual se determinó que el producto estrella o más vendido es el calzado casual el cual cuenta con 14 procesos desde su diseño hasta su almacenaje y distribución.
- Por medio de la aplicación de una lista de chequeo sobre el grado de cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 se obtuvo un resultado de cumplimiento de la misma del 22.59%, un porcentaje de no aplica del 2.99% y un porcentaje de incumplimiento del 74.42%, debido al índice de incumplimiento se tomó acciones de mejora con la finalidad de estandarizar los diversos procesos y así cumplir con el 100% de lo establecido por la normativa.
- En base a los diferentes apartados establecidos por el sistema de gestión de calidad se generó la política de calidad, objetivos de calidad, en análisis FODA, PESTEL, el establecimiento de las partes interesadas, así también se establecieron diferentes indicadores para el seguimiento y control en función de los clientes, procesos, trabajadores, control de calidad y mejora continua.
- Se generó información documentada en función de las necesidades sobre el sistema de gestión de calidad como son el manual de calidad, los procedimientos de los diferentes procesos, los registros, formatos, planes, matrices siendo documentos guía y evidencia del cumplimiento de los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2015.

## 4.2 Recomendaciones

- Se recomienda la capacitación del personal que conforman la organización con respecto al sistema de gestión de calidad en base a la Norma ISO 9001:2015.
- Se recomienda que el sistema de gestión de calidad sea implementado y controlado con la finalidad de obtener estandarización en los procesos de fabricación de calzado en la empresa Sinell.
- Se recomienda que la auditoría interna sea realizada de forma periódica para la obtención de buenos resultados en cuanto a la mejora continua.
- Se deben utilizar los diversos documentos como son los registros, formatos, planees para mantener información documentada sobre los procesos que se realizan en la empresa.
- Se recomienda que la empresa se encamine a la obtención de una certificación internacional con base en la implementación del sistema de gestión de calidad por medio de la Norma ISO 9001:2015.

## C. MATERIALES DE REFERENCIA

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [1] A. M. Alzate-Ibañez, “ISO 9001:2015 base para la sostenibilidad de las organizaciones en países emergentes,” *Rev. Venez. Gerenc.*, vol. 22, no. 80, p. 576, 2017, doi: 10.31876/revista.v22i80.23175.
- [2] M. E. Benavides Gavilanes, “El sistema de gestión de calidad basado en la normativa ISO 9001-2008 y la satisfacción de los clientes en las empresas asociadas a la Cámara Nacional de Calzado (CALTU) de la ciudad de Ambato,” Universidad Técnica de Ambato, 2017.
- [3] D. Zimon, T. Gajeuska, and M. Malindzakova, “Implementing the Requirements of ISO 9001 and Improvement Logistics Processes in SMES Which Operate in the Textile Industry,” *Autex Res.*, vol. 18, no. 4, pp. 392–397, 2018, doi: <https://doi.org/10.1515/aut-2018-0020>.
- [4] R. J. Gamboa Santiago, M. Móndeño Villaseñor, and B. Móndeño Villaseñor, “Metodología ISO 9001 : 2015 en la industria del calzado,” *GEON*, vol. 4, no. 2, pp. 55–70, 2017, doi: 2346-3910.
- [5] C. Espinoza, J. Muyulema, R. Usca, and R. Sánchez, “Los retos sostenibilistas de las Pymes textiles de la provincia de Tungurahua –Ecuador,” *Rev. Int. Investig. e Innovación Tecnológica*, vol. 7, no. 38, 2019.
- [6] E. A. Ramos Viteri, L. E. Velastegui López, T. Carrasco Rauno, and E. L. Cepeda Cahuatijo, “Sistema de gestión de calidad y su impacto en la productividad del sector textil .,” *Visionario Digit.*, vol. 2, no. 1, pp. 25–37, 2018.
- [7] Y. A. Ríos Rojas and Navarrete Avadía Daniela, *Modelo del Sistema de Gestión de Calidad para la empresa “Solo Básicas” bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015*. Guayaquil, 2017.
- [8] W. A. Ramos, M. Ospino Escobar, and L. Ortiz Ospino, “Análisis del sistema integrado de gestión en una empresa calzado,” *Univ. Simón Bolívar*, vol. 7, no. 2, pp. 74–85, 2016, doi: 2216-1570.
- [9] O. S. Verdesoto Velastegui, C. E. Portero Ibarra, and Y. M. Salguero Villavicencio,

- “La importancia del Sistema de Gestión de Calidad en la Asociación Mutualista Ambato,” *Rev. Publicando*, vol. 4, no. 11, pp. 726–740, 2017.
- [10] Perry Johnson Registrars INC, “ISO 9000,” 2018. <https://www.pjr.mx/standards/iso-90012008/benefits-of-iso-9000>.
- [11] Secretaría Central de ISO, “Norma Internacional ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad,” *Norma Int.*, vol. Quinta, p. 29, 2015, [Online]. Available: <http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas ISO/ISO 9001-2015 Sistemas de Gestión de la Calidad.pdf>.
- [12] MUNDIPRESS, “Anuario del sector mundial del calzado,” 2018.
- [13] A. M. Sánchez, T. Vayas, M. Fernando, and C. Freire, “INDUSTRIA MANUFACTURERA Calzado y afines,” pp. 9–12, 2019, [Online]. Available: <https://blogs.cedia.org.ec/obest/wp-content/uploads/sites/7/2020/06/Análisis-calzado-29-mayo-2020.pdf>.
- [14] INEC, “Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CIIU Rev. 4.0),” *INEC*, p. 44, 2012, [Online]. Available: <http://www.inec.gob.ec/estadisticas/SIN/metodologias/CIIU 4.0.pdf>.
- [15] J. Reyes Vasquez, D. Aldas Salazar, L. Morales Perrazo, and M. García Carrillo, “Evaluación de la capacidad para montaje en la industria manufacturera de calzado,” *SCIELO*, vol. 37, no. 1, pp. 14–23, 2016, doi: 1815-5936.
- [16] M. Moreta, “Comercio y calzado mueven a Tungurahua,” Feb. 26, 2017.
- [17] Camara de Industrias de Tungurahua (CIT), “Tungurahua abarca el 44% de producción en calzado ecuatoriano,” Tungurahua, 2016. [Online]. Available: <https://camaradeindustriasdetungurahua.wordpress.com/2016/03/07/tungurahua-abarca-el-44-de-produccion-en-calzado-ecuatoriano/>.
- [18] Camara de Industrias de Tungurahua (CIT), “Estudio Sectores textil-confección, cuero y calzado y metalmecánico carroceros de Tungurahua,” *Camara de Industrias de Tungurahua (CIT)*, 2012. <https://pdfslide.tips/documents/estudio-estadisticas-tungurahua.html>.
- [19] A. E. Guaman Alarcon, “La importancia de la tecnología en las empresas productoras de calzado de Tungurahua y las oportunidades de inversión,” Universidad Técnica de Ambato, 2017.




- [20] D. J. Altamirano Analuiza, A. Lara Flores, and W. F. Jiménez Castro, “El emprendimiento del sector textil y confecciones en el desarrollo económico territorial,” *Uniandes EPISTEME*, vol. 7, no. 1390–9150, pp. 306–320, 2020.
- [21] G. A. Medina Salas, “Diseño de un plan de negocios para la empresa textil Confecciones Elegantt Gusa, de la ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua, periodo 2016-2018,” Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, 2017.
- [22] ISO 9000, “ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la calidad. —Fundamentos y vocabulario,” *Secr. Cent. ISO*, vol. 2015, p. 58, 2015, [Online]. Available: [http://www.justicialarioja.gob.ar/planificacion/pagina/Norma ISO 9000\\_2015 Vocabulario Fundamentos.pdf](http://www.justicialarioja.gob.ar/planificacion/pagina/Norma_ISO_9000_2015_Vocabulario_Fundamentos.pdf).
- [23] Normas9000, “Qué es ISO,” 2020. <http://www.normas9000.com/content/que-es-iso.aspx#:~:text=La Norma ISO 9001%3A2015,de sus productos o servicios>.
- [24] J. Beltrán Sanz, M. Carmona Calvo, R. Carrasco Pérez, M. Rivas Zapata, and F. Tejedor Panchon, *Guía para una gestión basada en procesos*. Instituto Andaluz de Tecnología, 2009.
- [25] Nueva ISO 9001:2015, “Sistema de Gestión de Calidad, principales principios,” 2018. <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/04/sistema-de-gestion-de-calidad-principios/>.
- [26] B. A. Bravo Obando, M. Á. García Urueña, and J. Quiceno Ome, “Diseño del Ssistema de Gestión de Calidad basado en los requisitos de las Normas NTC -ISO 9001-2015, NTC ISO 14001 y OHSAS 18001 para la empresa HIDRA-CONSTRUCTORES S.A.S,” Universidad Cooperativa de Colombia, 2018.
- [27] D. Portelles Cobas, A. Rodríguez Guzmán, E. Leyva Sánchez, and K. Ochoa Aguilera, “Metodología para el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad en la Universidad de Ciencias Médicas de Holguín,” *Correo Científico Médico de Holguín*, vol. 20, no. 1, pp. 162–169, 2016, [Online]. Available: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1560-43812016000100013](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1560-43812016000100013).
- [28] A. Medina León, D. Nogueira Rivera, and A. Hernández-Nariño, “Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo,” *Rev. Chil. Ing.*, vol. 27, no. 2, pp. 328–342, 2019, doi: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718->

33052019000200328.


- [29] Ministerio de Fomento, *La gestión por procesos*. España, 2005.
- [30] A. Gómez Zapata, *Ciclo de la calidad PHVA*. Colombia, 2015.
- [31] P. López Lemos, *Cómo documentar un sistema de gestión de calidad según ISO 9001:2015*. Madrid: FC Editorial, 2015.
- [32] Bloggers, “Objetivos de calidad, ejemplos,” 2018. <https://abc-calidad.blogspot.com/2011/05/objetivos-de-calidad.html>.
- [33] R. B. Chase, F. R. Jacobs, and N. J. Aquilano, *Administración de Operaciones, Producción y Cadena de Suministros*, Mc Graw Hi. México, 2009.
- [34] Team Asana, “Análisis FODA: Qué es y cómo usarlo (con ejemplos),” 2021. <https://asana.com/es/resources/swot-analysis>.
- [35] L. Delgado, “Análisis PESTEL: qué es, cuándo y cómo hacerlo,” 2021. <https://gestion.pensemos.com/analisis-pestel-que-es-cuando-como-ejecutarlo>.

## ANEXOS

**Anexo 1:** Modelo de encuesta para personal operativo de Calzado Sinell sobre conocimiento de la Norma ISO 9001:2015

				
<b>ENCUESTA PARA PERSONAL OPERARIO</b>				
Numero	Pregunta	Respuesta		Observaciones
		Si	No	
1	¿Recibe algún tipo de capacitación referente a la mejora continua?			
2	¿conoce usted que es el sistema de gestión de calidad de la norma ISO 9001:2015?			
3	¿Considera que es necesario recibir adiestramiento o capacitación sobre las actividades que realiza en su trabajo?			
4	¿Los procesos presentes en su área de trabajo cuenta con un manual de procedimientos?			
5	¿Conoce si la empresa cuenta con política de calidad, misión y visión?			
6	¿Cuenta con los recursos necesarios para realizar las actividades propias de su trabajo?			
7	¿Existe una buena comunicación por parte de los altos mandos?			
8	¿Conoce que es una evaluación de desempeño?			

**Anexo 2:** Modelo de encuesta para personal operativo de Calzado Sinell sobre conocimiento de la Norma ISO 9001:2015

				
ENCUESTA PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO				
Numero	Pregunta	Respuesta		Observaciones
		Si	No	
1	¿Conoce usted que es el sistema de gestión de calidad de la norma ISO 9001:2015?			
2	¿Considera que es necesario implementar un sistema de gestión de calidad si la empresa no cuenta con uno?			
3	¿Considera que es necesario recibir adiestramiento o capacitación para sus trabajadores sobre las actividades que realiza en su trabajo?			
4	¿Cuenta con un manual de procedimientos actuales de la empresa?			
5	¿Cuenta la empresa con política de calidad?			
6	¿cuenta con una planificación estratégica adecuada para las actividades que realiza?			
7	¿existe una buena comunicación por parte de los altos mandos hacia sus trabajadores?			
8	¿Conoce y aplica evaluación de desempeño a los trabajadores?			

**Anexo 3:** Lista de chequeo sobre el grado de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 en la empresa de Calzado Sinell [11].


<b>Grado de cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015</b>			
Empresa	Calzado SINELL		
Responsable	Cynthia Espín		
			
<b>4 Contexto de la organización</b>			
	cumple	No cumple	No aplica
4.1 Comprensión de la organización y su contexto	0	2	0
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	0	3	0
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	1	4	0
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	3	9	0
<b>5 Liderazgo</b>			
5.1 Liderazgo y compromiso	2	8	0
5.1.2 Enfoque al cliente	2	1	0
5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad	0	4	0
5.2.2 Comunicación de la política de la calidad	0	3	0
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	2	3	0
<b>6 Planificación</b>			
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	3	4	0
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	2	6	0
6.2.1. objetivos de calidad			
6.2.2 Planificación de objetivos	0	5	0
6.3 Planificación de los cambios	0	4	0
<b>7 Apoyo</b>			
7.1 Recursos	2	1	0
7.1.1 generalidades			
7.1.2 Personas	0	1	0
7.1.3 Infraestructura	1	0	0
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	1	0	0

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición	0	4	4
7.1.6 Conocimientos de la organización	1	2	0
7.2 Competencia	1	3	0
7.3 Toma de conciencia	0	4	0
7.4 Comunicación	0	5	0
7.5 Información documentada	0	2	0
7.5.1 Generalidades	0	2	0
7.5.2 Creación y actualización	0	3	0
7.5.3 Control de la información documentada	0	6	0
<b>8 Operación</b>			
8.1 Planificación y control operacional	4	6	0
8.2 Requisitos para los productos y servicios	4	1	0
8.2.1 Comunicación con el cliente	4	1	0
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	0	3	0
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	2	9	0
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios	0	1	0
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	1	0	0
8.3.1 Generalidades	1	0	0
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo	0	10	0
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo	7	2	0
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo	0	6	0
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo	3	1	1
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo	1	4	0
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	3	1	2
8.4.1 Generalidades	3	1	2
8.4.2 Tipo y alcance del control	2	4	0
8.4.3 Información para proveedores externos	7	2	0
8.5 Producción y provisión del servicio	0	10	0
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio	0	10	0
8.5.2 Identificación y trazabilidad	2	0	1
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	2	1	0
8.5.4 Preservación	0	1	0
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega	3	2	0
8.5.6 Control de los cambios	1	1	0
8.6 Liberación de los productos y servicios	0	4	0
8.7 Control de las salidas no conformes	1	4	1
8.7.1 La organización debe	1	4	1
8.7.2 La organización debe conservar la información documentada que:	0	4	0
<b>9 Evaluación del desempeño</b>			

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	3	3	0
9.1.1 Generalidades			
9.1.2 Satisfacción del cliente	0	2	0
9.1.3 Análisis y evaluación	1	7	0
9.2 Auditoría interna	0	11	0
9.3 Revisión por la dirección }			
9.3.1 Generalidades	0	1	0
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección	0	13	0
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección	0	3	0
<b>10 Mejora</b>			
10.1 Generalidades	0	4	0
10.2 No conformidad y acción correctiva	0	12	0
10.3 Mejora continua	0	2	0

Anexos de los manuales del sistema de gestión de calidad


Anexo 4: Encuesta de satisfacción al cliente

	<p align="center"><b>FORMATO CALZADO SINELL</b></p>
<p align="center">FORMATO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE</p>	<p>Código: SINELL-SGC-F-ESC-001</p> <p>Fecha:</p>
<p align="center"><b>ENCUESTA PARA EVALUAR SATISFACCION DEL CLIENTE</b></p>	
<p>Fecha de elaboración:</p>	
<p>Solo te tomara un minuto de tu tiempo ayúdanos a saber si vamos por el camino correcto</p>	
<p align="center">¿Ha tenido inconvenientes con respecto a nuestro producto?</p> <p align="center"> <input type="checkbox"/> Si      <input type="checkbox"/> No         </p> <p>Cuáles son esos inconvenientes</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	
<p align="center">¿Cómo calificarías la calidad del calzado?</p> <p align="center">En una escala del 1 al 5 donde uno es pésimo y 5 es excelente</p> <p align="center">             1          2          3          4          5         </p>	
<p align="center">¿Recomendaría nuestro producto?</p> <p align="center"> <input type="checkbox"/> Si      <input type="checkbox"/> No         </p>	


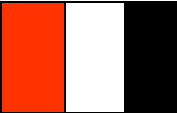




Anexo 6: Registro de máquinas y herramientas

		<b>REGISTRO CALZADO SINELL</b>			
<b>REGISTRO DE HERRAMIENTAS Y MAQUINAS</b>		Código: SINELL-SGC-R-MH-001			
		Fecha:			
N°	Registro		Área	Responsable	Observaciones
	Maquina	Herramienta			
Elaborado por			Revisado por		Aprobado por

Anexo 7: Formato de plan de capacitaciones


	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	
FORMATO DE PLAN DE CAPACITACIONES	Código: SINELL-SGC-F-PLANC-001	
	Fecha: 10/11/2021	
	Revisión: 0.0	

**Procedimiento de capacitaciones**


# FORMATO PARA EL PLAN DE CAPACITACIONES




Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cyntia Espín	Ing. Cesar Rosero	Sr: Ramiro Sillagana (Gerente)

		<b>REGISTRO CALZADO SINELL</b>	
Plan de capacitación		Código: SINELL-SGC-F-PLANC-001	
		Fecha:	
Tema a tratar en la capacitación:			
Número de horas de la capacitación:		Costo de la capacitación	
Días que se brindara la capacitación			
Datos del encargado de brindar la capacitación			
Nombre: .....			
Instrucción: .....			
Cedula o Ruc: .....			
Teléfono: .....			
Correo electrónico:.....			
Objetivo de la capacitación			
.....			
.....			
.....			
Datos de las personas asistentes a la capacitación			
Cedula de identidad	Nombre	Área de trabajo	
Observaciones			


### Cronograma de cumplimiento de capacitación anual

		SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD						
Cronograma de capacitación anual								
Mes	Nombre de la temática de la capacitación	Fecha de realización	Número de participantes	Personal a quien se dirige la capacitación			Número de horas de la capacitación	Costo de inversión
				Directivos y área administrativa	Trabajadores	Todos los que conforman la organización		
Enero								
Febrero								
Marzo								
Abril								
Mayo								
Junio								
julio								
Agosto								
Septiembre								
Octubre								
Noviembre								
Diciembre								


Anexo 8: Encuesta a colaboradores de toma de conciencia

	<p align="center"><b>FORMATO CALZADO SINELL</b></p>
<p align="center">ENCUESTA A COLABORADORES TOMA DE CONCIENCIA DE CALIDAD</p>	<p>Código: SINELL-SGC-F-ECTC-001</p> <p>Fecha:</p>
<p align="center">¿Conoce y comprende la política de calidad de Calzado Sinell?</p> <p align="center"> <input type="checkbox"/> Si      <input type="checkbox"/> No         </p>	
<p align="center">¿Conoce cuáles son los objetivos de calidad de Calzado Sinell?</p> <p align="center"> <input type="checkbox"/> Si      <input type="checkbox"/> No         </p>	
<p align="center">¿Describa de forma breve todos los procesos que realiza?</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	
<p align="center">¿A identificado algún tipo de mejora sobre los procesos en los últimos 6 meses?</p> <p align="center"> <input type="checkbox"/> Si      <input type="checkbox"/> No         </p>	
<p align="center">¿Conoce cómo se da cumplimiento a los objetivos de calidad en su área de trabajo?</p> <p align="center"> <input type="checkbox"/> Si      <input type="checkbox"/> No         </p>	
<p align="center">Establezca una sugerencia que contribuya a incrementar la calidad y capacidad productiva en Calzado Sinell</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	

Anexo 9: Registro de asistencia a capacitaciones

		<b>REGISTRO CALZADO SINELL</b>		
REGISTRO DE ASISTENCIA A CAPACITACIONES		Código: SINELL-SGC-R-ACP-001		
		Fecha:		
<b>Tema</b>				
<b>Fecha</b>				
<b>Instructor</b>		<b>N° horas</b>		
<b>N°</b>	<b>Nombre</b>	<b>Cedula de identidad</b>	<b>Cargo</b>	<b>Firma</b>
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
Observaciones-				
<b>Elaborado por</b>		<b>Revisado por</b>		<b>Aprobado por</b>


Anexo 10: Registro de solicitud de cambios

		<b>REGISTRO CALZADO SINELL</b>	
<b>REGISTRO DE SOLICITUD DE CAMBIOS</b>		Código: SINELL-SGC-R-SC-001	
		Fecha:	
Numero de solicitud:			
Área/ proceso:		Persona encargada:	
<b>Descripción del cambio</b>			
Persona que lo solicita:		Cargo:	
Detalle:			
Costo:		Plazo:	
<b>Desarrollo de evaluación</b>			
Descripción de la afectación:		Acciones requeridas:	
Detalle:			
<b>Descripción de aprobación de cambio</b>			
Aceptado <input type="checkbox"/> Rechazado <input type="checkbox"/>	Aceptado por:	Fecha de aprobación:	Firma:
Observaciones			
<b>Control y seguimiento</b>			
Fecha de finalización:	Implementado por:	Firma:	




		<b>REGISTRO CALZADO SINELL</b>	
REGISTRO DE CONVOCATORIA PARA REUNION GERENCIAL		Código: SINELL-SGC-R-CRG-001	
		Fecha:	
<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>			
<b>N° de revisión</b>  .....	<b>Hora:</b>		
	<b>Proceso:</b>	<b>Responsable:</b>	
<b>Integrantes</b>			
<b>Aspectos a tratar en la revisión</b>			
<b>Observaciones:</b> Los procesos deberán ser comprobados y documentados para obtener respaldos de los mismos			
Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	


Anexo 12: Registro de no conformidades y acciones correctivas

		<b>REGISTRO CALZADO SINELL</b>		
REGISTRO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS		Código: SINELL-SGC-R-NCAC-001		
		Fecha:		
<b>NO CONFORMIDADES</b>				
Área	No conformidad	Descripción		Causas
<b>ACCIONES DE MEJORA</b>				
No conformidad	Acción correctiva	Medio de verificación	Plazo de toma de acciones de mejora	Responsable
Observaciones				
Elaborado por		Revisado por		Aprobado por


Anexo 13: Formato de ficha del trabajador

	<b>FORMATO CALZADO SINELL</b>		
<b>FORMATO DE FICHA DE TRABAJADOR</b>	Código: SINELL-SGC-F-FT-001		
	Fecha:		
<b>Datos personales del trabajador</b>			
Nombres y apellidos:			
# de cedula:	Dirección domiciliaria:		
Lugar de residencia:	Celular:		
Edad:	Teléfono:		
Estado civil:	Cargo:		
<b>Experiencia laboral del trabajador</b>			
<b>Nombre de la empresa</b>	<b>Cargo</b>	<b>Tiempo de trabajo</b>	<b>Contacto</b>
<b>Datos sobre la salud del trabajador</b>			
<b>Discapacidad</b>	S <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
<b>Tipo de discapacidad:</b>			
<b>Enfermedad crónica:</b>			
<b>Formación y capacitación</b>			
<b>Nivel de educación</b>	Primaria <input type="checkbox"/>	Secundari <input type="checkbox"/>	Superior <input type="checkbox"/>
	Otra <input type="checkbox"/>		
Especifique cual.....			
<b>Licencia de conducir</b>	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
Especifique cual.....			


Anexo 14: Formato de ficha de evaluación de desempeño

		<b>FORMATO CALZADO SINELL</b>		
<b>FORMATO DE FICHA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</b>		Código: SINELL-SGC-F-ED-001		
		Fecha:		
<b>Datos personales del trabajador</b>				
Nombres y apellidos:				
# de cedula:				
Cargo:				
N°	Factores de evaluación	Ponderación		
		Siempre (2)	Pocas veces (1)	Nunca (0)
1	Es puntual con respecto al horario de trabajo.			
2	Ejecuta sus funciones acordes a los principios establecidos por la empresa de tipo morales y comportamiento ético.			
3	Respeta al resto de compañeros trabajadores			
4	Actúa adecuadamente y busca soluciones frente a situaciones que afecten las actividades de trabajo.			
5	Recibe y asiste a capacitaciones que ayuden a la mejora continua de la empresa			
6	Utiliza y aplica de forma adecuada los manuales de procesos existentes en cada área de trabajo			
7	Contribuye con las metas y logros respecto a la mejora continua de la empresa			
8	Cuida y hace uso óptimo de las áreas de trabajo correspondientes.			
9	Cumple con la entrega de los productos a tiempo			
<b>Nota</b>				
El resultado es favorable si supera un valor de 12 puntos en la sumatoria de los valores establecidos.				
<b>Puntaje total</b>		<b>Desempeño laboral favorable</b>		
		SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	

Anexo 15: Formato de orden de compra

		<b>FORMATO CALZADO SINELL</b>	
FORMATO DE ORDEN DE COMPRA		Código: SINELL-SGC-F-OC-001	
		Fecha:	
<b>Datos de la empresa</b>			
<b>Fecha de emisión:</b>			
<b>Nombre de la empresa:</b> Calzado Sinell			
<b>Dirección:</b> Ambatillo Barrio La Esperanza			
<b>Teléfono:</b> 2470139			
Unidades	Descripción	Costo unitario	Costo total
Subtotal			
Iva 12%			
Descuento			
Total			
Firma del gerente general		Firma y sello del proveedor	

Anexo 16: Formato de recepción de pedido


		<b>FORMATO CALZADO SINELL</b>	
FORMATO DE RECEPCIÓN DE PEDIDO		Código: SINELL-SGC-F-RP-001	
		Fecha:	
<b>Datos de la empresa</b>			
<b>Nombre de la empresa:</b> Calzado Sinell <b>Dirección:</b> Ambatillo Barrio La Esperanza <b>Teléfono:</b> 2470139			
<b>Datos del consumidor</b>			
<b>Cliente:</b> <b>Dirección:</b> <b>Teléfono:</b> <b>Correo electrónico:</b>			
Unidades	Descripción	Costo unitario	Costo total
Subtotal			
Iva 12%			
Descuento			
Total			
Firma del gerente general			









Anexo 19: Registro de selección y evaluación de proveedores

	<b>REGISTRO CALZADO SINELL</b>		
REGISTRO DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	Código: SINELL-SGC-R-ESP-001		
	Fecha:		
Proveedor	Descripción del producto ofertado	Cumple	No cumple
Observaciones			
Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	

Anexo 20:Registro de producto no conforme

		<b>REGISTRO CALZADO SINELL</b>						
REGISTRO DE PRODUCTO NO CONFORME		Código: SINELL-SGC-R-PNC -001						
		Fecha:						
<b>NO CONFORMIDADES</b>								
Área	Defecto encontrado	Descripción	Cantidad producida	Reproceso	Desecho			
Observaciones								
Elaborado por			Revisado por		Aprobado por			

Anexo 21: Registro de la información generada

		<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	
REGISTRO DE LA DOCUMENTACIÓN GENERADA		Código: SINELL-SGC-R-DG-001	
		Fecha: 25/11/2021	
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Cyntia Espín		Ing. Cesar Rosero	Sr: Ramiro Sillagana (Gerente)
Manual de calidad			
Numero	Código	Descripción del documento	
1	SINELL-SGC-M-001	Manual del sistema de gestión de calidad	
Procedimientos			
Numero	Código	Descripción del documento	
2	SINELL-SGC-P-PC-001	Procedimiento de gestión de cambios	
3	SINELL-SGC-P-SP-001	Procedimiento de gestión de selección de personal	
4	SINELL-SGC-P-CIE-001	Procedimiento de comunicación interna y externa	
5	SINELL-SGC-P-CAD-001	Procedimiento de creación y actualización de documentos	
6	SINELL-SGC-P-P-001	Procedimiento de producción	
7	SINELL-SGC-P-ACRQ-001	Procedimiento de atención de quejas y requerimientos del cliente	
8	SINELL-SGC-P-AF-001	Procedimiento administrativo y financiero	
9	SINELL-SGC-P-NC-001	Procedimiento de producto no conforme	
10	SINELL-SGC-P-DDP-001	Procedimiento de diseño y desarrollo de productos	
11	SINELL-SGC-P-ESP-001	Procedimiento de evaluación y selección de proveedores	
12	SINELL-SGC-P-ACPM-001	procedimiento de acción correctiva y preventiva sobre la mejora	
13	SINELL-SGC-P-AI-001	Procedimiento de auditoria interna	
14	SINELL-SGC-P-RD-001	Procedimiento de revisión por la dirección	
Registro			
Numero	Código	Descripción del documento	

15	SINELL-SGC-R-COM-001	Registro de comunicación
16	SINELL-SGC-R-DG-001	Registro de la documentación generada
17	SINELL-SGC-R-NCAC-001	Registro de no conformidades y acciones correctivas
18	SINELL-SGC-R-ESP-001	Registro de evaluación y selección de proveedores
19	SINELL-SGC-R-SC-001	Registro de solicitud de cambios
20	SINELL-SGC-R-CRG-001	Registro de convocatoria a reunión general
21	SINELL-SGC-R-MPI-001	Registro de materia prima e insumos
22	SINELL-SGC-R-MH-001	Registro de máquinas y herramientas
23	SINELL-SGC-R-ACP-001	Registro de asistencia a capacitaciones
<b>Numero</b>	<b>Código</b>	<b>Descripción</b>
24	SINELL-SGC-F-ESC-001	Formato de encuesta de satisfacción al cliente
25	SINELL-SGC-F-FT-001	Formato de registro de trabajador
26	SINELL-SGC-F-ED-001	Formato de evaluación de desempeño
27	SINELL-SGC-F-PLANC-001	Formato de plan de capacitación
28	SINELL-SGC-F-PC-001	Formato de planificación de compra
29	SINELL-SGC-F-RP-001	Formato de recepción de pedido
30	SINELL-SGC-F-OC-001	Formato de orden de compra
31	SINELL-SGC-F-ECTC-001	Formato de encuesta de toma de conciencia
<b>Matrices</b>		
<b>Numero</b>	<b>Código</b>	<b>Descripción</b>
32	SINELL-SGC-MT-F-001	Matriz FODA
33	SINELL-SGC-MT-PESTEL-001	Matriz PESTEL
34	SINELL-SGC-MT-PI-001	Matriz de identificación de las partes interesadas y sus requisitos