

	PROCESOS OPERATIVOS KALIDO	MPOKAL-001
		29/05/2026

1. INTRODUCCIÓN

Konforthogar Cía. Ltda., bajo su marca comercial **Kálido**, es una empresa ecuatoriana dedicada al diseño, producción y comercialización de lencería para el hogar, ofreciendo soluciones textiles orientadas a brindar confort, funcionalidad y calidad a sus clientes. A lo largo de su trayectoria, la organización ha consolidado su presencia en el mercado nacional mediante el desarrollo de productos para el hogar, así como líneas especializadas destinadas al sector hotelero e institucional.

Con el propósito de fortalecer la eficiencia operativa, garantizar la satisfacción del cliente y promover la mejora continua de sus procesos, Konforthogar Cía. Ltda. implementa un Sistema de Gestión de Calidad basado en los principios establecidos en la Norma ISO 9001:2015.

El presente Manual Maestro de los Procesos Operativos constituye el documento rector para la gestión integral de los procesos operativos de la organización, estableciendo la interacción entre las áreas de Diseño, Producción, Bodega, Compras y Comercial, con el propósito de asegurar la correcta planificación, abastecimiento, fabricación, almacenamiento y comercialización de los productos elaborados por la empresa.

Cada uno de estos procesos mantiene responsabilidades claramente definidas, información documentada, indicadores de desempeño y mecanismos de seguimiento que permiten garantizar la trazabilidad del producto desde la identificación de una necesidad comercial hasta la entrega del producto terminado al cliente.

La aplicación de este manual contribuye a la estandarización de las actividades operativas, al fortalecimiento del control interno y al cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables, promoviendo una cultura organizacional orientada hacia la calidad, la eficiencia y la mejora continua.

2. OBJETIVO

Establecer los lineamientos generales que regulan la interacción, secuencia, responsabilidades, controles e información documentada de los procesos operativos de Konforthogar Cía. Ltda., asegurando la planificación, ejecución, seguimiento y mejora continua de las actividades relacionadas con el diseño, abastecimiento, producción, almacenamiento y comercialización de los productos elaborados por la organización.

Asimismo, este manual tiene como finalidad garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2015, los requisitos legales aplicables y las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes, contribuyendo al logro de los objetivos estratégicos y a la satisfacción de los clientes.

	PROCESOS OPERATIVOS KALIDO	MPOKAL-001
		29/05/2026

3. ALCANCE

El presente Manual Maestro aplica a todos los procesos operativos desarrollados por Konforthogar Cía. Ltda. relacionados con el diseño, producción y comercialización de lencería de hogar y productos textiles destinados al sector residencial, hotelero e institucional.

El alcance comprende la interacción de los procesos de Diseño, Producción, Bodega, Compras y Comercial, incluyendo la planificación de productos, gestión de materias primas, abastecimiento, fabricación, almacenamiento, despacho y atención al cliente.

Este documento es de aplicación obligatoria para todo el personal que interviene directa o indirectamente en los procesos descritos, constituyendo la base documental para la operación del Sistema de Gestión de Calidad.

4. MARCO ESTRATÉGICO

4.1 Información General

Razón Social:

Konforthogar Cía. Ltda.

Nombre Comercial:

Kálido

Ubicación:

Cuenca – Ecuador

Actividad Económica:

Diseño, producción y comercialización de productos textiles para el hogar y líneas institucionales.

4.2 Misión

Diseñar, producir y comercializar productos textiles para el hogar que satisfagan las necesidades de nuestros clientes mediante altos estándares de calidad, innovación y servicio, generando valor para nuestros colaboradores, proveedores y accionistas.

4.3 Visión

Ser una empresa líder en el mercado nacional de lencería para el hogar y un referente en innovación, calidad y servicio, fortaleciendo continuamente nuestros procesos y consolidando relaciones de confianza con nuestros clientes y aliados estratégicos.

4.4 Valores Corporativos

Los procesos desarrollados por Konforthogar Cía. Ltda. se fundamentan en los siguientes valores:

	PROCESOS OPERATIVOS KALIDO	MPOKAL-001
		29/05/2026

- Integridad.
- Compromiso.
- Calidad.
- Trabajo en equipo.
- Innovación.
- Orientación al cliente.
- Responsabilidad.
- Mejora continua.

5. INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS

El Sistema de Gestión de Calidad de Konforthogar Cía. Ltda. se encuentra estructurado bajo un enfoque basado en procesos, donde cada actividad genera información y resultados que constituyen la entrada para el proceso siguiente, asegurando la continuidad operativa y la trazabilidad del producto.

La cadena de valor inicia con la identificación de las necesidades del mercado por parte del área Comercial. Estas necesidades son trasladadas al Departamento de Diseño para el desarrollo o actualización de productos, fichas técnicas y especificaciones.

Posteriormente, Producción planifica la fabricación de acuerdo con los requerimientos comerciales y verifica la disponibilidad de materias primas en Bodega. Cuando se detecta la necesidad de reposición de materiales, Bodega genera la Solicitud de Compra correspondiente.

Como entrada al proceso de Compras, la Solicitud de Compra deberá ser revisada y autorizada por la Coordinadora Administrativa en un plazo máximo de un (1) día hábil. Una vez aprobada, el Departamento de Compras ejecuta el proceso de cotización, selección del proveedor, emisión de la Orden de Compra y seguimiento hasta la recepción del material.

Una vez recibidos los materiales, Bodega verifica su conformidad antes de incorporarlos al inventario y ponerlos a disposición del área de Producción para el proceso de fabricación.

Finalizada la producción, los productos son inspeccionados, almacenados y puestos a disposición del área Comercial para su distribución a clientes, generando retroalimentación que alimenta nuevamente el proceso de mejora continua.

La interacción permanente entre estos procesos garantiza el cumplimiento de los requisitos del cliente, la trazabilidad del producto y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

	PROCESOS OPERATIVOS KALIDO	MPOKAL-001
		29/05/2026

6. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y RESPONSABILIDADES

6.1 Estructura Organizacional

Konforthogar Cía. Ltda. ha establecido una estructura organizacional orientada a garantizar la adecuada planificación, ejecución, control y mejora continua de sus procesos estratégicos, operativos y de apoyo.

Cada proceso cuenta con responsables claramente definidos, cuyas funciones, autoridades y responsabilidades se encuentran establecidas mediante perfiles de cargo aprobados por la organización. La interacción entre los diferentes departamentos permite asegurar el flujo continuo de información, la correcta utilización de los recursos y el cumplimiento de los requisitos establecidos por el Sistema de Gestión de Calidad.

La estructura organizacional responde a un modelo jerárquico funcional encabezado por la Gerencia General, seguida por la Dirección de Negocios y las diferentes áreas responsables de la operación de la empresa.

6.2 Organigrama General

La estructura organizacional del bloque operativo del Sistema de Gestión de Calidad se encuentra conformada por los siguientes niveles jerárquicos:

6.3 Responsabilidades Generales

Gerencia General

Es la máxima autoridad de la organización y responsable de definir la dirección estratégica, aprobar los recursos necesarios para el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad y asegurar el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Tiene la autoridad para aprobar políticas institucionales, procedimientos, inversiones, proveedores estratégicos y cualquier excepción contemplada dentro de los procesos operativos.

Directora de Negocios

Es responsable de coordinar la gestión integral de las áreas Comercial, Diseño, Producción y Administración, asegurando el cumplimiento de la planificación estratégica y el correcto funcionamiento de los procesos operativos.

Asimismo, supervisa el desempeño de los responsables de cada departamento y promueve la mejora continua de la organización.

Coordinadora Administrativa

Es responsable de coordinar los procesos administrativos que soportan la operación de la empresa, incluyendo Compras, Tesorería, Contabilidad y Bodega.

Dentro del Sistema de Gestión de Calidad tiene la responsabilidad de:

	PROCESOS OPERATIVOS KALIDO	MPOKAL-001
		29/05/2026

- Autorizar las Solicitudes de Compra.
- Supervisar el cumplimiento de los procedimientos administrativos.
- Gestionar el desempeño de proveedores.
- Controlar la información documentada.
- Coordinar las actividades relacionadas con Recursos Humanos.
- Verificar el cumplimiento de indicadores administrativos.

Gerente Comercial

Es responsable de planificar, dirigir y controlar las actividades comerciales de la organización, garantizando el cumplimiento de los objetivos de ventas, la atención a clientes y la ejecución de estrategias comerciales.

Adicionalmente coordina con el Departamento de Diseño el desarrollo de nuevos productos y comunica a Producción las necesidades del mercado.

Líder de Diseño

Es responsable del desarrollo de nuevos productos, elaboración de fichas técnicas, actualización de especificaciones y validación técnica de los diseños que serán incorporados al proceso productivo.

Toda información técnica generada constituye la entrada oficial para el proceso de Producción.

Líder de Producción

Es responsable de planificar, coordinar y supervisar todas las actividades relacionadas con la fabricación de productos, garantizando el cumplimiento de las órdenes de producción, fichas técnicas, estándares de calidad y tiempos establecidos.

Asimismo, coordina las actividades de corte, costura, terminados y control de producción.

Bodeguero

Es responsable de administrar los inventarios de materias primas, insumos y productos terminados, garantizando la correcta identificación, almacenamiento, conservación y trazabilidad de los materiales.

Cuando detecte niveles mínimos de inventario o necesidades de abastecimiento, deberá emitir la correspondiente Solicitud de Compra conforme a las políticas establecidas por la organización.

También será responsable de verificar físicamente los materiales recibidos antes de su ingreso al inventario.

	PROCESOS OPERATIVOS KALIDO	MPOKAL-001
		29/05/2026

Asistente de Compras

Es responsable de ejecutar el proceso de adquisición de bienes y servicios, realizando la gestión de cotizaciones, evaluación de proveedores, emisión de órdenes de compra, seguimiento de entregas y atención de reclamos derivados del abastecimiento.

Asimismo, mantiene actualizados los registros relacionados con el desempeño de proveedores y los indicadores del proceso de Compras.

Asistente de Producción

Es responsable de brindar soporte operativo al Líder de Producción, verificando el cumplimiento de las especificaciones técnicas, apoyando las inspecciones de calidad y realizando el seguimiento de los registros establecidos por el Sistema de Gestión de Calidad.

Personal Operativo

Todo el personal operativo tiene la responsabilidad de ejecutar las actividades asignadas conforme a los procedimientos establecidos, utilizar únicamente materiales aprobados, cumplir las especificaciones técnicas y reportar inmediatamente cualquier desviación o no conformidad detectada durante el desarrollo de sus actividades.

6.4 Principios de Autoridad

Las responsabilidades asignadas dentro del Sistema de Gestión de Calidad deberán ejercerse respetando los siguientes principios:

- Toda autoridad deberá estar claramente definida.
- Ningún colaborador podrá aprobar actividades bajo su propio control cuando exista conflicto de intereses.
- Toda decisión que afecte la calidad del producto deberá quedar respaldada mediante información documentada.
- Las excepciones a los procedimientos únicamente podrán ser autorizadas por la Gerencia General.
- Todos los colaboradores deberán cumplir los procedimientos establecidos dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

6.5 Comunicación entre Procesos

La comunicación entre departamentos constituye un elemento esencial para garantizar la continuidad del proceso operativo.

Cada proceso genera información documentada que sirve como entrada para el siguiente proceso, asegurando la trazabilidad del producto desde la identificación de la necesidad del cliente hasta la entrega del producto terminado.

Las principales interfaces entre procesos son:

	PROCESOS OPERATIVOS KALIDO	MPOKAL-001
		29/05/2026

- Comercial → Diseño.
- Diseño → Producción.
- Producción → Bodega.
- Bodega → Compras.
- Compras → Bodega.
- Bodega → Producción.
- Producción → Comercial.

Toda la información intercambiada deberá conservar su integridad, disponibilidad y trazabilidad conforme al procedimiento de control documental vigente.

7. PROCESOS OPERATIVOS INTEGRADOS

7.1 Generalidades

Konforthogar Cía. Ltda. ha establecido un Sistema de Gestión de Calidad basado en procesos, mediante el cual cada actividad desarrollada por la organización genera información, recursos o productos que constituyen la entrada para el proceso siguiente.

La interacción entre Diseño, Producción, Bodega, Compras y Comercial permite garantizar la planificación, fabricación, control y comercialización de productos de lencería para el hogar conforme a los requisitos del cliente y a los estándares internos de calidad.

Cada proceso dispone de objetivos, responsables, indicadores de gestión, información documentada y mecanismos de seguimiento que permiten evaluar su eficacia y promover la mejora continua.

La interacción de estos procesos se desarrolla de manera secuencial conforme al siguiente esquema:

Comercial → Diseño → Producción → Bodega → Compras (cuando aplica) → Producción → Control de Calidad → Comercial → Cliente.

7.2 PROCESO DE DISEÑO Y DESARROLLO

Objetivo

Desarrollar productos textiles innovadores que respondan a las necesidades del mercado, cumpliendo los requisitos funcionales, estéticos y técnicos definidos por la organización.

Entrada

- Necesidades del mercado.
- Solicitudes del Departamento Comercial.
- Tendencias.
- Retroalimentación de clientes.

	PROCESOS OPERATIVOS KALIDO	MPOKAL-001
		29/05/2026

- Requisitos técnicos.

Actividades principales

- Desarrollo de nuevos diseños.
- Elaboración de propuestas.
- Selección de materiales.
- Elaboración de fichas técnicas.
- Definición de procesos de fabricación.
- Validación del diseño.

Salidas

- Ficha Técnica.
- Receta de Producción.
- Especificaciones del producto.
- Muestras aprobadas.

Responsable

Líder de Diseño.

Proceso siguiente

Producción.

7.3 PROCESO DE PLANIFICACIÓN Y PRODUCCIÓN

Objetivo

Planificar y ejecutar la fabricación de productos textiles asegurando el cumplimiento de las especificaciones técnicas, los tiempos establecidos y los estándares de calidad.

Entrada

- Fichas técnicas.
- Orden de Producción.
- Programa de fabricación.
- Materias primas disponibles.

Actividades principales

- Programación de producción.
- Asignación de recursos.
- Corte.
- Costura.
- Terminados.

	PROCESOS OPERATIVOS KALIDO	MPOKAL-001
		29/05/2026

- Verificación del proceso.

Salidas

- Producto confeccionado.
- Registros de producción.
- Solicitudes de materiales.

Responsable

Líder de Producción.

Proceso siguiente

Bodega.

7.4 PROCESO DE GESTIÓN DE INVENTARIOS Y BODEGA

Objetivo

Administrar los inventarios de materias primas, insumos y productos terminados garantizando su correcta identificación, almacenamiento, conservación y disponibilidad para el proceso productivo.

Entrada

- Materiales adquiridos.
- Productos terminados.
- Requerimientos de Producción.

Actividades principales

- Recepción.
- Inspección.
- Registro.
- Almacenamiento.
- Control de existencias.
- Entrega de materiales.

Cuando durante el control de inventarios se identifique que las existencias han alcanzado el nivel mínimo establecido o no existe disponibilidad suficiente para atender la planificación de producción, el área de Bodega emitirá la correspondiente Solicitud de Compra.

	PROCESOS OPERATIVOS KALIDO	MPOKAL-001
		29/05/2026

Salidas

- Inventario actualizado.
- Solicitud de Compra.
- Entrega de materiales.

Responsable

Bodeguero.

Proceso siguiente

Compras.

7.5 PROCESO DE COMPRAS

Objetivo

Garantizar el abastecimiento oportuno de materias primas, insumos, suministros y servicios requeridos para la operación de la empresa, asegurando la calidad, oportunidad y competitividad de las adquisiciones.

Entrada

- Solicitud de Compra emitida por Bodega.

Actividades principales

- Revisión de la Solicitud de Compra.
- Autorización por la Coordinadora Administrativa.
- Gestión en un plazo máximo de un (1) día hábil.
- Cotización.
- Evaluación de proveedores.
- Selección del proveedor.
- Emisión de la Orden de Compra.
- Seguimiento del abastecimiento.
- Gestión de devoluciones cuando aplique.
- Evaluación del desempeño del proveedor.

Salidas

- Orden de Compra.
- Material abastecido.
- Registros de proveedores.
- Indicadores del proceso.

	PROCESOS OPERATIVOS KALIDO	MPOKAL-001
		29/05/2026

Responsable

Asistente de Compras.

Proceso siguiente

Bodega.

7.6 PROCESO DE RECEPCIÓN E INSPECCIÓN

Una vez recibido el material adquirido, el área de Bodega realizará la verificación física y documental correspondiente antes de su incorporación al inventario.

La inspección incluirá la revisión de:

- Cantidades.
- Especificaciones técnicas.
- Condiciones físicas.
- Documentación.
- Estado del empaque.

En caso de detectarse alguna no conformidad, el Departamento de Compras gestionará el reclamo con el proveedor conforme al procedimiento establecido.

7.7 PROCESO DE CONTROL DE CALIDAD

Durante la fabricación se desarrollarán controles de calidad orientados a garantizar el cumplimiento de las especificaciones técnicas del producto.

Los controles incluirán:

- Inspecciones durante el proceso.
- Control de calidad final.
- Auditoría de producto terminado.
- Gestión de productos no conformes.
- Reinspección.
- Liberación del producto.

Únicamente los productos conformes podrán ser liberados para almacenamiento y comercialización.

7.8 PROCESO COMERCIAL

Una vez liberado el producto terminado, el Departamento Comercial será responsable de ejecutar las actividades de venta, atención al cliente, despacho y postventa.

	PROCESOS OPERATIVOS KALIDO	MPOKAL-001
		29/05/2026

La retroalimentación obtenida durante el proceso comercial constituirá una fuente de información para el análisis de oportunidades de mejora, desarrollo de nuevos productos y actualización de procesos internos.

7.9 INTERACCIÓN ENTRE LOS PROCESOS

Cada proceso depende del cumplimiento adecuado del proceso anterior.

La información documentada generada constituye evidencia objetiva del Sistema de Gestión de Calidad y permite garantizar la trazabilidad completa desde la necesidad del cliente hasta la entrega del producto terminado.

La interacción permanente entre los procesos permite:

- Optimizar la utilización de recursos.
- Reducir tiempos de respuesta.
- Disminuir reprocesos.
- Fortalecer el control interno.
- Garantizar la satisfacción del cliente.
- Promover la mejora continua.

La Dirección realizará el seguimiento periódico al desempeño de cada proceso mediante indicadores de gestión, análisis de riesgos y revisión de resultados durante la Revisión por la Dirección.

8. POLÍTICAS OPERATIVAS INTEGRADAS

8.1 Generalidades

Las presentes políticas establecen los lineamientos generales que regulan el funcionamiento de los procesos operativos de Konforthogar Cía. Ltda., garantizando la estandarización de las actividades desarrolladas por los Departamentos de Diseño, Producción, Bodega, Compras y Comercial.

Su cumplimiento es obligatorio para todos los colaboradores que intervienen directa o indirectamente en el Sistema de Gestión de Calidad.

Las excepciones a estas políticas únicamente podrán ser autorizadas por la Gerencia General y deberán quedar debidamente documentadas.

8.2 POLÍTICAS DEL PROCESO DE DISEÑO

8.2.1 Desarrollo de nuevos productos

Todo desarrollo de nuevos productos deberá originarse a partir de una necesidad del mercado, un requerimiento del cliente o una estrategia comercial aprobada por la Dirección de Negocios.

	PROCESOS OPERATIVOS KALIDO	MPOKAL-001
		29/05/2026

8.2.2 Elaboración de fichas técnicas

Todo producto deberá contar con una ficha técnica aprobada antes de iniciar su fabricación.

La ficha técnica constituirá el documento oficial para la producción y deberá contener como mínimo:

- Materiales.
- Medidas.
- Colores.
- Accesorios.
- Costuras.
- Especificaciones técnicas.
- Observaciones.

8.2.3 Control de cambios

Ninguna modificación de diseño podrá implementarse sin la aprobación del Líder de Diseño y la comunicación formal al Departamento de Producción.

8.3 POLÍTICAS DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN

8.3.1 Producción conforme a especificaciones

Toda fabricación deberá ejecutarse conforme a la Orden de Producción, la Ficha Técnica y los procedimientos establecidos por la organización.

8.3.2 Control durante el proceso

Los responsables de producción deberán verificar continuamente el cumplimiento de las especificaciones técnicas y reportar inmediatamente cualquier desviación detectada.

8.3.3 Producto No Conforme

Todo producto que no cumpla los requisitos establecidos deberá identificarse, aislarse y registrarse antes de su corrección, reproceso o disposición final.

8.4 POLÍTICAS DEL PROCESO DE BODEGA

8.4.1 Recepción de materiales

Toda materia prima recibida deberá ser inspeccionada antes de su ingreso al inventario.

La verificación comprenderá cantidades, estado físico, especificaciones técnicas y documentación de respaldo.

Esta actividad deberá ejecutarse dentro de un plazo máximo de tres (3) días hábiles contados a partir de la recepción física del material.

	PROCESOS OPERATIVOS KALIDO	MPOKAL-001
		29/05/2026

8.4.2 Control de inventarios

El Departamento de Bodega deberá mantener permanentemente actualizada la información correspondiente al inventario de materias primas, insumos y productos terminados.

Toda entrada o salida de materiales deberá registrarse oportunamente en el sistema autorizado por la empresa.

8.4.3 Identificación y trazabilidad

Todos los materiales deberán permanecer correctamente identificados durante su permanencia en bodega, asegurando la trazabilidad de su origen, ubicación y destino dentro del proceso productivo.

8.5 POLÍTICAS DEL PROCESO DE COMPRAS

8.5.1 Solicitud de Compra

Toda adquisición de materias primas, insumos, suministros, equipos o servicios deberá originarse mediante una Solicitud de Compra emitida por el área de Bodega.

La Solicitud de Compra deberá ser revisada, autorizada y gestionada por la Coordinadora Administrativa dentro de un plazo máximo de un (1) día hábil.

Las compras excepcionales únicamente podrán ser autorizadas por la Gerencia General, debiendo quedar plenamente justificadas y documentadas.

8.5.2 Selección de proveedores

La selección del proveedor deberá considerar criterios objetivos relacionados con:

- Calidad.
- Precio.
- Tiempo de entrega.
- Condiciones comerciales.
- Experiencia.
- Capacidad de respuesta.

Cuando existan proveedores estratégicos previamente homologados por la empresa, podrán utilizarse como proveedores preferentes siempre que mantengan un desempeño satisfactorio.

8.5.3 Evaluación del desempeño de proveedores

Todos los proveedores críticos deberán ser evaluados como mínimo una vez por año.

La evaluación considerará aspectos relacionados con:

- Calidad del producto.

	PROCESOS OPERATIVOS KALIDO	MPOKAL-001
		29/05/2026

- Cumplimiento de especificaciones.
- Tiempos de entrega.
- Atención.
- Precio.
- Gestión de reclamos.

Los proveedores que no alcancen el nivel mínimo establecido deberán ingresar a un proceso de mejora, seguimiento o suspensión conforme al procedimiento institucional.

8.6 POLÍTICAS DEL PROCESO COMERCIAL

8.6.1 Atención al cliente

Toda atención comercial deberá realizarse conforme a los estándares de servicio definidos por la organización, promoviendo una comunicación clara, respetuosa y oportuna.

8.6.2 Gestión de reclamos

Toda queja o reclamo recibido deberá registrarse, analizarse y gestionarse conforme al procedimiento de atención al cliente, asegurando una respuesta oportuna.

8.6.3 Retroalimentación

La información obtenida de clientes, vendedores y distribuidores deberá ser comunicada periódicamente a los Departamentos de Diseño y Producción como parte del proceso de mejora continua.

8.7 CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS

Todos los responsables de proceso deberán asegurar el cumplimiento de las políticas establecidas en el presente Manual Maestro.

El incumplimiento de cualquiera de estas políticas deberá ser analizado por el responsable del proceso correspondiente, implementando las acciones correctivas necesarias y manteniendo los registros que evidencien el tratamiento realizado.

La eficacia de las políticas será evaluada periódicamente mediante indicadores de desempeño, auditorías internas, revisión por la Dirección y análisis de riesgos, promoviendo la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

	PROCESOS OPERATIVOS KALIDO	MPOKAL-001
		29/05/2026

9. INDICADORES DE GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE PROCESOS

9.1 Objetivo

Establecer los indicadores de gestión que permitan medir la eficacia, eficiencia y desempeño de los procesos operativos de Konforthogar Cía. Ltda., facilitando la toma de decisiones, el seguimiento de los objetivos estratégicos y la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

Los indicadores establecidos en el presente manual serán revisados periódicamente por los responsables de cada proceso y consolidados durante la Revisión por la Dirección.

9.2 Lineamientos Generales

Los indicadores deberán cumplir los siguientes criterios:

- Estar alineados con los objetivos estratégicos de la empresa.
- Ser medibles mediante información objetiva.
- Contar con un responsable claramente definido.
- Tener una frecuencia de seguimiento establecida.
- Disponer de una meta institucional.
- Generar acciones correctivas cuando los resultados sean inferiores a la meta establecida.

Los resultados obtenidos serán analizados periódicamente con el propósito de identificar oportunidades de mejora y fortalecer el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad.

9.3 INDICADORES DEL DEPARTAMENTO DE DISEÑO

Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia	Responsable
Cumplimiento de desarrollo de diseños	Diseños entregados en el plazo establecido / Diseños programados $\times 100$	$\geq 95\%$	Mensual	Líder de Diseño
Cumplimiento de fichas técnicas	Fichas técnicas aprobadas / Diseños desarrollados $\times 100$	100%	Mensual	Líder de Diseño
Productos aprobados en primera revisión	Diseños aprobados sin correcciones / Total diseños $\times 100$	$\geq 90\%$	Mensual	Líder de Diseño

	PROCESOS OPERATIVOS KALIDO	MPOKAL-001
		29/05/2026

9.4 INDICADORES DEL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia	Responsable
Cumplimiento del plan de producción	OP terminadas / OP programadas $\times 100$	$\geq 95\%$	Mensual	Líder de Producción
Producto No Conforme	Productos no conformes / Producción total $\times 100$	$\leq 2\%$	Mensual	Líder de Producción
Reprocesos	Productos reprocesados / Producción total $\times 100$	$\leq 3\%$	Mensual	Asistente de Producción
Cumplimiento de tiempos de fabricación	OP terminadas en fecha / Total OP $\times 100$	$\geq 95\%$	Mensual	Líder de Producción

9.5 INDICADORES DEL DEPARTAMENTO DE BODEGA

Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia	Responsable
Exactitud del inventario	Inventario correcto / Inventario auditado $\times 100$	$\geq 98\%$	Mensual	Bodeguero
Recepción dentro del plazo	Recepciones verificadas ≤ 3 días / Total recepciones $\times 100$	$\geq 95\%$	Mensual	Bodeguero
Materiales rechazados	Recepciones rechazadas / Total recepciones $\times 100$	$\leq 3\%$	Mensual	Bodeguero

9.6 INDICADORES DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS

Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia	Responsable
Solicitudes gestionadas dentro del SLA	Solicitudes gestionadas ≤ 1 día / Total solicitudes $\times 100$	$\geq 95\%$	Mensual	Asistente de Compras
Tiempo promedio de gestión de compras	Σ Tiempo de gestión / Total solicitudes	≤ 1 día	Mensual	Asistente de Compras

	PROCESOS OPERATIVOS KALIDO	MPOKAL-001
		29/05/2026

Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia	Responsable
Proveedores evaluados	$\frac{\text{Proveedores evaluados}}{\text{Proveedores activos}} \times 100$	100%	Anual	Coordinadora Administrativa
Proveedores satisfactorios	$\frac{\text{Proveedores aprobados}}{\text{Total proveedores}} \times 100$	$\geq 90\%$	Anual	Coordinadora Administrativa

9.7 INDICADORES DEL DEPARTAMENTO COMERCIAL

Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia	Responsable
Cumplimiento del presupuesto de ventas	$\frac{\text{Ventas reales}}{\text{Presupuesto}} \times 100$	$\geq 100\%$	Mensual	Gerente Comercial
Entregas oportunas	$\frac{\text{Pedidos entregados a tiempo}}{\text{Total pedidos}} \times 100$	$\geq 95\%$	Mensual	Gerente Comercial
Reclamos de clientes	$\frac{\text{Reclamos recibidos}}{\text{Ventas realizadas}} \times 100$	$\leq 2\%$	Mensual	Gerente Comercial
Satisfacción del cliente	$\frac{\text{Clientes satisfechos}}{\text{Encuestas realizadas}} \times 100$	$\geq 90\%$	Semestral	Gerente Comercial

9.8 TABLERO GENERAL DE CONTROL

La Coordinadora Administrativa consolidará mensualmente los resultados de todos los indicadores operativos y presentará un informe ejecutivo a la Gerencia General.

Cuando alguno de los indicadores presente resultados inferiores a la meta establecida durante dos períodos consecutivos, el responsable del proceso deberá elaborar un Plan de Acción que incluya:

- Identificación de la causa.
- Acción correctiva.
- Responsable.
- Fecha compromiso.
- Seguimiento.

	PROCESOS OPERATIVOS KALIDO	MPOKAL-001
		29/05/2026

- Verificación de eficacia.

9.9 USO DE LOS INDICADORES

Los resultados obtenidos mediante los indicadores serán utilizados para:

- Evaluar el desempeño de los procesos.
- Analizar tendencias.
- Identificar oportunidades de mejora.
- Evaluar riesgos operativos.
- Tomar decisiones estratégicas.
- Establecer objetivos de mejora.
- Alimentar la Revisión por la Dirección.
- Evaluar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

Los indicadores deberán conservarse como información documentada y mantenerse disponibles para auditorías internas y externas.

10. GESTIÓN DE RIESGOS OPERATIVOS

10.1 Objetivo

Identificar, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar el desempeño de los procesos operativos y el cumplimiento de los requisitos del cliente.

Konforthogar Cía. Ltda. aplica el enfoque basado en riesgos establecido por la Norma ISO 9001:2015, implementando acciones preventivas orientadas a minimizar el impacto de eventos que puedan afectar la continuidad de la operación.

10.2 Riesgos de la interacción entre procesos

Riesgo	Impacto	Acción de control	Responsable
Información incompleta desde Comercial hacia Diseño	Desarrollo incorrecto del producto	Uso obligatorio del Brief y validación previa	Gerente Comercial
Errores en la ficha técnica	Reprocesos en Producción	Revisión y aprobación antes de fabricar	Líder de Diseño
Falta de materia prima	Paros de producción	Control de inventarios y emisión oportuna de Solicitudes de Compra	Bodeguero

	PROCESOS OPERATIVOS KALIDO	MPOKAL-001
		29/05/2026

Riesgo	Impacto	Acción de control	Responsable
Retrasos en la aprobación de compras	Incumplimiento del plan de producción	SLA máximo de 1 día hábil	Coordinadora Administrativa
Incumplimiento de proveedores	Retrasos y no conformidades	Evaluación periódica de proveedores	Asistente de Compras
Defectos de fabricación	Producto no conforme	Controles durante el proceso y control de calidad final	Líder de Producción
Retrasos en despachos	Insatisfacción del cliente	Planificación logística y seguimiento de pedidos	Gerente Comercial

10.3 Tratamiento de Riesgos

Los riesgos identificados serán revisados durante la Revisión por la Dirección y cuando se presenten cambios significativos en los procesos, recursos, tecnología, requisitos del cliente o requisitos legales.

Toda acción implementada deberá documentarse y evaluarse para verificar su eficacia.

11. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

11.1 Objetivo

Establecer los lineamientos para el control, identificación, almacenamiento, protección, recuperación, conservación y disposición de la información documentada generada dentro de los procesos operativos de Konforthogar Cía. Ltda., garantizando su integridad, disponibilidad y trazabilidad.

11.2 Control de Documentos

Todos los documentos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad deberán mantenerse controlados mediante un código único, versión vigente, fecha de emisión, responsable de elaboración, revisión y aprobación.

Los documentos oficiales deberán contener como mínimo:

- Código del documento.
- Nombre del documento.
- Versión.
- Fecha de emisión.

	PROCESOS OPERATIVOS KALIDO	MPOKAL-001
		29/05/2026

- Responsable de elaboración.
- Responsable de revisión.
- Responsable de aprobación.

Toda modificación deberá registrarse en el Control de Cambios correspondiente.

11.3 Control de Registros

Los registros constituyen evidencia objetiva de la ejecución de los procesos y deberán mantenerse legibles, identificables y disponibles durante el tiempo definido por la organización.

Cada responsable de proceso deberá garantizar la conservación de los registros generados en su área.

11.4 Registros del Sistema de Gestión de Calidad

Entre los principales registros utilizados por la organización se encuentran:

Diseño

- Brief Comercial.
- Moodboard.
- Ficha Técnica.
- Receta de Producción.
- Registro de Cambios de Diseño.

Producción

- Orden de Producción.
- Registro de Producción.
- Registro de Producto No Conforme.
- Registro de Reproceso.
- Control de Calidad Final.
- Auditoría de Producto.

Compras

- Solicitud de Compra.
- Orden de Compra.
- Evaluación de Proveedores.
- Registro de Reclamos.
- Registro de Devoluciones.

Bodega

- Registro de Recepción.

	PROCESOS OPERATIVOS KALIDO	MPOKAL-001
		29/05/2026

- Kardex.
- Registro de Inventarios.
- Registro de Despachos.

Comercial

- Cotización.
- Pedido.
- Factura.
- Registro de Reclamos.

11.5 Conservación de la Información

Los documentos podrán mantenerse en formato físico, digital o ambos.

La empresa garantizará que la información documentada permanezca:

- Disponible cuando sea requerida.
- Protegida contra pérdida.
- Protegida contra alteraciones no autorizadas.
- Disponible para auditorías internas y externas.

11.6 Confidencialidad

Toda la información generada durante la ejecución de los procesos tendrá carácter confidencial.

Los colaboradores deberán utilizarla únicamente para el desarrollo de sus funciones y conforme a las políticas internas de Konforthogar Cía. Ltda.

12. SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA

12.1 Seguimiento del Sistema

La eficacia del Sistema de Gestión de Calidad será evaluada mediante:

- Indicadores de Gestión.
- Auditorías Internas.
- Auditorías Externas.
- Revisión por la Dirección.
- Evaluaciones de Desempeño.
- Seguimiento de Objetivos.
- Retroalimentación de Clientes.
- Evaluación de Proveedores.

	PROCESOS OPERATIVOS KALIDO	MPOKAL-001
		29/05/2026

12.2 Acciones Correctivas

Cuando se identifiquen incumplimientos, desviaciones o resultados inferiores a los objetivos establecidos, el responsable del proceso deberá:

- Identificar la no conformidad.
- Analizar la causa raíz.
- Definir acciones correctivas.
- Implementar las acciones.
- Evaluar su eficacia.
- Mantener los registros correspondientes.

12.3 Acciones de Mejora

Konforthogar Cía. Ltda. promoverá permanentemente la mejora continua mediante:

- Optimización de procesos.
- Automatización de actividades.
- Capacitación del personal.
- Innovación de productos.
- Desarrollo de nuevos proveedores.
- Actualización tecnológica.
- Revisión periódica de procedimientos.
- Análisis de riesgos.

Las oportunidades de mejora podrán originarse en auditorías, indicadores, sugerencias del personal, reclamos de clientes, resultados de proveedores o revisiones gerenciales.

13. REFERENCIAS NORMATIVAS

El presente Manual Maestro ha sido elaborado considerando los siguientes documentos de referencia:

Normativa Externa

- Norma ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestión de la Calidad.
- Legislación laboral ecuatoriana vigente.
- Requisitos legales y reglamentarios aplicables.
- Requisitos contractuales establecidos con clientes y proveedores.

Documentación Interna

- Política de Calidad.
- Organigrama Institucional.
- Manual de Funciones.
- Manual del Departamento Comercial.

	PROCESOS OPERATIVOS KALIDO	MPOKAL-001
		29/05/2026

- Manual del Departamento de Diseño.
- Manual del Departamento de Producción.
- Manual del Departamento de Compras.
- Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad.
- Matriz de Riesgos.
- Matriz de Partes Interesadas.
- Objetivos Estratégicos.
- Plan Anual de Capacitación.
- Procedimiento de Auditorías Internas.
- Procedimiento de Acciones Correctivas.

15. APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

El presente Manual Maestro de los Procesos Operativos de Konforthogar Cía. Ltda. entra en vigencia a partir de la fecha de su aprobación y será de cumplimiento obligatorio para todo el personal involucrado en los procesos descritos.

Toda modificación al presente documento deberá ser autorizada por la Gerencia General, registrada en el Control de Cambios y comunicada a las áreas correspondientes antes de su implementación.

CONTROL DE APROBACIONES

Elaborado por:	Aprobado por:	Aprobado por:
Firma: _____	Firma: _____	Firma: _____
Nombre: Carolina Benalcázar Morales Cargo: Coordinadora Administrativa	Nombre: Ing. Paola Morales Cargo: Presidenta/Directora de Negocios	Nombre: Ing. Julio César Benalcázar Cargo: Gerente General