

PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD  
EN LA COOPERATIVA MULTIACTIVA DE ASOCIACIONES DE HOGARES  
COMUNITARIOS DE LOS ANDES COASOANDES LTDA

JOSE GUILLERMO ARTEAGA BENAVIDES  
DIEGO ANDRES NAVARRO

UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
DIPLOMADO EN LA IMPLEMENTACION DE SGC. NORMA ISO 9001:2008  
SAN JUAN DE PASTO  
2013

PROPUESTA DE IMPLMETACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD  
EN LA COOPERATIVA MULTIACTIVA DE ASOCIACIONES DE HOGARES  
COMUNITARIOS DE LOS ANDES COASOANDES LTDA

JOSE GUILLERMO ARTEAGA BENAVIDES  
DIEGO ANDRES NAVARRO

Trabajo de grado modalidad diplomado, presentado como requisito para optar por  
el título de administrador de empresas

Asesor  
Esp: GEOVANNY SUAREZ GUERRERO  
Consultor Empresarial En Calidad

UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
DIPLOMADO EN LA IMPLEMENTACION DE SGC. NORMA ISO 9001:2008  
SAN JUAN DE PASTO  
2013

## NOTA DE RESPONSABILIDAD

“Las ideas y conclusiones aportadas en el trabajo de grado, son responsabilidad del autor”

Artículo 1 del acuerdo n° 324 de octubre 11 de 1966, emanado por el Honorable Consejo de la Universidad de Nariño.

NOTA DE ACEPTACION

---

---

---

Asesor

---

Jurado

San Juan de Pasto, Abril 2013

## RESUMEN

El siguiente trabajo se regirá bajo los lineamientos y directrices de la Norma ISO 9001:2008, pertenecientes a la gran familia ISO 9000, conjunto de Normas Internacionales para la gestión de la calidad.<sup>1</sup> La cual representa una guía estándar para aumentar la capacidad de cumplimiento a los requisitos exigidos por los clientes contribuyendo a su satisfacción, quien adquirirá productos y/o servicios de excelente calidad, basados siempre en el principio de la Mejora Continua.

Esta propuesta plantea la implementación de un sistema de gestión de calidad para la Cooperativa Multiactiva de Asociaciones de Hogares Comunitarios, COASOANDES LTDA, la cual es una entidad de economía solidaria dedicada a la ejecución de los programas del Bienestar Familiar y que trabaja por el desarrollo de la ciudad de Tuquerres y el departamento de Nariño con altos estándares de calidad.

El trabajo tiene por objetivo analizar la situación actual de la cooperativa y mediante ello diseñar la propuesta de implementación de un sistema de gestión de Calidad, demostrando que a través del desarrollo, implementación y mantenimiento del mismo, le permitirá mejorar la competitividad, liderazgo en el sector, y alto grado de satisfacción en los asociados y beneficiarios. Para realizar la propuesta del sistema de gestión de calidad se utilizó como herramienta de estudio la norma ISO 9001:2008, la cual se revisó e interpretó cada uno de los requisitos de los capítulos. En primer lugar se realizó un exhaustivo análisis de la situación actual identificando las falencias y fortalezas de la empresa. Seguidamente se identificaron los procesos involucrados directamente con el funcionamiento de la misma.

Después de haber identificado los principales procesos y establecido la línea base de la empresa, se diseñó el mapa de procesos de forma que cumpliera con los requisitos de la norma para ello se elaboró una propuesta de diseño del Manual de Calidad que incluye el alcance, objetivo, política de calidad y estructura organizacional.

Finalmente se expondrán las conclusiones referentes al trabajo realizado en cuanto a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y las recomendaciones para mantener dicho sistema funcionando apropiadamente acorde a los requisitos de la norma ISO 9001:2008

---

<sup>1</sup>SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE, evolución de la calidad, MODULO 1: Fundamentos de un SGC

## ABSTRACT

The following work will be governed by the guidelines and directives of ISO 9001:2008, belonging to the great family ISO 9000 set of International Standards for Quality Management. The guide which is a standard for enhancing the capacity of fulfilling the requirements of clients contributing to their satisfaction who acquire products and / or services of excellent quality, always based on the principle of continuous improvement.

This proposal suggests the implementation of a quality management system for Cooperative Associations Community Homes, COASOANDES LTDA, which is an organization dedicated to solidarity economy implementing Family Welfare programs and works for the development of Tuquerres city and the department of Nariño with high quality standards.

The paper aims to analyze the current situation of the cooperative and thereby design the proposal to implement a quality management system, demonstrating that through the development, implementation and maintenance of the same, you can improve competitiveness, leadership sector and high level of satisfaction in the partners and beneficiaries.

To make the proposed quality management system was used as a study tool ISO 9001:2008, which I review and interpret each of the requirements of Chapters. First we performed a comprehensive analysis of the current situation by identifying the weaknesses and strengths of the company. Then the processes involved were identified directly with the operation thereof.

Having identified the main processes and established the baseline of the company, the map design process so that meets the requirements of the standard for this was drawn a design proposal of the Quality Manual that includes the scope, purpose , quality policy and organizational structure.

Finally, we will present findings regarding work done in terms of implementation of the Quality Management System and recommendations to keep the system working properly according to the requirements of ISO 9001:2008

## TABLA DE CONTENIDO

	pág
INTRODUCCION	13
1. GENERALIDADES	14
1.1 DEFINICION DEL TEMA	14
1.2PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.3 FORMULACION DE PROBLEMA	15
1.4 OBJETIVOS	15
1.4.1 Objetivo General	15
1.4.2 Objetivos Específicos	15
1.5 JUSTIFICACION	15
1.6 METODOLOGIA	16
2. PLAN DE IMPLEMENTACION	18
2.1 PLANEACION ESTRATEGICA	23
2.1.1. ANALISIS FACTORES EXTERNOS	24
2.1.2. MATRIZ CAPACIDAD INTERNA	25
2.1.3. ANALISIS DE FACTORES INTERNOS	30
2.1.4 MATRIZ DOFA	30
2.1.4.1. ANALISIS MATRIZ DOFA	31
2.1.4.2. Estrategias DA	32
2.1.4.3. Estrategias FA	32
2.1.4.4.Estrategias DO	32
2.1.4.5 Estrategias FO	32

2.2. DIAGNOSTICO ESTRATEGICO SITUACIONAL ACTUAL A LA IMPLMENTACION DEL SGC.	33
2.2.1. RESEÑA HISTORICA	33
2.2.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	34
2.2.3. ANALISIS DEL DIAGNOSTICO PREVIO	45
3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	47
3.1 Misión	47
3.2 Visión	47
3.3 Principios	47
3.4 Estructura organizacional propuesta	49
3.5 Política de calidad	40
3.6.Objetivos de calidad	40
4. CARACTERIZACION DE PROCESOS	40
5. IMPLEMENTACION DEL SISTEMA	41
6. PROPUESTA DE DISEÑO DE MANUAL DE CALIDAD	47
6.1. GENERALIDADES	50
6.2. ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL SISTEMA:	45
6.3 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	50
6.3.1. Mapa De Procesos	50
6.3.2_ Interaccion De Procesos	50
6.3.3. Requisitos de la documentación	50
6.4. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.	50
6.4.1.Enfoque Al Cliente.	50
6.4.2. Responsabilidad, autoridad y comunicación	51



6.4.3. Representante de la Dirección.	52
6.4.4. Comunicación interna.	52
6.4.5.Revisión por la dirección.	53
6.5 GESTION DE LOS RECURSOS	53
6.5.1 Provisión de los recursos.	53
6.5.2 Gestión de los recursos humanos.	53
6.5.3 Infraestructura y ambiente de trabajo.	53
6.6. PRESTACIÓN DEL SERVICIO	54
6.6.1 Planificación del servicio.	54
6.6.2 Procesos relacionados con el cliente.	54
6.6.3 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio.	55
6.6.4 Comunicación con el cliente.	55
6.6.5 Compras.	55
6.6.6. Verificación de los productos comprados.	56
6.6.7. Control de la prestación del servicio.	56
6.6.8 Validación de los de la prestación del servicio.	56
6.6.9 Identificación y trazabilidad.	56
6.6.10 Propiedad del cliente.	56
6.7 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	57
6.7.1 Seguimiento Y Medición	57
6.7.2 Control De Producto No Conforme.	58
6.7.3 Análisis de Datos.	59
6.7.4 Mejora	59
CONCLUSIONES	61

RECOMENDACIONES	62
BIBLIOGRAFIA	63
ANEXOS	64

## LISTA DE FIGURAS

	pág
Figura 1. Organigrama de La Cooperativa de Asociaciones de Hogares Comunitarios De Los Andes, COASOANDES LTDA.	24
Figura 2. Estructura organizacional propuesta para la cooperativa Multiactiva De Asociaciones de Hogares Comunitarios De Los Andes, COASOANDES LTDA.	29
Figura 3. Mapa de procesos	46
Figura 4. Interacción de procesos	47

## LISTA DE ANEXOS

	pág
Anexo A. Carta de aceptacion	65
Anexo B. Diagnostico previo a la implementación del sistema de gestión de calidad	66
Anexo C. Listado maestro de documentos internos	83
Anexo D. Listado maestro de documentos externos	84
Anexo E. Listado maestro de registros	85
Anexo F. Compromiso de la direccion	86
Anexo G. Matriz de requisitos	87

## INTRODUCCION

El siguiente trabajo es la clara muestra de cómo las organizaciones están en la constante búsqueda de habilidades que les permitan ser más competitivas. Frente a esta posición surge la calidad como apoyo y respuesta al éxito contemporáneo de las empresas, cuyo éxito se traduce en la satisfacción del cliente, y sobre todo generar confianza en los mismos.

Los acelerados y continuos cambios motivan a las empresas a mejorar día a día sus productos, para ello, antes es necesario estudiar y analizar cada uno de los procesos haciendo que estos sean más eficientes. El Sistema De Gestión De Calidad involucra la coherencia, interacción y mejora continua, donde intervienen las competencias del talento humano, trabajo en equipo, uso de nuevas tecnologías y el adecuado aprovechamiento de los recursos de los cuales dispone la organización, todo esto con el fin de identificar los procesos y procedimientos así como también la documentación que requiere la organización para que esta sea más eficiente, para ello el presente trabajo está orientado a una formulación de la propuesta de implementación del Sistema De Gestión De Calidad.

La realización de esta propuesta de implementación del Sistema De Gestión De Calidad para la cooperativa Multiactiva COOASOANDES surge por la necesidad de la alta dirección y en virtud de alcanzar las características requeridas por los grandes clientes que establecen como requisito tener implementado un Sistema De Gestión De Calidad y así asegurar el mejoramiento continuo del mismo como una fórmula que satisface las exigencias de los mismos.

La propuesta de implementación enmarca la planificación previa donde se determina política y objetivos de calidad, así como también la marcha y control de los procesos, documentos, registros y principalmente identificar los requisitos de los usuarios; la alta dirección con la implementación de SGC asume un compromiso con la gestión de los recursos disponibles y necesarios para el SGC. La propuesta finaliza con la descripción de la metodología empleada para la medición, análisis y mejora continua del Sistema De Gestión De Calidad. Donde se garantizara la satisfacción de los usuarios y la conformidad del servicio que se presta a la comunidad.

## 1. GENERALIDADES

### 1.1 DEFINICION DEL TEMA

El siguiente proyecto, modalidad diplomado práctico, se centra en la siguiente temática:

Diseño Del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001-2008

### 1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La implementación de un sistema de gestión en una empresa es importante e indispensable en la actualidad, ya que la sociedad exige a las empresas u organizaciones competitividad, para poder mantenerse en el mercado, diferenciándose de sus competidores siendo eficaces y eficientes, además se debe asegurar que todos, en la organización, trabajan para cumplir los requisitos del cliente, por ello un sistema de gestión de calidad debe ser flexible, es decir el éxito de la implementación de este sistema, depende en alto grado de la aceptación del cambio, debido al cambio acelerado y la competitividad global y la toma de iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras, promoviendo la creatividad e innovación, despertando nuevas necesidades en los clientes. Además radica en el hecho de que sirve de plataforma para desarrollar al interior de la organización, una serie de actividades, procesos y procedimientos, encaminados a lograr que las características del producto o del servicio cumplan con los requisitos del cliente.

El problema entonces radica en que las unidades sociales, no solo deben preocuparse por sacar a la venta productos, si no que además deben centrar su atención en tratar de cumplir al máximo los requisitos y exigencias de sus clientes.

La Cooperativa Multiactiva Asociaciones de Hogares Comunitarios De Los Andes, COASOANDES LTDA, no ha implementado un sistema de SGC, que le permita el control y manejo de todos sus procesos tanto interna como externamente; es por este motivo que dicha organización ha iniciado el proceso de implementación en busca de la mejora continua y fortalecimiento de la misma.

La mala planificación de la calidad, trae consigo el rezago de muchas organizaciones, de tal manera que generan cuellos de botella y deficiencias en todos sus procesos. La Cooperativa Multiactiva de Asociaciones de Hogares Comunitarios De Los Andes, COASOANDES LTDA, no tiene un modelo que le

asegure aspectos tales como: competitividad, mejora continua y sobre todo calidad.

### 1.3 FORMULACION DE PROBLEMA

¿Cómo estructurar el Sistema De Gestión De Calidad para la Cooperativa Multiactiva De Asociaciones De Hogares Comunitarios De Los Andes, según la Norma ISO 9001:2008?

### 1.4 OBJETIVOS

#### 1.4.1 Objetivo General

Diseñar el SGC para la Cooperativa Multiactiva De Asociaciones De Hogares Comunitarios De Los Andes, según la Norma ISO 9001:2008.

#### 1.4.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de COASOANDES LTDA, frente al SGC.
- Plantear el direccionamiento estratégico de COASOANDES LTDA.
- Definir el impacto del SGC para COASOANDES LTDA.
- Definir y caracterizar los procesos de COASOANDES LTDA.

### 1.5 JUSTIFICACION

La propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad para la COOPERATIVA MULTIACTIVA DE HOGARES COMUNITARIOS COASOANDES LTDA, trae consigo la respuesta de la necesidad de diseñar y desarrollar esta propuesta puesto que garantiza específicamente la manera en que la cooperativa es más eficiente y eficaz en el desarrollo de sus procesos, a la vez permitirá manejar estándares de calidad y niveles de servicio muy altos lo que facilitará incrementar la satisfacción de los beneficiarios y asociados.

Esta norma promueve la adopción de un enfoque basado en procesos lo que permite tener control sobre los procesos y su interacción siempre en busca de incrementar la satisfacción de los beneficiarios y asociados de la cooperativa con el cumplimiento de los requisitos establecidos en la esta norma. De ahí la importancia de tenerlos en cuenta y desarrollarlos puesto que implica una organización empresarial. Además promueve la aplicación del ciclo PHVA, generando que todas las actividades llevadas a cabo en la cooperativa cumplan con la función específica dentro de este proceso.

Hay que tener en cuenta que las exigencias que ofrece cada día el mercado a todas las organizaciones, instituciones, cooperativas.... son el marco de referencia o punto de partida para buscar el mejoramiento continuo en todos sus procesos y procedimientos y garantizar bienes y servicios de calidad con el fin de cumplir al máximo los requisitos y necesidades de sus clientes.

## 1.6 METODOLOGIA

El trabajo práctico a realizar en COASOANDES LTDA, se realizara bajo los siguientes aspectos metodológicos identificados y definidos así:

Danhke (1989) quien los divide en exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos.

Esta clasificación es muy importante, pues del tipo de estudio depende la estrategia de investigación. El diseño, los datos que se recolectan, la manera de obtenerlos, el muestreo y otros componentes del proceso de investigación son distintos en estudios exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos, trátase de investigaciones cuantitativas, cualitativas o mixtas. En la práctica cualquier estudio puede incluir elementos de más de uno de estos cuatro alcances de la investigación.

Estudio descriptivo: Estudio descriptivo: análisis más afondo de la investigación (como es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes) Propósito: buscar especificar las propiedades, características y perfiles más importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Valor: se centran en redactar datos que muestren un evento, comunidad, fenómeno hecho contexto o situación que ocurre.<sup>2</sup>

Se implementara el enfoque descriptivo, pues se toma como base general la planificación de la calidad, enfatizándonos en los modelos teóricos de la misma, es decir se utilizara el propuesto por la gran familia ISO, para que su aplicación sea

---

<sup>2</sup>Disponible en: <http://blogs.utpl.edu.ec/metodologiainvestigacion/2009/01/14/definicion-del-alcance-de-la-investigacion-a-realizar-exploratoria-dscriptiva-correlacional-o-explicativa/>



eficaz en el sentido de que nos permitan establecer los principales mecanismos y/o estrategias que nos aseguren la calidad y el mejoramiento continuo en COASOANDES.

Fuentes Primarias: Observación Directa, Entrevistas.

Fuentes Secundarias: Documentos Internos de la Empresa, Documentación de la Norma Técnica, Artículos, Trabajos de Grado, Internet.

## 2. PLAN DE IMPLEMENTACION

### 2.1. PLANEACION ESTRATEGICA

#### 2.1.1. ANALISIS FACTORES EXTERNOS

Teniendo en cuenta que un puntaje es un valor promedio ponderado de 2,5 indica un nivel medio entre amenazas y oportunidades del entorno. El total ponderado de 2.50 indica que esta empresa está justo por encima de la media en su esfuerzo por seguir estrategias que capitalicen las oportunidades externas y eviten las amenazas. Lo anterior significa que la implementación del sistema de Gestión de Calidad le permitirá a la empresa mayores oportunidades que amenazas; sin embargo, es importante tener en cuenta que la calificación obtenida representa también un nivel considerable de amenazas, lo cual significa que hay que realizar un proceso de mejora en cuanto a este aspecto.

En síntesis, se debe analizar las amenazas que afectan con mayor intensidad el desarrollo de COASOANDES LTDA, a la vez se debe planificar estrategias que nos permitan contrarrestarlas; de esta manera se aprovecha las condiciones del medio para realizar mejoras en el sistema.

#### ANALISIS FACTORES EXTERNOS (MEFE)

OPORTUNIDADES			
<b>FACTORES CULTURALES</b>			
Nivel de empleo	0,05	3	0,15
Actitud frente a la calidad y el servicio	0,075	2	0,15
<b>FACTORES NORMATIVOS</b>			
Cumplimiento de las normas ISO 9000	0,1	2	0,2
Cumplimiento de las leyes que rigen el SGC	0,05	3	0,15
<b>FACTORES TECNOLOGICOS</b>			
Automatización de procesos	0,05	3	0,15
Inversión en tecnología	0,1	2	0,2
Telecomunicaciones	0,05	3	0,15
<b>FACTORES COMPETITIVOS</b>			
Razón social	0,025	4	0,1
Estrategias y orientaciones de la empresa	0,1	2	0,2
Capacidad Competitiva	0,05	4	0,2
<b>AMENAZAS</b>			
<b>FACTORES ECONÓMICOS</b>			
Inflación	0,025	3	0,075
Desempleo	0,075	3	0,225
Tasa de interés	0,025	3	0,075

Impuestos	0,025	3	0,075
<b>FACTORES CULTURALES</b>			
Actitud de los empleados frente al SGC	0,025	2	0,05
Resistencia al cambio	0,025	4	0,1
<b>FACTORES NORMATIVOS</b>			
Cumplimiento del MECI 1000:2005	0,05	3	0,15
<b>FACTORES TECNOLOGICOS</b>			
Costo a la tecnología	0,1	1	0,1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>TOTAL</b>	<b>2,50</b>

### 2.1.2. MATRIZ PERFIL DE CAPACIDAD INTERNA (PCI)

	FORTALEZAS			DEBILIDADES			IMPACTO		
	A	M	B	A	M	B	A	M	B
CAPACIDAD									
DIRECTIVA			×				×		
FINANCIERA			×					×	
COMERCIAL (AFILIACIONES)		×						×	
RECURSO HUMANO		×					×		
COMUNICACIÓN					×		×		
TECNOLOGICA				×			×		
COMPETITIVA		×						×	
CENTRALIZACION				×			×		
SERVICIO AL CLIENTE				×				×	
POSICIONAMIENTO		×							×
COORDINACIÓN DE PROCESOS					×			×	

### 2.1.3. ANALISIS DE FACTORES INTERNOS

El resultado obtenido 2,33 indica que la Cooperativa Multiactiva de Asociaciones de Hogares Comunitarios De Los Andes, COASOANDES LTDA, presenta dentro de sus factores críticos mayores fortalezas como la capacidad directiva, liquides financiera, gestión comercial (asociados), recurso humano.

En cuanto a las debilidades de mayor impacto son la inversión tecnológica, centralización del servicio, servicio al cliente ya que ICBF, establece parámetros de entrega en cuanto a las dotaciones destinadas a hogares comunitarios, coordinación de procesos.

MATRIZ DE ANÁLISIS DEL FACTOR INTERNO (MEFI)

FACTORES CLAVE DEL ÉXITO	PESO	CALIFICACIÓN	PONDERADO
<b>FORTALEZAS</b>			
DIRECTIVA	0,1	3	0,3
FINANCIERA	0,075	2	0,15
COMERCIAL (AFILIACIONES)	0,075	3	0,225
RECURSO HUMANO	0,1	3	0,3
COMPETITIVA	0,075	4	0,3
POSICIONAMIENTO	0,025	3	0,075
<b>DEBILIDADES</b>			
COMUNICACIÓN	0,1	3	0,3
TECNOLOGICA	0,2	1	0,2
CENTRALIZACION	0,1	2	0,2
SERVICIO AL CLIENTE	0,050	2	0,10
COORDINACIÓN DE PROCESOS	0,090	2	0,18
	1	Promedio Ponderado	2,33

### 2.1.4. MATRIZ DOFA

Este diagnóstico permitió conocer la situación actual generando un impacto positivo o negativo en la empresa, la posible respuesta de la misma ante riesgos potenciales de los clientes así como la fluidez para la toma de decisiones.

### 2.1.4.1. ANALISIS MATRIZ DOFA

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
MATRIZ DOFA CRUZADA	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nivel de empleo</li> <li>2. Actitud frente a la calidad y el servicio</li> <li>3. Cumplimiento de las normas ISO 9000</li> <li>4. Cumplimiento de las leyes que rigen el SGC</li> <li>5. Estandarización de procesos</li> <li>6. Inversión en tecnología</li> <li>7. Telecomunicaciones</li> <li>8. Razón social</li> <li>9. Estrategias y orientaciones de la empresa</li> <li>10. Capacidad Competitiva</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inflación</li> <li>2. Desempleo</li> <li>3. Tasa de interés</li> <li>4. Impuestos</li> <li>5. Actitud de los empleados frente al SGC</li> <li>6. Resistencia al cambio</li> <li>7. Cumplimiento del MECI 1000:2005</li> <li>8. Costo a la tecnología</li> </ol>
FORTALEZAS	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS FA
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Directiva</li> <li>2. Financiera</li> <li>3. Comercial</li> <li>4. Recurso humano</li> <li>5. Competitiva</li> <li>6. Posicionamiento</li> </ol>	<p>f1,02 Capacidad directiva frente a la calidad del servicio</p> <p>f2,01,06,07, Capacidad financiera de inversión tecnológica y de comunicación</p> <p>f3,f5,09,010 Estrategias orientadas a la competitividad y comercialización</p> <p>f4,03,04 Recurso humano enfocado en el cumplimiento de las normas ISO 9000</p> <p>f6,08 Capacidad de posicionamiento de nuestra razón social de la regio.</p>	<p>F1,f2,f4,A5,A6,A7,A8</p> <p>Capacidad directiva, financiera y de recursos humanos frente a la actitud de los empleados al cambio , de control interno y manejo de tecnologías</p> <p>F3,f5,f6,A1,A2,A3,A4</p> <p>Capacidad comercial, competitiva y de posicionamiento en el control de indicadores económicos</p>
DEBILIDADES	ESTRATEGIAS DO	ESTRATEGIAS DA
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Servicio al cliente</li> <li>2. Coordinación de procesos</li> <li>3. Comunicación</li> <li>4. Tecnología</li> <li>5. Centralización</li> </ol>	<p>D1,O2,08,O9 servicio al cliente con calidad y reconocimiento social de la empresa</p> <p>D2,D3,D5,O5,O6,O7</p> <p>Capacidad para coordinar y estandarizar procesos apoyados en la tecnología en la organización</p>	<p>D1,A5,A6 Servicio al cliente integral donde la actitud de los empleados se ajuste al SGC y al cambio</p> <p>D2,D3,D4, A7,A8 La coordinación de procesos adaptada al MECI y al manejo de la tecnología</p>

#### 2.1.4.2. Estrategias DA

- Ofrecer un servicio al cliente integral donde la actitud de los empleados se ajuste al SGC y al cambio que este requiera para una mejor atención de nuestros clientes.
- Establecer la coordinación de procesos enfocados a la adaptabilidad al SGC, así como también al manejo de la tecnología como apoyo de los mismos.

#### 2.1.4.3. Estrategias FA

- Capacidad directiva, financiera y de recursos humanos frente a la actitud de los empleados al cambio, de control interno y manejo de tecnologías, la unidad económica al adecuarse a tener una cultura de calidad fomentara que todos sus colaboradores se adapten a los cambios originando capacidad para el manejo y control de las actividades a desarrollar.
- Capacidad comercial, competitiva y de posicionamiento en el control de indicadores económicos la empresa al prestar un servicio de calidad está en la capacidad de diferenciarse de sus competidores, y tiene la posibilidad de hacerles frente porque los clientes se fidelizaran con el servicio que maneje un alto estándar de calidad generando el crecimiento institucional.

#### 2.1.4.4. Estrategias DO

- Ofrecer un servicio al cliente con calidad donde nos permita adquirir reconocimiento social de la empresa.
- Coordinar y estandarizar procesos que permitan a la organización cumplir con los requisitos de calidad, apoyados en el talento humano y la tecnología.

#### 2.1.4.5. Estrategias FO

- Establecer planes de acción desde la directiva la capacidad directiva frente a la calidad del servicio, establece acciones que permitan ofrecer un mejor servicio según sean los requerimientos de calidad de los clientes.
- Desarrollar portafolios de inversión que apoyen el proceso de implementación de SGC enfocados a tecnológica y de comunicación

- Mejorar las estrategias orientadas a la competitividad y comercialización por medio de la garantía de un servicio con calidad
- Establecer planes de capacitación periódica para el talento humano enfocado en el requerimiento y cumplimiento de las normas ISO 9000
- Establecer planes publicitarios referentes a calidad donde se demuestre que se ofrece un servicio con calidad y por ende se posicione nuestra razón social en la región.

## 2.2. DIAGNOSTICO ESTRATEGICO SITUACIONAL ACTUAL A LA IMPLENTACION DEL SGC.

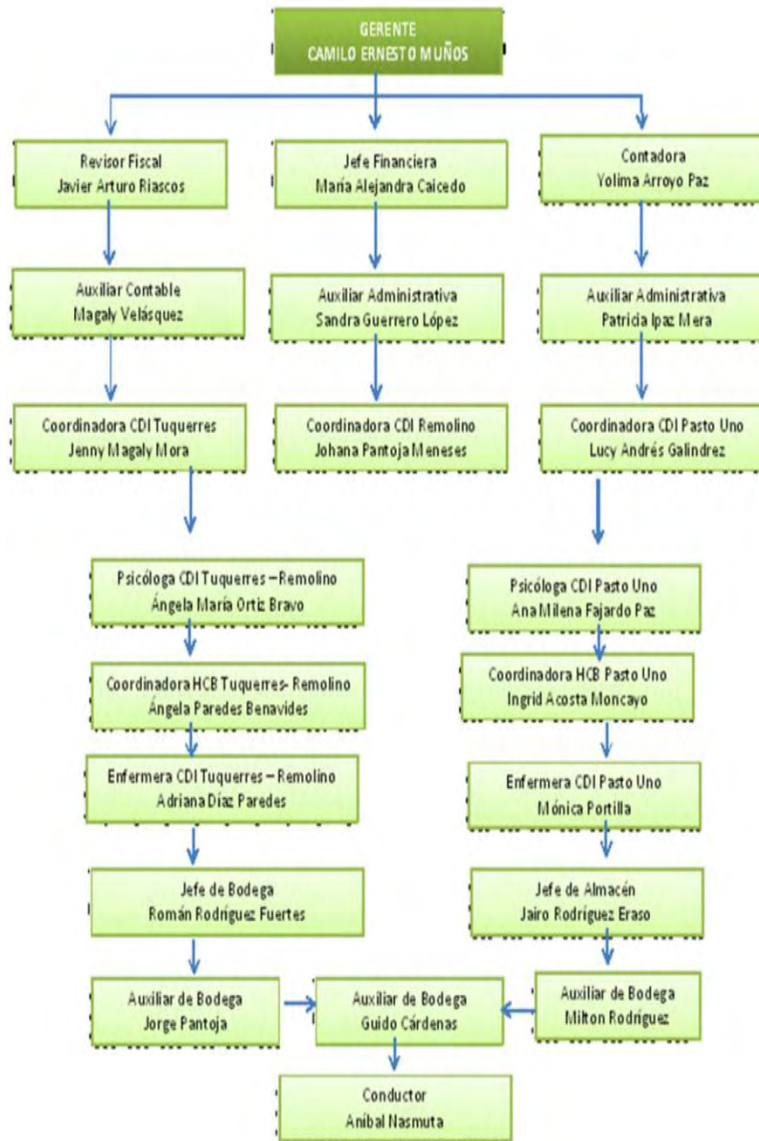
### 2.2.1. RESEÑA INSTITUCIONAL

La Cooperativa Multiactiva de Asociaciones de Hogares Comunitarios De Los Andes, COASOANDES LTDA es una empresa del sector solidario, sin animo de lucro, inscrita en la cámara de comercio de Pasto mediante matricula mercantil n° 7550 del 26 de Agosto de 1996. Sus socios madres y padres comunitarios de los municipios de Tuquerres, Guaitarilla, Ospina, Imues, Sapuyes, Ricaurte, Santa Cruz, Mallama y Providencia, con su sede principal en la ciudad de Tuquerres y una oficina de atención en la ciudad de Pasto.

Actualmente la empresa cuenta con una estructura organizacional definida por el siguiente organigrama:

## 2.2.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Figura 1. Organigrama de La Cooperativa de Asociaciones de Hogares Comunitarios De Los Andes, COASOANDES LTDA.



Fuente: Dirección La Cooperativa Multiactiva de Asociaciones de Hogares Comunitarios De Los Andes, COASOANDES LTDA



### 2.2.3. ANALISIS DEL DIAGNOSTICO PREVIO

Para dar cumplimiento a los requerimientos de la norma ISO 9001-2008 y a la propuesta de elaboración del manual de calidad para la Cooperativa Multiactiva de Asociaciones de Hogares Comunitarios De Los Andes, COASOANDES LTDA, se realizó el diagnóstico previo a la implementación del SGC, haciendo uso de la herramienta lista de chequeo donde se evidencia la situación actual de la empresa. (Ver anexo B)

El diagnóstico nos da a conocer que la empresa no ha definido la plataforma estratégica de calidad, como es la misión, visión, objetivos y política de calidad. Además la empresa aún no ha establecido el plan para la implementación del sistema de gestión de calidad. Entre los hallazgos también se encontró que la empresa no tiene la documentación pertinente en cuanto a manual de funciones, Mapa de procesos, e interacción de los mismos, Registros requeridos por la norma ni ningún documento que evidencien la existencia del SGC.

A pesar de las desventajas encontradas la empresa posee aspectos relevantes que propician un ambiente adecuado que facilita la implementación del SGC, posee una infraestructura apta que cumple con los requisitos para la prestación del servicio, cuenta con un talento humano altamente competitivo que se adaptará fácilmente a la implementación del SGC, sin dejar de lado el compromiso que manifiesta tener la dirección por la misma, ya que piensa que el crecimiento institucional debe ser con calidad lo que resulta una gran ventaja para iniciar a planificar el sistema y replantear el manejo y control de sus procesos a través del ciclo PHVA. De igual manera la empresa cuenta con los canales de comunicación necesarios que le permiten la interacción con el entorno.

La implementación del sistema de gestión de calidad, es un proceso mediante el cual se mejoran muchos aspectos organizacionales donde se optimizan recursos y procesos logrando eficiencia en el desarrollo de las actividades de la empresa.

A continuación se describen los principales hallazgos según los requisitos de la norma ISO 9001-2008.

#### NUMERAL 4: SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

La Cooperativa Multiactiva de Asociaciones de Hogares Comunitarios De Los Andes, COASOANDES LTDA, tiene identificados los procesos, pero le hace falta Interacción de procesos, Acciones de mejora, Mapa de procesos, Registros requeridos por la norma, Documentos que evidencien la existencia del SGC

## NUMERAL 5: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION

En la empresa se evidencia la intención de la alta dirección por la búsqueda de crecimiento y mejora institucional es por ello que se manifiesta la firme intención de la puesta en marcha de la implementación del SGC. Además dispone de recursos para la implementación del mismo.

Por otra parte tiene definido los requisitos del cliente, ya que la interacción con el ICBF establece sus lineamientos para la prestación del servicio a los hogares comunitarios. COASOANDES LTDA tiene pendiente la plataforma estratégica de calidad.

## NUMERAL 6 GESTION DE RECURSOS

COASOANDES LTDA, dispone con los recursos necesarios para cumplir con las con las exigencias del cliente, Personal altamente competitivo, Ambiente de trabajo adecuado y la plena disposición para comenzar la implementación del SGC, pero la empresa evidencia que hace falta más capacitación e información acerca de la calidad.

## NUMERAL 7 REALIZACION DEL PRODUCTO

La Planificación de la realización del servicio de COASOANDES LTDA está ligada a los parámetros del ICBF, mantiene un contacto directo con los clientes, maneja un adecuado control de inventarios, minutas, y facturas. Existe un protocolo de atención a las madres comunitarias del programa CDI Y HCB. A pesar de lo anterior la empresa carece de un buzón de quejas y reclamo

## NUMERAL 8 MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

La empresa procura por hacer supervisiones constantes a través de actas de supervisión y Formatos de evaluación por parte del ICBF, de igual forma aplica las acciones correctivas y preventivas necesarias para un buen desarrollo de sus actividades. Está pendiente planes de mejora

### 3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

COASOANDES LTDA durante los últimos seis años se ha dedicado a la atención del programa de hogares comunitarios de Bienestar Familiares de los municipios de Buesaco, Funes, Guaitarilla, Imues, La Llanada, Leiva, Ospina, Ricaurte, Sapuyes, Santa Cruz, Tangua, Chachagui, Policarpa, el Rosario, Cumbitara, Mallama, Samaniego, Taminango, Tuquerres y Yacuanquer. Lo cual nos permite contar con las fortalezas necesarias para afrontar el reto y garantizar la prestación del servicio con calidad dentro de los centros de Desarrollo Infantil.

#### 3.1 Misión

La Cooperativa Multiactiva de Asociaciones de Hogares Comunitarios De Los Andes, COASOANDES LTDA, es una empresa de economía solidaria dedicada a la ejecución de los programas del Bienestar Familiar y que trabaja por el desarrollo de la ciudad de Tuquerres y el departamento de Nariño. Con altos estándares de calidad; buscamos la mejora continua de nuestros procesos a través de un equipo humano de alto nivel profesional y con sólidos valores éticos para contribuir en el mejoramiento de vida de sus asociados y beneficiarios de los programas que maneja nuestra entidad, a través de la integración con otras organizaciones, y con fundamento en los principios solidarios y cooperativos propios de su naturaleza

#### 3.2 Visión

La Cooperativa Multiactiva de Asociaciones de Hogares Comunitarios De Los Andes, COASOANDES LTDA, será en el año 2020 una empresa con liderazgo y reconocimiento a nivel regional y nacional, con calidad e innovación, procurando la satisfacción de los usuarios y asociados con procesos regidos y establecidos por la Organización Internacional de Normalización ISO. Con una organización fundamentada en el mejoramiento continuo que le permitirá su crecimiento y desarrollo, dentro de los lineamientos de la economía solidaria.

#### 3.3 Principios

**Solidaridad:** Actitud permanente y espontánea de apoyo y colaboración para contribuir a la solución de situaciones que afectan a los beneficiarios y asociados, para mejorar su calidad de vida.

**Eficiencia:** Utilizar en forma racional los recursos técnicos, materiales, físicos y financieros así como nuestro talento humano, con el fin de mejorar las condiciones de todos los miembros de la organización.

Eficacia, orientada a garantizar excelentes resultados de los procedimientos aplicados para mantener o recuperar a nuestros clientes.

Calidad: Relacionada con la atención efectiva, oportuna, personalizada, humanizada y continua, de acuerdo con los estándares aceptados sobre procedimientos técnicos y administrativos

Honestidad: En el trato ético y profesional hacia nuestros clientes, empleados, proveedores, beneficiarios y la comunidad en general.

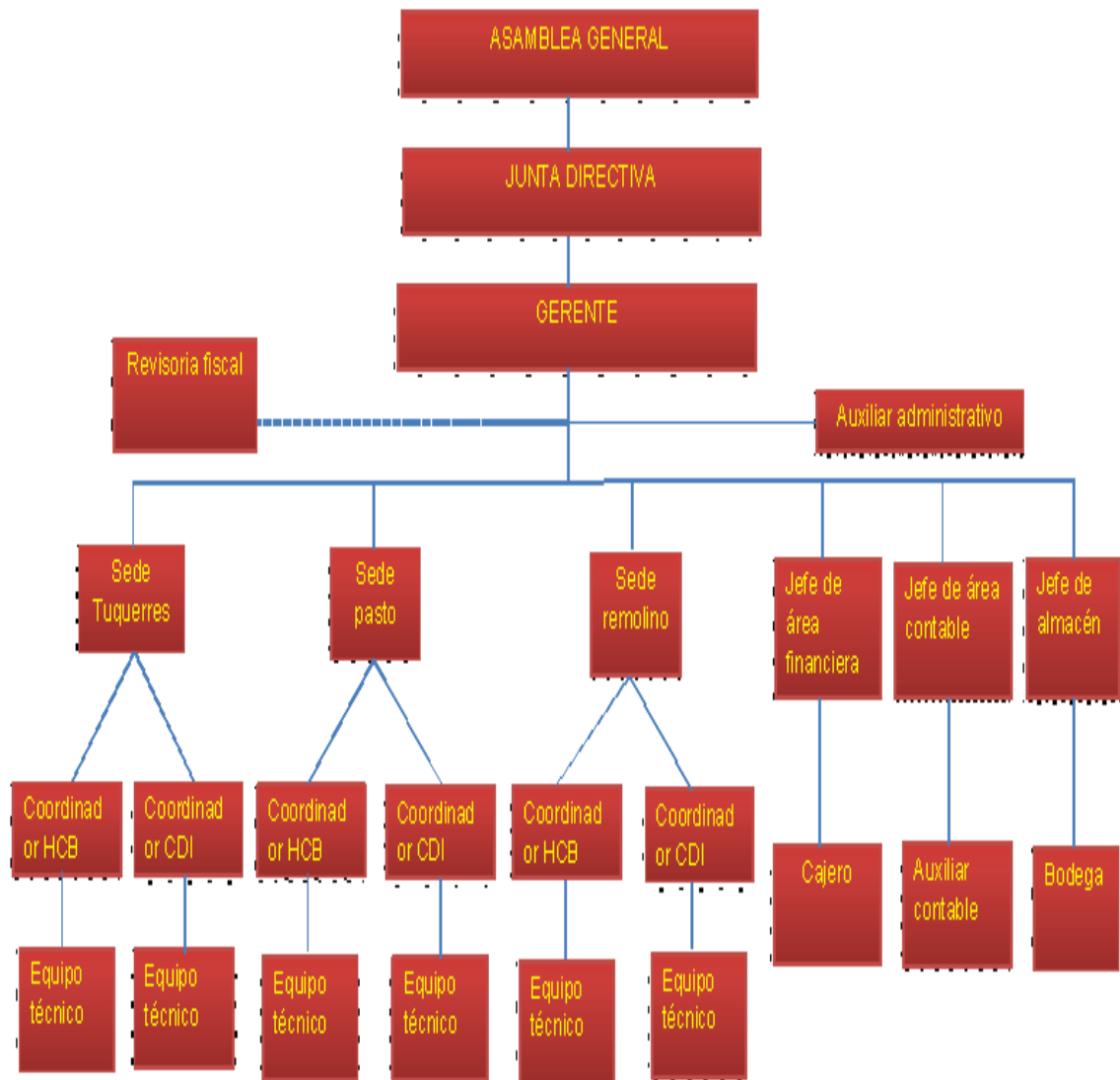
Servicio: Responder de manera oportuna a las necesidades de nuestros clientes internos y externos, propiciando así una relación continua y duradera.

Desarrollo: Fomentar en nuestros empleados el interés por la preparación y actualización personal y propiciar el crecimiento integral y continuo de nuestra Empresa.

Respeto a la dignidad humana, garantizando los derechos universales e irrenunciables de la persona y de la comunidad para mejorar la calidad de vida y el desarrollo individual y social.

### 3.4 Estructura organizacional propuesta

Figura 2. Estructura organizacional propuesta para la cooperativa MultiactivaDe Asociaciones de Hogares Comunitarios De Los Andes, COASOANDES LTDA.



Fuente: Esta investigación

### 3.5 Política de calidad

La Cooperativa Multiactiva de Asociaciones de Hogares Comunitarios De Los Andes, COASOANDES LTDA está enfocada a la ejecución de programas de bienestar familiar garantizando un adecuado manejo de los recursos públicos y la atención integral de niños, niñas, mujeres y familias en general con altos estándares de calidad. La cooperativa vela por satisfacer las expectativas y necesidades de sus asociados a través de un talento humano idóneo con grandes capacidades y orientados al servicio. Además cuenta con la capacidad, directiva, logística y comercial, que garantiza el cumplimiento de los requisitos de los grupos de interés, optimizando el control y manejo de los procesos basados en la ISO 9001- 2008.

### 3.6 Objetivos de calidad

- Aumentar la satisfacción del usuario y asociados con respecto a la calidad de nuestro servicio.
- Fomentar la cultura del cooperativismo
- Mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad
- Desarrollar las prácticas de gestión de talento humano

#### 4. CARACTERIZACION DE PROCESOS


1 Descripción de los Procesos. Para una descripción más detallada cada uno de los procesos posee su respectiva ficha de caracterización.

Tabla 1. Descripción de los procesos del SGC

PROCESOS	OBJETIVO	CODIGOS
<b>PROCESOS ESTRATEGICOS</b>		
Gestión de calidad	Mantener el Sistema De Gestión de Calidad, para el cumplimiento de los requisitos del usuario y el mejoramiento continuo de la organización.	SGC-E-GC-001
<b>PROCESOS MISIONALES</b>		
Gestión Cooperativa	Satisfacer las necesidades de ahorro y crédito de los asociados y garantizando la adecuada gestión de los recursos.	SGC-M-GC-001
Proyecto HCB	Ejecutar técnica, financiera y administrativa el proyecto de hogares comunitarios de bienestar de acuerdo a los lineamientos técnicos establecidos por el ICBF	SGC-M-HCB-001
Proyecto CDI	Ejecutar técnica, financiera y administrativa el proyecto de los Centros de Desarrollo Infantil de acuerdo a los lineamientos técnicos establecidos por el ICBF, dentro del marco de la estrategia nacional "DE CERO A SIEMPRE"	SGC-M-CDI-001
Gestión de Compras	Adquirir bienes en las mejores condiciones de calidad, donde se garantice el abastecimiento de las cantidades necesarias en el momento preciso y al mejor precio	SGC-M-C-001
<b>PROCESOS DE APOYO</b>		
Gestión Administrativa	Desarrollar las actividades del proceso administrativo como planear, organizar, dirigir y controlar para cumplir con los objetivos organizacionales propuestos.	SGC-A-GA-001
Gestión del Talento Humano	Coordinar y orientar el esfuerzo del talento humano garantizando el funcionamiento y mantenimiento de SGC. Por medio de las prácticas de gestión de talento humano.	SGC-A-TH-001

Fuente esta investigación

A continuación se plantea la caracterización de los siguientes procesos y procedimientos:

	COOPERATIVA MULTIACTIVA DE ASOCIACIONES DE HOGARES COMUNITARIOS DE LOS ANDES COASOANDES LTDA	CODIGO SGC-E-GC-CR-001
		FECHA DE CREACION: ABRIL 2013
		VERSION: 001
CARACTERIZACION PROCESO: GESTION DE CALIDAD		

OBJETIVO	Implementar el Sistema de Gestión de Calidad, para el cumplimiento de los requisitos de norma IOS 9001-2008.
ALCANCE	para todos los procesos de la cooperativa COASOANDES LTDA
PROCESO	Proceso Estratégico
LIDER	Representante de la dirección para la calidad

Proveedor es	Entradas	Actividades	PHVA	Responsable	Salidas	Clientes
Todos los procesos	Norma NTC ISO 9001:2008 Direccionamiento estratégico de la cooperativa  Documentación	Declaración de la responsabilidad de la dirección	H	Gerente General	Manual de Calidad.	Dirección
		Identificación de los procesos de la organización	P	Director y equipo de gestión de calidad	Manuales de procesos y procedimientos	Usuarios y asociados de la organización.
		Determinación de la interacción de los procesos	P	Director y equipo de gestión de calidad	Documentación necesaria de todos los procesos y procedimientos	ICBF
		Determinación de los recursos necesarios para cada proceso	P	Director y equipo de gestión de calidad	os necesarios para la organización.	Todos los procesos
		Realización de caracterizaciones de procesos y procedimientos	H	equipo de gestión de calidad		
		Levantamiento de documentación necesaria en cada proceso	H	equipo de gestión de calidad		Planes de auditorías internas. Informe de no conformidades




		Control de documentos y registros	V	Director y líderes de cada proceso	Certificación	
		Realización de auditorías internas de Calidad	V	auditor interno		
		Análisis de no conformidades encontradas	V	auditor interno y el equipo de auditores		
		Formulación y ejecución de plan de mejoramiento	A	auditor interno y el equipo de auditores	Planes de mejoramiento	

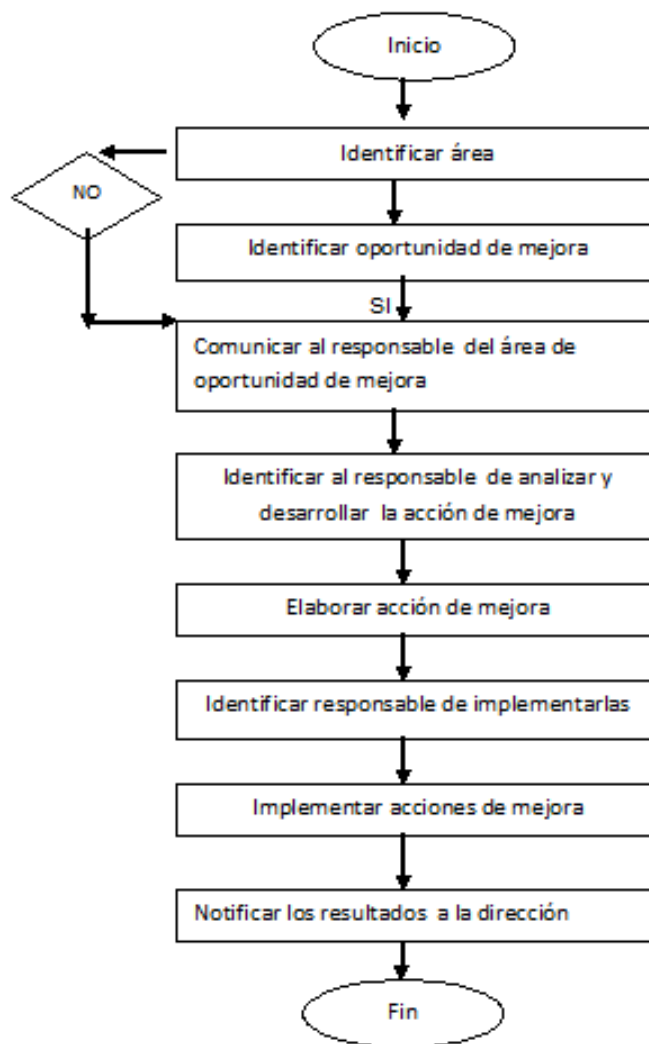
Recursos	Requisitos
<b>HUMANOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Representante de la dirección</li> <li>• Líderes de procesos</li> <li>• Comité de gestión de calidad</li> </ul> <b>FISICOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Software hardware</li> <li>• Documentos</li> <li>• Registros</li> <li>• Formatos</li> <li>• Infraestructura</li> <li>• Logística</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO 9001:2008</li> <li>• Lineamientos técnicos del ICBF</li> <li>• Estándares de calidad del ICBF</li> </ul>


DOCUMENTACION DE REFERENCIA	INDICADOR DEL PROCESO
ISO 9001:2008 NTCGP-1000-2009	Porcentaje de cumplimiento de requisitos de calidad: $(N^{\circ} \text{ de requisitos de calidad cumplidos} / N^{\circ} \text{ de requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2008}) * 100$

Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:

 <b>CoasoAndes</b> Ltda. <small>Cooperativa Multiactiva de Asociaciones de Hogares Comunitarios de los Andes</small>	COOPERATIVA MULTIACTIVA DE ASOCIACIONES DE HOGARES COMUNITARIOS DE LOS ANDES COASOANDES LTDA	SGC-E-GC-OP-001
		FECHA DE CREACION abril 2013
		VERSION
PROCEDIMIENTO OPORTUNIDADES DE MEJORA		

OBJETIVO	Asegurar que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica y Controla para prevenir su uso o entrega no intencional.
ALCANCE	Todas las áreas que afectan al sistema de gestión de calidad



	<b>COOPERATIVA MULTIACTIVA DE ASOCIACIONES DE HOGARES COMUNITARIOS DE LOS ANDES COASOANDES LTDA</b>	CODIGO SGC-A-GTH-CR-001
		FECHA DE CREACIO ABRIL 2013
		VERSION 001
<b>CARACTERIZACION PROCESO: TALENTO HUMANO</b>		

<b>OBJETIVO</b>	Garantizar las necesidades del talento humano en la organización
<b>ALCANCE</b>	Desde la identificación de las necesidades del talento humano hasta la evaluación del desempeño del mismo
<b>PROCESO</b>	Proceso de apoyo
<b>LIDER</b>	Gerente general

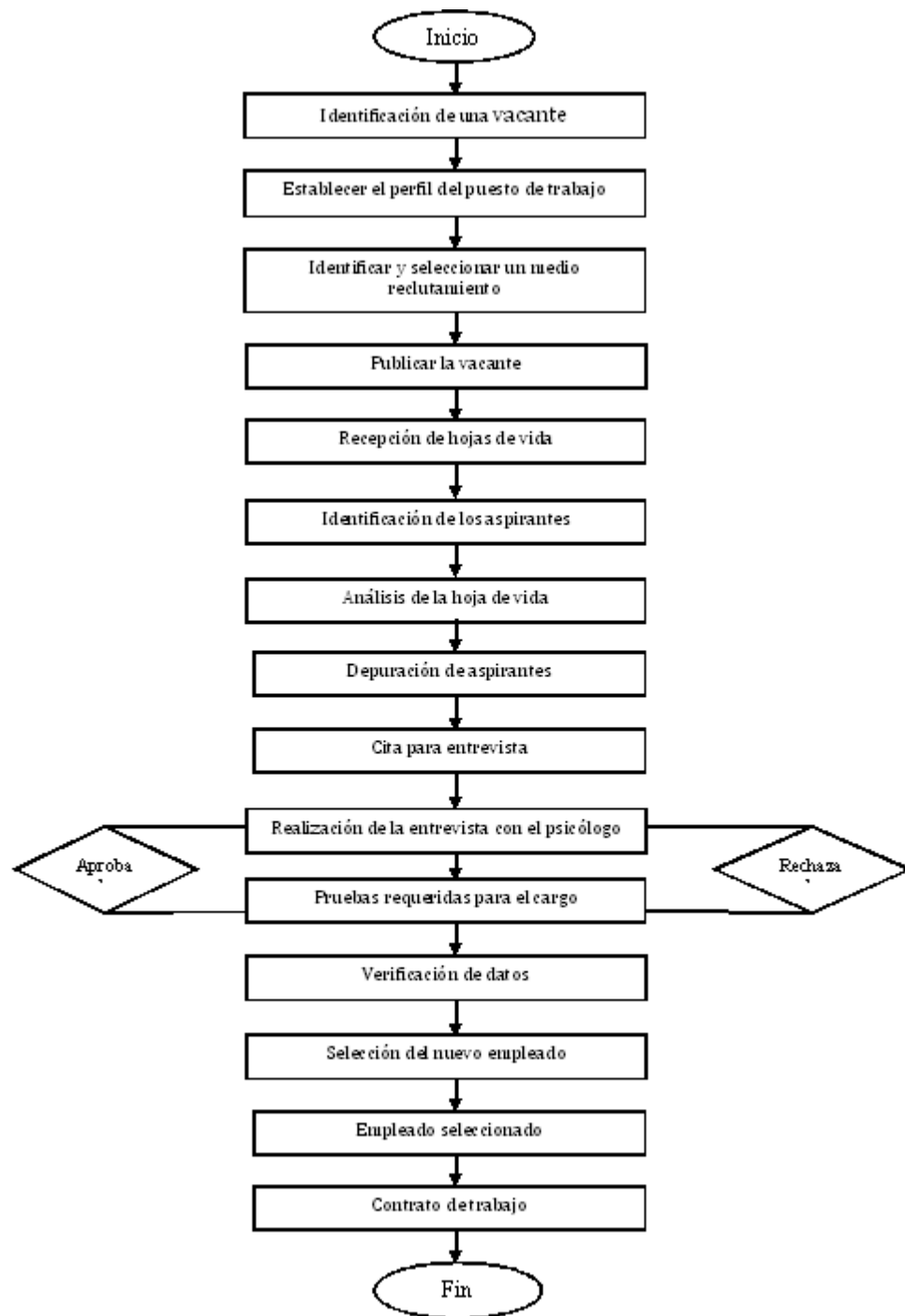
Proveedores	Entradas	Actividades	PHVA	Responsable	Salidas	Clientes
1.Todos los procesos 2.arp y EPS, , FNA, AFP 3parafiscales	1. Necesidades de personal, Necesidad de capacitación, Necesidades de bienestar 2.Panorama de riesgos 3.documentos 4. Manual de funciones 5.Manual de inducción 6 contratos  10. Nómina, aportes, seguridad social 11. Soportes hojas de vida 12. Solicitud de informes y resultados de indicadores 13. Resultados de la ejecución del proceso 14. Informes de auditoria	Identificación de necesidades del talento humano	P	Gerente General	1.Análisis y descripción de cargos	1.Todos los procesos 2.talento humano de la cooperativa
		Elaboración plan de seguridad y salud ocupacional	P	Gerente General	2.Plan de seguridad y salud ocupacional 3.Plan de inducción 4.Plan de bienestar social	
		Elaboración plan de seguridad y salud ocupacional	P	Gerente General	5.Plan de capacitación 6.Informes de gestión solicitados 7.Resolución nombramiento	
		Elaboración Plan de Bienestar Social	P	Gerente General	8.Personal idóneo y capacitado 9.Resultados de la evaluación	
		Elaboración Plan Anual de Capacitación	P	Gerente General	10.oportunidades de mejora 11.personal motivado	
		Selección y vinculación	H	Gerente General	12.Hojas de vida actualizadas 13.Trámite de situaciones de seguridad social	
		Inducción Capacitación del talento humano	H	Gerente General	14.Actividades realizadas 15.Informes de gestión y análisis de indicadores	
		Implementación el programa de Bienestar social,	H	Gerente General	16.Planes de mejoramiento	


		estímulos e incentivos			18. Plan de Bienestar social 19. Plan de incentivos y estímulos 19. Plan de capacitación	
		Evaluación de desempeño	H	Gerente General		
		Tramite del pago de nómina	H	Gerente General		
		Tramite de novedades de la nómina	H	Gerente General		
		Seguimiento y control de las actividades e Indicadores	V	Gerente General		
		Implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento	A	Gerente General		

Recursos	Requisitos
<b>HUMANOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Talento humano de la cooperativa COASOANDES</li> </ul> <b>FISICOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Formatos, documentos registros</li> <li>Recursos financieros</li> <li>Software , hardware</li> <li>Infraestructura adecuada</li> <li>Logística</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ISO 9001:2008</li> </ul>

Documentos Relacionados	Indicador
ISO 9001:2008 NTCGP-1000-2009	Evaluación del desempeño: (N° de actividades cumplidas/N° de actividades programadas)*100

Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <b>CoasoAndes Ltda.</b> <small>Cooperativa Multiactiva de Asociaciones de Hogares Comunitarios de los Andes</small>	COOPERATIVA MULTIACTIVA DE ASOCIACIONES DE HOGARES COMUNITARIOS DE LOS ANDES COASOANDES LTDA	CODIGO SGC-M-C-CR-001
		FECHA DE CREACION ABRIL 2013
		VERSION 001
CARACTERIZACION PROCESO: GESTIÓN DE COMPRAS		

<b>OBJETIVO</b>	Garantizar que las compras que se realicen cumplan con los requisitos de calidad establecidos,
<b>ALCANCE</b>	Todos los bienes y servicios adquiridos para la prestación del servicio
<b>TIPO DE PROCESO</b>	Proceso Misional
<b>LIDER</b>	Gerente general


PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PH VA	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES
Proveedores Todos los procesos	Requerimientos de recursos	Definir suministros de acuerdo a las necesidades de la cooperativa	P	Gerente General	Listado de proveedores	Proveedores
		Establecer los criterios para seleccionar proveedores	P	Gerente General	evaluación proveedores y productos	
	Cronograma de actividades	Definir especificaciones del servicios	P	Todo el personal	Contratos	Beneficiarios y asociados
		Realizar la evaluación selección y contratación de proveedores	H	Gerente General	Órdenes de Compra	
	Presupuesto	Realizar pedido de compras	H	Gerente General y Personal Autorizado (jefe de almacén)	Recibos	Facturas
		Contratación de servicios	H	Gerente General	Inventarios	
	Inventarios	Revisar el cumplimiento de las especificaciones del servicio	V	Gerente General y Personal Autorizado (jefe de almacén)		
		Pago de bienes adquiridos	H	Gerente General y Personal Autorizado (jefe de almacén)		
		Pago de servicios	H	Gerente General y Personal Autorizado (jefe de almacén)		
		Control de inventarios	V	Personal autorizado( jefe de almacén)		

		Realizar seguimiento y control a pedidos y compras	V	Gerente General		
		Tomar acciones correctivas y preventivas frente a las no conformidades detectadas	A	Gerente General proveedores.		

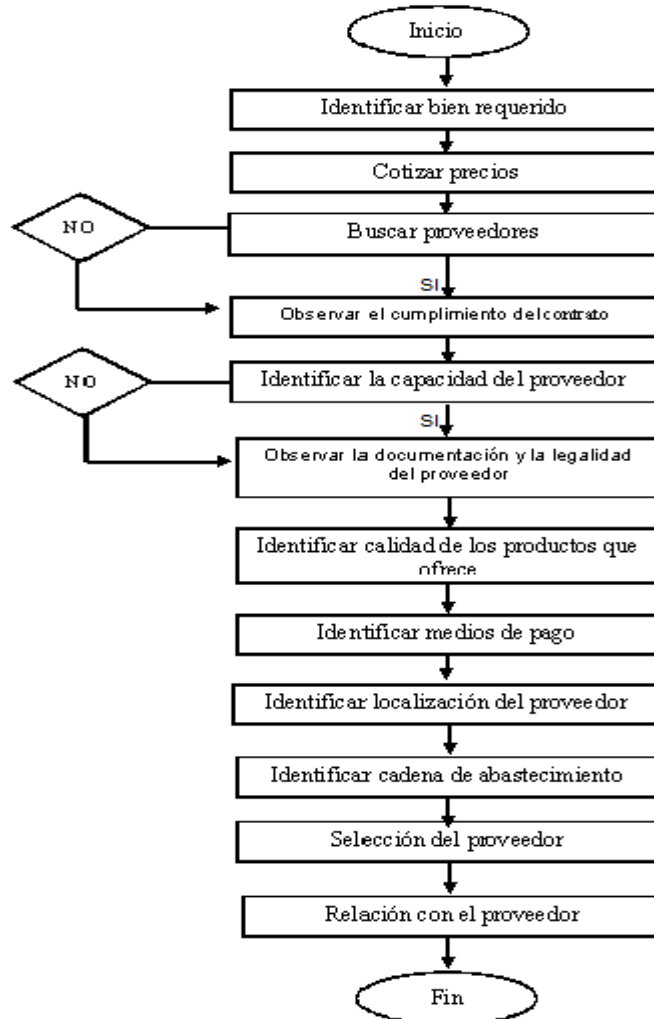
RECURSOS	REQUISITOS
HUMANOS <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente General</li> <li>• Jefe de compras</li> </ul> FISICOS <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formatos, documentos registros</li> <li>• Recursos financieros</li> <li>• Software , hardware</li> <li>• TIC'S</li> <li>• Infraestructura adecuada</li> <li>• Logística</li> </ul>	. <ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO 9001:2008</li> </ul>

DOCUMENTACION DE REFERENCIA	INDICADOR DEL PROCESO
	Porcentaje de compras realizadas para la prestación del servicio: (N° de compras realizadas/Total de compras programadas)*100

Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:

 <b>CoasoAndes Ltda.</b> <small>Cooperativa Multiactiva de Asociaciones de Hogares Comunitarios de los Andes</small>	COOPERATIVA MULTIACTIVA DE ASOCIACIONES DE HOGARES COMUNITARIOS DE LOS ANDES COASOANDES LTDA	SGC-M-C-SEP-001
		FECHA DE CREACION abril 2013
		VERSION
<b>PROCEDIMIENTO SELECCIÓN Y EVALUACION DE          PROVEEDORES</b>		

OBJETIVO	Establecer y especificar la forma de llevar a cabo la selección, seguimiento y evaluación de proveedores o contratistas
ALCANCE	Este procedimiento aplica para las actividades de selección, seguimiento y evaluación de proveedores de la cooperativa





## 5. IMPLEMENTACION DEL SISTEMA

En la propuesta de implementación que se plantea para La Cooperativa Multiactiva de Asociaciones de Hogares Comunitarios De Los Andes, COASOANDES LTDA es necesario que se contrate un asesor externo el cual este certificado como auditor interno de calidad, esto permitirá que se lleve un proceso de implementación acorde a los requerimientos de la empresa y del sistema.

### **Plan de sensibilización**

En la propuesta de implementación se desarrollara capacitaciones periódicas antes de iniciar el proceso y durante todo el proceso para Socializar, sensibilizar, empoderar y facultar a todo el personal en todos los niveles de la institución al desarrollo efectivo de los elementos que hacen parte del Sistema de Gestión de la Calidad, teniendo en cuenta:

1. Desarrollar plan de comunicación que permita entregar un mensaje sencillo y efectivo a todo el personal sobre el Sistema de Gestión de la Calidad.
2. Sensibilizar sobre la importancia de ser parte activa del Desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad.
3. Crear conciencia que el Sistema de Gestión de Calidad sólo se mantendrá y se implementara con el compromiso de todos.
4. Facilitar el conocimiento de las novedades del Sistema de Gestión de la Calidad como la documentación y la puesta en vigencia de la misma, informes de auditorías, revisión por la dirección, entre otros.

### **Equipos de calidad.**

La integración del comité de calidad es una estrategia de trabajo de la alta dirección que permitirá la participación e involucramiento del personal de los procesos claves dentro de la COASOANDES, esto es esencial ya que el comité de

calidad, es el pilar principal para lograr la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Para su integración se debe convocar por parte de la Dirección General a una reunión con los coordinadores, y todo el personal incluyendo, incluyendo el asesor de calidad conocedor de la norma. Una vez reunidos el Director hablara sobre la importancia de cumplir con la implementación del SGC, así mismo dará conocer las funciones del comité de calidad, determinándose por todos los presentes que el Comité quedara plenamente constituido a partir de esa fecha.

- Revisar a intervalos definidos el sistema de calidad.
- Enfocar energía en la aportación de ideas para solucionar los problemas.
- Planear la implementación del sistema y verificar que cada una de las actividades planeadas se ejecuten en tiempo y forma.
- Fomentar la participación y modelar a los integrantes del equipo de mejora cumpliendo con sus compromisos del plan.
- Documentar y difundir los documentos del sistema de calidad de acuerdo con su área de responsabilidad.
- Asegurar la implantación de éstos.
- Definir acciones correctivas y preventivas.
- Comunicar avances a la coordinación

Participar en la sensibilización del personal a su cargo.

- Predicar con el ejemplo.

### **Identificación De Actitudes De Liderazgo**

La Cooperativa Multiactiva de Asociaciones de Hogares Comunitarios De Los Andes, COASOANDES LTDA debe tener en cuenta las siguientes cualidades de los líderes para ser aprovechadas al momento de la implementación.

- Decisión: los líderes son valorados por su capacidad para tomar decisiones, sobre todo bajo presión. Cuando se enfrente a una decisión difícil, recurra a los conocimientos mencionados en esta lista. Las mejores decisiones son aquellas que se toman con pleno conocimiento de causa.
  
- Positivismo: los líderes se eligen para dirigir a un equipo, a un grupo, o a una organización completa. A menudo se encontrará en situaciones en las que sus empleados no están presentes; por ejemplo, en reuniones empresariales de alto nivel. Su positivismo puede y debe representar a los empleados que han puesto su confianza en usted.
  
- Optimismo: sea realista, pero no fatalista. Sus empleados y sus superiores pueden perder rápidamente la confianza en usted si se enfrentan constantemente con su pesimismo y negatividad. Las situaciones no son siempre las ideales, pero como líder se espera que encuentre el mejor modo de arreglar la situación. Encuentre ese modo y concéntrese en el aspecto positivo.
  
- Resultados: un líder posee un registro de decisiones sólidas y de soluciones en las que apoyarse. Si lleva algún tiempo como gerente, intente elaborar una lista de decisiones acertadas y de logros de los que sea responsable. No sólo sirve para mostrar estos logros a los demás, sino para emplearlos en consolidar la auto confianza en sus capacidades.
  
- Visión: un líder debe establecer unas metas que lleven a la empresa en una dirección determinada. Un líder debe tener amplitud de miras que vayan hacia el futuro para establecer esas metas y para ayudar al desarrollo de la empresa en la dirección adecuada.
  
- Motivador: voluntad para hacer el esfuerzo y alcanzar las metas

## **Levantar procesos y caracterizarlos**

Una excelente manera de planificar los procesos y procedimientos de ahí en adelante su gerenciamiento, es mediante la caracterización o descripción de cada uno de ellos. Al caracterizar el proceso, el líder, clientes, proveedores y el personal que participa de la realización de las actividades, adquieren una visión integral, entienden para qué sirve lo que individualmente hace cada uno, por lo tanto fortalece el trabajo en equipo y la comunicación. Esto favorece de manera contundente la calidad del servicio.

La caracterización es la identificación de todos los factores que intervienen en un proceso y que se deben controlar. Para la caracterización se debe tener en cuenta:

En el encabezado: logo, nombre de la empresa, código de documento, fecha de creación, versión, nombre del proceso, Objetivo, alcance, tipo de proceso y líder

- Proveedor: quien suministra los recursos para llevar a cabo el proceso
- Entradas: los recursos que se necesita para llevar a cabo el proceso
- Actividades: pasos que se debe realizar para llevar a cabo el proceso seguida del PHVA
- Responsable: la persona encargada del proceso
- PHVA: planear hacer verificar y actuar
- Salidas: los resultados del proceso
- Clientes: a quienes va dirigido el servicio los beneficiarios.

En la parte inferior: documentación de referencia, indicador del proceso, realizado por, revisado por y aprobado por.

## 6. PROPUESTA DE DISEÑO DEL MANUAL DE CALIDAD

### 6.1 GENERALIDADES

La presente propuesta de diseño del manual de calidad, tiene como objetivo definir el alcance del Sistema de Gestión de Calidad en la COOPERATIVA MULTIACTIVA DE ASOCIACIONES DE HOGARES COMUNITARIOS DE LOS ANDES COASOANDES LTDA, así como la caracterización de sus procesos y la interacción de los mismos.

Al mismo tiempo el manual modela una descripción general de la estructura del Sistema en base a la NTC ISO 9001:2008, lo cual permitirá a la comunidad de Asociaciones de Hogares Comunitarios y otras partes interesadas comprender como la cooperativa a través del Sistema de Gestión de Calidad, busca satisfacer sus necesidades y expectativas.

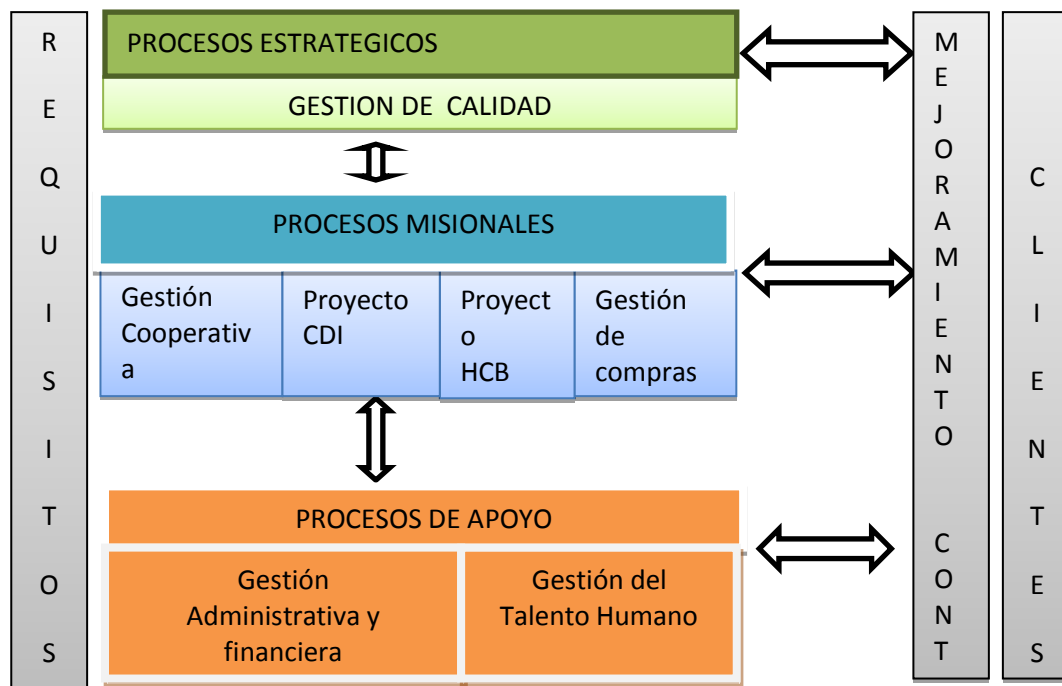
### 6.2 ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL SISTEMA:

El Sistema de Gestión de Calidad da garantía al cubrimiento de todos los procesos necesarios para la prestación del servicio a los hogares comunitarios.

El Numeral 7.3 es una exclusión del Sistema debido a que la empresa no realiza actividades sistemáticas de diseño y desarrollo en prestación del Servicio además se encuentra delimitado por los requisitos legales que determina el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

6.3. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD  
 6.3.1. Mapa de procesos

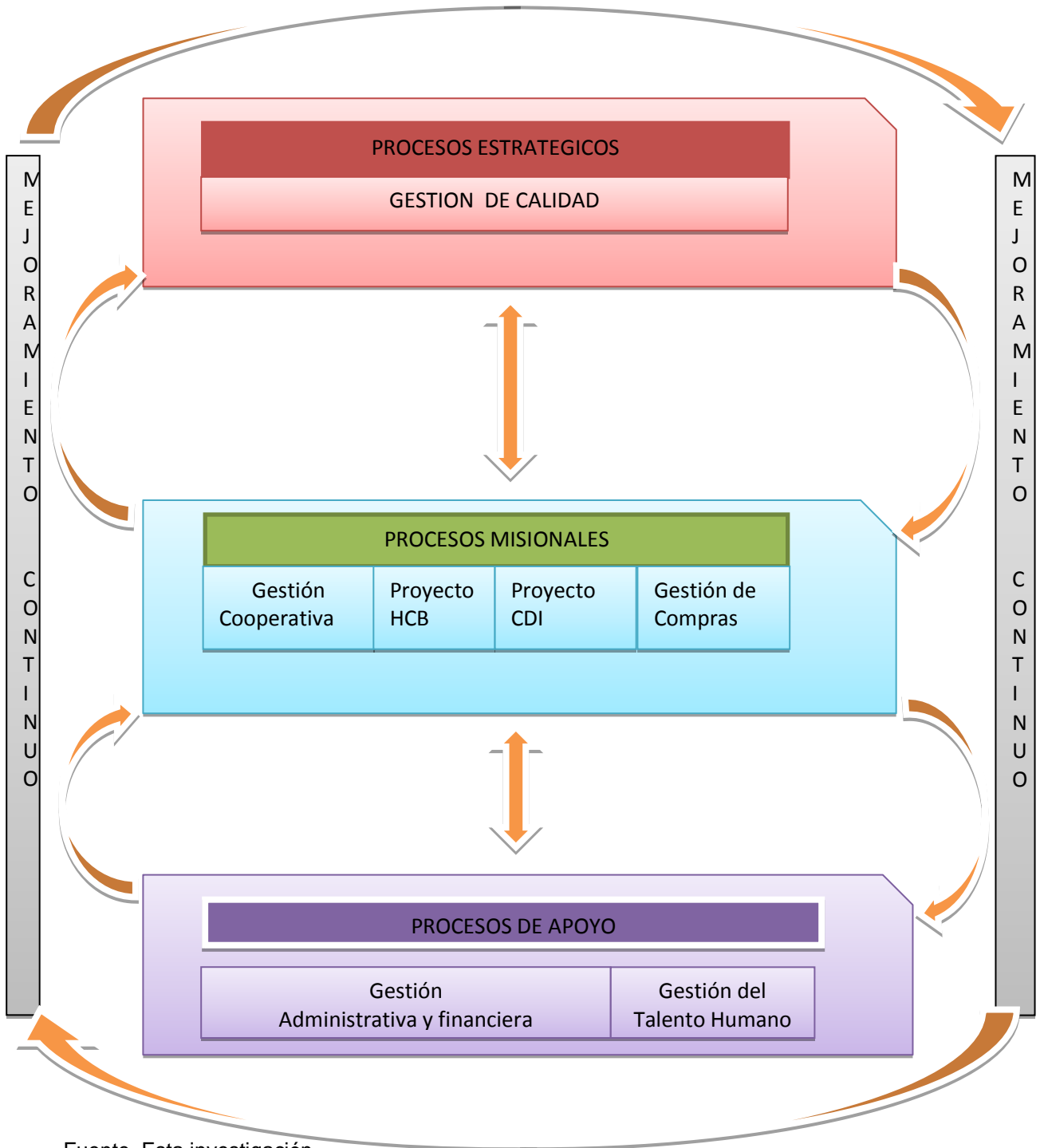
Figura 3. Mapa de procesos




Fuente. Esta investigación

### 6.3.2. Interacción de procesos

Figura 4. Interacción de procesos



### 6.3.3. MATRIZ DE INDICADORES

 <b>CoasoAndes Ltda.</b> <small>Cooperativa Multiactiva de Asociaciones de Hogares Comunitarios de los Andes</small>	COOPERATIVA MULTIACTIVA DE ASOCIACIONES DE HOGARES COMUNITARIOS DE LOS ANDES COASOANDES LTDA	CODIGO SGC- FOR- 006
		FECHA DE CREACION ABRIL 2013
		VERSION 001
<b>MATRIZ DE INDICADORES</b>		

Proceso	Nombre	Objetivo	Formula	Frecuencia	Responsable
Gestión de Calidad	Porcentaje de cumplimiento de requisitos de calidad	Garantizar la implementación del sistema de gestión de calidad a través de del cumplimiento de sus requisitos.	$(N^{\circ} \text{ de requisitos de calidad cumplidos} / N^{\circ} \text{ de requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2008}) * 100$	Semestral	Representante de la dirección para la calidad
Gestión del Talento Humano	Evaluación del desempeño	Determinar el nivel de cumplimiento de las actividades de cada proceso	$(N^{\circ} \text{ de actividades cumplidas} / N^{\circ} \text{ de actividades programadas}) * 100$	Semestral	Gerente General
Gestión de Compras	Porcentaje de compras realizadas para la prestación del servicio	Evaluar el cumplimiento de las compras que se deben realizar para la prestación del servicio	$(N^{\circ} \text{ de compras realizadas} / N^{\circ} \text{ de compras programadas}) * 100$	Semestral	Gerente General

REALIZÓ	REVISÓ	APROBO
Cargo	Cargo	Cargo
Firma	Firma	Firma



#### 6.3.4. Requisitos de la documentación

- Manual de calidad. El manual de calidad de es un documento que gestiona y describe el alcance, del sistema, e indica la estructura e interacción de sus procesos de calidad. Además es un documento único, e irrepetible el cual puede tener revisiones para su mejora detectadas por la misma organización o sugeridas por el cliente, este documento considera o hace referencia a los requisitos establecidos por la norma ISO 9001-2008.
- Control de documentos. Para tener control sobre los documentos, derivados del sistema de gestión de calidad, la cooperativa Multiactiva “COASOANDES LTDA” ha resuelto apoyarse en un procedimiento, que nos permita construir, aprobar, codificar recopilar, revisar, actualizar, y divulgar documentos, cuya finalidad es que se tenga fácil acceso para el personal que lo requiera, de manera que se controle su distribución. De igual manera la ubicación y disponibilidad de los documentos debe ser en un lugar donde permanezcan disponibles y fácilmente identificables, esto de acuerdo con las norma NTC ISO 9001:2008.

Para el desarrollo de esta propuesta se tiene en cuenta la siguiente codificación:

SGC: sistema de gestión de calidad

E: procesos estratégicos

CG: gestión de la calidad

M: misionales

HCB: proyecto

CDI: proyecto

C: compras

A: procesos de apoyo

GA: gestión administrativa

GTH: talento humano

Los tres primeros caracteres corresponden a las siglas de Sistema De Gestión De Calidad (SGC), el cuarto carácter separado por un guion (-), indica la inicial del tipo de proceso, que bien puede ser ESTRATÉGICO, (E), MISIONAL, (M), APOYO, (A), según le corresponda, el quinto y sexto carácter, indican igualmente las iniciales del proceso específico, y los caracteres numéricos representaran el consecutivo general o por proceso según le corresponda.

En la siguiente tabla se muestra con un ejemplo (SGC-M-HCB-001) la estructura de la codificación, sin embargo hay que tener en cuenta que para la codificación de los formatos se adicionara caracteres (FOR) antes del consecutivo numérico.

Siglas del Sistema De Gestión De Calidad	inicial del tipo de proceso	las iniciales del proceso específico	Consecutivo general o por proceso
SCG -	M -	HCB -	001

La codificación de los documentos del sistema debe responder a la siguiente estructura

- SGC y su primer nivel corresponde a los procesos estratégicos, seguida del proceso de gestión de calidad.
- SGC y su segundo nivel corresponde a los procesos misionales, seguida de proceso de gestión cooperativa, proceso del proyecto HCB, proceso del proyecto CDI y del proceso gestión de compras.
- SGC y su tercer nivel corresponde a los procesos de apoyo, seguida de proceso de gestión administrativa, y gestión de talento humano.

En este proceso de control de documentos, hace referencia al Listado Maestro de Documentos Internos SGC-FOR-01 y Listado Maestro de Documentos externos SGC-FOR-02 (ver anexos C y D)

- Control De Registros. Para el control de registros la cooperativa ha establecido un procedimiento por el cual se identifique, memorice, proteja, recupere y retenga, así como también se ubiquen en un lugar de fácil acceso, esto permitirá mantener pruebas de conformidad a los requisitos y al funcionamiento efectivo del sistema de calidad.

En este proceso de control de registros, hace referencia al Listado Maestro de registros SGC-FOR-03 (ver anexo E)

#### 6.4. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.

El compromiso de La Cooperativa Multiactiva, "COASOANDES LTDA" se expone en este manual el aseguramiento y establecimiento de la política de calidad, objetivos de calidad, que se encuentran en el SGC-FOR-04 (ANEXO F)

##### 6.4.1. Enfoque Al Cliente.

La Cooperativa asegura que la prestación del servicio responderá a las necesidades y expectativas de los asociados, beneficiarios y de las partes interesadas, de esto dependerá la satisfacción de los mismos. La dirección realizara seguimientos sobre la percepción de los asociados, beneficiarios y de las partes interesadas por medio de encuestas y entrevistas con el propósito de encontrar acciones necesarias para satisfacer continuamente las necesidades y expectativas.

#### 6.4.2. Responsabilidad, autoridad y comunicación

Tabla 2. Matriz de responsabilidades

PROCESO	RESPONSABLE	FUNCION
<b>Estratégicos</b>		
Gestión de Calidad	Representante de la dirección para la calidad	Dar cumplimiento a los requisitos de los beneficiarios y asociados a través de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
<b>Misionales</b>		
Gestión cooperativa	Gerente general	Organizar racional y eficientemente las actividades de sus asociados y beneficiarios en su condición de consumidores, proveedores o trabajadores, asegurando un pleno aprovechamiento de recursos humanos y materiales e integrando a los asociados y beneficiarios en torno al cumplimiento de fines socioeconómicos. Igualmente velar por las necesidades y requerimientos de los asociados como crédito y ahorro
Proyecto HCB	Coordinadora	Garantizar los derechos de los niños y niñas donde se evidencie el compromiso con ellos en aspectos psicológicos, Nutricionales, crecimiento y desarrollo así como también de tener en cuenta todo su documentación.
Proyecto CDI	Coordinadora	Desarrollar el plan operativo de atención integral a niños y niñas apoyados en servicios de salud y nutrición promoviendo la

		participación de los mismos en entornos de desarrollo social, local e interinstitucional para el mejoramiento de la calidad de vida de los menores.
Gestión de compras	Gerente General	Gestionar eficientemente los recursos para la realización de las compras con el fin de que éstas sean las adecuadas para la prestación del servicio.
De Apoyo		
Gestión del Talento Humano	Gerente General	Lograr que el personal se encuentre realmente involucrado con la cooperativa y con la satisfacción de los beneficiarios y asociados, y que al mismo tiempo sea más competente.
Gestión Administrativa y financiera	Gerente General	satisfacer las necesidades y requerimientos de los asociados como ahorro y crédito

Fuente. Esta investigación

6.4.3. Representante de la Dirección. La gerencia de la cooperativa Multiactiva "COASOANDES LTDA" está a cargo del doctor CAMILO ERNESTO MUÑOZ quien como representante de la dirección es el encargado de velar y asegurarse que se implemente y mantenga los procesos necesarios del sistema de gestión de calidad. Así mismo informar a la organización sobre el desempeño de sistema y de cualquier necesidad de mejora que este requiera

6.4.4. Comunicación interna. La cooperativa ha establecido un procedimiento de comunicación interna SGC- A-GTH-PR-001 en el que se establecerá un plan de comunicación SGC-A-GTH-PL-001 el cual determina la base para garantizar el correcto funcionamiento de este procedimiento y la eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad por medio de canales de comunicación que suministran la información necesaria para cumplir con los requerimientos de los beneficiarios.

6.4.5. Revisión por la dirección. La dirección se compromete a llevar a cabo la revisión periódica del sistema de gestión de calidad dos veces al año, con el fin de evaluar su funcionamiento, beneficio, ajuste y validez, de igual forma determinar las acciones que aseguren el mejoramiento continuo del sistema.

El procedimiento de Revisión por la dirección, se muestra en MC-PR-0

## 6.5. GESTION DE LOS RECURSOS

6.5.1. Provisión de los recursos. La dirección de la cooperativa Multiactiva "COASOANDES LTDA" establece la necesidad de los recursos y garantiza la disponibilidad de estos, para implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad, mejorar continuamente su eficacia y extender la satisfacción de los clientes mediante el cumplimiento de sus requisitos.

La provisión de recursos necesarios para cada proceso se identifica en la ficha de caracterización de procesos respectiva.

6.5.2. Gestión de los recursos humanos. La dirección de la cooperativa asegura la gestión adecuada de recursos humanos con el fin de que todo el personal se comprometa e involucre en los procesos de sistema que afecten la calidad del servicio, y que este se encuentre debidamente cualificado, mediante el uso adecuado de las prácticas de talento humano.

El proceso de gestión del talento humano, se encuentra caracterizado en el SGC-A-GTH-CR-01

El equipo de calidad detecta las necesidades de formación de personal cuyas actividades afecten la calidad del servicio. Estos datos son remitidos a la dirección para diseñar el plan de Capacitación y formación SGC-A-GTH-FOR-02

6.5.3. Infraestructura y ambiente de trabajo. La cooperativa cuenta con los recursos necesarios y adecuados para dar cumplimiento a los requisitos de los beneficiarios. En cuanto a infraestructura:

- Instalaciones físicas y espacios de trabajo adecuados
- Equipos necesarios para los procesos
- Servicio de transporte y entrega.

En lo que se refiere al Ambiente de trabajo se ha considerado condiciones como:

- Temperatura, Humedad e iluminación
- Limpieza
- Dotación de material necesario para la realización de cada actividad

## 6.6. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

6.6.1 Planificación del servicio. La Cooperativa Multiactiva De Asociaciones De Hogares Comunitarios De Los Andes COASOANDES LTDA hace evidencia de la planeación del servicio que hace parte del proceso misional SGC-E-GC-CR-001, la realización del proyecto de la empresa, los documentos que permiten garantizar los resultados de todos sus procesos, así como los registros que evidencian la prestación del servicio y cumplimiento de la normatividad legal.

La planificación de la calidad del servicio de dotación de mercados está expuesta en el Plan operativo de calidad SGC-E-GC-PL-03

6.6.2 Procesos relacionados con el cliente. Los requisitos relacionados en la prestación del servicio, son determinados mediante los parámetros y/o lineamientos que establece el ICBF, en consecuencia algunos de los requisitos de los clientes encontrados son:

- Calidad
- Garantía
- Economía
- Puntualidad
- Buena presentación
- Información el servicio a prestar
- Variaciones del gusto (minuta).
- Buena atención
- Seguimiento
- Respaldo
- Disponibilidad
- Precios competitivos
- durabilidad

Además para la dotación de mercados se debe tener en cuenta las especificaciones del producto, como también las solicitudes de los beneficiarios.

6.6.3 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio. Los requisitos del servicio para que la Cooperativa Multiactiva De Asociaciones De Hogares Comunitarios De Los Andes COASOANDES LTDA pueda satisfacer las necesidades y expectativas de los beneficiarios y partes interesadas deben considerar los siguientes aspectos:

- Redes de comunicación: brindar información oportuna a los beneficiarios
- Infraestructura adecuada: instalaciones amplias y que generen un ambiente laboral idóneo.
- Talento humano calificado: personal calificado y eficiente en el manejo de todos los procesos.
- Capacidad financiera: asignación de recursos necesarios para la dotación eficientes de los mercados a las madres comunitarias.
- Requisitos legales

En cuanto a los requisitos del servicio, de acuerdo a la norma ISO 9001:2008 la institución debe evidenciar su cumplimiento y seguimiento mediante una Matriz de Requisitos SGC-E GC-FOR-10 (Ver Anexo L).

6.6.4 Comunicación con el cliente. Los mecanismos establecidos por la empresa, para originar y gestionar una comunicación efectiva entre todos los beneficiarios, serán presentados a continuación:

- Realización de actividades dirigidas a los beneficiarios.
- Utilización de un buzón de quejas y reclamos con el fin de mejorar la atención a los beneficiarios.
- Utilizar los diferentes medios de comunicación como: pagina web, correos, y reuniones con el fin de dar a conocer información relevante.

6.6.5 Compras. El proceso de gestión de compras, planteado para la Cooperativa Multiactiva De Asociaciones De Hogares Comunitarios De Los Andes COASOANDES LTDA se encuentra descrito en SGC-M-GC-CR-01

Dentro de este gran proceso, se pretende asegurar que se cumplan en un 100% las especificaciones del servicio prestado a través de las exigencias expuestas por

los beneficiarios en relación a la dotación de mercados, material didácticos.... para lo cual es necesario que el encargado de este proceso tengan en cuenta el procedimiento de Evaluación y Selección De ProveedoresSGC-M-GC-PR-04. Además la información generada por este proceso debe estar documentada con el fin de llevar a cabo un control y seguimiento y registrarlo en SGC-M-GC-FOR-02.

6.6.6 Verificación de los productos comprados. Los registros de compras: registros de entrada y verificación de productos SGC-M-GC-FOR-01 deben evidenciar las especificaciones de los beneficiarios como cantidad, cumplimiento, durabilidad... no obstante debe manejarse un formato para la devolución de productos que no cumplan con las condiciones necesarias para su consumoSGC-M-GC-FOR-03 si se necesita.

6.6.7 Control de la prestación del servicio. La Cooperativa Multiactiva De Asociaciones De Hogares Comunitarios De Los Andes COASOANDES LTDA, controla la prestación del servicio a través del cumplimiento de los parámetros establecidos por le ICFB, y a la normatividad legal vigente y a la caracterización de cada uno de los procesos, estos se encuentran referenciados en el Listado maestro de documentos y el listado Maestro de Registros.

6.6.8 Validación de los de la prestación del servicio. La organización valida la prestación del servicio mediante un control y seguimiento a cada uno de los procesos que afectan al mismo, así como el uso de indicadores para evaluar la satisfacción de los beneficiarios.

6.6.9 Identificación y trazabilidad. La trazabilidad de la organización se da mediante el seguimiento al cumplimiento de los proyectos HCB y CDI, y en si con plan de mejoramiento en general.

6.6.10 Propiedad del cliente. La información personal de los beneficiarios suministrada a la organización es de su total pertenencia, es decir La Cooperativa De Asociaciones De Hogares Comunitarios De Los Andes COASOANDES LTDA se encargara de organizarla y preservarla durante todo el periodo de vinculación de los beneficiarios con la misma




## 6.7. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

### 6.7.1 Seguimiento Y Medición

- Satisfacción del Cliente, la empresa lleva a cabo el seguimiento pertinente a cada proceso con el fin de analizar la conformidad de los beneficiarios con el servicio prestado a través de un buzón de quejas y reclamos MC-FR-01 donde los beneficiarios puedan expresar su inconformidad o conformidad del servicio con la atención recibida por parte de la organización.
- Auditoria Interna. La cooperativa lleva a cabo el procedimiento de auditorías internas de calidad SGC-M-GC-PR-09 mediante el cual se planifican auditorías para determinar el cumplimiento de los requisitos de la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2008. Este procedimiento se realiza a través de programas SGC-M-GC-FOR-04 y planes de auditoría SGC-M-GC-PL-01 planteados con anterioridad a la ejecución de la auditoria y determinando los procesos a auditar y los responsables, además de tener en cuenta los resultados de auditorías anteriores.

### PROGRAMA DE AUDITORIA

	COOPERATIVA MULTIACTIVA DE ASOCIACIONES DE HOGARES COMUNITARIOS DE LOS ANDES COASOANDES LTDA	CODIGO SGC- FOR- 006
		FECHA DE CREACION ABRIL 2013
		VERSION 001
PROGRAMA DE AUDITORIA		

Objetivo de la auditoria	Verificar el correcto funcionamiento de la implementación del sistema de gestión de calidad a través del cumplimiento de los objetivos de calidad en todos los procesos de la organización.
Alcance de la auditoria	Todos los procesos de la cooperativa: estratégicos, misionales, de apoyo.
Equipo de auditoria	Líder de la auditoria y equipo de auditores

PROCESO	FECHA	AUDITOR
Gestión de Calidad		Líder de la auditoria
Gestión cooperativa		Líder de la auditoria

Proyecto HCB		Líder de la auditoria
Proyecto CDI		Líder de la auditoria
Gestión de Compras		Líder de la auditoria
Gestión administrativa		Líder de la auditoria
Gestión del Talento Humano		Líder de la auditoria

REALIZÓ	REVISÓ	APROBO
Cargo	Cargo	Cargo
Firma	Firma	Firma

- Seguimiento y Medición de los Procesos, la empresa para dar cumplimiento al seguimiento y al análisis de cada uno de los procesos ha diseñado y planteado indicadores de gestión que se pueden identificar en la matriz de indicadores SGC-MGC-FOR-07 donde se estipula aspectos como nombre, objetivo, formula, frecuencia... con el objeto de evaluar la eficiencia y eficacia de la prestación del servicio teniendo en cuenta las expectativas y exigencias de los beneficiarios. (ver anexo N)
- Seguimiento y Medición del Servicio, La Cooperativa Multiactiva De Asociaciones De Hogares Comunitarios De Los Andes COASOANDES LTDA realiza el procedimiento de seguimiento a través de la satisfacción de los beneficiarios y se lo hará mediante el informe brindado de todas las quejas y reclamos que se presenten, además se cuenta con los indicadores de gestión que se ha diseñado los cuales ayudan a verificar el control y eficiencia de cada proceso.


6.7.2 Control De Producto No Conforme. La cooperativa, controla el producto no conforme a través del procedimiento de Control de Producto No Conforme GC-PR-10 que hace parte del proceso Misional de gestión de calidad; y además mediante el análisis que quejas, reclamos y solicitudes realizadas por los beneficiados y asociados.

6.7.3 Análisis de Datos. La cooperativa recopila los datos que son producto de la medición a través de indicadores de gestión y realiza un análisis para determinar las fallas del sistema y proceder a tomar acciones correctivas, además de estudiar las quejas, reclamos y solicitudes de los beneficiados y asociados. Lo anterior con el fin de garantizar la eficiencia y eficacia del sistema de gestión de calidad y el cumplimiento de sus requisitos.

#### 6.7.4 Mejora

- Mejora Continua, la organización ha establecido este procedimiento SGC-MC--01 con el fin de garantizar la mejora continua a través de un plan de mejoramiento continuo SGC-MC-PL-01 general y también a través de los planes de mejoramiento de cada proceso basado en los resultado de auditorias interna, informes delas quejas y reclamos y de los resultados que arrojen los indicadores de gestión, lo anterior se tendrá en cuenta con el objeto de garantizar el funcionamiento adecuado y eficiencia de la implementación del sistema de calidad en la empresa.

### PLAN DE MEJORAMIENTO

	COOPERATIVA MULTIACTIVA DE ASOCIACIONES DE HOGARES COMUNITARIOS DE LOS ANDES COASOANDES LTDA	CODIGO SGC- PL- FOR- 007
		FECHA DE CREACION ABRIL 2013
		VERSION 001
PLAN DE MEJORAMIENTO		

Proceso	
Responsable	

N° del hallazgo	Descripción del hallazgo	Causa	Acciones Correctivas	Responsable de la ejecución	Periodo de ejecución	Observaciones


REALIZÓ	REVISÓ	APROBO
Cargo	Cargo	Cargo
Firma	Firma	Firma

- Acción Correctiva, La Cooperativa Multiactiva De Asociaciones De Hogares Comunitarios De Los Andes COASOANDES LTDA ha planteado y establecido este procedimiento SGC-MC-PR-05 para cumplir con la eliminación de las no conformidades encontradas durante el desarrollo de las auditorias realizadas con el fin de que no vuelvan a saludar
- Acción Preventiva, la organización ha implementado un procedimiento de acción preventiva SGC- MC-PR-06 con el fin de erradicar las causas de no conformidad mas relevantes o los posibles problemas que se presenten durante la implementación del sistema de gestión de calidad, para lo cual es necesario evaluar los resultados de las acciones preventivas tomadas y se logre su efectividad.

## CONCLUSIONES

- La implementación del SGC para COASOANDES LTDA como para cualquier organización trae consigo beneficios y oportunidades de crecimiento, competitividad, y posicionamiento en el mercado; de igual forma mejora la prestación del servicio incrementando la satisfacción de los clientes, propiciando un clima organizacional idóneo en todos los niveles jerárquicos de la unidad económica. Además con la implementación la empresa lograra eficiencia y eficacia en todos sus procesos.
- El análisis previo de la situación actual de la empresa permite detectar las oportunidades, debilidades, fortalezas y amenazas de mayor impacto, lo que permite tener un marco de referencia a la hora de la implementación del SGC.
- La elaboración del manual es la base primordial que permitirá la implementación del SGC, además es la guía que facilita el cumplimiento de los requisitos la norma ISO.

## RECOMENDACIONES

- Desarrollar instrumentos de medición como encuestas y entrevistas que permitan identificar el nivel de cumplimiento de los requisitos de los beneficiarios y asociados de la Cooperativa con el fin de determinar la satisfacción de los mismos.
- Desarrollar y tener en cuenta las prácticas de gestión de talento humano dentro de la cooperativa, con el fin de contar con personal capacitado e idóneo que permita a la cooperativa ser más competitiva en el mercado, de igual forma ser más eficiente, eficaz, y efectiva en cada uno de sus procesos.
- Desarrollar y capacitar un equipo de calidad que sea competente y que realice el seguimiento a todo el sistema y verifique el cumplimiento de los requisitos de la Norma, como también los del cliente.
- Actualizar la documentación cada vez que sea necesario con el fin de llevar un adecuado manejo y control de los documentos y registros de la cooperativa.
- Vincular a los asociados y beneficiarios a los procesos determinantes para la prestación del servicio, para generar una retroalimentación permanente entre las familias y la cooperativa.

## BIBLIOGRAFIA

NTC ISO 9001:2008. Sistemas de Gestión de la Calidad. 2008.

SENA. Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2008. Fundamentación de un Sistema de Gestión de Calidad.

ISO 9001:2008: Planificación de un Sistema de Gestión de la Calidad

NTCGP: 1000-2009. Norma Técnica de la Gestión Pública.

# ANEXOS



## ANEXO A. CARTA DE ACEPTACION

San Juan de Pasto 2013

Señores  
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
Facultad de Ciencias Económicas Y Administrativas  
Universidad de Nariño

Cordial saludo:

El motivo de la presente es con el fin de dar respuesta a la solicitud de los señores DIEGO ANDRES NAVARRO ESPAÑA y JOSE GUILLERMO ARTEAGA BENAVIDES, estudiantes del Programa De Administración De Empresas De La Universidad De Nariño, para realizar el trabajo práctico del diplomado en Sistemas De Gestión De Calidad basados en la norma ISO 9001:2008, dentro de la cooperativa Multiactiva de Asociaciones de Hogares Comunitarios "COASOANDES LTDA", la cual quiere mostrar agradecimiento ante esta petición y demostrar su interés por la implementación del sistema de gestión de calidad dando su aceptación ante la mencionada solicitud.

Por su atención anticipo agradecimientos.

Atentamente:

---

CAMILO ERNESTO MUÑOZ

ANEXO B. DIAGNOSTICO PREVIO A LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

LISTA DE CHEQUEO							
No.	REQUISITOS	EXISTE		ESTADO			OBSERVACIONES
	D: Documentado I: Implementado M: Mejorar	SI	NO	D	I	M	
4.	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD						
4.1	Requisitos Generales						
	La organización <u>DEBE</u> establecer, documentar, implementar y mantener un S.G.C y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.		X				
	La organización <u>DEBE</u> : ♦ Identificar los procesos necesarios para el S.G.C. y su aplicación a través de la organización (Véase 1.2).	X			X		
	♦ Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.	X			X		
	♦ Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.	X		X	X		
	♦ Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos, e	X			X		
	♦ Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.	X			X		
	La organización <u>DEBE</u> gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.	X					

4.2	Requisitos de la Documentación					
4.2.1	Generalidades					
	<p>La documentación del S.G.C. <u>DEBE</u> incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Declaraciones documentadas de una Política de Calidad y de Objetivos de la Calidad.</li> <li>◆ Un Manual de la Calidad.</li> <li>◆ Los procedimientos documentados requeridos en esta Norma Internacional.</li> <li>◆ Los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de los procesos, y</li> <li>◆ Los registros requeridos por esta Norma Internacional (Véase 4.2.4).</li> </ul>		X X X X X			La organización no tiene implementado el SGC, razón por la cual no hay evidencia la documentación pertinente
4.2.2	Manual de la Calidad					
	<p>La Organización <u>DEBE</u> establecer y mantener un Manual de Calidad que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ El alcance del S.G.C., incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión (Véase 1.2).</li> <li>◆ Los procedimientos documentados establecidos para el S.G.C, o referencia a los mismos,</li> <li>◆ y Una descripción de la interacción entre los procesos del S.G.C.</li> </ul>		X X X			La organización no tiene implementado el SGC, pero tiene la firme intención de poner en marcha.
4.2.3	Control de los Documentos					
	<p>Los documentos requeridos por el S.G.C. <u>DEBEN</u> controlarse.</p> <p>Los registros son un tipo especial de documento y</p>		X X X			

	<p><u>DEBEN</u> controlarse de acuerdo con los requisitos citados en 4.2.4.</p> <p><u>DEBE</u> establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.</li> <li>◆ Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.</li> <li>◆ Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.</li> <li>◆ Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.</li> <li>◆ Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.</li> <li>◆ Asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución, y</li> <li>◆ Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.</li> </ul>	X X			X X		
		X	X		X		
		X	X		X		
		X	X		X		
			X				
4.2.4	Control de los Registros						
	<p><u>DEBEN</u> establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del S.G.C.</p>	X	x		x		

	<p><u>DEBEn</u> permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.</p> <p><u>DEBE</u> establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.</p>		X				
5.	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION						
5.1	Compromiso de la Dirección						
	<p>La alta dirección <u>DEBE</u> proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del S.G.C., así como con la mejora continua de su eficacia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del Cliente como los legales y reglamentarios,</li> <li>◆ Estableciendo la Política de la Calidad.</li> <li>◆ Asegurando que se establecen los Objetivos de la Calidad,</li> <li>◆ Llevando a cabo las revisiones por la dirección, y</li> <li>◆ Asegurando la disponibilidad de recursos.</li> </ul>	X			x	x	
		X				x	
			X				
			X				
			X				
5.2	Enfoque al Cliente						
	<p>La alta dirección <u>DEBE</u> asegurarse de que los requisitos del Cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del</p>	x				x	

	Cliente (Véase 7.2.1 y 8.2.1).						
	Política de la Calidad						
	<p>La alta dirección <u>DEBE</u> asegurarse de que la Política de la Calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Es adecuada al propósito de la organización.</li> <li>◆ Incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del S.G.C.</li> <li>◆ Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.</li> <li>◆ Es comunicada y entendida dentro de la organización, y</li> <li>◆ Es revisada para su continua adecuación.</li> </ul>		X X X X X				La organización actualmente no ha establecido su política de calidad más sin embargo, el gerente manifiesta su firme intención en la implementación del SGC en donde será establecida la política de calidad.
5.4	Planificación						
5.4.1	Objetivos de la Calidad						
	<p>La alta dirección <u>DEBE</u> asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto (Véase 7.1), se establecen en las funciones y niveles pertinentes de la organización.</p> <p>Los objetivos de la calidad <u>DEBEN</u> ser medibles y coherentes con la Política de la Calidad.</p>		X X				Actualmente la organización no ha definido su política de calidad pero se la realizara en cuanto inicie la implementación.
5.4.2	Planificación del S.G.C.						
	<p>La alta dirección <u>DEBE</u> asegurarse de que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ La planificación del S.G.C. se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en 4.1, así como los</li> </ul>		X X				La alta dirección en su intención de la implementación del SGC asegura la planificación y la integridad del mismo.

	objetivos de la calidad, y ♦ Se mantiene la integridad del S.G.C. cuando se planifican e implementan cambios en éste.						
5.5	Responsabilidad, Autoridad y Comunicación						
5.5.1	Responsabilidad y Autoridad						
	La alta dirección DEBE asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.	X			X		
5.5.2	Representante de la Dirección						
	La alta dirección <u>DEBE</u> designar un miembro de la Dirección quién, con independencia de otras responsabilidades, <u>DEBE</u> tener la responsabilidad y autoridad que incluya: ♦ Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el S.G.C. ♦ Informar a la alta dirección sobre el desempeño del S.G.C. y de cualquier necesidad de mejorar, y ♦ Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.	X			X		La organización esta comprometida y dispuesta para la implementación del SGC
		X		X			
		X		X			
		X		X			
5.5.3	Comunicación Interna						
	La alta dirección <u>DEBE</u> asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del S.G.C.	x		x	x		
5.6	Revisión por la Dirección						

5.6.1	Generalidades						
	La alta dirección <u>DEBE</u> a intervalos definidos revisar el S.G.C. de la organización, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión <u>DEBE</u> incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el S.G.C., incluyendo la Política de la Calidad y los Objetivos de la Calidad.		X				En el momento que ya está implementado este sistema la organización revisar el S.G.C. y asegurara su conveniencia, adecuación y eficacia continuas
5.6.2	Información para la Revisión						
	La información de entrada para la revisión por la dirección <u>DEBE</u> incluir: <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Resultados de Auditorías</li> <li>◆ Estado de las acciones correctivas y preventivas.</li> <li>◆ Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.</li> <li>◆ Cambios que podrían afectar al S.G.C., y</li> <li>◆ Recomendaciones para la mejora.</li> </ul>	X X X x	X X X X				
5.6.3	Resultados de la Revisión						
	Los resultados de la revisión por la dirección <u>DEBE</u> n incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con: <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ La mejora de la eficacia del S.G.C. y sus procesos;</li> <li>◆ La mejora del producto en relación con los requisitos del Cliente, y</li> <li>◆ Las necesidades de recursos.</li> </ul>		X X X X X				
6.	GESTION DE LOS RECURSOS						
6.1	Provisión de Recursos						



	La organización <u>DEBE</u> determinar y proporcionar los recursos necesarios para: <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Implementar y mantener el S.G.C. y mejorar continuamente su eficacia, y</li> <li>◆ Aumentar la Satisfacción del Cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.</li> </ul>	X x		X x			La organización necesita implementar el SGC para ser una institución competitiva
6.2	Recursos Humanos						
6.2.1	Generalidades						
	El personal que realice trabajos que afecten a la calidad del producto <u>DEBE</u> ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.	x		x			La organización cuenta para ello con personal multidisciplinario para la implementación de SGC.
6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación						
	La organización <u>DEBE</u> : <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto.</li> <li>◆ Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de calidad</li> </ul>	X X		X X			
6.3	Infraestructura						
	La organización <u>DEBE</u> determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. *La infraestructura incluye, cuando sea aplicable: <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados,</li> <li>◆ Equipo para los</li> </ul>	X X X		X X X			

	procesos, (tanto hardware como software), y ♦ Servicios de apoyo tales (como transporte o comunicación).						
6.4	Ambiente de Trabajo						
	La organización <u>DEBE</u> determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.	X		X	X		
7.	REALIZACION DEL PRODUCTO						
7.1	Planificación de la Realización del Producto						
	Durante la planificación de la realización del producto, la organización <u>DEBE</u> determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente: ♦ Los Objetivos de Calidad y los requisitos para el servicio ♦ La necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el servicio.	x x		X x	X x		
7.2	Procesos Relacionados con el Cliente						
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el servicio						
	La organización <u>DEBE</u> determinar: ♦ Los requisitos especificados por el Cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma. ♦ Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio	X x		X x			
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el servicio						
	♦ Están definidos los	X		X			

	requisitos del servicio ♦ La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.  Cuando se cambien los requisitos del producto, la organización <u>DEBE</u> asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.	X  x		X  x			
7.2.3	Comunicación con el cliente						
	La organización <u>DEBE</u> determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación. ♦ La información sobre el servicio ♦ Las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones, y ♦ La retroalimentación del Cliente, incluyendo sus quejas.	X x		X x			Los procesos son documentados.
7.4	Compras						
7.4.1	Proceso de Compras						
	La organización <u>DEBE</u> asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. La organización <u>DEBE</u> evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. <u>DEBEN</u> establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación.	X  x		X  x			

7.4.2	Información de las Compras					
	<p>La información de las compras <u>DEBE</u> describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos,</li> <li>◆ Requisitos para la calificación del personal, y</li> <li>◆ Requisitos del S.G.C.</li> </ul>	X X x		X X x		
7.4.3	Verificación de los productos comprados					
	<p>La organización <u>DEBE</u> establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.</p> <p>Cuando la organización o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la organización <u>DEBE</u> establecer en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.</p>	X  x		X  x		
7.5	Producción y Prestación del Servicio					
7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio					
	<p>Las condiciones controladas <u>DEBEN</u> incluir, cuando sea aplicable:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ La disposición de información que describa las características del servicio</li> <li>◆ La implementación del seguimiento y de la medición,</li> </ul>	X X x		X X x		El servicio tiene seguimiento debido a que son parámetros del ICBF

	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.</li> </ul>						
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio						
	<p>La organización <u>DEBE</u> validar aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores. Esto incluye a cualquier proceso en el que las deficiencias se hagan aparentes únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio.</p> <p>La validación <u>DEBE</u> demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.</p> <p>La organización <u>DEBE</u> establecer las disposiciones para estos procesos, incluyendo, cuando sea aplicable:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ La aprobación de equipos y calificación del personal,</li> <li>◆ El uso de métodos y procedimientos específicos,</li> </ul>	X		X			Los procesos son validados y se evidencia en la prestación del servicio ya que se le hace seguimiento.
		X		X			
		X		X			
		X		X			
		x		x			
7.5.3	Identificación y Trazabilidad						
	<p>La organización <u>DEBE</u> identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición.</p> <p>Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización</p>	x		X	x		
		x		x			

	<u>DEBE</u> controlar y registrar la identificación única del producto (Véase 4.2.4).						
7.5.4	Propiedad del Cliente						
	La organización <u>DEBE</u> cuidar los bienes que son propiedad del Cliente mientras están bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. La organización <u>DEBE</u> identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del Cliente suministrados para su utilización o incorporación del producto.	X x		X x	X x		
8	Seguimiento y Medición						
8.1	Satisfacción del Cliente						
	Como una de las medidas del desempeño del S.G.C., la organización <u>DEBE</u> realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del Cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. <u>DEBEN</u> determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.	x		x			
8.2.2	Auditoría Interna						
	La organización <u>DEBE</u> llevar a cabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad:  Se <u>DEBE</u> planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los	X X X	X	x			

	<p>resultados de auditorías previas. Se <u>DEBEn</u> definir los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías <u>DEBEn</u> asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría.</p> <p><u>DEBEn</u> definirse, en un procedimiento documentado, las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías, para informar de los resultados y para mantener los registros (Véase 4.2.4).</p> <p>Las actividades de seguimiento <u>DEBEn</u> incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación (Véase 8.5.2):</p>	X					
8.2.3	Seguimiento y Medición de los procesos						
	<p>La organización <u>DEBE</u> aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del S.G.C.</p> <p>Estos métodos <u>DEBEn</u> demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, <u>DEBEn</u> llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del producto.</p>	x	X	X			






	las concesiones que se hayan obtenido. Cuando se corrige un producto no conforme, <u>DEBE</u> someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.						
8.4	ANALISIS DE DATOS						
	La organización <u>DEBE</u> determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del S.G.C. y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del S.G.C. Esto <u>DEBE</u> incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.	X X					La organización hace esto debido a que tiene la intención de implementar el sistema.
8.5	Mejora						
8.5.1	Mejora Continua						
	La organización <u>DEBE</u> mejorar continuamente la eficacia del S.G.C. mediante el uso de la Política de la Calidad, los Objetivos de la Calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.	x					Aunque no tiene el sistema si hay ese compromiso
8.5.2	Acción Correctiva						
	La organización <u>DEBE</u> tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades objeto <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes),</li> <li>◆ Determinar las causas de las no conformidades,</li> <li>◆ Evaluar la necesidad de adoptar acciones para</li> </ul>	X X X X X X X X		X X X X			


	asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir, <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Determinar e implementar las acciones necesarias,</li> <li>◆ Registrar los resultados de las acciones tomadas (Véase 4.2.4) y</li> <li>◆ Revisar las acciones correctivas tomadas.</li> </ul>							
Acción Preventiva								
	La organización <u>DEBE</u> determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones tomadas <u>DEBEn</u> ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.	X x						
8.5.3	Acción Preventiva							
	<u>DEBE</u> establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para: <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Determinar las no conformidades potenciales y sus causas,</li> <li>◆ Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades,</li> <li>◆ Determinar e implementar las acciones necesarias,</li> <li>◆ Registrar los resultados de las acciones tomadas (Véase 4.2.4), y</li> <li>◆ Revisar las acciones preventivas tomadas.</li> </ul>					X X X X X X		

## ANEXO C: LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS

	COOPERATIVA MULTIACTIVA DE ASOCIACIONES DE HOGARES COMUNITARIOS DE LOS ANDES COASOANDES LTDA	CODIGO SGC-FOR- 001
		FECHA DE CREACION ABRIL 2013
		VERSION 001
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS		


Código	Tipo del documento	Clasificación del documento		Nombre del documento	versión	vigente		Medio de almacenamiento		Responsable	dirección
		E	T			S I	N O	I	D		

ANEXO D. LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

	COOPERATIVA MULTIACTIVA DE ASOCIACIONES DE HOGARES COMUNITARIOS DE LOS ANDES COASOANDES LTDA	CODIGO SGC-FOR-002
		FECHA DE CREACION ABRIL 2013
		VERSION 001
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS		


N°	Nombre del documento	Clase del documento		Medio de almacenamiento		Responsable de su aplicación	Observaciones
		Técnico	Legal	Impreso	Digital		

ANEXO E. LISTADO MAESTRO DE REGISTROS

	COOPERATIVA MULTIACTIVA DE ASOCIACIONES DE HOGARES COMUNITARIOS DE LOS ANDES COASOANDES LTDA	CODIGO-FOR-003
		FECHA DE CREACION ABRIL 2013
		VERSION 001
LISTADO MAESTRO DE REGISTROS		

N°	Nombre del registro	versión	vigente		dependencia	Medio de almacenamiento		Nivel de acceso		Observaciones
			S	N		Impreso	Digital	general	restringido	

## ANEXO F. COMPROMISO DE LA DIRECCION

	COOPERATIVA MULTIACTIVA DE ASOCIACIONES DE HOGARES COMUNITARIOS DE LOS ANDES COASOANDES LTDA	SGC -FR-001
		FECHA DE CREACION 2013
COMPROMISO DE LA DIRECCION		

Ciudad De Tuquerres, abril 2013

Como representante de la dirección de la COOPERATIVA MULTIACTIVA DE ASOCIACIONES DE HOGARES COMUNITARIOS DE LOS ANDES COASOANDES LTDA, manifiesto a través de la presente el interés de implementar y desarrollar el Sistema De Gestión De Calidad y me comprometo en colaborar con lo que se requiera para dar cumplimiento a la misión, visión y objetivos de calidad, de acuerdo a los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008

Me comprometo a comunicar y hacer partícipes a todos los integrantes de la cooperativa para realizar los procedimientos y asumir las responsabilidades que determinan la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de calidad.


Dada su implementación, el sistema se convertirá en una herramienta eficaz de control y de evaluación de la gestión de la Cooperativa y la base del mejoramiento continuo, para garantizar el cumplimiento de los requisitos de nuestros beneficiarios y asociados así como los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2008.

Para constancia se firma en la ciudad de Tuquerres a los 24 días del mes de abril de 2013.

Atentamente.

-----  
 CAMILO ERNESTO MUÑOS  
 Gerente General

## ANEXO G. MATRIZ DE REQUISITOS

	COOPERATIVA MULTIACTIVA DE ASOCIACIONES DE HOGARES COMUNITARIOS DE LOS ANDES COASOANDES LTDA	CODIGO SGC- FOR- 005
		FECHA DE CREACION abril de 2013
		VERSIO 001
<b>MATRIZ DE REQUISITOS</b>		

REQUISITOS ISO 9001- 2008	PROCESOS ESTRATEGI COS	PROCESO MISIONAL				PROCESOS DE APOYO		
	GESTIÓN DE CALIDAD	Gestión cooperat iva	Proye cto HCB	Proye cto CDI	Gestió n de compr as	Gestión Administra tiva	Talen to humano	Infraestruc tura
4. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD								
4.1. Requisitos Generales								
4.2. Requisitos de Documentos								
5. RESPONSABIL IDAD DE LA DIRECCION								
5.1. Compromiso de la Dirección								
5.2. Enfoque al Cliente								
5.3. Política de Calidad								
5.4. Planificación								
5.5. Responsabilid ad, Autoridad y Comunicación								

5.6. Revisión por la Dirección								
6. GESTION DE LOS RECURSOS								
6.1. Provisión de Recursos								
6.2. Recursos Humanos								
6.3. Infraestructura								
6.4. Ambiente de trabajo								
7. REALIZACION DEL SERVICIO								
7.1. planificación de la Realización del Servicio								
7.2. Procesos Relacionados con el Cliente								
7.4. Compras								
7.5. Prestación del Servicio								
8. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA								
8.1. generalidades								
8.2. Seguimiento y Medición								
8.3. Control de Producto no Conforme								
8.4. Análisis de Datos								
8.5. Mejora								

REALIZÓ	REVISO	APROBO
Cargo	Cargo	Cargo
Firma	Firma	Firma