

**DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN LA NORMA NTC-ISO 9001:2008, PARA
LA COOPERATIVA MULTIACTIVA DE EMPLEADOS DE TRANSEJES,
EJERSER LTDA.**

PILAR TATIANA PARADA MAYORGA

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICO-MECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA**

2009

**DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN LA NORMA NTC-ISO 9001:2008, PARA
LA COOPERATIVA MULTIACTIVA DE EMPLEADOS DE TRANSEJES,
EJERSER LTDA.**

PILAR TATIANA PARADA MAYORGA

Trabajo de grado para optar por el título de Ingeniera Industrial

Director

Ing. SONIA AMPARO ESTEBAN CAICEDO

Auditor Líder Sistemas de Calidad

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICO-MECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA**

2009

AGRADECIMIENTOS

A Dios por la oportunidad de vivir esta experiencia.

A Jesucristo por su compañía, apoyo y orientación.

A mi madre Domitila Mayorga por existir.

A mi padre Henry Parada, hermanos Angela, Salvador, Alejandro, Yarima y sobrinas Valeria y Estefanía por su comprensión y apoyo.

A mi amiga Angela por su apoyo constante.

A la Ingeniera Sonia Amparo Esteban Caicedo por sus enseñanzas durante el desarrollo de este proyecto.

A todos los colaboradores de la Cooperativa de empleados de Transejes EJERSER Ltda. por la colaboración brindada

Y a todas aquellas personas que contribuyeron de alguna forma para la realización de este trabajo.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN.....	1
1. ESPECIFICACIONES DEL PROYECTO	2
1.1 OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	2
1.1.1 Objetivo General	2
1.1.2 Objetivos Específicos.....	2
1.2 ALCANCE	3
2. MARCO TEÓRICO.....	4
2.1 SISTEMA DE LA CALIDAD.....	4
2.2 ALCANCE DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	5
2.3 GENERALIDADES DE LAS NORMAS ISO 9000:2000.....	6
2.3.1 FAMILIA DE NORMAS ISO 9000	6
2.4 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	7
2.4.1 Enfoque al cliente.	8
2.4.2 Liderazgo.	8
2.4.3 Participación del personal.	8
2.4.4 Enfoque basado en procesos.....	8
2.4.5 Enfoque de sistema para la gestión.....	8
2.4.6 Mejora continua.....	9
2.4.7 Enfoque basado en hechos para la toma de decisión.....	9
2.4.8 Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.	9
2.5 MARCO LEGAL	9
2.6 COOPERATIVAS Y PRECOOPERATIVAS DE TRABAJO ASOCIADO	
10	
2.6.1 Definición.....	10
2.7.2 Características.....	11

3. GENERALIDADES DE LA ORGANIZACIÓN	12
3.1 ORGANIZACIÓN.....	12
3.2 OBJETO SOCIAL.....	12
3.3 MISIÓN	12
3.4 VISIÓN	13
3.5 UBICACIÓN GEOGRÁFICA	13
3.6 SERVICIOS	13
3.6.1 Crédito.....	13
3.6.2 Bienestar Social.	14
3.6.3 Proveedores.....	14
3.6.4 Clientes.	15
3.7 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	16
4. DIAGNÓSTICO FRENTE A LA NTC ISO 9001:2008	18
4.1 OBJETIVO	18
4.2 RESPONSABLES	18
4.3 DESARROLLO.....	18
4.4 RESULTADOS	20
4.5 PLAN DE TRABAJO.....	22
5. PLANIFICACIÓN	24
5.1 OBJETIVO	24
5.2 RESPONSABLES	24
5.3 METODOLOGÍA.....	24
5.4 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	24
5.5 MAPA DE PROCESOS	25
5.6 RESPONSABILIDADES DEL SGC	28
5.6.1 Comité de la calidad.	29

5.7	CARACTERIZACIONES	29
5.8	DIRECTRICES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	31
5.9	POLÍTICA DE LA CALIDAD	32
5.10	OBJETIVOS DE LA CALIDAD	33
5.11	INDICADORES	34
6.	SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN	36
6.1	OBJETIVO	36
6.2	TEMÁTICAS DE LAS SENSIBILIZACIONES YCAPACITACIONES	36
6.3	METODOLOGÍA.....	36
6.4	PROGRAMA DE CAPACITACIÓN.....	37
6.5	RESPONSABLES	37
6.6	EVIDENCIAS, RESULTADOS Y MEDICIÓN	38
7.	DOCUMENTACIÓN	40
7.1	OBJETIVO	40
7.2	METODOLOGÍA.....	40
7.2.1	Necesidades de documentación.	41
7.2.2	Elaboración de documentos	41
7.3	DOCUMENTOS DE LOS PROCESOS	42
7.3.1	Documentación.	42
7.3.2	Planeación y control	44
7.3.3	Gestión administrativa.	45
7.3.4	Mejora continua.....	47
7.3.5	Bienestar social.....	48
7.3.6	Crédito.....	49
7.3.7	Contable.....	51
7.3.8	Diseño de servicios.	54
7.3.9	Recurso Humano.	54
7.3.10	Legal.	56

7.3.11 Registros.....	57
8. IMPLEMENTACIÓN.....	59
8.1 OBJETIVO.....	59
8.2 RESPONSABLES.....	59
8.3 METODOLOGÍA.....	59
8.4 IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD.....	59
8.5 IMPLEMENTACIÓN DE DOCUMENTOS.....	63
8.6 IMPLEMENTACIÓN DE INDICADORES.....	69
8.6.1 Indicadores de gestión.....	69
8.6.2 Indicadores de proceso.....	72
8.7 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL ASOCIADO.....	74
8.7.1 Metodología.....	74
8.7.2 Formato de la Encuesta.....	75
8.7.4 Resultados.....	78
8.8 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	81
8.5.1. Metodología.....	81
8.5.2. Formato de la encuesta.....	82
8.5.3. Resultados.....	82
8.6. MEDICIÓN DEL CLIMA LABORAL.....	84
8.6.1. Metodología.....	84
8.6.2. Formato de la encuesta.....	84
8.6.3. Resultados.....	85
8.7. MANEJO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.....	87
8.8. PRODUCTO NO CONFORME Y NO CONFORMIDADES.....	88
8.8.1. Metodología.....	88
8.8.2. Resultados.....	88
8.9. ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.....	89
8.9.1. Metodología.....	89
8.9.2. Resultados.....	90

8.10. MEJORAMIENTO EN ARCHIVO.....	90
9. SEGUIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	92
9.1. PROGRAMACIÓN DE AUDITORÍA	92
9.2. PLANEACIÓN	92
9.3. EJECUCIÓN	93
9.4 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	93
9.5 SEGUIMIENTO Y MEJORA.....	94
10. CUMPLIMIENTO OBJETIVOS DEL PROYECTO	102
CONCLUSIONES.....	104
RECOMENDACIONES	106
APORTE DEL INGENIERO INDUSTRIAL	107
BIBLIOGRAFÍA.....	108
ANEXOS	

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Sistema de gestión de la calidad	5
Figura 3. Mapa de procesos EJERSER Ltda.	26
Figura 4. Publicación política de la calidad EJERSER Ltda. Cartelera principal	60
Figura 5. Publicación política de la calidad EJERSER Ltda. Cartelera de la empresa	60
Figura 6. Publicación política de la calidad EJERSER Ltda. Así somos 207 ...	61
Figura 7. Módulo de la calidad EJERSER Ltda.....	62
Figura 8. Política de la calidad en módulo de la calidad EJERSER Ltda.	62
Figura 9. Menú principal módulo de la calidad EJERSER Ltda.	63
Figura 10. Índice caracterizaciones módulo de la calidad EJERSER Ltda.....	65
Figura 11. Índice procedimientos módulo de la calidad EJERSER Ltda.	65
Figura 12. Índice instructivos módulo de la calidad EJERSER Ltda.....	66
Figura 13. Índice listados maestros módulo de la calidad EJERSER Ltda.....	67
Figura 14. Registros del módulo de la calidad EJERSER Ltda.	68
Figura 15. Índice auditorías internas módulo de la calidad EJERSER Ltda.	69
Figura 16. Indicador rentabilidad neta	70
Figura 17. Indicador índice de colocación de crédito	71
Figura 18. Indicador cumplimiento cronograma de actividades Recurso humano	72
Figura 19. Indicador cumplimiento calendario tesorería	73
Figura 20. Indicador cumplimiento entrega de informes	73
Figura 21. Formato de encuesta de satisfacción del asociado EJERSER Ltda.	75
Figura 22. Satisfacción del asociado en productos de crédito.....	78
Figura 26. Resultados de encuesta de satisfacción del cliente.	82
Figura 27. Resultados clima laboral variable imagen corporativa	85
Figura 28. Resultados clima laboral variable Estructura organizacional	86

Figura 29. Resultados clima laboral variable Empoderamiento.....	86
Figura 30. Resultado clima laboral EJERSER Ltda.	86
Figura 31. Publicación procedimiento sugerencias y quejas. Así somos 208 ...	87
Figura 32. Mejoramiento en archivo	91

LISTA DE TABLAS

pág.

Tabla 1. Lista de clientes EJERSER Ltda.	15
Tabla 2. Cargos de servicio al cliente.....	17
Tabla 3. Cargos de servicio al asociado	17
Tabla 4. Escala de nivel de cumplimiento de NCT ISO 9001:2008	19
Tabla 5. Consolidado diagnóstico EJERSER Ltda.	20
Tabla 6. Líderes de proceso.....	28
Tabla 7. Relación de caracterizaciones	31
Tabla 8. Escala determinación directrices SGC.....	32
Tabla 9. Cronograma resumen de ejecución SGC EJERSER Ltda.	23
Tabla 10. Programación de capacitación y sensibilización.....	37
Tabla 11. Asistencia capacitaciones	38
Tabla 12. Documentos internos en el proceso de Documentación	43
Tabla 13. Registros en el proceso de Documentación	44
Tabla 14. Documentos internos en el proceso de Planeación y control.....	45
Tabla 15. Registros en el proceso de Planeación y control.....	45
Tabla 16. Documentos internos en el proceso de Gestión administrativa.....	45
Tabla 17. Registros en el proceso de Gestión administrativa.....	46
Tabla 18. Documentos internos en el proceso de Mejora continua.....	47
Tabla 19. Registros en el proceso de Mejora continua.....	48
Tabla 20. Documentos internos en el proceso de Bienestar social	48
Tabla 21. Registros en el proceso de Bienestar social	49
Tabla 22. Documentos internos en el proceso de Crédito	50
Tabla 23. Registros en el proceso de Crédito	51
Tabla 24. Documentos internos en el proceso Contable	51
Tabla 25. Registros en el proceso Contable	53
Tabla 26. Documentos internos en el proceso Diseño de servicios	54
Tabla 27. Registros en el proceso de Diseño de servicios	54
Tabla 28. Documentos internos en el proceso de Recurso humano	55

Tabla 29. Registros en el proceso de Recurso humano	56
Tabla 30. Documentos internos en el proceso Legal	56
Tabla 31. Registros en el proceso Legal	57
Tabla 32. Registros emitidos por los sistemas de información	57
Tabla 33. Escala de medición de variables ordinales	76
Tabla 34. Indicador de gestión de la calidad asociado a la encuesta.....	80
Tabla 35. Escala de medición de variables ordinales encuesta cliente	82
Tabla 36. Escala de medición clima laboral	85
Tabla 37. Resultados PNC	88
Tabla 38. Registro de acciones correctivas y preventivas	90
Tabla 39. Acciones correctivas primera auditoría interna	95
Tabla 40. Observaciones presentadas primera auditoría interna	97
Tabla 41. Plan de Mejora	98
Tabla 42. Cumplimiento de objetivos	102

LISTA DE ANEXOS

- Anexo 1. Organigrama EJERSER Ltda.
- Anexo 2. Acta de la calidad N. 1
- Anexo 3. Matriz de diagnóstico SGC
- Anexo 4. Acta de la calidad N. 2
- Anexo 5. Manual de la calidad EJERSER Ltda.
- Anexo 6. Registros comités de la calidad
- Anexo 7. Matriz de directrices SGC
- Anexo 8. Acta de la calidad N. 3
- Anexo 9. Formato desempeño indicadores SGC
- Anexo 10. Formato desempeño total SGC
- Anexo 11. Plan detallado de trabajo
- Anexo 12. Registro asistencia a capacitaciones
- Anexo 13. Formato gestión de documentos
- Anexo 14. Procedimiento control de documentos SGC EJERSER Ltda.
- Anexo 15. Procedimiento control de registros SGC EJERSER Ltda.
- Anexo 16. Listado maestro de formatos SGC EJERSER Ltda.
- Anexo 17. Listado maestro de procedimientos SGC EJERSER Ltda.
- Anexo 18. Listado maestro de guías SGC EJERSER Ltda.
- Anexo 19. Listado maestro de manuales SGC EJERSER Ltda.
- Anexo 20. Listado maestro de instructivos SGC EJERSER Ltda.
- Anexo 21. Listado maestro de caracterizaciones SGC EJERSER Ltda.
- Anexo 22. Tipo de registros SGC EJERSER Ltda.
- Anexo 23. Matriz de correlación SGC EJERSER Ltda.
- Anexo 24. Formato encuesta satisfacción del cliente. SGC EJERSER Ltda.
- Anexo 25. Encuesta de clima laboral
- Anexo 26. Registro reunión revisión planeación estratégica EJERSER Ltda.
- Anexo 27. Registro reunión revisión SGC EJERSER Ltda.
- Anexo 28. Formato quejas, opiniones y sugerencias del asociado y/o cliente
- Anexo 29. Procedimiento quejas, opiniones y sugerencias del asociado y/o cliente

- Anexo 30. Fotos colaboradores utilizando módulo de la calidad.
- Anexo 31. Foto del “Afuera”.
- Anexo 32. Programa anual de auditoría interna SGC EJERSER Ltda.
- Anexo 33. Plan primera auditoría interna SGC EJERSER Ltda.
- Anexo 34. Foto capacitación auditoría interna
- Anexo 35. Registro reunión de apertura auditoría interna
- Anexo 36. Registro reunión de cierre auditoría interna
- Anexo 37. Informe primera auditoría interna SGC EJERSER Ltda.

RESUMEN

TÍTULO: DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN LA NORMA NTC-ISO 9001:2008, PARA LA COOPERATIVA MULTIACTIVA DE EMPLEADOS DE TRANSEJES, EJERSER LTDA.*

AUTORA: PILAR TATIANA PARADA MAYORGA.**

PALABRAS CLAVES: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, MEJORAMIENTO, EFICIENCIA, EFICACIA, ISO 9001, AUDITORÍA.

DESCRIPCIÓN

Este documento presenta los fundamentos teóricos y la descripción detallada de la labor realizada para la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Cooperativa Multiactiva de empleados de Transejes, EJERSER Ltda., entidad que ofrece servicios de Crédito y gestiona programas de Bienestar Social dirigidos a sus asociados y servicios administrativos, legales contables y tributarios a las Organizaciones de Trabajo Asociado que prestan su servicios a DANA Transejes Colombia.

El proyecto se desarrolla con el objeto de generar mejoras en los procesos de EJERSER Ltda., así como crear la cultura del control de las actividades. De esta forma se realiza el diagnóstico inicial, que permite identificar el estado de la organización para dar paso a la ejecución de las etapas de Planificación, Documentación e Implementación del SGC. A lo largo de este proceso se realizan las capacitaciones y sensibilizaciones necesarias para la asimilación y comprensión de la temática integrada a la organización.

Finalmente, con el desarrollo de la Auditoría Interna se identifica el estado de madurez o preparación del SGC; al determinar el nivel de cumplimiento de los requisitos establecidos por la NTC ISO 9001:2008, lo cual permite levantar acciones correctivas, para el análisis de causas de las no conformidades, revisión por parte de la dirección y la implementación del plan de mejora.

* Proyecto de Grado

** Facultad de Ingenierías Físico-Mecánicas. Escuela de Estudios Industriales y Empresariales. Directora: Ing. Sonia Amparo Esteban Caicedo.

ABSTRACT

TÍTULO: DESIGN, DOCUMENTATION AND IMPLEMENTATION OF A QUALITY MANAGEMENT SYSTEM BASED ON NTC-ISO 9001:2008 STANDARD FOR “LA COOPERATIVA MULTIACTIVA DE EMPLEADOS DE TRANSEJES, EJERSER LTDA”.*

AUTHOR: PILAR TATIANA PARADA MAYORGA.**

KEY WORDS: QUALITY MANAGEMENT SYSTEM, IMPROVEMENT, EFFICIENCY, EFFICACY, ISO 9001, AUDITORY

DESCRIPTION:

This document present the basic fundaments and the description about the work that has done for the implementation of the Quality Management System in the “Cooperativa multiactiva de empleados de Transejes EJERSER Ltda.”, organization that offers services of credit and manage social welfare’s programs for their associates and administratives, legal’s and tributaries services to the “Organizaciones de Trabajo Asociado” that gives their services to the enterprise DANA Transejes Colombia. All this is supporting by NTC ISO 9001:2008, legal requirements and customers requirements.

The project has been developed with the objective of promoting the concept of continues improvement and to create a quality control culture between the organization in both ways, general an individual. According to that, an initial diagnostic was done, documentation, implementation and evaluation of the QMS were executed. During this process, employees were capacitated and evaluated, learning the principal concepts about Quality Management System and their participation in it.

Finally, with the developed of the audit, it was possible to identify the level of preparation of the QMS, realizing that all requests from NTC ISO 9001:2008 were achieved by the organization, that which let identify correctives actions and preventives actions, for the analysis of no conformities, direction revision and the implementation of improvement plan.

* Degree Project

** Faculty of physical mechanical engineerings. School of Industrial and Enterprise studies. Head of the project: Eng. Sonia Amparo Esteban Caicedo.

INTRODUCCIÓN

Actualmente, los sistemas de gestión de la calidad se han convertido en una herramienta indispensable para generar competitividad y crecimiento en las empresas.

Consiente de la necesidad de mejorar sus procesos internos, diseñar e implementar controles a ellos para tomar decisiones que conduzcan a mejorar el desempeño de la Cooperativa, EJERSER Ltda., decide implementar el sistema de gestión de la calidad, basado en la Norma ISO 9001:2008 para de esta forma aumentar el bienestar y satisfacción de sus asociados y clientes además de crear la cultura de autocontrol entre sus colaboradores.

Con el proceso de implementación de la norma en mención se evidencia como la mejora continua comienza a ser parte de la organización, a medida que ésta comienza a hacer seguimiento y control de sus actividades y a generar acciones de mejora.

El presente documento presenta todas las etapas que fueron necesarias para la implementación exitosa del sistema de gestión de la calidad, así como sus logros y mejoras alcanzadas a lo largo del proceso. También destaca el apoyo y compromiso por parte de todo el equipo de trabajo que estuvo constantemente colaborando, por medio de su aporte de ideas, tiempo y esfuerzo.

1. ESPECIFICACIONES DEL PROYECTO

1.1 OBJETIVOS DEL PROYECTO

1.1.1 Objetivo General

Diseñar, documentar e implementar el Sistema de Gestión de la Calidad, cumpliendo con los requisitos de la norma NTC ISO 9001: 2008 para la cooperativa multiactiva de empleados de Transejes EJERSER.

1.1.2 Objetivos Específicos

- Comunicar y vincular a todo el personal de EJERSER Ltda., con el Sistema de Gestión de la Calidad, por medio de la sensibilización y apropiación de una cultura de la calidad.
- Determinar la secuencia e interacción de los procesos que se desarrollan en la Cooperativa.
- Levantar y adecuar la documentación para la cooperativa EJERSER Ltda., según requisitos de la Norma ISO 9001: 2008.
- Implementar el SGC establecido para los procesos de la Cooperativa multiactiva de empleados de Transejes, EJERSER Ltda.
- Realizar la primera auditoría interna que permita identificar acciones correctivas y preventivas, dificultades y oportunidades de mejora.
- Realizar plan de mejora basado en los resultados de la auditoría interna.

1.2 ALCANCE

Desarrollo de las actividades propias del diseño y la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, bajo la norma ISO 9001:2008, lo que incluye Diagnóstico inicial, Planificación, Documentación e Implementación sobre los procesos de la Cooperativa hasta la realización de la primera auditoría interna y el plan de mejora correspondiente.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 SISTEMA DE LA CALIDAD¹

El concepto de calidad resultó objeto de un renovado tratamiento en los marcos del comercio y la industria mundial. Aunque en los años posteriores a la Segunda Guerra Mundial se difundieron con rapidez los sistemas de calidad, los años del 30 fueron testigos del nacimiento de los primeros estudios relacionados con el tema, por ejemplo, los realizados por William E. Deming, con sus ideas acerca de los círculos de calidad. Los sistemas de calidad se crean, desarrollan y gestionan en interacción directa con los clientes, con el fin de obtener los mayores niveles de satisfacción de éstos con respecto a los productos y servicios que les ofrece la organización.

Cuando se habla de una función cualesquiera -gerencia, producción u otra- y se le añade el complemento "de calidad", se refiere a que ésta busca conscientemente cuándo se realiza el cumplimiento de las exigencias de los clientes, y, en última instancia, pretende obtener el mayor grado posible de satisfacción de éstos con los productos y servicios que la entidad les ofrece.

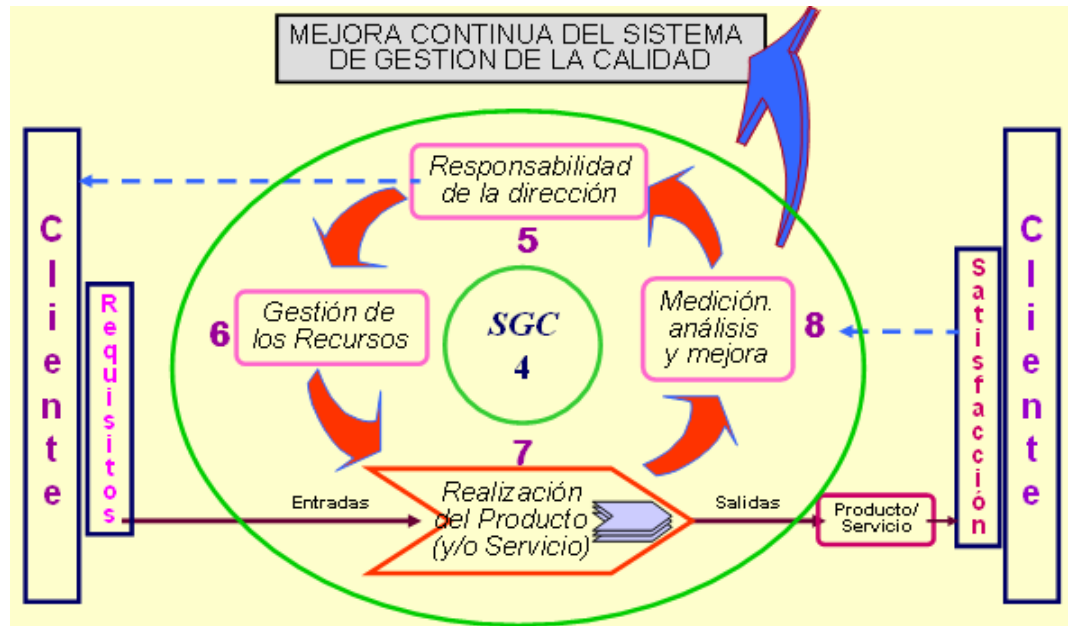
Son las exigencias y los deseos de los clientes los que determinan toda la actividad de la empresa. La mayoría de las organizaciones industriales, comerciales o gubernamentales desarrollan productos o servicios que intentan satisfacer requerimientos o necesidades de sus usuarios. Tales demandas a menudo se incorporan como especificaciones para las distintas etapas del proceso de trabajo; sin embargo, las especificaciones técnicas no pueden garantizar por sí mismas que los requerimientos de los usuarios se cumplan consistentemente, si ocurre alguna deficiencia en las especificaciones o en el sistema organizacional para generar sus productos o servicios. Esto obliga al desarrollo de normas y guías para el sistema de calidad que complementen los

¹ ICONTEC. Normas fundamentales sobre la gestión de la calidad y documentos de orientación para su aplicación. Bogotá 2006

requerimientos para obtener los servicios y productos que aparecen en las especificaciones técnicas.

2.2 ALCANCE DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD²

Figura 1. Sistema de gestión de la calidad



Fuente: "Seminario Sistemas de Gestión de la Calidad", Bucaramanga 2006

En el alcance del sistema de calidad deben estar comprometidas las actividades involucradas con la prestación del servicio suministrado por la organización, dando de esta manera cumplimiento a los requisitos exigidos por el cliente.

El Sistema de Gestión de la Calidad generará los medios para obtener los indicadores de eficiencia y eficacia que permitan medir la efectividad de la organización, mejorar la gestión de la organización y definir los mecanismos necesarios para recopilar la información para la toma de decisiones operativas,

² Tomado de diapositivas "Seminario Sistemas de Gestión de la Calidad", Bucaramanga 2006

administrativas y estratégicas. El Sistema de Gestión de la Calidad proporcionará una descripción de los procesos, el cual constituirá el marco de referencia de las actividades, responsables, insumos y productos relacionados a cada uno de los procesos, suministrando un conocimiento claro de cómo se encuentra la organización, de cómo se están desarrollando las diferentes labores y funciones en ella. Todo esto para apoyar el direccionamiento y establecer un mejor camino para alcanzar el cumplimiento de la misión y visión de la organización. Además se garantiza que con la documentación de los procesos el conocimiento pase a ser propiedad de la organización.

Por otro lado se pretende con el Sistema de Gestión de la Calidad generar un cambio organizacional que permita la comprensión, asimilación, desarrollo e implantación de una actitud y aptitud enfocada hacia el alcance de la calidad en el que hacer de la organización.

2.3 GENERALIDADES DE LAS NORMAS ISO 9000:2000³

La serie ISO 9000 es un conjunto de normas orientadas a ordenar la gestión de la empresa que han ganado reconocimiento y aceptación internacional debido al mayor poder que tienen los consumidores y a la alta competencia internacional acentuada por los procesos integracionistas. Algunas de estas normas especifican requisitos para sistemas de calidad (ISO 9001, 9002, 9003) y otras dan una guía para ayudar en la interpretación e implementación del sistema de calidad (ISO 9000-2, ISO 9004-1).

2.3.1 FAMILIA DE NORMAS ISO 9000

La familia de normas ISO 9000:2000 se han elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas de gestión de la calidad eficaces.

³ Tomado desde NTC ISO 9000:2005. Capítulo 3 Términos y definiciones

La Norma ISO 9000, Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario. Describe los fundamentos y la terminología de los Sistemas de Gestión de la Calidad.

La Norma ISO 9001, Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos. Identifica los requisitos básicos del sistema de gestión de calidad que resultan necesarios para garantizar que la organización cumpla determinados requerimientos, es decir, se centra en proporcionar un producto y/o servicio satisfactorio a los clientes. Es la que se utiliza para la certificación del sistema.

La Norma ISO 9004, Sistemas de Gestión de la calidad – Directrices para la mejora del desempeño. Va dirigida a un incremento del rendimiento y a la satisfacción de todas las partes interesadas, no solamente los clientes, sino también el personal, los accionistas, los proveedores y la comunidad.

La Norma ISO 19011 proporciona orientación relativa a las auditorías de gestión de calidad y de gestión ambiental, así como para la calificación de auditores tanto internos como externos.

2.4 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD⁴

En la norma ISO 9000 en su versión del año 2008 se introducen ocho principios de la calidad, los cuales son:

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Participación del personal
- Enfoque basado en procesos
- Enfoque de sistema para la gestión
- Mejora continua

⁴ Memorias diplomado “Sistemas Integrados de Gestión”. NTC-ISO 9001:2008, NTC-ISO 14001:2005 OHSAS 18001. ICONTEC, Bucaramanga 2009

- Enfoque basado en hechos para la toma de decisión
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

2.4.1 Enfoque al cliente.

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los mismos, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.

2.4.2 Liderazgo.

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la dirección de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

2.4.3 Participación del personal.

El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total implicación posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

2.4.4 Enfoque basado en procesos.

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

2.4.5 Enfoque de sistema para la gestión.

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

2.4.6 Mejora continua.

La mejora continua en el desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

2.4.7 Enfoque basado en hechos para la toma de decisión.

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

2.4.8 Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

2.5 MARCO LEGAL

A continuación se relacionan los principales requisitos legales y reglamentarios aplicables a las actividades, productos y servicios desarrollados en la Cooperativa Multiactiva de empleados de Transejes, EJERSER Ltda.

- **Ley 79 de 1988:** Emitido por el Congreso de la República de Colombia. Por el cual se actualiza la legislación cooperativa.
- **Ley 454 de 1998:** Emitido por el Congreso de la República de Colombia. Relacionado con el marco conceptual de la regulación de la economía solidaria.
- **Decreto 4588 de 2006:** Emitido por el Congreso de la República de Colombia. Por el cual se reglamenta la organización y funcionamiento de las Cooperativas y precooperativas de trabajo asociado.

- **Decreto 1333 de 1989:** Emitido por el Congreso de la República de Colombia. Por el cual se establece el régimen de constitución, reconocimiento y funcionamiento de las precooperativas.
- **Decreto 1480 de 1989:** Emitido por el Congreso de la República de Colombia. Por el cual se determinan la naturaleza, características, constitución, regímenes interno, de responsabilidad, sanciones y se dictan medidas para el fomento de las asociaciones mutualistas.
- **Estatutos y Reglamento EJERSER:** Emitido por la Asamblea General. Esta reglamentación rige la operación de la Cooperativa y establece la normatividad para asociados y colaboradores de la misma.
- **Norma ISO 9001:2008:** Emitida por la Organización Internacional de Normalización. Relacionada con el Sistema de Gestión de la Calidad.

2.6 COOPERATIVAS Y PRECOOPERATIVAS DE TRABAJO ASOCIADO⁵

2.6.1 Definición.

Las Cooperativas y Precooperativas de Trabajo Asociado son organizaciones sin ánimo de lucro pertenecientes al sector solidario de la economía, que asocian personas naturales que simultáneamente son gestoras, contribuyen económicamente a la cooperativa y son aportantes directos de su capacidad de trabajo para el desarrollo de actividades económicas, profesionales o intelectuales, con el fin de producir en común bienes, ejecutar obras o prestar servicios para satisfacer las necesidades de sus asociados y de la comunidad en general.

⁵ Tomado de www.dansocial.gov.co

2.7.2 Características.

Las Cooperativas y precooperativas de trabajo asociado comparten las siguientes características:

- Personas jurídicas constituidas con un mínimo de cinco o diez asociados según sean Precooperativas de trabajo asociado ó Cooperativas de trabajo asociado.
- La asociación de sus miembros debe ser libre y voluntaria.
- Gestoras y con autonomía empresarial.
- Aportantes económicos.
- Producen bienes, ejecutan obras o prestan servicios a los asociados o a la comunidad en general.
- Son solidarias en la compensación o retribución.
- Estas regidas por el principio de la igualdad de los asociados
- No tiene ánimo de lucro.
- Su organización es democrática

3. GENERALIDADES DE LA ORGANIZACIÓN

3.1 ORGANIZACIÓN

La Cooperativa multiactiva de empleados de Transejes, EJERSER, nació con la transformación que por medio de la resolución número 017 de mayo de 1996 el Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas, DANCOOP pasó de ser Fondo de Empleados a Empresa Cooperativa. Su objetivo fundamental es el de fomentar la solidaridad y los lazos de compañerismo entre los asociados, sirviendo de entidad integradora y de desarrollo de programas y proyectos que le den satisfacción a las necesidades de los asociados y sus familias, cuyo objetivo es mejorar el nivel de vida de los mismos con planes y estímulos de ahorro, educación, salud, vivienda, consumo etc., contribuyendo a la estabilidad económica de la familia y el asociado.⁶

3.2 OBJETO SOCIAL

EJERSER, es la entidad promotora de las Precooperativas, encargada de satisfacer las necesidades al interior de las mismas en temas administrativos, contables, tributarios y legales.

Además de ofrecer créditos en diversas modalidades y servicios de bienestar social a sus asociados.

3.3 MISIÓN

EJERSER es una COOPERATIVA MULTIACTIVA, dedicada a promover el desarrollo social, económico y cultural de sus asociados, fomentando el aporte social, la solidaridad, la ayuda mutua y la eficiencia en el servicio.

⁶ Estatutos. Cooperativa multiactiva de empleados de Transejes. EJERSER LTDA

3.4 VISIÓN

EJERSER será una organización reconocida por ser la mejor alternativa de asociatividad para cada uno de sus miembros, excediendo las expectativas de nuestros clientes y asociados y consolidándose en una eficiente empresa de servicios.

3.5 UBICACIÓN GEOGRÁFICA

Zona Industrial de Girón. Calle 32 15 – 23 Rincón de Girón.

PBX: 6468288

FAX: 6467192

www.transejes.com

3.6 SERVICIOS

Los servicios que ofrece la cooperativa, se dividen en dos, dependiendo del tipo de cliente al que va dirigido.

Así, los servicios que se ofrecen al asociado son los siguientes:

3.6.1 Crédito.

Crédito en diversas modalidades sobre el valor de los aportes sociales.

Este servicio busca:

- Fomentar el ahorro entre sus asociados en la modalidad de aportes sociales ordinarios y extraordinarios que la cooperativa establezca a través de la Asamblea General.

- Otorgar créditos a sus asociados, de acuerdo con el reglamento expedido para tal fin, por el Consejo de Administración.
- Realizar cualquier otra operación complementaria a las anteriores dentro de las leyes vigentes

3.6.2 Bienestar Social.

EJERSER Ltda., promueve la capacitación y la educación no formal en todas las áreas que le permitan brindar una mejor calidad de vida de sus asociados. Entre ellos los más destacados son:

- Programas de Educación
- Programas de recreación y cultura
- Programas de salud
- Beneficios sociales

3.6.3 Proveedores.

Como proveedores de la cooperativa EJERSER Ltda., están las cooperativas de trabajo asociado con las que actualmente cuenta para brindar los servicios administrativos, legales, contables y de nómina a sus clientes.

Ellas son:

Asercontex	NIT: 804.014.537-0
Sades	NIT: 804.016.608-4
Integrar	NIT: 900.027.743-6

3.6.4 Clientes.

Pueden ser asociados a EJERSER Ltda., todas las personas naturales o jurídicas que estén vinculadas directa o indirectamente con Transejes o THC, es decir los empleados asociados a las Otas (Organizaciones de trabajo asociado) al servicio de transejes y THC, las mismas Otas, los contratistas de transejes THC y Otas.

La lista de clientes a los que ofrece los servicios administrativos, legales, contables y de nómina es la siguiente. (Ver tabla 1)

Tabla 1. Lista de clientes EJERSER Ltda.

Nombre OTA	NIT
ASERCONTEX	804.014.537-0
EYM	804.012.995 -1
L.C.I	804.014.536-3
MECACOL	804.008.128-1
S.A.M	804.014.540-3
SISTECAL	804.012.333-6
TECMAID	804.014.535-6
TECMEPART	804.013.007-4
LOGISTICA ACTIVA	804.016.741-6
SADES	804.016.608-4
G.E.I	804.016.418-1
CALIDAD Y PROCESOS	830.511.042-3
INTEGRAR	900.027.743-6
REPSA	830.096.417-0
PRODUCTIVA	900.066.860-6
FORMECOL	900.130.122-2
LIMET	900.130.384-5
ENSAMBLES COLOMBIA	900.114.922-0
CLUB DEPORTIVO SOCIAL	804.015.162-7

Fuente: Estatutos Cooperativa EJERSER Ltda.

3.7 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La cooperativa multiactiva de empleados de Transejes está conformada de la siguiente manera. (Ver anexo 1)

- **Asamblea General:** Sus decisiones son obligatorias para todos los asociados. La constituye la reunión de los asociados hábiles o de los delegados elegidos por éstos.
- **Revisoría Fiscal:** Está a cargo de la revisión y vigilancia de EJERSER Ltda. Al Revisor fiscal, lo elige la Asamblea General con su respectivo suplente por un año.
- **Junta de vigilancia:** La Junta de Vigilancia es un organismo elegido por la Asamblea General de EJERSER para desempeñar las funciones de Control Social, por un período de dos (2) años. Está integrada por tres (3) asociados en su calidad de miembros principales con sus respectivos suplentes personales.
- **Consejo de Administración:** El Consejo de Administración es el órgano administrativo de la Cooperativa subordinado a las políticas y directrices de la Asamblea General. Está integrado por asociados hábiles en número de cinco (5) con sus respectivos suplentes personales, para el período de dos (2) años, pudiendo ser reelegidos o removidos por la Asamblea General.
- **Gerente General:** El Gerente es el Representante Legal de la Cooperativa, principal ejecutor de las decisiones de la Asamblea General y el Consejo de Administración y superior de todos los funcionarios. Es elegido por el Consejo de Administración por el período de un (1) año, sin perjuicio de poder ser removido libremente en cualquier tiempo por dicho organismo.

- **Cargos de servicio al cliente:** Estos cargos están desempeñados por personas que hacen parte de las siguientes precooperativas de trabajo asociado. (Ver tabla 2)

Tabla 2. Cargos de servicio al cliente

Precooperativa	Cargo
ASERCONTEX	Auxiliar contable
INTEGRAR	Contadora
SADES	Coordinadora beneficio al personal Asistente de aspectos legales Otas.

Fuente: Estatutos Cooperativa EJERSER Ltda.

- **Cargos de servicio al asociado:** Estos cargos están desempeñados por personas que hacen parte de las siguientes precooperativas de trabajo asociado (Ver tabla 3)

Tabla 3. Cargos de servicio al asociado

Precooperativa	Cargo
ASERCONTEX	Asistente de cartera y contabilidad Mensajería y archivo

Fuente: Estatutos Cooperativa EJERSER Ltda.

4. DIAGNÓSTICO FRENTE A LA NTC ISO 9001:2008

4.1 OBJETIVO

El diagnóstico se realizó con el objetivo de determinar el estado de cumplimiento de requisitos de la Cooperativa Multiactiva de empleados de Transejes, EJERSER frente a la NTC ISO 9001:2008 y así proseguir a planificar el proceso de implementación del sistema de gestión de la calidad.

4.2 RESPONSABLES

La realización del diagnóstico estuvo bajo la responsabilidad del asesor externo, el Gerente General de la cooperativa y la estudiante en práctica de la UIS.

4.3 DESARROLLO

La metodología para el desarrollo del diagnóstico consistió en una reunión con el Gerente General, el asesor externo y la practicante UIS.

El propósito de la reunión fue hacer un recorrido por cada punto de la norma, para observar el estado de cumplimiento de la cooperativa EJERSER frente a ella.

En la reunión se identificaron las actividades que realiza la cooperativa, los servicios que ofrece, el propósito que se proyecta alcanzar con el sistema de gestión de la calidad y el alcance que se pretende lograr, también el estado de la documentación y el grado de conocimiento e implementación de la NTC ISO 9001:2008 dentro de la organización.

Con la información recopilada se elaboró un cuadro diagnóstico con los resultados obtenidos en cada punto de la norma, información que fue analizada y aprobada por los colaboradores de la Cooperativa en la primera reunión del

Sistema de Gestión de la Calidad, quedando evidencia en el Acta de Calidad N.1 (Anexo 2).

La escala del nivel de cumplimiento utilizada para la evaluación de la cooperativa es la siguiente:

Tabla 4. Escala de nivel de cumplimiento de NCT ISO 9001:2008

NOMENCLATURA SOBRE LOS NIVELES DE DESEMPEÑO		% de cumplimiento
NA	Requisito no aplicable bajo los parámetros de exclusión de la norma ISO 9001:2008	
AP	No existe ningún grado de desarrollo del elemento considerado.	0%
II	Existe un enfoque del elemento, y se ha implementado informalmente en la empresa.	25%
ID	Existe el enfoque del elemento, se aplica informalmente y existe el plan de documentación del elemento.	37,50%
DP	Existe el enfoque del elemento en la empresa, se ha documentado completamente y se practica como se ha documentado.	50%
PR	Existe el enfoque del elemento en la empresa, se ha documentado y practica como se ha documentado y se llevan registros de la calidad.	62,50%
AU	Existe el enfoque del elemento en la empresa, se ha documentado, implementado y se ha realizado auditorías internas de la calidad.	75%
AC	Existe el enfoque del elemento en la empresa, se ha documentado, implementado ,se han realizado auditorías internas de calidad y se han implementado acciones correctivas y preventivas con los resultados obtenidos	87,50%
MC	Existe el enfoque del elemento en la empresa, se ha documentado, implementado ,se han realizado auditorías internas de calidad, se han implementado acciones correctivas y preventivas con los resultados obtenidos, se evalúa la efectividad del sistema y se establecen planes de mejoramiento sostenidos	100%

Fuente: Autora

4.4 RESULTADOS

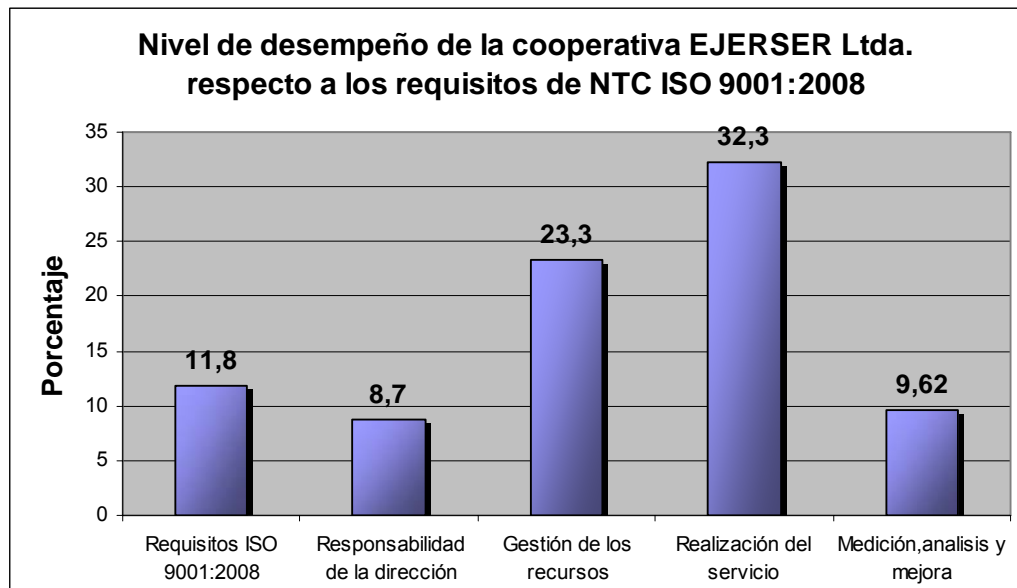
La matriz de diagnóstico se presenta como anexo del presente libro. (Anexo 3). Los resultados se pueden interpretar por medio de un consolidado de la siguiente forma:

Tabla 5. Consolidado diagnóstico EJERSER Ltda.

NUMERAL NTC ISO 9001:2008	DESCRIPCIÓN	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
4	Requisitos ISO 9001:2008	11,8%
5	Responsabilidad de la dirección	8,70%
6	Gestión de los recursos	23,3%
7	Realización del producto	32,30%
8	Medición, análisis y mejora	9,62%
CONSOLIDADO TOTAL		14.5 %

Fuente: Autora

Figura 2. Resultados diagnóstico EJERSER Ltda.



Fuente: Autora

El nivel total de cumplimiento de la cooperativa multiactiva de empleados de Transejes EJERSER, respecto de los requisitos de la NTC ISO 9001:2008 es de 14.5%. Este porcentaje permitió concluir que los procesos de la cooperativa debían adecuarse a los requisitos de la NTC ISO 9001:2008, haciendo uso de herramientas y la disponibilidad de recursos, de tal forma que se garantizara el mejor servicio para sus asociados.

Se evidenció el bajo nivel en el cumplimiento de los requisitos del numeral 4 de la norma, debido a la carencia de control de documentos y registros, así como la ausencia de un manual de la calidad.

El numeral 5, de responsabilidad de la dirección evidenció la necesidad de adecuar ciertos parámetros a los requisitos de la NTC ISO 9001:2008, se identificó la necesidad de establecer la revisión por la dirección, donde la Gerencia pueda conocer el estado y desempeño del SGC y definir acciones o tomar medidas que propendan a la mejora.

Por otra parte, en el numeral 8 de Medición, análisis y mejora, se encontró que no se tiene una metodología que permita identificar y hacer seguimiento a los errores cometidos en los procesos, esta metodología debe establecerse, pues es indispensable que una organización evalúe su desempeño para generar mejoras.

Durante la ejecución del diagnóstico inicial se identificaron las siguientes fortalezas y debilidades:

- Fortalezas

Experiencia en el sector solidario

Compromiso con el cliente

Organización flexible

Imagen institucional

- Debilidades

Falta de trabajo en equipo

Capacidad económica limitada

Procesos no controlados ni estandarizados.

Con base en este diagnóstico se puede concluir que la mayoría de actividades en las que se debe trabajar, es en la documentación de los procedimientos, sus mecanismos de medición y el levantamiento de registros para el montaje del sistema, así mismo aumentar los canales de comunicación dentro de la organización para identificar acciones de mejora en los procesos que permitan dar cumplimiento a los objetivos trazados por la organización.

4.5 PLAN DE TRABAJO

El plan de trabajo se refiere al cronograma de actividades que se planteó al comenzar con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, basado en la NTC ISO 9001:2008, con el objetivo de mantener control sobre cada una de las etapas y el seguimiento del crecimiento y maduración del SGC. (Anexo 11)

Dentro de la planeación inicial se destinó tiempo para la etapa de documentación de todos los procesos de cooperativa, seguida de la etapa de implementación y evaluación del sistema, así como fechas para las dos auditorías internas, la revisión por la dirección. Sin embargo por disponibilidad del tiempo del personal, y de recursos financieros fue necesario alterar las actividades del plan inicial.

A continuación se presenta un cronograma resumen de las etapas y las fechas de ejecución reales de las etapas de diseño, documentación, implementación y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad de EJERSER Ltda.

Tabla 6. Cronograma resumen de ejecución SGC EJERSER Ltda.

ETAPA	PROCESO	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Diagnóstico	SGC	30							
Planificación			13						
Implementación			20						
Documentación	Gestión administrativa		27						
	Planeación y control			4					
	Diseño de servicios			11					
	Mejora continua			18					
	Documentación			26					
	Contable				1				
	Legal					13			
	Recurso Humano				15				
	Crédito					20			
	Bienestar Social					27			
	Implementación	Gestión administrativa						3	
Planeación y control							10		
Diseño de servicios							17		
Mejora continua							17		
Documentación							24		
Contable								1	
Legal								7	
Recurso Humano								14	
Crédito								21	
Bienestar Social								28	
Auditoría Interna	SGC							30	1
Plan de mejora	SGC								5

Fuente: Autora

5. PLANIFICACIÓN

5.1 OBJETIVO

El objetivo de la planificación del SGC es la determinación de directrices que representen a la organización y su compromiso con sus asociados y/o clientes, por medio del ofrecimiento de un servicio de alta calidad.

5.2 RESPONSABLES

Los responsables de definir las directrices del Sistema de gestión de la Calidad, fueron la Gerencia General y el comité de la calidad de EJERSER Ltda.

5.3 METODOLOGÍA

Dentro de la planificación del SGC está la definición de la política, los objetivos e indicadores de la calidad, la determinación del mapa de procesos y la asignación de responsabilidades.

Para el desarrollo de la planeación del SGC se optó por realizar reuniones de aprobación de la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad, las cuales quedaron consignados en actas de reunión.

5.4 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El alcance definido por la Cooperativa multiactiva de empleados de Transejes, EJERSER reúne todos los servicios y productos ofrecidos a sus asociados y clientes de la siguiente manera:

“Prestación de servicios de crédito y gestión de programas de Bienestar Social destinado a asociados y de servicios contables, legales, tributarios y administrativos a sus clientes”.

5.5 MAPA DE PROCESOS

Para la Cooperativa multiactiva de empleados de Transejes EJERSER, se determinó la necesidad de trabajar diez procesos, que reúnen las actividades realizadas por la cooperativa así como aquellas actividades de apoyo requeridas para el correcto funcionamiento de la misma.

Como procesos misionales, se encuentran aquellos cuyas actividades están incluidas en el alcance del SGC, dentro de estos procesos están: Contable, Legal, Recurso Humano, Bienestar Social y Crédito.

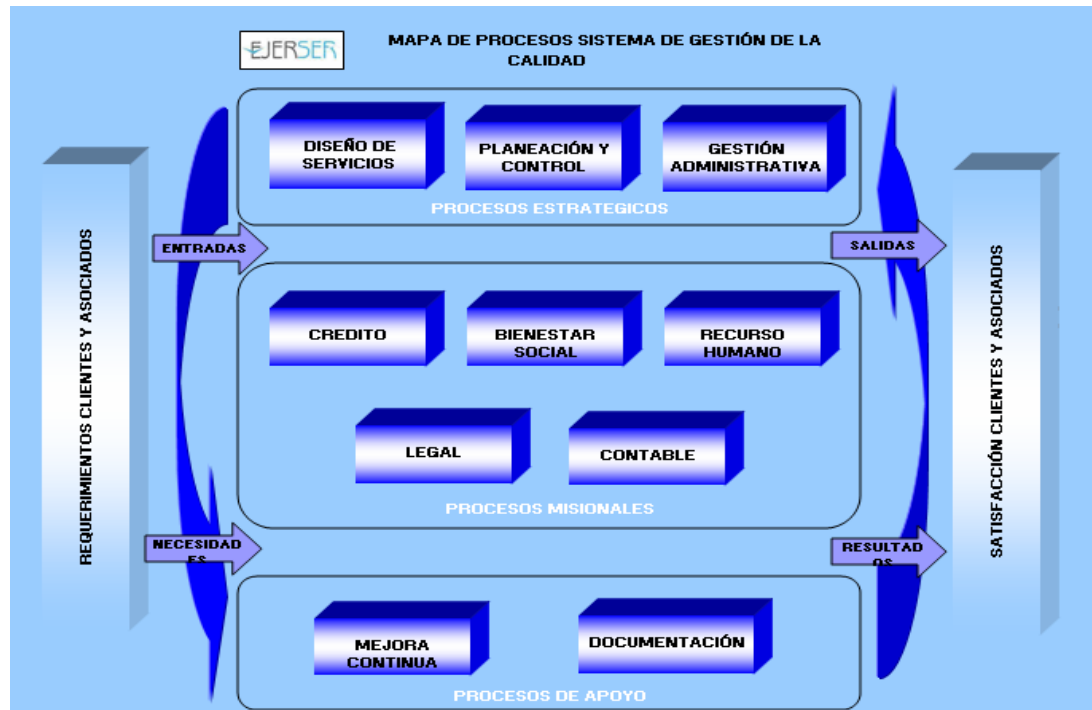
Entre los procesos de apoyo están Mejora Continua y Documentación.

Por último como proceso estratégico, que dirige la cooperativa están los procesos de: Planeación y Control, Gestión administrativa y Diseño de Servicios.

El mapa de procesos y sus respectivos líderes fueron aprobados según Acta de Calidad N.2. (Anexo 4)

A continuación se presenta el mapa de procesos de la Cooperativa Multiactiva de empleados de Transejes EJERSER Ltda.

Figura 3. Mapa de procesos EJERSER Ltda.



Fuente: Manual de la calidad EJERSER Ltda.

- **Gestión Administrativa:** Es el proceso estratégico de la organización, el cual tiene a cargo direccionar a EJERSER Ltda. de tal forma que se alcancen los objetivos globales de la cooperativa, dentro de los cuales está la satisfacción de sus asociados y clientes. Este proceso también proporciona los recursos requeridos para el correcto funcionamiento del sistema.
- **Planeación y Control:** Administrar la organización con liderazgo, planeación y control sistemático para lograr los objetivos de la cooperativa y las partes interesadas.
- **Diseño de servicios:** Diseñar servicios de acuerdo con los requerimientos del cliente y/o asociado, cumpliendo con todas las etapas de revisión, verificación y validación.

- **Crédito:** Este proceso misional tiene a cargo la gestión y otorgamiento de préstamos a los asociados, así como el cobro de la cartera. El desempeño de este proceso repercute en gran escala en el excelente funcionamiento de la cooperativa, producto del nivel de responsabilidad que se maneja.
- **Bienestar Social:** La misión de este proceso en la cooperativa es fundamental, pues tiene a cargo el ofrecimiento de servicios que brinden al asociado beneficios integrales para él y su familia. Desde este proceso se gestionan actividades recreativas, educativas, además se ofrecen servicios complementarios por medio de convenios con otras empresas.
- **Recurso Humano:** Realizar actividades de administración de personal, para el desarrollo idóneo de las actividades de cada precooperativa, siguiendo la reglamentación vigente
- **Contable:** Registrar la totalidad de las operaciones de las otas (Organizaciones de Trabajo asociado) conforme a las normas legales y contables, para emitir estados financieros confiables y elaborar y presentar todas las declaraciones tributarias con oportunidad.
- **Legal:** Mantener actualizado los estatutos y regimenes de acuerdo a la reglamentación vigente de las precooperativas, asegurándose de que las actividades que se desarrollen dentro de las mismas cumplan con todos los requisitos legales.
- **Mejora Continua:** Este proceso ejerce control sobre el funcionamiento del SGC de EJERSER, brinda apoyo a los demás procesos en el manejo de productos no conformes, acciones correctivas y preventivas, además promueve la gestión de mejoras en la organización.

- **Documentación:** Gestionar el adecuado control de los documentos internos y externos con el fin de garantizar su correcta identificación, almacenamiento, protección, recuperación y su disposición final.

5.6 RESPONSABILIDADES DEL SGC

Las responsabilidades dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, están definidas en el Manual de la Calidad de EJERSER Ltda. (Anexo 5)

- Representante de la dirección
- Comité de calidad
- Líderes de proceso

A continuación se relacionan los líderes de procesos del SGC de EJERSER:

Tabla 7. Líderes de proceso

SIGLA PROCESO	PROCESO	LIDER DE PROCESO
DDS	Diseño de Servicios	Gerente General
PYC	Planeación y Control	Gerente General
GAD	Gestión Administrativa	Gerente General
CRE	Crédito	Gerente General
BIE	Bienestar Social	Gerente General
REH	Recurso Humano	Coordinadora Servicios al personal
LEG	Legal	Coordinadora Servicios al personal
CTB	Contable	Contadora
MEC	Mejora Continua	Gerente General
DOC	Documentación	Gerente General

Fuente: Autora

5.6.1 Comité de la calidad.

Como parte fundamental del Sistema de Gestión de la Calidad está la conformación del comité de la calidad, integrado por el Gerente General y los líderes de procesos.

La conformación de este comité se realizó después de la definición de los diferentes procesos y la asignación de la responsabilidad como líder de proceso a los colaboradores de la cooperativa.

Para comenzar las labores del comité fue necesario definir y socializar las funciones o responsabilidades del mismo, las cuales están claramente definidas en el manual de calidad (Anexo 5) Dentro de la socialización de las funciones del comité de la calidad se determinó que la periodicidad de reuniones será de una vez por mes, aclarando la importancia que tiene la verificación y el control por parte de este grupo sobre el SGC, de tal forma que se garantice su correcto funcionamiento y la búsqueda de la mejora continua.

Teniendo definida la frecuencia de reuniones acordada, se realizó una programación para los comités del año 2009. (Anexo 4)

Durante la implementación del sistema se hicieron seis reuniones del comité de la calidad. (Anexo 6)

5.7 CARACTERIZACIONES

Las caracterizaciones de cada uno de los procesos se realizaron por medio de reuniones con los colaboradores participantes de cada proceso.

La caracterización reúne todo aquello que hace parte del proceso, como se describe a continuación:

- **Objetivo:**Cuál es el propósito del proceso, qué pretende alcanzar o cumplir para contribuir con el sistema de gestión de la calidad.
- **Responsable:** El cargo de la persona que lidera el proceso, su figura en el SGC de la cooperativa EJERSER es conocida como el dueño del proceso.
- **Participantes:** Cargos de los colaboradores del proceso.
- **Entradas:** Aquello que recibe el proceso para operar correctamente, como información, recursos, etc.
- **Actividades:** Las actividades están organizadas según el ciclo PHVA, primero se definen las actividades que son propias del planear del proceso, después se definen las actividades que son propias del hacer, luego la forma en que se verifica la conformidad de las acciones del proceso y por último actividades del actuar, que contribuyan al proceso de mejora continua.
- **Salidas:** Son los resultados obtenidos en el proceso, como información, productos o servicios.
- **Clientes:** A quien van dirigidos los resultados del proceso, pueden ser los asociados y clientes, otros procesos, entidades, etc.
- **Recursos:** Es todo aquello que requiere el proceso para poder desarrollar a cabalidad todas sus actividades, dentro de estos recursos esta el talento humano, los muebles, equipos de oficinas, software etc.
- **Requisitos:** Hace referencia a los requisitos legales, como son los reglamentos internos, normas, leyes, resoluciones o decretos que rigen cada proceso.
- **Documentación:** Son todos los documentos que pertenecen al proceso en mención, como guías, procedimientos, manuales, etc.
- **Registros:** Son los registros que se manejan en el proceso, que sirven como evidencia de sus operaciones.
- **Seguimiento y monitoreo:** Son aquellas herramientas o actividades que permiten hacer seguimiento de la eficacia del proceso.
- **Medición:** Son aquellos indicadores que miden la gestión del proceso.

- **Competencias, habilidades y entrenamiento:** Son aquellas competencias y habilidades con las que debe contar el personal que desempeñe las actividades que están relacionadas en la caracterización.

La codificación manejada en cada una de las caracterizaciones es la siguiente:

Tabla 8. Relación de caracterizaciones

PROCESO	CODIGO
DDS	DDS-CA-001
PYC	PYC-CA-001
GAD	GAD-CA-001
CRE	CRE-CA-001
BIE	BIE-CA-001
REH	REH-CA-001
LEG	LEG-CA-001
CTB	CTB-CA-001
MEC	MEC-CA-001
DOC	DOC-CA-001

Fuente: Autora

5.8 DIRECTRICES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Las directrices del SGC se determinaron por medio de un ejercicio práctico, que consistió en la elaboración de una matriz, donde se cruzaron los requisitos del cliente con los elementos definidos por la organización, seleccionando, mediante ponderación, aquellos elementos sobresalientes.

El Gerente General de la cooperativa junto con la estudiante en práctica UIS fueron los responsables de la determinación de los factores, el análisis de la matriz y consolidación de los resultados, los cuales fueron posteriormente analizados y aprobados por los colaboradores de la cooperativa EJERSER Ltda. (Anexo 4)

La matriz producto del ejercicio, la cual es anexada al presente trabajo (Anexo 7). Manejó una escala de cinco niveles de la siguiente manera:

Tabla 9. Escala determinación directrices SGC

NIVEL	PUNTOS
Muy bajo	1
Bajo	2
Medio	3
Alto	4
Muy alto	5

Fuente: Autora

De lo anterior se determinaron los siguientes factores como directrices del SGC:

- Organización
- Crecimiento
- Satisfacción necesidades y expectativas
- Solidez
- Calidad
- Servicio

5.9 POLÍTICA DE LA CALIDAD

La definición y aprobación de la política de la calidad para la cooperativa EJERSER Ltda., se realizó el 1 de Abril de 2009 (Anexo 4), en reunión del primer comité de la calidad.

Para la definición de la política de la calidad, se identificaron los dos tipos de clientes a los que van dirigidos los servicios ofrecidos por la cooperativa, los cuales son:

- Cliente 1: Asociado, que recibe todos los servicios de Crédito y Bienestar Social
- Cliente 2: Cliente OTA, que son todas las Organizaciones de trabajo asociado que reciben los servicios administrativos, contables, legales y tributarios ofrecidos por la Cooperativa.

La política de la calidad para la Cooperativa Multiactiva de empleados de Transejes EJERSER Ltda., es la siguiente:

“En EJERSER trabajamos por:

- Ofrecer al asociado oportunidades que propicien la solución de necesidades de crédito y bienestar social; mediante el desarrollo de programas y proyectos que eleven el nivel de vida del asociado y su familia.
- Prestar a nuestros clientes, servicios administrativos, contables, tributarios y legales;

A través de un excelente servicio, satisfaciendo las necesidades y expectativas de nuestros asociados y clientes, cumpliendo con los requisitos de la organización, legales y reglamentarios, mejorando continuamente nuestros procesos para lograr el crecimiento de la cooperativa”.

5.10 OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Los objetivos de la calidad son el resultado del despliegue de la política de la calidad, su definición y aprobación se realizó los días 1 y 15 de Abril de 2009, quedando evidencia de esto en el acta de calidad N.2 (Anexo 4) y Acta de calidad N. 3 (Anexo 8). Los cuales son:

- Colocar fondos para el crédito al asociado

- Desarrollar y ejecutar proyectos en pro de elevar el nivel de vida del asociado
- Cumplir satisfactoriamente los compromisos contratados.
- Lograr la satisfacción del cliente y asociado
- Fortalecer las competencias del personal
- Mejorar continuamente los procesos del Sistema de Gestión de Calidad
- Consolidar el crecimiento y la rentabilidad de nuestra cooperativa.

5.11 INDICADORES

En la Cooperativa multiactiva de empleados de Transejes EJERSER Ltda., se establecieron dos grupos de indicadores, el primero se denomina Indicadores de Gestión y el segundo Indicadores de proceso.

Los indicadores de Gestión se desprenden de cada uno de los objetivos del Sistema de Gestión de la calidad y tiene el propósito de medir y verificar el cumplimiento del compromiso realizado respecto al SGC, definido en la política de la calidad.

Cada indicador tiene establecido los siguientes parámetros, registrados en el despliegue de objetivos de la calidad, incluido en el manual de la calidad de EJERSER Ltda. (Anexo 5)

- **Meta:** Determinada al tener en cuenta datos y comportamientos históricos.
- **Fórmula:** La forma como se relacionan los datos, para obtener la medida del indicador.
- **Frecuencia:** Período en que se hacen las mediciones
- **Fuente de datos:** Documento o registro del que pueden ser tomados los datos para hacer la medición

- **Responsable:** Encargado de hacer la medición y el análisis del indicador.

El cálculo y análisis de cada uno de los indicadores se registra en un formato dispuesto para tal fin, que es manejado por el responsable asignado (Anexo 9). Este formato en Excel, especifica los datos que deben ser tenidos en cuenta en el cálculo del indicador, así como la fórmula que debe calcularse, el objetivo de la medición, el responsable, la tabla de datos, el valor de las mediciones en los diferentes períodos, la gráfica que muestra el comportamiento del indicador y el respectivo plan de acción cuando el indicador no alcanza la meta.

Estos indicadores son alimentados periódicamente, en el módulo de la calidad de cada puesto de trabajo, lo que actualiza automáticamente el desempeño general del SGC, cuya responsabilidad es del Gerente General. (Anexo 10)

Los indicadores operativos tienen el objetivo de medir la gestión y desempeño de algunos procesos.

Con la información proporcionada por estos indicadores se pueden determinar acciones en pro de mejorar o evitar sucesos que causen no conformidades

Estos indicadores tienen establecido la siguiente información en un despliegue similar al caso de indicadores de gestión:

- Objetivo
- Fórmula
- Responsable
- Frecuencia
- Meta
- Fuente de datos

Los indicadores de proceso, son controlados por cada líder de proceso, quien es el responsable de la definición de planes de acción cuando no se alcance la meta planteada.

6. SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN

6.1 OBJETIVO

El objetivo de la sensibilización y la capacitación fue preparar y lograr involucrar a los colaboradores de la Cooperativa en el SGC, debido a que son ellos los protagonistas del sistema y responsables del éxito del mismo.

6.2 TEMÁTICAS DE LAS SENSIBILIZACIONES Y CAPACITACIONES

La formación en la norma ISO 9001:2008, de los colaboradores se realizó a lo largo de todo el proceso de diseño, documentación e implementación, por medio de reuniones en las que se trataron los siguientes temas:

- Sensibilización Norma ISO 9001:2008.
- Fundamentos de la Norma ISO 9001:2008
- Principios de la calidad
- Producto no conforme
- Acciones correctivas y preventivas
- Auditoría Interna

6.3 METODOLOGÍA

La formación de los colaboradores se realizó en gran parte por medio de reuniones teóricas y teórica prácticas. Además haciendo repasos personalizados con aquellas personas que tuvieran la necesidad de reforzar los temas tratados.

Se tuvo participación activa por parte de los asistentes de las reuniones, quienes aportaban ejemplos, inquietudes y comentarios que hicieron posible el desarrollo enriquecedor de las distintas temáticas.

6.4 PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

Las temáticas anteriormente referenciadas se programaron en la segunda reunión, donde se aprobó el plan de formación (Anexo 4).

A continuación se presentan fechas, objetivos y métodos aplicados a cada una de las temáticas de capacitación y sensibilización del SGC realizadas en la cooperativa EJERSER Ltda.

Tabla 10. Programación de capacitación y sensibilización

TEMATICA	FECHA	OBJETIVO	MÉTODO
Sensibilización norma NTC ISO 9001:2008	26 de Marzo 2009	Presentar a los colaboradores de la cooperativa todo lo que comprende la norma ISO 9001:2008 y el SGC, su utilidad y objetivo dentro de las organizaciones	Reunión teórica
Fundamentos de la norma ISO 9001:2008	22 de Abril 2009	Dar a conocer las generalidades de la norma ISO 9001:2008 y su relación con los distintos procesos del SGC	Reunión teórico practica. Taller "Fundamentos ISO 9001:2008"
Principios de calidad	22 de Abril 2009	Indicar cuales son los principios de calidad y como se reflejan en la organización	Reunión teórica - Taller "principios de calidad"
Producto no conforme	13 de Mayo 2009	Explicar el concepto de PNC y la importancia de su aplicación para alimentar la mejora continua	Reunión teórico practica. Se deben practicar los formatos de PNC
Acciones correctivas y preventivas	25 de Junio 2009	Introducir el concepto de AC y AP entre los colaboradores de EJERSER	Reunión teórico practica. Se debe practicar sobre formatos con casos reales de acciones
Auditoría Interna	22 de Julio 2009	Dar a conocer el concepto global de mejoramiento continuo y los beneficios que trae a la organización	Reunión teórica (Asesor Externo) - "Taller mejora continua"

Fuente: Autora

6.5 RESPONSABLES

Las capacitaciones y sensibilizaciones estuvieron a cargo del Asesor Externo y de la practicante UIS.

La retroalimentación personalizada estuvo a cargo de la practicante UIS.

6.6 EVIDENCIAS, RESULTADOS Y MEDICIÓN

La eficacia de la etapa de capacitación y sensibilización, fundamental para la evolución del sistema, se evidencia en la aceptación de la norma ISO 9001: 2008 y la participación activa por parte de cada uno de los colaboradores de la cooperativa EJERSER Ltda. La evidencia física de esta etapa es la siguiente:

- Todas las reuniones fueron agendadas por el Gerente General con una anterioridad prudente usando el correo interno.
- Registros de asistencia, para el cual se utilizó el formato de control de capacitaciones de los colaboradores de DANA Transejes Colombia. Este control se escanea una vez terminada la reunión y se envía al área de Recurso Humano donde se archiva. (Anexo 12)

La asistencia a las capacitaciones fue buena, lo que demostró el grado de compromiso de los colaboradores con el SGC.

Tabla 11. Asistencia capacitaciones

TEMATICA	CITADOS	ASISTENTES	%ASISTENTES
Sensibilización norma NTC ISO 9001:2008	12	10	83,33
Fundamentos de la norma ISO 9001:2008	12	12	100,00
Principios de calidad			
Producto no conforme	11	9	81,82
Acciones correctivas y preventivas	11	7	63,64
Auditoría Interna	10	8	80,00
PROMEDIO			83,28

Fuente: Autora

El porcentaje de asistencia total es del 83.28%, lo cual se considera adecuado. Además se hizo lo posible por asegurar que los ausentes conocieran el tema visto. En la reunión de auditoría interna, el número de los colaboradores citados se disminuyó en uno (1), porque para esta fecha uno de ellos se había desvinculado de la cooperativa.

El registro de la asistencia a las capacitaciones se muestra en el Anexo 12.

7. DOCUMENTACIÓN

7.1 OBJETIVO

Describir y documentar las actividades que la Cooperativa EJERSER Ltda., considera necesarias para el excelente funcionamiento del SGC, además de los procedimientos exigidos por la Norma ISO 9001:2008

7.2 METODOLOGÍA

En el desarrollo de esta etapa se contó con el apoyo de la totalidad de los colaboradores de la cooperativa, quienes aportaron tiempo y conocimiento en el levantamiento de la información para elaborar los documentos, así como en la corrección y aprobación de los mismos.

Antes de elaborar los documentos, se establecieron los lineamientos estándar a tener en cuenta, como es el tipo y tamaño de letra, el encabezado, la codificación, el contenido y las excepciones, como es el caso de los formatos, todo esto contenido en una guía de elaboración de documentos codificada como DOC-GU-001.

Después de la elaboración de los documentos, se procede a realizar correcciones por parte de los participantes del proceso y finalmente se aprueban los documentos.

Esta etapa de elaboración, revisión y aprobación de documentos se hizo utilizando el modulo de la calidad ubicado en el equipo de cada colaborador, esta metodología permitió disminuir los tiempos de corrección y revisión de los documentos, ya que cuando se revisaban y surgían modificaciones se informaba inmediatamente a la estudiante en practica UIS, quien los modificaba según las observaciones recibidas. Esta modificación se actualizaba inmediatamente en el equipo de cada colaborador, quien revisaba de nuevo el

documento y lo aprobaba. Cada documento cuenta con un registro de aprobación. (Anexo 13)

7.2.1 Necesidades de documentación.

Las necesidades de documentación se identificaron por medio de la información recolectada sobre el proceso. Entre los documentos que se elaboraron están:

- **Procedimientos:** Contienen los pasos o lineamientos a seguir para la realización de una actividad
- **Guías:** Su contenido son sugerencias o recomendaciones que deben tenerse en cuenta para la realización de una actividad
- **Manuales:** Son documentos que contienen la descripción de las actividades que deben ser desarrolladas por los miembros de la organización y los procedimientos a través de los cuales esas actividades son cumplidas:
- **Instructivos:** Descripción escrita y detallada sobre como efectuar las actividades y procedimientos de manera coherente, llegando a un nivel amplio de detalle.
- **Formatos:** Son las plantilla donde se consigna información evidencia de algo, pasando al estado de registro.

7.2.2 Elaboración de documentos.

En la elaboración de cada documento se llevaron a cabo tres etapas, recolección de información, elaboración del documento, corrección y aprobación del mismo.

- En la etapa de recolección de información fue necesario realizar reuniones en el puesto de trabajo de cada colaborador. El objetivo de estas era conocer el qué y cómo de lo que hacen, e indagar si hay cambios que

aplicar en la actividad, también identificar los formatos que estaban utilizando, la necesidad de hacer modificaciones o de crear nuevos formatos. Los borradores de los formatos se realizaron con el apoyo del colaborador quien por su experiencia hacía las observaciones correspondientes para mejorarlos.

- Para la elaboración de documentos se hizo uso de programas como Word, Excel y Publisher, teniendo en cuenta la guía de elaboración de documentos.
- Terminada la etapa de recolección de la información y elaboración de documentos, se diseñó un Modulo de la Calidad, que se activó en cada puesto de trabajo de los colaboradores de la cooperativa. En este módulo el colaborador puede observar los documentos levantados sin poder realizar ninguna modificación a este. Después de revisado los colaboradores emitían sus observaciones acerca de los documentos a la practicante UIS, quien los corregía y actualizaba, para su nueva revisión y aprobación. Toda la actualización realizada a cualquier documento puede ser vista por cualquier colaborador de la cooperativa. Esta etapa de implementación de documentos se detalla en el capítulo siguiente (Capítulo 8)

7.3 DOCUMENTOS DE LOS PROCESOS

El nivel de documentación de cada proceso al comienzo de esta etapa era notablemente bajo, más en unos procesos que en otros.

7.3.1 Documentación.

El proceso de Documentación fue el primer proceso en ser documentado por ser un elemento nuevo en la organización y por la necesidad de implementar dos de los procedimientos obligatorios requeridos por la Norma ISO 9001:2008,

los cuales incluyen lineamientos a tener en cuenta en la documentación e implementación de los demás procesos.

El primer procedimiento obligatorio es “Control de documentos”, donde están consignados los pasos a seguir para mantener el control de los documentos internos y externos. (Anexo 14)

El segundo procedimiento es el “Control de Registros”, el cual es fundamental por la importancia de la conservación adecuada de la evidencia, por lo que fue necesario establecer la forma de almacenamiento, recuperación fácil, el tiempo como archivo activo, archivo inactivo entre otras cosas (Anexo 15)

Los documentos y registros de cada uno de los procesos están consignados en los siguientes listados maestros:

- Listado maestro de formatos, DOC-FO-001 (Anexo 16)
- Listado maestro de procedimientos, DOC-FO-002 (Anexo 17)
- Listado maestro de guías, DOC-FO-003 (Anexo 18)
- Listado maestro de manuales, DOC-FO-004 (Anexo 19)
- Listado maestro de instructivos, DOC-FO-005 (Anexo 20)
- Listado maestro caracterizaciones, DOC-FO-009 (Anexo 21)

A continuación se relacionan los documentos y formatos del proceso de Documentación:

Tabla 12. Documentos internos en el proceso de Documentación

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO	OBJETIVO
Caracterización del proceso de Documentación	DOC-CA-001	La caracterización del proceso de documentación resume todo lo que es el proceso, destacando objetivo, responsables, participantes, proveedores y clientes, competencias y habilidades, registros, medición y seguimiento

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO	OBJETIVO
Manual de la Calidad	DOC-MA-001	El Manual de la Calidad, tiene el objetivo de describirla gestión empresarial asociada con la calidad, su contenido define los procesos y procedimientos que soportan la gestión de la cooperativa
Procedimiento Control de Documentos	DOC-PR-001	Establecer las actividades necesarias para el control de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad conforme los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.
Procedimiento Control de Registros	DOC-PR-002	Establecer las actividades a desarrollar para el control de los registros del Sistema de Gestión de la Calidad de la cooperativa EJERSER Ltda., según los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.
Guía Elaboración de documentos	DOC-GU-001	Establecer los lineamientos para la elaboración y presentación de cualquier documento interno que pertenezca al Sistema de Gestión de la Calidad de la Cooperativa EJERSER Ltda.

Fuente: Autora

Tabla 13. Registros en el proceso de Documentación

NOMBRE DEL REGISTRO	CODIGO
Listado maestro de formatos	DOC-FO-001
Listado maestro de procedimientos	DOC-FO-002
Listado maestro de guías	DOC-FO-003
Listado maestro de manuales	DOC-FO-004
Listado maestro de instructivos	DOC-FO-005
Tipos de registros	DOC-FO-006
Gestión de documentos	DOC-FO-007
Documentos externos al SGC	DOC-FO-008
Listado maestro caracterizaciones	DOC-FO-009
Control de registros SGC	DOC-FO-010

Fuente: Autora

7.3.2 Planeación y control

El proceso de Planeación y Control no cuenta con procedimientos, guías, manuales o instructivos.

El único documento de este proceso es la caracterización y sus registros es la Planeación Estratégica y el acta de la reunión respectiva.

Tabla 14. Documentos internos en el proceso de Planeación y control

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO	OBJETIVO
Caracterización del proceso de Planeación y Control	PYC-CA-001	La caracterización del proceso de documentación resume todo lo que es el proceso, destacando objetivo, responsables, participantes, proveedores y clientes, competencias y habilidades, registros, medición y seguimiento

Fuente: Autora

Tabla 15. Registros en el proceso de Planeación y control

NOMBRE DEL REGISTRO	CODIGO
Planeación estratégica	n.a
Acta de reunión Consejo de Administración	n.a

Fuente: Autora

7.3.3 Gestión administrativa.

Para este proceso se estableció la revisión por la dirección, junto con las actividades administrativas de la cooperativa.

Tabla 16. Documentos internos en el proceso de Gestión administrativa

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO	OBJETIVO
Caracterización del proceso de Gestión Administrativa	GAD-CA-001	La caracterización del proceso de documentación resume todo lo que es el proceso, destacando objetivo, responsables, participantes, proveedores y clientes, competencias y habilidades, registros, medición y seguimiento
Guía de revisión por la dirección	GAD-GU-001	Establecer la metodología a seguir para definir los lineamientos del SGC por parte de la Gerencia, con el fin de asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO	OBJETIVO
Contratación con el proveedor	GAD-PR-001	Definir los pasos a seguir para realizar la contratación con los proveedores de los servicios, para asegurar que los requerimientos sean definidos, entendidos y acordados
Contratación con el cliente	GAD-PR-002	Describir las actividades a seguir para efectuar la contratación de la cooperativa con sus clientes, para asegurar los que todos los requerimientos del cliente sean definidos, entendidos y acordados.
Compras	GAD-PR-003	Establecer los lineamientos a seguir para asegurar que los bienes o servicios comprados cumplan con los requisitos especificados.
Evaluación de proveedores de servicios	GAD-PR-004	Describir las actividades a seguir para evaluar el cumplimiento de las actividades contratadas con los proveedores de servicios
Pago proveedores Ejerser Ltda.	GAD-PR-005	Describir las actividades a seguir para registrar y contabilizar las cuentas por pagar de los proveedores de bienes y servicios de la cooperativa EJERSER Ltda.
Declaraciones tributarias Ejerser Ltda.	GAD-PR-006	Describir las actividades a seguir para elaborar, presentar y pagar las declaraciones tributarias de la cooperativa multiactiva EJERSER Ltda.
Selección y evaluación de proveedores	GAD-IN-001	Establecer un método adecuado para identificar, seleccionar y evaluar a los proveedores de bienes y servicios de la Cooperativa EJERSER, acorde con los criterios definidos.

Fuente: Autora

Tabla 17. Registros en el proceso de Gestión administrativa

NOMBRE DEL REGISTRO	CODIGO
Contrato proveedor	GAD-FO-001
Formato de cotización	GAD-FO-002
Listado de proveedores	GAD-FO-003
Formato de evaluación de proveedores	GAD-FO-004
Lista de clientes	GAD-FO-005
Indicadores de área	GAD-FO-006
Planeación de actividades	GAD-FO-007

NOMBRE DEL REGISTRO	CODIGO
Criterios de selección de proveedores	GAD-FO-008
Orden de compra	GAD-FO-009
Control de mensajería	GAD-FO-010
Reembolso gastos mensajería	GAD-FO-011
Cronograma tesorería Ejerser	GAD-FO-012
Encuesta de satisfacción del cliente	GAD-FO-013
Desempeño mensual OTA	GAD-FO-014

Fuente: Autora

7.3.4 Mejora continua

Proceso encargado de brindar apoyo a los demás procesos en el manejo de productos no conformes, acciones correctivas y preventivas, con el fin de promover la mejora continua en la cooperativa.

Tabla 18. Documentos internos en el proceso de Mejora continua

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO	OBJETIVO
Caracterización del proceso de Mejora Continua	MEC-CA-001	La caracterización del proceso de documentación resume todo lo que es el proceso, destacando objetivo, responsables, participantes, proveedores y clientes, competencias y habilidades, registros, medición y seguimiento
Control de producto no conforme	MEC-PR-001	Asegurar que los productos no conformes presentados se identifiquen y controlen para prevenir su uso o entrega no intencionada, así como establecer los responsabilidades y autoridades relacionadas con su tratamiento
Acciones correctivas y preventivas	MEC-PR-002	Definir el método para tomar acciones correctivas que limiten el efecto del problema presentado interna o externamente, y acciones preventivas que eliminen la causa raíz de hallazgos de problemas reales o potenciales para prevenir que ocurran.
Auditoria Interna	MEC-PR-003	Determinar las acciones para efectuar auditorías internas de calidad, para determinar si el SGC es conforme con los requisitos y eficaz cumpliendo los objetivos especificados de calidad.

Fuente: Autora

Tabla 19. Registros en el proceso de Mejora continúa

NOMBRE DEL REGISTRO	CODIGO
Desempeño Sistema de Gestión de Calidad	MEC-FO-001
Acciones correctivas y preventivas	MEC-FO-002
Producto no conforme	MEC-FO-003
Revisión por la dirección	MEC-FO-004
Programa de Auditorías	MEC-FO-005
Plan de auditoría	MEC-FO-006
Informe de auditoría	MEC-FO-007
Desempeño indicadores SGC	MEC-FO-008
Informe revisión documental	MEC-FO-009
Lista de chequeo Auditoría Interna	MEC-FO-010

Fuente: Autora

7.3.5 Bienestar social.

Este proceso reúne todas las actividades de educación y recreación que tiene el objetivo de satisfacer las necesidades de los asociados. En este proceso se implementó la encuesta de satisfacción del asociado, con el objeto de medir periódicamente la percepción que se tiene respecto a los servicios prestados por la cooperativa. También se comenzó a evaluar las actividades realizadas, lo cual permite una retroalimentación en pro de la mejora.

Tabla 20. Documentos internos en el proceso de Bienestar social

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO	OBJETIVO
Caracterización del proceso de Bienestar Social	BIE-CA-001	La caracterización del proceso de documentación resume todo lo que es el proceso, destacando objetivo, responsables, participantes, proveedores y clientes, competencias y habilidades, registros, medición y seguimiento
Procedimiento Bienestar social	BIE-PR-001	Definir los pasos a seguir para programar, promocionar, ejecutar y evaluar las actividades de Bienestar social que ofrece la cooperativa a sus asociados

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO	OBJETIVO
Procedimiento Vinculación del asociado	BIE-PR-002	Describir las actividades a seguir para realizar la vinculación de un nuevo asociado a la cooperativa multiactiva de empleados de Transejes Ejerser
Procedimiento Desvinculación del asociado	BIE-PR-003	Describir las actividades que deben seguirse cuando un asociado decide retirarse de manera voluntaria de la cooperativa
Procedimiento Quejas, reclamos y sugerencias	BIE-PR-004	Describir las actividades que deben seguirse cuando un asociado decide retirarse de manera voluntaria de la cooperativa
Guía de elaboración de encuesta de satisfacción del asociado	BIE-GU-001	Establecer los lineamientos para la aplicación y el análisis de la encuesta de satisfacción del cliente, para conocer e interpretar la percepción del asociado respecto al servicio prestado.

Fuente: Autora

Tabla 21. Registros en el proceso de Bienestar social

NOMBRE DEL REGISTRO	CODIGO
Inscripción/asistencia	BIE-FO-001
Evaluación de la actividad	BIE-FO-002
Encuesta satisfacción del asociado	BIE-FO-003
Cronograma mensual de actividades	BIE-FO-004
Atención al asociado	BIE-FO-005
Liquidación definitiva aportes EJERSER	BIE-FO-006
Relación de Entrega de talonarios cafetería	BIE-FO-007
Quejas, opiniones y sugerencias del asociado/cliente	BIE-FO-008

Fuente: Autora

7.3.6 Crédito.

Para este proceso se formalizaron 4 procedimientos ya implementados en la Cooperativa, los cuales operan según los lineamientos del Reglamento de Crédito de EJERSER Ltda.

Tabla 22. Documentos internos en el proceso de Crédito

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO	OBJETIVO
Caracterización del proceso de Bienestar Social	BIE-CA-001	La caracterización del proceso de documentación resume todo lo que es el proceso, destacando objetivo, responsables, participantes, proveedores y clientes, competencias y habilidades, registros, medición y seguimiento
Crédito modalidad ordinario	CRE-PR-001	Describir la metodología por la cual una asociado puede acceder al crédito bajo la modalidad ordinario
Crédito modalidad cajero	CRE-PR-002	Describir la metodología por la cual una asociado puede acceder al crédito bajo la modalidad de cajero
Crédito modalidad consumo	CRE-PR-003	Describir la metodología por la cual una asociado puede acceder al crédito bajo la modalidad consumo
Crédito modalidad especial	CRE-PR-004	Describir la metodología por la cual una asociado puede acceder al crédito bajo la modalidad especial
Registro crédito ordinario	CRE-IN-001	Describir los pasos a seguir para efectuar el desembolso o la liquidación de un crédito al asociado de la cooperativa, generando la respectiva tabla de plan de pago, quedando a partir de este momento como deudor.
Liquidación descuentos de nómina	CRE-IN-002	Describir los pasos a seguir para generar los Descuentos de Nómina por conceptos de crédito modalidad cajero, consumo, ordinario y descuentos varios
Creación hoja de vida	CRE-IN-003	Describir la metodología a seguir para la creación de la hoja de vida en el módulo de cartera de un nuevo asociado a la cooperativa Ejerser.
Abonos descuentos de nómina	CRE-IN-004	Efectuar los abonos o pagos que deben realizar periódicamente los asociados
Archivo documentos Crédito	CRE-IN-005	Describir las actividades a seguir para realizar un correcto almacenamiento de los documentos que se emiten en el proceso de Crédito.
Registro y contabilización de cajeros	CRE-IN-006	Describir los pasos a seguir para registrar y contabilizar los créditos en la modalidad cajero.

Fuente: Autora

Tabla 23. Registros en el proceso de Crédito

NOMBRE DEL REGISTRO	CODIGO
Relación de autorización de descuentos de Nómina modalidad consumo	CRE-FO-001
Relación de autorización de descuentos de Nómina modalidad cajero	CRE-FO-002
Estudio de crédito	CRE-FO-003
Control préstamos especiales	CRE-FO-004

Fuente: Autora

7.3.7 Contable.

Este proceso es el encargado de registrar la totalidad de las operaciones de las otas (Organizaciones de Trabajo asociado) conforme a las normas legales y contables, para emitir estados financieros confiables y elaborar y presentar todas las declaraciones tributarias con oportunidad.

La documentación de este proceso fue la más extensa, debido a la complejidad y cantidad de las actividades ejecutadas con el fin de garantizar cumplimiento y un alto grado de calidad en los informes presentados ante los clientes y las entidades de control y vigilancia.

Tabla 24. Documentos internos en el proceso Contable

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO	OBJETIVO
Caracterización del proceso Contable	CTB-CA-001	La caracterización del proceso de documentación resume todo lo que es el proceso, destacando objetivo, responsables, participantes, proveedores y clientes, competencias y habilidades, registros, medición y seguimiento
Pago de proveedores	CTB-PR-001	Describir las actividades a seguir para registrar y contabilizar las cuentas por pagar de cada precooperativa de trabajo asociado por diversos conceptos.

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO	OBJETIVO
Elaboración declaraciones tributarias	CTB-PR-002	Describir las actividades a seguir para elaborar, presentar y pagar las declaraciones tributarias de cada OTA
Pago a Ejerser	CTB-PR-003	Describir las actividades a seguir para realizar el registro contable y posterior pago de las obligaciones financieras que tienen las precooperativas con Ejerser
Elaboración Informes Estados Financieros	CTB-PR-004	Describir la metodología a seguir para la emisión de Estados Financieros (Estado de resultados, balance general) mensual por Precooperativa
Elaboración Informes - Asamblea	CTB-PR-005	Describir la metodología a seguir para la elaboración de los Estados Financieros anuales a presentar en la Asamblea de las Otas.
Comprobantes de Nómina	CTB-PR-006	Describir las actividades a seguir para generar el comprobante de nómina de los asociados a las precooperativas
Elaboración conciliaciones bancarias	CTB-PR-007	Definir las actividades a seguir para elaborar las conciliaciones bancarias que deben ser elaboradas los primeros 15 días de cada mes.
Archivo contable Otas-EJERSER	CTB-IN-001	Describir las actividades a seguir para almacenar los documentos resultado del proceso contable tanto de las otas como de Ejerser.
Conciliaciones de Revisoría Fiscal	CTB-IN-002	Describir la metodología a seguir para elaborar las conciliaciones de balance de la contabilidad de las Otas con el fin de hacer seguimiento a las partidas conciliatorias respectivas.
Registro en el sistema novedades de Facturación	CTB-IN-003	Describir los pasos a seguir para registrar las facturas mensuales en el software SQL.
Contabilización facturas servicios de las precooperativas	CTB-IN-004	Registrar y contabilizar las facturas que las otas (precooperativas, cooperativas) cobran a Transejes, TH, Forcol y otras Otas
Generación archivo plano de compensación	CTB-IN-005	Describir los pasos a seguir para generar el archivo plano de compensación de cada precooperativa.
Hoja de colores	CTB-IN-006	Describir los pasos a seguir para la elaboración de la hoja de colores

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO	OBJETIVO
Medios magnéticos	CTB-IN-007	Definir los pasos a seguir para realizar la revisión de movimientos bancarios de todas las precooperativas para controlar que todos los ingresos queden contabilizados
Pagos	CTB-IN-008	Definir las actividades a seguir para realizar el pago que deben hacer las otas a sus proveedores de bienes o servicios.
Registros contables	CTB-IN-009	Realizar el registro de los asientos contables que se originan por las diferentes operaciones mercantiles de cada precooperativa.
Libro Mayor y Balance	CTB-IN-010	Describir los pasos a seguir para generar el libro mayor y balance mediante el uso del módulo contable del Software Xeo.

Fuente: Autora

Tabla 25. Registros en el proceso Contable

NOMBRE DEL REGISTRO	CODIGO
Cronograma contable	CTB-FO-001
Control de entrega de facturas	CTB-FO-002
Calendario tributario	CTB-FO-003
Cronograma Tesorería Otas y club deportivo	CTB-FO-004
Control de entrega de informes	CTB-FO-005
Relación de facturas anuladas	CTB-FO-006
Control correspondencia enviada	CTB-FO-007
Control declaraciones tributarias	CTB-FO-008
Entrega de cheques liquidaciones	CTB-FO-009
Entrega de cheques EJERSER	CTB-FO-010
Relación de facturas entregadas a contabilidad	CTB-FO-011
Relación de facturas entregadas a contabilidad antes de cierre	CTB-FO-012

Fuente: Autora

7.3.8 Diseño de servicios.

Proceso encargado de diseñar servicios de acuerdo con los requerimientos del cliente y/o asociado, cumpliendo con todas las etapas de revisión, verificación y validación

Tabla 26. Documentos internos en el proceso Diseño de servicios

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO	OBJETIVO
Caracterización del proceso de Diseño de servicios	DDS-CA-001	La caracterización del proceso de documentación resume todo lo que es el proceso, destacando objetivo, responsables, participantes, proveedores y clientes, competencias y habilidades, registros, medición y seguimiento
Procedimiento de Diseño de Servicios	DDS-RP-001	Diseñar servicios de acuerdo con los requerimientos del cliente/asociado

Fuente: Autora

Tabla 27. Registros en el proceso de Diseño de servicios

NOMBRE DEL REGISTRO	CODIGO
Especificaciones y características del servicio	DDS-FO-001

Fuente: Autora

7.3.9 Recurso Humano.

Proceso encargado de realizar actividades de administración de personal, para el desarrollo idóneo de las actividades de cada precooperativa, siguiendo la reglamentación vigente

Tabla 28. Documentos internos en el proceso de Recurso humano

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO	OBJETIVO
Caracterización del proceso de Recurso Humano	REH-CA-001	La caracterización del proceso de documentación resume todo lo que es el proceso, destacando objetivo, responsables, participantes, proveedores y clientes, competencias y habilidades, registros, medición y seguimiento
Procedimiento de nómina	REH-PR-001	Este procedimiento define las actividades a seguir para liquidar la nómina mensual de los asociados y empleados a las otas.
Pago seguridad social	REH-PR-002	Liquidar y pagar mensualmente los aportes a la seguridad social de los asociados y empleados de las Otas
Liquidaciones definitivas asociados	REH-PR-003	Describir las actividades a seguir para realizar la liquidación definitiva de las compensaciones de las personas asociados a las otas
Contratación de personal	REH-PR-004	Asegurar que el proceso de contratación cumpla con los aspectos legales contractuales y se alinee a todos los procesos de la cooperativa
Retiro de personal	REH-PR-005	Definir las actividades a seguir para hacer efectiva la desvinculación laboral del personal de la cooperativa, siguiendo la reglamentación vigente
Liquidación ASOCAJAS	REH-IN-001	Liquidar y pagar mensualmente los aportes a la seguridad social de los asociados y empleados de las precooperativas, través de la Planilla Integral de Liquidación de Aportes.
Ingreso de Novedades de Nómina	REH-IN-002	Definir las actividades a seguir para ingresar las novedades mensuales de los asociados a las precooperativas, como primer paso para el proceso de nómina
Distribución de Integrales	REH-IN-003	Definir las actividades a seguir para realizar la distribución de integrales de las precooperativas
Proceso de Nómina	REH-IN-004	Describir las actividades a seguir para realizar el proceso de nómina.
Generación de reportes	REH-IN-005	Definir las actividades a seguir para generar los reportes respectivos del proceso de nómina

Fuente: Autora

Tabla 29. Registros en el proceso de Recurso humano

NOMBRE DEL REGISTRO	CODIGO
Formato de novedades por precooperativa (virtual)	REH-FO-001
Formato de autorizaciones de descuento	REH-FO-002
Cronograma de actividades recurso humano	REH-FO-003
Paz y salvo retiro de la cooperativa	REH-FO-004
Reporte de entrenamiento área de trabajo	REH-FO-005
Control de entrega de documentos	REH-FO-006
Control entrega de planillas pago de s.s. Otas	REH-FO-007
Descriptivo del cargo y/o rol	REH-FO-008

Fuente: Autora

7.3.10 Legal.

Proceso encargado de mantener actualizado los estatutos y regímenes de acuerdo a la reglamentación vigente de las precooperativas, asegurándose de que las actividades que se desarrollen dentro de las mismas cumplan con todos los requisitos legales

Tabla 30. Documentos internos en el proceso Legal

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO	OBJETIVO
Caracterización del proceso de Legal	LEG-CA-001	La caracterización del proceso de documentación resume todo lo que es el proceso, destacando objetivo, responsables, participantes, proveedores y clientes, competencias y habilidades, registros, medición y seguimiento
Convocatoria de reuniones	LEG-PR-001	Definir las actividades a seguir para programar las reuniones anuales de asamblea y extraordinarias de las otas
Elaboración de actas	LEG-PR-002	Definir los pasos a seguir para legalizar las actas emitidas como resultado de las reuniones de las otas
Legalización ante terceros	LEG-PR-003	Describir las actividades a seguir para realizar la legalización de un nuevo nombramiento ante la supersolidaria
Normograma sector solidario	LEG-GU-001	Relacionar la normatividad vigente aplicable al sector solidario con las diferentes hechos que pueden ocurrir ven una OTA

Fuente: Autora

Tabla 31. Registros en el proceso Legal

NOMBRE DEL REGISTRO	CODIGO
Recepción y legalización de actas	LEG-FO-001

Fuente: Autora

7.3.11 Registros.

Una parte de los registros de cada proceso, están relacionados con los formatos presentados anteriormente, sin embargo hay otro grupo importante de registros que no cuentan con codificación, debido a que son controlados por los sistemas de información (XeO y SQL) y los cuales se identifican por el nombre, como es el caso de los siguientes registros.

Tabla 32. Registros emitidos por los sistemas de información

PROCESO	REGISTROS
PROCESO CONTABLE	Compensaciones y Nómina
	Pago de Nómina
	Provisión, prestaciones
	Pago nómina empleados
	Pago seguridad social
	Comprobante de Egreso
	Documento de cierre
	Nota de Ajuste
	Notas de contabilidad
	Recibo de Caja
	Registro electrónico
	Saldos iniciales
PROCESO DE CREDITO	Desembolso de cartera.
	Comprobante de cartera
	Comprobante de Egreso
	Comprobante de cierre
	Comprobante de ingreso
	Clasificación de cartera
	Causación de internos
	Abono automático
	Aportes
	Nota de Ajuste

	Provisión de cartera
	Recibo de Caja
	Recogida de crédito
	Saldos iniciales
	Solicitud de crédito
	Plan de pagos
	Autorizaciones especiales
	Carta de autorización del pagaré
	Pagare
	Libranza
PROCESO DE RECURSO HUMANO	Listado de liquidación por centro de Pago
	Planilla Asocajas
	Nómina final por empleado
	liquidación por concepto
	Gastos a cargo de La Ota

Fuente: Autora

Para el control de registros, se tiene establecido el formato “Tipo de registros”, DOC-FO-006, donde se especifica el proceso al que pertenece el registro, su indexación, acceso, clasificación, almacenamiento, tiempo en archivo activo e inactivo y disposición final. (Anexo 22).

8. IMPLEMENTACIÓN

Una vez terminada la etapa de planificación y documentación se prosiguió con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

8.1 OBJETIVO

El objetivo de esta etapa fue involucrar el SGC dentro de las actividades diarias de la Cooperativa, logrando compromiso y la adquisición de nuevas responsabilidades y funciones por parte de los colaboradores.

8.2 RESPONSABLES

Los responsables del éxito de esta etapa fueron el Gerente General, la practicante UIS y los colaboradores de la cooperativa EJERSER Ltda.

8.3 METODOLOGÍA

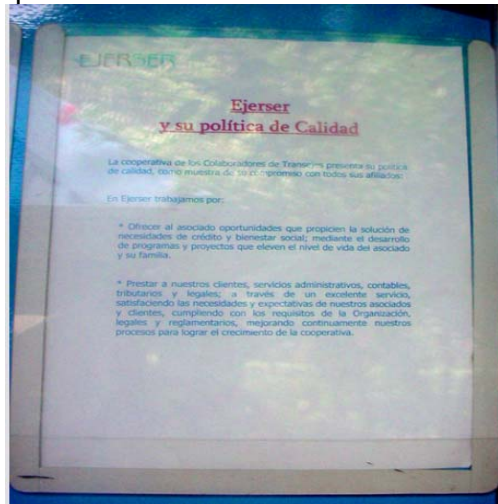
Dentro de las actividades que se realizaron en ésta etapa están, la presentación de las directrices del Sistema de Gestión de la Calidad enmarcadas dentro de la Política de la Calidad, la revisión y aprobación de documentos usando el modulo de la Calidad, la aplicación de la encuesta de satisfacción del asociado y cliente, el reporte de acciones correctivas y preventivas, el reporte de productos no conformes, implementación de planes de mejora, y las reuniones del comité de la calidad

8.4 IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD

La política de la calidad se presentó y aprobó por parte de los colaboradores de la cooperativa el día 1 de Abril de 2009, en una reunión en donde se explicaron las directrices del SGC por parte de la Gerencia.

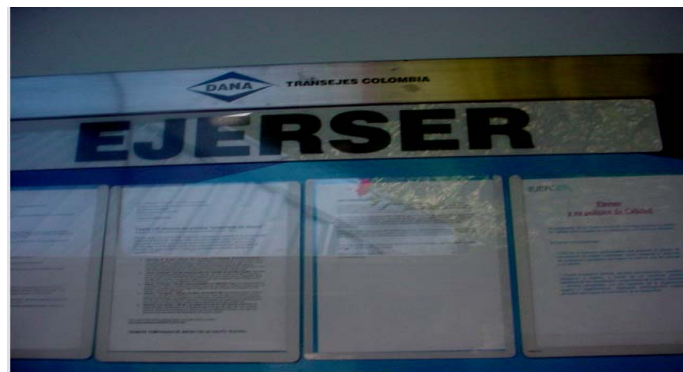
Posteriormente, se publicó en la cartelera de EJERSER Ltda., ubicada en el casino de las instalaciones de DANA Transejes Colombia, para darla a conocer a todos sus asociados y clientes.

Figura 4. Publicación política de la calidad EJERSER Ltda. Cartelera principal



Fuente: Autora

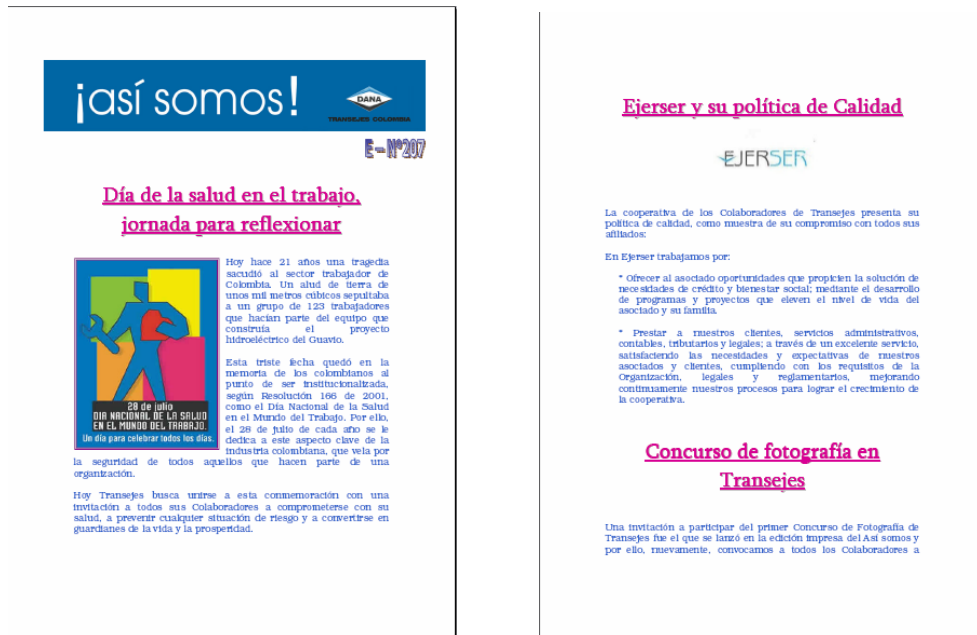
Figura 5. Publicación política de la calidad EJERSER Ltda. Cartelera de la empresa



Fuente: Autora

Además se hizo uso del medio de comunicación de DANA Transejes “Así somos” el cual es una publicación semanal en medio electrónico que es enviado a todos los colaboradores de la organización, en donde se resaltan las actividades más importantes de la semana y publican demás noticias de interés general.

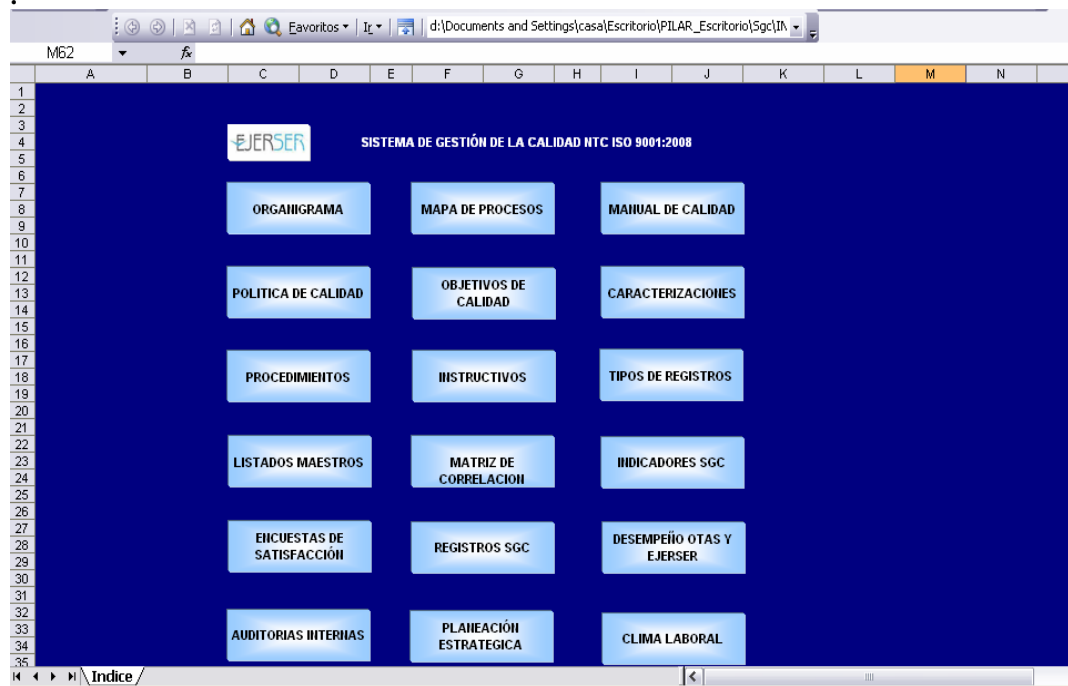
Figura 6. Publicación política de la calidad EJERSER Ltda. Así somos 207



El entendimiento de la política de la calidad por parte de los colaboradores de la cooperativa se facilita con el módulo de la calidad ubicado en cada puesto de trabajo.

El módulo de la calidad, es una herramienta utilizada para facilitar el control del SGC, ya que permite acceder a información actualizada en cualquier momento, y poder tomar las decisiones que mejoren el desempeño del mismo, lo que permite obtener aplicar planes de acción en corto tiempo y medir su impacto sobre el desempeño de la cooperativa.

Figura 7. Módulo de la calidad EJERSER Ltda.



Fuente: Autora

Figura 8. Política de la calidad en módulo de la calidad EJERSER Ltda.



Fuente: Autora

8.5 IMPLEMENTACIÓN DE DOCUMENTOS

La implementación de documentos en la Cooperativa Multiactiva de empleados de Transejes, EJERSER Ltda. se hizo haciendo uso del “Módulo de la Calidad”, que consiste en un conjunto de archivos elaborados Excell y Word, que contiene todos los documentos, formatos y registros del SGC.

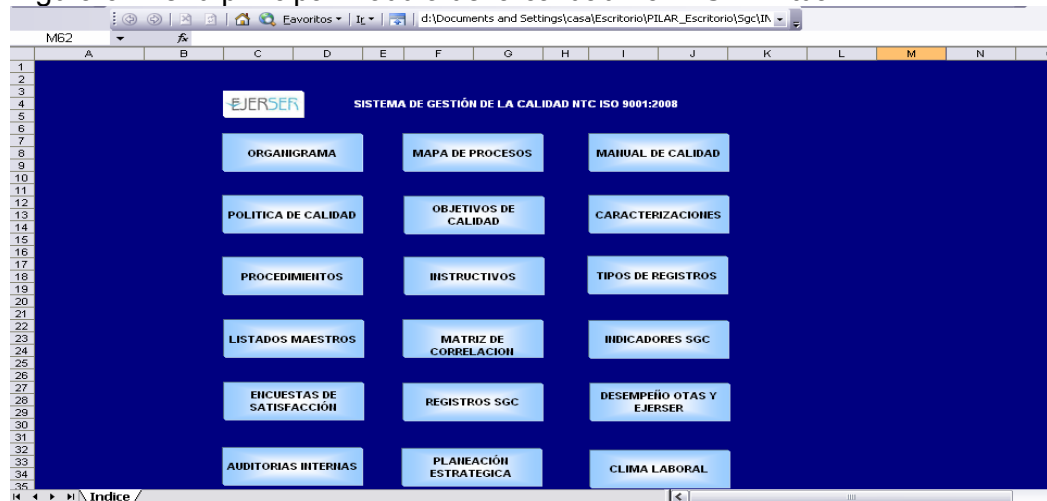
Este módulo es administrado por el Gerente General y cualquier modificación a algún documento, además de seguir la “Guía de elaboración de documentos”, debe actualizarse en el centro de sistemas de DANA Transejes Colombia.

Los colaboradores de la cooperativa solo pueden modificar los registros electrónicos que les fueron asignados. Los demás documentos no pueden ser modificados sino a través del departamento de sistemas.

A continuación se explica el funcionamiento del Modulo de la Calidad.

Para ingresar al Módulo debe hacerse click desde el escritorio al Icono llamado: “SGCejerster” para visualizar el menú principal:

Figura 9. Menú principal módulo de la calidad EJERSER Ltda.



Fuente: Autora

En el menú principal se pueden visualizar los siguientes accesos:

- **ORGANIGRAMA:** Haciendo click sobre este recuadro se podrá visualizar el organigrama de la Cooperativa EJERSER Ltda.
- **MAPA DE PROCESOS:** Haciendo click sobre este recuadro se podrá visualizar el mapa de procesos de la Cooperativa EJERSER Ltda., con sus respectivas interacciones.
- **MANUAL DE CALIDAD:** Haciendo click sobre este recuadro se podrá acceder al Manual de la Calidad de la Cooperativa. En este documento se hace referencia a todos los procedimientos, guías y formatos del SGC, que haciendo click en cada uno de ellos se puede ver la información relacionada en el documento.
- **POLITICA DE LA CALIDAD:** Haciendo click sobre este recuadro se podrá visualizar la política de la calidad implementada en la Cooperativa y que debe ser entendida por todos los colaboradores de la organización.
- **OBJETIVOS DE LA CALIDAD:** Haciendo click sobre este recuadro se podrá visualizar el despliegue de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, su forma de medición, responsable, frecuencia y fuente de datos.
- **CARACTERIZACIONES:** Haciendo click sobre este recuadro se podrá visualizar el índice de las caracterizaciones de todos los procesos aprobados del SGC. Así:

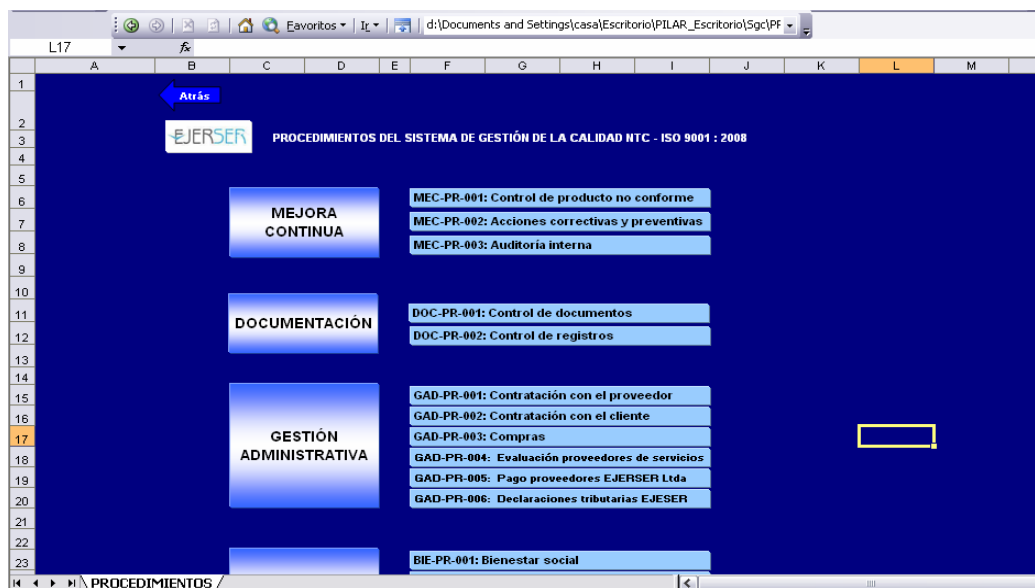
Figura 10. Índice caracterizaciones módulo de la calidad EJERSER Ltda.



Fuente: Autora

- **PROCEDIMIENTOS:** Haciendo click sobre este recuadro se podrá acceder al listado de todos los procedimientos aprobados e implementados del SGC por proceso. Así:

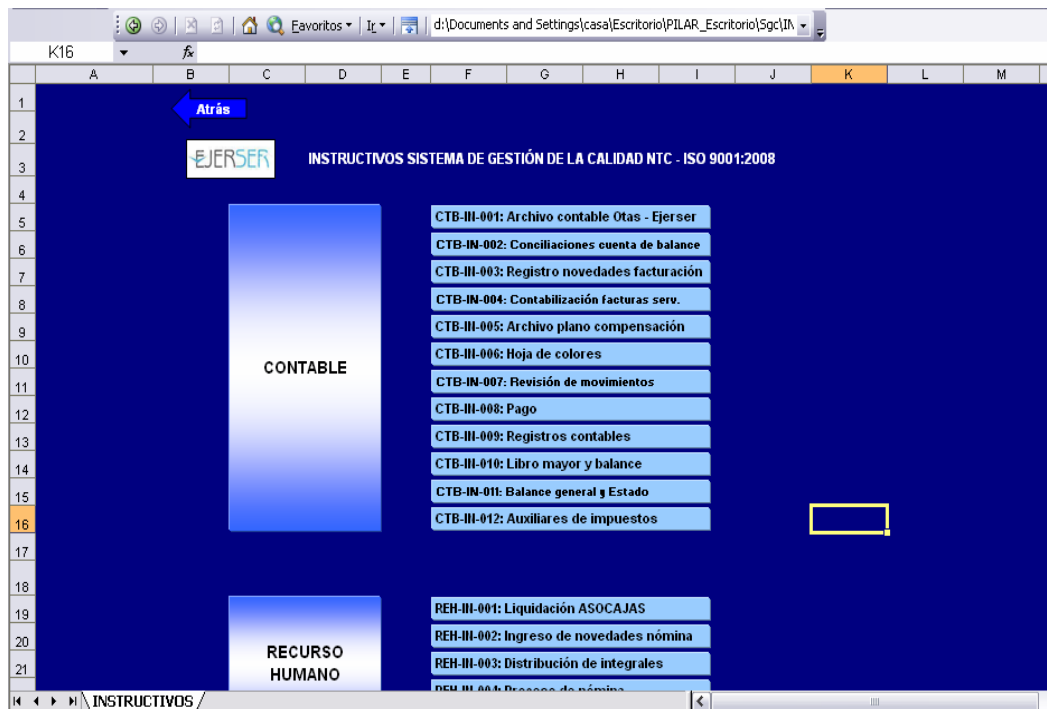
Figura 11. Índice procedimientos módulo de la calidad EJERSER Ltda.



Fuente: Autora

- **INSTRUCTIVOS:** Haciendo click en este recuadro, se puede acceder a todos los instructivos aprobados e implementados del SGC de EJESER Ltda. Así:

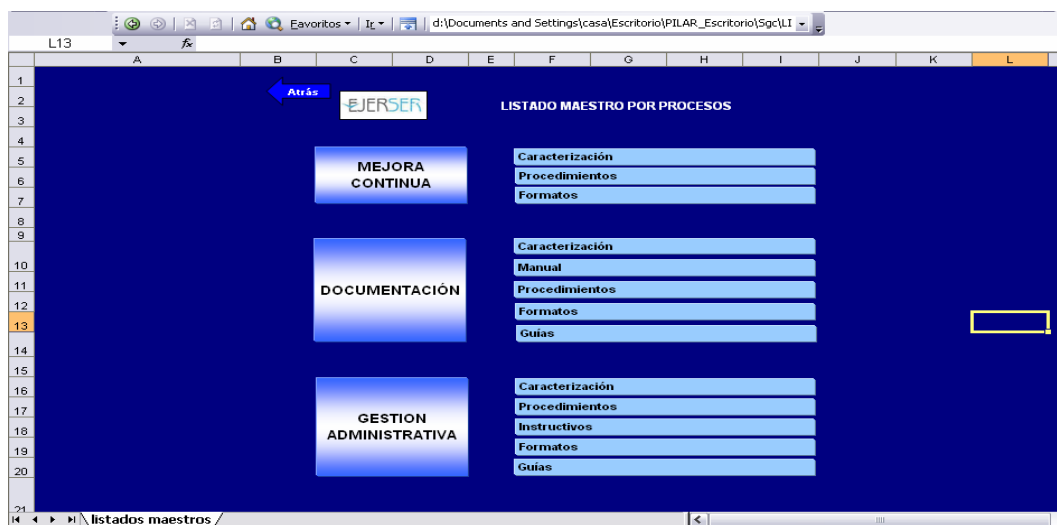
Figura 12. Índice instructivos módulo de la calidad EJESER Ltda.



Fuente: Autora

- **TIPOS DE REGISTROS:** Haciendo click sobre este recuadro se accede al formato “Tipo de registros”, DOC-FO-006 (Anexo 22)
- **LISTADOS MAESTROS:** Haciendo click sobre este recuadro se accede la organización de todos los tipos de documentos por proceso:

Figura 13. Índice listados maestros módulo de la calidad EJERSER Ltda.



Fuente: Autora

- **MATRIZ DE CORRELACIÓN:** Haciendo click sobre este recuadro se accede a la matriz de correlación de cumplimiento de requisitos de la norma ISO 9001:2008. (Anexo 23)
- **ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN:** Haciendo click sobre este recuadro se pueden observar los resultados de las encuestas de satisfacción tanto del asociado como del cliente.
- **REGISTROS SGC:** Haciendo click sobre este recuadro se puede acceder a los registros que están en medio electrónico. Estos registros deben ser alimentados mensualmente por los colaboradores responsables de la cooperativa que deben mantener actualizada esta información. La evidencia de uso del Módulo de la calidad por parte de los colaboradores de la cooperativa se muestra en el anexo 30.

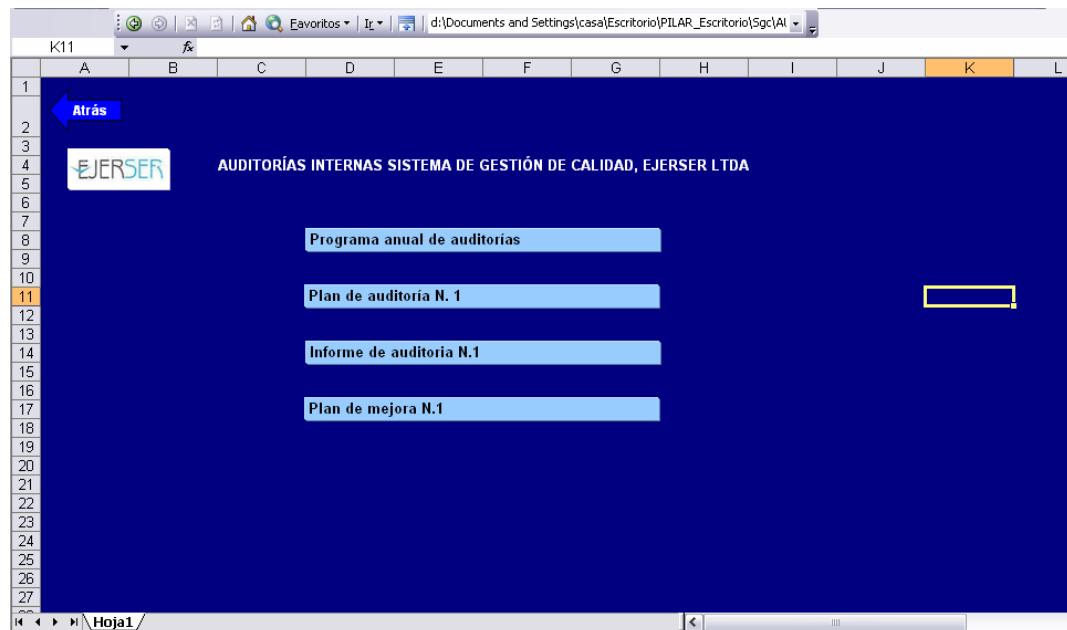
Figura 14. Registros del módulo de la calidad EJERSER Ltda.



Fuente: Autora

- **DESEMPEÑO OTAS – EJERSER:** Haciendo click sobre este recuadro se accede a la consolidación de los indicadores correspondientes a cada Ota y su resultado mensual. Los resultados de los indicadores de la calidad por proceso definen el nivel de desempeño de la Ota respecto a las actividades contratadas.
- **AUDITORÍAS INTERNAS:** Haciendo click sobre este recuadro se accede a la información referente al proceso de auditoría internas. Se pueden observar los siguientes documentos: Programa de auditoría, Plan de auditoría, Informe de auditoría y Plan de Mejora.

Figura 15. Índice auditorías internas módulo de la calidad EJERSER Ltda.



Fuente: Autora

- **Planeación Estratégica:** Haciendo click sobre este recuadro se accede al informe de avance de cumplimiento de la planeación estratégica de la Cooperativa EJERSER Ltda.
- **Clima Laboral:** Haciendo click sobre este recuadro se accede al informe de la medición del clima laboral de la Cooperativa EJERSER Ltda.

8.6 IMPLEMENTACIÓN DE INDICADORES

La implementación de indicadores comenzó una vez se terminó la definición de los diferentes indicadores de Gestión.

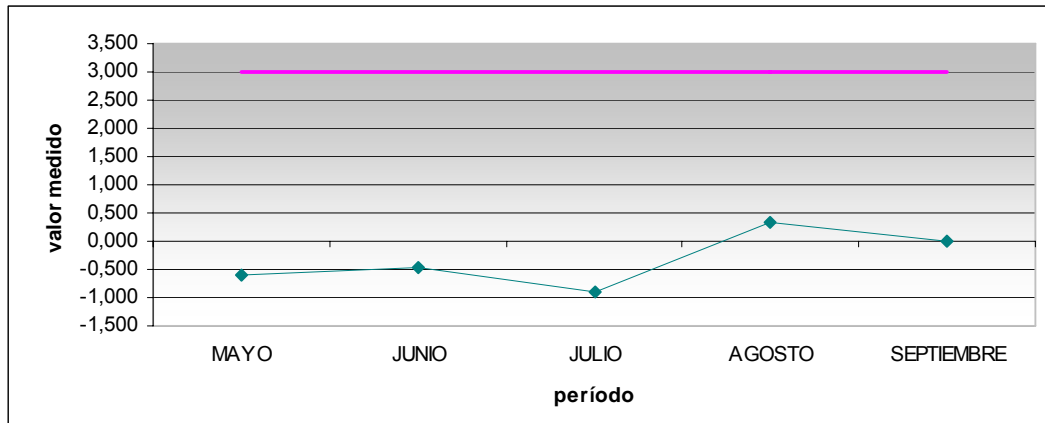
8.6.1 Indicadores de gestión.

El comportamiento de los indicadores de gestión implementados en la Cooperativa Multiactiva de Empleados de Transejes EJERSER, Ltda., y que

corresponden a los objetivos de la calidad aprobados en la planificación fue la siguiente:

- Rentabilidad neta

Figura 16. Indicador rentabilidad neta



Fuente: Desempeño Indicadores EJERSER Ltda.

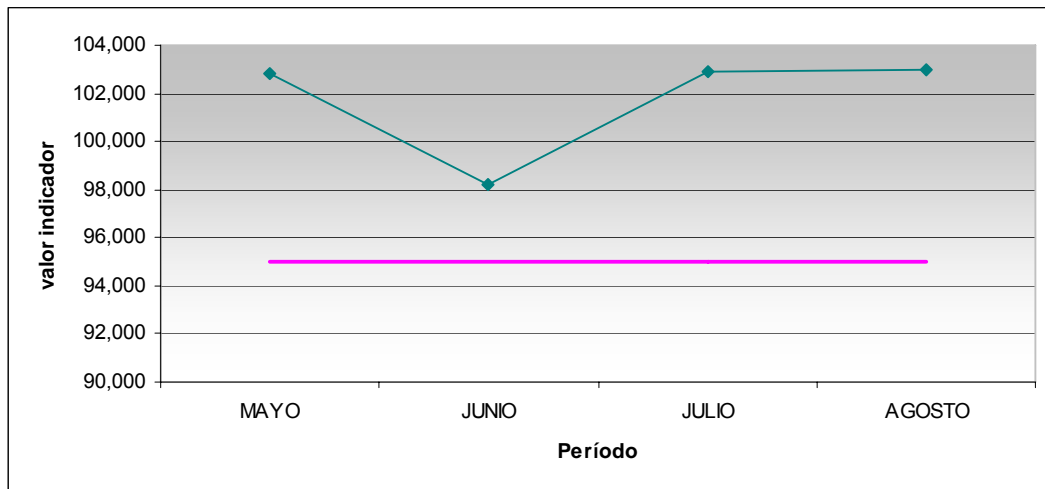
Como puede apreciarse la medición de este indicador empezó en el mes de Abril, registrando valores que no cumplían con la meta, por lo que en el mes de septiembre se diseñó el respectivo plan de acción para los siguientes meses con el fin de subir el nivel del indicador.

- Índice de colocación de crédito

Este indicador mide la proporción de recursos de la cooperativa que están en calidad de préstamo para los asociados.

El desempeño de este indicador medido a partir de mayo fue el siguiente:

Figura 17. Indicador índice de colocación de crédito



Fuente: Desempeño Indicadores EJERSER Ltda.

Como puede observarse en la gráfica, el indicador ha superado la meta desde el mes de Abril en el que se comenzó su medición, por lo que no se diseñaron planes de acción.

- Aumento del patrimonio

Este indicador de gestión es medido semestralmente. Su primera medición se hizo en mayo de 2009, la cual dio un valor de 0.0491 lo que no alcanzó la meta de 3%, por lo que se diseñaron planes de acción para incrementar su valor.

Los demás indicadores de gestión implementados del SGC que no cumplieron los objetivos propuestos, cuentan con su respectivo plan de acción diseñado para cumplirse hasta Diciembre de 2009.

En esta fecha se hará la evaluación de la efectividad de los mismos.

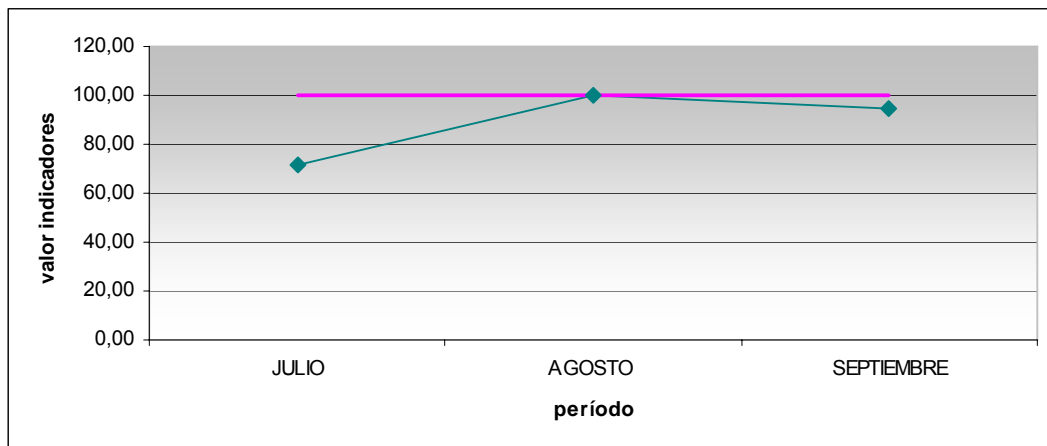
8.6.2 Indicadores de proceso.

Durante la implementación de los controles asignados a las actividades de cada proceso, se asignaron indicadores de gestión definidos en el despliegue de la política de la calidad, así como la creación de algunos específicos para cada proceso.

El comportamiento de los indicadores de proceso ha sido del siguiente:

- Cumplimiento cronograma de actividades de Recurso Humano

Figura 18. Indicador cumplimiento cronograma de actividades Recurso humano

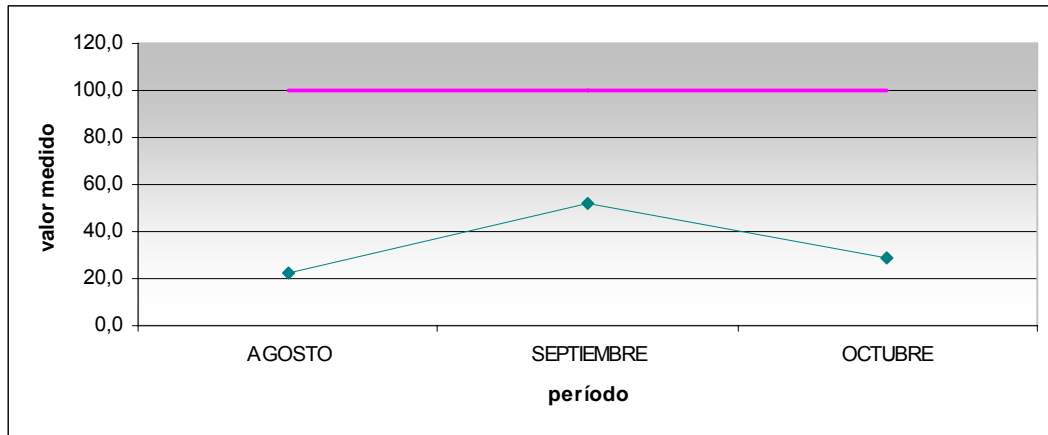


Fuente: Desempeño Indicadores EJERSER Ltda.

La medición de este indicador se inició en el mes de Julio, donde el valor medido no alcanzó la meta planeada, esto generó un plan de acción que se implementó en el siguiente mes.

- Cumplimiento calendario tesorería

Figura 19. Indicador cumplimiento calendario tesorería

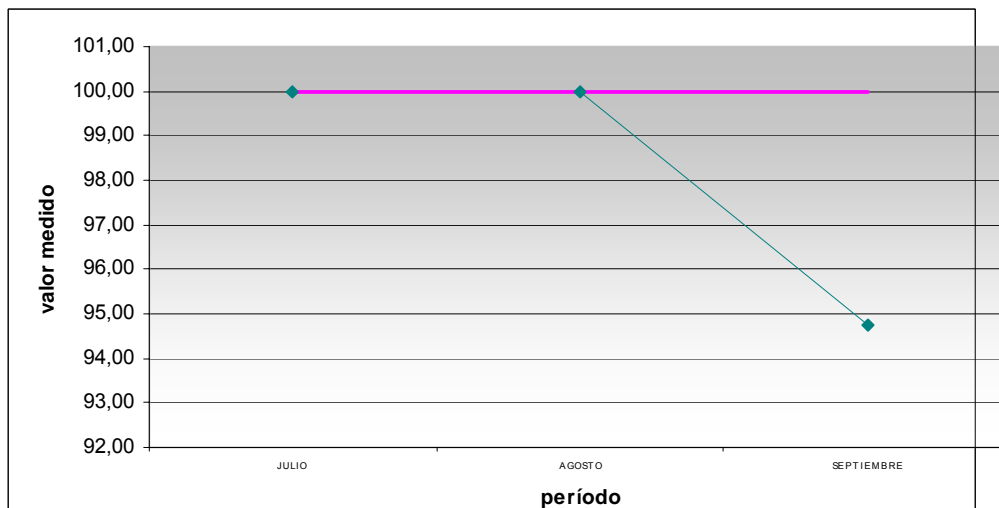


Fuente: Desempeño Indicadores EJERSER Ltda.

La implementación de este indicador se hizo en el mes de Agosto de 2009. Las mediciones registradas hasta el momento no alcanzan la meta lo que generó planes de acción para poder cumplir este indicador.

- Cumplimiento entrega de Informes Financieros

Figura 20. Indicador cumplimiento entrega de informes



Fuente: Desempeño Indicadores EJERSER Ltda.

Este indicador se implementó en el mes de Julio, en donde su medición alcanzó la meta de 100%, lo que ocurrió en el mes de Agosto.

Pero en el mes de Septiembre debido a inconvenientes en el software del módulo de contabilidad se retrasó la entrega de informes financieros a una precooperativa. Este incumplimiento de un requisito del cliente ocasionó el registro de una acción correctiva, que hasta la actualidad está abierta.

8.7 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL ASOCIADO

Medir el nivel de satisfacción de los asociados de la cooperativa es fundamental para conocer que tan acertados han sido los servicios y productos ofrecidos.

8.7.1 Metodología

Inicialmente se identificó que lo que quería medirse era el nivel de satisfacción respecto a los atributos del servicio, así como la satisfacción de los productos de crédito y actividades de bienestar social ofrecido por la cooperativa a sus asociados.

Se diseñó un borrador de la encuesta, a cargo de la estudiante en práctica, el cual fue aplicado a algunas personas para constatar la claridad y entendimiento del cuestionario y recibir observaciones que permitieron hacer cambios, para ser posteriormente aprobada por el Gerente General.

Posteriormente se estableció una guía, identificada como BIE-GU-01 “Guía de encuesta de satisfacción del asociado”, donde se especifican las generalidades de la aplicación.

La aplicación de la encuesta tuvo lugar la tercera y cuarta semana del mes de Junio de 2009. En esta semana en las reuniones de área de la OTA

(Organización de Trabajo Asociado) se dio un espacio para responder la encuesta por parte de los asociados de manera voluntaria.

8.7.2 Formato de la Encuesta

El diseño de la encuesta se elaboró en Microsoft Publisher. El formato consta de cuatro caras, como se muestra en la siguiente gráfica:

Figura 21. Formato de encuesta de satisfacción del asociado EJERSER Ltda.

8. ¿Cuál medio de comunicación considera usted que es el más efectivo para informar las actividades y servicios de la cooperativa?

___ a. Atención en las oficinas
___ b. Así somos
___ c. Cafeterías
___ d. Correo interno
___ e. Otros ¿Cuáles? _____

Sus comentarios:

¡Muchas Gracias por su colaboración!

Con su ayuda logramos brindarle una mejor calidad de servicio que se ajuste cada día más a sus necesidades

EJERSER
Cooperativa Multiactiva de Empleados de Transejes

"Su opinión es indispensable para nosotros así usted recibirá un mejor servicio"

Nota: Ello encara le es o le o le o le a conocer el nivel de satisfacción acerca de los servicios ofrecidos por la Cooperativa EJERSER hacia sus asociados.

Para sus respuestas tenga en cuenta la siguiente escala:
E: Excelente B: Bueno A: Aceptable D: Deficiente

5. Califique las siguientes cualidades del servicio, en cada uno de los productos (Crédito y Bienestar Social)

	Crédito				Bienestar Social			
	E	B	A	D	E	B	A	D
Atención								
Oportunidad								
Cumplimiento								

6. Califique la actuación del personal que lo ha atendido, en cada uno de los productos (Crédito y Bienestar Social)

	Crédito				Bienestar Social			
	E	B	A	D	E	B	A	D
Amabilidad								
Claridad de la información								
Oscilum								

7. Es EJERSER, su primera opción para solicitar un préstamo?

SI ___ No ___ Por qué?

___ a. Tasa de interés
___ b. Facilidad de pago
___ c. Agilidad en el servicio
___ d. Todas las anteriores
___ e. Otros ¿Cuáles? _____

1. Que percepción tiene de la cooperativa EJERSER, respecto a los servicios que le prestan como asociado, en los productos de:

Productos de Crédito	E	B	A	D
1. Crédito modalidad Ordinario				
2. Crédito modalidad Cajero				
3. Crédito modalidad Suministro				

Productos de Bienestar Social	E	B	A	D
4. Actividades recreativas				
5. Actividades Educativas				
6. Convenios empresariales				

2. ¿Cuáles de los productos mencionados anteriormente, utiliza con más frecuencia? (Escriba el número del producto) ___

3. ¿Cuál es el más importante para usted? (Escriba sólo el número del producto) ___

4. ¿Cuál es el menos importante para usted? (Escriba sólo el número del producto) ___

Fuente: Autora

El formato de la encuesta contiene una serie de preguntas que buscan conocer el nivel de satisfacción del asociado respecto de los servicios ofrecidos por la cooperativa.

Las preguntas manejan dos tipos de variables, ordinales y nominales.

- **Variables Ordinales:** Para estas preguntas se estableció la siguiente escala de medición:

Tabla 33. Escala de medición de variables ordinales

ESCALA	PUNTAJE
E: Excelente	5
B: Bueno	4
A: Aceptable	3
D: Deficiente	2

Fuente: BIE-GU-001: Guía Encuesta de satisfacción del asociado

Bajo esta variable se midieron las preguntas 1, 5 y 6, relacionadas con la satisfacción de los productos y los atributos del servicio.

- **Variables nominales:** Es una variable que no supone superioridad entre una opción de respuesta y la otra. Bajo esta variable se midieron las preguntas 2, 3, 4, 7 y 8.

8.7.3 Selección de la muestra

Teniendo en cuenta las características de la población en estudio se tomó la decisión de implementar “Muestreo aleatorio estratificado”.

Los estratos establecidos fueron 2: Asociados que pertenecen a otas que prestan sus servicios en producción y Asociados que pertenecen a otas que prestan servicios administrativos.

Para la selección de la muestra, se determinaron los siguientes parámetros:

- Utilizar un nivel de confianza del 95%, que sigue una distribución normal ($Z(0.95) = 1.95$).
- Considerar una población (N) igual a la totalidad de los asociados a la Cooperativa EJERSER Ltda. (359)
- Considerar una población dividida en dos estratos así:

Estrato 1: Asociados a Otas que prestan sus servicios en producción

Estrato 2: Asociados a Otas que prestan servicios administrativos

- Se asume un error igual a 7%
- Se determina calcular la muestra asumiendo proporciones de 50% y 50% que permite el máximo valor de muestra, en vista que no se conoce al varianza de la población.

La fórmula para el cálculo de la muestra del total de población es la siguiente:

$$n = \frac{N * P * Q}{(N - 1) * (E_{m\acute{a}x} / Z_{(\alpha/Z)})^2 + P * Q}$$

El porcentaje de cada estrato entre la población se obtiene de la siguiente manera:

$$W_x = \frac{N_x}{N}$$

Siendo W_x el porcentaje para el estrato X

De esta forma se calcula el tamaño muestral de cada estrato así:

$$n_x = W_x n$$

A continuación se muestra un resumen de lo explicado anteriormente y de los resultados de los cálculos realizados:

VARIABLE	DEFINICIÓN	VALOR
N	Tamaño de la población	359
N1	Población Otas de planta	249
N2	Población Otas administrativas	110
$E_{m\acute{a}x}$	Error máximo esperado	0.07
$Z (\alpha/Z)$	Constante normalizada	1.95

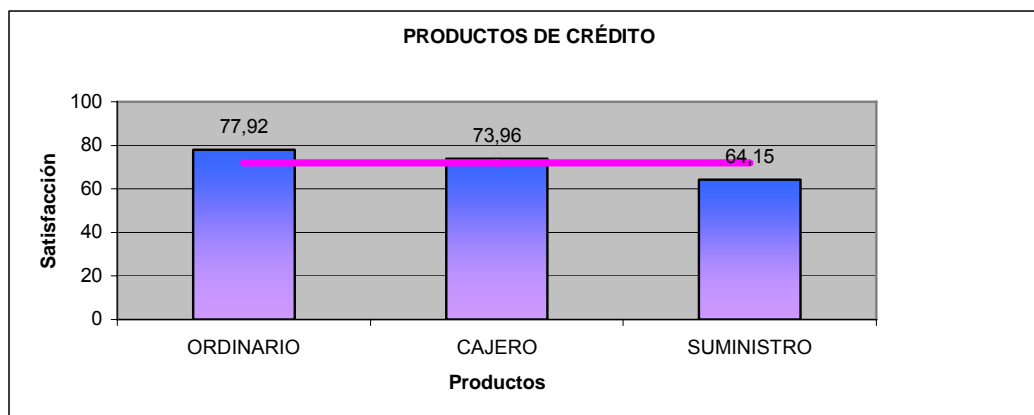
P	Proporción	0.50
Q	1-P	0.50
n	Muestra total	127
n1	Tamaño muestra Otas de planta	88
n2	Tamaño muestra Otas administrativas	39

Teniendo en cuenta los valores obtenidos anteriormente se aplicó la encuesta a 88 asociados de planta y a 39 asociados administrativos.

8.7.4 Resultados

- **Productos:** Se evaluaron los 6 productos principales ofrecidos por la cooperativa repartidos entre Crédito y Bienestar Social, obteniendo lo siguiente:

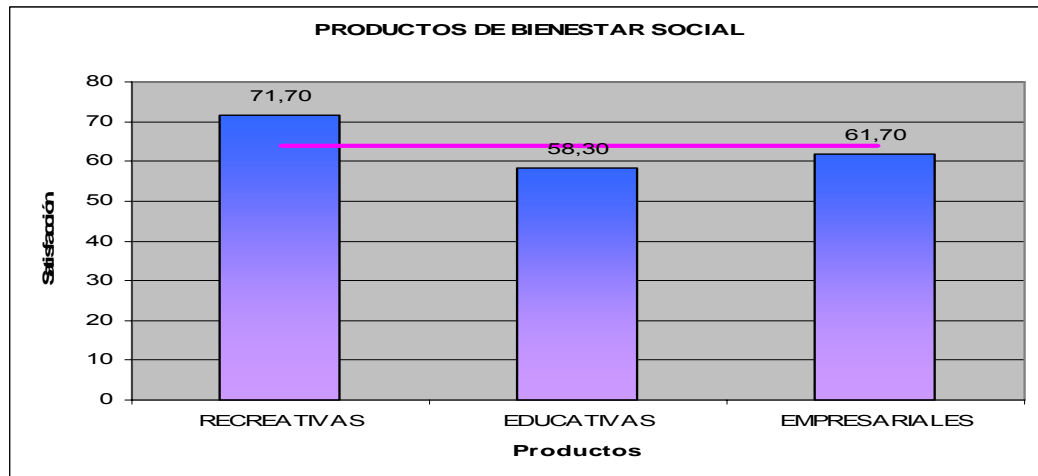
Figura 22. Satisfacción del asociado en productos de crédito



Fuente: Autora

El promedio de satisfacción del asociado respecto al servicio de crédito es de: 72.01%

Figura 23. Satisfacción del asociado en productos de Bienestar social

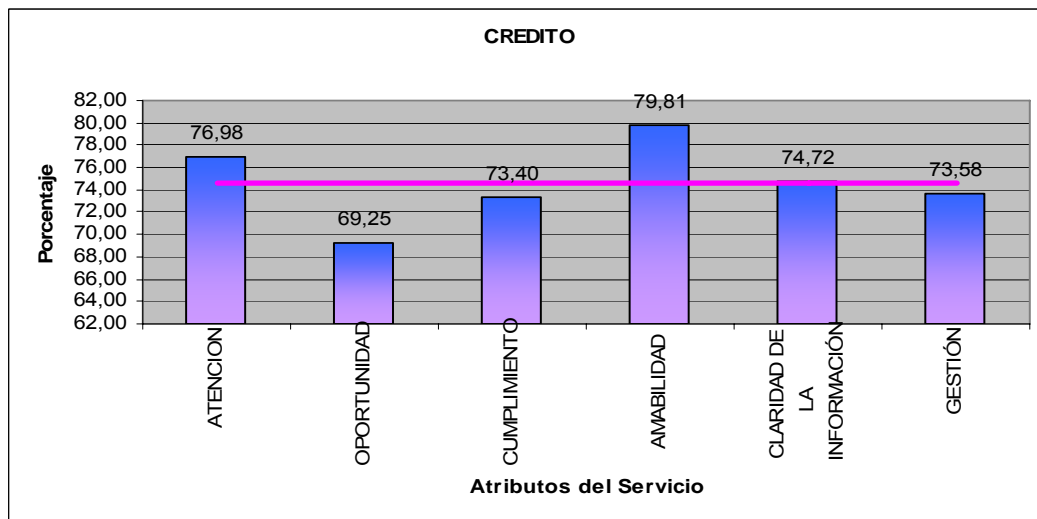


Fuente: Autora

El promedio de satisfacción del asociado respecto al servicio de Bienestar social es de: 63.9 %

- **Atributos del servicio**

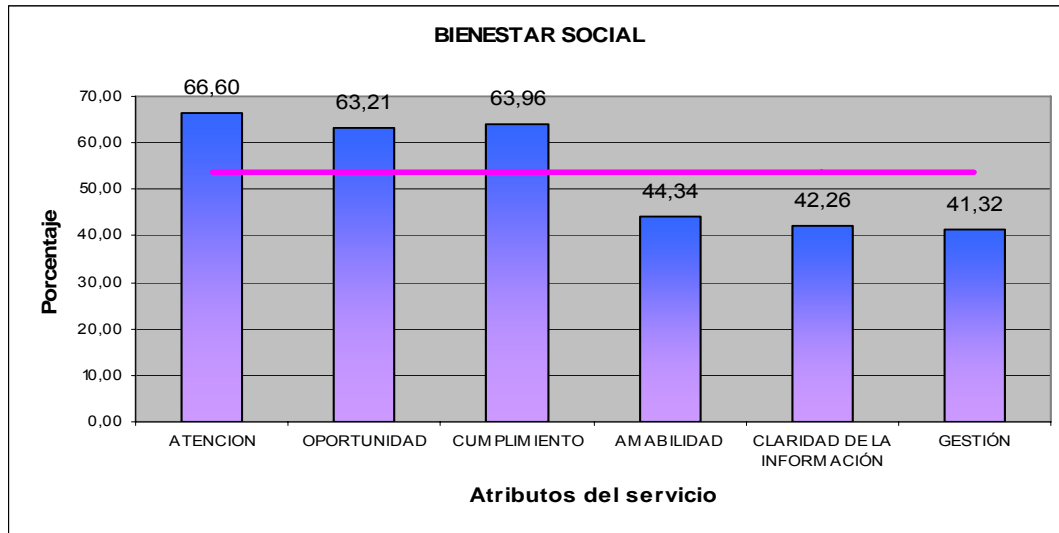
Figura 24. Resultados atributos del servicio de crédito



Fuente: Autora

El promedio del resultado de la medición de los atributos del servicio para el producto de Crédito es de: 74.6 %

Figura 25. Resultado atributos Bienestar social



Fuente: Autora

El promedio del resultado de la medición de los atributos del servicio para el producto de Bienestar Social es de: 53.62 %

Uno de los indicadores del SGC EJERSER Ltda., es:

- “Lograr la satisfacción del cliente y asociado”, cuyo indicador es el resultado de la encuesta de satisfacción del asociado de las preguntas 1,5 y6.

Según el análisis anterior se pueden resumir los siguientes datos:

Tabla 34. Indicador de gestión de la calidad asociado a la encuesta

CREDITO		BIENESTAR SOCIAL	
Satisfacción promedio del asociado respecto del servicio	72.1 %	Satisfacción promedio del asociado respecto del servicio	63.9 %
Promedio de atributos del servicio	74.6 %	Promedio de atributos del servicio	53.62 %

Fuente: Autora

Teniendo en cuenta que se ha asignado un porcentaje igual a cada servicio ofrecido por la cooperativa, se calcula un promedio de los anteriores valores obteniendo el valor del indicador del objetivo de calidad, así:

$$\text{Indicador} = (72.1 + 74.6 + 63.9 + 53.62) / 4 = \mathbf{66.05\%}$$

La satisfacción del asociado respecto de los servicios ofrecidos por la cooperativa no alcanza la meta planeada de mínimo 80%, por lo que se deben tomar las acciones correctivas pertinentes.

8.8 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La Cooperativa Multiactiva EJERSER Ltda., identificó en su planeación dos tipos de personas a los que van dirigido los servicios que prestan. Así se identificaron dos tipos de clientes:

- Cliente 1: Asociado, que recibe todos los servicios de Crédito y Bienestar Social
- Cliente 2: Cliente OTA, que son todas las Organizaciones de trabajo asociado que reciben los servicios administrativos, contables, legales y tributarios ofrecidos por la Cooperativa.

Teniendo como base esa diferenciación de clientes, se diseñó y aplicó una segunda encuesta a los líderes de cada OTA para conocer la satisfacción del cliente respecto de los servicios ofrecidos por la Cooperativa.

8.5.1. Metodología.

Inicialmente se identificó que lo que quería medirse era el nivel de satisfacción respecto a los servicios ofrecidos por EJERSER Ltda., establecidos contractualmente entre la Cooperativa y las OTAS.

Se diseñó un borrador de la encuesta a cargo de la estudiante en practica UIS, el cual fue revisado por el Gerente General, quién le hizo algunas observaciones que permitieron hacerle cambios antes de elaborar el cuestionario final y aplicarlo a los líderes de cada OTA.

8.5.2. Formato de la encuesta.

El formato de la “Encuesta de satisfacción del cliente” GAD-FO-013, fue diseñado en Excel. (Anexo 24)

Para la medición de los resultados se manejaron solamente variables ordinales:

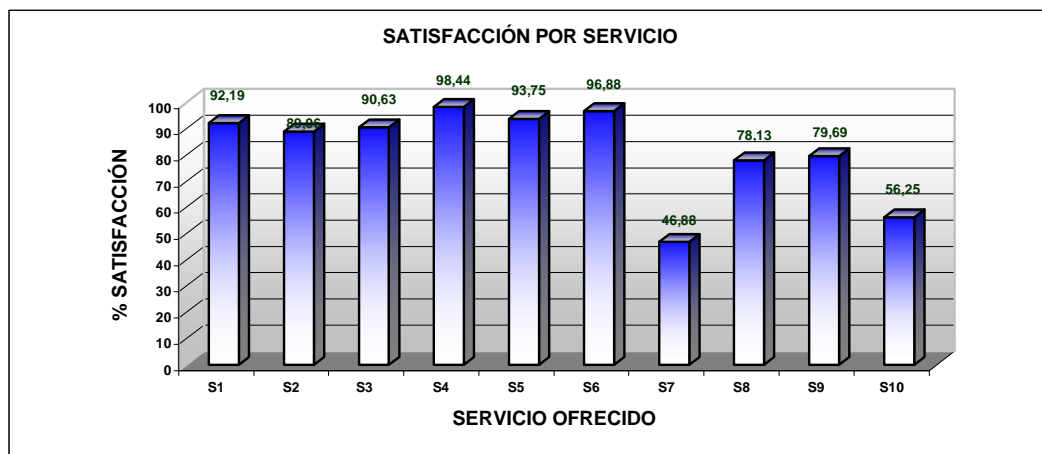
Tabla 35. Escala de medición de variables ordinales encuesta cliente

ESCALA	PUNTAJE
4: Muy satisfecho	4
3: Satisfecho	3
2: Medianamente satisfecho	2
1: Insatisfecho	1

Fuente: Autora

8.5.3. Resultados.

Figura 26. Resultados de encuesta de satisfacción del cliente.



Fuente: Autora

Los resultados de satisfacción por servicio fueron los siguientes:

- **S1:** Presentación mensual de Estados Financieros e informes eventuales requeridos: 92.19%
- **S2:** Elaboración, presentación y pago de las obligaciones tributarias y fiscales de la OTA : 89.06%
- **S3:** Presentación de informes requeridos por la DIAN y demás entidades del sector público respecto de al actividad contable y tributaria de la OTA: 90.63 %
- **S4:** Elaboración de planillas pago correspondiente al Sistema General de Seguridad Social y parafiscales: 98.44%
- **S5:** Elaboración de facturación en lo ateniende a los servicios que presta la OTA: 93.75%
- **S6:** Elaboración planillas y efectuar pago correspondiente a las compensaciones ordinarias y extraordinarias de cada asociado a la OTA: 96.88%
- **S7:** Planeación y desarrollo de programas de Entrenamiento, desarrollo de competencias, y comunicación de acuerdo a las necesidades de la OTA: 46.88%
- **S8:** Planeación, organización, registro, archivo y control de actos cooperativos en cuanto a convocatorias a asambleas, juntas de asociados de la OTA: 78.13%
- **S9:** Asesoría legal, y jurídica a los órganos de control de la OTA: 79.69%
- **S10:** Promoción y apoyo en los procesos de capacitación a los asociados de las Otas en cuanto a los marcos jurídicos y legales del Cooperativismo: 56.25%

La satisfacción promedio de los clientes respecto a los servicios ofrecidos por la cooperativa es de: 82.18%

Como puede verse en los resultados los servicios que presentaron mas baja satisfacción en el cliente, son los referentes a la “Planeación y desarrollo de

programas de entrenamiento y apoyo en los procesos de capacitación a la OTA en cuanto a marcos jurídicos y legales del cooperativismo”.

Estos resultados fueron analizados por el Gerente General, quien diseñó un plan de acción, que consiste en la planeación de actividades de capacitación en diferentes temas a las OTAS, las cuales van a ser aplicadas en el último trimestre de 2009.

8.6. MEDICIÓN DEL CLIMA LABORAL

Como herramienta para conocer el ambiente de trabajo de la cooperativa se diseño y aplicó una encuesta de clima laboral a los colaboradores de la Cooperativa EJERSER Ltda.

8.6.1. Metodología

La encuesta de medición del clima laboral de la Cooperativa EJERSER Ltda., fue revisada por el Gerente General, para que después de su aprobación se aplicara a la totalidad de los colaboradores de la cooperativa el día 9 de Octubre de 2009.

8.6.2. Formato de la encuesta.

La encuesta de Clima Laboral de EJERSER Ltda., se diseñó de tal forma que se pudieran medir las siguientes variables:

- Imagen corporativa
- Estructura Organizacional
- Empoderamiento
- Condiciones de Trabajo
- Liderazgo
- Desarrollo Humano
- Relaciones Humanas

- Compensaciones y Beneficios
- Sentido de pertenencia
- Servicio al cliente
- Cultura organizacional
- Administración del cambio.

Estas variables se midieron de acuerdo a la siguiente escala de medición:

Tabla 36. Escala de medición clima laboral

Totalmente en desacuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

Fuente: Autora

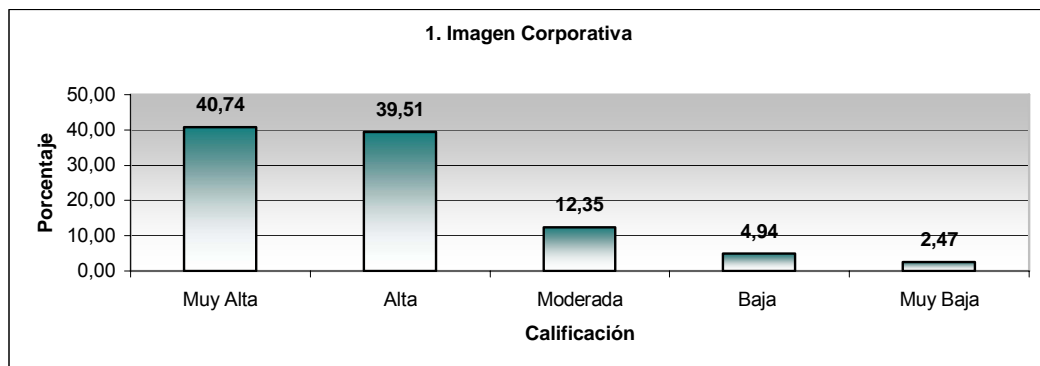
El formato de encuesta aplicado consta de 70 preguntas en las cuales el colaborador debe colocar su nivel de aceptación de la situación propuesta. (Anexo 25).

8.6.3. Resultados

Los resultados de la medición del clima laboral de EJERSER Ltda., fueron socializados en reunión el 14 de Octubre 2009 (Anexo27)

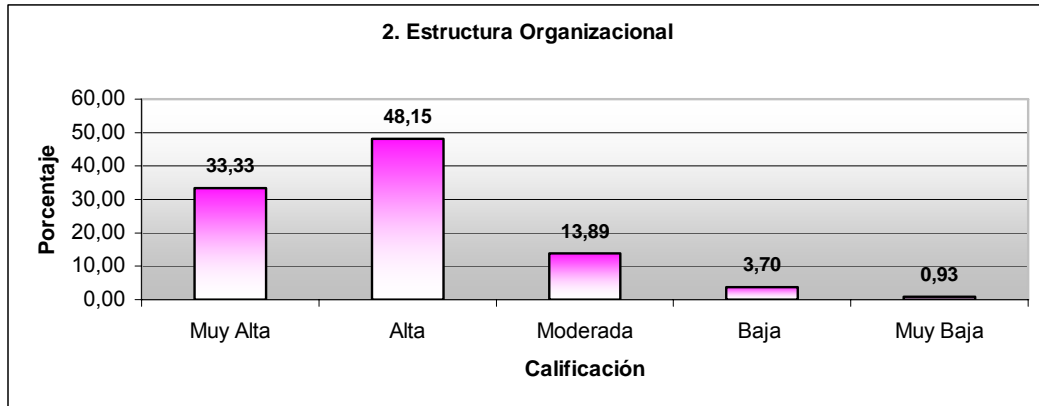
A continuación se detalla la tabulación de los resultados obtenidos de algunas de las variables medidas:

Figura 27. Resultados clima laboral variable imagen corporativa



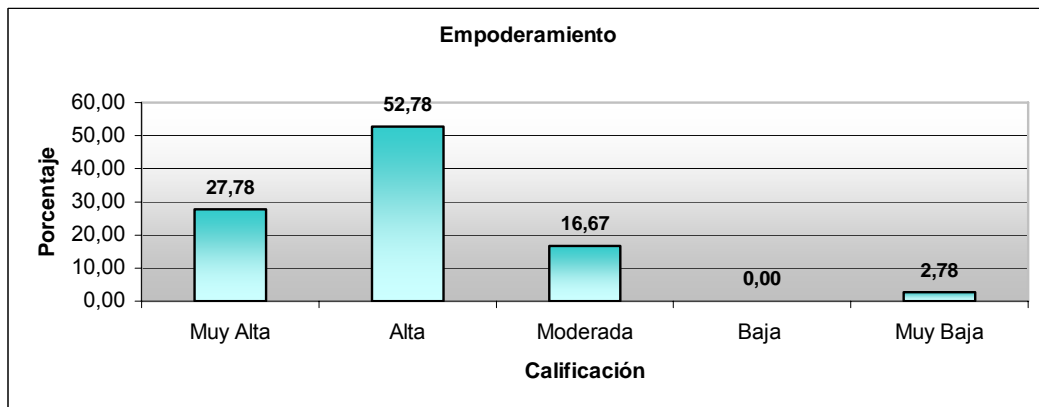
Fuente: Autora

Figura 28. Resultados clima laboral variable Estructura organizacional



Fuente: Autora

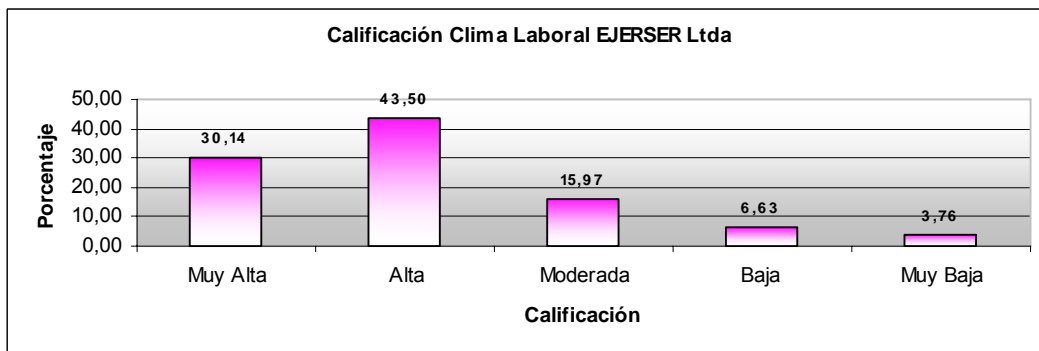
Figura 29. Resultados clima laboral variable Empoderamiento



Fuente: Autora

El resultado total del clima laboral de EJERSER fue el siguiente:

Figura 30. Resultado clima laboral EJERSER Ltda.



Fuente: Autora

8.7. MANEJO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

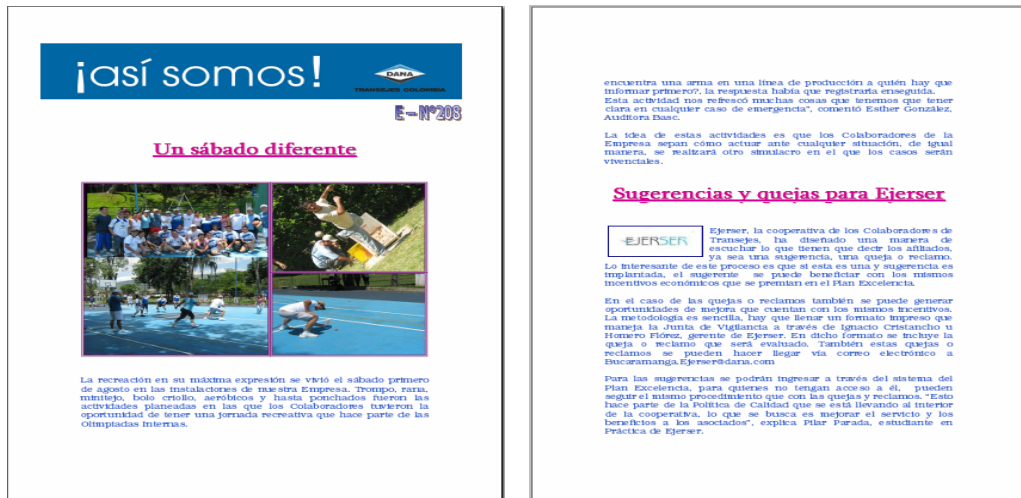
El manejo de Quejas y reclamos por parte del asociado y cliente no estaba establecido en la Cooperativa antes de implementar el SGC.

Los colaboradores de la cooperativa participan de un programa de mejoramiento continuo de DANA Transejes Colombia, denominado “Plan Excelencia”, cuya función es administrar y controlar las sugerencias que los asociados a las OTAS y colaboradores de la Organización tienen respecto a la forma de hacer su trabajo.

Por medio de este plan son manejadas las sugerencias que puedan surgir respecto de la Cooperativa EJERSER Ltda.

En cuanto a las quejas y reclamos de los asociados y clientes se implementó el reporte de quejas, reclamos y sugerencias del cliente y asociado (Anexo 27). El cual es administrado por la Junta de Vigilancia. El procedimiento que describe el tratamiento a seguir a estas novedades es el BIE-PR-004: Procedimiento quejas, reclamos y sugerencias (Anexo 29)

Figura 31. Publicación procedimiento sugerencias y quejas. Así somos 208



Fuente: Autora

8.8. PRODUCTO NO CONFORME Y NO CONFORMIDADES

Un producto No conforme está relacionado con el incumplimiento a uno o varios de los requisitos, afectando al cliente y asociado, mientras que las no conformidades son aquellos incumplimientos identificados internamente que aún no han afectado al cliente.

En ambos casos se hace manejo de correcciones para solucionar el inconveniente presentado, así como se puede llegar a levantar acciones correctivas para eliminar la causa real.

8.8.1. Metodología

En la cooperativa EJERSER Ltda., se documentó e implementó el procedimiento “MEC-PR-001: Control de producto no conforme”, en donde se especifican las actividades que se deben seguir para el tratamiento de un producto no conforme identificado, asignando responsabilidades.

El registro de esta actividad queda en el formato MEC-FO-003: Producto no conforme.

En cada comité de la calidad, los líderes presentan los productos no conformes presentados durante el período como el estado de los mismos.

8.8.2. Resultados

Los resultados de la implementación de PNC se presentan a continuación:

Tabla 37. Resultados PNC

PROCESO	PNC	
	Abierto	Cerrado
Gestión administrativa	0	0
Planeación y control	0	0

PROCESO	PNC	
	Abierto	Cerrado
Diseño de Servicios	0	1
Contable	0	2
Crédito	0	1
Legal	0	0
Recurso Humano	0	0
Bienestar Social	0	0
Mejora Continua	0	0
Documentación	0	0

Fuente: Autora

Todos los PNC presentados se cerraron en el tiempo de la implementación del SGC.

8.9. ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

En el SGC de EJERSER Ltda., se implementaron dos tipos de acciones, las primeras son las Acciones Correctivas, las cuales eliminan causas reales de un problema, es decir se levantan posteriores a una no conformidad que evidenció un problema, para que éste no vuelva a ocurrir. Por otra parte están las Acciones preventivas, las cuales pretenden evitar el suceso de una no conformidad, eliminando la causa del riesgo latente.

8.9.1. Metodología


En la Cooperativa EJERSER Ltda., se implementó el procedimiento “MEC-PR-002: Acciones correctivas y preventivas” cuyo objetivo es definir el método para tomar acciones correctivas que limiten el efecto del problemas presentados interna o externamente, y acciones preventivas que eliminen la causa raíz de hallazgos de problemas reales o potenciales para prevenir que ocurran.

El registro de la toma de este tipo de acciones queda en el formato “MEC-FO-007: Acciones correctivas y preventivas”.

8.9.2. Resultados

Los resultados obtenidos en acciones correctivas y preventivas del SGC de EJESER Ltda., es el siguiente:

Tabla 38. Registro de acciones correctivas y preventivas

	REGISTRO DE ACCIONES				CODIGO: MEC-FO-011	
					VERSIÓN: 0	
					APROBADO: 2 Septiembre 09	

PROCESO	N° ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE APERTURA	FECHA PROGRAMADA DE CIERRE	ESTADO DE LA ACCIÓN	OBSERVACIONES
Recurso Humano	1	María Gonzalez	24-Jul-09	27-Jul-09	1	
Contable	2	Rosa Edith Reyes	24-Jul-09	27-Jul-09	1	
Contable	3	Rosa Edith Reyes	24-Jul-09	31-Jul-09	1	
Contable	4	Rosa Edith Reyes	19-Ago-09	26-Ago-09	1	
Contable	5	Rosa Edith Reyes	19-Ago-09	21-Ago-09	1	
Contable	6	Rosa Edith Reyes	19-Ago-09	21-Ago-09	1	
Gestión administrativa	7	Homero Flórez	07-Oct-09	09-Oct-09	1	
Planeación y control	8	Homero Flórez	07-Oct-09	31-Dic-09	0	
Gestión administrativa	9	Homero Flórez	07-Oct-09	09-Oct-09	1	
Gestión administrativa	10	Homero Flórez	07-Oct-09	15-Oct-09	0	
Gestión administrativa	11	Homero Flórez	07-Oct-09	06-Oct-09	1	Se requiría la acción correctiva después de implementada el plan de acción.
Diseño de Servicios	12	Homero Flórez	07-Oct-09	09-Oct-09	1	
Credito	13	Homero Flórez	07-Oct-09	13-Oct-09	1	
Indicador					85	

Cerrada	1
Abierta	0

Fuente: Registros SGC EJESER Ltda.

8.10. MEJORAMIENTO EN ARCHIVO

Los registros de una organización requieren un cuidado y control especial, debido a lo importante que es mantener evidencia de los compromisos, acciones o eventos, más en este tipo de organización donde se manejan

registros como pagarés y títulos de valor, que son propiedad del cliente y requieren mantenerse custodiados.

La cooperativa Multiactiva EJERSER Ltda., cuenta con un archivo activo en donde guardan se los registros de todos los procesos por dos años, para luego ser desplazados al archivo inactivo general de la organización en donde permanecen por un período de ocho años más.

En general el archivo activo de la cooperativa, ubicado al lado de las oficinas, estaba organizado y se tiene un sitio específico para cada registro. Cuando se levanto la información para diseñar los instructivos de manejo de archivo, surgió la necesidad identificar los espacios destinados para cada tipo de registro, ya que el conocimiento de la ubicación de los mismos dependía de la persona que estaba a cargo del archivo y cuando ésta no estaba, los demás colaboradores demoraban bastante tiempo buscando los registros que necesitaban.

Por esta razón se diseñaron sellos que especifican el tipo de registro que está almacenado en un lugar y si pertenece a la cooperativa EJERSER Ltda., o a una OTA. Además se implementaron “Afueras” para controlar la salida de los registros del archivo. (Anexo 29)

Antes

Después

Figura 32. Mejoramiento en archivo



Fuente: Autora

9. SEGUIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El SGC de la Cooperativa Multiactiva EJERSER tiene como elementos de evaluación principalmente a las Auditorías Internas y la Revisión por la Dirección.

Durante el período de implementación se realizó una auditoría interna y una revisión por la dirección.

9.1. PROGRAMACIÓN DE AUDITORÍA

Las auditorías internas son realizadas con el objetivo de hacer seguimiento al estado del SGC. Para un sistema en implementación la ejecución de estas auditorías es fundamenta, porque permite identificar el nivel de madurez de los procesos, las fortalezas y falencias de los mismos.

La programación de la Auditoría Interna está bajo la responsabilidad del proceso de Mejora continua, tal como se establece en "Procedimiento de Auditorias Internas, MEC-PR-003.

Como producto de la programación se obtiene el programa anual de auditorías, el cual es enviado vía correo electrónico a todos los colaboradores de la Cooperativa. (Anexo 32)

9.2. PLANEACIÓN

Para toda auditoría es necesario levantar un plan que contenga el objetivo del seguimiento, su alcance, el equipo auditor y el programa de las entrevistas con los auditados.

La primera auditoría interna realizada en la Cooperativa EJERSER Ltda., estuvo a cargo del Asesor Externo asociado de la cooperativa de trabajo

asociado SISTECAL, quien elaboró el plan de auditoría para ser divulgado vía correo electrónico con ocho días de anticipación a todos los colaboradores de EJERSER Ltda. (Anexo 33)

9.3. EJECUCIÓN

La ejecución de la Auditoría Interna tiene tres partes fundamentales, la primera de ellas es la reunión de apertura, momento en que el Auditor presenta el plan de auditoría para ser revisado y aprobar las últimas modificaciones. (Anexo 35)

Posteriormente se realizan las sesiones de entrevista en cada uno de los procesos. Estas pequeñas reuniones son realizadas por el auditor líder, quien realiza muestreos de información, registros y documentos, así como verifica la integridad de los colaboradores de la cooperativa dentro del SGC.

Para finalizar, se realiza la reunión de cierre (Anexo 36), donde se presentan los resultados obtenidos, clasificados en fortalezas, debilidades, no conformidades y observaciones, todo esto consolidado en un informe de auditoría. (Anexo 37)

La primera auditoría interna al SGC de EJERSER Ltda., fue realizada los días 30 de Septiembre 2009 y 1 de Octubre 2009, por Edgar Amaya como auditor líder y la estudiante en práctica como acompañante.

En esta primera auditoría se auditaron todos los procesos de SGC: Gestión administrativa, Planeación y control, Diseño de Servicios, Crédito, Bienestar Social, Contable, Legal, Recurso Humano, Mejora continua y Documentación.

9.4 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Esta revisión le permitió a la dirección contar con los elementos para visualizar el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad y tomar decisiones que

le permitieran su mejora; se efectuó recibiendo información a través de los diferentes elementos del sistema que evidenciaron el desempeño a través de la perspectiva del asociado y cliente (encuestas de satisfacción, quejas y reclamos), el comportamiento de los procesos (indicadores de gestión), informe de la auditoría interna, el estado de las acciones correctivas y preventivas.

En la reunión de revisión por la dirección participaron el Consejo de Administración y el Gerente General de la Cooperativa.

9.5 SEGUIMIENTO Y MEJORA

Después de realizada la primera auditoría interna al SGC de EJERSER Ltda., se diseñó un plan de mejora a cargo de la estudiante en practica UIS y el Gerente General, en donde se detalla un cronograma de actividades, se asignan los recursos respectivos y se definen las responsabilidades, con el fin de mejorar el desempeño del Sistema. (Anexo 38).

Basado en el resultado de la auditoría interna, las No conformidades registradas fueron convertidas en acciones correctivas, cuyo plan de acción persiguió la eliminación de la causa real del problema identificado. Estas acciones fueron verificadas y monitoreadas por el Gerente General.

Algunas de las observaciones fueron traducidas en acciones de mejora, otras simplemente dieron paso a modificaciones en el sistema en pro de su mejora. A continuación se presenta las acciones levantadas respecto a las no conformidades registradas en el informe de auditoría interna.

Los registros de las actividades en las que debía participar el Consejo de administración quedaron en actas de reunión (Anexo 26).

A continuación se detallan las no conformidades detectadas en la auditoría interna, la acción correctiva levantada y el estado actual de las mismas.

Tabla 39. Acciones correctivas primera auditoría interna

PROCESO	NO CONFORMIDAD	ACCIÓN CORRECTIVA	FECHA LIMITE	ESTADO
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	No se realiza evaluación a proveedores de servicio en formato GAD-FO-006. Se realiza en formato NO CONTROLADO - 7.4	Acción N°. 007: Diseñar un formato electrónico controlado por el SGC, actualizado automáticamente por los registros resultados de los procesos.	09-Oct-09	Cerrada
	No se evidencia disponibilidad de recursos para el funcionamiento del SGC - 5.1	Acción N°.008: Aprobación en el presupuesto anual de 2010 un rubro que cubra los gastos atribuidos al SGC de la Cooperativa	31-Dic-09	Abierta
	Se realizó inclusión del indicador "Cumplimiento de programa tesorería" en la caracterización GAD-CA-001, pero no se registró este cambio en el documento según procedimiento MEC-PR-001	Acción N° 009: Actualización de la caracterización del proceso de Gestión Administrativa, dejando registro en el "DOC-FO-007: Gestión de documentos". Modificación del procedimiento de control de documentos "DOC-PR-001", adicionando una actividad de control de cambios	9 de oct 2009	Cerrada
	No se evidencian revisiones por parte de la dirección a intervalos planificados - 5.6	Acción N° 010: Modificación de la guía GAD-GU-001: Revisión por la dirección, de tal forma que se garantice hacer una reunión antes de solicitar la auditoría interna. Citación a revisión por la dirección el 15 de Octubre de 2009	15-Oct-09	Cerrada

PROCESO	NO CONFORMIDAD	ACCIÓN CORRECTIVA	FECHA LIMITE	ESTADO
PLANEACIÓN Y CONTROL	No se evidencia seguimiento a planeación estratégica de Ejerser para el año 2009 - 5.4	Acción N°.01: Implementar en el orden del día de cada consejo de administración mensual, la revisión del avance de la planeación estratégica Citación a consejo de administración el 6 de Octubre 2009 para revisar avance planeación dejando registro en el acta correspondiente.	06-Oct-09	Cerrada
DISEÑO DE SERVICIOS	No se evidencia cumplimiento de procedimiento DDS-PR-001 "Diseño de servicios", no se elaboró acta de aprobación del consejo de administración para el servicio de parqueadero - 7.5	Cambio en el procedimiento DDS-PR-001: Diseño de servicios. Se debe adicionar la actividad de verificación de existencia del acta de aprobación del servicio antes de su liberación.	09-Oct-09	Cerrada
MEJORA CONTINUA	No se evidencian planes de acción para mejorar el desempeño del proceso	Se diseñan planes de acción a cada proceso cuyo indicador no cumpla la meta	13-Oct-09	cerrada
MEJORA CONTINUA	No se evidencia la medición del indicador "Cumplimiento de plan de formación"	Se cambia la forma de medición del indicador	13-Oct-09	cerrada
CREDITO	No se realiza la verificación al software de crédito - 7.6	Se diseñan patrones de liquidación de crédito.	13-Oct-09	Cerrada

Fuente: Autora

De las observaciones presentadas en la auditoría interna se levantaron acciones de mejora, las cuales se detallan a continuación y su estado a la fecha.

Tabla 40. Observaciones presentadas primera auditoría interna

PROCESO	OBSERVACION	ACCION DE MEJORA	FECHA LIMITE	ESTADO
TODOS LOS PROCESOS	Incluir fecha de inicio de actividades en el plan de acción de indicadores	En los planes de acción de cada indicador se debe incluir una casilla de fecha de inicio del plan	13-Oct-09	cerrada
LEGAL	Dejar evidencia de la verificación de las actas de asamblea, reuniones extraordinarias de las Otas.	Cambio del formato LEG-FO-001: Recepción y legalización de actas. Se debe adicionar una casilla para el VoBo de la Asesora Legal.	08-Oct-09	cerrada
DOCUMENTACIÓN	Definir controles a los documentos impresos	Cambio del procedimiento DOC-PR-001: Control de documentos. Se especifica la actividad de actualización de documentos.	09-Oct-09	cerrada
MEJORA CONTINUA	Documentar en el Manual de Calidad la trazabilidad de documentos	Inclusión en el manual de Calidad de la trazabilidad de todos los documentos resultados de los procesos	13-Oct-09	cerrada

Fuente: Autora

El avance el plan de mejora diseñado se muestra a continuación (Tabla N.) el cual a 16 de Octubre de 2009 tuvo un porcentaje de cumplimiento de 90.91 %. La ejecución total de las actividades se planean cumplir antes de finalizar el año 2009, con el fin de darle madurez al SGC implementado y de esta forma presentarse a la segunda auditoría interna con su sistema dinámico, robusto y orientado a la mejora continua.

Tabla 41. Plan de Mejora

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE MEJORA DEL SGC PARA LA COOPERATIVA MULTIACTIVA EJERSER LTDA			PLAN DE MEJORA																											
Objetivo: Planeación de actividades que permitan la mejora del SGC.			OCTUBRE																											
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	RECURSOS	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
1. Identificar e incluir en cada caracterización de procesos la competencia, habilidades y entrenamiento de los colaboradores	Gerente General Líderes de procesos Practicante UIS	Oficina Talento humano Computador	█	█	█	█	█	█	█	█																				
AVANCE CUMPLIMIENTO ACTIVIDAD			█	█	█	█	█	█	█	█																				
2. Modificación y actualización del Manua de la calidad, según las observaciones del informe de auditoría interna	Gerente General Practicante UIS	Oficina Talento humano Computador	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█																
AVANCE CUMPLIMIENTO ACTIVIDAD			█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█																
3. Realizar seguimiento a la planeación estratégica de la cooperativa	Gerente General Consejo de Administración	Talento humano Computador		█	█																									
AVANCE CUMPLIMIENTO ACTIVIDAD				█	█																									
4. Diseñar patrones de verificación del software de cartera e incluir actividad en el manual de la calidad	Gerente General Practicante UIS	Talento humano Computador					█					█	█	█																
AVANCE CUMPLIMIENTO ACTIVIDAD							█					█	█	█																
5. Actualizar procedimientos del proceso legal, así como reformar los formatos respectivos	Practicante UIS Asistente aspectos legales Otas	Talento humano Computador			█	█	█																							

Fuente: Autora

Tabla 41. (Continuación)

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE MEJORA DEL SGC PARA LA COOPERATIVA MULTIACTIVA EJERSER LTDA			PLAN DE MEJORA																												
Objetivo: Planeación de actividades que permitan la mejora del SGC.			OCTUBRE																												
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	RECURSOS	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
7. Diseñar e implementar encuesta de satisfacción dirigida a los clientes (OTAs)	Gerente General Practicante UIS	Talento humano Computador Papelería																													
AVANCE CUMPLIMIENTO ACTIVIDAD																															
8. Documentar planes de acción de los procesos cuyos indicadores no alcanzaron la meta	Líderes de proceso Practicante UIS	Talento humano Computador papelería																													
AVANCE CUMPLIMIENTO ACTIVIDAD																															
9. Levantar acciones correctivas y preventivas para eliminar no conformidades detectadas en la auditoría interna	Líderes de proceso Practicante UIS	Talento humano Computador papelería																													
AVANCE CUMPLIMIENTO ACTIVIDAD																															
10. Determinar la disponibilidad y asignación de recursos para el funcionamiento del SGC	Gerente General Consejo de administración	Computador Talento humano																													
AVANCE CUMPLIMIENTO ACTIVIDAD																															
11. Identificar y llevar a cabo acciones que permitan mejorar la eficacia y eficiencia del SGC	Todos los colaboradores de la cooperativa	Computador Talento humano Papelería																													
AVANCE CUMPLIMIENTO ACTIVIDAD																															
PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN A 16 OCT 2009			90,91%																												

Tabla 41. (Continuación)

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE MEJORA DEL SGC PARA LA COOPERATIVA MULTIACTIVA EJERSER LTDA			PLAN DE MEJORA																													
Objetivo: Planeación de actividades que permitan la mejora del SGC.			NOVIEMBRE																													
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	RECURSOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
7. Diseñar e implementar encuesta de satisfacción dirigida a los clientes (OTAs)	Gerente General Practicante UIS	Talento humano Computador Papelería																														
AVANCE CUMPLIMIENTO ACTIVIDAD																																
8. Documentar planes de acción de los procesos cuyos indicadores no alcanzaron la meta	Líderes de proceso Practicante UIS	Talento humano Computador papelería																														
AVANCE CUMPLIMIENTO ACTIVIDAD																																
9. Levantar acciones correctivas y preventivas para eliminar no conformidades detectadas en la auditoría interna	Líderes de proceso Practicante UIS	Talento humano Computador papelería																														
AVANCE CUMPLIMIENTO ACTIVIDAD																																
10. Determinar la disponibilidad y asignación de recursos para el funcionamiento del SGC	Gerente General Consejo de administración	Computador Talento humano																														
AVANCE CUMPLIMIENTO ACTIVIDAD																																
11. Identificar y llevar a cabo acciones que permitan mejorar la eficacia y eficiencia del SGC	Todos los colaboradores de la cooperativa	Computador Talento humano Papelería																														
AVANCE CUMPLIMIENTO ACTIVIDAD																																
PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN A 16 OCT 2009																																

Tabla 41. (Continuación)

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE MEJORA DEL SGC PARA LA COOPERATIVA MULTIACTIVA EJERSER LTDA			PLAN DE MEJORA																															
Objetivo: Planeación de actividades que permitan la mejora del SGC.			DICIEMBRE																															
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	RECURSOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
7. Diseñar e implementar encuesta de satisfacción dirigida a los clientes (OTAs)	Gerente General Practicante UIS	Talento humano Computador Papelería																																
AVANCE CUMPLIMIENTO ACTIVIDAD																																		
8. Documentar planes de acción de los procesos cuyos indicadores no alcanzaron la meta	Líderes de proceso Practicante UIS	Talento humano Computador papelería																																
AVANCE CUMPLIMIENTO ACTIVIDAD																																		
9. Levantar acciones correctivas y preventivas para eliminar no conformidades detectadas en la auditoría interna	Líder de proceso Practicante UIS	Talento humano Computador papelería																																
AVANCE CUMPLIMIENTO ACTIVIDAD																																		
10. Determinar la disponibilidad y asignación de recursos para el funcionamiento del SGC	Gerente General Consejo de administración	Computador Talento humano																																
AVANCE CUMPLIMIENTO ACTIVIDAD																																		
11. Identificar y llevar a cabo acciones que permitan mejorar la eficacia y eficiencia del SGC	Todos los colaboradores de la cooperativa	Computador Talento humano Papelería																																
AVANCE CUMPLIMIENTO ACTIVIDAD																																		
PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN A 16 OCT 2009																																		

10. CUMPLIMIENTO OBJETIVOS DEL PROYECTO

Como objetivo general se planteó “Diseñar, documentar e implementar el Sistema de Gestión de la Calidad, cumpliendo con los requisitos de la norma NTC ISO 9001: 2008 para la cooperativa multiactiva de empleados de Transejes EJERSER, lo cual ha sido realizado, tal como se evidenció en los capítulos anteriores.

A continuación se presenta un análisis de cada uno de los objetivos específicos, donde se compara el estado inicial y final, con el propósito de demostrar el nivel de mejora alcanzado.

Tabla 42. Cumplimiento de objetivos

OBJETIVO ESPECIFICO	CUMPLIMIENTO
Comunicar y vincular a todo el personal de EJERSER Ltda., con el Sistema de Gestión de la Calidad, por medio de la sensibilización y apropiación de una cultura de la calidad.	Se realizaron capacitaciones y sensibilizaciones, dirigidas a todos los colaboradores de la cooperativa EJERSER Ltda., cuyos resultados y medición se evidencia en el capítulo 6.
Determinar la secuencia e interacción de los procesos que se desarrollan en la cooperativa.	Se determinaron los procesos del SGC de la cooperativa y sus interacciones por medio de las caracterizaciones respectivas. Capítulo 8
Levantar y adecuar la documentación para la cooperativa “EJERSER” según requisitos de la Norma ISO 9001: 2008	Se desarrolló con éxito la etapa de documentación en los diez procesos del SGC de la cooperativa EJERSER Ltda., así como se evidencia en el capítulo 7.

OBJETIVO ESPECIFICO	CUMPLIMIENTO
Implementar el SGC establecido para los procesos de la Cooperativa multiactiva de empleados de Transejes, EJERSER.	Se implementó el SGC establecido a cada uno de los procesos determinados, como se evidenció en el capítulo 8
Realizar la primera auditoría interna que permita identificar acciones correctivas y preventivas, dificultades y oportunidades de mejora.	Se realizó la primera auditoría interna, con cuyos resultados se levantaron acciones correctivas, de lo cual se hace referencia en el capítulo 9.
Realizar plan de mejora basado en el resultado de las auditoría interna	Se realizó un plan de mejora resultado del informe de la primera auditoría interna. Las actividades, responsables y estado de implementación esta evidenciado en el capítulo 10.

Fuente: Autora

CONCLUSIONES

Las directrices determinadas como base del sistema de gestión de la Calidad están claramente establecidas y medidas, por medio de herramientas como la encuesta de satisfacción, los indicadores y las actividades de seguimiento, lo que permite hacer seguimiento a la eficacia del sistema de gestión implementado.

Los resultados de la etapa de implementación generaron valor agregado a la Cooperativa Multiactiva de empleados de Transejes EJERSER Ltda., debido a todos los hallazgos negativos que se encontraron y pudieron ser corregidos, evitando la ocurrencia de inconvenientes o problemas futuros.

Las actividades de capacitación y sensibilización fueron eficaces, lo cual se evidencia en el grado de conocimiento adquirido por los colaboradores de la Cooperativa, demostrado en su participación activa en las nuevas actividades generadas por la implementación del sistema.

La realización de la auditoría interna sobre el SGC de EJERSER Ltda., deja como resultado la mejora y fortalecimiento del mismo, debido a las modificaciones, acciones correctivas y de mejora que se realizaron, con base en los resultados entregados por el auditor.

La implementación del SGC en la Cooperativa EJERSER Ltda., permitió a la estudiante en práctica aplicar sus conocimientos teóricos sobre la Norma ISO 9001:2008, así como conceptos estadísticos, administrativos y de talento humano, por otra parte la experiencia le permitió fortalecer habilidades como el manejo del talento humano, la aplicación del ciclo PHVA en sus actividades diarias.

La Cooperativa Multiactiva EJERSER Ltda., logró adquirir una cultura de control dentro de sus colaboradores, quienes evalúan y hacen seguimiento a

sus acciones en pro de la mejora, además ha fortalecido su cercanía con los asociados y clientes escuchando sus opiniones y sugerencias.

Es importante destacar el valor agregado que ofrece adquirir experiencia laboral antes de culminar la etapa preparatoria de la Universidad.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a los líderes de cada uno de los procesos y al Gerente General velar por el mantenimiento del SGC, cumpliendo con los lineamientos establecidos con respecto al control de documentos y registros

Se recomienda a la Cooperativa Multiactiva EJERSER Ltda., cumplir con la programación mensual de los Comités de la Calidad, promoviendo la asistencia y participación de sus integrantes y la presentación de los resultados de los indicadores de cada proceso, de tal forma que se revise constantemente el estado del SGC

Se recomienda realizar auditorías internas sobre el SGC de tal forma que se evalúe su estado y se identifiquen fortalezas y debilidades que se estén presentando.

Se recomienda a la Cooperativa EJERSER Ltda., contar con el apoyo de un Auxiliar de la Calidad, para facilitar el cumplimiento de los procedimientos obligatorios y el mantenimiento del sistema, para que haya continuidad en el proceso.

Se recomienda a la Cooperativa EJERSER Ltda., seguir motivando la participación de los colaboradores en el mejoramiento del sistema mediante programas de capacitación y/o charlas periódicas acerca de los Sistemas de Gestión.

APORTE DEL INGENIERO INDUSTRIAL

Durante el desarrollo de este proyecto, tuve la oportunidad de liderar, controlar y apoyar las siguientes actividades:

- Diseño y control del Sistema de Gestión de la Calidad de la cooperativa
- Documentación exhaustiva de los procesos llevados a cabo por la cooperativa.
- Diseño y ejecución de las encuestas de satisfacción del asociado y cliente basada en criterios estadísticos.
- Reuniones del Comité de la Calidad, Capacitaciones y entrenamientos en el puesto de trabajo.
- Aumento de la motivación de los colaboradores de la cooperativa con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Publicación en los medios de comunicación de la empresa el avance del proyecto, con el fin de incentivar en la cooperativa el trabajo en equipo.
- Diseño del módulo de la calidad utilizando herramientas informáticas de nivel avanzado.
- Mejoramiento en las instalaciones de archivo de la cooperativa.

Adicionalmente, tuve la oportunidad de gestionar el talento humano de la cooperativa con el fin de involucrarlos en el sistema, ya que el Sistema de Gestión de la calidad implica cambios que las personas se demoran en aceptar.

El cumplimiento del objetivo inicial trazado por la cooperativa y por la autora del proyecto es un aporte intrínseco del proyecto, ya que requirió de tenacidad, paciencia, investigación, motivación y orientación a resultados, cualidades que se adquieren con la experiencia y el trabajo en equipo y que son indispensables para el éxito de cualquier proyecto que dirija un Ingeniero Industrial.

BIBLIOGRAFÍA

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN.
Norma Técnica Colombiana ISO 9000:2000 Sistemas de gestión de la calidad.
Fundamentos y vocabulario. Bogotá, D.C, 2002

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN
ICONTEC. Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008. Sistema de gestión de
la Calidad. Requisitos, Bogotá D.C, 2008

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN
ICONTEC. Memorias del Diplomado en Sistemas Integrados de Gestión HSEQ.
Junio 2009.

Estatutos EJERSER Ltda. Bucaramanga, Febrero de 2009

<http://www.supersolidaria.gov.co>

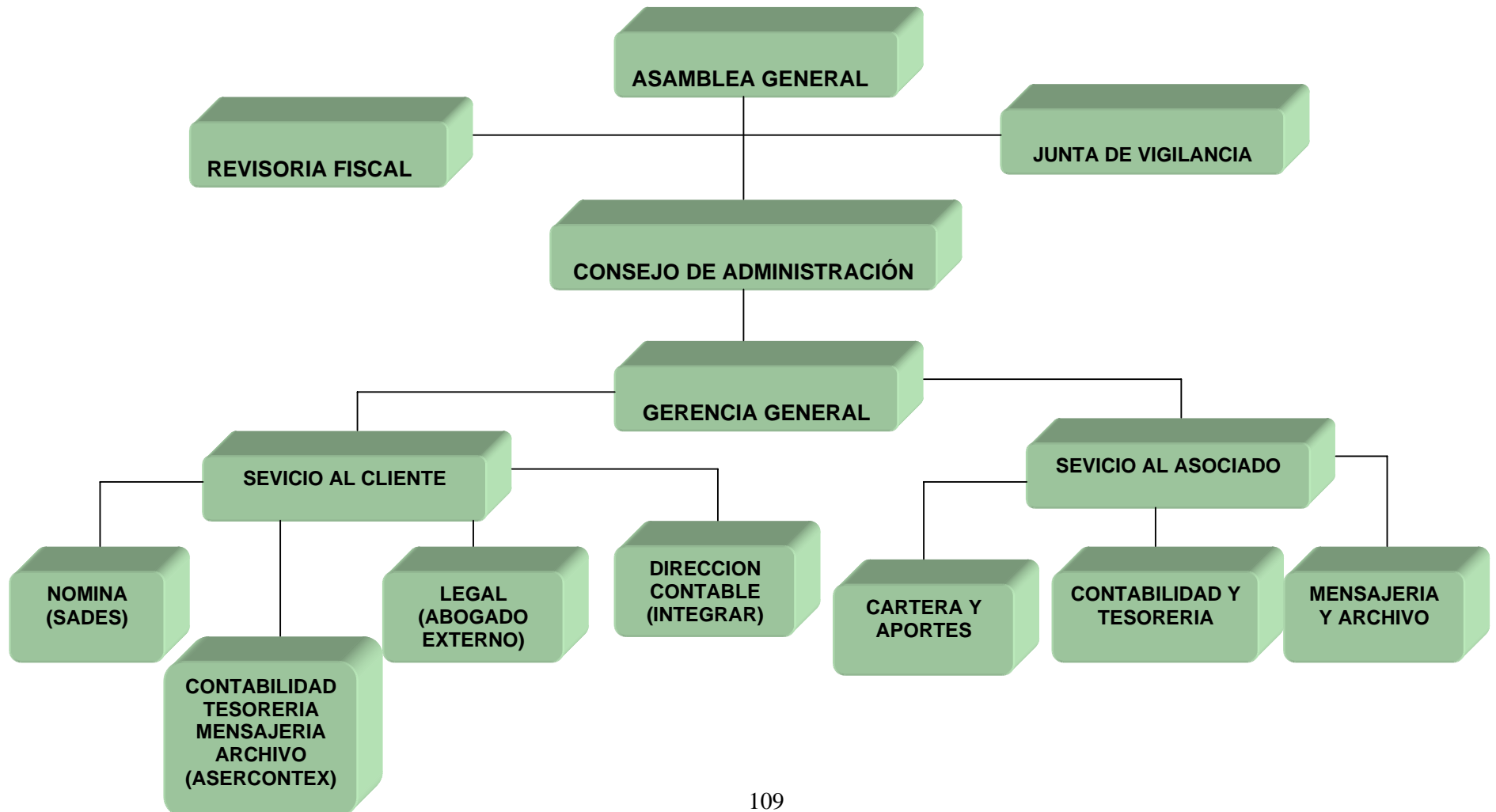
<http://www.icontec.org>

<http://www.portalcalidad.com>

<http://www.culturaemedellín.gov.co>

ANEXOS

Anexo 1. Organigrama EJERSER Ltda.



Anexo 2. Acta de la calidad N.1

EJERSER

ACTAS DE CALIDAD

ACTA NO. 01

Siendo las 8 a.m. del día 26 marzo del Año 2.009, en la sala de juntas de las instalaciones de DANA TRANSEJES COLOMIBA se reunieron las personas encargadas de desarrollar los procesos de la Cooperativa Multiactiva EJERSER, para desarrollar el siguiente Orden del Día:

- 1) Llamado a lista de los invitados.
- 2) Sensibilización del concepto de calidad y la NTC - ISO 9001:2008.
- 3) Presentación y aprobación del diagnóstico del SGC
- 4) Integración del comité de Calidad
- 5) Nombramiento del Representante de la Gerencia.
- 6) Nombramiento del Coordinador de Calidad
- 7) Presentación del mapa de procesos.
- 8) Proposiciones y Varios

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA:

1) LLAMADO A LISTA

Se llamo a Lista a todos los invitados, contestaron como asistentes:

- HOMERO FLOREZ ORTIZ
- NELSON MORA
- EDGAR AMAYA
- ADRIANA MORENO
- CLAUDIA ROJAS
- JOSE BORRERO
- ROSA EDITH REYES
- MARIA EUGENIA GONZALEZ
- YESENIA PRADA
- PILAR TATIANA PARADA

Faltaron a la reunión las siguientes personas:

Anexo 2. (Continuación)

EJERSER

ACTAS DE CALIDAD

- EDGAR ROJAS
- ALVARO GARCIA

2) SENSIBILIZACIÓN DEL CONCEPTO DE CALIDAD Y LA NTC – ISO 9001:2008

Se realizó una presentación visual, acerca de las generalidades de la norma, las ventajas de la implementación de un SGC y la explicación de los principios en los cuales se fundamenta.

3) PRESENTACIÓN Y APROBACIÓN DEL DIAGNOSTICO DEL SGC

Se presento y aprobaron los resultados del diagnóstico realizado a la Cooperativa, acerca del nivel de cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2008.

4) INTEGRACIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD

Se designaron las siguientes personas como integrantes del comité de calidad

NOMBRE	COOPERATIVA	AREA O SECCIÓN
Homero Flórez Ortiz	Ejerser	Ejerser
Rosa Edith Reyes	Integrar	Financiera
Adriana Moreno	Asercontex	Ejerser
Ma. Eugenia González	Sades	Gestión Humana
Pilar Tatiana Parada	-----	Practicante UIS

5) NOMBRAMIENTO DEL REPRESENTANTE DE LA GERENCIA

Se nombró como Representante de la Gerencia al Señor HOMERO FLOREZ ORTIZ, Gerente General de EJERSER

6) NOMBRAMIENTO DEL COORDINADOR DE CALIDAD

Se nombró como Coordinadora de Calidad a la Señorita PILAR TATIANA PARADA MAYORGA, estudiante en práctica de décimo nivel de Ingeniería Industrial de la UIS.

Anexo 2. (Continuación)

EJERSER

ACTAS DE CALIDAD

7) PRESENTACION DEL MAPA DE PROCESOS

El mapa de procesos presentado tuvo las siguientes observaciones:

Debe ser revisado el proceso de contratación.
En el primer comité de calidad deben revisar las caracterizaciones de cada proceso para su aprobación.

8) PROPOSICIONES Y VARIOS.

- La fecha de la primera reunión del comité de Calidad, es 1 de Abril 2009.

En constancia de la anterior Reunión firman los Asistentes:



Homero Flores Ortiz
Gerente General EJERSER



Nelson Mora
Asistente de Mejoramiento Continuo
SISTECAL



Edgar Almaya
Auditor Interno de Calidad
SISTECAL

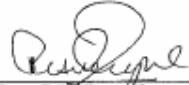


Pilar Tatiana Parada M
Coordinadora de Calidad

Anexo 2. (Continuación)

EJERSER

ACTAS DE CALIDAD



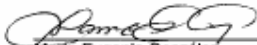
Rosa Edith Reyes Castro
Contadora
INTEGRAR



Adriana Moreno
Auxiliar Contable
ASERCONTEX



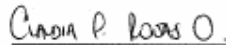
Yesenia Prada
Auxiliar Contable
ASERCONTEX



María Eugenia González
Líder SADES



José Borrero
Auxiliar Administrativo
SADES



Claudia Rojas
Auxiliar Administrativo
SADES

Anexo 3. Matriz de diagnóstico SGC

EVALUACION		NIVEL DE DESARROLLO									OBSERVACION
4,1	Requisitos Generales	NA	AP	II	ID	DP	PR	AU	AC	MC	
4,1	4.1 ¿En la cooperativa se establece documenta, implementa y mantiene un sistema de gestión de la calidad?			x							La cooperativa no tiene establecido, documentado ni implementado un SGC.
	a) ¿Se encuentran identificados los procesos?			x							Se tiene identificados informalmente los procesos de la cooperativa
	b) ¿Se ha definido la interacción de los procesos?			x							No se han definido formalmente las interacciones de los procesos
	c) ¿Se cuenta con métodos de control para asegurar que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces?			x							Existen mecanismos de control de algunas de las actividades que se desarrollan dentro de la cooperativa
	d) La organización se asegura de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y seguimiento de estos procesos?			x							La cooperativa tiene definido, pero no documentado este requisito, ya que asegura disponibilidad de recursos para apoyar el sistema
	e) La organización realiza el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos?			x							La cooperativa realiza análisis y seguimiento de los procesos, pero no está documentado
	f) ¿Se implementan las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua?			x							Se implementan acciones, pero no esta documentado el procedimiento.
	¿Se controlan los procesos contratados externamente que afectan la conformidad del producto?			x							Se tiene un control sobre el desempeño de los procesos contratados externamente, pero no está documentado

Anexo 3. (Continuación)

4,2	Requisitos de la Documentación	NA	AP	II	ID	DP	PR	AU	AC	MC	OBSERVACION
4,2	a) ¿Existe declaración documentada de la política y los objetivos de calidad del SCG?		x								No existe una política de calidad aprobada por la Junta de Administración
	b) ¿Existe un manual de calidad documentado?		x								No existe un manual de calidad
	c) ¿Existen los procedimientos y registros documentados del exigidos por la norma NTC ISO 9001:2008		x								No existen los procedimientos documentados.
	d) Existen los documentos, registros y demás documentos que la cooperativa determina que son necesarios para asegurar la eficaz planificación, operación y control de sus procesos?		x								No se han establecido los documentos necesarios para el adecuado funcionamiento del SGC
4.2.2	¿Tiene un manual de la calidad?		x								La cooperativa no tiene manual de calidad
4.2.3	¿Tiene un procedimientos para el control del documentos? ((Procedimientos, guía para elaboración de procedimientos, instrucciones, manuales, etc.)		x								No se tiene establecido el procedimiento control de documentos, no se tiene código, ni control de cambio de versiones
	¿Tiene un inventario de la documentación existente y de la faltante?		x								No hay listado de documentos
4.2.4	¿Existe un procedimiento para la administración de los registros de la calidad?		x								No se tiene establecido la formalidad para almacenamiento de registros, tiempos de retención, niveles de accesibilidad y recuperación de registros
	¿Están organizados y relacionados los registros que hacen parte del SGC?		x								No hay listado de registros

Anexo 3. (Continuación)

5,1 Compromiso de la dirección		NA	AP	II	ID	DP	PR	AU	AC	MC	OBSERVACION
5,1	a) ¿La alta dirección ha comunicado la importancia de satisfacer los requisitos del cliente y los reglamentarios?			x							La gerencia si comunica a sus colaboradores la importancia de satisfacer las necesidades de los asociados y clientes, los requisitos legales; pero no está documentado
	b) ¿Se tiene una política de la calidad establecida?		x								No existe una declaración documentada de una Política de Calidad
	c) ¿Se tienen establecidos los objetivos que se relacionan con la calidad?		x								No se encuentran definidos unos objetivos de calidad
	d) ¿Se lleva a cabo revisiones del SGC?		x								No se realizan revisiones por la dirección
	e) ¿Se aseguran la disponibilidad de recursos para el funcionamiento del SGC?		x								Se tiene la intención de asegurar recursos para el funcionamiento del SGC
5,2 Enfoque al cliente		NA	AP	II	ID	DP	PR	AU	AC	MC	OBSERVACION
5,2	¿Existe evidencia de que se determinan y cumplen los requisitos del cliente?			x							Los requisitos del cliente y asociado de determinan de manera informal. Existe un nivel bajo de documentación al respecto.
	¿Se han determinado los diferentes tipos del cliente?		x								Se han determinado clientes y asociados con diferentes necesidades y expectativas, pero no está documentado
	¿Se evalúa la satisfacción del cliente?			x							Si, existe una encuesta de evaluación de satisfacción del asociado, pero no se encuentra documentada.

Anexo 3. (Continuación)

5,3	Política de calidad	NA	AP	II	ID	DP	PR	AU	AC	MC	OBSERVACION
5,3	¿Es adecuada la política de calidad al propósito de la cooperativa?		x								No existe política de la calidad
	¿Incluye la política de calidad el compromiso de cumplir los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema?		x								No hay política de calidad
	¿Proporciona un marco de referencia para los objetivos de calidad?		x								No existe política de calidad ni objetivos de calidad
	¿Es la política de calidad, comunicada y entendida dentro del a cooperativa?		x								No existe política de la calidad
	¿Es revisada para su continua adecuación?		x								No existe política de la calidad
5,4	Planificación	NA	AP	II	ID	DP	PR	AU	AC	MC	OBSERVACION
5.4.1	¿Los objetivos de la calidad han sido establecidos en las funciones y niveles pertinentes?		x								No se han definido objetivos de calidad
5.4.2	¿Se planifican los cambios que pueden afectar la integridad del SGC?		x								No se cuenta con un sistema formal orientado hacia la calidad
5,5	Responsabilidad, autoridad y comunicación	NA	AP	II	ID	DP	PR	AU	AC	MC	OBSERVACION
5.5.1	¿Se tiene definidas las responsabilidades y autoridades de la organización?			x							Se tienen definidas las responsabilidades y autoridades, no se tiene documentado
	¿Se tiene organigrama?			x							Si, se cuenta con un organigrama al interior de la cooperativa
5.5.2	¿Se ha seleccionado el representante de la dirección?			x							No se tiene un Representante de la Dirección, debido a que no se ha implementado el SGC
5.5.3	¿Se han definido y establecido los canales de comunicación?			x							Se han definido informalmente los canales de comunicación
	¿Se han efectuado mejoras en los procesos de comunicación?			x							Se han efectuado algunas mejoras en los procesos de comunicación pero no se ha documentado.

Anexo 3. (Continuación)

5,6	Revisión por la dirección	NA	AP	II	ID	DP	PR	AU	AC	MC	OBSERVACION
5.6.1	¿La alta dirección a intervalos planificados, revisa el SGC para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua?		X								No se ha establecido aun el SGC
5.6.2	¿Se han establecido las entradas de revisión por la dirección?		X								No se ha establecido aun el SGC
5.6.3	¿Se han establecido los resultados de la revisión de la dirección?		X								No se ha establecido aun el SGC
6,1	Provisión de recursos	NA	AP	II	ID	DP	PR	AU	AC	MC	OBSERVACION
6,1	¿Existe una metodología para la asignación sistemática de los recursos?		X								No se ha documentado
6,2	Recursos humanos	NA	AP	II	ID	DP	PR	AU	AC	MC	OBSERVACION
6.2.1	¿Se han determinado las competencias necesarias para el personal que afecta la calidad del servicio?			X							Se han determinado las competencias necesarias que debe tener el personal que colabora con la cooperativa. No se tiene documentado
	¿Se ha determinado la competencia del personal que realiza trabajos que afectan la calidad del producto?			X							Si, pero no se ha documentado
6.2.2	¿La cooperativa evalúa la eficacia de las acciones tomadas, tales como formación o capacitación del personal?		X								No se evalúa la eficacia de las capacitaciones de los colaboradores de la cooperativa
	¿Se mantiene registros que evidencien la educación, formación, habilidades y experiencia?				X						Existen documentos que evidencien la educación, formación y experiencia de los colaboradores de la cooperativa

Anexo 3. (Continuación)

6,3	Infraestructura	NA	AP	II	ID	DP	PR	AU	AC	MC	OBSERVACION
6,3	¿La cooperativa determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto?				X						Se tiene una infraestructura adecuada para cumplir los requisitos del servicio.
6,4	Ambiente de trabajo	NA	AP	II	ID	DP	PR	AU	AC	MC	OBSERVACION
6,4	¿Se cuenta con un ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto?				X						Se cuenta un ambiente de trabajo adecuado para cumplir el servicio.
7,1	Planificación de la realización del servicio	NA	AP	II	ID	DP	PR	AU	AC	MC	OBSERVACION
7,1	¿Se planifican los procesos para la realización de un producto y la prestación de un servicio?				X						Se cuenta con planeación estratégica. No se ha documentado aún.
	¿Se han determinado los requisitos del producto/servicio?				X						Se determinan los requisitos del servicios, de manera informal
	¿Se han establecido los registros que evidencian el cumplimiento de los requisitos por parte de los procesos de realización del producto y los resultados?				X						Se cuenta con algunos registros. Falta mas orden y documentación
7,2	Procesos relacionados con el cliente	NA	AP	II	ID	DP	PR	AU	AC	MC	OBSERVACION
7.2.1	¿Tienen una metodología para gestionar convenios, intercambios, presentación de ofertas o ventas?				X						Se tiene una metodología para gestionar convenios con los proveedores, pero no esta documentada
7.2.2	¿Se revisan los requisitos relacionados con el servicio y su capacidad para cumplirlos?				X						Se tienen identificados los requisitos, pero no existen registros del resultado de la revisión
7.2.3	¿Se han establecido los procesos de comunicación con el cliente				x						Existen algunos métodos de comunicación con el cliente, pero no esta documentado

Anexo 3. (Continuación)

7,3 Diseño y desarrollo		NA	AP	II	ID	DP	PR	AU	AC	MC	OBSERVACION
	¿Existe una metodología que establezca el control que se debe efectuar durante diseño y/o desarrollo del producto o servicio?			x							No existe metodología para controlar el diseño del servicio
	¿El personal es competente para estas actividades?			x							La verificación de las competencias del personal se hace de manera informal
7,4 Compras		NA	AP	II	ID	DP	PR	AU	AC	MC	OBSERVACION
7.4.1	¿Conoce cuáles son los proveedores que más afectan la calidad?				x						Se cuenta con lista de chequeo, en las cuales se verifica el cumplimiento de las actividades contratadas con el proveedor
	¿Se tiene criterios para evaluar los proveedores?				x						Se cuenta con lista de chequeo, para evaluar los criterios de los proveedores
	¿Se tiene una metodología para seleccionar, registrar y calificar periódicamente a los proveedores que se han considerado críticos?			x							No se cuenta con un procedimiento documentado para seleccionar, registrar y calificar a los proveedores
7.4.2	¿Tiene un plan de selección y clasificación de proveedores?				x						Se cuenta con una metodología informal para seleccionar y clasificar a los proveedores
	¿Se tiene datos o información de las materias primas a comprar o servicios a subcontratar?				x						Se cuenta con información acerca del desempeño de los proveedores
7.4.3	Se cuenta con una actividad de verificación de cumplimiento de los requisitos de los productos comprados?			x							Los productos comprados son verificados, pero no queda registros de esa actividad

Anexo 3. (Continuación)

7,5	Prestación del servicio	NA	AP	II	ID	DP	PR	AU	AC	MC	OBSERVACION
7.5.1	¿Se tiene una descripción completa de los procesos de realización del producto o prestación de servicio?				X						Se cuenta con un bosquejo acerca de las actividades necesarias para la prestación del servicio
7.5.2	¿Existen procesos que requieran validación?				X						Existe la necesidad de agrupar las actividades relacionadas con la prestación del servicio
7.5.3	¿Se tiene una metodología que identifique la información de enlace y /o la ruta para la trazabilidad?			X							Se han diseñado algunos indicadores para medir la efectividad del servicio prestado
7.5.4	¿Se identifican los servicios?				X						Se identifican los servicios, pero no se tiene documentado
7,6	Control de los equipos de seguimiento y medición	NA	AP	II	ID	DP	PR	AU	AC	MC	OBSERVACION
7,6	Control de los equipos de seguimiento y medición			x							No se tiene documentado la verificación y gestión de la configuración del software utilizado en los procesos.


Anexo 3. (Continuación)

8	Medición, análisis y mejora	NA	AP	II	ID	DP	PR	AU	AC	MC	OBSERVACION
8,1	¿Se han definido e implantado las actividades de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarias para lograr la conformidad del servicio?				x						Se han definido algunas actividades para hacer seguimiento a la satisfacción del asociado por el servicio prestado, pero no se tiene documentado
8.2.1	¿Se realiza seguimiento a la satisfacción del cliente		x								No se realiza seguimiento a la satisfacción del cliente
8.2.2	¿Existe un procedimiento para auditorias internas de calidad?		x								No existe procedimiento documentado para las auditorias internas
	¿Existe un sistema o una forma de evaluación y selección de auditores internos de la calidad?		x								No se ha documentado el procedimiento
	¿Existen formados los candidatos seleccionados para las auditorias internas de la calidad?		x								No se ha documentado el procedimiento
	¿ Se realizan las correcciones y se toman acciones correctivas sin demora para eliminar no conformidades detectadas y sus causas?		x								No se ha documentado el procedimiento para controlar las acciones correctivas y preventivas
	¿Se ha elaborado un programa de auditorias internas de la calidad?		x								No se ha elaborado un programa de auditorias internas de calidad
8.2.3	¿Se aplican métodos para la medición de los procesos?		x								No se han definido las caracterizaciones de los procesos ni su forma de controlarlos
	¿Tienen definidos indicadores de desperdicios, devoluciones, quejas, reclamos, acciones de mejoramiento, auditorias internas de la calidad?		x								No cuentan con estos indicadores
8.2.4	¿Tienen metodologías para la evaluación y seguimiento de la prestación del servicio?			x							Cuentan con seguimiento a la prestación del servicio, pero no esta documentado

Anexo 3. (Continuación)

8,3	Control de producto no conforme	NA	AP	II	ID	DP	PR	AU	AC	MC	OBSERVACION
8,3	¿Existe un procedimiento para el control de productos o servicios no conformes?			x							No existe procedimiento documentado para el control de servicios no conformes
8,4	Análisis de datos	NA	AP	II	ID	DP	PR	AU	AC	MC	OBSERVACION
8,4	¿El análisis de datos se aplica a la satisfacción del cliente?			x							Existe el análisis de algunos indicadores de gestión. No se tiene documentado
	¿El análisis de datos se aplica a las características y tendencias de los procesos y servicios?			x							Se cuenta con indicadores de gestión de algunos programas sociales para los asociados
8,5	Mejora	NA	AP	II	ID	DP	PR	AU	AC	MC	OBSERVACION
8.5.1	¿Existe mejora demostrable a través de las auditorias internas?		x								No existe procedimiento documentado para las auditorias internas
	¿Existe mejora demostrable a través de la política de la calidad?		x								No se ha establecido la política de calidad
	¿Existe mejora demostrable a través del análisis de los datos?		x								No se han hecho análisis de datos
	¿Existe mejora demostrable a través de la revisión por la dirección?		x								No se han hecho revisiones por la dirección
8.5.2	¿Tiene un procedimiento para implementar y verificar la eficacia de las acciones preventivas?		x								No se cuenta con un procedimiento documentado
8.5.3	¿Tiene un procedimiento para implementar y verificar la eficacia de las acciones preventivas?		x								No se cuenta con un procedimiento documentado, para verificar acciones preventivas
	¿Tiene una metodología para la atención de quejas y reclamos?				x						Se atienden las quejas y reclamos de los asociados, pero no existe una metodología documentada

Anexo 4. Acta de la calidad N.2


ACTAS DE CALIDAD

ACTA NO. 02

Siendo las 8:30 a.m. del día 1 de Abril del Año 2.009 en la sala de juntas de las instalaciones de DANA TRANSEJES COLOMIBA se reunió el comité de Calidad de la Cooperativa Multiactiva EJERSER, para desarrollar el siguiente Orden del Día:

- 1) Llamado a lista de los invitados.
- 2) Definición de la política de Calidad y objetivos
- 3) Definición de la estructura documental del SGC de EJERSER
- 4) Identificación de procesos
- 5) Designación de líderes de los procesos.
- 6) Definición de la periodicidad de las reuniones
- 7) Propositiones y varios.

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA:

- 1) LLAMADO A LISTA.
Se llamo a Lista a todos los invitados, contestaron como asistentes, la totalidad de personas que conforman el comité de calidad y el Asesor Externo de Calidad (SISTECAL)
- 2) DEFINICION DE LA POLITICA DE CALIDAD Y OBJETIVOS
Se expuso la siguiente política de calidad, la cual fue aprobada por los integrantes del comité de calidad y el Asesor Externo de Calidad:

En EJERSER trabajemos por:
 - *Ofrecer al asociado oportunidades que propicien la solución de necesidades de crédito y bienestar social; mediante el desarrollo de programas y proyectos que eleven el nivel de vida del asociado y su familia.*

Anexo 4. (Continuación)

EJERSER

ACTAS DE CALIDAD

- Prestar a nuestros clientes, servicios administrativos, contables, tributarios y legales;

A través de un excelente servicio, satisfaciendo las necesidades y expectativas de nuestros asociados y clientes, cumpliendo con los requisitos de la organización, legales y reglamentarios, mejorando continuamente nuestros procesos para lograr el crecimiento de la cooperativa.

Desplegados de esta política de calidad, se aprobaron los siguientes objetivos de calidad:

- Colocar fondos para el crédito al asociado
- Desarrollar y ejecutar proyectos en pro de elevar el nivel de vida de los asociados
- Cumplir satisfactoriamente los compromisos contratados
- Lograr la satisfacción del cliente y asociado
- Fortalecer las competencias del personal
- Mejorar continuamente los procesos del Sistema de Gestión de Calidad
- Consolidar el crecimiento y rentabilidad de nuestra cooperativa.

Se acordó que, la política y los objetivos de calidad de EJERSER sean revisados y aprobados por el Consejo de Administración.

3) DEFINICION DE LA ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SGC DE EJERSER

Se aprobó la siguiente estructura documental:

Nivel A: Manual de calidad
Nivel B: Procedimientos exigidos por la NTC – ISO 9001:2008
Nivel C: Instructivos, guías, manuales, documentos
Nivel D: Registros

4) IDENTIFICACION DE PROCESOS.

Se identificaron tres grupos de procesos:

Anexo 4. (Continuación)

EJERSER

ACTAS DE CALIDAD

Procesos estratégicos

- Diseño y desarrollo de servicio
- Contratación
- Mejora continua

Procesos de realización de servicio:

- Crédito
- Contable
- Nómina
- Legal
- Bienestar Social

Procesos de apoyo:

- Planeación y control
- Promoción

El mapa de procesos propuesto, tuvo las siguientes observaciones:

- Definir los objetivos de cada proceso de realización de producto de acuerdo a la misión de EJERSER.
- Especificar el alcance del proceso de Crédito
- Se deben identificar que actividades están vinculadas con cada proceso, para replantear el alcance y los objetivos de cada proceso, en el próximo comité de calidad.

5) DESIGNACIÓN DE LIDERES DE LOS PROCESOS

Para los procesos propuestos se designaron los siguientes líderes:

PROCESO	LIDER
Diseño y desarrollo de servicio	Homero Flórez Ortiz
Mejora Continua	Homero Flórez Ortiz
Contratación	Homero Flórez Ortiz
Crédito	Adriana Moreno
Contable	Rosa Edith Reyes
Nomina	María Eugenia González
Legal	María Eugenia González

Anexo 4. (Continuación)

EJERSER

ACTAS DE CALIDAD

Bienestar Social	Homero Flórez Ortiz
Planeación y Control	Homero Flórez Ortiz
Promoción	Homero Flórez Ortiz

5) DEFINICIÓN DE PERIODICIDAD DE LAS REUNIONES

Los integrantes del comité de calidad, estuvieron de acuerdo en realizar las reuniones cada 15 días, condicionando la fecha de reunión así:

Primera reunión entre los días 10 y 15 de cada mes
Segunda reunión entre los días 20 y 25 de cada mes.

De acuerdo a lo anterior, se acordó realizar un cronograma de reuniones que será comunicado con los integrantes del comité de calidad.

6) PROPOSICIONES Y VARIOS

Se programa la siguiente reunión del comité de calidad el día 15 de Abril de 2009, en donde se identificarán las actividades vinculadas a cada proceso, para aprobar los procesos que se identifiquen.

En constancia de la anterior reunión firman los integrantes del comité de calidad y el Asesor Externo de Calidad (SISTECAL)



Homero Flórez Ortiz
Gerente General EJERSER


Edgar Amaya
Auditor Interno de Calidad
SISTECAL

Anexo 4. (Continuación)

EJERSER

ACTAS DE CALIDAD



Adriana Moreno
Auxiliar Contable
ASERCONTEX



Rosa Reyes Castro
Contadora
INTEGRAR



María Eugenia González
Lider SADES



Pilar Tatiana Parada M
Coordinadora de Calidad
Practicante UIS

Anexo 5. Manual de la calidad EJERSER Ltda.



	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTC ISO 9001:2008	
	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO: DOC - MA - 001
		APROBADO: 13 Octubre 2009
		VERSION: 1



TABLA DE CONTENIDO


INTRODUCCION.....	3
1. PROPÓSITO.....	4
2. ALCANCE Y EXCLUSIONES.....	4
2.1 ALCANCE.....	4
2.2 EXCLUSIONES.....	4
3. FLOSOFIA DE CALIDAD.....	5
3.1 MISIÓN.....	5
3.2 VISIÓN.....	5
3.3 POLITICA DE CALIDAD.....	5
3.4 OBJETIVOS DE CALIDAD.....	6
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	6
4.1 REQUISITOS GENERALES.....	6
4.1.1 Gestión por Procesos.....	7
4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN.....	8
4.2.1 Manual de Calidad.....	9
4.2.2 Control de los Documentos.....	10
4.2.3 Control de los Registros.....	10
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION.....	11
5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCION.....	11
5.2 ENFOQUE AL CLIENTE.....	11
5.3 POLITICA DE LA CALIDAD.....	11
5.4 PLANIFICACIÓN.....	12
5.4.1 Objetivos de la Calidad.....	12
5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad.....	12
5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.....	12
5.5.1 Responsabilidad y Autoridad.....	12
5.5.2 Representante de la Dirección.....	14
5.5.3 Comunicación Interna.....	15
5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	15
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.....	15
6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS.....	15
6.2 RECURSOS HUMANOS.....	16
6.3 INFRAESTRUCTURA.....	16
6.4 AMBIENTE DE TRABAJO.....	17
7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	17

ELABORADO POR: Practicante UIS	REVISADO POR: Gerente General	APROBADO POR: Gerente General
-----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTC ISO 9001:2008	
	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO: DOC - MA - 001
		APROBADO: 13 Octubre 2009
		VERSION: 1

7.1	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO.....	17
7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL ASOCIADO Y CLIENTE.....	17
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el servicio	17
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto.....	18
7.2.3	Comunicación con el asociado y cliente.....	18
7.3	DISEÑO DEL SERVICIO.....	18
7.4	COMPRAS.....	20
7.4.1	Proceso de Compras.....	20
7.4.2	Información de las Compras.....	21
7.4.3	Verificación de los Productos comprados.....	21
7.5	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	21
7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio.....	21
7.5.2	Validación de los procesos de la prestación del servicio.....	21
7.5.3	Identificación y trazabilidad.....	23
7.5.4	Propiedad del cliente.....	24
7.5.5	Preservación del servicio.....	24
8.	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....	25
8.1	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	25
8.2.1	Satisfacción del cliente.....	25
8.2.2	Auditoría interna.....	25
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos.....	26
8.2.4	Seguimiento y medición del servicio.....	26
8.3	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME.....	26
8.4	ANÁLISIS DE DATOS.....	27
8.5	MEJORA.....	27
8.5.1	Mejora continua.....	27
8.5.2	Acción correctiva.....	27
8.5.3	Acción preventiva.....	27

ELABORADO POR: Practicante UIS	REVISADO POR: Gerente General	APROBADO POR: Gerente General
-----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTC ISO 9001:2008	
	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO: DOC - MA - 001
		APROBADO: 13 Octubre 2009
VERSION: 1		

I


INTRODUCCION

El presente manual tiene el propósito fundamental de establecer y describir el Sistema de Gestión de la Calidad de la cooperativa multiactiva de empleados de Transejes EJERSER, con el fin de demostrar la capacidad de cumplir con los requisitos del asociado y cliente y los objetivos establecidos por medio de servicios brindados de forma consistente.

El Manual de Calidad define el alcance, la estructura y la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y en el se hace referencia de los procedimientos documentados que planifican y administran las actividades de la cooperativa, las administración estratégica (misión, visión, política de calidad, objetivos de calidad, mapa de procesos, estructura organizacional) y todas las actividades que aseguran el cumplimiento de los requisitos de los asociados y clientes, de ley y de la organización.

Para dar cumplimiento a lo enunciado anteriormente, cada proceso ha identificado y estandarizado las actividades que permiten brindar mayor confianza a las partes interesadas, lo cual permite asegurar el cumplimiento de los estándares bajo los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008.

ELABORADO POR: Practicante UIS	REVISADO POR: Gerente General	APROBADO POR: Gerente General
-----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTC ISO 9001:2008	
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: DOC - MA - 001 APROBADO: 13 Octubre 2009 VERSION: 1

1. PROPÓSITO

El presente manual define el sistema de gestión de calidad de la cooperativa multiactiva de empleados de Transejes EJERSER, para cumplir con los objetivos de calidad y satisfacer los requisitos de los clientes y asociados.

Los requisitos que se establecen son de obligatorio cumplimiento por todas las personas de la organización en todos los niveles y especialmente por los dueños de los procesos.


2. ALCANCE Y EXCLUSIONES

2.1 ALCANCE

El sistema de gestión de calidad implementado bajo los requerimientos de la norma NTC ISO 9001:2008 en la cooperativa EJERSER, aplica a la prestación de servicios de crédito y bienestar social al asociado y servicios legales, contables y administrativos a las precooperativas de trabajo asociado que prestan sus servicios a DANA Transejes S.A. en Colombia.

2.2 EXCLUSIONES

ELABORADO POR: Practicante UIS	REVISADO POR: Gerente General	APROBADO POR: Gerente General
-----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTC ISO 9001:2008	
	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO: DOC-MA-001
		APROBADO: 13 Octubre 2009
		VERSION: 1

El Sistema de Gestión de la Calidad de la cooperativa EJERSER, no excluye ningún numeral de la NTC – ISO 9001:2008.

3. FLOSOFIA DE CALIDAD

3.1 MISIÓN

EJERSER es una COOPERATIVA MULTIACTIVA, dedicada a promover el desarrollo social, económico y cultural de sus asociados, fomentando el aporte social, la solidaridad, la ayuda mutua y la eficiencia en el servicio.

3.2 VISIÓN

EJERSER será una organización reconocida por ser la mejor alternativa de asociatividad para cada uno de sus miembros, excediendo las expectativas de nuestros clientes y asociados y consolidándose en una eficiente empresa de servicios.


3.3 POLITICA DE CALIDAD

En EJERSER trabajamos por:

- Ofrecer al asociado oportunidades que propicien la solución de necesidades de crédito y bienestar social; mediante el desarrollo de programas y proyectos que eleven el nivel de vida del asociado y su familia.
- Prestar a nuestros clientes, servicios administrativos, contables, tributarios y legales;

A través de un excelente servicio, satisfaciendo las necesidades y expectativas de nuestros asociados y clientes, cumpliendo con los

ELABORADO POR: Practicante UIS	REVISADO POR: Gerente General	APROBADO POR: Gerente General
-----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTC ISO 9001:2008	
	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO: DOC - MA - 001
		APROBADO: 13 Octubre 2009
VERSION: 1		

requisitos de la organización, legales y reglamentarios, mejorando continuamente nuestros procesos para lograr el crecimiento de la cooperativa.

3.4 OBJETIVOS DE CALIDAD

Los objetivos de Calidad son coherentes con la Política de la Calidad de la cooperativa y su cumplimiento se mide a través de indicadores de gestión.


La cooperativa multiactiva de empleados de Transejes, EJERSER, esta comprometida con el mantenimiento de un SGC en el cual se establecen los mecanismos que le permitan alcanzar y monitorear el cumplimiento de los siguientes Objetivos de la Calidad:

- Colocar fondos para el crédito al asociado
- Desarrollar y ejecutar proyectos en pro de elevar el nivel de vida del asociado
- Cumplir satisfactoriamente los compromisos contratados.
- Lograr la satisfacción del cliente y asociado
- Fortalecer las competencias del personal
- Mejorar continuamente los procesos del Sistema de Gestión de Calidad
- Consolidar el crecimiento y la rentabilidad de nuestra cooperativa.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 REQUISITOS GENERALES

ELABORADO POR: Practicante UIS	REVISADO POR: Gerente General	APROBADO POR: Gerente General
-----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTC ISO 9001:2008	
	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO: DOC - MA - 001
		APROBADO: 13 Octubre 2009
		VERSION: 1

El Sistema de Gestión de la Calidad de EJERSER, establece, documenta, implementa y mantiene:

- Los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad y la secuencia e interacción entre los mismos.
- Los criterios y métodos para asegurar la eficaz operación y control de estos procesos
- La disponibilidad de recursos e información para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- El seguimiento, medición y análisis de los procesos
- Las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.

4.1.1 Gestión por Procesos

El enfoque basado en procesos permite que un resultado deseado se alcance más eficientemente cuando las actividades y los recursos se gestionan como un proceso.

Los procesos identificados en la cooperativa EJERSER, están agrupados en tres niveles, así:

NIVEL ESTRATEGICO: Tienen como fin dar los lineamientos a los procesos de la cooperativa.

Son los siguientes:

- Gestión Administrativa
- Planeación y Control
- Diseño del Servicio

ELABORADO POR: Practicante UIS	REVISADO POR: Gerente General	APROBADO POR: Gerente General
-----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTC ISO 9001:2008	
	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO: DOC - MA - 001
		APROBADO: 13 Octubre 2009
VERSION: 1		

NIVEL MISIONAL: Son la razón de ser de la cooperativa. Están identificados por el tipo de cliente al que van dirigidos. Así los que van dirigidos al asociado son:

- Bienestar Social
- Crédito

Y los que van dirigidos al cliente son:

- Recurso Humano
- Legal
- Contable

NIVEL DE APOYO: Tienen como objetivo fundamental apoyar el Sistema de Gestión de la Calidad, apoyando a los procesos misionales para que puedan entregar un servicio que brinde la satisfacción del asociado y cliente.

- Mejora Continua
- Documentación

El siguiente [Mapa de procesos](#), ilustra los procesos que componen el Sistema de Gestión de la Calidad de EJERSER

En la cooperativa multiactiva de empleados de Transejes, EJERSER, se determinaron los procesos y se describen de forma detallada mediante el documento Caracterización de procesos que contiene de forma esquematizada los elementos que lo identifican y las interrelaciones entre los mismos (PROVEEDORES, ENTRADAS, SALIDAS, CLIENTES).

La cooperativa gestionó sus procesos bajo la filosofía del PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar).

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

La documentación establecida en el SGC de la cooperativa multiactiva de empleados de Transejes, EJERSER, se ha diseñado para dar cumplimiento a los requerimientos de la misma, de acuerdo a las necesidades de los asociados y clientes, y los requerimientos de la NTC - ISO 9001:2008.

ELABORADO POR: Practicante UIS	REVISADO POR: Gerente General	APROBADO POR: Gerente General
-----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

EJERSER	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTC ISO 9001:2008	
	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO: DOC – MA – 001
		APROBADO: 13 Octubre 2009
		VERSION: 1

La documentación del sistema de gestión de calidad de EJERSER, la conforman cuatro niveles:

1. Manual de calidad
2. Procedimientos
3. Instructivos, guías
4. Registros

El control de los documentos del SGC está definido en el "[Procedimiento control de documentos](#)", DOC – PR – 001, allí se define como es su aprobación, su revisión y actualización, su distribución, su identificación y el manejo de la documentación obsoleta.

El control de los registros del SGC está definido en el "[Procedimiento control de registros](#)", DOC – PR – 002, allí se indica como son identificados, almacenados, protegidos, recuperados para su consulta y cual es la disposición después de que han cumplido con el tiempo de archivo. El tiempo de archivo de los diferentes registros de la organización cumplen como mínimo con los tiempos establecidos por los clientes y las leyes gubernamentales.

Para la cooperativa multiactiva EJERSER, se listaron los documentos que forman parte del sistema según sea el tipo de documento así:

["Listado maestro de formatos", DOC-F 0-001](#)

["Listado maestro de procedimientos", DOC-F 0-002](#)

["Listado maestro de guías", DOC-F 0-003](#)


["Listado maestro de manuales", DOC-F 0-004](#)

["Listado maestro de instructivos", DOC-F 0-005.](#)

4.2.1 Manual de Calidad

El manual de la calidad del Sistema de Gestión de la Calidad de la cooperativa EJERSER, describe el alcance, las exclusiones, las responsabilidades, los procesos y la interrelación entre los mismos, así como los documentos (procedimientos, instructivos, manuales, guías y registros), las actividades de calidad y los recursos utilizados para

ELABORADO POR: Practicante UIS	REVISADO POR: Gerente General	APROBADO POR: Gerente General
-----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTC ISO 9001:2008	
	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO: DOC - MA - 001
		APROBADO: 13 Octubre 2009
		VERSION: 1

asegurar que los servicios ofrecidos cumplan con los requisitos de calidad establecidos.

En este documento se define el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad y la justificación de las exclusiones (7.6)

La caracterización de los procesos referencia los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de la Calidad y describe la interacción entre los procesos del Sistema.

4.2.2 Control de los Documentos

Las responsabilidades y actividades a seguir tanto para la elaboración como para el control de los documentos generados por el Sistema de Gestión de la Calidad y los lineamientos a tener en cuenta para el control de los documentos externos, fue establecido en el procedimiento de Mejora continua, "[Procedimiento control de documentos, DOC-PR-001](#)"

La elaboración de documentos se hace utilizando la "[Guía de elaboración de documentos](#)" DOC-GU-001


4.2.3 Control de los Registros

Los registros permiten evidenciar la realización de una actividad y son utilizados para evaluar, desde el punto de vista de la calidad, el histórico de resultados de las actividades, suministrando de esta forma información para el análisis y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.

En el procedimiento de mejora continua, "[Procedimiento control de registros](#)" DOC-FO-002, se establecieron las responsabilidades y actividades a seguir para el control de los registros, en cuanto a la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación (acceso, tipo de archivo, clasificación), el tiempo de retención y la disposición de los mismos.

Los registros pueden tener soporte físico en papel o en copia magnética.

ELABORADO POR: Practicante UIS	REVISADO POR: Gerente General	APROBADO POR: Gerente General
-----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTC ISO 9001:2008	
	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO: DOC - MA - 001
		APROBADO: 13 Octubre 2009 VERSION: 1

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

El compromiso de la alta dirección con el desarrollo, implementación y mejora del SGC, se ve reflejado en:

- En la definición y cumplimiento de la Política de Calidad y de los objetivos de calidad.
- En la asignación de recursos identificados desde el ejercicio anual de presupuesto y en la revisión periódica del sistema de gestión de calidad.

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

El sistema de Gestión de la Calidad de la cooperativa EJERSER, esta orientado al asociado y cliente, permitiendo:

- La prestación de servicios que satisfagan sus necesidades y expectativas
- Aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema y su mejora continua.

5.3 POLITICA DE LA CALIDAD


La política de la Calidad de la cooperativa EJERSER, fue aprobada por el Comité de calidad, es congruente con la Misión de la cooperativa y es apropiada al propósito de la misma. En ella se incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del SGC.

La política de calidad es la siguiente:

En EJERSER trabajamos por:

- *Ofrecer al asociado oportunidades que propicien la solución de necesidades de crédito y bienestar social; mediante el desarrollo*

ELABORADO POR: Practicante UIS	REVISADO POR: Gerente General	APROBADO POR: Gerente General
-----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTC ISO 9001:2008	
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: DOC – MA – 001
	APROBADO: 13 Octubre 2009	
		VERSION: 1

de programas y proyectos que eleven el nivel de vida del asociado y su familia.

- *Prestar a nuestros clientes, servicios administrativos, contables, tributarios y legales;*

A través de un excelente servicio, satisfaciendo las necesidades y expectativas de nuestros asociados y clientes, cumpliendo con los requisitos de la organización, legales y reglamentarios, mejorando continuamente nuestros procesos para lograr el crecimiento de la cooperativa.

5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1 Objetivos de la Calidad

Los objetivos de calidad fueron definidos y aprobados por el Comité Directivo de Calidad, con base en la Política de Calidad.

Los objetivos de la calidad son coherentes con la Política de la Calidad y son medidos a través de indicadores de gestión, los cuales se detallan en el cuadro de ["Indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad"](#)

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

La planificación del Sistema de Gestión de la Calidad de la cooperativa EJERSER, esta evidenciada en la definición de los procesos necesarios para cumplir eficaz y eficientemente los objetivos de la calidad y los requisitos de la cooperativa.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

ELABORADO POR: Practicante UIS	REVISADO POR: Gerente General	APROBADO POR: Gerente General
-----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

EJERSER	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTC ISO 9001:2008	
	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO: DOC-MA-001
		APROBADO: 13 Octubre 2009
		VERSION: 1

La cooperativa multiactiva de empleados de Transejes EJERSER, ha establecido en la Descripción de cargos de los colaboradores de la cooperativa, las funciones, autoridad y el perfil de competencia de los cargos.

5.5.1.1 Comité de Calidad

Es el organismo interno encargado de aprobar, coordinar, controlar, efectuar seguimiento y mantener las actividades relacionadas con SGC bajo un enfoque de mejoramiento continuo que asegure el cumplimiento de los requisitos del cliente y asociado, legales / reglamentarios y los definidos internamente

El comité de calidad tiene como función el establecimiento, realización y revisión permanente de todas las actividades relacionadas al SGC a través del trabajo en equipo.

Las actividades realizadas por cada comité incluyen entre otras:

- Asegurar el diseño, implementación, mantenimiento y mejora del SGC
- Promover al interior de la organización la concientización de los requisitos del cliente y de mejoramiento continuo.
- Identificar y aprobar los procesos de la organización asegurando que se desarrollen bajo el enfoque del ciclo de mejoramiento continuo (PHVA)
- Hacer seguimiento al desarrollo del SGC con el fin de generar oportunidades de mejoramiento del mismo.
- Participar de la planificación SGC definiendo política de calidad, objetivos de calidad y su forma de medición.
- Efectuar la revisión por la dirección al SGC presidida por el Gerente, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacias continuas

ELABORADO POR: Practicante UIS	REVISADO POR: Gerente General	APROBADO POR: Gerente General
-----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

EJERSER	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTC ISO 9001:2008	
	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO: DOC-MA-001
		APROBADO: 13 Octubre 2009
VERSION: 1		


- Identificar y gestionar los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar continuamente la eficacia del SGC y aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos.
- Analizar los problemas que afecten el desarrollo del SGC y sus procesos, evaluar soluciones y tomar las decisiones que aseguren la implementación de las acciones aprobadas.
- Atender, quejas reclamos y sugerencias y hacer seguimiento a los resultados de las acciones tomadas al respecto.
- Efectuar seguimiento a los resultados de los indicadores de la medición del SGC y sus procesos, a las acciones correctivas, acciones preventivas y de mejora que se hayan presentado.
- Revisar y evaluar los resultados de las auditorías internas y externas realizadas al SGC
- Realizar las demás funciones y actividades que permitan generar oportunidades de mejora del SGC y que contribuya al logro del objetivo señalado.
- Verificación de cumplimiento de los compromisos asignados anteriormente.

5.5.2 Representante de la Dirección

El representante de la dirección ante el Sistema de Gestión de la Calidad de la cooperativa EJERSER, es el Gerente General, quien independientemente de sus labores tiene la responsabilidad y autoidad para:

- Asegurarse de que se establecen, implementen, y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Informar al Consejo de Administración sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la calidad de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del asociado y cliente en la cooperativa.

ELABORADO POR: Practicante UIS	REVISADO POR: Gerente General	APROBADO POR: Gerente General
-----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTC ISO 9001:2008	
	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO: DOC - MA - 001
		APROBADO: 13 Octubre 2009
VERSION: 1		

5.5.3 Comunicación Interna

Se cuenta con los siguientes medios de comunicación interna:

- Reuniones de Comité de Calidad
- Cartelera informativa
- Correo Interno
- Memorandos
- Teléfono, Fax

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

El Sistema de Gestión de la Calidad, se revisa mínimo una vez al año, siguiendo los lineamientos de la "[Guía de revisión por la dirección](#)", [GAD-GU-001](#); con objeto de evaluar su adecuación, eficacia y conveniencia y se determinan las acciones de mejora necesarias para asegurar la satisfacción del cliente y asociado y la mejora continua de la cooperativa.

La evidencia de esta actividad queda registrada en el formato "[Revisión por la dirección](#)", [MEC-FO-004](#)


6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

Comprende la disponibilidad de los siguientes recursos:

- Humanos: En el procedimiento de contratación, la Cooperativa se asegura que su proveedor de servicios administrativos, SADES; asegura la competencia del personal que realiza actividades que inciden en la calidad de los servicios de crédito y Bienestar social que se ofrecen a los asociados y los contables, legales y administrativos que ofrece a sus clientes.
- Financieros: Presupuesto para asegurar la calidad de los procesos

ELABORADO POR: Practicante UIS	REVISADO POR: Gerente General	APROBADO POR: Gerente General
-----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTC ISO 9001:2008	
	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO: DOC – MA – 001
		APROBADO: 13 Octubre 2009
VERSION: 1		

- Infraestructura: Instalaciones, equipos de trabajo, instrumentos de medición, software/hardware, entre otros requeridos para el logro de los objetivos de los procesos.

6.2 RECURSOS HUMANOS

El sistema de gestión de la calidad de Ejerser, asegura la competencia del personal que realiza actividades que inciden en la calidad de los servicios. Se dispone del procedimiento, "[REH-PR-004: Contratación de personal](#)", el cual describe las actividades a seguir para la selección del personal que asegure el cumplimiento del perfil de competencia del cargo establecido.

En el "[REH-FO-008: Descriptivo de cargo y/o rol](#)" se detallan las funciones, autoridades y perfiles de competencia requerido para cada cargo.

En el procedimiento "[REH-PR-005: Retiro de personal](#)" se definen las actividades a seguir para garantizar que las personas que se desvinculan de la cooperativa cumplan con todos los requisitos para estar a paz y salvo con Ejerser.

6.3 INFRAESTRUCTURA

Edificios y espacio de trabajo:

- Oficina principal: La cooperativa multiactiva EJERSER, tiene su sede principal en la Zona Industrial De Girón, en las oficinas de las instalaciones de DANA Transejes – Colombia.
- Sedes en las ciudades de Bogotá y Medellín.

Equipos para los procesos:

- Se cuenta con software XeO módulo contable, de cartera, el software de nómina SQL y el software Windows, con el fin de garantizar un excelente desempeño de los procesos.
- La cooperativa cuenta además con equipos de computo y de oficina que apoyan el desempeño de los procesos.

ELABORADO POR: Practicante UIS	REVISADO POR: Gerente General	APROBADO POR: Gerente General
-----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

EJERSER	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTC ISO 9001:2008	
	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO: DOC-MA-001
		APROBADO: 13 Octubre 2009
		VERSION: 1

I 6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

Las condiciones ambientales necesarias bajo las cuales se desarrollan las actividades de la cooperativa y de atención al cliente y asociado, son adecuadas para asegurar el desarrollo normal de las funciones del personal, quienes cuentan con espacio confortable, en cuanto a limpieza, organización, iluminación, ventilación y facilidad de desplazamiento.

La cooperativa Multiactiva EJERSER Ltda. Realiza anualmente la medición del clima laboral de la empresa, con el fin de determinar el grado de satisfacción de los colaboradores respecto al ambiente de trabajo.

7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

En la cooperativa multiactiva de empleados de Transejes, EJERSER; se planifican y desarrollan los procesos necesarios para la prestación de los servicios de Crédito y Bienestar para los asociados y contables, legales y administrativos para los clientes, a través de procedimientos documentados, Manuales, Instructivos, Guías y los registros necesarios para evidenciar que los procesos de realización y el servicio resultante cumple los requisitos.

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL ASOCIADO Y CLIENTE


7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

Los requisitos anteriormente mencionados se encuentran definidos en la caracterización de cada proceso del Sistema de Gestión de la Calidad.

Las caracterizaciones de cada proceso son:

- [MEC-CA-001: Caracterización del proceso Mejora continua](#)
- [GAD-CA-001: Caracterización del proceso Gestión administrativa](#)
- [PYC-CA-001: Caracterización proceso de Planeación y control](#)
- [DDS-CA-001: Caracterización Diseño de Servicios](#)

ELABORADO POR: Practicante UIS	REVISADO POR: Gerente General	APROBADO POR: Gerente General
-----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD NTC ISO 9001:2008	
	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO: DOC - MA - 001
		APROBADO: 13 Octubre 2009
		VERSION: 1

- [LEG-CA-001: Caracterización Proceso Legal](#)
- [REH-CA-001: Caracterización proceso Recurso Humano](#)
- [CTB-CA-001: Caracterización proceso contable](#)
- [CRE-CA-001: Caracterización proceso de Crédito](#)
- [BIE-CA-001: Caracterización proceso Bienestar social](#)
- [DOC-CA-001: Caracterización proceso Documentación](#)

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio

En los procedimientos documentados para el procedimiento de Contratación, se establecen las actividades a seguir, los lineamientos que se deben seguir para celebrar un contrato con un proveedor que afecten la conformidad de los servicios a los clientes.

El procedimiento "[Contratación con el proveedor](#)", [GAD-PR-001](#), describe las actividades a seguir.

7.2.3 Comunicación con el asociado y cliente

Los medios de comunicación establecidos con el asociado son:

- Carteras
- Atención al asociado en la oficina principal
- Teléfono
- Correo interno
- Correo electrónico

7.3 DISEÑO DEL SERVICIO

7.3.1 Planificación del diseño del servicio

La Cooperativa multiactiva EJERSER, planifica y controla el diseño y desarrollo del servicio, a través del "[Procedimiento diseño de servicio](#)" [DDS-PR-001](#), donde se determinan las etapas de diseño, las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

Todas las actividades mencionadas anteriormente, quedan registradas en el formato, "Especificaciones y características del servicio" DDS-GO-003.

7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

ELABORADO POR: Practicante UIS	REVISADO POR: Gerente General	APROBADO POR: Gerente General
-----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

EJERSER	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTC ISO 9001:2008	
	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO: DOC-MA-001
		APROBADO: 13 Octubre 2009
		VERSION: 1

Los elementos de entrada relacionados con los requisitos del servicio son determinados a través de las sugerencias y opiniones de los asociados, a través del formato "Quejas, opiniones y sugerencias del asociado/cliente" DDS-FO-001 además de fuentes de información como las siguientes:

- Requisitos legales y reglamentarios aplicables,
- Información proveniente de diseños de servicios previos.

Todos los anteriores elementos de entrada se revisan para comprobar que sean adecuados al cumplimiento de los requisitos. Esta revisión queda registrada en el formato "Especificaciones y características del servicio" DDS-FO-003

7.3.3 Resultados del diseño de servicio.

Los diseños de servicio son aprobados antes de su liberación, en donde se verifica:

- cumplimiento de los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo,
- Proporción de información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio.
- Especificación de las características del servicio para su uso seguro y correcto.

La evidencia de la aprobación del diseño de servicio, queda registrada en el formato "Especificaciones y características del servicio" DDS-FO-003.

7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo


Después de realizado el diseño del servicio se evalúa que el diseño del servicio:

- a) Tenga la capacidad de cumplir los requisitos especificados.

En esta etapa se identifica cualquier problema que pueda presentarse con el diseño del servicio y se proponen las acciones que deben tomarse para corregirlo.

Esta actividad es responsabilidad del Consejo de Administración y el Gerente General, quienes dejan evidencia de ello en actas de reunión y

ELABORADO POR: Practicante UIS	REVISADO POR: Gerente General	APROBADO POR: Gerente General
-----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTC ISO 9001:2008	
	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO: DOC-MA-001
		APROBADO: 13 Octubre 2009
		VERSION: 1

en el formato de "Especificaciones y características del servicio" DDS-FO-003.

7.3.5 Verificación y validación del diseño y desarrollo

La verificación y validación del servicio para demostrar su capacidad de cumplir los requisitos especificados antes de su implementación es responsabilidad del Gerente General quien deja registro de esta actividad en el formato "Especificaciones y características del servicio" DDS-FO-003.

7.3.6 Control de los cambios del diseño y desarrollo

Siguiendo el "Procedimiento diseño de servicio" DDS-PR-001, se garantiza que cualquier cambio que afecte el servicio diseñado sea registrado, verificado y aprobado por parte del Consejo de Administración y la Gerencia General.

La evidencia de estas actividades queda registrada en actas de reunión y en el formato "Especificaciones y características del servicio" DDS-FO-003.

7.4 COMPRAS


7.4.1 Proceso de Compras

La cooperativa multiactiva, EJERSER, asegura que los bienes y servicios adquiridos para el desarrollo de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, cumplan con las especificaciones establecidas. Para ello aplica el "[Procedimiento de Compras](#)" GAD-PR-003

Se evalúan los proveedores de bienes y servicios aplicando los criterios establecidos en el "[Instructivo para evaluar y seleccionar proveedores](#)", GAD-IN-001

La evaluación y reevaluación de los proveedores de bienes y servicios es responsabilidad de la Gerencia General.

ELABORADO POR: Practicante UIS	REVISADO POR: Gerente General	APROBADO POR: Gerente General
-----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTC ISO 9001:2008	
	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO: DOC - MA - 001
		APROBADO: 13 Octubre 2009
VERSION: 1		

La evidencia de las anteriores actividades queda registrada en:

- GAD-FD-003: Listado de proveedores
- GAD-FD-004: Formato evaluación de proveedores
- GAD-FD-008: Criterio de selección de proveedores

7.4.2 Información de las Compras

La Gerencia General junto con el Consejo de administración son los responsables de la gestión de las compras de bienes o servicios de la cooperativa.

Para la adquisición de bienes se establecen ordenes de compra las cuales especifican la descripción, referencia y cantidad del bien a adquirir.

7.4.3 Verificación de los Productos comprados


Después de la recepción del bien o servicio, se verifica que éste cumpla con las especificaciones solicitadas en la orden de compra. El registro de esta verificación queda en el mismo formato de la orden de compra, GAD-FD-009.

7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

En la prestación de servicios de Crédito y Bienestar Social para los asociados y contables, legales y administrativos para el cliente, es necesario planificar y llevar a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas, para poder garantizar la correcta realización de las actividades de los procesos misionales, para lo cual la Cooperativa multiactiva EJERSER, dispone de manuales, procedimientos, instructivos y guías en donde se planifica el que hacer y como hacer y se establece un control para cada proceso; permitiendo garantizar una prestación de un servicio controlado y estandarizado, independientemente de los funcionarios que lo presten.

ELABORADO POR: Practicante UIS	REVISADO POR: Gerente General	APROBADO POR: Gerente General
-----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD NTC ISO 9001:2008	
	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO: DOC - MA - 001
		APROBADO: 13 Octubre 2009
		VERSION: 1

Además, las actividades de planeación y control quedan registradas de acuerdo con lo establecido en los documentos antes mencionados.

Los procedimientos documentados y establecidos por proceso son los siguientes:

PROCESO DISEÑO DE SERVICIOS:

- [DDS-PR-001: Procedimiento Diseño de Servicios](#)

PROCESO GESTION ADMINISTRATIVA

- [GAD-PR-001: Contratación con el proveedor](#)
- [GAD-PR-002: Contratación con el cliente](#)
- [GAD-PR-003: Compras](#)
- [GAD-PR-004: Evaluación proveedores de servicios](#)
- [GAD-PR-005: Declaraciones Tributarias](#)
- [GAD-PR-006: Pago de Proveedores](#)

PROCESO BIENESTAR SOCIAL

- [BIE-PR-001: Bienestar Social](#)
- [BIE-PR-002: Vinculación del asociado](#)
- [BIE-PR-003: Desvinculación del asociado](#)
- [BIE-PR-004: Quejas, reclamos y sugerencias](#)


PROCESO RECURSO HUMANO

- [REH-PR-001: Nómina](#)
- [REH-PR-002: Pago Seguridad social](#)
- [REH-PR-003: Liquidaciones definitivas asociados](#)
- [REH-PR-004: Contratación de personal](#)
- [REH-PR-005: Retiro de personal](#)

PROCESO CONTABLE

- [CTB-PR-001: Pago proveedores](#)
- [CTB-PR-002: Elaboración declaraciones tributarias](#)

ELABORADO POR: Practicante UIS	REVISADO POR: Gerente General	APROBADO POR: Gerente General
-----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTC ISO 9001:2008	
	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO: DOC-MA-001
		APROBADO: 13 Octubre 2009
VERSION: 1		

- [CTB-PR-003: Pago Ejerser](#)
- [CTB-PR-004: Elaboración informes Estados Financieros](#)
- [CTB-PR-005: Elaboración informes asambleas](#)
- [CTB-PR-006: Comprobantes de nómina](#)
- [CTB-PR-007: Elaboración conciliaciones bancarias](#)

PROCESO CREDITO

- [CRE-PR-001: Crédito modalidad ordinario](#)
- [CRE-PR-002: Crédito modalidad cajero](#)
- [CRE-PR-003: Crédito modalidad consumo](#)
- [CRE-PR-004: Crédito modalidad especial](#)

PROCESO LEGAL

- [LEG-PR-001: Convocatoria reuniones](#)
- [LEG-PR-002: Elaboración de actas](#)
- [LEG-PR-003: Legalización ante terceros](#)

MEJORA CONTINUA

- [MEC-PR-001: Control de producto no conforme](#)
- [MEC-PR-002: Acciones correctivas y preventivas](#)
- [MEC-PR-003: Auditoría Interna](#)

DOCUMENTACION

- [DOC-PR-001: Control de documentos](#)
- [DOC-PR-002: Control de registros](#)

7.5.2 Identificación y trazabilidad

En Ejerser se realiza la trazabilidad del servicio a través de la identificación del mismo durante las diferentes etapas de los procesos de planeación y control, diseño de servicios, basado en los registros que de ellos se deriven e igualmente en situaciones en que se presenten quejas, reclamos o sugerencias de los asociados y/o clientes por la prestación del servicio.

ELABORADO POR: Practicante UIS	REVISADO POR: Gerente General	APROBADO POR: Gerente General
-----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

EJERSER	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTC ISO 9001:2008	
	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO: DOC-MA-001
		APROBADO: 13 Octubre 2009
VERSION: 1		

Los servicios productos de los procesos misionales de la cooperativa, como son los registros contables, comprobantes de nómina, registros de cartera, se identifican por un código asignado por el sistema (Ver guía de documentos DOC-GU-001) un consecutivo a cada registro, fecha de elaboración, persona que lo elaboró, persona que los revisó y nombre del registro, permitiendo de esta manera una identificación única de cada producto.

De esta manera se controla la identificación única de cada producto.

7.5.3 Propiedad del cliente

Con el fin de asegurar la calidad y preservación de las propiedades de los clientes y asociados la cooperativa EJERSER, en el procedimiento de "Inclusión del asociado" BIE-PR-002 establece las actividades de protección de datos personales del asociado.

Además garantiza que la información contable, tributaria de los clientes y la información correspondiente a los datos personales y de crédito de los asociados este protegida a través de la realización de "Back up", o copia de seguridad del sistema contable de las precooperativas y de Ejerser.

7.5.4 Preservación del servicio


La preservación de elementos que se desprenden de los servicios ofrecidos por la cooperativa EJERSER, se identifica, manipulan, almacenan y protegen, aplicando los Instructivos de manejo de archivo:

- "Archivo contable Otas - Ejerser", CTB-IN-001
- "Archivo documentos de crédito", CRE-IN-006

7.6. CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION

La cooperativa multiactiva EJERSER realiza la verificación del software de cartera, basándose en unos patrones estandarizados CRE-FO-005: Patrones de verificación, donde se especifican las variables que deben alimentarse en el software para generar la simulación correspondiente, la cual debe compararse con el patrón y confirmar si efectivamente la liquidación de los créditos efectuados por el sistema es conforme. El registro de esta actividad queda archivado mensualmente.

ELABORADO POR: Practicante UIS	REVISADO POR: Gerente General	APROBADO POR: Gerente General
-----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTC-ISO 9001:2008	
	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO: DOC-MA-001
		APROBADO: 13 Octubre 2009
VERSION: 1		

I

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

La cooperativa ha implementado procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad con los resultados del producto, asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad y mejora continuamente la eficacia del mismo.

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1 Satisfacción del cliente

La cooperativa multiactiva EJERSER, mide el grado de satisfacción del asociado, mediante la aplicación de una encuesta "Encuesta satisfacción del asociado BIE-FO-003, por medio de la cual se miden los principales atributos del servicio cuyos resultados son presentados en un informe, el cual es analizado y a partir de estos resultados se generan acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora que se estimen convenientes.


La elaboración de esta encuesta se hace siguiendo los parámetros establecidos en la "[Guía de elaboración de encuesta de satisfacción del cliente" BIE-GU-001](#)

8.2.2 Auditoría interna

Dentro del Sistema de Gestión de la Calidad se incluyen las auditorías internas de Calidad, para determinar si el sistema es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la norma NTC - ISO 9001-2008 y con los requisitos establecidos por la organización y se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Las auditorías se realizan de acuerdo a un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas, siendo

ELABORADO POR: Practicante UIS	REVISADO POR: Gerente General	APROBADO POR: Gerente General
-----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTC ISO 9001:2008	
	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO: DOC - MA - 001
		APROBADO: 13 Octubre 2009
		VERSION: 1

ejecutadas por personal calificado e independiente del área a ser auditada.

Los líderes de los procesos, definen e implementan las acciones correctivas detectadas.

El procedimiento "Auditoría Interna", MEC-FO-003 define los lineamientos a seguir para la planificación, ejecución, seguimiento y generación del Informe de Auditoría.

Los resultados de las auditorías internas forman parte de la información de entrada a analizarse en la Revisión por la Dirección.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

El método para demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados se efectúa a través de actividades de seguimiento y medición (Indicadores de gestión), referenciados en la caracterización de cada proceso.

El seguimiento a los indicadores de cada proceso es efectuada por el líder de cada proceso, quedando registrada en la hoja de vida de los indicadores:

"Desempeño de Indicadores del SGC" MEC-FO-006


8.2.4 Seguimiento y medición del servicio

El método para demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados se efectúa a través de actividades de seguimiento y medición (indicadores de gestión) referenciados en la caracterización de cada proceso.

Los indicadores que presenten un incumplimiento a meta requieren del planteamiento de acciones correctivas y planes de acción, cuya responsabilidad corresponde al líder de cada proceso.

8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

ELABORADO POR: Practicante UIS	REVISADO POR: Gerente General	APROBADO POR: Gerente General
-----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTC ISO 9001:2008	
	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO: DOC-MA-001
		APROBADO: 13 Octubre 2009
		VERSION: 1

En la cooperativa multiactiva EJERSER, se definió el "[Procedimiento Control de producto no conforme](#)" MEC-PR-003, en donde se asignan responsabilidades, se describen los pasos a seguir para controlar y tratar el producto no conforme, una vez este es identificado.

A través del formato "Producto no conforme" MEC-FO-008, se registra la naturaleza de la no conformidad y de la acción tomada posteriormente.

8.4 ANALISIS DE DATOS

En la cooperativa multiactiva EJERSER, se determinan, recopilan y analizan los datos, que permiten demostrar la idoneidad y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y evaluar las oportunidades de mejora continua de la eficacia del sistema.

Se han identificado como posibles campos de aplicación, los datos incluidos en los indicadores de gestión que miden los objetivos de la calidad y de los procesos, resultados de la satisfacción del cliente, los que se derivan de reclamos y quejas e información de registros.

La información y datos del Sistema de Gestión de la Calidad ayudan a determinar la causa de los problemas existentes o potenciales y por lo tanto a guiar las decisiones acerca de las acciones correctivas y acciones preventivas necesarias para la mejora.

8.5 MEJORA


8.5.1 Mejora continua

Con el fin de garantizar la satisfacción del asociado y cliente, buscando la eficacia de los procesos del SGC de la cooperativa multiactiva EJERSER, las actividades de mejora continua son permanentes y continuas. La búsqueda de oportunidades de mejora se realiza mediante:

La política de calidad, objetivos de la calidad, resultados de auditorías internas, el análisis de datos, las acciones correctivas y acciones preventivas, revisiones por la dirección.

8.5.2 Acción correctiva/Acción preventiva

ELABORADO POR: Practicante UIS	REVISADO POR: Gerente General	APROBADO POR: Gerente General
-----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTC ISO 9001:2008	
	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO: DOC - MA - 001
		APROBADO: 13 Octubre 2009
VERSION: 1		

El sistema de Gestión de la Calidad de la cooperativa EJERSER, prevé la toma de decisiones para evitar la aparición de no conformidades potenciales (acciones preventivas) o evitar la reaparición de no conformidades existentes (acciones correctivas).

Para ello el Sistema de Gestión de la Calidad, dispone del ["Procedimiento Acciones correctivas y acciones preventivas" MEC-PR-002](#).

ELABORADO POR: Practicante UIS	REVISADO POR: Gerente General	APROBADO POR: Gerente General
-----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

DIRECTRIZ DE CALIDAD	OBJETIVO	PROCESO	META	INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA	FUENTE DE DATOS	RESPONSABLE
En EJERSER trabajamos por - Ofrecer al asociado oportunidades que propicien la solución de necesidades de crédito, Educación, Recreación y Bienestar social, mediante el desarrollo de programas y proyectos que eleven el nivel de vida del asociado y su familia	Colocar fondos para el crédito al asociado	Crédito	95%	Indice de colocación de credito	Cartera / Aportes+Obligaciones Financieras *100	mensual	Estados financieros	Gerente
	Desarrollar y ejecutar proyectos en pro de elevar el nivel de vida de los asociados	Bienestar social	80%	Gestión de programas de bienestar social	N. Proyectos ejecutados/ N. De proyectos planeados *100	Mensual	Plan de desarrollo de proyectos	Gerente
- Prestar a nuestros clientes servicios administrativos,contables, tributarios y legales	Cumplir con los compromisos contraídos con nuestros clientes	Contable	100%	Cumplimiento calendario tributario	N° impuestos presentados en la fecha planeada/ N° impuestos a presentar	mensual	Calendario tributario	Contadora
			100%	Cumplimiento calendario tesoreria	N° pagos realizados en la fecha/ N° de pagos programados	mensual	Calendario de Tesoreria Otas - club deportivo	Contadora
			100%	Cumplimiento entrega de informes	N. Informes presentado en la fecha planeada/ N° total de informes	mensual	Control de entrega de informes	Contadora
		Legal	100%	Cumplimiento de legalización de actas	N° actas legalizadas oficialmente / N° actas presentada por las precooperativas	mensual	Recepción, legalización y entrega de actas	Coordinadora servicios al personal
		Recurso Humano	100%	Cumplimiento cronograma actividades de recurso humano	Ponderado del porcentaje de cumplimiento de actividades programadas	mensual	Cronograma actividades de recurso humano	Coordinadora servicios al personal

DIRECTRIZ DE CALIDAD	OBJETIVO	PROCESO	META	INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA	FUENTE DE DATOS	RESPONSABLE
a través de un excelente servicio satisfaciendo las necesidades y expectativas de nuestros asociados y clientes, cumpliendo con los requisitos de la organización, legales y reglamentarios	Lograr la satisfacción del cliente y del asociado	Bienestar social	80%	Indice de quejas de asociados y clientes solucionadas	Quejas solucionadas/quejas recibidas *100	mensual	Formato de quejas, reclamos y/o sugerencias	Gerente General
		Bienestar social	> 80%	Evaluación Satisfacción del asociado y cliente	Resultado de encuesta \geq 80%	anual	Encuesta satisfacción del asociado	Gerente General
mejorando continuamente nuestros procesos,	Fortalecer las competencias del personal	Mejora Continua	80%	Cumplimiento del plan de formación y/o capacitación.	N. Capacitaciones ejecutadas/N. Planeaciones programadas *100	Semestralmente	Plan de formación y/o capacitación	Gerente General
	Mejorar continuamente los procesos del Sistema de Gestión de Calidad	Mejora continua	80%	Cumplimiento indicadores SGC	N. Indicadores cumplen meta / N. Total de indicadores *100	Semestralmente	Hoja de vida de los indicadores	Gerente General
		Mejora continua	100%	Cumplimiento de ciclos de auditoría interna	Auditorias ejecutadas/Auditorias programadas *100	Semestralmente	Programa de Auditoria - Plan de auditoria	Gerente General
		Mejora continua	100%	Solución de Acciones P/C/M	N. Acciones P/C/M solucionadas/Total acciones presentadas	Semestralmente	Estado de acciones preventivas, correctivas y de mejora	Gerente General
para lograr el crecimiento de la Cooperativa.	Consolidar el crecimiento y la rentabilidad de nuestra Cooperativa	Planeación y control	\geq 1.5	Nivel de solvencia	Activo Total / Pasivo Total	anual	Balance General	Gerente General
		Planeación y control	3%	Rentabilidad neta	Utilidad neta antes de apropiaciones patrimoniales / Patrimonio	mensual	Balance General Estado de Pérdidas y Ganancias	Gerente General
		Planeación y control	3%	Aumento del patrimonio	(Patr. Final- patri. Inicial)/patri inic *100	anual	Estados financieros	Gerente General

16 de Julio 2009

REPORTE DE CAPACITACIÓN										
TEMA DE LA CAPACITACIÓN: <i>Comite' de Calidad</i>				SOLO APLICA A CAPACITACIONES O.P.L. CODIGO OPL:						
FECHA DE LA CAPACITACIÓN: <i>16 de julio 2009</i>		LUGAR: <i>Sala cliente</i>								
HORA DE CAPACITACIÓN: <i>8:40 a.m.</i>		TOTAL HORAS: <i>1:15 minutos</i>								
CAPACITADOR: <i>Pilar T. Porada.</i>										
PARTICIPANTES	EMPRESA	AREA O SECCIÓN	FIRMA DE ASISTENCIA	VERIFICACION FORMACION O.P.L.						
				FECHA	RESULTADO	FIRMA	FECHA	RESULTADO	FIRMA	
<i>Pilar T. Porada</i>	<i>UIS</i>	<i>Procciente</i>	<i>[Firma]</i>							
<i>Rosa E. Reyes C.</i>	<i>Integrar</i>	<i>Financiera</i>	<i>[Firma]</i>							
<i>Humberto Flores</i>	<i>Gener</i>	<i>Gener</i>	<i>[Firma]</i>							
<i>Jose Romo</i>	<i>Sades</i>	<i>Talento humano</i>	<i>[Firma]</i>							
<i>Adriana Moreno</i>	<i>Asizionex</i>	<i>Financiera</i>	<i>[Firma]</i>							
<i>Claudia P. Rojas</i>	<i>Sades</i>	<i>T. Humano</i>	<i>Claudia P. Rojas</i>							
<i>M. E. Gonzalez</i>	<i>Sades</i>	<i>G. Humana</i>	<i>[Firma]</i>							

20 de Agosto 2009

REPORTE DE CAPACITACIÓN										
TEMA DE LA CAPACITACIÓN: <i>Comité de Calidad - 20 Agosto 2009</i>				SOLO APLICA A CAPACITACIONES O.P.L.						
FECHA DE LA CAPACITACIÓN: <i>20 Agosto 2009</i>		LUGAR: <i>Sala Cliente</i>								
HORA DE CAPACITACIÓN: <i>8:45</i>		TOTAL HORAS: <i>1:15 minutos</i>								
CAPACITADOR: <i>Pilar T. Parado</i>										
				CODIGO OPL:						
PARTICIPANTES	EMPRESA	AREA O SECCIÓN	FIRMA DE ASISTENCIA	VERIFICACION FORMACION O.P.L						
				FECHA	RESULTADO	FIRMA	FECHA	RESULTADO	FIRMA	
<i>Pilar T. Parado</i>	<i>EJERSER</i>	<i>Practicante - UIS</i>	<i>P. T. Parado</i>							
<i>Hawens Flores</i>	<i>EJERSER</i>	<i>Berter</i>	<i>Hawens Flores</i>							
<i>Yasenia Pardo G</i>	<i>EJERSER</i>	<i>ABERCONTEX</i>	<i>Yasenia Pardo G</i>							
<i>José Barral</i>	<i>Sades</i>	<i>Gestión Humana</i>	<i>José Barral</i>							
<i>Maryel Hernández V</i>	<i>EJERSER</i>	<i>ABERCONTEX</i>	<i>Maryel Hernández V</i>							
<i>Adriana Moreno</i>	<i>EJERSER</i>	<i>ABERCONTEX</i>	<i>Adriana Moreno</i>							
<i>H E González</i>	<i>Sades</i>	<i>G. Humana</i>	<i>H E González</i>							

Anexo 7. Matriz de directrices SGC

	Rentabilidad		Organización		Crecimiento		Satisfacción Necesidades y expectativas		Solidez		Totales por fila	
	Cliente	Asociado	Cliente	Asociado	Cliente	Asociado	Cliente	Asociado	Cliente	Asociado	Cliente	Asociado
Precio	1	1	5	4	3	5	3	5	3	5	15	20
Cumplimiento	2	5	4	5	3	5	4	5	3	5	16	25
Calidad	3	5	5	4	2	5	5	5	2	5	17	24
Garantía	2	5	3	5	2	5	4	5	2	2	13	22
Respaldo	2	5	2	3	2	4	3	5	2	4	11	21
Atención	2	3	2	3	2	4	3	5	2	3	11	18
Crédito	1	5	2	3	2	5	2	5	2	4	9	22
Oportunidad	2	5	4	3	2	4	4	5	2	4	14	21
Servicio	2	5	4	4	3	5	4	5	4	5	17	24
	Cliente	17	31		21		32		22			
Totales por columna	Asociado	39	34		42		45		37			

Anexo 8. Acta de la calidad N. 3

EJERSER

ACTAS DE CALIDAD

ACTA No. 03

Siendo las 8:30 a.m. del día 15 de Abril del Año 2.009 en la sala de juntas de las instalaciones de DANA TRANSEJES COLOMIBA se reunió el comité de Calidad de la Cooperativa Multiactiva EJERSER, para desarrollar el siguiente Orden del Día:

- 1) Llamado a lista de los invitados.
- 2) Exposición de objetivos e indicadores del Sistema de Calidad
- 3) Aprobación de procesos
- 4) Aprobación plan de capacitación de calidad.

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA:

1) LLAMADO A LISTA.

Se llamo a Lista a todos los invitados, contestaron como asistentes, la totalidad de personas que conforman el comité de calidad y el Asesor Externo de Calidad (SISTECAL)

2) EXPOSICION DE LOS OBJETIVOS E INDICADORES DEL SISTEMA DE CALIDAD.

Los indicadores de calidad propuestos tuvieron las siguientes observaciones:

- El indicador que mide la satisfacción de los compromisos contratados, debe medirse por cada proceso misional.
- El indicador que mide la satisfacción del cliente, debe medirse por numero que quejas solucionadas.
- El indicador que mide el mejoramiento continuo de los procesos, se debe medir por el número de acciones P/C/M solucionadas, y su meta debe ser 100%
- Se aprobó un indicador que mide el porcentaje de vinculación a la cooperativa de las personas que cumplen las condiciones para hacerlo.



ACTAS DE CALIDAD

3) APROBACIÓN DE PROCESOS.

Se aprobó un proceso que se llamará Recurso Humano, donde se contemplen las actividades de vinculación, inducción del personal, además de las actividades de nómina.

Por lo que los procesos aprobados son los siguientes:

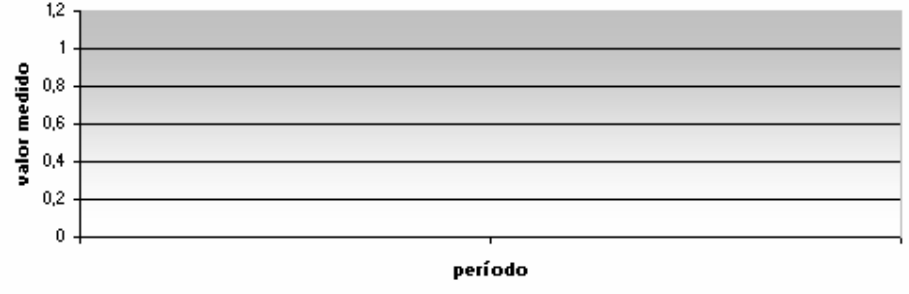
- Gestión Administrativa
- Planeación y Control
- Mejora continua
- Diseño de servicio
- Recurso Humano
- Contable
- Legal
- Crédito
- Bienestar Social

4) Se aprobó el plan de capacitación de calidad, que se deberá enviar a todos los colaboradores de la cooperativa para incluirlo en la agenda.

En constancia de la anterior reunión firman los integrantes del comité de calidad y el Asesor Externo de Calidad (SISTECAL). Ver reporte registro de asistencia a la reunión.

Anexo 9. Formato desempeño indicadores SGC

	DESEMPEÑO INDICADORES SGC	CODIGO:MEC-FO-008
		VERSION:0
		APROBADO: 6 julio 09

Proceso		Nombre del Indicador	Responsable		
Directriz		Objetivo de medición	Meta	Frecuencia	Fuente de datos
Resultados					
Fecha	valor medido	Meta			

PLAN DE ACCIÓN									
QUE	CAUSA	QUIEN	CUANDO	IMPACTO	FECHA INICIO	25%	50%	75%	100% FECHA

Anexo 10. Formato desempeño total SGC

EJERSER		DESEMPEÑO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			CODIGO: MEC-FO-006	
					VERSION:0	
					APROBADO: 6 Julio 09	
FECHA:						
PROCESOS		Gestión	Proceso	INDICADOR	VALOR MEDIDO	RESULTADO
%	NOMBRE					
10	Gestión administrativa (70)		x	Cumplimiento de actividades programadas		
	Programa tesorería (30)		x	Cumplimiento programa tesorería		
10	Planeación y control	x	x	Nivel de solvencia		
		x	x	Aumento del patrimonio		
		x	x	Rentabilidad neta		
5	Diseño de Servicios		x	Implementación de servicios		
10	Contable	x	x	Cumplimiento calendario tributario		
		x	x	Cumplimiento calendario de tesorería		
		x	x	Cumplimiento de entrega de informes		
10	Recurso Humano	x	x	Cumplimiento cronograma actividades de recurso humano		
10	Legal	x	x	Cumplimiento de legalización de actas		
15	Bienestar Social	x	x	Gestión de programas de Bienestar Social		
		x		Evaluación Satisfacción del asociado		
		x		Indice de quejas de asociados y clientes solucionadas		
			x	Porcentaje de uso de los servicios		
20	Crédito	x	x	Indice de colocación de crédito		
10	Mejora Continua	x	x	Cumplimiento de ciclos de auditoría interna		
		x	x	Cumplimiento del plan de formación y/o capacitación.		
		x	x	Solución de Acciones P/C/M		
Desempeño total del SGC						

Anexo 11. Plan detallado de trabajo

EMPRESA		COOPERATIVA MULTIACTIVA EJERSER				RESPONSABLE SGC																
N.	Etapa	Proceso	Actividades	Responsables	Productos	Fecha		Marzo		Abril					Mayo							
						Programada	Horas	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4				
1	Planificación	Mejora continua	Diagnóstico del Sistema de Gestión de calidad	Gerente General	Informe de nivel de cumplimiento de requisitos de la NTC ISO 9001:2008																	
2			Presentación del plan detallado de trabajo y diagnóstico del SGC	Gerente General Practicante UIS	Plan detallado de trabajo aprobado	24-Mar-09	1															
3			Socialización del SGC	Gerente General Practicante UIS	Registro de asistencia a capacitación	26-Mar-09	1															
4			Establecimiento de la política y objetivos de calidad	Gerente General Líderes de procesos	Política de Calidad Objetivos de calidad	01-Abr	1															
5			Establecimiento de los indicadores del SGC.	Gerente General Líderes de procesos	Cuadro de despliegue de la política de calidad e indicadores de resultado	15 de abril 2009	1															
6			Revaluación del mapa de procesos	Gerente General Líderes de proceso	Mapa de procesos aprobado	15-Abr	1															
7	Documentación	Procesos: * Mejora Continua * Planeación y control * Gestión administrativa * Diseño de servicio * Bienestar social * Recurso humano * Contable * Legal * Crédito	Documentación y adecuación del procesos	Gerente General Líderes de Proceso Colaboradores EJERSER Practicante UIS	Documentos de los procesos	29-Abr-09																

		FECHA DE ELABORACIÓN					24-Mar-09											
		Junio				Julio					Agosto				Septiembre			
1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4		

Anexo 11. (Continuación)

EMPRESA		COOPERATIVA MULTIACTIVA EJERSER				RESPONSABLE SGC																																							
N.	Etapa	Proceso	Actividades	Responsables	Productos	Fecha		Marzo					Abril					Mayo																											
						Programada	Horas	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4																											
8	Implementación	Mejora continua	Orientación en la implementación del proceso de Mejora continua	Gerente General Practicante UIS Líder proceso M.C.	Responsables y participantes con conocimiento del proceso mejora continua	01-Jun-09																																							
9		Gestión administrativa	Orientación en la implementación del proceso de planeación y control	Gerente General Practicante UIS	Responsables y participantes con conocimiento del proceso Gestión administrativa	08-Jun-09																																							
10		Contable	Orientación en la implementación del procesos gestión administrativa	Gerente General Contadora Auxiliares contables Practicante UIS	Responsables y participantes con conocimiento del proceso contable	16-Jun-09																																							
11		Crédito	Orientación en la implementación del proceso de diseño de servicio	Gerente General Líder Proceso Practicante UIS	Responsables y participantes con conocimiento del proceso Crédito	23-Jun-09																																							
12		Recurso humano	Orientación en la implementación del proceso de Bienestar social	Gerente General Líder Proceso Practicante UIS	Responsables y participantes con conocimiento del proceso recurso humano	01-Jul-09																																							
13		Legal	Orientación en la implementación del procesos de Crédito	Gerente General Líder Proceso Practicante UIS	Responsables y participantes con conocimiento del proceso legal	06-Jul-09																																							
14		Bienestar social	Orientación en la implementación del proceso contable	Gerente General Líder Proceso Practicante UIS	Responsables y participantes con conocimiento del proceso Bienestar Social	13-Jul-09																																							
15		Planeación y control	Orientación en la implementación del proceso recurso humano	Gerente General Líder Proceso Practicante UIS	Responsables con conocimiento del proceso Planeación y control	21-Jul-09																																							
16		Diseño de servicios	Orientación en la implementación del proceso legal	Gerente General Líder Proceso Practicante UIS	Responsables con conocimiento del proceso Diseño de servicios	27-Jul-09																																							

		FECHA DE ELABORACIÓN					24-Mar-09											
		Junio				Julio					Agosto				Septiembre			
1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4		

Anexo 11. (Continuación)

EMPRESA		COOPERATIVA MULTIACTIVA EJERSER				RESPONSABLE SGC															
N.	Etapa	Proceso	Actividades	Responsables	Productos	Fecha		Marzo					Abril					Mayo			
						Programada	Horas	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4			
18	Evaluación del SGC	* Gestión administrativa * Mejora continua * Planeación y control * Diseño del servicio * Bienestar Social * Crédito	Preparación Auditoría Interna N.1	Gerente General Auditor Externo SISTECAL	Plan de auditoría	03-Ago-09															
19			Ejecución de la primera auditoría interna de calidad	Gerente General Auditor Externo SISTECAL	Informe de auditoría	10-Ago-09															
20	Mejora SGC		Acompañamiento en la identificación de acciones correctivas, acciones preventivas y de mejora	Gerente General Asesor Externo	Registros de acciones correctivas	18-Ago-09															
21	Seguimiento del SGC		Revisión de los registros de los procesos	Gerente General Asesor Externo	Registros adecuados a lo establecido en los procesos	24-Ago-09															
22	Evaluación del SGC		Preparación Auditoría Interna N.2	Gerente General Auditor Externo SISTECAL	Plan auditoría	01-Sep															
23		Ejecución de la segunda auditoría interna de calidad	Gerente General Auditor Externo SISTECAL	Plan de auditoría Lista de verificación Informe de auditoría	07-Sep-09																
24		Mejora SGC	Orientación en establecimiento de acciones correctivas de auditoría	Gerente General Asesor Externo	Informe de auditoría	14-Sep-09															
25		Seguimiento del SGC	Seguimiento a las actividades de acciones correctivas	Gerente General Asesor Externo	Registro de acciones correctivas	21-Sep-09															

FECHA DE ELABORACIÓN					24 de Marzo 2009											
Junio				Julio					Agosto				Septiembre			
1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4

Anexo 12. Registro asistencia a capacitaciones

26 de Marzo 2009

REPORTE DE CAPACITACIÓN									
TEMA DE LA CAPACITACIÓN: <i>Sistema Gestión Calidad Ejerser</i>				SOLO APLICA A CAPACITACIONES O.P.L.					
FECHA DE LA CAPACITACIÓN: <i>Marzo 26/09</i>		LUGAR: <i>Sala Cliente</i>							
HORA DE CAPACITACIÓN: <i>8:00 a.m.</i>		TOTAL HORAS: <i>1 hora.</i>							
CAPACITADOR: <i>Pilar Parado</i>									
				CODIGO OPL:					
PARTICIPANTES	EMPRESA	AREA O SECCIÓN	FIRMA DE ASISTENCIA	VERIFICACION FORMACION O.P.L					
				FECHA	RESULTADO	FIRMA	FECHA	RESULTADO	FIRMA
<i>Nelson More</i>	<i>Sisecom</i>	<i>apoyamiento</i>	<i>[Firma]</i>						
<i>Eduyar Amador</i>	<i>Siatecat</i>	<i>Mecanica</i>	<i>[Firma]</i>						
<i>Ediara Moreno</i>	<i>Toront.</i>	<i>SESER</i>	<i>[Firma]</i>						
<i>CLAUDIA P. ROSAS</i>	<i>SADCS</i>	<i>GESTION HUMANA</i>	<i>[Firma]</i>						
<i>Howard Florez</i>	<i>Ejeter</i>	<i>Ejeter</i>	<i>[Firma]</i>						
<i>Jose Benito</i>	<i>ejerser Sades</i>	<i>Gestio Hum.</i>	<i>[Firma]</i>						
<i>Rosa E Reyes C</i>	<i>Integrar</i>	<i>Financiero.</i>	<i>[Firma]</i>						
<i>MBE Gonzalez</i>	<i>Sades</i>	<i>G. Humana.</i>	<i>[Firma]</i>						
<i>Mecenia Prado G</i>	<i>ASERCONTEX</i>	<i>EJERSER</i>	<i>[Firma]</i>						
<i>Pilar Tabano Parado</i>	<i>UIS</i>	<i>Estudiante Practica.</i>	<i>[Firma]</i>						

22 de Abril 2009

REPORTE DE CAPACITACIÓN									
TEMA DE LA CAPACITACIÓN: Capacitación ISO 9001- 2008				SOLO APLICA A CAPACITACIONES O.P.L.					
FECHA DE LA CAPACITACIÓN: 22 de 109		LUGAR: S.E.C.		CODIGO OPL: 10419					
HORA DE CAPACITACIÓN: 8:30-9:00 AM.		TOTAL HORAS: 30 minutos							
CAPACITADOR: RAL FANON									
PARTICIPANTES	EMPRESA	AREA O SECCIÓN	FIRMA DE ASISTENCIA	VERIFICACION FORMACION O.P.L					
				FECHA	RESULTADO	FIRMA	FECHA	RESULTADO	FIRMA
Rosa Edith Rojas C	Integrar	Financiero	[Firma]						
Homeno Flores atr	Ejerser	Ejerser	[Firma]						
Claudia P. Rojas O.	SADES	Talento Humano	[Firma]						
Edgar Rojas S	ASERCONTEX	Ejerser	[Firma]						
Yolanda Gonzalez	Sades	G. Humana	[Firma]						
Edgarr Amaya	Sistecol	M. Continuo	[Firma]						
Ricard T. Parada	Pract-UIS	Pract-UIS	[Firma]						
Alvaro Govejes	ASERCONTEX	EJERSER	[Firma]						
Cesenia Prada	ASERCONTEX	EJERSER	[Firma]						
Jose Bonero	Sades	Talento Humano	[Firma]						
Adriana Moreno	ASERCONTEX	"	[Firma]						

13 de Mayo 2009

REPORTE DE CAPACITACIÓN										
TEMA DE LA CAPACITACIÓN: SGC - Ejec. Producto No Conforme				SOLO APLICA A CAPACITACIONES O.P.L.						
FECHA DE LA CAPACITACIÓN: MAYO 13/09		LUGAR: S CUENTE								
HORA DE CAPACITACIÓN: 8:30 - 9:30 AM		TOTAL HORAS: 1 HORA.		CODIGO OPL:						
CAPACITADOR: FIJAR PARADA - EDGAR AMAYA.										
PARTICIPANTES	EMPRESA	AREA O SECCIÓN	FIRMA DE ASISTENCIA	VERIFICACION FORMACION O.P.L						
				FECHA	RESULTADO	FIRMA	FECHA	RESULTADO	FIRMA	
CLAUDIA P. ROSAS O	SACES	TALENTO HUMANO	CLAUDIA P. ROSAS O							
Rosa Edith Reyes	Integrar	Financiero	Rosa Edith Reyes							
Yessica Prado G	ABERCANTEX	EJECER	Yessica Prado G							
Jose Bamerio	Sades	Talento Humano	Jose Bamerio							
Alvaro Gomez	Abercantex	EJECER	Alvaro Gomez							
Edgar Amaya	Sistecal	M. CONTINUD	Edgar Amaya							
Homeno Florz	Ejerer	Ejerer	Homeno Florz							
M ^g Eugenio Gonzalez	Sades	Talento Humano	M ^g Eugenio Gonzalez							
Pilar Tatiana Parada	Prochiant-UIS	Prochiant-UIS	Pilar Tatiana Parada							


25 de Junio 2009

REPORTE DE CAPACITACIÓN									
TEMA DE LA CAPACITACIÓN: <i>Acciones Correctivas y Preventivas</i>				SOLO APLICA A CAPACITACIONES O.P.L. CODIGO OPL:					
FECHA DE LA CAPACITACIÓN: <i>25 de Junio 2009</i>		LUGAR: <i>Sala Seguridad</i>							
HORA DE CAPACITACIÓN: <i>8:30 - 9:30 a.m</i>		TOTAL HORAS: <i>1 hora</i>							
CAPACITADOR: <i>Edgar Amayo - Pilo T. Parado</i>									
PARTICIPANTES	EMPRESA	AREA O SECCIÓN	FIRMA DE ASISTENCIA	VERIFICACION FORMACION O.P.L.					
				FECHA	RESULTADO	FIRMA	FECHA	RESULTADO	FIRMA
<i>Pilo Tatiuno Parado</i>	<i>Pract-uis</i>	<i>Pract-uis</i>	<i>Pilo Tatiuno Parado</i>						
<i>Alvaro Garcia S.</i>	<i>AsceronTex</i>	<i>Ejerser</i>	<i>[Firma]</i>						
<i>Cesenia Prada G</i>	<i>ASERONTEX</i>	<i>Ejerser</i>	<i>Cesenia Prada G</i>						
<i>MAE Gonzalez</i>	<i>Sades</i>	<i>Talento Humano</i>	<i>[Firma]</i>						
<i>Diana Pizarro</i>	<i>AsceronTex</i>	<i>Financiera</i>	<i>[Firma]</i>						
<i>Jose Bonin</i>	<i>Sades</i>	<i>Talento Humano</i>	<i>[Firma]</i>						
<i>Homeno Flores</i>	<i>Ejerser</i>	<i>ejerer</i>	<i>[Firma]</i>						

22 de Julio 2009

REPORTE DE CAPACITACIÓN										
TEMA DE LA CAPACITACIÓN: <i>Auditoría Interna.</i>				SOLO APLICA A CAPACITACIONES O.P.L.						
FECHA DE LA CAPACITACIÓN: <i>22 Julio 2009</i>		LUGAR: <i>Sala Excelencia</i>								
HORA DE CAPACITACIÓN: <i>8</i>		TOTAL HORAS:		CODIGO OPL:						
CAPACITADOR: <i>Edgar Amaya - Pilar Porada.</i>										
PARTICIPANTES	EMPRESA	AREA O SECCIÓN	FIRMA DE ASISTENCIA	VERIFICACION FORMACION O.P.L.						
				FECHA	RESULTADO	FIRMA	FECHA	RESULTADO	FIRMA	
<i>Pilar T. Porada</i>	<i>UIS</i>	<i>Prochicanta</i>	<i>Pilar Porada</i>							
<i>Edgar Amaya</i>	<i>Sistecol</i>	<i>M. Continuo.</i>	<i>Edgar Amaya</i>							
<i>Rosario E. Rojas C</i>	<i>Integrar.</i>	<i>Financiera</i>	<i>Rosario E. Rojas C</i>							
<i>CLAUDIA P. ROJAS</i>	<i>SADES</i>	<i>TALENTO HUMANO</i>	<i>Claudia P. Rojas</i>							
<i>Mª E. González</i>	<i>Sades</i>	<i>Talento Humano</i>	<i>Mª E. González</i>							
<i>Yessenia Pardo G</i>	<i>AERONTEX</i>	<i>EXERSE</i>	<i>Yessenia Pardo G</i>							
<i>Jose Bonno</i>	<i>Sads</i>	<i>Ejercer</i>	<i>Jose Bonno</i>							
<i>Howen plarez</i>	<i>Ejercer</i>	<i>Ejercer</i>	<i>Howen plarez</i>							

Anexo 13. Formato gestión de documentos

	GESTIÓN DE DOCUMENTOS		CODIGO: DOC-FO-014
			VERSIÓN: 0
			APROBADO: 19 Agosto 09
FECHA		PROCESO	
NOVEDAD			
Creación__ Modificación__ Eliminación__			
TIPO DE DOCUMENTO			
Manual__ Procedimiento__ Instructivo__ Formato__ Otro: __ Cual? _____			
NOMBRE DEL DOCUMENTO: CODIGO: VERSIÓN:			
DESCRIPCIÓN DE LA NOVEDAD			
(Empty space for description)			
Distribución en red del documento <input type="checkbox"/>			
Distribución escrita del documento <input type="checkbox"/>			

APROBADO POR			

Anexo 14. Procedimiento control de documentos SGC EJERSER Ltda.



	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS	CODIGO: DOC-PR -001
		APROBADO: 8 de Octubre 2009
		VERSION: 1
1. OBJETIVO		
<p>Establecer las actividades necesarias para el control de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad conforme los requisitos de la NTC ISO 9001:2008</p>		
2. ALCANCE		
<p>Este procedimiento aplica a todas las áreas de la Cooperativa, en los siguientes documentos: Manual del Sistema de Calidad, Procedimientos, instructivos y Formatos.</p>		
3. RESPONSABLES		
<ul style="list-style-type: none"> * Líder del proceso de Mejora Continua * Creador del documento * Líder del proceso responsable del documento 		
4. DEFINICIONES		
<p>* Documento: Información que describe lineamientos, directrices, pasos a seguir o datos para ejecutar una actividad y puede estar en cualquier tipo de medio. Ej: procedimiento, instructivo, lista de chequeo, etc.</p>		
<p>* Procedimiento: Forma específica para llevar a cabo una actividad.</p>		
<p>* Documentos Externos: Son los documentos que son generados por entidades externas a la organización y que se utilizan como información en la aplicación de procedimientos e instructivos en la organización.</p>		
<p>* Revisión: Actividad realizada para asegurar la conveniencia, la suficiencia, la eficacia y eficiencia del tema sujeto a revisión para alcanzar los objetivos establecidos.</p>		
<p>* Aprobado: Consiste en aprobar y liberar un documento para aplicarlo en la operación normal del proceso al que pertenece.</p>		
<p>* Documento controlado o copia controlada: Son todos los documentos generados que forman parte del SGC, sujetos de actualización cuando el original sufra cambios. Se identifica con el sello de copia controlada.</p>		
<p>* Documento no controlado: Son aquellos que no son controlados en su distribución y por lo tanto no requieren de una actualización cuando el original sufra cambios.</p>		

DIAGRAMA DE FLUJO	5. DESCRIPCIÓN		
	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO ASOCIADO
 <pre> graph TD I((I)) --> B1[1. Identificación de necesidad de creación, modificación o anulación de documentos] B1 --> D2{2. Aprobación} D2 --> B1 D2 --> B3[3. Elaborar borrador de documento] B3 --> B4[4. Revisión de borrador] B4 --> D5{5. Aprobación} D5 --> B3 D5 --> B6[/6. Documento nuevo/] B6 --> B7[7. Distribuir y difundir documento] B7 --> B8[8. Imprimir y marcar con "copia histórica" el documento antiguo] B8 --> B9[9. Aplicación de documento] B9 --> F((F)) </pre>	<p>1. Identificar la necesidad de creación, modificación o anulación de documentos.</p>	<p>Persona interesada</p>	<p>N.A.</p>
	<p>2. Se le comunica al líder del proceso la novedad, quien en consenso con la persona interesada aprobarán la creación, modificación o anulación de documentos</p>	<p>Líder de proceso</p>	<p>N.A.</p>
	<p>3. Elaborar borrador del documento. Este borrador puede ser en medio electrónico o físico</p>	<p>Persona interesada</p>	<p>Guía de elaboración de documentos DOC-GU-001</p>
	<p>4. Revisar el borrador para su adecuación y ajustarlo si es necesario teniendo como base lo establecido en la guía para elaboración de documentos.</p>	<p>Líder de proceso Persona interesada</p>	<p>Guía de elaboración de documentos DOC-GU-001</p>
	<p>5. Cuando se considere que el documento cumple con los objetivos del proceso, se aprueba por parte del líder del proceso.</p>	<p>Líder de proceso</p>	<p>Guía de elaboración de documentos DOC-GU-001</p>
	<p>6. Imprimir el documento o difundirlo por medio electrónico según sea la necesidad y relacionarlo en los listados respectivos (formato, procedimiento, guías, manuales, instructivos). Posteriormente notificar por medio del formato MEC-FO-014: Gestión de documentos, la novedad que surgió en la documentación. Se debe colocar al nuevo documento la leyenda "documento controlado".</p>	<p>Líder de proceso Persona interesada</p>	<p>DOC-FO-014: Gestión de documentos.</p>
	<p>7. Distribuir y difundir el documento a los responsables de su aplicación</p>	<p>Líder de proceso</p>	<p>* Listado maestro de formatos, DOC-FO-001</p>
	<p>8. Cuando se actualice un documento del Sistema de Gestión de Calidad, al distribuirlo se debe recuperar su versión anterior, imprimirla y se le coloca una leyenda en lapicero rojo que diga "copia histórica" y se actualiza "eliminado" en los listados maestros respectivos. En el módulo del sistema de la calidad solo deben quedar los documentos de la última versión.</p>	<p>Líder de proceso</p>	<p>* Listado maestro de procedimientos, DOC-FO-002 * Listado maestro de guías, DOC-FO-003 * Listado maestro de manuales, DOC-FO-004 * Listado maestro de instructivos, DOC-FO-005</p>
	<p>9. Si al aplicar el documento se detectan inconsistencias pasar al numeral 3</p>	<p>Persona interesada</p>	<p>N.A.</p>

6. REFERENCIAS

- * Control de Registros, DOC-FO-002
- * NTC ISO 9001:2008, 4.2.3. Control de los documentos.
- * NTC ISO 9001:2008, 4.2.4. Control de los registros

7. FORMATOS


- * Listado maestro de formatos, DOC-FO-001
- * Listado maestro de procedimientos, DOC-FO-002
- * Listado maestro de guías, DOC-FO-003
- * Listado maestro de manuales, DOC-FO-004
- * Listado maestro de instructivos, DOC-FO-005

ELABORADO POR: Practicante UIS

REVISADO POR: Gerente General

APROBADO POR: Gerente General


Anexo 15. Procedimiento Control de registros SGC EJERSER Ltda.

	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS</p>	<p>CODIGO: DOC-PR -002</p>
		<p>APROBADO: 16 Julio 2009</p>
		<p>VERSION: 0</p>
1. OBJETIVO		
<p>Definir el control de los registros del Sistema de Gestión de Calidad referente a la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición final como evidencias de la implementación y conformidad con los requisitos</p>		
2. ALCANCE		
<p>Cubre desde la distribución de un registro hasta la disposición final del mismo, que se utilicen como evidencia objetiva del Sistema de Gestión de la Calidad de cualquiera de los procesos de EJERSER. Aplica para los responsables del registro.</p>		
3. RESPONSABLES		
<p>Cualquier persona que interviene en un proceso, actividad o tarea y esta implica un punto de control o generación de un registro</p>		
4. DEFINICIONES		
<p>* Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencias de actividades desempeñadas. * Formato: Plantilla destinada especialmente a la consignación o anotación de datos. Un formato diligenciado se convierte en un registro * Disposición: Destino o fin que se le da a un registro, una vez terminado el tiempo de retención en un archivo * Protección: Actividad tendiente a garantizar el estado de un registro * Tiempo de retención: Tiempo durante el cual permanece almacenado un registro * Archivo Inactivo: Lugar donde se almacenan los registros de todas las áreas una vez transcurrido el tiempo de retención en archivo activo. * Recuperación: Facilidad para consultar un registro almacenado * Ubicación: Sitio o lugar en donde se encuentra archivado los registros.</p>		

5. DESCRIPCIÓN			
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO ASOCIADO
<pre> graph TD Start((I)) --> B1[1. Identificación de necesidad.] B1 --> B2[2. Revisión y validación del registro] B2 --> D1{2.1 Aprobación} D1 -- NO --> B2 D1 -- SI --> B3[2.2. Definir niveles de acceso de los registros] B3 --> B4[2.3 Definición de tiempos de almacenamiento y disposición final] B4 --> B5[3. Verificar que el personal diligencia los registros] </pre>	1. Identificar necesidades de crear o actualizar registros	Persona interesada	N.A.
	2. Revisión y validación del registro	Líderes de proceso	
	2.1 Aprobación del registro por parte del líder del proceso involucrado	Líderes de proceso	N.A.
	2.2 Definir los niveles de acceso de los registros de calidad en el listado maestro de registros. * Restringido : Solo cargos responsables y autorizados * Libre: Sin limitaciones	Gerente Líderes de proceso	Tipo de registros, MEC-FO-009
	2.3 Definir el implementar los tiempos de almacenamiento en archivo activo e inactivo y su posterior disposición.	Líderes de proceso	Tipos de registros, MEC-FO-009
3. Verificar que el personal este diligenciando correctamente los registros de calidad.	Gerente	Tipo de registros, MEC-FO-009	

<pre> graph TD A[4. Mantener los registros como archivo activo] --> B[5. Traslado de registros a archivo inactivo] B --> C[6. Disposición final de los registros] C --> D((F)) </pre>	<p>4. Mantener los registros como archivo activo durante el tiempo definido en el Listado maestro de registros.</p>	<p>Líderes de proceso</p>	<p>N.A.</p>
	<p>6. Traslado de los registros al archivo inactivo y conservarlos allí según lo establecido en el listado maestro de registros</p>	<p>Líderes de proceso</p>	<p>N.A.</p>
	<p>7. Disponer de los registros según lo consignado en el "Tipo de registros", como puede ser destruir o reciclar</p>	<p>Líderes de proceso</p>	<p>Listado maestro de Registros, MEC-FO-009</p>
6. REFERENCIAS			
<ul style="list-style-type: none"> * Control de documentos, MEC-PR-001 * Guía de elaboración de documentos, MEC-GU-001 * NTC ISO 9001:2008, 4.2.3. Control de los documentos. * NTC ISO 9001:2008, 4.2.4. Control de los registros 			
7. FORMATOS			
<ul style="list-style-type: none"> * Listado maestro de formatos, MEC-FO-001 * Listado maestro de procedimientos, MEC-FO-002 * Listado maestro de guías, MEC-FO-003 * Listado maestro de manuales, MEC-FO-004 * Listado maestro de instructivos, MEC-FO-005 			
<p>ELABORADO POR: Practicante UIS</p>	<p>REVISADO POR: Gerente General</p>	<p>APROBADO POR: Gerente General</p>	

Anexo 16. Listado maestro de formatos SGC EJERSER Ltda.

		LISTADO MAESTRO DE FORMATOS			CODIGO: DOC - FO -001
					VERSION: 0
					APROBADO: 20 Mayo 09
PROCESO	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	NUMERO REV	FECHA DE REV	
MEJORA CONTINUA	MEC-FO-001	Desempeño Sistema de Gestión de Calidad	1	06-Jul-09	
	MEC-FO-002	Acciones correctivas y preventivas	1	24-Jun-09	
	MEC-FO-003	Producto no conforme	1	13-May-09	
	MEC-FO-004	Revisión por la dirección	1	20-May-09	
	MEC-FO-005	Programa de Auditorías	1	06-Jul-09	
	MEC-FO-006	Plan de auditoría	1	06-Jul-09	
	MEC-FO-007	Informe de auditoría	1	06-Jul-09	
	MEC-FO-008	Desempeño indicadores SGC	1	06-Jul-09	
	MEC-FO-009	Informe revisión documental	ELIMINADO	06-Jul-09	
	MEC-FO-010	Lista de chequeo Auditoría Interna	1	28-Sep-09	
	MEC-FO-011	Registro acciones	1	02-Sep-09	
DOCUMENTACIÓN	DOC-FO-001	Listado maestro de formatos	1	20-May-09	
	DOC-FO-002	Listado maestro de procedimientos	1	20-May-09	
	DOC-FO-003	Listado maestro de guías	1	05-Jul-09	
	DOC-FO-004	Listado maestro de manuales	1	05-Jul-09	
	DOC-FO-005	Listado maestro de instructivos	1	20-May-09	
	DOC-FO-006	Tipos de registros	1	20-May-09	
	DOC-FO-007	Gestión de documentos	1	19-Ago-09	
	DOC-FO-008	Documentos externos al SGC	1	02-Sep-09	
	DOC-FO-009	Listado maestro caracterizaciones	1	06-Jul-09	
	DOC-FO-010	Control de registros SGC	1	25-Sep-09	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GAD-FO-001	Contrato proveedor	ELIMINADO	20-May-09	
	GAD-FO-002	Formato de cotización	ELIMINADO	20-May-09	
	GAD-FO-003	Listado de proveedores	1	24-Jun-09	
	GAD-FO-004	Formato de evaluación de proveedores	1	17-Jun-09	
	GAD-FO-005	Lista de clientes	1	17-Jun-09	
	GAD-FO-006	Indicadores de área	ELIMINADO	07-Oct-09	
	GAD-FO-007	Planeación de actividades	1	22-Jul-09	
	GAD-FO-008	Criterios de selección de proveedores	1	29-Abr-09	
	GAD-FO-009	Orden de compra	1	21-May-09	
	GAD-FO-010	Control de mensajería	1	06-Jul-09	
	GAD-FO-011	Reembolso gastos mensajería	1	06-Jul-09	
	GAD-FO-012	Cronograma tesorería Ejerser	1	09-Sep-09	
	GAD-FO-013	Desempeño de la Ota	1	07-Oct-09	


Anexo 16. (Continuación)

PROCESO	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	NUMERO REV	FECHA DE REV
DISEÑO DE SERVICIOS	DDS-FO-001	Especificaciones y características del servicio	1	13-May-09
BIENESTAR SOCIAL	BIE-FO-001	Inscripción/asistencia	1	18-May-09
	BIE-FO-002	Evaluación de la actividad	1	01-Jun-09
	BIE-FO-003	Encuesta satisfacción del asociado	1	20-May-09
	BIE-FO-004	Cronograma mensual de actividades	1	26-Jun-09
	BIE-FO-005	Atención al asociado	1	07-May-09
	BIE-FO-006	Liquidación definitiva aportes EJERSER	1	26-Jun-09
	BIE-FO-007	Relación de Entrega de talonarios cafetería	1	29-Abr-09
	BIE-FO-008	Quejas, opiniones y sugerencias del asociado/cliente	1	20-May-09
CONTABLE	CTB-FO-001	Cronograma contable	2	03-Jul-09
	CTB-FO-002	Control de entrega de facturas	ELIMINADO	21-Ago-09
	CTB-FO-003	Calendario tributario	2	03-Jul-09
	CTB-FO-004	Cronograma Tesorería Otas y club deportivo	2	03-Jul-09
	CTB-FO-005	Control de entrega de informes	1	06-Jul-09
	CTB-FO-006	Relación de facturas anuladas	ELIMINADO	21-Ago-09
	CTB-FO-007	Control correspondencia enviada	1	30-Jul-09
	CTB-FO-008	Control declaraciones tributarias	1	05-Ago-09
	CTB-FO-009	Entrega de cheques liquidaciones	1	10-Ago-09
	CTB-FO-010	Entrega de cheques EJERSER	1	10-Ago-09
	CTB-FO-011	Relación de facturas entregadas a contabilidad	1	21-Ago-09
	CTB-FO-012	Relación de facturas entregadas a contabilidad antes de cierre	1	21-Ago-09
CREDITO	CRE-FO-001	Relación de autorización de descuentos de Nómina modalidad consumo	1	29-Abr-09
	CRE-FO-002	Relación de autorización de descuentos de Nómina modalidad cajero	1	29-Abr-09
	CRE-FO-003	Estudio de crédito	1	29-Abr-09
	CRE-FO-004	Control prestamos especiales	1	11-May-09
RECURSO HUMANO	REH-FO-001	Formato de novedades por precooperativa (virtual)	1	12-May-09
	REH-FO-002	Formato de autorizaciones de descuento	1	12-May-09
	REH-FO-003	Cronograma de actividades recurso humano	1	08-Jul-09
	REH-FO-004	Paz y salvo retiro de la cooperativa	1	08-Sep-09
	REH-FO-005	Reporte de entrenamiento área de trabajo	1	08-Sep-09
	REH-FO-006	Control de entrega de documentos	1	22-Jul-09
	REH-FO-007	Control entrega de planillas pago de s.s. Otas	2	04-Ago-09
	REH-FO-008	Descriptivo del cargo y/o rol	1	05-Ago-09
LEGAL	LEG-FO-001	Recepción y legalización de actas	2	06-Oct-09


Anexo 17. Listado maestro de procedimientos SGC EJERSER Ltda.

		LISTADO MAESTRO DE PROCEDIMIENTOS			CODIGO: DOC - FO -002
					VERSION: 0
					APROBADO: 20 Mayo 09
PROCESO	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	NUMERO REV	FECHA DE REV	
DOCUMENTACION	DOC-PR-001	Control de documentos	1	16-Jul-09	
	DOC-PR-002	Control de registros	1	16-Jul-09	
MEJORA CONTINUA	MEC-PR-003	Control de producto no conforme	1	13-May-09	
	MEC-PR-004	Acciones correctivas y preventivas	1	25-Jun-09	
	MEC-PR-005	Auditoria Interna	1	22-Jul-09	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GAD-PR-001	Contratación con el proveedor	1	02-Sep-09	
	GAD-PR-002	Contratación con el cliente	1	02-Sep-09	
	GAD-RP-003	Compras	1	02-Sep-09	
	GAD-RP-004	Evaluación de proveedores de servicios	1	21-Jul-09	
	GAD-PR-005	Pago proveedores EJERSER Ltda	1	09-Sep-09	
	GAD-PR-006	Declaraciones tributarias EJERSER Ltda	1	09-Sep-09	
DISEÑO DE SERVICIOS	DDS-PR-001	Diseño de servicios	1	18-May-09	
BIENESTAR SOCIAL	BIE-PR-001	Bienestar social	1	02-Sep-09	
	BIE-PR-002	Vinculación del asociado	1	02-Sep-09	
	BIE-PR-003	Desvinculación del asociado	1	02-Sep-09	
	BIE-PR-004	Quejas, reclamos y sugerencias	1	16-Jul-09	
CONTABLE	CTB-PR-001	Pago de proveedores	1	16-Sep-09	
	CTB-PR-002	Elaboración declaraciones tributarias	1	16-Sep-09	
	CTB-PR-003	Gastos bancarios	1	16-Sep-09	
	CTB-PR-004	Elaboración Informes Estados Financieros	1	16-Sep-09	
	CTB-PR-005	Elaboración Informes - Asamblea	1	16-Sep-09	
	CTB-PR-006	Comprobantes de Nómina	1	16-Sep-09	
	CTB-PR-007	Elaboración conciliaciones bancarias	1	16-Sep-09	
CREDITO	CRE-PR-001	Crédito modalidad ordinario	1	02-Sep-09	
	CRE-PR-002	Crédito modalidad cajero	1	02-Sep-09	
	CRE-PR-003	Crédito modalidad consumo	1	02-Sep-09	
	CRE-PR-004	Crédito modalidad especial	1	02-Sep-09	
RECURSO HUMANO	REH-PR-001	Procedimiento de nómina	1	16-Sep-09	
	REH-PR-002	Pago seguridad social	1	08-Sep-09	
	REH-PR-003	Liquidaciones definitivas asociados	1	16-Sep-09	
	REH-PR-004	Contratación de personal	1	08-Sep-09	
	REH-PR-005	Retiro de personal	1	08-Sep-09	
LEGAL	LEG-PR-001	Convocatoria de reuniones	1	08-Sep-09	
	LEG-PR-002	Elaboración de actas	1	08-Sep-09	
	LEG-PR-003	Legalización ante terceros	1	08-Sep-09	

Anexo 18. Listado maestro de guías SGC EJERSER Ltda.

	LISTADO MAESTRO DE GUIAS			CODIGO: DOC - FO -003
				VERSION: 0
				APROBADO: 5 Julio 2009
PROCESO	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	NUMERO REV	FECHA DE REV
DOCUMENTACIÓN	DOC-GU-001	Guía de elaboración de documentos	1	06-Jul-09
GESTION ADMINISTRATIVA	GAD-GU-001	Guía de revisión por la dirección	1	09-Oct-09
BIENESTAR SOCIAL	BIE-GU-001	Guía elaboración de encuesta satisfacción del asociado	1	20-May-09

Anexo 19. Listado maestro de manuales SGC EJERSER Ltda.

		LISTADO MAESTRO DE MANUALES			CODIGO: DOC - FO -004
					VERSION: 0
					APROBADO: 5 Julio 2009
PROCESO	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	NUMERO REV	FECHA DE REV	
MEJORA CONTINUA	MEC-MA-001	Manual de calidad	1	02-Sep-09	


Anexo 20. Listado maestro de instructivos SGC EJERSER Ltda.

		LISTADO MAESTRO DE INSTRUCTIVOS			CODIGO: DOC-FO-005
					VERSION: 0
					APROBADO: 20 Mayo 2009
PROCESO	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	NUMERO	FECHA DE REV	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GAD-IN-001	Selección y evaluación de proveedores	1	01-Sep-09	
	CONTABLE	CTB-IN-001	Archivo contable Otas-EJERSER	1	02-Sep-09
CTB-IN-002		Conciliaciones de Revisoría Fiscal	1	16-Sep-09	
CTB-IN-003		Registro en el sistema novedades de Facturación	1	09-Sep-09	
CTB-IN-004		Contabilización facturas servicios de las precooperativas	1	11-Sep-09	
CTB-IN-005		Generación archivo plano de compensación	1	11-Sep-09	
CTB-IN-006		Hoja de colores	1	11-Sep-09	
CTB-IN-007		Medios magnéticos	1	11-Sep-09	
CTB-IN-008		Pagos	1	11-Sep-09	
CTB-IN-009		Registros contables	1	11-Sep-09	
CTB-IN-010		Libro Mayor y Balance	1	11-Sep-09	
CREDITO	CRE-IN-001	Registro crédito ordinario	1	09-Sep-09	
	CRE-IN-002	Liquidación descuentos de nómina	1	09-Sep-09	
	CRE-IN-003	Creación hoja de vida	1	09-Sep-09	
	CRE-IN-004	Abonos descuentos de nómina	1	09-Sep-09	
	CRE-IN-005	Archivo documentos Crédito	1	09-Sep-09	
	CRE-IN-006	Registro y contabilización de cajeros		09-Sep-09	
RECURSO HUMANO	REH-IN-001	Liquidación ASOCAJAS	1	08-Sep-09	
	REH-IN-002	Ingreso de Novedades de Nómina	1	08-Sep-09	
	REH-IN-003	Distribución de Integrales	1	14-Sep-09	
	REH-IN-004	Proceso de Nómina	1	14-Sep-09	
	REH-IN-005	Generación de reportes	1	14-Sep-09	


Anexo 21. Listado maestro caracterizaciones SGC EJERSER Ltda.


		LISTADO MAESTRO DE CARACTERIZACIONES			CODIGO: DOC - FO -003
					VERSION: 0
					APROBADO: 5 Julio 2009
PROCESO	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	NUMERO REV	FECHA DE REV	
DOCUMENTACIÓN	DOC-CA-001	Caracterización proceso Documentación	2	07-Oct-09	
GESTION ADMINISTRATIVA	GAD-CA-001	Caracterización proceso Gestión administrativa	2	07-Oct-09	
BIENESTAR SOCIAL	BIE-CA-001	Caracterización proceso Bienestar Social	2	07-Ago-09	
PLANEACIÓN Y CONTROL	PYC-CA-001	Caracterización proceso Planeación y control	2	07/08/2009	
DISEÑO DE SERVICIOS	DDS-CA-001	Caracterización proceso Diseño de Servicios	2	07/08/2009	
CONTABLE	CTB-CA-001	Caracterización proceso Contable	2	07/08/2009	
RECURSO HUMANO	REH-CA-001	Caracterización proceso Recurso Humano	1	14-Sep-09	
LEGAL	LEG-CA-001	Caracterización proceso legal	2	07/08/2009	
MEJORA CONTINUA	MEC-CA-001	Caracterización proceso Mejora continua	2	07-Oct-09	
CREDITO	CRE-CA-001	Caracterización proceso Crédito	1	14/09/2009	


Anexo 22. Tipo de registros SGC EJERSER Ltda.

		TIPO DE REGISTROS					CODIGO: DOC-FO-006 APROBADO: 20 Mayo 09 VERSION: 0	
PROCESO	IDENTIFICACION DEL REGISTRO (NOMBRES)	INDEXACION	ACCESO	CLASIFICACION	ALMACENAMIENTO	CONSERVACION	DISPOSICION	
MEJORA CONTINUA	Encuesta clientes	Consecutivo	Libre	Documentos SGC	Archivo EJERSER	3 años	Reciclar	
	Auditoría Interna	Cronologica	Libre	Documentos SGC	Archivo EJERSER	3 años	Reciclar	
	Revisión Gerencial	Cronologica	Libre	Documentos SGC	Archivo EJERSER	3 años	Reciclar	
CONTABLE	Notas de contabilidad-OTA	Consecutivo	Libre	Documentos OTAS	Archivo EJERSER	10 años	Destruir	
	Registros electrónicos	Consecutivo		Documentos OTAS	Archivo EJERSER	10 años	Destruir	
	Ingresos	Consecutivo		Documentos OTAS	Archivo EJERSER	10 años	Destruir	
	Libro auxiliar - Mayor y balance	Consecutivo		Documentos OTAS	Archivo EJERSER	10 años	Destruir	
	Libro auxiliar-Inventario y balance	Consecutivo		Documentos OTAS	Archivo EJERSER	10 años	Destruir	
	Libro auxiliar - Caja diario	Consecutivo		Documentos OTAS	Archivo EJERSER	10 años	Destruir	
	Comprobantes de Egreso	Consecutivo		Documentos OTAS	Archivo EJERSER	10 años	Destruir	
	Facturación	Consecutivo		Documentos OTAS	Archivo EJERSER	10 años	Destruir	
	Estados financieros	Consecutivo		Documentos OTAS	Archivo EJERSER	10 años	Destruir	
	Revisoria Fiscal-OTA	Cronologica		Documentos OTAS	Archivo EJERSER	10 años	Destruir	
CREDITO	Conciliaciones Bancarias	Cronologica		Documentos OTAS	Archivo EJERSER	10 años	Destruir	
	Impuestos	Cronologica		Documentos OTAS	Archivo EJERSER	10 años	Destruir	
	Estudio de Crédito	Alfabeticamente	Libre	Hoja de vida asociado	Archivo EJERSER	10 años	Destruir	
	Solicitud de Crédito	Alfabeticamente	Libre	Hoja de vida asociado	Archivo EJERSER	10 años	Destruir	
	Hoja de autorizaciones especiales	Alfabeticamente	Libre	Hoja de vida asociado	Archivo EJERSER	10 años	Destruir	
	Autorización pagaré		Restringido		Archivo EJERSER	10 años	Destruir	
	Pagaré		Restringido		Archivo EJERSER	10 años	Destruir	
	Libranza		Restringido		Archivo EJERSER	10 años	Destruir	
	Plan de pagos	Consecutivo	Libre	Desembolso Cartera	Archivo EJERSER	10 años	Destruir	
	Comprobante de egreso	Consecutivo	Libre	Desembolso Cartera	Archivo EJERSER	10 años	Destruir	
GESTION ADMINISTRATIVA	Comprobante de pago electrónico	Consecutivo	Libre	Desembolso Cartera	Archivo EJERSER	10 años	Destruir	
	Relación desc-nómina modalidad cajero	Consecutivo	Libre	Desembolso Cartera	Archivo EJERSER	10 años	Destruir	
	Relación desc-nómina modalidad consumo	Consecutivo	Libre	Desembolso Cartera	Archivo EJERSER	10 años	Destruir	
	Notas de contabilidad	Consecutivo	Libre	Documentos EJERSER	Archivo EJERSER	10 años	Destruir	
	Ingresos	Consecutivo	Libre	Documentos EJERSER	Archivo EJERSER	10 años	Destruir	
	Egresos	Consecutivo	Libre	Documentos EJERSER	Archivo EJERSER	10 años	Destruir	
RECURSO HUMANO	Descuentos-Nómina	Consecutivo	Libre	Documentos EJERSER	Archivo EJERSER	10 años	Destruir	
	Comprobantes Cartera	Consecutivo	Libre	Documentos EJERSER	Archivo EJERSER	10 años	Destruir	
	Conciliaciones	Cronologica	Restringido	Documentos EJERSER	Archivo EJERSER	10 años	Destruir	
	Declaraciones Impuestos	Consecutivo	Restringido	Documentos EJERSER	Archivo EJERSER	10 años	Destruir	
	Orden de compra	Consecutivo	Libre	Documentos SGC	Archivo EJERSER	2 años	Destruir	
	Lista de proveedores	Consecutivo	Libre	Documentos SGC	Archivo EJERSER	2 años	Destruir	
	Compensaciones-OTA	Consecutivo	Libre	Documentos OTAS	Archivo EJERSER	10 años	Destruir	


Anexo 23. Matriz de correlación SGC EJERSER Ltda.

 NTC ISO 9001:2008			* Sistema en RED * Manual de Calidad * PYC-CA-001: Caracterización Planeación y control * Comité de calidad	* Política de la calidad * Objetivos de la calidad * Procedimientos * Registros * Presupuesto * GAD-GU-001: Guía revisión por la dirección	* DOC-PR-001: Control de documentos * DOC-GU-001: Guía elaboración de documentos	* DOC-PR-002: Control de registros
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	4,1	Requisitos generales	x			
	4.2.1	Generalidades	x			
	4.2.2	Manual de la calidad	x			
	4.2.3	Control de los documentos			x	
	4.2.4	Control de los registros				x
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	5,1	Compromiso de la dirección		x		
	5,2	Enfoque al cliente				
	5,3	Política de la calidad		x		
	5,4.1	Objetivos de la calidad		x		
	5,4.2	Planificación del sistema de gestión de la calidad		x		
	5,5.1	Responsabilidad y autoridad		x		
	5,5.2	Representante de la dirección	x			
	5,5.3	Comunicación Interna		x		
	5,6	Revisión por la Dirección		x		
	5,6.1	Generalidades		x		
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	5,6.2	Información para la revisión		x		
	5,6.3	Resultados de la revisión		x		
	6,1	Provisión de recursos				
	6,2.1	Generalidades				
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	6,2.2	Competencia, toma de conciencia y formación				
	6,3	Ambiente de trabajo				
	6,4	Infraestructura				
	7,1	Planificación de la realización del producto				
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	7,2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el servicio				
	7,2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el servicio				
	7,2.3	Comunicación con el cliente				
	7,3.1	Diseño y desarrollo				
	7,3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo				
	7,3.3	Resultados del diseño y desarrollo				
	7,3.4	Revisión del diseño y desarrollo				
	7,3.5	Verificación del diseño y desarrollo				
	7,3.6	Validación del diseño y desarrollo				
	7,3.7	Control de los cambios del diseño y desarrollo				
	7,4.1	Proceso de compras				
	7,4.2	Información de las compras				
	7,4.3	Verificación de los productos comprados				
	7,5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio				
	7,5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio				
7,5.3	Identificación y trazabilidad		x			
7,5.4	Propiedad del cliente					
7,5.5	Preservación del producto/servicio					
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	8,1	Generalidades				
	8,2.1	Satisfacción del cliente				
	8,2.2	Auditoría Interna				
	8,2.3	Seguimiento y medición de los procesos				
	8,2.4	Seguimiento y medición del producto				
	8,3	Control del producto no conforme				
	8,4	Análisis de Datos				
	8,5	Mejora Continua				
8,5.1	Mejora Continua					
8,5.2	Acción Correctiva					
8,5.3	Acción Preventiva					

 NTC ISO 9001:2008			GAD-PR-003: Compras GAD-IN-001: Selección y evaluación de proveedores	* Descriptivos de cargo * Procedimientos * Política de calidad	* DDS-CA-001: Caracterización de Diseño de servicios	* DDS-PR-001: Diseño de servicios	* CTB-CA-001: Contable * LEG-CA-001: Legal * CRE-CA-001: Crédito * BIE-CA-001: Bienestar Social * REH-CA-001: Recurso Humano
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	4,1	Requisitos generales					
	4,2,1	Generalidades					
	4,2,2	Manual de la calidad					
	4,2,3	Control de los documentos					
	4,2,4	Control de los registros					
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	5,1	Compromiso de la dirección		x			
	5,2	Enfoque al cliente					
	5,3	Política de la calidad					
	5,4,1	Objetivos de la calidad					
	5,4,2	Planificación del sistema de gestión de la calidad					
	5,5,1	Responsabilidad y autoridad					
	5,5,2	Representante de la dirección					
	5,5,3	Comunicación Interna					
	5,6	Revisión por la Dirección					
5,6,1	Generalidades						
5,6,2	Información para la revisión						
5,6,3	Resultados de la revisión						
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	6,1	Provisión de recursos					
	6,2,1	Generalidades					
	6,2,2	Competencia, toma de conciencia y formación		x			
	6,3	Ambiente de trabajo					
6,4	Infraestructura						
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	7,1	Planificación de la realización del producto					x
	7,2,1	Determinación de los requisitos relacionados con el servicio					x
	7,2,2	Revisión de los requisitos relacionados con el servicio					x
	7,2,3	Comunicación con el cliente					x
	7,3,1	Diseño y desarrollo					x
	7,3,2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo			x		x
	7,3,3	Resultados del diseño y desarrollo			x		x
	7,3,4	Revisión del diseño y desarrollo			x		x
	7,3,5	Verificación del diseño y desarrollo			x		x
	7,3,6	Validación del diseño y desarrollo			x		x
	7,3,7	Control de los cambios del diseño y desarrollo			x		x
	7,4,1	Proceso de compras	x				
	7,4,2	Información de las compras	x				
	7,4,3	Verificación de los productos comprados	x				
	7,5,1	Control de la producción y de la prestación del servicio					x
7,5,2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio					x	
7,5,3	Identificación y trazabilidad					x	
7,5,4	Propiedad del cliente					x	
7,5,5	Preservación del producto/servicio					x	
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	8,1	Generalidades					
	8,2,1	Satisfacción del cliente					x
	8,2,2	Auditoría Interna					x
	8,2,3	Seguimiento y medición de los procesos					
	8,2,4	Seguimiento y medición del producto					x
	8,3	Control del producto no conforme					x
	8,4	Análisis de Datos					x
	8,5	Mejora Continua					
	8,5,1	Mejora Continua					
	8,5,2	Acción Correctiva					
8,5,3	Acción Preventiva						

 NTC ISO 9001:2008			DOC-PR-003: Auditoria Interna	* MEC-CA-001: Mejora Continua	* MEC-PR-001: Control de Producto no conforme	* MEC-PR-002: Acciones correctivas y preventivas	Medición anual del clima laboral de los colaboradores de la cooperativa
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	4.1	Requisitos generales					
	4.2.1	Generalidades					
	4.2.2	Manual de la calidad					
	4.2.3	Control de los documentos					
	4.2.4	Control de los registros					
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	5.1	Compromiso de la dirección					
	5.2	Enfoque al cliente					
	5.3	Política de la calidad					
	5.4.1	Objetivos de la calidad					
	5.4.2	Planificación del sistema de gestión de la calidad					
	5.5.1	Responsabilidad y autoridad					
	5.5.2	Representante de la dirección					
	5.5.3	Comunicación Interna					
	5.6	Revisión por la Dirección					
	5.6.1	Generalidades					
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	6.2.1	Generalidades					
	6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación					
	6.3	Ambiente de trabajo					x
	6.4	Infraestructura					x
	7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	7.1	Planificación de la realización del producto				
7.2.1		Determinación de los requisitos relacionados con el servicio					
7.2.2		Revisión de los requisitos relacionados con el servicio					
7.2.3		Comunicación con el cliente					
7.3.1		Diseño y desarrollo					
7.3.2		Elementos de entrada para el diseño y desarrollo					
7.3.3		Resultados del diseño y desarrollo					
7.3.4		Revisión del diseño y desarrollo					
7.3.5		Verificación del diseño y desarrollo					
7.3.6		Validación del diseño y desarrollo					
7.3.7		Control de los cambios del diseño y desarrollo					
7.4.1		Proceso de compras					
7.4.2		Información de las compras					
7.4.3		Verificación de los productos comprados					
7.5.1		Control de la producción y de la prestación del servicio					
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	8.1	Generalidades		x			
	8.2.1	Satisfacción del cliente		x			
	8.2.2	Auditoría Interna	x	x			
	8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos		x			
	8.2.4	Seguimiento y medición del producto		x			
	8.3	Control del producto no conforme		x			
	8.4	Análisis de Datos		x		x	
	8.5	Mejora Continua		x			
	8.5.1	Mejora Continua		x			
	8.5.2	Acción Correctiva		x			x
8.5.3	Acción Preventiva		x			x	

Anexo 24. Formato encuesta satisfacción del cliente. SGC EJERSER Ltda.

	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE			CODIGO: GAD - FO -013			
				VERSION: 0			
				APROBADO: 7 Octubre 09			
SU OPINION ES MUY IMPORTANTE							
Ota: _____							
Por favor conteste las siguientes preguntas marcando en los casilleros de acuerdo con los criterios indicados:							
1: Insatisfecho		2: Medianamente insatisfecho		3: Satisfecho		4: Muy satisfecho	
<i>Nota: Los criterios a tener en cuenta para medir el nivel de satisfacción son: Atención, oportunidad, calidad del servicio y precio.</i>							
1. Cual es el nivel de satisfacción respecto de los siguientes servicios ofrecidos por EJERSER Ltda?							
				1	2	3	4
1. Presentación mensual de Estados Financieros e informes financieros eventuales requeridos.							
2. Elaboración, presentación y pago de las obligaciones tributarias y fiscales de la Ota							
3. Presentación de informes requeridos por la DIAN y demás entidades del sector público respecto de la actividad contable y tributaria de la Ota							
4. Elaboración de planillas pago correspondiente al Sistema General de Seguridad Social y parafiscales							
5. Elaboración de facturación en lo atinente a los servicios que presta la Ota							
6. Elaboración de planillas y efectuar el pago correspondientes a las compensaciones ordinarias y extraordinarias de cada asociado a la Ota							
7. Planeación y desarrollo de programas de Entrenamiento, Desarrollo de Competencias y Comunicación de acuerdo a las necesidades de la Ota							
8. Planeación, organización, registro, archivo y control de actos cooperativos en cuanto a convocatorias a asambleas, juntas de asociados de la Ota							
9. Asesoría legal y jurídica a los órganos de control de la Ota							
10. Promoción y apoyo en los procesos de capacitación a los asociados de las Otas en cuanto a los marcos jurídicos y legales del Cooperativismo.							
Comentarios							
MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION							

Anexo 25. Encuesta de clima laboral

ENCUESTA PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA LABORAL DE LA COOPERATIVA EJERSER MULTIACTIVA LTDA.					
CARGO QUE OCUPA: _____					
GENERO: _____					
NIVEL DE ESTUDIO: _____					
TIEMPO DE VINCULACIÓN: _____					
INDICADOR	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
1. Pienso que mi familia se siente orgullosa de que yo trabaje en esta empresa.					
2. Si en este momento tuviese una oferta laboral en otra compañía, en iguales condiciones económicas a las actuales, la rechazaría					
3. En la empresa se mejoran las condiciones laborales de acuerdo a los logros del colaborador					
4. Si se presentan problemas en mi trabajo acudo a mi superior inmediato					
5. En la selección de personal se tienen en cuenta los conocimientos y las destrezas de las personas.					
6. Se conocen las normas de la empresa y son fáciles de entender					
7. En la empresa los colaboradores contamos con el apoyo e información necesarios para desarrollar eficientemente nuestra labor					
8. El jefe directo están dispuesto al diálogo					
9. La posición para realizar las tareas en el área de trabajo es cómoda					
10. La empresa difunde clara y oportunamente los cambios					
11. La jornada laboral es norma y adecuada a las necesidades de la empresa					
12. En esta empresa estamos orientados a satisfacer las necesidades de nuestros clientes					
13. Comparada con otras empresas, para mi esta es la mejor empresa					
14. La relación con los compañeros de trabajo es armoniosa, cordial y respetuosa					
15. Los colaboradores son capaces de tomar decisiones favorables en ausencia de su jefe					
16. Encuentro útil e interesante las capacitaciones que la empresa realiza en temas de seguridad industrial y salud ocupacional					

INDICADOR	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
17. En la empresa se promueve el mejoramiento de los procesos para prestar un mejor servicio.					
18. Las personas pueden planear la forma como harán su trabajo y este se puede hacer como se quiera siempre y cuando se sigan las instrucciones dadas					
19. Los jefes responden a las inquietudes de los colaboradores de manera oportuna					
20. A los colaboradores se les apoya en sus deseos de capacitarse.					
21. Tengo confianza suficiente para discutir un desacuerdo con los líderes de área de trabajo					
22. Cuando se presentan sanciones siempre están de acuerdo con las normas establecidas					
23. La familia del colaborador puede participar en programas de bienestar social					
24. El tiempo que se dispone para realizar las tareas es suficiente					
25. En la empresa es fácil socializar con las personas no importa su posición					
26. Pienso de EJERSER Ltda. Es una empresa que estimula la participación de sus colaboradores en la mejora de la cooperativa					
27. En mi cargo encuentro oportunidades de desarrollo, realización personal y profesional					
28. En el grupo de trabajo siempre existe alguien con quien se puede contar					
29. Se cumple con las normas y reglamentos existentes.					
30. En esta empresa hay seguridad de permanecer muchos años					
31. Me siento orgulloso de pertenecer a esta cooperativa					
32. Se reconoce el buen trabajo de los colaboradores					
33. En cuestiones de trabajo se puede acudir al jefe de mi superior					
34. Los colaboradores de esta cooperativa se sienten parte de ella y no piensan en irse para otra empresa					
35. Las normas de esta empresa tienen la posibilidad de negociarse					
36. Los jefes son coherentes entre lo que dicen y lo que hacen					
37. Existe alta rotación del personal en la empresa					

INDICADOR	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
38. Los colaboradores se esfuerzan por hacer el trabajo bien para que sus compañeros puedan realizar el de ellos bien					
39. A los colaboradores se les permite innovar y tomar riesgos en su trabajo					
40. Para la gerencia lo más importante son los resultados					
41. Los beneficios que ofrece esta cooperativa contribuyen a mi bienestar y el de mi familia					
42. Conozco los objetivos y metas de la empresa					
43. En la empresa todo esta diseñado para que se trabaje en equipo					
44. Con los compañeros del área de trabajo es fácil sentirse a gusto					
45. Existe la posibilidad de tomar descansos durante la jornada (para relajarse, para ir al baño, para hacer una llamada)					
46. El bienestar del colaborador y su familiar cuentan con el respaldo de la empresa					
47. En la empresa se cumplen las normas de Higiene y seguridad industrial establecidas					
48. La relación con los compañeros de trabajo es buena y armoniosa					
49. En la empresa los jefes tratan a los colaboradores como personas					
50. Ante la crítica, mi jefe inmediato escucha y reflexiona					
51. Conozco la misión, visión, políticas y valores de la empresa					
52. En general, a las personas de la empresa les resulta fácil adaptarse a los cambios que se presentan.					
53. Cuando alguien está en problemas en el área de trabajo sus compañeros le ayudan a solucionarlos.					
54. El espacio y la organización física de mi área de trabajo son las adecuadas para el desempeño de mis funciones					
55. En la empresa se tiene en cuenta a las personas al momento de tomar decisiones sobre el puesto de trabajo					
56. Los colaboradores comparten actividades fuera de la empresa					
57. En la empresa se actualizan permanentemente a los colaboradores					
58. Los colaboradores se enteran a tiempo de las decisiones tomadas por sus jefes					

INDICADOR	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
59. Los jefes se preocupan principalmente por el trabajo y por los resultados obtenidos					
60. Existe claridad de hasta donde llega la responsabilidad de tomar una decisión					
61. Me siento comprometido con los objetivos y metas de la empresa					
62. La cooperativa promueve la participación de los empleados en las actividades de seguridad industrial y salud ocupacional					
63. Los colaboradores de la empresa valoran la estabilidad					
64. La relación entre mi compensación y mi trabajo es motivante.					
65. Me siento orgulloso de decir a otras personas que trabajo en esta empresa					
66. En esta empresa cada quien va por su lado sin importar lo que le suceda a la empresa					
67. La empresa propicia la integración de las personas					
68. Recomendaría a EJERSER Ltda como un lugar para trabajar					
69. Siento que mi opinión ha sido tenida en cuenta para realizar mejoras en los procesos de la compañía					
70. Para los jefes está primero las personas que la calidad del trabajo realizado					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 26. Registro reunión revisión planeación estratégica EJERSER Ltda.



EFFECTIVIDAD REUNIONES

REUNION: CONSEJO EJERSER PAG: 1 DE 1
 FECHA: 09/10/2009 HOR: 2:00:00 p.m. LUGAR: SALA CLIENTE LIDER: JESUS MERCHAN

AGENDA ESTABLECIDA	O.K.	TIEMPO TEMA	ASISTENTES	HORA INGRESO	FIRMA
ANALISIS DE PENDIENTES	30M	30M	MARIO LARRARTE		
VINCULACIONES Y DESVINCULACIONES	10M	10M	LILIANA TOLOZA	02:00 p.m.	
INFORMES FINANCIEROS	30M	30M	ORLANDO GUTIERRE	02:00 p.m.	
REVISION PLANEACION ESTRATEGICA	20M	20M	MARCELA RODRIGUEZ		
PROPOSICIONES Y VARIOS	20M	20M	DANIEL GUARIN	02:00 p.m.	
APROBACION PRESENTE ACTA	10M	10M	CARLOS MURCO		
			JESUS MERCHAN	02:00 p.m.	
			GONZALO PARADA		
			ORLANDO PEDRAZA	02:00 p.m.	
			NELSON MORA	02:00 p.m.	
			HOMERO FLOREZ	02:00 p.m.	
			ALFREDO REY	02:00 p.m.	
TIEMPO PLANEADO (MINUTOS)		120M	JUNTA DE VIGILANCIA	02:00 p.m.	
HORA INICIO <u>2:00:00 p.m.</u> HORA FINAL					
TIEMPO EJECUTADO (MIN) HORA FINAL - HORA CITADA			TOTAL INVITADOS		11
EVALUACION EFECTIVIDAD	PLAN	REAL	CALIF.	FORMULA	
1. CUMPLIMIENTO FECHA REUNION	15 6-10-09	6-10-09	15	= FECHA DIFERENTE (0), FECHA PLAN (15)	
2. CUMPLIMIENTO ASISTENCIA	15 11	9	12	= # ASISTENTES / # PARTICIPANTES X 15	
3. PUNTUALIDAD DE ASISTENTES	15 9	9	15	= # ASIST A TIEMPO / # PARTICIPANTES X 15	
4. MANEJO TIEMPO	15 120M	120M	15	=(T.EJEC / T. PLAN -1) = 15<20%, 11<30%, 7<40%, 3<50%, 0<50%	
5. CUMPLIMIENTO AGENDA	15 6	6	15	= # TEMAS TRATADOS / # TEMAS AGENDA X 15	
6. CUMPLIMIENTO PENDIENTES	25 1	1	25	= PENDIENTES CUMPLIDOS / # PENDIENTES FECHA X 25	
CALIFICACION TOTAL	100		97	OBJETIVO ESTRATEGICO: 88% EFECTIVIDAD	
LISTA UNICA DE PENDIENTES			RESPONSABLE	PLAN	REAL
HABLAR CON DR. NICOLAS EN BUSCA DE AYUDA			HOMERO-JESUS	15-Sep-09	28-Sep-09

Anexo 26. (Continuación)



TRANSACCIONES COLOMBIA

EFECTIVIDAD REUNIONES

REUNION: _____ PAG: _____ DE _____

LISTA UNICA DE PENDIENTES	RESPONSABLE	PLAN	REAL
HABLAR CON DR. NICOLAS EN BUSCA DE AYUDA	homero-jesus	15/09/2009	28/09/2009
COMENTARIOS & DECISIONES DE IMPORTANCIA			
1. ANALISIS DE PENDIENTES			
HOMERO SE REUNIO CON DR. NICOLAS Y LE EXPLICO LA SITUACION DE EJERSER, EL SOLICITO MAYOR INFORMACION SOBRE PROYECCION Y PRESUPUESTO 2010, ESTA PENDIENTE ENTREGARLE PROYECCION 2010 Y REALIZAR NUEVA REUNION PARA QUE EL EXPRESE SU COLABORACION CON EJERSER.			
SE REVISARON LOS ALCANCES DEL PLAN DE ACCION DE MEJORA SITUACION EJERSER Y SE APROBARON. VER ANEXO			
2. VINCULACIONES Y DESVINCULACIONES			
SE PRESENTARON 11 DESVINCULACIONES Y 1 VINCULACION ESTUDIADAS Y APROBADAS. VER ANEXOS			
3. REVISION ESTADOS FINANCIEROS AGOSTO 30-2009			
SE PRESENTARON Y ANALIZARON LOS INFORMES FINANCIEROS SIENDO APROBADOS. VER ANEXOS			
4. REVISION AVANCE PLANEACION ESTRATEGICA 2009			
SE PRESENTARON LOS AVANCES EN LA PLANEACION ESTRATEGICA, EL CONSEJO LA REVISO Y LA APROBO. VER ANEXO			
5. PROPOSICIONES Y VARIOS			
SE APROBO MANTENER LA INVERSION EN COOPCENTRAL CON EL CONTINUO MONITOREO POR LA GERENCIA			
SE PROGRAMO REUNION PARA REVISAR EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EJERSER PARA EL 15-10-09			
6. SE APRUEBA LA PRESENTE ACTA.			

E3 043 4004

Anexo 27. Registro reunión revisión SGC EJERSER Ltda.

REPORTE Reducir CITACIÓN										
TEMA DE LA CAPACITACIÓN: Comité de la Calidad - 14 Oct 2009			SOLO APLICA A CAPACITACIONES O.P.L.							
FECHA DE LA CAPACITACIÓN: 14 Octubre 2009		LUGAR: Seguridad Industrial								
HORA DE CAPACITACIÓN: 9 am - 10:15 am		TOTAL HORAS: 1 44								
CAPACITADOR: Homero Flores - Pilar T. Parado										
PARTICIPANTES	EMPRESA	AREA O SECCIÓN	FIRMA DE ASISTENCIA	CODIGO OPL: VERIFICACION FORMACION O.P.L.						
				FECHA	RESULTADO	FIRMA	FECHA	RESULTADO	FIRMA	
Pilar T. Parado	UIS	Practicante								
Homero Flores	Ejerser	Ejerser								
Jose Bonno	Cesca-Sado	Cesca								
Marilyn Hernández V.	KILASECONTEX	EJERSER								
Cecilia Macha G.	NERCONTEX	EJERSER								
Maria E González	Sades	T. Humano								
CLAUDIA P. ROSAS O	SADO	EJERSER								
Rosca E Reyes C.	Integrar	Financiero								

Anexo 28. Formato quejas, opiniones y sugerencias del asociado/cliente.



GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Sus quejas, opiniones y sugerencias son de gran valor para nosotros.
Continuamos trabajando para prestar un mejor servicio

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTC ISO 9001:2008	QUEJAS, OPINIONES Y SUGERENCIAS	
CÓDIGO: BIE-F-0-008		
APROBADO: 1 Junio 09		
VERSION: 0		

Espacio para la Cooperativa EJERSER

Procede? Si No Consecutivo

RECEPTOR DE LA SOLICITUD	
Fecha de recepción:	Hora:
Nombre:	Firma:

RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO	
Revisó Gerencia:	Responsable del Tratamiento:
Fecha:	Hora:

Anexo 28. (Continuación)



Apreciado asociado, nos gustaría conocer sus
opiniones, sugerencias y quejas respecto a
nuestro servicio

Queja ____ Sugerencia ____ Opinión ____ Año: ____ Mes: ____ Día: ____


Por favor describa su solicitud

Por favor describa la solución esperada por usted respecto a su solicitud:

Si desea obtener RESPUESTA a su solicitud, por favor llene correctamente los siguientes espacios

Nombre completo:	
Dirección para correspondencia:	E-mail:
Telefono:	Celular:

Anexo 29. Procedimiento quejas, opiniones y sugerencias del asociado y/o cliente

	QUEJAS, OPINIONES Y SUGERENCIAS DEL ASOCIADO Y/O CLIENTE	CODIGO: BIE-PR-004 APROBADO: 15 Julio 2009 VERSION: 0
1. OBJETIVO		
Definir las actividades a seguir para recibir las opiniones, quejas y reclamos que el asociado y/o cliente comunica a la cooperativa y darles su tratamiento y respuesta buscando oportunidades de mejora y aumento en la satisfacción de los asociados y cliente		
2. ALCANCE		
Este procedimiento aplica para todas las quejas, reclamos y sugerencias que se reciben por escrito y vía electrónica en al cooperativa Ejerser Ltda.		
3. RESPONSABLES		
* Gerente General * Junta de vigilancia		
4. DEFINICIONES		
* Queja: La queja es toda inquietud, recomendación, denuncia o crítica relacionada con con la prestación del servicio de la cooperativa * Reclamo * Sugerencia * Junta de vigilancia: La Junta de Vigilancia es el organismo elegido por la Asamblea General de EJERSER para desempeñar las funciones de Control Social, por un período de dos (2) años.		

5. DESCRIPCION			
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCION	RESPONSABLES	DOCUMENTOS ASOCIADOS
<pre> graph TD I((I)) --> B1[1. Recepción de quejas, opiniones y sugerencias del asociado y/o cliente] B1 --> B2[2. Análisis y respuesta de las quejas, opiniones y sugerencias del asociado y/o cliente] B2 --> B3[3. Presentar informe ante la junta de vigilancia] B3 --> B4[4. Toma de acciones.] B4 --> F((F)) </pre>	<p>1. Los asociados y/o clientes pueden utilizar el formato BIE-FO-008 para registrar su opinión, queja o sugerencia como también pueden enviar un correo electrónico directamente a la gerencia de Ejerser o hacer uso del "Plan excelencia" de DANA Transejes para hacer llegar su sugerencia</p> <p>2. Las quejas, sugerencias y reclamos que cuando son revisadas pueden obtener respuesta inmediata por parte del Gerente General, se tendrá un plazo de 3 días hábiles para comunicarsela al asociado o cliente. Cuando la queja, opinión o sugerencia amerita la reunión de la junta de vigilancia para su solución se citará a reunión extraordinaria para darle el respectivo tratamiento y definir responsables para finalmente comunicarsela al asociado y/o cliente.</p> <p>3. Presentar un informe de los resultados de las actividades planeadas para dar solución y/o respuesta a los asociados y clientes ante la Junta de Vigilancia, quienes analizarán la gestión y hará seguimiento de cada una de ellas.</p> <p>4. Informar mensualmente al comité de calidad acerca de la gestión de las quejas, sugerencias y opiniones registradas para definir que tipo de acciones tomar (acciones correctivas, preventivas y/o de mejora) con el fin de aplicar mejoramiento continuo a la cooperativa</p>	<p>Gerente General</p> <p>Gerente General Junta de vigilancia</p> <p>Gerente General Junta de vigilancia</p> <p>Gerente General Comité de Calidad</p>	<p>BIE-FO-008: Quejas, opiniones y sugerencias del asociado y/o cliente</p> <p>* Acta reunión Junta de vigilancia</p> <p>* Acta comité de calidad * MEC-PR-004: Acciones correctivas y preventivas</p>
6. REFERENCIAS			
<p>* Reglamento de junta de vigilancia * Estatuto Cooperativa Multiactiva de empleados de Transejes Ejerser Ltda * NTC-ISO 9001:2008, Numeral 8.2.1 Satisfacción del cliente.</p>			
7. FORMATOS			
* BIE-FO-008: Quejas, sugerencias y reclamos			
ELABORADO POR: Practicante UIS	REVISADO POR: Gerente General	APROBADO POR: Gerente General	

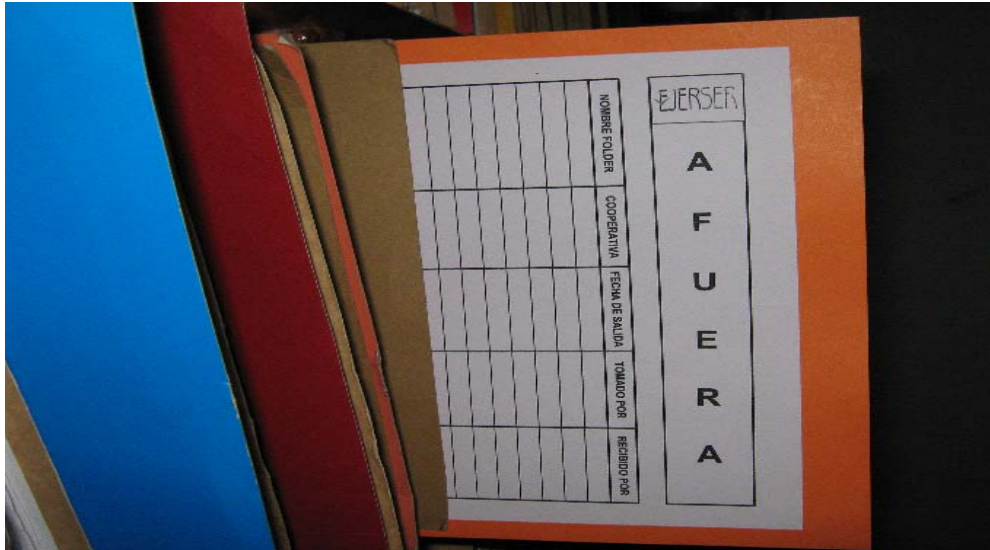
Anexo 30. Fotos colaboradores utilizando módulo de la calidad.








Anexo 31. Foto del “Afuera”



Anexo 32. Programa anual de auditoría interna SGC EJERSER Ltda.

		PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA		CODIGO: MEC-FO-011
				VERSION: 0
				APROBADO: 06 Julio 2009
OBJETIVO				
Establecer el número de auditorías y su fecha para el primer programa de auditoría				
PROGRAMA N°	1	ALCANCE	Septiembre 2009 - Enero 2010	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN PROGRAMA				
CICLO	PROCESO A AUDITAR	FECHA	RESPONSABLE	
1	Diseño de Servicios	30 Septiembre 2009 1 Octubre 2009	Homero Florez Ortiz	
	Contratación		Homero Florez Ortiz	
	Gestión administrativa		Homero Florez Ortiz	
	Mejora continua		Homero Florez Ortiz	
	Contable		Rosa Edith Reyes	
	Recurso Humano		Ma. Eugenia González	
	Crédito		Adriana Moreno	
	Legal		Ma. Eugenia González	
	Planeación y control		Homero Florez Ortiz	
2	Serán auditados los procesos según resultados del ciclo 1	Febrero de 2009	Según los procesos a auditar en el ciclo 2	
OBSERVACIONES				
1. Las fechas planteadas en este programa no se podrán modificar al menos que la Gerencia lo autorice				

Anexo 33. Plan primera auditoría interna SGC EJERSER Ltda.

		PLAN DE AUDITORIA				CODIGO: MEC-FO-012	
						APROBADO: 6 Julio 2009	
						VERSIÓN: 0	
Programa N°	1	Fecha de elaboración				Septiembre 23, 2009	
Plan N°	1						
OBJETIVO DE LA AUDITORIA							
Determinar si el sistema de gestión de calidad de EJERSER Ltda., es conforme con los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2008							
ALCANCE							
Aplica a todos los procesos establecidos en el sistema de gestión de calidad de EJERSER Ltda.							
CRITERIOS DE AUDITORIA							
Se utilizará la norma ISO 9001:2008 como referencia, además se tomará como base el manual de calidad, procesos caracterizados, procedimientos, instructivos y registros del SGC de EJERSER Ltda.							
EQUIPO AUDITOR							
Edgar Amaya							
ETAPAS	FECHA	HORA		PROCESO/ACTIVIDAD	LUGAR	AUDITADOS	AUDITORES
		INICIO	FIN				
1. Documental	29-Sep-09	01:00	05:15	Revisión documental	No aplica	No aplica	E. Amaya
	30-Sep-09	08:00	09:00	Reunión de apertura	Sala Excelencia	Todos	E. Amaya
2. Observación - Entrevista in situ	30-Sep-09	09:00	11:00	Manual de calidad	Oficina Homero	P. Parada / H. Flórez	E. Amaya
	30-Sep-09	11:00	12:00	Diseño de servicios	Oficina Homero	H. Flórez	E. Amaya
	30-Sep-09	12:00	13:00	Almuerzo	Cafetería	No aplica	E. Amaya
	30-Sep-09	13:00	14:00	Planeación y control	Oficina Homero	H. Flórez	E. Amaya
	30-Sep-09	14:00	15:00	Gestión administrativa	Oficina Homero	H. Flórez	E. Amaya
	30-Sep-09	15:00	16:00	Crédito	Oficina Homero	H. Flórez	E. Amaya
	30-Sep-09	16:00	17:00	Bienestar social	Oficina Homero	H. Flórez	E. Amaya
	01-Oct-09	08:00	09:00	Recurso humano	Oficina M. González	M. González	E. Amaya
	01-Oct-09	09:00	10:00	Legal	Oficina M. González	M. González	E. Amaya
	01-Oct-09	10:00	11:00	Contable	Oficina R. Reyes	R. Reyes	E. Amaya
	01-Oct-09	11:00	12:00	Mejora continua	Oficina Homero	H. Flórez	E. Amaya
	01-Oct-09	12:00	13:00	Almuerzo	Cafetería	No aplica	E. Amaya
	01-Oct-09	13:00	15:00	Informe de auditor	Oficina	No aplica	E. Amaya
	01-Oct-09	15:00	16:00	Reunión de cierre	Sala Cliente	Todos	E. Amaya
	OBSERVACIONES						
1. Los cambios a este plan se presentarán y aprobarán durante la reunión de apertura.							

Anexo 34. Foto capacitación auditoría interna




Anexo 35. Registro reunión de apertura auditoría interna

REPORTE DE CAPACITACIÓN									
TEMA DE LA CAPACITACIÓN: Inicio Auditoría Sistema Calidad Ejerc				SOLO APLICA A CAPACITACIONES O.P.L.					
FECHA DE LA CAPACITACIÓN: Sept 30/09		LUGAR: S. Excelente		CODIGO OPL:					
HORA DE CAPACITACIÓN: 8:00 am		TOTAL HORAS: 1 hora		VERIFICACION FORMACION O.P.L					
CAPACITADOR: Edgar Amaya Auditor				CODIGO OPL:					
PARTICIPANTES	EMPRESA	AREA O SECCIÓN	FIRMA DE ASISTENCIA	VERIFICACION FORMACION O.P.L					
				FECHA	RESULTADO	FIRMA	FECHA	RESULTADO	FIRMA
CIANA P. ROSA	SACO	T. HUMANO	<i>[Firma]</i>						
Edgar Rojas G.	ASERCONTEX	EJERCER	<i>[Firma]</i>						
Madelly Hernandez V.	ASERCONTEX	EJERCER	<i>[Firma]</i>						
Ysenia Pareda G.	ASERCONTEX	EJERCER	<i>[Firma]</i>						
MARCE Gonzalez	Sades	T. Humano	<i>[Firma]</i>						
Adriana Torero	Atagay	EJERCER	<i>[Firma]</i>						
Kosca E. Reyes C.	Integrar	Financiero	<i>[Firma]</i>						
Edgar Amaya	Sistecad	M. Continuo	<i>[Firma]</i>						
Huamán Flores O.	Ejercer	Ejercer	<i>[Firma]</i>						
Pilar T. Parada	U.I.S	Practicante	<i>[Firma]</i>						

Anexo 36. Registro reunión de cierre auditoría interna

REPORTE DE CAPACITACION										
TEMA DE LA CAPACITACION: CIERRE AUDITORIA INTERNA EJESEER				SOLO APLICA A CAPACITACIONES O.P.L.						
FECHA DE LA CAPACITACION: OCT 1/09		LUGAR: S. CUERPO								
HORA DE CAPACITACION: 3:00 PM		TOTAL HORAS: 1 hora.								
CAPACITADOR: EDNA AMAYA - Auditor										
				CODIGO OPL:						
PARTICIPANTES	EMPRESA	AREA O SECCION	FIRMA DE ASISTENCIA	VERIFICACION FORMACION O.P.L.						
				FECHA	RESULTADO	FIRMA	FECHA	RESULTADO	FIRMA	
CAROLINA P. ROSAS O.	SADCS	T. HUMANO	CAROLINA P. ROSAS O.							
Mayerly Hermandet	ASERCONTEX	EJESER	MAYERLY HERMANDET							
Pilar T. Pomda	U.I.S.	Procheaute	PILAR T. POMDA							
MARCELO GONZALEZ	Sades	T. Humano	MARCELO GONZALEZ							
Cesenia Plata G	ASERCONTEX	EJESER	CESENIA PLATA G							
Jose Bano	Sades	T. Humano	JOSE BANO							
Adriano Torgo	ASERCONTEX	EJESER	ADRIANO TORG							
Rosa E. Reyes S.	Integrar.	Financiera.	ROSA E. REYES S.							
Hauero plater	Ejerer	Ejerer	HAUERO PLATER							
Edgar Amaya	Sistecad	M. Continuo	EDGAR AMAYA							

Anexo 37. Informe primera auditoría interna SGC EJERSER Ltda.

	INFORME DE AUDITORÍA		CODIGO: MEC-FO-013
			VERSIÓN:0
			ABROBADO: 6 Julio 2009
Nº INFORME DE AUDITORÍA	01 - 2.009	FECHA	1 Octubre de 2009
OBJETIVO			
<p>* Determinar el grado de conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad de la cooperativa respecto a los criterios establecidos en la norma NTC ISO 9001:2008.</p> <p>* Evaluar la capacidad del Sistema de Gestión de la Calidad para asegurar el cumplimiento de los requisitos del cliente, legales y reglamentarios.</p> <p>* Identificar mejoramientos potenciales en el Sistema de Gestión de la Calidad.</p>			
ALCANCE			
<p>Todos los procesos establecidos por la Cooperativa, que son:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Gestión administrativa * Planeación y control * Diseño de Servicios * Recurso Humano * Legal * Contable * Crédito * Bienestar Social * Mejora continua 			
PROCESOS AUDITADOS			
<ul style="list-style-type: none"> * Gestión administrativa * Planeación y control * Diseño de Servicios * Recurso Humano * Legal * Contable * Crédito * Bienestar Social * Mejora continua 			
COLABORADORES ENTREVISTADOS		EQUIPO AUDITOR	
<ul style="list-style-type: none"> * Gerente General * Asistente contable y de cartera * Contadora * Coordinadora servicios al personal * Asistente aspectos legales Otas y Seguridad Social * Auxiliar Contable 		<ul style="list-style-type: none"> * AUDITOR LÍDER: Edgar Amaya 	

DOCUMENTOS ANALIZADOS

- * NTC-ISO 9001:2008
- * Manual de Calidad MEC-MA-001
- * Documentos establecidos en los procesos
- * Normatividad aplicable

HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

FORTALEZAS

- * Involucramiento de los responsables de los procesos en el Sistema de Gestión de la Calidad
- * Sistema en RED a disposición de usuarios y colaboradores
- * Buen desempeño de los procesos de Recurso Humano y Contable

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- * Incluir fecha de inicio de actividades en el plan de acción de indicadores
- * Dejar evidencia de la verificación de las actas de asamblea
- * Definir controles a los documentos impresos
- * Documentar en el Manual de Calidad la trazabilidad de documentos

INFORME DE HALLAZGOS

1. PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

NO CONFORMIDADES:

- * No se realiza evaluación a proveedores de servicio en formato GAD-FO-006. Se realiza en formato NO CONTROLADO - 7.4
- * No se evidencia disponibilidad de recursos para el funcionamiento del SGC - 5.1
- * No se evidencian acciones correctivas para la mejora del indicador "Cumplimiento de actividades programadas"
- * Se realizó inclusión del indicador "Cumplimiento de programa tesorería" pero en la caracterización GAD-CA-001, pero no se registró este cambio en el documento según procedimiento MEC-PR-001
- * No se evidencian revisiones por parte de la dirección a intervalos planificados - 5.6

OBSERVACIONES:

- * Asignar en la caracterización las competencias, habilidades del personal que desempeña las actividades

2. PROCESO: PLANEACIÓN Y CONTROL

NO CONFORMIDADES:

- * No se evidencia disponibilidad de recursos para el funcionamiento del SGC - 5.1
- * No se evidencia seguimiento a planeación estratégica de Ejerser para el año 2009 - 5.4

OBSERVACIONES:

- * Para mayor control de los planes de acción incluir las fechas de inicio.
- * Incluir los indicadores de gestión del sistema de la calidad dentro de la caracterización del proceso.

3. PROCESO: DISEÑO DE SERVICIOS

NO CONFORMIDADES:

- * No se evidencia cumplimiento de procedimiento DDS-PR-001 "Diseño de servicios", no se elaboró acta de aprobación del consejo de administración para el servicio de parqueadero - 7.5

OBSERVACIONES:

4. PROCESO: CREDITO

NO CONFORMIDADES:

- * No se realiza la verificación al software de crédito - 7.6

OBSERVACIONES:

- * Asignar en la caracterización las competencias, habilidades del personal que desempeña las actividades

5. PROCESO: BIENESTAR SOCIAL

NO CONFORMIDADES:

- * No se encontró NC

OBSERVACIONES:

- * Asignar en la caracterización las competencias, habilidades del personal que desempeña las actividades

6. PROCESO: RECURSO HUMANO

NO CONFORMIDADES:

- * No se encontró NC

OBSERVACIONES:

- * Asignar en la caracterización las competencias, habilidades del personal que desempeña las actividades

7. PROCESO: LEGAL

NO CONFORMIDADES:

- * No se evidencia plan de mejora al desempeño del proceso

OBSERVACIONES:

- * Dejar evidencia de la verificación de las actas de asamblea, reuniones extraordinarias de las Otas.

8. PROCESO: CONTABLE

NO CONFORMIDADES:

- * No se encontraron NC.

OBSERVACIONES:

- * Documentar planes de mejora implementados
- * Asignar en la caracterización las competencias, habilidades del personal que desempeña las actividades

9. PROCESO: MEJORA CONTINUA

NO CONFORMIDADES:

- * No se evidencian planes de acción para mejorar el desempeño del proceso
- * No se evidencia la medición del indicador "Cumplimiento de plan de formación"

OBSERVACIONES:

- * Asignar en la caracterización las competencias, habilidades del personal que desempeña las actividades

FIRMA AUDITOR

FIRMA GERENTE GENERAL

