

**DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN LOS REQUISITOS DE LA NTC ISO
9001:2000 EN LA COOPERATIVA DE PROFESIONALES PARA EL
DESARROLLO DE TECNOLOGÍA AMBIENTAL “AMBIOCOOP LTDA”**

MONICA JAZMIN DULCEY JORDAN

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS FISICO- MECANICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA
2005**

**DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN LOS REQUISITOS DE LA NTC ISO
9001:2000 EN LA COOPERATIVA DE PROFESIONALES PARA EL
DESARROLLO DE TECNOLOGÍA AMBIENTAL “AMBIOCOOP LTDA”**

MONICA JAZMIN DULCEY JORDAN

**Proyecto de grado como requisito para optar al título de
Ingeniero Industrial**

Director: Ing. JOSÉ JOAQUÍN GARCÍA DÍAZ

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICO- MECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA
2005**

AGRADECIMIENTOS

Esta tesis es un esfuerzo conjunto de toda mi familia, que creyó en que un sueño con esfuerzo y dedicación se convierten en realidad.

A mis padres Magdalena Jordán Gamez y Hernando Dulcey Pereira y mis hermanos Lina, Carlos y Hernando que me dieron el ejemplo que aun en dificultades se debía luchar y seguir adelante.

A mi sol por ayudarme y presionarme para conseguir y terminar mis metas.

A Pilar Gutiérrez por enseñarme a la perfección el funcionamiento de la empresa.

Este grado esta dedicado a todas las personas que compartieron el camino conmigo.

LO LOGRAMOS SI SEÑORES NOS GRADUAMOS

CONTENIDO

	PÁG.
INTRODUCCIÓN	14
1. GENERALIDADES DE AMBIOCOOP LTDA	16
1.1. RESEÑA HISTÓRICA	16
1.2. MISIÓN	17
1.3. VISIÓN	17
1.4. OBJETO SOCIAL	17
1.5. RECURSO HUMANO	18
1.6. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	18
1.7. AREAS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASESORÍAS Y CONSULTORIAS	20
2. METODOLOGIA PARA EL DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE AMBIOCOOP Ltda.	22
2.1. JUSTIFICACIÓN	22
2.2. ETAPAS	22
2.2.1. Fundamentos teóricos de la familia de normas ISO 9000	22
2.2.2. Diagnostico preliminar al sistema de gestión de la calidad de AMBIOCOOP LTDA	22
2.2.3. Diseño del Manual de Calidad y Manual de Funciones	23
2.2.4. Informe final de auditoria interna	24
3. MARCO CONCEPTUAL DE LA FAMILIA DE NORMAS ISO 9000	27
3.1. GENERALIDADES	27
3.2. PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	28
3.3. ENFOQUE BASADO EN PROCESOS	29
3.4. MEJORA CONTINUA	30
4. DIAGNÓSTICO PRELIMINAR AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE AMBIOCOOP LTDA	32
4.1. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	43
4.1.1. Requisitos generales	43

4.1.1.1. Acciones de mejora	43
4.1.2. Requisitos de la documentación	43
4.1.2.1. Generalidades	43
4.1.2.1.1. <i>Acciones de mejora</i>	44
4.1.2.2. Manual de calidad	44
4.1.2.2.1. <i>Acciones de mejora</i>	44
4.1.2.3. Control de los documentos	44
4.1.2.3.1. <i>Acciones de mejora</i>	45
4.1.2.4. Control de los registros	45
4.1.2.4.1. <i>Acciones de mejora</i>	45
4.2. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	45
4.2.1. Compromiso de la dirección	45
4.2.1.1. <i>Acciones de mejora</i>	45
4.2.2. Enfoque al cliente	46
4.2.2.1. <i>Acciones de mejora</i>	46
4.2.3. Política de calidad	46
4.2.3.1. <i>Acciones de mejora</i>	46
4.2.4. Planificación	46
4.2.4.1. <i>Objetivos de calidad</i>	46
4.2.4.1.1. <i>Acciones de mejora</i>	46
4.2.4.2. <i>Planificación del sistema de gestión de la calidad</i>	46
4.2.4.2.1. <i>Acciones de mejora</i>	47
4.2.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación	47
4.2.5.1. <i>Responsabilidad y autoridad</i>	47
4.2.5.1.1. <i>Acciones de mejora</i>	47
4.2.5.2. <i>Representante de la dirección</i>	47
4.2.5.2.1. <i>Acciones de mejora</i>	47
4.2.5.3. <i>Comunicación interna</i>	47
4.2.5.3.1. <i>Acciones de mejora</i>	47
4.2.6. Revisión por la dirección	48
4.2.6.1. <i>Generalidades</i>	48
4.2.6.1.1. <i>Acciones de mejora</i>	48
4.2.6.2. <i>Información para la revisión</i>	48
4.2.6.2.1. <i>Acciones de mejora</i>	48
4.2.6.3. <i>Resultados de la revisión</i>	48
4.2.6.3.1. <i>Acciones de mejora</i>	48
4.3. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	48
4.3.1. Provisión de recursos	48
4.3.1.1. <i>Acciones de mejora</i>	49
4.3.2. Recursos humanos	49
4.3.2.1. <i>Generalidades</i>	49
4.3.2.1.1. <i>Acciones de mejora</i>	49
4.3.2.2. <i>Competencia, toma de conciencia y formación</i>	49
4.3.2.2.1. <i>Acciones de mejora</i>	49

4.3.3. Infraestructura	49
4.3.3.1. <i>Acciones de mejora</i>	49
4.3.4. Ambiente de trabajo	50
4.3.4.1. <i>Acciones de mejora</i>	50
4.4. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	50
4.4.1. Planificación de la realización del producto	50
4.4.1.1. <i>Acciones de mejora</i>	50
4.4.2. Procesos relacionados con el cliente	50
4.4.2.1. <i>Determinación de los requisitos relacionados con el producto</i>	50
4.4.2.1.1. <i>Acciones de mejora</i>	51
4.4.2.2. <i>Revisión de los requisitos relacionados con el producto</i>	51
4.4.2.2.1. <i>Acciones de mejora</i>	51
4.4.2.3. <i>Comunicación con el cliente</i>	51
4.4.2.3.1. <i>Acciones de mejora</i>	51
4.4.3. Diseño y desarrollo	51
4.4.4. Compras	51
4.4.4.1. <i>Proceso de compras</i>	51
4.4.4.1.1. <i>Acciones de mejora</i>	52
4.4.4.2. <i>Información de las compras</i>	52
4.4.4.2.1. <i>Acciones de mejora</i>	52
4.4.4.3. <i>Verificación de los productos comprados</i>	52
4.4.4.3.1. <i>Acciones de mejora</i>	52
4.4.5. Producción y prestación del servicio	52
4.4.5.1. <i>Control de la producción y prestación del servicio</i>	52
4.4.5.1.1. <i>Acciones de mejora</i>	52
4.4.5.2. <i>Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio</i>	53
4.4.5.2.1. <i>Acciones de mejora</i>	53
4.4.5.3. <i>Identificación y trazabilidad</i>	53
4.4.5.3.1. <i>Acciones de mejora</i>	53
4.4.5.4. <i>Propiedad del cliente</i>	53
4.4.5.4.1. <i>Acciones de mejora</i>	53
4.4.5.5. <i>Preservación del producto</i>	53
4.4.6. Control de los dispositivos de seguimiento y de medición	53
4.5. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	54
4.5.1. Generalidades	54
4.5.1.1. <i>Acciones de mejora</i>	54
4.5.2. Seguimiento y medición	54
4.5.2.1. <i>Satisfacción del cliente</i>	54
4.5.2.1.1. <i>Acciones de mejora</i>	54
4.5.2.2. <i>Auditoría interna</i>	54
4.5.2.2.1. <i>Acciones de mejora</i>	54
4.5.2.3. <i>Seguimiento y medición de los procesos</i>	55

4.5.2.3.1. <i>Acciones de mejora</i>	55
4.5.2.4. Seguimiento y medición del producto	55
4.5.2.4.1. <i>Acciones de mejora</i>	55
4.5.3. Control del producto no conforme	55
4.5.3.1. <i>Acciones de mejora</i>	55
4.5.4. Análisis de datos	55
4.5.4.1. <i>Acciones de mejora</i>	56
4.5.5. Mejora	56
4.5.5.1. <i>Mejora continua</i>	56
4.5.5.1.1. <i>Acciones de mejora</i>	56
4.5.5.2. <i>Acción correctiva</i>	56
4.5.5.2.1. <i>Acciones de mejora</i>	56
4.5.5.3. <i>Acción preventiva</i>	56
4.5.5.3.1. <i>Acciones de mejora</i>	56
5. MARCO ESTRUCTURAL DEL MANUAL DE CALIDAD Y MANUAL DE FUNCIONES DE AMBIOCOOP LTDA	58
5.1. PROPÓSITO	58
5.1.1. Manual de Calidad	58
5.1.2. Manual de Funciones	58
5.2. ALCANCE	59
5.2.1. Manual de Calidad	59
5.2.2. Manual de Funciones	59
5.3. METODOLOGÍA DE ELABORACIÓN	59
5.3.1. Manual de Calidad	59
5.3.2. Introducción	59
5.3.3. Recomendaciones	60
5.3.4. Autorización	61
5.4. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	61
5.4.1 Política de Calidad	61
5.4.2 Objetivos de Calidad	61
5.4.3 Indicadores de Calidad	61
5.4.4 Alcance del sistema de Gestión de calidad	64
5.4.4.1 Exclusiones de la norma	64
5.4.4.2 Mapa de procesos	64
5.5 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS	65
5.5.1. Proceso de la dirección	65
5.5.1.1 Procedimiento de revision por la direccion	65
5.5.1.2 Procedimiento de planificación del sistema de gestion de la calidad	67

5.5.2. Procesos de prestación del servicio	70
5.5.2.1. Compras y Suministros	70
5.5.2.2. Procedimiento de Selección de personal y contratación	74
5.5.2.3. Recepción y análisis de la propuesta	78
5.5.3. Procesos de apoyo	83
5.5.3.1. Archivo	83
5.5.3.2. Salud Ocupacional	85
5.5.4. Procesos de acciones correctivas y mejoras	92
5.5.4.1 Auditorias	92
5.5.4.2 Control de las no conformidades y mejoras	96
5.5.4.3 Satisfacción del Cliente	98
6. INFORME DE RESULTADOS DE AUDITORIA INTERNA DE AMBIOCOOP LTDA	128
CONCLUSIONES	144
RECOMENDACIONES	146
FUENTES BIBLIOGRÁFICAS	147
ANEXOS	148

GLOSARIO

ACCIÓN CORRECTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

ACCIÓN PREVENTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial y otra situación potencialmente indeseable.

AUDITORIA:Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoria.

CALIDAD: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

CLIENTE: Organización o persona que recibe un producto.

COMPETENCIA: Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

CONFORMIDAD: Cumplimiento de un requisito.

DOCUMENTO: Información y su medio de soporte.

EFICACIA: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

EFICIENCIA: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

GESTIÓN: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

INFORMACIÓN: Datos que poseen significado.

MANUAL DE CALIDAD: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

MEJORA CONTINUA: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito.

OBJETIVO DE CALIDAD: Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

ORGANIZACIÓN: Conjunto de personas e instalaciones con una disposición determinada de responsabilidades, autoridades y relaciones.

PLAN DE CALIDAD: Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.

PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD: Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de calidad.

POLÍTICA DE CALIDAD: Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

PROCEDIMIENTO: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

PROCESO: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

PRODUCTO: Resultado de un proceso.

PROVEEDOR: Organización o persona que proporciona un producto.

REGISTRO: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

REQUISITO: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

SISTEMA DE GESTIÓN: Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos

RESUMEN

TÍTULO: DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN LOS REQUISITOS DE LA NTC ISO 9001:2000 EN LA COOPERATIVA DE PROFESIONALES PARA EL DESARROLLO DE TECNOLOGÍA AMBIENTAL “**AMBIOCOOP LTDA**”.*

AUTOR: MÓNICA JAZMÍN DULCEY JORDAN.*

PALABRAS CLAVES: SISTEMA, GESTIÓN, CALIDAD, ISO 9001, MEJORA CONTINUA, PROCESOS, REQUISITOS, COOPERATIVA.

DESCRIPCIÓN O CONTENIDO:

La implementación de sistemas de gestión de la calidad basada en los requisitos de la NTC ISO 9001:2000, se convierte en una oportunidad para alcanzar la excelencia en las organizaciones. **AMBIOCOOP LTDA**, consciente de su necesidad de mejorar la calidad en sus servicios con el fin de satisfacer y superar las necesidades de sus clientes, durante seis (6) meses ha trabajado continuamente en adaptar los requisitos de esta norma internacional a su organización.

El alcance del sistema de gestión de la calidad de la Cooperativa incluye todos los procesos relacionados con la prestación de servicios de asesoría y consultoría en el área de investigación, desarrollo e implementación de tecnologías aplicables al sector industrial que constituye el objeto social de la organización.

Las mejoras alcanzadas durante éste proceso son la disminución de actividades que no agregan valor en la prestación de servicios, así como la estandarización de los procesos de la Cooperativa y la implementación de procesos de mejoramiento continuo en la organización; lo cual se pudo evidenciar con el paralelo realizado entre el diagnóstico preliminar que se elaboró al inicio de la realización del proyecto y los resultados de la primera auditoría interna realizada en la organización, pasando de un (27.5%) en cumplimiento con los requisitos a un (84.8%).

El proyecto está estructurado en cinco (5) capítulos de los cuales los dos primeros describen las generalidades de **AMBIOCOOP LTDA** y el marco conceptual de las familia de normas ISO 9000:2000; el tercer capítulo muestra el diagnóstico preliminar realizado a la Cooperativa; el cuarto capítulo describe la metodología del manual de funciones y manual de calidad evidenciando la estructura del sistema de gestión de la calidad; y el quinto capítulo que describe el informe final de la auditoría interna de calidad.

* Trabajo de grado.

** Facultad de físico mecánicas, Escuela de Estudios Industriales y Empresariales, Director: José Joaquín García Díaz.

SUMMARY

TITLE: DESIGN, DOCUMENTATION AND IMPLEMENTATION OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM UNDER REQUIREMENTS OF THE ISO 9001:2000 NORM IN THE COOPERATIVA DE PROFESIONALES FOR THE DEVELOPMENT OF ENVIRONMENTAL TECHNOLOGY "AMBIOCOOP LTDA"

AUTHOR: MONICA JAZMIN DULCEY JORDAN**

KEY WORDS: System, management, quality, ISO 9001, continuous improvement, processes, requirements, cooperative.

DESCRIPTION OR CONTENT

Implementation of quality management systems based on requirements of the ISO 9001:2000 Norm become an opportunity to achieve the excellence in organizations. AMBIOCOOP LTDA aware of its need to improve quality in its services for the purpose of satisfy and overcome its clients' needs, during six (6) months has continuously worked to adapt the requirements of this international norm to its organization.

The reach of the quality management system in the Cooperative includes all the processes related to give consultancy services in the investigative area, development and implementation of applicable technologies to industrial sector that constitutes the social object of the organization.

Improvements achieved during this process are the decreasing of activities which not add value to assistance of services, also standardization of processes in the Cooperative and implementation of continuous improvement processes in the organization which could show evidence, with the parallel made between the preliminary diagnosis of the carrying out of the project and the results of the first internal auditory made in the organization, passing from (27.5%) to (84.5%) in the fulfillment with requirements.

The project is structured in five (5) chapters where the first and the second one describe generalities of AMBIOCOOP LTDA and the conceptual marc of the family of ISO 9001:2000 Norms; the third one shows the preliminary diagnosis made to the Cooperative; the fourth one describes the methodology of the function and quality manual giving evidence of the structure of the quality management system; and the fifth one that describe the final report of the internal auditory of quality.

* Degree Project

** Physical-Mechanical Faculties, Industrial and Business School. Director: José Joaquín García Díaz

INTRODUCCIÓN

Los sistemas de Gestión de la Calidad basado en reglamentos y procedimientos estandarizados según las normas internacionales de aceptación mundial representan, desde hace algunos años, la mejor opción para la variedad de empresas existentes que se desenvuelven en diferentes sectores; organizaciones, comprometidas en involucrar procedimientos adecuados y eficientes que reflejen un alto grado de calidad y mejoramiento continuo.

A diferencia de muchos programas de mejora continua de la calidad, la imprantacion de estandares, como la Familia de Normas ISO 9000:2000, no caduca; si no que se renuevan en forma dinámica logrando mantener niveles óptimos de calidad en forma permanente. **AMBIOCOOP LTDA.**, cree que la implantación del Sistema de Gestión de la calidad no significa la eliminación total de sus fallas en sus procesos internos, pero ofrece métodos y procedimientos eficaces para determinar las causas de los problemas para luego corregirlos y evitar que estos se repitan.

Por tal razon la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad se ha convertido una necesidad para la Cooperativa, siendo su principal estrategia generar valor agregado a los bienes y servicios con el fin de cumplir y superar las necesidades y expectativas de sus clientes.

El presente proyecto de grado refleja los resultados de un proceso continuo liderado por la alta dirección de la Cooperativa, con el fin de entregar servicios con calidad mediante la implementación de los requisitos citados en la norma ISO 9001:2000.

El proyecto consta de cinco capítulos donde preliminarmente se hace una introducción donde se detalla como se estructuró el proyecto de grado en la Cooperativa.

El primer capítulo presenta una descripción breve sobre las generalidades de la empresa como marco informativo para los lectores del proyecto. El segundo capítulo presenta el marco conceptual de la familia de normas ISO 9000 como antecedentes a la implementación del sistema de gestión de la calidad en la Cooperativa.

El tercer capítulo muestra los resultados del diagnóstico preliminar que fue llevado a cabo por la asistente de calidad de la Cooperativa y autora del

proyecto; al sistema de gestión de la calidad de la organización con el fin de evaluar y calificar la situación actual de la misma proponiendo las acciones de mejora necesarias para la adecuada implementación de un sistema de gestión basado en la calidad según los requisitos de la NTC ISO 9001:2000.

El cuarto capítulo describe el marco estructural de los manuales de Calidad y el de Funciones, detallándose el propósito, el alcance y la metodología de elaboración llevados a cabo por la autora para el levantamiento de información, documentación y aprobación de los mismos.

El quinto capítulo presenta el informe de resultados de la primera auditoría interna realizada al sistema de gestión de la calidad, preliminar a la auditoría externa y de certificación proyectadas a realizarse. Los resultados obtenidos y la evaluación porcentual reflejarán la conveniencia y eficacia del sistema de gestión de la calidad así como las falencias que se presenten y que puedan impedir obtener la certificación. Así mismo, permitirá hacer un paralelo entre los resultados del diagnóstico preliminar y los de la auditoría con el fin de evaluar los avances obtenidos durante el proceso de implementación.

Para finalizar, se presentan las conclusiones del proyecto así como las fuentes bibliográficas y el glosario de términos utilizados por la autora durante el proyecto.

1. GENERALIDADES DE AMBIOCOOP LTDA

1.1. RESEÑA HISTÓRICA

Teniendo como incentivo la importancia que ha dado el estado Colombiano a la búsqueda del desarrollo sostenible, hecho manifestado mediante la creación del Ministerio del Medio Ambiente bajo la Ley 99 de 1993, un grupo de profesionales del sector petroquímico decidió formar **AMBIOCOOP LTDA.**, en el año 1998, deseosas de aportar soluciones, en primer instancia, a los problemas, necesidades e inquietudes de la industria colombiana.

La empresa se constituye mediante Asamblea General de Constitución, celebrada el 29 de Mayo de 1998, en el municipio de Floridablanca, Departamento de Santander, en la cual consta, que la cooperativa cuenta con seis asociados.

La empresa se registro en la DANSOCIAL, el día 20 de noviembre de 1998 a cargo del primer Gerente General GIOVVANY VARON MARIN ante el director del Departamento Nacional de la Economía Solidaria Regional Bucaramanga, constituida mediante el Decreto 3559 de 1981 y la aplicación a lo dispuesto en el artículo 143 del decreto 2150 de 1995 y el artículo 12 del Decreto 0427 de 1996.

La empresa se encuentre vigilado por el departamento Administrativo Nacional de la Economía Solidaria.

La empresa logro su primer contrato numero OFC-424-98 el día 4 de septiembre de 1998, para Realizaré el apoyo a las actividades de investigación en los proyectos del área de asuntos ambientales: control de emisiones y laboratorio de bioensayos: entre otros, a través del desarrollo de bioensayos de toxicidad con bioindicadores.

AMBIOCOOP LTDA, ha ampliado su portafolio de servicios y a trascendido del área Ambiental y Bioambiental. Esto se demuestra en la consecución de sus contratos en el área de Hidrocarburos. Una muestra de ello es el contrato numero ICP-044-04 realizado en consultoria para desarrollar proyectos en las arreas de transporte, tratamiento, valoración y manejo de hidrocarburos desarrollado el día 27 de Abril de 2004

En búsqueda de una proyección en el mercado la empresa asesora y desarrolla la implementación de tecnologías limpias y de punta, que permitan disminuir o controlar dentro de los marcos de tolerancia establecidos el impacto ambiental de los procesos industriales.

En la actualidad la empresa tiene doce (12) asociados, ellos son especialistas en el sector Ambiental y Petroquímico, la cooperativa la cual cuenta con una trayectoria de ocho años (8) años y se ha consolidado dentro del sector como una de las más importantes empresas dedicadas al servicio de Asesoría y consultoría.

1.2. MISIÓN

Somos una entidad de economía solidaria, especializada en los servicios de asesoría, consultoría e investigación industrial y ambiental con énfasis para el sector energético, inspirada en los postulados del Cooperativismo y comprometida con el desarrollo socioeconómico y bienestar de los asociados y de la comunidad en general.

Promovemos la formación integral de nuestra gente con innovación y preservando el medio ambiente.

1.3. VISIÓN

En el año 2010 seremos una organización innovadora en la prestación de servicios de consultoría, asesoría e investigación industrial y ambiental de calidad y excelencia, lo cual preemitirá una imagen con proyección nacional e internacional y una contribución significativa al desarrollo de la región y del país.

1.4. OBJETO SOCIAL

Brindar soluciones integrales a los problemas, necesidades e inquietudes de la industria en el sector energético, mediante un recurso humano interdisciplinario de profesionales, lo cual le permite a los clientes obtener resultados eficientes y confiables.

AMBIOCOOP LTDA., logra su objeto mediante el manejo y conocimiento de tecnologías de punta, cuya permanente actualización se logra mediante la capacitación continua de su equipo humano.

1.5. RECURSO HUMANO

AMBIOCOOP LTDA., cuenta en su base de datos con una amplia planta de profesionales la cual incluye: Microbiólogos, Bacteriólogos, Ingenieros Químicos, Ingenieros de Petróleos, Químicos, Ingenieros de Sistemas, Geólogos y Tecnólogos Químicos, con amplia experiencia en las áreas de servicio de consultoría y asesoría y con un alto nivel de formación académica especializada.

1.6. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura administrativa de **AMBIOCOOP LTDA** está conformada por:

- Asamblea General de Asociados.
- Consejo de Administración.
- Comités.

La Asamblea General de Asociados es la máxima autoridad que rige los destinos de **AMBIOCOOP LTDA** y órgano máximo de la administración. Está integrada por todos los asociados hábiles y sus decisiones son obligatorias para la totalidad de los asociados a la misma, siempre que se hayan adoptado de conformidad con las normas legales, estatutarias y reglamentarias.

El Consejo de Administración es el organismo permanente de administración de la Cooperativa, subordinado a las directrices y políticas de la Asamblea General y estará integrado por asociados hábiles en número de tres (3) elegidos por la Asamblea General con sus respectivos suplentes personales para un período de un (1) año, sin perjuicio de que puedan ser reelegidos o removidos por ella.

Dentro de la estructura administrativa de la Cooperativa se mantendrá permanentemente la existencia de los siguientes comités para efectos de cumplir con el objeto social de la entidad y del cooperativismo; estos comités son nombrados por el Consejo de Administración de entre sus miembros y/o asociados hábiles:

- Comité de Educación y Solidaridad.
- Comité Paritario de Salud Ocupacional.
- Comité de Apelaciones.

Los comités estarán integrados por tres (3) miembros principales con sus Suplentes personales, elegidos por el Consejo de Administración por

unanimidad para períodos de un año (1), pudiendo ser reelegidos o removidos libremente.

La vigilancia y la fiscalización interna de la Cooperativa están a cargo de los siguientes organismos:

- La Junta de Vigilancia.
- La Revisoría Fiscal.

La Junta de Vigilancia es la encargada de velar por el cumplimiento de los deberes y derechos de los Asociados a la Cooperativa. Estará integrada por tres (3) Asociados hábiles con sus respectivos suplentes elegidos por la Asamblea General para períodos de un año (1), sin perjuicio de que puedan ser reelegidos o removidos libremente por la Asamblea.

La Revisoría Fiscal y Contable de la Cooperativa estará a cargo de la persona natural o jurídica especializada que nombre la Asamblea General para períodos de un (1) año con su suplente.

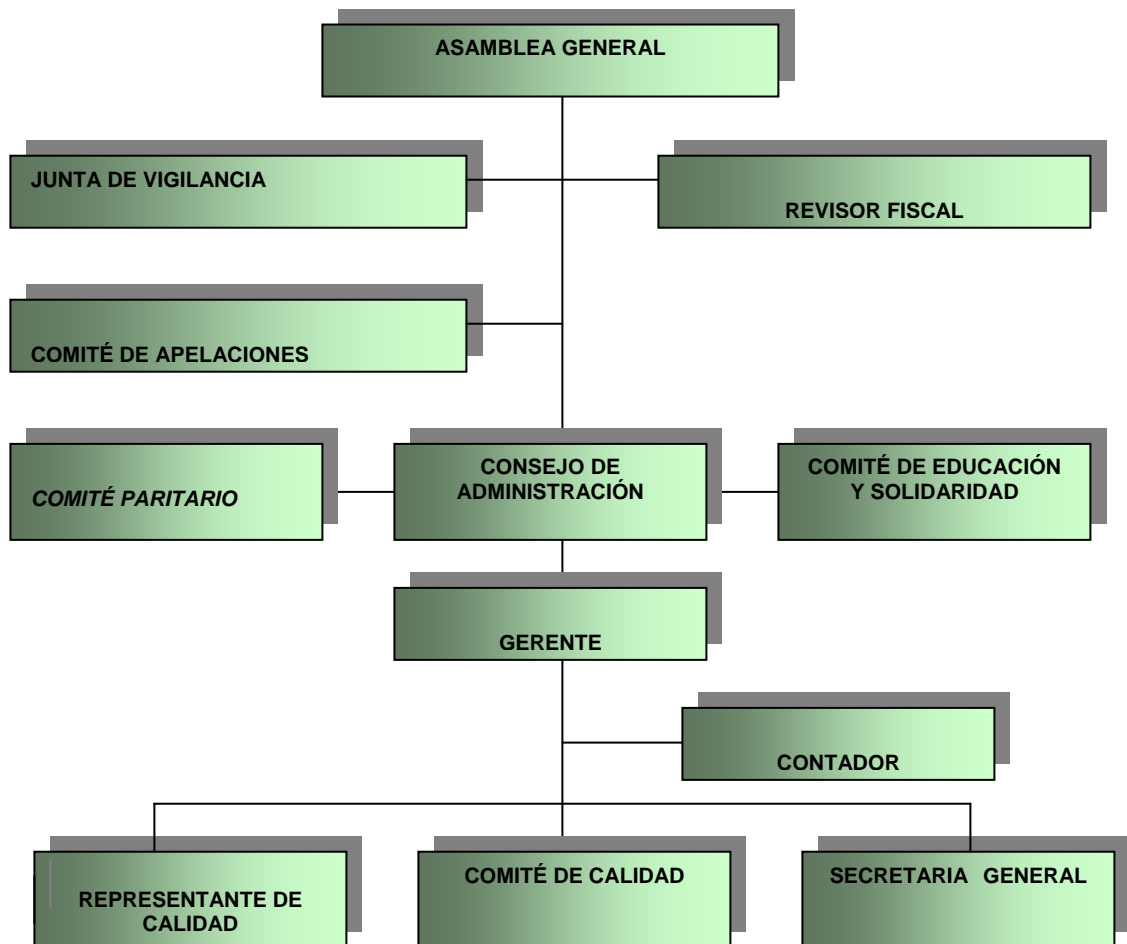
Podrá ser removido por cualquier Asamblea que se realice en el transcurso de la vigencia. En ambos casos deberá ser Contador Público titulado inscrito ante la Junta Central de Contadores, con Tarjeta Profesional vigente o licencia de funcionamiento expedida por la Junta Central de Contadores.

El personal administrativo y operativo de la Cooperativa está conformado por:

TABLA 1. PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO

CARGO	No. De Empleados
Gerente	1
Contador	1
Secretaria General	1
TOTAL EMPLEADOS	3

La estructura organizacional de **AMBIOCOOP LTDA.**, con sus respectivas líneas de mando se detalla.



1.7. ÁREAS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASESORÍAS Y CONSULTORÍAS

Las áreas de trabajo en las cuales **AMBIOCOOP LTDA.**, presta sus servicios son:

TABLA 2. AREAS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASESORÍAS Y CONSULTORÍAS

Consultorías	Asesorías
Desarrollo de procesos industriales en el área de Biotecnología y Ambiental.	Asesoría en el control y monitoreo de emisiones gaseosas.
Consultoría especializada para el apoyo a proyectos del área de biotecnología en el tratamiento de compuestos contaminantes presentes en aguas residuales industriales, sólidos (lodos, tierras, etc.), y efluentes gaseosos.	Asesorías Ambientales.
Consultoría especializada en el diseño, evaluación y control de lagunas de oxidación, y plantas de tratamiento de aguas residuales y aguas potables.	Realización de estudios de impacto ambiental.
Ingeniería de tratamiento de residuos sólidos.	Planes de manejo Ambiental.
Estudios de Biología y ecología de sistemas acuáticos.	Desarrollo de procesos de biotecnología y Ambiental.
Optimización de procesos en el sector Petrolero.	Planes de Contingencia.
Estandarización y montaje de técnicas analíticas de laboratorio químico y microbiológico.	Asesorías en los procesos de limpieza de oleoductos y gasoductos, así como en la conversión de oleoductos a gasoductos.
	Geotecnia.

2. METODOLOGÍA PARA EL DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE AMBIOCOOP LTDA

2.1. JUSTIFICACIÓN

La implementación de sistemas de gestión de la calidad se convertido en una herramienta empresarial por excelencia que permite a las organizaciones mejorar su productividad y competitividad mediante la identificación y análisis de los requisitos de los clientes, la definición de los procesos necesarios para la realización del producto y/o prestación del servicio y la definición de los mecanismos de seguimiento, medición y control de los mismos con el objeto de satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, bajo los estándares de calidad necesarios.

Es así, como el desarrollo del proyecto permitirá a la Cooperativa de profesionales para el desarrollo de tecnología ambiental **AMBIOCOOP LTDA**, identificar sus procesos misionales y de apoyo necesarios para el cumplimiento de su objetivo social y establecer una metodología para la adecuada implementación de un sistema de gestión de la calidad eficaz.

La presentación de la metodología muestra las etapas concebidas en la elaboración de este proyecto justificado en la decisión estratégica de la Alta Dirección de la Cooperativa en el fortalecimiento institucional mediante el establecimiento de un sistema de gestión que facilite la generación de valor agregado a las actividades y necesidades propias de la empresa en cumplimiento de su objeto social.

2.2. ETAPAS

- Fundamentos teóricos de la familia de normas ISO 9000.
- Diagnóstico preliminar al Sistema de Gestión de la Calidad de **AMBIOCOOP LTDA**.
- Diseño del Manual de Calidad y Manual de Funciones de **AMBIOCOOP LTDA**.
- Informe final de Auditoria Interna.

2.2.1. Fundamentos teóricos de la familia de normas ISO 9000

Esta etapa contempló el desarrollo de un marco teórico referente a la familia de normas ISO 9000, las cuales son la base para la comprensión y definición de acciones encaminadas al establecimiento de un Sistema de Gestión de la Calidad eficaz en la organización.

2.2.2. Diagnóstico preliminar al sistema de gestión de la calidad de AMBIOCOOP LTDA.

Esta etapa consistió en la elaboración de un diagnóstico con el fin de conocer la situación actual de la empresa, detectar oportunidades de mejoras y definir los aspectos necesarios para el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad de la Cooperativa.

2.2.3. Diseño del Manual de Calidad y Manual de Funciones

Esta etapa se desarrolló en tres (3) subetapas:

- Conformación del equipo de trabajo: Inicialmente se desarrollaron dos reuniones, la primera de carácter informativo donde se mostraba a la Asamblea General de Asociados la importancia de conformar un equipo de trabajo para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Cooperativa así como su responsabilidad en el desarrollo de las actividades planeadas para el mismo. En la segunda reunión se aprobó el cronograma de trabajo a seguir para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, definiéndose el conducto regular para la realización de las actividades y la definición de las personas que trabajarían en el proyecto.
- Capacitación al equipo de trabajo referente a la norma ISO 9001: Basado en los resultados del diagnóstico preliminar se presentó al equipo de trabajo el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001. Posteriormente se realizaron reuniones en las que se explicaban los numerales de la norma. Vía mail se enviaban a los participantes los avances en la documentación según la norma de calidad, los cuales en reuniones se discutían, corregían y aprobaban.

A continuación se detalla el cronograma de trabajo ejecutado:

TABLA 3. CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES

CAPACITACION	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	LUGAR	FECHA	ENCARGADO
Apertura al Sistema de Gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados del Diagnostico del Sistema de Gestión de Calidad de Ambicoop Ltda. • Apertura oficial del proceso de documentación del sistema de gestión de calidad • Conformación del Comité de Calidad 	Crr 20 No. 36-06 Oficina 705	11-06-05	Mónica Dulcey Asistente de Calidad
Principios de Gestión de Calidad, Fundamentos del sistema y crear la política de calidad, objetivos y el alcance	<ul style="list-style-type: none"> • Inducción al Sistema de Gestión de Calidad. • Definición de la política de calidad, Objetivos de calidad, y alcance del sistema de Gestión de calidad 	Crr 20 No. 36-06 Oficina 705	18-06-05	Comité de calidad Mónica Dulcey Asistente de Calidad
Inducción al numeral 4 Sistema de Gestión de Calidad y numeral 5 Representante por la defección	<ul style="list-style-type: none"> • Inducción al numeral 4 y 5 de la norma • Revisión de los procedimiento documentados y los formatos • Posibles cambios • Lluvia de ideas • Opiniones 	Crr 20 No. 36-06 Oficina 705	25-06-05	Comité de calidad Mónica Dulcey Asistente de Calidad

	<ul style="list-style-type: none"> • Y correcciones 			
Inducción al numeral 6 Ambiente de trabajo y el numeral 7 Realización del producto	<ul style="list-style-type: none"> • Inducción al numeral 6 y 7 de la norma • Revisión de los procedimientos documentados y los formatos • Posibles cambios • Lluvia de ideas • Opiniones • Y correcciones 	Crr 20 No. 36-06 Oficina 705	02-07-05	Comité de calidad Mónica Dulcey Asistente de Calidad
Inducción al numeral 8 Medición, análisis y mejora	<ul style="list-style-type: none"> • Inducción al numeral 8 • Revisión del procedimiento documentado y formatos • Posibles cambios • Lluvia de ideas • Opiniones • Y correcciones 	Crr 20 No. 36-06 Oficina 705	06-07-05	Comité de calidad Mónica Dulcey Asistente de Calidad
Resultados de la implementación	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados de la implementación y preparación para la primera auditoria • Evaluación de conocimientos • Bonos y clausura 	Crr 20 No. 36-06 Oficina 705	26-09-05	Comité de calidad

- Elaboración del manual de calidad y manual de funciones: Con los resultados obtenidos en las capacitaciones se elaboró los manuales de calidad y funciones de la Cooperativa.

La finalidad de estos manuales es dotar a la Cooperativa de un instrumento administrativo, que permita identificar la estructura general del Sistema de Gestión de la Calidad y las competencias,

responsabilidades y funciones del personal administrativo y operativo de la Cooperativa.

2.2.4. Informe final de auditoria interna

Esta etapa consistió en la realización de la primera auditoria interna a la Cooperativa con el fin de evaluar la eficacia del diseño, documentación y grado de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad. Así mismo, los resultados de la auditoria interna permitieron detectar oportunidades de mejora y no conformidades del sistema, estableciéndose las acciones correctivas pertinentes preparándose para la auditoria de otorgamiento.

3. MARCO CONCEPTUAL DE LA FAMILIA DE NORMAS ISO 9000¹

Los sistemas de gestión de la calidad pueden ayudar a las organizaciones a aumentar la satisfacción del cliente.

Los clientes necesitan productos con características que satisfagan sus necesidades y expectativas. Estas necesidades y expectativas se expresan en la especificación del producto y son generalmente denominadas como requisitos del cliente. Los requisitos del cliente pueden estar especificados por el cliente de forma contractual o pueden ser determinados por la propia organización. En cualquier caso, es finalmente el cliente quien determina la aceptabilidad del producto. Dado que las necesidades y expectativas de los clientes son cambiantes y debido a las presiones competitivas y a los avances técnicos, las organizaciones deben mejorar continuamente sus productos y procesos.

El enfoque a través de un sistema de gestión de la calidad anima a las organizaciones a analizar los requisitos del cliente, definir los procesos que contribuyen al logro de productos aceptables para el cliente y a mantener estos procesos bajo control. Un sistema de gestión de la calidad puede proporcionar el marco de referencia para la mejora continua con objeto de incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción del cliente y de otras partes interesadas. Proporciona confianza tanto a la organización como a sus clientes, de su capacidad para proporcionar productos que satisfagan los requisitos de forma coherente.

3.1. GENERALIDADES

La familia de Normas ISO 9000 es un conjunto de normas internacionales y guías de calidad que ha obtenido una reputación mundial como base para establecer sistemas de gestión de la calidad eficaces en organizaciones, de todo tipo y tamaño.

- La Norma ISO 9000 describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología de los sistemas de gestión de la calidad.
- La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su

¹ FUENTE: NORMAS FUNDAMENTALES SOBRE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DOCUMENTOS DE ORIENTACIÓN PARA SU APLICACIÓN, ICONTEC, Santa fe de Bogotá, 2004 - ESTRATEGIAS PARA IMPLANTAR LA NORMA DE CALIDAD PARA LA MEJORA CONTINUA, Víctor Manuel Nava y Ana Rosa Jiménez, Editorial Limusa, México, 2004.

capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.

- La Norma ISO 9004 proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de las partes interesadas.
- La Norma ISO 19011 proporciona orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental.

3.2. PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Las Normas de sistemas de gestión de la calidad de la familia ISO 9000 están basadas en ocho (8) principios de gestión de la calidad:

- a. **Enfoque al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.
- b. **Liderazgo:** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación 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.
- c. **Participación del personal:** El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- d. **Enfoque basado en procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- e. **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.
- f. **Mejora continua:** La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
- g. **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

- h. **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.

3.3. ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión, puede denominarse como “enfoque basado en procesos”.

El propósito de realizar un modelo de procesos es alinear las actividades de la organización en una sola dirección, de manera que todas estén orientadas a la satisfacción del cliente, evitando la formación de silos o nichos de poder que impidan su desarrollo.

De acuerdo a la norma ISO 9000, un producto se define como “el resultado de un proceso”, con este concepto se construye el modelo básico de proceso.

FIGURA 1. ENFOQUE BASADO EN PROCESOS



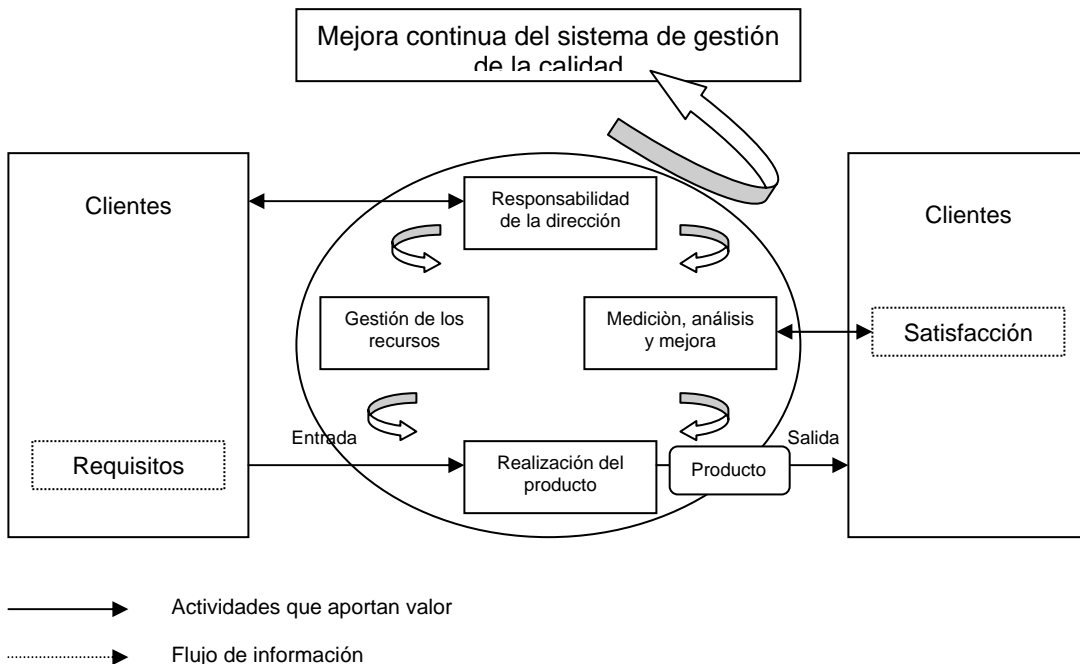
Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

3.4. MEJORA CONTINUA

El objetivo de la mejora continua del sistema de gestión de la calidad es incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.

A continuación, se presenta el modelo de proceso de la ISO 9001, el cual está diseñado de tal manera que empieza con el cliente, a través de sus requisitos y termina con el mismo cliente.

FIGURA 2. MODELO DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN ISO 9001:2000



Aquí se presentan los cuatro grandes grupos del enfoque de proceso del sistema de gestión de la calidad: Responsabilidad de la dirección, gestión de recursos, realización del producto, y medición, análisis y mejora. Con este enfoque, la norma se vuelve aplicable para cualquier tipo de organización. Estos grupos se encuentran relacionados unos con otros formando un ciclo semejante al ciclo de Deming o ciclo PHVA (Planear – Hacer – Verificar – Actuar), como resultado de su aplicación se fomenta la mejora continua.

TABLA 4. CICLO PHVA

PLANEAR	Establecer los objetivos y los procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
HACER	Implementar los procesos.
VERIFICAR	Realizar el seguimiento y medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.
ACTUAR	Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

4. DIAGNÓSTICO PRELIMINAR AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE AMBIOCOOP LTDA

El presente diagnóstico permitirá evaluar el estado inicial de la Cooperativa con respecto a los requisitos exigidos por la NTC ISO 9001:2000 para la adecuada implementación de un sistema de gestión de la calidad en cualquier tipo de organización.

El diagnóstico se elaboró a partir de una lista de chequeo en la cual mediante entrevistas personales con los empleados de la Cooperativa y la revisión a la documentación existente, se pudo evaluar cada uno de los requisitos contemplados en la norma internacional.

Los resultados obtenidos durante las entrevistas y la revisión a la documentación, fueron utilizados para evaluar cualitativa y cuantitativamente a la Cooperativa en el cumplimiento de los requisitos exigidos por la ISO 9001:2000.

La escala utilizada para evaluar cada uno de los requisitos exigidos por la norma internacional y su descripción se presentan a continuación:

TABLA 5. ESCALA DE VALORACIÓN DE REQUISITOS

Puntaje	Descripción
NA	No aplica a la Cooperativa.
1	No se encuentra definido en la Cooperativa.
2	Se encuentra definido pero no se encuentra debidamente documentado.
3	Se encuentra definido y debidamente documentado pero no se ha implementado.
4	Se encuentra definido y debidamente documentado pero se ha implementado parcialmente.
5	Se encuentra definido, debidamente documentado e implementado totalmente.

La lista de chequeo con la calificación al sistema de gestión de calidad de la Cooperativa se presenta a continuación.

TABLA B LISTA DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS SEGÚN LA NTC ISO 9001.

Requisito	Calificación				
	1	2	3	4	5
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	17				
4.1. REQUISITOS GENERALES	7				
¿Se tiene establecido, documentado e implementado un SGC?	X				
¿Se tiene identificado los procesos necesarios para el SGC?	X				
¿Se tiene determinada la secuencia e interacción de estos procesos?	X				
¿Se ha determinado los criterios y métodos para la operación y control de estos procesos?	X				
¿Se asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para la operación y seguimiento de estos procesos?	X				
¿Se realiza seguimiento, medición y análisis a estos procesos?	X				
¿Se realiza la medición, el seguimiento, el análisis y la mejora de los procesos?	X				
¿Se controlan los procesos contratados externamente?	NA				
4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	10				
4.2.1. Generalidades	5				
¿Se cuenta con una declaración documentada de una política de calidad y de objetivos de calidad?	X				
¿Se cuenta con un manual de calidad?	X				

¿Se cuenta con los procedimientos documentados exigidos por esta norma internacional?	X				
¿Se tienen determinados los documentos necesarios para la planificación, operación y control de los procesos?	X				
¿Se tienen determinados los registros requeridos por esta norma internacional?	X				
4.2.2. Manual de calidad	3				
¿El manual incluye el alcance del SGC y contiene la justificación de las exclusiones?	X				
¿El manual incluye los procedimientos documentados para el SGC o una referencia de ellos?	X				
¿El manual incluye la descripción de la interacción entre los procesos del SGC?	X				
4.2.3. Control de los documentos	1				
¿Se cuenta con un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para la aprobación, revisión, actualización, identificación, disponibilidad, prevención de uso de documentos de origen externo e interno y eliminación de documentos obsoletos?	X				
4.2.4. Control de los registros	1				
¿Se cuenta con un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros?	X				
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	29				
5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	8				
¿La alta dirección se compromete con el desarrollo, implementación y mejora continua del SGC?	X				
¿La alta dirección comunica al personal la importancia de satisfacer tanto los requisitos de los clientes como los legales y reglamentarios?		X			

¿La alta dirección ha establecido su política de calidad?	X				
¿La alta dirección se asegura de que se han establecido los objetivos de calidad?	X				
¿La alta dirección ha llevado a cabo revisiones al sistema de gestión de la calidad?	X				
¿La alta dirección se asegura de la disponibilidad de recursos?		X			
5.2. ENFOQUE AL CLIENTE	4				
¿La alta dirección se asegura de determinar los requisitos de los clientes?		X			
¿La alta dirección se asegura que los requisitos de los clientes se cumplen y éstos quedan satisfechos?		X			
5.3. POLÍTICA DE CALIDAD	4				
¿La alta dirección se asegura de que la política de calidad es adecuada al propósito de la Cooperativa?	X				
¿La política de calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad?	X				
¿La política de calidad se ha comunicado dentro de la Cooperativa?	X				
¿Se asegura que la política de calidad es entendida, aplicada y mantenida en la Cooperativa?	X				
5.4. PLANIFICACIÓN	4				
5.4.1. Objetivos de la calidad	2				
¿La alta dirección ha establecido los objetivos de calidad de la Cooperativa?	X				
¿Los objetivos de calidad son medibles y coherentes con la política de calidad?	X				
5.4.2. Planificación del sistema de gestión de la calidad	2				

¿La alta dirección se asegura que la planificación del SGC se lleva a cabo para lograr los objetivos de la calidad y los requisitos de la norma?	X				
¿La alta dirección se asegura de mantener la integridad del SGC cuando se planean e implementan cambios en el propio sistema?	X				
5.5. RRESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	5				
5.5.1. Responsabilidad y autoridad	2				
¿La alta dirección se asegura que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la Cooperativa?		X			
5.5.2. Representante de la dirección	1				
¿Se tiene designado un representante de la dirección que cuente con la responsabilidad y autoridad de mantener el SGC?	X				
5.5.3. Comunicación interna	2				
¿Se cuenta con procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y la comunicación se efectúa considerando la eficacia del SGC?		X			
5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	4				
¿La alta dirección realiza periódicamente revisiones al SGC?	X				
¿La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora?	X				

¿La alta dirección revisa el SGC basándose en la información siguiente?: Resultados de la auditoría, retroalimentación de los clientes, funcionamiento de los procesos, conformidad del producto, situación de las acciones correctivas y preventivas, seguimiento de las acciones derivadas de revisiones anteriores, cambios planeados que podrían afectar al SGC y recomendaciones de la mejora?	X				
¿Las decisiones y acciones tomadas por la dirección como resultado de la revisión incluyen?: La mejora de la efectividad del SGC, la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente y las necesidades de recursos?	X				
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	9				
6.1. Provisión de recursos	1				
¿La alta dirección asegura la determinación y proporción de los recursos necesarios para el mantenimiento del SGC?	X				
6.2. RECURSOS HUMANOS	4				
¿Se determina y se garantiza la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan la prestación del servicio?		X			
¿Se mantienen registros apropiados sobre la educación, formación, habilidades y experiencia requeridos por el personal?		X			
6.3. INFRAESTRUCTURA	2				
¿Se determina la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos de los productos?		X			
6.4. AMBIENTE DE TRABAJO	2				
¿Se cuenta con un ambiente de trabajo apropiado para dar conformidad a los requisitos del producto?		X			
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	39				

7.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	2			
¿Se planifica y desarrollan los procesos necesarios para la realización del producto?	X			
7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	8			
7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto	2			
¿Se tienen determinados los requisitos relacionados con el producto (cliente, no establecidos por el cliente, legales u otros)?	X			
7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto	4			
¿Se revisan y dado el caso se actualizan los requisitos relacionados con el producto?	X			
¿Se mantienen registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma?	X			
7.2.3. Comunicación con el cliente	2			
¿Se cuenta con disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes en cuanto a: Información sobre el producto, consultas, contratos o atención de pedidos incluyendo las modificación, la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas?	X			
7.3. DISEÑO Y DESARROLLO	NA			
7.3.1. Planificación del diseño y desarrollo				
¿Se planifica y controla el diseño y desarrollo de productos?				
7.3.2. Elementos de entrada para el diseño y desarrollo				
¿Se determinan los elementos de entrada relacionados con el requisito del producto ?				
7.3.3. Resultados del diseño y desarrollo				

¿Se verifica los resultados del diseño y desarrollo del producto?					
7.3.4. Revisión del diseño y desarrollo					
¿Se realizan revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo y se mantienen registros de los resultados de las revisiones y de cualquier acción necesaria?					
¿Se mantienen registros de las revisiones y de las acciones necesarias a realizar?					
7.3.5. Verificación del diseño y desarrollo					
¿Se verifica el diseño y desarrollo de acuerdo a lo planificado?					
¿Se mantienen registros de las verificaciones al diseño y desarrollo?					
7.3.6. Validación del diseño y desarrollo					
¿Se validan los resultados del diseño y desarrollo del producto?					
¿Se mantienen registros de la validación del diseño y de las acciones necesarias a realizar?					
7.3.7. Control de los cambios del diseño y desarrollo					
¿Se identifican los cambios y modificaciones del diseño?					
¿Se mantienen registros de los cambios y modificaciones del diseño y de las acciones necesarias a realizar?					
7.4. COMPRAS	7				
7.4.1. Proceso de compras	5				
¿Se asegura que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados?		X			
¿Se evalúa y selecciona a los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos?	X				
¿Se tienen establecidos los criterios para la selección, evaluación y reevaluación de proveedores?	X				

¿Se tienen establecidos los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas?	X				
7.4.2. Información de las compras	1				
¿La organización asegura la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor?	X				
7.4.3. Verificación de los productos comprados	1				
¿Se tiene establecido e implementado la inspección u otras actividades necesarias para garantizar que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados?	X				
7.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	22				
7.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio	14				
¿La organización planifica y lleva a cabo la producción y prestación del servicio en condiciones controladas?		X			
¿Las condiciones a controlar incluyen la disponibilidad de información que describen las características del producto?		X			
¿Las condiciones a controlar incluyen la disponibilidad de instrucciones de trabajo?		X			
¿Las condiciones a controlar incluyen la utilización del equipo apropiado?		X			
¿Las condiciones a controlar incluyen la disponibilidad y utilización de equipos de medición y seguimiento?		X			
¿Las condiciones a controlar incluyen la implantación de actividades de seguimiento y medición?		X			
¿Las condiciones a controlar incluyen la implantación de actividades de liberación, entrega y posventa?		X			

7.5.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	2			
¿Se validan los procesos de la producción y de la prestación del servicio?	X			
7.5.3. Identificación y trazabilidad	2			
¿Se controla y registra la identificación única del producto?	X			
7.5.4. Propiedad del cliente	4			
¿La organización tiene definida los criterios para el cuidado de los bienes que son propiedad del cliente?	X			
¿Se comunica al cliente y se mantienen los registros cuando algún bien se pierda, deteriore o que se estime inadecuado para su uso?	X			
7.5.5. Preservación del producto	NA			
¿Se tienen definidos los criterios para la preservación (identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección) para la conformidad del producto?				
7.6. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	NA			
¿Se lleva a cabo seguimiento y medición a los dispositivos necesarios para proporcionar evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados?				
¿Se llevan registros de los resultados de la calibración y la verificación de los dispositivos?				
8.MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	9			
8.1. GENERALIDADES	1			
¿Se llevan a cabo procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para demostrar la conformidad del producto, del SGC y de mejoramiento del SGC?	X			

8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	5			
8.2.1. Satisfacción del cliente	1			
¿Se tienen definidos métodos y seguimiento que permitan evaluar la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la Cooperativa?	X			
8.2.2. Auditoria Interna	2			
¿Se llevan a cabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar la adecuación e implementación del SGC?	X			
¿Se cuenta con un procedimiento documentado que defina la responsabilidad y requisitos para la planificación y la realización de auditorias, para informar los resultados y para mantener los registros?	X			
8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos	1			
¿Se llevan a cabo métodos apropiados para el seguimiento y medición de los procesos del SGC?	X			
8.2.4. Seguimiento y medición del producto	1			
¿Se llevan a cabo métodos apropiados para el seguimiento del producto, así como la evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación y los registros que indican la (s) persona (s) que autoriza (n) la liberación del producto?	X			
8.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	1			
¿Se tienen definidos los controles necesarios para asegurar que el producto que no sea conforme con los requisitos se identifica y se controla para prevenir su uso o entrega no intencional, así como los registros de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan tenido?	X			
8.4. ANÁLISIS DE DATOS	1			

¿Se lleva a cabo análisis de datos con el fin de demostrar la idoneidad y eficacia del SGC y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua?	X				
8.5. MEJORA	1				
¿Se cuentan con procedimientos documentados que permitan definir los requisitos para el tratamiento de las no conformidades así como de las acciones correctivas y/o preventivas que se formulen?	X				

El diagnóstico a la Cooperativa con las acciones de mejora según cada requisito de la NTC ISO 9001 se presenta a continuación:

4.1. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1.1. Requisitos generales

La Cooperativa no cumple este requisito ya que no se tiene identificado los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad. La Cooperativa no contrata externamente procesos que afecten la prestación de sus servicios.

4.1.1.1. Acciones de mejora

Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad de la Cooperativa teniendo en cuenta que estos deben incluir los procesos para las actividades de gestión, la provisión de recursos, la prestación del servicio y las mediciones.

4.1.2. Requisitos de la documentación

4.1.2.1. Generalidades

La Cooperativa no cumple este requisito ya que la documentación no incluye:

- Declaraciones documentadas de una política y objetivos de calidad.
- Manual de calidad.
- Procedimientos documentados requeridos en esta norma internacional.

- Documentos necesitados por la organización para asegurar la eficaz planificación, operación y control de los procesos del sistema de gestión de la calidad,
- Los registros requeridos por esta norma internacional.

4.1.2.1.1. Acciones de mejora

Elaborar la documentación del sistema de gestión de la calidad basados en cada uno de los ítems requeridos por el numeral 4.2.1. de esta norma internacional.

4.1.2.2. Manual de calidad

La Cooperativa no cumple este requisito ya que no se cuenta con un manual de calidad que incluya:

- El alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión.
- Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y
- Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

4.1.2.2.1. Acciones de mejora

Elaborar un manual de calidad basados en los ítems requeridos por el numeral 4.2.2. de esta norma internacional.

4.1.2.3. Control de los documentos

La Cooperativa no cumple este requisito ya que no se cuenta con un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión,
- Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente,
- Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos,
- Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso,
- Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables,
- Asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución, y

- Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

4.1.2.3.1. Acciones de mejora

Elaborar un procedimiento documentado que defina los controles requeridos para los documentos según lo establecido en el numeral 4.2.3. de esta norma internacional.

4.1.2.4. Control de los registros

La Cooperativa no cumple este requisito ya que no se cuenta con un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

4.1.2.4.1. Acciones de mejora

Elaborar un procedimiento documentado que defina los controles requeridos para los registros según lo establecido en el numeral 4.2.4. de esta norma internacional.

4.2. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

4.2.1. Compromiso de la dirección

La Cooperativa no cumple con este requisito ya que la alta dirección no ha proporcionado evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, lo cual incluye:

- Comunicación a la organización de la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios,
- Estableciendo la política de calidad,
- Asegurando que se establecen los objetivos de calidad,
- Llevando a cabo las revisiones por la dirección, y
- Asegurando la disponibilidad de recursos.

4.2.1.1. Acciones de mejora

Comprometer a la alta dirección con el desarrollo del sistema de gestión de la calidad basados en lo requerido en el numeral 5.1. de esta norma internacional.

4.2.2. Enfoque al cliente

La Cooperativa cumple parcialmente con este requisito ya que los requisitos de los clientes se determinan y se cumplen lo cual se puede evidenciar mediante el desarrollo de propuestas y envío de hojas de vida con los perfiles requeridos por el cliente y en el tiempo establecido. Sin embargo, se requiere que el sistema de gestión de la calidad describa formalmente los procesos y procedimientos necesarios para la adecuada determinación y cumplimiento de los requisitos por toda la organización.

4.2.2.1. Acciones de mejora

Establecer formalmente los procesos y procedimientos que permitan la identificación de las necesidades y expectativas de los clientes y demás partes interesadas, traducción de éstas en requisitos, comunicación a través de toda la organización y enfoque de mejoramiento de los procesos para la generación de valor.

4.2.3. Política de calidad

La Cooperativa no cumple con este requisito ya que no se cuenta con una declaración documentada y formalmente establecida de la política de calidad.

4.2.3.1. Acciones de mejora

Establecer una política de calidad que cumpla con las recomendaciones citadas en el numeral 5.3. de esta norma internacional.

4.2.4. Planificación

4.2.4.1. Objetivos de calidad

La Cooperativa no cumple con este requisito ya que no se encuentran definidos los objetivos de calidad de la organización.

4.2.4.1.1. Acciones de mejora

Establecer los objetivos de la calidad de la Cooperativa los cuales deben ser medibles y coherentes con la política de calidad.

4.2.4.2. Planificación del sistema de gestión de la calidad

La Cooperativa no cumple con este requisito ya que no se cuenta con un sistema de gestión de la calidad.

4.2.4.2.1. Acciones de mejora

Diseñar un sistema de gestión de calidad teniendo en cuenta las recomendaciones citadas en el numeral 5.4.2. de esta norma internacional.

4.2.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación

4.2.5.1. Responsabilidad y autoridad

La Cooperativa cumple parcialmente este requisito ya que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización de manera informal.

4.2.5.1.1. Acciones de mejora

Establecer formalmente las responsabilidades y autoridades dentro de la Cooperativa.

4.2.5.2. Representante de la dirección

La Cooperativa no tiene definido un representante de la dirección que lidere el establecimiento, desarrollo y mejoramiento del sistema de gestión de la calidad en la organización.

4.2.5.2.1. Acciones de mejora

Definir un representante de la dirección que lidere el establecimiento, desarrollo y mejoramiento del sistema de gestión de la calidad según lo establecido en el numeral 5.5.2. de esta norma internacional.

4.2.5.3. Comunicación interna

La Cooperativa cumple con este requisito ya que debido al tamaño de la organización se cuenta con niveles de comunicación muy sencillos que facilitan el flujo de información entre el personal y otras partes interesadas en la organización.

4.2.5.3.1. Acciones de mejora

Revisar y dado el caso mejorar o implementar nuevas actividades de comunicación con el fin de garantizar la adecuada implementación de un sistema de gestión de la calidad dentro de la organización.

4.2.6. Revisión por la dirección

4.2.6.1. Generalidades

La Cooperativa no cumple este requisito ya que no se cuenta con un sistema de gestión de la calidad, por tal razón no se llevan a cabo revisiones por la dirección al mismo, así, tampoco se llevan registros de las revisiones.

4.2.6.1.1. Acciones de mejora

Establecer a intervalos planificados revisiones por la dirección que aseguren la conveniencia, adecuación y eficacia continua del sistema de gestión de la calidad.

4.2.6.2. Información para la revisión

La Cooperativa no cumple con este requisito ya que no se llevan a cabo revisiones por la dirección.

4.2.6.2.1. Acciones de mejora

Definir la información de entrada para las revisiones por la dirección según lo establecido en el numeral 5.6.2. de esta norma internacional.

4.2.6.3. Resultados de la revisión

La Cooperativa no cumple con este requisito ya que no se llevan a cabo revisiones por la dirección.

4.2.6.3.1. Acciones de mejora

Definir la información de salida de las revisiones por la dirección según lo establecido en el numeral 5.6.3. de esta norma internacional.

4.3. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

4.3.1. Provisión de recursos

La Cooperativa cumple parcialmente este requisito ya que aunque se determina y proporciona recursos para el cumplimiento de los requisitos de los clientes no se han determinado recursos para la implementación de un sistema de gestión de la calidad.

4.3.1.1. Acciones de mejora

Determinar y proporcionar los recursos necesarios para la implementación del sistema de gestión de la calidad en la Cooperativa.

4.3.2. Recursos humanos

4.3.2.1. Generalidades

La Cooperativa cumple con este requisito parcialmente ya que se tienen definidos informalmente la competencia del personal que labora con la prestación del servicio.

4.3.2.1.1. Acciones de mejora

Definir formalmente la competencia del personal que labora con la prestación del servicio de la Cooperativa.

4.3.2.2. Competencia, toma de conciencia y formación

La Cooperativa cumple con este requisito parcialmente ya que no se mantienen los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.

4.3.2.1.1. Acciones de mejora

Establecer los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia según lo establecido en el numeral 6.2.2. de esta norma internacional.

4.3.3. Infraestructura

La Cooperativa cumple parcialmente este requisito ya que no se desarrollan mecanismos para la definición de la infraestructura necesaria ni se implementan métodos de mantenimiento para asegurar que ésta cumpla con las necesidades de la organización.

4.3.3.1. Acciones de mejora

Establecer mecanismos apropiados para la definición de la infraestructura requerida por la Cooperativa para la prestación de sus servicios, así como los métodos de mantenimiento necesarios.

4.3.4. Ambiente de trabajo

La Cooperativa cumple parcialmente este requisito ya que se requiere mejorar el ambiente de trabajo con el fin de motivar al personal que tiene responsabilidad en la prestación de servicios.

4.3.4.1. Acciones de mejora

Revisar y gestionar un ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad de la prestación de servicios con los requisitos de los clientes.

4.4. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

4.4.1. Planificación de la realización del producto

La Cooperativa no cumple este requisito ya que no se tiene determinado los procesos necesarios para la realización del producto, así mismo:

- Los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto.
- La necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto.
- Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo.
- Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos.

4.4.1.1. Acciones de mejora

Establecer los procesos necesarios para la realización del producto teniendo en cuenta las recomendaciones establecidas en el numeral 7.1. de esta norma internacional.

4.4.2. Procesos relacionados con el cliente

4.4.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto

La Cooperativa cumple parcialmente este requisito ya que la determinación de los requisitos relacionados con el producto se define informalmente y no se tienen definidos procesos que permitan la identificación y revisión de la información pertinente que involucren activamente al cliente y a otras partes interesadas.

4.4.2.1.1. Acciones de mejora

Establecer formalmente los procesos que permitan la identificación y revisión de los requisitos relacionados con el producto.

4.4.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto

La Cooperativa cumple parcialmente este requisito ya que no se mantienen registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma.

4.4.2.2.1. Acciones de mejora

Establecer registros para evidenciar los resultados de la revisión de los requisitos relacionados con el producto y de las acciones originadas por la misma de acuerdo a lo citado en el numeral 7.2.2. de esta norma internacional.

4.4.2.3. Comunicación con el cliente

La Cooperativa cumple parcialmente con este requisito ya que se requiere mejorar los niveles de comunicación con el cliente y definirlos formalmente.

4.4.2.3.1. Acciones de mejora

Revisar y dado el caso actualizar o implementar formalmente niveles de comunicación con el cliente que permitan agilizar y ser más afectiva la prestación de servicios de la Cooperativa.

4.4.3. Diseño y desarrollo

La Cooperativa no lleva a cabo procesos de diseño y desarrollo para la prestación de sus servicios, por tal razón, este numeral se consideró para su exclusión según lo citado en el numeral 1.2. de esta norma internacional.

4.4.4. Compras

4.4.4.1. Proceso de compras

La Cooperativa no cumple este requisito ya que no se tienen establecidos los criterios para la selección, evaluación y reevaluación de proveedores, así mismo, no se tienen definidos los registros que evidencien los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se genere de las mismas.

4.4.4.1.1. Acciones de mejora

Establecer formalmente los criterios para la selección, la evaluación y la reevaluación a los proveedores así como los registros requeridos para evidenciar los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.

4.4.4.2. Información de las compras

La Cooperativa no cumple con este requisito ya que no existen formalmente procesos establecidos de compra para la evaluación y el control de los productos comprados.

4.4.4.2.1. Acciones de mejora

Establecer formalmente un proceso de compra para la evaluación y control de los productos comprados.

4.4.4.3. Verificación de los productos comprados

La Cooperativa no cumple con este requisito ya que no se tienen establecidas las actividades necesarias para asegurar que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.

4.4.4.3.1. Acciones de mejora

Establecer las actividades necesarias para garantizar que los productos comprados cumplen con los requisitos de compra especificados.

4.4.5. Producción y prestación del servicio

4.4.5.1. Control de la producción y prestación del servicio

La Cooperativa no cumple este requisito ya que la producción y prestación del servicio no se lleva a cabo bajo condiciones controladas según lo citado en el numeral 7.5.1. de esta norma internacional.

4.4.5.1.1 Acciones de mejora

Establecer formalmente procesos que permitan el control de la producción y de la prestación del servicio bajo condiciones controladas.

4.4.5.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

La Cooperativa no cumple este requisito ya que no se tienen definidos procesos para la validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.

4.4.5.2.1. Acciones de mejora

Establecer procesos para la validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.

4.4.5.3. Identificación y trazabilidad

La Cooperativa no cumple con este requisito ya que se tienen definidos formalmente procesos para la identificación y trazabilidad de los productos.

4.4.5.3.1. Acciones de mejora

Establecer formalmente procesos que permitan la identificación y trazabilidad de los productos de la Cooperativa.

4.4.5.4. Propiedad del cliente

La Cooperativa no cumple con este requisito ya que no se tienen definidas formalmente las responsabilidades con relación a los bienes y otros activos propiedad de los clientes y de otras partes interesadas.

4.4.5.4.1. Acciones de mejora

Establecer formalmente las responsabilidades que tenga la Cooperativa con relación a los bienes y otros activos propiedad de los clientes y de otras partes interesadas.

4.4.5.5. Preservación del producto

Este numeral se consideró para su exclusión ya que la Cooperativa no entrega ni manipula productos tangibles ya que es una empresa de servicios profesionales.

4.4.6. Control de los dispositivos de seguimiento y de medición

Este numeral se consideró para su exclusión ya que la Cooperativa no utiliza dispositivos de seguimiento y de medición para el seguimiento y medición de sus procesos.

4.5. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

4.5.1. Generalidades

La Cooperativa no cumple este requisito ya que no se tienen definidos los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- Demostrar la conformidad del producto.
- Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad.
- Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

4.5.1.1. Acciones de mejora

Establecer los procesos necesarios para seguimiento, medición, análisis y mejora teniendo en cuenta las recomendaciones establecidas en el numeral 8.1. de esta norma internacional.

4.5.2. Seguimiento y medición

4.5.2.1. Satisfacción del cliente

La Cooperativa no cumple este requisito ya que no se tienen definidos los métodos, criterios y manejo de la información sobre la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la Cooperativa.

4.5.2.1.1. Acciones de mejora

Establecer formalmente los métodos, actividades, criterios y manejo de la información que permita evaluar la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la Cooperativa.

4.5.2.2. Auditoría Interna

La Cooperativa no cumple este requisito ya que no se tiene establecido un procedimiento documentado que defina las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías, para la información de resultados y para mantener los registros.

4.5.2.2.1. Acciones de mejora

Establecer un procedimiento documentado que defina las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías internas, para la información de resultados y para mantener los registros.

4.5.2.3. Seguimiento y medición de los procesos

La Cooperativa no cumple este requisito ya que no se tienen definidos los métodos apropiados para el seguimiento y dado el caso la medición de los procesos relacionados con la prestación del servicio.

4.5.2.3.1. Acciones de mejora

Establecer los métodos y dado el caso la medición a los procesos definidos en el sistema de gestión de la calidad.

4.5.2.4. Seguimiento y medición del producto

La Cooperativa no cumple con este requisito ya que no se tiene definido formalmente las actividades y los registros que permitan verificar la conformidad con los criterios de aceptación para la adecuada prestación de los servicios.

4.5.4.2.1. Acciones de mejora

Establecer las actividades y los registros necesarios que evidencien el seguimiento y medición a la prestación de servicios por parte de la Cooperativa.

4.5.3. Control del producto no conforme

La Cooperativa no cumple este requisito ya que no se tiene un procedimiento documentado que defina los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento de no conformidades detectadas durante la prestación de servicios. Así mismo, no se llevan registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

4.5.3.1. Acciones de mejora

Establecer un procedimiento documentado que defina los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento de no conformidades así como los registros necesarios que evidencien la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

4.5.4. Análisis de datos

La Cooperativa no cumple este requisito ya que no se lleva a cabo análisis de datos que proporcione información sobre:

- La satisfacción del cliente.
- Conformidad con los requisitos del producto.
- Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas y,
- Los proveedores.

4.5.4.1. Acciones de mejora

Establecer el análisis de datos con el fin de demostrar la idoneidad y eficacia del sistema de gestión de la calidad según lo citado en el numeral 8.4. de esta norma internacional.

4.5.5. Mejora

4.5.5.1. Mejora continua

La Cooperativa no cumple este requisito ya que no se tiene definido un sistema de gestión de calidad ni procesos de mejora continua del mismo.

4.5.5.1.1. Acciones de mejora

Establecer formalmente procesos de mejoramiento continuo que permitan garantizar la eficacia del sistema de gestión de la calidad teniendo en cuenta el uso de la política de calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

4.5.5.2. Acción correctiva

La Cooperativa no cumple con este requisito ya que se cuenta con un procedimiento documentado que defina los requisitos para:

- Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes).
- Determinar las causas de las no conformidades.
- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- Determinar e implementar las acciones necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisar las acciones correctivas tomadas.

4.5.5.2.1. Acciones de mejora

Establecer un procedimiento documentado que defina los requisitos para el tratamiento de acciones correctivas según lo citado en el numeral 8.5.2. de esta norma internacional.

4.5.5.3. *Acción preventiva*

La Cooperativa no cumple con este requisito ya que no se tiene establecido un procedimiento documentado que defina los requisitos para:

- Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
- Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.
- Determinar e implementar las acciones necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisar las acciones preventivas tomadas.

4.5.5.3.1. *Acciones de mejora*

Establecer un procedimiento documentado que defina el tratamiento a las acciones preventivas según lo citado en el numeral 8.5.3. de esta norma internacional.

Con base en el análisis a la situación actual de la Cooperativa y la calificación dada a cada uno de los numerales de la norma por la autora del proyecto, se pudo evaluar porcentualmente el grado de cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001 en la organización.

$$\% \text{Cumplimiento de requisitos} = \frac{\text{Total puntaje obtenido en los numerales}}{\text{Total de puntaje máximo a obtener}}$$

Para evaluar el porcentaje de cumplimiento no se tuvo en cuenta la puntuación los numerales de la norma que fueron excluidos por no aplicar a la Cooperativa.

$$\% \text{Cumplimiento de requisitos} = \frac{103}{375} = 27.5\%$$

El porcentaje de cumplimiento de requisitos en la **AMBIOCOOP LTDA.**, es del veintitrés punto cuatro por ciento (23.4%), lo que deja ver la necesidad de adecuar el sistema actual a los requisitos exigidos por esta norma internacional.

5. MARCO ESTRUCTURAL DEL MANUAL DE CALIDAD Y MANUAL DE FUNCIONES DE AMBIOCOOP LTDA

5.1. PROPÓSITO

La elaboración de los manuales de la Cooperativa obedece a la necesidad de satisfacer las siguientes necesidades:

5.1.1. Manual de Calidad

- Dar cumplimiento a lo citado en el numeral 4.2. inciso b) de la NTC ISO 9001:2000, en el cual la documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir un manual de calidad.
- Detallar el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión, los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.
- Servir de herramienta útil para la realización de auditorias y revisiones al sistema de gestión de la calidad de la Cooperativa.
- Servir de material de consulta para la inducción y entrenamiento del personal de la Cooperativa que afecta la calidad del producto en cuanto a la implementación del sistema de gestión de la calidad.
- Mostrar el compromiso de la dirección con la adecuada implementación del sistema de gestión de la calidad.

5.1.2. Manual de Funciones

- Dar cumplimiento a lo citado en el numeral 5.5.1. donde la alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización y el numeral 6.2.2. de la NTC ISO 9001: 2000 en el cual la Cooperativa debe, determinar la competencia necesaria (educación, experiencia, habilidades y formación) del personal que realiza trabajos que afectan la calidad del producto.
- Describir la estructura organizacional de la Cooperativa.

- Especificar las funciones y responsabilidades de cada cargo perteneciente a la estructura organizacional de la Cooperativa.
- Servir de material de consulta para la inducción y entrenamiento del personal de la Cooperativa que afecta la calidad del producto.
- Servir de herramienta útil a la alta dirección para la evaluación del desempeño al personal de la Cooperativa.

5.2. ALCANCE

5.2.1. Manual de Calidad

El alcance del manual de calidad son todos los procesos asociados al sistema de gestión de la calidad de la Cooperativa.

5.2.2. Alcance del Manual de Funciones

El alcance del manual de funciones son todos los cargos asociados a la estructura organizacional de la Cooperativa basados en los lineamientos de las empresas del sector solidario colombiano.

5.3. METODOLOGÍA DE ELABORACIÓN

5.3.1. Manual de Calidad

El manual de calidad se elaboró a partir de los resultados obtenidos en el diagnóstico preliminar a la Cooperativa. Los hallazgos encontrados permitieron establecer la estructura documental y la estandarización de los procesos especificados en el alcance del sistema de gestión de la calidad.

Con el fin de definir la estructura del sistema de gestión, miembros de la alta dirección de mano con la asistente de calidad realizaron el curso de auditor interno en ISO 9001 ofrecido por el SENA y mediante reuniones semanales o quincenales se articularon todos los elementos requeridos para el sistema de gestión de la calidad y el cual se evidencian en el manual de calidad.

5.3.2. Introducción

Los sistemas de Gestión de la Calidad basado en reglamentos y procedimientos estandarizados según las normas internacionales de aceptación mundial representan, desde hace algunos años, la mejor opción para la variedad de empresas existentes que se desenvuelven en diferentes

sectores; organizaciones, comprometidas en involucrar procedimientos adecuados y eficientes que reflejen un alto grado de calidad y mejoramiento continuo.

A diferencia de muchos programas de mejora continua de la calidad, la implantación de estándares, como la Familia de Normas ISO 9000:2000, no caduca; si no que se renuevan en forma dinámica logrando mantener niveles óptimos de calidad en forma permanente. **AMBIOCOOP LTDA.**, cree que la implantación del Sistema de Gestión de la calidad no significa la eliminación total de sus fallas en sus procesos internos, pero ofrece métodos y procedimientos eficaces para determinar las causas de los problemas para luego corregirlos y evitar que estos se repitan.

Por tal razón la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad se ha convertido una necesidad para la Cooperativa, siendo su principal estrategia generar valor agregado a los bienes y servicios con el fin de cumplir y superar las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

5.3.3. Recomendaciones

AMBIOCOOP LTDA., es una empresa comprometida con la excelencia en la prestación de servicios de consultoría y asesoría, para ello se encuentra en un constante proceso de cambio que se ajuste a las condiciones que exigen nuestros clientes.

Para esto necesita que su Sistema de Gestión de la Calidad corresponda con las diferentes propuestas que aprobadas, para esto se establece un proceso de Modificaciones, y se obtendrán las partes actualizadas automáticamente. En caso que se modifique algo más en nuestro Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), se recibirán todos los documentos completos relacionados con su manual, para actualizarlo.

Con cada actualización recibirá una Lista e Actualización correspondiente actualizada y revisada que se pondrá en sustitución de la que caduca.

Para todas las expresiones especializadas de la empresa, así como los conceptos especiales y abreviaturas que se deriven de la implementación del SGC, se ha incluido un glosario, en el cual se podrán consultar las definiciones correspondientes.

El proceso de Modificaciones del MGC está dentro del área de responsabilidades de la Gerencia General (GG).

5.3.4. Autorización

El Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), presentado en este manual cuanta con la aprobación de la Gerencia General de **AMBIOCOOP LTDA.**

Es obligación de todos los miembros de la organización conocer este manual y cumplir con los requerimientos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

El presente manual fue aprobado en el Consejo de Administración el día **1 de Octubre de 2005.**

5.4. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

5.4.1. POLÍTICA DE CALIDAD

AMBIOCOOP LTDA., es una empresa con una amplia trayectoria en la prestación de servicios profesionales de asesorías y consultorías en el área de investigación, desarrollo e implementación de tecnologías aplicables al sector industrial garantizando el cumplimiento de los requerimientos y las expectativas de nuestros clientes, para lo cual cuenta con personal altamente calificado y comprometido con el mejoramiento continuo de nuestros servicios.

5.4.2. OBJETIVOS DE CALIDAD

- a. Incrementar la participación de **AMBIOCOOP LTDA.**, en el área de prestación de servicios en el sector industrial.
- b. Incrementar el grado de satisfacción de nuestros clientes.
- c. Garantizar la selección del personal cumpliendo con los requerimientos de nuestros clientes.
- d. Garantizar el mejoramiento continuo de nuestros servicios.

5.4.3. Indicadores de calidad

Los indicadores de calidad permiten medir el cumplimiento de los objetivos de calidad por la Cooperativa, éstos se detallan en el **ANEXO A. INDICADORES DE CALIDAD.**

OBJETIVO	INDICADOR	DEFINICIÓN	TIPO	PERIODICIDAD	META	RANGOS DE GESTIÓN		RESPONSABLES		PROCESOS RELACIONADOS
						MÍNIMO	MÁXIMO	MEDICIÓN	SEGUIMIENTO	
Incrementar la participación de AMBIOCOOP LTDA. , en el área de prestación de servicios en el sector industrial.	$\frac{\text{No. contratos ganados}}{\text{No. Propuestas emitidas}}$	Mide el total de contratos ganados en relación a las propuestas emitidas por la Cooperativa.	Eficacia	Semestral	90%	80%	100%	Gerente General	Gerente General – Asamblea General de Asociados	Solicitud y desarrollo de la propuesta Revisión por la dirección
Incrementar el grado de satisfacción de nuestros clientes.	$\frac{\text{Clientes satisfechos}}{\text{Clientes totales}}$	Mide la percepción de los clientes sobre la prestación del servicio.	Eficacia	Semestral	90%	80%	100%	Gerente General	Gerente General – Asamblea General de Asociados	Satisfacción del cliente Revisión por la dirección
Garantizar la selección del personal cumpliendo con los requerimientos de nuestros clientes.	$\frac{\text{No. Perfiles seleccionados}}{\text{No. Perfiles requeridos}}$	Mide el cumplimiento de la Cooperativa en la selección de perfiles requeridos por los clientes.	Eficacia	Semestral	100%	90%	100%	Gerente General	Gerente General – Asamblea General de Asociados	Selección de personal y contratación Solicitud y desarrollo de la propuesta Satisfacción al cliente Revisión por la dirección
Garantizar el mejoramiento continuo de nuestros servicios.	$\frac{\text{No. Proveedores certificados}}{\text{No. Proveedores seleccionados}}$	Mide el cumplimiento de los requisitos por parte de los proveedores de la Cooperativa.	Eficacia	Semestral	100%	80%	100%	Gerente General	Gerente General – Asamblea General de Asociados	Compras y suministros Solicitud y desarrollo de la propuesta Revisión por la dirección
	$\frac{\text{No. Capacitaciones realizadas}}{\text{No. Capacitaciones planeadas}}$	Mide el cumplimiento en la realización del programa de capacitaciones de COPASO.	Eficacia	Semestral	90%	80%	100%	Gerente General	Gerente General – Asamblea General de Asociados	Copaso Solicitud y desarrollo de la propuesta Revisión por la dirección
	Acciones de mejora	Mide el cumplimiento	Eficacia	Semestral	90%	80%	100%	Gerente General	Gerente General –	Planificación del sistema de

	realizadas Acciones de mejora programadas	de las acciones de mejora sobre las programadas durante las auditorias, la planificación al sistema de gestión de la calidad y las revisiones por la dirección.							Asamblea General de Asociados	gestión de la calidad Revisión por la dirección Auditorias internas Control de las no conformidades y mejora Control de documentos y registros Archivo
--	--	---	--	--	--	--	--	--	-------------------------------	---

5.4.4. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad son los procesos relacionados con la prestación de servicios profesionales de asesoría y consultorías en el área de investigación, desarrollo e implementación de tecnologías aplicables al sector industrial basados en los requisitos de nuestros clientes y de la NTC ISO 9001 Versión 2000.

5.4.4.1 Exclusiones de la norma

Se consideró el **Numeral 7.3. Diseño y desarrollo** para su exclusión, debido a que en **AMBIOCOOP LTDA.**, no se realiza diseño y desarrollo de productos.

Se consideró el **Numeral 7.5.5. Preservación del producto** para su exclusión, debido a que en **AMBIOCOOP LTDA.**, no se entrega ni manipula productos tangibles ya que es una empresa prestadora de servicios profesionales.

Se consideró el **Numeral 7.6 Control de dispositivos de seguimiento y de medición** para su exclusión, debido a que en **AMBIOCOOP LTDA.**, no se utilizan dispositivos para el seguimiento y medición para los procesos.

5.4.4.2. MAPA DE PROCESOS



El mapa de procesos describe los procesos definidos en el alcance del sistema de gestión de la calidad de la Cooperativa, así como su secuencia e interacción.

5.5. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS

Los procesos contemplados dentro del alcance del sistema de gestión de la calidad de **AMBIOCOOP LTDA.**, con la descripción de las actividades ó procedimientos son:

5.5.1. PROCESOS DE LA DIRECCIÓN

Planificación del sistema de gestión de la calidad.
Revisión por la dirección.

5.5.1.1 PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

a. OBJETIVO

Describir la forma de la planificación del Sistema de Gestión de la calidad las cuales se revisaran periódicamente, los responsables es la Dirección General en **AMBIOCOOP LTDA.**

b. ALCANCE

El presente procedimiento tiene vigencia para **AMBIOCOOP LTDA.**

c. DEFINICIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Con el fin de asegurar el logro de los objetivos de calidad y la transformación de la política de calidad en acciones, la Gerencia General supervisa regularmente los puntos relevantes a la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad en **AMBIOCOOP LTDA.**

d. POLÍTICA DE CALIDAD

La política de calidad de **AMBIOCOOP LTDA.**, es el resultado de una análisis de las necesidades de nuestros clientes, esta debe ser revisada dos (1) ves al año, así la política y los objetivos de calidad se encuentra en constante renovación lo que permite una organización mas dinámica, eficaz y eficiente, esta revisión tiene que ser realizada por el Comité de Calidad y el representante de la Dirección.

e. OBJETIVOS DE CALIDAD DE AMBIOCOOP LTDA.

Los objetivos de calidad deben ser medibles, para esto se aplican los indicadores que nos permiten tener una referencia de cómo se encuentra el Sistema de Gestión de Calidad en la Organización.

Los objetivos de calidad se evidencian en todo el Sistema de Gestión de la Calidad. Estos objetivos se revisan semestralmente lo cual nos muestra una evaluación de desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad frente a la realidad aplicable de la empresa

f. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

El representante de la dirección en el Sistema de Gestión de Calidad implementado en **AMBIOCOOP LTDA**, es el Gerente General. Es el encargado de llevar un seguimiento de los indicadores de cada proceso para dar un diagnóstico eficaz y oportuno de cómo se el sistema y proponer mejoras junto con el Comité de calidad.

El comité de Calidad esta integrado por un representante de la dirección, un representante de los trabajadores, y un representante de los asociados.

Ellos son los encargados de hacer seguimiento al sistema, y de velar por las acciones correctivas y de mejora implementadas en las Auditorias Internas. Este seguimiento se deberá realizar mínimo dos (2) veces al año.

La dirección es la responsable del Sistema de Gestión de la Calidad, así como de cumplir con los requisitos del cliente y legales, para ello **AMBIOCOOP LTDA**, se acoge a los requerimientos legales de cada contrato y pliegos. Asegurándose mediante pólizas de Cumplimiento.

g. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

AMBIOCOOP LTDA, evaluara constantemente los motivos de la asignación de contratos, para encontrar las posibles fallas, estas pueden ser.

- No eran financieramente las mas viables
- No cumplían con las especificaciones técnicas
- No tenían la experiencia contractual
- Mediante balota por azar

Identificadas las falencias se tendrán presentes el las próximas licitaciones.

h. INFORMES RELACIONADOS CON EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Los informes presentados por la Gerencia General que presenta la gestión de la organización, proporcionan una explicación del estado de implementación y avance del Sistema de Gestión de la Calidad. Además, la Gerencia General debe determinar el grado de cumplimiento de los objetivos de calidad establecidos y la aplicación de acciones derivadas de la política de calidad.

Ahí, se determina el estado de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y se basa en:

- Revisión de las reclamaciones de los clientes (internos y externos).
- Reportes de las no conformidades.
- Sistemas de sugerencias.
- Medida Correctivas y Preventivas implementadas
- Informes de calidad: evaluación del servicio y evaluación de Desempeño.
- Evaluación y reevaluación de proveedores.
- Resumen de los informes de auditoria.

5.5.1.2. PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DEL GESTIÓN DE CALIDAD

a. OBJETIVO

Asegurar el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad median revisiones periódicas y reportar al Comité de Calidad, Consejo de Administración y Asamblea General el estado en el que se encuentra y las mejoras programadas.

b. ALCANCE

El presente procedimiento tiene vigencia para **AMBIOCOOP LTDA**

c. REPRESENTANTE DE LA DIRECCION

La alta dirección debe servir de enlace y designar un representante de la dirección el cual es el Gerente General, es el encargado de asegurar e implementar el Sistema de gestión de Calidad de acuerdo a los lineamientos de la NTC ISO 9001;2000.

El representante de la dirección debe:

- Servir de punto de enlace entre el personal y la alta dirección
- Asegurar que los procesos del sistema de calidad sean establecidos y mantenidos
- Informar al Consejo de Administración, Comité de Calidad y Asamblea General el desempeño del sistema y las acciones requeridas
- Promover el compromiso de la organización para cumplir con los requisitos del cliente.

e. COMUNICACIÓN INTERNA

La revisión de la dirección debe garantizar la comunicación en todos los miembros de la organización. Esto nos genera una retroalimentación de los grupos de trabajo que se encuentran realizando trabajos de consultoría y asesoría que estos se dispersan por toda la geografía nacional.

La comunicación interna nos garantiza tener al día el plan de calidad, ya que los adendos estarán actualizados, y se tendrá conocimiento de las actividades que están realizando los empleados en todo momento del contrato.

f. REVISIÓN DE LOS PLAZOS ACORDADOS CON EL CLIENTE

Revisión de los tiempos de entregas acordadas cumplan con las acordadas con el cliente, en caso de retraso, conocer por que se realiza el retraso, establecer responsabilidades, si es del cliente realizar los adendos, si es responsabilidad de **AMBIOCOOP LTDA**, cubrir las horas hombre y realizar la entrega a satisfacción.

g. REVISIÓN DE LOS PROCESOS DE LA DIRECCION

- Supervisar el cumplimiento de las correcciones que se encuentran en la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad, y velar por su implementación y cumplimiento
- Revisar que la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad estén de acuerdo con el objeto social y las actividades que realiza la Cooperativa.

h. REVISIÓN DE LOS PROCESOS LA PRESTACIÓN DE SERVICIO

- Revisar la conformidad en los contratos entregados y la satisfacción del cliente en el desempeño de los funcionarios que hayan laborado en asesorías y consultorías.

- Comparar los resultados de las Auditorias Internas con las anteriores verificando el mejoramiento en el porcentaje de participación de el nivel de implementación.
- Analizar el desempeño de lo procesos de servicio, para detectar posibles fallas y analizarlas con el Comité de Calidad.

i. REVISIÓN DE LOS PROCESOS DE APOYO

- Revisar periódicamente los requisitos legales del Comité Paritario de Salud Ocupacional COPASO, para estar al DIA en la reglamentación, con el fin de proveer el bienestar de los empleados. Este comité depende del procedimiento de Solicitud y desarrollo de la propuesta.
- Revisar y supervisar que se llenen los formatos de ausentismo, morbilidad y accidentes de trabajo. Para llevar un control estadístico de las buenas practicas y aseguramiento de las 5M.
- Planear las actividades de capacitación que se relazaran durante el año, axial como llevar el control de asistencia a los mismos.
- Coordinar las charlas de COPASO y Riesgos Profesionales que serán suministradas por la ARP.
- Revisar al finalizar el año las fechas de Archivo para saber cual es el archivo muerto y el que se tiene que destruir.

j. REVISION DE LOS PROCESOS DE MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

- Coordinar las actividades de la planificación de las Auditorias Internas, y su ejecución en las fechas programadas.
- Supervisar el cumplimiento de los resultados de la Auditoria Interna, hacer el seguimiento de las acciones correctivas y preventivas.
- Realizar las encuestas de satisfacción del cliente y corroborar la satisfacción del cliente con las actividades y entregables donde nos realizan una evaluación mensual.
- Llevar un control de los certificados de experiencia contractual con el sello de copia controlada, ya que son la base de las licitaciones futuras.
- Supervisar el diligenciamiento de todos los formatos.

k. RETROALIMENTACIÓN DE TODOS LOS PROCESOS

Para verificar el cumplimiento de todos los ítems el procedimiento de Revisión por la dirección ha realizado un formato FRD - 01 Lista de verificación de la dirección.

El cual se llenara verificando el ítem de cada uno de los procedimientos para compararlo con los indicadores y los resultados de la auditoria. Con ella se analizan las mejoras periódicamente estas serán realizada con el Comité de

Calidad, Gerente General. Consejo de Administración y se le entregara un informe en la reunión Asamblea General.

De esta forma se garantizara el funcionamiento la implementación y la retroalimentación de todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

5.5.2. PROCESOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

5.5.2.1 COMPRAS Y SUMINISTROS

a. OBJETIVO

- Seleccionar y asegurar proveedores capaces de suministrar productos que satisfagan las exigencias de calidad necesarias.
- Establecer la metodología para llevar a cabo la evaluación y calificación de proveedores.

b. ALCANCE

Este proceso se efectúa para las compras que afecten el sistema de gestión de la calidad en **AMBIOCOOP LTDA:**

- Elementos de dotación.
- Elementos de Seguridad Industrial.
- Servicios de alquiler de computadores.
- Servicios de realización de Exámenes de Salud Ocupacional.

c. DEFINICIONES Y PROCEDIMIENTOS

Se aclara que no se consideran compras la papelería utilizada en la oficina, sólo se evalúa las compras necesarias para la realización de un contrato.

Por lo tanto dependerá de los procedimientos **PRSSD Solicitud y desarrollo de la propuesta.**

d. SOLICITUD DE COMPRA Y RECIBIR COTIZACIONES

Acción que se lleva durante las actividades propias de la compra que busca establecer cuál proveedor ofrece las mejores condiciones específicas para la empresa. La Gerencia General lleva al día una lista de proveedores

autorizados, que se verifica a través del diligenciamiento del **formato FCS - 01 Listado de proveedores.**

De ella se eligen a cual de los proveedores se le va a solicitar cotización, esta depende de los productos y se tiene en cuenta el siguiente ítem:

- Dotación: Referencia ropa de trabajo y botas.
- Elementos de Seguridad: Los específicos de seguridad industrial.
- Servicios: Relaciona los servicios de exámenes médicos especializados.

El responsable de **AMBIOCOOP LTDA,** diligenciará esta información y hará uso de las especificaciones técnicas cuando así lo amerite.

El numero de propuestas o cotizaciones mínimas que se pedirán son tres (3).

f. INDAGAR DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

El encargado de realizar la compra indaga la disponibilidad presupuestal, revisando la ejecución presupuestal del proyecto en cuestión.

En caso de no poseer disponibilidad presupuestal se deja registro en el **formato FCS – 02 Solicitud de compra.**

En caso de contar con disponibilidad presupuestal, el encargado de realizar la compra, procede a solicitar y recibir propuestas (ver numeral 3.3).

g. PRESELECCIONAR AL PROVEEDOR

Cada vez que algunos de los encargados de realizar compras en la Cooperativa evalúan un proveedor, se registra en el **formato de FCS – 03 Evaluación de proveedores.** En esta se conserva la información tanto de los proveedores activos, como de todos aquellos que en alguna ocasión han sido evaluados.

Factores

Para esto se evalúan cinco factores:

- Calidad y su control: ¿Cómo es la calidad del producto o servicio?, ¿Cómo se controla dicha calidad? Esto se puede conocer de experiencias previas con ese proveedor o de lo que registra en la propuesta. Es de carácter obligatorio.
- Garantía: ¿Qué garantías ofrece para los productos y servicios que nos proporcionan?

- Plazo de entrega: ¿Qué tan cumplidas han sido las entregas de éste proveedor en el pasado?, ¿A qué se compromete en la propuesta presentada?
- Historia: ¿Los productos o servicios que nos ha brindado este proveedor han sido satisfactorios?, ¿Qué tanto?
- Precio: ¿Son sus precios competitivos?.

Importancia de los factores

La decisión de la compra debe establecer cuáles son los factores a considerar en la evaluación y cuál es la importancia relativa de cada uno de dichos factores

C. Evaluación

EL encargado de realizar la compra califica cada factor para cada proveedor, usando una escala de 1-5, donde

1	Pésimo	En más de un aspecto u ocasión no cumple con los requisitos de la compra especificados por la empresa.
2	Malo	En un aspecto y ocasión no cumple con los requisitos de la compra especificados por la empresa.
3	Aceptable	Cumple con los requisitos de la compra especificados por la empresa.
4	Bueno	Cumple y supera los requisitos de la compra especificados por la empresa.
5	Excelente	Cumple y supera los requisitos de la compra especificados por la empresa y ofrece valor agregado

El factor de calidad puede recibir 3 como calificación mínima. Un proveedor que es calificado con menos de 3 en Calidad, debe ser excluido del proceso inmediatamente.

Un proveedor con una calificación promedio de 3.0 o menos no deberá ser PRE seleccionado, aunque sea el que tiene el promedio más alto.

Para el alquiler de equipo de cómputo, se rige de la siguiente forma:

- Si el equipo pertenece a una persona o empleado se le exige el Registro Único Tributario RUN y se pide una cotización
- Si el equipo pertenece a una empresa prestadora de servicios de alquiler de equipo de cómputo se procede con la cotización.

Para los dos se someten al proceso de compras.

Periodicidad

Este proceso de PRE selección deberá ser realizado cada vez que se gane un contrato en **AMBIOCOOP LTDA.**

g. SELECCIONAR EL PROVEEDOR Y HACER EL PEDIDO

Una vez la persona encargada de realizar la compra ha preseleccionado el proveedor, le presenta a la persona autorizada de hacer la compra: la solicitud de compras (si existe), las propuestas recibidas, el proveedor preseleccionado y las razones por las cuales hizo dicha preselección.

Se deja constancia en el **formato FCS - 02 Solicitud de compra.** Con base en esta información el Gerente General ratifica o rechaza al proveedor seleccionado.

- En caso de que ratifique al proveedor, el encargado de realizar la compra procede a hacer el pedido, y se clasifica como ACTIVO.
- En caso de que rechace al proveedor, se vuelve a la etapa que corresponda de acuerdo con la razón del rechazo y se clasifica como INACTIVO.

Se pueden elegir uno a varios proveedores.

Una vez que se ha seleccionado al proveedor el encargado de realizar la compra hace el pedido usando el **formato FCS - 02 Solicitud de compra** o cualquier otro documento en el que se pueda dejar claramente especificado a lo que se comprometen las partes.

h. REVISAR EL PEDIDO, DISTRIBUIR EL PEDIDO Y CONFIRMAR SU RECIBO

La persona encargada de realizar la compra o su delegado, recibe el pedido y lo revisa, comparando lo recibido contra lo registrado en el documento empleado para hacer el pedido. Si el pedido recibido no corresponde con lo solicitado, procede a hacer el reclamo al proveedor. El encargado de realizar la compra o su delegado le hace seguimiento a este reclamo.

A continuación se procede a distribuirlo al cliente interno, dejando registro en los formatos de entrega de dotación y suministros

i. RE EVALUAR AL PROVEEDOR

La reevaluación es la labor de evaluar a un proveedor que ya ha prestado sus servicios. Este proceso de reevaluación debe ser realizado cuando se termine el proceso de contratación de cada contrato o licitación ganada.

La persona encargada de realizar la compra reevalúa al proveedor usando el mismo mecanismo empleado para su evaluación de selección y usando el **formato FCS - 03 Evaluación de proveedores** (casillas de Re-evaluación).

La calificación obtenida y la percepción positiva y/o negativa de su servicio son registradas en el formato **FCS - 03 Evaluación de proveedores**.

5.5.2.2. PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE PERSONAL Y CONTRATACIÓN

a. OBJETIVO

- Responder a las requisiciones de personal de **AMBIOCOOP LTDA.**
- Disponer de personal altamente calificado que ofrezca el mercado laboral para cada cargo.

b. ALCANCE

Este proceso se efectúa para toda requisición de personal correspondiente a cargos que afecten la calidad del servicio de **AMBIOCOOP LTDA.**

Para aquellas personas vinculadas por proyectos externos, que presten servicio por temporadas, no se repetirá proceso de selección mientras no transcurran mas de seis meses entre uno y otra obra o labor contratada, a menos que se haya efectuado una modificación de perfil del cargo correspondiente.

c. DEFINICIÓN Y PROCEDIMIENTOS

Este proceso depende de los contratos que hayan sido asignados a **AMBIOCOOP LTDA**, por ende depende del procedimiento PRSSD Solicitud y desarrollo de la propuesta

d. SOLICITUD DE PERSONAL

Cada vez que en **AMBIOCOOP LTDA.** se requiera una persona para realizar una función específica, bien sea como reemplazo o temporal, nuevo cargo o vacante, se informará la necesidad al Gerente General diligenciando el **formato FSP – 01 Convocatoria** y enviéndoselo por correo electrónico o en papel.

Para Ingenieros Químicos, Ambientales, Industriales, de Petróleos, de Sistemas, Tecnólogos Químicos, y/o cualquier otro profesional del área que está especificada, el Gerente General estará atento a sus requerimientos y se encargará de suplirlos.

f. ANÁLISIS DEL PERFIL

Al recibir la solicitud el Gerente General, determina los requisitos que debe cumplir la persona para desempeñar el cargo, usando la descripción del mismo. Si se trata de un nuevo cargo, el Gerente General elaborará su descripción, determinando así las características específicas de la persona requerida.

Las descripciones de los cargos actualmente existentes en **AMBIOCOOP LTDA.**, se encuentran en el manual de funciones de la Cooperativa.

g. CONVOCATORIA

Al conocer la fecha para la cual se requiere el servicio, el Gerente General, procede a revisar si el personal que haya laborado en **AMBIOCOOP LTDA.**, en esta área se encuentra disponible; en caso contrario o que no se ajuste al perfil se procede a difundir entre los proveedores externos (universidades o medios de comunicación) el perfil del servicio requerido. De esto queda constancia en el **formato FSP – 01 Convocatoria**.

Esta convocatoria se realiza con la suficiente anticipación de manera que permita escoger al mejor personal disponible en el mercado laboral.

h. SELECCIÓN DE HOJAS DE VIDA

Desde el inicio y hasta la fecha límite de recepción de hojas de vida, el Gerente General procede a seleccionar aquellas hojas de vida que cumplan con el perfil del cargo, en particular en términos de la educación y experiencia requeridas.

i. ENTREVISTA

En esta entrevista el Gerente General detecta de forma específica características generales de los candidatos que puedan tener repercusión en el desarrollo de la labor. Dichas características con registradas por el Gerente General en el **formato FSP – 02 Entrevista**.

Las hojas de vida de los candidatos que resulten preseleccionados junto con los formatos de entrevista diligenciados son evaluadas por el Gerente General.

Se le informa al los encuestados que su perfil se enviará junto con la propuesta, si ésta es aprobada por el cliente se procederá al contrato si no se les agradece por facilitarle a la empresa el perfil. En caso de que no acepte facilitar el perfil se procede al numeral 3.2.

Las personas que cumplen con el perfil solicitado por el cliente, se les solicita un permiso para el proceso de evaluación de los perfiles; para presentar una propuesta se hace firmar una autorización y un permiso para presentar el perfil. Condicionado al que sea aprobada la licitación si no es aprobada y/o otorgadas.

Las personas que participaron en el proceso de selección se les puede enviar una nota de agradecimiento por su colaboración informándoles que la propuesta no fue aprobada y agradeciéndoles su colaboración. En esta entrevista el Gerente General detecta de forma global características generales de los candidatos que pueden tener repercusión en el desarrollo de la labor. Dichas características son registradas por el Gerente General en el **formato FSP – 02 Entrevista**.

Si no se ha encontrado a la persona adecuada para ocupar el cargo, se procede a realizar nuevamente el proceso desde el numeral 3.1.3 Convocatoria.

j. SELECCIÓN DE TIPO DE CONTRATO

Una vez el Gerente General decide cual es la persona idónea procede a seleccionar el tipo de contrato laboral que se adecue mejor a las particularidades de la labor que se va ha realizar. Dicho contrato se diligencia en el **formato FSP – 03 Contrato**.

La Secretaria General solicita a la persona que se va a contratar los documentos exigidos por la ley para cada tipo de contrato, certificados de educación y certificados laborales. Cuando están completos y correctos, se

firma el contrato. Para esto se maneja el **formato FSP – 04 Documentos necesarios para firmar el contrato.**

Las personas que viven en otras ciudades envían los documentos por correo y el contrato se les envía por esta misma vía para que lo firmen y lo devuelvan.

k. Vinculación a la seguridad social

Una vez firmado el contrato se procede a vincular al trabajador a seguridad social, y a exigir los respectivos exámenes médicos de ingreso, diligenciando los formatos que exige cada entidad y dejando una copia en el archivo de la empresa.

Si el contrato es de prestación de servicios sólo se exige a la persona vinculada copia del documento que certifique su afiliación al sistema de salud y pensión.

📁 Entrega del puesto de trabajo

La Secretaria General hace entrega a la persona contratada de los implementos y equipos de trabajo, que son propios del cargo en el que se va a desempeñar, diligenciando el **formato FSP - 05 Inducción al personal y entrega de dotación.**

📁 Inducción a la Organización

El Gerente General y/o la Secretaria de Gerencia:

- Hace la inducción a las instalaciones físicas donde el personal va a laborar y lo presenta.
- Le indica a la persona contratada el material de lectura que debe estudiar para que la persona comprenda la pertinencia e importancia de sus actividades.
- Realiza la inducción competente directamente con el cargo.
- Programa las actividades de inducción requeridas según el cargo, usando el **formato FSP - 05 Inducción al personal y entrega de dotación** y se hace llegar al Gerente General.
- Evalúa si el trabajador ha tomado conciencia de la pertinencia e importancia de sus actividades, y
- Deja constancia de estas actividades con su firma en el **formato FSP – 05 Inducción al personal y entrega de dotación.**
- **Inducción al SGC**

Reporte de Novedades

El Gerente General es el responsable de reportar las novedades del personal contratado a la Secretaria General, quien incorpora dicha persona al sistema contable de la empresa.

5.5.2.3. RECEPCIÓN Y ANÁLISIS DE LA PROPUESTA

a. OBJETIVO

Establecer los pasos y responsabilidades para la revisión de ofertas, pedidos, contratos, y pliegos para los servicios suministrados por **AMBIOCOOP LTDA**, todo lo anterior con el fin de asegurar los requisitos del cliente y los establecidos en la NTC ISO 9001;2000.

b. ALCANCE

Aplica para toda oferta, pedidos, contratos, pliegos, y términos de referencia que se realice en **AMBIOCOOP LTDA**.

c. RECEPCIÓN DE LA PROPUESTA.

Al recibir la carta de invitación de una empresa a participar con el proceso de licitación se procede a legalizar, radicarla en el formato **FSD - 01 Recepción y análisis de la propuesta**, canalizando la información de licitaciones publicas y privada a través de periódicos, convocatorias, invitaciones, etc.

Para la recepción de ofertas verbales, se debe verificar con el cliente y registrar la información. Si la información es bajada de la página Web se procede a guardar en la carpeta pliegos.

d. ANÁLISIS DE LA PROPUESTA

Se realiza un análisis detallado de las necesidades del cliente especificadas en el contrato, ésta incluye los detalles técnicos financieros, así como el análisis de la experiencia de la empresa en el proceso.

En caso de dudas técnicas se consulta al cliente y se analiza con el Consejo de Administración esto se evidencia en el ítem de preguntas específicas del pliego, y las respuesta otorgadas por ella de parte del cliente. En caso de no factibilidad, se analiza la posibilidad de conformar un consorcio, unión temporal o subcontratación.

Si en el análisis es no factible se registra en el formato **FDC-01 Control de ofertas, pliegos y cotizaciones emitidas**

f. ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA

Se procede a la elaboración de la propuesta por el Gerente General de la siguiente manera:

📌 Solicitud de oferta abierta

Esta es publicada en la página Web de las diferentes empresas, en periódicos nacionales, y contiene las especificaciones técnicas de cada contrato (pliegos), así como el tiempo de inicio y de terminación.

📌 Carta de presentación de la propuesta

En ella se encuentra la solicitud de participación de la empresa, en la cual consta el deseo de hacer parte del proceso de selección.

📌 Certificado de existencia y representación legal, y/o que acredite la unión temporal

Este es expedido por la Cámara de Comercio de Bucaramanga, este certificado contiene el nombre del Representante Legal, cual es el sector en el que se desempeña o campo de acción, cuanto tiempo tiene la empresa de fundada y si actualmente se encuentra vigente.

En caso de unión temporal, este certificado acredita la unión y es expedido en la Cámara de Comercio. En ella está cuales empresas hacen parte de la unión.

📌 Garantía de seriedad de la oferta.

Están representadas por las pólizas cuando la propuesta es económica y son de acuerdo al porcentaje que esta estipulado en cada pliego.

📌 Autorización para presentar la propuesta.

Está documentada en las actas del Consejo de Administración, donde le dan plena Autoridad al Gerente General de presentar la propuesta

📌 Paz y salvo obligaciones parafiscales.

Este es suministrado por el Contador de la Cooperativa, en el certifica que la empresa se encuentra al día en sus obligaciones parafiscales con todos los empleados que se encuentren en nómina.

Documentos para acreditar capacidad financiera

En ella se encuentra los balances financieros de la empresa de los dos últimos años, ésta demuestra la capacidad que tiene la Cooperativa.

Propuesta Económica

La cotización emitida por la empresa referente al pliego, en ella se detalla el costo de cada actividad a contratar y el tiempo que dura en realizarlo

Formato de aplicación de la ley

En ECOPETROL según en el tipo de contrato se aplica la ley 816. El cual se especifica las ofertas de bienes y servicios nacionales Ley 812 de 2003 que (si especifica en el pliego)

En las empresas privadas se acoge a los artículos de ley que exija.

Formatos contentivos de información relativa a requisitos mínimos

Los requisitos mínimos que se presentan con respecto a la Obra o Labor Contratada son los exigidos en la licitación y estos son:

- Requisitos mínimos equipo mínimo de trabajo.
- Experiencia contractual de AMBIOCOOP LTDA.
- Certificados de contratación realizadas con ECOPETROL – ICP. CALIFICACIÓN DE CONTRATISTAS, o con otra empresa que se haya trabajado.
- Por perfiles en este caso de procede a realizar el procedimiento de PRSSP Selección de personal y contratación.
 - Perfiles evaluables (si se especifica en el pliego).
 - Documentos soportes certificados de trabajo y diplomas.
 - Registro nacional de proponentes certificados de experiencia laboral.
- Por adhesión de tarifas o por perfiles según sea el caso.
- Documentos que acrediten, que se encuentran en el proceso de certificación, o el certificado de calidad

h. REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Terminada la licitación se realiza la última revisión en el **FSD – 02 Lista de Chequeo**, antes de ser enviada, esta se anexa a la cotización y/o licitación.

i. ENVIÓ DE LA PROPUESTA

La propuesta puede ser enviada:

- Personalmente.
- Por correo certificado.

j. FINALIZACIÓN DE PROCESO DE SELECCIÓN

Se determinan las causas de la adjudicación al contrato o no adjudicación a **AMBIOCOOP LTDA.**, y se especifica en el **formato FDC-01 Control de ofertas, pliegos y cotizaciones emitidas**

k. LEGALIZACIÓN DEL CONTRATO

Se establece el contrato en cualquiera de las siguientes formas:

- Se elabora un contrato por escrito.
- Se recibe carta de aceptación de la propuesta.
- Orden de servicios.

Si existe una discrepancia, se aclara con el cliente, y se archiva en la carpeta de desarrollo de proyectos y cotizaciones emitidas.

Se realizan los arreglos necesarios para cumplir con el contrato, pedido, orden de compra, identificando el personal que ejecutará los trabajos y el equipo involucrado en el proceso.

Si existen modificaciones durante la ejecución del servicio, acordar con el cliente por medio de adendos o modificaciones, estos quedan registrados en las actas de acuerdo de contratos.

Para elaborar documentos de modificaciones y/o adendos del contrato se debe revisar, aprobar y firmar las actas de modificaciones de las actividades del contrato. Estos adendos o modificaciones se archivan en la carpeta de Desarrollo del Contrato y en el plan de calidad.

I. CONTRATACIÓN DE PERSONAL EN OBRA O LABOR CONTRATADA

Se contactan los ingenieros que prestaron su hoja de vida para la presentación de la propuesta y se procede a legalizar el contrato de trabajo según el procedimiento de Selección de Personal y Contratación. Ver **PRSSP Selección de personal y contratación**. Y **PRSCS Compras y suministros** se realizan las adquisiciones propias del contrato

m. ENTREGA DEL PLAN DE CALIDAD

Se le programa y elabora el plan de calidad, con el personal por obra o labor contratada al personal **FSD-03 PLAN DE CALIDAD** en el que se detalla el número de empleados involucrados en el contrato, en este figuran:

- El plan de actividades entregables de consultoría: en ella se identifica todas las actividades a realizar en la ejecución del contrato, cualquier modificación será anexada por medio de los adendos que figuran en el acta de acuerdo, los cuales se archivarán en la carpeta de cada Contrato.
- Persona que participan en el.
- El tiempo de duración de contrato, el cual se modificará y se extiende el contrato y esto figura en las actas de adición del contrato que se archivarán en la carpeta correspondiente a cada contrato, y en el Plan de Calidad, este se anexará en el formato en la parte gris del plan de calidad
- Horas hombre
- Responsables de cada actividad.

n. SEGUIMIENTO

El seguimiento a los contratos se hace por medio de llamadas y por mail que serán enviados al Líder Técnico o al Interventor, estos son enviados por parte de la empresa para conocer el estado en que se encuentran actualizadas las actividades programadas tanto por parte del trabajador como de la empresa contratista, esto también permite la actualización de las actividades cuando son cambiadas o modificadas.

Adicionalmente se realizan encuestas al Líder Técnico o al Interventor para conocer el grado de satisfacción del cliente, según el procedimiento Satisfacción del Cliente.

o. ENTREGA DEL CONTRATO

Este se legaliza mediante el acta de finalización del contrato otorgado por la empresa Contratista a **AMBIOCOOP LTDA.**, en ella demuestra que el

contrato ha finalizado y que la empresa recibe el contrato a satisfacción el contrato y se archiva en la carpeta de cada contrato.

5.5.3. PROCESOS DE APOYO

5.5.3.1. PROCEDIMIENTO DE ARCHIVO

a. OBJETIVO

Establecer los mecanismos para controlar la documentación y todos los registros físicos que requiere **AMBIOCOOP LTDA.**, para su operación.

b. ALCANCE

Toda la documentación relacionada con el Sistema de Gestión de Calidad.

c. IDENTIFICACIÓN

Todo documento (en medio físico y magnético) que afecte el Sistema de Gestión de Calidad debe estar correctamente identificado de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento de Control de Documentos y registros.

Todo registro debe estar correctamente identificado de acuerdo a lo establecido en el procedimiento que lo genera.

d. CONDICIONES DE PRESERVACIÓN

Dependiendo si los documentos han sido elaborados en medio magnéticos, además de guardar una copia en su máquina, también se guarda en una carpeta asignada para ese fin.

e. Documentos / Registros en medio magnético

La persona que genera un documento en medio magnético, además de guardar una copia en su computador, asignándole una carpeta para tal fin.

f. Documentos / registros papel

Su preservación se garantiza por medio de los controles de acceso definidos en los procedimientos que los generan y las condiciones ambientales y de seguridad propias de la instalación donde se encuentra la oficina.

i. Archivar

Documentos / Registros en medio magnético

Su archivo se realiza en los lugares definidos en los procedimientos que lo generan.

Documentos / Registros en papel

Su archivo se realiza en los lugares definidos en los procedimientos que los generan. Algunos de estos procedimientos hacen referencia al archivo de **AMBIOCOOP LTDA.**, El archivo activo es aquel ubicado en las estanterías.

Los documentos están archivados por orden cronológico:

- Los contratos que han sido otorgados a la Cooperativa se encuentran ordenados y archivados en carpetas con dos letras C ASIGNADO más la fecha.
- En los casos que no se llegue a la contratación, las propuestas o cotizaciones se guardan hasta finalizar el año en curso en archivo activo, un año en archivo inactivo para ser ubicadas posteriormente seis meses en archivo muerto. La selección del personal y el contrato se encuentra archivado en la carpeta del trabajador, así como (Hoja de Vida, Entrevista, tipo de contrato, Entrega de dotación, folletos de capacitación).
- La carpeta de cada contrato se ubica en el archivador de la Gerencia General, durante el tiempo de vigencia del mismo. En el momento de su culminación se pasa al archivo inactivo durante dos años y posteriormente a archivo muerto por un año más luego de los cuales se destruyen.

j. CONTROL DE PRESTAMOS

Cada vez que una persona requiera algún documento en papel y no esté autorizada por el procedimiento que genera dicho documento (Columna Restricción en Registros) se procede a realizar un préstamo controlado:

- Quien requiere el documento solicita al responsable del proceso que genera o protege dicho documento en préstamo.
- Se verifica la pertinencia del préstamo y acepta o rechaza la solicitud.

- Si acepta: Establece el tiempo en el cual se hace el préstamo.
- Si se rechaza: Se establece por que se rechaza la solicitud.

Esto se documenta en el **formato FAR - 01 Solicitud de documentos**, de modo que se garantice la devolución del documento.

k. EVALUACIÓN DEL TIEMPO DEL ARCHIVO

Toda persona que genera un documento –físico o magnético- , es responsable de evaluar el tiempo que dicho documento debe permanecer en archivo. De acuerdo con lo establecido en el procedimiento que lo genera.

Una vez se completa el tiempo de archivo se puede proceder a la destrucción física o magnética del documento.

El Gerente General y la Secretaria General, evalúa el tiempo de archivo de las cajas en la bodega y decide su destrucción si –además de que se haya cumplido el tiempo de archivo - se requiere espacio en los estantes esta documentación se archiva en cajas y la registra en el **formato FAR - 02 Inventario de cajas**. Antes de hacer efectiva esta destrucción, el Gerente General es el único que puede solicitar postergar la destrucción de alguna caja, si así lo requieren.

5.5.3.2. Salud ocupacional

a. OBJETIVO

Motivar a la población trabajadora sobre la adopción de conductas y estilos de vida saludable para lograr ambientes laborales sanos.

Establecer lineamientos para la realización de la investigación de un accidente dentro de la organización

b. ALCANCE

Prevenir lo posibles daños a la salud del personal propio, contratado y terceros, así como las normas establecidas por ECOPETROL o por otra empresa contratante

Las determinaciones para investigación de un accidente tienen vigencia en **AMBIOCOOP LTDA.**

c. CONTENIDO DEL PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL

El programa de salud ocupacional según lo establecido por la ley en su decreto 1016, contempla como subprogramas los siguientes:

- Medicina preventiva y de trabajo
- Higiene industrial
- Seguridad Industrial

d. OBJETIVOS DE LOS SUBPROGRAMAS DE SALUD OCUPACIONAL

No.	SUBPROGRAMA	OBJETIVO
1	Medicina preventiva y del trabajo	Desarrollar actividades de promoción, prevención y control de la salud del trabajador, protegiéndolo de factores de riesgos ocupacionales, ubicándolo en un sitio de trabajo acorde con sus condiciones psicofisiológicas y manteniéndolo en una actitud de producción
2	Higiene industrial	Desarrollar actividades de identificación y reconocimiento de los factores ambientales que se originan en los lugares de trabajo y pueden afectar la salud de los trabajadores
3	Seguridad industrial	Desarrollar planes para el control y prevención de los factores ambientales que se originan en los lugares de trabajo y pueden afectar la salud de los trabajadores
4	Comité paritario	<ul style="list-style-type: none">• Vigilar el cumplimiento de las actividades de salud ocupacional programadas por la empresa en el programa de salud ocupacional• Planear y desarrollar actividades que promuevan el auto cuidado y salud de la población trabajadora

- Comité paritarios de Salud Ocupacional y/o Vigías de Salud Ocupacional

f. RECURSOS DEL PROGRAMA

Para la realización del programa de salud ocupacional **AMBICOOP LTDA.**, cuenta con los siguientes recursos:

- Recursos propios
- Recursos Contratados
- Recursos de afiliación a la ARP – SURATEP

g. FUENTES DE INFORMACIÓN PARA LA ELABORACIÓN DEL PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL DE AMBICOOP LTDA

- Panorama de Riesgo
- Listado de agentes químicos de uso de la empresa que ameritan evaluación ambiental
- Plan de contingencia de la empresa contratante
- Informes de visitas de inspección planeadas a los diferentes puestos de trabajo de las empresas contratantes

h. DIAGNOSTICO DE SALUD OCUPACIONAL EN AMBIOCOOP

AMBIOCOOP LTDA, ha implementado un diagnostico preventivo en salud ocupacional, con el fin de controlar y llevar registro de los inconvenientes por enfermedad o accidente de trabajo que pueda presentarse en los trabajadores para esto tiene:

Este subprograma de medicina preventiva y del trabajador, orientado a promover y mantener el mas alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todos los oficios, prevenir cualquier daño a su salud, ocasionando por la presencia de agentes y procedimientos nocivos; colocar y mantener al trabajador en una actividad acorde con sus aptitudes fisiológicas y psicosociales. Para ello cuenta con:

- Exámenes de PRE- empleo y de retiro estos son suministrados por la empresa al trabajador y se lleva el registro en el formato **FSP-05 Documentos necesarios para firmar el contrato**
- Registros de ausentismo **FAC-01 Registros de Ausentismo**
- Registro de morbilidad **FAC-02 Registros de Morvilida**

Tablas de Panoramas de Riesgo según cada área de trabajo

Este subprograma de higiene y seguridad industrial, dirigido a establecer las mejores condiciones de saneamiento básico industrial y a crear los procedimientos que conlleven a eliminar o controlar los factores de riesgo que se originen en los lugares de trabajo y que puedan ser cauda de enfermedad, disconfor o accidente.

Para esto se cuenta con las tablas del panorama de riesgo según cada área de trabajo

ACTIVIDADES A REALIZAR EN EL PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL

Se programa con la Suratep las capacitaciones y charlas de salud ocupacional, los trabajadores son informados con dos semanas de anticipación y se le recuerda telefónicamente.

ACTIVIDADES DE MEDICINA PREVENTIVA Y DE TRABAJO	
OBJETIVO ESPECIFICO	ACTIVIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Diagnostico precoz y tratamiento oportuno y adecuada de las enfermedades que por causas del trabajo se pueden presentar • Definir los principales problemas de medicina del trabajo en relación con los factores de riesgo cheque afecten los trabajadores 	<ul style="list-style-type: none"> • Exámenes médicos de ingreso • Examen medico de retiro • Coordinación para remisión de pacientes a la respectiva EPS en caso de accidente de trabajo o enfermedad profesional • Coordinación en atención de primeros auxilios a

<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento y control de gestión trimestral a las diferentes actividades para ver el grado de cumplimiento de las actividades del programa de salud ocupacional de la empresa 	<p>las personas que sufren accidente de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar actividades de prevención de enfermedades profesionales y accidentes de trabajo Análisis de morbilidad y ausentismo laboral Identificar factores de riesgo y su relación con los efectos en la salud de los trabajadores basados en el panorama de riesgos
SUBPROGRAMA DE HIGIENE INDUSTRIAL	
OBJETIVO ESPECIFICO	ACTIVIDADES
Identificar, medir, evaluar y controlar los factores de riesgos presentes en cada una de las áreas del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar y analizar panorama de riesgos para identificar y localizar los factores presentes en los diferentes lugares de trabajo Identificar la población ocupacionalmente expuesta a cada factor de riesgo Análisis de resultados obtenidos comparándolos con estándares nacionales e internacionales que fijan la exposición ocupacional tolerable Adoptar medidas de intervención en los procesos generadores de factores de riesgo
SUBPROGRAMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL	
OBJETIVO ESPECIFICO	ACTIVIDADES
<ul style="list-style-type: none"> Adelantar programas de capacitación y promoción de la conciencia de la seguridad operacional entre el personal de la empresa Asegurar la integridad física de los trabajadores bienes y productos, a traves del conocimiento de los equipos e instalaciones 	<ul style="list-style-type: none"> Participación del personal nuevo en los planes de capacitación de inducción junto con los de las empresas contratantes Adopción de medidas de control d riesgos Análisis de las causas de cadentes e incidentes de trabajo para aplicar las medidas correctivas Llevar el registro estadístico de la accidentalidad y presentar informes al COPASO / VIGIA de la salud ocupacional de la empresa Asesorar a todo el personal den la corrección de las condiciones subestandares detectadas en áreas de trabajo Participar activamente en los simulacros y planes de evaluación organizados por las empresas contratantes.

🌈 CRONOGRAMA TENTATIVO DE ACTIVIDADES DE SALUD OCUPACIONAL

Para la realización de las actividades del programa de Salud y Seguridad Industrial, se requiere que estén en el lugar de trabajo como mínimo cuatro (4) de los trabajadores contratados por **AMBIOCOOP LTDA**, este es suministrado por la ARP (SURATEP) y contiene un cronograma de conferencias relacionadas y se confirma la participación de los diferentes empleados.

FECHA	TEMA	A CARGO DE	DURACION
Junio 15	Asertividad	SURATEP	2 Horas
Junio 26	Fomento de la creatividad para la solución de problemas	SURETEP	2 Horas
Septiembre 14	Prevención del dolor de espalda	SURATEP	2 Horas
Octubre 12	Primeros Auxilios	SURATEP	2 Horas
Noviembre 10	Manejo y control del estrés	SURATEP	2 Horas

k. PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN DE UN ACCIDENTE

✚ RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad en primera instancia del presidente de COPASO de realizar la investigación de un accidente ocurrido en la organización y sea que afecte el recurso humano o la infraestructura. El presidente del COPASO puede designar a otro miembro de COPASO.

El Gerente General tendrá también la facultad de designar otro investigador de un accidente, si los miembros del COPASO no estuvieren disponibles.

✚ CONTENIDO DEL INFORME DE UN ACCIDENTE

Datos generales de la empresa ARP

- Razón Social
- Numero de Contrato de afiliación a la ARP
- Inicio y Fin de vigencia del contrato
- Funcionario a contactar en la ARP
- Número teléfono para notificaciones

Datos generales del accidentado

- Nombre
- Cédula
- Edad
- Ocupación
- Antigüedad en la labor
- Turno de trabajo
- Inicio y fin del turno de trabajo cotidianos y del día del AT
- Área de trabajo (Describir)
- Funciones asignadas
- Tipo de contrato

Datos del accidente

- Numero del reporte
- Fecha de ocurrencia
- Hora
- Lugar (Describir)

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS

En este punto, se describe el trabajo y la forma en la cual se realizaba éste en el momento en que ocurrió el accidente.

Posteriormente, se debe mencionar claramente como se presentaron los hechos. Aquí es de vital importancia redactar los acontecimientos de forma concreta, clara y con los términos específicos para evitar confusiones o malos entendidos.

Para verificar si el contenido de la descripción es claro haga que otra persona lo lea y le narre lo que haya entendido.

En caso de existir inconvenientes en la explicación sobre el funcionamiento de un equipo o proceso será necesario remitirse o diagramas.

PERDIDAS

Las pérdidas que pueden generar un accidente se clasifican en humanas, materiales, o a los equipos. Sin embargo para efecto prácticos se recomienda enunciar las pérdidas humanas (lesiones con o sin incapacidad o muerte), las económicas (daños a los equipos, materiales o a las instalaciones, especialmente si la empresa o sección no suministra dicha información.

Si se incluye información de pérdidas económicas se debe procurar incluir costos directos e indirectos.

Las pérdidas humanas se deben especificar. En el caso que el hecho haya generado más de una lesión se debe relacionar todas. Igualmente si el informe hace referencia solo a uno de varios accidentados se relacionaran únicamente las lesiones ocurrida a éste.

Se debe especificar si el evento fue catastrófico, es decir con más de un lesionado.

- Pérdidas Humanas
- Materiales

ANTECEDENTES Y OBSERVACIONES

Aquí se hace referencia a las fuentes de información utilizadas para elaborar el informe dentro de las que se pueden incluir:

- Visitas al sitio del accidente
- Entrevista con el responsable de salud Ocupacional
- Entrevista con testigos
- Entrevista con el accidentado dentro de lo posible
- Entrevista con el jefe del accidentado
- Entrevistas con el personal experto en la actividad que desarrollaba
- Análisis de la notificación inicial
- Análisis de los manuales, procedimientos, etc.

Adicionalmente, es indispensable mencionar lo que se puede afirmar con respecto al accidente de acuerdo con la información suministrada y analizada, es decir aspectos como:

- La experiencia en la labor del trabajador accidentado
- Los casos de accidentes similares ya ocurridos
- La existencia de norma o procedimientos para realizar la labor comprometida en el accidente
- Condiciones específicas del lugar momentos antes del accidente
- Si la empresa afirma tener documentos sobre normas, procedimientos, etc., pero no permite su revisión, se genera que no fue posible corroborar su existencia

CAUSAS DEL ACCIDENTE

Las causas básicas corresponden a los factores humanos o técnicos (condiciones y actos) que intervienen directamente en la generación del accidente, cuya individual eliminación evita el riesgo, suceso o las consecuencias en todos o al menos en un porcentaje elevado de veces

ACCIONES PREVENTIVAS QUE DEBEN SER IMPLEMENTADAS

Las acciones preventivas hacen referencia a los correctivos necesarios para que las condiciones y acciones que originaron el accidente no se vuelvan a presentar o permitan disminuir la severidad de sus consecuencias. En este punto es importante tener en cuenta que:

- Las acciones correctivas y preventivas deben estar acordes con las causas identificadas
- La acción correctiva y preventiva a implementar debe ser muy clara y específica.
- Las acciones correctivas y preventivas sugeridas deben ser prácticas y aplicables a la realidad de la empresa con el fin de que se puedan implementar

- Es importante que las acciones se presenten en orden de prioridad teniendo como criterio de priorización el nivel de control del riesgo.

ANEXOS

- Fotocopia del contrato de trabajo
- Fotocopia de afiliación a la EPS y ARF
- Fotocopia del reporte de accidente de trabajo
- Investigación realizada por el COPASO
- Fotocopia de la orden de trabajo si el caso lo amerita
- Fotocopia de la necropsia para accidentes mortales

INFORMACION DEL INVESTIGADOR

Forma de investigación de accidentes de trabajo donde se detalla la información recopilada **FAC – 03 Investigación de accidentes**

5.5.4 Procesos de acciones correctivas y mejoras

5.5.4.1. Auditorias

a. OBJETIVO

- Evaluar fortalezas y debilidades del Sistema de Gestión de Calidad.
- Detectar oportunidades para la mejora continua.
- Conocer la capacidad del Sistema para cumplir con los requisitos (clientes, ISO, legales y de la organización).
- Verificar la capacidad de los procesos para cumplir con los requisitos.
- Ejecutar seguimiento de la eficacia de las acciones correctivas, preventivas y de mejora.

b. ALCANCE

Toda auditoria interna y externa efectuada en **AMBIOCOOP LTDA.**

c. DEFINICIÓN Y PROCEDIMIENTOS

Auditoria: Proceso sistemático que se realiza con el fin de evaluar la implementación del sistema de gestión de calidad.

Auditor: Puede ser un empleado de la Cooperativa, con estudios técnicos, y con formación como auditor (curso aprobado), el empleado debe tener experiencia superior a 3 meses dentro de la empresa o un Auditor externo

contratado por la empresa con estudios técnicos y experiencia comprobada en ISO NTC 9000:2000.

“Un auditor no audita su propio trabajo”

Auditor Líder: El equipo auditor tiene un líder el cual es el que prepara el Plan y facilita la programación y coordinación de las auditorias programadas, éstas son flexibles.

Grupo Auditor: Conjunto de auditores encargados de auditar determinado proceso.

En la Cooperativa se realizarán auditorias internas así:

Se realizará al año una auditoria interna anual, ésta es programada y publicada en la cartelera de la empresa.

d. PLANEACIÓN

Antes de la realización de la auditoria programada, el auditor líder prepara el plan de auditoria según el **formato FAI - 01 Plan General de Auditoria**, en el que se establece el objetivo general de la auditoria, define el tamaño (hace referencia a los procesos específicos o generales que se auditen), y la composición del Grupo Auditor asignando los procesos a auditar y las fechas en las que se debe llevar a cabo dicha labor.

El Auditor líder presenta al Comité de Calidad el plan general de auditoria y explica la metodología que se va a emplear.

El grupo Auditor procede a establecer:

- Los objetivos de la auditoria en términos de lo que se quiere lograr en cada proceso.
- El alcance y duración definiendo la extensión y límites de la auditoria en términos de localización física (oficinas), actividades que compondrán la auditoria y duración de cada actividad.

El grupo auditor registra para cada proceso de esta planeación en el **formato FAI - 02 Plan de Auditoria por Proceso**.

e. REVISIÓN DOCUMENTAL

El Grupo Auditor estudia la documentación relacionada con el proceso, para:

- Evaluar que no estén en desacuerdo con la política de la organización, con las normas de la Cooperativa, y con los requisitos de la Norma.
- Conocer los procesos a auditar.

Para realizar esta labor se basa en los procedimientos documentados, formatos, normas, guía y registros del manual de calidad.

f. **PREPARACIÓN**

En esta etapa el Grupo Auditor elabora la lista de verificación según el formato **FAI – 03 Lista de verificación**, redactando las preguntas que se van a hacer durante la auditoria e indicando el numeral de la norma o del procedimiento al que corresponden.

En la lista de verificación se debe incluir preguntas abiertas (que generen repuestas detalladas por parte del auditado), cerradas (que cierren el tema), y preguntas de confirmación (que confirmen lo que se ha entendido).

g. **Reunión de Apertura**

Cada vez que inicia una auditoria el Grupo Auditor realiza primero una reunión de apertura, con el propósito de revisar el plan de la auditoria, explicar la metodología que se va a emplear, confirmar que estén todos los auditados y que entiendan cómo se va a desarrollar la comunicación, y brindar la oportunidad de que el auditado haga preguntas.

h. **Auditoria**

El Auditor debe cuidarse de no caer en las siguientes trampas:

- Auditar solamente documentos, auditar solamente la formación, tomar las cosas de forma personal (perdiendo objetividad y sesgado el análisis),
- Expresar antipatía por el auditado, aceptar afirmaciones sin tener acceso a los hechos, expresar juicios propios.
- No debe olvidar que se debe escuchar el 80% del tiempo y hablar el otro 20%. Se deben realizar primero las actividades más complejas, difíciles o desagradables; ser creativo; Establecer límites de tiempo y cumplirlo.

Durante la auditoria el Grupo Auditor sigue lo planeado en la **FAI – 03 Lista de verificación** y registra sobre ella la evidencia de la auditoria y los hallazgos.

i. Reunión de cierre

Finalmente el Grupo Auditor efectúa una reunión de cierre en la que presenta hallazgos y conclusiones, acuerda el periodo de tiempo para que los auditores presenten los resultados, hace énfasis en la mejora continua y soluciona dudas. Esto se registra en el **formato FAI - 02 Plan de Auditoria por Proceso**, y de acuerdo con los resultados obtenidos se realiza en un informe adjuntándole el **formato FAI - 02 Plan de Auditoria por Proceso** (que se diligenció durante la auditoria).

j. DOCUMENTACIÓN

El Grupo Auditor redacta las no conformidades y las observaciones usando el **formato FCM - 01 Acciones Correctivas** y/o el **formato FCM - 02 Acciones Preventivas**.

Se debe tener en cuenta las siguientes indicaciones a la hora de redactar no conformidades:

- Escribir las no conformidades lo más cortas posibles.
- Evitar no conformidades con enfoques dispersos o incoherentes.
- Evitar expresión de opiniones.
- Evitar no conformidades dudosas, vagas o triviales, evitar la repetición de las mismas o similares no conformidades.

k. TERMINACIÓN

A continuación todos los auditores se reúnen, revisan todas las no conformidades detectadas e identifican aquellas que aplican simultáneamente a múltiples procesos.

Posteriormente el Grupo Auditor se reúne con el responsable de cada uno de los procesos auditados, le informa acerca de los aspectos positivos detectados, le entrega las acciones correctivos y/o preventivas, y acuerdan la fecha de la reunión de seguimiento. Esto se documenta en el **formato FAI – 02 Plan de Auditoria por Proceso**, en la hoja de RESULTADO.

I. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

El grupo Auditor le hace seguimiento a las no conformidades y a las observaciones de acuerdo a lo definido en el procedimiento de Control de no conformidades y mejora.

Se analiza la evaluación de los auditores para garantizar la seriedad, responsabilidad y respeto con que se ejecuto el proceso. Para esto se tiene en cuenta el formato **FAI - 04 Evaluación a los Auditores**. Con éste se asegura la eficiencia y eficacia del mismo.

Al finalizar estas actividades, el Auditor Líder presenta en el Comité Operativo y a la Gerencia General, los hallazgos generales y un análisis de las no conformidades, sus causas y su manejo. Esto lo documenta usando el **formato FAI - 05 Informe Final**.

5.5.4.2. Control de las no conformidades y mejoras

a. Objetivo

Establecer los mecanismos para tomar las acciones que permitirán eliminar las causas de las no conformidades, con el objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir

Establecer los mecanismos para tomar las acciones que permitirán eliminar las causas de una posible no conformidad o acción de mejora, con el objeto de prevenir su ocurrencia, o aquellas que permitirán establecer una mejora en el sistema.

b. Alcance

Este procedimiento aplica para toda situación en la que se detecte una no conformidad y/o una posible no conformidad o una situación de mejora y se requiera levantar una acción correctiva, una acción preventiva

c. Definición y Procedimientos

- No conformidad: Incumplimientos de un requisito del cliente o de la organización
- Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada
- Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una posible no conformidad detectada.

d. Descripción de la no conformidad o de la posible no conformidad

Siempre que se detecte una no conformidad, una posible no conformidad o una situación de mejora, se procede así:

- Se diligencia en el formato FRCP001-Acciones Correctivas ó FRCP002 Acciones Preventivas (se evaluar de acuerdo a las instrucciones del formato) si se debe tratar la situación con una Acción de Correctiva, con una Acción Preventiva, o con una Acción de Mejora
- Si la evaluación anterior indica que se debe tratar con una Acción Correctiva, se diligencia completamente el formato FRGC001-Acciones Correctivas y se describe la no conformidad
- Si la evaluación anterior indica que se debe tratar con una Acción Preventiva o cuna Acción de Mejora, se diligencia completamente el formato FRCP002-Acciones Preventivas y se sigue lo especificado en PGC002-Acciones Preventivas
- Establecen acciones preventivas con el fin de que no se presente la no conformidad, o acciones de mejora
- Designan el o los responsables de llevar a cabo estas acciones
- Selecciona el responsable de hacer el seguimiento a la eficacia de las acciones preventivas o de mejora, y del cierre del proceso (es deseable que NO SEA alguno de los responsables de llevar a cabo las acciones preventivas). En caso de que la posible no conformidad / mejora halla sido detectada en una Auditoría es responsabilidad del Auditor hacer este seguimiento.
- Quien detecta la no conformidad:
 - Asigna el consecutivo al formato, observando el último número registrado en la carpeta Acciones Correctivas y preventivas correspondientes
 - Informa al Gerente General y al responsable del proceso al que aplica la no conformidad, con el envío de un mensaje de correo

Si la no conformidad se detecta durante una auditoria, quien la detecta sigue lo definido en el procedimientos PRAU-AUDITORIA

e. Acciones correctivas inmediatas

El responsable del proceso o a quien este delegue y se reúne al Comité de Calidad y a los responsables de los procesos directamente involucrados con la no conformidad:

- En conjunto establecen las acciones correctivas necesarias para eliminar de manera inmediata la no conformidad
- Designan el o los responsables de llevar a cabo estas acciones correctivas inmediatas y futuras y
- Definen las fechas limites en que deben haberse ejecutado

El responsable del proceso o a quién este delegue registra en el formato FRCP001- Acciones Correctivas estas acciones correctivas inmediatas

f. Análisis de causas y acciones correctivas y de las causas potenciales de la posible no conformidad

El responsable del proceso o a quien se delegue se reúne al Comité de Calidad y con los responsables de los procesos directamente involucrados con la posible no conformidad o la no conformidad.

- Analizan la situación presentada e identifican sus causas, (teniendo presente los siguientes aspectos: maquinaria, método, mano de obra, medición, medio ambiente)
- Establecen acciones correctivas con el fin de que no se vuelvan a presentar y preventivas con el fin de que no se presente la no conformidad o acciones de mejora
- Designan responsables de llevar a cabo estas acciones
- Definen las fechas límites en que deben haberse ejecutado y
- Seleccionan el responsable de hacer el seguimiento a la eficacia de las acciones correctivas y el cierre del proceso (es deseable que no sea alguno de los responsables de llevar a cabo las acciones correctivas). En caso de que la no conformidad haya sido detectada en una Auditoría es responsabilidad del Auditor hacer este seguimiento.
- Seleccionan en responsable de hacer el seguimiento de llevar a cabo las acciones que NO SEA uno de los responsables de llevar a cabo las acciones preventivas . En caso de que la posible no conformidad / mejora haya sido detectada en una auditoría es el Auditor el responsable del seguimiento.

El responsable del proceso o a quien este delegue registra en los formatos FRCP001- Acciones Correctivas y FRCP001- Acciones Preventivas.

g. Seguimiento

Después de que las acciones tomadas se han realizado y su efecto es observable, la persona responsable del seguimiento revisa la eficacia de dichas acciones (observando sus resultados) y decide si el proceso se cierra o se debe volver al análisis de causas y acciones correctivas o preventivas.

Registra en el formato FRCP001- Acciones Correctivas sus observaciones y su decisión, o en el formato FPCP002-Acciones Preventivas.

5.5.4.3. Satisfacción del Cliente

a. OBJETIVO

Establecer la metodología para evaluar la satisfacción de nuestros clientes con el servicio.

b. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los procedimientos efectuados por **AMBIOCOOP LTDA.**, en el desarrollo de las diferentes actividades contempladas en la prestación del servicio a nuestros clientes.

c. DEFINICIÓN DE PROCEDIMIENTOS

La Cooperativa establecerá los periodos de evaluación de satisfacción, a intervalos regulares, que dependerán específicamente de la duración del contrato. Como mínimo cada persona vinculada tendrá dos evaluaciones durante su permanencia en **AMBIOCOOP LTDA.** .

Se tendrá un responsable del cliente y un representante de la dirección. Las evaluaciones se harán mediante el **formato FSC- 01 Satisfacción del Cliente**, en esta se analizarán cuatro (4) aspectos principales:

d. CUMPLIMIENTO DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Este aspecto está relacionado con la habilidad en la prestación del servicio, la presentación de informes, el desarrollo de las actividades programadas, manejo y aplicación de los procedimientos de trabajo.

El cliente evaluará marcando con una X su opción. El puntaje máximo a obtener es de 16 puntos utilizando una escala de 1 - 4, como se muestra a continuación:

1	Malo	En un aspecto y ocasión no cumple con las especificaciones dadas por la empresa en el plan de calidad y no actualiza los adendos
2	Aceptable	Cumple con las especificaciones del plan de calidad dado por la empresa pero actualiza los adendos con retraso
3	Bueno	Cumple y supera las especificaciones técnicas dadas por la empresa, actualiza los adendos del plan de calidad
4	Excelente	Cumple y supera y ofrece valor agregado , actualiza el plan de calidad constantemente y cumple con las especificaciones dadas por la empresa

En la casilla de observaciones se harán los comentarios correspondientes a cada evaluación.

f. PROGRAMACIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL PLAZO

Este aspecto está relacionado con el cumplimiento del programa de trabajo, la realización de objetivos y la ejecución de las diferentes actividades.

El cliente evaluará marcando con una X su opción. El puntaje máximo a obtener es de 16 puntos utilizando una escala de 1 - 4, como se muestra a continuación:

1	Malo	En un aspecto y ocasión no cumple con correctos hábitos de orden puntualidad, cuidado en el trabajo
2	Aceptable	Cumple con las especificaciones del plan de calidad dado por la empresa pero actualiza los adendos con retraso
3	Bueno	Cumple y supera las especificaciones correctos hábitos de orden puntualidad, cuidado en el trabajo
4	Excelente	Cumple y supera y ofrece valor agregado , con correctos hábitos de orden puntualidad, cuidado en el trabajo

En la casilla de observaciones se harán los comentarios correspondientes a cada evaluación.

g. CAPACIDAD ADMINISTRATIVA

Este aspecto cubre el Cumplimiento de las obligaciones laborales, reclamaciones por terceros, tiempos de respuesta y requerimientos internos, así como la organización de registros y entrega de documentos.

El cliente evaluará marcando con una X su opción. El puntaje máximo a obtener es de 16 puntos utilizando una escala de 1 - 4, como se muestra a continuación:

1	Malo	En un aspecto y ocasión no cumple con correctos hábitos de orden puntualidad, cuidado en el trabajo
2	Aceptable	Cumple con las especificaciones del plan de calidad dado por la empresa pero actualiza los adendos con retraso
3	Bueno	Cumple y supera las especificaciones correctos hábitos de orden puntualidad, cuidado en el trabajo
4	Excelente	Cumple y supera y ofrece valor agregado , con correctos hábitos de orden puntualidad, cuidado en el trabajo

En la casilla de observaciones se harán los comentarios correspondientes a cada evaluación

h. SALUD OCUPACIONES Y CALIDAD

Este ítem hace referencia al conocimiento de las políticas de calidad de **AMBIOCOOP LTDA.**, y Salud Ocupacional, así como el desarrollo de los programas en éstas áreas.

El cliente evaluará marcando con una X su opción. El puntaje máximo a obtener es de 16 puntos utilizando una escala de 1 - 4, como se muestra a continuación:

1	Malo	No se adapto a los sitio de trabajo, y no tiene facilidad de aprender los procedimientos que exige el cliente
2	Aceptable	Se demoro en adaptarse en el sitio de trabajo, y tubo dificultades para manejar los procedimientos de el cliente
3	Bueno	Cumple y supera los procedimientos establecidos por el cliente tiene facilidad para adaptarse en el lugar de trabajo asignado.
4	Excelente	Cumple y supera y ofrece valor agregado a los procedimientos establecidos por el cliente se adapta fácilmente al sitio asignado para trabajar

Cada punto evaluado aplica a la organización como un grupo integral de trabajo.

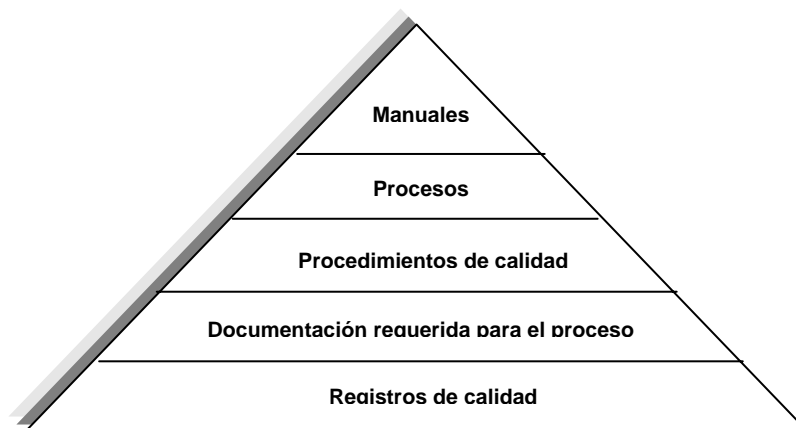
i. NORMA FUNDAMENTAL

La norma fundamental establece la metodología para elaborar la documentación del sistema de gestión de la calidad de la Cooperativa, permitiendo estandarizar sus componentes y posterior implementación por parte de los responsables de la estructura documental.

j. Estructura documental

La estructura documental del sistema de gestión de la calidad de **AMBIOCOOP LTDA.**, está dividida en cinco (5) niveles continuación a las continuación propias de la Cooperativa. A continuación se presenta la pirámide de la documentación de **AMBIOCOOP LTDA.**:

FIGURA 1. PIRÁMIDE DE LA DOCUMENTACIÓN DE AMBIOCOOP LTDA



Cada nivel de la estructura documental se encuentra identificado con un código de la siguiente manera:

Nivel uno: Manuales

La primera letra **(M)** identifica el nivel al que pertenece.
La segunda letra **©** ó **(F)** identifica el manual.

La Cooperativa dentro de su estructura documental del sistema de gestión de la calidad cuenta con dos manuales:

- Manual de calidad **(MC)**.
- Manual de funciones **(MF)**.

Nivel dos: Procesos

La primera letra **(P)** identifica el nivel al que pertenece.
La segunda letra **(D)**, **(S)**, **(A)** ó **(M)** identifica el tipo de proceso al que pertenece.

- D: Proceso de la dirección.
- S: Proceso para la prestación del servicio.
- A: Proceso de apoyo.
- M: Proceso de medición, análisis y mejora.

La tercera y cuarta letra son las iniciales del nombre del proceso.
PS: Planificación del sistema de gestión de la calidad.

RD: Revisión por la dirección.
SD: Solicitud y desarrollo de la propuesta.
SP: Selección del personal y contratación.
CS: Compras y suministros.
CO: Copaso.
AR: Archivo.
DR: Control de documentos y registros.
CM: Control de las no conformidades y mejora.
SC: Satisfacción del cliente.
AI: Auditorías internas.

Nivel 3: Procedimientos de calidad

La primera y segunda letra (**PR**) identifica el nivel al que pertenece.
La tercera letra (**D**), (**S**), (**A**) ó (**M**) identifica el tipo de proceso al que pertenece.

D: Proceso de la dirección.
S: Proceso para la Continuación del servicio.
A: Proceso de apoyo.
M: Proceso de medición, análisis y mejora.

La tercera y cuarta letra son las iniciales del nombre del proceso.

PS: Planificación del sistema de gestión de la calidad.
RD: Revisión por la dirección.
SD: Solicitud y desarrollo de la propuesta.
SP: Selección del personal y contratación.
CS: Compras y suministros.
CO: Copaso.
AR: Archivo.
DR: Control de documentos y registros.
CM: Control de las no conformidades y mejora.
SC: Satisfacción del cliente.
AI: Auditorías internas.

Nivel 4: Documentación requerida para el proceso

La primera letra (**D**) identifica el nivel al que pertenece.
La segunda letra son las iniciales del nombre del proceso al que pertenece.
Los dos números identifican el documento.

Nivel 5: Registros de calidad

La primera letra (**F**) identifica el nivel al que pertenece.

La segunda letra son las iniciales del nombre del proceso al que pertenece.

Los dos números identifican el formato.

A continuación se presenta el listado de los documentos relacionados en el sistema de gestión de calidad de **AMBIOCOOP LTDA.**, Ver **ANEXO G. LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS.**

- **Configuración de páginas**

La configuración de las páginas de los manuales, procesos, procedimientos, documentos y registros de calidad es la siguiente:

Tipo de letra: Arial.

Tamaño de letra: 12. (Excepto en la portada).

Color de fuente: Negro.

Tamaño del papel: Carta, Ancho: 21.59 cm y Alto: 27.94 cm.

Orientación: Vertical.

Márgenes: Superior 3 cm, Inferior 3 cm, Izquierdo: 4 cm y Derecho: 3 cm.

Encabezados: 1.5 cm.

Pie de páginas: 1.5 cm.

Orientación: Horizontal.

Márgenes: Superior: 3 cm, Inferior: 2 cm, Izquierdo: 2 cm y Derecho: 2 cm.

Encabezados: 1.5 cm.

Pies de páginas: 1 cm.

Alineación: Justificada.

Interlineado: Sencillo.

El nombre de la empresa se escribirá en mayúscula sostenido en negrilla.

- **Portada**

La portada de los manuales constará de un marco en azul donde se detallará:

- Nombre del manual.
- Logo de la Cooperativa.
- Ciudad y año de aprobación del manual.

La letra de la portada estará en letra Arial tamaño 20 y alineada centralmente.

- **Encabezado**

El encabezado de los documentos constará de:

- Logo de la Cooperativa.
- Nombre del documento.
- Código del documento.
- Fecha de aprobación del documento.
- Versión del documento.

La portada no presenta encabezado.

- **Pies de página**

Los pies de páginas constarán del número de la página del total de páginas del documento, en letra Arial tamaño 9. También tienen un borde en color azul.

Los procedimientos constan de la identificación de los responsables de la elaboración, revisión y aprobación de cada uno de los procesos.

- **Numeración**

La numeración de los documentos está basada en capítulos hasta cuatro niveles.

- El primer y segundo nivel de capítulos están escritos en negrilla con mayúscula sostenida, punto al final, tres espacios. El primer nivel se escribe a partir de 5 cm y centrado. El segundo nivel estará a 2 cm del primer nivel con alineación justificada.
- El tercer nivel están escritos en negrilla con mayúscula inicial, punto al final, alineación justificada y tres espacios.
- El cuarto nivel están escritos en negrilla con mayúscula inicial, letra cursiva, punto al final, alineación justificada y tres espacios.

- **Viñetas**

Las viñetas se utilizan para definir diferentes ítems en un párrafo para el primer nivel se utilizan puntos negros, en el segundo nivel se utilizan puntos en blanco; la sangría es de 0 cm.

▪ **Índice**

La tabla de contenido o índice consta de los capítulos y subcapítulos de los manuales con la respectiva numeración de páginas. Todo estará escrito en mayúscula sostenida, letra Arial tamaño 12 y en negrilla.

▪ **Notas al pie**

Las notas al pie son utilizadas para referenciar información de una fuente bibliográfica éstas se describirán al finalizar de la página en letra Arial tamaño 7.

▪ **Anexos, tablas y figuras**

Posterior al índice se anexa en los manuales una lista de anexos, lista de tablas y lista de figuras que se encuentren en el documento. Cuando se referencien alguno de éstos se detalla en mayúscula sostenida letra Arial tamaño 12 en negrilla el nombre del anexo, tabla o figura correspondiente.

▪ **Cuerpo de las guías, procedimientos y caracterizaciones**

Las guías constan de la siguiente estructura:

- Índice.
- Capítulos de la guía.

Los procedimientos constan de la siguiente estructura:

- Índice.
- Objetivo.
- Alcance.
- Definición de procedimientos.
- Cambios.
- Registro.

Las caracterizaciones constan de la siguiente estructura:

Objetivo.
Alcance.
Responsables.
Proveedor.
Entradas.
Actividades según el ciclo PHVA.
Documentos y/o registros.
Salidas.

Clientes.
Seguimiento.
Indicadores.
Requisitos de la norma.
Participantes.
Recursos.

Las caracterizaciones por su estructura se encuentran en letra Arial tamaño 7 con orientación de hoja horizontal y la identificación de la elaboración, revisión y aprobación del procedimiento.

k. Manual de Funciones

El manual de funciones se elaboró a partir de la reestructuración de las funciones definidas en el manual de responsabilidades existente en la Cooperativa.

La reestructuración implicó una revisión detallada de las funciones y responsabilidades expresadas en el manual verificándose su cumplimiento por el responsable del cargo; así mismo, se incluyó las competencias requeridas para desempeñar la labor según lo estipulado en el numeral 6.2. de la NTC ISO 9001:2000.

Cabe anotar que dentro de los cambios realizados al manual de responsabilidades y asociado a la implementación del sistema de gestión de la calidad se creó el comité de calidad y el representante de calidad demostrando la conformidad con lo citado en el numeral 5.5.2 de la NTC ISO 9001:2000.

El manual de funciones de la Cooperativa se presenta en el **ANEXO D. MANUAL DE FUNCIONES DE AMBIOCOOP LTDA.**

• INTRODUCCIÓN

La correcta organización de una empresa, se evidencia en la funcionalidad de la misma, para lograr un equilibrio todos los individuos que pertenecen a ella deben conocer sus funciones y actividades.

El Manual de funciones es un instrumento de **AMBIOCOOP LTDA**, que debe articularse e interactuar con el Sistema de Gestión de la Calidad.

Se hace necesario que cada persona conozca su papel dentro de la organización, la manera en que se encuentra interrelacionada con los otros miembros de la misma.

Esto se evidencia en la competitividad, efectividad y cumplimiento que la empresa le otorga a cada uno de los contratos asignados, ya que funciona como logrando reconocimiento en el sector.

- **RECOMENDACIONES**

AMBIOCOOP LTDA., es una empresa comprometida con la excelencia en la prestación de servicios de consultoría y asesoría, para ello se encuentra organizada de manera que cada uno de los trabajadores conoce sus funciones y el rol que desempeña en ella.

Para esto cuenta con personal alta mente calificado en el mercado laboral, que garantiza al cliente la seriedad y el compromiso en la realización de las diferentes actividades asignadas.

El proceso de modificaciones del MF está a cargo del Gerente General quien esta asesorado por los diferentes comités y en conjunto actualizara el Manual de Funciones

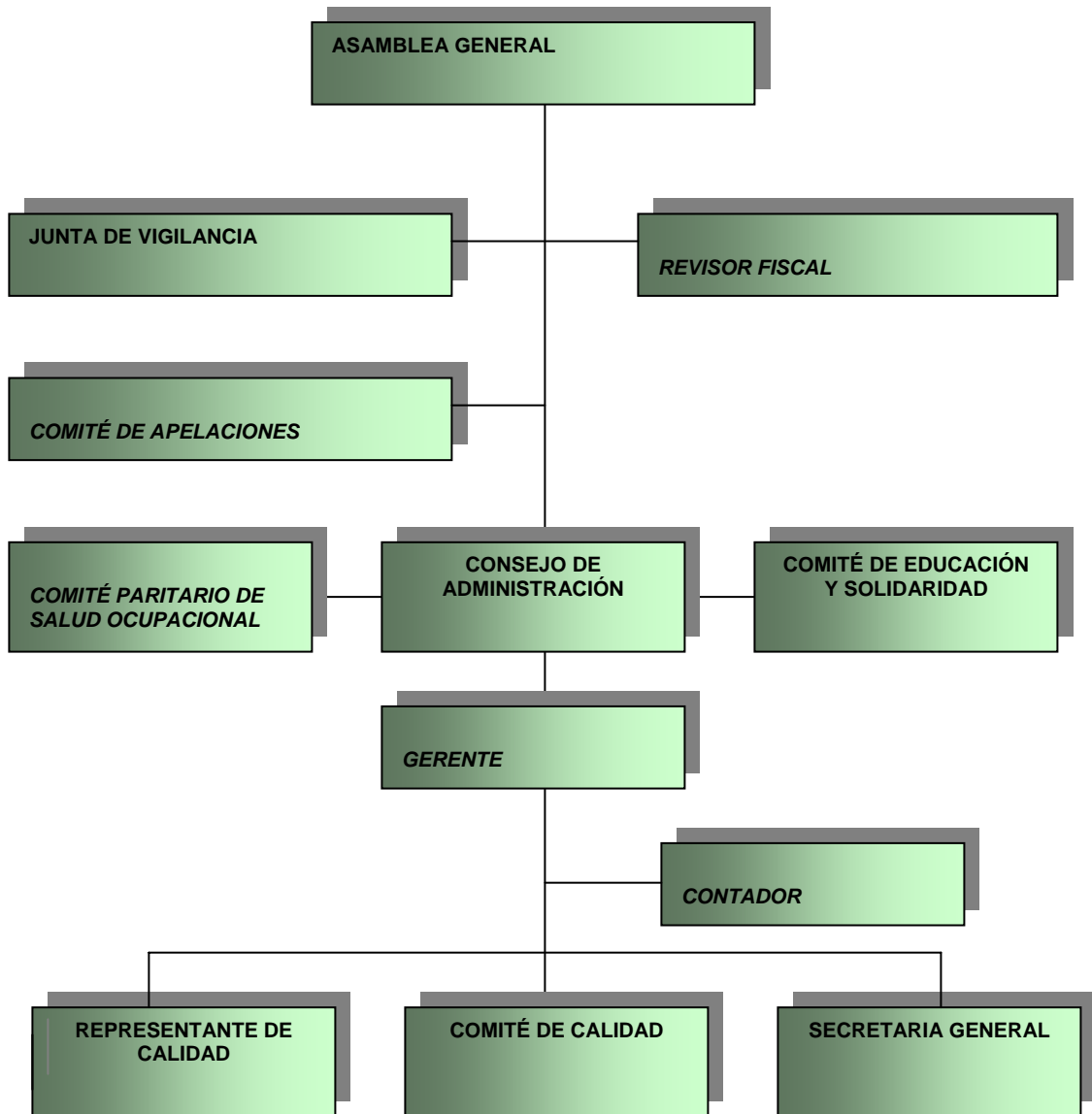
- **AUTORIZACIÓN**

El Manual de Funciones (MF), presentado a continuación cuenta con la aprobación de la Gerencia General de **AMBIOCOOP LTDA.**

Es obligación de todos los miembros de la organización conocer este manual cumplir con sus funciones y mejorarlas

El presente manual fue aprobado en el Consejo de Administración el día **1 de Octubre del 2005.**

- ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE AMBIOCOOP LTDA



• FUNCIONES DE LA ASAMBLEA GENERAL

La Asamblea General es el máximo órgano de administración de la Cooperativa y sus decisiones son obligatorias para todos los Asociados presentes y ausentes siempre que se haya adoptado de conformidad con las normas legales, reglamentarias o estatutarias. La constituye la reunión de los asociados hábiles.

Se consideran Asociados las personas naturales, las jurídicas de derecho público y las privadas sin ánimo de lucro, que se relacionen con servicios técnicos y profesionales especializados y que cumplan con las condiciones y requisitos señalados en los estatutos de la Cooperativa.

Funciones
<ul style="list-style-type: none">• Establecer las políticas y directrices generales de la Cooperativa para el cumplimiento del objetivo social.• Aprobar su propio reglamento.• Examinar, aprobar o improbar las cuentas, el Balance General y el Proyecto de Aplicación de Excedentes Cooperativos y los informes del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia y Revisoría Fiscal.• Elegir dentro de los Asociados, los miembros del Consejo de Administración, la Junta de Vigilancia y el Comité de Apelaciones.• Fijar los honorarios y elegir el Revisor Fiscal y su suplente y removerlo si fuere necesario.• Resolver por mayoría de las dos terceras partes de los Asociados hábiles en Asamblea, la disolución, fusión, incorporación o integración de la Cooperativa.• Conocer la responsabilidad de los miembros del Consejo de Administración, la Junta de Vigilancia, el Revisor Fiscal y el Comité de Apelaciones, y si es el caso, decidir en única instancia las sanciones a que haya lugar.• Fijar aportes extraordinarios para fines determinados.• Ejercer las demás funciones que de acuerdo con los estatutos y la ley correspondan a la Asamblea y que no están expresamente asignados a otros organismos.

• FUNCIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Consejo de Administración es el órgano permanente de administración subordinado a las directrices y políticas de la Asamblea.

El Consejo de Administración estará integrado por Asociados hábiles en número de cinco (5) elegidos por la Asamblea con sus respectivos suplentes personales para períodos de un (1) año. Todos podrán ser reelegidos siempre y cuando hayan asistido por lo menos al sesenta por ciento (60%) de las reuniones ordinarias convocadas y cumplidas las tareas asignadas.

Funciones

- Expedir su propio reglamento y elegir sus dignatarios.
- Aprobar los presupuestos de gastos y ventas para cada ejercicio contable y autorizar los traslados necesarios.
- Nombrar o reemplazar Gerente, Contador y Tesorero.
- Crear y reglamentar los comités asesores y especiales y nombrar a sus integrantes.
- Autorizar previamente los gastos de carácter extraordinario que ocurrieren en el concurso de cada ejercicio y de acuerdo con la cuantía que se fije.
- Examinar los informes que presente la Gerencia, el Revisor Fiscal, el Tesorero y Contador y pronunciarse sobre ellos.
- Reglamentar las atribuciones del Gerente fijando cuantías para realizar las transacciones.
- Propender por el buen manejo de los recursos y patrimonio de la organización.
- Estudiar y aprobar la necesidad de nuevos cargos para el funcionamiento de la organización.
- Participar activamente en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, a través del Comité de Calidad y Gerencia General.
- Las demás funciones establecidas en los estatutos internos de la Cooperativa.

• FUNCIONES DE LOS COMITÉS

La cooperativa tiene comités los cuales están integrados por tres (3) miembros principales con sus Suplentes personales, elegidos por el Consejo

de Administración por unanimidad para períodos de un año (1), pudiendo ser reelegidos o removidos libremente.

Los Comités se reunirán ordinariamente una vez cada tres (3) meses, y extraordinariamente cuando lo estime necesario por derecho propio, o a petición del Consejo de Administración.

La concurrencia de dos (2) miembros principales de los Comités hará para deliberar y adoptar decisiones válidas, si faltare alguno de los Miembros Principales lo reemplazará su respectivo suplente personal. Sus decisiones se adoptaran por unanimidad.

- ***FUNCIONES DEL COMITÉ DE APELACIONES***

Funciones
<ul style="list-style-type: none">• Reunirse dentro de los ocho días hábiles siguientes a su elección con el objeto de nombrar Presidente y Vicepresidente.• Expedir su reglamento para funcionar.• Debe decidir sobre el Recurso de Apelación presentado por cada uno de los asociados en los términos prescritos en los Estatutos Internos de la Cooperativa.

- ***FUNCIONES DEL COMITÉ DE EDUCACIÓN Y SOLIDARIDAD***

Funciones
<ul style="list-style-type: none">• Detectar las necesidades de Educación, capacitación y/o entrenamiento del personal.• Desarrollar y ejecutar el Programa de Capacitación anual, de acuerdo a las necesidades y a los recursos disponibles para tal efecto.• Organizar periódicamente campañas de fomento y educación cooperativa para los asociados.• Elaborar su propio presupuesto con base en los recursos disponibles con que cuenta de conformidad con la Ley, y someterlo a aprobación del Consejo de Administración.• Hacer conocer a directivos y asociados estatutos y reglamentos de la compañía.• Rendir informes a la Asamblea General de las actividades realizadas en el año, así como del uso de los fondos de Educación.

- Las demás funciones establecidas en los estatutos y asignadas por el Consejo de Administración y Asamblea.

- ***FUNCIONES DEL COMITÉ PARITARIO DE SALUD OCUPACIONAL***

Funciones

- Liderar el Sistema de Salud Ocupacional dentro de la Cooperativa
- Velar por la implementación efectiva del Programa de Salud Ocupacional
- Actualizar anualmente los planes de capacitación en el área de Salud Ocupacional
- Trabajar por la creación y mantenimiento de un Ambiente de Trabajo propicio para el desarrollo de las diferentes actividades del personal, necesarias para una adecuada prestación de los servicios al cliente
- Garantizar el flujo de información en materia de salud ocupacional a las diferentes áreas de la empresa
- Participar en el proceso de inducción al nuevo personal en el área de Salud Ocupacional
- Preparar las auditorias internas y/o externas que se lleven a cabo en **AMBIOCOOP LTDA.**
- Trabajar en conjunto con los organismos de administración para el mantenimiento del Ambiente de Trabajo e Infraestructura
- Evaluar periódicamente el Sistema de Salud Ocupacional, tomar acciones necesarias para corregir las fallas y hacer seguimiento a su implementación y efectividad

- ***FUNCIONES DEL COMITÉ DE CALIDAD***

Funciones

- Liderar el Sistema de Gestión de Calidad dentro del personal de la Cooperativa.
- Administrar eficientemente los recursos y prestar apoyo logístico para el cumplimiento de las actividades de la compañía.
- Planear, diligenciar y controlar la administración del Sistema de Gestión de la Calidad.

- Elaborar junto con el Gerente General y el Comité de Educación el programa anual de capacitación y velar por su cumplimiento.
- Evaluar el estado en que son entregados y recibidos los equipos y productos por el cliente.
- Rendir informes de Gestión.
- Determinar el seguimiento a la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo los lineamientos de ISO 9001:2000.
- Seleccionar y nombrar Auditores de Calidad.
- Establecer el cronograma de Auditorías Internas de Calidad.
- Establecer los requisitos de control a situaciones No Conformes.
- Desarrollar el control a la implementación y efectividad de las acciones correctivas y preventivas generadas de las No Conformidades.
- Implementar y mantener el Plan de Mejoramiento Continuo.
- Velar por el conocimiento de la Política y Objetivos de Calidad, a todos los niveles de la Organización.
- Realizar los reportes a las actividades planificadas.
- Desarrollar el cronograma de actividades, propias del comité: Participar de las reuniones programadas, generar orden del día de cada reunión, mantener actas de cada reunión y dar cumplimiento de las tareas fijadas en la misma.
- Someter a revisión las solicitudes de modificación o creación de un documento nuevo.

• FUNCIONES DE LA JUNTA DE VIGILANCIA

La Junta de Vigilancia es la encargada de velar por el cumplimiento de los deberes y derechos de los Asociados a la Cooperativa. Estará integrada por tres (3) Asociados hábiles con sus respectivos suplentes elegidos por la Asamblea General para períodos de un año (1), sin perjuicio de que puedan ser reelegidos o removidos libremente por la Asamblea.

Funciones

- Elaborar su propio reglamento.
- Velar porque los Asociados cumplan sus obligaciones estatutarias y reglamentación haciéndoles conocer sus derechos y deberes.
- Hacer las recomendaciones que considere conveniente al Gerente, Consejo de Administración, Revisor Fiscal o DANCOOP y sugerir las medidas que estime necesarias para el mejor desarrollo de la

Cooperativa.

- Conocer los reclamos que presenten los Asociados en relación con la prestación de servicios, transmitirlos y solicitar los correctivos por el conducto regular y con la debida oportunidad.
- Hacer llamadas de atención a los Asociados cuando incumplan los deberes consagrados en la Ley, los estatutos y los reglamentos.
- Solicitar la aplicación de sanciones a los Asociados cuando haya lugar a ello y velar porque el órgano competente se ajuste al procedimiento establecido para tal efecto.
- Verificar la lista de Asociados hábiles e inhábiles para poder participar en las Asambleas y publicarla en un lugar visible.
- Rendir informes sobre sus actividades a la Asamblea General ordinaria.
- Analizar las causas por las cuales los Asociados se retiran de la Cooperativa y comunicarlas oportunamente al Gerente o al Consejo de Administración.
- Informar con la debida oportunidad al Consejo de Administración, Gerente, Revisor Fiscal o al DANCOOP, según el caso, las irregularidades existentes en el funcionamiento de la Cooperativa.
- Dictar un reglamento adecuado con el fin de que los Asociados examinen los libros y Balances tanto sociales como fiscales de la institución.
- Cumplir las demás funciones que le corresponden de acuerdo con la ley, disposiciones del DANCOOP, los estatutos y la Asamblea.

• FUNCIONES DEL REVISOR FISCAL

La Revisoría Fiscal y Contable de la Cooperativa estará a cargo de la persona natural o jurídica especializada que nombre la Asamblea General para períodos de un (1) año con su suplente.

Podrá ser removido por cualquier Asamblea que se realice en el transcurso de la vigencia. En ambos casos deberá ser Contador Público titulado inscrito ante la Junta Central de Contadores, con Tarjeta Profesional vigente o licencia de funcionamiento expedida por la Junta Central de Contadores.

Funciones

- Vigilar que las operaciones que se celebren o cumplan por cuenta de la Organización se ajusten a las prescripciones de los Estatutos, a las decisiones de la Asamblea General y del Consejo de Administración.

- Comunicar con la debida oportunidad al Gerente, al Consejo de Administración, a la Junta de Vigilancia, a la Asamblea o al DANCOOP según el caso las irregularidades contables y fiscales existentes en el funcionamiento de la Cooperativa.
- Verificar el arqueo de fondos de la Cooperativa, cada vez que lo estime conveniente y llevar a cabo las revisiones en los libros y documentos de contabilidad, con el fin de constatar la corrección de los datos que ellos reflejan y expresar su opinión sobre la presentación razonable de la situación financiera y el resultado de operaciones del respectivo período.
- Revisar el inventario de todos los activos de la Cooperativa, con el fin de cerciorarse de la existencia física de éstos y de la correcta liquidación de sus valores, como también los bienes pignorados como prenda sin tenencia por los Asociados en compañía de un miembro de la Junta de Vigilancia.
- Certificar los balances si los encuentra correctos o formular reservas o salvedades a que estuviere sujeta su opinión, sobre la fidelidad de los Estados financieros si los tuviere. La firma con la cual el Revisor Fiscal autorice los Balances de la Cooperativa, debe ir precedida de la declaración de que ellos están fielmente tomados e los libros y que las operaciones registradas en éstos, están de conformidad con los mandatos legales y estatutarios y con las decisiones de la Asamblea General y del Consejo de Administración de la entidad.
- Asistir a las reuniones del Consejo de Administración y de la Junta de Vigilancia cuando se lo soliciten previamente, o tenga que rendir informes inherentes a sus funciones de Revisor Fiscal. Tendrá voz pero no voto.
- Velar porque se lleven regularmente la contabilidad de la Cooperativa y las actas de las reuniones de la Asamblea, del Consejo de Administración y de la Junta de Vigilancia, y porque se conserven debidamente la correspondencia de la Cooperativa y los comprobantes de las cuentas, impartiendo las instrucciones necesarias para tales fines.
- Ejercer un riguroso control fiscal y contable en todas las oficinas de la Cooperativa.

- **DESCRIPCIÓN DE CARGOS AMBIOCOOP LTDA**

- ***IDENTIFICACIÓN GENERAL***

Se refiere a la descripción de la misión u objetivo del cargo, así mismo su ubicación en el organigrama de la Cooperativa.

- **PERFIL**

Se refiere a la descripción de los requerimientos exigidos por el cargo en términos de: educación, formación, habilidades y experiencia.

- **FUNCIONES**

Se refiere a las tareas, actividades y deberes que debe desarrollar la persona que ocupa el cargo.

- **RESPONSABILIDADES**

Se refiere a las obligaciones por las cuales debe responder la persona que desempeña el cargo en cuanto a: Recursos, dirección de personas, relaciones externas, resultados, procesos y Sistema de Gestión de la Calidad.

- **CONDICIONES AMBIENTALES**

Se refiere a las condiciones ambientales en que se desarrollan las funciones del cargo.

- **FUNCIONES DEL GERENTE**

I. IDENTIFICACIÓN GENERAL

OBJETIVO DEL CARGO:	Es el representante legal de la Cooperativa y el ejecutor de las disposiciones de la Asamblea General y acuerdos del Consejo de Administración.
UBICACIÓN	Administrativo <input checked="" type="checkbox"/>
	Operativo <input type="checkbox"/>
	Staff <input type="checkbox"/>

II. PERFIL

Educación
Profesional en el área administrativa y/o ingeniería.
Formación

Conocimientos en aspectos técnicos relacionados con el objeto social y experiencia contractual de Ambicoop Ltda.

Habilidades

Concentración mental: Las labores del cargo exigen alta concentración mental. Esfuerzo mental permanente.

Esfuerzo visual: Las labores del cargo exigen alta atención visual. Esfuerzo visual permanente.

Esfuerzo físico: Se requiere un esfuerzo físico ligero y se manejan objetos de poco peso; se adoptan posiciones incómodas. Esfuerzo físico esporádico.

Experiencia

Área contable: Interpretación de información contable en general, manejo de cuentas.

Área técnica de ingeniería, a fin con la experiencia de la empresa.

Área administrativa: Manejo de personal y contratos.

Tributaria: Conocimiento en legislación tributaria.

III. FUNCIONES

- Contratar los empleados subalternos de la Cooperativa de acuerdo con la nómina que fije el Consejo de Administración y dar por terminados sus contratos con sujeción a las normas laborales vigentes.
- Suspender en sus funciones a los empleados de la Cooperativa por faltas comprobadas y dar cuenta al Consejo de Administración.
- Organizar y dirigir la administración de acuerdo con las disposiciones del Consejo de Administración de la Cooperativa.
- Elaborar y someter a la aprobación del Consejo de Administración los contratos y operaciones en que tenga interés la Cooperativa.
- Ordenar el pago de gastos ordinarios de la Cooperativa y firmar los cheques junto con el Tesorero o con quien el Consejo delegue.
- Vigilar diariamente el estado de caja y cuidar de que se mantengan en seguridad los bienes y valores de la Cooperativa.
- Celebrar contratos y operaciones que le sean autorizadas por el Consejo de Administración, mediante proyección y presupuesto que deberá presentar oportunamente.
- Enviar oportunamente al DANCOOP, los informes requeridos por dicha entidad.
- Presentar al Consejo de Administración el proyecto del presupuesto anual de Ingresos y Egresos para su aprobación en la primera reunión ordinaria del mes de Diciembre de cada año.
- Publicar los listados de aspirantes a Asociados, ingreso y retiro de estos.
- Presentar en la primera reunión mensual del Consejo, los Estados Financieros correspondientes al mes inmediatamente anterior.

- Ser el conducto regular entre los empleados y el Consejo de Administración, tanto en el orden ascendente como en el descendente y éste deberá usarse de modo permanente para mantener el principio de autoridad.
- Vigilar e informar al Consejo sobre el estado de la Cartera a cargo de los Asociados.
- Asistir a las reuniones del Consejo de Administración y de la Junta de Vigilancia cuando se los soliciten previamente, o tenga que rendir informes inherentes a sus funciones. Tendrá voz pero no voto.
- Desempeñar todas las demás funciones propias de su cargo.

IV. RESPONSABILIDADES

Recursos

Caja menor hasta \$200.000

Celebración de contratos hasta por 500 SMMLV

Manejo de cuentas de ahorros y corrientes de la empresa

Manejo de los bienes y equipos de la empresa (oficina)

Dirección de personas

Empleados fijos de la empresa: Secretaria, Contador, etc.

Empleados generados por intermedio de los contratos

Relaciones externas

Con los clientes

Con las otras empresas para establecer uniones u otro tipo de negociaciones

Con profesionales o empleados potenciales

Resultados

ALTO. Da la buena gestión del Gerente General depende garantizar el ingreso para el sostenimiento y crecimiento de la empresa

Procesos

- Aprobar el nombramiento, promoción y remoción de los empleados de la empresa cualquiera sea su asignación y velar por el cumplimiento de sus funciones.
- Velar por el recaudo y adecuada inversión de los fondos de la empresa.
- Elaborar los presupuestos y propuestas económicas para las cotizaciones presentadas a los clientes.

- Presentar informes de su gestión al Consejo de administración y Asamblea General.
- Revisar, aprobar y refrendar con su firma los estados financieros de la organización para su presentación a la Asamblea General y entidades externas de control.
- Manejo de chequeras y notas bancarias por concepto del desarrollo del objeto social de la empresa.
- Responsable de la búsqueda y participación en licitaciones.
- Celebrar las actas ó contratos necesarios para el desarrollo del objeto social, en concordancia con los estatutos de la organización.

Sistema de Gestión de la Calidad

- Liderar las funciones del Sistema de Gestión de la Calidad (5 Responsabilidad de la dirección).
- Realizar las revisiones periódicas (cada 3 meses) del Sistema de Gestión de Calidad para verificar su implementación y establecer acciones de mejoramiento (8 Medición, Análisis y Mejora).
- Responsable del manejo de los recursos de la empresa (6 Gestión de recursos).
- Establecer con el cliente contratos, teniendo en cuenta los alcances y requerimientos de los mismos (7.2 Procesos relacionados con los clientes).
- Velar por el cumplimiento de las funciones de los empleados (7.5 Producción y presión del servicio).

V. CONDICIONES AMBIENTALES

Normales: El Gerente General desarrollará sus actividades en las instalaciones de **AMBIOCOOP LTDA.** Sin embargo, de acuerdo con los requerimientos de cada contrato deberá desplazarse a los sitios de ejecución de las actividades para realizar actividades de visitas de obra, negociaciones y/o seguimiento del desarrollo de los contratos

- **CONTADOR**

I. IDENTIFICACIÓN GENERAL

OBJETIVO DEL CARGO:	Registrar y supervisar todas las operaciones contables de la empresa; elaborando estados financieros y suministrar información a las autoridades de control y registro.
UBICACIÓN	Administrativo <input type="checkbox"/>
	Operativo <input type="checkbox"/>

Staff

II. PERFIL

Educación
Profesional en el área de Contaduría Pública
Formación
Conocimientos en aspectos técnicos relacionados con el objeto social y experiencia contractual de AMBICOOP LTDA.
Habilidades
Concentración mental: Las labores del cargo exigen alta concentración mental. Esfuerzo mental permanente.
Esfuerzo visual: Las labores del cargo exigen alta atención visual. Esfuerzo visual permanente.
Esfuerzo físico: Se requiere un esfuerzo físico ligero y se manejan objetos de poco peso; se adoptan posiciones incómodas. Esfuerzo físico esporádico.
Experiencia
Experiencia en todas las operaciones de contabilidad conforme a las normas de DANCOOP. Área contable: Interpretación de información contable en general, manejo de cuentas. Tributaria: Conocimiento en legislación tributaria.

III. FUNCIONES

<ul style="list-style-type: none">• Elaborar y dirigir la Contabilidad informe a la Ley, los decretos reglamentarios y las disposiciones del DANCOOP.• Llevar todos los libros prescritos por la ley debidamente registrados y clasificados según la nomenclatura de las cuentas del DANCOOP.• Elaborar los estados financieros de la empresa. (Balance general, Estado de resultados, notas a los estados financieros, indicadores financieros).• Elaborar los estados financieros de la empresa. (cambios de Patrimonio, Flujo de efectivo, cambios en la situación financiera, Balance general, Estado de resultados, notas a los estados financieros, indicadores financieros).• Revisar y aprobar las declaraciones de IVA. Cada dos meses.• Revisar y aprobar la Retención en la fuente.• Revisar cuentas contables para la generación del balance general detallado.• Las demás funciones de su cargo que no se encuentren comprendidas dentro de este Artículo.
--

IV. RESPONSABILIDADES

<p>Recursos No aplica.</p> <p>Dirección de personas Le reportan la Secretaria General.</p> <p>Relaciones externas No aplica.</p> <p>Resultados</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar y auditar la Contabilidad General. • Contabilizar y registrar las transacciones de la organización. • Programar presupuestos. • Realizar y entregar Informes Financieros. <p>Procesos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expedir los libros contables. • Llevar la asesoría y el control tributario. <p>Sistema de Gestión de la Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentar Balances que son la base de las licitaciones en el proceso de SOLICITUD Y DESARROLLO DE LA PROPUESTA. • Presentar el paz y salvo de obligaciones parafiscales.
--

V. CONDICIONES AMBIENTALES

No Aplica.

- **FUNCIONES DEL REPRESENTANTE DE CALIDAD**

I. IDENTIFICACIÓN GENERAL

OBJETIVO DEL CARGO:	Realizar revisiones sistemáticas de los procesos y procedimientos para evaluar el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, determinando la conformidad y no conformidad de los elementos del sistema de calidad, con lo requisitos especificados y determinar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad implementado para cumplir objetivos del sistema
----------------------------	---

UBICACIÓN	Administrativo	<input checked="" type="checkbox"/>
	Operativo	<input type="checkbox"/>
	Staff	<input type="checkbox"/>

II. PERFIL

Educación
Estudios técnicos y/o profesionales. Curso ISO 9001; 2000.
Formación
Conocimientos en aspectos técnicos relacionados con el objeto social y experiencia contractual de AMBIOCOOP LTDA. Conocimientos de procesos. Conocimientos de sistemas. Conocimiento de normas de calidad.
Habilidades
Concentración mental: Las labores del cargo exigen alta concentración mental. Esfuerzo mental permanente. Esfuerzo visual: Las labores del cargo exigen alta atención visual. Esfuerzo visual permanente. Esfuerzo físico: Se requiere un esfuerzo físico ligero y se manejan objetos de poco peso; se adoptan posiciones incómodas. Esfuerzo físico esporádico.
Experiencia
Experiencia dentro de la organización, llevar mínimo tres meses laborando con la empresa

III. FUNCIONES

- Preparar el cronograma y plan de auditorías, planificar y llevar a cabo las responsabilidades asignadas, en forma eficaz y eficiente.

IV. RESPONSABILIDADES

<p>Recursos</p> <p>Asignados al Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>Dirección de personas</p> <p>Todas las de la organización.</p> <p>Relaciones externas</p> <p>Retroalimentar resultados de la evaluación con el cliente y atender las</p>
--

auditorias del cliente.

Resultados

Los resultados arrojados por las auditorias internas y las mejoras encontradas dentro de la organización

Procesos

Todos los procesos documentados del SGC de **AMBIOCOOP LTDA.**

Sistema de Gestión de la Calidad

Prepara el cronograma y plan de auditorias, planificar y llevar a cabo las responsabilidades asignadas, en forma eficaz y eficiente.

V. CONDICIONES AMBIENTALES

El desempeño del cargo podría generar riesgo de accidente, trayendo como consecuencia lesiones de poca importancia. Enfermedades profesionales.

• FUNCIONES DE LA SECRETARIA GENERAL

I. IDENTIFICACIÓN GENERAL

OBJETIVO DEL CARGO:	Es el representante legal de la Cooperativa y el ejecutor de las disposiciones de la Asamblea General y acuerdos del Consejo de Administración.
UBICACIÓN	Administrativo <input type="checkbox"/>
	Operativo <input checked="" type="checkbox"/>
	Staff <input type="checkbox"/>

II. PERFIL

Educación
CAP del SENA y/o Técnico Contable.
Formación
Conocimientos en aspectos técnicos relacionados con el objeto social y experiencia contractual de AMBIOCOOP LTDA.
Habilidades
Concentración mental: Las labores del cargo exigen alta concentración

mental. Esfuerzo mental permanente.

Esfuerzo visual: Las labores del cargo exigen alta atención visual. Esfuerzo visual permanente.

Esfuerzo físico: Se requiere un esfuerzo físico ligero y se manejan objetos de poco peso; se adoptan posiciones incómodas. Esfuerzo físico esporádico.

Experiencia

- 1 año o más en el cargo o similares.
- Área contable: Interpretación de información contable en general, manejo de cuentas.
- Tributaria: Conocimiento en legislación tributaria.

III. FUNCIONES

- Elaborar los estados financieros de la empresa. (Balance general, Estado de resultados, notas a los estados financieros, indicadores financieros).
- Elaborar los estados financieros de la empresa. (cambios de Patrimonio, Flujo de efectivo, cambios en la situación financiera, Balance general, Estado de resultados, notas a los estados financieros, indicadores financieros).
- Elaboración de declaraciones de IVA. Cada dos meses.
- Elaboración de Retención en la fuente.
- Elaboración de la declaración de Industria y Comercio.
- Revisar cuentas contables para la generación del balance general detallado.
- Elaborar facturas de compra y cuentas de cobro.
- Elaborar los comprobantes de egresos de la empresa y cheque para pago de proveedores.
- Revisar la elaboración y registros contables de facturas de Ventas, Recaudos, en caja, en Bancos, consignaciones.
- Elaborar información sobre los Estados Financieros
- Elaborar y realizar los pagos de prestaciones sociales (cesantías, vacaciones, prima de vacaciones, intereses a las cesantías).
- Listar los libros registrados: Mayor y Balances y Caja Diaria.
- Listar los libros registrados de Inventarios y Balances.
- Realizar todas las tareas afines a la naturaleza del cargo requeridas por el jefe inmediato.
- Conciliaciones Bancarias.
- Tramite de gastos y costos para pagos.
- Realizar archivo general.
- Organizar el archivo contable.

IV. RESPONSABILIDADES

Recursos

Es responsable por el manejo adecuado de los equipos de oficina asignados para el cumplimiento de sus funciones.

Dirección de personas

No tiene bajo su supervisión ninguna persona de la empresa.

Relaciones externas

- Con los clientes internos y externos.
- Mantiene continuo contacto con personal de la empresa y proveedores.

Resultados

Es responsable de llevar a cabo registros contables diarios y mensuales de la empresa. Primordiales para emitir informes que reflejan la situación financiera de la empresa.

Maneja información de alta confidencialidad y vital para la empresa, de la empresa.

Procesos

Ejecuta labores que tiene secuencia con otros procesos de la empresa. Un error puede ocasionar problemas en otros procesos.

Sistema de Gestión de la Calidad

- Ejecutas labores que tienen ingerencia en el Sistema de Gestión de Calidad.
- Diligenciamiento de los formatos de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.
- Soporte al Gerente General en el Sistema de Gestión de Calidad.

V. CONDICIONES AMBIENTALES

El desempeño del cargo podría generar riesgo de accidente, trayendo como consecuencia lesiones de poca importancia. Enfermedades profesionales.

• FUNCIONES DE PROFESIONALES DE ASESORÍAS Y CONSULTORÍAS

I. IDENTIFICACIÓN GENERAL

OBJETIVO DEL CARGO:	Realizar las actividades programadas en los contratos de asesorías y consultorías en el sector industrial.
UBICACIÓN	Administrativo <input type="checkbox"/>
	Operativo <input type="checkbox"/>
	Staff <input checked="" type="checkbox"/>

II. PERFIL

Educación
Profesional en las diferentes áreas asignadas, dependen del Contrato otorgado a AMBIOCOOP LTDA.
Formación
Conocimientos en aspectos técnicos relacionados con el objeto social y experiencia del contrato asignado a AMBIOCOOP LTDA.
Habilidades
Concentración mental: Las labores del cargo exigen alta concentración mental. Esfuerzo mental permanente.
Esfuerzo visual: Las labores del cargo exigen alta atención visual. Esfuerzo visual permanente.
Esfuerzo físico: Se requiere un esfuerzo físico ligero y se manejan objetos de poco peso; se adoptan posiciones incómodas. Esfuerzo físico esporádico
Experiencia
<ul style="list-style-type: none"> • La requerida en la licitación

III. FUNCIONES

<ul style="list-style-type: none"> • Las asignadas por la empresa en el Plan de Actividades y entregables. • Elaborar un informe de actividades (entregable) de las realizadas en el mes. • Actualización del Plan de Actividades con los adendos (en caso de presentarse). • La demás funciones que el Gerente General considere necesarias.

IV. RESPONSABILIDADES

Recursos

Es responsable por el manejo adecuado de los equipos de oficina asignados para el cumplimiento de sus funciones.

Dirección de personas

No tiene bajo su supervisión ninguna persona de la empresa.

Relaciones externas

Con los clientes internos y externos.

Resultados

La correcta realización del contrato.

Procesos

Ejecuta labores que tiene secuencia con otros procesos de la empresa. Un error puede ocasionar problemas en otros procesos, y/o con la empresa contratista.

Sistema de Gestión de la Calidad

- Ejecutas labores que tienen ingerencia en el Sistema de Gestión de Calidad.
- Las actividades relacionadas con el Comité Paritario de seguridad.
- Labores y actividades programadas del Sistema de Gestión de Calidad que la empresa.
- Las funciones que el comité de Calidad considere necesarias.

V. CONDICIONES AMBIENTALES

- Dependen de la naturaleza del contrato y están especificadas en los riesgos clasificatorios de la ARP

6. INFORME DE RESULTADOS DE AUDITORIA INTERNA DE AMBIOCOOP LTDA

Con el objeto de verificar la eficacia del proceso de implementación del sistema de gestión de la calidad en **AMBIOCOOP LTDA.**, se llevó a cabo la auditoria interna a cargo de la auditora Nayith Alvarez, los días 19 y 20 de septiembre de 2005. Para efectos de la auditoria se utilizó la lista de verificación de los numerales de la norma ISO 9001 que fue tomada en cuenta en el diagnóstico preliminar y la cual se presenta a continuación con la calificación dada por la auditora a cada uno de los requisitos de ésta norma fundamental.

Tabla E. LISTA DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS SEGÚN LA NTC ISO 9001

Requisito	Calificación				
	1	2	3	4	5
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	76				
4.1. REQUISITOS GENERALES	26				
¿Se tiene establecido, documentado e implementado un SGC?				X	
¿Se tiene identificado los procesos necesarios para el SGC?					X
¿Se tiene determinada la secuencia e interacción de estos procesos?					X
¿Se ha determinado los criterios y métodos para la operación y control de estos procesos?				X	
¿Se asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para la operación y seguimiento de estos procesos?				X	
¿Se realiza seguimiento, medición y análisis a estos procesos?				X	
¿Se controlan los procesos contratados externamente?	NA				

4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	50			
4.2.1. Generalidades	25			
¿Se cuenta con una declaración documentada de una política de calidad y de objetivos de calidad?				X
¿Se cuenta con un manual de calidad?				X
¿Se cuenta con los procedimientos documentados exigidos por esta norma internacional?				X
¿Se tienen determinados los documentos necesarios para la planificación, operación y control de los procesos?				X
¿Se tienen determinados los registros requeridos por esta norma internacional?				X
4.2.2. Manual de calidad	15			
¿El manual incluye el alcance del SGC y contiene la justificación de las exclusiones?				X
¿El manual incluye los procedimientos documentados para el SGC o una referencia de ellos?				X
¿El manual incluye la descripción de la interacción entre los procesos del SGC?				X
4.2.3. Control de los documentos	5			
¿Se cuenta con un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para la aprobación, revisión, actualización, identificación, disponibilidad, prevención de uso de documentos de origen externo e interno y eliminación de documentos obsoletos?				X
4.2.4. Control de los registros	5			
¿Se cuenta con un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros?				X
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	103			
5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	27			

¿La alta dirección se compromete con el desarrollo, implementación y mejora continua del SGC?				X	
¿La alta dirección comunica al personal la importancia de satisfacer tanto los requisitos de los clientes como los legales y reglamentarios?					X
¿La alta dirección ha establecido su política de calidad?					X
¿La alta dirección se asegura de que se han establecido los objetivos de calidad?					X
¿La alta dirección ha llevado a cabo revisiones al sistema de gestión de la calidad?				X	
¿La alta dirección se asegura de la disponibilidad de recursos?				X	
5.2. ENFOQUE AL CLIENTE	10				
¿La alta dirección se asegura de determinar los requisitos de los clientes?					X
¿La alta dirección se asegura que los requisitos de los clientes se cumplen y éstos quedan satisfechos?					X
5.3. POLÍTICA DE CALIDAD	20				
¿La alta dirección se asegura de que la política de calidad es adecuada al propósito de la Cooperativa?					X
¿La política de calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad?					X
¿La política de calidad se ha comunicado dentro de la Cooperativa?					X
¿Se asegura que la política de calidad es entendida, aplicada y mantenida en la Cooperativa?					X
5.4. PLANIFICACIÓN	18				
5.4.1. Objetivos de la calidad	10				
¿La alta dirección ha establecido los objetivos de calidad de la Cooperativa?					X

¿Los objetivos de calidad son medibles y coherentes con la política de calidad?					X
5.4.2. Planificación del sistema de gestión de la calidad	8				
¿La alta dirección se asegura que la planificación del SGC se lleva a cabo para lograr los objetivos de la calidad y los requisitos de la norma?				X	
¿La alta dirección se asegura de mantener la integridad del SGC cuando se planean e implementan cambios en el propio sistema?				X	
5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	12				
5.5.1. Responsabilidad y autoridad	4				
¿La alta dirección se asegura que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la Cooperativa?				X	
5.5.2. Representante de la dirección	5				
¿Se tiene designado un representante de la dirección que cuente con la responsabilidad y autoridad de mantener el SGC?					X
5.5.3. Comunicación interna	3				
¿Se cuenta con procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y la comunicación se efectúa considerando la eficacia del SGC?			X		
5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	16				
¿La alta dirección realiza periódicamente revisiones al SGC?				X	
¿La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora?				X	

¿La alta dirección revisa el SGC basándose en la información siguiente?: Resultados de la auditoría, retroalimentación de los clientes, funcionamiento de los procesos, conformidad del producto, situación de las acciones correctivas y preventivas, seguimiento de las acciones derivadas de revisiones anteriores, cambios planeados que podrían afectar al SGC y recomendaciones de la mejora?				X	
¿Las decisiones y acciones tomadas por la dirección como resultado de la revisión incluyen?: La mejora de la efectividad del SGC, la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente y las necesidades de recursos?				X	
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	22				
6.1. Provisión de recursos	5				
¿La alta dirección asegura la determinación y proporción de los recursos necesarios para el mantenimiento del SGC?				X	
6.2. RECURSOS HUMANOS	9				
¿Se determina y se garantiza la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan la prestación del servicio?					X
¿Se mantienen registros apropiados sobre la educación, formación, habilidades y experiencia requeridos por el personal?				X	
6.3. INFRAESTRUCTURA	4				
¿Se determina la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos de los productos?				X	
6.4. AMBIENTE DE TRABAJO	4				
¿Se cuenta con un ambiente de trabajo apropiado para dar conformidad a los requisitos del producto?				X	
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	85				

7.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	4				
¿Se planifica y desarrollan los procesos necesarios para la realización del producto?				X	
7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	16				
7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto	4				
¿Se tienen determinados los requisitos relacionados con el producto (cliente, no establecidos por el cliente, legales u otros)?				X	
7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto	8				
¿Se revisan y dado el caso se actualizan los requisitos relacionados con el producto?				X	
¿Se mantienen registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma?				X	
7.2.3. Comunicación con el cliente	4				
¿Se cuenta con disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes en cuanto a: Información sobre el producto, consultas, contratos o atención de pedidos incluyendo las modificación, la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas?				X	
7.3. DISEÑO Y DESARROLLO	NA				
7.3.1. Planificación del diseño y desarrollo					
¿Se planifica y controla el diseño y desarrollo de productos?					
7.3.2. Elementos de entrada para el diseño y desarrollo					
¿Se determinan los elementos de entrada relacionados con el requisito del producto?					
7.3.3. Resultados del diseño y desarrollo					
¿Se verifica los resultados del diseño y desarrollo del producto?					

7.3.4. Revisión del diseño y desarrollo					
¿Se realizan revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo y se mantienen registros de los resultados de las revisiones y de cualquier acción necesaria?					
¿Se mantienen registros de las revisiones y de las acciones necesarias a realizar?					
7.3.5. Verificación del diseño y desarrollo					
¿Se verifica el diseño y desarrollo de acuerdo a lo planificado?					
¿Se mantienen registros de las verificaciones al diseño y desarrollo?					
7.3.6. Validación del diseño y desarrollo					
¿Se validan los resultados del diseño y desarrollo del producto?					
¿Se mantienen registros de la validación del diseño y de las acciones necesarias a realizar?					
7.3.7. Control de los cambios del diseño y desarrollo					
¿Se identifican los cambios y modificaciones del diseño?					
¿Se mantienen registros de los cambios y modificaciones del diseño y de las acciones necesarias a realizar?					
7.4. COMPRAS					18
7.4.1. Proceso de compras					12
¿Se asegura que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados?			X		
¿Se evalúa y selecciona a los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos?			X		
¿Se tienen establecidos los criterios para la selección, evaluación y reevaluación de proveedores?			X		

¿Se tienen establecidos los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas?			X		
7.4.2. Información de las compras	3				
¿La organización asegura la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor?			X		
7.4.3. Verificación de los productos comprados	3				
¿Se tiene establecido e implementado la inspección u otras actividades necesarias para garantizar que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados?			X		
7.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	47				
7.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio	28				
¿La organización planifica y lleva a cabo la producción y prestación del servicio en condiciones controladas?				X	
¿Las condiciones a controlar incluyen la disponibilidad de información que describen las características del producto?				X	
¿Las condiciones a controlar incluyen la disponibilidad de instrucciones de trabajo?				X	
¿Las condiciones a controlar incluyen la utilización del equipo apropiado?				X	
¿Las condiciones a controlar incluyen la disponibilidad y utilización de equipos de medición y seguimiento?				X	
¿Las condiciones a controlar incluyen la implantación de actividades de seguimiento y medición?				X	
¿Las condiciones a controlar incluyen la implantación de actividades de liberación, entrega y posventa?				X	

7.5.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	4				
¿Se validan los procesos de la producción y de la prestación del servicio?				X	
7.5.3. Identificación y trazabilidad	5				
¿Se controla y registra la identificación única del producto?					X
7.5.4. Propiedad del cliente	10				
¿La organización tiene definida los criterios para el cuidado de los bienes que son propiedad del cliente?					X
¿Se comunica al cliente y se mantienen los registros cuando algún bien se pierda, deteriore o que se estime inadecuado para su uso?					X
7.5.5. Preservación del producto	NA				
¿Se tienen definidos los criterios para la preservación (identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección) para la conformidad del producto?					
7.6. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	NA				
¿Se lleva a cabo seguimiento y medición a los dispositivos necesarios para proporcionar evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados?					
¿Se llevan registros de los resultados de la calibración y la verificación de los dispositivos?					
8.MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	32				
8.1. GENERALIDADES	4				
¿Se llevan a cabo procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para demostrar la conformidad del producto, del SGC y de mejoramiento del SGC?				X	
8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	20				

8.2.1. Satisfacción del cliente	4			
¿Se tienen definidos métodos y seguimiento que permitan evaluar la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la Cooperativa?			X	
8.2.2. Auditoria Interna	8			
¿Se llevan a cabo a intervalos planificados auditorias internas para determinar la adecuación e implementación del SGC?			X	
¿Se cuenta con un procedimiento documentado que defina la responsabilidad y requisitos para la planificación y la realización de auditorias, para informar los resultados y para mantener los registros?			X	
8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos	4			
¿Se llevan a cabo métodos apropiados para el seguimiento y medición de los procesos del SGC?			X	
8.2.4. Seguimiento y medición del producto	4			
¿Se llevan a cabo métodos apropiados para el seguimiento del producto, así como la evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación y los registros que indican la (s) persona (s) que autoriza (n) la liberación del producto?			X	
8.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	4			
¿Se tienen definidos los controles necesarios para asegurar que el producto que no sea conforme con los requisitos se identifica y se controla para prevenir su uso o entrega no intencional, así como los registros de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan tenido?			X	
8.4. ANÁLISIS DE DATOS	4			

¿Se lleva a cabo análisis de datos con el fin de demostrar la idoneidad y eficacia del SGC y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua?				X	
8.5. MEJORA	4				
¿Se cuentan con procedimientos documentados que permitan definir los requisitos para el tratamiento de las no conformidades así como de las acciones correctivas y/o preventivas que se formulen?				X	

Los hallazgos y observaciones resultados de la auditoria con sus respectivas acciones de mejora se describen a continuación

Tabla F. RESULTADOS DE LA AUDITORIA

Proceso	Todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de AMBIOCOOP LTDA.			Consecutivo	001
Fecha	29 de Septiembre 2005	Duración	(26-27) Sep 2005	Hora	8 a 12 AM - 2 a 5 PM

Auditores

Líder	NAYITH ALVAREZ
Acompañantes	Mónica Jazmín Dulcey Jordán –Asistente Calidad-, Giovanni Varón – Gerente General

Auditados

Responsables	Todos los miembros de la organización.
Involucrados	Maria del Pilar Gutiérrez – Secretaria General. Carolina Acero Laguado - P. Consultoría. Liliana Parra Fiallo –Coordinadora de AMBIOCOOP LTDA. , frente al ICP.
Ubicación	Carrera 20 No. 36-06 Oficina 705, ICP Bucaramanga.

Aspectos favorables

<ul style="list-style-type: none"> ▪ La Gerencia de la organización esta comprometida con la implementación y mejora del Sistema de Gestión de Calidad a través del cumplimiento de las responsabilidades asignadas por el sistema de Calidad y del suministro de recursos necesarios para el adecuado desarrollo. ▪ La Gerencia de la organización muestra un buen nivel de profesionalismo, conocimiento y experiencia en el manejo de la contratación. ▪ Se observa un buen sentido de orden, limpieza e infraestructura adecuada a las necesidades de la organización.

OBSERVACIONES, NO CONFOMIDADES MENORES ENCONTRADAS Y REPORTADAS, ACCION CORRECTIVA LEVANTADA

Observación No. 1

No se evidencia la asignación del numeral de la norma al que hace referencia cada uno de los procesos establecidos por la Cooperativa, de acuerdo a lo planificado en las descripciones de los procesos del manual de calidad.

Acción Correctiva No. (1)

Es apremiante realizar una modificación a las caracterizaciones con cada uno de los numerales de la norma a la cual se refiere en cada proceso.

Observación No. 2

Las definiciones de los requisitos de Solicitud y Desarrollo de la Propuesta, no es muy clara, se deben reevaluar los procedimientos porque no coinciden con lo que se hace.

Acción Correctiva No. (2)

Ajustar la redacción de las actividades resumidas en las caracterizaciones de procesos por parte del Gerente General, Inclusión de los procedimientos faltantes.

Observación No. 3

Se debe mejorar el archivo de los diferentes registros del proceso, ya que se dificulta la obtención de los registros algunos magnéticos y otros impresos.

Acción Correctiva No. (3)

Para mejorar el archivo y los registros del proceso Solicitud y desarrollo de la Propuesta se asignan nuevas carpetas.

Observación No. 4

No se pudieron evidenciar registros de la evaluación de la eficacia de las capacitaciones, no esta definida su metodología

Acción Correctiva No. (4)

Se generó e implemento un formato para la evaluación de la eficacia de las capacitaciones.

Observación No. 5

El Manual de Funciones está en proceso de revisión, aún no está liberado para su uso.

Acción Correctiva (5)

Aprobación por la dirección del Manual de Funciones y publicación del mismo a disposición del público.

Observación No. 6

No se pudo evidenciar algunos registros de la competencia de la educación del personal
Ejemplo: MARIA DEL PILAR GUTIERREZ, Bachiller (Registra), Técnica en Contaduría (No registra).

Acción Correctiva No. (6)

Recolección de los soportes faltantes para las competencias de los empleados.

Observación No. 7

Claridad en el control sobre los documentos y que se distribuyen a los funcionarios teniendo una alta rotación de personal. Es importante determinar un mecanismo de control sobre estos.

Acción Correctiva No. (7)

Se aumento el control en la recolección de los documentos entregados a los empleados, por medio de un listado de documentos distribuidos.

Observación No. 8

El tiempo de permanencia de los registros no esta actualizado. El tiempo de retención de los registros no toma en cuenta los ciclos de auditorias externas.

Acción Correctiva No. (8)

Actualización del listado de Registros evaluando el tiempo necesario de cada registro en el archivo y asignándoles el tiempo en archivo activo o inactivo.

Observación No. 9

No se tienen definidos auditores internos, aunque se evidencia el perfil definido.

Acción Correctiva No. (9)

Se inscribieron en la capacitación de Auditores Internos, la Secretaria General, y tres asociados de la Cooperativa, de los cuales dos pertenecen al Comité de Calidad de Ambicoop en los cursos de capacitación que dicta el SENA.

Observación No. 10

El programa de auditoria no se realizó en la fecha programada, estaba programada para el 10 de Septiembre y se realizo el 16-27 de septiembre.

Acción Correctiva No. (10)

Actualización de la programación de Auditorias en el formato de programación de auditorias.

Observación No. 11

No se ha medido la Satisfacción del Cliente Externo como lo indica el procedimiento Satisfacción del Cliente, ya que los registros no se pudieron evidenciar.

Acción Correctiva No. (11)

Cambio de la medición de la Satisfacción del Cliente Externo por Acta de Avance de Obra, en el cual la empresa contratista evaluación el servicio recibido.

Observación No. 12

Se tiene el sello de copia controlada, pero no se aplica el procedimiento de la documentación de Copia Controlada, para copias y documentos originales, no se puede evidenciar que la documentación cumpla con esta disposición.

Acción Correctiva (12)

Implementar el sello de (Copia controlada) para los documentos originales por medio de su registro de creación y aprobación.

Observación No. 13

No se ha evidenciado el registro de la Revisión Gerencia.

Acción Correctiva (13)

Realizar la Revisión Gerencial, programando la fecha para la misma.

NO CONFORMIDADES MENORES**No Conformidad Menor (1)**

El procedimiento del COMITÉ PARITARIO DE SALUD OCUPACIONAL, no registra la Morbilidad, ni las ausencias por incapacidad.

Acción Correctiva (1)

Crear los Formatos de Morbilidad, y Incapacidad, para llevar el registro de los empleados y las ausencias al trabajo y tenerlo actualizado.

No Conformidad Menor (2)

Se encuentra registrada la Guía de Calidad pero no se encuentra el documento, los empleados del ICP tienen conocimiento de la Política de Calidad pero no de los Objetivos de

Calidad.

Acción Correctiva (2)

Se implementó la liberación de la Guía de Calidad para todos los empleados de **AMBIOCOOP LTDA**, y se evaluara continuamente el conocimiento de la Política de Calidad, así como de sus Objetivos de Calidad

No Conformidad Menor (3)

No se tiene diseñado un sistema de comunicación con los empleados de obra o labor contratada, esto genera fallas en la actualización del Plan de Calidad.

Acción Correctiva (3)

Diseño e implementación del sistema de comunicación con los empleados de obra o labor contratada, por medio de un control semanal, este se realiza por medio telefónico o por mail de la empresa, donde actualizan e informan de los cambios de actividades realizados.

No Conformidad Menor No. 4

No realiza la reevaluación de proveedores, para el control del producto no conforme en compras.

Acción Correctiva No. (4)

Se realizó una reevaluación a los proveedores para activarlos o retirarlos del listado de proveedores de la empresa.

Para evaluar el porcentaje de cumplimiento no se tuvo en cuenta la puntuación los numerales de la norma que fueron excluidos por no aplicar a la Cooperativa.

$$\% \text{Cumplimiento de requisitos} = \frac{318}{375} = 84.8\%$$

El porcentaje de cumplimiento de requisitos en la **AMBIOCOOP LTDA.**, es del ochenta y cuatro punto cuatro por ciento (84.8%), el estado de documentación e implementación en el que se encuentra el sistema de gestión de la calidad de la Cooperativa.

Comparándola con el diagnóstico preliminar se puede observar el esfuerzo y la dedicación de la Cooperativa en los últimos 6 meses para obtener la certificación de calidad en el presente año mediante el cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2000, pasando de un 27.5% a un 84.8% de cumplimiento.



COOPERATIVA DE PROFESIONALES PARA EL
DESARROLLO DE TECNOLOGÍA AMBIENTAL LTDA

AMBIOCOOP LTDA., se encuentra gestionando la auditoria de otorgamiento del ICONTEC para adquirir el sello de calidad en ISO 9001, lo cual se evidencian en la certificación que esta por otorgarse el día 1 – 2 de Diciembre del 2005.

CONCLUSIONES

- Se realizó la clarificación de cargos existentes en la Cooperativa quedando evidencia en el Manual de Funciones donde se establecen las actividades que se llevan a cabo en cada cargo.
- Se actualizó el portafolio de servicios especificando las fechas, lugares y actividades relacionadas con cada contrato. Esto permite a la organización presentar de manera eficiente al cliente la experiencia contractual de la organización.
- Se creó el Manual de Calidad de **AMBIOCOOP LTDA**, según la NTC ISO 9001:2000, el cual contiene el alcance, los objetivos, la política de calidad, la descripción de los procesos y la manera como interactúan, y se realizó la liberación del mismo para conocimiento de los empleados.
- Se implementó de manera eficaz y eficiente el Sistema de Gestión de Calidad de **AMBIOCOOP LTDA**, y se creó conciencia en el personal de la importancia de mantener al día los formatos, registros y documentos que interactúan y son la base del Sistema. . Esto garantiza el éxito en la implementación de mismo, y compromete al personal y la alta dirección, en el manejo y funcionamiento del mismo.
- Se redefinió la Misión y la Visión organizacional para la empresa, con determinación de sus Criterios orientador y la exaltación de valores organizacionales.
- Los sistemas de gestión de la calidad permiten a la organización alcanzar la excelencia mediante la identificación y estandarización de sus procesos, así como la implementación del seguimiento, medición, análisis y mejora de los mismos a fin de generar valor agregado a los bienes y servicios ofrecidos. De esta forma el Sistema es una ventaja competitiva en el momento de licitar y amplía las posibilidades de asignación de contratos en el sector Petroquímico.
- La gestión basada en el enfoque de procesos permitirá a la organización identificar las actividades relevantes que facilitan la prestación de servicios de la Cooperativa, eliminando las actividades que no agregan valor y estandarizando los procedimientos permitiendo un mayor manejo y control de las operaciones.

- El principio de calidad de mejoramiento continuo implementado garantizará la adecuación del sistema de gestión de la calidad y permitirá mejorar el desempeño organizacional mediante la revisión de los requisitos relacionados con los diferentes servicios.
- El Sistema de Gestión de la Calidad implementado en este proyecto permitirá una fácil certificación de cumplimiento con la norma ISO 9001:2000. Por dicha razón ya se tramita la inscripción ante el ente certificador ICONTEC, esperando sea realizado la Auditoria de Otorgamiento en los días 1 y 2 de Diciembre del presente año.

RECOMENDACIONES

- El sistema de Gestión de Calidad se deberá mantener en constante revisión de los procesos que interactúan, asegurándose de esta manera de esta manera que se encuentre actualizado y de acuerdo con la realidad de la empresa.
- Para mejorar la comunicación, la empresa deberá crear una página Web que le permita estar en constante interacción con su recurso humano, ya que este se encuentra en movilidad de acuerdo a los requerimientos de los diversos contratos. Así se garantiza de manera oportuna el manejo de información vital para el funcionamiento de la empresa.
- Igualmente se recomienda instalar la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de **AMBIOCOOP LTDA**, en la página Web permitiendo un avance y mostrando evidencia del mejoramiento continuo.
- La Gerencia General y el Consejo de Administración, deben diseñar un plan de acción, mediante el cual la empresa se de a conocer su portafolio de servicios con el animo de conquistar clientes en el sector privado y no solo depender de contratación en el sector público.

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

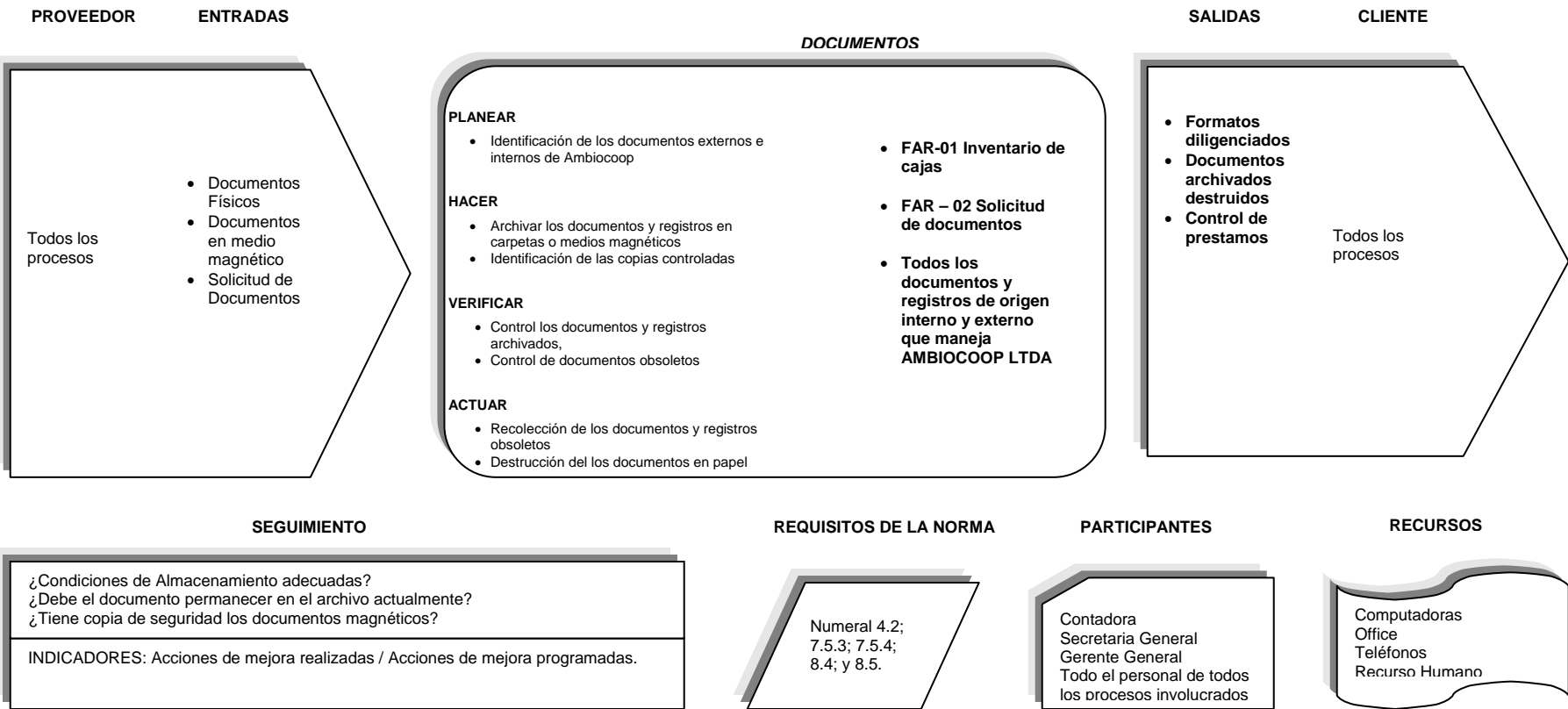
NORMAS FUNDAMENTALES SOBRE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DOCUMENTOS DE ORIENTACIÓN PARA SU APLICACIÓN, ICONTEC, Santa fe de Bogotá, 2004.

ESTRATEGIAS PARA IMPLANTAR LA NORMA DE CALIDAD PARA LA MEJORA CONTINUA, Víctor Manuel Nava y Ana Rosa Jiménez, Editorial Limusa, México, 2004.

ANEXOS

ANEXO 1 ARCHIVO

OBJETIVO: Establecer los mecanismos necesarios para controlar la documentación y todos los registros físicos que requiere AMBIOCOOP LTDA , para su operación.
ALCANCE: Toda la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.
RESPONSABLES: Gerente General, Secretaría General.

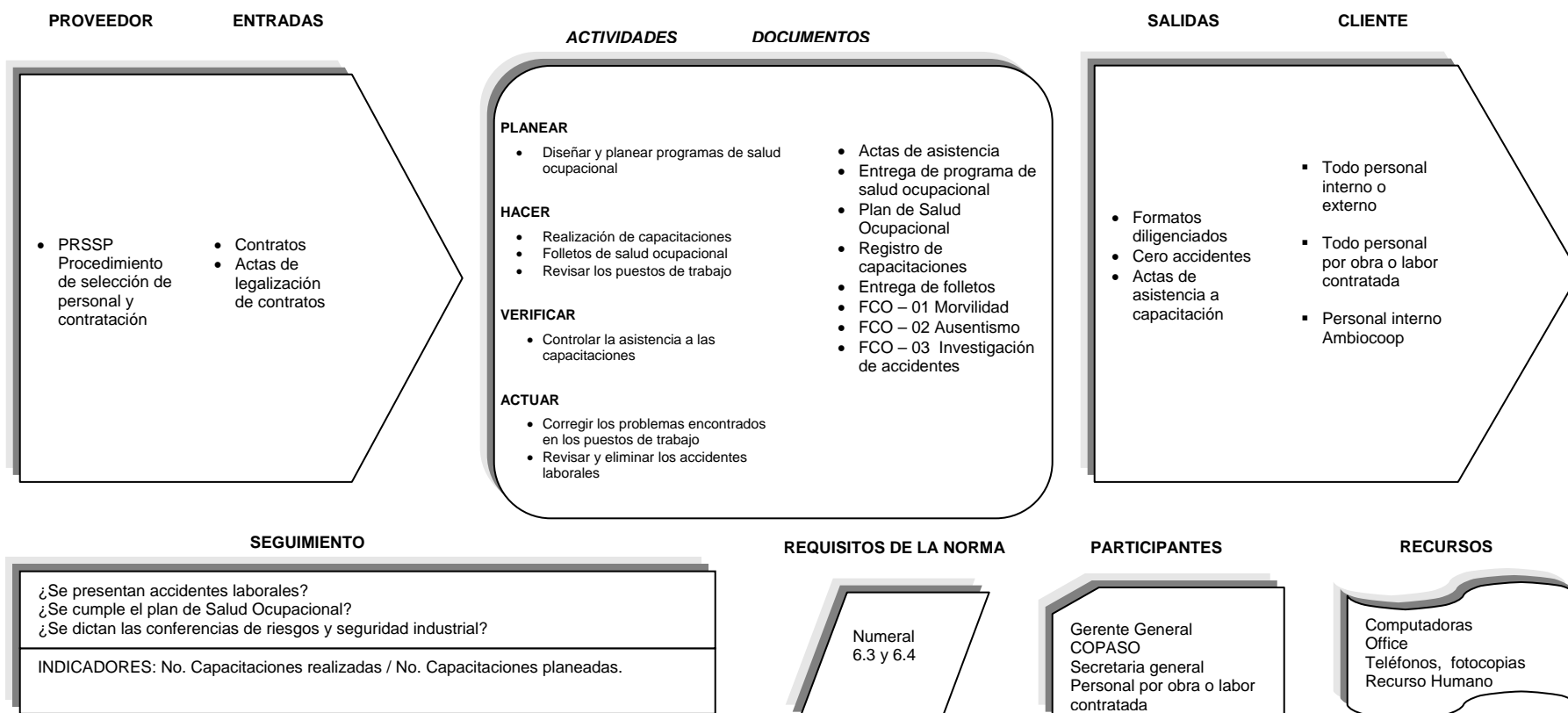


ANEXO 2 SALUD OCUPACIONAL

OBJETIVO: Motivar a la población trabajadora sobre la adopción de conductas y estilos de vida saludable para lograr ambientes laborales sanos.

ALCANCE: Prevenir lo posibles daños a la salud del personal propio, contratado y terceros, así como las normas establecidas por ECOPETROL o por otra empresa contratante.

RESPONSABLES: Gerente General. Secretaria general y miembros del comité paritario.

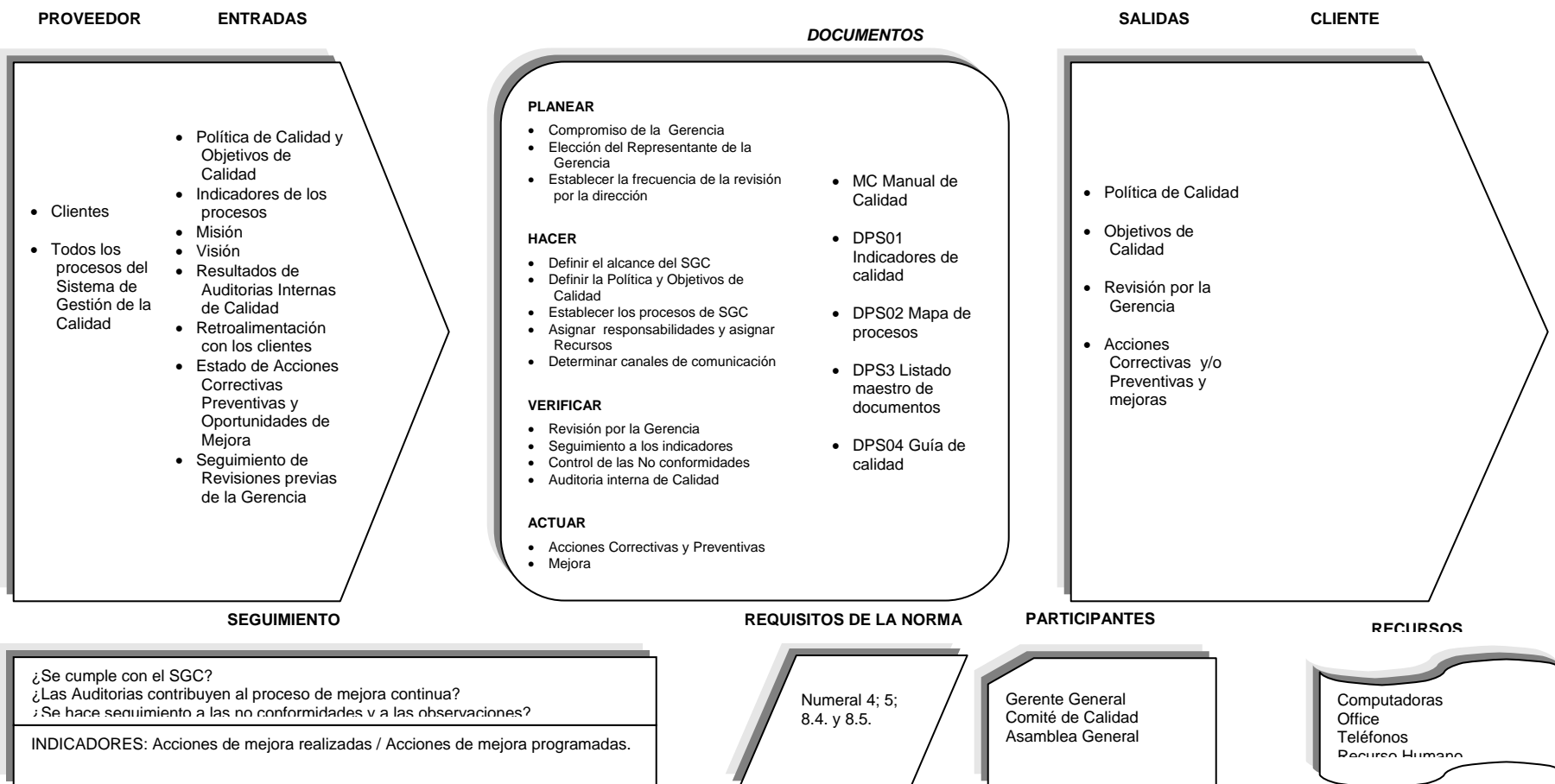


ANEXO 3. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

OBJETIVO: Establecer lineamientos generales del Sistema de Gestión de la Calidad definiendo las directrices en relación a la calidad del servicio.

ALCANCE: Sistema de Gestión de la Calidad de **AMBIOCOOP LTDA.**

RESPONSABLES: Gerente General.

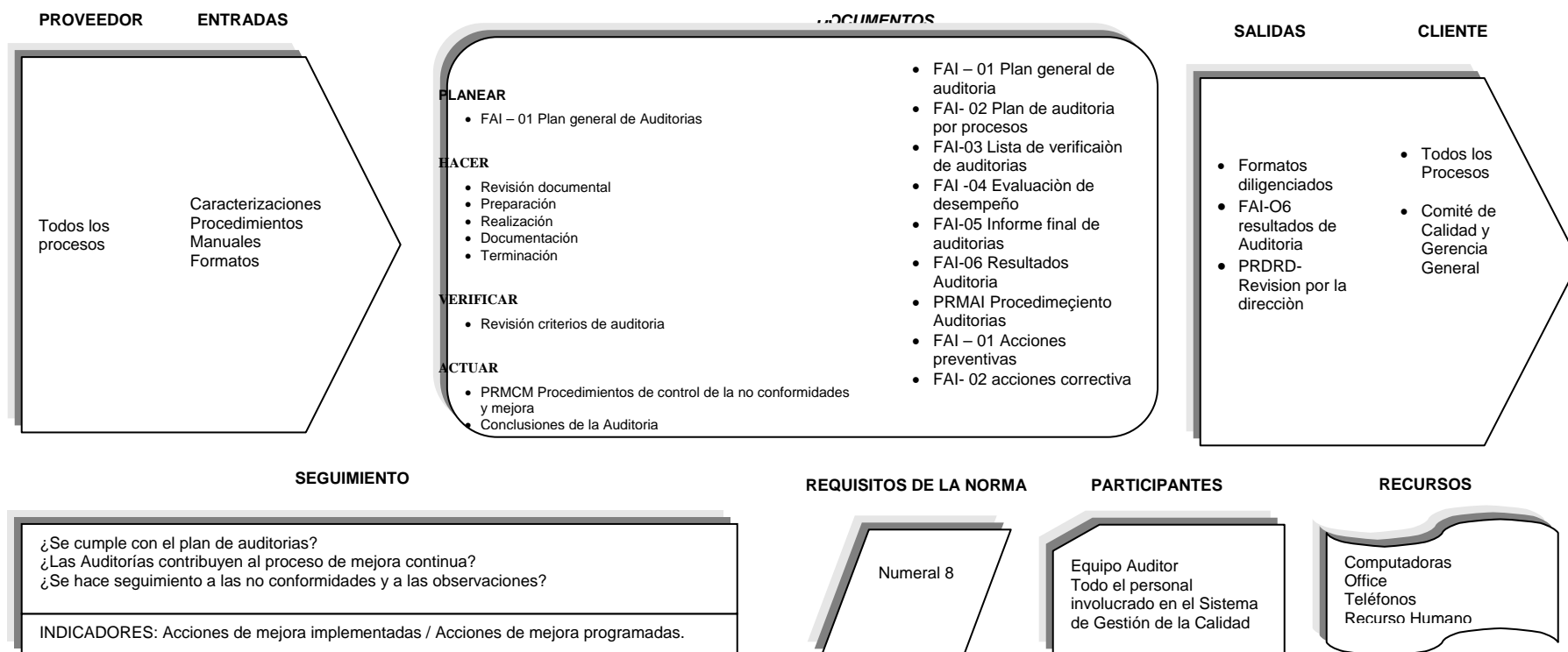


ANEXO 5. AUDITORIAS INTERNAS

OBJETIVO: Evaluar las fortalezas y debilidades del Sistema de Gestión de Calidad, Detectar oportunidades para la mejora Continua, Conocer la capacidad del Sistema para cumplir los requisitos (ISO, Clientes, Legales, y de la organización), verificar la capacidad de los procesos para cumplir con los requisitos, ejecutar seguimiento de la eficacia de las acciones correctivas y preventivas y de mejora,

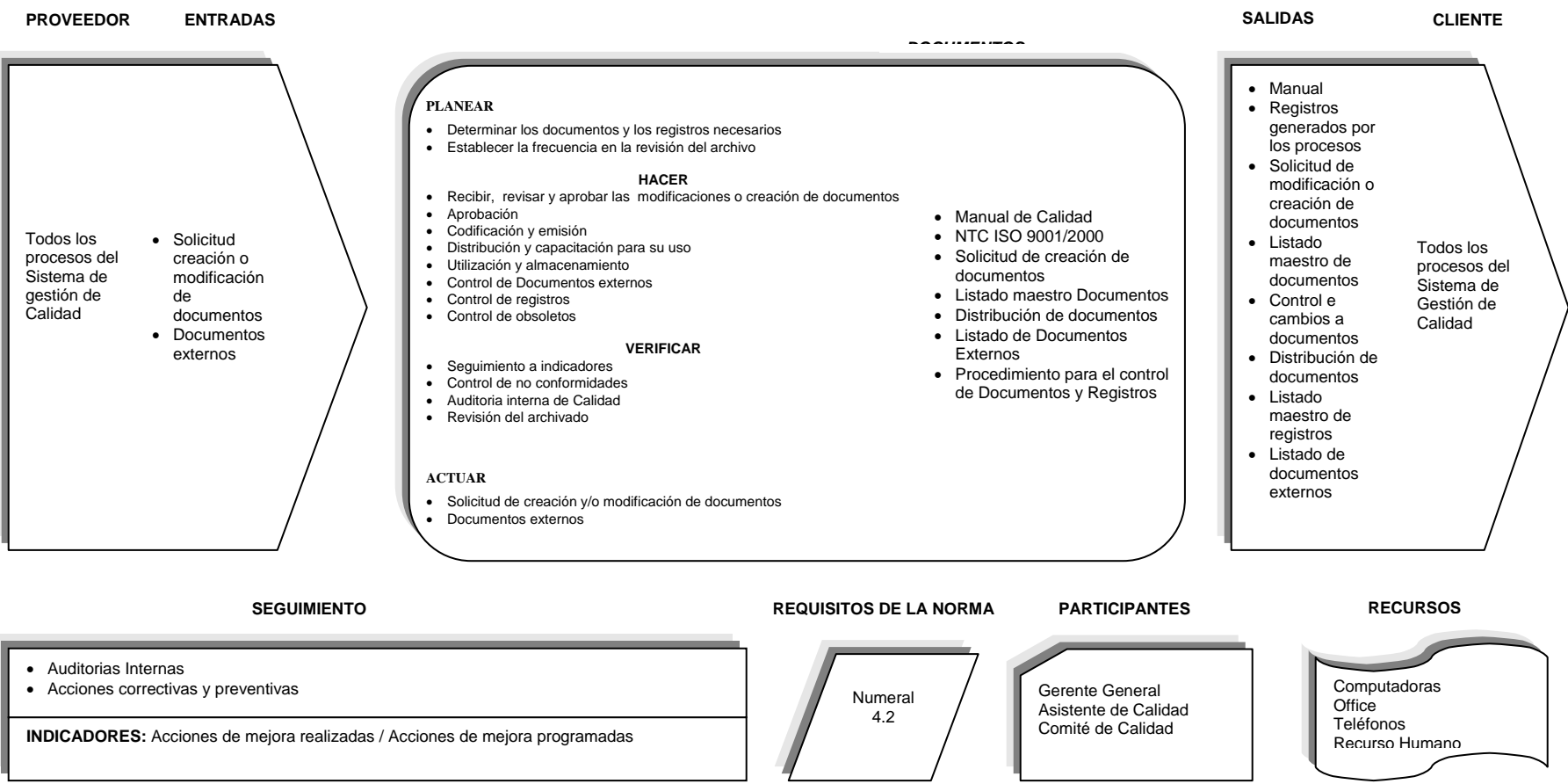
ALCANCE: Toda auditoría interna realizada en **AMBIOCOOP LTDA.**

RESPONSABLES: Auditores de Calidad.



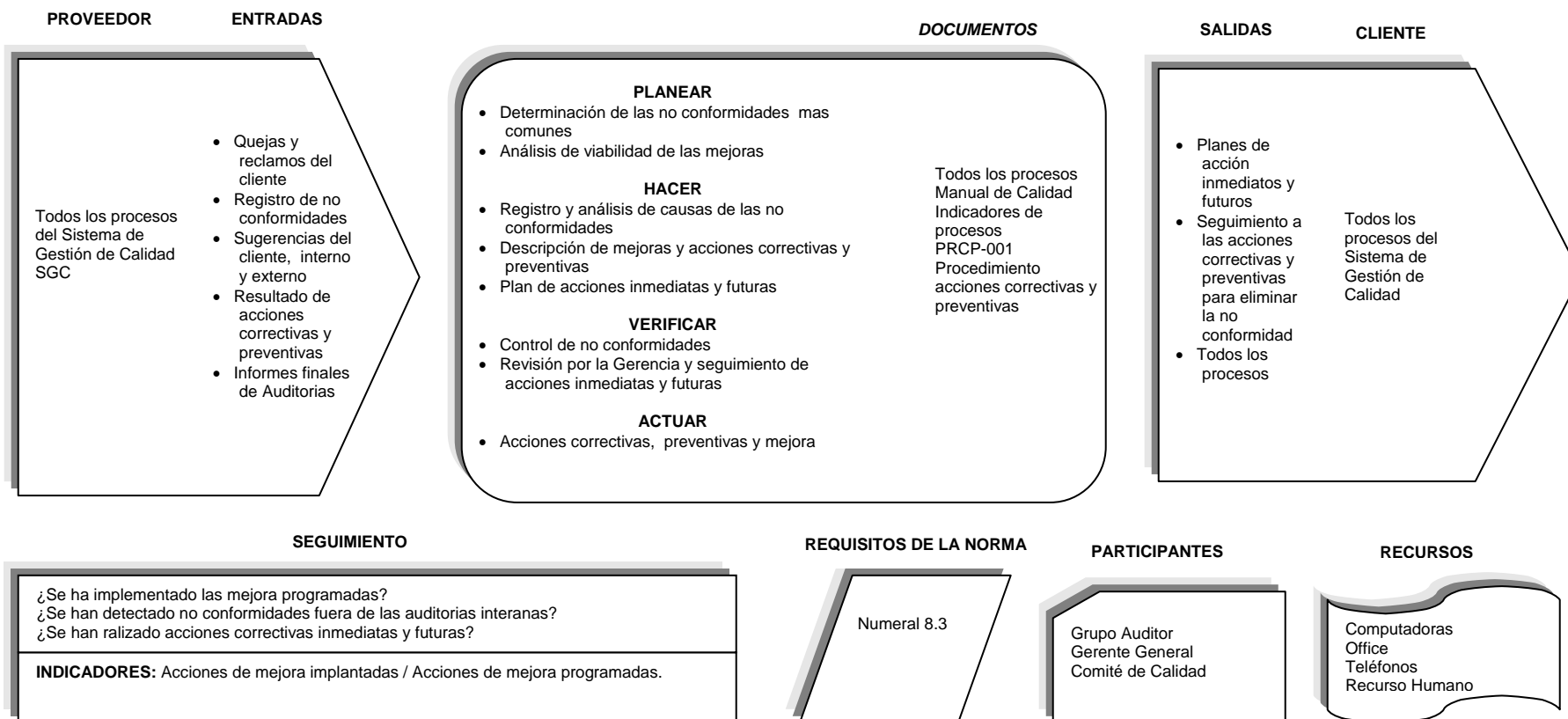
ANEXO 6. CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

OBJETIVO: Regular los documentos y registros asociados al SGC, para asegurar su disponibilidad y validez.
ALCANCE: Este procedimiento aplica para todos los registros que hacen parte del Sistema de Gestión de la Calidad.
RESPONSABLE: GERENTE GENERAL Y SECRETARIA GENERAL



ANEXO 7. CONTROL DE LAS NO CONFORMIDADES Y MEJORAS

OBJETIVO: Tomar las acciones necesarias para corregir una no conformidad o una posible no conformidad y evitar su ocurrencia, mejorando continuamente el SGC.
ALCANCE: Este procedimiento aplica para cuando se detecte una no conformidad o una posible no conformidad o mejora y se requiera levantar una acción correctiva o preventiva.
RESPONSABLES: Gerente General.

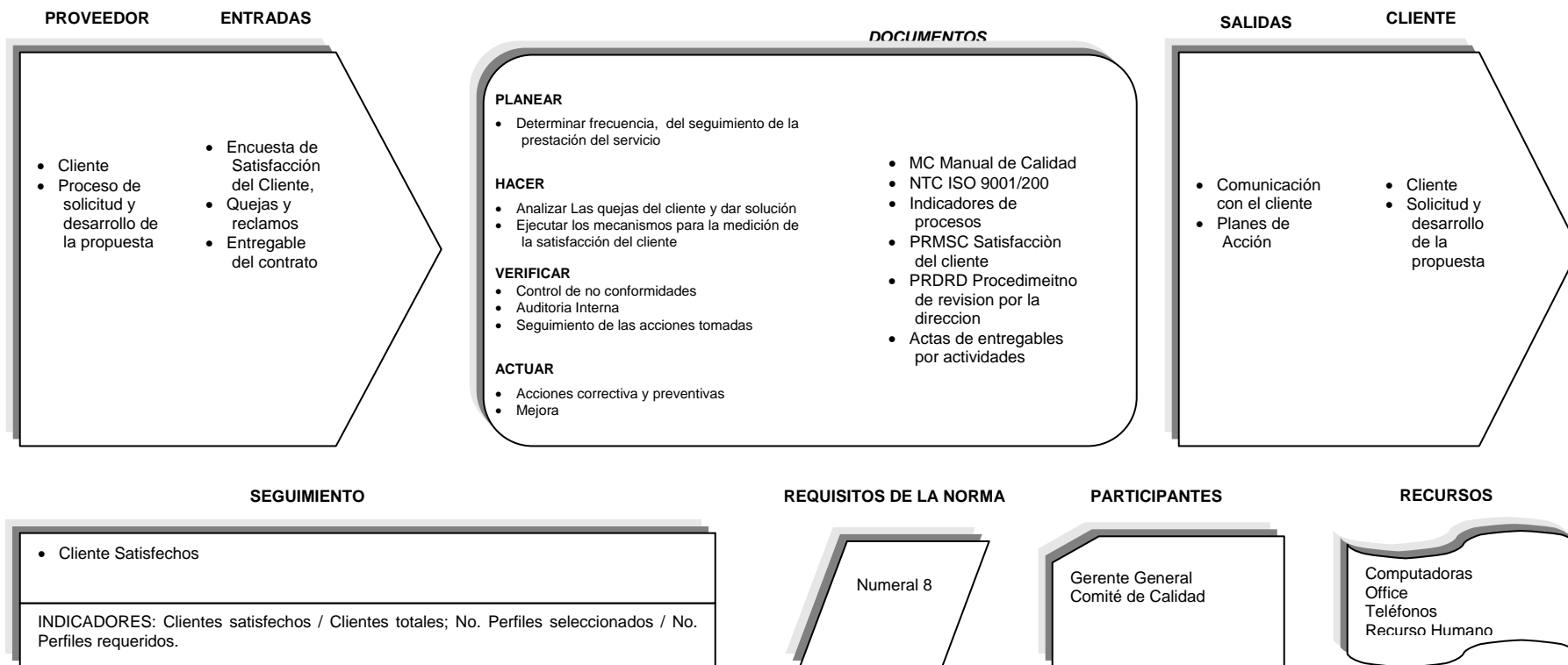


ANEXO 8. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

OBJETIVO: Establecer la metodología para llevar a cabo la Evaluación del personal de **AMBIOCOOP LTDA.**, en las diferentes actividades de prestación del servicio.

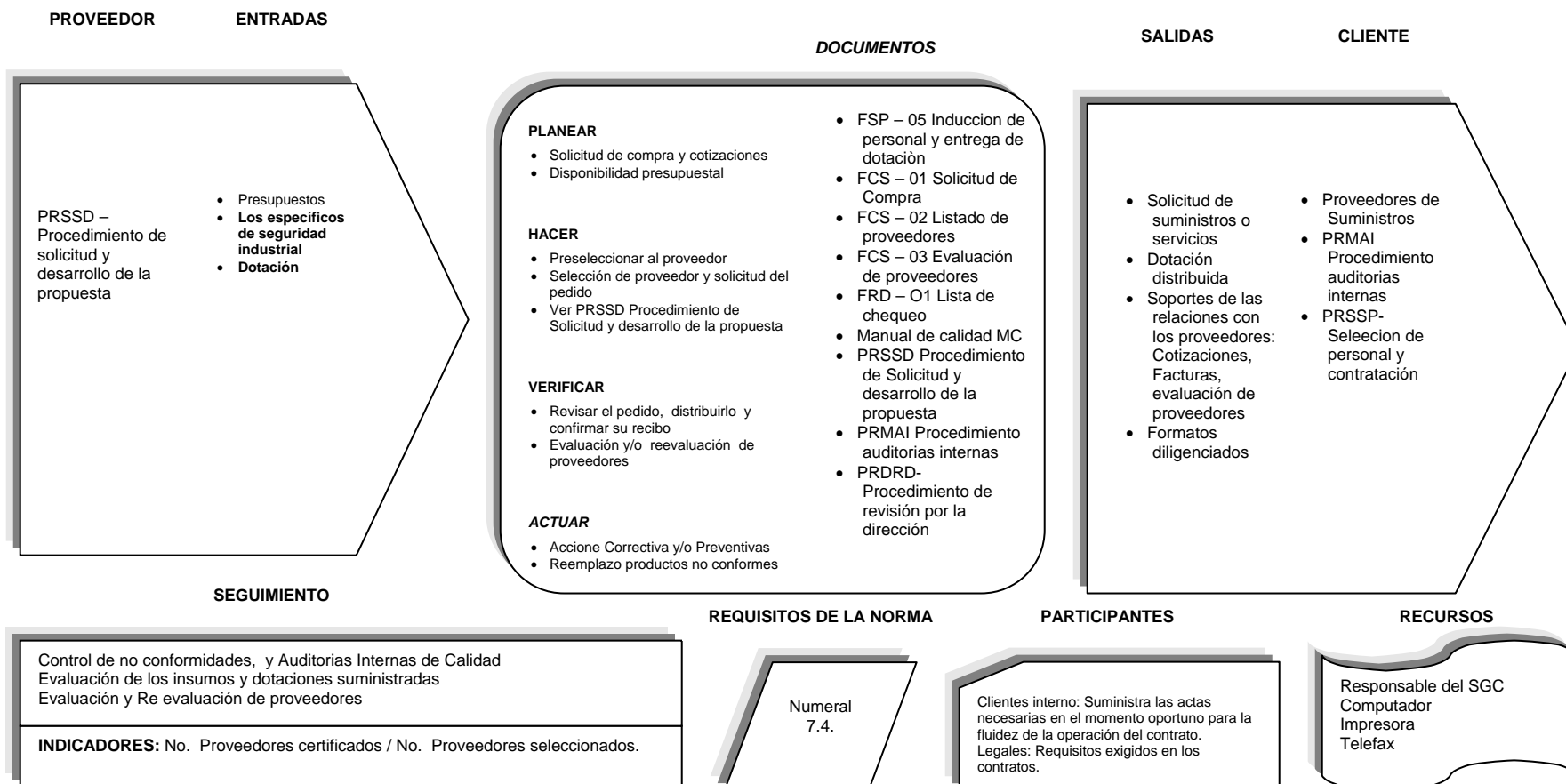
ALCANCE: Este procedimiento aplica para todos los procedimientos efectuados por Ambiocoop en el desarrollo de las diferentes actividades contempladas en la prestación del servicio a nuestros clientes.

RESPONSABLES: Gerente General.



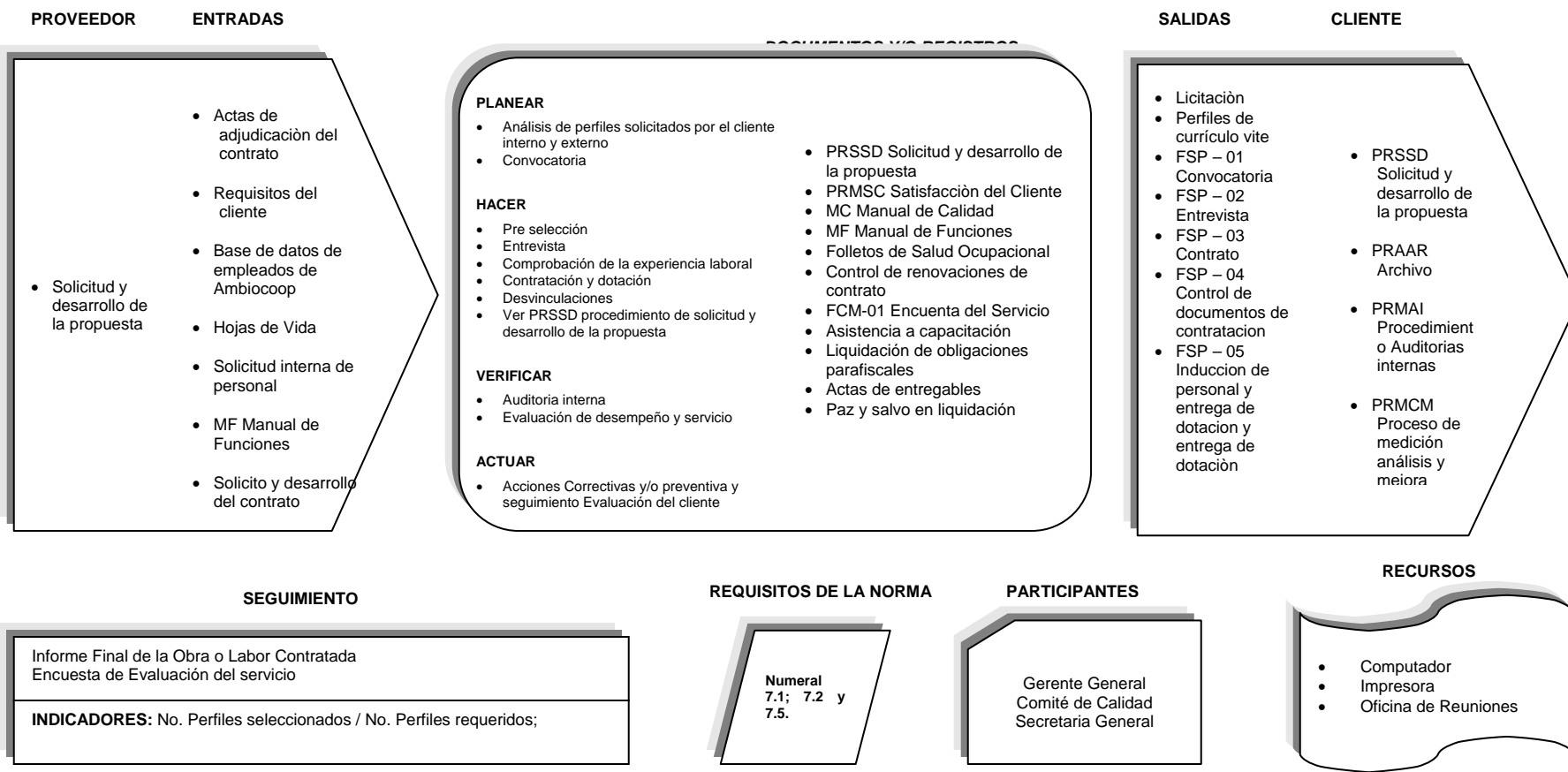
ANEXO 9. COMPRAS Y SUMINISTROS

OBJETIVO: Adquirir y Suministrar lo insumos requeridos para la prestación del servicio.
ALCANCE: Toda compra que afecten el normal funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad de AMBIOCOOP LTDA.
RESPONSABLES: Gerente General.



ANEXO 10. SELECCIÓN DE PERSONAL Y CONTRATACIÓN

OBJETIVO: Disponer de personal altamente calificado que ofrezca el mercado laboral para cada cargo
ALCANCE: Este proceso se efectúa para toda requisición de personal correspondiente a cargos que afecten la calidad del servicio de AMBIOCOOP LTDA.
RESPONSABLES: Gerente General

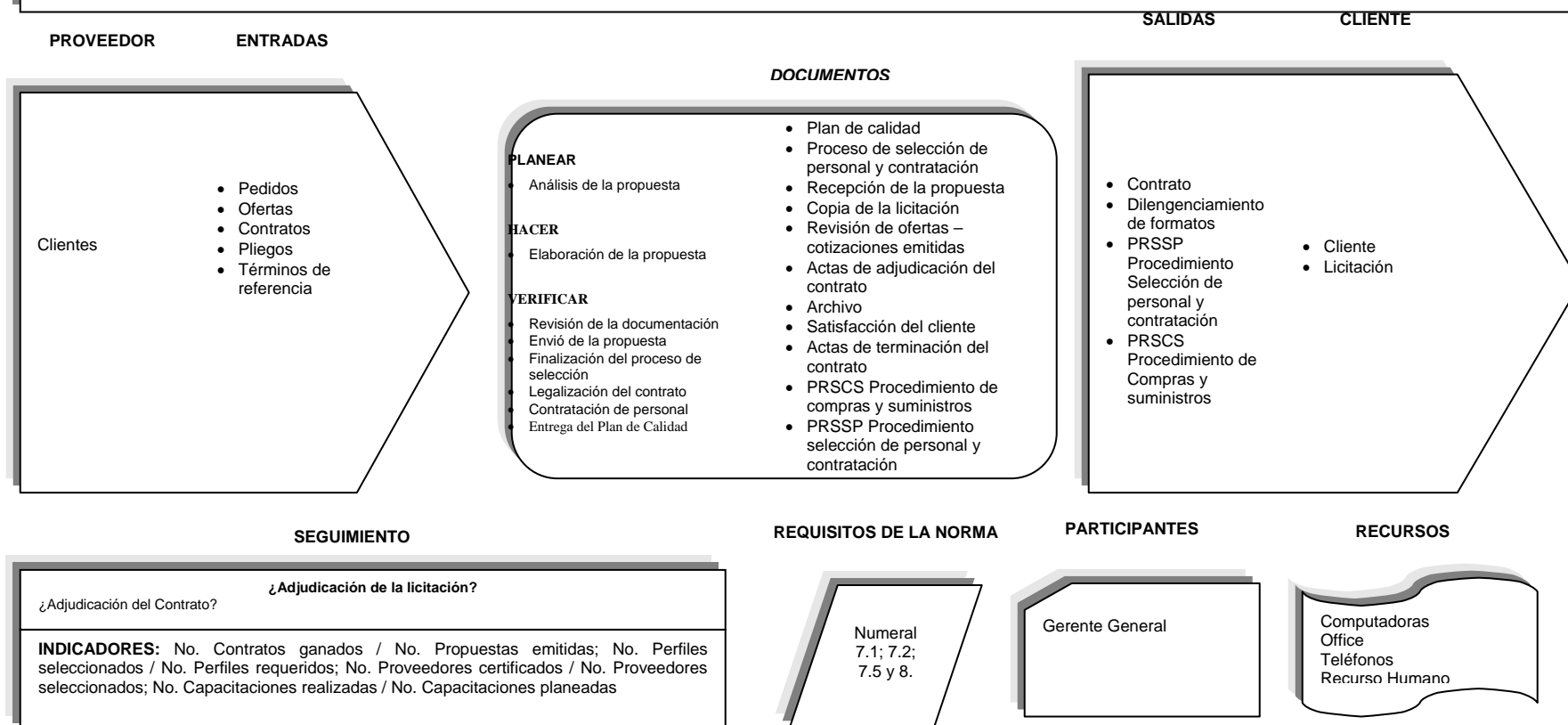


ANEXO 11. SOLICITUD Y DESARROLLO DE LA PROPUESTA

OBJETIVO: Establecer los pasos y responsabilidades para la revisión de ofertas, pedidos, contratos, y pliegos para los servicios suministrados por Ambiocoop Ltda., todo lo anterior con el fin de asegurar los requisitos del cliente y los establecimientos en la NTC ISO 9001:2000.

ALCANCE: Aplica para toda oferta, pedidos, contratos, pliegos, términos de referencia que se realice en **AMBIOCOOP LTDA.**

RESPONSABLES: Gerente General.



ANEXO 12. LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS

No.	TIPO	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	RESPONSABLE	ALMACENAMIENTO	MEDIO DE SOPORTE	TIEMPO DE DURACIÓN	No. COPIAS
1	Manual	MC	Manual de calidad	Comité de Calidad Gerente General	Archivo Comité de Calidad Archivo Gerencia Archivo General	Papel Disco magnético	(1 año)	3
2		MF	Manual de funciones	Gerente General	Archivo Gerencia Archivo General	Papel Disco magnético	(1 año)	2
3	Procedimientos	PRDPS	Procedimiento de planificación del sistema de gestión de la calidad	Comité de Calidad Gerente General	Archivo Comité de Calidad Archivo Gerencia Archivo General	Papel Disco magnético	(1 año)	3
4		PRDRD	Procedimiento de revisión por la dirección	Comité de Calidad Gerente General	Archivo Comité de Calidad Archivo Gerencia Archivo General	Papel Disco magnético	(1 año)	3
5		PRSSD	Procedimiento de solicitud y desarrollo de la propuesta	Comité de Calidad Gerente General	Archivo Comité de Calidad Archivo Gerencia Archivo General	Papel Disco magnético	(1 año)	3
6		PRSSP	Procedimiento de selección de personal y contratación	Comité de Calidad Gerente General	Archivo Comité de Calidad Archivo Gerencia Archivo General	Papel Disco magnético	(1 año)	3
7		PRSCS	Procedimiento de compras y suministros	Comité de Calidad Gerente General	Archivo Comité de Calidad Archivo Gerencia Archivo General	Papel Disco magnético	(1 año)	3
8		PRACO	Procedimiento de copaso	Comité de Calidad Gerente General	Archivo Comité de Calidad Archivo Gerencia Archivo General	Papel Disco magnético	(1 año)	3
9		PRAAR	Procedimiento de archivo	Comité de Calidad Gerente General	Archivo Comité de Calidad Archivo Gerencia Archivo General	Papel Disco magnético	(1 año)	3
10		PRMDR	Procedimiento de control de documentos y registros	Comité de Calidad Gerente General	Archivo Comité de Calidad Archivo Gerencia Archivo General	Papel Disco magnético	(1 año)	3
11		PRMCM	Procedimiento de control de las no conformidades y	Comité de Calidad Gerente General	Archivo Comité de Calidad Archivo Gerencia Archivo General	Papel Disco magnético	(1 año)	3

			mejora					
12		PRMSC	Procedimiento de satisfacción del cliente	Comité de Calidad Gerente General	Archivo Comité de Calidad Archivo Gerencia Archivo General	Papel Disco magnético	(1 año)	3
13		PRMAI	Procedimiento de auditorias internas	Comité de Calidad Gerente General	Archivo Comité de Calidad Archivo Gerencia Archivo General	Papel Disco magnético	(1 año)	3
14	Documentos	DPS01	Indicadores de calidad	Comité de Calidad Gerente General	Archivo Comité de Calidad Archivo Gerencia Archivo General	Papel Disco magnético	(1 año)	3
15		DPS02	Mapa de procesos	Comité de Calidad Gerente General	Archivo Comité de Calidad Archivo Gerencia Archivo General	Papel Disco magnético	(1 año)	3
16		DPS03	Listado maestro de documentos	Comité de Calidad Gerente General	Archivo Comité de Calidad Archivo Gerencia Archivo General	Papel Disco magnético	(1 año)	3
17		DPS04	Guía de calidad	Comité de Calidad Gerente General	Archivo Comité de Calidad Archivo Gerencia Archivo General	Papel Disco magnético	(1 año)	Asociado al número de profesionales requeridos en la licitación
18		DCO01	Guía de copaso	Comité de Calidad Gerente General	Archivo Comité de Calidad Archivo Gerencia Archivo General	Papel Disco magnético	(1 año)	Asociado al número de empleados
19		Documento de origen externo	Normas fundamentales sobre gestión de la calidad y documentos de orientación para su aplicación	Comité de Calidad Gerente General	Archivo Comité de Calidad	Libro	Hasta vigencia legal	1
20		Documento de origen externo	Certificados de experiencia contractual	Asamblea General Gerente General Consejo de Administración	Archivo Gerencia	Papel	Indefinido	Asociado al alcance del contrato
21		Registros	FRD01	Lista de chequeo	Gerente General	Archivo Gerencia	Papel	(1 año)
22		FSD01	Análisis de la propuesta	Gerente General	Archivo Gerencia	Papel	(1 año)	1
23		FSD02	Lista de chequeo de la licitación	Gerente General	Archivo Gerencia	Papel	(1 año)	1
24		FSD03	Plan de calidad	Gerente General	Archivo Gerencia	Papel	Tiempo de duración del contrato	Asociado al número de profesionales requeridos en la licitación
25		FSP01	Convocatoria	Gerente General	Archivo Gerencia	Papel	Tiempo de duración del contrato	1
26		FSP02	Entrevista	Gerente General	Archivo Gerencia	Papel	Tiempo de duración del contrato	1

27		FSP03	Contrato	Gerente General	Archivo Gerencia	Papel	Tiempo de duración del contrato	1
28		FSP04	Control de documentos de contratación	Gerente General	Archivo Gerencia	Papel	Tiempo de duración del contrato	1
29		FSP05	Inducción al personal y entrega de dotación	Gerente General Secretaria	Archivo Gerencia	Papel	Tiempo de duración del contrato	1
30		FCS01	Solicitud de compra	Gerente General Secretaria	Archivo General	Papel	(1 año)	1
31		FCS02	Listado de proveedores	Gerente General Secretaria	Archivo General	Papel	(1 año)	1
32		FCS03	Evaluación a proveedores	Gerente General Secretaria	Archivo General	Papel	(1 año)	1
33		FAR01	Solicitud de documentos	Secretaria	Archivo General	Papel	(1 año)	1
34		FAR02	Inventario de cajas	Secretaria	Archivo General	Papel	(1 año)	1
35		FCO01	Morbilidad	Gerente General	Archivo Gerencia	Papel	(2 años)	1
36		FCO02	Ausentismo	Gerente General	Archivo Gerencia	Papel	(2 años)	1
37		FCO03	Investigación de accidentes	Gerente General	Archivo Gerencia	Papel	(2 años)	1
38		FCM01	Acciones preventivas	Gerente General	Archivo Gerencia	Papel	(1 año)	1
39		FCM02	Acciones correctivas	Gerente General	Archivo Gerencia	Papel	(1 año)	1
40		FCM01	Encuesta	Gerente General	Archivo Gerencia	Papel	(1 año)	1
41		FAI01	Plan general de auditorias	Comité de Calidad Gerente General	Archivo Comité de Calidad Archivo Gerencia	Papel	(2 años)	1
42		FAI02	Plan de auditorias por proceso	Comité de Calidad Gerente General	Archivo Comité de Calidad Archivo Gerencia	Papel	(2 años)	1
43		FAI03	Lista verificación de auditorias	Comité de Calidad Gerente General	Archivo Comité de Calidad Archivo Gerencia	Papel	(2 años)	1
44		FAI04	Evaluación desempeño auditores internos	Comité de Calidad Gerente General	Archivo Comité de Calidad Archivo Gerencia	Papel	(2 años)	1
45		FAI05	Informe final de auditorias	Comité de Calidad Gerente General	Archivo Comité de Calidad Archivo Gerencia	Papel	(2 años)	1
46		FAI06	Resultados de la auditoria	Comité de Calidad Gerente General	Archivo Comité de Calidad Archivo Gerencia	Papel	(2 años)	1