

**DISEÑO, DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE UN
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA COOPERATIVA DE VIGILANTES
INDEPENDIENTES DEL SUR “COOVISUR CTA”, BASADO EN LA NORMA
NTC ISO 9001:2008.**

LEIDY JOHANNA LÓPEZ MUÑOZ

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERIAS FISICO-MECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA**

2010

**DISEÑO, DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE UN
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA COOPERATIVA DE VIGILANTES
INDEPENDIENTES DEL SUR “COOVISUR CTA”, BASADO EN LA NORMA
NTC ISO 9001:2008.**

LEIDY JOHANNA LÓPEZ MUÑOZ

Trabajo de grado para optar al título de
INGENIERO INDUSTRIAL

Director

JORGE ELIECER FIGUEROA VARGAS

Ingeniero Industrial

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERIAS FISICO-MECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA**

2010

DEDICATORIA

A Dios por ser mi luz y fortaleza en todo momento

A mis padres Ricardo y Martha por su esfuerzo, apoyo y comprensión

A mis hermanas Alejandra y Mariana por su Cariño

A mis tías Luz Marina y Lúgía por su apoyo incondicional

A mis amigos especialmente a Adriana y Sylvia, quienes estuvieron presentes cuando las necesité.

AGRADECIMIENTOS

A la Ingeniera Claudia Téllez, asesora del proyecto, quien con su empeño, compromiso y consejos basados en su experiencia y conocimientos, contribuyó de manera significativa en la realización del proyecto.

A todo el personal de COOVISUR CTA, por su notable colaboración y su entusiasmo en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

A la Universidad Industrial de Santander, especialmente a la Escuela de Estudios Industriales y Empresariales, por su contribución en mi formación académica y humana, lo cual representó las bases para el desarrollo de la práctica.

Al Ingeniero Jorge E. Figueroa, director del proyecto, por sus aportes, respaldo y asesoría oportuna.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	1
1 ESPECIFICACIONES DEL PROYECTO.....	3
1.1 OBJETIVOS DEL PROYECTO	3
1.1.1 Objetivo General.....	3
1.1.2 Objetivos Específicos	3
1.2 ALCANCE.....	4
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	5
2 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	6
2.1 IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA.....	6
2.2 DATOS GENERALES.....	6
2.3 RESEÑA HISTÓRICA.....	7
2.4 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	8
2.4.1 Misión.....	8
2.4.2 Visión.....	8
2.4.3 Valores Corporativos	8
2.4.4 Estructura Organizacional	9
2.5 DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS.....	12
2.5.1 Vigilancia Fija	12
2.5.2 Vigilancia Móvil.....	13
2.5.3 Escoltas	13
2.6 PRINCIPALES CLIENTES.....	14
3 MARCO TEÓRICO	16
3.1 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA CALIDAD	16
3.1.1 Control de la Calidad.....	17
3.1.2 Aseguramiento de la Calidad.....	17
3.1.3 Calidad Total	18
3.2 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	18
3.2.1 Familia de Normas ISO 9000	19
3.2.2 Norma ISO 9001:2008.....	20
3.2.3 Principios de Gestión de la Calidad.....	21
3.2.4 Ciclo PHVA.....	26
3.2.5 Beneficios de la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad.	26

4	METODOLOGÍA PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO	29
4.1	PLANEAR	30
4.1.1	Diagnóstico Inicial.....	30
4.1.2	Planificación	30
4.2	HACER	31
4.2.1	Sensibilización y Capacitación	31
4.2.2	Documentación.....	31
4.2.3	Implementación	32
4.3	VERIFICAR.....	32
4.3.1	Evaluación.....	32
4.4	ACTUAR	33
4.4.1	Acciones de Mejoramiento	33
5	DIAGNÓSTICO INICIAL	34
5.1	DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL	35
5.2	DIAGNÓSTICO DE CALIDAD.....	37
5.2.1	Metodología del Diagnóstico	37
	Fuente: Autor del proyecto	57
5.2.2	Resultado del Diagnóstico.....	57
6	PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	61
6.1	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.....	61
6.1.1	Representante de la Dirección	63
6.2	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	63
6.3	EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	64
6.4	POLÍTICA DE CALIDAD	64
6.5	ESTABLECIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD.....	68
6.6	MAPA DE PROCESOS.....	70
6.7	INDICADORES DE GESTIÓN	72
7	SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN	77
7.1	SENSIBILIZACIÓN	77
7.2	PROGRAMA DE CAPACITACIÓN.....	78
7.3	METODOLOGÍA DE LAS CAPACITACIONES	79
8	DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	81
8.1	ESTRUCTURA DOCUMENTAL	81
8.2	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	83
8.3	CONTROL DE REGISTROS.....	83

8.4	DESARROLLO DE LA DOCUMENTACIÓN.....	84
8.4.1	Manual de Calidad.....	84
8.4.2	Caracterización de procesos	84
8.4.3	Procedimientos Obligatorios.....	86
8.4.4	Instructivos	86
8.4.5	Formatos de Calidad	87
8.4.6	Plan de Calidad	90
9	IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	91
9.1	ACTIVIDADES DESARROLLADAS	91
	En la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad se desarrollaron las siguientes actividades:.....	91
9.1.1	Control de Documentos	92
9.1.2	Control de Registros.....	92
9.1.3	Difusión y Entendimiento del Manual de Calidad	93
9.1.4	Entrega y Socialización de los Documentos en cada Proceso.....	93
9.1.5	Seguimiento de Aplicación de Procedimientos y Diligenciamiento de Formatos	95
10	EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	97
10.1	AUDITORES INTERNOS.....	97
10.2	PRIMERA AUDITORÍA	98
10.2.1	Metodología Empleada	98
10.2.2	Informe de la Auditoría	99
10.2.3	Plan de mejora	100
10.3	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	103
10.4	SEGUNDA AUDITORÍA.....	105
10.4.1	Informe Segunda Auditoría	105
10.4.2	Plan de Mejora	105
11	CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	108
12	CONCLUSIONES	109
13	RECOMENDACIONES	111
14	BIBLIOGRAFÍA	112
	ANEXOS.....	113

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama COOVISUR CTA.....	11
Figura 2. Supervisores y Guardas de Seguridad	12
Figura 3. Grupo de Reacción	13
Figura 4. Grupo de Escoltas	13
Figura 5. Evolución de la Calidad	16
Figura 6. Esquema General del Proyecto	29
Figura 7 Política de Calidad COOVISUR CTA.....	68
Figura 8. Mapa de Procesos COOVISUR CTA.....	70
Figura 9. Pirámide Documental de COOVISUR CTA.	81

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Personal Asociado a COOVISUR CTA.....	10
Tabla 2. Matriz DOFA	35
Tabla 3 Lista de Verificación	38
Tabla 4. Matriz de cumplimiento de los requisitos	58
Tabla 5 Presupuesto Sistema de Gestión de la Calidad	62
Tabla 6 Necesidades del Cliente Vs Metas Organizacionales	67
Tabla 7 Definición de los Objetivos de Calidad.....	69
Tabla 8 Responsables de Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.....	72
Tabla 9 Planificación Estratégica de los Objetivos de Calidad	74
Tabla 10 Capacitaciones Desarrolladas en COOVISUR CTA	78
Tabla 11 Formatos del Sistema De Gestión de la Calidad	87
Tabla 12 No Conformidades Primea Auditoría.....	100
Tabla 13 Plan de Mejora Primera Auditoría	101
Tabla 14 Plan de Mejora Segunda Auditoria	106
Tabla 15 Cumplimiento de Objetivos	108

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Cronograma de actividades	114
Anexo 2. Cuadro Control de Indicadores	116
Anexo 3. Evaluación de indicadores	119
Anexo 4. Folleto capacitación	120
Anexo 5. Asistencia a capacitación.....	122
Anexo 6. Elaboración de documentos	123
Anexo 7. Control de documentos.....	126
Anexo 8. Listado maestro de documentos.....	131
Anexo 9. Control de registros.....	136
Anexo 10. Manual de calidad.....	139
Anexo 11. Caracterizaciones de proceso	154
Anexo 12. Acciones correctivas y preventivas	166
Anexo 13. Control producto no conforme	169
Anexo 14. Auditorías internas	172
Anexo 15. Calificación inicial de proveedores.....	175
Anexo 16. Plan control del servicio	177
Anexo 17. Plan primera auditoría.....	180
Anexo 18. Programas de auditorias.....	181
Anexo 19. Informe primera auditoria.....	182
Anexo 20. Formato acciones correctivas y preventivas	186
Anexo 21. Informe revisión por la dirección	188
Anexo 22. Informe segunda auditoria	190

RESUMEN

TÍTULO

DISEÑO, DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA COOPERATIVA DE VIGILANTES INDEPENDIENTES DEL SUR "COOVISUR CTA, BASADO EN LA NORMA NTC ISO 9001:2008.*

AUTOR

LEIDY JOHANNA LÓPEZ MUÑOZ **

PALABRAS CLAVES: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, NORMA ISO 9001:2008, DISEÑO, DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN.

DESCRIPCIÓN

Este documento contiene el diseño, documentación, implementación y evaluación de un Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa COOVISUR CTA, Basado en el cumplimiento de los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2008 en todos sus procesos reflejando calidad y satisfacción al cliente en la prestación de servicios de Vigilancia y Seguridad Privada.

La metodología empleada para el desarrollo del tema se basó en el ciclo P-H-V-A de mejoramiento continuo, a través del cual se realizó un diagnóstico inicial a la empresa con el fin de evaluar el cumplimiento de los requisitos contemplados en la norma, a partir del cual se elaboró una programación de actividades de sensibilización y capacitación dirigido a todo el personal en temas relacionados con calidad. Posteriormente se diseñó, documentó, implementó y evaluó su cumplimiento a través de la realización de Auditoría Internas que permitieron identificar las fortalezas y debilidades del sistema para mejorarlo por medio de la adopción de acciones correctivas y preventivas.

Finalmente, se diseñaron planes de acción con el fin de asegurar el cierre de las no conformidades encontradas durante la realización de las auditorías. Cabe concluir que mediante las actividades realizadas para el cumplimiento de los objetivos del proyecto, se logro integrar todas las áreas de la empresa, trabajando conjuntamente hacia la mejora continua de la organización.

* Proyecto de Grado

** Facultad de Ingeniería Físico-Mecánicas, Escuela de Estudios Industriales y Empresariales. Director: Jorge Eliecer Figueroa.

ABSTRACT

TITLE

DESIGN, DOCUMENTATION, IMPLEMENTATION AND EVALUATION OF A QUALITY MANAGEMENT SYSTEM GUARDS IN COOPERATIVA DE VIGILANTES INDEPENDIENTES DEL SUR "COOVISUR CTA BASED ON NORM NTC ISO 9001:2008.*

AUTHOR

LEIDY JOHANNA LÓPEZ MUÑOZ**

KEY WORDS: SYSTEM OF QUALITY MANAGEMENT ISO 9001:2008, DESIGN, DOCUMENTATION, IMPLEMENTATION AND EVALUATION.

DESCRIPTION

This document contains the design, documentation, implementation and evaluation of a System of Quality Management in the company COOVISUR CTA, based on the requirements of international standard ISO 9001:2008 in all its processes reflecting quality and satisfaction customer services Surveillance and Private Security.

The methodology used in the topic development is based on the P-H-V-A cycle of constant improvement, through which an initial diagnosis was made at the company in order to assess compliance with the requirements of the rule, from which developed a program of activities aimed at sensitizing and training all staff on quality issues. Subsequently designed, documented, implemented and evaluated their performance through internal audits to identify the strengths and weaknesses of the system to improve through the adoption of corrective and preventive actions.

Finally, action plans were devised in order to ensure closure of no-conformities found during the conduct of audits. It can be concluded that through the activities undertaken to fulfill the objectives of the project, were able to integrate all areas of the company, working together towards continuous improvement of the organization

* Degree work

** Faculty of Physics and Mechanical Engineering, School of Industrial and Employers
Project manager: Jorge Eliecer Figueroa.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las exigencias en el mercado buscan cada vez que los productos y servicios cumplan con grandes estándares de calidad con el fin de alcanzar un alto nivel competitivo que garantice su permanencia y se ajuste a las condiciones cambiantes de la economía. Por lo tanto, es necesario crear fortalezas en procesos, métodos, tecnología y personal competente que permita afrontar este escenario.

El funcionamiento bajo un Sistema de Gestión de Calidad para las empresas es primordial, pues sin calidad es poco probable que las empresas puedan ser competitivas. Es por ello que en los últimos años un gran número de empresarios han implementado un Sistema de Gestión de la Calidad en sus organizaciones debido a que se considera una herramienta de gestión efectiva que permite administrar los recursos, evidenciar los resultados y medir la eficacia de sus decisiones.

La Cooperativa de Vigilantes Independientes del Sur “COOVISUR CTA” consciente de esta necesidad decide encaminarse hacia el mejoramiento continuo con el principal interés de satisfacer las necesidades de sus clientes y al mismo tiempo asegurar la rentabilidad y continuidad de la cooperativa; es por ello que decide implementar un Sistema de Gestión de la Calidad que cumpla con los requisitos exigidos en la norma NTC ISO 9001:2008.

Este documento describe la metodología para diseñar, documentar, implementar y evaluar un Sistema de Gestión de la Calidad en COOVISUR CTA, basado en la

norma NTC ISO 9001.2008, teniendo en cuenta el direccionamiento estratégico de la cooperativa con un enfoque en sus procesos que le permita ofrecer a sus clientes servicios de excelente calidad.

1 ESPECIFICACIONES DEL PROYECTO

1.1 OBJETIVOS DEL PROYECTO

1.1.1 Objetivo General

Diseñar, Documentar, Implementar y Evaluar un Sistema de Gestión de Calidad para la Cooperativa de Vigilantes Independientes del Sur "COOVISUR CTA" basado en la norma NTC ISO 9001:2008

1.1.2 Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico teniendo en cuenta los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2008 que permita identificar el estado actual de la Cooperativa, los procesos que harán parte del Sistema de Gestión así como las fortalezas y debilidades que puedan ser de utilidad para el proceso.
- Sensibilizar, capacitar y comprometer a todo el personal involucrado en la Cooperativa en cada una de las etapas que conllevan a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- Documentar los procesos desarrollados en la Cooperativa por medio de la identificación y revisión de la información existente que permita establecer mejoras y la elaboración de nuevos documentos que garanticen el

cumplimiento de los requisitos establecido en la Norma NTC ISO 9001:2008.

- Implementar el Sistema de Gestión de Calidad en la Cooperativa estandarizando sus procesos.
- Realizar dos auditorías internas para evaluar el estado del Sistema de Gestión de Calidad, e identificar oportunidades de mejora en sus procesos.
- Elaborar e implementar los planes de mejora resultado de las auditorías.

1.2 ALCANCE

Este proyecto se enfatiza en el diseño, documentación, implementación y evaluación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma NTC ISO 9001:2008 para la prestación de Servicios de Vigilancia y Seguridad privada en la modalidad fija y móvil. Incluye la realización de dos auditorías internas con la elaboración e implementación de sus respectivos planes de mejoramiento.

Con este proyecto se pretende hacer que la Cooperativa “COOVISUR CTA” cuente con los requisitos exigidos por la Norma NTC ISO 9001:2008 y lo tomen como parte de su cultura organizacional logrando así unificar y estandarizar sus procesos.

1.3 JUSTIFICACIÓN

Dada la importancia de la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, COOVISUR CTA decide encaminarse en este proceso de mejoramiento continuo con el interés de ofrecer servicios de excelente calidad a sus clientes.

En COOVISUR CTA se tiene en cuenta que su mercado objetivo son grandes empresas que buscan a través de licitaciones la prestación de servicios de vigilancia privada en todas sus modalidades, haciendo de la certificación en calidad un requisito a la hora de participar en dichas licitaciones.

Analizando estos factores la Cooperativa ha decidido implementar un Sistema de Gestión de la Calidad a través de la norma NTC ISO 9001:2008 en la prestación de Servicios de Vigilancia y Seguridad privada en modalidad fija y móvil, no solo por ser un requisito de sus principales clientes sino convencidos de la importancia que tiene esta herramienta en la gestión de los procesos en la Cooperativa, permitiendo elevar sus condiciones de competitividad y facilitar su permanencia en el mercado.

Con el desarrollo del proyecto se busca establecer en la Cooperativa procedimientos claros y sencillos que faciliten el entendimiento secuencial y el manejo de los recursos, logrando cumplir los objetivos de calidad regidos por la norma NTC ISO 9001:2008.

2 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

2.1 IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

La Cooperativa de Vigilantes Independientes del Sur “COOVISUR C.T.A.”; con licencia a nivel nacional del Ministerio de Defensa Nacional - SUPERVIGILANCIA No. 001474 del 22-04-08, para operar servicios de vigilancia y seguridad privada fija y móvil, con armas y sin armas, servicios de escolta y autorización para utilización de medios tecnológicos; COOVISUR C.T.A. cuenta con 13 años de experiencia, actualmente dispone de 358 guardas de seguridad y escoltas, en las modalidades de vigilancia comercial, industrial y residencial.

La Cooperativa de Vigilantes Independientes del Sur “COOVISUR CTA” tiene como objeto social el desarrollo integral de los asociados, estableciendo políticas que satisfagan las necesidades sociales, económicas, culturales y ecológicas de los mismos.

- Representante legal: Luis Alejandro Padilla Afanador.

2.2 DATOS GENERALES

- NIT: 800.208.357-0
- Ubicación: calle 20 N° 32-43, Bucaramanga (Santander).
- Teléfonos: 6458000-6478034 Fax: 6478034
- Correo Electrónico: coovisurcta@hotmail.com

2.3 RESEÑA HISTÓRICA

En el año 1993 nace como Cooperativa COOVISUR LTDA con el principal objetivo de agrupar, amparar y dar protección legal a todas aquellas personas que prestaban servicios de vigilancia de manera independiente en zonas demarcadas por calles, cuadras y manzanas. El 19 de septiembre de 1993 en Asamblea General se elabora el acta de constitución con 125 asociados que prestan su servicio de vigilancia y seguridad en el sector con el respaldo de DANCOOP, SIJIN, la Superintendencia de Vigilancia Privada y el Ministerio de Defensa.

En la actualidad la Cooperativa ha cambiado su razón social LTDA por CTA (Cooperativa de Trabajo Asociado) como requisito exigido por la Superintendencia de Vigilancia en todas las empresas Cooperativas que prestan servicios de vigilancia y seguridad privada.

COOVISUR C.T.A., cumple con todas las disposiciones legales, contempladas en la ley 79/98, ley marco del cooperativismo; decreto 4588/06, 1276/88 disposiciones reglamentarias a las cooperativas de trabajo asociado; resol. TESS-01280 del 25-09-07, expedida por el Ministerio de la Protección Social, mediante la cual se reconoce los regímenes de trabajo asociado y compensaciones de COOVISUR C.T.A; Decreto 356 del 11-02-94- estatuto de la seguridad privada; decreto 2535 sobre control comercio de armas y explosivos, en lo relacionado con porte y tenencia de armas; decreto 4950 del 27-12-07, de tarifas de prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada y estatutos de COOVISUR C.T.A.

2.4 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

2.4.1 Misión

Prestar servicios de vigilancia y seguridad privada de óptima calidad en las diferentes modalidades de la protección, en forma ágil y oportuna, cumpliendo a cabalidad los requerimientos legales, y operando dentro de un ambiente de honestidad y respeto mutuo. Para lo cual, contamos con recursos técnicos y talento humano que contribuyen al efectivo crecimiento y desarrollo de nuestros clientes, y al bienestar de nuestros asociados.

Nuestra capacidad y experiencia son la base de nuestro desarrollo y está para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

2.4.2 Visión

Nos proyectamos en el año 2015 como la empresa Cooperativa especializada en Servicios de Vigilancia y Seguridad privada y servicios conexos, con mayor reconocimiento a nivel nacional por la eficiencia y eficacia en el desarrollo de las actividades de protección y seguridad encomendadas, logrando el posicionamiento como la empresa cooperativa colombiana más importante en su género.

2.4.3 Valores Corporativos

- Solidaridad
- Democracia

- Equidad e integración
- Participación económica
- Autonomía
- Cooperación
- Beneficio social.

2.4.4 Estructura Organizacional

La estructura organizacional de la cooperativa esta establecida en el marco del cooperativismo establecida en la ley 79 de 1998. La administración de las Cooperativas está a cargo de la Asamblea General, el Consejo de Administración y el Gerente.

- Asamblea General: “Es el órgano máximo de administración de las Cooperativas y sus decisiones son obligatorias para todos los asociados, siempre que se hayan adoptado de conformidad con las normas legales, reglamentarias o estatutarias”¹.
- Consejo de Administración: “Es el órgano permanente de administración subordinado a las directrices y políticas de la Asamblea General”².
- Gerente: “Es el representante legal de la Cooperativa y el ejecutor de las decisiones de la Asamblea General y del Consejo de Administración”.³

El principal recurso con que cuenta la cooperativa es el Talento Humano debido a que es el pilar fundamental en la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada.

¹ www.Supervigilancia.gov/Ley 79 de 1998 art.27

² www.Supervigilancia.gov.co/Ley 79 de 1998 /art. 35

³ www.Supervigilancia.gov.co/Ley 79 de 1998/ art. 37

En la actualidad COOVISUR CTA cuenta con 370 trabajadores asociados, distribuidos así:

Tabla 1. Personal Asociado a COOVISUR CTA

Nivel	N° Trabajadores Asociados
Unidad Administrativa	12
Unidad Operativa	358
TOTAL	370

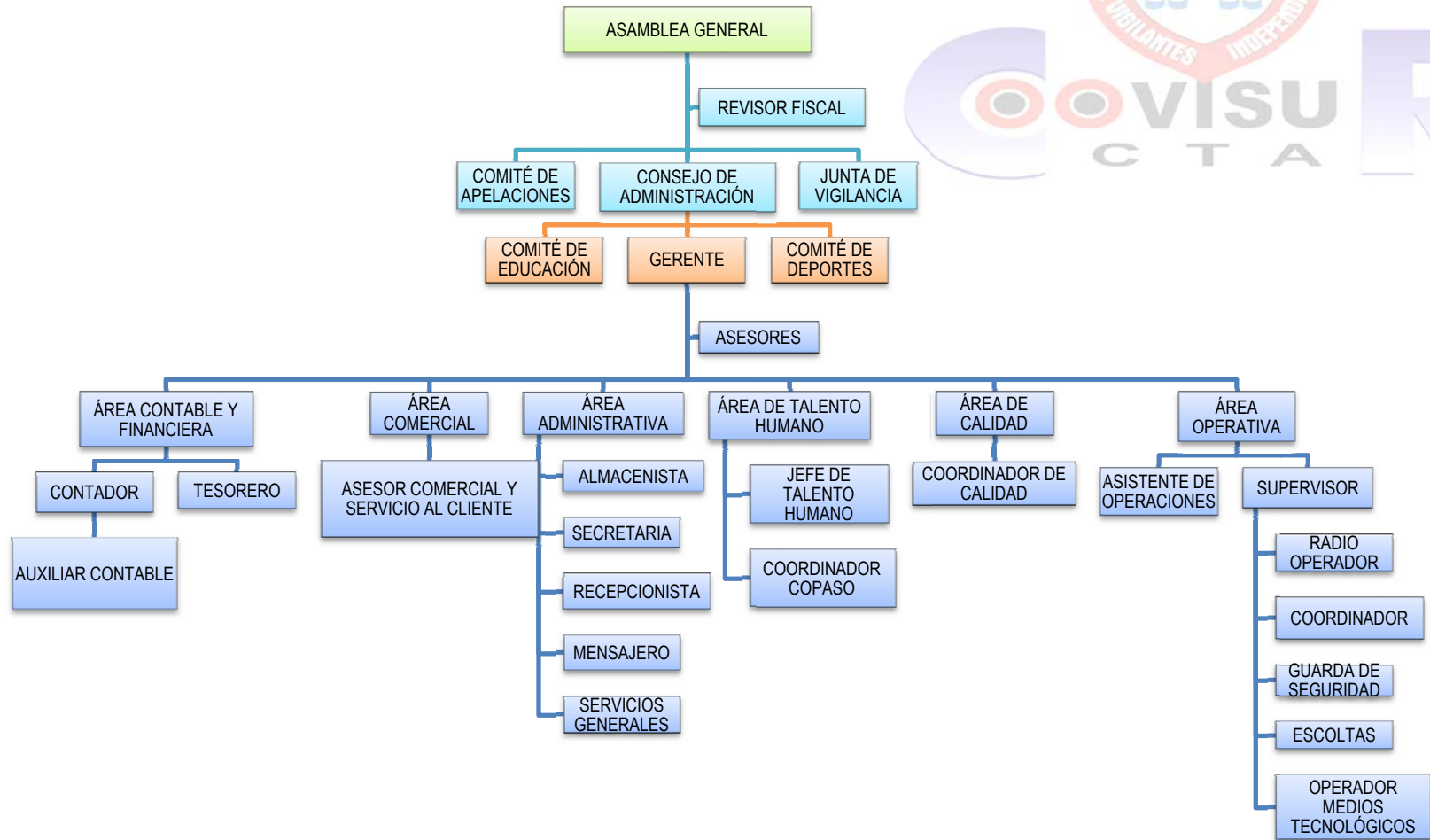
Fuente: Listado de Asociados de COOVISUR CTA

- Unidad Administrativa: Está a cargo del Gerente y la conforman cinco áreas funcionales (Área Contable y financiera, Área Comercial, Área Administrativa, Área de Talento Humano y Área de Calidad) convirtiéndose en el pilar fundamental de la unidad operativa.
- Unidad Operativa: Está a cargo del Jefe de Operaciones y a su vez del Gerente. Cuenta con 350 guardas de seguridad, 5 supervisores, 1 Radio operador y 2 Coordinadores.

En la Figura 1 se ilustra el organigrama de la Cooperativa.



Figura 1. Organigrama COOVISUR CTA



Fuente: Información Institucional COOVISUR CTA

2.5 DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

COOVISUR CTA presta servicios de Vigilancia y Seguridad Privada enmarcados en los requisitos legales y reglamentarios aplicables, en la modalidad fija, móvil y escoltas.

2.5.1 Vigilancia Fija

Figura 2. Supervisores y Guardas de Seguridad



Fuente: COOVISUR CTA.

Se presta el servicio de seguridad mediante el empleo de Vigilantes o Guardas de Seguridad (con arma o sin arma), con el propósito de dar seguridad y protección a personas, bienes muebles e inmuebles en un sitio determinado.

2.5.2 Vigilancia Móvil

Figura 3. Grupo de Reacción



Fuente: COOVISRU CTA.

Se presta el servicio de seguridad con el objetivo de dar seguridad y protección a personas, bienes muebles e inmuebles en un área o sector determinado con unidades móviles (autos, motos).

2.5.3 Escoltas

Figura 4. Grupo de Escoltas



Fuente: COOVISUR CTA

Es el servicio de protección que se presta a través de escoltas portando armas de fuego, esta protección puede ser a personas, vehículos o cualquier elemento que requiera protección durante su movilidad. ⁴

2.6 PRINCIPALES CLIENTES

El campo de acción de la cooperativa es el área metropolitana de Bucaramanga y a nivel departamental, con miras a extender sus servicios a nivel nacional. La cobertura comercial de COOVISUR CTA comprende empresas del sector comercial, industrial y conjuntos residenciales.

Actualmente la Cooperativa cuenta con 87 puestos de servicio; a continuación se mencionan sus principales clientes:

- ✓ CENTRO DE ESPECIALISTAS EL BOSQUE
- ✓ CELULAR SUN
- ✓ CICOL
- ✓ CLINICA LA MERCED
- ✓ CLINICA PIEDECUESTA
- ✓ COLEGIO AMERICANO
- ✓ BODEGAS PALENQUITO
- ✓ BOMBA UNITRANSA CAMPOHERMOSO
- ✓ BOMBA UNITRANSA VILLABEL
- ✓ ESTACION DE SERVICIO ARANZOQUE
- ✓ FAMAG PARQUE CHIMITA

⁴ El servicio de escolta es prestado esporádicamente, esta conformado por un grupo de guardas de seguridad especializados para prestar este servicio.

- ✓ LA UDI BUCARAMANGA
- ✓ LUBRICANTES DEL ORIENTE
- ✓ MAS POR MENOS FLORIDA
- ✓ MERCAGAN
- ✓ MOTORESTE GIRON
- ✓ ARP POSITIVA
- ✓ PROANDES
- ✓ SEDE COOMULTRASALUD
- ✓ SOLSALUD EPS
- ✓ BALCONES DE LA COLINA CONJUNTO
- ✓ CABECERA REAL
- ✓ CAÑAVERAL DE LA RIVIERA
- ✓ CLUB HOUSE GOLD
- ✓ FONTANA REAL
- ✓ QUINTAS DEL CAMPESTRE
- ✓ TORRES DE MONTERREY

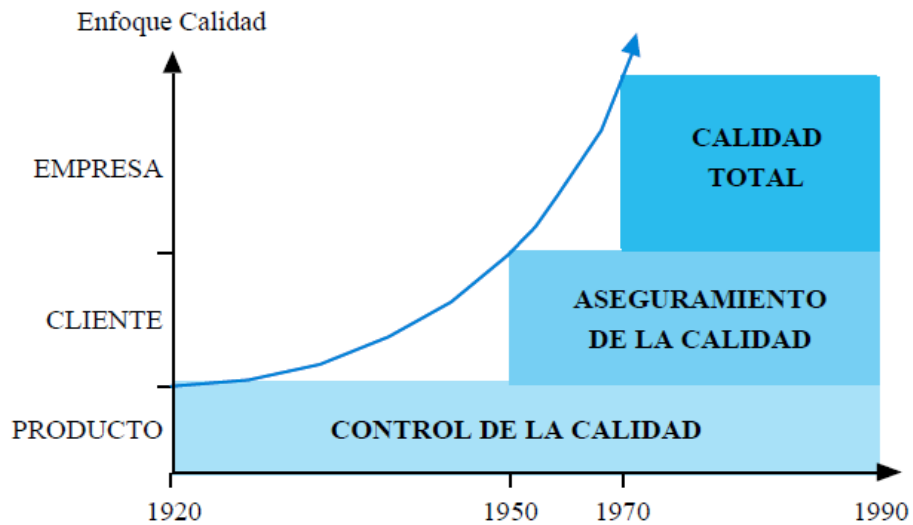
3 MARCO TEÓRICO

3.1 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA CALIDAD

La evolución de los conceptos de la calidad desde la revolución industrial hasta nuestros días ha contribuido al entendimiento e interpretación del concepto dinámico de la calidad, el cual la sociedad ha ido adaptando de acuerdo a sus propias necesidades de desarrollo.

La siguiente grafica ilustra las etapas evolutivas de la calidad:

Figura 5. Evolución de la Calidad



Fuente: www.proyectos.com/public/resources

3.1.1 Control de la Calidad

“El control de la calidad es la aplicación de un conjunto de técnicas, actividades y esfuerzos de carácter operativo utilizadas para lograr, mantener, mejorar la calidad y verificar los requisitos relativos a la calidad del producto o servicio”⁵.

El control de la calidad surge a principios del siglo XX, y promulgaba la inspección al final del proceso para asegurar la calidad de los productos; mediante este sistema se procuraba que no llegaran productos defectuosos a los clientes sin embargo no se evitaba la aparición de errores.

3.1.2 Aseguramiento de la Calidad

“Es el conjunto de actividades o acciones, planificadas y sistemáticas, que son necesarias para brindar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos establecidos”⁶.

Siguiendo el proceso de control de calidad, la dirección de la empresa reconoce la importancia de la calidad y la necesidad de organizar y sistematizar la documentación, lo que actualmente se conoce como sistema de gestión de la calidad.

⁵ Memorias Diplomado Sistemas Integrados de Gestión HSEQ, Junio 2009.

⁶ Memorias Diplomado Sistemas Integrados de Gestión HSEQ, Junio 2009.

3.1.3 Calidad Total

“Es una actividad sistemática de gestión a través de la cual la organización satisface las necesidades y expectativas de sus clientes, de los accionistas y de toda la sociedad en general, utilizando los recursos de que dispone: materiales, personas, tecnología, sistemas productivos, etc.”⁷.

La Calidad Total busca un alto nivel de la calidad basado en la calidad del producto, calidad del servicio, calidad de gestión y calidad de vida; es decir busca la mejora de la calidad en todos los puntos de la cadena de valor, es por ello que es de gran importancia la concientización por parte del personal a cerca de la calidad y es responsabilidad de la dirección la implantación del cambio mediante la instauración de un sistema participativo de gestión.

3.2 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Sistema de Gestión de la Calidad es el mecanismo que le permite a las empresas administrar y gestionar la calidad de los productos o servicios que ofrecen a sus clientes, consolidándose como herramienta que garantiza un enfoque lógico y racional para la administración de los recursos. El Sistema de Gestión de la Calidad debe garantizar la coherencia y la mejora de las prácticas de trabajo, lo que a su vez debe generar productos y servicios que satisfagan las necesidades de los clientes.

⁷ Memorias Diplomado Sistemas Integrados de Gestión HSEQ, Junio 2009.

3.2.1 Familia de Normas ISO 9000

La familia de Normas ISO 9000 citadas a continuación se ha elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas de gestión de la calidad eficaces.⁸

- La Norma ISO 9000 describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología para 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 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 otras partes interesadas.
- La Norma ISO 19011 proporciona orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental.

⁸ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN .NTC ISO 9000:2005 Fundamentos y Vocabulario.p.6.

Todas estas normas juntas forman un conjunto coherente de normas de sistemas de gestión de la calidad que facilitan la mutua comprensión en el comercio nacional e internacional.

3.2.2 Norma ISO 9001:2008

La norma ISO 9001 especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que puede utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales. Se centra en la eficacia del sistema de gestión de la calidad para satisfacer los requisitos del cliente.

La NTC ISO 9001 (Tercera Edición) fue revisada el 14 de noviembre del año 2008. La Organización Internacional de Normalización ha reconocido que la “...ISO 9001:2008 no introduce nuevos requisitos, ISO 9001:2008 sólo introduce aclaraciones con respecto a los requisitos existentes en ISO 9001:2000 basado en ocho años de experiencia de implementación de la norma a nivel mundial, con alrededor de un millón de certificados emitidos en 170 países hasta el día de hoy”⁹. También ha sido modificada para aumentar la compatibilidad con la norma ISO14001:2004 para facilitar la integración de sistemas de gestión de calidad y sistemas de gestión ambiental.

La Norma Técnica Colombiana ISO 9001 Versión 2008 es la traducción realizada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) de la versión original elaborada por la ISO (Organización Internacional de Normalización). Esta norma establece los requisitos de los Sistemas de Gestión de la Calidad aplicable a toda organización y es la única certificable de la familia de las normas ISO 9000.

⁹ www.icontec.org/BancoConocimiento/N/normas_y_publicaciones

3.2.3 Principios de Gestión de la Calidad

Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas. La gestión de una organización comprende la gestión de la calidad entre otras disciplinas de gestión.¹⁰

Se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.

1. **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.

Algunos de los beneficios de aplicar este principio son:

- ✓ Para el desarrollo de las políticas y estrategias, hacer entendibles a través de la organización, las necesidades de los clientes y de las partes interesadas.
- ✓ Aumento de la captación de clientes a través de una respuesta rápida y oportuna.
- ✓ Para fijar objetivos y metas, asegurar que estos estén directamente ligados a las necesidades y expectativas de los clientes.

¹⁰ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN .NTC ISO 9000:2005 Fundamentos y Vocabulario.p.6.

- ✓ En la gestión operativa, mejorar el desempeño de la organización para cumplir las necesidades de los clientes.
- ✓ Mejora de la fidelidad de los clientes, lo que conduce a la continuidad del negocio.
- ✓ Aumento de la eficacia en el uso de los recursos de una organización para aumentar la satisfacción del cliente.

2. **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. Aplicar este principio genera las siguientes acciones:

- ✓ Establecer objetivos y metas organizacionales
- ✓ Implementar estrategias para el logro de los objetivos.
- ✓ El personal entenderá y estará motivado hacia los objetivos y metas de la organización
- ✓ Aumento de la comunicación en todos los niveles de la organización.

3. **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.

Las aplicaciones beneficios de este principio son:

- ✓ El personal contribuye efectivamente a la mejora de la política y de las estrategias de la organización.

- ✓ Un personal involucrado y comprometido con la organización.
- ✓ Promueve la innovación y creatividad para el cumplimiento de los objetivos.
- ✓ Un personal valorado en su trabajo y que contribuye a la mejora continúa de la organización.
- ✓ El personal es responsable de sus resultados y están obligados a cumplir con las necesidades y expectativas de su labor.
- ✓ El personal ejerce liderazgo en su tarea y pone todo de su parte para que la tarea se realice con éxito.

4. **Enfoque basado en procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. Los beneficios de aplicar este principios son los siguientes:

- ✓ Definir objetivos y metas para entender la capacidad de los procesos.
- ✓ Permite que las oportunidades de mejora estén centradas y priorizadas.
- ✓ Resultados mejores, coherentes y predecibles.
- ✓ Reducción de costos y tiempos mediante el uso eficaz de los recursos.

5. **Enfoque del 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.

Los beneficios de este principio son:

- ✓ La creación de planes integrales y retadores y retadores que enlacen los datos de entrada y los datos funcionales del proceso.
- ✓ Integración de los procesos que alcanzarán mejor los resultados deseados.
- ✓ La capacidad para enfocar los esfuerzos en los procesos principales.
- ✓ Proporcionar confianza a las partes interesadas en la coherencia, eficacia y eficiencia de la organización.

6. **Mejora Continua:** La mejora continua para el desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

El mejoramiento continuo es la aplicación de las estrategias para aumentar permanentemente la capacidad de cumplir con las necesidades y expectativas de los clientes.

Beneficios de este principio:

- ✓ Creación y logro de negocios más competitivos a través de la de la integración de la mejora continua con la planeación y estrategia del negocio.
- ✓ Alineación de las actividades de mejora a todos los niveles con la estrategia organizativa establecida.
- ✓ Incrementar la ventaja competitiva a través de las actividades organizadas.
- ✓ Flexibilidad para reaccionar rápidamente a las oportunidades.

7. **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

Las aplicaciones benéficas de este principio son:

- ✓ Para el desarrollo de la política y estrategias, basadas en datos e información relevante, son más realista y más probables de lograr.
- ✓ Aumento de la capacidad para demostrar la eficacia de las decisiones a través de la referencia a registros objetivos.
- ✓ La mejora del rendimiento mediante la mejora de las capacidades de la organización.

8. **Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor:** Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Beneficios de la implementación de este principio:

- ✓ La creación de ventajas competitivas mediante el desarrollo de alianzas estratégicas con los proveedores.
- ✓ Flexibilidad y rapidez de respuesta de forma conjunta a un mercado cambiante o las necesidades y expectativas de los clientes.
- ✓ Aseguramiento de suministros de manera confiable, a tiempo y sin defectos.
- ✓ Desarrollo e incremento de las capacidades de los proveedores, a través del entrenamiento y esfuerzos conjuntos de mejora.

3.2.4 Ciclo PHVA

El ciclo PHVA (Planear- Hacer-Verificar-Actuar) fue desarrollado en la década de 1920 por Walter Stewart, y fue popularizado luego por W. Edwards Deming. Por esta razón es conocido frecuentemente como “Ciclo Deming”. El ciclo PHVA es un ciclo dinámico que puede desarrollarse dentro de cada proceso de la organización, y en el sistema de procesos como un todo.

Esta íntimamente asociado con la implementación, control y mejora continua, tanto en la realización del producto como en otros procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. Consiste en una serie de cuatro elementos que se llevan a cabo consecutivamente:

- **PLANEAR:** se identifica la situación y se observas las características del problema, para elaborar planes de acción que bloqueen las causas y solucionar los problemas.
- **HACER:** en esta etapa se refiere a la implementación del plan de acción.
- **VERIFICAR:** se verifican los resultados obtenidos como resultado de la implementación del plan de acción.
- **ACTUAR:** se generan acciones para corregir los problemas encontrados, prever posibles problemas, mantener y mejorar.

3.2.5 Beneficios de la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad.

Los principales beneficios de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad radican en:

- ✓ Productos o servicios competitivos
- ✓ Ser una empresa eficaz y productiva
- ✓ Poseer un sistema que permita detectar los requisitos de los clientes y asegurar por consiguiente el cumplimiento de sus expectativas.
- ✓ Reducción de costos
- ✓ Aumento de la productividad al hacer las cosas bien a la primera
- ✓ Mejora la imagen y posicionamiento en el mercado

Beneficios Internos:

- Aumento de la motivación y participación del personal
- Cambio cultural positivo
- Equipos de trabajo consolidados
- Eficacia en las labores diarias
- Mayor conciencia sobre calidad
- Desarrollo de la creatividad
- Aumento de la creatividad
- Aumento de la productividad
- Personal entrenado y/o capacitado
- Mayor capacidad de análisis

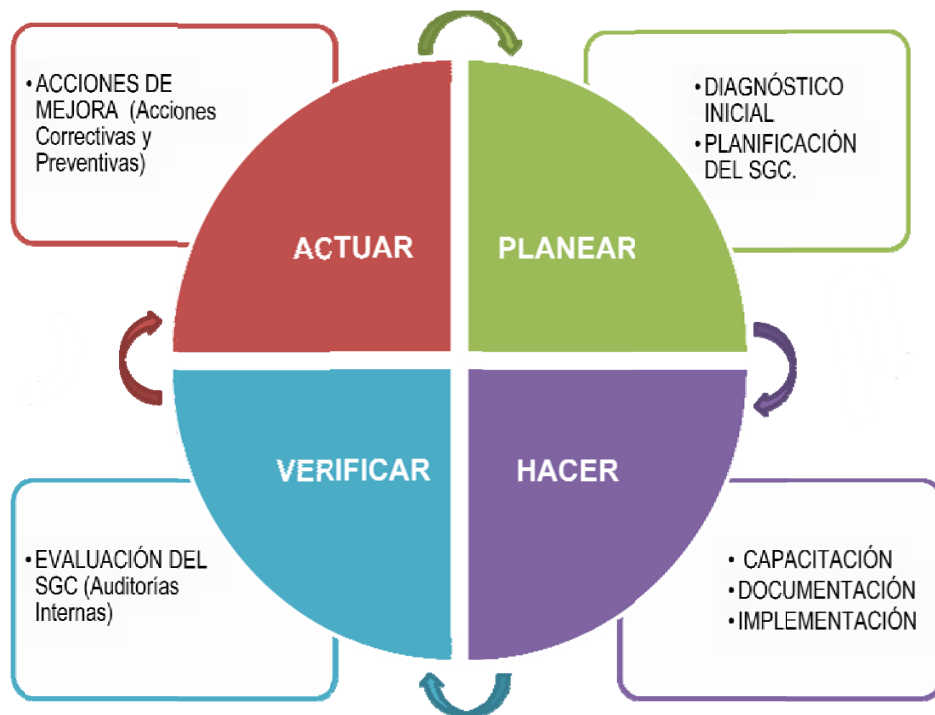
Beneficios externos:

- Mejoramiento de la Satisfacción del cliente
- Optima calidad percibida de clientes y la competencia
- Mejores relaciones y métodos de trabajo con clientes y proveedores
- Disminución de quejas o reclamos de los clientes y usuarios.

4 METODOLOGÍA PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO

El procedimiento metodológico que se empleo para el desarrollo del proyecto, se baso en el ciclo P-H-V-A de mejoramiento continuo de Edwards Deming. La siguiente figura muestra el esquema general del proyecto basado en esta filosofía.

Figura 6. Esquema General del Proyecto



Fuente: Autor del proyecto

Como se observa en la figura 6. Esquema general del proyecto, se determinaron etapas claves para el logro de los objetivos planteados identificando las actividades a desarrollar en COOVISUR CTA.

4.1 PLANEAR

4.1.1 Diagnóstico Inicial

En esta etapa el objetivo principal es conocer el estado actual de la Cooperativa respecto al grado de cumplimiento de los requisitos exigidos en la norma NTC ISO 9001.2008, lo cual involucra la recolección y análisis de información que permita conocer el funcionamiento de la cooperativa, sus actividades, recursos, servicios prestados, planeación estratégica, revisión de los documentos y registros existentes y la identificación de los procesos claves dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

4.1.2 Planificación

Luego de conocer el resultado del diagnóstico de la Cooperativa y de tener identificados los procesos gerenciales, operativos y de apoyo, se realizan las siguientes actividades:

- Revisión y ajuste de la Misión, Visión y Valores.
- Diseñar la política, objetivos de calidad e indicadores de gestión.
- Organizar el grupo de trabajo, sus integrantes, responsabilidades, plan de trabajo, entre otros.
- Definir los procesos que harán parte del SGC.

4.2 HACER

4.2.1 Sensibilización y Capacitación

En esta etapa se busca dar las herramientas necesarias que permitan implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad. Una vez entendidas estas herramientas el trabajador tendrá la capacidad de enfocarlas y ponerlas en práctica en cada una de sus labores permitiéndole a COOVISUR CTA entrar en un proceso de mejora continua.

Teniendo en cuenta que la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad involucra a todo el personal de la cooperativa, se desarrollará un programa de sensibilización y capacitación con el objetivo de documentarlos sobre el tema de calidad, aclarando el papel de cada uno en el proceso, sus responsabilidades, etc. Este programa de sensibilización y capacitación se ejecutará durante todo el desarrollo del proyecto.

4.2.2 Documentación

La documentación es el soporte del Sistema de Gestión de la Calidad, pues en ella se plasman no sólo las formas de operar de la organización sino toda la información que permite el desarrollo de los procesos y la toma de decisiones.

El objetivo de esta etapa es adecuar los documentos existentes y generar los documentos adicionales que sean necesarios, teniendo en cuenta los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2008.

4.2.3 Implementación

En esta etapa se realiza la socialización de los documentos y registros elaborados con el fin de que el personal implicado en los procesos de la Cooperativa tenga conocimiento de ellos y los adopten en el desarrollo de sus tareas. Las actividades que se llevan a cabo en la etapa de implementación son las siguientes:

- Desarrollar actividades de socialización de la documentación en cada proceso.
- Socialización de las directrices del SGC (Misión, Visión, Política y Objetivos de Calidad).
- Capacitar en la elaboración de informes, seguimiento de no conformidades, elaboración de acciones preventivas y correctivas, entre otros.
- Realizar ajustes a los documentos en caso de ser necesario.

4.3 VERIFICAR

4.3.1 Evaluación

En esta etapa se evalúa el sistema mediante la realización de dos auditorías internas, verificando el cumplimiento de los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2008. Esta verificación pone en evidencia las falencias y/o fortalezas de los procesos, permitiendo plantear las acciones pertinentes para mejorar y tener un sistema eficiente.

4.4 ACTUAR

4.4.1 Acciones de Mejoramiento

De acuerdo al resultado obtenido en las auditorías, se proponen acciones de mejora, las cuales con su implementación se contribuye al mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad en la cooperativa.

5 DIAGNÓSTICO INICIAL

Como primera medida para el desarrollo del sistema de Gestión de la Calidad se conformo el comité de calidad con el fin de apoyar el proceso de diseño, documentación e implementación del Sistema de Gestión y de igual forma ser el responsable de su mantenimiento una vez implementado.

En reunión con el consejo de administración, se eligieron los siguientes cargos para integrar el comité de calidad:

- Gerente: Luis Alejandro Padilla
- Secretario concejo de administración: Cesar Mauricio Cardozo
- Jefe de Talento Humano: Ovidio A. Pedraza.
- Coordinador de Calidad: Leidy Johanna López

Para efectuar el diagnóstico inicial que permitiera conocer el nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008, el comité realizó un análisis detallado de la cooperativa utilizando como fuente de información la observación, el análisis de la documentación y la entrevista.

Este proceso tuvo una duración de dos semanas y fue dirigido por la autora del proyecto, contando con la participación activa de la alta dirección y el comité de calidad.

5.1 DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL

Para elaborar el diagnóstico organizacional de COOVISUR CTA, se realizó la matriz DOFA (Tabla 2.) Por ser una herramienta que además de ser muy útil para conocer la situación actual de la cooperativa respecto a los factores internos y externos también es de fácil aplicación y permite diseñar estrategias.

Tabla 2. Matriz DOFA

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Falta seguimiento de las labores desarrolladas por el personal. • No existen canales de comunicación efectiva dentro de la organización. • La respuesta a las inquietudes de los clientes no es oportuna. • Falta de planeación y organización en la gestión comercial. • Organización de los turnos de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor captación de clientes por la calidad de sus servicios. • Participar en licitaciones de carácter público o gubernamental. • Ser más competitivos ante las empresas del sector de la vigilancia y seguridad privada. • Participación en licitaciones ofrecidas por grandes empresas. • Mayor reconocimiento de la cooperativa. • Debido al aumento de la inseguridad, aumenta la demanda del servicio. • Ampliar el portafolio de servicios referentes a la vigilancia y seguridad privada. • Probabilidad de Certificación
FOTALEZAS	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • El equipo humano (experiencia y conocimiento). • Hacer parte de la red de apoyo de la 	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de nuevas empresas prestadoras de servicios de vigilancia y seguridad privada.

<p>Policía Nacional garantizando la reacción inmediata ante cualquier novedad en la prestación del servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La experiencia y conocimiento de la operación que se han adquirido durante 13 años en el sector de vigilancia y seguridad privada. • Los beneficios al que tienen derecho sus trabajadores por ser una empresa cooperativa. • Personal disponible y capacitado para prestar los servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación de otras empresas. • Los bajos precios del servicio de otras empresas. • Las garantías que ofrecen las empresas en los procesos licitatorios.
---	---

Fuente: Autor del Proyecto

De acuerdo al resultado obtenido en el análisis DOFA, se formularon las siguientes estrategias:

- Desarrollar un plan de mercadeo definiendo como pilar fundamental la fidelidad de los clientes, por medio del valor agregado en el servicio.
- Lograr la competencia del personal en lo relacionado con la atención y servicio al cliente, logrando que se genere un valor agregado a los clientes por medio de nuestros guardas y supervisores.
- Implementar y certificar un Sistema de Gestión de la Calidad en la cooperativa para cumplir con los requisitos del cliente, basados en la norma ISO 9001:2008.

5.2 DIAGNÓSTICO DE CALIDAD

Se realizó este estudio con el principal objetivo de conocer el grado de cumplimiento de la cooperativa COOVISUR C.T.A con respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

5.2.1 Metodología del Diagnóstico

La metodología utilizada para realizar el diagnóstico inicial se muestra a continuación:

- Elaboración lista de verificación del cumplimiento de la norma NTC ISO 9001:2008 por parte de COOVISUR CTA.
- Recolección y de información.
- Análisis y evaluación de la información obtenida para determinar si el sistema actual de calidad cumple con los requerimientos de la norma ISO 9001:2008.
- Realización matriz resumen de la norma NTC ISO 9001:2008 para expresar los resultados de la evaluación.

La etapa principal del diagnóstico consistió en elaborar y aplicar una lista de verificación basada en los requerimientos que establece la norma ISO 9001:2008. La información utilizada en la lista de verificación se obtuvo de la revisión de la documentación existente y entrevistas con el personal involucrado en los procesos de la cooperativa.

A continuación en la tabla 3. Se presenta la lista de verificación utilizada en este diagnóstico.

Cumple	1
Cumple parcialmente	2
No cumple	3

Tabla 3 **Lista de Verificación**

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD					
# NORMA	REQUISITO	1	2	3	OBSERVACIONES
4.1	La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la NTC ISO 9001:2008.			X	La organización no ha establecido, documentado, implementado, no mantiene un sistema de gestión de la calidad.
4.1 (a)	La organización debe determinar los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la organización.			X	No se han determinado los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
4.1 (b)	La organización debe determinar la secuencia e interacción de los procesos.			X	No se ha determinado la secuencia e interacción de procesos.
4.1 (c)	Se han determinado los criterios y métodos necesarios para asegurar que la operación y el control de los procesos sean eficaces.			X	No se tiene criterios ni métodos necesarios para asegurar la eficacia de los procesos.
4.1 (d)	La organización debe asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos.		X		La organización asegura parcialmente la disponibilidad de recursos necesarios para el seguimiento de los procesos.
4.1 (e)	La organización debe realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos.			X	No se realiza seguimiento y medición a dichos procesos.

4.1 (f)	La organización debe implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.			X	La organización no implementa acciones para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.
4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN					
# NORMA	REQUISITO	1	2	3	OBSERVACIONES
4.2.1 (a) Generalidades	La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir declaraciones documentadas de una política de calidad y de objetivos de calidad.			X	La organización no ha establecido una política y objetivos documentados.
4.2.1 (b) Generalidades	La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir un manual de la calidad.			X	No se ha redactado ni documentado un manual de calidad.
4.2.1 (c) Generalidades	La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir procedimientos documentados y los registros de la NTC ISO 9001:2008			X	No existen procedimientos documentados requeridos por la NTC ISO 9001:2008.
4.2.1 (d) Generalidades	La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.			X	No se tienen documentados los procedimientos relacionados con la planificación, operación y control de los procesos de la cooperativa.
4.2.2 Manual de calidad	La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad			X	La cooperativa no ha establecido un manual de la calidad.
4.2.3 Control de los documentos	Deben establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para el controlar los documentos.			X	No se ha establecido un procedimiento documentado para el control de los documentos
4.2.4 Control de	La organización debe establecer			X	No se ha establecido un

los registros	un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y a disposición de los registros.				procedimiento documentado para el control de los registros.
5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN					
# NORMA	REQUISITO	1	2	3	OBSERVACIONES
5.1 (a)	La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo de implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los aspectos legales y reglamentarios.		X		No existe una comunicación eficaz para transmitir la importancia de satisfacer los requisitos legales y reglamentarios; además se debe establecer los registros para demostrar el compromiso de la dirección.
5.1 (b)	La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo de implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia estableciendo la política de calidad.			X	No existe una política de calidad establecida.
5.1 (c)	La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo de implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia asegurando que se establecen los objetivos de calidad.			X	No se han establecido objetivos de calidad.
5.1 (d)	La alta dirección debe			X	No se realizan revisiones por la

	proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo de implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia llevando a cabo las revisiones por la dirección.				dirección.
5.1 (e)	La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo de implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia asegurando la disponibilidad de los recursos.		X		No existe un presupuesto para implementar un sistema de gestión de la calidad; sin embargo la organización manifiesta la intención de implementar el sistema de gestión de la calidad.
5.2 ENFOQUE AL CLIENTE					
# NORMA	REQUISITO	1	2	3	OBSERVACIONES
5.2	La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.		X		Los requisitos del cliente están previamente determinados a través de los contratos y en las órdenes de prestación de servicios, pero no se tiene un método para asegurarse que estos se cumplen.
5.3 POLÍTICA DE CALIDAD					
# NORMA	REQUISITO	1	2	3	OBSERVACIONES
5.3	La alta dirección debe asegurarse de que la política de calidad: a. es adecuada al propósito de la organización, b. Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad,			X	No existe una política de calidad.

	<p>c. Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad,</p> <p>d. Es comunicada y entendida dentro de la organización, y</p> <p>e. Es revisada para su continua adecuación.</p>				
5.4 PLANIFICACIÓN					
# NORMA	REQUISITO	1	2	3	OBSERVACIONES
5.4.1 Objetivos de calidad	La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir con los requisitos para el producto, se establecen en las funciones y los niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.			X	No se han establecido objetivos de calidad.
5.4.2 Planificación del sistema de gestión de calidad	<p>La alta dirección debe asegurarse de que:</p> <p>a. La planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el apartado 4.1, así como los objetivos de la calidad, y</p> <p>b. Se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.</p>			X	No existe una planificación del sistema de gestión de la calidad.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN					
# NORMA	REQUISITO	1	2	3	OBSERVACIONES
5.5.1 Responsabilidad y autoridad	La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.		X		La organización tiene definido los cargos que identifican las responsabilidades y autoridades a través de su organigrama.
5.5.2 Representante de la dirección.	La alta dirección debe designar un miembro de la organización quien, independientemente de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya: a. Asegurarse de que se establecen, implementen y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad, b. Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora, y c. Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.			X	No se ha implementado un sistema de gestión de la calidad, por lo tanto no se ha designado un representante por la dirección.
5.5.3 Comunicación interna	La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.		X		No existen canales de comunicación adecuados dentro de la organización.

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN					
# NORMA	REQUISITO	1	2	3	OBSERVACIONES
5.6.1 Generalidades	La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas.			X	No se han definido lineamientos para realizar una revisión por la dirección.
5.6.2 Información de entrada para la revisión	La información de entrada para la revisión debe incluir: a. Los resultados de auditorías, b. La retroalimentación del cliente, c. El desempeño de los procesos y la conformidad del producto, d. El estado de las acciones correctivas y preventivas, e. Las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas, f. Los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y g. Las recomendaciones de mejora.			X	No se cuenta con la información de entrada para la revisión por la dirección.
5.6.3 Resultados de la revisión	Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con: a. La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos, b. La mejora del producto en relación con los requisitos del			X	No se cuenta con resultados de la revisión por la dirección ya que no se ha implementado un sistema de gestión de la calidad.

	cliente, y c. Las necesidades de recursos.				
6.1 PROVISIÓN DE LOS RECURSOS					
# NORMA	REQUISITO	1	2	3	OBSERVACIONES
6.1	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para: a. Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, y b. Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.			X	No se ha determinado ni proporcionado los recursos necesarios para implementar un sistema de gestión de la calidad.
6.2 RECURSOS HUMANOS					
# NORMA	REQUISITO	1	2	3	OBSERVACIONES
6.2.1 Generalidades	El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.		X		La organización tiene definido los requerimientos de personal en cuanto a educación, formación, habilidades y experiencia pero no se ha implementado.
6.2.2(a) Competencia, formación y toma de conciencia.	La organización debe determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto.		X		La organización tiene definido los requerimientos de personal en cuanto a educación, formación, habilidades y experiencia pero no se ha implementado.
6.2.2 (b) Competencia, formación y toma de conciencia.	La organización debe cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar acciones para lograr la competencia necesaria.			X	No he han establecido planes de formación para lograr la competencia necesaria.
6.2.2 (c) Competencia,	La organización debe evaluar la eficacia de las acciones tomadas.			X	No se han realizado planes de formación por lo tanto no se han

formación y toma de conciencia.					realizado evaluaciones.
6.2.2 (d) Competencia, formación y toma de conciencia.	La organización debe asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuye al logro de los objetivos de la calidad.		X		El personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades pero no conoce los objetivos de calidad ya que no se han definido.
6.2.2 (e) Competencia, formación y toma de conciencia.	La organización debe mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.		X		No existe la totalidad de los registros necesarios para evidenciar que el personal existente es competente.
6.3 INFRAESTRUCTURA					
# NORMA	REQUISITO	1	2	3	OBSERVACIONES
6.3	La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicables: a. Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados, b. Equipo para los procesos (hardware-software) c. Servicios de apoyo			X	La organización no cuenta con una infraestructura adecuada para lograr la conformidad con los requisitos del servicio; además no se cuenta con un programa de mantenimiento de los equipos necesarios para la prestación del servicio.
6.4 AMBIENTE DE TRABAJO					
# NORMA	REQUISITO	1	2	3	OBSERVACIONES
6.4	La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.		X		El ambiente de trabajo en la organización para lograr la conformidad necesaria con los requisitos del servicio es bueno.

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO					
# NORMA	REQUISITO	1	2	3	OBSERVACIONES
7.1	La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad.		X		La organización desarrolla sus actividades de forma empírica, y no se tiene en enfoque basado en procesos.
7.1 (a)	Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, los objetivos de calidad y los requisitos del producto.		X		No se han establecido objetivos de la calidad.
7.1 (b)	Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, la necesidad de establecer proceso y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el producto.		X		No existe toda la documentación necesaria para asegurar la prestación del servicio.
7.1 (c)	Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, las actividades requeridas de verificación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo.			X	No existe evidencia de que se realicen los controles necesarios para prestar el servicio.
7.1 (d)	Durante la planificación de la			X	No se cuenta con los registros

	realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y del producto resultante cumplen con los requisitos.				necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de la prestación del servicio cumplen con los requisitos.
7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE					
# NORMA	REQUISITO	1	2	3	OBSERVACIONES
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto	<p>La organización debe determinar:</p> <p>a. Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.</p> <p>b. Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido.</p> <p>c. Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto.</p> <p>d. Cualquier requisito adicional que la organización considere necesario.</p>		X		<p>La organización determina los requisitos especificados por el cliente en el contrato de prestación del servicio.</p> <p>Los requisitos no establecidos por el cliente se realizan de manera empírica.</p>
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto.	<p>La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto, y debe asegurarse de que:</p> <p>a. Están definidos los requisitos del producto.</p> <p>b. Están resueltas las diferencias existentes entre</p>		X		<p>Antes de adquirir el compromiso con el cliente la organización evalúa la capacidad para cumplir sus requisitos pero no se cuenta con procedimientos o documentos que sirvan de soporte.</p>

	<p>los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente, y</p> <p>c. La organización tiene la capacidad par cumplir con los requisitos definidos.</p>				
7.2.3 Comunicación con el cliente	<p>La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces par la comunicación con los clientes, relativas a:</p> <p>a. La información sobre el producto,</p> <p>b. Las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones y</p> <p>c. La retroalimentación con el cliente, incluyendo sus quejas.</p>		X		<p>La organización determina la disposición para la comunicación con el cliente, pero no se mide su grado de satisfacción; además no se cuenta con documentos que evidencien la retroalimentación con el cliente.</p>
7.3 DISEÑO Y DESARROLLO					
EXCLUSIÓN					<p>En el manual de calidad, se justificará la exclusión de este requisito.</p>
7.4 COMPRAS					
# NORMA	REQUISITO	1	2	3	OBSERVACIONES
7.4.1 Proceso de compras	<p>La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y el grado del control aplicado al proveedor y al producto adquirido debe depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.</p>			X	<p>La organización no selecciona ni evalúa a sus proveedores, tampoco existe un documento que proporcione evidencia de ello.</p>

	<p>La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.</p>			
<p>7.4.2 Información de compras</p>	<p>La información de compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos. b. Los requisitos para la calificación del personal, y c. Los requisitos del sistema de gestión de la calidad. 		X	<p>La organización establece los requisitos de comprar antes de comunicárselos al proveedor; pero no existe documento que sirva de soporte como evidencia.</p>
<p>7.4.3 Verificación de los productos comprados</p>	<p>La organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.</p> <p>Cuando la organización o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la organización debe establecer en la información de compra las disposiciones para la</p>		X	<p>No existe evidencia documentada de que la organización se asegure de que el producto comprado cumple con los requisitos especificados.</p>

	verificación pretendida y el método para la liberación del producto.				
7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO					
# NORMA	REQUISITO	1	2	3	OBSERVACIONES
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio.	<p>La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicables:</p> <p>a. La disponibilidad de información que describa las características del producto.</p> <p>b. La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,</p> <p>c. El uso del equipo apropiado,</p> <p>d. La disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición.</p> <p>e. La implementación del seguimiento y medición,</p> <p>f. La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto.</p>		X		No se tienen los documentos necesarios para evidenciar el control de la producción y la prestación del servicio.
7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	EXCLUSIÓN				En el manual de calidad, se justificará la exclusión de este requisito.
7.5.3 Identificación y trazabilidad	Cuando sea apropiado la organización debe identificar el producto por medios adecuados, a		X		La organización identifica la prestación del servicio por medios adecuados, solo en algunas etapas.

	<p>través de toda la realización de producto.</p> <p>La organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto.</p> <p>Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar identificación única del producto y mantener registros.</p>			
7.5.4 Propiedad del cliente	<p>La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto. Si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, la organización debe informar de ello al cliente y mantener registros.</p>		X	<p>La Cooperativa no tiene establecida la manera en que se identifica, verifican, protegen y salvaguardan los bienes que son propiedad del cliente.</p>
7.5.5 Preservación del producto	<p>La organización debe preservar el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos. Según sea aplicable, la</p>		X	<p>La organización no tiene un método establecido para preservar sus materiales y productos utilizados en la prestación del servicio.</p>

	preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también a las partes constitutivas de un producto.				
7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN					
EXCLUSIÓN					En el manual de calidad, se justificará la exclusión de este requisito.
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA					
# NORMA	REQUISITO	1	2	3	OBSERVACIONES
8.1 Generalidades	La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para: a. Demostrar la conformidad con los requisitos del producto b. Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad c. Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.			X	La Cooperativa no planifica o implementa procesos de medición, análisis y mejora.
8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN					
# NORMA	REQUISITO	1	2	3	OBSERVACIONES
8.2.1 Satisfacción del cliente	Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Debe determinarse los métodos para obtener y utilizar			X	La organización no tiene un método de seguimiento a la información de la percepción del cliente como medida de desempeño.

	dicha información.				
8.2.2 Auditoría interna	<p>La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de la calidad:</p> <p>a. Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de esta norma internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización.</p> <p>b. Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.</p>			X	La organización no ha implementado un sistema de gestión de la calidad, por tanto no existe un procedimiento documentado para la realización de auditorías internas.
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	<p>La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente.</p>			X	En la cooperativa no aplica métodos para el seguimiento y medición del sistema de gestión de la calidad.
8.2.4 Seguimiento y medición del producto	<p>La organización debe hacer el seguimiento y medir las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo.</p>			X	La organización no realiza seguimiento y medición a las características de la prestación del servicio.
8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME					

# NORMA	REQUISITO	1	2	3	OBSERVACIONES
8.3	La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionada, se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionada para tratar el producto no conforme.		X		La organización no ha establecido un procedimiento documentado para identificar y controlar el servicio no conforme.
8.4 ANÁLISIS DE DATOS					
# NORMA	REQUISITO	1	2	3	OBSERVACIONES
8.4	La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.			X	La cooperativa no emplea técnicas para el análisis de los datos; además no cuenta con indicadores de gestión.
8.5 MEJORA					
# NORMA	REQUISITO	1	2	3	OBSERVACIONES
8.5.1 Mejora continua	La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el			X	La organización no ha implementado un sistema de gestión de la calidad por lo tanto no se puede aplicar la mejora continua.

	análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.			
8.5.2 Acción correctiva	<p>La organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.</p> <p>Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:</p> <ol style="list-style-type: none"> Revisar las no conformidades 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 registrar la eficacia de las acciones correctivas tomadas. 		X	No se ha establecido un procedimiento documentado que cumpla con estos requisitos.
8.5.3 Acción preventiva	La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los		X	No se ha establecido un procedimiento documentado que cumpla con estos requisitos.

	<p>problemas potenciales.</p> <p>Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. determinar las no conformidades potenciales y sus causas. b. Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades. c. Determinar e implementar las acciones necesarias. d. Registrar los resultados de las acciones tomadas e. Revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas. 				
--	--	--	--	--	--

Fuente: Autor del proyecto

5.2.2 Resultado del Diagnóstico

Una vez aplicada la lista de verificación, se contabilizaron los resultados y se consolidaron en una matriz resumen, la cual expresa el porcentaje de cumplimiento de los requisitos, además son una guía ya que nos indica paso a paso las no conformidades que se están presentado y de ahí establecer los respectivos planes de acción.

Los criterios que se utilizaron para la evaluación en la lista de verificación fueron el porcentaje de cumplimiento total, parcial y no cumplimiento de los requisitos especificado para cada ítem de la norma ISO 9001:2008. En la tabla 4, se presenta la matriz resumen de los requisitos evaluados en la lista de verificación.

Tabla 4. Matriz de cumplimiento de los requisitos

#	REQUISITOS	TOTAL REQUISITOS	CUMPLE	% CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	% CUMPL PARCIAL	NO CUMPLE	% NO CUMPL
4.1	Requisitos Generales	7	0	0	1	14.3	6	85.7
4.2	Requisitos de la Documentación	7	0	0	0	0	7	100
5.1	Compromiso de la Dirección	5	0	0	2	40	3	60
5.2	Enfoque al cliente	1	0	0	1	100	0	0
5.3	Política de Calidad	1	0	0	0	0	1	100
5.4	Planificación	2	0	0	0	0	2	100
5.5	Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	3	0	0	2	66.7	1	33.3
5.6	Revisión por la Dirección	3	0	0	0	0	3	100
6.1	Provisión de Recursos	1	0	0	0	0	1	100
6.2	Recursos Humanos	6	0	0	4	66.7	2	33.3
6.3	Infraestructura	1	0	0	0	0	1	100
6.4	Ambiente de Trabajo	1	0	0	1	100	0	0
7.1	Planificación de la realización del Producto	5	0	0	3	60	2	40
7.2	Procesos relacionados con el Cliente	3	0	0	3	100	0	0
7.4	Compras	3	0	0	2	66.7	1	33.3
7.5	Producción y Prestación del Servicio	5	0	0	3	60	2	40
8.1	Medición, Análisis y Mejora	1	0	0	0	0	1	100
8.2	Seguimiento y Medición	4	0	0	0	0	4	100
8.3	Control del Producto No Conforme	1	0	0	1	100	0	0
8.4	Análisis de Datos	1	0	0	0	0	1	100
8.5	Mejora	3	0	0	0	0	3	100
	NIVEL DE CUMPLIMIENTO TOTAL	64	0	0%	23	35.9 %	41	64.1%

Fuente: Autor del Proyecto

A continuación se presenta la información resultante de la realización del diagnóstico de la cooperativa en lo referente a la norma ISO 9001:2008:

- Los resultados arrojados en la tabla 4. (Matriz de cumplimiento requisitos) indican que para un total de 64 requisitos aplicables a la cooperativa, ésta tiene un nivel de cumplimiento del 0%, lo que significa que no se cumple satisfactoriamente un solo requisito exigido en esta norma internacional.
- El porcentaje de cumplimiento parcial de los requisitos es de un 35.9%, lo cual indica que en la cooperativa existe cierto nivel de cumplimiento de los requisitos desarrollo de sus actividades, pero que no tiene la documentación necesaria para evidenciarlo.
- El resultado más representativo en este análisis es el porcentaje de no cumplimiento de los requisitos con un 64.1%, es decir que la cooperativa no esta cumpliendo con la mayoría de requisitos lo que significa que debe adaptar estos numerales de la norma a la realización de sus actividades a fin de cumplir con la totalidad de los requisitos.
- Se evidencia que la documentación utilizada actualmente por la cooperativa es incompleta y no cumple con los requisitos establecidos por la norma, es necesario establecer las acciones pertinentes para poder llegar al cumplimiento de toda la documentación requerida.
- Cabe resaltar que el no cumplimiento de los requisitos de la norma, se da primordialmente por no tener los procedimientos y documentación necesaria, pero esto no implica que la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada no los realicen buscando siempre la satisfacción del cliente.

Finalizada la etapa del diagnóstico respecto al cumplimiento de la norma ISO 9001:2008 para COOVISUR CTA, Se puede concluir que es de vital importancia para la cooperativa implementar un Sistema de Gestión de la Calidad que permita organizar sus actividades y encaminarse hacia el mejoramiento continuo.

6 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Realizado el proceso del diagnóstico del nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008, se tuvo una visión clara de las fortalezas y debilidades de la cooperativa, lo que permitió realizar un cronograma de actividades (Anexo 1) con el fin de determinar las etapas del proceso de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y una duración estimada de las mismas.

Este cronograma de actividades representó una herramienta de apoyo para guiar cada una de las etapas de la metodología de una manera efectiva.

6.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

El diseño e implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad es responsabilidad en gran medida de los directivos de la organización. Si la alta dirección no está totalmente comprometida no es posible que un Sistema de Gestión de la Calidad se implemente a cabalidad.

Es por ello que la Alta Dirección de COOVISUR CTA, se comprometió a cumplir con las normas y requisitos legales así como los requerimientos de sus clientes para garantizar la correcta prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada con una alta calidad buscando siempre el mejoramiento continuo, concientizando al personal a través del Comité de Calidad la importancia de alcanzar la excelencia mediante la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad. Además la gerencia se comprometió a suministrar tanto los recursos humanos

como económicos necesarios para el cumplimiento de los objetivos del sistema de gestión de la calidad.

Como parte de la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad el Asesor de Calidad y la Autora del Proyecto, elaboraron un presupuesto de implementación que fue aprobado por la Gerencia para darle cumplimiento a este proceso. En la (Tabla 5) se observan los puntos contemplados dentro de dicho presupuesto, el cual garantiza la disposición de recursos, humanos, físicos y financieros necesarios para desarrollar el Sistema de Gestión de la Calidad.

Tabla 5 Presupuesto Sistema de Gestión de la Calidad

RECURSOS	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Coordinador de calidad	300.000	300.000	300.000	300.000	300.000	300.000	300.000	300.000	2.400.000
Bienes oficina de calidad			200.000						200.000
Computador e impresora	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	160.000
Medios de comunicación	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	240.000
Papelería	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	240.000
Otras compras									200.000
Refrigerios		80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	560.000
Auditoría de certificación									3.800.000
TOTAL									7.800.000

Fuente: Autor del Proyecto

NOTA: Los valores anteriores están sujetos a modificación o variaciones del proyecto.

6.1.1 Representante de la Dirección

De acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2008 en el numeral 5.5.1, la alta dirección debe designar un miembro de la dirección quien estará a cargo de la responsabilidad del Sistema de Gestión de la Calidad. La alta dirección designó para esta labor al señor César Mauricio Cardozo, miembro del consejo de administración quien será responsable de:

- Asegurarse de que se establecen, implementen y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

6.2 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Teniendo en cuenta el tipo de servicios que presta la cooperativa y los clientes que atiende, el Consejo de Administración, el Gerente y el Comité de Calidad definió el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad quedando establecido así:

“Prestación de servicios de Vigilancia y Seguridad Privada bajo la moda fija y móvil”.

6.3 EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Sistema de Gestión de la Calidad de COOVISUR CTA, debido al alcance del objeto social presenta como exclusión a los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2008 los numerales 7.3 Diseño y Desarrollo, 7.5.2 Validación de los Procesos de la Producción y prestación del Servicio, 7.6 Control de los Equipos de Seguimiento y Medición, debido a que la organización toma como base los términos de referencia establecidos por los clientes o la normatividad legal o reglamentaria y sus procesos operativos no implican la realización del diseño. No se requieren los dispositivos de medición para la ejecución de sus actividades debido a la naturaleza de las mismas.

6.4 POLÍTICA DE CALIDAD

El Comité de Calidad se reunió en la Sala de Juntas de la cooperativa, para revisar la planeación estratégica y establecer la metodología para definir la política de calidad de COOVISUR CTA, de acuerdo a las directrices organizacionales. Para establecer la política el comité se basó en el numeral 5.3 de la norma ISO 9001:2008.

Como primera medida el autor del proyecto expuso la importancia de este elemento dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, así como la metodología y otros conceptos que se deberían tener en cuenta para su definición.

De este modo y conscientes de la importancia de estos factores se revisaron los conceptos referentes a:

- **MISIÓN:** Enunciado breve y claro de las razones que justifican la existencia de una organización, propósito que desea satisfacer, la base principal de

consumidores y los métodos fundamentales a través de los cuales puede cumplir este propósito.

- **VISIÓN:** Capacidad de ver más allá en tiempo y espacio de lo que se quiere alcanzar a largo plazo sobre la empresa. Es una imagen viva que representa un estado futuro deseable.
- **POLÍTICA DE CALIDAD:** Refleja las orientaciones administrativas de la organización relativas a la calidad, es definida por la alta dirección, en ella se debe incluir el compromiso para cumplir con los requisitos y para mejorar continuamente la eficacia del SGC. La política de calidad establece un marco de referencia para establecer los objetivos de calidad.

Dado a entender a los miembros del comité estos conceptos, se procedió a revisar la misión y la visión de la cooperativa. El resultado de esta revisión fue favorable ya que estos parámetros habían sido revisados y actualizados recientemente por un asesor externo y su contenido estaba acorde a las nuevas metas de la organización.

Dentro de la metodología para definir la política de calidad, se procedió a la elaboración de una matriz de “Necesidades del cliente vs Metas Organizacionales” (tabla 6), para identificar las directrices de calidad que busca la cooperativa.

En primera instancia, en forma de debate se identificaron las necesidades del cliente en la primera columna, y en la primera fila los propósitos organizacionales de acuerdo al direccionamiento estratégico. Posteriormente se solicitó a los

asistentes que evaluarán y calificarán de 1 a 5, las relaciones existentes entre cada uno de los requisitos. En la tabla 6 se ilustran los resultados de la evaluación.

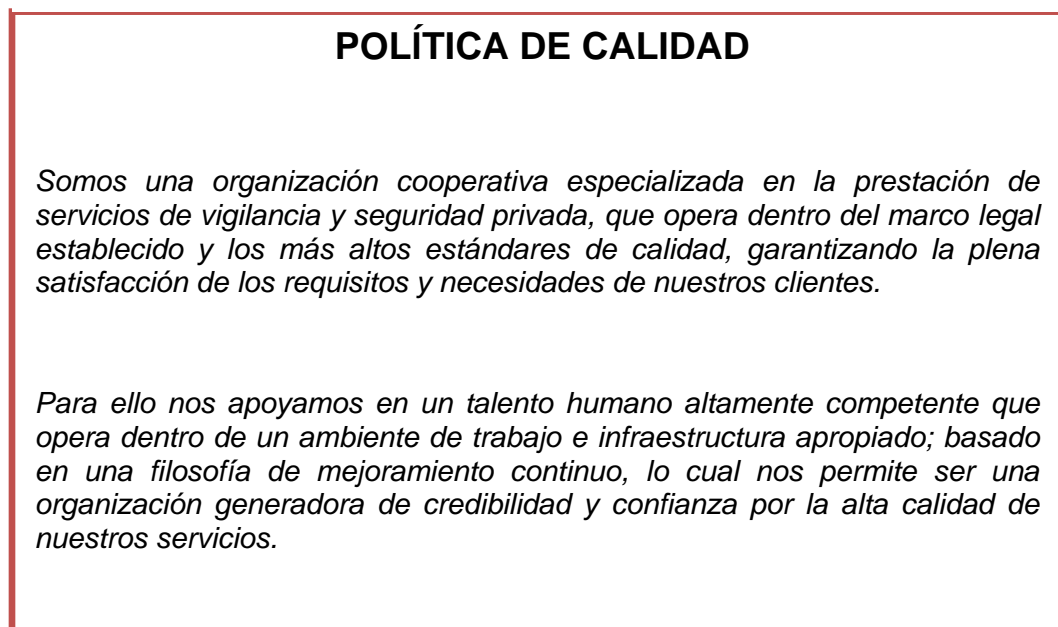
Tabla 6 Necesidades del Cliente Vs Metas Organizacionales

Metas Organizacionales Necesidades cliente	Posicionamiento Regional	Calidad de los servicios	Contratar personal competente	Cumplimiento Normas legales	Ambiente laboral e infraestructura apropiada	Ampliar portafolio De servicios	TOTAL
Santificación del cliente	2	5	5	5	3	2	22
Credibilidad y confianza	1	5	5	5	5	1	22
Cumplimiento de sus requisitos	1	5	3	5	5	1	20
Cumplimiento legislación Laboral	1	2	2	5	4	1	15
Personal calificado	2	4	5	1	3	2	17
TOTAL	7	21	20	21	20	7	

Fuente: Autor del proyecto

Continuando con la metodología para la formulación de la política, se procedió a la redacción de la misma a partir de las directrices de calidad identificadas en la matriz anterior. La política de calidad para COOVISUR CTA, quedó definida de la siguiente manera:

Figura 7 Política de Calidad COOVISUR CTA.



Fuente: Manual de calidad COOVISUR.

6.5 ESTABLECIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

Una vez definida la política, se procedió al establecimiento de los objetivos. Para ello fue necesario fragmentar la política de calidad en cada una de las directrices que se identificaron durante su formulación.

A continuación se presentan los objetivos de calidad definidos en COOVISUR CTA:

Tabla 7 Definición de los Objetivos de Calidad

DIRECTRICES DE CALIDAD	OBJETIVOS DE CALIDAD
Operar dentro del marco legal establecido y los más altos estándares de calidad	Cumplir con todos los requisitos establecidos por la NTC-ISO 9001:2008 y los reglamentarios aplicables.
Garantizar la plena satisfacción de nuestros clientes	Lograr un elevado nivel de satisfacción de nuestros clientes.
	Reducir el número de quejas y reclamos presentadas por los clientes.
Asegurar el cumplimiento de los requisitos de nuestros clientes	Minimizar el número de eventos no deseados durante la prestación del servicio.
	Cumplir al 100% el programa de supervisiones en los puestos.
Contar con talento humano altamente competente	Contar con personal competente en cada uno de los procesos del sistema de gestión de calidad
Operar dentro de un ambiente de trabajo e infraestructura apropiados	Mantener en óptimas condiciones los equipos de apoyo necesarios para la prestación del servicio
Generar de credibilidad y confianza por la alta calidad de nuestros servicios	Lograr las metas propuestas en cada proceso del SGC.

Fuente: Autor del Proyecto

6.6 MAPA DE PROCESOS

Continuando con el desarrollo de la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad, se procedió a realizar la identificación de los procesos de COOVISRU CTA, y sus interacciones.

Estos procesos fueron identificados en una reunión dirigida por la autora del proyecto en la sala de juntas de la cooperativa, donde participaron todos los integrantes del comité de calidad. Ésta actividad se desarrollo teniendo en cuenta el numeral 4.1 de la norma ISO 9001:2008. Y el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

Figura 8. Mapa de Procesos COOVISUR CTA

Fuente: Autor del Proyecto

Cada uno de los procesos identificados como parte del Sistema de Gestión de la Calidad de la cooperativa y la interacción entre cada uno de ellos se ilustran en el mapa de procesos (figura 8).

El mapa de procesos y el Sistema de Gestión de la Calidad, consta de 6 procesos generales sobre los cuales se desarrollo toda la documentación necesaria para el eficaz funcionamiento del sistema, a su vez están clasificados en 3 clases de procesos: Procesos de la dirección, procesos de realización del servicio y procesos de apoyo.

- **Procesos de la Dirección:**

Son procesos cuya finalidad es determinar directrices de orientación de la organización, basados en la planeación estratégica. En este grupo se encuentra el siguiente proceso:

- ✓ Gestión Gerencial y Administrativa

- **Procesos de Realización del Servicio:**

Son aquellos procesos encargados directamente de la gestión del servicio brindado al cliente. Dentro de estos procesos se encuentran:

- ✓ Gestión Comercial
- ✓ Vigilancia Privada

- **Procesos de Apoyo:**

Estos procesos contribuyen al adecuado desarrollo y gestión de los procesos de la dirección y de la realización del servicio. Este grupo lo conforman:

- ✓ Gestión de Talento Humano
- ✓ Gestión de Calidad
- ✓ Gestión de Compras

A cada uno de los procesos definidos en el mapa de procesos se designó un responsable como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 8 Responsables de Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad

PROCESO	RESPONSABLE
Gestión Gerencial y Administrativa	Gerente
Gestión Comercial	Gerente
Vigilancia Privada	Jefe de Operaciones
Gestión de Calidad	Coordinador de Calidad
Gestión de Talento Humano	Jefe de Talento Humano
Gestión de Compras	Almacenista

Fuente: Autor del proyecto

6.7 INDICADORES DE GESTIÓN

Los indicadores de gestión se definieron basándose en los objetivos de calidad previamente establecidos, con el fin de medir el cumplimiento de la política de

calidad y para que sirviera como herramienta de apoyo a las decisiones tomadas para el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad.

Para la determinación se tuvo en cuenta aquellos que median las variables críticas del proceso de prestación del servicio involucrando productividad, satisfacción del cliente y cumplimiento entre otros. En la tabla 9 se encuentran definidos los indicadores para cada uno de los objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad, y los responsables de la medición de dichos indicadores, así como también su meta, periodicidad, y otros aspectos de relevancia en esta herramienta de medición.

El control de los indicadores se lleva mediante un cuadro de mando (Anexo 2), el cual es actualizado y entregado mensualmente por el coordinador de calidad a la Gerencia. Este cuadro de mando es alimentado con los indicadores de gestión que cada responsable de proceso evalúa periódicamente. Los indicadores de gestión se evaluaron según el formato mostrado en el anexo 3.

Tabla 9 Planificación Estratégica de los Objetivos de Calidad

DIRECTRICES DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVOS DE CALIDAD	PROCESOS DEL SGC	INDICADOR	META	MÉTODO DE CÁLCULO	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE	FUENTES DE INFORMACION
Operar dentro del marco legal establecido y los más altos estándares de calidad	Cumplir con todos los requisitos establecidos por la NTC-ISO 9001:2008 y los reglamentarios aplicables.	Gestión de calidad	Conformidad del sistema de gestión de la calidad	=100%	(N° Total de AC y AP cerradas / N° Total de AC y AP presentadas) X100	Trimestral	Coordinador de calidad	Estado de las acciones tomadas
Garantizar la plena satisfacción de nuestros clientes	Lograr un elevado nivel de satisfacción de nuestros clientes.	Gestión comercial	Satisfacción del cliente	Un 80% con calificación ≥ 4	Resultado por pregunta / N° Total de encuestados	Semestral	Gerente	Encuestas realizadas
	Reducir el número de quejas y reclamos presentadas por los clientes.	Gestión comercial	Quejas, reclamos y sugerencias	$\geq 90\%$	(N° de quejas resueltas satisfactoriamente / N° de quejas recibidas) x 100	Bimestral	Gerente	Registro de quejas reclamos y sugerencias

Asegurar el cumplimiento de los requisitos de nuestros clientes	Minimizar el número de eventos no deseados durante la prestación del servicio	Vigilancia privada	Resultado de la vigilancia	$\leq 5\%$	N° de eventos no deseados en la prestación del servicio / Total de Puestos de Vigilancia x 100	Mensual	Jefe de operaciones	Informes del servicio de vigilancia fija y móvil.
	Cumplir al 100% el programa de supervisiones en los puestos.		Cumplimiento de Supervisiones	$=100\%$	N° de supervisiones realizadas / N° de supervisiones programadas X 100	Mensual	Jefe de operaciones	Planillas de supervisión
Contar con talento humano altamente competente	Contar con personal competente en cada uno de los procesos del sistema de gestión de calidad	Gestión de Talento Humano	Eficacia de las capacitaciones	$\geq 90\%$	No. de capacitaciones efectivas / No. de capacitaciones planeadas x100	Semestral	Jefe de Talento Humano	Plan de capacitación
			Desempeño del personal	$\geq 4\%$	Promedio de evaluación de desempeño de personal	Semestral	Jefe de Talento Humano	Evaluación de desempeño
			Competencias Internas	$= 0\%$	Numero de empleados con curso vencidos / Total de empleados	Mensual	Jefe de Talento Humano	Hojas de vida
Operar dentro de un ambiente de trabajo e	Mantener en óptimas condiciones los equipos	Gestión	Cumplimiento del programa de	$= 100\%$	No. de mantenimientos realizados / No. de	Semestral	Gerente	Programa de mantenimiento,

infraestructura apropiados	de apoyo necesarios para la prestación del servicio	Gerencial	mantenimiento		mantenimientos programados x 100			registros de mantenimiento de equipos
		Vigilancia Privada	Realización del mantenimiento	≥ 90%	N° de mantenimientos de armas y equipos realizados/ X100 N° mantenimientos de armas y equipos Programados	Mensual	Jefe de Operaciones	Programa de mantenimiento, registros de mantenimiento de equipos
		Gestión de Compras	Reevaluación de proveedores	80%	N° de proveedores reevaluados con calificación superior a 80 / Total de Proveedores	Semestral	Almacenista	Reevaluación de Proveedores
Generar de credibilidad y confianza por la alta calidad de nuestros servicios	Lograr las metas propuestas en cada proceso del SGC	Gestión Gerencial	Resultado	≥ 90%	No. indicadores del SGC cumplidos / No. total de indicadores del SGC	Semestral	Gerente Coordinador de calidad	Registros de medición de los procesos del SGC.

Fuente: Autor del Proyecto

7 SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN

Producto de la evaluación inicial llevada a cabo durante el diagnóstico, se determinó la necesidad de sensibilizar al personal y desarrollar un programa de capacitaciones que apoyara la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad. Este proceso de sensibilización y capacitación se desarrollo durante todas las etapas del presente proyecto.

Para que un Sistema de Gestión de la Calidad sea realmente eficaz, requiere del compromiso del equipo humano que lo soporta, de lo contrario sería un sistema con poca probabilidad de éxito y por lo tanto sin una clara orientación al mejoramiento continuo.

7.1 SENSIBILIZACIÓN

Dado que la motivación y el compromiso del Talento Humano son la base fundamental para alcanzar el éxito de cualquier proceso, se programó una jornada de sensibilización al personal donde se buscaba dar a conocer las definiciones básicas y beneficios del proceso, tanto para la cooperativa como para su desarrollo personal en el ámbito laboral. Se desarrollo una presentación y se expusieron temas como: misión, visión, política de calidad, beneficios y principios del sistema de gestión de la calidad y las generalidades de las normas ISO 9001.

Durante la sensibilización se obtuvo una respuesta positiva de todo el personal debido a que se aclararon inquietudes sobre el Sistema de Gestión de la Calidad. También se tuvo en cuenta que para el ingreso de nuevo personal, debía hacerse

esta sensibilización durante la inducción de cada cargo, con el fin de fomentar el compromiso con el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

7.2 PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

Antes de iniciar el proceso de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, fue indispensable capacitar a todo el personal vinculado a la cooperativa. Por lo cual la autora del proyecto elaboró un programa de capacitaciones basado en las necesidades de capacitación y formación que actualizará la competencia del personal respecto al Sistema de Gestión de la Calidad. En la tabla 10 se observan las capacitaciones desarrolladas en COOVISUR CTA.

Tabla 10 Capacitaciones Desarrolladas en COOVISUR CTA

TEMA	RESPONSABLE	ASISTENTES	DURACIÓN	LUGAR
Fundamentos en ISO 9001	Coordinador de calidad	Todo el Personal	1 hora	Sala de conferencias COOVISUR CTA.
Conceptos básicos y planificación del S.G.C	Coordinador de calidad	Todo el Personal	1 hora	Sala de conferencias COOVISUR CTA.
Caracterización de procesos	Coordinador de calidad	Comité de Calidad	1:30 horas	Sala de conferencias COOVISUR CTA.
Generalidades de la Documentación	Coordinador de calidad	Comité de Calidad	2 horas	Sala de conferencias COOVISUR CTA.

Procedimientos Obligatorios	Coordinador de calidad	Comité de Calidad	2 horas	Sala de conferencias COOVISUR CTA.
Manual de calidad	Coordinador de calidad	Comité de Calidad	2 horas	Sala de conferencias COOVISUR CTA.
Mejoramiento Continuo ciclo (PHVA)	Coordinador de calidad	Comité de Calidad	2 horas	Sala de conferencias COOVISUR CTA.
Producto Conforme No	Asesor de Calidad	Todo el Personal	2 horas	Sala de conferencias COOVISUR CTA.
Acciones Correctivas y Preventivas	Asesor de Calidad	Comité de Calidad	6 horas	Sala de conferencias COOVISUR CTA.
Auditorias Internas	Asesor de Calidad	Comité de Calidad	10 horas	Sala de conferencias COOVISUR CTA.

Fuente: Autor del Proyecto

7.3 METODOLOGÍA DE LAS CAPACITACIONES

En primer lugar se realizó la convocatoria a las capacitaciones por medio de comunicados internos, donde se recalca la importancia de la participación del personal. La metodología utilizada consistió en charlas dictadas por la autora del

proyecto (Coordinadora de calidad) y el asesor externo de calidad, en las cuales se generó la participación activa del personal asistente en los talleres que fueron diseñados para aumentar la comprensión del tema transmitido. Para complementar el entendimiento del tema se elaboró un folleto sobre las generalidades del Sistema de Gestión de la Calidad (Anexo 4).

En cada capacitación realizada se controló la asistencia del personal a través del formato asistencia a capacitaciones (Anexo 5), con el fin de asegurar la completa participación del personal y poder llevar un seguimiento de las capacitaciones planeadas.

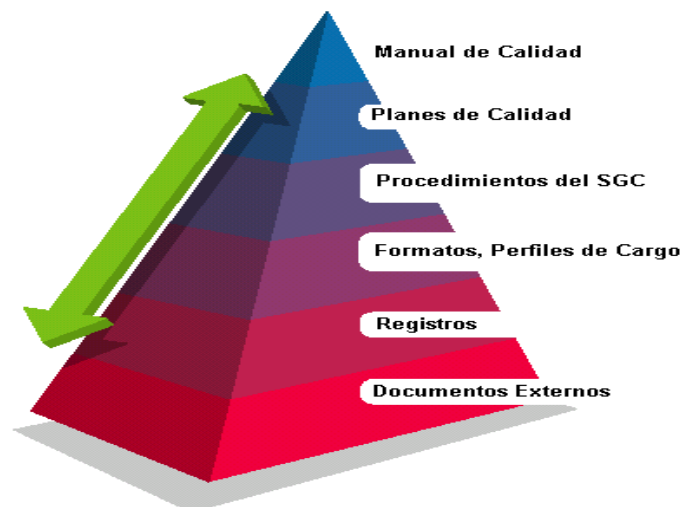
8 DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Sistema de Gestión de la Calidad se soporta en el sistema documental, es por ello que en la etapa del diseño y elaboración de la documentación es importante tener en cuenta la normatividad exigida en la ISO 9001:2008, ya que a través del funcionamiento eficaz del sistema documental se logra cumplir gran parte de los requisitos.

8.1 ESTRUCTURA DOCUMENTAL

El Sistema de Gestión de la Calidad de COOVISUR CTA. se soporta por una serie de documentación que establece el aseguramiento de los procesos. En la figura 9 se ilustra la estructura documental de la cooperativa.

Figura 9. Pirámide Documental de COOVISUR CTA.



Fuente: Autor del Proyecto

➤ **Manual de Calidad**

Es el documento principal del Sistema de Gestión de la Calidad, representa la guía para la implementación del sistema de Gestión de la Calidad de una organización.

➤ **Plan de Calidad**

Documento que especifica los procesos del sistema de gestión de la calidad (incluyendo los proceso de realización del producto) y los recursos a aplicar a un producto, proyecto o contrato específico.

➤ **Procedimientos**

Forma especificada para llevar a cabo una actividad o proceso.

➤ **Registros**

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

➤ **Documentos Externos**

Documento generado por una entidad externa a COOVISUR CTA. y que tiene que ver con el desarrollo de los procesos internos. Se destacan como documentos externos la Normatividad legal que nos compete, la Norma NTC ISO 9001:2008, comunicados de clientes, circulares, actas del cliente, entre otros.

8.2 ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS

Como primera medida en la elaboración de la documentación fue preciso diseñar una metodología que sirviera de guía para su elaboración y control. Ante esta necesidad la autora del proyecto diseñó el instructivo para la elaboración de los documentos y el procedimiento para el control de los mismos.

Para la elaboración de toda la documentación de la cooperativa se siguieron los lineamientos para la elaboración, codificación y aprobación de los documentos con sus respectivos responsables, descritos en el instructivo elaboración de documentos (Anexo 6) y el procedimiento para el control de documentos (Anexo 7).

Todos los documentos elaborados que hacen parte del Sistema de Gestión de la Calidad de COOVISUR CTA. Se encuentran identificados en el listado maestro de documentos. (Anexo 8).

8.3 CONTROL DE REGISTROS

Este procedimiento da cumplimiento al numeral de la norma 4.2.3, cuando un formato se desarrolla se sigue las pautas del procedimiento control de documentos, pero al utilizarlo y diligenciarlo, se debe cumplir con las condiciones necesarias de los registros para un Sistema de Gestión de la Calidad. Este procedimiento se presenta en el anexo 9.

8.4 DESARROLLO DE LA DOCUMENTACIÓN

8.4.1 Manual de Calidad

El manual de calidad del Sistema de Gestión de la Calidad de COOVISUR CTA, describe el alcance y exclusiones del sistema, la planificación estratégica de la calidad, el mapa de procesos y sus interacciones, así como una referencia de cada uno de los procedimientos establecidos, conforme con el numeral 4.2.2 de la norma ISO 9001:2008. Y otras generalidades del Sistema de Gestión de la Calidad como la revisión por la dirección y la descripción de los requisitos a cumplir.

En el Anexo 10 se presenta el manual de calidad de la cooperativa.

8.4.2 Caracterización de procesos

La caracterización de procesos tiene como fin describir de forma general y organizada la estructura e interrelación de cada proceso que compone el Sistema de Gestión de la Calidad.

La realización de las caracterizaciones estuvo a cargo de la Coordinador de Calidad (Autora del proyecto) contando con el apoyo de la asesora de calidad. La información utilizada para estructurar el contenido de las caracterizaciones se obtuvo de reuniones realizadas con los responsables de cada proceso.

Las caracterizaciones de proceso hacen parte del manual de calidad y se presentan en el (anexo 11) de este documento. Cada una de las caracterizaciones de proceso del Sistema de Gestión de la Calidad de COOVISUR CTA., contiene la siguiente información:

- Nombre del proceso
- Objetivo del proceso
- Responsable del proceso
- Objetivo de calidad relacionado
- Proveedores
- Entradas del proceso
- Actividad del proceso
- Salidas del proceso
- Clientes
- Verificación y seguimiento
- Indicador del proceso
- Recursos necesarios para el buen funcionamiento
- Requisitos generados durante el desarrollo del proceso y los de la norma ISO 9001:2008
- Listado de documentos de referencia utilizados en el proceso.

8.4.3 Procedimientos Obligatorios

Los procedimientos se diseñaron con el fin de cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2008. Estos fueron elaborados por la Coordinadora de Calidad (Autora del proyecto), bajo la supervisión del asesor de calidad. Dichos procedimientos fueron revisados y aprobados por el Comité de calidad.

Los procedimientos documentados que exige la norma son:

- CA-P-001 Control de Documentos
- CA-P-002 Control de Registros
- CA-P-003 Acciones Correctivas y Preventivas
- CA-P-004 Control del servicio no conforme
- CA-P-005 Auditoría interna

En el anexo (7, 9, 12,13, 14) se presentan los procedimientos anteriormente mencionados.

8.4.4 Instructivos

Los instructivos se diseñaron para garantizar el correcto funcionamiento de los procesos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad. Los instructivos elaborados son los siguientes:

- CA-I-001 Elaboración de Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.

- GE-I-001 Revisión por la Dirección
- GE-I-002 Programa de mantenimiento de instalaciones y equipos críticos
- CO-I-001 Calificación Inicial de Proveedores

En el anexo 15 se muestra un ejemplo de uno de los instructivos anteriormente mencionados (Calificación inicial de Proveedores).

8.4.5 Formatos de Calidad

Los formatos son elaborados con el objetivo de registrar la evidencia de las actividades desarrolladas por la organización. Algunos documentos que ya existían fueron adaptados según el instructivo de elaboración de documentos CA-I-001 (Anexo 6), otros fueron diseñados con el objeto de dar cumplimiento a la norma ISO 9001:2008.

Los registros generados en cada uno de los procesos son controlados mediante el procedimiento CA-P-002 “Control de Registros. En la tabla 11 se hace referencia a los formatos que hacen parte del Sistema de Gestión de la Calidad.

Tabla 11 Formatos del Sistema De Gestión de la Calidad

CÓDIGO	TÍTULO
CA-F-001	DISTRIBUCION DE DOCUMENTOS DEL SGC
CA-F-002	ACTA COMITÉ DE CALIDAD
CA-F-003	ACCIONES CORRECTIVA Y ACCIONES PREVENTIVAS

CA-F-004	CONTROL DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS
CA-F-005	PROGRAMA DE AUDITORIAS INTERNAS
CA-F-006	PLAN DE AUDITORIAS
CA-F-007	INFORME DE AUDITORIAS
CA-F-008	CUADRO DE MANDO INDICADORES DE GESTIÓN
CA-F-009	EVALUACIÓN DE INDICADORES
GE-F-001	INFORME DE REVISION POR LA DIRECCION
GE-F-002	PLANIFICACION DE CAMBIOS AL SGC
GE-F-003	PRESUPUESTO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
GE-F-004	PROGRAMA DE MANTENIMIENTO
GE-F-005	COMUNICADOS INTERNOS
GE-F-006	CONSTANCIA DE ENTREGA DE COMUNICADOS
TH-F-001	SOLICITUD DE PERSONAL
TH-F-002	PRUEBA DE CONOCIMIENTO
TH-F-003	EXAMEN DE APTITUD LABORAL
TH-F-004	REGISTRO DE SELECCIÓN
TH-F-005	VISITA DOMICILIARIA
TH-F-006	REGISTRO DE IDENTIFICACIÓN
TH-F-007	ENTREGA DE ELEMENTOS DE TRABAJO
TH-F-008	INDUCCIÓN DE PERSONAL
TH-F-009	EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS
TH-F-010	SOLICITUD DE CAPACITACION
TH-F-011	PLAN DE CAPACITACIONES
TH-F-012	ASISTENCIA A CAPACITACION

TH-F-013	EVALUACION DE DESEMPEÑO
TH-F-014	EXAMEN PSICOTECNICO
TH-F-015	ENTRENAMIENTO EN PUESTO DE VIGILANCIA
CO-F-001	SOLICITUD INTERNA DE COMPRAS
CO-F-002	FICHA TECNICA DE PROVEEDORES
CO-F-003	LISTADO MAESTRO DE PROVEEDORES
CO-F-004	ORDEN DE COMPRA
CO-F-005	REEVALUACION DE PROVEEDORES
CM-F-001	SEGUIMIENTO DE NEGOCIOS Y CLIENTES POTENCIALES
CM-F-002	REVISION DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS EL SERVICIO
CM-F-003	PLANEACION,CONTROL Y SEGUIMIENTO DE CONTACTOS COMERCIALES
CM-F-004	RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
CM-F-005	BALANCE DE QUEJAS Y RECLAMOS
CM-F-006	ENCUESTA SATISFACCION DEL CLIENTE
CM-F-007	ACTA DE VISITA A CLIENTES
VP-F-001	PLANILLA CONTROL DE TURNOS
VP-F-002	DOTACION PARA EL SERVICIO
VP-F-003	CARTA DE PRESENTACIÓN GUARDAS DE SEGURIDAD
VP-F-004	ACTA ENTREGA Y RECIBO DE PUESTO
VP-F-005	CONTROL DIARIO SUPERVISOR
VP-F-006	ORDEN DE PRESTACION DEL SERVICIO
VP-F-007	NOVEDADES POR SUPERVISOR
VP-F-008	NOVEDADES EN PUESTO DE SERVICIO
VP-F-009	PLANILLA CONTROL DE CENSO Y ESTADO DE VEHICULOS
VP-F-010	PLANILLA CONTROL DE REPORTES RADIOOPERADOR

VP-F-011	NOVEDADES RADIOOPERADOR
VP-F-012	REPORTE MENSUAL RADIOOPERADOR
VP-F-013	PAZ Y SALVO DE GUARDAS DESVINCULACION
VP-F-014	PROGRAMACIÓN DE TURNOS

Fuente: Autor del Proyecto

8.4.6 Plan de Calidad

El plan de calidad es un documento que se elaboró con el objetivo de identificar y controlar las actividades que se ejecutan en la prestación del Servicio de Vigilancia y Seguridad Privada desde el momento en que se instala el servicio. Para ello se diseñó el Plan de Control del Servicio CA-O-004 (Anexo 16)., donde se describe cada actividad, característica a controlar, los criterios de aceptación, el registro, el responsable de ejecutar la actividad y las acciones a tomar en caso de presentarse alguna no conformidad durante la prestación del servicio.

9 IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El éxito de la implementación de cualquier Sistema de Gestión, depende fundamentalmente del compromiso de la alta dirección, por lo tanto la Gerencia de COOVISUR CTA., se mantuvo al frente del proceso de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, motivando al personal hacia tal fin.

El proceso de implementación generó el inicio a un proceso de cambio al interior de la cooperativa, generándose una cultura de calidad en cada uno de los miembros de la organización, a través de las capacitaciones realizadas a lo largo del desarrollo del proyecto se logró sensibilizar al personal y comprometerlos con el Sistema de Gestión de la Calidad de COOVISUR CTA.

La etapa de implementación se llevo a cabo de forma paralela con la etapa de documentación. Se habla de implementación una vez que la documentación requerida para cada proceso estaba totalmente elaborada, y es posible su puesta en marcha, siendo responsables la Coordinadora de Calidad (Autora del proyecto) y los responsables de cada proceso del Sistema de Gestión de la Calidad.

9.1 Actividades Desarrolladas

En la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad se desarrollaron las siguientes actividades:

9.1.1 Control de Documentos

Este procedimiento fue el primero en ser comunicado y socializado en toda la organización con el fin de dar cumplimiento al numeral 4.2.3 de la norma ISO 9001:2008. Así mismo fue implementado en toda la documentación que haría parte del Sistema de Gestión de la Calidad. En la socialización de este procedimiento se informó a cerca de los pasos a seguir para elaborar, aprobar, revisar y actualizar los documentos, todo esto descrito en el procedimiento control de documentos (Anexo 7).

En el documento CA-O-001 listado maestro de documentos se controla la administración, el manejo y control de versiones actualizadas de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad. En esta etapa se actualizaron los documentos externos aplicables a la cooperativa conformada por la normatividad emitida por el ente regulador del sector (Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada).

9.1.2 Control de Registros

Este procedimiento fue comunicado y socializado a todo el personal de la cooperativa, recalando la importancia del correcto diligenciamiento de los formatos para evidenciar las actividades que desarrolla la organización. En el documento CA-O-002 Plan de Control de Registros se evidencian las actividades para la identificación, almacenamiento, acceso, clasificación, protección, tiempo de retención y disposición final.

9.1.3 Difusión y Entendimiento del Manual de Calidad

Para dar inicio a la implementación del Sistema de Calidad fue necesario socializar el manual de calidad en todas las áreas de la cooperativa con el fin de brindar conocimiento a cerca de los fundamentos del Sistema de Gestión de la Calidad, así mismo se explicó en detalle cada una de las actividades comprendidas en cada procesos los formatos que se van a empezar a utilizar y los indicadores de gestión diseñados como método del seguimiento al proceso. Esta actividad se evidencia en las diferentes capacitaciones mencionadas en el capítulo anterior.

9.1.4 Entrega y Socialización de los Documentos en cada Proceso

A medida que se elaboraba la documentación para cada proceso, se programaban reuniones con los responsables de proceso con el fin de explicar y socializar la documentación a implementar y la forma de diligenciar los formatos de tal manera que se pudieran aclarar dudas y de igual forma explicar aspectos relativos al control de documentos y control de registros.

Posteriormente se hacia la entrega oficial de una copia controlada de la documentación al responsable de cada proceso, haciendo énfasis en la importancia del correcto diligenciamiento, uso y cuidado de los registros generados en cada proceso, con el fin de comprometerlo con la ejecución de los resultados.

Dentro de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad se realizaron las siguientes actividades complementarias en cada proceso dirigidas por la Autora del Proyecto.

Gestión de Talento Humano:

Contando con la colaboración del Psicólogo se logró estandarizar las actividades de selección y evaluación del personal, mediante el procedimiento (TH-P-001), en el cual se definen las actividades de evaluación de competencias (CA-F-025), y adicionalmente la prueba Psicotécnica para determinar la aptitud del aspirante para el uso de armas.

Gestión de Compras:

La implementación de este proceso se efectuó mediante la estandarización del procedimiento de compras (CO-P-001), en lo referente a la selección, evaluación y reevaluación de proveedores.

Para identificar los proveedores críticos, es decir que proporcionan elementos que pueden afectar directamente la conformidad del servicio, se realizó un taller práctico de productos críticos con los miembros del comité de calidad y el responsable del proceso donde se elaboró un listado de producto o servicios a comprar y se evaluó el impacto que tendría en la prestación del servicio. De esta manera se identificaron los proveedores potenciales a ingresar al listado maestro de proveedores.

Gestión Comercial:

La implementación de este procedimiento se enfatizó en la realización y planeación de visitas a los clientes como estrategia comercial y un indicador de gestión referente a la satisfacción del cliente. De igual manera el tratamiento a las quejas y reclamos presentados por los clientes plasmadas en el formato CM-F-004, lo cual facilitó su control y tratamiento oportuno.

Vigilancia Privada:

Las actividades resaltadas en la implementación de este procedimiento consistieron en la planificación de la prestación del servicio a través de la aplicación del plan de calidad CA-O-004 (Anexo16), la implementación de los procedimientos de instalación del servicio y control del servicio, mediante el correcto diligenciamiento de los formatos por parte del personal operativo.

9.1.5 Seguimiento de Aplicación de Procedimientos y Diligenciamiento de Formatos

El seguimiento a la implementación se realizó por medio del acompañamiento al personal durante el desarrollo de sus actividades, la revisión diaria del diligenciamiento de registros y su correcto almacenamiento según lo establecido en el procedimiento CA-P-002 “Control de Registros”.

Durante el Seguimiento se detectaron algunas fallas en el cumplimiento de procedimientos por parte del personal operativo, debido principalmente a la ausencia de disciplina para diligenciar completamente los formatos. Por ello fue

necesario explicar nuevamente la importancia de implementar adecuadamente todos los elementos que hacen parte del Sistema de Gestión de la Calidad y así resolver dudas sobre ellos.

10 EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Cumplida la etapa de implementación se procedió a evaluar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad mediante la ejecución de Auditorías Internas y la realización de la Revisión por la Dirección. Los criterios de evaluación se ajustaron a la política de calidad de la cooperativa y a los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

Esta etapa consistió en la realización de dos auditorías internas al Sistema de Gestión de la Calidad. La primera de ellas tenía como fin evaluar el Sistema de Gestión de la Calidad respecto al cumplimiento de los requisitos expuestos en la norma ISO 9001:2008. Efectuada esta primera auditoría se planea la ejecución de la Revisión por la Dirección con el objeto de dar conformidad a los resultados arrojados en la primera auditoría.

Posterior a esto se desarrollo la planificación y ejecución de la segunda auditoría de validación de tal manera que sirviera de verificación respecto al cierre de las no conformidades detectadas en la primera auditoría interna al Sistema de Gestión de la Calidad.

10.1 AUDITORES INTERNOS

COOVISUR CTA., no contaba con auditores internos que cumplieran con los requisitos necesarios. Por esta razón y como parte de las capacitaciones de la cooperativa, se programó el curso de formación de auditores internos ofrecida por

el ICONTEC. En este curso participaron todos los integrantes del comité de calidad.

10.2 PRIMERA AUDITORÍA

La primera auditoría fue ejecutada los días 15 y 16 de octubre de 2009 conforme con la programación previamente establecida (Anexo 17) Plan de Auditoría. Dicha auditoría estuvo a cargo de la Asesora Externa de Calidad (Auditor líder) y la Coordinadora de Calidad (Autora del Proyecto). En este proceso el comité de calidad asistió como observador.

10.2.1 Metodología Empleada

a. Programación de la auditoría:

Para la realización de las auditorías internas el Coordinador de calidad (Autora del Proyecto), elaboró el programa de auditorías de acuerdo a lo establecido en el procedimiento CA-P-005 “Auditorías internas”, asegurándose de que se lleve a cabo como mínimo un ciclo semestral a todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, dicha programación se presenta en el anexo 18.

b. Reunión de apertura:

La reunión de apertura de la auditoría estuvo a cargo de la Auditora Líder y Auditora acompañante (Autora del Proyecto). En esta reunión participaron la Alta Dirección y los responsables de cada proceso a auditar.

Los auditores presentaron nuevamente el plan de auditoría y la metodología a seguir en este proceso, además se explicó a cada uno de los auditados los objetivos y la importancia que conlleva la realización de la auditoría interna.

c. Recolección de la Información

La etapa de recolección de información esta constituida por las entrevistas y la recolección de evidencias. A medida que se desarrollaba la auditoría se realizaban las entrevistas, los auditores además de observar solicitaban la documentación para la verificación de existencia y cumplimiento de los procedimientos, así como los registros resultantes de las diferentes actividades.

d. Reunión de Cierre

En esta reunión se da por terminada la auditoría, el equipo auditor hace un balance del trabajo realizado. Posteriormente se presentan las no conformidades encontradas, las cuales son discutidas con los responsables de proceso quienes identifican y registran las causas de las mismas y se proponen las acciones correctivas pertinentes.

10.2.2 Informe de la Auditoría

El informe se realizó llevando el formato informe de auditorías, en él se registraron los principales hallazgos de la auditoría, con sus respectivas recomendaciones para la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad. Este informe se presenta en el anexo 19.

10.2.3 Plan de mejora

Para cada uno de los hallazgos encontrados en esta primera auditoría se estableció un plan de mejora, en el cual se determinaron las acciones correctivas o preventivas a seguir para eliminar la no conformidad o conformidad potencial encontrada. En el anexo 20 se presenta un ejemplo de acciones correctivas y/o preventivas para una de las no conformidades detectadas en esta primera auditoría.

En la tabla 12 se presenta el resumen de las no conformidades encontradas en la primera auditoría en el Sistema de Gestión de la Calidad de la cooperativa.

Tabla 12 No Conformidades Primea Auditoría

PROCESO	NO CONFORMIDADES ENCONTRADAS
Gestión de Calidad	3
Gestión Gerencial	3
Gestión de Talento Humano	4
Gestión Comercial	3
Gestión de Compras	4
Vigilancia Privada	3
TOTAL NO CONFORMIDADES	20

Fuente: Autor del Proyecto

Para un total de 20 no conformidades se tomaron 11 acciones correctivas detectadas y se elaboró el siguiente plan de mejora:

Tabla 13 Plan de Mejora Primera Auditoría

PLAN DE MEJORA				
N°	PROCESO	NO CONFORMIDAD	ACCIÓN TOMADA	EVIDENCIA DE TRATAMIENTO
1	Gestión de Calidad	No se tiene evidencia del análisis de los indicadores de gestión, ni del informe presentado a Gerencial.	Recopilar los datos, medir indicadores y presentar informe a la Gerencia.	Cuadro de mando CA-F-008
2		Algunos registros del Sistema de Gestión de Calidad no se encuentran en el punto de almacenamiento como esta establecido en el Plan de Control de Registros.	Distribuir y ubicar correctamente los registros según lo establecido en el plan de control de registros.	Plan de control de registros. CA-O-002
3	Gestión Gerencial	No se tiene evidencia de la realización de la Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad	Planear y ejecutar la Revisión por la Dirección.	Informe de Revisión por la dirección. GE-F-001
4	Gestión de Talento Humano	No se evidencia la ejecución de las evaluaciones de de competencia del personal.	Realizar la evaluación de competencias a todo el personal de la cooperativa.	Evaluación de competencias TH-F-009

5	Gestión de Talento Humano	No se encuentran los soportes de experiencia laboral de acuerdo a los perfiles definidos en el manual de funciones de los siguientes empleados: José del Carmen Pabón, Gustavo García y Luis Eduardo Gutiérrez.	Pedir los soportes a aquellos empleados a los cuales les hace falta documentos y anexarlos en las hojas de vida.	Registro de selección TH-F-004
6	Gestión Comercial	No se tienen registros del sistema de quejas y reclamos presentadas por los clientes.	Capacitar al personal a cerca de la importancia de registrar las quejas y reclamos de los clientes a fin de dar solución a sus necesidades.	Recepción y tratamiento de quejas, reclamos y sugerencias. CM-F-004.
7	Gestión de Compras	No se han evaluado algunos de los proveedores de la organización.	Concluir la evaluación de los proveedores faltantes.	Ficha técnica de Proveedores CO-F-002
8	Gestión de Compras	Se encontró que las ordenes de compra no están siendo revisadas y aprobada por el responsable del proceso como se estipula en la caracterización del proceso.	Revisar y aprobar las ordenes de comprar faltantes, comunicando al Responsable de proceso el completo diligenciamiento de la documentación.	Orden de Compra CO-F-004

9	Vigilancia Privada	El personal operativo no esta diligenciando completamente el formato Novedades en puesto de servicio.	Capacitar al personal operativo en el correcto diligenciamiento de los formatos entregados en los puestos de servicio.	Asistencia a capacitaciones TH-F-012 Novedades en puesto de servicio. VP-F-008
10	Todos los Procesos	No se pudo evidenciar las acciones correctivas y preventivas realizadas en este proceso.	Implementar el procedimiento de acciones correctivas y preventivas en todos los procesos de la cooperativa.	Acciones Correctivas y Preventivas CA-F-003
11	Todos los Procesos	No se tiene evidencia del análisis de los indicadores de gestión establecidos en la caracterización del proceso.	Capacitar a los responsables de proceso sobre la evaluación de los indicadores de gestión.	Asistencia a capacitaciones TH-F-012

Fuente: Autor del Proyecto

10.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La revisión por la dirección es la actividad mediante la cual, la alta dirección se asegura de la conveniencia, adecuación y eficacia continua del Sistema de Gestión de la Calidad implementado. Esta revisión por la dirección se realizó en una reunión programada por la Coordinadora de Calidad (Autora del proyecto), la cual se llevo a cabo según el instructivo Revisión por la Dirección GE-I-001.

A dicha reunión asistieron:

- Consejo de Administración
- Gerente
- Coordinador de Calidad
- Asesor de Calidad

En la reunión realizada se analizaron cada uno de los aspectos que se mencionan a continuación:

- Política de Calidad, Objetivos de Calidad
- Resultado de las auditorías internas
- Retroalimentación con el cliente
- Informe de las acciones correctivas y preventivas
- Informe de resultados e indicadores del funcionamiento de los procesos y la conformidad del servicio.

La información de cada uno de estos temas fue preparada y presentada por la Autora del Proyecto.

Cada aspecto es analizado por los asistentes a la reunión, del mismo modo se generan recomendaciones, traducidas en propuestas para mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, esto es presentado en el anexo 21 Informe de Revisión por la Dirección.

10.4 SEGUNDA AUDITORÍA

Una vez realizada la primera auditoría interna, en la cual se detecto no conformidades dentro del Sistema de Gestión de la Calidad , se llevo a cabo la implementación de las acciones correctivas propuestas para dar cierre a las mismas, lo que fue verificado en una segunda auditoría. Dicha auditoría se realizó los días 24 y 25 de Noviembre de 2009 a cargo de la Asesora Externa de Calidad y la Coordinadora de Calidad (Autora del Proyecto).

10.4.1 Informe Segunda Auditoría

Este informe fue realizado por los auditores encargados. El informe se realizó llenando el formato informe de auditorias, en el anexo 22 se presenta los hallazgos resultado de la auditoría.

10.4.2 Plan de Mejora

Al igual que en la primera auditoría, los responsables de proceso examinaron las causas de las no conformidades y se determinaron las acciones correctivas y preventivas pertinentes, según su participación en el proceso. El seguimiento y cierre de las no conformidades la realizó el Coordinador de Calidad con el fin de verificar la solución y eficacia de las acciones tomadas.

En el plan de mejora para la segunda auditoría interna se enuncian las acciones correctivas y preventivas que dan solución a las causas de las no conformidades encontradas. El plan de mejora desarrollado para esta auditoría se presenta a continuación en la tabla 14.

Tabla 14 Plan de Mejora Segunda Auditoria

PLAN DE MEJORA				
N°	PROCESO	NO CONFORMIDAD	ACCIÓN TOMADA	EVIDENCIA DE TRATAMIENTO
1	Gestión de Talento Humano	No se evidencio el registro del certificado judicial del guarda de seguridad Fabián Espita de acuerdo con los requisitos de perfil del cargo.	Pedir los soportes que hacen falta y anexarlos en las hojas de vida.	Registro de Selección TH-F-004 Hoja de vida
2		No se tiene evidencia de los registros de formación del auditor interno Ovidio Pedraza de acuerdo a los requisitos de perfil del cargo	Pedir los soportes de formación que hacen falta para dar cumplimiento a los requisitos.	Registro de Selección TH-F-004 Hoja de vida
3	Vigilancia Privada	No se evidencio el completo diligenciamiento del formato Reporte de Novedades Radio operador.	Informar y capacitar a los radio operadores a cerca del correcto diligenciamiento de los formatos.	Asistencia a capacitaciones TH-F-012 Novedades radio operador VP-F-

				011
4	Vigilancia Privada	No se esta llevando de forma correcta la Planilla control censo y estado de vehículos como lo indica el procedimiento Instalación del Servicio.	Informar y capacitar al personal operativo a cerca de la importancia de implementar correctamente los procedimientos.	Asistencia a capacitaciones TH-F-012 Planilla control de censo y estado de vehículos VP-F-011
5	Gestión Comercial	No han sido firmadas las actas de visita a clientes como lo estipula el procedimiento Planeación de Visita y Contactos Comerciales.	Informar al responsables de proceso la importancia de diligenciar completamente los formatos y recolectar evidencias de los tratamientos.	Asistencia a capacitaciones TH-F-012

Fuente: Autor del Proyecto

11 CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL PROYECTO

Tabla 15 Cumplimiento de Objetivos

OBJETIVO	CUMPLIMIENTO
Realizar un diagnóstico teniendo en cuenta los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2008 que permita identificar el estado actual de la Cooperativa, los procesos que harán parte del Sistema de Gestión así como las fortalezas y debilidades que puedan ser de utilidad para el proceso.	El cumplimiento de este objetivo se presenta en el capítulo 5.
Sensibilizar, capacitar y comprometer a todo el personal involucrado en la Cooperativa en cada una de las etapas que conllevan a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.	En el capítulo 7 se referencia el cumplimiento de este objetivo.
Documentar los procesos desarrollados en la Cooperativa por medio de la identificación y revisión de la información existente que permita establecer mejoras y la elaboración de nuevos documentos que garanticen el cumplimiento de los requisitos establecido en la Norma NTC ISO 9001:2008.	El cumplimiento se evidencia en el capítulo 8.
Implementar el Sistema de Gestión de Calidad en la Cooperativa estandarizando sus procesos.	En el capítulo 9 se presentan las actividades ejecutadas para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
Realizar dos auditorías internas para evaluar el estado del Sistema de Gestión de Calidad, e identificar oportunidades de mejora en sus procesos.	En el Capítulo 10 se presenta la planificación y realización de las auditorías internas.
Elaborar e implementar los planes de mejora resultado de las auditorías.	Los planes de mejora como resultado de las auditorías se presentan en el capítulo 10.

Fuente: Autor del Proyecto

12 CONCLUSIONES

- El compromiso que la alta dirección mostró desde el inicio facilitó la dinámica para llevar a cabo el proyecto, lo cual se tradujo en el éxito de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la cooperativa.
- La realización del diagnóstico inicial, fue la base para el diseño, documentación e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, ya que permitió conocer las necesidades, fortalezas y debilidades con el fin de elaborar un plan de trabajo que describía las actividades necesarias para lograr la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- La sensibilización y capacitación permanente del personal, permitió alcanzar los niveles adecuados de competencia de cada uno de los cargos, lo que se convirtió en un factor fundamental en la consecución del alcance del proyecto.
- La elaboración de la documentación contribuyó directamente al aumento de la eficacia en cada uno de los procesos que pertenecen al Sistema de Gestión de la Calidad, y permitió al personal realizar sus operaciones conforme a los lineamientos de la norma ISO 9001:2008.

- La adopción de una cultura de mejoramiento continuo brindó a la cooperativa un enfoque de administración encaminado a la adopción de procesos de planeación, ejecución y seguimiento, lo cual permitió evaluar las decisiones basados en datos reales.
- La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad se pudo evaluar en forma real a través de los indicadores de calidad propuestos, los cuales permitieron medir el desempeño de la cooperativa frente a la política de calidad.
- Las actividades de auditorías internas, revisión por la dirección y la generación de acciones correctivas y preventivas, así como el constante análisis de datos permiten mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad enfocado a la satisfacción del cliente.
- El trabajo realizado en la modalidad práctica empresarial en COOVISUR CTA, representó un gran aporte para la formación como profesional de la Autora del Proyecto, proporcionó la oportunidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos con los estudios realizados.

13 RECOMENDACIONES

- Realizar el seguimiento al Sistema de Gestión de la Calidad de la cooperativa a través de la ejecución del cronograma de actividades.
- Continuar con la capacitación y sensibilización constante del personal con el fin de conservar el liderazgo al interior de la organización que permite un compromiso constante con el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Revisar continuamente los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad para contribuir con la mejora continua del sistema documental.
- Se debe mantener el seguimiento y monitoreo de los procesos y de los objetivos de calidad mediante la medición de los indicadores de gestión establecidos.
- Continuar con la realización de auditorías internas al Sistema de Gestión de la Calidad, como mecanismo para verificar la eficacia del sistema en el cumplimiento de los requisitos.

14 BIBLIOGRAFÍA


- **MEMORIAS DEL DIPLOMADO EN SISTEMAS INTEGRADOS PARA LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL HSEQ.** ASEDUIS. Bucaramanga. Junio de 2009.
- **INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN ICONTEC.** Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabularios. NTC ISO 9000. Bogotá D.C. ICONTEC.2005.
- **INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN ICONTEC.** Directrices para la Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad. Guía Técnica Colombiana 10013. Bogotá D.C. ICONTEC.2002.
- **INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN ICONTEC.** Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. NTC ISO 9001. Bogotá D.C. ICONTEC. 2008.
- Página Web: www.icontec.org
- Página Web: www.supervigilancia.gov.co

ANEXOS

Anexo 1. Cronograma de actividades

#	ACTIVIDAD	MAY				JUN				JUL				AGO				SEP				OCT				NOV				DIC			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Diagnóstico Inicial	■	■																														
2	Sensibilización y Capacitación				■		■				■			■	■			■				■				■	■	■					
3	Identificar los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad		■																														
4	Establecer el mapa de procesos que determina la interacción entre los mismos		■																														
5	Establecer y difundir la política de calidad.			■																													
6	Designación del Representante de la Dirección y definición de las responsabilidades y autoridades.			■																													
7	Definición de las responsabilidades y autoridades del personal y su comunicación dentro de la cooperativa.			■																													
8	Establecimiento de los objetivos de calidad y definición de indicadores.				■																												
9	Determinar las caracterizaciones de los procesos.					■																											
10	Definición de una metodología para mantener el SGC cuando se planifiquen cambios en este.					■																											
11	Establecer, aprobar y difundir el manual de calidad						■	■																									
12	Establecer, aprobar y difundir el procedimiento de control de documentos.							■	■																								
13	Establecer, aprobar y difundir el procedimiento de control de registros.									■	■																						
14	Establecer y aprobar el procedimiento de revisión por la dirección.										■																						
15	Establecer y aprobar los procedimientos del proceso de Talento Humano.											■	■																				
16	Definición de la metodología para evaluar la eficacia de la formación del personal que realiza trabajos que afectan la calidad del producto.												■	■																			
17	Establecer, aprobar y difundir un programa de mantenimiento.													■																			
18	Establecer y aprobar los procedimientos del proceso comercial.															■	■																
19	Definir la metodología para la percepción del cliente respecto al servicio.																	■															

Anexo 2. Cuadro Control de Indicadores

	<h2 style="margin: 0;">CONTROL DE INDICADORES</h2>												Código: CA-F-008			
													Versión 00			
													Página 1 de 2			
GESTIÓN COMERCIAL																
AÑO 2009																
INDICADOR	META	MÉTODO	FRECUENCIA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
Quejas y reclamos	≥90%	N° de quejas resueltas satisfactoriamente / X100 N° de quejas recibidas	Bimestral									91.1%		93.5%		
Satisfacción del cliente	Un 80% con calificación ≥4	Resultados por pregunta / N° Total de encuestados	Semestral										89.2%			
GESTIÓN DE CALIDAD																
AÑO 2009																
INDICADOR	META	MÉTODO	FRECUENCIA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
Conformidad del SGC	100%	N° Total de Acciones correctivas y preventivas cerradas X100 / N° Total de acciones correctivas y preventivas presentadas	Trimestral									90	95.2	100%		
VIGILANCIA PRIVADA																
AÑO 2009																
INDICADOR	META	MÉTODO	FRECUENCIA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
Cumplimiento supervisiones	100%	N° Supervisiones Realizadas X 100 / N° Supervisiones Programadas	Mensual									100%	100%	100%		
Resultado de la vigilancia	≤ 5%	N° eventos no deseados en la prestación del servicio x100 / Total de Puestos de Vigilancia	Mensual									6%	3%	5%		

Realización del mantenimiento	≥ 90%	N° de mantenimientos de armas y equipos realizados x100 / N° mantenimientos de armas y equipos Programados	Mensual											91%	97%	92%	
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO																	
AÑO 2009																	
INDICADOR	META	MÉTODO	FRECUENCIA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
Competencias Internas	0%	Numero de asociados con curso vencidos x 100 / Total de asociados	Mensual									0	0	0			
Eficacia de las capacitaciones	≥ 90%	No. de capacitaciones realizadas y efectivas x 100 / No. de capacitaciones planeadas	Semestral										91.4				
Desempeño del personal	≥ 4%	Promedio de evaluación de desempeño de personal	Semestral										4.2				
GESTIÓN DE COMPRAS																	
AÑO 2009																	
INDICADOR	META	MÉTODO	FRECUENCIA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
Reevaluación de proveedores	80%	N° de proveedores reevaluados con calificación superior a 80 / Total de Proveedores	Semestral												85.2		
GESTIÓN GERENCIAL																	
AÑO 2009																	
INDICADOR	META	MÉTODO	FRECUENCIA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
Cumplimiento programa de mantenimiento	100%	No. de mantenimientos realizados x 100 / No. de mantenimientos programados	Semestral												100		

Desempeño del SGC	≥ 90%	No. indicadores del SGC cumplidos x 100 / Total de indicadores del SGC	Semestral												100	

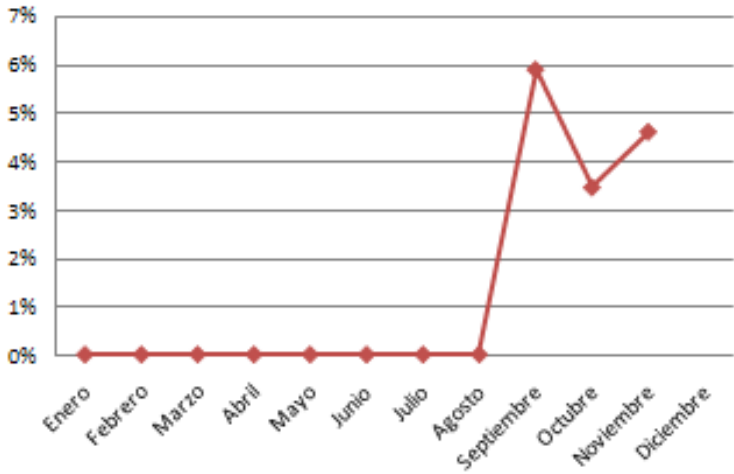
Fuente: Autor del proyecto

Anexo 3. Evaluación de indicadores

	EVALUACIÓN DE INDICADORES	Código: CA-F-009
		Versión: 00
		Página 1 de 1

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR			
Proceso:	Vigilancia Privada		
Objetivo de calidad:	Minimizar el número de eventos no deseados durante la prestación del servicio		
Objetivo de Proceso:	Asegurar el cumplimiento de las actividades programadas, controlando el correcto desarrollo del servicio de vigilancia privada en las modalidades fija y móvil para garantizar la satisfacción del cliente y la mejora continua de los procesos.		
Indicador:	Resultado de la Vigilancia		
Fórmula:	$\frac{\# \text{Eventos no deseados en la prestación del servicio}}{\text{Total Puestos de Vigilancia}}$		
Meta:	≤ 5%		
Frecuencia revisión:	Mensual		
Responsable revisión:	Jefe de Operaciones		
<i>Trimestre</i>	<i>No. Novedades</i>	<i>Total puestos</i>	<i>Novedades</i>
Enero			0%
Febrero			0%
Marzo			0%
Abril			0%
Mayo			0%
Junio			0%
Julio			0%
Agosto			0%
Septiembre	5	85	6%
Octubre	3	87	3%
Noviembre	4	87	5%
Diciembre			

RENDIMIENTO DEL PROCESO



Mes	Porcentaje
Enero	0%
Febrero	0%
Marzo	0%
Abril	0%
Mayo	0%
Junio	0%
Julio	0%
Agosto	0%
Septiembre	6%
Octubre	3%
Noviembre	5%
Diciembre	

ANALISIS:

En Septiembre se puede observar que se obtuvo un porcentaje que sobrepaso al limite de la meta, tomando medidas preventivas cuyo resultado se pueden ver en la mejora del indicador para los meses octubre y noviembre.

Anexo 4. Folleto capacitación

OBJETIVOS DE CALIDAD

4. Minimizar el número de eventos no deseados durante la prestación del servicio.



5. Cumplir al 100% el programa de supervisiones en los puestos.



6. Contar con personal competente en cada uno de los procesos del sistema de gestión de calidad



7. Mantener en óptimas condiciones los equipos de apoyo necesarios para la prestación del servicio



8. Lograr las metas propuestas en cada proceso del SGC



MAPA DE PROCESOS

PROCESOS DE LA DIRECCION

Están bajo la responsabilidad de la dirección y permiten orientar y asegurar la coherencia de los procesos de la prestación del servicio y los procesos de soporte para brindar al cliente la satisfacción que espera. En este grupo se encuentran los procesos:

- Gestión Gerencial



PROCESOS DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

Genera el valor agregado a los clientes con el cumplimiento de sus requisitos y expectativas. Este grupo lo conforma:

- Vigilancia Privada
- Gestión Comercial

PROCESOS DE APOYO

Contribuyen al adecuado desarrollo y gestión de los procesos de la Dirección y de la Realización del Servicio, dentro de estos procesos se encuentran:

- Gestión de Talento Humano
- Gestión de Compras
- Gestión de Calidad



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



NTC ISO 9001:2008

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

POLITICA DE CALIDAD



DEFINICIÓN

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

ES DECIR ...



Es lo que pretende COOVISUR CTA respecto a la calidad ... debe ser como el padrenuestro de la organización en cuanto a Calidad que debe ser entendida, comprendida y aplicada por cada integrante de la empresa.

En ella se tienen en cuenta las necesidades y expectativas de los clientes como las metas de la organización.

La política de Calidad es la base para la definición de los objetivos calidad.

NUESTRA POLITICA DE CALIDAD

Somos una organización Cooperativa especializada en la prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada, que opera dentro del marco legal establecido y los más altos estándares de calidad, garantizando la plena satisfacción de los requisitos y necesidades de nuestros clientes.

Para ello nos apoyamos en un talento humano altamente competente que opera dentro de un ambiente de trabajo e infraestructura apropiado; basado en una filosofía de mejoramiento continuo, lo cual nos permite ser una organización generadora de credibilidad y confianza por la alta calidad de nuestros servicios.

COMO LA RECUERDO?

Nuestra Política de Calidad se puede resumir en 3 frases comunes que se deben aplicar todos los días:



- Satisfacción y cumplimiento de los requisitos del Cliente
- Servicios de calidad
- Mejora continua de la organización.

¿COMO LA CUMPLO?

Realizando cada una de mis funciones de manera eficaz (Bien hecho, como lo pide la organización) y eficiente (a un costo mínimo) teniendo en cuenta que el cliente siempre es lo primero.

OBJETIVOS DE CALIDAD

DEFINICIÓN

Es lo que ambiciono para cumplir con la política de Calidad de organización ...

Es mas puntual que la Política de Calidad y se trata de tener un control periódico de las actividades de la organización que afectan la calidad del servicio y que permita medir las metas de la organización.

NUESTROS OBJETIVOS DE CALIDAD

1. Cumplir con todos los requisitos establecidos por la NTC-ISO 9001:2008 y los reglamentarios aplicables.



2. Lograr un elevado nivel de satisfacción de nuestros clientes.



3. Reducir el número de quejas y reclamos presentadas por los clientes.



Anexo 5. Asistencia a capacitación

ASISTENCIA A CAPACITACIONES	Código:
	Versión: 00
	Página 1 de 2

TEMA: Fundamentos Sistema de Gestión de la Calidad.


TOTAL HORAS: 1:30 h. LUGAR Y FECHA: 04-06-09

NOMBRE DEL CAPACITADOR: Leidy Johanna Lopez

NOMBRE DEL PARTICIPANTE	IDENTIFICACION	CARGO	FIRMA
SAMUEL ANGLIO ICA	13-719-443	Guarda S.	SAMUEL A. ICA
Luis Emilio Herrera R	5684877	Guarda de S.	Luis E. Herrera
Felipe melende	91130 407	Guarda S	Felipe melende
DIEGO GARCIA H.	79.117189	G.S.	DIEGO GARCIA H.
Jenis Tolo	91515-102	Guarda Seguridad	Jenis Tolo
Jose Wilson Ruiz	9146173	Guarda	Jose Wilson Ruiz
Carlos A Ramirez	91152 979	G.S.	Carlos A Ramirez
Thom Jairo Diaz	5-974-285	Guarda S.	Thom Jairo Diaz
Eduardo Jaime J	91462 965	Guarda S.	Eduardo Jaime J
José Nain Blanco	12457321	Guarda	José Nain Blanco
Antonio Torres	91458851	Guarda	Antonio Torres
Ricardo Anguila Ocampo	912521070	Guarda	Ricardo Anguila Ocampo

OBSERVACIONES:

Anexo 6. Elaboración de documentos

	ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CA-I-001
		Versión: 00
		Página 123 de 205

1. PARTES DEL DOCUMENTO

Para efectos de su presentación, las partes del documento son: encabezado, cuerpo del documento, historial de modificaciones y pie de página.

1.1 Encabezado

El encabezado sólo aparece en la primera página del documento. (Aplica a todos los documentos)

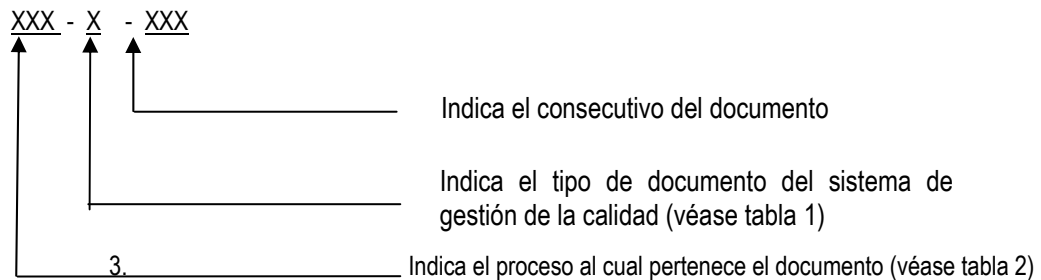
Está conformado por el logotipo de la organización; título, código, versión, y número de página del documento, estos elementos se encuentran ubicados en los campos que indica la siguiente figura:

1.1.1	1.1.2	1.1.3
		1.1.4
		1.1.5

1.1.1 Logotipo de la organización. Presentación del logotipo de LA ORGANIZACIÓN.

1.1.2 Título. Descripción clara y breve del documento.

1.1.3 Código. Número que identifica el documento, aplicando los siguientes criterios:



4. Tabla 1. Tipo de documento

Inicial del documento	5. Documento
M	Manuales
P	Procedimiento
I	Instructivo
F	Formato
O	Otro Documento

Tabla 2. Tipo de Proceso

Inicial del Proceso	6. Descripción
GE	Gestión Gerencial
CM	Gestión Comercial
VP	Vigilancia Privada
CO	Gestión de Compras
TH	Gestión de Talento Humano
CA	Gestión de Calidad

1.1.4 Versión. Estado de revisión vigente del documento, el cual se inicializa en cero (00) cuando el documento es creado.

1.1.5 Número de página. Muestra el número de la página actual respecto al número total de páginas que contiene el documento.

1.2 Cuerpo del documento

1.2.1 *Procedimientos*. Para procedimientos el cuerpo del documento está conformado por el objeto, alcance, definiciones, procedimiento, condiciones generales.

1. Objeto. Especifica el porqué y para qué se requiere la documentación. (Aplica solo a procedimientos)

2. Alcance. Define la cobertura y límites del documento; cuando sea necesario se indica exclusiones. (Aplica solo a procedimientos)

3. Definiciones. Relaciona los términos y definiciones necesarias para la comprensión del documento. Al elegir un término para un concepto, es necesario asegurarse de que no se ha utilizado otro término para el mismo concepto en otros documentos.

Los términos deben ordenarse alfabéticamente. El término definido debe aparecer con letra inicial mayúscula e ir seguido de dos puntos. (Capítulo opcional para instructivos)

4. Procedimiento. Expone el contenido del documento. Debe indicar los QUE, QUIEN, CUANDO y DONDE se desarrolla una actividad. Se utilizarán procedimientos tabulares, los cuales consisten en una tabla donde las filas identifican los pasos a seguir, y las columnas las actividades a realizar en cada paso, el responsable, e informes que se llevarán como evidencia de la realización de cada actividad descrita.

Un procedimiento enumera paso a paso las actividades a seguir sin caer en la descripción detallada de procesos específicos o técnicos; cuando esto sea necesario nos remitimos a un instructivo, formatos, y/o otros documentos de referencia que se relacione con el documento en mención; estos serán citados con su respectivo código.

5. Condiciones generales. Establece los requerimientos, las políticas o las disposiciones que deben ser tenidas en cuenta para la ejecución del proceso o actividad. (Capítulo opcional para instructivos)

6. Documentos relacionados. Relaciona los instructivos, formatos, y/o otros documentos de referencia que se relacionan con el documento en mención. (Capítulo opcional para instructivos)

1.2.2 *Manuales e Instructivos*: Para los manuales se puede incluir una tabla de contenido, con el fin de facilitar el manejo del contenido de los mismos. El instructivo debe indicar el COMO se desarrolla una actividad. Se realiza una descripción detallada paso a paso de los procesos específicos o técnicos que se deben seguir para cumplir con el propósito del instructivo.

1.2.3 *Otros*: Los documentos diferentes a procedimientos e instructivos de calidad como tablas, formatos,

caracterización de procesos, descripción de cargos, etc., son elaborados en libre formato de acuerdo a su necesidad.

1.3 Historial de versión

Relaciona las modificaciones que ha sufrido el documento en una tabla, indicando el número, la descripción de la modificación y la fecha de la misma, escribiendo el número del día, luego el nombre del mes y por último el número del año correspondiente (por ejemplo: 09/ Agosto/ 2009). Este control debe coincidir con el listado maestro de documentos del sistema de gestión de la calidad. (Aplica a todos los documentos internos, excepto los formatos utilizados para el registro de evidencia del sistema de gestión de la calidad)

1.4 Pie de página

El pie de página del documento está conformado por el código, versión, y página del mismo, elementos que solo aparecen después de la segunda página del documento. La definición de cada uno de ellos es la misma explicada en el numeral 1.1 de la presente instrucción. (Aplica a todos los documentos)

HISTORIAL DE VERSIÓN

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	REVISO	APROBO	FECHA DE REVISIÓN
00	Original	Coordinadora de Calidad	Gerente	22/0709

Anexo 7. Control de documentos

	CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CA-P-001
		Versión: 00
		Página 126 de 205

1. OBJETO

El presente procedimiento define los pasos para crear y controlar los documentos del sistema de gestión de la calidad de la organización con el fin de asegurar que estén completos, vigentes y distribuidos en el lugar apropiado.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todos los documentos de los procesos del sistema de gestión de la calidad de la organización y documentos de origen externo tales como especificaciones y notificaciones escritas recibidas de los clientes, en los casos que aplique.

3. DEFINICIONES

3.1 Control de documento: Comprende la emisión, aprobación, distribución, revisión, identificación, modificación y legibilidad de los documentos.

3.2 Documento: Todo tipo de papel o archivo de datos de computadora que contiene información técnica y define un proceso a seguir. Los ejemplos incluyen dibujos, especificaciones, instructivos, procedimientos, manuales, formatos para registros, etc.

3.3 Documento controlado: Son todos aquellos documentos que se distribuyen a todas las áreas o dependencias de la organización y que adicionalmente se incluyen en la lista maestra. Este documento está identificado a través de un sello de tinta de color azul, que contiene las palabras “**COPIA CONTROLADA**”.

3.4 Documento no controlado: Son todos aquellos documentos que se pueden usar como referencia y no tienen validez como documento controlado; se identifica porque el sello de “**COPIA CONTROLADA**” o de “**ORIGINAL**” es fotocopia o solo es una impresión del documento, por lo cual no requiere del sello.

3.5 Documento obsoleto: Son todos aquellos documentos con versiones desactualizadas.

3.6 Formato: Documento empleado para el registro de información necesaria para suministrar evidencia objetiva de las actividades efectuadas o resultados alcanzados.

3.7 Instructivo de trabajo: Es la descripción detallada paso a paso del desarrollo de una actividad o tarea específica involucrada dentro de un proceso.

3.8 Listado maestro de documentos: Listado general de todos los documentos del sistema de gestión de la calidad de la organización.

3.9 Procedimiento: Documento escrito de un proceso en particular que describe el conjunto de operaciones o de etapas que, en forma cronológica, se establecen para llevar a cabo un determinado trabajo, identificando el responsable por el desarrollo de cada etapa. Los procedimientos en algunos casos referencian instructivos de trabajo.

3.10 Registro: Documento que suministra evidencia objetiva de las actividades efectuadas o de los resultados alcanzados.

3.11 S.G.C: Sistema de Gestión de la Calidad

4. PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	FORMATO	RESPONSABLE
<p>4.1 ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO</p> <p>El creador del documento presenta la solicitud de creación del documento y elabora el borrador del mismo de acuerdo con la necesidad o requisito dentro del sistema de gestión de la calidad de la organización, según el instructivo CA-I- 001.</p>	N.A	Creador del documento
<p>4.2 REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL DOCUMENTO</p> <p>El Coordinador de calidad revisa el borrador del documento creado con el fin de verificar que el contenido de este es aplicable y compatible con las necesidades o requisitos del sistema de gestión de la calidad de la organización. En caso de aprobar la solicitud de creación, se inicia la formalización del documento.</p>	N.A	Coordinador de Calidad
<p>4.3 DIGITACIÓN DEL DOCUMENTO</p> <p>El Coordinador de calidad revisa el borrador del documento con el fin de asegurar que su contenido y estructura realmente correspondan a lo establecido en el sistema de gestión de la calidad.</p> <p>Digita el nuevo documento, según el instructivo CA-I-001</p>	N.A	Coordinador de Calidad
<p>4.4 CODIFICACIÓN DEL DOCUMENTO</p> <p>El Coordinador de calidad asigna el código de identificación del nuevo documento de acuerdo con lo establecido en el CA-I-001. Adicionalmente actualiza el listado maestro de documentos (CA-O- 001), asegurando su estado vigente.</p>	Listado maestro de documentos CA-O- 001	Coordinador de Calidad
<p>4.5 EDICIÓN DEL DOCUMENTO</p> <p>El Coordinador de calidad edita el documento original, el cual debe llevar en todas las páginas el sello de "ORIGINAL" en tinta de color azul.</p> <p>La edición puede incluir la generación de copias controladas y no controladas. Una vez se generan las copias, se deben identificar los documentos controlados con el sello en tinta azul de "COPIA CONTROLADA" en todas las páginas del mismo.</p> <p>Si se considera necesario los formatos generados en cada procedimiento o instructivo deben estar acompañados de su respectiva guía de diligenciamiento, la cual será distribuida en los lugares respectivos. La fecha de revisión de las guías de diligenciamiento y los respectivos formatos deben coincidir.</p>	N.A	Coordinador de Calidad
<p>4.6 DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO</p> <p>Para efectos de distribución, el Coordinador de calidad entrega a los usuarios que lo requieran, las copias impresas de los</p>	Distribución de documentos CA-F- 001	Coordinador de Calidad

<p>documentos y se registra en el formato CA-F-001 "Distribución de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad", en el cual cada usuario registra su firma como prueba de recibo de la respectiva copia y también de la respectiva capacitación.</p> <p>Solo se distribuyen en medio magnético los formatos que la gerencia autorice diligenciar en computador, estos formatos deben ser guardados en formato PDF a través de un CD identificado como "COPIA CONTROLADA".</p> <p>Así mismo solicita a cada usuario la entrega de los documentos obsoletos impresos, y cuando se requiera la copia controlada del CD para actualizar la información. Los documentos impresos en lo posible, se destruirán. En el caso que un documento obsoleto sea retenido para propósitos legales y/o de preservación del conocimiento, dicho documento debe estar impreso y ser identificado con un sello de "OBSOLETO" de tinta de color rojo.</p> <p>El original impreso de los nuevos documentos se ubicará en el archivo de la oficina de calidad. Al igual que los documentos obsoletos retenidos.</p>		
<p>4.7 MODIFICACIÓN DEL DOCUMENTO</p> <p>Cualquier persona dentro de la organización puede solicitar la modificación de un documento presentando el borrador al Coordinador de calidad para su respectiva aprobación. En caso de aprobar la solicitud de modificación, se inicia la formalización del documento.</p>	N.A	Responsable por la solicitud de actualización
<p>4.8 EDICIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEL NUEVO DOCUMENTO</p> <p>El Coordinador de calidad realiza la modificación al documento(s) original(es) de acuerdo a la solicitud realizada y edita la nueva versión, la cual es nuevamente distribuida siguiendo lo establecido en el paso 6 del presente procedimiento.</p> <p>La naturaleza del cambio realizado al documento es aclarada en el historial de versión del mismo, además de la respectiva versión vigente (ver instructivo CA-I-001).</p>	N.A	Coordinador de Calidad
<p>4.9 ACTUALIZA EL LISTADO MAESTRO</p> <p>Actualizar el listado maestro de documentos CA-O-001, asegurando su estado vigente.</p>	Listado maestro de documentos CA-O-001	Coordinador de Calidad
<p>4.10 REVISIÓN GENERAL DE DOCUMENTOS</p> <p>Anualmente en junio el responsable de cada proceso junto con el comité de calidad revisará el contenido de los documentos correspondientes a cada proceso, realizará las modificaciones necesarias e iniciará la gestión para la modificación de los documentos que lo requieran.</p>	Acta de comité de calidad CA-F-002	Responsables de proceso
<p>4.11 DOCUMENTOS EXTERNOS</p> <p>Todos los documentos externos como normas legales, decretos, leyes, resoluciones, normas de calidad, y algunos documentos emitidos por el cliente como procedimientos e instructivos que afecten la calidad de los procesos de la organización serán</p>	Listado maestro de documentos CA-O-001 Distribución de	Gerente Coordinador de Calidad

<p>remitidos por el Gerente al Coordinador de calidad, quien se encargará de actualizar el Listado Maestro de Documentos (en el apartado de documentos externos) CA-O-001, definiendo quienes requieren copias controladas.</p> <p>Para la distribución se utilizará el formato CA-F-001, el cual se archiva junto con el documento original y se retiran las copias obsoletas para evitar su uso.</p> <p>Semestralmente se hace una revisión de las actualizaciones realizadas por las entidades externas a los documentos externos, actualizando estos documentos en la organización.</p> <p>Si por alguna razón se mantienen o guardan documentos externos obsoletos estos serán identificados, con el sello de “OBSOLETO” de tinta de color rojo y serán archivados en calidad.</p>	<p>documentos CA-F-001</p>	
--	--------------------------------	--

5. CONDICIONES GENERALES

- Se prohíbe generar copias de los documentos del SGC por cualquier medio sin la autorización de la Gerencia ya que es información confidencial y compromete el conocimiento de la organización.
- Se prohíbe la modificación directa sobre las COPIAS CONTROLADAS por parte de los usuarios, entendiéndose por “modificación directa” aquellas realizadas en manuscrito o métodos mecánicos para alterar el contenido de los documentos.
- Los registros no llevan el sello de “COPIA CONTROLADA”
- Cuando se apruebe un documento (manual, procedimiento o instructivo) por primera vez, quedan aprobados y controlados los formatos que estos generen.
- Todo documento que no tenga estampado el sello de “COPIA CONTROLADA.” o de “ORIGINAL” en tinta azul no se considera documento controlado. Si es necesario suministrar copias de los documentos del S.G.C. a entes externos o que no se encuentran en el listado de distribución CA-F-001, se toma una fotocopia y el sello pierde su vigencia por no estar con tinta viva, por esta razón estas copias no son controladas.
- El formato CA- F-001 “Distribución de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad” se archiva con el original impreso de cada documento en el archivo de calidad. Cuando se edita una nueva versión del documento se genera un nuevo registro y se destruye el anterior.
- En la oficina de calidad debe permanecer un archivo con la documentación original impresa del SGC de la empresa a cargo del Coordinador de Calidad, y una copia de seguridad en medio magnético, la cual se actualiza semanalmente.
- El Coordinador de calidad es responsable de la actualización de los documentos del SGC que se encuentren en cualquier tipo de medio.
- Todos los formatos se diligencian a mano con letra legible (con lapicero) o en máquina, excepto los que autorice la gerencia diligenciar en computador.

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS


- CA-I-001 “Elaboración de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad”
- CA-F-001 “Distribución de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad”

- CA-F-002 "Acta Comité de Calidad"
- CA-O-001 "Listado Maestro de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad"

1. HISTORIAL DE VERSIÓN

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	REVISO	APROBO	FECHA DE REVISIÓN
00	Original	Coordinadora de Calidad	Gerente	22/0709

Anexo 8. Listado maestro de documentos

	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CA-O- 001
		Versión: 00
		Página 1 de 1

Tipo de documento: Procedimientos

CÓDIGO	TÍTULO	PROCESO	VERSIÓN	VIGENTE APARTIR DE
CA-P-001	CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SGC	GESTION DE CALIDAD	00	22/07/2009
CA-P-002	CONTROL DE REGISTROS DEL SGC	GESTION DE CALIDAD	00	22/07/2009
CA-P-003	PROCEDIMIENTO DE AC Y AP	GESTION DE CALIDAD	00	24/08/2009
CA-P-004	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	GESTION DE CALIDAD	00	24/08/2009
CA-P-005	AUDITORÍAS INTERNAS	GESTION DE CALIDAD	00	28/08/2009
CA-P-006	MEDICIÓN DEL SGC	GESTION DE CALIDAD	00	28/08/2009
GE-P-007	PLANIFICACION DE CAMBIOS DEL SGC	GESTION GERENCIAL	00	21/07/2009
TH-P-001	SELECCIÓN Y VINCULACION DE PERSONAL	GESTION DE TALENTO HUMANO	00	10/08/2009
TH-P-002	CAPACITACION Y ENTRENAMIENTO DE PERSONAL	GESTION DE TALENTO HUMANO	00	10/08/2009
CO-P-001	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	GESTION DE COMPRAS	00	20/08/2009
CM-P-001	ELABORACION Y PRESENTACION DE OFERTAS DE SERVICIO	GESTION COMERCIAL	00	28/08/2009
CM-P-002	RECEPCION Y TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS	GESTION COMERCIAL	00	28/08/2009
CM-P-003	PLANEACION DE VISITAS Y CONTACTOS COMERCIALES	GESTION COMERCIAL	00	28/08/2009
VP-P-001	INSTALACION DEL SERVICIO	VIGILANCIA PRIVADA	00	15/09/2009
VP-P-002	CONTROL DEL SERVICIO	VIGILANCIA PRIVADA	00	15/09/2009

CÓDIGO	TÍTULO	PROCESO	VERSIÓN	VIGENTE APARTIR DE
--------	--------	---------	---------	--------------------

CA-I-001	ELABORACION DE DOCUMENTOS DEL SGC	GESTION DE CALIDAD	00	22/07/2009
GE-I-001	REVISION POR LA DIRECCION	GESTION GERENCIAL	00	21/07/2009
GE-I-002	PROGRAMA DE MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES Y EQUIPOS CRITICOS	GESTION GERENCIAL	00	21/07/2009
CO-I-001	CALIFICACION INICIAL DE PROVEEDORES	GESTION DE COMPRAS	00	20/08/2009

CÓDIGO	TÍTULO	PROCESO	VERSIÓN	VIGENTE APARTIR DE
CA-F-001	DISTRIBUCION DE DOCUMENTOS DEL SGC	GESTIÓN DE CALIDAD	00	22/07/2009
CA-F-002	ACTA COMITÉ DE CALIDAD	GESTION DE CALIDAD	00	22/07/2009
CA-F-003	ACCIONES CORRECTIVA Y ACCIONES PREVENTIVAS	GESTION DE CALIDAD	00	24/08/2009
CA-F-004	CONTROL DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	GESTION DE CALIDAD	00	24/08/2009
CA-F-005	PROGRAMA DE AUDITORIAS INTERNAS	GESTION DE CALIDAD	00	28/08/2009
CA-F-006	PLAN DE AUDITORIAS	GESTION DE CALIDAD	00	28/08/2009
CA-F-007	INFORME DE AUDITORIAS	GESTION DE CALIDAD	00	28/08/2009
CA-F-008	CONTROL DE INDICADORES	GESTION DE CALIDAD	00	28/08/2009
CA-F-009	EVALUACIÓN DE INDICADORES	GESTION DE CALIDAD	00	28/08/2009
GE-F-001	INFORME DE REVISION POR LA DIRECCION	GESTION GERENCIAL	00	21/07/2009
GE-F-002	PLANIFICACION DE CAMBIOS AL SGC	GESTION GERENCIAL	00	21/07/2009
GE-F-003	PRESUPUESTO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	GESTION GERENCIAL	00	21/07/2009
GE-F-004	PROGRAMA DE MANTENIMIENTO	GESTION GERENCIAL	00	21/07/2009
GE-F-005	COMUNICADOS INTERNOS	GESTION GERENCIAL	00	21/07/2009
GE-F-006	CONSTANCIA DE ENTREGA DE COMUNICADOS	GESTION GERENCIAL	00	21/07/2009
TH-F-001	SOLICITUD DE PERSONAL	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	00	09/09/2009
TH-F-002	PRUEBA DE CONOCIMIENTO	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	00	09/09/2009
TH-F-003	EXAMEN DE APTITUD LABORAL	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	00	09/09/2009
TH-F-004	REGISTRO DE SELECCIÓN	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	00	09/09/2009

TH-F-005	VISITA DOMICILIARIA	GESTION DE TALENTO HUMANO	00	09/09/2009
TH-F-006	REGISTRO DE IDENTIFICACIÓN	GESTION DE TALENTO HUMANO	00	09/09/2009
TH-F-007	ENTREGA DE ELEMENTOS DE TRABAJO	GESTION DE TALENTO HUMANO	00	09/09/2009
TH-F-008	INDUCCIÓN DE PERSONAL	GESTION DE TALENTO HUMANO	00	09/09/2009
TH-F-009	EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS	GESTION DE TALENTO HUMANO	00	09/09/2009
TH-F-010	SOLICITUD DE CAPACITACION	GESTION DE TALENTO HUMANO	00	09/09/2009
TH-F-011	PLAN DE CAPACITACIONES	GESTION DE TALENTO HUMANO	00	09/09/2009
TH-F-012	ASISTENCIA A CAPACITACION	GESTION DE TALENTO HUMANO	00	09/09/2009
TH-F-013	EVALUACION DE DESEMPEÑO	GESTION DE TALENTO HUMANO	00	09/09/2009
TH-F-014	EXAMEN PSICOTECNICO	GESTION DE TALENTO HUMANO	00	09/09/2009
TH-F-015	ENTRENAMIENTO EN PUESTO DE VIGILANCIA	GESTION DE TALENTO HUMANO	00	09/09/2009
CO-F-001	SOLICITUD INTERNA DE COMPRAS	GESTION DE COMPRAS	00	20/08/2009
CO-F-002	FICHA TECNICA DE PROVEEDORES	GESTION DE COMPRAS	00	20/08/2009
CO-F-003	LISTADO MAESTRO DE PROVEEDORES	GESTION DE COMPRAS	00	20/08/2009
CO-F-004	ORDEN DE COMPRA	GESTION DE COMPRAS	01	20/08/2009
CO-F-005	REEVALUACION DE PROVEEDORES	GESTION DE COMPRAS	00	20/08/2009
CM-F-001	SEGUIMIENTO DE NEGOCIOS Y CLIENTES POTENCIALES	GESTION COMERCIAL	00	28/08/2009
CM-F-002	REVISION DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS EL SERVICIO	GESTION COMERCIAL	01	07/10/2009
CM-F-003	PLANEACION,CONTROL Y SEGUIMIENTO DE CONTACTOS COMERCIALES	GESTION COMERCIAL	00	28/08/2009
CM-F-004	RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	GESTION COMERCIAL	00	28/08/2009
CM-F-005	BALANCE DE QUEJAS Y RECLAMOS	GESTION COMERCIAL	00	28/08/2009
CM-F-006	ENCUESTA SATISFACCION DEL CLIENTE	GESTION COMERCIAL	00	28/08/2009
CM-F-007	ACTA DE VISITA A CLIENTES	GESTION COMERCIAL	00	28/08/2009
VP-F-001	PLANILLA CONTROL DE TURNOS	VIGILANCIA PRIVADA	00	10/08/2009
VP-F-002	DOTACION PARA EL SERVICIO	VIGILANCIA PRIVADA	00	10/08/2009
VP-F-003	CARTA DE PRESENTACIÓN GUARDAS DE SEGURIDAD	VIGILANCIA PRIVADA	01	03/11/2009
VP-F-004	ACTA ENTREGA Y RECIBO DE PUESTO	VIGILANCIA PRIVADA	01	10/08/2009

VP-F-005	CONTROL DIARIO SUPERVISOR	VIGILANCIA PRIVADA	00	10/08/2009
VP-F-006	ORDEN DE PRESTACION DEL SERVICIO	VIGILANCIA PRIVADA	00	10/08/2009
VP-F-007	NOVEDADES POR SUPERVISOR	VIGILANCIA PRIVADA	00	10/08/2009
VP-F-008	NOVEDADES EN PUESTO DE SERVICIO	VIGILANCIA PRIVADA	00	10/08/2009
VP-F-009	PLANILLA CONTROL DE CENSO Y ESTADO DE VEHICULOS	VIGILANCIA PRIVADA	00	10/08/2009
VP-F-010	PLANILLA CONTROL DE REPORTES RADIOOPERADOR	VIGILANCIA PRIVADA	00	10/08/2009
VP-F-011	NOVEDADES RADIOOPERADOR	VIGILANCIA PRIVADA	01	13/10/2009
VP-F-012	REPORTE MENSUAL RADIOOPERADOR	VIGILANCIA PRIVADA	00	10/08/2009
VP-F-013	PAZ Y SALVO DE GUARDAS DESVINCULACION	VIGILANCIA PRIVADA	00	10/08/2009
VP-F-014	PROGRAMACIÓN DE TURNOS	VIGILANCIA PRIVADA	00	10/08/2009

CÓDIGO	TÍTULO	PROCESO	VERSIÓN	VIGENTE APARTIR DE
CA-O-001	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS DEL SGC	GESTION DE CALIDAD	00	22/0709
CA-O-002	PLAN DE CONTROL DE REGISTROS DE CALIDAD	GESTION DE CALIDAD	00	22/0709
CA-O-003	CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	GESTION DE CALIDAD	00	24/08/2009
CA-O-004	PLAN DE CALIDAD	GESTION DE CALIDAD	00	24/08/2009
GE-O-001	CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN GERENCIAL	GESTION GERENCIAL	00	24/08/2009
GE-O-002	MAPA DE PROCESOS	GESTION GERENCIAL	00	21/07/2009
GE-O-003	POLITICA DE CALIDAD	GESTION GERENCIAL	00	21/07/2009
GE-O-004	PLAN DE MEDICION DE OBJETIVOS DE CALIDAD	GESTION GERENCIAL	00	21/07/2009
GE-O-005	ORGANIGRAMA	GESTION GERENCIAL	00	21/07/2009
GE-O-006	MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA	GESTION GERENCIAL	00	21/07/2009
VP-O-001	PLAN DE CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	VIGILANCIA PRIVADA	00	15/09/2009
VP-O-002	CARACTERIZACIÓN VIGILANCIA PRIVADA	VIGILANCIA PRIVADA	00	24/08/2009
TH-O-001	CARACTERIZACIÓN TALENTO HUMANO	GESTIÓN TALENTO HUMANO	00	24/08/2009

CO-O-001	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE COMPRAS	GESTION DE COMPRAS	00	24/08/2009
CM-O-001	CARACTERIZACION GESTION COMERCIAL	GESTION COMERCIAL	00	24/08/2009

CÓDIGO	TÍTULO	PROCESO	VERSIÓN	VIGENTE APARTIR DE
CA-M-001	Manual de calidad	Gestión de calidad	00	24/08/2009
GE-M-001	Manual de Funciones	Gestión Gerencial	01	21/07/2009

Anexo 9. Control de registros

	CONTROL DE REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CA-P-002
		Versión: 00
		Página 136 de 205

1. OBJETO

Definir el control para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros de calidad, para demostrar que se realizan las actividades, se registra información o que se verifica el cumplimiento de los requisitos.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a aquellos registros que se generan en el sistema de gestión de la calidad, los exigidos por el cliente y los que la Cooperativa considere apropiados.

3. DEFINICIONES

3.1 Formato: Documento empleado para el registro de información necesaria para suministrar evidencia objetiva de las actividades efectuadas o resultados alcanzados.

3.2 Registro: Documento que suministra evidencia objetiva de las actividades efectuadas o resultados alcanzados.

4. PROCEDIMIENTO

ACTIVIDADES	FORMATO	RESPONSABLE
4.1 IDENTIFICACIÓN Asigna el código de identificación del nuevo formato creado para evidenciar las actividades desempeñadas, de acuerdo con lo establecido en el instructivo CA-I-001. Adicionalmente actualiza el listado maestro de documentos y el plan de control de registros de calidad, asegurando su estado vigente.	Listado maestro de documentos CA-O-001 Plan de control de registros de calidad CA-O-002	Coordinador de Calidad
4.2 ALMACENAMIENTO Una vez producidos los registros, establece el lugar de almacenarlos. El almacenamiento de los registros impresos se realiza en archivadores que preserven su estado, ubicados donde se ejecuta la evidencia o actividades para facilitar su manejo en los módulos de trabajo. Algunos registros se mantendrán en el sistema o en medios magnéticos. Además, asigna la persona responsable de archivar completos y en orden los registros, y mantenerlos en buen estado.	Plan de control de registros de calidad CA-O-002	Responsables de Proceso
4.3 ACCESO Establece los cargos del personal que tendrá acceso a dichos registros	Plan de control de registros de calidad CA-O-002	Responsables de Proceso

4.4CLASIFICACIÓN Establece la forma de consultar, disponer o acceder fácilmente a los registros en un momento dado, según su clasificación.	Plan de control de registros de calidad CA-O-002	Responsables de Proceso
4.5 PROTECCIÓN Establece la forma de archivar y proteger correctamente los registros para garantizar su preservación. Puede ser realizado en AZ, carpetas, folders, etc. para registros impresos, y/o en CD's, memoria USB u otro medio magnético según se requiera.	Plan de control de registros de calidad CA-O-002	Responsables de Proceso
4.6TIPO Establece si el registro se encuentra en medio impreso (I) y/o en medio magnético (M)	Plan de control de registros de calidad CA-O-002	Responsables de Proceso
4.7TIEMPO DE RETENCIÓN Establece el tiempo de retención de los registros de calidad, teniendo en cuenta las especificaciones del cliente, de la propia organización y la legislación vigente.	Plan de control de registros de calidad CA-O-002	Responsables de Proceso
4.8DISPOSICIÓN Establece la forma como se va a disponer de los registros una vez cumplido el tiempo de retención.	Plan de control de registros de calidad CA-O-002	Responsables de Proceso

5. CONDICIONES GENERALES

- Todos los controles definidos en el presente procedimiento quedan establecidos en el plan de control de los registros de calidad CA-O-002
- El responsable de cada proceso debe informar de inmediato y por escrito cualquier modificación que se realice referente al control de los registros, el Coordinador de calidad debe mantener actualizado el plan de control de registros del Sistema de Gestión de Calidad (CA-O-002), con base en la información suministrada por los responsables de los procesos.
- Para asegurar la legibilidad de los registros, tener cuenta las siguientes recomendaciones en el momento de diligenciar los formatos:
 - Llenar a máquina ó en letra imprenta.
 - Si es a mano utilizar siempre esfero o bolígrafo de tinta.
 - Evitar borrones y tachones.
- Al diligenciar los registros, trate de llenar la información solicitada en todas las casillas. En caso de que no exista información, escribir una raya en la casilla vacía o si es el caso escribir "No Aplica" o "N.A."
- Se debe respetar el propósito fundamental de las zonas de almacenamiento (zonas de archivo) y no utilizar dichos sitios para almacenar objetos extraños o ajenos a las actividades.
- Algunos registros no poseen formato codificado.
- Según el tipo de presentación, los registros se clasifican como:

- Medio impreso: corresponde a los registros diligenciados en manuscrito, preimpresos para diligenciamiento o impresos por computador u otros métodos. Se consideran dentro de los impresos las imágenes fotográficas reveladas en papel para fotografía y las impresas por computador.
 - Medio magnético: corresponde a los registros generados por medios electrónicos y usualmente almacenados en discos ópticos, discos duros, cintas para almacenamiento de datos y disquete. Se incluyen dentro de esta clasificación las imágenes almacenadas en medios magnéticos obtenidas por exploradores electrónicos de imágenes o cámaras fotográficas digitales.
 - Otros medios: corresponde a los medios electromagnéticos u otros diferentes al impreso o magnético. El medio electromagnético corresponde a cintas de audio, cintas para video y rollos fotográficos (sin revelar o con revelado básico) sin impresión en papel para fotografía.
- Los clientes o sus representantes (incluidas las entidades gubernamentales que representan los intereses de los consumidores o entidades Certificadoras) pueden consultar los registros de calidad previo contacto con la Gerencia.
 - No se permite generar copias de los registros de carácter confidencial o que comprometan el acervo técnico o conocimiento de la organización por cualquier método (fotocopiado, copias por fax, exploración de textos por medios electrónicos, etc.). En los casos que se requiera se debe pedir autorización al Gerente y al responsable del archivo.

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- CA-I-001 “Elaboración de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad”
- CA-O-001 “Listado Maestro de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad”
- CA-O-002 “Plan de Control de los Registros de Calidad”

HISTORIAL DE VERSIÓN

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	REVISO	APROBO	FECHA DE REVISIÓN
00	Original	Coordinadora de Calidad	Gerente	22/0709



MANUAL DE CALIDAD
COOVISUR CTA
ISO 9001:2008

TABLA DE CONTENIDO
TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
1 <u>INFORMACIÓN DE LA COOPERATIVA</u>	142
1.1 <u>RESEÑA HISTORICA</u>	142
1.2 <u>MISIÓN</u>	142
1.3 <u>VISIÓN</u>	142
1.4 <u>VALORES CORPORATIVOS</u>	142
1.5 <u>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL COOVISUR CTA.</u>	143
1.6 <u>DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS</u>	144
1.7 <u>IDENTIFICACIÓN DE CLIENTES Y REQUISITOS</u>	144
1.7.1 <u>Definición del Cliente Interno y Externo</u>	144
1.7.2 <u>Requisitos Esenciales de los Clientes:</u>	144
1.7.3 <u>Validación, Trazabilidad y Propiedad del Cliente</u>	145
2 <u>DIRECTRICES DE CALIDAD</u>	146
2.1 <u>ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</u>	146
2.2 <u>EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</u>	146
2.3 <u>POLÍTICA DE LA CALIDAD</u>	146
2.4 <u>OBJETIVOS DE CALIDAD</u>	147
2.5 <u>RESPONSABILIDADES DE LA GERENCIA.</u>	147
2.5.1 <u>COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN</u>	147
2.5.2 <u>PLANIFICACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMBIOS EN EL SGC</u> ..	147
2.5.3 <u>REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN</u>	148
2.6 <u>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</u>	148
2.7 <u>CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA</u>	149
3 <u>PIRÁMIDE DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</u> ..	150
4 <u>PROCESOS DEL SGC</u>	151
4.1 <u>MAPA DE PROCESOS</u>	151
4.2 <u>RELACION DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CON LOS REQUISITOS DE ISO 9001:2008</u>	152
ANEXOS	¡Error! Marcador no definido.
<u>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN GERENCIAL</u>	154
<u>CARACTERIZACIÓN GESTIÓN COMERCIAL</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD</u>	158
<u>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</u>	160
<u>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DE COMPRAS</u>	162
<u>CARACTERIZACIÓN PROCESO VIGILANCIA PRIVADA</u>	¡Error! Marcador no definido.

INTRODUCCIÓN

Superar las Expectativas del Cliente, es nuestra principal meta, además de ser el Objetivo rector de nuestras actividades y nuestros propósitos corporativos.

Nuestra experiencia en la prestación de servicios de Vigilancia y seguridad privada y nuestros clientes así lo corroboran, es por ello que en COOVISUR CTA., hemos decidido Diseñar, Documentar e Implementar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, que comprobará y afianzará el grado de calidad que nuestra cooperativa ofrece en sus servicios.

No queda la menor duda que la implementación de la norma agregará valor a la Cooperativa, promoviendo el logro de nuestras metas, especialmente en la satisfacción de nuestros clientes.

Para ello se crea este Manual de calidad que describe todos los componentes del Sistema de Gestión de la Calidad diseñado para nuestra cooperativa. Así mismo sirve como referencia permanente en la implementación y mantenimiento del mismo.

INFORMACIÓN DE LA COOPERATIVA

RESEÑA HISTORICA

En el año 1993 nace como Cooperativa COOVISUR LTDA con el principal objetivo de agrupar, amparar y dar protección legal a todas aquellas personas que prestaban servicios de vigilancia de manera independiente en zonas demarcadas por calles, cuadras y manzanas. El 19 de septiembre de 1993 en Asamblea General se elabora el acta de constitución con 125 asociados que prestan su servicio de vigilancia y seguridad en el sector con el respaldo de DANCOOP, SIJIN, la Superintendencia de Vigilancia Privada y el Ministerio de Defensa

En la actualidad la Cooperativa ha cambiado su razón social LTDA por CTA (Cooperativa de Trabajo Asociado) como requisito exigido por la Superintendencia de Vigilancia en todas las empresas Cooperativas que prestan servicios de vigilancia y seguridad privada.

MISIÓN

Somos una empresa del sector solidario; Cooperativa sin ánimo de lucro, de servicio con talento humano que satisface las necesidades de protección y seguridad privada fija, móvil y de escoltas a personas naturales ó jurídicas, con calidad total, honestidad, seriedad y responsabilidad a toda prueba, con principios democráticos y sociales.

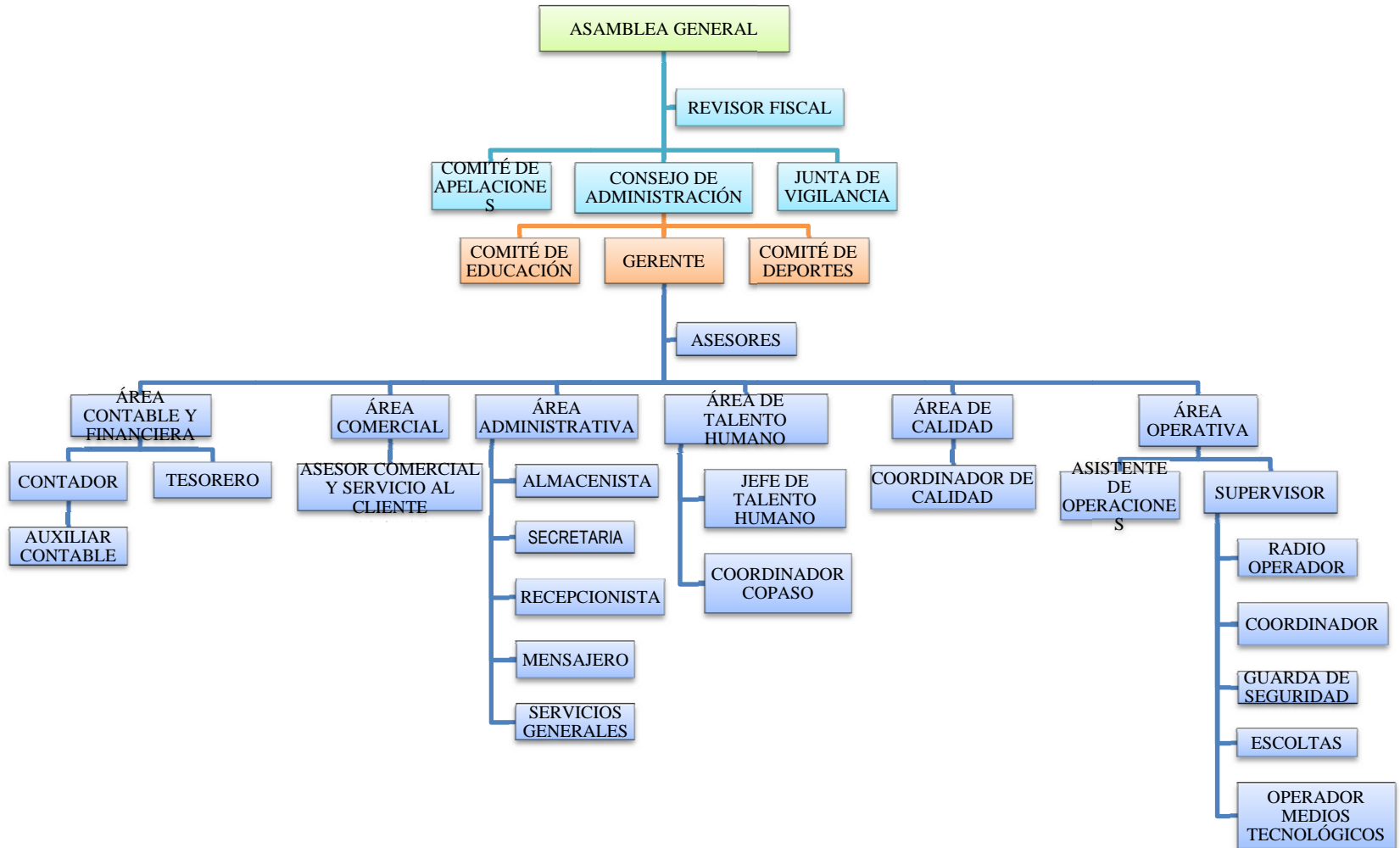
VISIÓN

Ser reconocidos como el mejor modelo de empresa Cooperativa de trabajo asociado de vigilancia y seguridad privada integral, de mayor demanda en el oriente Colombiano.

VALORES CORPORATIVOS

Solidaridad, Democracia, Equidad, Integración, Participación Económica y Cooperación y Beneficio Social.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL COOVISUR CTA.



DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

- Vigilancia Fija: Servicio que tiene como objeto prestar seguridad a personas, bienes muebles o inmuebles de un sitio determinado, mediante personal de vigilancia uniformado utilizando los medios necesarios para tal fin.
- Vigilancia Móvil: Actividad realizada con el fin de proteger a personas, bienes muebles e inmuebles en un área o sector delimitado, a través de vigilantes que se desplazan constantemente.

IDENTIFICACIÓN DE CLIENTES Y REQUISITOS

Definición del Cliente Interno y Externo

Cliente: Es un Sujeto que está interesado en los resultados del servicio o es beneficiario del mismo. Aquella persona que es usuaria o a quien interesa o afecta nuestro producto o servicio. Es el punto de referencia de la visión de la organización.

El cliente externo es aquel miembro o entidad que no pertenece a COOVISUR CTA y es o son receptores del servicio.

El cliente interno es aquella persona que pertenece a cualquiera de las distintas áreas de COOVISUR CTA y participa en los procesos de la misma. Todos los clientes internos, son en algún momento receptores, transformadores o proveedores de un producto y/o servicio.

Requisitos Esenciales de los Clientes:

En los Pliegos de Condiciones o Términos de Referencia se indican los requisitos necesarios para participar en el correspondiente proceso de selección. Se definen con precisión las condiciones de costo y calidad de los bienes, obras o servicios necesarios para la ejecución del objeto del contrato, a su vez se define el plazo para la liquidación del contrato, cuando a ello hubiere lugar, teniendo en cuenta su objeto, naturaleza y cuantía.

En caso de licitaciones estas varían dependiendo de la entidad, sin embargo hay muchas similitudes. En esencia, para realizar una Oferta Pública sobre un contrato las entidades solicitan a los interesados presentar una propuesta Jurídica, Técnica y Económica.

En el componente Técnico de la propuesta se obliga a presentar documentación que acredite experiencia específica certificada del proponente; Relación del Equipo Humano de Trabajo, Ejecución del Contrato y Capacidad de Contratación.

Por otro lado, cuando el cliente es directo sin intervención de licitaciones, se realiza una visita y se acuerda prestar el servicio para el cual nos contratan.

Validación, Trazabilidad y Propiedad del Cliente

La validación de los procesos de la prestación del servicio, es realizado por nuestros clientes, en el transcurso y después de ser prestado el servicio.

La trazabilidad de la prestación del servicio, esta especificada en cada uno de los formatos del Sistema de Gestión de Calidad y en las Minutas de cada puesto donde se registra el servicio.

La propiedad del cliente se describe en el formato acta de entrega y recibo del puesto según lo descrito en el proceso vigilancia privada. Se entiende como propiedad del cliente todos aquellos elementos entregados por el cliente para la prestación del servicio. En caso de deterioro, se comunica al cliente por medio escrito o verbal y se realiza la investigación correspondiente para definir el procedimiento a seguir. Asimismo para brindar seguridad en el uso debido de los elementos por parte del cliente, se efectúa un mantenimiento preventivo.

DIRECTRICES DE CALIDAD

ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

“Prestación de servicios de Vigilancia y Seguridad Privada bajo la moda fija y móvil”.

EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Sistema de Gestión de la Calidad de COOVISUR CTA, debido al alcance del objeto social presenta como exclusión a los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2008 los numerales **7.3 Diseño y Desarrollo, 7.5.2 Validación de los Procesos de la Producción y prestación del Servicio, 7.6 Control de los Equipos de Seguimiento y Medición**, debido a que la organización toma como base los términos de referencia establecidos por los clientes o la normatividad legal o reglamentaria y sus procesos operativos no implican la realización del diseño. No se requieren los dispositivos de medición para la ejecución de sus actividades debido a la naturaleza de las mismas.

POLÍTICA DE LA CALIDAD

Somos una organización cooperativa especializada en la prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada, que opera dentro del marco legal establecido y los más altos estándares de calidad, garantizando la plena satisfacción de los requisitos y necesidades de nuestros clientes.

Para ello nos apoyamos en un talento humano altamente competente que opera dentro de un ambiente de trabajo e infraestructura apropiado; basado en una filosofía de mejoramiento continuo, lo cual nos permite ser una organización generadora de credibilidad y confianza por la alta calidad de nuestros servicios.

OBJETIVOS DE CALIDAD

- Cumplir con todos los requisitos establecidos por la NTC-ISO 9001:2008 y los reglamentarios aplicables.
- Lograr un elevado nivel de satisfacción de nuestros clientes.
- Reducir el número de quejas y reclamos presentadas por los clientes.
- Minimizar el número de eventos no deseados durante la prestación del servicio.
- Cumplir al 100% el programa de supervisiones en los puestos.
- Contar con personal competente en cada uno de los procesos del sistema de gestión de calidad.
- Mantener en óptimas condiciones los equipos de apoyo necesarios para la prestación del servicio
- Lograr las metas propuestas en cada proceso del SGC.

RESPONSABILIDADES DE LA GERENCIA.

COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Gestión Gerencial de COOVISUR CTA, Se compromete a cumplir con las normas y requisitos legales así como los requerimientos de nuestros clientes para garantizar la correcta prestación del servicio de vigilancia y seguridad con una alta calidad buscando siempre el mejoramiento continuo con la concientización de nuestro personal en la importancia de alcanzar la excelencia mediante la implementación de un sistema de gestión de la calidad. Además la gerencia se compromete a suministrar tanto los recursos humanos como económicos necesarios para el cumplimiento de los objetivos del sistema de gestión de la calidad.

PLANIFICACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMBIOS EN EL SGC

Las modificaciones realizadas al Sistema de Gestión de la Calidad, se realizan tomando como base de actuación el Ciclo de PHVA y el procedimiento de "Planificación de cambios al Sistema de Gestión de Calidad".

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

COOVISUR CTA, consciente de la importancia de contar con un sistema de gestión de la calidad, eficiente y eficaz, con el objetivo de establecer, mantener y aumentar la satisfacción de los clientes, adquiere el compromiso y participación activa en el desarrollo e implantación del mismo. Para ello La Cooperativa delega al **Cesar Mauricio Cardozo** miembro del consejo de administración de COOVISUR CTA, como representante de la alta dirección, quien tiene la tarea de establecer, implantar y mantener el Sistema, siendo por tanto responsable de su efectividad, además de las siguientes responsabilidades:

- Asegurar de que se establece, implementen y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad.
- Informar a la alta a dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la cooperativa.

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Con carácter Semestral COOVISUR CTA, realizará una revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad para asegurarse de la continuidad de su eficacia y de su aptitud para realizar las funciones para las que se ha puesto en marcha. La revisión debe ser lo suficientemente amplia como para verificar cada una de sus actividades o servicios desde un punto de vista objetivo.

La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, Analizando:

- Resultados de auditorias.
- Retroalimentación del cliente,
- Desempeño de los procesos

- Conformidad del producto,
- Estado de las acciones correctivas y preventivas,
- Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas,
- Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad,
- Recomendaciones para la mejora.
- Política de Calidad, y
- Objetivos de Calidad

Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos;
- La mejora del servicio en relación con los requisitos del usuario, y
- Las necesidades de recursos.

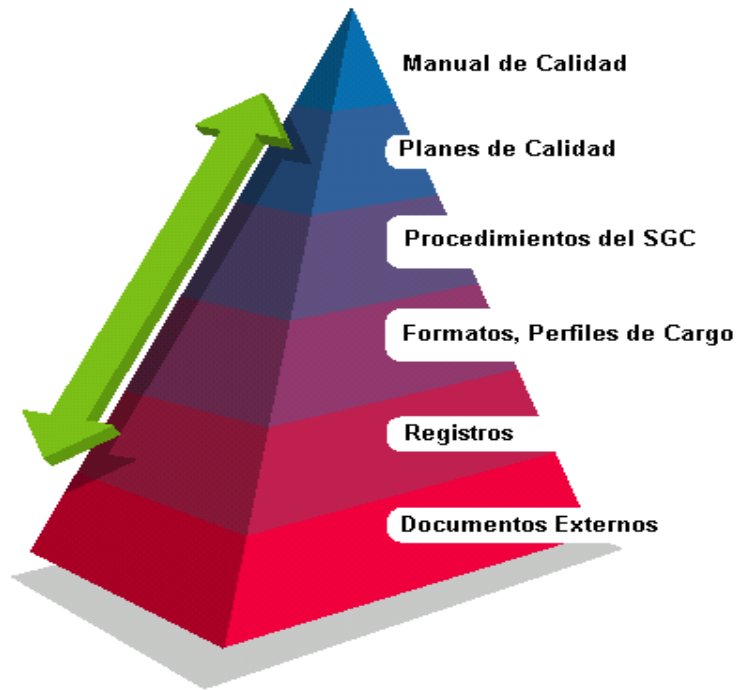
En general, La dirección de COOVISUR CTA, ha establecido un Registro o formato llamado “Revisión por la Dirección”, que describe las actividades de revisión del sistema de calidad que aseguran su conveniencia, adecuación y efectividad.

CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA

La Cooperativa ha establecido una matriz de Comunicación interna la cual se difunde las directrices del Sistema de Gestión de la Calidad por medio de charlas informativas, carteles, circulares, entre otros mecanismos de divulgación, con el fin de que todo el personal de la cooperativa comprendan el alcance de las funciones asignadas y los métodos para desarrollar las actividades establecidas internamente. Partiendo de lo anterior el Coordinador de Calidad tiene como responsabilidad sensibilizar al personal acerca de la documentación implementada en el sistema de gestión de calidad.

PIRÁMIDE DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PIRÁMIDE DOCUMENTAL DEL SGC



➤ **Manual de Calidad**

Es el documento principal del Sistema de Gestión de la Calidad, representa la guía para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad de una organización.

➤ **Plan de Calidad**

Documento que especifica los procesos del sistema de gestión de la calidad (incluyendo los procesos de realización del producto) y los recursos a aplicar a un producto, proyecto o contrato específico.

➤ **Procedimientos**

Forma especificada para llevar a cabo una actividad o proceso.

➤ **Registros**

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

➤ **Documentos Externos**

Documento generado por una entidad externa a COOVISUR CTA. y que tiene que ver con el desarrollo de los procesos internos. Se destacan como documentos externos la Normatividad legal que nos compete, la Norma NTC ISO 9001:2008, comunicados de clientes, circulares, actas del cliente, entre otros.

PROCESOS DEL SGC

MAPA DE PROCESOS

Con el fin de satisfacer a los clientes de la Cooperativa COOVISUR CTA. ha implementado un Sistema de Gestión de la Calidad, orientado a la prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada.

Dado lo anterior, se han establecido una serie de procesos que interactúan entre si para garantizar satisfacer las expectativas de nuestros clientes, representados en el Mapa de Procesos anteriormente ilustrado.

RELACION DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CON LOS REQUISITOS DE ISO 9001:2008

REQUISITOS	PROCECOS					
	Gestión Gerencial	Gestión Comercial	Vigilancia Privada	Gestión T.H	Gestión Compras	Gestión Calidad
4.1	X					X
4.2						X
5	X					
5.1	X					
5.2	X	X	X			
5.3	X					
5.4	X					
5.5	X					
5.6	X					
6	X			X		
6.1	X					
6.2				X		
6.3	X					
6.4				X		
7			X			X
7.1			X			x
7.2		X	X			
7.3	No aplica					
7.4					X	
7.5			X			X
7.5.1			X			X
7.5.2	No aplica					
7.5.3			X			
7.5.4			X			
7.5.5			X			
7.6	No aplica					
8	X	X	X	X	X	X
8.1	X					X
8.2	X	X	X	X	X	X
8.2.1		X	X			X
8.2.2						X
8.2.3	X	X	X	X	X	X
8.2.4			X	X		X
8.3	X	X	X	X	X	X
8.4	X	X	X	X	X	X

8.5	X	X	X	X	X	X
8.5.1	X	X	X	X	X	X
8.5.2	X	X	X	X	X	X
8.5.3	X	X	X	X	X	X

HISTORIA DE LA VERSIÓN

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	REVISO	APROBO	FECHA DE REVISIÓN
00	Original	Coordinadora de Calidad	Gerente	24/08/2009

Anexo 11. Caracterizaciones de proceso

	<h1 style="margin: 0;">CARACTERIZACIÓN GESTIÓN GERENCIAL</h1>	Código: GE-O-001 Versión: 00 Página 1 de 2
---	---	---

Proceso	GESTION GERENCIAL			
Objetivo del Proceso	Lograr que el sistema de gestión de la calidad de la cooperativa se implemente, mantenga y mejore continuamente su eficacia para asegurar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.			
Responsable	Gerente	Autoridad: Consejo de administración		
Objetivo de calidad relacionado	<ul style="list-style-type: none"> Lograr las metas propuestas en cada proceso del SGC. 			
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDAD	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> Clientes Todos los procesos de la Cooperativa 	<ul style="list-style-type: none"> Necesidades de los clientes y de la organización. Reglamentación y normatividad legal Reglamento de trabajo asociado Resultado de indicadores de gestión Necesidades de recursos Política de calidad, alcance del SGC, Estructura organizacional Requerimientos de la NTC-ISO 9001:2008 	<ul style="list-style-type: none"> Comunicar a la organización la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios. Establecer política, objetivos de calidad y alcance del SGC. Planificar el sistema de gestión de la calidad para cumplir con los objetivos de la calidad y con los requisitos generales del sistema de gestión de la calidad. Revisar a intervalos planificados el SGC para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia Establecer los procesos del Sistema de Gestión de Calidad. Mantener la integridad del S.G.C. cuando se planifiquen e implementen cambios en éste. En coordinación con el consejo de administración definir la estructura organizacional y comunicar la responsabilidad y autoridad del personal. Gestionar los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del servicio prestado Designar un representante para asegurar que se establezca, implemente y mantenga el S.G.C. y que le informe sobre el desempeño del mismo Asegurar que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Realizar la revisión por la dirección. Evaluar la eficacia del proceso mediante 	<ul style="list-style-type: none"> Política y objetivos de calidad establecidos. Decisiones y acciones de mejoramiento del S. G. C Satisfacción de las necesidades del cliente. Programas, políticas y directrices organizacionales. Directrices y recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar eficazmente el sistema de gestión de la calidad de la organización Manual de funciones 	<ul style="list-style-type: none"> Clientes Todos los procesos de la Cooperativa.

		<p>indicadores de seguimiento y medición para demostrar la capacidad del mismo para alcanzar los resultados planificados</p> <ul style="list-style-type: none"> Mejorar la eficacia del proceso llevando a cabo correcciones, acciones correctivas y preventivas para alcanzar los resultados planificados 		
VERIFICAR – SEGUIMIENTO				
<ul style="list-style-type: none"> Auditoría interna de calidad Control Servicio no conforme Seguimiento indicadores de gestión Revisión por la dirección 				
ACTUAR				
Acción preventiva, correctiva y mejora				
INDICADOR		META	MÉTODO	FRECUENCIA
Desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad		≥ 90%	No. indicadores del SGC cumplidos x 100 / Total de indicadores del SGC	Semestral
Cumplimiento del programa de mantenimiento		=100%	No. de mantenimientos realizados / No. de mantenimientos programados	Semestral
RECURSOS			REQUISITOS	
<ul style="list-style-type: none"> Recursos económicos Recurso humano Infraestructura (oficina de apoyo, equipos de comunicación y cómputo. 			ISO 9001:2008 CAPITULO: 4.1. 5 - 5.3 – 5-4 – 5.5 - 5.6 – 6.2 - 8 Disposiciones exigidas por la superintendencia de vigilancia y seguridad privada. (Ver matriz de Requisitos Legales)	
DOCUMENTOS DEL PROCESO				
<ul style="list-style-type: none"> GE-M-001 “Manual de Funciones” GE-P-001 “Procedimiento Planificación de cambios del SGC” GE-I-001: “Revisión de la dirección” GE-I-002: “Programa de mantenimiento de instalaciones y equipos críticos” GE-F-001: “Informe de revisión por la dirección” GE-F-002: “Planificación de cambios del Sistema de Gestión de la Calidad” GE-F-003: “Presupuesto del Sistema de Gestión de la Calidad” GE-F-004: “Programa de mantenimiento” GE-O-002: “Mapa de procesos” GE-O-003: “Política de calidad” GE-O-004: “Plan de Medición de objetivos de la calidad” GE-O-005: “Organigrama” GE-O-006: “Matriz de Comunicación Interna” 				

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	REVISO	APROBO	FECHA DE REVISIÓN
00	Original	Coordinadora de Calidad	Gerente	24/08/2009



CARACTERIZACIÓN GESTIÓN COMERCIAL

Código: CM-O-001

Versión: 00

Página 1 de 2

Proceso		GESTION COMERCIAL		
Objetivo del Proceso		Asegurar que los requerimientos del cliente sean entendidos dentro de la organización a fin de garantizar que se satisfagan por completo sus necesidades.		
Responsable		Gerente	Autoridad: Consejo de Administración	
Objetivo de calidad relacionado		*Lograr un elevado nivel de satisfacción de nuestros clientes. *Reducir el número de quejas y reclamos presentadas por los clientes.		
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDAD	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> Clientes. Entidades Gubernamentales. Necesidades de la propia organización. 	<ul style="list-style-type: none"> Requisitos del cliente Requisitos del servicio. Requisitos legales y reglamentarios Términos de referencia. Modificaciones del servicio. Requerimientos de la NTC-ISO 9001:2008 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar las necesidades del mercado Determinar los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio Determinar los requisitos especificados por el cliente Analizar y evaluar los requerimientos para asegurar el cumplimiento de los mismos. Elaborar y presentar propuestas, cotizaciones o licitaciones Resolver las diferencias existentes entre los requisitos del contrato y los expresados previamente Negociar con el cliente Revisar y aprobar los términos del contrato de prestación del servicio con el cliente Formalizar con el cliente del contrato de prestación del servicio Comunicar al personal correspondiente sobre cambios en los requisitos del servicio, mediante la documentación pertinente modificada Establecer una comunicación estrecha con el cliente a través de cualquier medio hablado o escrito para atención a consultas, modificaciones, retroalimentación, quejas, información sobre el producto. Dar trámite a las quejas, reclamos o sugerencias de los clientes, con el fin de darle solución oportuna y eficaz Realizar seguimiento a la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos Evaluar la eficacia del proceso mediante indicadores de seguimiento y medición para demostrar la capacidad del mismo para alcanzar los resultados planificados Mejorar la eficacia del proceso llevando a cabo correcciones, acciones correctivas y preventivas para alcanzar los resultados planificados 	<ul style="list-style-type: none"> Propuestas, cotizaciones Contratos revisados y formalizados. Orden de servicios Prórroga a contratos Comprensión de necesidades y expectativas de los clientes 	<ul style="list-style-type: none"> Clientes Todos los procesos de la Cooperativa
VERIFICAR – SEGUIMIENTO				
<ul style="list-style-type: none"> Auditoria interna de calidad Control Servicio no conforme 				

<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento indicadores de gestión Registro de quejas y reclamos Revisión por la dirección 			
ACTUAR			
Acción preventiva, correctiva y mejora			
INDICADOR	META	MÉTODO	FRECUENCIA
Satisfacción del cliente	Un 80% con calificación ≥4	Resultado por pregunta / N° Total de encuestados	Semestral
Quejas, reclamos y sugerencias	≥90%	N° de quejas resueltas satisfactoriamente X100 / N° de quejas recibidas	Bimestral
RECURSOS		REQUISITOS	
<ul style="list-style-type: none"> Recurso humano Recursos económicos Infraestructura (oficina de apoyo, equipos de comunicación y cómputo). 		<ul style="list-style-type: none"> ISO 9001:2008: 7.1 - 7.2.1 - 7.2.2 - 7.2.3 Disposiciones exigidas por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada. (ver matriz de Requisitos legales)	
DOCUMENTOS RELACIONADOS			
<ul style="list-style-type: none"> CM-F-001 "Seguimiento de negocios y clientes potenciales" CM-F-002 "Revisión de los requisitos relacionados con el servicio" CM-F-003 "Planeación, control y seguimiento de visitas y contactos comerciales" CM-F-004 "Recepción y tratamiento de quejas y reclamos" CM-F-005 "Balance de quejas y reclamos" CM-F-006 "Encuesta satisfacción del cliente" CM-F-007 "Acta de Visita a Clientes" 			

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	REVISO	APROBO	FECHA DE REVISIÓN
00	Original	Coordinadora de Calidad	Gerente	24/08/2009



CARACTERIZACIÓN GESTIÓN CALIDAD

Código: CA-O-003

Versión: 00

Página 1 de 3

Proceso		GESTION DE CALIDAD		
Objetivo del Proceso		Administrar, controlar y evaluar el sistema de gestión de la calidad de la empresa para asegurar su eficacia y efectuar la mejora continua del mismo.		
Responsable		Coordinador de calidad	Autoridad: Gerente	
Objetivo de calidad relacionado		Cumplir con todos los requisitos establecidos por la NTC-ISO 9001:2008 y los reglamentarios aplicables.		
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDAD	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> • Clientes externos • La organización • Entidades oficiales y reguladoras • Alta dirección de la organización • Todos los procesos del sistema y sus responsables • Organismos externos de normalización y certificación 	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades de los clientes y de la propia organización • Requisitos del cliente, legales y reglamentarios • Requisitos de la NTC-ISO:9001:2000 • Política y objetivos de calidad • Datos necesarios para realizar la medición • Datos obtenidos del desempeño de los procesos • Indicadores de seguimiento y medición • Resultados de la revisión por la dirección • Resultados de las auditorías 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer los indicadores de seguimiento y medición de los procesos • Establecer las metas, métodos y frecuencias de medición de los procesos del SGC • Identificar los documentos requeridos por la organización para asegurar la eficaz planificación, operación y control de sus procesos • Normalizar los procesos de creación, aprobación, emisión, modificación y anulación de los documentos del SGC • Normalizar los procesos necesarios para la adecuada identificación, almacenamiento, protección, recuperación, determinación de tiempo de retención y la disposición de los registros del SGC • Capacitar al personal implicado en la aplicación de los documentos requeridos por el SGC • Determinar, recopilar y clasificar los datos apropiados para cada uno de los procesos del SGC • Realizar las mediciones a los procesos de acuerdo a lo establecido en el plan de medición • Analizar los resultados obtenidos de la medición para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua del proceso • Dirigir y desarrollar en forma correcta las Auditorías Internas con el fin de evaluar la eficacia del SGC • Implementar las correcciones, acciones correctivas y preventivas necesarias para mejorar el desempeño del SGC • Realizar el seguimiento a las No conformidades, Acciones Correctivas y/o preventivas solicitadas para velar por su cumplimiento • Comunicar la mejora a todos los integrantes de la empresa • Encuestar y hacer el análisis de la medición de la satisfacción del cliente. • Entregar los informes solicitados por gerencia 	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de calidad • Documentos y registros del SGC establecidos y controlados • Personal capacitado en la aplicación de los documentos del SGC • Datos apropiados obtenidos en cada uno de los procesos del SGC • Resultados obtenidos de la medición • Resultados de las auditorías internas de calidad • Oportunidades de mejora mediante acciones correctivas y preventivas propuestas 	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los procesos de la organización

		<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar la eficacia del proceso mediante indicadores de seguimiento y medición para demostrar la capacidad del mismo para alcanzar los resultados planificados • Mejorar la eficacia del proceso llevando a cabo correcciones, acciones correctivas y preventivas para alcanzar los resultados planificados 		
VERIFICAR – SEGUIMIENTO				
<ul style="list-style-type: none"> • Auditoria interna de calidad • Control Servicio no conforme • Seguimiento indicadores de gestión • Registro de quejas y reclamos • Revisión por la dirección 				
ACTUAR				
Acción preventiva, correctiva y mejora				
INDICADOR	META	METODO	FRECUENCIA	
Conformidad del sistema de gestión de la calidad	=100%	N° Total de Acciones correctivas y preventivas cerradas X100 / N° Total de acciones correctivas y preventivas presentadas	Trimestral	
RECURSOS		REQUISITOS		
<ul style="list-style-type: none"> • Recurso humano • Recursos económicos • Infraestructura (oficina de apoyo, equipos de comunicación y cómputo). 		<ul style="list-style-type: none"> • ISO 9001:2008: 4.1-4.2-7-7.2-8.1-8.2-8.3-8.4-8.5 • Política de calidad. • Objetivos de la calidad. • Instructivo para elaborar procedimientos del SGC. • Procedimientos requeridos por la NTC-ISO 9001. • Demás documentos requeridos por la organización. • Manual de la calidad. 		
DOCUMENTOS DEL PROCESO				
<ul style="list-style-type: none"> • CA-M-001 "Manual de Calidad" • CA-I-001 "Elaboración de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad" • CA-O-001 "Listado Maestro de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad" • CA-O-002 "Plan de Control de los Registros de Calidad" • CA-F-001 "Distribución de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad" • CA-F-002 "Acta Comité de Calidad" • CA-F-003 "Acciones Correctivas y Acciones Preventivas" • CA-F-004 "Control de Acciones Correctivas y Acciones Preventivas" • CA-F-005 Programa de Auditorías internas • CA-F-006 Plan de Auditorías • CA-F-007 Informe de Auditorías 				

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	REVISO	APROBO	FECHA DE REVISIÓN
00	Original	Coordinadora de Calidad	Gerente	24/08/2009



CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Código: TH-O-001

Versión: 00

Página 1 de 2

Proceso		GESTION DE TALENTO HUMANO		
Objetivo del Proceso		Garantizar que el personal que ingresa es competente de acuerdo a los requisitos exigidos de tal manera que se satisfagan los requerimientos del cliente y contribuyan al desarrollo de la organización		
Responsable		Jefe de talento humano	Autoridad: Gerente	
Objetivo de calidad relacionado		Contar con personal competente en cada uno de los procesos del sistema de gestión de calidad.		
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDAD	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> Alta gerencia Todos los procesos del SGC Clientes 	<ul style="list-style-type: none"> Requerimientos de personal. Reglamentación de trabajo asociado. Necesidades de capacitación. Necesidades de los clientes y de la propia organización. Descripciones de cargos Hojas de vida de los aspirantes Legislación Requerimientos de la NTC-ISO 9001 	<ul style="list-style-type: none"> Descripciones de cargos Seleccionar el personal Hojas de vida de los aspirantes Vincular al personal Realizar la inducción al personal Identificar las necesidades de capacitación y formación Elaborar, desarrollar y hacer seguimiento al plan de capacitación Evaluar la eficacia del proceso mediante indicadores de seguimiento y medición para demostrar la capacidad del mismo para alcanzar los resultados planificados. Mejorar la eficacia del proceso llevando a cabo correcciones, acciones correctivas y preventivas para alcanzar los resultados planificados. Evaluar la eficacia del proceso mediante indicadores de seguimiento y medición para demostrar la capacidad del mismo para alcanzar los resultados planificados Mejorar la eficacia del proceso llevando a cabo correcciones, acciones correctivas y preventivas para alcanzar los resultados planificados 	<ul style="list-style-type: none"> Base de datos del personal actualizada Personal idóneo seleccionado y contratado Plan de capacitación Personal competente trabajando para la organización 	<ul style="list-style-type: none"> Proceso vigilancia privada Cliente
VERIFICAR – SEGUIMIENTO				
Auditoría interna de calidad Control Servicio no conforme Seguimiento indicadores de gestión Revisión por la dirección Evaluaciones de desempeño				
ACTUAR				
Acción preventiva, correctiva y mejora				
INDICADOR	META	METODO	FRECUENCIA	

Competencias Internas	= 0%	Numero de asociados con curso vencidos x 100 / Total de asociados	Mensual
Eficacia de las capacitaciones	≥ 90%	No. de capacitaciones realizadas y efectivas / No. de capacitaciones planeadas	semestral
Desempeño del personal	≥ 4%	Promedio de evaluación de desempeño de personal	Semestral
RECURSOS		REQUISITOS	
<ul style="list-style-type: none"> Recurso humano Recursos económicos Infraestructura (oficina de apoyo, equipos de comunicación y cómputo). 		NORMA ISO 9001:2008 4.1, 6.2 – 6.4 – 8 Ley 100/93. Estatutos Código sustantivo del trabajo Reglamento interno de trabajo Asociado. Disposiciones emitidas por la superintendencia de vigilancia y seguridad privada (Ver matriz de requisitos legales)	
DOCUMENTOS RELACIONADOS			
<ul style="list-style-type: none"> TH-F-001 "Solicitud de personal" TH-F-002 "Prueba de conocimiento" TH-F-004 "Registro de selección" TH-F-005 "Visita domiciliaria" TH-F-003 "Examen de Aptitud Laboral" TH-F-014 "Examen Psicotécnico" TH-F-006 "Registro de identificación" TH-F-007 "Entrega Elementos de Trabajo" TH-F-008 "Inducción de personal" TH-F-015 "Entrenamiento en puesto de vigilancia" TH-F-009 "Evaluación de Competencias" TH-F-010 "Solicitud de Capacitación" TH-F-011 "Plan de capacitaciones" TH-F-012 "Asistencia a capacitación" TH-F-013 "Evaluación de desempeño" 			

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	REVISO	APROBO	FECHA DE REVISIÓN
00	Original	Coordinadora de Calidad	Gerente	24/08/2009



CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE COMPRAS

Código: CO-O-001

Versión: 00

Página 1 de 2

Proceso		GESTION DE COMPRAS		
Objetivo del Proceso		Asegurar que los productos y servicios adquiridos por la empresa, que tienen alto impacto en la calidad del servicio suministrado, cumplen con los requisitos de compra especificados.		
Responsable		Almacenista	Autoridad: Gerente	
Objetivo de calidad relacionado		Mantener en óptimas condiciones los equipos de apoyo necesarios para la prestación del servicio		
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDAD	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> • Clientes • Proveedores • Todos los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades de los clientes y de la propia organización. • Información sobre proveedores. • Especificaciones técnicas y comerciales • Legislación • Requerimientos de la NTC-ISO 9001. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar que productos a adquirir producen alto impacto en la calidad del servicio (Compras críticas) • Seleccionar proveedores de productos de alto impacto en la calidad del servicio (proveedores críticos) • Diligenciar y aprobar la solicitud interna de compras • Solicitar y analizar cotizaciones. • Recepcionar y verificar productos comprados • Preservar productos comprados • Evaluar la eficacia del proceso mediante indicadores de seguimiento y medición para demostrar la capacidad del mismo para alcanzar los resultados planificados • Mejorar la eficacia del proceso llevando a cabo correcciones, acciones correctivas y preventivas para alcanzar los resultados planificados 	<ul style="list-style-type: none"> • Productos que cumplen con los requisitos especificados. • Proveedores calificados 	<ul style="list-style-type: none"> • Clientes • Procesos
VERIFICAR – SEGUIMIENTO				
Auditoría interna de calidad Control Servicio no conforme Seguimiento indicadores de gestión Evaluación y re-evaluación de proveedores Verificación de productos comprados Revisión por la dirección				
ACTUAR				
Acción preventiva, correctiva y mejora				

INDICADOR	META	METODO	FRECUENCIA
Reevaluación de proveedores	80%	N° de proveedores reevaluados con calificación superior a 80 / Total de Proveedores	Semestral
RECURSOS		REQUISITOS	
<ul style="list-style-type: none"> Recurso humano Recursos económicos Infraestructura (oficina de apoyo, equipos de comunicación y cómputo). 		NORMA ISO 9001:2008 : 7.4 -8- 8.2 -8.2.3 -8.3-8.4 -8.5- 8.5.1 -8.5.2 -8.5.3	
DOCUMENTOS RELACIONADOS			
<ul style="list-style-type: none"> CO-I.001 "Calificación Inicial de Proveedores" CO-F-001 "Solicitud interna de Compra y/o servicio" CO-F-002 "Ficha técnica de proveedores" CO-F-003 "Listado maestro de Proveedores " CO-F-004 "Orden de Compra y/o servicio" CO-F-005 "Reevaluación de proveedores" 			

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	REVISO	APROBO	FECHA DE REVISIÓN
00	Original	Coordinadora de Calidad	Gerente	24/08/2009



CARACTERIZACIÓN VIGILANCIA PRIVADA

Código: VP-O-001

Versión: 00


Página 1 de 2

Proceso		VIGILANCIA PRIVADA		
Objetivo del Proceso		Asegurar el cumplimiento de las actividades programadas, controlando el correcto desarrollo del servicio de vigilancia privada en las modalidades fija y móvil para garantizar la satisfacción del cliente y la mejora continua de los procesos.		
Responsable		Jefe de Operaciones	Autoridad: Gerente	
Objetivo de calidad relacionado		Cumplir al 100% el programa de supervisiones en los puestos. Minimizar el número de eventos no deseados durante la prestación del servicio Mantener en óptimas condiciones los equipos de apoyo necesarios para la prestación del servicio		
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDAD	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> Clientes Todos los procesos de la cooperativa. Entidades gubernamentales 	<ul style="list-style-type: none"> Requerimientos de la NTC-ISO 9001 Términos de referencia del contrato Requisitos del cliente y de la cooperativa Licencia de funcionamiento y complementarias Personal competente Elementos y herramientas de trabajo requeridos para la prestación del servicio 	<ul style="list-style-type: none"> Planificar la prestación del servicio. Evaluar y analizar la seguridad del puesto Establecer necesidades de personal Entrenar al personal para el servicio Instalar el servicio Supervisar y Controlar la prestación del servicio Realizar seguimiento al servicio Contactar periódicamente con el cliente Realizar el programa de mantenimiento de armas y equipos Realizar el mantenimiento de armas y equipos Finalización del servicio. Evaluar la eficacia del proceso mediante indicadores de seguimiento y medición para demostrar la capacidad del mismo para alcanzar los resultados planificados Mejorar la eficacia del proceso llevando a cabo correcciones, acciones correctivas y preventivas para alcanzar los resultados planificados 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de vigilancia y seguridad privada en las modalidades fija y móvil Estudios de seguridad 	<ul style="list-style-type: none"> Clientes Gestión de calidad. Gestión gerencial. Gestión comercial. Gestión de Talento humano
VERIFICAR – SEGUIMIENTO				
<ul style="list-style-type: none"> Auditoría interna de calidad Control Servicio no conforme Seguimiento indicadores de gestión Revisión por la dirección Supervisión del servicio Plan de calidad de la prestación del servicio 				
ACTUAR				
Acción preventiva, correctiva y mejora				
INDICADOR	META	METODO	FRECUENCIA	
Cumplimiento de Supervisiones	100%	N° Supervisiones Realizadas X 100 /	Mensual	

		N° Supervisiones Programadas	
Resultado de la vigilancia	≤ 5%	N° de eventos no deseados en la prestación del servicio x 100 / Total de Puestos de Vigilancia	Mensual
Realización del mantenimiento	≥ 90%	N° de mantenimientos de armas y equipos realizados X100 / N° mantenimientos de armas y equipos Programados	Mensual
<ul style="list-style-type: none"> Recurso humano Recursos económicos Infraestructura (oficina de apoyo, equipos de comunicación y cómputo.) 		Norma ISO 9001:2008 4.1 5.2 - 7.1 - 7.2 procesos relacionados con el cliente - 7.5 – 8 Disposiciones emitidas por la superintendencia de vigilancia y seguridad privada (Ver matriz de requisitos legales)	
DOCUMENTOS RELACIONADOS			
<ul style="list-style-type: none"> VP-F-001 "Planilla organización de turnos" VP-F-002 "Dotación para servicio" VP-F-003 "Carta de Presentación Guardas de Seguridad" VP-F-004 "Acta de entrega y recibo de puesto" VP-F-005 "Control Diario de Supervisor" VP-F-007 "Novedades por Supervisor" VP-F-008 "Novedades en Puesto" VP-F-009 "Planilla control censo y estado de vehiculos" VP-F-010 " Planilla Control de Reportes Radioperador" VP-F-011 "Novedades a Radioperador" VP-F-012 " Reporte Mensual Radioperador" VP-F-013 "Paz y salvo guarda desvinculación" VP-F-007 "Orden de prestación de servicios" Libro Control de Acceso de Visitantes Libro de minutas 			

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	REVISO	APROBO	FECHA DE REVISIÓN
00	Original	Coordinadora de Calidad	Gerente	24/08/2009

Anexo 12. Acciones correctivas y preventivas

	PROCEDIMIENTO DE ACCIÓN CORRECTIVA Y ACCIÓN PREVENTIVA	Código: CA-P-003
		Versión: 00
		Página 166 de 205

1. OBJETO

Establecer las actividades que se deben seguir para la definición e implementación de acciones correctivas y/o preventivas, que eliminen las causas de no-conformidades y evitar su recurrencia, generando mejora continua al Sistema de Gestión de Calidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a las no conformidades que se generen en el Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos.

3. DEFINICIONES

3.1 Acción Correctiva: Es la acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación indeseada.

3.2 Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad potencial.

3.3 Corrección: Acción realizada para eliminar una no conformidad detectada.

3.4 Mejora Continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

3.5 Monitorear: Seguimiento periódico para verificar la eficacia de la actividad implementada.

3.6 No Conformidad: Incumplimiento de un requisito

3.7 S.G.C: Sistema de Gestión de la Calidad

4. PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	FORMATO	RESPONSABLE
4.1 IDENTIFICAR EL PROBLEMA Identificar la No conformidad actual o potencial, relacionada con el cliente, el servicio, el S.G.C y sus procesos.	N.A	Responsable de Proceso Personal de los Procesos
4.2 DETERMINAR LA CONVENIENCIA DE LA ACCIÓN El Responsable del proceso informa la No conformidad al Gerente y/o al Coordinador de Calidad para determinar la viabilidad de la Acción Correctiva o Preventiva, teniendo en cuenta aspectos económicos, técnicos o repercusiones para la Cooperativa.	N.A	Gerente Coordinador de Calidad

<p>4.3 REGISTRAR LA NO CONFORMIDAD</p> <p>Si la Acción Correctiva o Preventiva es conveniente, el Responsable de Proceso solicita al Coordinador de Calidad el formato de acciones correctivas y preventivas, y diligencia la No Conformidad en forma clara y concreta. El Coordinador de Calidad diligencia el formato Control de Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.</p>	<p>Acciones Correctivas y Acciones Preventivas CA-F-003</p> <p>Control de Acciones Correctivas y Acciones Preventivas. CA-F-004</p>	<p>Coordinador de Calidad Responsable de Proceso</p>
<p>4.4 ANALIZAR CAUSAS RAICES DE LA NO CONFORMIDAD:</p> <p>El Gerente y/o Responsable de Proceso y el personal que se estime conveniente, analizan la No Conformidad hasta determinar las causas reales o raíz del problema. Se recomienda utilizar herramientas tales como: lluvia de ideas, diagrama de causa-efecto, método del Por Qué? Entre otros.</p>	<p>Acciones Correctivas y Acciones Preventivas CA-F-003</p>	<p>Gerente Responsable de Proceso</p>
<p>4.5 DEFINIR LA CORRECCIÓN, ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA</p> <p>El Responsable de Proceso determina las acciones necesarias para eliminar la no conformidad presentada, las cuales son registradas en el formato CA-F-003 de Acciones Correctivas y Acciones Preventivas (Actividades a realizar, cargo, responsable de la ejecución de la actividad y fecha límite para el cumplimiento del plan de acción). El Coordinador de Calidad diligencia la fecha límite de cumplimiento del plan de acción en el formato Control de Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.</p>	<p>Acciones Correctivas y Acciones Preventivas CA-F-003</p> <p>Control de Acciones Correctivas y Acciones Preventivas. CA-F-004</p>	<p>Coordinador de Calidad Responsable de Proceso</p>
<p>4.6 IMPLEMENTAR LA CORRECCIÓN Y ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA</p> <p>Ejecutar la Corrección, Acción Correctiva o Preventiva descritas en el registro Reporte Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.</p>	<p>Acciones Correctivas y Acciones Preventivas CA-F-003</p>	<p>Personal Asignado</p>
<p>4.7 EVALUAR LA EFICACIA DE LA ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA</p> <p>Verificar si la Acción Correctiva o Acción Preventiva fue eficaz (se alcanzo el resultado deseado y se eliminó la causa de la No Conformidad). Si la Acción Correctiva o Acción Preventiva no fue eficaz se identifica nuevamente la causa raíz del problema especificado en el punto 4.4 del presente procedimiento.</p>	<p>Acciones Correctivas y Acciones Preventivas CA-F-003</p>	<p>Coordinador de Calidad Responsable de Proceso</p>
<p>4.8 EFECTUAR EL CIERRE DE LA ACCIÓN</p> <p>Realizar el cierre de la Acción Correctiva si fue eficaz, evidenciándolo en el registro Acciones Correctivas y Acciones Preventivas. El Coordinador de Calidad diligencia la fecha de cierre de la Acción Correctiva en el registro Control de Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.</p> <p>La anterior información es presentada y analizada en la Revisión por la Dirección.</p>	<p>Acciones Correctivas y Acciones Preventivas CA-F-003</p> <p>Control de Acciones Correctivas y Acciones Preventivas. CA-F-004</p>	<p>Gerente Coordinador de Calidad</p>

5. CONDICIONES GENERALES

- Las Acciones Correctivas y Acciones Preventivas deben ser apropiadas a los efectos de las No Conformidades encontradas.
- La Acción Correctivas es Eficaz cuando alcanza el resultado y elimina la No Conformidad.

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- CA-F-003 "Acciones Correctivas y Acciones Preventivas"
- CA-F-004 "Control de Acciones Correctivas y Acciones Preventivas"

HISTORIAL DE VERSIÓN

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	REVISO	APROBO	FECHA DE REVISIÓN
00	Original	Coordinadora de Calidad	Gerente	24/08/2009

Anexo 13. Control producto no conforme

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME	Código: CA-P-004
		Versión: 00
		Página 169 de 205

1. OBJETO

Establecer las acciones a seguir para dar tratamiento al producto/servicio no conforme generado dentro del Sistema de Gestión de Calidad de COOVISUR CTA.

2. ALCANCE

Aplica a todos los servicios que no son conformes con los requisitos en los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de COOVISUR CTA.

3. DEFINICIONES

3.1 Concesión: Solicitar aprobación al cliente externo o al responsable del proceso para utilizar el producto/servicio no conforme.

3.2 Corrección: Acción realizada para eliminar una no conformidad detectada.

3.3 Producto No Conforme: el incumplimiento de un requisito de un producto/ servicio o proceso del Sistema de Gestión de Calidad.

3.4 Verificación: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que ha cumplido los requisitos especificados.

4. PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	FORMATO	RESPONSABLE
<p>4.1 IDENTIFICAR EL SERVICIO NO CONFORME</p> <p>Se informa al Responsable de Proceso donde se detecto el servicio no conforme para que evalúe y determina las acciones a tomar registrándolas en el formato que corresponda ya que para la Cooperativa el producto no conforme se detecta, se identifica y controla de las siguientes formas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formato Quejas/reclamos CM-F-003 • Formato Novedades por Supervisor VP-F-007 • Formato Novedades en Puesto de Servicio VP-F-008 • Novedades radio operador VP-F-011 	<p>Quejas/reclamos CM-F-004</p> <p>Novedades por Supervisor VP-F-007</p> <p>Novedades en Puesto de Servicio VP-F-008</p> <p>Novedades radio operador VP-F-011</p>	<p>Coordinador de Calidad Responsable de Proceso</p>
<p>4.2 DAR TRATAMIENTO A SERVICIO NO CONFORME</p> <p>Una vez detectado el servicio No Conforme el Responsable de Proceso en que se detecta el producto no conforme evaluará y tomará una o varias de las siguientes acciones para su tratamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eliminar la no conformidad detectada - Reparar o corregir la causa de la no conformidad - Impedir la prestación del servicio no conforme <p>La disposición del servicio no conforme puede ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aceptación bajo concesión entre el cliente y la Cooperativa - Corrección. - Acción correctiva. 	<p>Acciones Correctivas y Preventivas CA-F-003</p>	<p>Gerente Coordinador de Calidad Responsable de Proceso</p>
<p>4.3 VERIFICAR LA ELIMINACIÓN DEL SERVICIO NO CONFORME</p> <p>Verificar que la acción tomada para corregir el servicio no conforme eliminó la No conformidad.</p>	<p>Acciones Correctivas y Preventivas CA-F-003</p>	<p>Coordinador de Calidad Responsable de Proceso</p>
<p>4.4 GENERAR ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</p> <p>Revisar y analizar los productos no conformes presentados con mayor frecuencia para generar las acciones correctivas y preventivas que se estimen convenientes, siguiendo los lineamientos establecidos en CA-P-003 de Acciones Correctivas y Preventivas.</p>	<p>Acciones Correctivas y Preventivas CA-F-003</p>	<p>Coordinador de Calidad Responsable de Proceso</p>

5. CONDICIONES GENERALES: N.A

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- CM-F-004 "Quejas/reclamos"
- VP-F-007 "Novedades por Supervisor"
- VP-F-008 "Novedades en Puesto de Servicio"
- VP-F-011 "Novedades radio operador"
- CA-F-003 "Acciones Correctivas y Preventivas"

HISTORIAL DE VERSIÓN

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	REVISO	APROBO	FECHA DE REVISIÓN
00	Original	Coordinadora de Calidad	Gerente	24/08/2009

Anexo 14. Auditorías internas

	AUDITORÍAS INTERNAS	Código: CA-P-005
		Versión:
		Página 172 de 205

1. OBJETO

Este procedimiento establece las directrices, controles y mecanismos necesarios para llevar a efecto el proceso de auditorías internas, para asegurar que el Sistema de Gestión de Calidad de COOVISUR CTA, cumplen con los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

2. ALCANCE

Las auditorías internas son aplicables al Sistema de Gestión de Calidad de la organización; la periodicidad de ejecución se realiza por lo menos una vez cada seis meses, considerando la importancia del proceso a evaluar.

3. DEFINICIONES

3.1 Auditor: Persona competente, capaz de realizar una auditoría.

3.2 Auditor líder: Máxima autoridad que dirige la auditoría.

3.3 Auditoría Interna: Proceso sistemático documentado e independiente para obtener evidencias que resulten de actividades, procesos, declaraciones documentales, y de otras informaciones, a fin de evaluarlas de forma objetiva para determinar el cumplimiento de los criterios de auditoría.

3.4 Criterios de auditoría: Políticas, procedimientos y requisitos utilizados como referencia.

3.5 No conforme: Servicio que no cumple o no es conforme con los requisitos.

3.6 No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

3.7 Oportunidades de mejora: Recomendaciones que realiza el auditor interno para mejorar el Sistema de Gestión de Calidad, a partir de las cuales se deben generar acciones correctivas, preventivas y planes de acción, según sea el caso.

3.8 Registro: Documento que presenta resultados obtenidos y proporciona evidencia de actividades realizadas.

4. PROCEDIMIENTO

ACTIVIDADES	FORMATO	RESPONSABLE
4.1 PROGRAMACION DE AUDITORÍAS		
4.1.1 Durante el primer mes del año, el Coordinador de calidad, elabora el programa anual de auditorías internas de la cooperativa, a través del formato CA-F-005, Programa de Auditorías Internas”, en el cual se asigna el mes a realizar la auditoría, asegurándose que se realicen por lo menos dos auditorías internas al Sistema a auditar durante el año. Este	Programa Auditorías internas CA-F-005	Coordinador de Calidad

registro es aprobado por el gerente y es dado a conocer a todo el personal.		
4.1.2 El Gerente designa al Auditor interno el cual debe cumplir con las competencias exigidas en el Manual de Funciones.	N.A	Gerente
4.1.3 El programa anual de auditorias internas puede adecuarse o complementarse para la ejecución de auditorias no programadas, si el Gerente y/o el Coordinador de calidad así lo determinan como resultado de modificaciones representativas en los procesos, o como resultados de las revisiones por la dirección o cuando la dirección lo solicite.	Programa Auditorías internas CA-F-005	Gerente Coordinador de calidad.
4.2 PLAN DE AUDITORÍA		
El plan de auditoria contiene la descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoria. El plan de auditoria lo documenta el Auditor en el "formato Plan de Auditoria CA-F-006" y se da a conocer siempre y cuando sea posible con ocho (8) días de anticipación al personal que será auditado.	Plan de Auditorias CA-F-006	Coordinador de calidad Auditor interno
4.3 ACTIVIDADES AUDITORAS		
<ul style="list-style-type: none"> • Reunión de apertura: Es la Reunión que se hace al iniciar la auditoria para revisar el plan de auditoria y aclarar inquietudes al respecto. • El auditor reporta los hallazgos encontrados: Conformidad (Fortalezas): Cumplimiento del requisito. No Conformidad: Incumplimiento del requisito. • Observación: Comentarios de mejora al sistema de gestión de calidad o procesos. Este reporte se hace diligenciado el informe de la auditoria (formato CA-F-008) que es elaborado por el Auditor. • El auditor realiza la reunión de cierre y el informe de la auditoria, este ultimo deberá ser entregado en un tiempo no superior a tres (3) días después de realizada la auditoria, al representante del sistema para que sea conocido y analizado directamente por El Gerente y los respectivos responsables. 	Plan de Auditorias CA-F-006 Informe de Auditorias CA-F-007	Auditor interno Gerente Coordinador de calidad Jefes de Área
4.4 INFORME DE AUDITORÍA:		
Del resultado de la Auditoria se elabora un informe que contiene: <ul style="list-style-type: none"> • Objetivo • Alcance • Proceso • Documentos de referencia: Tales como, manuales de calidad, procedimientos, resultados de auditorias anteriores, documentos externos e internos, registros. • Hallazgos documentales • Nombre del auditor, acompañante si se requiere. 	Informe de Auditorias CA-F-007	Auditor interno gerente Coordinador de calidad Jefes de área

5. CONDICIONES GENERALES: (N/A)

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- CA-F-005 Programa de Auditorias internas
- CA-F-006 Plan de Auditorías
- CA-F-007 Informe de Auditorías

HISTORIAL DE VERSIÓN

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	REVISO	APROBO	FECHA DE REVISION
00	Original	Coordinadora de Calidad	Gerente	28/08/2009

Anexo 15. Calificación inicial de proveedores

	<h2>CALIFICACIÓN INICIAL DE PROVEEDORES</h2>	Código: CO-I-001
		Versión: 00
		Página 175 de 205

Para realizar la selección inicial de los proveedores es necesario diligenciar la ficha técnica de proveedores CO-F-022 y realizar la calificación de los aspectos relacionados según los siguientes valores:

ASPECTO	RESPUESTA	CALIFICACIÓN
FORMACIÓN / EDUCACIÓN:	Cumple con perfil requerido	100
	No cumple con el perfil requerido	0
1. ¿EL PROVEEDOR CUENTA CON UN SISTEMA DE CALIDAD CERTIFICADO?	SI	100
	NO	0
2. TIEMPO DE EXPERIENCIA EN EL MERCADO	MAS DE 10 AÑOS	100
	ENTRE 5 Y 10 AÑOS	80
	MENOS DE 5 AÑOS	40
3. GARANTIA OFRECIDA SOBRE EL PRODUCTO O SERVICIO	SI	100
	NO	0
4. SOPORTE TÉCNICO OFRECIDO:	SI	100
	NO	0
5. FORMAS: DE PAGO	CRÉDITO > 60 DIAS	100
	CRÉDITO ENTRE 30 Y 60 DIAS	80
	CRÉDITO < 30 DIAS	60
	CONTADO	50
6. POLÍTICAS DE DESCUENTOS:	SI	100
	NO	0

Las calificaciones parciales son promediadas para obtener la calificación TOTAL y su selección dependerá de dicho total, como se muestra a continuación:


TOTAL	RESULTADO
> 60%	Proveedor ACEPTADO y se puede incluir en el listado maestro de proveedores.

≤ 60%	Proveedor NO ACEPTADO.
-------	------------------------

HISTORIAL DE VERSIÓN

VERSIÓN	REVISO	APROBO	DESCRIPCIÓN	FECHA DE REVISIÓN
00	Coordinador de Calidad	Gerente	Original	03/09/09

Anexo 16. Plan control del servicio

	<p>PLAN DE CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p>	Código: VP-O-001
		Versión: 00
		Página 177 de 205

Actividad N°	Descripción de la actividad / Norma aplicable	Característica a controlar	Criterio de aceptación	Registro de monitoreo	Responsable	Acciones a tomar en caso de no conformidad
1	Informar sobre inicio del servicio	Información contenida en la orden de prestación del servicio	Información clara y completa	N.A.	Gerente	Devolver la orden de prestación del servicio. Solicitar información completa.
2	Establecer necesidades de personal	No. de personas a contratar	Cumplir los requisitos de la orden de prestación del servicio	N.A.	Jefe de operaciones	Implementar una acción correctiva para que no vuelva a ocurrir esta no conformidad
		Perfil del candidato	Cumplimiento con el perfil del cargo solicitado y los requisitos de la orden de prestación del servicio		Jefe de Talento humano	Revisar con la gerencia para aprobar o rechazar
3	Programar turnos del personal	N.A	Según el cargo requerido	N.A.	Jefe de operaciones	Organizar los turnos con el personal existente, de lo contrario solicitar vinculación de nuevo personal.
4	Recibir y revisar la requisición del cliente	Información contenida en la requisición	Información clara y completa	TH-F-001 "Solicitud de Personal(solo cuando se requiera)	Jefe de Talento humano	- Solicitar de nuevo la información al cliente - Solicitar al cliente la información completa a través del formato F-043 "Requisición de personal" (si se requiere)
5	Búsqueda en la base de datos	Perfil del candidato	Cumplimiento con el perfil del cargo solicitado por el cliente en la requisición	N.A.	Jefe de Talento humano	Implementar una acción correctiva para que no vuelva a ocurrir esta no conformidad
6	Realizar convocatoria, si no se dispone de personal en la base de datos	Tiempo máximo para la selección	Inmediato	N.A.	Jefe de Talento humano	Realizar nueva convocatoria
7	Seleccionar aspirantes de acuerdo al perfil solicitado	Perfil del candidato	Cumplimiento con el perfil del cargo solicitado	N.A.	Jefe de Talento humano	Implementar una acción correctiva para que no vuelva a ocurrir esta no conformidad

8	Localizar de aspirantes y remitir a pruebas operativas y teóricas	Disponibilidad de los candidatos	Disponibilidad inmediata para ocupar el cargo	hojas de vida	Jefe de Talento humano	Los aspirantes no disponibles se llevan a la carpeta de "Hojas de vida aplazadas", registrando la causa del aplazamiento en la misma
9	Analizar resultados de pruebas operativas y teóricas	Claridad en los resultados	Legibilidad de los resultados	Reporte de pruebas por el cliente (Nota: aplica solo cuando el cliente envía el informe)	Jefe de Talento humano	Solicitar de nuevo los resultados de las pruebas al cliente
		Conocimientos y habilidades del aspirante	Resultado aceptable de las pruebas	Informe pruebas de conocimiento TH-F-002	Jefe de Operaciones	El personal que no pasa las pruebas se archiva en la carpeta "Hojas de vida rechazadas"
10	Entregar elementos del puesto	Control de elementos en puesto	Información clara y completa	Control de elementos en puesto	Jefe de Operaciones	El jefe de operaciones autoriza la entrega de elementos al puesto.
11	Evaluar y analizar la seguridad del puesto	Estudio de Seguridad en puesto de servicio	Análisis detallado de los puntos vulnerables del puesto de servicio.	Acta Estudio de seguridad	Jefe de Operaciones	El Jefe de operaciones o su delegado realiza la inspección del puesto e identifica y registra la seguridad del puesto.
12	Presentar los vigilantes al cliente	Informar al cliente sobre el personal que estará prestando el servicio	Cumplimiento del perfil del aspirante.	Carta de presentación guardas de seguridad	Jefe de Operaciones	El Jefe de operaciones presenta formalmente al cliente de oficial personal y entregando la carta de presentación.
13	Entrenar al personal asignado al servicio	Informa y dar entrenamiento sobre las consignas del puesto.	Personal entrenado para prestar el servicio	Registro de entrenamiento en puesto TH-F-015	Supervisores	Se da entrenamiento al personal con al menos 24 horas antes de iniciar la prestación del servicio.
14	Instalar el puesto	Inventario de los elementos del puesto (cantidad y estado)	Información clara a cerca de las consignas del puesto	Acta de entrega y recibo de puestos de vigilancia Libro de minuta	Supervisores	La instalación del puesto la realizan los supervisores.
15	Realizar el control de turnos	Planear y organizar los turnos de trabajo	Cumplir con la programación de turnos	VP-F-014 Programación de turnos	Jefe de Operaciones	Realizar la planeación y la programación de los turnos de servicio, teniendo en cuenta los turnos adicionales que se puedan presentar.
16	Supervisar los puestos	Control del servicio	Cumplir con el programa de supervisiones en los puestos	VP-F-005 Control diario de supervisor	Supervisores	Realizar la revista programada para todos los puestos de servicio y registrar las novedades en los puestos.
19	Terminación del contrato y entrega del puesto	Inventario de los elementos del puesto (cantidad y estado)	Claridad en las actas de entrega de puestos	Acta de entrega y recibo de puestos	Jefe de Operaciones	Realizar el inventario del puesto del servicio para su posterior entrega.

20	Elaborar el cronograma anual de mantenimiento	Programación de la realización del mantenimiento	Cumplir con el programa de mantenimiento	Registro de mantenimiento	Jefe de Operaciones	Elaborar el programa de mantenimiento para el año respectivo
21	Realizar el mantenimiento	Efectividad del mantenimiento	Cumplir con el programa de mantenimiento	Registro de mantenimiento	Jefe de Operaciones	Realizar el mantenimiento programado en las fechas programadas

Anexo 17. Plan primera auditoría

	<h3 style="margin: 0;">PLAN DE AUDITORÍAS</h3>	Código: CA-F-006 Versión: 00 Página 1 de 1
---	--	---


AUDITOR LÍDER:	Ing. Claudia Liliana Téllez Gómez	
EQUIPO AUDITOR:	Leidy Johanna López Muñoz Cesar Mauricio Cardozo	
OBJETIVO:	<ul style="list-style-type: none"> Evaluar el nivel de cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad con la norma ISO 9001:2008 Identificar la conformidad de la Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad. 	
ALCANCE:	Todos los Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008	
CRITERIOS DE AUDITORIA:	Norma NTC ISO 9001:2008 Manual de Calidad y demás Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad de COOVISUR CTA	
FECHA DE EJECUCIÓN:	15 y 16 de Octubre de 2009	
REUNIÓN DE APERTURA:	15/Oct/2009 8:00 a.m.	LUGAR: Instalaciones COOVISUR CTA
REUNIÓN DE CIERRE:	16/Oct/2009 11:00 a.m.	LUGAR: Instalaciones COOVISUR CTA

Agenda de Auditoría				
Fecha	Hora	Proceso a Auditar	Auditor(es)	Auditado (Cargo, nombre, Lugar)
15/Oct/2009	8:00 a.m.	Reunión de Apertura	Claudia Téllez Leidy Johanna López Muñoz Cesar Mauricio Cardozo	-----
15/Oct/2009	8:30 a.m.	Gestión Gerencial	Claudia Téllez	Luis A. Padilla
15/Oct/2009	10:00 a.m.	Gestión Calidad	Claudia Téllez	Leidy Johanna López
15/Oct/2009	12:30 a.m.	Receso	-----	-----
15/Oct/2009	2:00 p.m.	Gestión Talento Humano	Claudia Téllez	Ovidio Pedraza
15/Oct/2009	4:00 p.m.	Gestión Comercial	Claudia Téllez	Luis A. Padilla
16/Oct/2009	8:00 a.m.	Gestión de Compras	Claudia Téllez	Cesar M. Cardozo
16/Oct/2009	10:00 a.m.	Vigilancia Privada	Claudia Téllez	Alwin Quintero
16/Oct/2009	12:00 a.m.	Reunión de Cierre	Claudia Téllez Leidy Johanna López Muñoz Cesar Mauricio Cardozo	-----


 FIRMA AUDITOR LIDER


 FIRMA REPRESENTANTE DEL SISTEMA

Anexo 18. Programas de auditorías

	PROGRAMA DE AUDITORÍAS INTERNAS	Código: CA-F-005
		Versión:
		Página 181 de 205

AÑO: 2009

Marcar con una "X" el mes que le corresponde ser auditado el respectivo proceso

MES \ PROCESO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
GESTION GERENCIAL										X	X	
GESTION DE CALIDAD										X	X	
VIGILANCIA PRIVADA										X	X	
GESTION DE COMPRAS										X	X	
GESTION COMERCIAL										X	X	
GESTION DE TALENTO HUMANO										X	X	

OBSERVACIONES: _____

Anexo 19. Informe primera auditoria

	<h3>INFORME DE AUDITORÍAS INTERNAS</h3>	Código: CA-F-007 Versión: 00 Página 1 de 4
---	---	---

Organización	Cooperativa de Vigilantes Independientes del Sur "COOVISUR CTA"		
Dirección	calle 20 N° 32-43, Bucaramanga		
Gerente o Representante de la Dirección	Luis Alejandro Padilla		
Auditor	Claudia Téllez	Miembros adicionales del Equipo Auditor	Leidy Johanna López Cesar Mauricio Cardozo
Fecha de auditoria	15-16 de Octubre de 2009		

1. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

- Evaluar el nivel de cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad con la norma ISO 9001:2008
- Identificar la conformidad de la Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.

2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad

3. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA

Norma NTC ISO 9001:2008
Manual de Calidad y demás documentos del Sistema de Gestión de la Calidad

4. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

- El alcance del sistema esta definido y las exclusiones son adecuadas y justificadas
- Se tiene establecido una política y objetivos de calidad
- La política de calidad es adecuada a la organización.
- Se cuenta con la identificación de los requisitos legales y reglamentarios aplicables
- Se identifican los procesos necesarios para el SGC y su secuencia
- El manual de calidad hace referencia a la documentación requerida en la norma ISO 9001:2008

5. NO CONFORMIDADES

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD	
No conformidad No.: 1 de 3 (<input checked="" type="checkbox"/>) Mayor () Menor	
Documento Ref: CA-P-003	Numeral ISO 9001 relacionado: 8.5.2-8.5.3
Detalles de No conformidad: No se pudo evidenciar las acciones correctivas y preventivas realizadas en este proceso.	
No conformidad No.: 2 de 3 (<input checked="" type="checkbox"/>) Mayor () Menor	
Documento Ref: CA-F-008	Numeral ISO 9001 relacionado: 8.2.3
Detalles de No conformidad: No se tiene evidencia del análisis de los indicadores de gestión, ni del informe presentado a Gerencial.	
No conformidad No.: 3 de 3 () Mayor (<input checked="" type="checkbox"/>) Menor	
Documento Ref: CA-O-002	Numeral ISO 9001 relacionado: 4.2.4
Detalles de No conformidad: Algunos registros del Sistema de Gestión de Calidad no se encuentran en el punto de almacenamiento como esta establecido en el Plan de Control de Registros.	

PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL
No conformidad No.: 1 de 3 (<input checked="" type="checkbox"/>) Mayor () Menor

Documento Ref: GE-I-001	Numeral ISO 9001 relacionado: 5.6
Detalles de No conformidad:	
No se tiene evidencia de la realización de la Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad	
No conformidad No.: 2 de 3 (X) Mayor () Menor	
Documento Ref: CA-P-003	Numeral ISO 9001 relacionado: 8.5.2-8.5.3
Detalles de No conformidad:	
No se pudo evidenciar las acciones correctivas y preventivas realizadas en este proceso.	
No conformidad No.: 3 de 3 (X) Mayor () Menor	
Documento Ref: GE-O-001	Numeral ISO 9001 relacionado: 8.2.3
Detalles de No conformidad:	
No se tiene evidencia del análisis de los indicadores de gestión establecidos en la caracterización del proceso.	

PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	
No conformidad No.: 1 de 4 (X) Mayor () Menor	
Documento Ref: TH-F-009	Numeral ISO 9001 relacionado: 6.2.2
Detalles de No conformidad:	
No se evidencia la ejecución de las evaluaciones de competencias del personal.	
No conformidad No.: 2 de 4 () Mayor (X) Menor	
Documento Ref: GE-M-001	Numeral ISO 9001 relacionado: 6.2.2
Detalles de No conformidad:	
No se encuentran los soportes de experiencia laboral de acuerdo a los perfiles definidos en el manual de funciones de los de los siguientes empleados: José del Carmen Pabón, Gustavo García y Luis Eduardo Gutierrez.	
No conformidad No.: 3 de 4 (X) Mayor () Menor	
Documento Ref: CA-P-003	Numeral ISO 9001 relacionado: 8.5.2-8.5.3
Detalles de No conformidad:	
No se pudo evidenciar las acciones correctivas y preventivas realizadas en este proceso.	
No conformidad No.: 4 de 4 (X) Mayor () Menor	
Documento Ref: TH-O-001	Numeral ISO 9001 relacionado: 8.2.3
Detalles de No conformidad:	
No se tiene evidencia del análisis de los indicadores de gestión establecidos en la caracterización del proceso.	

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL	
No conformidad No.: 1 de 3 (X) Mayor () Menor	
Documento Ref: CM-F-004	Numeral ISO 9001 relacionado: 7.2.3
Detalles de No conformidad:	
No se tienen registros del sistema de quejas y reclamos presentadas por los clientes.	

No conformidad No.: 2 de 3 <input checked="" type="checkbox"/> Mayor <input type="checkbox"/> Menor	
Documento Ref: CA-P-003	Numeral ISO 9001 relacionado: 8.5.2-8.5.3
Detalles de No conformidad: No se pudo evidenciar las acciones correctivas y preventivas realizadas en este proceso.	
No conformidad No.: 3 de 3 <input checked="" type="checkbox"/> Mayor <input type="checkbox"/> Menor	
Documento Ref: CM-O-001	Numeral ISO 9001 relacionado: 8.2.3
Detalles de No conformidad: No se tiene evidencia del análisis de los indicadores de gestión establecidos en la caracterización del proceso.	

PROCESO: GESTIÓN DE COMPRAS	
No conformidad No.: 1 de 4 <input type="checkbox"/> Mayor <input checked="" type="checkbox"/> Menor	
Documento Ref: CO-F-002	Numeral ISO 9001 relacionado: 7.4.1
Detalles de No conformidad: No se han evaluado algunos de los proveedores de la organización.	
No conformidad No.: 2 de 4 <input type="checkbox"/> Mayor <input checked="" type="checkbox"/> Menor	
Documento Ref: CO-F-004	Numeral ISO 9001 relacionado: 7.4.2
Detalles de No conformidad: Se encontró que las ordenes de compra no están siendo revisadas y aprobada por el responsable del proceso como se estipula en la caracterización del proceso.	
No conformidad No.: 3 de 4 <input checked="" type="checkbox"/> Mayor <input type="checkbox"/> Menor	
Documento Ref: CA-P-003	Numeral ISO 9001 relacionado: 8.5.2-8.5.3
Detalles de No conformidad: No se pudo evidenciar las acciones correctivas y preventivas realizadas en este proceso.	
No conformidad No.: 4 de 4 <input checked="" type="checkbox"/> Mayor <input type="checkbox"/> Menor	
Documento Ref: CO-O-001	Numeral ISO 9001 relacionado: 8.2.3
Detalles de No conformidad: No se tiene evidencia del análisis de los indicadores de gestión establecidos en la caracterización del proceso.	

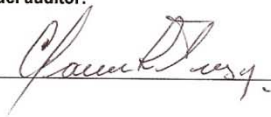
PROCESO: VIGILANCIA PRIVADA	
No conformidad No.: 1 de 3 <input type="checkbox"/> Mayor <input checked="" type="checkbox"/> Menor	
Documento Ref: VP-F-008	Numeral ISO 9001 relacionado: 4.2.4
Detalles de No conformidad: El personal operativo no esta diligenciando completamente el formato Novedades en puesto de servicio.	
No conformidad No.: 2 de 3 <input checked="" type="checkbox"/> Mayor <input type="checkbox"/> Menor	
Documento Ref: CA-P-003	Numeral ISO 9001 relacionado: 8.5.2-8.5.3
Detalles de No conformidad:	

No se pudo evidenciar las acciones correctivas y preventivas realizadas en este proceso.	
No conformidad No.: 3 de 3 (X) Mayor () Menor	
Documento Ref: VP-O-001	Numeral ISO 9001 relacionado: 8.2.3
Detalles de No conformidad:	
No se tiene evidencia del análisis de los indicadores de gestión establecidos en la caracterización del proceso.	

6. OBSERVACIONES GENERALES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se pudo notar que aunque se tienen definidos en los documentos como manejar los procesos no se han implementado correctamente sus actividades en algunos procesos de la organización.
- Se sugiere mayor estudio y aplicación de los procedimientos del SGC por parte de los responsables de cada proceso.
- No se puede evaluar completamente la eficacia de los procesos ya que no se tienen datos de indicadores de gestión.
- Se recomienda a la organización reforzar la generación de acciones correctivas, preventivas y de mejora de los procesos.
- Se recomienda la realización de una segunda auditoría interna, después de la corrección de las debilidades encontradas en este informe.
- Se sugiere a la Dirección de la Organización y los responsables de proceso, tomar en cuenta las anteriores observaciones y particularmente la retroalimentación del proceso durante la realización de la auditoría con el fin de corregir las debilidades encontradas.

Firma del auditor:



Anexo 20. Formato acciones correctivas y preventivas

	ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS	Código: CA-F-003
		Versión: 00
		Página 186 de 205

N° 003

PROCESO AL QUE SE LE IDENTIFICA LA NO CONFORMIDAD: Vigilancia Privada		FECHA	DD	MM	AA
REGISTRADO POR:			19	10	09
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD O EL PROBLEMA POTENCIAL					
El personal operativo no esta diligenciando completamente el formato Novedades en puesto de servicio					
Acción Correctiva		x	Acción Preventiva		
ANÁLISIS DE CAUSAS <i>(Causas de la No Conformidad)</i>					
METODO:	Método del Por que				
CAUSAS:	El persona operativo confunde los formatos entre los procedimientos				
El personal no ve la importancia de diligenciar completamente los formatos.					
CORRECCIÓN, ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA A TOMAR					
Visitar, capacitar y reunir al personal operativo para debatir el por que de la necesidad de cumplir con los procedimientos y el diligenciamiento de los formatos, así mismo de escuchar opiniones respecto al tema.					
RESPONSABLE: Coordinador de Calidad			FECHA DE LIMITE: 023/10/09		
VERIFICACIÓN DE LA CORRECCIÓN, ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA					
La coordinadora de calidad entrega un informe verbal con los resultados de las reuniones. En el informe se vincularon las propuestas de modificar algunos formatos de novedades en el puesto y control de supervisión, los cuales se revisaron y aprobaron para facilitar su diligenciamiento.					
RESPONSABLE: Coordinador de Calidad- Jefe de Operaciones			FECHA LIMITE: 03/11/09		
EFICACIA DE LOS RESULTADOS					

- Se evidencia mejora en el diligenciamiento de los formatos
- Se cierra la no conformidad al ser efectivas las acciones para eliminar las causas de las mismas

CIERRE DE LA ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA

RESPONSABLE: Coordinador de Calidad

FECHA CIERRE: 09/11/09

Anexo 21. Informe revisión por la dirección

	INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Código: GE-F-001
		Versión: 00
		Página 188 de 205

FECHA: 12/11/09

INFORME N° 001

ASPECTOS REVISADOS	DOCUMENTACION ANALIZADA	OBSERVACIONES	RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA
Cambios en la Política de Calidad	Política de Calidad	La política de calidad se encuentra en su primera actualización por tanto se considera que no requiere cambios.	Seguir divulgando constantemente la política en toda la organización
Cambio en los Objetivos de Calidad	Plan de medición de objetivos	Se considera que los objetivos no requieren cambio alguno pues son coherentes con la política de calidad y reflejan las metas de la cooperativa.	Recordar a los responsables de proceso los objetivos y las metas propuestas en la cooperativa.
Resultado de las Auditorías Internas	Informe auditoría interna	Según el informe de auditoría se encontraron 20 no conformidades de las cuales se generaron 11 acciones correctivas. Las no conformidades encontradas en su mayoría son por falta de evidenciar los registros.	Registrar las no conformidades encontradas en la prestación del servicio a fin de lograr la eficacia de las acciones tomadas.
Resultados Retroalimentación del cliente	Encuesta de Satisfacción del cliente	La encuesta realizada a 70 de nuestros clientes, arrojó resultados favorables en cuanto a la prestación del servicio, ya que un 85.3% de las calificaciones por pregunta se obtuvo un puntaje igual o superior a 4. Lo que se traduce en que nuestros clientes perciben la calidad del servicio prestado.	Seguir prestando servicios de excelente calidad a través de un personal idóneo y comprometido que satisfaga las necesidades de nuestros clientes.
Desempeño de los procesos y la conformidad del producto.	Informe de medición de indicadores	Según el reporte de medición de indicadores se puede concluir que el sistema de gestión de la calidad esta cumpliendo con el 100% de las metas planeadas en cada uno de los procesos.	Seguir cumpliendo con las metas establecidas en cada proceso y así cumplir con la conformidad del sistema de gestión de la calidad.

Estado de las Acciones Correctivas y Preventivas	Control de acciones correctivas y preventivas.	Las acciones correctivas generadas en la primera auditoria interna fueron cerradas a cabalidad, se ha hecho un gran esfuerzo por que estas no conformidades no se vuelvan a presentar.	Seguir trabajando en el desempeño de los procesos, para asegurar la no aparición de no conformidades q afecten la prestación del servicio.
Acciones de Seguimiento de las revisiones por la dirección previas.	N.A	No se había realizado ninguna revisión por la dirección.	Realizar a intervalos planificados la revisión por la dirección para evaluar el desempeño del sistema de gestión
Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad.	N.A	No se han realizado cambios que puedan afectar el sistema de gestión de la calidad.	N.A
Recomendaciones para la mejora	Planes de acción	Realizar y evaluar las acciones planeadas para asegurar la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	Motivar al personal para que se haga participe de la implementación del sistema de gestión y capacitarlos a cerca de la importancia de cumplir con los procedimientos establecidos y los formatos definidos.

Luis Alejandro Padilla Afanador

Gerente

Anexo 22. Informe segunda auditoria

	<h3>INFORME DE AUDITORÍAS INTERNAS</h3>	Código: CA-F-007 Versión: 00 Página 1 de 2
---	---	---

Organización	Cooperativa de Vigilantes Independientes del Sur "COOVISUR CTA"		
Dirección	calle 20 N° 32-43, Bucaramanga		
Gerente o Representante de la Dirección	Luis Alejandro Padilla		
Auditor	Claudia Téllez	Miembros adicionales del Equipo Auditor	Leidy Johanna López Cesar Mauricio Cardozo
Fecha de auditoría	24-25 de Noviembre de 2009		

1. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

- Verificar la implementación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Identificar oportunidades de mejora al Sistema de Gestión de la Calidad.

2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad

3. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA

Norma NTC ISO 9001:2008
Manual de Calidad y demás documentos del Sistema de Gestión de la Calidad

4. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

Se evidencia un Sistema de Gestión Mantenido, con algunos hallazgos que deben ser solucionados por los responsables de cada proceso con acciones correctivas y preventivas que eliminen las causas de las no conformidades

5. NO CONFORMIDADES

PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	
No conformidad No.: 1 de 2	() Mayor (X) Menor
Documento Ref: GE-M-001	Numeral ISO 9001 relacionado: 6.2.2
Detalles de No conformidad:	
No se evidencio el registro del certificado judicial del guarda de seguridad Fabian Espitia de acuerdo con los requisitos de perfil del cargo.	
No conformidad No.: 2 de 2	() Mayor (X) Menor
Documento Ref: GE-M-001	Numeral ISO 9001 relacionado: 6.2.2
Detalles de No conformidad:	
No se tiene evidencia de los registros de formación del auditor interno Ovidio Pedraza de acuerdo a los requisitos de perfil del cargo.	

PROCESO: VIGILANCIA PRIVADA	
No conformidad No.: 1 de 2	(X) Mayor (X) Menor
Documento Ref: CA-O-002	Numeral ISO 9001 relacionado: 4.2.4
Detalles de No conformidad:	
No se evidencio el completo diligenciamiento del formato Reporte de Novedades Radioperador.	
No conformidad No.: 2 de 2	(X) Mayor () Menor
Documento Ref: VP-P-001	Numeral ISO 9001 relacionado: 4.2.4

Detalles de No conformidad:

No se esta llevando de forma correcta la Planilla control censo y estado de vehiculos como lo indica el procedimiento Instalación del Servicio.

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL

No conformidad No.: 1 de 1 () Mayor (X) Menor

Documento Ref: CM-P-003

Numeral ISO 9001 relacionado: 7.2.3

Detalles de No conformidad:

No han sido firmadas las actas de visita a clientes como lo estipula el procedimiento Planeación de Visita y Contactos Comerciales.

6. OBSERVACIONES GENERALES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se puede concluir que los procedimientos se encuentran implementados y se están llevando a cabo sus actividades, sin embargo se presentan debilidades en la generación de registros.
- Se sugiere a la Dirección de la Organización y los responsables de proceso, tomar en cuenta las anteriores observaciones y particularmente la retroalimentación del proceso durante la realización de la auditoría con el fin de corregir las debilidades encontradas.
- Con esta auditoría se ha verificado la conformidad, eficacia e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la organización.

Firma del auditor:

