



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA: INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

TEMA

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SALATE LTDA.” DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA.

AUTORA:

JENNY MARICELA CHICAIZA GUACHAMBALA

RIOBAMBA - ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de investigación, previo la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A., ha sido desarrollado por la Srta. **JENNY MARICELA CHICAIZA GUACHAMBALA**, quien ha cumplido correctamente los requisitos y normas de investigación, luego de haber verificado su contenido se autoriza su presentación.

Ing. Giovanni Javier Alarcón Parra
DIRECTOR DEL TRIBUNAL

Ing. Milton Eduardo Guillín Núñez
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo dedico en primer lugar a Dios todo Poderoso y a la Virgen Santísima quienes me guiaron espiritualmente y me brindaron valor y fuerzas cada día y salir adelante en mis adversidades.

A mis padres por ser mi impulso diario y ejemplo de vida, por brindarme su amor y cariño en todo momento de mi vida, por demostrarme valores y principios para ser una persona mejor. Mi reconocimiento profundo a ellos porque me ayudaron a cumplir el sueño tan anhelado, por su apoyo económico y moral a seguir y por enseñarme que a pesar de las derrotas y caídas que se tienen en este mundo siempre hay que confiar en Dios y en sí mismo y sacar fuerza y valor para enfrentarse nuevamente a los problemas con mucha fe y sobre todo con mucha animo positivo.

A mi hermanito que con su ejemplo de trabajo me ha demostrado que hay que seguir adelante que todo pasa por algo y mantener siempre la fe. Que no hay ningún obstáculo para cumplir nuestros sueños.

JENNY MARICELA CHICAIZA GUACHAMBALA

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por proporcionarme la salud y vida y por brindarme unos padres y hermano adorables y excepcionales que gracias al esfuerzo mutuo me han apoyado en todo el trayecto de mi vida.

A mis amigos quienes me ayudaron en el ámbito académico proporcionándome apoyo de conocimiento así como también me sacaron varias sonrisas en momentos difíciles, y además en realización de locuras académicas y juveniles.

A la ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO por acogerme en su campus, además a mis docentes que han colaborado con mi formación profesional.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Salate Ltda.” y a todo su personal quienes han dado su tiempo y me han facilitado información relevante para la realización de mi investigación.

A los docentes Ing. Giovanni Alarcón Director e Ing. Milton Guillín Miembro por coadyuvar con la guía apropiada para la realización del presente trabajo de Investigación.

JENNY MARICELA CHICAIZA GUACHAMBALA

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada.....	i
Certificación del tribunal	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice de Contenido.....	v
Índice de figuras.....	viii
Índice de tablas	viii
Índice de gráficos.....	ix
Indice de anexos.....	x
Resumen ejecutivo.....	xi
Summary	xii
Introducción.....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	2
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1. Formulación del Problema.....	3
1.1.2. Delimitación del Problema	3
1.1. JUSTIFICACIÓN	3
1.2. OBJETIVOS	4
1.3.1. Objetivo General.....	4
1.3.2. Objetivos Específicos	4
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	5
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	5
2.1.1. Antecedentes Históricos de la Calidad	5
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	6
2.2.1. Sistema.....	6
2.2.2. Sistema de Gestión	7

2.2.3.	Sistema de Gestión de Calidad	9
2.2.4.	Concepto de Calidad.....	10
2.2.5.	Organización Internacional de Normalización ISO.....	15
2.2.6.	Familia de la Norma ISO 9000.....	15
2.2.7.	Nomenclatura Básica ISO 9001	16
2.2.8.	Modelo de gestión de calidad ISO 9001:2008.....	16
2.2.9.	La organización y los Sistemas de Gestión de Calidad.....	19
2.2.10.	Los Sistemas de Gestión de la Calidad en el Ecuador.....	19
2.2.11.	Mejora Continua	20
2.2.12.	Gestión por Procesos	21
2.2.13.	Objetivos de la Gestión por Procesos	21
2.2.14.	Partes Principales de un Proceso	22
2.2.15.	Elementos de un Proceso	22
2.2.16.	Requisitos de la documentación	23
2.2.17.	Tipos de documentos	23
2.2.18.	Manual de Calidad.....	24
2.2.19.	La satisfacción del cliente.....	25
2.3.	IDEA A DEFENDER	29
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO		30
4.1.	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	30
4.2.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	30
4.2.1.	Tipos de estudio de investigación.....	30
4.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA	30
4.4.	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	32
3.4.1.	Métodos	32

3.4.2.	Técnicas de investigación.....	32
3.4.3.	Instrumento de la investigación.....	33
3.5.	RESULTADOS.....	33
3.6.	VERIFICACIÓN DE IDEA A DEFENDER.....	53
	CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....	54
4.	IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.....	54
4.1.	TÍTULO.....	58
4.1.1.	Objetivo y Campo de Aplicación.....	58
4.1.2.	Normatividad de Referencia.....	58
4.1.3.	Sistema de Gestión de Calidad.....	59
4.1.4.	Manual de Calidad.....	61
	CONCLUSIONES.....	63
	RECOMENDACIONES.....	64
	BIBLIOGRAFÍA.....	65
	LINKOGRAFÍA.....	65
	ANEXOS.....	66

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Principios de Gestión de Calidad	17
Figura 2: Ciclo de Deming.....	20
Figura 3: Organigrama Estructural	56
Figura 4: Organigrama Funcional.....	57
Figura 5: Mapa de Procesos COAC “Salate Ltda.”	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Gurús de la Calidad	11
Tabla 2: Población de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SALATE LTDA”	31
Tabla 3: Sistema de Gestión de Calidad	36
Tabla 4: Beneficios de un SGC.....	37
Tabla 5: Especificación de la Norma.....	38
Tabla 6: Verificación de métodos	39
Tabla 7: Capacitaciones	40
Tabla 8: Control de la documentación	41
Tabla 9: Respaldo de la Información.....	42
Tabla 10: Estructura Orgánica Funcional	43
Tabla 11: Productos acorde a la necesidad	44
Tabla 12: Bienvenida	45
Tabla 13: Requerimientos Financieros	46
Tabla 14: Atención al Cliente	47
Tabla 15: Atención Inmediata.....	48
Tabla 16: Grado de Atención.....	49
Tabla 17: Capacitación	50
Tabla 18: Cumplimiento de los procedimientos	51

Tabla 19: Implementación	52
Tabla 20: Objetivos de Calidad	61
Tabla 21: Simbología.....	62

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Sistema de Gestión de Calidad	36
Gráfico 2: Beneficios de un SGC	37
Gráfico 3: Especificación de la Norma.....	38
Gráfico 4: Verificación de métodos.....	39
Gráfico 5: Capacitaciones	40
Gráfico 6: Control de la documentación.....	41
Gráfico 7: Respaldo de la Información.....	42
Gráfico 8: Estructura Orgánica Funcional	43
Gráfico 9: Productos acorde a la necesidad.....	44
Gráfico 10: Bienvenida.....	45
Gráfico 11: Requerimientos Financieros	46
Gráfico 12: Atención al Cliente	47
Gráfico 13: Atención Inmediata	48
Gráfico 14: Grado de Atención.....	49
Gráfico 15: Capacitación	50
Gráfico 16: Cumplimiento de los procedimientos	51
Gráfico 17: Implementación	52

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Entrevista al Gerente General	67
Anexo 2: Encuesta a Personal de la Cooperativa	69
Anexo 3: Encuesta a los Socios	70
Anexo 4: MANUAL DE CALIDAD.....	0
Anexo 5: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	0
Anexo 6: CHECK LIST NORMA ISO 9001:2008	77
Anexo 7: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Salate Ltda.”	84
Anexo 8: Carta de Compromiso	85

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de titulación tiene como propósito diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001: 2008 para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Salate Ltda.” Con el fin de perfeccionar la atención al cliente y satisfacer sus necesidades internas y externas. Para efectos se implementará el Sistema de Gestión de calidad basándose en los requisitos y documentación que exige la norma y partiendo desde un diagnóstico situacional de la cooperativa para regirse en base a procedimientos y procesos para su buen funcionamiento.

La metodología a utilizar en el presente trabajo de titulación se rige en base a lineamientos que exige el Sistema de Gestión de la Calidad de la Norma ISO 9001: 2008, sus políticas y objetivos de calidad, así como también su certificación, además se ha utilizado los parámetros de la realidad nacional con el apoyo del talento humano de la cooperativa para obtención de resultados de eficiencia y eficacia.

Se concluye manifestando que es procedente la implementación con el objeto de optimizar recursos conjuntamente con los empleados en la realización y la aplicación de propuestas de mejora continua y de esta manera tener un reconocimiento por parte de los socios que es la razón fundamental de la cooperativa.

Se recomienda implementar el diseño de forma inmediata con el fin de evitar errores en la entrega de servicio, adoptando las quejas y reclamos por parte de los socios para buscar soluciones inmediatas y satisfacer a los clientes en sus necesidades.

Palabras Clave: Sistema de gestión de calidad, Mejora Continua, Certificación, Políticas, Objetivos de Calidad.

**ING. GIOVANNY JAVIER ALARCÓN PARRA
DIRECTOR**

SUMMARY

This degree work aims to design a quality management system based on the Standard ISO 9001: 2008 for the Cooperative, Savings and Credit: “SALATE Ltda.” In order to improve customer service and satisfy their internal and external needs. For the purpose, it is implemented, the quality management system based on the requirements and documentation required by the standard and starting from a situational analysis of the cooperative to be bound based on procedures and processes to function properly.

The methodology used in this degree work is based on guidelines required by the quality management system ISO 9001: 2008, policies and quality objectives, as well as its certification and it is also used the parameters of the national reality with the support of human talent of the cooperative to obtain results efficiently and effectively.

It is concluded stating that the implementation is appropriate in order to optimize resources with the employees in the realization and implementation of continuous improvement proposals and thus have a recognition of members who are the fundamental reason for the cooperative.

It is recommended to implement the design immediately in order to avoid errors in service delivery by taking, complaints and claims by the members to seek immediate solutions and satisfy customers needs.

Keywords: Quality management system, Continuous improvement Certification policies, Quality Objectives.

INTRODUCCIÓN

El sector financiero en el Ecuador se ha incrementado en los últimos tiempos gracias a las exigencias de los ecuatorianos y ecuatorianas.

Ya que por medio de estos entes muchas familias han podido superarse o establecerse mediante créditos en sus distintas políticas formando así una economía solidaria y conjunta para el mejoramiento consolidado en todo el País.

De esta manera las organizaciones en general busca cubrir las exigencias de los clientes, estos a la vez fomentando los logros de calidad que busca cada entidad u organización, participando en la elaboración de productos o la prestación de servicios por buscar una mejora continua.

Hoy en día se ha reflejado los Sistemas de Gestión de la Calidad en un instrumento de estrategia que cada organización debe cumplir para ser mejor en el ámbito competitivo empresarial, empleado procesos y actividades para mejorarlos continuamente. Además el Sistema de Gestión de Calidad busca perfeccionar el mejoramiento interno en conjunto con el talento humano y que exige cambios de cultura organizacional.

El Sistema de Gestión de Calidad implementado y documentado busca la certificación de calidad en la organización así como también permiten controlar los procesos definidos por la organización para el cumplimiento eficaz y efectivo de los objetivos organizacionales.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El perfeccionamiento y estabilidad de muchas organizaciones está restringida a la necesidad de ofertar productos y servicios con la máxima calidad, convirtiéndose ésta en un factor básico de la estrategia que alinea el comportamiento de la organización, mismas que están siendo conscientes de la importancia de la gestión y mejora continua de la calidad.

Un breve énfasis en este relato, cabe recalcar que existe poco estudio en nuestro país Ecuador, sobre el desarrollo de la metodología de un Sistema de Gestión de Calidad en las áreas de créditos e inversiones en las cooperativas de Ahorro y Crédito, ya que se ha visto un grado de despreocupación en las entidades financieras de segmentos bajos ya sea por falta de recursos, carencia de aprendizaje o preparación sobre las diferentes normas de calidad.

De la misma manera en la Provincia de Tungurahua ha tenido un incremento en el sector cooperativista formando parte de la competitividad, implicando fomentar un Sistema de Gestión de la Calidad para mejorar y optimizar recursos, para así asegurar la confiabilidad de cada uno de los socios y la satisfacción de los clientes.

Actualmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito (COAC) “SALATE LTDA.” No cuenta con la implantación de ningún tipo de normativa que enfoque parámetros de calidad normalizados (ISO 9001:2008), en los cuales se determina una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, para guiar las acciones de la fuerza de trabajo, los equipos y la información de la organización de manera práctica y coordinada, esta cooperativa trabaja desde sus inicios de forma empírica guiados por órdenes directas del gerente y accionistas en cada una de las actividades y procesos a cumplir.

Apoyando en esta perspectiva que obliga a alcanzar mayores niveles de eficacia en los procesos y productos, se ve la necesidad de diseñar un modelo de Gestión de la Calidad

que garantice un proceso que brinde servicios estandarizados, sistemáticos y enfocados en una cultura de Calidad, para que de esta manera conlleve niveles satisfactorios, avanzados e información óptima, oportuna y efectiva.

1.1.1. Formulación del Problema

¿Cómo afecta la falta de un diseño de Sistema de Gestión de la Calidad Basado en la Norma ISO 9001:2008 para la COAC “SALATE LTDA.” del Cantón Pelileo, Provincia de Tungurahua?

1.1.2. Delimitación del Problema

El problema está delimitado en su alcance al efecto de diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) basado en la Norma ISO 9001:2008 para la COAC “SALATE LTDA.” La misma que está ubicada en el Cantón Pelileo en las calles Lago Agrio y Rocafuerte, Provincia de Tungurahua.

1.1. JUSTIFICACIÓN

Las empresas deben estar continuamente preparándose para adaptarse a cambios debido a que estamos en una época de evolución en todos los aspectos por lo tanto necesitan regirse a las normas de calidad como una herramienta fundamental, para estar preparados y establecer lineamientos al desarrollo de la actividad que presta cada empresa.

La presente investigación es trascendental ya que es para cubrir la necesidad de la COAC “SALATE LTDA.” Que es satisfacer las necesidades del mercado cada vez más exigente y competitivo, la empresa pretende Implementar un Diseño de Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, siendo el soporte la documentación permitiéndole generar mayor competitividad al aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

De esta investigación se beneficiara directamente la COAC “SALATE LTDA.” Para satisfacer las exigencias del mercado llegando a ser competitivo y elevando su utilidad y

rentabilidad, a más de eso, se favorecerán indirectamente a entidades y personas que se relacionen con la empresa.

El presente trabajo de titulación ayudará a obtener el título de tercer nivel enmarcándose a los conocimientos adquiridos durante la época estudiantil, la misma que servirá de apoyo como fuente bibliográfica dentro de la prestigiosa Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

1.2. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SALATE LTDA.” del Cantón Pelileo, Provincia de Tungurahua.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico del estado actual de la COAC “SALATE LTDA.” analizando los métodos y procesos existentes, basado en los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008.
- Determinar y documentar los procesos existentes, analizando y solucionando los problemas a partir del enfoque por procesos, para cumplir con los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008.
- Elaborar el Sistema de Gestión de Calidad para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SALATE LTDA.” realizando un plan de seguimiento que permita ejecutar revisiones.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1. Antecedentes Históricos de la Calidad

La calidad ha ido evolucionando en diferentes etapas; empezando de la manera artesanal, dentro de las cuales se enfocaba en la realización de las cosas adecuadas conjuntamente con el esfuerzo necesario de cada uno de los artesanos, esto con perspectiva a la creación de un producto único y la satisfacción del artesano.

La siguiente etapa es la Revolución Industrial en donde solo se hacia el producto sin importar que estas sean de calidad, esto es solo para obtener beneficios y cubrir una gran demanda de bienes.

En la etapa de la II Guerra Mundial se viene la creación de armamento y solo garantizaba la creación eficaz y oportuna de la cantidad de armas que se necesitaba para esta época. Aparece la etapa del control de calidad en los cuales se observa la técnica para evitar la salida de productos defectuosos, aquí nace el criterio de ser competitivos con el mercado y satisfacer las necesidades con las técnicas del producto.

A continuación aparece lo que es llamado el aseguramiento de la calidad aquí se utilizaba ya un sistema y procedimientos para la realización de productos evitando la salida de bienes defectuosos con la finalidad de ser competitivos, satisfacer a los clientes, prevenir errores y reducir costes.

Por último la etapa de calidad total centralizándose plenamente en la satisfacción de las expectativas del cliente interno como externo.

La gestión de la calidad se ha considerado como un papel fundamental en la empresa como una estrategia primordial que conjuntamente con la práctica se llega al liderazgo total de la alta gerencia.

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. Sistema

Según ISO 9000, (2005) "Es aquella parte del sistema de gestión general de la organización, enfocada al logro de resultados, en relación a los objetivos de calidad para satisfacer las expectativas y requisitos de las partes interesadas". Pág. 6.

2.2.1.1. Características de los Sistemas

Sistema es un conjunto de unidades recíprocamente relacionadas. De ahí se deducen dos conceptos: propósito (u objetivo) y globalismo (o totalidad).

- **Propósito u objetivo:** En todo sistema se tiene uno o algunos propósitos. Los elementos (u objetos).

- **Globalismo o totalidad:** Es un cambio en una de las unidades del sistema, con posibilidad de producir cambios en las otras. El efecto totalidad se muestra como un ajuste a todo el sistema. Hay una relación de causa/efecto. De estos cambios y ajustes, se derivan dos fenómenos: entropía y homeostasia.
 - **Entropía:** Tendencia de los sistemas a desgastarse o degradarse para el relajamiento de los estándares. También aumenta la información con el pasar el tiempo así como reduce la entropía, ya que la información es la base de la configuración y el orden.
 - **Homeostasia:** Equilibrio dinámico entre las partes del sistema. Los sistemas tienen una tendencia a adaptarse con el fin de alcanzar un equilibrio interno frente a los cambios externos del entorno.

Una organización alcanzará ser entendida como un sistema o subsistema dependiendo del enfoque. El sistema total es aquel representado por todos los componentes y relaciones necesarias para la ejecución de un objetivo, dado un cierto número de restricciones. Los

sistemas pueden operar, tanto en serio como en paralelo. Bertalanffy Von, (2012) Pág. 5-7.

2.2.1.2. Tipos de Sistemas

Con respecto a los tipos de sistemas se menciona los siguientes:

a) En cuanto a su constitución

- ✓ **Sistemas físicos o concretos.-** Compuestos por equipos, maquinaria, objetos y cosas reales. El hardware.
- ✓ **Sistemas Abstractos.-** Compuestos por conceptos, planes, hipótesis e ideas. Muchas veces solo existen en el pensamiento de las personas. El software.

b) En cuanto a su naturaleza

- ✓ **Sistemas Cerrados.-** No muestran intercambio con el medio ambiente que los rodea, son herméticos a cualquier influencia ambiental. No toma ningún recurso externo y nada producen para que sea enviado hacia fuera.
- ✓ **Sistemas Abiertos.-** Muestran intercambio con el ambiente, a través de entradas y salidas e intercambian energía y materia con el ambiente y son adaptativos para sobrevivir.

2.2.2. Sistema de Gestión

Es un vínculo de fases unidas en un proceso permanente, que permite trabajar ordenadamente una idea hasta lograr ser una estructura comprobada para la gestión y mejora continua de las políticas, procedimientos y procesos de la organización.

Se establecen cuatro etapas en este proceso, que hacen de este sistema un paso circular virtuoso, pues en la medida que el ciclo se repita recurrentemente se logrará en cada ciclo obtener una mejora.

2.2.2.1. Sistemas de Gestión en las Organizaciones

Las mejores organizaciones funcionan como unidades completas con una visión simultánea. Esto comprende la información compartida, evaluaciones comparativas, trabajo en equipo y un funcionamiento acorde con los más implacables principios de calidad y del medio ambiente.

Un sistema de gestión refuerza a lograr los objetivos de la organización por medio de una serie de estrategias, que incluyan la optimización de procesos y del enfoque centrado en la gestión. Montes F; Fuentes, R. (2005). Pág. 218-220.

2.2.2.2. Importancia de un Sistema de Gestión

Para responder a este numeral pondremos a disposición la siguiente pregunta:

¿Por qué los sistemas de gestión son necesarios?

Respuesta: Las empresas que operan en el siglo XXI se afrontan a muchos retos, característicos entre ellos:

- ✓ Rentabilidad
- ✓ Competitividad
- ✓ Globalización
- ✓ Velocidad de los cambios
- ✓ Capacidad de adaptación
- ✓ Crecimiento
- ✓ Tecnología

Contrarrestar estos y otros requisitos empresariales pueden constituir un proceso difícil y deprimente, es aquí donde entran en esparcimiento los sistemas de gestión, al permitir aprovechar y desarrollar el potencial existente en la organización. Izasa Serrano Alejandro Tadeo (2012).Pág. 23.

2.2.3. Sistema de Gestión de Calidad

Según Gutiérrez Pulido Humberto (2010) “Es la norma que señala como: identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un Sistema, contribuye a la eficiencia y a la eficacia en la organización en el logro de sus objetivos”. Pág. 73

Tiene que ver con la organización interna que prepara la determinación de los procesos productivos y de las características y cualidades de los productos, es decir es la gerencia o el manejo de los procesos productivos enfocados al mejoramiento continuo.

2.2.3.1. Gestión de la Calidad

Según Gutiérrez Pulido Humberto (2010) “La gestión de la calidad es el conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas necesarias para dar la seguridad adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer las exigencias de calidad”.

“La gestión de la calidad propone los medios por lo que las organizaciones pueden suministrar una participación de sus empleados, satisfacción a los clientes. Destaca la comprensión de la variación, la importancia de la medición y el diagnóstico, el rol del cliente y el compromiso de los empleados a todos los niveles de la organización en la búsqueda de mejoras continuas”.Pág.74

La alta dirección debe estar comprometida con el principio de la calidad, hoy en día, factores tales como la satisfacción del cliente, la optimización de procesos, la minimización de errores o la imagen que de la organización tengan los diferentes agentes sociales, son determinantes para alcanzar el éxito empresarial.

Esta es la razón por la que la idoneidad y en definitiva la supervivencia de cualquier organización en los mercados en los que actúa pasa precisamente por la gestión de la calidad.

2.2.3.2. La Gestión de la Calidad exige:

Según Izasa Serrano Alejandro Tadeo (2012). La gestión de calidad exige lo siguiente:

- ✓ “Valores claros de la organización, principios y normas que deben ser reconocidas por todos.
- ✓ Una orientación empresarial con una estrategia clara, misión, política de calidad y objetivos, con procedimientos y prácticas eficaces.
- ✓ Requisitos cliente/proveedor (interno y externo) claramente desarrollados.
- ✓ Demostración de la propiedad de todos los procesos y sus problemas relativos”.

En este sentido la implantación de un sistema de gestión de la calidad conforme a la norma ISO 9001:2008 establece una herramienta muy eficaz para la consecución de los objetivos de calidad perseguidos por las organizaciones, así como el paso previo a la certificación de dicho sistema de gestión de calidad, para lograr así todas las ventajas que de ello se derivan. Pág.50.

2.2.4. Concepto de Calidad

La calidad no se ha definido de manera universal esto debido a diferentes criterios de varias personas dentro de la cadena de valor entre producción- comercialización.

A continuación se presenta a los maestros de la Calidad.

Tabla 1: Gurús de la Calidad

W. Edwards Deming (1900- 1993)	
Criterio	14 Principios de Deming
Calidad es el agrado del consumidor.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Crear constancia en el propósito de mejorar el producto y el servicio. 2. Adoptar la nueva filosofía. 3. Dejar de depender de la inspección de todos los productos como una forma de asegurar la calidad, ya que esto no la garantiza. 4. Acabar con la práctica de hacer negocio sólo con base en el precio. 5. Mejorar constantemente el sistema de producción y servicio. 6. Implantar la formación. 7. Adoptar el nuevo estilo de liderazgo. 8. Desechar el miedo. 9. Eliminar las barreras organizacionales que impiden trabajar en equipo para lograr la mejora continua. 10. Eliminar lemas, exhortos y metas para la mano de obra. 11. Eliminar estándares de trabajo, incentivos y trabajos a destajo, no son compatibles con la mejora continua. 12. Eliminar las barreras que privan a la gente de su derecho a estar orgulloso de su trabajo. 13. Estimular la educación y la autoestima de todo el mundo. 14. Generar un plan de acción para lograr la transformación.
Publicaciones	
<p>Escribe “Out of the Crisis” (Deming 1989) en la cual enfatizaba los 14 puntos para la gestión, además también es el creador del ciclo de Deming o PDCA</p>	

Joseph M. Juran (1904 – 2008)	
Criterio	Triología de la calidad
<p>Calidad es acoplarse a los gustos y preferencias del cliente.</p> <p>Para encontrar la mejora en el cumplimiento de las necesidades se empezara con la responsabilidad de la administración.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planificación de la calidad. 2. Control de calidad. 3. Mejoramiento de la calidad. <ul style="list-style-type: none"> ○ Tener aspiración de mejorar. ○ Poseer metas de mejoramiento. ○ Ser organizado para alcanzar las metas. ○ Ofrecer capacitación. ○ Crear soluciones a los problemas de proyectos. ○ Dar aviso de los avances positivos en los progresos. ○ Reconocer de manera favorable e individual. ○ Comunicar resultados. ○ Llevar un control del proceso. ○ Estabilizar el mejoramiento anual en relación con los sistemas y procesos de la organización.
<p align="center">Publicaciones</p>	
<p>1928 escribe “Métodos estadísticos aplicados a los problemas de manufactura”.</p> <p>1937 conceptualizó el principio de Pareto.</p>	
Kaouro Ishikawa (1915 – 1989)	
Criterio	Reconocimientos
<p>Control Total de Calidad (CRC) Filosofía de administración que se debe convertir en uno de los principales objetivos de la compañía, y para ello se deben fijar metas a largo plazo y anteponer a la calidad en todas las decisiones, empezando por el área de compras.</p>	<p>Creador del diagrama causa- efecto o diagrama de Ishikawa</p>
	<p align="center">Publicaciones</p>
	<p>¿Qué es el control total de calidad?</p>

Philip B. Crosby (1926- 2001)	
Criterio	Publicaciones
<p>La calidad es la observancia de requisitos.</p> <p>La clave de la calidad es hacerlo bien a la primera vez, y que este principio, esta actitud hacia hacerlo bien, es la base del cambio hacia la calidad, es decir, que sea posible ofrecer un producto o servicio que cumpla con los requisitos del cliente.</p>	<p>1979 “La calidad no cuesta”</p> <p>1984 “Calidad sin lágrimas”</p> <p>13 libros que ayudaron a definir al desempeño de los ejecutivos para obtener organizaciones de calidad.</p>
Armand V. Feigenbaum (1922)	
Criterio	Reconocimientos
<p>Calidad es la complacencia de los intereses del cliente.</p> <p>Su idea de calidad es un modo de vida corporativa, un modo de alimentar una organización, mientras que el control total de calidad es un sistema efectivo que abarca toda la organización e involucra la puesta en práctica de actividades orientadas hacia el cliente.</p>	<p>Primero en introducir la frase “ Control total de la Calidad”</p>
	Publicaciones

Peter M. Senge (organizaciones que aprenden)	
Bibliografía	Criterio
Profesor de tecnología de Massachusetts, no es considerado como precursor de la calidad, sin embargo forma parte posterior la generación de los maestros de la calidad.	Una compañía asimila si de manera continua y sistemática busca alcanzar el máximo provecho de sus experiencias aprendiendo de ellas. De esta manera podrá descubrir y corregir estos errores y trampas más graves y ser capaz de sobreponerse a estas dificultades.
Publicaciones	5 Disciplinas de Senge
1990 La quinta Disciplina publicado en inglés.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dominio Personal. 2. Modelos mentales. 3. Construcción de una visión compartida. 4. Aprendizaje en equipo. 5. Pensamiento sistémico.

Fuente: Calidad Total y Productividad-Humberto Gutiérrez Pulido.

Elaborado por: Jenny Maricela Chicaiza Guachambala

2.2.5. Organización Internacional de Normalización ISO

Según la ISO 9000 (2005) “Fue tomada por la Organización Internacional para la Estandarización (International Organization for Standardization) que se fundó en 1946 con el fin de crear un conjunto común de normas para manufactura, comercio, y comunicaciones”. Pág. 58.

Según la ISO 9000 (2005) “El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité.

Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todas las materias de normalización electrotécnica. La tarea principal de los comités técnicos es preparar normas internacionales”. Pág. 4

2.2.6. Familia de la Norma ISO 9000

La familia de normas ISO 9000 es un conjunto de normas de calidad establecidas por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) que se pueden aplicar en cualquier tipo de organización (empresa de producción, empresa de servicios, administración pública, etc.). Su implantación en estas organizaciones, aunque supone un intenso trabajo, ofrece una gran cantidad de ventajas para sus empresas.

Los principales beneficios son:

- ✓ Reducción de rechazos e incidencias en la producción o prestación del servicio.
- ✓ Aumento de la productividad.
- ✓ Mayor compromiso con los requisitos del cliente.
- ✓ Mejora continua.

La familia de normas apareció por primera vez en 1987 teniendo como base una norma estándar británica (BS), y se extendió principalmente a partir de su versión de 1994. Al

renovar el enfoque, más orientado a la gestión por procesos, se editó la versión 2000. Recientemente, tras incluir en esta última algunas aclaraciones y actualizaciones, se ha llegado a la norma vigente a la actualidad, ISO 9001:2008.

- La principal norma de la familia es: ISO 9001:2008 - Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos.
- Y otra norma es vinculante a la anterior: ISO 9004:2009 - Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de la calidad. Gutiérrez Pulido Humberto (2010) Pág.59-60.

2.2.7. Nomenclatura Básica ISO 9001

ISO es la organización internacional de normalización integrada por más de 150 países y uno de ellos es Ecuador, este organismo desarrolla diversas normas de fabricación, comercio y comunicación en todo el mundo y cada una de ellas son optativas, el ente que representa en el Ecuador es INEN.

La norma ISO 9001, es la que trata, concretamente, la implantación de un sistema de gestión de calidad y los requisitos del mismo en todas las organizaciones independientemente de su tamaño y actividad, para alcanzar la tan buscada y necesaria calidad. Galvez Eliana (2014). Pág. 15

2.2.8. Modelo de gestión de calidad ISO 9001:2008

El modelo está basado en los requisitos del cliente como entrada (Inputs) a los procesos. Estos requisitos se transforman en productos (Outputs), que esperamos satisfagan las necesidades del cliente.

En la transformación de Inputs en Outputs aparecen 4 procesos principales (que consideran también subprocesos), estos son:

1. Responsabilidad de la Dirección
2. Gestión de los recursos

3. Realización del producto
4. Medición, análisis y mejora

Estos cuatro (4) procesos del modelo forman las cuatro (4) cláusulas claves de la Norma ISO 9001:2008. ISO 9001 (2008).Pág. 5, 6, 8,14.

2.2.8.1. Principios de la Gestión de Calidad

Cuando se redactaron las normas ISO 9001 e ISO 9004, se elaboraron ocho principios básicos, sobre los que descansa todo el sistema de gestión de la calidad.

Figura 1: Principios de Gestión de Calidad



Fuente: Norma ISO 9001:2008 SGC.

Elaborado por: Jenny Maricela Chicaiza Guachambala

Si una cooperativa implanta un sistema de gestión de la calidad, que cumpla los requerimientos de la norma ISO 9001, pero que no siga estos principios, no obtendrá ni la mitad de los beneficios esperados.

A continuación se detallan brevemente los ocho principios de gestión de la calidad que hemos de tener en mente siempre para que un sistema de gestión de calidad funcione como debe y de manera óptima.

- ✓ **Enfoque al cliente:** Las organizaciones viven a cuenta de sus clientes por lo tanto deben comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes.
- ✓ **Liderazgo:** Los líderes constituyen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Por lo tanto las organizaciones deberían crear y mantener un ambiente interno, para el logro de los objetivos.
- ✓ **Participación del Personal:** El personal, cualquiera que sea su nivel, es la esencia de una organización y su total obligación posibilita que sus destrezas sean usadas para el beneficio de la organización.
- ✓ **Enfoque basado en procesos:** Una consecuencia deseada se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- ✓ **Enfoque de Sistema para la Gestión:** Identificar, entender y gestionar los procesos interconectados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
- ✓ **Mejora Continua:** La mejora continua del trabajo global de la organización debería ser un objetivo inquebrantable de ésta.
- ✓ **Enfoque Basado en Hechos para la Toma de Decisiones:** Las decisiones eficaces se establecen en el análisis de los antecedentes y la información.
- ✓ **Relaciones Mutuamente Beneficiosas con el Proveedor:** Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una correspondencia mutua es beneficiosa y aumenta la capacidad de ambos para crear valor. Besterfield, Dale H. (2009), Control de Calidad 8^{va} Edición, Pearson Educación, México. Pág.29-55.

2.2.9. La organización y los Sistemas de Gestión de Calidad

Las organizaciones alrededor del mundo, han construido y continúan construyendo sus sistemas de la calidad alrededor de esquemas generados por la familia de las ISO 9001-2008.

Con su aparición, se ha causado en el mundo un tremendo auge de la certificación de los sistemas de la calidad de las organizaciones basadas en las normas ISO 9001:2008.

Se concluye que las organizaciones examinan implantar un sistema de gestión de la calidad ya que son actualmente un referente de la excelencia empresarial. Ante las exigencias que atribuye un entorno competitivo cada vez más dinámico y globalizado, la gestión de la calidad empresarial permite ofrecer productos y servicios que satisfacen los intereses de los clientes, a la vez que logra mejorar de forma continua los procesos de la organización.

Por otra parte, la gestión de calidad es un elemento que beneficia a la motivación e integración de los trabajadores en la organización, interviniendo de una manera muy positiva en el clima laboral. Rodríguez Rojas Y. (2011). Pág. 30.

2.2.10. Los Sistemas de Gestión de la Calidad en el Ecuador

En el mundo actual es imposible persistir ajenos a la lucha por ofertar productos y servicios que satisfagan las expectativas de los clientes.

Por lo que cada vez, crecidamente las organizaciones ecuatorianas implantan sistemas de gestión de la calidad.

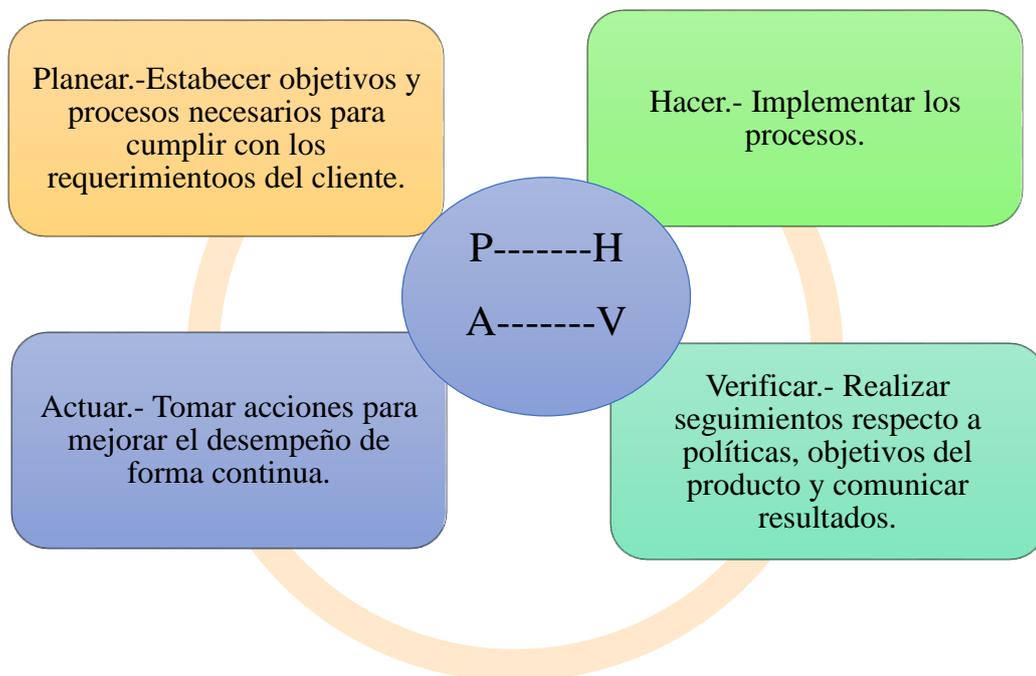
Organizaciones tales como: Acerías Nacionales del Ecuador, Cables Eléctricos Ecuatorianos (CABLEC), Compañía Ecuatoriana del Caucho, Fábrica de Aceites La Favorita, Industria Licorera Iberoamericana SA. (ILSA), Industria Alex, Jabonería Nacional, Pinturas Cóndor SA.

Entre otras, sin dejar de mencionar grandes multinacionales que infatigablemente son premiadas por su alto índice de satisfacer al cliente y merito a la calidad, como: General Motors, Ecarini, Merck y Xerox. SGS del Ecuador S.A. (2014).Pág. 12

2.2.11. Mejora Continua

La noción de mejora continua se describe al hecho de que nada puede considerarse como algo terminado o mejorado en forma concluyente. Estamos siempre en un proceso de cambio, de desarrollo y con contingencias de mejorar. La vida no es algo estático, sino más bien un proceso dinámico en constante evolución, como parte de la naturaleza del universo y este razonamiento se aplica tanto a las personas, como a las organizaciones y sus dinamismos.

Figura 2: Ciclo de Deming



Fuente: Norma ISO 9001: 2008 SGC.

Elaborado por: Jenny Maricela Chicaiza Guachambala

El círculo de Deming se compone como una de las principales herramientas para lograr la mejora continua en las organizaciones o empresas que anhelan emplear a la excelencia en sistemas de calidad. El popular ciclo Deming o también se lo menciona el ciclo PHVA que quiere exponer; planear, hacer, verificar y actuar. GrijalvoMercedes (2010).Pág. 8-9.

2.2.12. Gestión por Procesos

La gestión por procesos es la representación de ordenar toda la organización basándose en los procesos, distingue la organización como un sistema interrelacionado de procesos que contribuye conjuntamente a aumentar la satisfacción del cliente.

Para deducir la gestión por proceso se consigue considerar como un sistema a los siguientes elementos teniendo en cuenta su orden de menor a mayor. (ISO 9001, 2008) (ISO 9000, 2005).

- ✓ Actividades: Acciones que representan el subproceso y que genera un resultado determinado.
- ✓ Subprocesos o áreas: Porciones del proceso.
- ✓ Proceso: Porciones vitales del negocio u organización. Villa Rivera José E. (2006).Pág. 43.

2.2.13. Objetivos de la Gestión por Procesos

Según Rojas Moya Jaime Luis, (2014). “Un sistema de gestión de calidad tiene como principal objetivo de la Gestión por Procesos aumentar los resultados de la Organización a través de conseguir niveles superiores de satisfacción de sus usuarios”.Pág.20.

Además de incrementar la productividad a través de:

- ✓ Reducir los costos internos innecesarios (actividades sin valor agregado).
- ✓ Acortar los plazos de entrega (reducir tiempos de ciclo).
- ✓ Mejorar la calidad y el valor percibido por los usuarios de forma que a éste le resulte agradable trabajar con el suministrador.
- ✓ Incorporar actividades adicionales de servicio, de escaso costo, cuyo valor sea fácil de percibir por el usuario (ej.: Información).

Para entender la Gestión por Procesos podemos considerarla como un sistema cuyos elementos principales son:

- ✓ Los procesos claves.
- ✓ La coordinación y el control de su funcionamiento.
- ✓ La gestión de su mejora. Rojas Moya Jaime Luis, (2014). Pág. 21-22

2.2.14. Partes Principales de un Proceso

- ✓ **Entradas:** Las entradas de un proceso son por lo general salidas de otros procesos.
- ✓ **Cliente:** La Organización o individuo que realiza un requerimiento y recibe un producto.
- ✓ **Recursos:** Son las materias primas, los materiales, la información, las personas, los insumos, el dinero, entre otros, son ejemplos de recursos utilizados para crear un producto.
- ✓ **Producto:** Es la salida de un proceso. Que puede ser un bien tangible como el caso de un vehículo o un informe escrito o intangible como la entrega de conocimiento en una universidad.
- ✓ **Sistema de Control:** Son los requerimientos del cliente, cuando estos sean satisfechos es necesario siempre que exista un sistema de control del producto previo a su despacho final. Galvez Eliana (2014). Pág. 13.

2.2.15. Elementos de un Proceso

Cualquiera que sea el proceso debe tener los elementos que se detallan a continuación.

- ✓ **Nombre:** En este apartado se identifica el proceso.
- ✓ **Objetivo:** Manifiesta un valor, meta o propósito al cual se desea llegar.
- ✓ **Responsable:** Individuo responsable de gestionar el proceso.
- ✓ **Actividades:** Sucesión de actividades para convertir las entradas en resultados (salidas).
- ✓ **Entradas:** Lo que ingresa al proceso.

- ✓ Resultados o salidas: Lo que sale del proceso una vez que se han cumplido los dinamismos.
- ✓ Criterios y métodos: Identificar la manera de ejecutar las actividades del proceso.
- ✓ Recursos: Son los recursos necesarios para ejecutar las actividades del proceso, relacionado con el Departamento de Talento Humano que es por ejemplo: las personas que realizan las actividades y los de Recursos físicos que son por ejemplo: vehículos, equipos, suministros de oficina, computadoras, infocus, software.
- ✓ Indicadores: Es para medir la eficacia del proceso, el cual debe estar ligado directamente al objetivo planteado para el proceso. ISO 9001; (2008). Pág. 8-12

2.2.16. Requisitos de la documentación

La Documentación contribuye a:

- a) Conseguir la conformidad con los requisitos del cliente y la Mejora de la Calidad;
- b) Suministrar la formación apropiada;
- c) La repetibilidad y la trazabilidad;
- d) Suministrar evidencias objetivas, y
- e) Evaluar la eficacia y la adecuación continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

La elaboración de la documentación no correspondería ser un fin en sí mismo, sino que debería ser una actividad que aporte valor. Fernández Héctor (2011). Pág. 15.

2.2.17. Tipos de documentos

En su artículo “Generalidades de la Documentación para un SGC” indica lo siguiente:

- ✓ Documentos que suministran información sobre el SGC de la organización (manuales de calidad).
- ✓ Documentos que describen cómo se aplica el SGC a proyectos o contratos específicos (planes de calidad).
- ✓ Documentos que suministran información relacionada con actividades específicas (procedimientos).

- ✓ Documentos que suministran evidencia objetiva de las actividades llevadas a cabo o de los resultados obtenidos (registros). Uriel, Villamizar Rivera Mervin (2013). Pág. 12.

2.2.17.1. Que incluir en la Documentación del Sistema de Calidad

- a) Declaraciones documentadas de Política y Objetivos de Calidad.
- b) Un manual de Calidad.

2.2.17.2. Los 6 procedimientos documentados requeridos por la norma

1. Control de la Documentación.
2. Control de los Registros.
3. Auditorías Internas.
4. Control de Productos no conformes.
5. Acciones correctivas.
6. Acciones preventivas.

Documentos ineludibles para asegurar la planificación, operación y control de los procesos. Registros para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del SGC. Uriel, Villamizar Rivera Mervin (2013). Pág. 13-14.

2.2.18. Manual de Calidad

El Manual de Calidad de una organización, es un instrumento donde se especifican la misión y visión de una empresa con respecto a la calidad así como la política de la calidad y los objetivos que respaldan al cumplimiento de dicha política.

El Manual de Calidad muestra además la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad y es un documento público, si la empresa lo desea, objeto que no ocurre con los manuales de procedimientos o de instrucciones.

El Manual de Calidad es un documento "Maestro" en cual la Organización (empresa) implanta a dar cumplimiento a los puntos que marca la Norma ISO 9001:2008 y de él se derivan Instructivos de uso de equipos, Procedimientos, Formatos. etc.

2.2.18.1. Estructura de un Manual de Calidad

El Manual de la calidad ha de suministrar información acerca del SGC de la organización y ha de especificar:

- ✓ El alcance del SGC (conteniendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión).
- ✓ Los procedimientos documentados establecidos para el SGC (o referencia a los mismos).

Una representación de la interacción entre los procesos del SGC de la organización. ISO 9000, (2005).Pág.54-56.

2.2.19. La satisfacción del cliente

Según la Norma ISO 9000:2005 “Sistemas de Gestión de Calidad – Fundamentos y Vocabulario el término Satisfacción del cliente se define como “Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. Por otro lado, la misma norma define por Requisito, una Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria”. Pág. 10.

Para simplificar, lo anterior se puede resumir como: Satisfacción del cliente es la percepción que éste tiene sobre el grado en que se han cumplido sus necesidades y expectativas.

Según Kotler & Armstrong, (2013), define la satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”. Pág. 17.

2.2.19.1. Beneficios de lograr la satisfacción del cliente

Si bien, existen diversos beneficios que toda empresa u organización puede obtener al lograr la satisfacción de sus clientes, éstos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la satisfacción del cliente:

Primer Beneficio: El cliente satisfecho, por lo general, vuelve a comprar. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio su lealtad y por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro.

Segundo Beneficio: El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.

Tercer Beneficio: El cliente satisfecho deja de lado a la competencia. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio un determinado lugar (participación) en el mercado.

En síntesis, toda cooperativa que logre la satisfacción del cliente obtendrá como beneficios:

2. La lealtad del cliente (que se traduce en futuras ventas).
3. Difusión gratuita (que se traduce en nuevos clientes).
4. Una determinada participación en el mercado. Kotler & Armstrong. (2013). Pág.40-41.

2.2.19.2. Elementos que conforman la satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente está conformada por tres elementos:

1. El Rendimiento Percibido: Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el “resultado” que el cliente “percibe” que obtuvo en el producto o servicio que adquirió.

2. Las Expectativas: Las expectativas son las “esperanzas” que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:
 - Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.
 - Experiencias de compras anteriores.
 - Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes.
 - Promesas que ofrecen los competidores.
3. Los Niveles de Satisfacción: Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción.

Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.

Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.

Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Dependiendo el nivel d satisfacción del cliente, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa, por ejemplo un cliente insatisfecho cambiará de marca o proveedor de forma inmediata. Por su parte, el cliente satisfecho se mantendrá leal; pero, tan solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor. En cambio, el cliente complacido será leal a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional. Kotler & Armstrong, (2013). Pág. 43,46.

2.2.19.3. Importancia de la medición de la satisfacción del cliente.

En su artículo “Generalidades de la Documentación para un SGC” indica con respecto a la medición de la satisfacción del cliente es importante porque:

- ✓ La razón de ser de una empresa es servir al cliente.
- ✓ Conocer las no conformidades detectadas por el cliente es una vía importante para conocer lo bien o lo mal que está funcionando la empresa y para determinar dónde hay que introducir cambios para producir mejoras.
- ✓ Para determinar si los cambios introducidos han conllevado mejoras o la situación se mantiene o ha empeorado.
- ✓ Porque una alta satisfacción del cliente conlleva retener y aumentar la cantidad de clientes y por lo tanto, incrementar los ingresos de la empresa.
- ✓ Porque el 96% de los clientes insatisfechos nunca protestan, por tanto no podemos saber su insatisfacción.
- ✓ Por cada uno que protesta puede haber 26 con problemas, y probablemente 6 de ellos graves.
- ✓ El 90% de los clientes insatisfechos no volverá a confiar en el proveedor.
- ✓ Sólo el 80% de los satisfechos vuelve a comprar.
- ✓ Los clientes insatisfechos lo comentan con gran cantidad de personas, algunos de ellos posibles clientes.
- ✓ Sin embargo el cliente satisfecho raramente lo comenta. Uriel, Villamizar Rivera Mervin (2013). Pág. 20-24.

2.2.19.4. Vías de Información del grado de satisfacción de los clientes.

Para tener un cuadro completo del grado de satisfacción de los clientes, es recomendable tener en cuenta información obtenida por las siguientes vías:

- ✓ Entrevistas habituales o expresamente preparadas con los clientes.
- ✓ Reclamaciones y quejas presentadas.
- ✓ Fidelidad de clientes que solicitan repetidamente el servicio.
- ✓ Felicitaciones expresadas por los clientes por los resultados del servicio o la atención recibida.
- ✓ Relación entre el número de ofertas presentadas y las aceptadas por los clientes.

- ✓ Encuestas de medida de satisfacción, etc. ISO 9001, 2008. Pág. 8

2.2.19.5. Satisfacción del cliente versus rentabilidad

Según Kotler & Armstrong, (2013) indica con respecto a la satisfacción del cliente versus rentabilidad surge una pregunta muy lógica:

“¿Hasta qué punto una cooperativa debe invertir para lograr la satisfacción de sus clientes?”

Esta pregunta es muy usual, porque en muchas ocasiones los responsables de mercadotecnia sugieren incrementar los niveles de satisfacción de los clientes disminuyendo precios o incrementando servicios. Ambas situaciones pueden mejorar los índices de satisfacción, pero a costa de disminuir las utilidades de la empresa.” Pág.41.

Kotler & Armstrong, (2013) “Indican que en todo caso, no se debe olvidar que el reto de todo mercadólogo es el de generar satisfacción en sus clientes pero de manera rentable. Esto exige el encontrar un equilibrio muy delicado entre seguir generando más valor para lograr la satisfacción del cliente, pero sin que ello signifique "echar la casa por la ventana”.Pág.42.

2.3. IDEA A DEFENDER

El diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008 permitirá mejorar la satisfacción de los clientes y los procesos que desarrolle la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SALATE LTDA.”.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

4.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación es la estrategia que adopta el investigador para responder al problema planteado, la presente investigación será cuantitativa.

Es decir que se determinaran variaciones de los procesos de Gestión de la Calidad y observar de forma paulatina la mejora continua que se requiere día a día en la COAC “SALATE LTDA”.

4.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

4.2.1. Tipos de estudio de investigación

La investigación será de los siguientes tipos:

- **Bibliográfica-Documental.-** Pues será necesaria la recolección de información de diferentes libros, específicamente de Proyectos y de las diferentes normas que se aplican para la ejecución de los sistemas de gestión de calidad.
- **Descriptiva.-** Porque está dirigida a determinar como es y cómo está la situación de la investigación en relación con la COAC “SALATE LTDA”.

4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

a) Población

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “SALATE LTDA.”, al ser un número de 6 personas, hace que la descripción exacta de sus propiedades sea un objetivo prácticamente accesible. Por esta razón, lo habitual es trabajar con el total de la población, para extraer conclusiones válidas y justas referidas a todos los elementos de la población.

Tabla 2: Población de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SALATE LTDA”

ESTRATOS	FRECUENCIA	%
Gerente	1	17
Secretaria	1	17
Asesor de Crédito	1	17
Asesor Jurídico	1	17
Cajeros	2	33
	6	100

Fuente: Gerente Cooperativa de Ahorro y Crédito “SALATE LTDA”

Elaborado por: Jenny Maricela Chicaiza Guachambala

b) Muestra

Por ser nuestro universo muy pequeño se procederá a trabajar con el total del mismo.

Donde:

n = Tamaño de la muestra.

N= tamaño de la población.

σ = Desviación estándar de l población que, cuando no se tiene su valor generalmente, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es constante ya que si no se tiene su valor se lo toma en relación al 95% de confianza, el mismo que equivale al 1,96 según el criterio del investigador.

E = Limite aceptable de error que, cuando no se tiene su valor suele utilizare un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador.

Tamaño de la muestra con un error del 0,05

$$n \frac{N\sigma^2 Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

$$n = \frac{(865)(0,5)^2(1,96)^2}{(865 - 1)0,05^2 + (0,5)^2(1,96)^2}$$

$$n = 267$$

4.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

En el presente trabajo se utilizarán métodos y técnicas probadas para de esta manera alcanzar los objetivos propuesto, demostrando los siguientes métodos:

3.4.1. Métodos

- **Método Inductivo**

Este método sirve como un conductor para obtener conocimientos, el cual inicia desde u la observación de diferentes casos particulares y examinándolos cada uno de estos hechos hasta llegar a la conclusión general.

- **Método deductivo**

Este método tiene su particularidad de utilizar la información de todo un universo en general para convertirle en un hecho complejo.

3.4.2. Técnicas de investigación.

Para la recolección de la información se utilizara las siguientes técnicas:

- **Observación Directa**

Se realizara una inspección física directa sobre las principales actividades de la cooperativa para lograr identificar el estado actual de la misma.

- **Entrevistas No Estructuradas**

Se realizaran una serie de entrevistas al personal de la empresa, con el propósito de obtener información detallada sobre las actividades ejecutadas y el sistema de documentación actual.

- **Revisión Referencial**

Además, se realizó el estudio de la norma ISO 9001:2008 para su conocimiento y entendimiento a fin de aplicar lo más acertadamente sus lineamientos.

Los instrumentos utilizados se muestran a continuación:

- ✓ Paquete de Microsoft Office, donde se utilizara los programas Word, Excel y Power Point, para la elaboración del informe y el procesamiento de los datos.
- ✓ Acceso a Internet, para la búsqueda de información referencial.
- ✓ Recursos de oficina, como lápices, bolígrafos y papel para el registro de la información durante las entrevistas y el proceso de observación directa. Además, un computador para la elaboración del informe.

3.4.3. Instrumento de la investigación.

El instrumento utilizado fue realizando un cuestionario, en el que se estructuró con preguntas cerradas, de múltiples alternativas, dirigidas al caso de investigación para la recolección adecuada de información emitida por parte de la cooperativa.

3.5. RESULTADOS

Para establecer los resultados se ha establecido una entrevista al Gerente de la COAC “SALATE LTDA.” Y encuestas al personal del mismo y a los diferentes socios, Detallándose a continuación.

**RESPUESTA A LA ENTREVISTA DIRIGIDO AL GERENTE DE LA COAC
“SALATE LTDA.”**

1.- ¿La Cooperativa de Ahorro y crédito (COAC) “SALATE LTDA.” Está estructurado mediante Sistema de Gestión de Calidad?

No se ha implementado en ninguna ocasión ese sistema por falta de conocimiento para la adopción de la misma, además por parte de las diferentes comisiones no ha habido presión por implementar dicho sistema

.

2.- ¿Le gustaría implementar un diseño de Gestión de Calidad para la cooperativa?

Si porque gracias a ello se podrá brindar un servicio estupendo acorde a las necesidades de los socios, además se cubrirá las expectativas de cada uno de los empleados de la cooperativa.

3.- ¿La cooperativa utiliza un manual de calidad para el desempeño de actividades?

No las actividades se las cumple solo por el manual de funciones que tiene la cooperativa y no se tiene el conocimiento necesario para implementar un manual de calidad.

4.- ¿La cooperativa cumple con los estándares de calidad estipulado en la norma ISO 9001: 2008?

No se cumple porque no se sabe cuáles son los requisitos para ejecutar la Norma ISO, así como en ninguno de los casos ya que se debe a la falta de conocimiento de dicha norma en la ejecución de las cooperativas.

5.- ¿Usted busca actualizaciones en las capacitaciones hacia personal sobre la calidad en los servicios?

Si se busca, parte de ello se está aplicando pero solamente se orienta los puntos básicos de brindar un servicio adecuado.

6.- ¿Usted aplica en la cooperativa la llamada “Calidad del producto”?

En si la cooperativa trata de brindar un servicio adecuado los diferentes socios y accionistas pero no se aplica lo que se llama la calidad del producto.

7.- ¿La gerencia toma medidas preventivas en caso de incumplimiento en los procesos?

Si, la cooperativa está orientada ante cualquier desperfecto que se presente, pero en lo que son procesos nos falta documentación guía que sirva de soporte.

8.- ¿La cooperativa ha implementado algún manual de calidad anteriormente?

Anteriormente no se ha implementado ningún manual de calidad por falta de conocimiento y también por falta de recursos.

**RESPUESTAS A LAS ENCUESTAS DIRIGIDOS AL PERSONAL DE LA COAC
“SALATE LTDA.”**

1. ¿La Cooperativa de Ahorro y crédito (COAC) “SALATE LTDA” cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad?

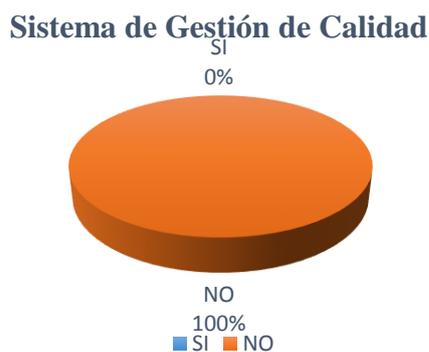
Tabla 3: Sistema de Gestión de Calidad

N°	Respuestas	N° de personas	%
1	SI	0	0 %
2	NO	6	100 %
	Total	6	100%

Fuente: Personal de la COAC “SALATE LTDA.”

Elaborado por: Jenny Maricela Chicaiza Guachambala

Gráfico 1: Sistema de Gestión de Calidad



Fuente: Personal de la COAC “SALATE LTDA.”

Elaborado por: Jenny Maricela Chicaiza Guachambala

Análisis: El 100% del personal encuestado que labora dentro de la entidad señala que la COAC “SALATE LTDA” no cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad que permita mejorar los procesos necesarios para el cumplimiento de sus objetivos.

2. ¿Conoce los beneficios que un Sistema de Gestión de Calidad aporta a la cooperativa?

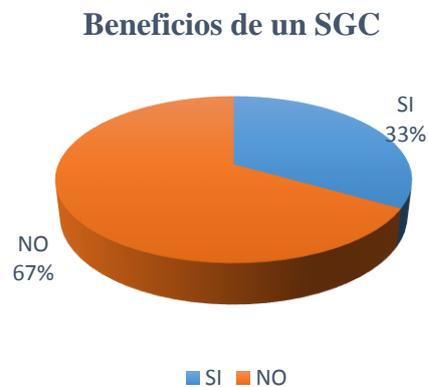
Tabla 4: Beneficios de un SGC

N°	Respuestas	N° de personas	%
1	SI	2	33 %
2	NO	4	67 %
	Total	6	100%

Fuente: Personal de la COAC “SALATE LTDA.”

Elaborado por: Jenny Maricela Chicaiza Guachambala

Gráfico 2: Beneficios de un SGC



Fuente: Personal de la COAC “SALATE LTDA.”

Elaborado por: Jenny Maricela Chicaiza Guachambala

Análisis: El 67% del total del personal manifiesta que no conoce los beneficios del Sistema de Gestión de Calidad desaprovechando el uso y aplicación de este sistema que es indispensable para un correcto funcionamiento de la entidad, a relación de un 33% mínimo que conoce los beneficios obtenidos.

3. ¿Puede especificar para qué sirve la NORMA ISO 9001:2008 con respecto al manual de calidad?

Tabla 5: Especificación de la Norma

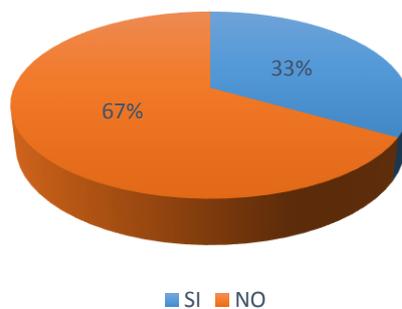
N°	Respuestas	N° de personas	%
1	SI	2	33%
2	NO	4	67 %
	Total	6	100%

Fuente: Personal de la COAC “SALATE LTDA.”

Elaborado por: Jenny Maricela Chicaiza Guachambala

Gráfico 3: Especificación de la Norma

Especificación de la Norma



Fuente: Personal de la COAC “SALATE LTDA.”

Elaborado por: Jenny Maricela Chicaiza Guachambala

Análisis: El 67% del personal de la COAC “SALATE LTDA” señala que no conoce para qué sirve la NORMA ISO 9001:2008, la cual nos da a conocer sobre la satisfacción del cliente, quien es la razón de ser de la entidad, en cambio un 33% tiene conocimiento.

4. ¿Se verifica los métodos existentes en la COAC “SALATE LTDA” para el cumplimiento de lo estipulado en la norma ISO 9001:2008?

Tabla 6: Verificación de métodos

N°	Respuestas	N° de personas	%
1	SI	2	0 %
2	NO	4	100 %
	Total	6	100%

Fuente: Personal de la COAC “SALATE LTDA.”

Elaborado por: Jenny Maricela Chicaiza Guachambala

Gráfico 4: Verificación de métodos



Fuente: Personal de la COAC “SALATE LTDA.”

Elaborado por: Jenny Maricela Chicaiza Guachambala

Análisis: El 67% del personal manifiesta que no se verifica los métodos existentes en la COAC “SALATE LTDA” para el cumplimiento de lo estipulado en la norma ISO 9001:2008 y, el 33% dan a conocer que se verifica correctamente los métodos existentes.

5. ¿El gerente brinda capacitaciones al personal sobre la calidad en los servicios?

Tabla 7: Capacitaciones

N°	Respuestas	N° de personas	%
1	SI	4	67 %
2	NO	2	33 %
	Total	6	100%

Fuente: Personal de la COAC “SALATE LTDA.”

Elaborado por: Jenny Maricela Chicaiza Guachambala

Gráfico 5: Capacitaciones



Fuente: Personal de la COAC “SALATE LTDA.”

Elaborado por: Jenny Maricela Chicaiza Guachambala

Análisis: El 33% del personal involucrado en el funcionamiento de la entidad señala que el gerente no brinda capacitaciones al personal, el mismo que es necesario para que cada empleado conozca y realice bien sus actividades encomendadas, mientras que el 67% de personal manifiesta que se realizan capacitaciones.

6. ¿Existe control sobre la documentación financiera en la información proporcionada por el socio?

Tabla 8: Control de la documentación

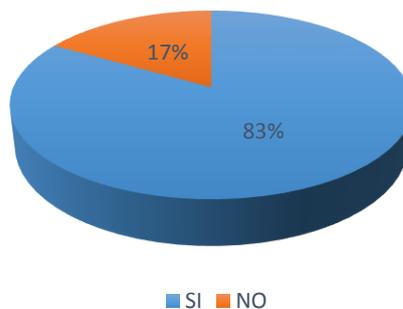
N°	Respuestas	N° de personas	%
1	SI	5	83 %
2	NO	1	17 %
	Total	6	100%

Fuente: Personal de la COAC “SALATE LTDA.”

Elaborado por: Jenny Maricela Chicaiza Guachambala

Gráfico 6: Control de la documentación

Control de la documentación



Fuente: Personal de la COAC “SALATE LTDA.”

Elaborado por: Jenny Maricela Chicaiza Guachambala

Análisis: En la COAC “SALATE LTDA” el 83% indica que existe un control de la documentación financiera proporcionada por el cliente, la misma que será de utilidad para conocer si el cliente es acreedor a un crédito o no, mientras que el 17% señala que no se realiza ningún control para verificar la documentación financiera y también que falta procedimientos para llevar a cabo el adecuado control documentario.

7. ¿La cooperativa cuenta con respaldo sobre la información documentada del socio en el caso de eventualidades inesperadas?

Tabla 9: Respaldo de la Información

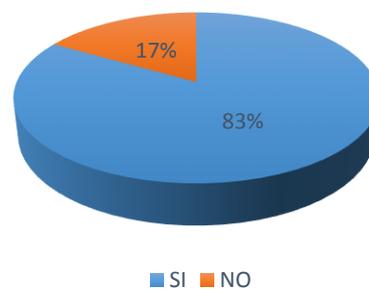
N°	Respuestas	N° de personas	%
1	SI	5	83 %
2	NO	1	17 %
	Total	6	100%

Fuente: Personal de la COAC “SALATE LTDA.”

Elaborado por: Jenny Maricela Chicaiza Guachambala

Gráfico 7: Respaldo de la Información

Respaldo de la Información



Fuente: Personal de la COAC “SALATE LTDA.”

Elaborado por: Jenny Maricela Chicaiza Guachambala

Análisis: En la COAC “SALATE LTDA” el 83% del personal da a conocer que existe respaldo de la información del socio que será de mucha ayuda en el caso de ocurrir eventualidades inesperadas, el 17% indica que la COAC no tiene el debido respaldo de la información existente dentro de la entidad esto por la incorrecta ubicación de los documentos.

8. ¿Se cumple con la estructura orgánica funcional para el desarrollo de las actividades?

Tabla 10: Estructura Orgánica Funcional

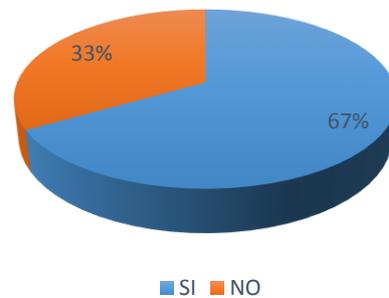
N°	Respuestas	N° de personas	%
1	SI	4	67 %
2	NO	2	33 %
	Total	6	100%

Fuente: Personal de la COAC “SALATE LTDA.”

Elaborado por: Jenny Maricela Chicaiza Guachambala

Gráfico 8: Estructura Orgánica Funcional

Estructura Orgánica Funcional



Fuente: Personal de la COAC “SALATE LTDA.”

Elaborado por: Jenny Maricela Chicaiza Guachambala

Análisis: El 67% del personal encuestado indica que si se cumple con la estructura orgánica funcional de la COAC “SALATE LTDA”, mientras que el 33% del personal dice que no se cumple y respeta lo estipulado para el cumplimiento de las actividades y procesos de manera correcta y oportuna.

RESPUESTAS A LAS ENCUESTAS DIRIGIDOS A LOS SOCIOS DE LA COAC “SALATE LTDA.”

1.- ¿La Cooperativa de Ahorro y crédito (COAC) “SALATE LTDA.” Brinda productos acorde a su necesidad?

Tabla 11: Productos acorde a la necesidad

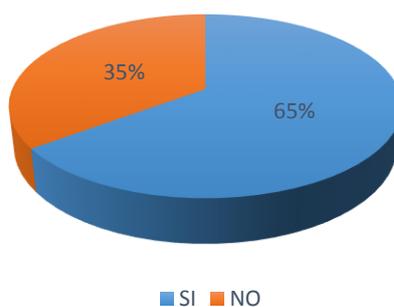
N°	Respuestas	N° de personas	%
1	SI	173	65 %
2	NO	94	35 %
	Total	267	100%

Fuente: Socios de la COAC “SALATE LTDA.”

Elaborado por: Jenny Maricela Chicaiza Guachambala

Gráfico 9: Productos acorde a la necesidad

Productos acorde a la necesidad



Fuente: Socios de la COAC “SALATE LTDA.”

Elaborado por: Jenny Maricela Chicaiza Guachambala

Análisis: Los resultados de los socios de la COAC “SALATE LTDA.” se muestran un nivel del 65% de satisfacción acorde a sus requerimientos esto es por los microcréditos entregados, sin embargo un porcentaje del 35% muestra inconformidad ya que no se amplía los requerimientos de los mismos.

2.- ¿El personal le da la bienvenida de una manera agradable?

Tabla 12: Bienvenida

N°	Respuestas	N° de personas	%
1	SI	145	54 %
2	NO	122	46 %
	Total	267	100%

Fuente: Socios de la COAC “SALATE LTDA.”

Elaborado por: Jenny Maricela Chicaiza Guachambala

Gráfico 10: Bienvenida



Fuente: Socios de la COAC “SALATE LTDA.”

Elaborado por: Jenny Maricela Chicaiza Guachambala

Análisis: El 46% no se encuentran conforme pero un 54% muestra que el servicio en de una manera agradable que le proporciona al socio el cual es la base fundamental de la cooperativa.

3.- ¿Sus requerimientos financieros son atendidos en su totalidad?

Tabla 13: Requerimientos Financieros

N°	Respuestas	N° de personas	%
1	SI	123	46 %
2	NO	144	54 %
	Total	267	100%

Fuente: Socios de la COAC “SALATE LTDA.”

Elaborado por: Jenny Maricela Chicaiza Guachambala

Gráfico 11: Requerimientos Financieros



Fuente: Socios de la COAC “SALATE LTDA.”

Elaborado por: Jenny Maricela Chicaiza Guachambala

Análisis: el 54% muestra que los requerimientos no son atendidos acorde a la necesidad en cambio el 46% que es mínima si dicen estar de acuerdo.

4.- ¿Cuándo Usted acude a la cooperativa es atendido de forma inmediata?

Tabla 14: Atención al Cliente

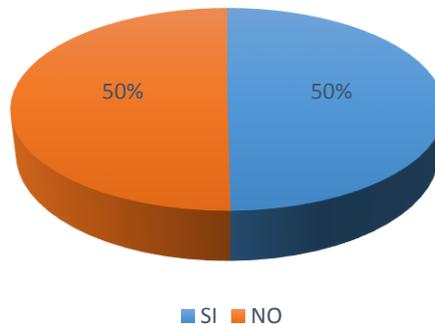
N°	Respuestas	N° de personas	%
1	SI	133	50 %
2	NO	134	50 %
	Total	267	100%

Fuente: Socios de la COAC “SALATE LTDA.”

Elaborado por: Jenny Maricela Chicaiza Guachambala

Gráfico 12: Atención al Cliente

Atención al Cliente



Fuente: Socios de la COAC “SALATE LTDA.”

Elaborado por: Jenny Maricela Chicaiza Guachambala

Análisis: Del total de socios el 50% de ellos manifiestan que la atención es de forma inmediata facilitando sus actividades dentro de ella, pero el otro 50% dice que existe momentos en los que ocurre demoras por la falencia del sistema de cobros o por exceso de socios dentro de la cooperativa.

5.- ¿La atención al cliente es de forma inmediata y oportuna?

Tabla 15: Atención Inmediata

N°	Respuestas	N° de personas	%
1	SI	134	50 %
2	NO	133	50 %
	Total	267	100%

Fuente: Socios de la COAC “SALATE LTDA.”

Elaborado por: Jenny Maricela Chicaiza Guachambala

Gráfico 13: Atención Inmediata



Fuente: Socios de la COAC “SALATE LTDA.”

Elaborado por: Jenny Maricela Chicaiza Guachambala

Análisis: El 50% de los socios responden que al acudir a la COAC “SALATE LTDA.” Para resolver sus inquietudes varias están conformes con su servicio, pero el otro 50% no se encuentra satisfecho esto se debe por la falta de capacitaciones por parte del personal que labora dentro de la entidad y por la mala formulación de las preguntas hechas por los socios.

6.- ¿Usted considera que la atención al cliente es:

Tabla 16: Grado de Atención

N°	Respuestas	N° de personas	%
1	BUENO	90	34 %
2	MUY BUENO	37	14 %
3	REGULAR	73	27 %
4	MALO	67	25 %
	Total	267	100%

Fuente: Socios de la COAC “SALATE LTDA.”

Elaborado por: Jenny Maricela Chicaiza Guachambala

Gráfico 14: Grado de Atención



Fuente: Socios de la COAC “SALATE LTDA.”

Elaborado por: Jenny Maricela Chicaiza Guachambala

Análisis: La atención al cliente en sus siguientes escalas de: Bueno con un 34%, Muy Bueno 14%. Regular 27%, Malo 25%, sobresale el grado de Regular esto a causa de que el personal no tiene el conocimiento suficiente sobre lo que establece un Sistema de Gestión de Calidad en la que se enfoca que “El cliente siempre tiene la Razón”, por lo que muestra un incorrecto desempeño del personal.

7.- ¿Usted considera que el personal de la cooperativa debe ser capacitado constantemente?

Tabla 17: Capacitación

N°	Respuestas	N° de personas	%
1	SI	165	62 %
2	NO	102	38 %
	Total	6	100%

Fuente: Socios de la COAC “SALATE LTDA.”

Elaborado por: Jenny Maricela Chicaiza Guachambala

Gráfico 15: Capacitación



Fuente: Socios de la COAC “SALATE LTDA.”

Elaborado por: Jenny Maricela Chicaiza Guachambala

Análisis: Según la encuesta aplicada hacia los socios de la COAC “SALATE LTDA.” Revelan que ellos consideran en un 62% que el personal debe ser capacitado constantemente para que no tengan falencias en la atención de sus servicios que presta la entidad y de esta manera mejore el criterio de los demás. En cambio un 38% mínimo menciona estar conforme con la atención es decir que es un porcentaje mínimo que necesita de capacitación.

8.- ¿Conoce si la cooperativa está basándose a las Normas ISO 9001: 2008 en el cumplimiento de los procedimientos para alcanzar la satisfacción al cliente?

Tabla 18: Cumplimiento de los procedimientos

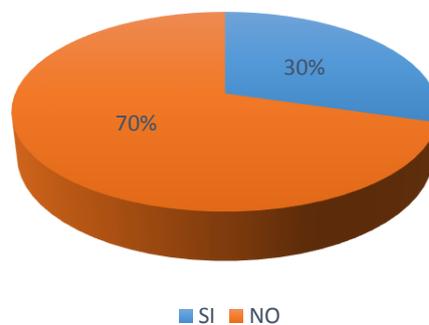
N°	Respuestas	N° de personas	%
1	SI	79	30 %
2	NO	188	70 %
	Total	267	100%

Fuente: Socios de la COAC “SALATE LTDA.”

Elaborado por: Jenny Maricela Chicaiza Guachambala

Gráfico 16: Cumplimiento de los procedimientos

Cumplimiento de los procedimientos



Fuente: Socios de la COAC “SALATE LTDA.”

Elaborado por: Jenny Maricela Chicaiza Guachambala

Análisis: Al aplicar esta pregunta con los socios de la COAC “SALATE LTDA.” Se establece que un 70% desconoce en qué se basa la Norma ISO 001: 2008 en lo que se relaciona a la satisfacción al cliente eso es porque la cooperativa no muestra en si la verdadera complacencia hacia el cliente externo. En cambio un 30% menciona que si la aplica.

9.- ¿Su opinión sobre la cooperativa es que debería utilizar un Sistema de Gestión de Calidad?

Tabla 19: Implementación

N°	Respuestas	N° de personas	%
1	SI	144	54 %
2	NO	123	46 %
	Total	267	100%

Fuente: Socios de la COAC “SALATE LTDA.”

Elaborado por: Jenny Maricela Chicaiza Guachambala

Gráfico 17: Implementación



Fuente: Socios de la COAC “SALATE LTDA.”

Elaborado por: Jenny Maricela Chicaiza Guachambala

Análisis: Un 54% de los socios encuestados recomiendan implementar este Sistema para mejorar el buen funcionamiento dentro de la entidad, mientras que el 46% menciona que no es necesario dicha implementación.

3.6. VERIFICACIÓN DE IDEA A DEFENDER

El personal que labora dentro de la cooperativa tiene poco conocimiento de los requisitos que contiene la Norma ISO 9001: 2008 y al no constar un Sistema de Gestión de la Calidad en la cooperativa está provocando cierta desconformidad con los servicios prestados hacia los clientes o socios.

Una ventaja de la cooperativa es que cuenta con la documentación en perfecto estado procurando daños, eventualidades o manipulaciones sobre los documentos de los socios. Con las tabulaciones realizadas se determinó que los socios no están satisfechos en su totalidad con los servicios que ofrece la cooperativa ya que en ciertos aspectos concuerdan que la atención se establecen en un nivel del 50% dando como resultado la inestabilidad de los socios que se acercan a la cooperativa a realizar actividades económicas dentro de ella.

Se puede mencionar que la alta gerencia adopte por un Sistema de Gestión de Calidad para el alto rendimiento del personal y la satisfacción del cliente interno de la organización, así como también mejoraría la rentabilidad económica de la cooperativa y mejorar la eficiencia en los procesos.

La razón de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad es para mejorar la satisfacción del socio- cliente que es el ser importante de la organización para que de esta manera sea una cooperativa de renombre y este orientado a la satisfacción del cliente externo e interno.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4. IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Reseña Histórica

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “SALATE LTDA.” Fundada en el Caserío Salate de la Parroquia Matriz de la Ciudad de Pelileo, Provincia de Tungurahua, del Ecuador según Acuerdo Ministerial N° 010 MBS CH. Aprobado el 9 de Septiembre del 2000.

Iniciando sus actividades cooperativistas con 62 socios fundadores y tomando muy en cuenta en brindar su actividad económica con el servicio de Ahorro y Crédito, siempre apoyando al sector agrícola y pecuario de nuestra Comunidad Salate y la Clementina y todo el entorno de Patate y Pelileo zona agrícola productiva.

Datos Generales:

Razón Social: Cooperativa de Ahorro y Crédito “SALATE LTDA.”

Número RUC: 1891702805001

Dirección: Cantón Pelileo-Calles Lago Agrio y Rocafuerte.

Tipo de Empresa: Privada

E-mail: coop.salate2000@hotmail.com

Teléfono: 032831488 - 0984736064

Misión

Somos la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SALATE LTDA.” que promueve el desarrollo social y económico de los socios contribuyendo solidariamente a través de un trabajo responsable, honesto y comprometido con la satisfacción de sus necesidades financieras.

Visión

Ser una Institución líder atendiendo las necesidades de los habitantes de las áreas rurales y urbanas a través de la prestación de servicios financieros de calidad para lograr un ámbito social satisfecho.

Valores Y Principios

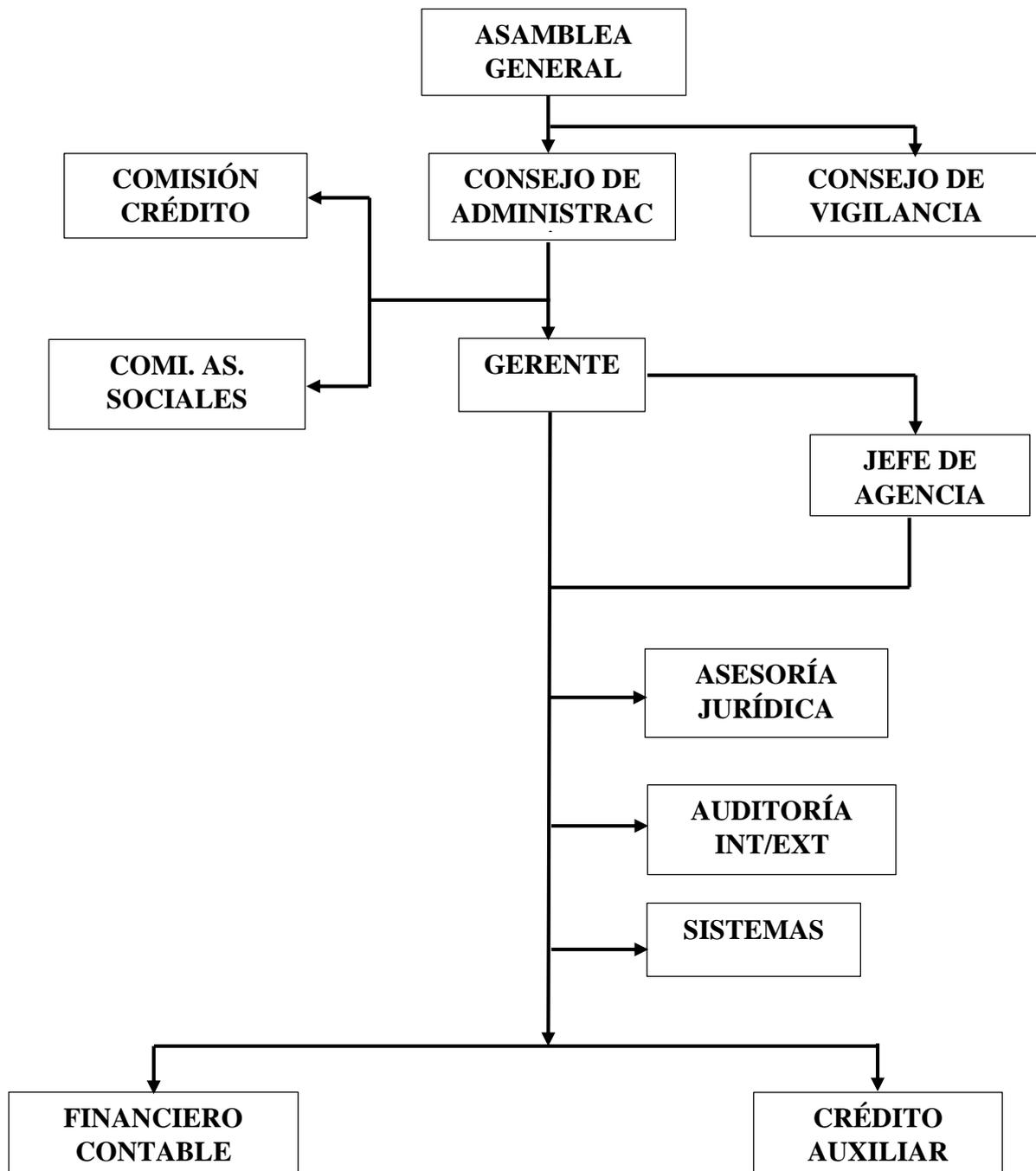
- Membresía abierta y voluntaria;
- Control democrático de los miembros;
- Participación económica de los miembros;
- Autonomía e independencia;
- Educación, formación e información;
- Cooperación entre cooperativas;
- Compromiso con la comunidad;

Política Empresarial

- Cumplir las expectativas de los socios en cada uno de sus necesidades.
- Las actividades serán supervisadas respectivamente con el fin de llegar al cumplimiento de los objetivos.
- El personal que labora en la cooperativa será la parte fundamental en la persecución de los objetivos establecidos.

Organigrama Estructural y Funcional

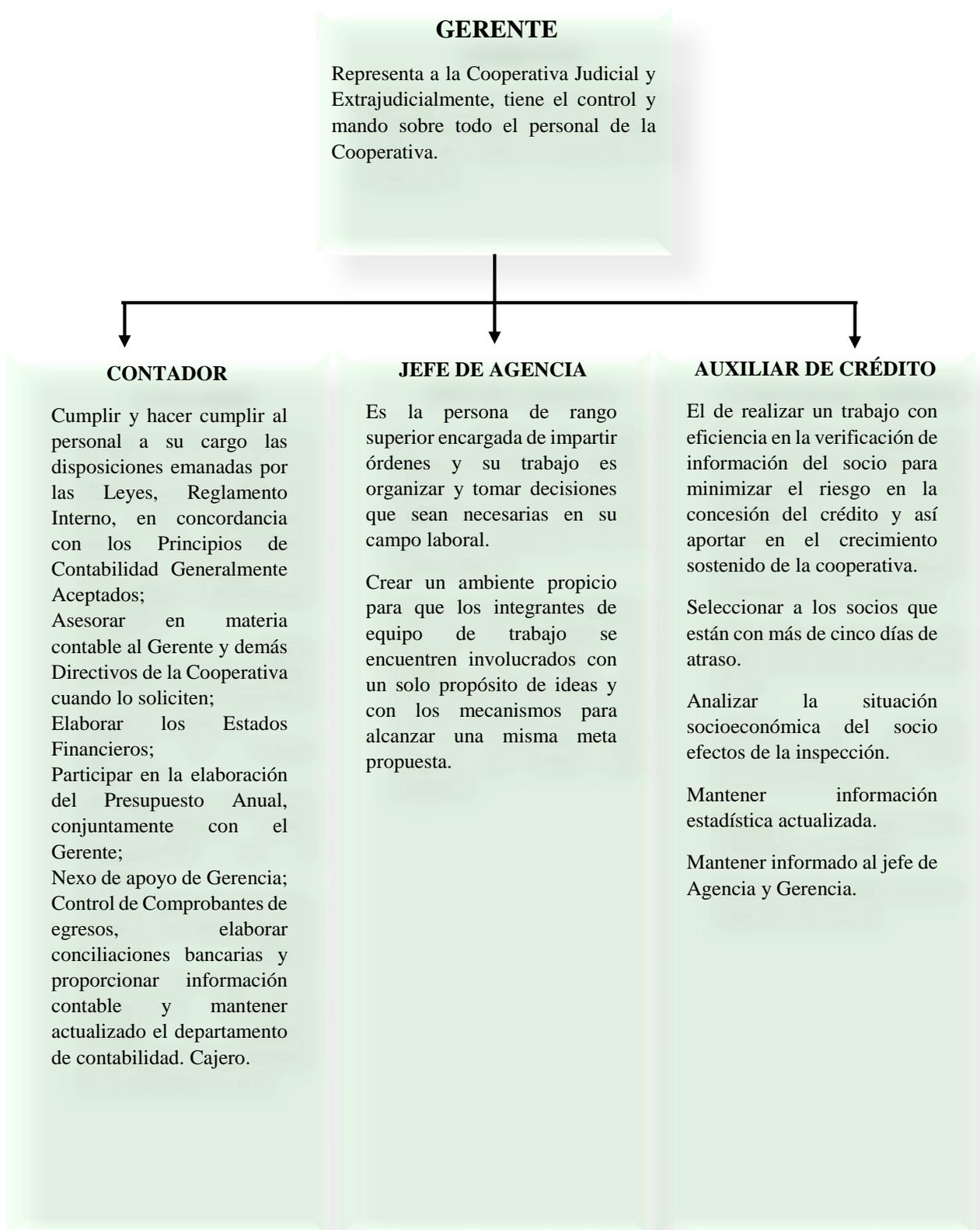
Figura 3: Organigrama Estructural



Fuente: COAC "Salate Ltda."

Elaborado por: COAC "Salate Ltda."

Figura 4: Organigrama Funcional



Fuente: COAC “SALATE LTDA.”

Elaborado por: COAC “Salate Ltda.”

4.1. TÍTULO

Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad Basado en la Norma ISO 9001:2008 para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SALATE LTDA.” del Cantón Pelileo, Provincia de Tungurahua.

4.1.1. Objetivo y Campo de Aplicación

4.1.1.1. Generalidades

El Sistema de Gestión de la Calidad está estructurado según los requisitos que dispone la Norma ISO 9001: 2008.

4.1.1.2. Aplicación

El Sistema de Gestión de Calidad se aplica a toda la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SALATE LTDA.”

4.1.2. Normatividad de Referencia

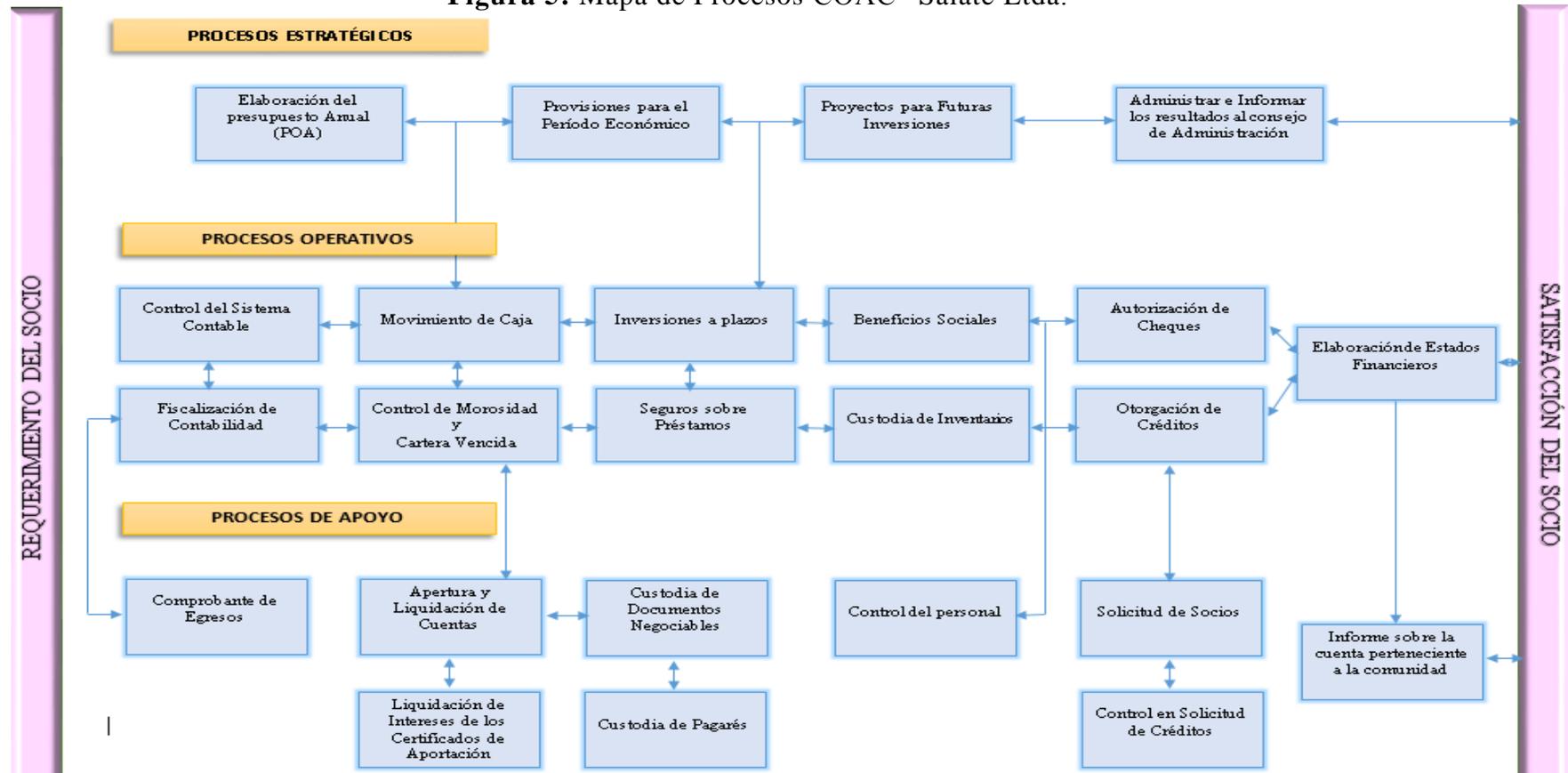
Para el diseño del Sistema de Gestión de calidad se utilizó como referencia los siguientes documentos:

- Normativa de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
- Reglamentos internos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Salate Ltda.”
- Manual de Funciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Salate Ltda.”
- Ley de Régimen tributario Interno
- Código de trabajo
- Norma ISO 9001: 2008

4.1.3. Sistema de Gestión de Calidad

4.1.3.1. Requisitos Generales

Figura 5: Mapa de Procesos COAC “Salate Ltda.”



Fuente: Procedimientos de la COAC “SALATE LTDA.”
Elaborado por: Jenny Maricela Chicaiza Guachambala

4.1.3.2. Requisitos de la documentación

4.1.3.2.1. Generalidades

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Salate Ltda.” conjuntamente con el equipo de la Alta Dirección establecerá la implementación, documentación y modificación del Sistema de Gestión de Calidad.

En los cuales dentro de los requisitos que exige la Norma ISO 9001: 2008 se extenderá los documentos y registros para el eficaz funcionamiento de los procesos de la cooperativa para su continuo mejoramiento los mismos que se mencionará continuación:

a) Política de Calidad

La cooperativa de Ahorro y Crédito “SALATE LTDA.” dedicada a la prestación de servicios financieros de calidad destinados a toda clase de necesidades bajo los requerimientos del Sistema de Gestión de Calidad y su Norma ISO 9001: 2008 satisfaciendo las expectativas de nuestros socios mediante el compromiso del personal competente y la mejora continua aplicable a los procesos de la organización.

b) Objetivos de Calidad

Para la ejecución de la política de calidad se ha establecido objetivos de calidad para alcanzar de manera favorable la satisfacción de los socios.

Los objetivos de calidad se detallan a continuación:

Tabla 20: Objetivos de Calidad

OBJETIVOS DE CALIDAD	
OBJETIVO	META
Aumentar el grado de satisfacción de los clientes en un 90%	Incremento de créditos en un 25%.
	Conseguir resultados 100% efectivos de negocio aceptables para la cooperativa consiguiendo el liderazgo frente al sector.
Cumplir 100% con los parámetros de calidad establecido por los clientes.	Disminuir 90% del número de quejas.
	Reducción 100% de reclamos de nuestros clientes.
Mantener 100% capacitado al personal con una excelente actitud de servicio.	Aumentar en un 95% la competencia del personal de la organización.
Disminuir el 50% de retraso existente en la entrega del servicio al cliente.	Estandarizar 50% en los tiempos de procesos de créditos.
	Disminuir el 95% los despilfarros de tiempos involucrados en atender al cliente.

Fuente: Jenny Maricela Chicaiza Guachambala

4.1.4. Manual de Calidad

El manual de calidad es un documento con un esquema guía sobre los requisitos que exige la Norma ISO 9001: 2008, es un mapa referencial en los cuales se demuestra los procedimientos de forma rápida para la ejecución de las exigencias de la Norma.

El manual de calidad se enfoca al compromiso de la organización hacia la calidad y mejora continua, la gestión de recursos humanos y materiales.

Es de documento público frente a socios – clientes y proveedores en los cuales se suele redactar al final una vez que la norma lo exija.

El Manual de Calidad para su identificación de procesos se realizara de diferentes aspectos a manera de que facilite el manejo de entendimiento en cada uno de los procesos dentro de la organización. Para la elaboración del Manual de Calidad en la elaboración de los procedimientos que la Norma lo exige se realizó mediante un Diagrama de Flujo, detallando su simbología de la siguiente manera:

Tabla 21: Simbología

SÍMBOLO	ACTIVIDAD
<p>Inicio - Fin</p> 	Es un rectángulo de forma redondeada el cual indica el inicio o el fin del proceso.
<p>Proceso</p> 	Es un rectángulo en cual indica el proceso o actividad que se realice.
<p>Decisión</p> 	Es un rombo el cual indica decisión de los procesos que se va a tomar, y contiene una pregunta dentro: si la decisión es positiva continúa con el proceso, caso contrario regresaría a revisiones iniciales.
<p>Flechas</p> 	Son flechas de dirección utilizadas en el flujo diagramación el cual sirve para conectar los procesos entre sí.
<p>Conector</p> 	Es un círculo que conecta los procesos que son muy extensos e interactúan en varios procesos.

Fuente: Jenny Maricela Chicaiza Guachambala

CONCLUSIONES

- De la encuesta de determinación de la situación se concluye que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Salate Ltda.”, tiene un grado deficiente en la entrega del servicio hacia sus socios esto porque no se ha establecido anteriormente un Sistema de Gestión de calidad para mejorar sus servicios.
- Los Sistemas de Gestión de Calidad tienen como característica buscar la mejora continua con respecto a las actividades que se desarrolla en la cooperativa, por consiguiente cada error que se produce en la organización se transforma en una oportunidad de mejora interna y en incrementar la satisfacción al cliente o socio que es la razón de ser de la entidad.
- Las políticas y objetivos de calidad, así como también el manual de calidad y el manual de procedimientos deberán ser conocidos y puestos en práctica por todos los que conforman la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Salate Ltda.”, en cada actividad o procedimiento que se ejecute para asegurar las acciones y decisiones que estén dirigidas hacia la satisfacción del cliente y el aprovechamiento máximo de los recursos económicos, financieros, materiales y humanos.

RECOMENDACIONES

- Al Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Salate Ltda.”, Implementar de manera inmediata el Sistema de Gestión de Calidad diseñado en la presente investigación para elevar niveles plenos de satisfacción al cliente.
- Implementar estrategias con el fin de evitar errores minuciosos en la entrega de su producto y servicios prestados, además adoptar las quejas y reclamos por parte de los socios para buscar soluciones inmediatas y mejorar los resultados de satisfacción al cliente.
- Ejecutar auditorías internas en periodos estimados por la organización, para determinar el grado de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001: 2008.
- Comunicar de forma inmediata la implementación del diseño de calidad a toda la cooperativa sus objetivos y políticas y dar a conocer el manual de calidad así como el manual de procedimientos para su efectiva ejecución y llegar a alcanzar los objetivos establecidos de la organización.

BIBLIOGRAFÍA

- ISO, 9000. (2005). *Fundamentos y Vocabulario*: Ginebra:
- Bertalanffy, J. (2008) *Sistemas de Calidad*: Washington. McPherson.
- Montes, F. & Fuentes, R. (2005), *Análisis de Calidad*: México: Pearson Educación.
- Gutiérrez, H. (2010). *Calidad Total y Productividad*: 3a ed. México: McGraw-Hill.
- Izasa, A. (2012). *Control Interno y Sistema de Gestión de la Calidad*: Bogotá: Ediciones de la U.
- ISO 9001. (2008). *Sistemas de Gestión de la Calidad*: Secretaría Central ISO en Ginebra:
- Besterfield, H. (2009), *Control de Calidad*: 8a ed., México Pearson Educación.
- Rodríguez, Y. (2011). *Aporte de los Sistemas de Gestión de Calidad a la seguridad*: Bogotá, Panorama Internacional.
- Grijalbo, M. (2010). *La Gestión por Procesos y la Mejora Continua, Nuevas expectativas abiertas por la ISO 9000*: Madrid.
- Villa, J. (2006). *Gestión de la Calidad en Procesos y Servicios Productivos*: México
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2013). *En Fundamentos de Marketing*: 8a ed., México Pearson Educación.

LINKOGRAFÍA

- Rojas Moya, J. L. (2014). *Gestión por procesos para mejorar la atención*: Obtenido de <http://.www.eumed.net/libros-gratis/2007b/269/3.htm>.
- Fernández, H. (2011). *Organización Enfocada al Cliente*: Obtenido de http://www.buscaportal.com/articulos/iso_9001_organización_enfocada_cliente.html.
- Uriel Villamizarez, R. (2013). *Generalidades de la Documentación para un SGC*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/oscarreyesnova/generalidades-de-la-docuemntación>.
- Galvez, E. (2014). *ISO para tu empresa*. Obtenido de <http://tvcursos.com/contenido/iso-9001>.

ANEXOS



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



Anexo 1: Entrevista al Gerente General

ENTREVISTA DIRIGIDO AL GERENTE DE LA COAC “SALATE LTDA.”

Un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 permite dar cumplimiento a los instructivos de uso de equipos, procedimientos, formatos etc. Para alcanzar la satisfacción del cliente interno y externo.

Objetivo: Determinar el grado de existencia de un diseño de gestión de calidad en los procesos de la Cooperativa de Ahorro y crédito “SALATE LTDA.”

1.- ¿La Cooperativa de Ahorro y crédito (COAC) “SALATE LTDA.” Está estructurado mediante Sistema de Gestión de Calidad?

.....

2.- ¿Le gustaría implementar un diseño de Gestión de Calidad para la cooperativa?

.....

3.- ¿La cooperativa utiliza un manual de calidad para el desempeño de actividades?

.....

4.- ¿La cooperativa cumple con los estándares de calidad estipulado en la norma ISO 9001: 2008?

.....

5.- ¿Usted busca actualizaciones en las capacitaciones hacia personal sobre la calidad en los servicios?

.....

6.- ¿Usted aplica en la cooperativa la llamada “Calidad del producto”?

.....

7.- ¿Puede usted determinar si los clientes externos están atendidos de forma satisfactoria?

.....
.....

8.- ¿La cooperativa cuenta con una infraestructura y equipos adecuados de acuerdo a lo establecido con las normas de calidad?

.....
.....

9.- ¿La gerencia toma medidas preventivas en caso de incumplimiento en los procesos?

.....
.....

10.- ¿La cooperativa ha implementado algún manual de calidad anteriormente?

.....
.....



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



Anexo 2: Encuesta a Personal de la Cooperativa

ENCUESTA DIRIGIDO AL PERSONAL DE LA COAC “SALATE LTDA.”

Un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 permite dar cumplimiento a los instructivos de uso de equipos, procedimientos, formatos etc. Para alcanzar la satisfacción del cliente interno y externo.

Objetivo: Determinar el grado de existencia de un diseño de gestión de calidad en los procesos de la Cooperativa de Ahorro y crédito “SALATE LTDA.”

1.- ¿La Cooperativa de Ahorro y crédito (COAC) “SALATE LTDA.” cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad?

SI

NO

2.- ¿Conoce los beneficios que un Sistema de Gestión de Calidad aporta a la cooperativa?

SI

NO

3.- ¿Puede especificar para qué sirve la Norma ISO 9001: 2008 con respecto al manual de calidad?

SI

NO

4.- ¿Se verifica los métodos existentes en la COAC “SALATE LTDA.” para el cumplimiento de lo estipulado en la norma ISO 9001: 2008?

SI

NO

5.- ¿El gerente brinda capacitaciones al personal sobre la calidad en los servicios?

SI

NO

6.- ¿Existe control sobre la documentación financiera en la información proporcionado por el socio?

SI

NO

7.- ¿La cooperativa cuenta con respaldo sobre la información documentada del socio en el caso de eventualidades inesperadas?

SI

NO

8.- ¿Se cumple con la estructura orgánica funcional para el desarrollo de las actividades?

SI

NO



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



Anexo 3: Encuesta a los Socios

ENCUESTA DIRIGIDO A LOS SOCIOS DE LA COAC “SALATE LTDA.”

Un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 permite dar cumplimiento a los instructivos de uso de equipos, procedimientos, formatos etc. Para alcanzar la satisfacción del cliente interno y externo.

Objetivo: Determinar el grado de existencia de un diseño de gestión de calidad en los procesos de la Cooperativa de Ahorro y crédito “SALATE LTDA.”

1.- ¿La Cooperativa de Ahorro y crédito (COAC) “SALATE LTDA.” Brinda productos acorde a su necesidad?

SI NO

2.- ¿El personal le da la bienvenida de una manera agradable?

SI NO

3.- ¿Sus requerimientos financieros son atendidos en su totalidad?

SI NO

4.- ¿Cuándo Usted acude a la cooperativa es atendido de forma inmediata?

SI NO

5.- ¿La atención al cliente es de forma inmediata y oportuna?

SI NO

6.- ¿Usted considera que la atención al cliente es :

Buena Muy Buena
Regular Mala

7.- ¿Usted considera que el personal de la cooperativa debe ser capacitado constantemente?

SI NO

8.- ¿Conoce si la cooperativa está basándose a las Normas ISO 9001: 2008 en el cumplimiento de los procedimientos para alcanzar la satisfacción al cliente?

SI NO

9.- ¿Su opinión sobre la cooperativa es que debería utilizar un Sistema de Gestión de Calidad?

SI NO



**COAC "SALATE LTDA."
MANUAL DE CALIDAD
SGC – ISO 9001:2008**

CÓDIGO: MC

VERSIÓN: 01

FECHA: 01/ 01 / 2016

MANUAL DE CALIDAD

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Copia Controlada

Nº Copia.....

Copia no Controlada

TABLA DE REVISIONES

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
01	01/01/2016	

ELABORADO POR:

Ing. Jenny Chicaiza

REVISADO POR:

Ing. Diego Llagua

APROBADO POR:

Ing. Diego Llagua

FECHA: 01/01/2016

FECHA: 01/01/2016

FECHA: 01/01/2016

FIRMA:

FIRMA:

FIRMA:



**COAC "SALATE LTDA."
MANUAL DE CALIDAD
SGC – ISO 9001:2008**

CÓDIGO: MC

VERSIÓN: 01

FECHA: 24/ 12 / 2015

ÍNDICE DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	
N		3
2.	PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	4
3.	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	5
3.1. Objeto.....		5
3.2. Alcance		5
3.3. Exclusiones		5
4.	SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD	6
4.1. Requisitos Generales.....		6
4.2. Mapa de Procesos		6
5.	MAPA DE PROCESOS - MEJORA CONTINUA	7
5.1. Manual de Calidad		8
5.1.1. Control de los Documentos		10
5.1.2. Control de los Registros de la Calidad		11
5.2. RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN		11
5.2.1. Compromiso de la Dirección.....		11
5.2.2. Enfoque al Cliente		12
5.2.3. Política de Calidad.....		12
5.2.4. Representante de la Dirección.....		12
5.2.5. Comunicación de Resultados		13

5.2.6.	Revisión de la Dirección	13
5.3.	GESTIÓN POR PROCESOS	15
5.3.1.	Provisión de Recursos	15
5.3.2.	Recursos Humanos	15
5.3.3.	Infraestructura	16
5.3.4.	Ambiente de Trabajo	16
5.4.	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	16
5.4.1.	Planificación de la Realización del Producto	16

	COAC “SALATE LTDA.” MANUAL DE CALIDAD SGC – ISO 9001:2008	CÓDIGO: MC
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 24/ 12 / 2015

5.4.2.	Procesos Relacionados con el Cliente	17
5.4.3.	Compras.....	18
5.4.4.	Producción y Prestación de Servicio	19
5.5.	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	20
5.5.1.	Generalidades	20
5.5.2.	Seguimiento y Medición	20
5.5.3.	Control del Producto no Conforme	22
5.5.4.	Análisis de Datos.....	22
5.5.5.	Mejora	23



**COAC "SALATE LTDA."
MANUAL DE CALIDAD
SGC – ISO 9001:2008**

CÓDIGO: MC

VERSIÓN: 01

FECHA: 24/ 12 / 2015

1. INTRODUCCIÓN

El presente Manual tiene un enfoque sistemático que describe las disposiciones que ha adoptado la COAC "SALATE LTDA." para cumplir con las políticas, objetivos, requisitos legales y normativos relacionados con la calidad.

El Sistema de Gestión de Calidad surge de la necesidad que la COAC "SALATE LTDA." Ha visto relevante ya que el mismo busca satisfacer las necesidades de los socios que son la parte esencial de la cooperativa, en los cuales se refleja los documentos, procedimientos y registros que se emplearan para buscar la mejora continua en la prestación de los servicios no solamente a sus socios sino también a los clientes internos de la organización.

Mediante la determinación adecuada de los procesos se logrará cumplir con la aceptación del servicio, además se adoptara los elementos que conforman el SGC de "SALATE LTDA." que se agrupan en: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA) los mismos que se relacionan en el ciclo de mejora continua.

Planificar.- elaborar un plan donde se establecen los objetivos, políticas, y procesos necesarios que los clientes requieren de acuerdo a los resultados obtenidos.

Hacer: Implantar los procesos que posee la organización

Verificar: Inspeccionar la medición de los procesos y el seguimiento del producto o servicio entregado acorde a las políticas y objetivos establecidos.

Actuar: Toma de decisiones respecto al desempeño de los procesos y mejorar continuamente los servicios entregados.



**COAC "SALATE LTDA."
MANUAL DE CALIDAD
SGC – ISO 9001:2008**

CÓDIGO: MC

VERSIÓN: 01

FECHA: 24/ 12 / 2015

2. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Razón Social	Cooperativa de Ahorro y Crédito "SALATE LTDA."
Actividad/ Sector	Prestación de Servicios / Sector Financiera
Número RUC:	1891702805001
Dirección:	Cantón Pelileo-Calles Lago Agrio y Rocafuerte.
Tipo de Empresa:	Privada
E-mail:	coop.salate2000@hotmail.com
Teléfono:	032831488 - 0984736064

Misión

Somos la Cooperativa de Ahorro y Crédito "SALATE LTDA." que promueve el desarrollo social y económico de los socios contribuyendo solidariamente a través de un trabajo responsable, honesto y comprometido con la satisfacción de sus necesidades financieras.

Visión

Ser una Institución líder atendiendo las necesidades de los habitantes de las áreas rurales y urbanas a través de la prestación de servicios financieros de calidad para lograr un ámbito social satisfecho.



**COAC “SALATE LTDA.”
MANUAL DE CALIDAD
SGC – ISO 9001:2008**

CÓDIGO: MC

VERSIÓN: 01

FECHA: 24/ 12 / 2015

3. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

3.1. Objeto

El presente Manual de Calidad tiene por objeto definir los requisitos que debe cumplir con el Sistema de Gestión de la Calidad, la política y los procedimientos de “SALATE LTDA.” cumpliendo con las condiciones establecidas en la Norma ISO 9001:2008 para prevenir la aparición de no conformidades alcanzando la mejora continua del Sistema, así como la satisfacción de sus clientes.

3.2. Alcance

El Sistema de Gestión de Calidad se aplica a toda la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SALATE LTDA.”

3.3. Exclusiones

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “SALATE LTDA.” Por sus actividades declara que excluye los siguientes numerales de la Norma ISO 9001: 2008: 7.3 Diseño y Desarrollo, ya que no se dedica a la elaboración de productos y 7.5.3 Identificación y Trazabilidad. Ya que considera no importante para la documentación que posee.



**COAC "SALATE LTDA."
MANUAL DE CALIDAD
SGC – ISO 9001:2008**

CÓDIGO: MC

VERSIÓN: 01

FECHA: 24/ 12 / 2015

4. SISTEMA GESTION DE LA CALIDAD

4.1. Requisitos Generales

De acuerdo con la política de expresada e impulsada por la dirección de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "SALATE LTDA." establece y aplica un Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con los principios de la Norma Internacional ISO 9001:2008.

El Sistema de Calidad adoptado asegura la calidad de los servicios y la eficiencia de los procesos, los cuales han de ser sometidos a acciones de mejora continua.

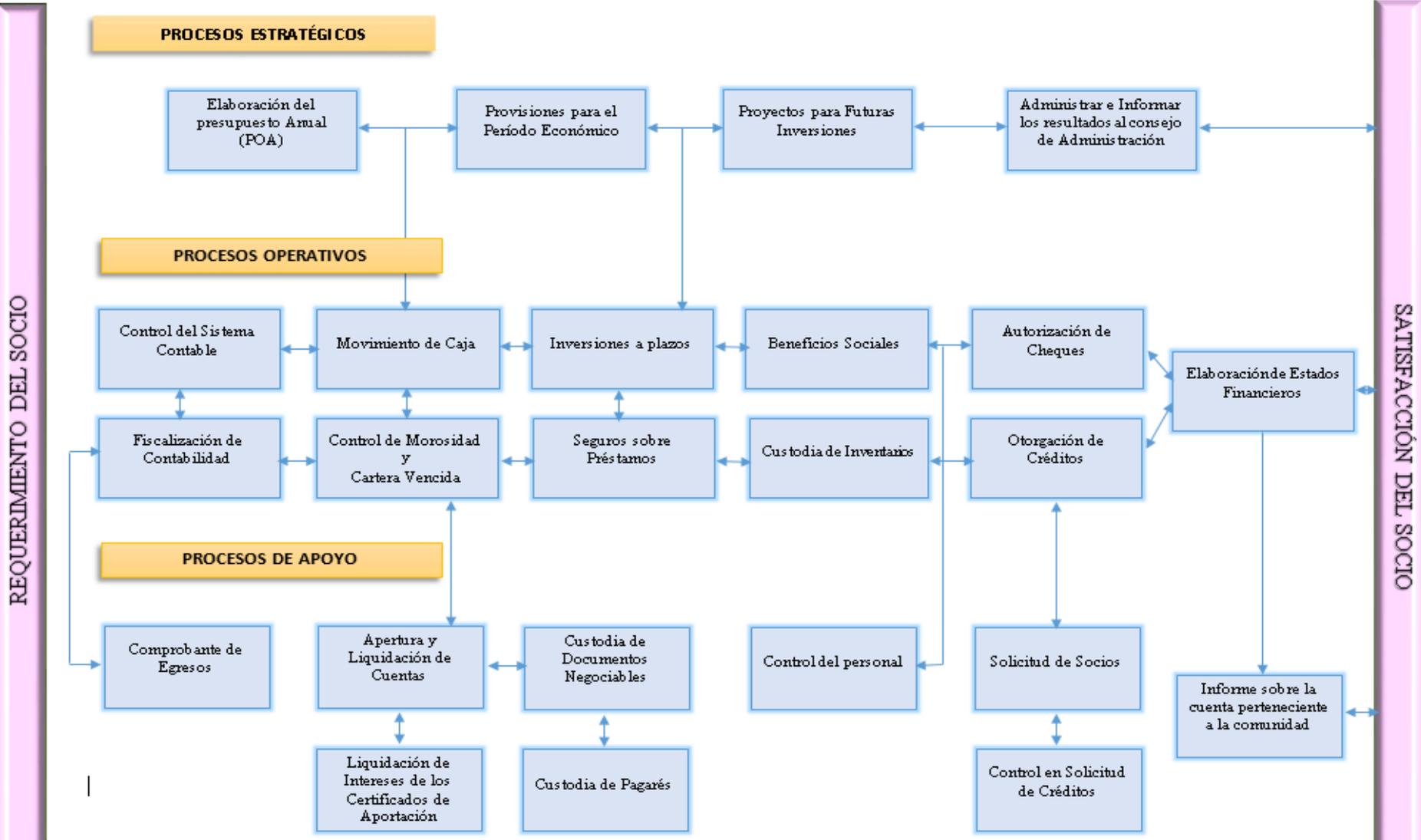
El Sistema de Calidad establecido comprende los procedimientos e instrucciones necesarias para la adecuada gestión competitiva de la empresa, los cuales están recogidos documentalmente y aseguradas en un Manual de Calidad que se distribuye entre los responsables principales del proceso y se envía a todos los clientes para su aprobación y conocimiento.

4.2. Mapa de Procesos

"SALATE LTDA.", ha identificado en su mapa de procesos, los procedimientos necesarios y su secuencia.

El mapa de procesos presenta una visión general del Sistema Organizacional de la cooperativa, que permite considerar la forma en que cada proceso individual se vincula vertical y horizontalmente, sus relaciones y las intersecciones dentro de la organización, pero sobre todo también con las partes interesadas fuera de la organización, formando así el proceso general de la cooperativa.

5. MAPA DE PROCESOS - MEJORA CONTINUA





**COAC “SALATE LTDA.”
MANUAL DE CALIDAD
SGC – ISO 9001:2008**

CÓDIGO: MC
VERSIÓN: 01
FECHA: 24/ 12 / 2015

El mapa de procesos muestra la secuencia de los procesos que se interrelacionan entre si identificando la clasificación de los siguientes grupos:

Procesos Estratégicos: Son aquellos que están relacionados con la definición y el control de los objetivos de la organización, su planificación y estrategia, definición de la misión, visión y valores. En su gestión intervienen directamente el equipo directivo.

Procesos Operativos: Son aquellos que permiten el desarrollo de la planificación y estrategia de la organización, y que añaden valor para el cliente o inciden directamente en sus satisfacción.

Procesos de Soporte o Apoyo: Son procesos que no están ligados directamente a la misión de la organización, pero resultan necesarios para que los procesos operativos lleguen a buen fin facilitando el desarrollo de las actividades que integran los procesos clave y generan valor añadido al cliente interno.

5.1. Manual de Calidad

El Manual de Calidad sirve de guía para entender el Sistema de Gestión de Calidad de “SALATE LTDA.”, describiendo además las políticas de la cooperativa frente a la Norma ISO 9001:2008.

“SALATE LTDA.” ha desarrollado un Manual del SGC que incluye:

- El alcance del SGC.
- Exclusiones.
- Procedimientos establecidos y documentados que cumplan con los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008.
- Una descripción de la interacción entre sus procesos.



**COAC "SALATE LTDA."
MANUAL DE CALIDAD
SGC – ISO 9001:2008**

CÓDIGO: MC

VERSIÓN: 01

FECHA: 24/ 12 / 2015

Este documento constituye la primera edición del Manual de la Calidad de los procesos "SALATE LTDA." y deberá ser revisado, modificado y actualizado cuando la cooperativa lo requiera.

Redacción y Revisión: El Manual es redactado por el responsable de calidad de manera clara y concisa para permitir una interpretación exenta de ambigüedades, cuidando la coherencia de las diferentes partes del Manual y evitando redundancias.

Aprobación: El gerente es responsable de la aprobación y de la elaboración de carácter obligatorio del Manual para todo el personal de la cooperativa.

Identificación: Cada copia del Manual de Calidad se identifica con el nombre del "MANUAL DE CALIDAD", el número de revisión y el número de copia cuando la distribución sea controlada.

Revisiones: El responsable de Calidad actualiza el Manual siempre que alguna de las siguientes situaciones lo requiera: cambios en las organizaciones, cambios en cualquier proceso, leyes en vigor, normativas que afecten a este manual y auditorías.

Cada vez que se lleva a cabo una revisión del Manual, se cambia el número de revisión y se registra en la hoja modificaciones del Manual que obra en poder del responsable de calidad.

Distribución: El responsable de calidad se encarga de la distribución de copias del Manual de Gestión de Calidad. Existen dos tipos de copias, controladas y no controladas.

1) Copias Controladas: El responsable de calidad distribuye copias controladas a los departamentos de la cooperativa, a aquellos representantes y clientes preferentes que la dirección considere que deben disponer de la información actualizada sobre la política de calidad de la empresa y a la entidad de certificación.



**COAC “SALATE LTDA.”
MANUAL DE CALIDAD
SGC – ISO 9001:2008**

CÓDIGO: MC

VERSIÓN: 01

FECHA: 24/ 12 / 2015

Estas copias son mantenidas al día por el responsable de calidad, de forma que cuando se realiza una modificación del manual, se les entrega nuevas copias controladas con el reporte de recibido a cada uno de los destinatarios.

El responsable de calidad se encarga de destruir las copias obsoletas y únicamente se guarda el original obsoleto identificándolo como tal.

2) Copias no Controladas: El responsable de calidad distribuye copias no controladas a clientes, proveedores y colaboradores que lo requieran, acompañadas del reporte del recibo.

El responsable de calidad mantiene un registro de la distribución del manual, que permite conocer en cada momento: el destinatario de la copia, si ésta es controlada o no, el número de copia cuando se trate de copias controladas, el número de revisión y la fecha de entrega.

5.1.1. Control de los Documentos

“SALATE LTDA.” establece mediante el procedimiento control de documentos **PR01-CD** la forma de controlar todos los documentos y datos generados por el sistema de la calidad. Este procedimiento indica que los documentos deban emitirse, revisarse y aprobarse por el personal autorizado antes de su distribución.

Mediante este procedimiento “SALATE LTDA.” establece una lista de control de la documentación, en la que se indica en la que se encuentra cada documento, con el objeto de evitar el uso de documentos no válidos u obsoletos.



5.1.2. Control de los Registros de la Calidad

“SALATE LTDA.” define en el procedimiento control de registros **PR02-CRG**, un sistema para controlar los registros requeridos por el sistema de gestión de la calidad, incluidos aquellos especificados por el cliente. Estos registros se mantienen para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos y del funcionamiento efectivo del Sistema de Gestión de la Calidad.

En el procedimiento control de los registros de calidad **PR02-CRG**, se detalla la identificación, almacenamiento, recuperación, protección, conservación temporal y destino final de los registros de la calidad.

5.2. RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN

5.2.1. Compromiso de la Dirección

La gerencia general de “SALATE LTDA.” está comprometida con el desarrollo y cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad así como con la mejora de su eficacia, ya que:

Ha establecido una política de calidad adecuada a las características y aspiraciones de “SALATE LTDA.”.

Se establecen objetivos de calidad medibles que son aprobados por la propia dirección en reuniones de calidad o revisiones del sistema, y que se establecen en las funciones y niveles pertinentes de la organización.

Lleva a cabo revisiones sistemáticas y planificadas del Sistema de Gestión de la Calidad. Asegura la disponibilidad de recursos, determinando en primera instancia y después proporcionando los recursos que sean necesarios para cumplir la planificación y llevar a cabo las acciones que se hayan determinado tomar.



**COAC “SALATE LTDA.”
MANUAL DE CALIDAD
SGC – ISO 9001:2008**

CÓDIGO: MC

VERSIÓN: 01

FECHA: 24/ 12 / 2015

5.2.2. Enfoque al Cliente

El gerente general realiza un seguimiento al cumplimiento de los requisitos y asegura que las expectativas y los requisitos de sus clientes son identificados, analizados y atendidos, mediante los resultados de las encuestas realizadas. Con base en los resultados obtenidos se establecen acciones para mejorar aquellos aspectos que los clientes los evalúen como bajos.

Además realiza el seguimiento al cumplimiento de los objetivos que se relacionan con el cumplimiento al cliente.

5.2.3. Política de Calidad

La cooperativa de Ahorro y Crédito “SALATE LTDA.” dedicada a la prestación de servicios financieros de calidad destinados a toda clase de necesidades bajo los requerimientos del Sistema de Gestión de Calidad y su Norma ISO 9001: 2008 satisfaciendo las expectativas de nuestros socios mediante el compromiso del personal competente y la mejor continua aplicable a los procesos de la organización.

5.2.4. Representante de la Dirección

El gerente general de “SALATE LTDA.” tiene la responsabilidad y autoridad para:

- Supervisar la implantación del sistema de la calidad y de todos los procesos que lo componen.



**COAC "SALATE LTDA."
MANUAL DE CALIDAD
SGC – ISO 9001:2008**

CÓDIGO: MC

VERSIÓN: 01

FECHA: 24/ 12 / 2015

- Dar cuenta a la dirección del desarrollo del sistema y de los inconvenientes que se presenten para que el sistema pueda ser mejorado, y
- Promover la mentalidad de todos los miembros de la organización en orden a conseguir que se complementen las expectativas del socio.

5.2.5. Comunicación de Resultados

Se establece un sistema informático accesible a todo el personal, en el que se han introducido todos los procedimientos, especificaciones, manuales de operación y registros, dado que la organización no considera que ninguna de estas maneras deba ser objeto de reserva alguna.

Además entre otros elementos que permiten evidenciar los procesos de comunicación interna son: Las reuniones de revisión de la dirección, reuniones, cliente interno, proveedor interno, información en memorandos y carteleras.

5.2.6. Revisión de la Dirección

5.2.6.1. Generalidades

La dirección establecerá la obligación de revisar el sistema en intervalos que hayan sido definidos de antemano las revisiones incluirán, no solamente de los procedimientos documentados, sino también la política de calidad y los objetivos y se establecerán registros que acrediten que se han llevado a cabo según lo establecido.

5.2.6.2. Información para la Revisión

Las herramientas utilizadas para llevar a cabo la revisión del Sistema de Calidad y de los procedimientos podrán ser las siguientes:



**COAC "SALATE LTDA."
MANUAL DE CALIDAD
SGC – ISO 9001:2008**

CÓDIGO: MC

VERSIÓN: 01

FECHA: 24/ 12 / 2015

- Informes de las auditorías internas realizadas.
- Reclamaciones, sugerencias e informaciones de los socios.
- Resultados de la ejecución de los procesos y de la evaluación de los créditos.
- Informes sobre las acciones correctivas y preventivas realizadas.
- Estudios realizados por la dirección en relación con el desarrollo del sistema.
- Modificaciones internas o externas con influencia sobre el sistema de calidad.
- Recomendaciones para la mejora.

5.2.6.3. Resultados de la Revisión

La revisión del sistema debe dar como resultado la modificación del mismo en lo que se refiere a:

- La mejora de los créditos a fin de satisfacer las expectativas de los socios.
- La eficacia de los procesos en lo que se refiere a la disminución de sus intereses.
- La eficacia de los procesos en lo que se refiere al menor esfuerzo o incomodidad del personal.

La metodología a seguir se describe en el procedimiento revisión por la dirección **PR03-PRD**.



5.3.GESTIÓN POR PROCESOS

5.3.1. Provisión de Recursos

La gerencia general de “SALATE LTDA.” determina dentro de las revisiones gerenciales la asignación de recursos necesarios para implantar y mantener el **SGC**, mejorar continuamente su eficacia y aumentar la satisfacción del cliente en el cumplimiento de sus requisitos.

5.3.2. Recursos Humanos

5.3.2.1.Generalidades

La influencia de los recursos humanos en el desarrollo del sistema de gestión es superior a la de cualquier otro recurso utilizado, por lo que se cuidará de mejorar la selección, formación y adaptación a las tareas de las personas que forman parte de la organización. El personal de “SALATE LTDA.” tiene responsabilidades definidas en el sistema de gestión de la calidad,

Es competente en base a la educación aplicable, formación, habilidades prácticas y experiencias.

5.3.2.2. Competencia, Toma de Conciencia y Formación

La cooperativa tiene definido en el procedimiento selección y formación del personal así como la metodología a seguir para la detección de necesidades de formación y evaluación del mismo para todos aquellos trabajadores que realicen algún trabajo que tenga incidencia sobre el servicio.

Para ello la dirección:



**COAC “SALATE LTDA.”
MANUAL DE CALIDAD
SGC – ISO 9001:2008**

CÓDIGO: MC

VERSIÓN: 01

FECHA: 24/ 12 / 2015

- Determina las necesidades de competencia para el personal que realiza actividades que afectan a la calidad.
- Proporciona la información para satisfacer dichas necesidades.
- Evalúa la eficacia de la formación proporcionada.
- Asegura que sus empleados son conscientes de la relevancia e importancia de sus actividades y que contribuyen a la consecución de los objetivos de la calidad.

5.3.3. Infraestructura

La dirección de “SALATE LTDA.” proporciona las instalaciones, el espacio de trabajo, los equipos y los servicios de apoyo necesarios para lograr la conformidad del servicio.

5.3.4. Ambiente de Trabajo

“SALATE LTDA.” posee un adecuado ambiente de trabajo para lograr la conformidad con los requisitos del servicio a prestar a nuestros socios.

5.4. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

5.4.1. Planificación de la Realización del Producto

La calidad final de los productos proporcionados al cliente es el resultado de acciones planificadas y sistemáticas. Para prevenir defectos y minimizar la variación en las actividades requeridas para la realización, el gerente general y el responsable de calidad según corresponda, desarrollarán una planificación para el resto de sus procesos y servicios en donde deberá determinar:

- Los objetivos de calidad para el producto.
- La necesidad de establecer procesos y documentación y proporcionar recursos para el producto o servicio.
- Actividades de verificación y validación y los criterios para la aceptación;



- Los registros que sean necesarios para proporcionar confianza con la conformidad de los procesos y de los productos resultantes.

5.4.2. Procesos Relacionados con el Cliente

5.4.2.1. Determinación de los Requisitos Relacionados con el Producto

“SALATE LTDA.” mediante el procedimiento revisión del contrato, asegura que todos los requisitos del producto son entendidos, a fin de que puedan satisfacer las expectativas del cliente, con ello se garantiza la correcta interpretación de los requisitos de los productos solicitados por los socios y se evitan incidencias o reclamaciones de fácil prevención.

5.4.2.2. Revisión de los Requisitos Relacionados con el Producto

Previo a comprometerse a suministrar un producto, “SALATE LTDA.” se asegura que se han revisado los requerimientos del socio. Esta revisión se lleva a cabo por personal calificado, jefe de créditos y gerente general.

5.4.2.3. Comunicación con el Cliente

La cooperativa tiene determinados unos canales de comunicación eficaces con los socios para:

Obtener información sobre el producto.

Consultas, contratos, incluyendo las reclamaciones.

La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

Los medios de comunicación utilizados son aquellos que nos permiten tener una comunicación oportuna y pueden ser: teléfono, fax, e-mail u otros.



5.4.3. Compras

5.4.3.1. Proceso de Compras

La calidad del proceso y del producto final no se puede obtener si no se parte de los profesionales adecuados.

“SALATE LTDA.” ha definido los productos y servicios que pueden influir en la calidad final del servicio ofrecido a los socios.

En base a este criterio, los suministradores de estos productos son evaluados de acuerdo a tal procedimiento, donde se establecen las acciones necesarias para asegurarse de que los controles del sistema de calidad de su suministrador son efectivos.

5.4.3.2. Información de Compras

En todos los pedidos se especifican con claridad la denominación, tipo, tamaño y características de los elementos que se pretende adquirir.

Una vez preparados los pedidos, se envían a los responsables de los departamentos usuarios, a fin de que comprueben que los elementos que se solicitan coinciden con sus respectivas necesidades y requisitos.

5.4.3.3. Verificación de Productos Adquiridos

Todos los materiales o recursos adquiridos son inspeccionados a su llegada a la cooperativa según el control de recepción.



5.4.4. Producción y Prestación de Servicio

5.4.4.1. Control de la Prestación de Servicios

La prestación del servicio se realizará de acuerdo con las condiciones de control planificadas de antemano, que incluirán lo siguiente:

- Las especificaciones que definan de forma completa el producto final.
- Los procedimientos que defiendan los procesos, cuando sea necesario.
- La utilización de los equipos e infraestructura adecuados.
- La ejecución de las acciones de control planificadas.
- La ejecución de acciones de expedición, entrega y posteriores a la entrega.

5.4.4.2. Validación de los Procesos de la Producción y la Prestación de Servicios

“SALATE LTDA.”, realiza la verificación del cumplimiento con las especificaciones establecidas, para todos sus productos, por lo que no requiere validar los procesos de brindar el servicio.

5.4.4.3. Propiedad del Cliente

Los bienes que los clientes de “SALATE LTDA.” nos confían serían identificados, verificados, protegidos y salvaguardados bajo los mismos estándares como si de un suministro ajeno se tratara y en caso de no conformidad, deberá comunicarse por escrito dicha anomalía. En caso de pérdida, daño o inutilización de algún producto aportado por el cliente, se le comunicará por escrito, a fin de que tome las medidas correspondientes.



4.7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento y de Medición

“SALATE LTDA.” no dispone de un control de los dispositivos de seguimiento y de medición este apartado se excluye del sistema de gestión de calidad.

5.5.MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

5.5.1. Generalidades

“SALATE LTDA.”, mediante procesos de medición, análisis y mejora, la organización establecerá sistemas para garantizar:

- La conformidad del producto con los requisitos planificados.
- El cumplimiento del sistema de gestión de la calidad y de sus procedimientos.
- La mejora continua del sistema y de sus procesos.

Los conceptos estadísticos básicos y herramientas estadísticas tales como variación, control de capacidad del proceso son comprendidos y utilizados en toda la organización de “SALATE LTDA.” como soporte para el análisis y solución de problemas de calidad.

5.5.2. Seguimiento y Medición

5.5.2.1. Satisfacción del Cliente

La organización establecerá sistemas para determinar el grado de satisfacción del cliente en lo que se refiere al disfrute de nuestros productos o servicios. La única forma de conocer la satisfacción del cliente en lo que se refiere a la calidad de nuestros productos o servicios es la consulta permanente y amigable de sus sentimientos respecto al suministro recibido.



“SALATE LTDA.” mantienen con la totalidad de los clientes una relación intensa y continuada a fin de conocer sus impresiones sobre los productos y/o servicios suministrados, atendiendo sus reclamaciones y proponiéndoles realizar sugerencias sobre la forma de aumentar su satisfacción.

5.5.2.2. Auditoría Interna

Como uno de los métodos más eficaces para la revisión del sistema de calidad y mejora continua de los procesos, se desarrollarán auditorías internas de acuerdo con un programa establecido.

Los objetivos de las auditorías internas son:

- Determinar el grado de cumplimiento del sistema de calidad establecido por la organización y de los procedimientos documentados y si es conforme con los requisitos de esta norma internacional.
- Determinar el grado de implantación del sistema de gestión de calidad.

5.5.2.3. Seguimiento y Medición de Procesos

“SALATE LTDA.” se asegura que los procesos son capaces para alcanzar los objetivos planificados mediante las correspondientes actividades de seguimiento, medición o estimación y en el caso de que no se alcancen tomará las acciones correctivas necesarias para garantizar la conformidad de los productos con sus especificaciones. La representación del ciclo de la mejora continua enunciado por Deming, es perfectamente aplicable la mejora de procesos.

Todos los empleados son responsables de que sus actividades se desarrollan de acuerdo con el procedimiento vigente, para lo cual realizarán comprobaciones periódicas, tanto de



la metodología de trabajo, como de los recursos, materiales, cumplimiento de parámetros y tiempos de trabajo.

5.5.2.4. Seguimiento y Medición del Producto

Durante los sucesivos procesos de prestación del servicio, “SALATE LTDA.” establece un sistema de seguimiento y medición, a fin de comprobar que éste cumple con las especificaciones determinadas.

5.5.3. Control del Producto no Conforme

Los productos no conformes son corregidos en caso que sea posible y sometido a una nueva verificación después de su corrección para demostrar su conformidad. En este caso “SALATE LTDA.” adopta las acciones apropiadas respecto a las consecuencias de la no conformidad.

5.5.4. Análisis de Datos

“SALATE LTDA.” debe recopilar y analizar los datos apropiados para determinar la adecuación y la eficiencia del sistema de gestión de la calidad y para identificar dónde pueden realizarse mejoras. Estos datos son utilizados para proporcionar información sobre:

- La satisfacción y/o insatisfacción de los clientes.
- La conformidad con los requisitos del cliente.
- Las características de los procesos, producto y sus tendencias.
- Los proveedores.



5.5.5. Mejora

5.5.5.1. Mejora Continua

“SALATE LTDA.” desarrolla de manera continua mejoras en los procesos que forman parte del sistema de gestión de calidad. Estas mejoras están basadas en la aplicación de la política de calidad, la consecución de los objetivos de calidad, los resultados de las revisiones de la dirección.

La solución a las no conformidades establecidas en las auditorías internas, el análisis estadístico del proceso productivo.

En el procedimiento acciones correctivas, preventivas y mejoras **PR011-PACPM** la organización planifica y gestiona los procesos necesarios para la mejora continua el sistema de gestión de la calidad.

5.5.5.2. Acción Correctiva

“SALATE LTDA.” tiene definido en el procedimiento acciones correctivas, preventivas y mejoras **PR011-PACPM** la forma de llevar a cabo acciones para corregir o eliminar las no conformidades con el objeto de que no vuelvan a ocurrir.

5.5.5.3. Acción Preventiva

En el procedimiento acciones correctivas, preventivas y mejoras **PR011-PACPM** se describe el método para identificar acciones preventivas con la finalidad de eliminar las causas potenciales de no conformidad al objeto de prevenir su aparición. Las acciones preventivas deben ser apropiadas al impacto de los problemas encontrados.



COAC "SALATE LTDA."
MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS
SGC – ISO 9001:2008

CÓDIGO: MP

VERSIÓN: 01

FECHA: 01/ 01 / 2016

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Copia Controlada

N° Copia.....

Copia no Controlada

TABLA DE REVISIONES

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN			
01	01/01/2016				
ELABORADO POR: Ing. Jenny Chicaiza		REVISADO POR: Ing. Diego Llagua			
APROBADO POR: Ing. Diego Llagua					
FECHA:	01/01/2016	FECHA:	01/01/2016	FECHA:	01/01/2016
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:	



**COAC “SALATE LTDA.”
MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS
SGC – ISO 9001:2008**

CÓDIGO: MP

VERSIÓN: 01

FECHA: 01/ 01 / 2016

ÍNDICE DE CONTENIDO

Objeto del manual.....	4
Alcance del manual	4
1. MAPA DE PROCESOS – MEJORA CONTÍNUA	5
1.1. Procedimientos Control de Documentos	6
1.2. Procedimiento de Control de Registros	10
1.3. Procedimiento Revisión por la Dirección	13
1.4. Procedimientos de Gestión Gerencial	15
1.5. Procedimientos de Gestión de Calidad	17
1.6. Procedimientos para la Gestión de Compras	19
1.7. Procedimientos para la Gestión del Servicio	21
1.8. Procedimientos para la Gestión de Mantenimiento	23
1.9. Procedimientos para la Gestión de Recursos	25
1.10. Procedimientos para la Gestión Financiera.....	27
1.11. Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y Mejoras	29
1.12. Procedimiento Auditorías Internas	32
2. RESPONSABLE: GERENTE GENERAL	35
2.1. PROCESO 1:	35
2.2. PROCESO 2:	36
2.3. PROCESO 3:	37
2.4. PROCESO 4:	38
2.5. PROCESO 5:	39
2.6. PROCESO 6:	40
2.7. PROCESO 7:	41

2.8.	PROCESO 8:	42
2.9	PROCESO 9:	43
2.10	PROCESO 10:	44
2.11	PROCESO 11:	45
2.12	PROCESO 12:	46
3.	RESPONSABLE: CONTADOR GENERAL	47
3.1	PROCESO 1.-	47

	COAC "SALATE LTDA." MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SGC – ISO 9001:2008	CÓDIGO: MP
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 01/ 01 / 2016

3.2	PROCESO 2.-	48
3.3	PROCESO 3.-	49
3.4	PROCESO 4.-	50
3.5	PROCESO 5.-	51
3.6	PROCESO 6.-	52
3.7	PROCESO 7.-	53
3.8	PROCESO 8.-	54
3.9	PROCESO 9.-	55
3.10	PROCESO 10.-	56
4.	RESPONSABLE: AUXILIAR DE CRÉDITO	57
4.1	PROCESO 1.-	57
4.2	PROCESO 2.-	58
4.3	PROCESO 3.-	59
4.4	PROCESO 4.-	60
4.5	PROCESO 5.-	61
6.	DISEÑO DE REGISTROS	62
5.1.	Registro Acta de Revisión por la Dirección	62
5.2.	Registro Acta de Flujo de Caja	63

5.3.	Registro de Encuesta de Satisfacción del Cliente	64
5.4.	Registro de Quejas y Reclamos	65
5.5.	Registro de Incidencia y Evaluación del Proveedor	66
5.6.	Registro de Control de Recepción	67
5.7.	Registro de Orden de Trabajo	68
5.8.	Registro de Orden de Trabajo para Mantenimiento.....	69
5.9.	Registro de Selección y Formación del Personal.....	70
5.10.	Registro de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.....	73
5.11.	Registro de Informe de No Conformidades	74
5.12.	Registro de Auditoría Interna	75
5.13.	Registro de Informe de Auditoría Interna.....	76

	COAC “SALATE LTDA.” MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SGC – ISO 9001:2008	CÓDIGO: MP
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 01/ 01 / 2016

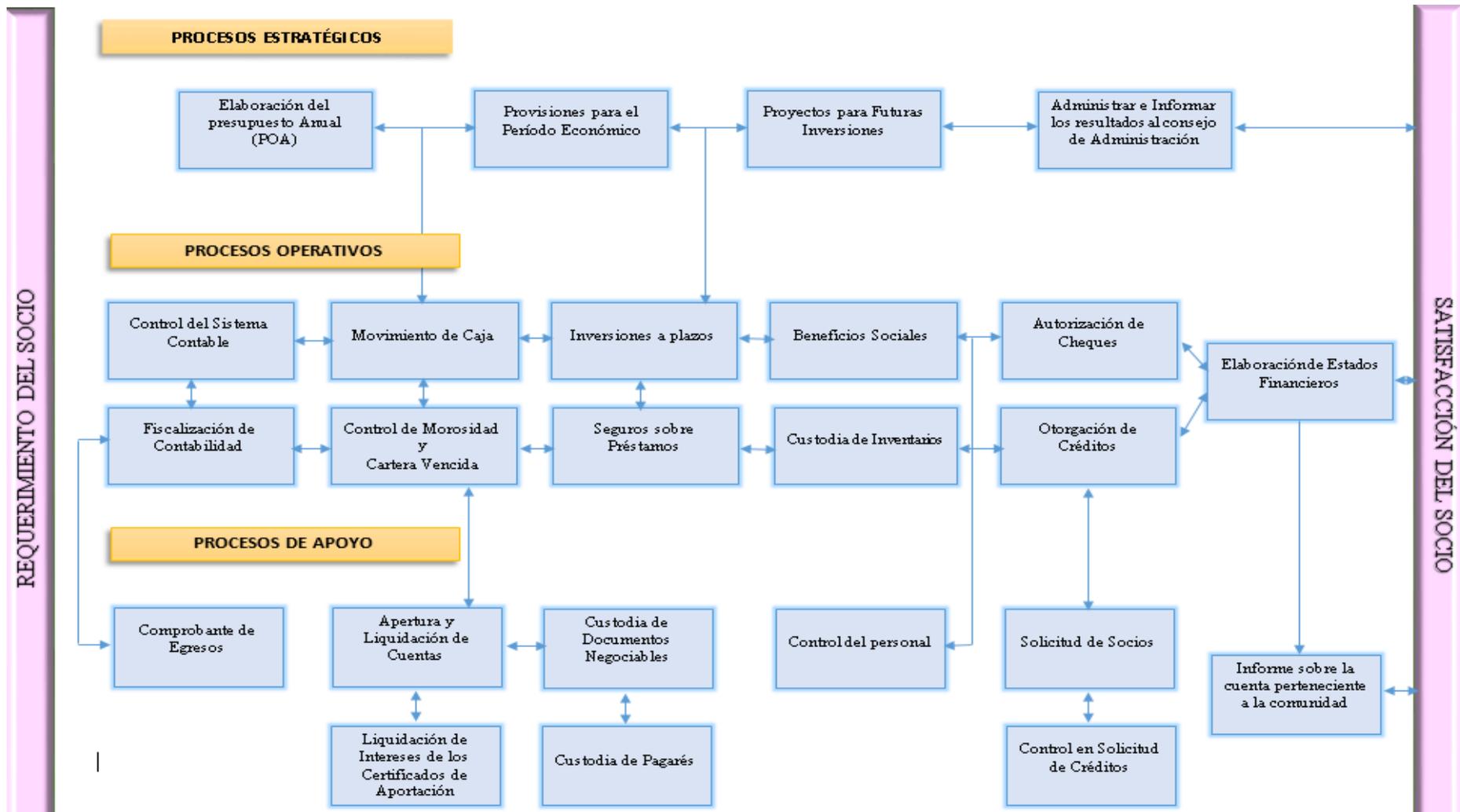
OBJETO DEL MANUAL

Facilitar la identificación de los procesos y procedimientos que contiene al ejercer las actividades desarrolladas dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Salate Ltda.”, con el fin de mejorar el entorno organizacional y conllevar a mejoras de satisfacción del cliente; controlando de manera eficaz y eficiente cada uno de los procedimientos establecidos.

ALCANCE DEL MANUAL

El presente manual de procedimientos es aplicable a todos los procedimientos que contiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Salate Ltda.”.

1. MAPA DE PROCESOS – MEJORA CONTÍNUA



1.1.Procedimientos Control de Documentos

 PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS		CÓDIGO: PR 01 - CD
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 01/ 01 / 2016
1. OBJETO	2. ALCANCE	5. RESPONSABILIDAD
Diseñar la metodología que elabora, verifica controla y aprueba el SGC la misma que se utilizara en la COAC "SALATE LTDA".	Para los documentos que forman parte del Sistema de la COAC "SALATE LTDA" (Manual de Calidad, Procedimientos, instrucciones de trabajo).	El deber del GG de implantar, mantener y asegurar el cumplimiento de este procedimiento RC quien redactará el procedimiento
3. REFERENCIAS	4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	6. EJECUCIÓN
<ul style="list-style-type: none"> ○ Manual de Calidad ○ Registro de Acta de Distribución 	<p>SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>GG: Gerente General.</p> <p>RC: Responsable de Calidad</p> <p>JC: Jefe de Créditos</p> <p>LMD: Lista Maestra de Documentos en la cual contiene documentos internos y externos, el número de copias y sus respectivos responsables.</p> <p>Documento Controlado: En este procedimiento se da la elaboración, revisión, aprobación y distribución.</p> <p>Copia Controlada: Se utilizará cuando solo se realicen cambios del documento original.</p> <p>Documento Obsoleto: Son documentos sustituidos o controlados.</p>	<p>6.1.Control de la Documentación Interna</p> <p>El RC será quien elabore los documentos según los lineamientos.</p> <p>El GG firmara los campos autorizados el mismo que verificará el cumplimiento con los procedimientos establecidos, incluye los documentos de LMD.</p> <p>EL RC se encargara de reproducción de fotocopias del documento, los entregara a los funcionarios respectivos y luego archivara los documentos originales para su constancia.</p>

6.2.PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD
Jefe de Créditos	1. Identificar la necesidad de elaboración de documentos para el cumplimiento de los requisitos del SGC.	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1[1. Identificar necesidad.] 1 --> 2[2. Elabora documentos] 2 --> 3[3. Designa responsabilidades] 3 --> 4[4. Actualiza y Revisa Documentos] 4 --> 5{5. Aprueba} 5 -- SÍ --> 6[6. Publica y difunde documentos] 5 -- NO --> 4 6 --> FIN([FIN]) </pre>
Jefe de Créditos	2. Elaborar los documentos y modificarlos si es necesario.	
Responsable de Calidad	3. Designar al responsable de la elaboración y revisión del documento.	
Responsable de Calidad	4. Actualiza el documento en relación con las actividades.	
Gerente General	5. Aprueba el documento original y legaliza con las firmas correspondientes.	
Responsable de Calidad	6. Se publica distribuye los documentos registrándolos en la lista maestra de documentos y difunde en las reuniones mediante las notificaciones conjuntamente con las fotocopias de los documentos.	

6.3. Control de la documentación Externa

6.3.1. Especificaciones del cliente:

El Jefe de Créditos JC cuando llega la documentación nueva o por modificación lo sella y lo adjunta con la fecha de entrada del documento y anula las especificaciones del cliente apoyándose con las copias.

6.3.2. PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD
Jefe de Créditos	1. Identificar la necesidad de elaboración de documentos externo para el cumplimiento de los requisitos de mejora del SGC.	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> S1[1. Identificar documento] S1 --> S2[2. Información del documento] S2 --> D3{3. Afecta?} D3 -- SÍ --> S4[4. Difundir documentación] D3 -- NO --> S2 S4 --> S5[5. Implementa y actualiza.] S5 --> FIN([FIN]) </pre>
Responsable de Calidad	2. Estar informado sobre la posible afectación del documento externo de SGC.	
Responsable de Calidad	3. Si se afecta incluir un registro.	
Responsable de Calidad	4. Difundir la documentación a los interesados con fotocopias autorizadas.	
Gerente General	5. Luego de la implementación se realizara actualizaciones de los documentos externos en la LMD	

6.3.3. Codificación para el Control de Documentos	
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO
MC	Manual de Calidad
PR 01-CD	Procedimiento de Control de Documentos
PR 02-CRG	Procedimiento de Control de Registros
PR 03-RPD	Procedimiento Revisión por la Dirección
PR 04-GG	Procedimiento de Gestión Gerencial
PR 05-GC	Procedimiento de Gestión de Calidad
PR 06-GCO	Procedimiento para la Gestión de Compras
PR 07-GS	Procedimiento para la Gestión del Servicio
PR 08-GM	Procedimiento para la Gestión de Mantenimiento
PR 09-GR	Procedimiento para la Gestión de Recursos
PR 10-GF	Procedimiento para la Gestión Financiera
PR 11-PACPM	Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y Mejoras
PR 12-AI	Procedimiento Auditorías Internas

1.2.Procedimiento de Control de Registros

 PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS		CÓDIGO: PR 02 - CRG
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 01/ 01 / 2016
1. OBJETO	2. ALCANCE	5. RESPONSABILIDAD
<p>Determinar y controlar las actividades del SGC en base a registros para la COAC “SALATE LTDA”.</p>	<p>La realización se extiende y aplica a todo el Sistema de Calidad de la COAC “SALATE LTDA”.</p>	<p>El deber del GG de implantar, mantener y asegurar el cumplimiento de este procedimiento así como de la aprobación del mismo, al igual que será quien revisara y coordinara las actividades relacionadas. Reunir la información requerida para su revisión respectiva por parte del RC quien redactará el procedimiento</p>
<p>3. REFERENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Manual de Calidad 	<p>4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS</p> <p>SGC: Sistema de Gestión de la Calidad. GG: Gerente General. RC: Responsable de Calidad JC: Jefe de Créditos LMR: Lista Maestra de Registros. ACPM: Acción Correctiva Preventiva y de Mejora. Almacenamiento: Lugar físico donde se archivan los documentos o registros. Identificación: Codificación que se caracteriza cada registro. Vigente: Tiempo en la que un registro deberá ser archivado.</p>	

6. EJECUCIÓN	
6.1.Elaboración.- los esquemas para la elaboración serán de forma libre y será a petición del RC Responsable de Calidad hacia al GG Gerente General que es el responsable de la dirección.	
6.2.Identificación de los Registros.- Los registros son mencionados de la siguiente manera:	
RG 01-ARD	Registro acta de revisión por la Dirección
RG 02-AFE	Registro Acta de Flujo de Efectivo
RG 03-ESC	Registro de encuestas de Satisfacción del Cliente
RG 04-QR	Registro de Quejas y Reclamos
RG 05-IEP	Registro de incidencia y evaluación del Proveedor
RG 06-CR	Registro de Control de Recepción
RG 07-OT	Registro de Orden de Trabajo
RG 08-OTM	Registro de Orden de Trabajo para Mantenimiento
RG 09-SFP	Registro de Selección y Formación del Personal
RG 10-ACPM	Registro de Acciones correctivas, Preventivas y de Mejora
RG 11-INC	Registro de Informe de No Conformidades
RG 12-AI	Registro de Auditoría Interna
6.3. Recibir, Analizar e Inspeccionar.- El GG es quien analizara y verificara todos los documentos referenciados de acuerdo a los procedimientos correspondientes ya que es el encargado de la Dirección. Y en casos excepcionales el documento lo rechazara por falta de elaboración errónea de los formatos.	
6.4.Registro en la Lista Maestra.- <ul style="list-style-type: none"> ○ Se archivan y actualizarán los registros originales y copias de los registros. ○ Al momento de autorizar la LMR se revisará los procedimientos para continuar con el proceso, caso contrario se eliminará. ○ Si un registro es eliminado por falla en el procedimiento la evidencia de la LMR se dará en el Registro de ACPM para dar soluciones al problema encontrado. 	
6.5.Almacenamiento y Protección de los Registros.- <ul style="list-style-type: none"> ○ Todos los documentos de registros del SGC serán archivados de tal forma que en su búsqueda facilite encontrarlos. ○ Los documentos físicos se archivarán en un lugar adecuado donde no se produzca deterioro de los mismos. ○ Los registros serán llenados de forma legible y sin enmendaduras y su archivo será adecuada sin dobleces para no tener problemas legibles cuando se los requiera. 	

7. PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD
Responsable de Calidad	1. Pide al GG para la elaboración de los registros los cuales no tienen formato libre.	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> S1[/1. Solicita elaboración de registros./] S1 --> D2{2. Autoriza} D2 -- NO --> S1 D2 -- SÍ --> S3[/3. Actualiza LMR/] S3 --> S4[/4. Orientación antes de su ejecución/] S4 --> S5[/5. Modificación en casos excepcionales./] S5 --> S6[/6. LMR archivados de forma pertinente../] S6 --> FIN([FIN]) </pre>
Gerente General	2. Aprueba solicitud.	
Responsable de Calidad	3. Actualiza la LMR	
Responsable de Calidad	4. Se orienta sobre el uso de los registros antes de ejecutarlos.	
Responsable de Calidad	5. Si existe casos excepcionales de modificación de los registros se acudiría al responsable para que tome medidas pertinentes.	
Responsable de Calidad	6. Los registros del SGC deberán ser llenados de forma legibles y almacenados en un lugar adecuado para evitar posibles deterioros.	

1.3.Procedimiento Revisión por la Dirección

 PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		CÓDIGO: PR 03 RPD
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 01/ 01 / 2016
1. OBJETO	2. ALCANCE	5. RESPONSABILIDAD
<p>Definir un método para la revisión del Sistema de Calidad por parte de la dirección para determinar la efectividad del SGC.</p>	<p>La realización se extiende y aplica a todo el Sistema de Calidad de la COAC “SALATE LTDA”.</p>	<p>El GG será el encargado de implantar, mantener y asegurar el cumplimiento de este procedimiento así como de la aprobación del mismo, al igual que será quien revisara y coordinara las actividades relacionados con el SGC de la COAC “SALATE LTDA”. El RC redactará el procedimiento que realice la cooperativa.</p>
3. REFERENCIAS	4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	
<ul style="list-style-type: none"> ○ Manual de Calidad. ○ Registros de Revisión por la Dirección. 	<p>SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>GG: Gerente General.</p> <p>RC: Responsable de Calidad</p> <p>JC: Jefe de Créditos</p> <p>Registro de Calidad.- Es un documento que facilita la evidencia recolectada sobre las actividades realizadas.</p>	
6. EJECUCIÓN		
<p>6.1.Base de Revisión.- Se basará en los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas y Objetivos de calidad • Resultados obtenidos por los servicios prestados y auditorías • Los componentes del SGC empleados para el desempeño. 		
<p>6.2.Periodicidad.- La revisión del SGC empleado se la realizara en un periodo anual.</p>		
<p>6.3. Metodología de la Revisión</p> <p>Los documentos realizados se enviaran al GG Y JC para la revisión del SGC, los mismos que realizaran la recopilación respectiva para la revisión.</p>		

7. PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD
Responsable de Calidad	1. Realiza convocatoria para la revisión del SGC.	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> S1[1. Convoca a reunión] S1 --> S2[2. Reúne información] S2 --> S3[3. Toma de decisiones] S3 --> S4[4. Realiza acta de reunión] S4 --> S5[5. Emite el acta] S5 --> FIN([FIN]) </pre>
Responsable de Calidad	2. Reúne los datos e información necesaria para la revisión del SGC.	
Responsable de Calidad Gerente General	3. Realiza la toma de decisiones adecuadas con la mejora, eficiencia, eficacia, y de servicios relacionados con el SGC y la cooperativa.	
Responsable de Calidad	4. Dejar constancia en el acta de reunión en el registro de revisión por la dirección.	
Responsable de Calidad	5. Emitir el acta a las partes interesadas de la cooperativa.	

1.4.Procedimientos de Gestión Gerencial

 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN GERENCIAL		CÓDIGO: PR 04 - GG
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 01/ 01 / 2016
1. OBJETO	2. ALCANCE	5. RESPONSABILIDAD
<p>Realizar un plan estratégico del SGC, y establecer la planeación operativa para que de esta manera permita lograr los objetivos y metas, que optimice la efectividad.</p>	<p>La realización se extiende y aplica a todo el Sistema de Calidad de la COAC “SALATE LTDA”.</p>	<p>El deber del GG de implantar, mantener y asegurar el cumplimiento de este procedimiento así como de la aprobación del mismo, al igual que será quien revisara y coordinara las actividades relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad de la COAC “SALATE LTDA”. Y reunir la información requerida para su revisión respectiva por parte del RC quien redactará el procedimiento</p>
<p>3. REFERENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Manual de Calidad 	<p>4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS</p> <p>SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>GG: Gerente General.</p> <p>RC: Responsable de Calidad</p> <p>JC: Jefe de Créditos</p>	

6. PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD
Gerente General	1. Denomina quienes conformaran el equipo de trabajo para la aplicación oportuna del SGC.	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1[1. Establecer el equipo de trabajo] 1 --> 2[2. Realiza actividades de entrega de crédito] 2 --> 3[3. Redacta procedimiento de crédito] 3 --> 4{4. Autoriza} 4 -- SÍ --> 5[5. Convoca a reuniones] 4 -- NO --> 3 5 --> 6[6. Ejecuta la Resolución.] 6 --> FIN([FIN]) </pre>
Jefe de Créditos	2. Realiza un informe sobre las actividades de otorgación de crédito.	
Responsable de Calidad	3. Redacta el procedimiento de créditos.	
Gerente General	4. Aprueba los procedimientos realizados	
Responsable de Calidad	5. Convoca a reuniones con los miembros de la cooperativa para emitir la resolución.	
Gerente General	6. Ejecuta las actividades con los miembros del personal.	

1.5.Procedimientos de Gestión de Calidad

 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CALIDAD		CÓDIGO: PR 05 - GC
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 01/ 01 / 2016
1. OBJETO	2. ALCANCE	5. RESPONSABILIDAD
Hacer cumplir la planeación del SGC y obtener resultados óptimos de calidad.	La realización se extiende y aplica a todo el Sistema de Calidad de la COAC “SALATE LTDA”.	El GG debe implantar, mantener y asegurar el cumplimiento de este procedimiento así como de la aprobación del mismo, al igual que será quien revisara y coordinara las actividades relacionados con el SGC de la COAC “SALATE LTDA”. Y reunir la información respectiva, y conjuntamente con el RC acoplara y verificaran el cumplimiento de la gestión de calidad diseñada para la cooperativa.
3. REFERENCIAS	4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	
<ul style="list-style-type: none"> ○ Manual de Calidad ○ Manual de Funciones 	<p>SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>GG: Gerente General.</p> <p>RC: Responsable de Calidad</p> <p>JC: Jefe de Créditos</p>	

6. PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD
Jefe de Créditos	1. Se elaborara un plan de las necesidades sobre los productos según el SGC.	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1[1. Identificara la necesidad] 1 --> 2[2. Conocer el objetivo y alcance para realizar el plan.] 2 --> 3[3. Revisa los procedimientos] 3 --> 4{4. Aprueba} 4 -- NO --> 2 4 -- SÍ --> 5[5. Convoca a reuniones] 5 --> 6[6. Verifica y controla el cumplimiento del objetivo] 6 --> FIN([FIN]) </pre>
Jefe de Créditos	2. Será necesario conocer los objetivos, alcance y diagrama de flujo sobre los procedimientos a emplear.	
Gerente General	3. Revisa los requisitos y la prestación de servicio que se va a emplear.	
Gerente General	4. Aprueba los procedimientos realizados	
Responsable de Calidad	5. Convoca a reuniones con los miembros de la cooperativa para emitir el informe aprobado.	
Gerente General Responsable de Calidad	6. Verifica y controla el adecuado cumplimiento del objetivo.	

1.6.Procedimientos para la Gestión de Compras

 PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE COMPRAS		CÓDIGO: PR 06 - GCO
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 01/ 01 / 2016
1. OBJETO	2. ALCANCE	5. RESPONSABILIDAD
Determinar estándares que ayuden con la correcta transacción de compras de la Cooperativa.	La realización se extiende y aplica a todo el Sistema de Calidad de la COAC “SALATE LTDA”.	<p>El GG mantendrá y asegurará el cumplimiento de este procedimiento así como de la aprobación del mismo, al igual que será quien revisara y coordinara las actividades relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad de la COAC “SALATE LTDA”.</p> <p>El RC redactará el procedimiento de lo que realice el JC sobre la comercialización de los productos conjuntamente con el C. Así como también el AS será quien custodie las instalaciones de la cooperativa.</p>
3. REFERENCIAS	4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	
<ul style="list-style-type: none"> ○ Manual de Calidad. ○ Registro de Control de Adquisiciones. 	<p>SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>GG: Gerente General.</p> <p>RC: Responsable de Calidad</p> <p>JC: Jefe de Créditos</p> <p>AS: Agente de Seguridad</p> <p>C: Contador</p>	

6. PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD
Jefe de Créditos	1. Identificar las carencias de las necesidades de las diferentes áreas.	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1[1. Identificar las necesidades] 1 --> 2[2. Elabora el pedido] 2 --> 3[3. Verifica Presupuesto] 3 --> 4{4. Autoriza} 4 -- NO --> 3 4 -- SÍ --> 5[5. Registra datos] 5 --> 6[6. Verifica y elabora registro de recepción] 6 --> 7[7. Satisfacción de requerimiento] 7 --> 8[8. Evaluación del producto] 8 --> FIN([FIN]) </pre>
Contador	2. Elaborar documentos de pedidos.	
Contador	3. Verifica el presupuesto que se requiere	
Gerente General	4. Autoriza el requerimiento	
Contador	5. Registra los datos e incidencia del proveedor	
Contador Agente de Seguridad	6. Verifica y Elabora el registro de recepción del producto	
Responsable de Calidad	7. Satisfacción del requerimiento	
Jefe de Créditos	8. Evalúa la incidencia del producto.	

1.7.Procedimientos para la Gestión del Servicio

 PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO		CÓDIGO: PR 07 - GS
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 01/ 01 / 2016
1. OBJETO	2. ALCANCE	5. RESPONSABILIDAD
Brindar calidad y flexibilidad de los servicios de la Cooperativa y tener una ventaja competitiva a su entorno.	La realización se extiende y aplica a todo el Sistema de Calidad de la COAC “SALATE LTDA”.	<p>El GG mantendrá y asegurará el cumplimiento de este procedimiento así como de la aprobación del mismo, al igual que será quien revisara y coordinara las actividades relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad de la COAC “SALATE LTDA”.</p> <p>El RC redactará el procedimiento de lo que realice el JC sobre la comercialización de los productos.</p>
3. REFERENCIAS	4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	
<ul style="list-style-type: none"> ○ Manual de Calidad. ○ Registro de Orden de Trabajo 	<p>SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>GG: Gerente General.</p> <p>RC: Responsable de Calidad</p> <p>JC: Jefe de Créditos</p>	

6. PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD
Jefe de Créditos	1. Realizar un plan de servicios acorde a las necesidades de los socios	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> S1[1. Plan de servicios.] S1 --> S2[2. Registrar servicio] S2 --> D3{3. Autoriza} D3 -- SÍ --> S4[Verifica el servicio] S4 --> FIN([FIN]) D3 -- NO --> S1 </pre>
Jefe de Créditos	2. Registrar e informar el servicio que se entregará.	
Gerente General	3. Determinará si el servicio es entregado o no.	
Responsable de Calidad	4. Verificara el servicio entregado bajo un control de registro.	

1.8.Procedimientos para la Gestión de Mantenimiento

 PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE MANTENIMIENTO		CÓDIGO: PR 08 - GM
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 01/ 01 / 2016
1. OBJETO	2. ALCANCE	5. RESPONSABILIDAD
<p>Realizar un mantenimiento preventivo sobre las máquinas y equipos que son utilizados dentro de la entidad para la prestación de servicios.</p>	<p>La realización se extiende y aplica a todo el Sistema de Calidad de la COAC “SALATE LTDA”.</p>	<p>El GG mantendrá y asegurará el cumplimiento de este procedimiento así como de la aprobación del mismo, al igual que será quien revisara y coordinara las actividades relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad de la COAC “SALATE LTDA”.</p>
3. REFERENCIAS	4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	<p>El RC redactará el procedimiento de lo que realice el JC sobre la comercialización de los productos conjuntamente con el C. Así como también el AS será quien custodie las instalaciones de la cooperativa conjuntamente con el TM que mantendrá en buen estado los equipos y maquinas.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ○ Manual de Calidad. ○ Registro de Orden de Trabajo de mantenimiento. ○ Registro de mantenimiento. 	<p>SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>GG: Gerente General.</p> <p>RC: Responsable de Calidad</p> <p>JC: Jefe de Créditos</p> <p>AS: Agente de Seguridad</p> <p>C: Contador</p> <p>TM: Técnico en mantenimiento.</p>	

6. PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD
Agente de Seguridad	1. Revisará si la anomalía tiene solución inmediata o necesariamente comunicar al Técnico en mantenimiento.	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> S1[1. Detecta el daño] S1 --> S2[2. Reporta el daño] S2 --> S3[3. Determina la clase de daño] S3 --> S4[4. Reporte al jefe inmediato] S4 --> S5{5. Autoriza} S5 -- SÍ --> S6[6. Comprueba el funcionamiento] S5 -- NO --> S3 S6 --> S7[7. Evalúa periódicamente los equipos o máquinas.] S7 --> FIN([FIN]) </pre>
Agente de Seguridad	2. Reportara el daño mediante la orden de mantenimiento.	
Técnico en mantenimiento	3. Determina la clase de daño que tiene el equipo o máquina.	
Técnico en mantenimiento	4. Reporte inmediato al Jefe inmediato.	
Jefe de Créditos.	5. Evalúa y autoriza la reparación respectiva.	
Técnico en mantenimiento	6. Corrige la anomalía y comprueba su funcionamiento.	
Responsable de Calidad Técnico en mantenimiento	7. Realiza una evaluación en un lapso de tiempo se 15 días el funcionamiento de las máquinas y equipos.	

1.9.Procedimientos para la Gestión de Recursos

 PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE RECURSOS		CÓDIGO: PR 09 - GR
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 01/ 01 / 2016
1. OBJETO	2. ALCANCE	5. RESPONSABILIDAD
<p>Definir actividades con los diferentes consejos que conforman la cooperativa para la gestión de recursos en base al SGC.</p>	<p>La realización se extiende y aplica a todo el Sistema de Calidad de la COAC "SALATE LTDA".</p>	<p>El GG será el encargado de implantar, mantener y asegurar el cumplimiento de este procedimiento así como de la aprobación del mismo, al igual que será quien revisara y coordinara las actividades relacionados con el SGC de la COAC "SALATE LTDA". El RC redactará el procedimiento que realice la cooperativa sobre la gestión de recursos.</p>
3. REFERENCIAS	4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	
<ul style="list-style-type: none"> ○ Manual de Calidad. ○ Registros de SGC. 	<p>SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>GG: Gerente General.</p> <p>RC: Responsable de Calidad</p> <p>JC: Jefe de Créditos</p>	

6. PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD
Gerente General Jefe de Créditos Miembros de los diferentes consejos	1. Los jefes inmediatos conjuntamente con los consejos determinarán gestiones eficientes de los recursos.	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[1. Determina Gestiones de recursos.] A --> B[3. Revisar complicaciones] B --> C{3. Autoriza} C -- SÍ --> D[4. Registra en los documentos respectivos] C -- NO --> A D --> E[5. Solicita servicios] E --> FIN([FIN]) </pre>
Gerente General	2. Revisar si no se da complicaciones momentáneas o futuras.	
Gerente General	3. Determina recursos para gestiones de capacitación	
Técnico en mantenimiento	4. Si se dan resultados óptimos lo registrara en los documentos de de selección y formación del personal	
Jefe de Créditos.	5. Solicita servicios para las diferentes áreas	

1.10. Procedimientos para la Gestión Financiera

 PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN FINANCIERA		CÓDIGO: PR 10 - GF
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 01/ 01 / 2016
1. OBJETO	2. ALCANCE	5. RESPONSABILIDAD
<p>Administrar los recursos de la COAC “SALATE LTDA” para cubrir los gastos necesarios para el buen funcionamiento de la entidad con el control adecuado de los ingresos y gastos de la cooperativa.</p>	<p>La realización se extiende y aplica a todo el Sistema de Calidad de la COAC “SALATE LTDA”.</p>	
3. REFERENCIAS	4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	
<ul style="list-style-type: none"> ○ Manual de Calidad. ○ Registros de Revisión por la Dirección 	<p>SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>GG: Gerente General.</p> <p>RC: Responsable de Calidad</p> <p>JC: Jefe de Créditos</p> <p>C: Contador</p>	

6. PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD
Gerente General	1. Determina las necesidades de los recursos financieros.	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[2. Determina Gestiones financiera] A --> B[2. Expone] B --> C[3. Previsión y Aprobación] C --> D[4. Conoce respuestas] D --> E[5. Controla y da seguimiento] E --> FIN([FIN]) </pre>
Jefe de Créditos	2. Expone las necesidades	
Gerente General	3. Realiza determinación de las necesidades de financiación externa.	
Gerente General	4. Fortalecimiento de conocimiento sobre las respuestas positivas o negativas de la situación financiera de la Cooperativa.	
Gerente General	5. Controla y da un adecuado seguimiento según se dé el cumpliendo el objetivo.	

1.11. Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y Mejoras

 PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y MEJORAS		CÓDIGO: PR 11 - PACPM
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 01/ 01 / 2016
1. OBJETO	2. ALCANCE	5. RESPONSABILIDAD
<p>Buscar el mejoramiento continuo del SGC identificando las no conformidades y determinando las acciones correctivas, preventivas y mejoras de la COAC “SALATE LTDA”.</p>	<p>La realización se extiende y aplica a todo el Sistema de Calidad donde se identificaran las no conformidades.</p>	<p>El GG será el encargado de implantar, mantener y asegurar el cumplimiento de este procedimiento así como de la aprobación del mismo, al igual que será quien revisara y coordinara las actividades relacionadas.</p>
3. REFERENCIAS	4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	
<ul style="list-style-type: none"> ○ Manual de Calidad. ○ Registros de Acciones Correctivas, Preventivas y Mejora. ○ Registro de Quejas y Reclamos ○ Registro de Informe de No Conformidades. 	<p>SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>GG: Gerente General.</p> <p>RC: Responsable de Calidad</p> <p>Acción Correctiva.- Es la acción que se toma para eliminar la causa de una no conformidad.</p> <p>Acción Preventiva.- Es la acción que se toma para eliminar la causa de una no conformidad potencial.</p> <p>No Conformidad.- Es la falta de cumplimiento de un requisito que se ha establecido.</p>	
6. EJECUCIÓN		

- Cualquier funcionario de la Cooperativa podrá solicitar una acción correctiva, preventiva o mejora al GG.
- La solicitud que el GG revise la aprobará según las circunstancias si será necesaria la implementación de las acciones correctivas o de mejora o las corrige de forma inmediata.
- Se designara a n responsable para la apertura de la acción de ACPM.
- El o los responsables estudiarán las acusas de la problemática y las evaluara según la función de su importancia y se adjuntara el respectivo registro de ACPM.
- El GG o el Auditor evaluara los resultados de las acciones tomadas y si persisten los errores luego de la implementación de las ACPM se analizará nuevamente la acción a tomarse.

6.1. Acciones Correctivas

6.1.1. Origen: Las acciones correctivas se establecen a partir de:

- Reclamamos de socios u anomalías con el proveedor encontrados en las no conformidades internas.
- Las no conformidades encontradas por parte de auditoria interna.

6.2. Acciones Preventivas

6.2.1. Origen: Las acciones Preventivas se establecen a partir de:

- Recomendaciones de los socios.
- No conformidades internas.
- Posibles desviaciones que afecten los procesos y la conformidad de los servicios de la cooperativa.

6.3.PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD
Gerente General	1. Identificar las no conformidades internas	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A1[1. Identificar la necesidad.] A1 --> A2[2. Elaboración de registros] A2 --> A3[3. Revisión y Aprobación] A3 --> A4[4. Control y seguimiento.] A4 --> FIN([FIN]) </pre>
Gerente General	2. Basarse en el objetivo y el alcance de los procedimientos para la elaboración de los registros.	
Gerente General	3. Para la aprobación respectiva se basara en lo q establece el SGC.	
Gerente General	4. Realiza el control respectivo de los registros ejecutados.	

1.12. Procedimiento Auditorías Internas

 PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS		CÓDIGO: PR 12 - AI
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 01/ 01 / 2016
1. OBJETO	2. ALCANCE	5. RESPONSABILIDAD
<p>Planificar y Ejecutar las auditorías internas de calidad para mejorar la efectividad del SGC en la cooperativa conjuntamente con la ayuda de la norma ISO 9001: 2008 y sus requisitos.</p>	<p>La realización se extiende y aplica a todo el Sistema de Calidad de la COAC “SALATE LTDA”.</p>	<p>El GG será el encargado de implantar, mantener y asegurar el cumplimiento de este procedimiento así como de la aprobación del mismo, al igual que será quien revisara y coordinara las actividades relacionadas.</p>
3. REFERENCIAS	4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	
<ul style="list-style-type: none"> ○ Manual de Calidad. ○ Registro de Auditorías Internas 	<p>SGC: Sistema de Gestión de la Calidad. GG: Gerente General. RC: Responsable de Calidad</p> <p>Auditoria del Sistema de Calidad.- Es un examen sistemático e independiente que sirve para determinar las actividades y resultados de la calidad.</p> <p>Auditor.- Persona especializada en auditorias del SGC.</p> <p>No conformidad: incumplimiento con la norma ISO 9001:2008.</p>	

6. EJECUCIÓN

6.1. Programación de Auditorías Internas

Se toma a consideración la importancia de los procesos para la realización del plan de auditorías internas.

6.2. Selección y Calificación de Auditores.- deberán cumplir los siguientes requisitos:

- Ser independientes en su trabajo.
- Formación académica superior.
- Experiencia mínima de 6 meses
- Aprobar el curso de auditores dictado por organismos externos o por la cooperativa.

6.3. Realización de Auditorías

- Las auditorías se realizarán de acuerdo al formato correspondiente al sistema a auditar.
- Se revisarán todos los documentos pertinentes para realizar la auditoría.

6.4. Registro de los Resultados de las Auditorías

El auditor al finalizar la auditoría realizará un informe de auditoría en donde se dará a conocer los resultados de las auditorías para el respectivo análisis de las no conformidades.

6.5. Seguimiento de los resultados de la Auditoría

El auditor conjuntamente con el responsable de calidad serán quienes controlen la implantación de las acciones propuestas por el departamento auditado para su ejecución.

6.6. Identificación y Archivo

Todos los archivos de planificación e informes de auditorías serán archivados en el departamento de calidad.

7. PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD
Gerente General	1. Establecer plan de auditorías anuales	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> S1[1. Plan de auditoría] S1 --> S2[2. Cumplir con los requisitos] S2 --> S3[3. Cumplir con los formatos] S3 --> S4[4. Emitir Informe] S4 --> S5[5. Comprueba las propuestas.] S5 --> S6[6. Archiva documentos auditados] S6 --> FIN([FIN]) </pre>
Responsable de Calidad	2. Llevar a cabo las auditorías con el personal que se involucre.	
Responsable de Calidad	3. Cumplir con el formato para la realización de auditorías.	
Responsable de Calidad	4. Emitir el informe de auditoría con las conformidades y no conformidades encontradas.	
Responsable de Calidad	5. El auditor comprueba las propuestas hechas	
Responsable de Calidad	6. Todos los documentos de auditoría de calidad serán archivados respectivamente.	



**COAC "SALATE LTDA."
MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS
SGC – ISO 9001:2008**

CÓDIGO: MP

VERSIÓN: 01

FECHA: 01/ 01 / 2016

La cooperativa también se ha basado en el manual de funciones para establecer los procedimientos necesarios que aplica la organización detallándolos de la siguiente forma:

2. RESPONSABLE: GERENTE GENERAL

2.1. PROCESO 1:

Administrar e informar al consejo de administración los resultados.

OBJETIVO: Organizar y responsabilizarse sobre la administración de la Cooperativa e informar al menos mensualmente al consejo de administración de los resultados.

META: Resultados económicos positivos.

ACTIVIDADES:

1. Revisar los informes económicos de años anteriores
2. Comparar resultados obtenidos
3. Analiza los aspectos financieros
4. Convocar con anterioridad a una reunión para un informe de resultados
5. Da a conocer los resultados y emite conclusiones.

RECURSOS:

1. Computador
2. Impresora
3. Hojas de papel bond

INDICADOR

% de informes presentados mensualmente

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de informes emitidos}}{\text{N}^\circ \text{ de informes proyectados}}$$

ENTRADAS

Resultados de los informes

SALIDAS

Documentos e informes aprobados



**COAC "SALATE LTDA."
MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS
SGC – ISO 9001:2008**

CÓDIGO: MP

VERSIÓN: 01

FECHA: 01/ 01 / 2016

2.2. PROCESO 2:

Custodia de los inventarios

OBJETIVO: Actualizar y mantener bajo su custodia los inventarios de bienes y valores de la entidad.

META: Inventarios controlados.

ACTIVIDADES:

1. Establecer políticas de control y manejo de inventarios
2. Realizar sanciones por incumplimiento las políticas de custodia de inventarios
3. Dar a conocer las políticas y sanciones establecidas
4. Ejecutar las políticas sanciones existentes.

RECURSOS:

1. Computador
2. Impresora
3. Hojas de papel bond

INDICADOR

% de actualización de inventarios

Total inventarios

Nº de bienes adquiridos

ENTRADAS

Inventarios existentes y nuevos

SALIDAS

Actualizaciones de Inventarios



COAC "SALATE LTDA."
MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS
SGC – ISO 9001:2008

CÓDIGO: MP

VERSIÓN: 01

FECHA: 01/ 01 / 2016

2.3. PROCESO 3:

Datos solicitados por los socios y por el organismo de control.

OBJETIVO: Suministrar todos los datos que le soliciten los socios o los organismos de control de la Cooperativa.

META: Proporcionar datos verídicos y exactos

ACTIVIDADES:

1. Conocer información relacionado con el sistema cooperativo
2. Aprobar el diseño de documentos informativos para dar a conocer la situación real de la cooperativa
3. Realizar y emitir un informe actualizado sobre los porcentajes de créditos, ahorros y pólizas aplicados dentro de la cooperativa

RECURSOS:

1. Computador
2. Internet
3. Impresora
4. Hojas de papel bond

INDICADOR

% de Información emitida

Total informes

Nº de informes emitidos

ENTRADAS

Solicitudes por parte de los socios y organismos de control

SALIDAS

Informes y datos solicitado



2.4. PROCESO 4:

Suspensión de empleados.

OBJETIVO: Nombrar, aceptar renunciaciones y cancelar a los empleados cuya designación o remoción no correspondan a otros organismos de la Cooperativa.

META: Verificar pedidos de renunciaciones y sus causas.

ACTIVIDADES:

1. Informarse de la situación laboral del empleado
2. Aprobar la renuncia o cancelación
3. Emitir un informe en reuniones de consejo de administración sobre la renuncia o cancelación de personal.

RECURSOS:

1. Computador
2. Internet
3. Impresora
4. Hojas de papel bond

INDICADOR

% de Empleados Suspendidos

Total empleados

Nº empleados suspendidos

ENTRADAS

Solicitudes o informes de renunciaciones o suspensiones por parte de los empleados.

SALIDAS

Resoluciones emitidas por parte de la alta dirección.



**COAC "SALATE LTDA."
MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS
SGC – ISO 9001:2008**

CÓDIGO: MP

VERSIÓN: 01

FECHA: 01/ 01 / 2016

2.5. PROCESO 5:

Fiscalización de contabilidad.

OBJETIVO: Inspeccionar que se lleve correctamente la Contabilidad

META: Informes Contables exactos

ACTIVIDADES:

1. Observar el cumplimiento de las normas de contabilidad
2. Revisar los informes emitidos por parte del departamento de contabilidad
3. Verificar ingresos y egresos mensuales.
4. Aprueba resultados obtenidos y lo regresa al departamento de contabilidad para su archivo.

RECURSOS:

1. Computador
2. Internet

INDICADOR

% Informes Contables

Total informes mensuales

Nº Informes de Contabilidad

ENTRADAS

Informes contables.

SALIDAS

Informes revisados y aprobados.



**COAC "SALATE LTDA."
MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS
SGC – ISO 9001:2008**

CÓDIGO: MP

VERSIÓN: 01

FECHA: 01/ 01 / 2016

2.6. PROCESO 6:

Autorización de cheques.

OBJETIVO: Firmar los cheques conjuntamente con el Presidente.

META: Cumplir con la emisión de cheques Planificados

ACTIVIDADES:

1. Verificar si hay fondos
2. Comprobar los datos del cliente
3. Autorizar y firmar el cheque

RECURSOS:

1. Computador
2. Esfero grafico

INDICADOR

% Cheques autorizados

Total cheques aprobados mensualmente

Nº de cheques emitidos

ENTRADAS

Petición de cheques a autorizar.

SALIDAS

Cheques autorizados y firmados.



**COAC "SALATE LTDA."
MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS
SGC – ISO 9001:2008**

CÓDIGO: MP

VERSIÓN: 01

FECHA: 01/ 01 / 2016

2.7. PROCESO 7:

Elaboración del presupuesto anual (POA).

OBJETIVO: Colaborar con el Consejo de Administración en la elaboración del presupuesto anual.

META: Cumplir con lo establecido en el POA

ACTIVIDADES:

1. Revisa el informe presupuestal
2. Emite criterios respecto al presupuesto
3. Ayuda en la toma de decisiones

RECURSOS:

1. Computador
2. Equipo de oficina

INDICADOR

% de planes estratégicos

Total personas involucradas

Nº de planes estratégicos

ENTRADAS

Requerimientos estratégicos de mejora

SALIDAS

Documentos, informes y autorizaciones POA



**COAC "SALATE LTDA."
MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS
SGC – ISO 9001:2008**

CÓDIGO: MP

VERSIÓN: 01

FECHA: 01/ 01 / 2016

2.8. PROCESO 8:

Control de morosidad.

OBJETIVO: Aplicar el sistema de control de morosidad establecido por el Consejo de Administración.

META: Realizar cobranzas de morosidad en un lapso no menor de 3 días.

ACTIVIDADES:

1. Solicitar un informe sobre los socios en mora
2. Emitir plazos para la cancelación del crédito
3. En caso de incumplimiento enviar notificaciones
4. Establecer plazos por mora e interés por mora
5. Realizar llamadas telefónicas
6. Verificar la cancelación de la cuota.

RECURSOS:

3. Computador
4. Teléfono
5. Impresora

INDICADOR

% control de morosidad

Total socios

Nº socios en mora

ENTRADAS

Socios en morosidad

SALIDAS

Cancelación de mora por parte de los socios



**COAC "SALATE LTDA."
MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS
SGC – ISO 9001:2008**

CÓDIGO: MP

VERSIÓN: 01

FECHA: 01/ 01 / 2016

2.9 PROCESO 9:

Proyectos para futuras inversiones.

OBJETIVO: Buscar recursos, e inversiones internas y externas, en base a presentación de proyectos.

META: Obtener los recursos necesarios para solventar la economía de la cooperativa.

ACTIVIDADES:

1. Planear proyectos
2. Realizar un análisis si es factible o no
3. Ejecutar un presupuesto y Realizar la búsqueda de recursos
4. Enviar el informe a contabilidad quienes se encargan de dar a conocer la existencia de recursos financieros
5. En base al análisis y al informe emitido por parte de contabilidad aprueba la ejecución del proyecto.

RECURSOS:

1. Computador
2. Impresora
3. Internet

INDICADOR

% Inversiones

Total Proyectos proyectados

Nº Proyectos realizados

ENTRADAS

Requerimiento de inversiones.

SALIDAS

Proyectos factibles aprobados.



**COAC "SALATE LTDA."
MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS
SGC – ISO 9001:2008**

CÓDIGO: MP

VERSIÓN: 01

FECHA: 01/ 01 / 2016

2.10 PROCESO 10:

Cartera vencida

OBJETIVO: Mantener un estricto control de cartera vencida con sus respectivos saldos.

META: Recuperar la cartera vencida en un lapso no menor de 15 días.

ACTIVIDADES:

1. Establecer políticas y sanciones
2. Realizar intervalos de días y montos de vencimiento
3. Actualizaciones constantes del sistema
4. Emitir un informe de cartera vencida
5. Dar posibles soluciones en casos fortuitos

RECURSOS:

1. Computador
2. Impresora
3. Internet

INDICADOR

% Inversiones

Total Proyectos planeados

Nº Proyectos realizados

ENTRADAS

Requerimiento de inversiones.

SALIDAS

Proyectos factibles aprobados.



**COAC "SALATE LTDA."
MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS
SGC – ISO 9001:2008**

CÓDIGO: MP

VERSIÓN: 01

FECHA: 01/ 01 / 2016

2.11 PROCESO 11:

Custodiar los documentos negociables.

OBJETIVO: Administrar y custodiar los documentos negociables de la Cooperativa.

META: Respalda de todas las formas posibles los documentos negociables.

ACTIVIDADES:

1. Respalda los documentos
2. Asignación de código de los documentos
3. Asignar personal autorizado para el manejo de dichos documentos
4. Verificar los datos y dar información solo al dueño responsable acreedor del documento no a terceros.

RECURSOS:

1. Computador
2. Archivador
3. Carpetas colgantes
4. Stickers pagables

INDICADOR

% Documentos respaldados

Total Documentos Negociables

Nº Documentos Negociables emitidos

ENTRADAS

Requerimiento de Socios

SALIDAS

Documentos negociables emitidos



**COAC "SALATE LTDA."
MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS
SGC – ISO 9001:2008**

CÓDIGO: MP

VERSIÓN: 01

FECHA: 01/ 01 / 2016

2.12 PROCESO 12:

Horario de Trabajo

OBJETIVO: Controlar las salidas del personal en horas laborables en su respectivo formulario y archivarlo.

META: Reducir las salidas del personal

ACTIVIDADES:

1. Realizar una supervisión continuo si se están realizando con las actividades de una manera correcta
2. Verificar si están cumpliendo correctamente con las horas laborables
3. Revisar los informes de registros emitido por talento humano

RECURSOS:

1. Computador
2. Archivador
3. Carpetas
4. Hojas

INDICADOR

% Salidas de personal

Total Empleados

Nº Salidas de empleados

ENTRADAS

Requerimiento de Gerencia

SALIDAS

Documentos de registro emitidos



**COAC "SALATE LTDA."
MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS
SGC – ISO 9001:2008**

CÓDIGO: MP

VERSIÓN: 01

FECHA: 01/ 01 / 2016

3. RESPONSABLE: CONTADOR GENERAL

3.1 PROCESO 1.-

Elaboración de los Estados Financieros.

OBJETIVO: Elaborar los Estados Financieros acorde a la petición de la cooperativa y de las máximas autoridades.

META: Estados Financieros Anuales y pertinentes.

ACTIVIDADES:

1. Revisa las normas contables vigentes
2. Recopila información financiera
3. Elabora los Estados financieros periódicos de la entidad
4. Entrega al Gerente para su aprobación

RECURSOS:

- Computador
- Internet
- Impresora

INDICADOR

Eficiencia

Estados Financieros Proyectados

Estados Financieros elaborados

ENTRADAS

Requerimiento de la cooperativa

SALIDAS

Documentos e informes aprobados de los Estados Financieros



**COAC “SALATE LTDA.”
MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS
SGC – ISO 9001:2008**

CÓDIGO: MP

VERSIÓN: 01

FECHA: 01/ 01 / 2016

3.2 PROCESO 2.-

Apertura de cuenta nueva y la liquidación de cuentas a socios y clientes.

OBJETIVO: Realizar el proceso de apertura de cuenta nueva y la liquidación por parte de los interesados.

META: Incrementar aperturas de cuenta en un 75%

ACTIVIDADES:

1. Verificar los requisitos emitidos por el socio
2. Registrar en el sistema el proceso de apertura o liquidación de cuenta
3. Entregar al socio la libreta de apertura o liquidación.

RECURSOS:

- Computador
- Impresora
- Libreta de la COAC “Salate Ltda.”

INDICADOR

% de Socios Nuevos

Total de socios al mes

Nº de socios nuevos

ENTRADAS

Informe de socios o clientes nuevos

SALIDAS

Documentos e informes sobre Aperturas de cuentas y liquidación de cuentas



COAC "SALATE LTDA."
MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS
SGC – ISO 9001:2008

CÓDIGO: MP

VERSIÓN: 01

FECHA: 01/ 01 / 2016

3.3 PROCESO 3.-

Provisiones para el período económico.

OBJETIVO: Conocer cómo se realizan las provisiones para el periodo económico de la COAC "Salate Ltda."

META: realizar suficientes Provisiones económicas para el año.

ACTIVIDADES:

1. Revisar las existencias que posee la cooperativa
2. Realiza un informe conjuntamente con el cálculo de las provisiones que se van a necesitar
3. Envía al Gerente para su aprobación

RECURSOS:

- Computador
- Impresora

INDICADOR

% de Informes económicos

Periodo económico

Nº Informes proyectados

ENTRADAS

Proyecciones y requerimientos económicos

SALIDAS

Informes aprobados de provisiones económicos



**COAC "SALATE LTDA."
MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS
SGC – ISO 9001:2008**

CÓDIGO: MP

VERSIÓN: 01

FECHA: 01/ 01 / 2016

3.4 PROCESO 4.-

Control del Sistema Contable.

OBJETIVO: Estudiar, evaluar y recomendar los cambios que sean necesarios en el sistema contable de la Cooperativa.

META: Sistema Contable eficiente que ayude a los resultados de contabilidad exactos.

ACTIVIDADES:

1. Evaluar el sistema contable aplicado en la cooperativa.
2. Elaborar un informe sobre la situación del sistema contable.
3. Enviar el informe detallado hacia gerencia sobre las anomalías del sistema contable.

RECURSOS:

- Computador
- Impresora
- Servicio técnico

INDICADOR

% de Sistema Contable

Total riesgo

Nº de riesgo encontrado

ENTRADAS

Requerimientos de revisión del sistema

SALIDAS

Soluciones a ejecución del sistema



**COAC "SALATE LTDA."
MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS
SGC – ISO 9001:2008**

CÓDIGO: MP

VERSIÓN: 01

FECHA: 01/ 01 / 2016

3.5 PROCESO 5.-

Movimiento de caja.

OBJETIVO: Revisar y verificar el movimiento diario de Cajas y Registradoras.

META: Cumplimiento con la verificación exacta con valores y los informes el movimiento adecuado de caja.

ACTIVIDADES:

1. Realizar arqueos diarios de cajas
2. Verificar los faltantes y sobrantes de caja
3. Tomar medidas necesarias para evitar riesgos.
4. Enviar a gerencia los informes de los arqueos de caja.

RECURSOS:

- Computador
- Impresora

INDICADOR

% de Arqueos de caja

Total Arqueos

Nº Arqueos Diarios

ENTRADAS

Control del movimiento de caja

SALIDAS

Arqueos de caja diarios controlados por gerencia.



**COAC "SALATE LTDA."
MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS
SGC – ISO 9001:2008**

CÓDIGO: MP

VERSIÓN: 01

FECHA: 01/ 01 / 2016

3.6 PROCESO 6.-

Custodia de Pagarés.

OBJETIVO: Recepción, revisión, verificación, entrega y custodiada de pagarés.

META: Pagarés custodiados en un 98%.

ACTIVIDADES:

1. Revisar los pagarés de los socios entregados.
2. Verificar las fechas de cancelación de pagarés.
3. Entregar los pagarés cancelados a los socios.

RECURSOS:

- Pagarés

INDICADOR

% de Pagarés Entregados

Total Pagarés

Nº de Pagares Cancelados

ENTRADAS

Solicitud de los socios.

SALIDAS

Entrega de pagarés cancelados a socios.



**COAC "SALATE LTDA."
MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS
SGC – ISO 9001:2008**

CÓDIGO: MP

VERSIÓN: 01

FECHA: 01/ 01 / 2016

3.7 PROCESO 7.-

Seguros sobre préstamos.

OBJETIVO: Revisar y verificar la cobertura de seguros sobre préstamo.

META: Entregar prestamos 100% seguros.

ACTIVIDADES:

1. Revisar las normas sobre el control de seguros
2. Tomar medidas correctivas para asegurar los préstamos de los socios.
3. Verificar los préstamos realizados y emitir informes.

RECURSOS:

- Normas de control
- Computador

INDICADOR

% de Préstamos

Total Préstamos

Nº de Prestamos Emitidos

ENTRADAS

Préstamos Solicitados

SALIDAS

Números de préstamos emitidos.



**COAC "SALATE LTDA."
MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS
SGC – ISO 9001:2008**

CÓDIGO: MP

VERSIÓN: 01

FECHA: 01/ 01 / 2016

3.8 PROCESO 8.-

Liquidación de Intereses de los Certificados de Aportación.

OBJETIVO: Realizar la liquidación de intereses de los Certificados de Aportación y reparto de Excedentes anuales.

META: Obtener los mejores resultados de los certificados de aportación.

ACTIVIDADES:

1. Revisar las políticas de los certificados de aportación
2. Verificar las fechas y los montos de los intereses.
3. Realizar la liquidación respectiva.

RECURSOS:

- Computador
- Certificados de aportación.

INDICADOR

% de liquidación de los Certificados de Aportación

Total Certificados de Aportación

Nº de Certificados liquidados

ENTRADAS

Solicitud de certificados de aportación.

SALIDAS

Números de certificados liquidados.



**COAC "SALATE LTDA."
MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS
SGC – ISO 9001:2008**

CÓDIGO: MP

VERSIÓN: 01

FECHA: 01/ 01 / 2016

3.9 PROCESO 9.-

Comprobantes de egresos.

OBJETIVO: Elaborar los comprobantes de egresos que se relacionen con los gastos diarios.

META: Emitir comprobantes de egresos necesarios para las necesidades de la organización.

ACTIVIDADES:

1. Elaborar el informe de requerimientos.
2. Verificar el presupuesto de gastos.
3. Hacer el informe de gastos.
4. Realizar el informe de egresos diarios.

RECURSOS:

- Computador

INDICADOR

% de Egresos y gastos

Total Egresos y gastos diarios

Nº de Gastos Realizados

ENTRADAS

Solicitud de certificados de aportación.

SALIDAS

Números de certificados liquidados.



COAC "SALATE LTDA."
MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS
SGC – ISO 9001:2008

CÓDIGO: MP

VERSIÓN: 01

FECHA: 01/ 01 / 2016

3.10 PROCESO 10.-

Beneficios sociales.

OBJETIVO: Elaboración de roles de pago, planillas de aportes al IESS y fondos de reserva.

META: Pagar sueldos y salarios mediante Roles de Pagos Actualizados.

ACTIVIDADES:

1. Calcular los beneficios sociales correspondientes
2. Calculo horas extras ordinarias y extraordinarias
3. Realizar los roles de pago mensuales
4. Aprobación por parte de gerencia
5. Registrar las transacciones por pago de beneficios sociales.

RECURSOS:

- Computador
- Lápiz, bicolor, borrador.

INDICADOR

% Pago Empleados

Total Empleados

Nº de Empleados Remunerados.

ENTRADAS

Control de entradas y salidas de personal.

SALIDAS

Documentos de Rol de Pagos.



**COAC "SALATE LTDA."
MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS
SGC – ISO 9001:2008**

CÓDIGO: MP

VERSIÓN: 01

FECHA: 01/ 01 / 2016

4. RESPONSABLE: AUXILIAR DE CRÉDITO

4.1 PROCESO 1.-

Movimientos económicos.

OBJETIVO: Realizar los informes respectivos de los movimientos económicos de la matriz.

META: Informes exactos y verídicos de la situación económica de la organización.

ACTIVIDADES:

1. Revisar las solicitudes de los socios.
2. Organiza las actividades de los movimientos económicos
3. Realiza el informe sobre los movimientos económicos que realiza la cooperativa.

RECURSOS:

- Computador
- Impresora
- Carpetas de los socios.

INDICADOR

% Movimientos económicos

Total Movimientos económicos mensuales

N° de Movimientos económicos semanales

ENTRADAS

Actividades Crediticias

SALIDAS

Movimientos económicos de las actividades de la cooperativa.



**COAC "SALATE LTDA."
MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS
SGC – ISO 9001:2008**

CÓDIGO: MP

VERSIÓN: 01

FECHA: 01/ 01 / 2016

4.2 PROCESO 2.-

Informe sobre la cuenta perteneciente a la comunidad.

OBJETIVO: Control, ejecución y emisión de los respectivos informes sobre la cuenta que posee de la Comunidad de Salate.

META: Informar trimestralmente los aspectos económicos a la comunidad.

ACTIVIDADES:

1. Revisar el estado de cuenta de la comunidad Salate
2. Verificar físicamente los saldos y valores de la cuenta
3. Enviar informes sobre las actividades del estado de cuenta y luego la envía a gerencia.

RECURSOS:

- Computador
- Impresora

INDICADOR

% Movimientos Estado de cuenta

$$\frac{\text{Total Movimientos Estado de cuenta anual}}{\text{Nº de Movimientos Estado de cuenta mensual}}$$

ENTRADAS

Registro de débitos y créditos.

SALIDAS

Resumen del estado de cuenta.



COAC "SALATE LTDA."
MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS
SGC – ISO 9001:2008

CÓDIGO: MP

VERSIÓN: 01

FECHA: 01/ 01 / 2016

4.3 PROCESO 3.-

Inversiones a plazos.

OBJETIVO: Negociar las inversiones correspondientes depósitos a plazos, bajo los parámetros establecidos por las instituciones.

META: Realizar inversiones beneficiosas para los socios y la organización.

ACTIVIDADES:

1. Conocer los porcentajes de inversiones de acuerdo al tiempo.
2. Conocer las políticas vigentes
3. Dar a conocer información sobre los porcentajes a los socios.

RECURSOS:

- Computador
- Tabal de porcentaje de inversiones
- Políticas de la SEPS

INDICADOR

% Inversiones a plazos

Total Inversiones anuales

Nº de Inversiones efectuadas mensuales

ENTRADAS

Información de las tablas establecidos por la SEPS.

SALIDAS

Resumen de inversiones entregadas.



**COAC "SALATE LTDA."
MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS
SGC – ISO 9001:2008**

CÓDIGO: MP

VERSIÓN: 01

FECHA: 01/ 01 / 2016

4.4 PROCESO 4.-

Control en Solicitud de Créditos.

OBJETIVO: Realizar las respectivas inspecciones a los solicitantes de créditos y emitir sus respectivos informes.

META: Entregar créditos a socios con capacidad de pago.

ACTIVIDADES:

1. Conocer los datos del solicitante.
2. Conocer ingresos y egresos mensuales
3. Revisar el buró de créditos
4. Revisar calificación de socios
5. Verificar información dada por el solicitante.

RECURSOS:

- Computador
- Impresora
- Vehículo

INDICADOR

% Solicitudes de Crédito

Total Solicitudes Proyectadas

Nº Solicitudes Concedidas

ENTRADAS

Solicitud del socio.

SALIDAS

Inspección de solicitudes.



**COAC "SALATE LTDA."
MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS
SGC – ISO 9001:2008**

CÓDIGO: MP

VERSIÓN: 01

FECHA: 01/ 01 / 2016

4.5 PROCESO 5.-

Otorgación de créditos.

OBJETIVO: Elaborar documentos para la liquidación de socios previa orden y autorización.

META: Autorización de créditos en un 60%.

ACTIVIDADES:

1. Realiza un comunicado para la Firma de garantes
2. Comprobación de datos
3. Da a conocer las cuotas a cancelar

RECURSOS:

- Computador
- Impresora
- Solicitudes de crédito

INDICADOR

% Créditos otorgados

Total créditos

N° de créditos despachados

ENTRADAS

Créditos Aprobados

SALIDAS

Créditos despachados

5. DISEÑO DE REGISTROS

5.1. Registro Acta de Revisión por la Dirección

 <p>CÓDIGO: RG 01-ARD VERSIÓN: 01</p>		REGISTRO ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		
<p>Lugar y Fecha</p> <p>Asunto:.....</p> <p>Integrantes:.....</p> <p>1)</p> <p>2)</p> <p>3)</p> <p>4)</p>				
	Estudio		Acciones y Propuestas (Resultados)	Observaciones
Contenido	Si	No		

Fuente: COAC "SALATE LTDA".

Elaborado por: La Autora

5.2. Registro Acta de Flujo de Caja

 <p>CÓDIGO: RG 02-AFE VERSIÓN: 01</p>	REGISTRO ACTA DE FLUJO DE CAJA
ENTREGA DEL MANUAL DE CALIDAD Lugar y fecha:.....	
COMPROMISOS:	
CONCLUSIONES:	
Ejemplar N° 01 Copia Numerada y Controlada Yo....., con C.I:.....con la función/cargo dentro de la Cooperativa de:.....Manifiesto que recibí un ejemplar Del Manual de Calidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "SALATE LTDA." en su revisión N°01 me comprometo a revisar y devolverlo en tres (3) días.	
MODIFICACIONES:	
Anexos: SI: NO:	

Fuente: COAC "SALATE LTDA".

Elaborado por: La Autora

5.3. Registro de Encuesta de Satisfacción del Cliente

 CÓDIGO: RG 03-ESC VERSIÓN: 01	REGISTRO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE					
Encuesta N°:.....		Lugar y Fecha:.....				
Socio Sr. (a):.....						
Orden de Servicio:.....						
Por favor se solicita de su criterio verídico para recabar información sobre el servicio que presta la Cooperativa de Ahorro y Crédito "SALATE LTDA".						
(E- Excelente, MB-Muy Bueno, B-Bueno, R-Regular, M- Malo)		E	MB	B	R	M
SATISFACCIÓN GENERAL						
(¿Cuál es su apreciación sobre la Cooperativa de Ahorro y Crédito "SALATE LTDA."?)						
Imagen						
Confiabilidad y Seguridad.						
Nivel del servicio antes, durante y después.						
Calidad						
ATENCIÓN DEL PERSONAL						
(¿Cómo califica a nuestros representantes que atendieron sus solicitudes?)						
¿Entienden y manifiestan sus respuestas de forma inmediata a sus necesidades?						
¿Son cordiales en la atención?						
SUGERENCIAS:						
FINAL DEL ENCUESTADO:						

Fuente: COAC "SALATE LTDA".

Elaborado por: La Autora

5.4. Registro de Quejas y Reclamos

 CÓDIGO: RG 04-QR VERSIÓN: 01		REGISTRO DE QUEJAS Y RECLAMOS			
SOCIO / CLIENTE	FECHA	ASUNTO DEL RECLAMO	RESPONSABLE DE RECIBIMIENTO	ACCIÓN TOMADA	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN TOMADA

Fuente: COAC "SALATE LTDA".

Elaborado por: La Autora

5.7. Registro de Orden de Trabajo

 CÓDIGO: RG 7-OT VERSIÓN: 01		REGISTRO DE ORDEN DE TRABAJO					
ORDEN DE TRABAJO N°:.....					Fecha:.....		
EMPLEADO:.....				SERVICIO:.....			
TRABAJO A REALIZAR <ul style="list-style-type: none"> • • • 							
DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO A REALIZAR							
FECHA	HORA		ENTREGA		SERVICIO		OBSERVACIÓN
	INICIO	FIN	COMPLETA	PARCIAL	BUENO	MALO	

Fuente: COAC "SALATE LTDA".

Elaborado por: La Autora

5.8. Registro de Orden de Trabajo para Mantenimiento

 CÓDIGO: RG 08-OTM VERSIÓN: 01		REGISTRO DE ORDEN DE TRABJO PARA MANTENIMINETO			
ORDEN DE TRABAJO					
Departamento de Mantenimiento					
Máquina/ Equipo:			Código:		
Ubicación:			Costo:		
Solicitado por:			Fecha:		
OBSERVACIONES					
<ul style="list-style-type: none"> • • • 					
CAUSA DE LA ORDEN					
Inspección		Emergencia		Otro	
Tiempo Estimado:			Costo Estimado:		
Descripción del trabajo:					
<ul style="list-style-type: none"> • • • 					
Firma (Quién recibe la orden)			Firma Responsable		
.....				

Fuente: COAC "SALATE LTDA".

Elaborado por: La Autora

5.9. Registro de Selección y Formación del Personal

 <p>CÓDIGO: RG 09-SFP VERSIÓN: 01</p>	REGISTRO DE SELECCIÓN Y FORMACIÓN DE PERSONAL		
FICHA DESCRIPCIÓN PUESTO DE TRABAJO			
Lugar y Fecha:			
Nombre del Puesto:			
Departamento:			
Jefe Inmediato:			
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> • • • • • 			
REQUISITOS			
Titulación	SI		NO
Conocimientos	SI		NO
EXPERIENCIA			
<ul style="list-style-type: none"> • • • 			
CUALIDADES PERSONALES			
<ul style="list-style-type: none"> • • 			
Elaborado por: Fecha:		Revisado y Aprobado por: Fecha:	

Fuente: COAC "SALATE LTDA".

Elaborado por: La Autora

	CÉDULA DE DATOS PERSONALES		
DATOS PERSONALES			
Nombres y Apellidos:			
Dirección:	CI:		
Lugar y Fecha de Nacimiento:	TELF.:	CEL:	
REFERENCIAS PESONALES:			
NOMBRE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	
CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA			
ESTUDIOS REALIZADOS:			
EXPERIENCIA PROFESIONAL:			
CURSOS DE FORMACIÓN:			
IDIOMAS	Inglés	Alemán	Otros
Bajo			
Medio			
Avanzado			
APORTA CURRICULUM VÍTAE:			

Fuente: COAC "SALATE LTDA".

Elaborado por: La Autora

5.10. Registro de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

 <p>CÓDIGO: RG 10 - ACPM VERSIÓN: 01</p>		<p>REGISTRO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA</p>			
<p>Convenciones:.....</p> <p>N.C: No Conformidad. A.C: Acción Correctiva. A.P: Acción Preventiva. A.M: Acción de Mejora.</p>					
Fecha	Proceso Impactado	Tipo de Acción			
		A.C_	A.P_	A.M_	N.C_
<p>Descripción de la No Conformidad o Propuesta de Mejora:</p>					
<p>Tratamiento o Corrección:</p>					
<p>Posibles Causas:</p>					
Personas:					
Equipos:					
Métodos:					
Materiales:					
<p>Observaciones:</p>					

Fuente: COAC "SALATE LTDA".

Elaborado por: La Autora

5.11. Registro de Informe de No Conformidades

 <p>CÓDIGO: RG 10 - ACPM VERSIÓN: 01</p>	<p>REGISTRO INFORME DE NO CONFORMIDADES</p>
<p>Nombre del Proyecto:..... Fecha: Proyecto:..... Sección o Área:.....</p>	
<p>DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD</p>	
<p>CAUSAS: (Análisis de las causas que han provocado la no conformidad)</p>	
	<p>Plazo de Realización:</p>
<p>ACCIÓN CORRECTIVA: (Acción para eliminar las causas)</p>	
<p>ACCIÓN PREVENTIVA: (Acción para eliminar las causas potenciales)</p>	
<p>OBSERVACIONES:</p>	
<p>PLAZO DE IMPLANTACIÓN:</p>	
<p>CIERRE DEL INFORME:</p>	
<p>RESPONSABLE:</p>	<p>FIRMA</p>

Fuente: COAC "SALATE LTDA".

Elaborado por: La Autora

5.13. Registro de Informe de Auditoría Interna

		REGISTRO INFORME DE NO CONFORMIDADES	
CÓDIGO: RG 10 - ACPM VERSIÓN: 01			
		NOMBRES	FIRMAS
Auditoría Número:	AUDITOR: LÍDER: AUDITORES:
Tipo de Auditoría:	
Dpto. Auditado:	
Proceso Auditado:	
Objetivo:	
Alcance:	
Personal Contactado		Nombres	Firmas:
a).....	
b).....	
c).....	
d).....	
e).....	
f).....	
RESUMEN DE NO CONFORMIDADES MAYORES			
No Conformidades		Acciones Correctivas Planteadas	
RESUMEN DE NO CONFORMIDADES MENORES			
OBSERVACIONES			
Comunicado a: Coordinador de Calidad: FIRMA FECHA	
GERENTE: FIRMA FECHA	

Fuente: COAC "SALATE LTDA".

Elaborado por: La Autora

Anexo 6: CHECK LIST NORMA ISO 9001:2008

SC: Sí Cumple		CP: Cumple Parcialmente		NC: No Cumple	
		SC	CP	NC	OBSERVACIONES
4	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD				
4.1.	Requisitos generales				
	¿La organización ha documentado e implementado un sistema de gestión de calidad para mejorar continuamente su eficiencia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional?	√			Manual de Calidad – requisitos y documentación
	¿La organización determina los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación?	√			Manual de Procedimientos - Mapa de procesos
	¿La organización determina la secuencia e interacción de estos procesos?	√			Manual de Procedimientos / Mapa de procesos
4.2.	Requisitos de la documentación				
4.2.1.	Generalidades				
	¿Existe documentación sobre las políticas y objetivos de calidad?	√			Manual de Calidad – Políticas y objetivos de calidad
	¿Cuenta con un Manual de Calidad?	√			Manual de Calidad implementado
	¿Posee la documentación sobre procedimientos y registros que exige esta Norma?				Manual de Calidad / Manual de Procedimientos
4.2.2.	Manual de Calidad				
	¿Los documentos están establecidos para el SGC y hace referencia a los mismos?		√		Manual de Calidad
	¿Se ha realizado una descripción entre los procesos del SGC?	√			Manual de Procedimientos
4.2.3.	Control de Documentos				
	¿Se ha establecido procedimientos necesarios para la aprobación de los documentos antes de ser emitidos?	√			Manual de procedimientos/ Gestión gerencial
	¿Se revisa y actualiza los documentos cuando sea necesario?	√			Lo realiza el responsable
	¿Existe un control que asegure que los documentos sean legibles y fácilmente identificables?	√			Los documentos se archivarán en un lugar adecuado de fácil reconocimiento por parte del personal

4.2.4.	Control de Registros				
	¿Los registros son controlados para ser evidenciados?	√			Documentación de registros
	¿Se ha establecido controles necesarios para la identificación y almacenamiento de los registros?	√			Se archivarán en lugares adecuados
	¿Los registros tienen la seguridad de ser recuperables?		√		Aun no se ha determinado la forma de recuperar los registros físicos.
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN				
5.1.	Compromiso con la Dirección				
	¿La Alta Dirección proporciona evidencia sobre el compromiso con el desarrollo e implementación del SGC.?	√			Carta de Compromiso por parte de la dirección
	¿Se ha establecido políticas de calidad?	√			Manual de Calidad – Políticas de calidad
	¿Se han establecido objetivos de calidad?	√			Manual de Calidad –Objetivos de calidad
5.2.	Enfoque al Cliente				
	¿Se han establecido las necesidades de los diferentes socios- clientes?			√	No se ha llevado registros sobre las necesidades o requerimientos de los socios
	¿Existe una distribución categórica sobre los socios?	√			Se encuentra en la central de riesgos que tiene acceso solo la cooperativa
	¿Se ha realizado un listado sobre los servicios que requiere el socio-cliente?			√	No se ha llevado ningún listado de requerimientos
5.3.	Política de Calidad				
	¿La organización tiene documentado la política de calidad?	√			Manual de Calidad – Política de calidad
	¿Se ha propuesto un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad?		√		Si se ha establecido objetivos de calidad pero no se ha propuesto fechas exactas de revisión.
5.4.	Planificación				
5.4.1.	Objetivos de la Calidad				
	¿Existe objetivos de calidad?			√	Manual de Calidad – Objetivos de calidad

5.4.2.	Planificación del SGC.				
	¿Se han planificado e implementado un SGC?		√		Si está en marcha la implementación propuesta.
5.5.	Responsabilidad, autoridad y comunicación				
5.5.1.	Responsabilidad y autoridad				
	¿La organización tiene un manual de funciones o responsabilidades establecidas?	√			Cuenta con un manual de funciones para su respectivo desempeño
	¿Los empleados de la organización cumplen con el manual?	√			Manual de Funciones
	¿Es comunicado adecuadamente las funciones establecidas?	√			Manual de Funciones / previa sesión ordinaria.
5.5.2.	Representante de la Dirección				
	¿Existe un responsable de la implementación de un SGC?	√			El responsable lo delegara el Gerente general
5.5.3.	Comunicación Interna				
	¿La organización cuenta con medios de comunicación aptos para informar a los socios o clientes los comunicados?	√			Red social, notificaciones.
5.6.	Revisión por la Dirección				
5.6.1.	Generalidades				
5.6.2.	Información de entrada para la revisión				
	¿La información para la revisión es basada a auditorias?		√		En ocasiones optan por medidas de solución.
5.6.3.	Resultados de la Revisión				
	¿Las decisiones son tomadas con las mejoras eficaces del SGC?			√	Desconcierto con el SGC
6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS				
6.1.	Provisión de Recursos				
	¿La organización posee los equipos necesarios y la infraestructura adecuada para la implementación de un SGC?	√			Infraestructura apta para el desarrollo de actividades
	¿Mantiene medios necesarios para cumplir los objetivos?	√			Los medios son adecuados para el cumplimiento de objetivos
6.2.	Talento Humano				
6.2.1.	Generalidades				
	¿La organización cuenta con políticas de talento humano?	√			Manual de funciones de la cooperativa

6.2.2.	Competencia, formación y toma de conciencia				
	¿El personal es consciente de la pertinencia de sus actividades?	√			Se rigen al Manual de Funciones de la cooperativa
	¿La formación del personal es evidenciado con registros adecuados?		√		Anteriormente solo se llevaba notas mas no registros de talento humano
6.3.	Infraestructura				
	¿La organización tiene la infraestructura adecuada para la implementación del SGC?	√			Infraestructura apta para la implementación
6.4.	Ambiente de trabajo				
	¿Existe un ambiente agradable de trabajo?	√			Las condiciones y el entorno son aptos para el desempeño de las actividades dentro de la cooperativa.
	¿Los equipos son adecuados para la realización de las actividades?	√			
	¿El trabajo en equipo entre el personal es agradable?	√			
	¿La higiene dentro de la organización es adecuada para el desenvolvimiento laboral?	√			
7	REALIZACION DEL PRODUCTO				
7.1.	Planificación de la realización del servicio				
	¿Está establecido los objetivos de la calidad y los requisitos para el servicio?	√			Manual de Calidad / Objetivos de calidad
	¿Está definido los recursos necesarios para la prestación del servicio?			√	Aun no se ha definido recursos
	¿Se determina la inspección adecuada para la revisión del servicio prestado?		√		Se mostraran estadísticas semanales sobre los servicios prestados
7.2.	Procesos relacionados con el cliente				
7.2.1.	Determinación de los requisitos relacionados con el servicio				
	¿Se establece requisitos legales y reglamentarios para la prestación del servicio?			√	No se ha establecido por falta de interés
	¿Los requerimientos del servicio por parte del cliente son acordes a sus necesidades?		√		Se brinda los servicios pero aún no se determina las necesidades de los socios
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el servicio				
	¿Se mantiene un registro de los resultados de la revisión del servicio prestado?			√	No se ha establecido políticas de revisión de resultados
	¿Los servicios registrados en algunos casos son modificados?			√	

7.2.3.	Comunicación con el cliente				
	¿En la organización se establece un buzón de sugerencias?	√			Se encuentra apto para los socios.
	¿Se adopta las quejas de los clientes para mejorar el servicio?	√			De las quejas se identifica las falencias de los servicios
	¿La perspectiva de la organización es “El Cliente tiene la razón”?	√			Se mantiene esa política esencial
7.3.	Diseño y desarrollo				
7.3.1.	Planificación del diseño y desarrollo				
7.3.2.	Elementos de entrada para el desarrollo				
7.3.3.	Resultados del diseño y desarrollo				
7.4.	Compras				
7.4.1.	Proceso de compras				
	¿La organización evalúa a los proveedores antes de adquirir el producto?	√			Se evalúa para obtener mejoras y prestar servicios adecuados.
	¿Existe un registro de proveedores?	√			Manual de procedimientos, registro de proveedores
7.4.2.	Información de las compras				
	¿Existe requisitos para la aprobación de la adquisición de los productos?		√		Manual de procedimientos, registro de proveedores
	¿Existe requisitos para el SGC?			√	
7.4.3.	Verificación de los productos comprados				
	¿Se verifica los productos antes de adquirirlos?	√			Para obtener precaución de no encontrarse con productos defectuosos
	¿Se definen controles para los materiales, productos o servicios comprados?	√			
7.5.	Producción y prestación del servicio				
7.5.1.	Control de la producción y la prestación del servicio				
	¿Cuenta con métodos adecuados para presentar el servicio?		√		Se tiene solo la política pero no los métodos para la prestación del servicio.
	¿Se actualiza los servicios prestados?			√	Solo se da los servicios sin actualizarlos
	¿Los equipos son adecuados para la prestación del servicio?	√			Cuenta con equipos adecuados para la prestación del servicio
7.5.2.	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio				
	¿Se han definido requisitos para la validación de la producción y prestación del servicio?		√		Manual de procedimientos

7.5.3.	Identificación y trazabilidad				
7.5.4.	Propiedad del cliente				
	¿La organización cuida los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma?	√			La organización cuida de los documentos importantes para no ocasionar riesgos
	¿La organización identifica, verifica, protege y salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto o servicio?		√		
7.5.5.	Preservación del producto				
	¿Se realiza un seguimiento interno sobre la entrega del servicio para mantener la conformidad con los requisitos?			√	Desconocimiento de registros para mantener los servicios.
7.6.	Control de los equipos de seguimiento y medición				
	¿Mantienen registros de los resultados de la calibración y la verificación?		√		Se ha tenido registros pero no con especificaciones exactas
8.	MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA				
8.1.	Generalidades				
	¿Demuestra la conformidad con los requisitos del producto o servicio?	√			Se considera conforme
	¿Asegura la conformidad del SGC y lo mejora continuamente?	√			Se evidencia mediante el registro de conformidad
8.2.	Seguimiento y medición				
8.2.1.	Satisfacción al cliente				
	¿La organización realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos?	√			La prioridad es satisfacer al cliente
8.2.2.	Auditoría Intena				
	¿La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el SGC se ha implementado y se mantiene de una forma eficaz?	√			La proyección se considera beneficiosa para la cooperativa
	¿Se establece un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, y establecer los registros de los resultados?	√			Se establece en el manual de procedimientos
	¿La dirección responsable del área que está siendo auditada se asegura de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas?		√		Se toman en cuenta las falencia para mejorar las no conformidades luego de una auditoria

8.2.3.	Seguimiento y medición de los procesos				
	¿La organización aplica métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del SGC?	√			Con la implementación se aplicará métodos para ser eficientes con el SGC.
	¿Cuándo no se alcancen los resultados planificados, se llevan a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente?	√			Se pretende mejorar gracias los registros planteados
8.2.4.	Seguimiento y medición del servicio				
	¿Los registros indican la(s) persona(s) que autorizan(n) la liberación del servicio al cliente?	√			Se establecen en los registros planteados
8.3.	Control del servicio no conforme				
	¿Se establece un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el servicio no conforme?			√	Se establecen en el manual de procedimientos en los registros planteados
8.4.	Análisis de datos				
	¿La organización evidencia los datos recopilados para demostrar la idoneidad y eficacia del SGC?	√			Se evidenciara con una copia de cada documento del SGC
8.5.	Mejora				
8.5.1.	Mejora Continua				
	¿La organización mejora continuamente la eficacia del SGC mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección?	√			Se espera resultados positivos de mejora continua en la organización
8.5.2.	Acción Correctiva				
	¿La organización toma acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir?	√			Se evidenciara con la documentación de los registros de no conformidades
8.5.3.	Acción preventiva				
	¿Las acciones preventivas son apropiadas a los efectos de los problemas potenciales?	√			Mediante eso se ve el mejoramiento de la organización en sus actividades.

Anexo 7: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Salate Ltda.”



SERVICIOS



Anexo 8: Carta de Compromiso



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SALATE LTDA."

Acuerdo Ministerial N° 010 MBS CH del 9 de Septiembre del 2000

CARTA DE COMPROMISO

La Alta Gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Saltate "Ltda. Demuestra su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, estableciendo la política y objetivos de calidad, a través de la planificación estratégica llevando a cabo las revisiones por la dirección lo cual permitirá tomar acciones de mejora oportunas y eficaces así como también asegurando la disponibilidad de recursos, divulgando la importancia de cumplir los requisitos del socio a través de la continua supervisión.


Diego Llagua

Gerente General



Teléfonos: 032831488 - 033063771
email: coop.salate2000@hotmail.com
Pelileo - Tungurahua - Ecuador
Matriz: Padre Chacón y Quis Quis