



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

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención de título de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

TEMA:

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.

AUTORA:

MAYRA ELIZABETH QUITO CHICAIZA

RIOBAMBA – ECUADOR

2017

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la señorita estudiante Mayra Elizabeth Quito Chicaiza, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez revisada en su totalidad, se autoriza su presentación.

.....
Ing. Rubén Eduardo Espín Moya
DIRECTOR TRABAJO DE TITULACION

.....
Ing. Milton Ignacio Sanmartín Martínez
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Mayra Elizabeth Quito Chicaiza, declaro que el presente trabajo de titulación., es de mi autoría y que los resultados de mismo son auténticos. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de estos trabajos de titulación.

Riobamba, 26 de Enero de 2017.

Mayra Elizabeth Quito Chicaiza

C.C: 0604973206

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación va dedicado a toda mi familia en especial a mis padres, hermanos, esposo y a mi hija por estar a mi lado y darme su apoyo incondicional por su ejemplo de perseverancia, por haber impulsado en mí, el deseo de progreso y el anhelo de triunfo en la vida

Gracias familia por confiar en mí.

Asimismo, gratifico a todas y todos quienes de una u otra forma han colaborado para el logro de este Trabajo de Grado, agradezco de forma sincera su apreciable contribución.

Mayra Elizabeth Quito Chicaiza

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme escoltado y guiado a lo largo de esta carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad. A mis hermanos por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, por ser un excelente ejemplo de vida. Por ende, no puedo dejar pasar esta oportunidad sin decirles que los amo y gracias.

Deseo del mismo modo expresar mi agradecimiento a mi Director Ing. Rubén Eduardo Espín Moya a mi Asesor de trabajo de titulación Ing. Milton Ignacio Sanmartín Martínez, por la confianza apoyo y dedicación de tiempo, por haber compartido conmigo sus conocimientos sobre todo su amistad.

Mayra Elizabeth Quito Chicaiza

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenido.....	vi
Índice de tablas	x
Índice de gráficos.....	xi
Índice de figuras.....	xii
Índice de anexos.....	xii
Resumen.....	xiii
Summary.....	xiv
Introducción.....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1. Formulación del Problema.....	4
1.1.2. Delimitación del Problema	4
1.2. JUSTIFICACIÓN	5
1.3. OBJETIVOS	7
1.3.1 Objetivo General.....	7
1.3.2 Objetivos Específicos	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	8
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	8
2.1.1 Antecedentes Históricos	8
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	10
2.2.1 Padres de la Calidad.....	10
2.2.2 Sistema de gestión de calidad	35
2.2.3 Beneficios de implementar un sistema de gestión de calidad.....	35
2.2.4 Recursos necesarios para implementar un sistema de gestión de calidad	36
2.2.5 Normas ISO 9001:2008	37
2.2.6 Principios de la gestión de la calidad.....	37

2.3	IDEA A DEFENDER	40
2.3.1	Idea A Defender	40
2.4	VARIABLES	40
2.4.1	Variable Independiente:	40
2.4.2	Variable Dependiente:	40
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO		41
3.1.	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	41
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	41
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	41
3.3.1	Población	41
3.3.2	Muestra	42
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	42
3.4.1	Métodos	42
3.4.2	Técnicas	43
3.4.3	Instrumentos.....	43
3.5	RESULTADOS	44
3.5.1	Resultado de la Encuesta Aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.....	44
3.6	VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER	64
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO		65
4.1	TÍTULO	65
4.1.1	Elaboración del Manual de Calidad.....	65
4.2.2	Datos Generales	70
4.2.3	Misión	71
4.2.4	Visión.....	71
4.2.5	Valores y Principios Cooperativos	71
4.2.6	Política Empresarial	71
4.3	OBJETO Y ALCANCE.....	72
4.3.1	Objeto.....	72
4.3.2	Alcance	73
4.3.3	Exclusiones	73
4.4	SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	73
4.4.1	Requisitos Generales.....	73
4.4.2	Mapa de Procesos	74

4.4.3	Requisitos de la Documentación.....	75
4.5	RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN	80
4.5.1	Compromiso de la Dirección	80
4.5.2	Enfoque al Cliente	80
4.5.3	Política de Calidad	81
4.5.4	Planificación	82
4.5.5	Responsabilidad Autoridad y Comunicación	85
4.5.6	Revisión por la Dirección	91
4.6	GESTIÓN POR PROCESOS	92
4.6.1	Provisión de Recursos.....	92
4.6.2	Recursos Humanos	93
4.6.3	Infraestructura.....	94
4.6.4	Ambiente de Trabajo	94
4.7	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	94
4.7.1	Planificación de la Realización del Servicio Crédito.....	94
4.7.2	Procesos Relacionados con el Cliente	95
4.7.3	Diseño y Desarrollo	96
4.7.4	Compras	96
4.7.5	Producción y Prestación de Servicio	97
4.7.6	Control de los Dispositivos de Seguimiento y de Medición.....	98
4.8	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	98
4.8.1	Generalidades.....	99
4.8.2	Seguimiento y Medición.....	99
4.8.3	Control del Producto no Conforme.....	101
4.8.4	Análisis de Datos	101
4.8.5	Mejora.....	101
4.9	Manual de Procedimiento	103
4.9.1	Procedimientos de la Gestión Gerencial	103
4.9.2	Procedimiento de Gestión de Calidad.....	106
4.9.3	Procedimiento para la Gestión de Compras.....	108
4.9.4	Procedimiento a la Gestión del Servicio.....	112
4.9.5	Procedimiento para la Gestión de Mantenimiento.....	116
4.9.6	Procedimiento para la Gestión de Recursos.....	120
4.9.7	Procedimiento para la Gestión Financiera	123

4.9.8	Procedimiento Revisión por la Dirección	126
4.9.9	Procedimiento Control de Documentos	130
4.10	DISEÑOS DE REGISTROS DE CALIDAD	149
4.10.1	Registros Acta de Revisión por la Dirección	149
4.10.2	Registro Acta de Distribución.....	150
4.10.3	Registro de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	151
4.10.4	Registro de Quejas y Reclamaciones	152
4.10.5	Registro Incidencia de Proveedor	153
4.10.6	Registro Informe de no Conformidades.....	154
4.10.7	Registro de Auditoría Interna	155
4.10.8	Registro de Informe de Auditoría Interna.....	156
4.10.9	Registro de Identificación y Trazabilidad.....	157
4.10.10	Registro Control de Recepción	158
4.10.11	Registro de Encuesta de Satisfacción del Cliente	158
4.10.12	Registro de Evaluación	160
4.10.13	Registro de Elementos de Entrada	162
4.10.14	Registro Orden de Trabajo.....	163
4.10.15	Registro Control de Proceso	165
4.10.16	Registro de Defectos	166
4.10.17	Registro de Selección y Formación Personal.....	167
4.10.18	Registro de Ficha de Datos Personales	168
4.10.19	Registro de Plan de Formulación.....	169
4.10.20	Registro de Formulación.....	170
4.10.21	Registro de Encuestas de Satisfacción del Personal	171
4.10.22	Registro de Trabajo para Mantenimiento	172
4.10.23	Registro de Mantenimiento.....	173
4.11	VERIFICACIÓN DE IDEA A DEFENDER.....	175
	CONCLUSIONES	176
	RECOMENDACIONES.....	177
	BIBLIOGRAFÍA	178
	ANEXOS	180

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Población COAC Acción y Desarrollo	42
Tabla 2:	Pregunta 1	44
Tabla 3:	Pregunta 2	45
Tabla 4:	Pregunta 3	46
Tabla 5:	Cuadro 4: Pregunta 4	46
Tabla 6:	Pregunta 5	47
Tabla 7:	Pregunta 6	48
Tabla 8:	Pregunta 7	49
Tabla 9:	Pregunta 8	50
Tabla 10:	Matriz FODA Ponderado	56
Tabla 11:	Matriz FODA Ponderado	59
Tabla 12:	Análisis general del Cumplimiento de los puntos de la norma.....	62
Tabla 13:	Objetivos de la Calidad.....	82
Tabla 14:	Codificación para el Control de Documentos.....	135
Tabla 15:	Codificación de Registros de Calidad.....	137
Tabla 16:	Registro Acta de Revisión por la Dirección	149
Tabla 17:	Registro Acta de Distribución.....	150
Tabla 18:	Registro de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.....	151
Tabla 19:	Registro de Quejas y Reclamaciones.....	152
Tabla 20:	Registro Incidencia de Proveedor	153
Tabla 21:	Registro Informe de no Conformidades.....	154
Tabla 22:	Registro de Auditoría Interna	155
Tabla 23:	Registro de Informe de Auditoría Interna.....	156
Tabla 24:	Registro de Identificación y Trazabilidad.....	157
Tabla 25:	Registro Control de Recepción	158
Tabla 26:	Registro de Encuesta de Satisfacción del Cliente	159
Tabla 27:	Registro de Evaluación	161
Tabla 28:	Registro de Elementos de Entradas	162
Tabla 29:	Registro Orden de Trabajo.....	163
Tabla 30:	Registro Control de Proceso	165
Tabla 31:	Registro de Defectos	166

Tabla 32: Registro de Selección y Formación Personal.....	167
Tabla 33: Ficha de Datos Personales	168
Tabla 34: Plan de Formación	169
Tabla 35: Registro de Formación.....	170
Tabla 36: Encuesta de Satisfacción del Personal	171
Tabla 37: Registro Orden de Trabajo para Mantenimiento	172
Tabla 38: Registro de Mantenimiento.....	173

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Principios de Crosby	11
Gráfico 2: Las 6 C's y las 3 T's de Crosby.....	13
Gráfico 3: Componentes de la Revolución de la Calidad.....	14
Gráfico 4: Proceso Global de Planificación	16
Gráfico 5: Círculo de Calidad.....	17
Gráfico 6: Métodos para la construcción de un diagrama Ishikawa	22
Gráfico 7: Metas de los círculos de calidad.....	23
Gráfico 8: Herramientas de Ishikawa	24
Gráfico 9: Los 14 Puntos de Deming	26
Gráfico 10: Tres pasos hacia la calidad	32
Gráfico 11: Las 9 M's de Feigenbaum	34
Gráfico 12: Principios de la Gestión de la Calidad	38
Gráfico 13: Pregunta 1.....	44
Gráfico 14: Pregunta 2.....	45
Gráfico 15: Pregunta 3.....	46
Gráfico 16: Pregunta 4.....	47
Gráfico 17: Pregunta 5.....	48
Gráfico 18: Pregunta 6.....	49
Gráfico 19: Pregunta 7.....	50
Gráfico 20: Pregunta 8.....	51

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Análisis general del Cumplimiento de los puntos de la norma.....	62
Figura 2: Mapa de Procesos	74
Figura 3: Estructura de la Documentación del Sistema de Gestión	76
Figura 4: Organigrama Funcional	87

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1.....	181
Anexo 2.....	183
Anexo 3.....	184
Anexo 4.....	185

RESUMEN

La presente investigación propone un “Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda. Cuyo propósito es determinar el modelo adecuado para cumplir con los objetivos de la entidad, que son elevar los niveles de satisfacción de sus clientes. La información obtenida se recopiló y analizó de todos los trabajadores del ente, llegando a elaborar con esta información los documentos, registros y declaraciones exigidos por la Norma. Realizando un plan de seguimiento que permita ejecutar revisiones periódicas y actualizaciones documentadas del Manual de Calidad, en el cual se recoge la gestión de la empresa, el compromiso de éste hacia la calidad, la gestión de recursos humanos y materiales. Con todo el trabajo realizado más el compromiso de la dirección, y las actividades de socialización, capacitación y distribución de documentos, se entrega toda la estructura operacional y de trabajo debidamente documentada, para dar cumplimiento a lo exigido por la Norma de Calidad. Se concluye que la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa le permitirá elevar de manera continua y sostenida la satisfacción de sus clientes, para mayores niveles de productividad, rentabilidad y competitividad. Recomendando por lo tanto la inmediata aplicación de la propuesta.

Palabras Claves: GESTION DE CALIDAD. NORMA ISO 9001:2008. MANUAL DE CALIDAD.

.....
Ing. Rubén Eduardo Espín Moya
DIRECTOR TRABAJO DE TITULACION

SUMMARY

This research proposes a design of a Quality Management System based on the ISO 9001: 2008 Standard for the savings and credit cooperative Acción y Desarrollo Ltda. The purpose is to determine the appropriate model to meet the objectives of the entity, which are to raise the levels of satisfaction of its customers. The information obtained was collected and analyzed from all employees of the entity; the next step was to elaborate with this information the documents, records and declarations required by the standard. A follow-up plan was implemented to allow periodic reviews and documented updates of the Quality Manual to be carried out; this includes the management of the company, its commitment to quality, and the administration of human and materials resources. With all the work done plus the management commitment, and the socialization, training and distribution of documents, the entire operational and work structure was duly documented, in order to comply with the requirements of the Quality Standard. It is concluded that the implementation of the Quality Management System in the company will allow to continuously and sustainably increasing the satisfaction of its customers, for higher levels of productivity, profitability and competitiveness. Therefore, the immediate application of the proposal is recommended.

Key words: QUALITY MANAGEMENT, ISO 9001: 2008 STANDARD, QUALITY MANUAL.

INTRODUCCIÓN

La gestión de la calidad brinda los medios por los 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.

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 dinanismos.

El sistema de gestión de calidad en “ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.”, tiene un enfoque sistemático de la calidad, la cooperativa consiente y entendiendo que la calidad puede enseñarse, aprenderse, tal situación obliga alcanzar mayores niveles de calidad en los procesos y productos, se ve la necesidad de diseñar un modelo de Gestión de la Calidad.

Los diferentes elementos que conforman el sistema de gestión de calidad de “ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.” se describe en el manual de calidad diseñado, los cuales se encuentran agrupados en las cuatro actividades básicas relacionadas con el ciclo de mejoramiento continuo: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA).

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Acción y Desarrollo Ltda., Tu Cooperativa se fundó el 04 de Diciembre de 2001, como iniciativa de un grupo de 14 jóvenes emprendedores, organizados hasta entonces como Fundación Acción y Desarrollo que se trabajó desde el año 1993, en la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo; con el fin de contribuir al desarrollo económico de las comunidades y los sectores más necesitada, estimular y fomentar el ahorro a fin de mejorar la calidad de vida y la prestación oportuna del crédito para sus socios.

El sueño de catorce personas se materializó mediante el Acuerdo Ministerial No. 020, emitido por el Ministerio de Bienestar Social actual Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES de la fecha 04/12/2001, dando origen a una de las cooperativas de carácter intercultural.

Nuestra calidad, trabajo conjunto y seriedad, son la fuente de crecimiento constante que nos ha permitido trascender las barreras provinciales, y llevar desarrollo social y económico a cada vez más personas en todo el país.

Ofreciendo servicios financieros como ahorros (a la vista, encaje), créditos (micro crédito, de consumo, cajas comunitarias) e inversiones (mi sueño futuro y certificados de aportaciones).

Un Sistema de Gestión de la Calidad es la forma como la Organización emprende o realiza su desempeño Empresarial en función de la Calidad, de ahí la Normatividad estándar ISO 9001:2008 para realizar la Gestión Empresarial, como resultado de las necesidades productivas presentadas durante la II Guerra Mundial; de la ausencia de controles, de procesos sistemáticos y de productos que cumplieran con estándares de calidad en el Reino Unido, para la fabricación, elaboración y realización en la industria armamentista. El resultado de la aplicación de estándares durante la guerra dio a conocer estas inspecciones y controles dentro de la temática de calidad.

Actualmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.”, trabaja de una forma tradicional controlada únicamente por el propietario, persona profesional y con amplia experiencia en el área cooperativista de la cual es parte, de acuerdo a sus necesidades ha ido adaptando o implantando una cantidad no considerable de documentos de control en las áreas de créditos e inversiones.

La problemática se debe a que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.” no cuenta con la implantación de ningún tipo de normativa que enfoque parámetros de calidad normalizados (ISO 9001:2008) lo que ocasiona los siguientes problemas:

- La Cooperativa no cuenta con la realización diagnóstica de los procesos internos lo que ocasiona el no poder evaluar su eficacia y operatividad con base en los requisitos del estándar ISO 9001:2000.
- No posee un inventario de documentos lo que afecta a la organización para la distribución de la documentación de la misma.
- No cuenta con un establecimiento de estructura de la documentación del sistema de Gestión de la Calidad en consecuencia a la clara definición y Gestión de los procesos de la Cooperativa.
- Al momento la institución no posee un manual general de la Calidad bajo el estándar ISO lo que afecta a la Organización a la definición y alcance de sus objetivos.
- No tiene una estructura operacional de trabajo bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, lo que afecta a guiar las acciones de la fuerza de trabajo y la información de la organización de manera práctica y coordinada que asegure la satisfacción del cliente y bajos costos para la calidad.
- No cuenta con la normalización de los documentos y los procedimientos lo que genera un mayor desgaste a la organización disminuyendo su productividad y la atención pertinente al cliente.

Todos los problemas citados anteriormente tienen su raíz en la falta de un Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 lo que impide que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.” de la ciudad de

Riobamba, provincia de Chimborazo disponga de una normativa que coordine actividades que se lleven a cabo sobre un conjunto de elementos como son: Recursos, Procedimientos, Documentos, Estructura Organizacional y Estrategias para lograr la calidad de los servicios que se le ofrece al cliente por parte de la organización, es decir, planear, controlar y mejorar aquellos elementos de la misma que influyan en la satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la cooperativa, considerando una estructura operacional de trabajo donde se integrará a los procedimientos técnicos y gerenciales para guiar las acciones del talento humano, recursos, la maquinaria o equipos hacia la plena satisfacción del cliente y estos a la vez deberán ser documentados.

Por lo anterior, es urgente y de vital importancia que se emprenda con la presente investigación a fin de que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.” al contar con el Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 le permita alinear los procesos y optimizar la gestión existente en las diferentes actividades de la institución en base a los requerimientos que establece la Norma ISO 9001:2008 para la plena satisfacción del cliente.

1.1.1. Formulación del Problema

¿Qué efecto tendrá diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 que eleve la satisfacción de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “¿ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.” de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo?

1.1.2. Delimitación del Problema

✓ Delimitación Espacial:

La presente investigación se realiza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCION Y DESARROLLO” de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

1.2. JUSTIFICACIÓN

✓ **Justificación Teórica:**

El presente trabajo de investigación se justifica teóricamente ya que se utilizarán diferentes teorías que ayuden a desarrollar una perspectiva de la situación actual interna y externa de la cooperativa, esto por medio de matrices de evaluación que determinen las definiciones mediante la revisión de las referencias bibliográficas para luego extraer y recopilar la información relevante que se encuentre ligada al desarrollo de la investigación puesto que el SGC es una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, para guiar las acciones de la fuerza de trabajo, la maquinaria o equipos, y la información de la organización de manera práctica y coordinada y que asegure la satisfacción del cliente y bajos costos para la calidad.

La falta de calidad en la prestación de productos y servicios financieros es una realidad que se vive a diario en nuestro país, generando de esta manera clientes insatisfechos, lo que provoca grandes pérdidas, además de ello con posibles situaciones como las que han pasado diversas instituciones en el Ecuador como es el cierre o liquidación generados por la ausencia de un eficiente control de calidad de los procesos.

✓ **Justificación Metodológica:**

En cuanto a la justificación metodológica, se adaptarán métodos como son (empíricos y teóricos), los cuales se componen por una parte de observación, encuestas y entrevistas. Por el lado teórico, análisis-síntesis, introducción-deducción, histórico-lógico y finalmente hipotético-deductivo, mediante los cuales se podrán detallar las situaciones y eventos, midiendo y evaluando diversos aspectos, dimensiones o componentes del proyecto a ser investigado y a su vez presenta las variables que participan en el proceso de investigación que nos demostrará la falta de calidad de servicio entregado por la cooperativa a ser estudiada.

En la actualidad, para enfrentar los retos de competitividad y productividad, las organizaciones requieren modelos de gestión que propendan por la satisfacción de los clientes y es a través del diseño e implementación de un sistema de gestión de la calidad con base en la norma ISO 9000, como se pueden enfrentar dichos retos.

✓ **Justificación Académica:**

En cuanto a la justificación académica, la competencia a nivel mundial requiere que las empresas elaboren productos o servicios de calidad con la mayor eficiencia y eficacia. Por lo tanto es de vital importancia que la Cooperativa De Ahorro Y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.”, de acuerdo a sus necesidades y a sus relaciones, tanto con clientes como con proveedores, es necesario crear una herramienta de cambio organizacional y aseguramiento de la calidad, sistema de calidad, un método de trabajo, una estructura de la organización, que asegure que se cumplan los requisitos especificados en la norma; el mismo que se llevará a cabo a través de los conocimientos adquiridos en las aulas de la Escuela de Contabilidad y Auditoría; de esta manera el estudiante consolidará sus conocimientos que servirá de aporte en la vida laboral y profesional.

✓ **Justificación Práctica:**

De acuerdo al aspecto práctico se justifica ya que la investigación tiene como fin mostrar en general el proceso por el cual las cooperativas pueden pasar a la mejora continua de atención y servicio al cliente puesto que el cliente es mal atendido, y en general sale del establecimiento con una sensación de insatisfacción y hasta culpa por haber preguntado por algún producto o servicio o haberlo adquirido.

Es claro que la calidad es uno de los elementos clave en la estructuración de una empresa al presentar como uno de sus objetivos principales la satisfacción del cliente y siendo todo lo demás, simplemente un proceso para llegar a tal fin por medio de metodologías tales como la calidad total, Reingeniería, Justo a Tiempo, Reestructuración, ISO 9000, entre otros.

1.3. 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 “ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.”, de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo para elevar la satisfacción de los clientes.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Investigar la teoría de la gestión y la calidad documental para diagnosticar el estado actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito” ACCIÓN Y DESARROLLO 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 requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y a través de estos proponer una política y objetivos de calidad para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.”.
- Elaborar y Presentar la estructura de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.” según los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 realizando un plan de seguimiento que permita ejecutar revisiones periódicas y actualizaciones documentadas del Manual de Calidad.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1 Antecedentes Históricos

Acción y Desarrollo Ltda., Tu Cooperativa... se fundó el 04 de Diciembre de 2001, como iniciativa de un grupo de 14 jóvenes emprendedores, organizados hasta entonces como Fundación Acción y Desarrollo que se trabajó desde el año 1993, en la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo; con el fin de contribuir al desarrollo económico de las comunidades y los sectores más necesitada, estimular y fomentar el ahorro a fin de mejorar la calidad de vida y la prestación oportuna del crédito para sus socios.

El sueño de catorce personas se materializó mediante el Acuerdo Ministerial No. 020, emitido por el Ministerio de Bienestar Social actual Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES de la fecha 04/12/2001, dando origen a una de las cooperativas de carácter intercultural.

La calidad, trabajo conjunto y seriedad, son la fuente de crecimiento constante que les ha permitido trascender las barreras provinciales, y llevar desarrollo social y económico a cada vez más personas en todo el país.

El 2013 será recordado en la historia como un año fundamental, pues se enorgullecen anunciar que, gracias a la excelente gestión administrativa, el habitual mejoramiento técnico y el constante crecimiento financiero, cuenta con Edificio Moderno y Ecológico MATRIZ Propio en la Ciudad de Riobamba, y como también pasa a ser una entidad regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Este acontecimiento marca el inicio de una nueva etapa de optimismo y confianza para nuestros socios y clientes, pues implica que la seguridad de sus ahorros y depósitos está garantizada por la SBS.

La iniciativa de 14 jóvenes socios que conformaron el proyecto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda. Registra frutos y resultados positivos. En la

provincia de Chimborazo, Iniciaron en las estrechas oficinas de la Morona y Guayaquil, donde colocaron el mobiliario y los equipos de cómputo que servirían para impulsar el proyecto de apoyar a comerciantes, agricultores, ganaderos y productores que no son atractivo para el sector financiero que los mantiene como entes anónimos en la sociedad, cuando ellos son los forjadores de gran parte del producto interno bruto del Estado.

Actualmente, las actividades y operaciones que realiza la Cooperativa están regidas por la Ley; además, está sometida a la aplicación de normas de solvencia, prudencia financiera contable y al control directo de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria de Ecuador.

Alfredo Chucuri, considera que han sido años con experiencias positivas y negativas, pero fundamentalmente, han servido para que se fortalezcan como personas y como profesionales en diferentes áreas del mundo cooperativista. En la actualidad con diez agencias y más de quince mil socios a nivel nacional y treinta seis colaboradores, marcamos el destino de esta entidad y dinamizando la economía social y solidaria con los productos y servicios financieros que cuenta la cooperativa.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Padres de la Calidad

PHILIP B. CROSBY: Es el padre de “cero defectos”

De acuerdo a Yepes, V. (2012, pág. 1) da una breve reseña de la filosofía de la calidad de Crosby y los 14 principios que indica en su filosofía:

En la filosofía de Crosby la clave de la calidad se centra en hacerlo bien a la primera, es decir, que este principio es la base del cambio hacia la calidad, haciendo posible ofrecer un producto o servicio que cumpla con requisitos del cliente de acuerdo a sus necesidades y por lo tanto se debe crear un sistema para la prevención, cuyo estándar de desempeño sea cero defectos. Crosby determina la calidad y la resume en cuatro principios absolutos:

- Calidad es cumplir con los requisitos del cliente
- El sistema de calidad es la prevención
- El estándar de desempeño es cero defectos
- La medición de la calidad es el precio del incumplimiento

(Yepes, 2012, pág. 1) Crosby señala 14 puntos derivados de los conceptos absolutos, que sirven para que una empresa logre conseguir el éxito, los cuales son:

PRINCIPIOS DE CROSBY

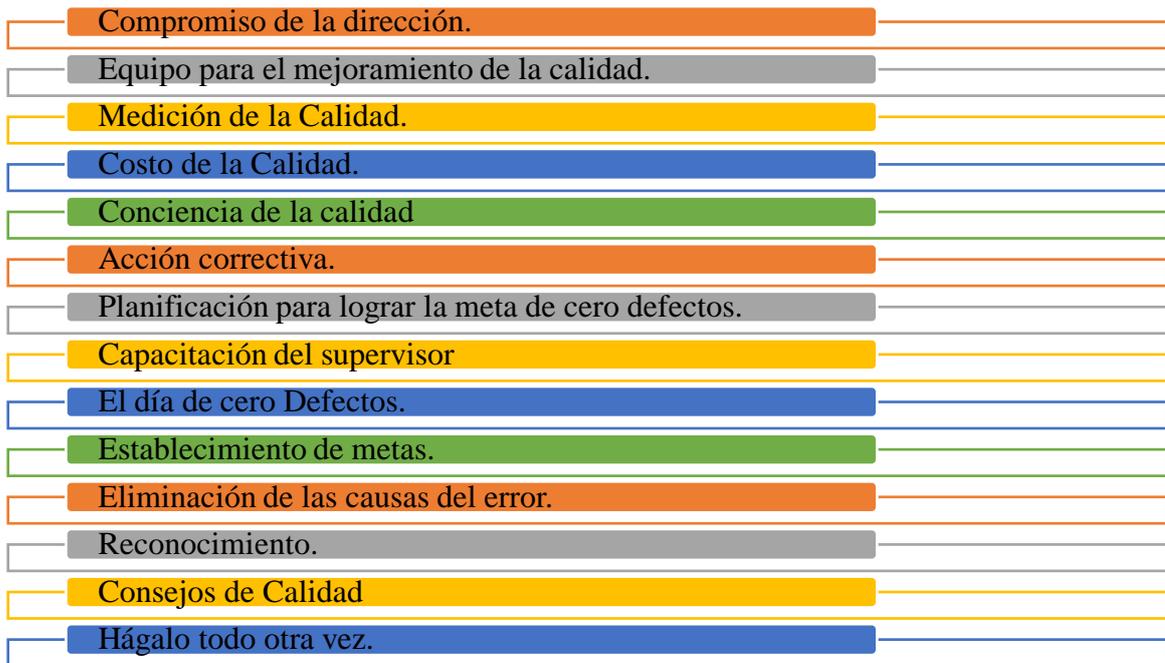


Gráfico 1 Principios de Crosby

Elaborado por: Mayra quito

Fuente: yepes, v. (2012, pág. 1)

1. Compromiso de la dirección

“La gerencia se debe encontrar motivada y con la seguridad de que logrará la calidad en la empresa, para lo cual es necesario comunicar el objetivo que tiene a todos los empleados de la empresa, y el rendimiento que se espera de cada uno en cuanto a ese requisito.” (Yepes, 2012, pág. 1)

2. Equipo para el mejoramiento de la calidad.

“Formado por los jefes de departamento, los cuales supervisaran las mejoras dentro de sus respectivas áreas y en toda la compañía.” (Yepes, 2012, pág. 1)

3. Medición de la Calidad.

“Se deberán establecer mediciones apropiadas para cada actividad, con el fin de identificar los aspectos en los que es necesario mejorar; se darán a nivel corporativo, por áreas y departamentales.” (Yepes, 2012, pág. 1)

4. Costo de la Calidad.

“Estimar los costos de la calidad para identificar las áreas donde podrían ser rentable las acciones de mejoramiento.” (Yepes, 2012, pág. 1)

5. Conciencia de la calidad.

“Los empleados deberán comprender lo importante que resulta que el producto cumpla con los requisitos en el primer momento y no hacerlo que tengan en cuenta la importancia del costo del replazo; para lo cual se debe difundir una mejor conciencia de la calidad.” (Yepes, 2012, pág. 1)

6. Acción correctiva.

“Tomar las medidas correctivas necesarias, de acuerdo con los resultados obtenidos en los pasos 3 y 4, buscando mejorar en cada una de las áreas.” (Yepes, 2012, pág. 1)

7. Planificación para lograr la meta de cero defectos.

“Conformar un comité que elabore un programa apropiado para la compañía y la cultura de ésta para la mejora de la calidad, en el cual se establezcan los objetivos y estrategias a desarrollar a fin de alcanzar la calidad.” (Yepes, 2012, pág. 1)

8. Capacitación del supervisor.

“Se debe capacitar a todos los miembros para mostrarles e indicarles cuáles son sus funciones específicas dentro de la organización para lograr desempeñar de manera adecuada el cargo que se les ha asignado y por supuesto mejorar la calidad en la empresa.” (Yepes, 2012, pág. 1)

9. El día de cero Defectos.

“Permitirá dar a conocer a los empleados que la compañía ha adoptado una nueva norma.” (Yepes, 2012, pág. 1)

10. Establecimiento de metas.

“Cada jefe debe establecer metas de mejoramiento para sí mismo y para su equipo de trabajo en cada área.” (Yepes, 2012, pág. 2)

11. Eliminación de las causas del error.

“Se debe involucrar a toda la organización a buscar la calidad para lo que es necesario alentar a los empleados para que informen si existe algún problema o cuáles son las causas que les impide realizar sus actividades sin cometer errores, esto permitirá tener un enfoque o perspectiva diferente de cada área.” (Yepes, 2012, pág. 2)

12. Reconocimiento.

“Para lograr que los empleados se sientan motivados y comprometidos en el objetivo del programa de calidad se deberá reconocer públicamente a la persona que hayan alcanzado las metas de calidad o que hayan sobresalido en su trabajo.” (Yepes, 2012, pág. 2)

13. Consejos de Calidad.

“Los grupos de trabajo se deben de reunir de forma regular y periódica para compartir sus experiencias, problemas e ideas con la finalidad de determinar las nuevas estrategias a implementar en busca del mejoramiento de la calidad de la empresa.” (Yepes, 2012, pág. 2)

14. Hágalo todo otra vez.

“Se realiza un proceso de retroalimentación por lo que es necesario realizar los pasos anteriores para el mejoramiento de la calidad ya que este nunca termina.” (Yepes, 2012, pág. 2)

Finalmente, Yepes, V. (2012, pág. 2) indica que “toda organización que implementa estos 14 puntos dentro de su proceso de calidad deberá tener en cuenta también las 6 C's y 3 T's de Crosby”.

LAS 6 C'S Y LAS 3 T'S DE CROSBY



Gráfico 2: Las 6 C's y las 3 T's de Crosby

Elaborado por: Mayra quito

Fuente: Yepes, v. (2012, pág. 2)

JOSEPH M. JURAN

” Juran considera que la calidad consiste en dos conceptos diferentes, pero relacionados entre sí:

Una forma de calidad está orientada a los ingresos, y consiste en aquellas características del producto que satisfacen necesidades del consumidor y, como consecuencia de eso producen ingresos. En este sentido, una mejor calidad generalmente cuesta más.

Una segunda forma de calidad estaría orientada a los costes y consistiría en la ausencia de fallas y deficiencias. En este sentido, una mejor calidad generalmente cuesta menos.

Juran señala que la administración para lograr calidad abarca tres procesos básicos: la planificación de la calidad, el control de la calidad y el mejoramiento de la calidad. (Estos procesos son comparables a los que se han utilizado durante largo tiempo para administrar las finanzas). Su “trilogía”, muestra cómo se relacionan entre sí dichos procesos.” (Giugni, 2011, pág. 1)

Juran identifica los componentes de la revolución de la calidad en Japón de la siguiente manera:

COMPONENTES DE LA REVOLUCIÓN DE LA CALIDAD

Los directivos de más alto nivel se hicieron cargo de la administración para lograr calidad.

Capacitaron a toda la jerarquía en los procesos de la gestión de calidad

Intentaron mejorar la calidad a un ritmo revolucionario.

Le dieron participación a la mano de obra.

Agregaron metas de calidad en el plan empresarial.

Gráfico 3: Componentes de la Revolución de la Calidad

Elaborado por: Mayra quito

Fuente: Guigni, p. (2011, pág. 1)

El mismo autor (Giugni, 2011, pág. 2) indica que Juran considera que otras naciones occidentales deberían adoptar estrategias similares a fin de alcanzar y mantener un nivel de calidad de orden internacional.

“En la lista de prioridades de Juran, el mejoramiento de la calidad ocupa un primer lugar. En este sentido, ha elaborado una propuesta estructurada que expuso por primera vez en su libro *Managerial Breakthrough* (Idea revolucionaria de administración), en 1964. “

Esta propuesta según (Giugni, 2011, pág. 3) incluye una lista de responsabilidades no delegables para los altos ejecutivos:

- Crear una conciencia de la necesidad y oportunidad para el mejoramiento.
- Exigir el mejoramiento de la calidad; incorporarlo a la descripción de cada tarea o función.
- Crear la infraestructura: instituir un consejo de la calidad; seleccionar proyectos para el mejoramiento; designar equipos; proveer facilitadores.
- Proporcionar capacitación acerca de cómo mejorar la calidad.
- Analizar los progresos en forma regular.
- Expresar reconocimiento a los equipos ganadores.
- Promocionar los resultados.
- Estudiar el sistema de recompensas para acelerar el ritmo de mejoramiento.
- Mantener el impulso ampliando los planes empresariales a fin de incluir las metas de mejoramiento de la calidad.

Según Juran, la mayor oportunidad de mejoramiento – tanto tiempo descuidado – estriba en los procesos empresariales.

Juran también ha identificado un proceso global para la planificación a fin de alcanzar las metas de calidad:

PROCESO GLOBAL DE PLANIFICACIÓN

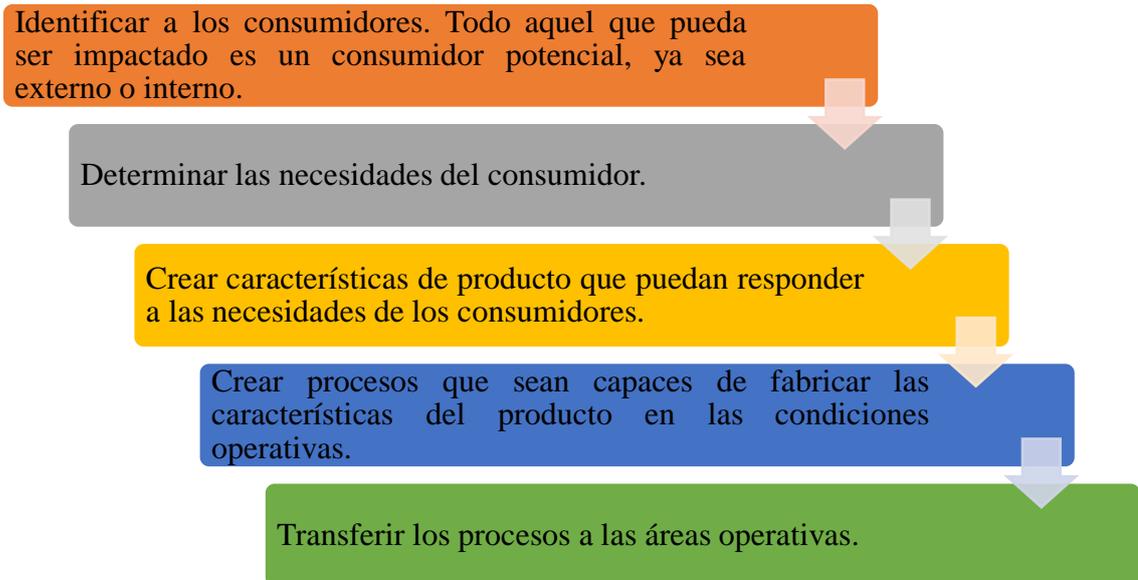


Gráfico 4: Proceso Global de Planificación

Elaborado por: Mayra quito

Fuente: Guigni, p. (2011, pág. 3)

“Juran piensa que la planificación de la calidad debería dar participación a aquellos que serán directamente afectados por el plan. Además, los planificadores deberían entrenarse en el uso de las herramientas y los métodos modernos para la planificación de la calidad.” (Giugni, 2011, pág. 3)

La Propuesta de Juran para el Control de la Calidad

En este sentido, Juran sigue el conocido circuito de retroalimentación:

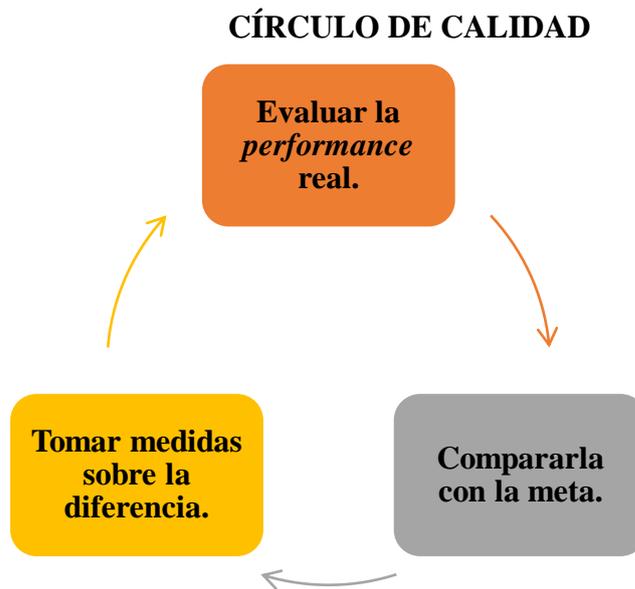


Gráfico 5: Círculo de Calidad

Elaborado por: Mayra quito

Fuente: Guigni, p. (2011, pág. 4)

“Juran promueve la delegación del control a los más bajos niveles posibles en la organización, cediendo la responsabilidad del autocontrol a los trabajadores. También promueve la capacitación de los trabajadores en la búsqueda de información y su análisis, a fin de permitirles tomar decisiones sobre la base de los hechos.” (Giugni, 2011, pág. 4)

Juran y la Gestión de la Calidad Total (GCT)

“Juran es un firme defensor de la GCT. La define como una colección de ciertas actividades relacionadas con la calidad:

- La calidad llega a formar parte del plan de toda alta dirección.
- Las metas de calidad se incorporan al plan empresarial.
- Las metas ampliadas derivan del benchmarking: existen metas para el mejoramiento anual de la calidad.
- Las metas se despliegan a los niveles de acción.
- La capacitación se lleva a cabo a todos los niveles.
- La medición se efectúa en cada área.

- Los directivos analizan regularmente los progresos con respecto de las metas.
- Se reconoce la performance superior.
- Se replantea el sistema de recompensas.” (Giugni, 2011, pág. 4)

GENICHI TAGUCHI: Ingeniería de Calidad

Para Tarcuato, V. (2013).

La filosofía de Taguchi abarca toda la función de producción, desde el diseño hasta la fabricación. Su metodología se concentra en el consumidor, valiéndose de la “función de pérdida”. Taguchi define la calidad en términos de la pérdida generada por el producto a la sociedad. Esta pérdida puede ser estimada desde el momento en que un producto es despachado hasta el final de su vida útil. La pérdida se calcula en dólares, y eso permite a los ingenieros comunicar su magnitud en un valor común, reconocible. Eso a veces se comunica de un modo bilingüe, lo cual significa que se puede hablar a los gerentes de alto nivel en términos de dólares, y a los ingenieros y quienes trabajan con el producto o servicio en términos de objetos, horas, kilogramos, etcétera. Con la “función de pérdida”, el ingeniero está en condiciones de comunicarse en el lenguaje del dinero y en el lenguaje de las cosas.” (pág. 1)

“Su filosofía es el control de calidad, que le llamó **Diseño Robusto**; el cual consiste en que cada vez que se diseña un producto, se hace pensando en que va a cumplir con las necesidades de los clientes, pero siempre dentro de un cierto estándar; a esto se le llama “calidad aceptable”. El tipo de diseño que Taguchi propone es que se haga mayor énfasis en las necesidades que le interesan al consumidor y que a su vez, se ahorre dinero en las que no le interesen.” (Tarcuato, 2013, pág. 1)

Objeto del diseño robusto: Reducir variaciones no deseables en productos y procesos a fin de:

- Reducir costos.
- Mejorar la productividad y fiabilidad de los procesos.
- Aumentar la satisfacción de los clientes.

“Para Taguchi la calidad significa: **"La mínima pérdida ocasionada a la sociedad, desde el envío del producto al cliente hasta su uso total"**. Estas pérdidas incluyen no solo los costos de calidad de la compañía que inciden en elevar su precio, sino también los costos ocasionados a cualquier persona que se ve afectada por la calidad del producto.” (Tarcuato, 2013, pág. 3)

Función de Pérdida de Taguchi

De acuerdo a Tarcuato, V. (2013, pág. 4) La función pérdida incluye:

1. Los costos incurridos por no cumplir el producto con las expectativas del cliente.
2. Los costos por no cumplir el producto con las características de funcionamiento.
3. Los costos causados por los efectos peligrosos secundarios causados por el producto.

Aportaciones de Taguchi a la Calidad Total

El mismo autor indica que el pensamiento de Taguchi se basa en dos conceptos fundamentales:

- Productos atractivos al cliente.
- Ofrecer mejores productos que la competencia: en cuanto a diseño y precio (Tarcuato, 2013, pág. 4)

Estos conceptos se concretan en los siguientes puntos.

1. **Función de pérdida.** La calidad debe definirse en forma monetaria mediante la función de pérdida, en la que cuanto mayor sea la variación de una especificación respecto al valor nominal, mayor (exponencialmente) será la pérdida monetaria transferida al consumidor.
2. **Mejora continua.** La mejora continua del proceso productivo y la reducción de la variabilidad son indispensables para subsistir en la actualidad. Ambos factores se relacionan estrechamente.

3. **Variabilidad.** Que puede cuantificarse en términos monetarios. La variabilidad del funcionamiento del producto provoca una pérdida al usuario, la cual puede medirse como el cuadrado de la diferencia entre el funcionamiento real y el valor objetivo. La mejora continua del proceso productivo y la reducción de la variabilidad son indispensables para subsistir en la actualidad. Ambos factores se relacionan estrechamente.
4. **Diseño del producto.** En esta etapa se genera la calidad y se determina el costo final del producto.
5. **Optimización del diseño del producto.** Se puede diseñar un producto con base en la parte no lineal de su respuesta, a fin de disminuir su variabilidad.
6. **Optimización del diseño del proceso.** Se puede reducir la variabilidad por medio del diseño de experimentos, al seleccionar los niveles óptimos de las variables involucradas en la manufactura del producto.
7. **Ingeniería de calidad.** Taguchi desarrolló también una metodología que denominó ingeniería de calidad, la cual se divide en línea y fuera de línea, como se describe a continuación:
 - **Ingeniería de calidad en línea:** sus actividades respectivas son la manufactura, el control y la corrección de procesos, así como el mantenimiento preventivo. Una de las técnicas auxiliares es la gráfica de control.
 - **Ingeniería de calidad fuera de línea:** se encarga de optimizar el diseño de productos y procesos. Para su aplicación se sirve del diseño de experimentos. (Tarcuato, 2013, pág. 5)

KAORU ISHIKAWA: Círculo de la Calidad

“La filosofía que Kaoru está básicamente en lo que es el control de la calidad en donde es indispensable que la organización conforme de manera adecuada lo que es un programa de capacitación acerca de la calidad, esto va dirigido a todos los rangos de empresa, cuyo fin son almacenar correspondencia con los objetivos de la empresa.

La visión de Ishikawa se apoya en el control de aseguramiento de la calidad, por lo que podría considerarse tradicionalista y básica. Señala que la calidad total es una nueva filosofía de la administración que se debe convertir en uno de los principales objetivos de la compañía, y para ello se deben fijar las metas a largo plazo y anteponer la calidad en todas las decisiones empezado por el área de compras.

“Señala que el Control de Calidad es responsabilidad de todas las personas de todas las áreas de la empresa, es una labor en grupo, que debe orientar a eliminar las causas de la mala calidad, so lo síntomas.” (Perez, 2010, pág. 3)

Control de Calidad para Ishikawa

Desarrollar, diseñar, elaborar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor

Estos son algunos de los elementos clave de sus filosofías:

1. La calidad empieza con la educación y termina con la educación.
2. El primer paso en la calidad es conocer lo que el cliente requiere
3. El estado ideal del control de calidad ocurre cuando ya no es necesaria la inspección.
4. Eliminar la causa raíz y no los síntomas.
5. El control de calidad es responsabilidad de todos los trabajadores y en todas las áreas.
6. No confundir los medios con los objetivos.
7. Poner la calidad en primer término y poner las ganancias a largo plazo.
8. El comercio es la entrada y salida de la calidad.
9. La gerencia superior no debe mostrar enfado cuando sus subordinados les presenten hechos.
10. El 95% de los problemas de una empresa se pueden resolver con simples herramientas de análisis y de solución de problemas.
11. Aquellos datos que no tengan información dispersa (es decir, variabilidad) son falsos acontecimientos. (Perez, 2010, pág. 5)

Diagrama de Ishikawa

“Es un método de gráfico que refleja la relación entre una característica de calidad y los factores que posiblemente contribuyan a que exista. También llamado diagrama de causa-efecto o diagrama causal, se trata de un diagrama que por su estructura ha venido a llamarse también: diagrama de espina de pez, que consiste en una representación gráfica sencilla en la que puede verse de manera relacional una especie de espina central, que es una línea en el plano horizontal, representando el problema a analizar, que se escribe a su derecha. Es una de las diversas herramientas surgidas a lo largo del siglo XX en ámbitos de la industria y posteriormente en el de los servicios, para facilitar el análisis de problemas y sus soluciones en esferas como lo son; calidad de los procesos, los productos y servicios.” (Perez, 2010, pág. 6)

Existen 3 métodos para la construcción de un diagrama de Causas y efectos, los cuales son:

MÉTODOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DE UN DIAGRAMA ISHIKAWA

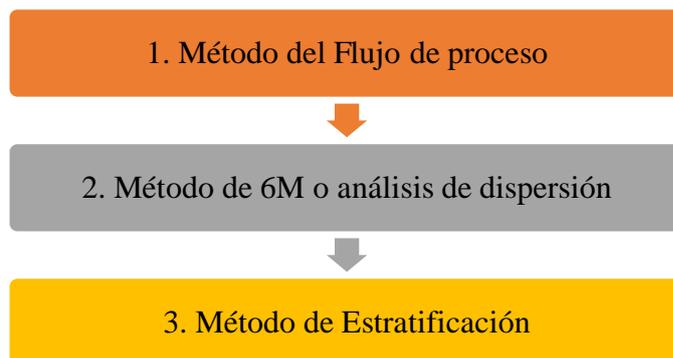


Gráfico 6: Métodos para la construcción de un diagrama Ishikawa

Elaborado por: Mayra quito

Fuente: Pérez, m. (2010, pág. 6)

Según (Perez, 2010, pág. 7) “Para la construcción de un diagrama de Ishikawa se necesitan los siguientes aspectos:

- ✓ Definir y delimitar claramente el problema o tema a analizar.
- ✓ Decidir qué tipo de diagrama de Ishikawa se usará.
- ✓ Buscar todas las causas probables, lo más concretas posibles, con apoyo del diagrama elegido y por medio de una sesión de lluvia de ideas.
- ✓ Representar en el diagrama de Ishikawa las ideas obtenidas y analizar el diagrama
- ✓ Decidir cuáles son las causas más importantes mediante el diálogo.
- ✓ Decidir por qué causas actuar
- ✓ Preparar un plan de acción para cada una de las causas a investigarse o corregirse.”

Círculos de Calidad

La naturaleza de estos círculos de calidad, varía junto con sus objetivos según la empresa de que se trate.

METAS DE LOS CÍRCULOS DE CALIDAD

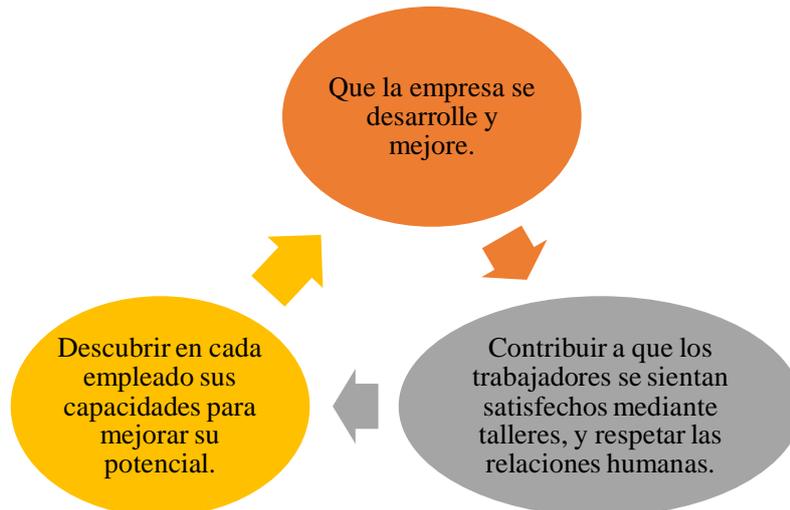


Gráfico 7: Metas de los círculos de calidad

Elaborado por: Mayra quito

Fuente: Pérez, m. (2010, pág. 8)

HERRAMIENTAS DE ISHIKAWA

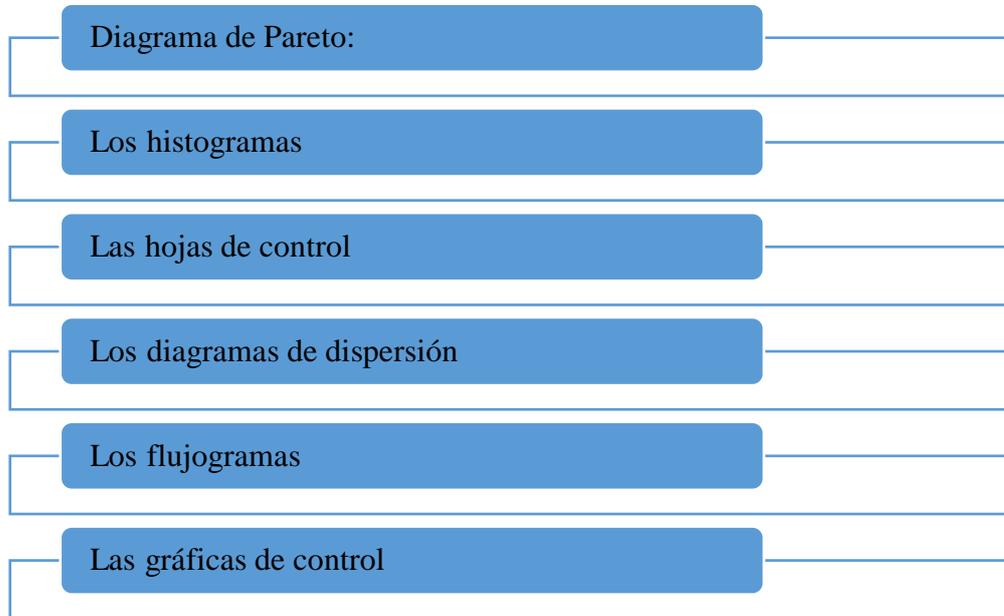


Gráfico 8: Herramientas de Ishikawa

Elaborado por: Mayra quito

Fuente: Pérez, m. (2010, pág. 9)

“El ingeniero japonés Kaoru Ishikawa es el creador del concepto de calidad total. Este especialista consideró que el término control, en calidad, sobra, pues se entiende que un producto con calidad es aquel que reúne todos los requisitos; prefirió añadirle el adjetivo “total” para indicar o subrayar que los productos y servicios deben ser perfectos” (Perez, 2010, pág. 9)

EDWARDS DEMING

“La calidad es un grado de uniformidad y fiabilidad predecible, de bajo coste y adaptado al mercado. En otras palabras, la calidad es todo lo que el consumidor necesita y anhela. En vista de que las necesidades y deseos del consumidor son siempre cambiantes, el modo de definir la calidad con referencia al consumidor consiste en redefinir constantemente los requerimientos.

La productividad aumenta mientras la variabilidad disminuye. El control de calidad es necesario, ya que todas las cosas varían. El control estadístico no significa la ausencia de productos o servicios defectuosos, sino que más bien permite predecir los límites de las variaciones. Hay dos tipos de variación: fortuitas e imputables. Es inútil tratar de erradicar los defectos causados por el azar. Pero puede resultar muy difícil distinguir entre los dos, o determinar las causas imputables. No basta con responder a las especificaciones; también es necesario reducir la variación.

La inspección de los productos que ingresan o que salen es demasiado tardía, ineficaz y costosa. La inspección no mejora ni garantiza la calidad. Además, habitualmente admite una cierta cantidad de defectos. El mejor reconocimiento que se puede ofrecer a un vendedor de calidad es recompensarlo con más operaciones. Deming aboga por una sola fuente de aprovisionamiento. Piensa que contar con múltiples proveedores como medida de protección es una práctica costosa. Las ventajas del proveedor único incluyen un mayor compromiso del mismo. Además, se eliminan las pequeñas diferencias entre los productos de dos proveedores, y se simplifica la contabilidad y el papeleo. Contra el argumento de que un único proveedor puede significar pagar un precio más alto, Deming sostiene que la política de intentar una reducción del precio de los bienes adquiridos, sin contemplar la calidad y el servicio, puede desplazar de la industria a los buenos vendedores y los buenos servicios.” (Giugni, 2011, pág. 15)

Los 14 Puntos de Deming

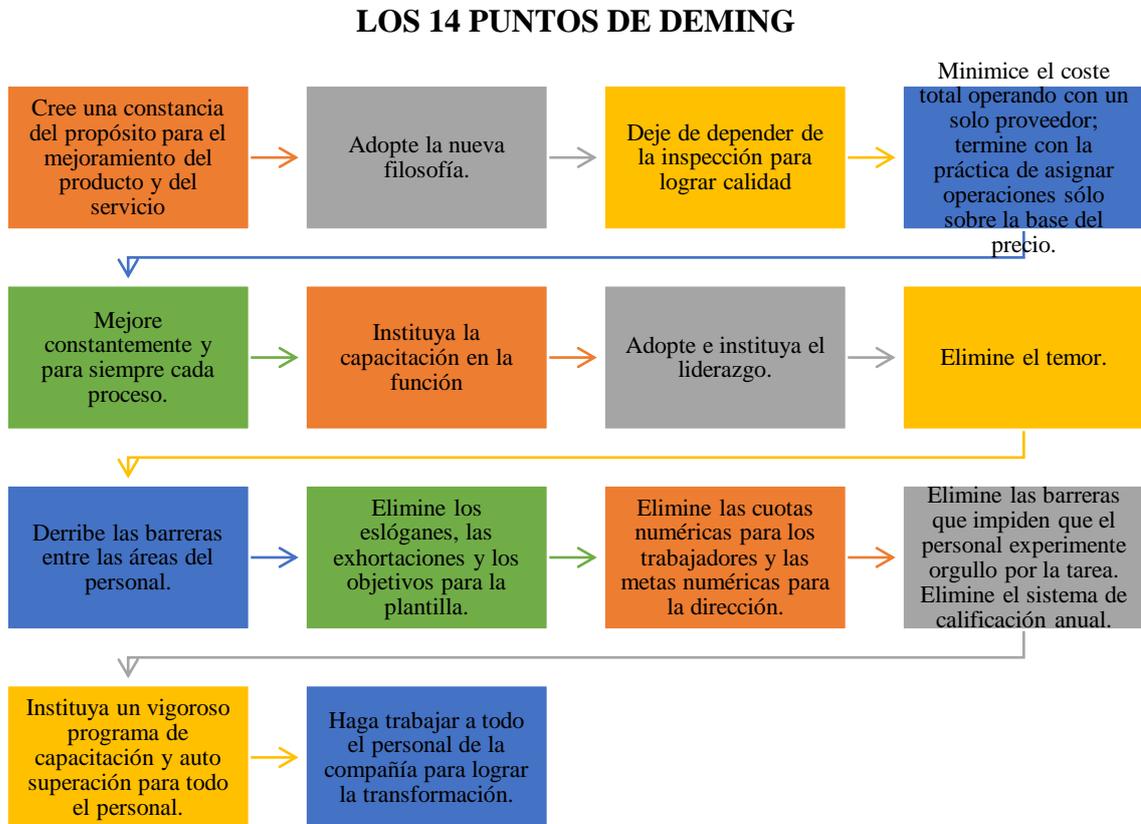


Gráfico 9: Los 14 Puntos de Deming

ELABORADO POR: Mayra Quito

FUENTE: Guigni, P. (2011, págs. 15-17)

1. **Cree una constancia del propósito para el mejoramiento del producto y del servicio.** “La visión debe orientar la cultura empresarial y proporcionar un objetivo a la organización. Esta visión le da a la organización una perspectiva a largo plazo. Evalúe el compromiso de la dirección, y determine cómo está actuando la organización en relación con otras empresas.” (Giugni, 2011, pág. 15)
2. **Adopte la nueva filosofía.** “El sector directivo de Occidente debe despertar el desafío, y asumir un nuevo papel en el liderazgo. La revolución de la calidad es

comparable en importancia económica a la Revolución industrial. Es concurrente con la globalización de la economía.” (Giugni, 2011, pág. 15)

- 3. Deje de depender de la inspección para lograr calidad.** Introduzco herramientas modernas de calidad, como el control estadístico de procesos, las operaciones evolutivas, el diseño de experiencias y el despliegue de la función de la calidad. La inspección sólo sirve para evaluar un problema, y no permite ninguna corrección. A menudo se dice que no se puede “inspeccionar la calidad”. (Giugni, 2011, pág. 15)
- 4. Minimice el coste total operando con un solo proveedor; termine con la práctica de asignar operaciones sólo sobre la base del precio.** No haga acuerdos comerciales a tontas y a ciegas con el más bajo oferente. En lugar de eso, reduzca al mínimo el coste total. Opte por un solo proveedor para cada artículo, estableciendo una relación a largo plazo sobre la base de la lealtad y la confianza. Los programas de certificación del vendedor y los análisis de los costes totales (del ciclo completo) juegan un importante papel en este sentido. (Giugni, 2011, pág. 15)
- 5. Mejore constantemente y para siempre cada proceso.** Yo no basta simplemente con resolver los problemas. El mejoramiento continuo de la calidad y de la productividad reduce constantemente los costes. Prevenga los defectos y mejore el proceso. Para lograr un mejoramiento es imprescindible conocer la respuesta de los consumidores y de los vendedores o proveedores. (Giugni, 2011, pág. 15)
- 6. Instituya la capacitación en la función.** La capacitación se aplica a todos los niveles de la organización, desde el más bajo hasta el más alto. No desestime la posibilidad de que los mejores instructores puedan ser sus propios empleados. (Giugni, 2011, pág. 16)
- 7. Adopte e instituya el liderazgo.** El liderazgo surge de los conocimientos, la pericia y las habilidades interpersonales, no de la autoridad. Todos pueden y deberían ser líderes. Las cualidades del liderazgo ya no se consideran innatas y enigmáticas; pueden ser adquiridas. Los líderes son capaces de eliminar las barreras que impiden al personal y a las máquinas alcanzar su nivel óptimo de rendimiento. (Giugni, 2011, pág. 16)
- 8. Elimine el temor.** El temor nace del liderazgo inseguro que se respalda en las normas laborales, en la autoridad, en el castigo y en una cultura empresarial que

promueve la competencia interna fuera de lugar en una empresa eficiente. También puede originarse en el abuso emocional y físico por parte de los colegas y superiores. El temor extingue la creatividad, que es el motor del mejoramiento de la calidad. Ese temor puede ser vencido al identificar y cubrir las brechas en la comunicación, la cultura y la capacitación. Los factores inherentes al sistema también pueden generar temor, como las evaluaciones de performance, los programas de bonificaciones y las cuotas de trabajo. (Giugni, 2011, pág. 16)

9. Derribe las barreras entre las áreas del personal. Todos deben trabajar como un equipo, en pos de una meta común. El trabajo en equipo es un imperativo en la administración moderna. Pueden ser necesarias nuevas estructuras organizativas. Transformar el organigrama es una experiencia que atemoriza, sin embargo, resulta necesaria para lograr el adecuado equilibrio y perspectiva. (Giugni, 2011, pág. 16)

10. Elimine los eslóganes, las exhortaciones y los objetivos para la plantilla. Los programas o campañas que imponen una tarea, pero dejan al trabajador sin poder como para lograr un objetivo representan una administración por medio del temor. (Giugni, 2011, pág. 16)

11. Elimine las cuotas numéricas para los trabajadores y las metas numéricas para la dirección. Deje de lado la administración por objetivos o, más precisamente, la administración por números. Substituya el liderazgo. Las cuotas numéricas no tienen en cuenta los factores estadísticos que afectan a todos los trabajadores. No todos los trabajadores pueden estar por encima del promedio; tampoco todos por debajo del mismo. La práctica tradicional en la ingeniería industrial es la “administración por números” y a esto alude precisamente Deming. Las mediciones del trabajo dieron resultado hasta una cierta etapa en el desarrollo industrial, pero la sociedad y las empresas han evolucionado más allá de eso. Hoy, las cuotas de trabajo pueden imponer un techo a la calidad y la producción, antes que un objetivo. La variación natural se ignora en estos sistemas, y las cifras adquieren relevancia sobre todos los otros intereses de la empresa. (Giugni, 2011, pág. 16)

12. Elimine las barreras que impiden que el personal experimente orgullo por la tarea. Elimine el sistema de calificación anual. Elimine todo aquello que prive al trabajador del orgullo por su trabajo. La responsabilidad de los supervisores debe pasar del volumen y el resultado final a la calidad. Elimine las barreras que impiden a la gente de dirección e ingeniería la posibilidad de estar orgullosos de su tarea.

Esto significa suprimir las calificaciones anuales o por mérito y la administración por objetivos. (Giugni, 2011, pág. 17)

13. Instituya un vigoroso programa de capacitación y auto superación para todo el personal. La capacitación produce un cambio inmediato de conducta. Los resultados de la formación pueden no manifestarse de inmediato, pero suelen tener efectos importantes en el largo plazo. La auto superación es una tarea progresiva de educación y desarrollo de uno mismo. Esto puede significar la implementación de cursos de administración del tiempo, la reducción del estrés, permitir al personal que utilice su tiempo de trabajo para practicar una actividad física en caso de que desarrolle una tarea sedentaria o permitir a los empleados que tienen trabajos más activos participar en tareas intelectuales o cursos. (Giugni, 2011, pág. 17)

14. Haga trabajar a todo el personal de la compañía para lograr la transformación. Es necesario un compromiso de los altos niveles directivos a fin de lograr el esfuerzo necesario para la transformación. La transformación es tarea de todos. (Giugni, 2011, pág. 17)

Las siete enfermedades mortales según Guigni, P. (2011, pág. 17):

- 1. “Falta de constancia en el propósito.** La falta de visión da por resultado una ausencia de objetivos y una falta de disciplina que puede conducir al deterioro del ambiente laboral y de la organización.
- 2. Énfasis sobre las ganancias a corto plazo; un pensamiento de corto alcance.** Esto es lo mismo que se ha dicho arriba, pero se ve con tanta frecuencia en las empresas norteamericanas que merece una mención especial. Que el informe trimestral sea la única finalidad de la empresa es un suicidio empresarial. Desafortunadamente, existen muchos mecanismos institucionales que actúan en contra de este aspecto de la transformación.
- 3. Evaluaciones anuales de performance.** Los efectos de las evaluaciones de performance son devastadores. La administración por objetivos inconsistente es lo mismo. Una administración por el temor para manejar al personal puede ser mejor que estas herramientas sumamente desmotivadoras.
- 4. Movilidad de los puestos ejecutivos; cambio de empleo.** En la sociedad occidental se asigna poca importancia al hecho de permanecer en el empleo durante años y de rendir al máximo.

5. **Utilice cifras tangibles sólo para los ejecutivos.** Si la información fuera relevante para su trabajo, ellos necesitan estar informados.
6. **Los excesivos costes por salud.** Los libros sobre el estrés abundan. La razón es la gran insatisfacción que se experimenta en el ámbito laboral de las empresas actuales; un corolario de esto es el auge de los trabajadores independientes. Dicho en términos más simples, la gente que disfruta con su trabajo es más saludable. Los planes de salud que incluyen medidas preventivas deben ser seleccionados entre aquellos que simplemente ofrecen una respuesta a los problemas.
7. **Los excesivos costes por responsabilidad civil.** Esto es alentado por los abogados que trabajan sobre la base de honorarios eventuales, en una sociedad que cotiza muy alto una profesión que brinda escaso o ningún valor agregado.”

Los obstáculos de Deming

1. “Descuidar la planificación y la transformación de largo plazo.
2. La idea de que los problemas se resuelven con la automatización, dispositivos y otros “elementos”.
3. Adoptar una variedad de recetas para implementar el mejoramiento de la calidad sin seguir los principios básicos resultará desastroso.
4. La actitud “nuestros problemas son diferentes” lleva a ignorar los principios básicos.
5. La des actualización en la enseñanza, tanto en los colegios como en las escuelas para graduados, tiene que ser superada.
6. Basarse en los departamentos de control de calidad para “resolver todos nuestros problemas de calidad”. La calidad debe llegar a ser parte de la tarea de todos.
7. Responsabilizar al personal por los problemas. Debe haber un mejoramiento del sistema, así como del producto. Un producto libre de defectos no significa nada si se fabrica el producto inadecuado.
8. Calidad por inspección. La calidad no se puede “inspeccionar”. Responder a las especificaciones no significa lograr calidad; eso no es todo.
9. Los fracasos pueden ser el resultado de la capacitación masiva con escasa orientación a la implementación. Otros fracasos ocurren cuando la idea a ser implementada requerirá años de transformación cultural. Deming remite al

ejemplo de los círculos de control de calidad que han sido escasamente implementados en Estados Unidos, a causa de la falta de comprensión y de acción por parte de la dirección.

10. Las computadoras sin personal. Las computadoras pueden eliminar lo tedioso de los cálculos, pero no la necesidad de interpretación. Los sistemas no han evolucionado hasta el punto de una fábrica de robots, y es bastante probable que esto no ocurra por un largo tiempo.
11. Las pruebas inadecuadas. Los prototipos son mucho menos costosos que un fracaso masivo en la producción. La fabricación asistida por la computación permite producir prototipos “simples” que son fáciles de modificar y hacen un buen trabajo a la hora de imitar la realidad. Un modelo “complejo” se puede construir después de experimentar con diferentes prototipos simples.
12. “Cualquiera que venga a asesorarnos debe comprender todo acerca de nuestra empresa”, esta es una actitud arrogante que conduce al fracaso. Las respuestas se pueden encontrar dentro de la organización, provenir de los consultores externos y de otras fuentes.” (Giugni, 2011, pág. 18)

ARMAND FEIGENBAUM

Vásquez, G. (2012, pág. 25) definió el Control total de calidad como:

“Un sistema efectivo para la integración de los esfuerzos de desarrollo, mantenimiento y mejoramiento que los diferentes grupos de una organización realizan para poder proporcionar un producto o servicio en los niveles más económicos para la satisfacción de las necesidades del usuario.”

Su filosofía de resumen en sus tres pasos hacia la calidad:

TRES PASOS HACIA LA CALIDAD



Gráfico 10: Tres pasos hacia la calidad

Elaborado por: Mayra quito

Fuente: Vásquez, g. (2012, pág. 25)

1. **“Liderazgo de calidad:** la administración debe basarse en una buena planeación, manteniendo un esfuerzo constante hacia la calidad.
2. **Tecnología de calidad moderna:** los problemas de calidad no pueden ser atendidos sólo por el departamento de calidad. No se requiere fomentar una integración de todos los que participan en el proceso para que evalúen e implementen nuevas técnicas para satisfacer a los clientes.
3. **Compromiso organizacional:** debe de llevarse a cabo una capacitación y de una motivación constante para toda la fuerza laboral que participan en la organización dentro del proceso. Esto acompañado de una integración de la calidad en la planeación de la empresa.” (Vásquez, 2012, pág. 25)

Además, Vásquez, G. (2012, pág. 26) acota:

Los 10 principios fundamentales de su filosofía acerca de la calidad

1. La calidad es un proceso que afecta a toda su compañía.
2. La calidad es lo que el cliente dice que es.
3. Calidad y costo son una suma, no una diferencia.
4. La calidad requiere tanto individuos como equipos entusiastas.
5. La calidad es un modo de administración.
6. La calidad y la innovación son mutuamente dependientes.
7. La calidad es una ética.
8. La calidad requiere una mejora continua
9. La mejora de la calidad es la ruta más efectiva y menos intensiva en capital para la productividad.
10. La calidad se implementa con un sistema total conectado con los clientes y los proveedores.

También indica **Los Cuatro Pecados Capitales**

1. **“Calidad de invernadero.** La calidad llama la atención de los altos niveles directivos a la manera de una “exhibición de fuegos artificiales”. Estos programas se dejan de lado cuando es necesario aumentar la producción, u otra novedad despierta el interés de la dirección.
2. **Actitud anhelante.** El gobierno nacional no puede agitar la varita mágica y desplazar a las importaciones; tampoco debería involucrarse en una actividad proteccionista. Esta complacencia más tarde resultará costosa.
3. **La producción en el exterior.** Una ventaja competitiva no se puede obtener si es otro el que pelea nuestra “guerra por la calidad”. Una prueba de ello es lo que ha ocurrido con las industrias automotriz, de los televisores, el audio y los productos electrónicos norteamericanos.
4. **Confinar la calidad a la fábrica.** El mejoramiento de la calidad corresponde a todos en cada sector de la compañía.” (Vásquez, 2012, pág. 26)

De acuerdo a Vásquez, G. (2012, pág. 27) también indica que “Feigenbaum dice que la calidad de los productos y servicios depende de nueve áreas básicas a las que llama “the nine M’s” (las nueve emes)”:

LAS 9 M'S DE FEIGENBAUM

9 M's de Feigenbaum

- Mercado (Markets)
- Dinero (Money)
- Gestión (Management)
- Hombres (Men)
- Motivación (Motivation)
- Materiales (Materials)
- Máquinas y Mecanización (machines and mechanization)
- Métodos Modernos de Información (modern information methods)
- Requisitos de soporte de productos (mounting product requirements)

Gráfico 11: Las 9 M's de Feigenbaum

Elaborado por: Mayra quito

Fuente: Vásquez, g. (2012, pág. 27)

1. **“Mercados (markets).** El número de productos nuevos que salen al mercado, mejores de los que ya existen, continúa creciendo en un porcentaje altísimo. El mercado se ha globalizado hasta el punto que la comercialización se extiende por todo el globo.
2. **Dinero (money).** Los márgenes de beneficio están disminuyendo, con lo que para mejorarlos debemos reducir los costes operacionales y las pérdidas.
3. **Gestión (management).** La responsabilidad de la calidad se distribuye por todos los departamentos o secciones que intervienen en el ciclo de los productos / servicios.
4. **Hombres (men).** Los recursos humanos juegan un papel fundamental en la creación/prestación de productos/servicios de calidad.

5. **Motivación (motivation).** Además de la recompensa económica, los trabajadores necesitan el reconocimiento de que su trabajo contribuye positivamente al logro de los objetivos de la empresa.
6. **Materiales (materials).** Debido a los costes de producción y los requerimientos que exige la calidad, se están utilizando en el proceso de producción nuevos materiales más baratos y mejores.
7. **Máquinas y mecanización (machines and mechanization).** La innovación tecnológica contribuye a lograr productos de calidad.
8. **Métodos modernos de información (modern information methods).** La informática y las telecomunicaciones facilitan la posesión de información, elemento clave en la estrategia empresarial.
9. **Requisitos de soporte de los productos (mounting product requirements).** Los pequeños detalles o soportes de los productos hasta ahora ignorados son vitales en la creación de productos/servicios de calidad.” (Vásquez, 2012, pág. 27)

2.2.2 Sistema de gestión de calidad

De acuerdo a la Organización Internacional de Normalización:

“Un sistema de gestión (SG) es un conjunto de elementos relacionados que tienen la finalidad de proporcionar un marco de referencia para la mejora continua de la empresa, incrementar la satisfacción del cliente y establecer un dialogo con la sociedad.” (Sistema de la Gestión de la Calidad ISO 9001:2008)

Con ello podemos indicar que los sistemas de gestión de calidad son un medio para asegurar la productividad de una empresa con base en la calidad, con el objetivo principal de generar confianza entre los clientes.

2.2.3 Beneficios de implementar un sistema de gestión de calidad

Implementar un sistema de gestión de calidad evidencia considerables mejoras en la estructura interna y obviamente, al enfocarlo hacia el cliente, este percibe de mejor manera a la empresa.

Beneficios internos. Dentro de los beneficios que se podrán percibir en la estructura interna de la organización se detallan los siguientes:

- Mejores condiciones de trabajo para los empleados.
- Aumento del nivel de motivación de todos los colaboradores de la compañía.
- Mejora continua del sistema de gestión de calidad.
- Empleados mejor capacitados en relación con las funciones que desempeñan.
- Mayor compromiso de la parte directiva y accionistas.
- Reducción de costos por reproceso y producto no conforme.
- Trabajo basado en procesos.
- Eliminación del "voluntarismo".

Beneficios externos. En lo que se refiere a los beneficios que obtendrán los socios, clientes, se puede mencionar los siguientes:

- Mejora de la imagen de la empresa al evidenciar su compromiso con la satisfacción de las necesidades de sus clientes.
- Los clientes confían en que sus productos los recibirán están conforme a sus requerimientos.
- Posibilidad de desarrollar campañas que resalten la certificación obtenida.
- Mejores atributos disponibles para participar en concursos y licitaciones.

2.2.4 Recursos necesarios para implementar un sistema de gestión de calidad

Hay que tener en cuenta que la implantación de cualquier sistema de gestión implica una inversión inicial para aspectos como:

- Plan estratégico.
- Mantenimiento y calibración de equipos, así como adquisición de nuevos instrumentos y recursos que necesite la compañía.
- Reorganización de los procesos, incluyendo acciones correctivas, incluida la actualización de manuales y procedimientos, etc.
- Aspectos relacionados con la documentación del sistema.

2.2.5 Normas ISO 9001:2008

ISO 9001:2008 es la versión más reciente de las Normas desarrolladas por la Organización Internacional de Normalización que se aplica cuando el objetivo es:

- Lograr de forma coherente la satisfacción del usuario con los productos y servicios que presta la organización.
- Manifiestar la capacidad para demostrar la conformidad con los requisitos del usuario y de los reglamentos aplicables para mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).
- Certificar aquellas organizaciones que buscan el reconocimiento del SGC, por una tercera parte; es decir, por un ente de certificación independiente, mediante un enfoque basado en procesos

2.2.6 Principios de la gestión de la calidad

ISO 9001 describe las directrices para la implantación de los SGC sustentados sobre la base de los 8 principios básicos.

PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD



Gráfico 12: Principios de la Gestión de la Calidad

Elaborado por: Mayra quito

Fuente: (Sistema de la Gestión de la Calidad ISO 9001:2008)

1. **“Enfoque al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de ellos, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder las expectativas.
2. **Liderazgo:** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deben crear y mantener un ambiente de trabajo interno, en el cual el personal puede llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
3. **Participación del personal:** El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
4. **Enfoque de procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
5. **Enfoque de sistemas para la gestión:** Identificar y gestionar un sistema de procesos interrelacionados hacia un objetivo dado como una forma de trabajar eficazmente y mejorar.
6. **Mejoramiento continuo:** La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
7. **Toma de decisiones basada en hechos:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
8. **Relaciones mutuo beneficio con los proveedores:** Una organización y sus proveedores son interdependientes y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor. necesidades actuales y futuras de ellos, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder las expectativas.” (Sistema de la Gestión de la Calidad ISO 9001:2008)

Requisitos de la gestión de la calidad

La Organización Internacional de Normalización (ISO 9001:2008) indica los siguientes requisitos:

Cláusula 0.1 (Generalidades): Se amplía el alcance del término "producto" a las compras realizadas y a cualquier subproducto obtenido en las fases intermedias durante el proceso de realización. (Esparza, 2013, pág. 31)

Cláusula 0.2 (Enfoque basado en procesos): Se destaca la importancia de que los procesos sean capaces de lograr los resultados deseados. (Esparza, 2013, pág. 33)

Cláusula 0.3 (Relación con la norma ISO 9004): Se explica la consistencia entre las Normas ISO 9001 e ISO 9004, también llamadas Par Consistente, mismas que pueden utilizarse juntas o como documentos independientes. (Esparza, 2013, pág. 34)

Cláusula 0.4 (Compatibilidad con otros sistemas de gestión): La ISO 9001:2008 está diseñada para ser compatible con otras normas y comparte elementos y principios del sistema con ISO 14001:2004. (Esparza, 2013, pág. 35)

Cláusula 1.1 (Alcance - general): El producto también incluye producto intermedio y explicaciones acerca de estatutos, requerimientos regulatorios y legales. (Esparza, 2013, pág. 35)

Cláusula 4 (Sistema de gestión de la calidad): Se debe cubrir el requisito de que la organización establezca, documente, implemente y mantenga realmente un SGC. (Esparza, 2013, pág. 35)

Cláusula 5 (Responsabilidad de la dirección): Los potenciales beneficios de la implementación de un SGC, dependen en gran medida de la decisión estratégica de la alta dirección. (Esparza, 2013, pág. 37)

Cláusula 6 (Gestión de los recursos): La organización debe asegurar que cuenta con los recursos necesarios tanto para mantener y mejorar el SGC, y para realizar el trabajo requerido de manera que se satisfagan las expectativas del cliente. (Esparza, 2013, pág. 38)

Cláusula 7 (Realización del producto): La prestación de un servicio o manufactura de un producto debe llevarse a cabo mediante procesos planificados, hasta el control de cambios del diseño y desarrollo. (Esparza, 2013, pág. 40)

Cláusula 8 (Medición, análisis y mejoramiento): La organización debe planificar la forma cómo pretende realizar las actividades de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios. (Esparza, 2013, pág. 40)

Gestión basada en procesos

Según lo indicado por la Norma, la adopción de este enfoque, cuando se utiliza en un SGC, resalta la importancia de:

1. Comprender y cumplir con los requisitos
2. Considerar los procesos en términos que aporten valor
3. Obtener los resultados del desempeño y eficacia de los procesos
4. Mejorar continuamente los procesos con base en mediciones objetivas (Esparza, 2013, pág. 29)

2.3 IDEA A DEFENDER

2.3.1 Idea A Defender

El Diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2008 para la Cooperativa De Ahorro Y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.”, de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo elevará la satisfacción de los clientes.

2.4 VARIABLES

2.4.1 Variable Independiente:

Sistema de Gestión de Calidad

2.4.2 Variable Dependiente:

Satisfacción de clientes

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación es un proceso riguroso, cuidadoso y sistematizado en el que se busca resolver problemas, bien sea de vacío de conocimiento (investigación científica) o de gerencia, pero en ambos casos es organizado y garantiza la producción de conocimiento o de alternativas de solución viables.

Modalidad

La metodología a aplicar será cuali-cuantitativa ya que se estudiará a fondo las cualidades que sean posibles de encontrar en dicho fenómeno con un entendimiento profundo de estos, a su vez estará fundamentada en conceptos y teorías científicas que determinaran los procedimientos a seguir.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Dentro de los tipos de investigación que utilizaremos se encuentran:

- **De campo:** Ya que se realizará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.” de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.
- **Descriptiva:** La presente investigación es de carácter descriptivo, debido a que con ella se pretende diseñar un sistema de gestión de la calidad basado en las NORMAS ISO.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

La población del presente trabajo de investigación está formada por el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda., de Riobamba.

Tabla 1: Población COAC Acción y Desarrollo

CARGO	N° DE PERSONAS
Gerente	1
Secretaria	1
Asesor Jurídico Legal	2
Contadora	1
Jefe de Crédito	1
Analista de Crédito	5
Asesores de Crédito	5
Inversiones	2
Cajeras	5
TOTAL	23

Elaborado por: Mayra quito.

fuelle: Cooperativa de ahorro y crédito Acción y Desarrollo Ltda.

3.3.2 Muestra

Debido a que la Población objeto de estudio es muy reducido, para el efecto se tomó en cuenta el 100% de la misma, como se detalla a continuación:

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1 Métodos

- **Analítico – Sintético:** Pues depende del análisis de documentos para establecer la sintetización de datos y lograr las conclusiones necesarias. La redacción del trabajo de titulación se fundamenta en la aplicación de la observación, el análisis y la síntesis, es decir que con el análisis, evaluación y verificación se establece las principales causales del problema y determina la incidencia en el aspecto operativo.
- **Inductivo-deductivo:** Ya que tendremos que adaptar estrategias que impliquen de lo general a particular y viceversa como planteamiento del resultado de la investigación.

- **Observación:** Esta técnica se aplicó al efectuar visitas frecuentes a las instalaciones de la Cooperativa para tener una idea amplia de cómo se generan las actividades, identificar los principales problemas.

3.4.2 Técnicas

- **Entrevistas:** Se realizó entrevistas a todo el personal involucrado para el desarrollo de la presente investigación recopilando información que permitió detectar los principales puntos críticos existentes.
- **Documentos electrónicos:** Se utilizó diferentes páginas web y libros electrónicos con la finalidad de fundamentar de manera científica y teórica el desarrollo del presente trabajo de investigación.
- **Guía de cuestionario:** Se estableció cuestionarios de preguntas cerradas, para la comprobación de la idea a defender.

3.4.3 Instrumentos

Se desarrolló un cuestionario cuyo objetivo es identificar la aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad en la Cooperativa Acción y Desarrollo.

El mismo que consta de 8 preguntas con respuestas cerradas.

Ver anexo 1.

Se determina la población a todo en los empleados que laboran en la cooperativa. Y que está compuesta de la siguiente forma: Gerente Lic. Alfredo Chucuri Malan, Secretaria Sra. María Ilivs, Asesor Jurídico Legal Lic. Humberto Cela, Contador Ing. Aníbal Valdivieso, Jefe de Crédito Ing. Luis Guashpa, Analista de Crédito Lic. Julio Yautibug, Ing. Enrique Pilamunga, Lic. Juan Ilivs, Ing. Ramón Cela, Lic. Carmen Ilivs, Asesores de Crédito Ing. Nicolás Guashpa, Ing. David Caín, Ing. Silvio Cepeda, Ing. Sandra Pilataxi, Ing. Alberto Guznay, Inversiones Ing. Delia Guamán, Ing. María Choca, Cajas Lic. Amelia Chuto, Lic. Eulalia Caín, Ing. Inés Quishpe, Ing. Sandra Soria, Lic. Juan María Guamán. Que representa el 100% del total de la población.

3.5 RESULTADOS

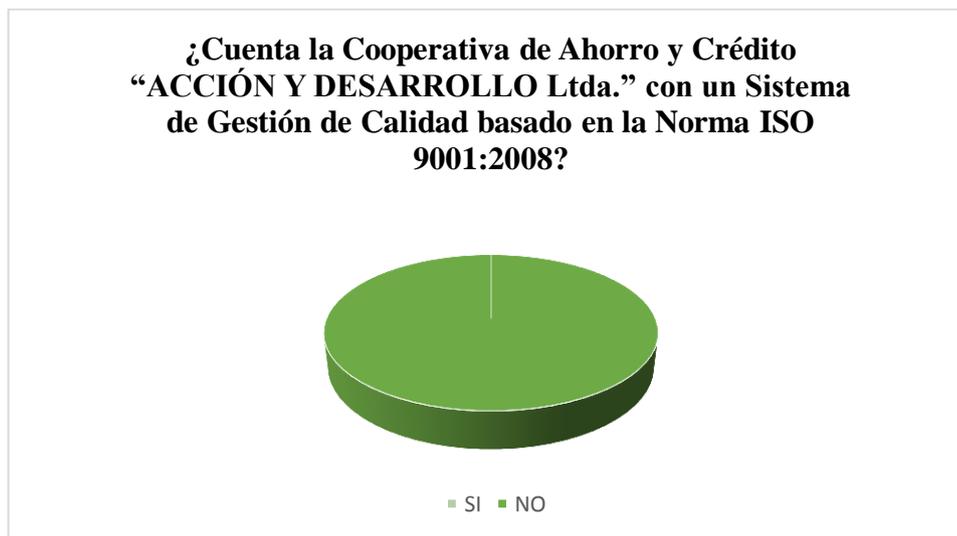
3.5.1 Resultado de la Encuesta Aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.

1. ¿Cuenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.” con un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008?

Tabla 2: Pregunta 1

ALTERNATIVA	Nº ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	23	100%
TOTAL	23	100%

Gráfico 13: Pregunta 1



INTERPRETACIÓN: El 100% del personal encuestado indica que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.” no cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, lo que causa que la Cooperativa no tenga procesos documentados para obtener beneficios reales y entender el impacto de la competencia, el no establecer indicadores de seguimiento de cada

objetivo planteado y no poder entender el grado de satisfacción de los clientes, a través de quejas y reclamos.

2. ¿Conoce usted la misión, visión y objetivos que persigue la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.”?

Tabla 3: Pregunta 2

ALTERNATIVA	Nº ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	19	83%
NO	4	17%
TOTAL	23	100%

Gráfico 14: Pregunta 2



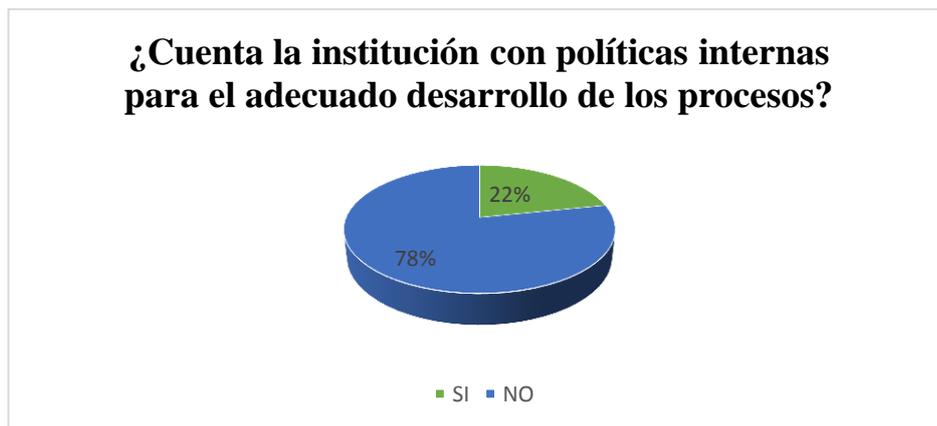
INTERPRETACIÓN: El 83% del personal encuestado indica que conocen la misión, visión y objetivos de la cooperativa; mientras que el 17% no conoce, lo que impide que exista una cultura organizacional en la Cooperativa por parte de sus empleados.

3. ¿Cuenta la institución con políticas internas para el adecuado desarrollo de los procesos?

Tabla 4: Pregunta 3

ALTERNATIVA	N° ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	5	22%
NO	18	78%
TOTAL	23	100%

Gráfico 15: Pregunta 3



INTERPRETACIÓN: De acuerdo a las encuestas aplicadas, el 78% del personal encuestado indica que la cooperativa no cuenta con políticas internas, lo que indica que la cooperativa que no ha difundido adecuadamente, lo que impide que exista una armonía en la toma de decisiones y la adecuada operativización del proceso, mientras que el 22% de los encuestados indica que si conoce de dichas políticas internas.

4. Cree usted que es necesario que la cooperativa utilice herramientas que le permitan mejorar su gestión?

Tabla 5: Cuadro 4: Pregunta 4

ALTERNATIVA	N° ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	21	91%
NO	2	9%
TOTAL	23	100%

Gráfico 16: Pregunta 4



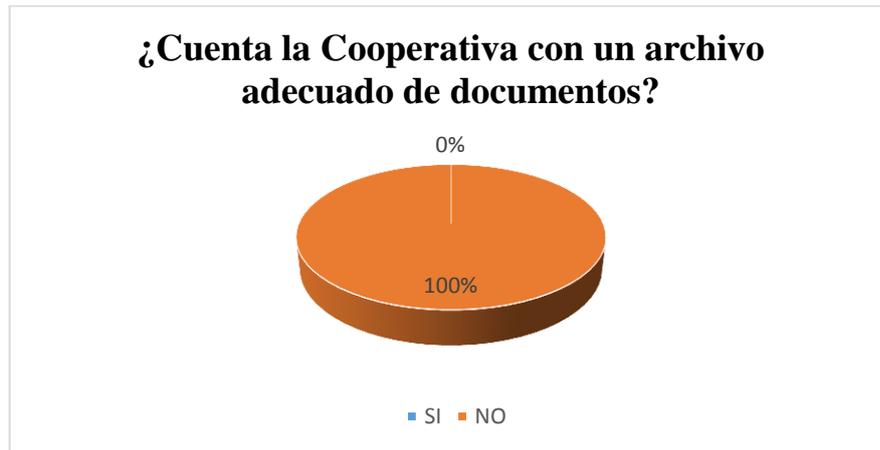
INTERPRETACIÓN: El 91% del personal encuestado indica que es importante que la cooperativa utilice herramientas especializadas que permitan mejorar su gestión, ya que a través de estas la Cooperativa logrará una planificación de las actividades en el mediano y largo plazo que le redunden en beneficios operativos y económicos, mientras que el 9% menciona que no es importante debido a su falta de conocimiento sobre tales herramientas de gestión.

5. ¿Cuenta la Cooperativa con un archivo adecuado de documentos?

Tabla 6: Pregunta 5

ALTERNATIVA	N° ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	23	100%
TOTAL	23	100%

Gráfico 17: Pregunta 5



INTERPRETACIÓN: El 100% del personal encuestado indica que la cooperativa no cuenta con un archivo de documentos, afectando a la organización puesto que los archivos representan una base fundamental en la toma de decisiones dentro de la entidad, estos permiten el buen desenvolvimiento de la misma puesto que es necesario que la cooperativa realice sus procedimientos en función de garantizar que sus inventarios están libres de posibles hurtos, maniobras fraudulentas o mal manejo en su utilización y a través de una documentación bien documentada se podrá corregir dicho causante.

6. ¿Cuenta la cooperativa con un Manual de Calidad debidamente estructurado?

Tabla 7: Pregunta 6

ALTERNATIVA	Nº ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	23	100%
TOTAL	23	100%

Gráfico 18: Pregunta 6



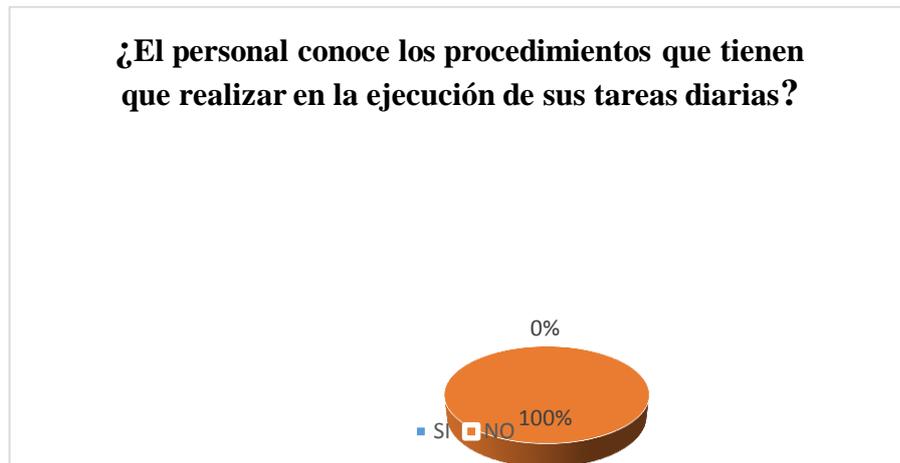
INTERPRETACIÓN: El 100% del personal encuestado indica que la cooperativa no posee un manual de calidad, lo que afecta a la Organización a la política de calidad de la cooperativa, a las normas y los procedimientos operativos de referencia, a los objetivos de calidad, al sistema de responsabilidad y las normas internas, a la definición y alcance de sus objetivos de calidad.

7. ¿El personal conoce los procedimientos que tienen que realizar en la ejecución de sus tareas diarias?

Tabla 8: Pregunta 7

ALTERNATIVA	Nº ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	23	100%
TOTAL	23	100%

Gráfico 19: Pregunta 7



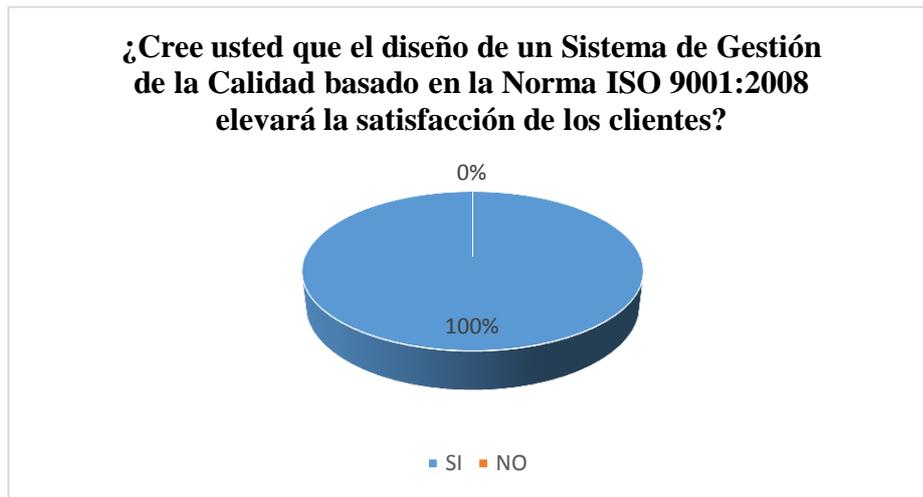
INTERPRETACIÓN: El 100% del personal encuestado indica la Cooperativa no conoce los procedimientos para la ejecución de sus tareas diarias que está integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, lo que afecta a guiar las acciones de la fuerza de trabajo y la información de la organización de manera práctica y coordinada que asegure la satisfacción del cliente y bajos costos para la calidad.

8. ¿Cree usted que el diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 elevará la satisfacción de los clientes?

Tabla 9: Pregunta 8

ALTERNATIVA	N° ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	23	100%
NO	0	0%
TOTAL	23	100%

Gráfico 20: Pregunta 8



INTERPRETACIÓN: El total del personal encuestado considera que es de vital importancia que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.” Cuenten con un Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 puesto que el principal objetivo de la norma es incrementar la satisfacción del cliente, mediante procesos de mejora continua. Está pensada para que, las organizaciones que la apliquen, puedan garantizar su capacidad de ofrecer productos y servicios que cumplen con las exigencias de sus clientes, gracias a una certificación internacional que les brinde prestigio y garantías de calidad.

FODA INSTITUCIONAL

EXTERNO	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	<ul style="list-style-type: none"> - Crecimiento sostenido en los últimos años del Sector micro empresarial. - Fortalecimiento del Sistema Cooperativo. - Desarrollo de micro y pequeña empresa. - Utilización de línea de CFN para financiamiento a largo plazo. - Fortalecimiento de la red de Cooperativas, Convenios y REDCOOP. 	<ul style="list-style-type: none"> - Políticas Fiscales. - Regulaciones en el Sistema Financiero. - Desconfianza en la Banca. - Nivel de Sobreendeudamiento de la población en los mercados de intervención. - Presencia de captaciones informales. - La alta competencia en mercados pequeños. - Programas de Gobierno a bajo Costo.
INTERNO FORTALEZAS		
<ul style="list-style-type: none"> - Cooperativa líder con buen nombre en el mercado. 	APROVECHAR	ENFRENTAR

<ul style="list-style-type: none"> - Baja morosidad con gran cobertura. - Clientes leales y permanente captación de nuevos socios. - Acceso a recursos del exterior. - Solvencia patrimonial adecuada. - Personal capacitado, comprometido y de experiencia laboral. - Innovación en productos, servicios y herramientas de soporte al manejo gerencial. - Personal Capacitado y atención personalizada Imagen externa en crecimiento. 		
---	--	--

Elaborado por: Mayra Quito

DEBILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> - Control interno insuficiente. - Estructura física inadecuada. 	MEJORAR	PREVENIR/EVITAR

<ul style="list-style-type: none"> - Inexistencia de Manuales de Procedimiento. - Bajo nivel de promoción de los servicios que ofrece la COAC. - Índice de morosidad elevado en años anteriores. - Bajo nivel de cumplimiento de las metas planteadas por parte del personal de captaciones. - No capacitan al personal. - Estructura de equipamiento inadecuada. 		
---	--	--

Elaborado por:
Mayra
Quito

MATRÍZ FODA PONDERADA

El procedimiento para la elaboración de la MEFI en la organización es para realizar la evaluación de las fortalezas y debilidades de la organización, siendo distintos los valores de las calificaciones. Es fundamental hacer una lista de las fortalezas y debilidades de la organización para su análisis como la siguiente:

- a) Asignar un peso entre 0.0 (no importante) hasta 1.0 (muy importante); el peso otorgado a cada factor expresa su importancia relativa, y el total de todos los pesos debe dar la suma de 1.0.
- b) Asignar una calificación entre 1 y 4, donde el 1 es irrelevante y el 4 se evalúa como muy importante.
- c) Efectuar la multiplicación del peso de cada factor para su calificación correspondiente para determinar una calificación ponderada de cada factor, ya sea fortaleza o debilidad, y;
- d) Sumar las calificaciones ponderadas de cada factor para determinar el total ponderado de la organización en su conjunto. Lo más importante no consiste en sumar el peso ponderado de las fortalezas y las debilidades, sino comparar el peso ponderado total de las fortalezas contra el peso ponderado total de las debilidades, determinando si las fuerzas internas de la organización en su conjunto son favorables o desfavorables, o si lo es su medio ambiente interno.

MATRIZ FODA PONDERADO INTERNO

Tabla 10: Matriz FODA Ponderado

ANÁLISIS INTERNO (MEFI)			
FORTALEZAS	PESO	CALIF.	POND.
1. Cooperativa líder con buen nombre en el mercado.	0,03	3	0,09
2. Baja morosidad con gran cobertura.	0,05	3	0,15
3. Clientes leales y permanente captación de nuevos socios.	0,08	3	0,24
4. Acceso a recursos del exterior.	0,04	3	0,12
5. Solvencia patrimonial adecuada.	0,05	3	0,15
6. Personal capacitado, comprometido y de experiencia laboral.	0,09	4	0,36
7. Innovación en productos, servicios y herramientas de soporte al manejo gerencial.	0,08	4	0,32
8. Personal Capacitado y atención personalizada Imagen externa en crecimiento.	0,03	4	0,12
SUMA	0,45		1,55
DEBILIDADES	PESO	CALIF.	POND.

1. Control interno insuficiente.	0,07	2	0,14
2. Estructura física inadecuada.	0,12	1	0,12
3. Inexistencia de Manuales de Procedimiento.	0,10	1	0,10
4. Bajo nivel de promoción de los servicios que ofrece la COAC.	0,08	2	0,16
5. Índice de morosidad elevado en años anteriores.	0,03	1	0,03
6. Bajo nivel de cumplimiento de las metas planteadas por parte del personal de captaciones.	0,05	2	0,10
7. No capacitan al personal	0,04	2	0,08
8. Estructura de equipamiento inadecuada.	0,06	1	0,06
SUMA	0,55		0,79
SUMA TOTAL FACTOR INTERNO (MEFI)	1,00		2,34

Elaborado por: Mayra quito.

fuentes: Cooperativa de Ahorro y crédito Acción y Desarrollo Ltda.

En el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.” una vez definidas las fuerzas internas comprobamos que son favorables para la organización, con un peso ponderado total de 1.55, contra 0.79 de las debilidades.

La siguiente matriz MEFE evalúa los factores externos, donde se observan algunos cambios con respecto a las anteriores, ya que establece un análisis cuantitativo simple de los factores externos, es decir, de las oportunidades y las amenazas mediante el siguiente procedimiento:

- a) Hacer una lista de las oportunidades y amenazas externas con que cuenta la empresa;
- b) Asignar un peso relativo en un rango de 0 (irrelevante) a 1.0 (muy importante); el peso manifiesta la importancia considerada relativa que tiene cada factor, soslayando que las oportunidades deben tener más peso que las amenazas, siendo necesario establecer que la suma de todas las oportunidades y las amenazas debe ser 1.0;
- c) Ponderar con una calificación de 1 a 4 cada uno de los factores considerados determinantes para el éxito con el propósito de evaluar si las estrategias actuales de la empresa son realmente eficaces; 4 es una respuesta considerada superior, 3 es superior a la media, 2 una respuesta de término medio y 1 una respuesta mala;
- d) Multiplicar el peso de cada factor por su calificación para obtener una calificación ponderada, y;
- e) Sumar las calificaciones ponderadas de cada una de las variables para determinar el total del ponderado de la organización en cuestión.

MATRIZ FODA PONDERADO INTERNO

Tabla 11: Matriz FODA Ponderado

ANÁLISIS EXTERNO (MEFE)			
OPORTUNIDADES	PESO	CALIF.	POND.
1. Crecimiento sostenido en los últimos años del Sector micro empresarial.	0,12	4	0,48
2. Fortalecimiento del Sistema Cooperativo.	0,08	3	0,24
3. Desarrollo de micro y pequeña empresa.	0,10	3	0,30
4. Utilización de línea de CFN para financiamiento a largo plazo.	0,10	3	0,30
5. Fortalecimiento de la red de Cooperativas Convenios y REDCOOP.	0,05	3	0,15
SUMA	0,45		1,47
AMENAZAS	PESO	CALIF.	POND.
1. Políticas Fiscales.	0,10	1	0,10
2. Regulaciones en el Sistema Financiero.	0,10	1	0,10
3. Desconfianza en la Banca.	0,09	1	0,09

4. Nivel de Sobreendeudamiento de la población en los mercados de intervención.	0,08	2	0,16
5. Presencia de captaciones informales.	0,05	1	0,05
6. La alta competencia en mercados pequeños.	0,08	1	0,08
7. Programas de Gobierno a bajo Costo.	0,05	2	0,10
SUMA	0,55		0,68
SUMA TOTAL FACTOR EXTERNO (MEFE)	1,00		2,15

ELABORADO POR: Mayra Quito.

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.

El total ponderado de 2.15 indica que dicha organización está por encima de la media en cuanto al esfuerzo por seguir estrategias que permitan aprovechar las oportunidades externas y evitar las amenazas externas; puesto que la clave de la MEFE consiste en que el valor del peso ponderado total de las oportunidades sea mayor al peso ponderado total de las amenazas.

Al evaluar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.”, el peso ponderado total de las oportunidades es de 1.47, y de las amenazas de 0.68, lo cual indica que el medio ambiente externo es favorable para la organización. Resulta claro que, al realizar una matriz MEFE, la forma más simple de evaluar si las fuerzas del medio ambiente externo son favorables o desfavorables para una organización es comparar el resultado del peso ponderado total de las oportunidades y de las amenazas.

Se realizó un Checklist sobre el grado cumplimiento de la empresa ante los requisitos de la norma ISO 9001:2008, analizando y desglosando los requisitos de la lista de chequeo diagnóstico frente a la calidad basada en la norma ISO 9001-2008 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.”, se ejecuta una tabulación global, la cual se encuentra expuesta en (Ver Anexo D).

6. Análisis general del Cumplimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.”

Analizando y desglosada los resultados obtenidos de la lista de chequeo diagnóstico frente a la calidad basada en la norma ISO 9001-2008 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.”, se ejecuta una tabulación global, la cual se encuentra expuesta en la **Figura 1**.

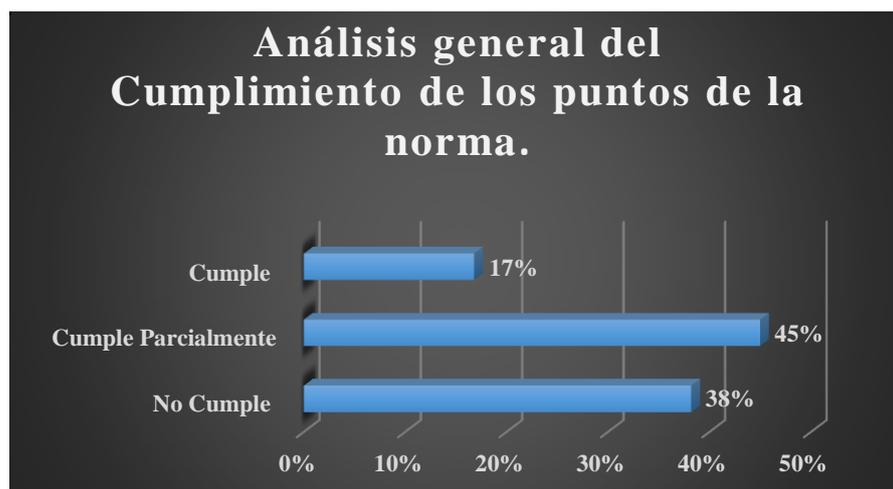
Tabla 12 Análisis general del Cumplimiento de los puntos de la norma.

Puntos de la norma			
No Cumple	Cumple Parcialmente	Cumple	Total
38%	45%	17%	100%

FUENTE: Lista de chequeo diagnóstico Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.”

ELABORADO POR: Mayra Quito

Figura 1. Análisis general del Cumplimiento de los puntos de la norma.



FUENTE: Lista de chequeo diagnóstico Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.”

ELABORADO POR: Mayra Quito

INTERPRETACIÓN

De acuerdo investigación realizada para identificar Cumplimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda. “con respecto a los puntos de la norma, el 45% cumple parcialmente con los puntos, no cumple con el 38%, en el parámetro de cumplimiento registramos un despreciable 17%.

ANÁLISIS GENERAL.

Según la investigación realizada dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.” con el uso de una Lista de chequeo diagnóstico frente a la calidad basada en la norma ISO 9001-2008, y una matriz FODA, se determinó que en la misma no existe una planificación de un sistema de gestión de calidad por lo tanto no cuenta con la documentación de los procedimientos, ni con registros, no existe un manual de calidad que son el soporte de un sistema de gestión de la calidad de la norma ISO 9001-2008.

Los datos arrojados de cumplimiento por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda. “Con respecto a los puntos de la norma ISO 9001-2008, promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos, acotando que en el cumplimiento con respecto a los puntos de la norma el 45% cumple parcialmente con los puntos, no cumple con el 38%, en el parámetro de cumplimiento registramos un despreciable 17%.

Para cubrir la necesidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda. “y satisfacer las exigencias, esta pretende desarrollar un modelo de gestión de la calidad, como un elemento estratégico para mejorar la eficiencia y calidad en todas sus áreas.

Esta investigación nos da un punto de partida para empezar a determinar el estado de la documentación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda. “ desarrollando los requisitos dentro del Sistema de Gestión de Calidad para asegurar la eficaz planificación, operación y control de sus procesos,

elaborando los registros de la documentación para el aseguramiento de la Norma ISO 9001-2008, a más de eso proyectar la implementación y mantenimiento de la documentación para el seguimiento y mejora continua.

3.6 VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER

El Diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2008 para la Cooperativa De Ahorro Y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.”, de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo elevó la satisfacción de los clientes.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

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 “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.” de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo.

Hemos considerado la elaboración del Manual de Calidad con la finalidad de que la empresa cuente con un instrumento toda vez que es un documento que consta dentro del sistema de comunicación lo que facilitara a la empresa contar con una herramienta de fácil aplicación y que se va actualizar periódicamente de acuerdo a la mejora continua.

4.1.1 Elaboración del Manual de Calidad

El Manual de Calidad es un documento que gestiona o administra el Sistema de Calidad de la empresa u organización, el cual es general y sirve para indicar la estructura de calidad de la organización.

En la práctica, el Manual de Calidad es el documento que describe como una organización se adapta a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, siendo el mapa o la referencia a emplear para encontrar de forma rápida los procedimientos que son de aplicación para cada epígrafe de la Norma.

El Manual de Calidad entendido como tal, únicamente es de obligada realización en la implantación de la Norma ISO 9001:2008, en el cual se recoge la gestión de la Cooperativa, el compromiso de éste hacia la calidad, la gestión de recursos humanos y materiales.

Ha de ser un documento público frente a clientes y proveedores y se suele redactar al final de la implantación una vez documentados los procedimientos que la Norma exige.

El Manual de Calidad sirve para los siguientes propósitos:

Comunicar la política de la calidad de la organización.

- Describir e implementar un Sistema de Gestión de Calidad eficaz.
- Definir las responsabilidades y autoridades del personal.
- Documentar o hacer referencia a los procedimientos documentados.
- Demostrar el compromiso gerencial.
- Entrenar al personal en los requisitos del SGC y métodos de cumplimiento.

MANUAL DE CALIDAD
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA."

Copia N°:

Entregada A:

Fecha:

Edición N°	Fecha	Modificaciones
01	05/09/2016	Edición Original

		VERSIÓN: 01
		FECHA:05-09-2016

I. Introducción

El Sistema de Gestión de Calidad en “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.”, tiene un enfoque sistemático de la calidad.

El Manual describe las disposiciones adoptadas por “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.” para cumplir políticas, objetivos, requisitos legales y normativos relacionados con la calidad.

Este Manual describe los diferentes elementos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad de “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.” agrupados en las cuatro actividades básicas relacionadas con el ciclo de mejoramiento continuo: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA).

- **Planificar:** Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
- **Hacer:** Implementar los procesos de la organización.
- **Verificar:** Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto e informar sobre los resultados
- **Actuar:** Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05-09-2016

4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

4.2.1 Reseña Histórica

Acción y Desarrollo Ltda., Tu Cooperativa se fundó el 04 de Diciembre de 2001, como iniciativa de un grupo de 14 jóvenes emprendedores, organizados hasta entonces como Fundación Acción y Desarrollo que se trabajó desde el año 1993, en la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo; con el fin de contribuir al desarrollo económico de las comunidades y los sectores más necesitada, estimular y fomentar el ahorro a fin de mejorar la calidad de vida y la prestación oportuna del crédito para sus socios.

El sueño de catorce personas se materializó mediante el Acuerdo Ministerial No. 020, emitido por el Ministerio de Bienestar Social actual Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES de la fecha 04/12/2001, dando origen a una de las cooperativas de carácter intercultural.

Nuestra calidad, trabajo conjunto y seriedad, son la fuente de crecimiento constante que nos ha permitido trascender las barreras provinciales, y llevar desarrollo social y económico a cada vez más personas en todo el país. El 2013 será recordado en nuestra historia como un año fundamental, pues nos enorgullece anunciar que, gracias a la excelente gestión administrativa, el habitual mejoramiento técnico y el constante crecimiento financiero, contamos con Edificio Moderno y Ecológico **MATRIZ** Propio en la Ciudad de Riobamba, y como también pasa a ser una entidad regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Este acontecimiento marca el inicio de una nueva etapa de optimismo y confianza para nuestros socios y clientes, pues implica que la seguridad de sus ahorros y depósitos está garantizada por la SBS.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05-09-2016

La iniciativa de 14 jóvenes socios que conformaron el proyecto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda. Registra frutos y resultados positivos. En la provincia de Chimborazo, Iniciaron en las estrechas oficinas de la Morona y

Guayaquil, donde colocaron el mobiliario y los equipos de cómputo que servirían para impulsar el proyecto de apoyar a comerciantes, agricultores, ganaderos y productores que no son atractivo para el sector financiero que los mantiene como entes anónimos en la sociedad, cuando ellos son los forjadores de gran parte del producto interno bruto del Estado.

Actualmente, las actividades y operaciones que realiza la Cooperativa están regidas por la Ley; además, está sometida a la aplicación de normas de solvencia, prudencia financiera contable y al control directo de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria de Ecuador.

Alfredo Chucuri, considera que han sido años con experiencias positivas y negativas, pero fundamentalmente, han servido para que se fortalezcan como personas y como profesionales en diferentes áreas del mundo cooperativista.

En la actualidad con diez agencias y más de quince mil socios a nivel nacional y treinta seis colaboradores, marcamos el destino de esta entidad y dinamizando la economía social y solidaria con los productos y servicios financieros que cuenta la cooperativa.

4.2.2 Datos Generales

Razón Social: Cooperativa de Ahorro y Crédito “ ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.”

Número RUC: 0691704092001

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05-09-2016

Dirección: Av. Isabel de Godin y Francia (a dos cuadras del centro comercial la Condamine).

Tipo de Empresa: Privada

E-mail: www.accionydesarrollo.fin.ec

Teléfono: 032-944-570

4.2.3 Misión

“Somos una Institución de finanzas populares y economía solidaria, de principios cooperativos con finalidad social de carácter intercultural, que brindamos servicios financieros de calidad, para satisfacer las expectativas de socios y clientes, contribuyendo al desarrollo socioeconómico de la sociedad.”

4.2.4 Visión

“La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda. Será una institución competitiva, mejor aliado de nuestros socios, efectiva y modelo de gestión por el impacto que genera en el desarrollo socio económico de la provincia y el País.”

4.2.5 Valores y Principios Cooperativos

- Igualdad de derechos y obligaciones de los socios
- Adhesión libre y retiro voluntario
- Gestión democrática por parte de los socios (un socio un voto)
- Participación económica por parte de los asociados
- Neutralidad política y religiosa
- Impulsar la Educación Cooperativa
- Cooperación entre cooperativas
- Autonomía e independencia
- Seguridad

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05-09-2016

- Transparencia
- Honestidad
- Intercultural
- Liderazgo

4.2.6 Política Empresarial

- ❖ Atención eficiente a cada uno de nuestros clientes llegando a cumplir todas sus expectativas.

- ❖ Cada una de las actividades de la cooperativa serán permanentemente supervisadas y evaluadas a fin de actualizar el cumplimiento de objetivos.
- ❖ Todo el personal será parte fundamental en el aporte hacia el cumplimiento de los objetivos establecidos.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05-09-2016

4.3 OBJETO Y ALCANCE

4.3.1 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 la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO 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.

4.3.2 Alcance

El alcance de nuestra actividad cooperativista en el que se engloban los procesos de nuestros servicios, enfocados a la satisfacción del cliente y la mejora continua del sistema es:

Asesoría técnica

Asesoría Legal

Asesoría Humana

4.3.3 Exclusiones

Se excluye el apartado 7.6 Control de los requisitos de aseguramiento y de medición, requisito de la Norma ISO 9001:2008 en el Sistema de Gestión de Calidad ya que nuestra actividad no requiere de este punto puesto que todas las actividades no están estandarizadas.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05-09-2016

4.4 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.4.1 Requisitos Generales

De acuerdo con la política de expresada e impulsada por la dirección de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO 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 cooperativa, 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.

4.4.2 Mapa de Procesos

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.”, ha identificado en su mapa de procesos, los procesos 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. (Ver figura 2)

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05-09-2016

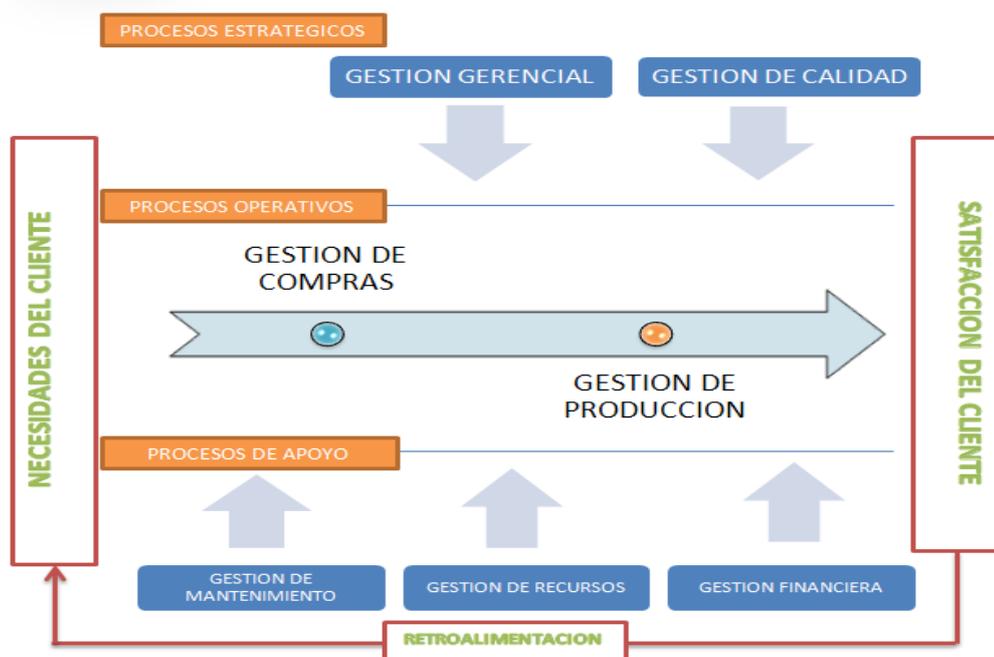


Figura 2. Mapa de Procesos

Fuente: Mayra Quito

El mapa de procesos es el mismo que contiene la diagramación de los procesos y permite a la organización ofrecer un servicio que cumple con los requisitos explícitos e implícitos de sus clientes y clasificarlos en tres 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 su satisfacción.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05-09-2016

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.

4.4.3 Requisitos de la Documentación

4.4.3.1 Generalidades

La estructura de la documentación definida por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.” tiene como finalidad soportar el Sistema de Gestión de Calidad y consta de 4 niveles de documentación:

Manual de Calidad: Establece la política y los objetivos de calidad y describe el Sistema de Gestión de Calidad.

Procedimientos: Definen las actividades o tareas que deben ejecutarse y quiénes son los responsables de los mismos.

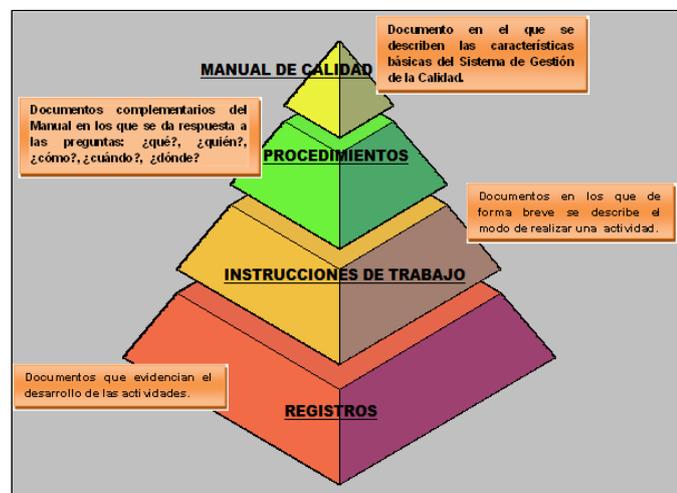
Instrucciones de Trabajo: Definen la forma de ejecutar tareas específicas.

Registros de Calidad: Presentan los resultados obtenidos o proporcionan evidencia de las actividades realizadas.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05-09-2016

El SGC se ha desarrollado y documentado de acuerdo a un esquema piramidal:

Figura 3. Estructura de la Documentación del Sistema de Gestión



Fuente: Mayra Quito

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05-09-2016

4.4.3.2 Manual de Calidad

El Manual de Calidad sirve de guía para entender el Sistema de Gestión de Calidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.”, describiendo además las políticas de la cooperativa frente a la Norma ISO 9001:2008.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO 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.

Este documento constituye la primera edición del Manual de la Calidad de los procesos “ACCIÓN Y DESARROLLO 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 de” MANUAL DE CALIDAD”, el número de revisión y el número de copia cuando la distribución sea controlada.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05-09-2016

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 cooperativa y a la entidad de certificación.

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.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05-09-2016

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.

4.4.3.3 Control de los Documentos

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.” establece mediante el procedimiento control de documentos **PR02-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 la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO 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.

4.4.3.4 Control de los Registros de la Calidad

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.” define en el procedimiento control de registros **PR03-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.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05-09-2016

En el procedimiento control de los registros de calidad **PR03-CRC**, se detalla la identificación, almacenamiento, recuperación, protección, conservación temporal y destino final de los registros de la calidad.

4.5 RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN

4.5.1 Compromiso de la Dirección

La gerencia general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO 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 “ACCIÓN Y DESARROLLO 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 y 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.

4.5.2 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,

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05-09-2016

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.

4.5.3 Política de Calidad

El gerente general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.” establece una política de calidad comprometida y considerando la mejora continua como la mejor garantía de los procesos realizaos como se detalla a continuación.

POLÍTICA DE CALIDAD

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.” es una cooperativa que brinda un servicio oportuno, asesoría adecuada por parte de nuestros funcionarios, seguridad y confiabilidad en el manejo de las transacciones financieras de acuerdo con la normatividad vigente establecida, maximizando la eficiencia en la administración de los recursos para asegurar de esta manera la sostenibilidad y rentabilidad en beneficio de los*

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		VERSIÓN: 01

		FECHA: 05-09-2016
--	--	--------------------------

La política será publicada y difundida entre todo el personal de la organización y partes interesadas, que se estime oportuno deba conocerla mediante publicación en las carteleras o en ciertos documentos de la cooperativa y colocándola enmarcada en sitios seleccionados.

4.5.4 Planificación

4.5.4.1 Objetivos de Calidad

Para materializar su política de calidad la gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.” ha establecido objetivos de calidad a niveles relevantes dentro de la organización, los cuales fueron difundidos y publicados, estos permiten desarrollar nuestros servicios de acuerdo a nuestra política.

Para el cumplimiento de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad contamos con la definición de los objetivos de calidad con sus respectivas metas a alcanzar. Como se aprecia en la tabla 13.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05-09-2016

Tabla 13 Objetivos de la Calidad

OBJETIVOS DE CALIDAD	
OBJETIVO	META
Aumentar el grado de satisfacción de los socios en un 93%	Incremento de créditos hipotecarios en un 33%.
	Conseguir resultados 100% efectivos de negocio aceptable para la cooperativa consiguiendo el liderazgo frente al sector competitivo.
Cumplir 100% con los parámetros de calidad de servicio establecido por los clientes al momento de visitar las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.”.	Disminuir 90% el número de quejas en la Cooperativa.
	Reducción 100% de reclamos de nuestros clientes.
Mantener 100% capacitado al personal con una excelente actitud de servicio y calidez.	Aumentar en un 98% la competencia del personal de la cooperativa para incrementar su eficiencia y eficacia.
Disminuir el 50% de retraso de tiempos existente en la entrega de información del servicio al cliente.	Estandarizar 75% los tiempos de procesos de créditos.
	Disminuir el 95% los despilfarros de tiempos involucrados en atender al cliente.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.”

Elaborado por: Mayra Quito.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05-09-2016

4.5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

Los modernos sistemas de calidad están basados en la mejora de gestión proporcionada por una rigurosa planificación de las actividades, a fin de darse incertidumbres e improvisaciones, la dirección de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltdo.” tiene planificado su sistema de gestión de calidad para asegurar el alcance de los objetivos propuestos y cumplir con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y los del cliente considerando el cumplimiento de las auditorías internas, revisiones por la dirección.

4.5.5 Responsabilidad Autoridad y Comunicación

4.5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

A fin de asegurar la eficacia de la organización la gerencia ha definido un organigrama estructural y funcional de la empresa cuyo objeto es dar a conocer la responsabilidad y la autoridad de cada uno de los miembros, en lo que se refiere a la realización de actividades.

En los procedimientos y en el organigrama funcional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.” quedan definidas y documentadas las responsabilidades, las competencias y las relaciones entre todo el personal que dirige, realiza y verifica cualquier trabajo que incide en la calidad, en particular para el personal que necesita de la libertad y autoridad organizativa para:

- Iniciar acciones para prevenir la aparición e no conformidades relativas a los productos, los servicios, los procesos y al sistema de la calidad.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05-09-2016

- Identificar y registrar cualquier problema relacionado con el producto o servicio, los procesos y el sistema de la calidad.
- Verificar la implantación de las soluciones y;
- Controlar el posterior tratamiento o la realización de un producto o servicio no conforme hasta que se haya corregido la diferencia o la situación insatisfactoria.

El organigrama Estructural y Funcional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.” es el siguiente:



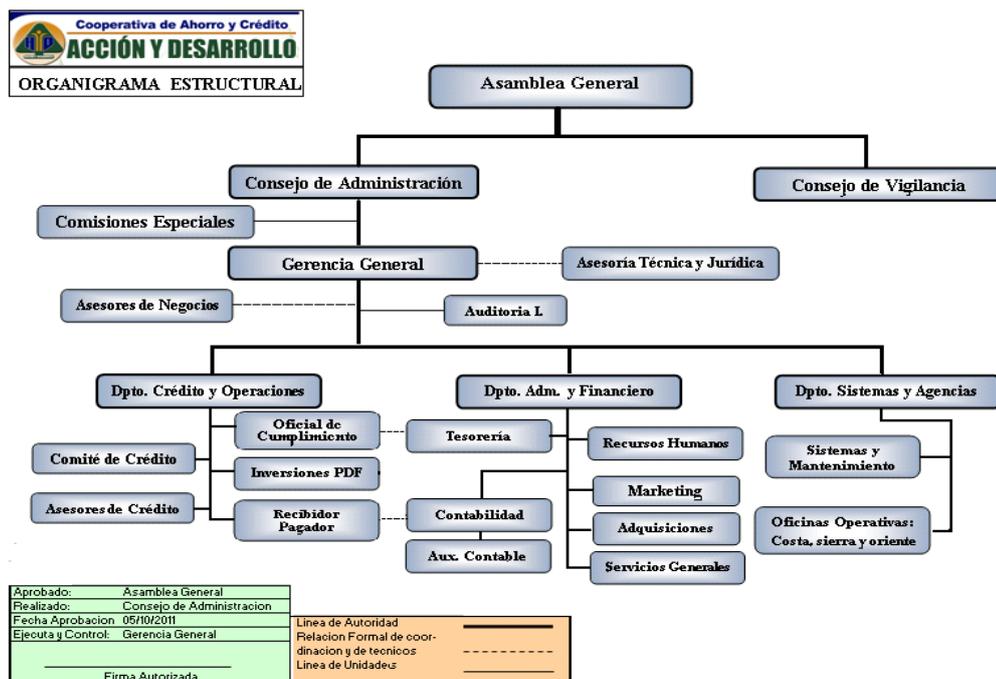
MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: MC

VERSIÓN: 01

FECHA: 05-09-2016

Figura 18. Organigrama Estructural



Fuente: Mayra Quito

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05-09-2016

Figura 4. Organigrama Funcional

ASAMBLEA GENERAL

- Ejecuta medidas para el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).
- Aprobar y reformar el estatuto social, el reglamento interno y el de elecciones.
- Conocer el plan estratégico y el plan operativo anual con su presupuesto, presentados por el Consejo de Administración de la cooperativa.
- Elegir a los miembros de los consejos de Administración y Vigilancia.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

- Planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa.
- Aprobar políticas institucionales y metodologías de trabajo.
- Aceptar o rechazar las solicitudes de ingreso o retiro de los socios.

CONSEJO DE VIGILANCIA

- Trabajar de forma integral con el Consejo Administrativo para el cumplimiento de la mejora continua de la cooperativa.
- Controlar las actividades económicas de la cooperativa.
- Vigilar que la contabilidad de la cooperativa se ajuste a las normas técnicas y legales vigentes.
- Realizar controles concurrentes y posteriores sobre los procedimientos de contratación y ejecución, efectuados por la cooperativa.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05-09-2016

GERENCIA GENERAL

- Planifica, organiza, dirige y controla en conjunto con el Consejo de Administración y de Vigilancia.
- Presentar para la aprobación del Consejo de Administración el plan estratégico, el plan operativo y el presupuesto de la COAC.
- Suministrar información que le soliciten los socios, representantes, órganos internos de la cooperativa, el MIES y otras instituciones de acuerdo con la Ley.

ASESORÍA TÉCNICA Y JURÍDICA

- Brindar asesoría permanente a la asamblea general de socios, consejos, comités y administración en general.
- Asumir y tramitar la defensa de litigios que se proponen por parte de la COAC o en contra de ella.
- Elaborar minutas y contratos para constitución y cancelación de garantías de créditos de la institución.

AUDITORIA INTERNA

- Comprobar la existencia y el adecuado funcionamiento de los sistemas de control interno.
- Evaluar los recursos informáticos y sistemas de información de la institución del sistema financiero.
- Verificar si la información que se usa es fidedigna, oportuna y surge de sistemas de información y base de datos.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05-09-2016

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y NEGOCIOS

Este departamento se encarga de:

- Cartera y crédito
- Captaciones
- Marketing
- Jefe de agencias

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO-FINANCIERO

- Participar en la planificación, control y evaluación de los procesos productivos y administrativos implementados en la organización.
- Revisar planes de financiación e inversión.
- Informar mensualmente a la Gerencia y Consejo de Administración sobre la marcha financiera de la cooperativa.

El departamento Administrativo-Financiero tiene bajo su responsabilidad las áreas de:

- Contabilidad
- Caja
- Auxiliar de contabilidad
- Tesorería
- Sistemas
- Servicio general

- Talento Humano

Elaborado por: Mayra Quito

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.”

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05-09-2016

4.5.5.2 Representante de la Dirección

El gerente general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.” tiene la responsabilidad y autoridad para:

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

4.5.5.3 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.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05-09-2016

4.5.6 Revisión por la Dirección

4.5.6.1 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.

4.5.6.2 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:

- Informes de las auditorías internas realizadas.
- Reclamaciones, sugerencias e informaciones de los clientes.
- Resultados de la ejecución de los procesos y de la evaluación de los productos.
- 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.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
---	--------------------------	-------------------

		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05-09-2016

4.5.6.3 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 productos a fin de satisfacer las expectativas de los clientes.
- La eficacia de los procesos en lo que se refiere a la disminución de sus costes.
- 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 **PR01-PRD.**

4.6 GESTIÓN POR PROCESOS

4.6.1 Provisión de Recursos

La gerencia general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO 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.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05-09-2016

4.6.2 Recursos Humanos

4.6.2.1 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 la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO 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.

4.6.2.2 Competencia, Toma de Conciencia y Formación

La empresa 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:

- 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.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05-09-2016

4.6.3 Infraestructura

La dirección de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.” proporciona las instalaciones, el espacio de trabajo, los equipos y los servicios de apoyo necesarios para lograr la conformidad del servicio.

4.6.4 Ambiente de Trabajo

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.” posee un adecuado ambiente de trabajo para lograr la conformidad con los requisitos del servicio a prestar a nuestros clientes.

4.7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

4.7.1 Planificación de la Realización del Servicio Crédito

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 producción, 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;

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05-09-2016

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

4.7.2 Procesos Relacionados con el Cliente

4.7.2.1 Determinación de los Requisitos Relacionados con el Servicio

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO 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 clientes y se evitan incidencias o reclamaciones de fácil prevención.

4.7.2.2 Revisión de los Requisitos Relacionados con el Servicio

Previo a comprometerse a suministrar un servicio, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.” se asegura que se han revisado los requerimientos del cliente. Esta revisión se lleva a cabo por personal calificado, jefe financiero y gerente general.

4.7.2.3 Comunicación con el Cliente

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

Obtener información sobre el producto.

Consultas, contratos, incluyendo las reclamaciones.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05-09-2016

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.

4.7.3 Diseño y Desarrollo

El campo de aplicación del sistema de gestión de la calidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.” se destina nuevos productos, contenidos de acuerdo a las exigencias del mercado.

4.7.4 Compras

4.7.4.1 Proceso de Compras

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

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.” ha definido los productos y servicios que pueden influir en la calidad final del servicio ofrecido a los clientes.

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.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05-09-2016

4.7.4.2 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.

4.7.4.3 Verificación de Productos Comprados

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

4.7.5 Producción y Prestación de Servicio

4.7.5.1 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.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05-09-2016

4.7.5.2 Validación de los Procesos de la Producción y la Prestación de Servicios

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO 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.

4.7.5.3 Identificación y Trazabilidad

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.”, mantiene identificados los productos, procesos y servicios brindados, con el propósito de

establecer su estado con respecto a los requisitos de seguimiento y medición establecidos. La trazabilidad es un elemento que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.” contempla a partir del código.

4.7.5.4 Propiedad del Cliente

Los bienes que los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO 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.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05-09-2016

4.7.5.5 Preservación del Producto

Las actividades de identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección del producto que se presente durante el proceso de su realización son ejecutadas por la organización de forma que no se alteren las condiciones de conformidad.

4.7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento y de Medición

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.” no dispone de un control de los dispositivos de seguimiento y de medición este apartado se excluye del sistema de gestión de calidad.

4.8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

4.8.1 Generalidades

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO 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 la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.” como soporte para el análisis y solución de problemas de calidad.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05-09-2016

4.8.2 Seguimiento y Medición

4.8.2.1 Satisfacción del Cliente

La organización establecerá sistemas para determinar el grado de satisfacción del cliente en lo que se refiere al consumo o 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.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.” mantiene 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.

4.8.2.2 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.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05-09-2016

- Determinar el grado de implantación del sistema de gestión de calidad.

4.8.2.3 Seguimiento y Medición de Procesos

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO 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 enunciada 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.

4.8.2.4 Seguimiento y Medición del Producto

Durante los sucesivos procesos de prestación del servicio, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.” establece un sistema de seguimiento y medición, a fin de comprobar que éste cumple con las especificaciones determinadas.

4.8.3 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

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05-09-2016

la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.” adopta las acciones apropiadas respecto a las consecuencias de la no conformidad.

4.8.4 Análisis de Datos

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO 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.

4.8.5 Mejora

4.8.5.1 Mejora Continua

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO 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.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05-09-2016

En el procedimiento acciones correctivas, preventivas y mejoras **PR05-ACPM** la organización planifica y gestiona los procesos necesarios para la mejora continua el sistema de gestión de la calidad.

4.8.5.2 Acción Correctiva

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.” tiene definido en el procedimiento acciones correctivas, preventivas y mejoras **PR05-ACPM** la forma de llevar a cabo acciones para corregir o elimina las no conformidades con el objeto de que no vuelvan a ocurrir.

4.8.5.3 Acción Preventiva

En el procedimiento acciones correctivas, preventivas y mejoras **PR05-ACPM** 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.

Redactado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Responsable de Calidad	Representante de la Dirección	Gerente General
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Páginas:		

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05-09-2016

4.9 Manual de Procedimiento

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.” o cualquier cooperativa o empresa, que quiera aplicar un Sistema de Gestión de Calidades recomendable crear procedimientos que escriban las actividades que se realicen en la cooperativa.

4.9.1 Procedimientos de la Gestión Gerencial

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es realizar la planeación estratégica del SGC, establecer el plan operativo que permita lograr los objetivos y metas, asegurando el funcionamiento eficiente y eficaz del Sistema de Calidad.

2. ALCANCE

Se extiende y aplica a todo el sistema de calidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.”

3. REFERENCIAS

- Manual de Calidad.

- Registro acta de revisiones por la dirección **RG01-ARPD**.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad.
- **GG:** Gerente General.
- **RD:** Representante de la Dirección.

	PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN GERENCIAL	CÓDIGO: PRO01- GG
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05-09-2016

- **JC:** Jefe de Créditos.
- **JATC:** Jefe de Atención al Cliente.
- **RC:** Responsable de la Calidad.

5. RESPONSABILIDAD

Es compromiso del **GG** implantar, mantener y asegurar el cumplimiento de este procedimiento, así como de la aprobación del mismo, el **RD** es responsable de la revisión del procedimiento y coordinar las actividades relacionadas con el sistema de gestión de la calidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.” y recopilar la información requerida para la revisión por la dirección y el **RC** es quien redacta el procedimiento.



PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN GERENCIAL

CÓDIGO: PRO01-GG

VERSIÓN: 01

FECHA: 05-09-2016

6. PROCEDIMIENTO

Actividad	Descripción	Responsable
	1.-Designa quienes forman el grupo de trabajo para la aplicación eficiente y eficaz del SGC.	Gerente General.
	2.- Este proceso, actividad o tarea que se dan en la otorgación del Crédito.	Jefe de Créditos.
	3.-Este proceso, actividad o tarea es para quien redacta el procedimiento.	Responsable de Calidad.
	4.-Aprobar si el proceso, actividad o tarea están acordes a los requisitos que solicita el SGC, si no se los aprueba se vuelve a enlistar y evaluar.	Representante de la Dirección.
	5.-Una vez aprobado se describe las acciones a realizar para mitigar el riesgo.	Representante de la Dirección.
	6.- Aprobar si el proceso, actividad o tarea están acordes a los requisitos que solicita el SGC.	Representante de la Dirección.



PROCEDIMIENTO DE

CÓDIGO: PRO02-GC

	GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN: 01
		FECHA: 05-09-2016

4.9.2 Procedimiento de Gestión de Calidad

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es hacer cumplir la planeación estratégica del SGC, que permita lograr los objetivos y metas del Sistema de Calidad.

2. ALCANCE

Se extiende y aplica a todo el sistema de calidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.”.

3. REFERENCIAS

- Manual de Calidad.
- Registro acta de revisiones por la dirección **RG01-ARPD**.

5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

GG: Gerente General.

RD: Representante de la Dirección.

RC: Responsable de la Calidad.

JC: Jefe de Créditos.

JATC: Jefe de Atención al Cliente.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: PRO02-GC
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05-09-2016

5. RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad del **GG** implantar, mantener y asegurar el cumplimiento de este procedimiento así como de la aprobación del mismo, el **RD** es responsable de la revisión del procedimiento y coordinar las actividades relacionadas con el sistema de gestión de la calidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.” y recopilar la información requerida para la revisión por la dirección y el **RC** es quien redacta el procedimiento y revisa el cumplimiento del mismo conjuntamente con el **JC**.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: PRO02-GC
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05-09-2016

6. PROCEDIMIENTO

Actividad	Descripción	Responsable
		

	<p>1.-Cuando sea requerido crear un nuevo plan de calidad de los productos que especifique los procesos del Sistema de Gestión de Calidad y los recursos que se utilizan.</p>	<p>Jefe de Créditos.</p>
	<p>2.-Para elaborar el Plan de Calidad es necesario conocer el objetivo, alcance, basarse en el diagrama de flujo de los procesos y los procedimientos pertinentes.</p>	<p>Jefe de Créditos.</p>
	<p>3.-Una vez revisado de los requisitos definidos para el SGC, incluyendo los procesos para la prestación del servicio, se aprueba y listo para la inclusión en la Lista maestra de Documentos.</p>	<p>Representante de la Dirección.</p>
	<p>4.-Paso siguiente se procede mediante Acta de Reunión de colaboradores involucrados, para la difundir la información.</p>	<p>Representante de la Dirección.</p>
	<p>5.-Finalmente controlar y dar seguimiento mientras se cumpla el objetivo.</p>	<p>Responsable de Calidad.</p>
	<p>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE COMPRAS</p>	<p>CÓDIGO: PRO03-GCO</p> <p>VERSIÓN: 01</p> <p>FECHA: 05-09-2016</p>

4.9.3 Procedimiento para la Gestión de Compras

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es proporcionar los estándares para la correcta transacción de productos entre la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.” y el proveedor.

2. ALCANCE

Se extiende y aplica a todo el sistema de calidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.”.

3. REFERENCIAS

- Manual de Calidad.
- Registro incidencia de proveedor **RG05-IDP**.
- Registro control de recepción **RG01-CR**.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

GG: Gerente General.

RD: Representante de la Dirección.

RC: Responsable de la Calidad.

JC: Jefe de Créditos.

JCL: Jefe Comercial

JS: Jefe de Seguridad

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE COMPRAS	CÓDIGO: PRO03-GCO
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05-09-2016

5. RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad del **GG** implantar, mantener y asegurar el cumplimiento de este procedimiento así como de la aprobación del mismo, el **RD** es responsable de la revisión del procedimiento y coordinar las actividades relacionadas con el sistema de gestión de la calidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Cooperativa de Ahorro y

Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.” y recopilar la información requerida para la revisión por la dirección y el **RC** es quien redacta el procedimiento y revisa el cumplimiento del mismo conjuntamente con el **JC**, el **JCL** es quien realiza la comercialización de los productos de cartera, el **JS** es quien se encarga de custodiar las instalaciones de la cooperativa.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE COMPRAS	CÓDIGO: PRO03-GCO
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05-09-2016

6. PROCEDIMIENTO

Actividad	Descripción	Responsable
	1.-El área tiene la necesidad, por lo que al identificar la insuficiencia.	Jefe de Créditos.
	2.-Registrar los datos del proveedor el formato de Registro incidencia de proveedor RG05-IP .	Jefe de Comercialización.

	<p>3.- Se solicita la cotización correspondiente para observar la propuesta.</p>	<p>Jefe de Comercialización.</p>
	<p>4.-Si el Jefe de Comercialización acepta la propuesta e inmediatamente continua con el proceso de compra, si no acepta se considera la misma necesidad.</p>	<p>Jefe de Comercialización.</p>
	<p>5.-Recepcion de los productos, en la fecha y hora acordada.</p>	<p>Jefe de Seguridad.</p>
	<p>6.- Durante el despacho o transporte se verificar por última vez mediante, si se encuentra alguna señal bajo el Registro control de recepción RG10-CR, el producto será devuelto a Bodega.</p>	<p>Jefe de Seguridad.</p>
	<p>7.-Una vez realizado el último proceso de verificación, inmediatamente será receptado o entregado el servicio.</p>	<p>Jefe de Seguridad.</p>
	<p>8.-Trascurido 30 días después de su entrega recepción junto con el responsable de área que adquirió el producto se encargan de evaluar la incidencia.</p>	<p>Jefe de Comercialización.</p>

	PROCEDIMIENTO A LA GESTIÓN DEL SERVICIO	CÓDIGO: PRO04- GS
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05-09-2016

4.9.4 Procedimiento a la Gestión del Servicio.

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es generar ventaja competitiva mediante: reducción del coste cumplimiento en las entregas, calidad y flexibilidad de los servicios que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.”.

2. ALCANCE

Se extiende y aplica a todo el sistema de calidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.”.

3. REFERENCIAS

- Manual de Calidad.
- Registro Orden de Trabajo **RG14-OT**.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

GG: Gerente General.

RD: Representante de la Dirección.

RC: Responsable de la Calidad.

JC: Jefe de Créditos.

JCL: Jefe Comercial.

JS: Jefe de Seguridad.

	PROCEDIMIENTO A LA GESTIÓN DEL SERVICIO	CÓDIGO: PRO04- GS
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05-09-2016

5. RESPONSABILIDAD

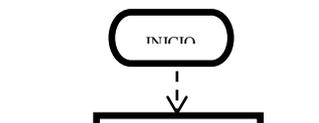
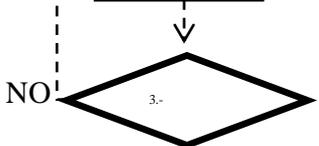
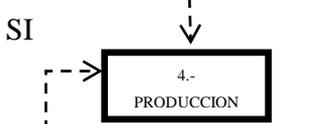
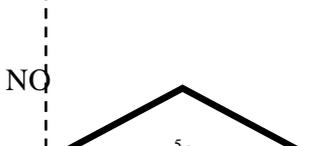
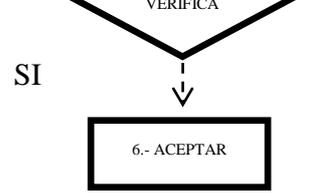
Es responsabilidad del **GG** implantar, mantener y asegurar el cumplimiento de este procedimiento así como de la aprobación del mismo, el **RD** es responsable de la aprobación del proceso y coordinar las actividades relacionadas con el sistema de gestión de la calidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.” y recopilar la información requerida para la revisión por la dirección y el **RC** es quien redacta el procedimiento y revisa el cumplimiento del mismo conjuntamente con el **JC**, el **JCL** es quien realiza la comercialización de los productos de cartera, el **JS** es quien se encarga de custodiar las instalaciones de la cooperativa.



**PROCEDIMIENTO A LA
GESTIÓN DEL SERVICIO**

**CÓDIGO: PRO04-
GS**
VERSIÓN: 01
FECHA: 05-09-2016

6. PROCEDIMIENTO

Actividad	Descripción	Responsable
	1.-plan de servicios para lo requerido en base a la atención solicitada.	Jefe de Créditos.
	2.-Registrar los datos del servicio que se va a entregar.	Jefe de Comercialización.
	3.- Aceptar e informar del plan de servicios.	Jefe de Comercialización.
	4.-Si el Jefe de Comercialización acepta la propuesta e inmediatamente continua con el proceso del servicio, si no acepta se considera la misma necesidad.	Jefe de Créditos.
	5.- Durante la prestación del servicio verificar por si se encuentra alguna anomalía en el servicio se procede	Jefe de Seguridad.
		

<pre> graph TD Start(()) --> Step7[7.- REGISTRAR] Step7 --> End([FIN]) </pre>	<p>bajo el Registro control de recepción RG10-CR, el dinero será devuelto a Bóveda.</p>	
	<p>6.-Una vez realizado el último proceso de verificación, inmediatamente será receptado o entregado el servicio.</p>	<p>Jefe de Seguridad.</p>
	<p>7.-Registrar su entrega recepción junto con el responsable de área RG10-CR.</p>	<p>Jefe de Comercialización.</p>

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE MANTENIMIENTO	CÓDIGO: PRO05- GM
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05-09-2016

4.9.5 Procedimiento para la Gestión de Mantenimiento

1. OBJETO

Establecer un procedimiento para realizar el mantenimiento preventivo de máquinas y equipos que intervienen en la prestación del servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.”.

2. ALCANCE

Este Procedimiento vincula el mantenimiento de Máquinas y Equipos a la prestación del servicio que se realiza en los diferentes procesos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.”.

3. REFERENCIAS

- Manual de Calidad.
- Registro Orden de Trabajo para mantenimiento **RG18-OTM**.
- Registro de mantenimiento **RG19-MT**.

5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

GG: Gerente General.

RD: Representante de la Dirección.

RC: Responsable de la Calidad.

JC: Jefe de Créditos.

JCL: Jefe Comercial

JS: Jefe de Seguridad

TM: Técnico de Mantenimiento

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE MANTENIMIENTO	CÓDIGO: PRO05- GM
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05-09-2016

5. RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad del **GG** implantar, mantener y asegurar el cumplimiento de este procedimiento así como de la aprobación del mismo, el **RD** es responsable de la aprobación del proceso y recopilar la información y el **RC** es quien redacta el procedimiento y revisa el cumplimiento del mismo conjuntamente con el **JC**, el **JCL** es quien realiza la comercialización de los productos de cartera, el **JS** es quien se encarga de custodiar las instalaciones de la cooperativa entre los que están las máquinas de la institución, el **TM** es quien realiza el mantenimiento no significativo caso contrario informa para el mantenimiento externo.



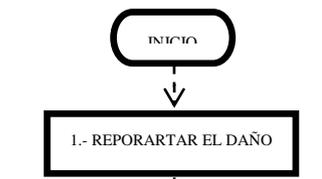
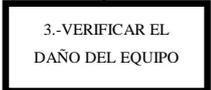
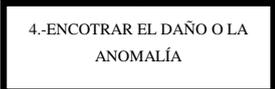
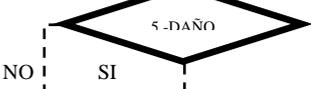
PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE MANTENIMIENTO

CÓDIGO: PRO05-GM

VERSIÓN: 01

FECHA: 05-09-2016

6. PROCEDIMIENTO

Actividad	Descripción	Responsable
	<p>1.- El Jefe de Seguridad cuenta con un Registro orden de trabajo para mantenimiento RG18-OTM, también cuenta con un Registro de Registro de mantenimiento RG19-M, para el reporte del daño.</p>	<p>Jefe de Seguridad.</p>
	<p>2.-Revisar el Equipo, si no se puede dar alguna solución en ese momento, apagar o dejarlo sin uso y reportarlo al Técnico.</p>	<p>Jefe de Seguridad.</p>
	<p>3.-El técnico de Mantenimiento verifica cual es el daño del Equipo, Automotriz o infraestructura.</p>	<p>Técnico de Mantenimiento.</p>
	<p>4. - Encontrar el Daño.</p>	<p>Técnico de Mantenimiento.</p>
	<p>5.-Si el daño es considerable reportar el daño al jefe de inmediato.</p>	<p>Técnico de Mantenimiento</p>
	<p>6.-Solicitar servicio externo.</p>	<p>Jefe de Créditos.</p>
		
		

	7.-El equipo, es reparado es revisado y puesto en funcionamiento.	Técnico de Mantenimiento.
--	---	---------------------------

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE RECURSOS	CÓDIGO: PRO06-GR
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05-09-2016

4.9.6 Procedimiento para la Gestión de Recursos

1. OBJETO

Establecer un procedimiento para definir las actividades realizadas a través de las comisiones y personas para la gestión eficiente del SGC.

2. ALCANCE

Se extiende y aplica a todo el sistema de calidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.”.

3. REFERENCIAS

- Manual de Calidad.
- Los registros del SGC.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

GG: Gerente General.

RD: Representante de la Dirección.

RC: Responsable de la Calidad.

JC: Jefe de Créditos.

JCL: Jefe Comercial

JS: Jefe de Seguridad

TM: Técnico de Mantenimiento

Mantenimiento preventivo: Acción planificada para minimizar la probabilidad de falla del equipo e interrupciones no programadas.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE	CÓDIGO: PRO06-GR
		VERSIÓN: 01

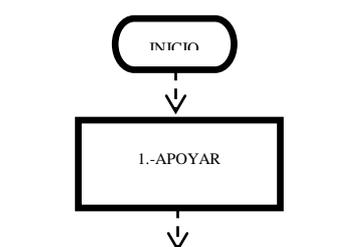
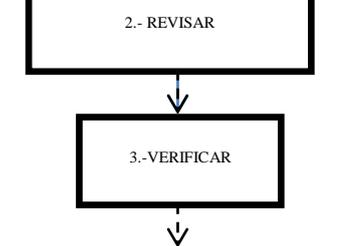
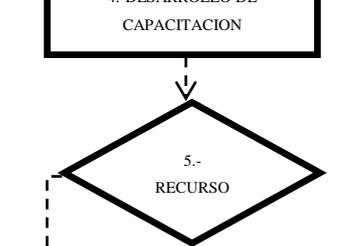
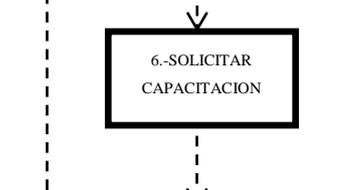
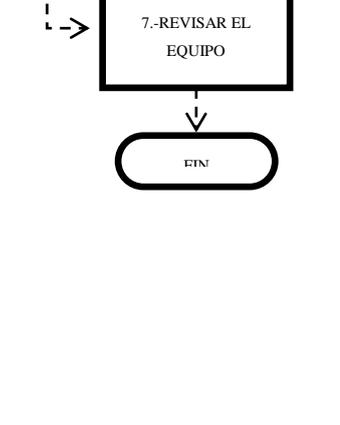
	RECURSOS	FECHA: 05-09-2016
--	-----------------	--------------------------

5. RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad del **GG** implantar, mantener y asegurar el cumplimiento de este procedimiento, así como de la aprobación, el **RD** es el responsable de su revisión y el **RC** es quien redacta el procedimiento, los demás en base a los apoyos gestiona eficientemente cada una de sus actividades.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE RECURSOS	CÓDIGO: PRO06-GR
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05-09-2016

6. PROCEDIMIENTO

Actividad	Descripción	Responsable
	<p>1.- Los Jefes inmediatos forman grupos de apoyo para la gestión eficiente de todos los recursos.</p>	<p>Representante de la Dirección.</p>
	<p>2.-Revisar el Equipo de apoyo, si no se puede dar alguna solución a alguna complicación en ese momento.</p>	<p>Representante de la Dirección.</p>
	<p>3.-El técnico de Mantenimiento verifica cual es el daño del Equipo, Automotriz o infraestructura.</p>	<p>Técnico de Mantenimiento.</p>
	<p>4.- Gestionar recursos para la búsqueda del desarrollo de capacitación.</p>	<p>Responsable de Calidad.</p>
	<p>5.-Si los resultados de la capacitación dan resultados considerables reportar los avances al jefe de inmediato. RG17-SFP Registros de selección y formación del personal.</p>	<p>Responsable de Calidad.</p>
	<p>7.-Trabajo en equipo para el desarrollo de los objetivos empresariales.</p>	<p>Jefe de Comercialización.</p>

--	--	--

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN FINANCIERA	CÓDIGO: PRO07- GF
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05-09-2016

4.9.7 Procedimiento para la Gestión Financiera

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es administrar los recursos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.” para asegurar que serán suficientes para cubrir los gastos para que esta pueda funcionar. De esta manera podrá llevar un control adecuado y ordenado de los ingresos y gastos de la Cooperativa.

2. ALCANCE

Se extiende y aplica a todo el sistema de calidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.”.

3. REFERENCIAS

- Manual de Calidad.
- Registro Acta de Revisión por la Dirección **RG01-ARPD**.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

GG: Gerente General.

RD: Representante de la Dirección.

RC: Responsable de la Calidad.

JC: Jefe de Créditos.

JCL: Jefe Comercial.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN FINANCIERA	CÓDIGO: PRO07- GF
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05-09-2016

5. RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad del **GG** implantar, mantener y asegurar el cumplimiento de este procedimiento así como de la aprobación del mismo, el **RD** es el responsable de su revisión del procedimiento y coordinar las actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de Calidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y

DESARROLLO Ltda.” y recopilar la información requerida para la revisión por la dirección y el **RC** es quien redacta el procedimiento y revisa el cumplimiento del mismo conjuntamente con el **JC**, el **JCL** es quien realiza la compra o venta de lo requerido gestionando la liquides de la Cooperativa.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN FINANCIERA	CÓDIGO: PRO07-GF
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05-09-2016

6. PROCEDIMIENTO

Actividad	Descripción	Responsable
	1.-Determinación de las necesidades de recursos financiero.	Representante de la Dirección.

	2.- Planteamiento de las necesidades.	Jefe de Créditos.
	3.-Previsión de los recursos liberados y cálculo de las necesidades de la financiación externa.	Representante de la Dirección.
	4.- Estudio de información de manera a obtener respuestas seguras sobre la situación financiera de la Cooperativa.	Representante de la Dirección.
	5.-Finalmente controlar y dar seguimiento mientras se cumpla el objetivo.	Representante de la Dirección.
PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		CÓDIGO: PRO08-RPD VERSIÓN: 01 FECHA: 05-09-2016

4.9.8 Procedimiento Revisión por la Dirección

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es definir una metodología para la revisión del Sistema de Calidad por la dirección para asegurar y valorar la eficacia del Sistema de Calidad.

2. ALCANCE

Se extiende y aplica a todo el sistema de calidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.”.

3. REFERENCIAS

- Manual de Calidad.
- Registro Acta de Revisión por la Dirección **RG01-ARPD**.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad.
- **GG:** Gerente General.
- **RD:** Representante de la Dirección.
- **RC:** Responsable de la Calidad.
- **JC:** Jefe de Créditos.
- **Registro de Calidad:** Documento que presenta resultados obtenidos o suministra evidencia de las actividades desempeñadas.

	PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR DIRECCIÓN	LA	CÓDIGO: PRO08- RPD
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 05-09-2016

5. RESPONSABILIDAD

Es compromiso del **GG** implantar, mantener y asegurar el cumplimiento de este procedimiento, así como de la aprobación del mismo, el **RD** es el responsable de su revisión del procedimiento y coordinar las actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de Calidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.” y recopilar la información requerida para la revisión por la dirección y el **RC** es quien redacta el procedimiento.

	PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR DIRECCIÓN	LA	CÓDIGO: PRO08- RPD
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 05-09-2016

6. EJECUCIÓN

6.1 Base de la Revisión

La revisión del Sistema se basará en los siguientes temas:

- Políticas de Calidad (difusión y cambios).
- Objetivos de la Calidad (grado de cumplimiento de objetivos).
- Resultados de auditorías.
- Satisfacción del cliente respecto al servicio prestado.
- Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.
- Todos los elementos del Sistema de Gestión de la Calidad y sus patrones de desempeño.

6.2 Periodicidad

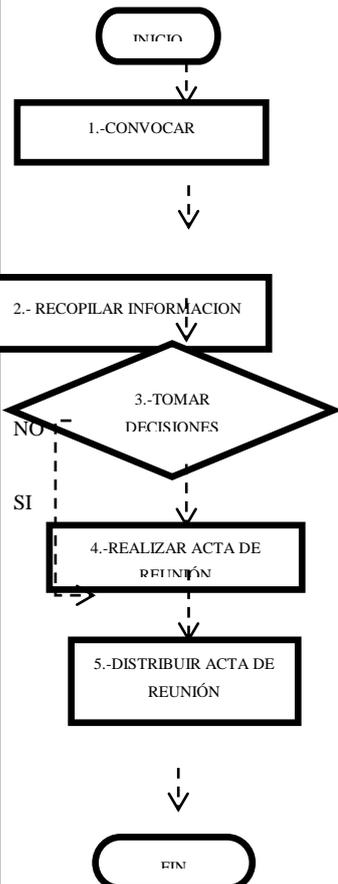
La revisión global del Sistema de Calidad se realizará como mínimo una vez al año.

6.3 Metodología de la Revisión

- Realizar y enviar al **GG** y **JC** convocatoria a reunión para la revisión del **SGC**.
- Recopilar toda la información necesaria para la revisión del **SGC**.

	PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR DIRECCIÓN	CÓDIGO: PRO08- RPD
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05-09-2016

7. PROCEDIMIENTO

Actividad	Descripción	Responsable
	1. – Convocar a reunión para la revisión del SGC .	Responsable de Calidad.
	2. Recopilar toda la información necesaria para la revisión del SGC .	Responsable de Calidad.
	3.-Tomar decisiones relacionadas con: Mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad, mejora de la eficacia de los procesos de la organización, mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente.	Responsable de Calidad. Jefe de Créditos.
	4.- Realizar acta de reunión para dejar constancia del cumplimiento del proceso de revisión por la dirección en el registro acta de revisión por la dirección	Responsable de Calidad.

	(RG 01- ARPD).	
	5. - Distribuir acta de reunión.	Responsable de Calidad.

	PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR DIRECCIÓN	LA	CÓDIGO: PRO08- RPD
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 05-09-2016

4.9.9 Procedimiento Control de Documentos

1. OBJETO

Indicar la metodología que utiliza la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.” elabora, inspecciona, aprueba y distribuye dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

2. ALCANCE

Para los documentos que forman parte del Sistema de Gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.” (Manual de Calidad, procedimientos, instrucciones de trabajo).

3. REFERENCIAS

- Manual de Calidad.
- Registro Acta de Distribución **RG02-AD**.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

LMD: Lista Maestra de Documentos que indica la lista de documentos internos y externos, el número de copias controladas y quiénes son sus responsables.

GG: Gerente General.

RD: Representante de la Dirección.

RC: Responsable de la Calidad.

JC: Jefe de Créditos.

Documento Controlado: Su elaboración, revisión, aprobación, distribución y uso se realiza de la forma prevista en este procedimiento.

	PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	CÓDIGO: PRO08- RPD
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05-09-2016

Copia Controlada: Aquella que requiere ser actualizada el momento que se realizan cambios en el documento original.

Documento Obsoleto: Son documentos que fueron controlados y han sido sustituidos o eliminados.

Procedimiento: Definen las actividades a ejecutarse y los responsables de las mismas.

5. RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad del **GG** implantar, mantener y asegurar el cumplimiento de este procedimiento y su aprobación, el **RD** es el responsable de su revisión y el **RC** es quien redacta el procedimiento.

6. EJECUCIÓN

6.1 Control de la Documentación Interna

El responsable de su revisión y el responsable de calidad **RC** elaboran el documento según los lineamientos para elaboración de documentos.

El representante de la dirección **RD** verifica la aplicabilidad del documento y el cumplimiento con el procedimiento de control de documentos y con el control de registros y firma en el campo de Revisado por el Gerente General **GG** aprueba el documento para darle el carácter de cumplimiento obligatorio, firmando en el campo Aprobado por el representante de la dirección **RD** incluye el documento en la **LMD**.

- El **RC** coordina que se reproduzcan el número correspondiente de fotocopias del documento.
- El **RC** entrega copias controladas de los documentos a los funcionarios y recibe el registro acta de distribución **RG02-AD**.
- El **RC** archiva el documento original.



**PROCEDIMIENTO
CONTROL
DOCUMENTOS**

**CÓDIGO: PRO09-
CD**
VERSIÓN: 01
FECHA: 05-09-2016

6.2 Procedimiento

Actividad	Descripción	Responsable
	1.-Identificación de la necesidad de establecer un documento para dar cumplimiento a requisitos para mejorar el SGC.	Jefe de Créditos.
	2.-Notificar en el área estudio el documento o responsable de generarlo.	Jefe de Créditos.
	3.-Asignar el responsable con conocimiento sobre el proceso o tema a elaborar o revisar o actualizar el documento.	Jefe de Créditos.
	4.-Elaborar o revisar o actualizar el documento, determinar el alcance, la secuencia e interacción de las actividades.	Responsable de Calidad.
	5.- El representante de la elaboración del documento lo somete a aprobación para revisar el contenido.	Responsable de Calidad.
<p>NO (dashed arrow to step 5)</p> <p>SI (solid arrow to step 7)</p>	6.- Si es aprobado el documento, el solicitante imprimirá el documento original y lo legalizará con las firmas correspondientes, si no, se devuelve a	Representante de la Dirección.

	revisión.	
	7.-Se publica, distribuye y actualiza los documentos del área correspondiente, registrándolo en la lista maestra de documentos código, RG 02-AD .	Responsable de Calidad.
	8.- Se difunde al personal involucrado a través de reuniones, notificaciones coordina que se reproduzcan el número correspondiente de fotocopias del documento.	Jefe de Créditos.

	CONTROL DOCUMENTOS	DE	VERSIÓN: 01
			FECHA: 05-09-2016

6.3 Control de la Documentación Externa

6.3.1 Especificaciones del Cliente

El Jefe de Créditos **JC** a la llegada de unas especificaciones nueva o modificaciones de uno existente, lo sella y le pone la fecha de entrada y procede a anular con el sello “nulo” sus copias, así como las especificaciones de cliente obsoletas.

6.3.2 Procedimiento

Actividad	Descripción	Responsable
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1[1.-IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO] 1 --> 2[2.- INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO] 2 --> 3{3.-AFECTA} 3 -- SI --> 4[4.-DIFUNDIR] 3 -- NO --> 2 4 --> 5[5.-IMPLEMENTACION] 5 --> FIN([FIN]) </pre>	1.-Identificación de la necesidad de tener un documento externo para dar cumplimiento a requisitos para mejorar el SGC.	Jefe de Créditos.
	2.-Información del documento externo, para saber si este afecta al SGC.	Responsable de Calidad.
	3.-Si afecta solicitar incluir RG 02-AD.	Jefe de Créditos.
	4.-Difundir a los colaboradores involucrados, coordinando que se reproduzcan el número correspondiente de fotocopias del documento.	Responsable de Calidad.
	5.- Después de la implementación se actualiza los documentos externos en la Lista Maestra de Documentos LMD.	Responsable de Calidad.

6.4 Codificación para el Control de Documentos

Tabla 14 Codificación para el Control de Documentos

COD	PROCEDIMIENTO
MC	Manual de Calidad.
PRO01-GG	Procedimiento de Gestión Gerencial.
PRO02-GC	Procedimiento de Gestión de Calidad.
PRO03-GCO	Procedimiento para la Gestión de Compras.
PRO04-GS	Procedimiento para la Gestión del Servicio.
PRO05-GM	Procedimiento para la Gestión de Mantenimiento.
PRO06-GR	Procedimiento para la Gestión de Recursos.
PRO07-GF	Procedimiento para la Gestión Financiera.
PRO08-RPD	Procedimiento Revisión por la Dirección.
PRO09-CD	Procedimiento Control de Documentos.

Elaborado por: Mayra Quito

	PROCEDIMIENTO CONTROL REGISTROS	DE	CÓDIGO: PRO010-CRG
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 05-09-2016

4.9.10 Procedimiento Control de Registros

1. OBJETO

Establecer las actividades para controlar los registros del Sistema de Gestión de la Calidad formulados para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.”.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los registros del Sistema de Gestión de la Calidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.”.

3. REFERENCIAS

- Manual de Calidad.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

LMR: Lista Maestra de Registros.

ACPM: Acción Correctiva Preventiva y de Mejora.

RD: Representante de la Dirección.

RC: Responsable de la Calidad.

Almacenamiento: Lugar, dispositivo y/o equipo donde se encuentra físicamente el registro.

	PROCEDIMIENTO CONTROL REGISTROS	DE	CÓDIGO: PRO010- CRG
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 05-09-2016

Identificación: Nombre y/o código con el que se reconoce a cada registro.

Vigente: Tiempo de retención de un registro que se requiere archivar en forma permanente.

5. RESPONSABILIDADES

La responsabilidad recae al **GG** implantar, mantener y asegurar el cumplimiento de este procedimiento y de su aprobación, el **RD** responsable de su revisión y el **RC** es quien redacta el procedimiento.

6. EJECUCIÓN

6.1 Elaboración

El responsable de calidad **RC** solicita crear un registro al representante de la dirección **RD**, para su elaboración. Los formatos de los registros tienen un esquema libre de elaboración.

6.2 Identificación de los Registros

Los registros del SGC son calificados como:

Tabla 15 Codificación de Registros de Calidad

COD	REGISTROS
RG01-ARPD	Registro Acta de Revisión por la Dirección.
RG02-AD	Registro Acta de Distribución.
RG03-ACPM	Registro de Acciones Correctivas, Preventiva y de Mejora.
RG04-QR	Registro de Quejas y Reclamaciones.
RG05-IP	Registro Incidencia de Proveedor.
RG06-INC	Registro Informe de no Conformidades.
RG07-AI	Registro de Auditoría Interna.
RG08-IAI	Registro de Informe de Auditoría Interna.
RG09-IYT	Registro de Identificación y Trazabilidad.
RG10-CR	Registro Control de Recepción.

RG11-ESC	Registro de Encuesta de Satisfacción del Cliente.
RG12-EP	Registro de evaluación de Proveedores.
RG13 –EE	Registro de Elementos de Entrada.
RG14 –OT	Registro Orden de Trabajo.
RG15-CP	Registro Control de Proceso.
RG16-D	Registro de Defectos.
RG17-SFP	Registros de Selección y Formación del Personal.
RG18-OTM	Registro Orden de Trabajo para Mantenimiento.
RG19-M	Registro de Mantenimiento.

Elaborado por: Mayra Quito

6.3 Recibir, Analizar y Verificar

El representante de la dirección **RD** se le encomienda recibir, analizar y verificar que los documentos cumplan con las normas, documentos de referencia y/o procesos aplicables.

6.4 Rechazar o Aceptar el Documento

El gerente general **GG** rechaza o acepta el documento, en este caso retroalimentar al elaborador del formato por el motivo por el cual no se acepta.

	PROCEDIMIENTO CONTROL REGISTROS	DE	CÓDIGO: PRO010-CRG
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 05-09-2016

6.5 Registrar en la Lista Maestra de Registro

- Los responsables de procesos actualizan y mantienen la Lista Maestra de Registros (LMR).
- En esta lista se incluye todos aquellos registros originales o copias que se archivan en el proceso.

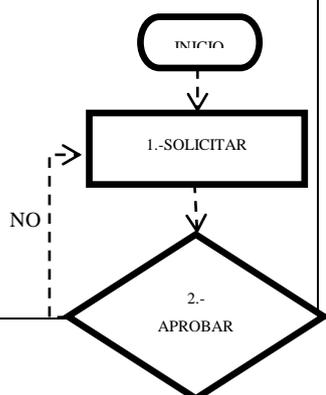
- Los responsables de procesos al momento de firmar una nueva revisión de un procedimiento, verificará que las **LMR** sean actualizadas considerando la inclusión o eliminación de registros en la nueva revisión del procedimiento.

6.6 Almacenamiento y Protección de los Registros

- Los registros del Sistema de Gestión de la Calidad deben ser legibles y almacenados de forma que se conserven y se consulten con facilidad.
- Para la protección, los registros que estén en papel se mantendrán bajo condiciones apropiadas que no permiten el deterioro del documento esto implica mantenerlos en lugares limpios, libres de polvo, humedad o cualquier elemento que afecte su legibilidad y conservación.
- Para asegurar la permanente legibilidad de los registros, no realizar cualquier tipo de enmendaduras, tachaduras, anotaciones, realces, dobleces, maltratos, etc., a los registros que pudieran dificultar su lectura.

	PROCEDIMIENTO CONTROL REGISTROS	DE	CÓDIGO: PRO010-CRG
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 05-09-2016

7. PROCEDIMIENTO

Actividad	Descripción	Responsable
	<p>1.- El responsable de calidad RC solicita crear un registro al representante de la dirección RD, para su elaboración. Los formatos de los registros tienen un esquema libre de elaboración.</p>	<p>Representante de la Dirección.</p>

<pre> graph TD Start((SI)) --> Step3[3.-ACTUALIZAR] Step3 --> Step4[4.-DIFUNDIR E IMPLEMENTAR] Step4 --> Step5{5.-MODIFICAR} Step5 -- NO --> Step4 Step5 -- SI --> Step6[6.-ALMACENAR] Step6 --> End([FIN]) </pre>	2.- Se envía para su respectiva aprobación.	Representante de la Dirección.
	3.-Una vez aprobado el registro, se autoriza su uso actualizando la Lista maestra de Documentos código LMD .	Responsable de Calidad.
	4.- Se difunde, se capacita antes de hacer uso del registro en el área involucrada.	Responsable de Calidad.
	5.-Si después de su implementación, hay la necesidad de modificar, se dirige al responsable de llevar la Lista Maestra de Documentos código LMD .	Responsable de Calidad.
	6.- Los registros del sistema de gestión de la calidad deben ser legibles y almacenados de forma que se conserven y se consulten con facilidad.	Responsable de Calidad.

	PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y MEJORAS	CÓDIGO: PRO011-CRG
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05-09-2016

4.9.11 Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y Mejoras

1. OBJETO

Establecer un sistema para identificar las causas de las no conformidades y la determinación de acciones correctivas y preventivas para el mejoramiento continuo del sistema de gestión de la calidad previniendo su aparición y evitando que se repitan.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todos los aspectos relacionados con la calidad donde se generen o puedan generarse no conformidades.

3. REFERENCIAS

Manual de Calidad.

Registro de Acciones Correctivas Preventivas y de Mejora **RG03-ACPM**.

Registro de Quejas y Reclamaciones **RG04-QR**.

Registro de Informes de no Conformidad **RG06-INC**.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

GG: Gerente General.

RD: Representante de la Dirección.

ACPM: Acción Correctiva, Preventiva o de Mejora.

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad.

Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito establecido.

	PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y MEJORAS	CÓDIGO: PRO011-CRG
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05-09-2016

5. RESPONSABILIDADES

Es compromiso del **GG** implantar, mantener y asegurar el cumplimiento de este procedimiento y de su aprobación, el **RD** es el responsable de su revisión y redacción del procedimiento.

6. EJECUCIÓN

- Cualquier personal de la Cooperativa puede solicitar la apertura de una acción correctiva, acción preventiva o de mejora al **RD**.

- Si la solicitud es aprobada por el **GG**, se determina la conveniencia de implementar alguna acción correctiva o preventiva para eliminarla. Caso contrario establece una corrección (acción inmediata) y se cierra la solicitud.
- Cuando se abre una acción correctiva, preventiva o de mejora, se asigna el responsable de la **ACPM**.
- Los responsables del proceso estudian las causas del problema y se las evalúa en función de su importancia, adjuntando en el registro de acciones correctivas preventivas y de mejora **RG03-ACPM**.
- El **RD** o el auditor, también evalúan los resultados de la acción tomada. Cuando los efectos no deseados continúan ocurriendo en el mismo nivel aún después de ejecutada la acción correctiva, significativa que hubo falla en la absolución planteada y se debe analizar nuevamente el problema e identificar las causas para tomar una acción correctiva.

	PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y MEJORAS	CÓDIGO: PRO011- CRG
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05-09-2016

6.1 Acciones Correctivas

6.1.1 Origen: Se establecen Acciones Correctivas a partir de:

- No conformidades internas detectadas en verificaciones internas, reclamaciones de cliente o incidencias con un proveedor.
- No conformidades detectadas en el propio Sistema de Calidad a través de auditorías internas (producto, proceso y sistema).
- No conformidades detectadas en auditorías externas del cliente

6.2 Acciones Preventivas

6.2.1 Origen

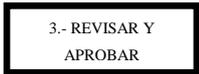
Pueden establecerse acciones preventivas a partir de las siguientes fuentes de información:

- No conformidades internas.
- Recomendaciones de Clientes
- Desviaciones en los procesos que aún no afecten a la conformidad de los servicios.

	PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y MEJORAS	CÓDIGO: PRO011-CRG
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05-09-2016

6.3 Procedimiento

Actividad	Descripción	Responsable
	1.-Cuando sea requerido identificar No conformidades internas detectadas en verificaciones internas, reclamaciones de cliente o incidencias con un proveedor.	Gerente General.
	2.-Para elaborar el registro necesario conocer el objetivo, alcance, basarse en el diagrama de flujo de los procesos y los	Representante de la dirección.

	procedimientos pertinentes.	
	3.- Revisar con pertinencia y cumplimiento de los requisitos definidos para el SGC, incluyendo los procesos para la prestación del servicio, se aprueba RG03-ACPM.	Representante de la dirección.
	4.-Finalmente controlar y dar seguimiento mientras se cumpla el objetivo. RG04-QR.	Representante de la dirección.

	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS	CÓDIGO: PRO012-AI
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05-09-2016

4.9.12 Procedimiento Auditorías Internas

1. OBJETO

Establecer las acciones para la planificación y ejecución de las auditorías internas de la calidad como mecanismo de evaluación de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y la conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

2. ALCANCE

Aplicable a todas las áreas y actividades del SGC de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.”.

3. REFERENCIAS

- Manual de Calidad.
- Registros de Auditorías Internas **RG07-AI.**

- Registro Informe de Auditoría Interna **RG98-IAI**.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

GG: Gerente General.

RC: Responsable de Calidad.

Auditoría del Sistema de Calidad: Examen sistemático e independiente que se realiza para determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad.

Auditor: Persona calificada para efectuar auditorías del Sistema de Gestión de Calidad.

No Conformidad: Evidencia objetiva de incumplimiento de la Norma de referencia ISO 9001:2008.

	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS	CÓDIGO: PRO012-AI
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05-09-2016

5. RESPONSABILIDAD

Es compromiso del **GG** de la aprobación del procedimiento y el plan anual de auditorías de Sistema de Calidad, el **RC** es responsable de la redacción y revisión del procedimiento y proponer e implantar acciones correctivas para corregir las no conformidades.

6. EJECUCIÓN

6.1 Programación de Auditorías Internas

Anualmente se establece el plan de auditorías internas del sistema de calidad tomando en consideración el estado e importancia de los procesos.

6.2 Selección y Calificación de Auditores

Las auditorías internas son llevadas a cabo por el personal que dé cumplimiento a los siguientes requisitos:

- Ser independientes de aquellos que tengan responsabilidad directa sobre la actividad que se está auditando.
- Formación académica mínimo Ing. Auditor.
- Experiencia mínima de 6 meses en cualquier área de la organización.
- Aprobar el curso de formación de auditores dictado por organismos externos o internamente por la Cooperativa.

	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS	CÓDIGO: PRO012-AI
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05-09-2016

6.3 Realización de las Auditorías

Las auditorías se realizan de acuerdo con las siguientes fases:

- Realización de las auditorías complementando el formato o cuestionario de auditoría de Sistema correspondiente a la actividad a auditar.
- Revisión y análisis de la documentación aplicable al departamento auditado.

6.4 Registro de los Resultados de las Auditorías

En todas las auditorías internas, el auditor emite el resultado final de la auditoría a través del registro informe de auditoría interna **RG08-IAI** para el análisis de las no conformidades encontradas basados en los registros de auditorías internas **RG07-AI**.

6.5 Seguimiento de los Resultados de la Auditoría

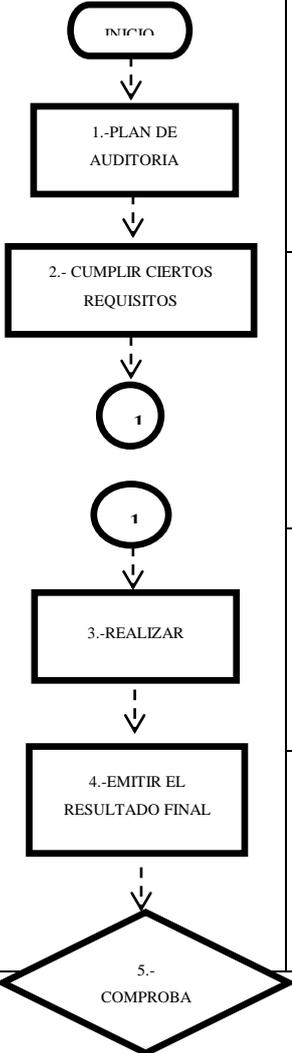
El auditor comprueba la debida implantación de las acciones de las acciones correctivas propuestas por el departamento auditado y el responsable de calidad, ya sea dentro del plazo previsto de resolución o en la próxima auditoría.

6.6 Identificación y Archivo

Los registros de auditorías del Sistema de Calidad junto con los informes de las mismas y todos los planes de acciones generados respectivamente son archivados en el departamento de calidad.

	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS	CÓDIGO: PRO012-AI
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05-09-2016

7. PROCEDIMIENTO

Actividad	Descripción	Responsable
	<p>1.- Anualmente se establece el plan de auditorías internas de sistema de calidad tomando en consideración el estado e importancia de los procesos.</p>	Gerente General.
	<p>2.- Las auditorías internas son llevadas a cabo por personal que dé cumplimiento a ciertos requisitos.</p>	Responsable de Calidad.
	<p>3.- Realización de las auditorías cumplimentando el formato o cuestionario de auditoría de sistema correspondiente a la actividad a auditar RG07-AI.</p>	Responsable de Calidad.
	<p>4.- Emite el resultado final de la auditoría a través del registro informe de auditoría interna RG08-IAI para el análisis de las no conformidades encontradas basados en</p>	Responsable de Calidad.
	<p>5.- COMPROBA</p>	

<pre> graph TD Start(()) -- SI --> Archivar[6.-ARCHIVAR] Archivar -- NO --> Start Archivar --> Fin([FIN]) </pre>	los registros de auditorías internas RG07-AI.	
	5.- El auditor comprueba la debida implantación de las acciones correctivas propuestas por el departamento auditado.	Responsable de Calidad.
	6.- Los registros de auditorías de sistema de calidad junto con los informes de las mismas y todos los planes de acción generados respectivamente son archivados en el departamento de calidad.	Responsable de Calidad.

Redactado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Responsable de Calidad	Representante de la Dirección	Gerente General
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Páginas:		

4.10 DISEÑOS DE REGISTROS DE CALIDAD

4.10.1 Registros Acta de Revisión por la Dirección

Tabla 16 Registro Acta de Revisión por la Dirección

	ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		VERSIÓN: 01	
			FECHA:	
Lugar de la Reunión:..... Tipo de Reunión:.....				
Participantes:..... Hora:..... a)..... b)..... c)..... d).....				
	Revisión		Resultados (decisiones/Acciones Propuestas)	Observaciones
Tema	Si	No		

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.”.

Elaborado Por: Mayra Quito

4.10.2 Registro Acta de Distribución

Tabla 17 Registro Acta de Distribución.

	REGISTRO	CÓDIGO: RG02-AD
	ACTA DE DISTRIBUCIÓN	VERSIÓN: 01
		FECHA:
DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD		
COMPROMISOS:		
CONCLUSIONES Y/O OBSERVACIONES:		
Ejemplar N° 01 Copia Numerada y Controlada Yo, con C.I:.....con cargo dentro de la Cooperativa de:.....Expreso haber recibido un ejemplar Del Manual de Calidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.” en su revisión N°01 y mi compromiso es revisar y posterior devolución en tres (3) días.		
PENDIENTES:		
MODIFICACIONES:		
Anexos:		SI:.....

NO:.....

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.”.

Elaborado Por: Mayra Quito.

4.10.3 Registro de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

Tabla 18 Registro de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

	REGISTRO	CÓDIGO: RG03-ACPM			
	ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	VERSIÓN: 01			
		FECHA:			
Convenciones: N.C: No Conformidad. A.C: Acción Correctiva. A.P: Acción Preventiva. A.M: Acción de Mejora.					
Fecha	Proceso Impactado	Tipo de Acción			
		A.C	A.P_	A.M	N.C
		–		–	–
Descripción de la No Conformidad o Propuesta de Mejora:					
Tratamiento o Corrección:					
Posibles Causas:					
Personas:					
Equipos:					
Métodos:					
Materiales:					
Observaciones:					

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.”.

4.10.6 Registro Informe de no Conformidades

Tabla 21 Registro Informe de no Conformidades

	REGISTRO	CÓDIGO: RG06-INC
	INFORME DE NO	VERSIÓN: 01
	CONFORMIDADES	FECHA:
<p>Nombre del Proyecto:.....</p> <p>Proyecto:.....</p> <p>Sección o Área:.....</p>		
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD		
CAUSAS: (Análisis de las causas que han provocado la no conformidad)		
		Plazo de Realización:
ACCIÓN CORRECTIVA: (Acción para eliminar las causas)		
ACCIÓN PREVENTIVA: (Acción para eliminar las causas potenciales)		
OBSERVACIONES:		
PLAZO DE IMPLANTACIÓN:		
CIERRE DEL INFORME:		
RESPONSABLE:		FIRMA
	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.”.

Elaborado Por: Mayra Quito.

4.10.7 Registro de Auditoría Interna

Tabla 22 Registro de Auditoría Interna

		REGISTRO			CÓDIGO: RG07-AI	
		AUDITORÍA INTERNA			VERSIÓN: 01	
					FECHA:	
PROGRAMA DE AUDITORÍA						
FEC HA	HORA	PROCESO	AUDITADO	AUDITOR	ELEMENTO AUDITAR	
					REQUISITO ISO 9901	PROCEDI MIENTO

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.”.

Elaborado Por: Mayra Quito

4.10.8 Registro de Informe de Auditoría Interna

Tabla 23 Registro de Informe de Auditoría Interna

	REGISTRO		CÓDIGO: RG08-IAI
	INFORME DE NO CONFORMIDADES		VERSIÓN: 01
			FECHA:
		NOMBRES	FIRMAS
Auditoría	AUDITOR: LÍDER: AUDITORES:
Número:	
Tipo de Auditoría:	
Dpto. Auditado:	
Proceso Auditado:	
Objetivo:	
Alcance:			
Personal Contactado	Nombres	Firmas:	
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: Cooperativa de Ahorro y Crédito "ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.".

Elaborado Por: Mayra Quito

4.10.9 Registro de Identificación y Trazabilidad

Tabla 24 Registro de Identificación y Trazabilidad

	REGISTRO					CÓDIGO: RG09-IYT				
	IDENTIFICACIÓN					Y	VERSIÓN: 01			
	TRAZABILIDAD						FECHA:			
<p>Cliente:.....</p> <p>Tipo de Servicio:.....</p> <p>Fecha de</p> <p>Realización:.....</p>										
M a s t e r i a l	Controle de Calidad	Resp. Proces o	Doc. De Preliberaci ón	Doc. De Verificaci ón del Servicio	Cantida d Produci da	Servicio Despacha do	OP	T X		

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.”.

Elaborado Por: Mayra Quito.

4.10.10 Registro Control de Recepción

Tabla 25 Registro Control de Recepción

	REGISTRO			CÓDIGO: RG10-CR	
	CONTROL DE RECEPCIÓN			VERSIÓN: 01	
				FECHA:	
Nombre Servicio:			PROYECTO:		Operación:
Referencia		Sección		Firmas:	
CARACTERÍSTICAS	FRECUENCIA DE CONTROL	MEDIO DE CONTROL	DE	NORMA O MÉTODO	OBS.
ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO					
Característica	Especif.	Característica	Especif.	Característica	Especif.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.”.

Elaborado Por: Mayra Quito.

4.10.11 Registro de Encuesta de Satisfacción del Cliente

Tabla 26 Registro de Encuesta de Satisfacción del Cliente

	REGISTRO	CÓDIGO: RG11-ESC				
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	VERSIÓN: 01				
		FECHA:				
Encuesta N°:..... Cliente Sr. (a):..... Orden de Servicio:.....						
Le agradecemos, dedique unos minutos a completar esta encuesta. Sus respuestas serán utilizadas únicamente para mejorar el servicio que le proporcionamos:						
(E.- Excelente, MB.- Muy Bueno, B.- Bueno, R.- Regular, D.- Deficiente)						
SATISFACCIÓN GENERAL						
(¿Cuál es su apreciación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCION Y DESARROLLO LTDA.”?)						
Imagen						
Seguridad y Confiabilidad						
Servicios, antes, durante y después del servicio						
Calidad						
SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL						
(¿Cuál es su opinión con respecto a nuestros representantes que atendieron sus solicitudes?)						
¿Comprenden y responden rápidamente a sus necesidades?						
¿Dan cumplimiento a los compromisos de la Institución?						
¿Cordialidad en la atención?						

SUGERENCIAS:
FINAL DEL ENCUESTADO:

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.”.

Elaborado Por: Mayra Quito

Tabla 27 Registro de Evaluación

	REGISTRO		CÓDIGO: RG12-EV	
	EVALUACIÓN		VERSIÓN: 01	
			FECHA:	
<p>Cliente:.....</p> <p>Evaluado Por:.....</p> <p>Productos</p> <p>Suministrados:.....</p>				
CUMPLE			SI	N C
SISTEMA DE CALIDAD	Certificado ISO 9001:2008			
	Dispone de un Sistema de Calidad			
	Tienen un Manual de Calidad			
	Se hallan empeñados en conseguirlos			
TIPO DE SERVICIO	Reconocido Internacionalmente			
	Reconocido a nivel Nacional			
	Reconocido a nivel Local			
TIEMPO DEL SERVICIO	Inmediato			
	Tres días semanal			
	Quincenal			
GARANTÍA	Anual			
	Semestral			
	Trimestral			
	Mensual			
TECNOLOGÍA	Aceptable			
	Buena			
	Regular			
INTERÉS	El más alto del mercado en pago de pólizas			
	Precio similar a la competencia			
	Precio más caro hasta un 3%			

		Precio más caro hasta en un 5%		
MUESTRAS		Cumplen satisfactoriamente lo esperado		
		Sirven para nuestro propósito		
		Eventualmente pueden servir		
PLAZO DE PAGO		Se adapta a nuestras condiciones de pago		
		Existen pagos en 30 días		
		Exigen pagos en 15 días		
PERSONAL		Calificado		
		Apto para el Trabajo		
		Poco Calificado		
		Excelente		
CAPACIDAD DE CUMPLIMIENTO		No hay problema con la cantidad		
		Entregas parciales		
		Compras limitadas		

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.”.

Elaborado Por: Mayra Quito.

4.10.13 Registro de Elementos de Entrada

Tabla 28 Registro de Elementos de Entradas

	REGISTRO	CÓDIGO: RG13-EE
	ELEMENTOS DE ENTRADA	VERSIÓN: 01
		FECHA:
Nombre del Proyecto: Proyecto:		
Elementos de Entrada		
REVISIÓN: Se desempeñó con los solicitado:		
OBSERVACIONES:		
RESPONSABILIDAD DE LA REVISIÓN:		FIRMA:

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.”.

Elaborado Por: Mayra Quito.

4.10.14 Registro Orden de Trabajo

Tabla 29 Registro Orden de Trabajo

	REGISTRO	CÓDIGO: RG14-OT
	ORDEN DE TRABAJO	VERSIÓN: 01
		FECHA:

ORDEN DE TRABAJO	OT:.....
Nº:.....	...

Nº. OPR:.....	SERVICIO:.....
EMPLEADO:.....	

TRABAJO A REALIZAR

-
.....
-
.....
-
.....

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO A REALIZAR

F E C H A	OP	HORA		DEDICACIÓN		SERVICIO		OBSERVA CIÓN
		EMPI EZA	TERM INA	COMPLE TA	PARCI AL	BUE NO	MALO	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.”.

Elaborado Por: Mayra Quito

4.10.15 Registro Control de Proceso

Tabla 30 Registro Control de Proceso

	REGISTRO	CÓDIGO: RG15-CP
---	-----------------	------------------------

		CONTROL DE PROCESO		VERSIÓN: 01	
				FECHA:	
NOMBRE DEL PROCESO:					
PUESTO:			EMPLEADO RESPONSABLE DEL PROCESO:		
REV:					
HORA		OBSERVACIONES		N° DE	
				SERVICIOS	
				OTORGADOS	
EMPIE	TERMINA			BUENOS	MALOS
ZA					

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.”.

Elaborado Por: Mayra Quito.

4.10.16 Registro de Defectos

Tabla 31 Registro de Defectos

REGISTRO		CÓDIGO: RG16-D	
DEFECTOS		VERSIÓN: 01	



		FECHA:						
SERVICIO:				EMPLEADO:				
							
				PUESTO:				
							
NÚMERO DE REGISTRO:								
DESCRIPCIÓN DEL DEFECTO								
N o	CARACTERÍSTICA	ESPECIF.	MEDIO DE CONTROL	SERVICIO VERIFICADO	SERVICIO CONFORME	SERVICIO NO CONFORME	OBS.	
DECISIÓN:							SI	NO
			RECHAZO DEL SERVICIO					
CONTROL OK:			SERVICIO RECHAZADO					
CONTROL			ABRIR ORDEN DE TRABAJO					
OK:			ABRIR NO CONFORMIDAD					
CRITERIO DE ACEPTACIÓN DE CONTROL								
•								
.....								

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.”.

Elaborado Por: Mayra Quito.

4.10.17 Registro de Selección y Formación Personal

Tabla 32 Registro de Selección y Formación Personal

	REGISTRO	CÓDIGO: RG17-SEP
	SELECCIÓN Y FORMACIÓN	VERSIÓN: 01

PERSONAL		FECHA:	
FICHA DESCRIPCIÓN PUESTO DE TRABAJO			
Puesto de Trabajo			
Nombre del Puesto			
Departamento			
Depende de			
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 por: Fecha:.....	Aprobado por: Fecha:.....	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.”.

Elaborado Por: Mayra Quito.

4.10.18 Registro de Ficha de Datos Personales

Tabla 33 Ficha de Datos Personales

	FICHA DE DATOS PERSONALES
DATOS PERSONALES	
Nombre Completo:	

Dirección Domiciliaria:		CI:	
Lugar y Fecha de Nacimiento:		TELF.:	CEL:
PERSONAS DE CONTACTO:			
NOMBRES	DIRECCIONES	TELÉFONOS	
CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA PREVIAS AL INGRESO			
ESTUDIOS REALIZADOS:			
EXPERIENCIA PROFESIONAL PREVIA:			
CURSOS DE FORMACIÓN PREVIOS:			
IDIOMAS	Inglés	Alemán	Otros
Hablado			
Leído			
Escrito			
APORTA CURRICULUM VÍTAE:		Licencia de Conducir:	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.”.

Elaborado Por: Mayra Quito

4.10.19 Registro de Plan de Formulación

Tabla 34 Plan de Formación

PLAN DE FORMACIÓN	
	REFERENCIA:

N°	OPERACIÓN	OBJETIVOS	CANTIDAD PERSONAS A FORMAR	RESPONSABLE DE FORMACIÓN	FECHA	TOTAL
OBSERVACIONES:						
<ul style="list-style-type: none"> • • • 						

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.”.
Elaborado Por: Mayra Quito.

4.10.20 Registro de Formulación
Tabla 35 Registro de Formación

		REGISTRO DE FORMACIÓN	
ACCIÓN FORMATIVA:			
DEPARTAMENTO:			
FECHA DE REALIZACIÓN		N° HORAS:	

RESPONSABLE DE LA ACCIÓN FORMATIVA:			
OBJETIVOS DE LA ACCIÓN FORMATIVA			
<ul style="list-style-type: none"> • • 			
ASISTENTE			
NOMBRE	PUESTO	FIRMA	RESULTADO ACCIÓN FORMATIVA
FIRMA:		FIRMA:	
FECHA:	
RESPONSABLE DEL DPTO:		FECHA:	
		..	
		RESPONSABLE DE LA ACCIÓN:	
		

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.”.

Elaborado Por: Mayra Quito

4.10.21 Registro de Encuestas de Satisfacción del Personal

Tabla 36 Encuesta de Satisfacción del Personal

	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL
---	--

Por favor, puntúe del 1 al 5.

- 1 = muy eficiente,
- 5 = excelente

Los siguientes aspectos:

ASPECTOS	1	2	3	4	5
1 Puntúe el ambiente de trabajo					
2 ¿Se le explican con detalle las tareas a realizar?					
3 Valore la formación diaria que recibe					
4 ¿El sueldo es adecuado al trabajo que realiza?					
5 ¿Es adecuado el equipo de trabajo que se les proporciona?					
6 ¿Son adecuadas las protecciones de las máquinas?					
7 Las herramientas que dispone para su trabajo ¿son suficientes y adecuadas?					
8 ¿Se siente motivado por la actividad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.”?					

PROPUESTA PARA MEJORAR

-
-
-

observaciones:

-
-
-

Nombre del encuestado:.....

Firma:.....

Responsable:.....

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.”.

Elaborado Por: Mayra Quito

4.10.22 Registro de Trabajo para Mantenimiento

Tabla 37 Registro Orden de Trabajo para Mantenimiento

	REGISTRO	CÓDIGO: RG18-OTM
---	----------	------------------

ORDEN DE TRABAJO PARA		MANTENIMIENTO		VERSIÓN: 01
				FECHA:
ORDEN DE TRABAJO				
Departamento de Mantenimiento				
Máquina:			Código:	
Ubicación:			Costo:	
Solicitado por:			Fecha:	
COMENTARIOS ADICIONALES				
<ul style="list-style-type: none"> • • 				
CAUSA DE LA ORDEN				
Inspección		Sistemático		Emergencia
				Otro
Tiempo Estimado:			Costo Estimado:	
El trabajo efectuado fue: (descripción)				
<ul style="list-style-type: none"> • • • 				
Firma (Quién recibe la orden)				
.....				

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.".

Elaborado Por: Mayra Quito

4.10.23 Registro de Mantenimiento

Tabla 38 Registro de Mantenimiento

	REGISTRO	CÓDIGO: RG19-M
	MANTENIMIENTO	VERSIÓN: 01
		FECHA:

4.11 VERIFICACIÓN DE IDEA A DEFENDER

Con el desarrollo del presente trabajo de investigación se demuestra la factibilidad para realizar un Sistema de Gestión de la Calidad para los procesos de otorgación de créditos tanto de consumo, de vivienda, de vehículos, hipotecarios y quirografarios, así como pólizas de inversión y cuenta ahorristas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.”, bajo los estándares de la Norma ISO 9001:2008. El Sistema de Gestión de Calidad ayuda significativamente a la eliminación de las causas que originan los problemas.

Producto del Diseño del Sistema de Gestión de Calidad, se ha logrado determinar el cumplimiento sobre las expectativas de la presente investigación, principalmente los resultados han sido beneficiosos en cuanto a:

- Mejoramiento de la ejecución de las actividades referentes a la prestación de servicios, ya que actualmente se están superando las barreras que implica un modelo departamental, evitando la duplicación de esfuerzos debido a la falta de integración de los procedimientos de cada área.
- Optimización del uso de recursos, mediante una administración eficiente que permite alcanzar un máximo aprovechando del talento humano utilizado en los procesos de prestación de servicios.
- Uso de registros como herramientas de control conlleva a la oferta de productos de calidad que satisfagan las necesidades de los clientes de la Cooperativa.
- Unificación de esfuerzos por parte de la dirección y colaboradores de la Cooperativa para la concepción de objetivos y metas propuestas.
- Potenciar la imagen de la Cooperativa frente a los clientes actuales y potenciales al mejorar de forma continua su nivel de satisfacción.
- Incremento de la rentabilidad de la cooperativa producto de la reducción de costos y el control adecuado de los recursos.

CONCLUSIONES

- ❖ La situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.” es que no cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad que permita elevar la satisfacción de los clientes y la mejora en los procesos existentes.
- ❖ Se aplicó la Norma ISO 9001: 2008 ya que esta norma que está en vigencia desde la fecha de inicio del trabajo de titulación. Con lo cual se realiza el Diseño del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001: 2008 para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.”, lo que permite documentar los procesos existentes y cumplir con los requisitos de la Norma, que sirve de referencia para el accionar de la Cooperativa.
- ❖ Con la implantación del Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001:2008, permitirá alcanzar la Certificación; lo que evidenciara que se están mejorando los procedimientos asegurando la satisfacción de los clientes.
- ❖ La políticas, objetivos de calidad, así como el manual de calidad son referentes en el momento de la aplicación de la Norma ISO 9001:2008, deben ser conocidos y puestos en práctica por todas las personas que conforman la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.”, en cada tarea, actividad o procedimiento que se ejecute, de esta manera se asegura que las acciones, pensamientos y decisiones que se tomen estén dirigidas hacia la satisfacción del cliente y al aprovechamiento máximo de los recursos materiales, económicos, humanos y tecnológicos.

RECOMENDACIONES

- ❖ Al gerente general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA”. Se le recomienda la inmediata implementación del Manual de Calidad diseñado en la presente investigación, en búsqueda de que todas las planificaciones vayan encaminadas a la satisfacción del cliente.
- ❖ Realizar la difusión de la política de calidad y los objetivos de calidad para incrementar el compromiso y socialización dentro de la organización.
- ❖ Ejecutar auditorías internas en periodos estimados por la organización, para determinar el grado de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001-2008.
- ❖ Realizar un plan de mejora continua con el fin de mantener vigente la aplicación de la Norma ISO. que permita la actualización permanente del Manual de Calidad en cumplimiento con los requisitos de la norma.

BIBLIOGRAFÍA

- ❖ Bertalanffy, J. (2008). *Sistemas de Calidad*: México: Pearson Educación.
- ❖ Gutierrez, H. (2010). *Calidad Total y Productividad* 3ª ed., México: McGraw-Hill.
- ❖ Izasa, S. A. (2012). *Control Interno y Sistema de Gestión de la Calidad*. Bogotá: Ediciones de la U.
- ❖ Kotler, P & Armstrong, G (2013). *En Fundamentos de Marketing* 8ª ed., México Pearson Educación.
- ❖ Montes, F., & Fuentes, R. (2005). *Análisis de Calidad*. México: Pearson Educación Organización Internacional de Normalización. (2014). *ISO 9001*. (2008). *Sistema de Gestión de Calidad*. Secretaría Central de ISO en Ginebra: ISO.
- ❖ Organización Internacional de Normalización. (2014). *ISO 9000*. (2005). *Fundamentos y Vocabulario*. Ginebra: ISO.
- ❖ Organización Internacional de Normalización. (2014). *Norma Internacional ISO 9001:2008, Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos*: Ginebra: ISO.
- ❖ Actualia Grupo. (2014). *Calidad y Organización*. Obtenido de <http://www.actualiagrupo.com/servicios/ingenieria/calidad-y-organizacion/iso-9000-gestion-de-calidad>
- ❖ Deming, W. E. (2014). *Circulo de Deming*. Obtenido de http://es.wikipedia.org/wiki/C%C3%ADrculo_de_Deming
- ❖ Giugni, P. (2011). *La calidad como filosofía de gestión*. Obtenido de <http://www.pablogiugni.com.ar>
- ❖ Intercom. (2011). *Principios de Gerstión*. Obtenido de <http://www.mailxmail.com/curso-sistema-gestion-calidad-iso-9001/8-principios-gestion-calidad>
- ❖ Perez, M. (2010). *Gestión de la Calidad*. Obtenido de <http://ww.weebly.com>
- ❖ Tarcuato, V. (2013). *Herramientas para mejorar de la calidad*. Obtenido de <http://mejoradelacalidad-victortorcuato.weebly.com>

- ❖ Uriel, V. R. (2013). Generalidades de la Documentación para un SGC. Obtenido de <http://es.slideshare.net/oscarreyesnova/generalidades-de-la-documentacion-para-un-sgc>
- ❖ Vásquez, G. (2012). Los maestros de la calidad. Recuperado el 12 de 2015, de <http://www.maestrosdelacalidad07.blogspot.com/2012/09/filosofia-de-armand-feigenbaum.html>
- ❖ Yepes, V. (2012). La Administración de Calidad de Crosby. Obtenido de <http://procedimientosconstruccion.blogs.upv.es>

ANEXOS

Anexo 1

Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.

ENCUESTA APLICADA A LA COAC “ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.”

TEMA: DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.

Por favor dedique un momento de su tiempo para completar esta pequeña encuesta, la información que nos proporcione será utilizada para ponerlo en práctica.

INDICACIONES: Conteste con un **SI** o un **NO** según su conocimiento, consulte si tiene alguna duda.

PREGUNTAS ABIERTAS POLITÓMICAS:

SEXO: **HOMBRE** **MUJER**

EDAD:

CARGO QUE DESEMPEÑA:.....

- 1. ¿Cuenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.” con un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008?**

SI NO

- 2. ¿Conoce usted la misión, visión y objetivos que persigue la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.”?**

SI NO

3. ¿Cuenta la institución con políticas internas para el adecuado desarrollo de los procesos?

SI NO

4. ¿Cree usted que es necesario que la cooperativa utilice herramientas que le permitan mejorar su gestión?

SI NO

5. ¿Cuenta la Cooperativa con un archivo adecuado de documentos?

SI NO

6. ¿Cuenta la cooperativa con un Manual de Calidad debidamente estructurado?

SI NO

7. ¿El personal conoce los procedimientos que tienen que realizar en la ejecución de sus tareas diarias?

SI NO

8. ¿Cree usted que el diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 elevará la satisfacción de los clientes?

SI NO

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.””

Elaborado por: Mayra Quito

Anexo 2

LMD Lista Maestra de Documentos

	REGISTRO			CÓDIGO: LMD	
	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS			Versión:01	
				Fecha:	
NO.	NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO (RG)	NUMERO DE REVISIÓN	FECHA DE AUTORIZA	
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
Observaciones:					

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.””

Elaborado por: Mayra Quito

Anexo 3

LMR Lista Maestra de Registros

		REGISTRO			CÓDIGO: LMR
					Versión:01
		LISTA MAESTRA DE REGISTROS			Fecha:
NO.	NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO (RG)	NUMERO DE REVISIÓN	FECHA DE AUTORIZA	
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
Observaciones:					

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.””

Elaborado por: Mayra Quito

Anexo 4

Checklist sobre el grado cumplimiento de la empresa ante los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

1. Análisis del cumplimiento del punto 4 de la norma

Tabla 1. Punto 4 de la norma: Sistema de Gestión de Calidad – Diagnóstico Inicial

CP: Cumple Parcialmente (definido) C:Cumple (definido y documentado) NC: No cumple				
4	Sistema de Gestión de Calidad	NC	CP	C
4.1	Requisitos Generales.			
	La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma	X		
4.1.a	La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación.	X		
	La organización debe determinar la secuencia e interacción de estos procesos		X	
	La organización debe determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.	X		
	La organización debe asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.	X		
	La organización debe realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos	X		
	La organización debe implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.		X	
4.2	Requisitos de la documentación.			

4.2.1	Generalidades.	X		
4.2. 1.a	Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad.	X		
4,2,1, b	Un manual de la calidad.	X		
4,2,1, c	Los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta Norma Internacional.	X		
4,2,1, d	Los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.	X		
4,2,2	Manual de la calidad. La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:	X		
4,2,2, a	El alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión.	X		
4,2,2, b	Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencias a los mismos.	X		
4,2,2, c	Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.	X		
4,2,3	Control de los documentos.			
Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:				
4.2. 3.a	Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.		X	
4.2.3. b	Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.		X	
4.2.3.c	Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos.		X	
4.2.3. d	Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.		X	
4.2.3. e	Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.		X	
4.2.3. f	Asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución.		X	

4.2.3. g	Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.		X	
4.2.4	Control de los registros.			
4.2. 4.a	Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse.		X	
4.2.4. b	La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la	X		
4.2.4.c	Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables		X	

2. Análisis del cumplimiento del punto 5 de la norma

Tabla 2. Punto 5 de la norma: Responsabilidad de la Dirección – Diagnóstico Inicial

5	Responsabilidad de la Dirección.	NC	CP	C
5.1	Compromiso de la Dirección.			
	La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso, Con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia:		X	
5.1.a	Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los	X		
5.1. b	Estableciendo la política de la calidad.	X		
5.1.c	Asegurando que se establecen los objetivos de la calidad.			X
5.1. d	Llevando a cabo las revisiones por la dirección.	X		
5.1. e	Asegurando la disponibilidad de recursos.			X

5.2	Enfoque al cliente.			
	La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.			X
5.3	Política de Calidad.			
5.3.a	La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad: Es adecuada al propósito de la organización			X
5.3. b	Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.			X
5.3.c	Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.			X
5.3. d	Es comunicada y entendida dentro de la organización.			X
5.3. e	Es revisada para su continua adecuación.	X		
5.4	Planificación.			
5.4.1	Objetivos de la calidad.		X	
5.4. 1.a	La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto, se establecen en las funciones y los niveles pertinentes			X
5.4.1. b	Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.		X	
5.4.2	Planificación del sistema de gestión de la calidad o La alta Dirección debe asegurarse de que la planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir.			X
5.4. 2.a	los requisitos citados en el apartado 4.1, así como los objetivos de la calidad La alta Dirección debe asegurarse que se mantiene la integridad.			X
5.4.2. b	Del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.	X		
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación.			

5.5.1	Responsabilidad y autoridad. La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.	X		
5.5.2	Representante de la dirección.	X		
5.5.2.a	Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.	X		
5.5.2. b	Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.			X
5.5.2.c	Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los.		X	
	Requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.		X	
5.5.3	Comunicación interna. La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema		X	
5.6	Revisión por la dirección.			
Generalidades				
La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.				
5.6.1	Deben mantenerse registros de las revisiones por la dirección.		X	

5.6.2	Información de entrada para la revisión. La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir:	X		
5.6.2.a	Los resultados de auditorías.	X		
5.6.2. b	La retroalimentación del cliente.	X		
5.6.2.c	El desempeño de los procesos y la conformidad del producto.	X		
5.6.2. d	El estado de las acciones correctivas y preventivas.	X		
5.6.2. e	Las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.	X		
5.6.2. f	Los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad.		X	
5.6.2. g	Las recomendaciones para la mejora.		X	
5.6.3	Resultados de la revisión. Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:			
5.6. 3.a	La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos.			X
5.6.3. b	La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente.		X	
5.6.3.c	Las necesidades de recursos.		X	

3. Análisis del cumplimiento del punto 6 de la norma

Tabla 3. Punto 6 de la norma: Gestión de los Recursos – Diagnóstico Inicial

6	Gestión de los recursos.	NC	CP	C
6.1	Provisión de recursos.			
	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:			
6.1.a	Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia.	X		

6.1. b	Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.	X		
6.2	Recursos humanos.			
6.2.1	Generalidades. El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiada.		X	
6.2.2	Competencia, formación y toma de conciencia. La organización debe determinar la competencia necesaria para:			
6.2. 2.a	el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto.		X	
6.2.2. b	La organización debe cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria.		X	
6.2.2.c	La organización debe evaluar la eficacia de las acciones tomadas.			X
6.2.2. d	La organización debe asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.		X	
6.2.2. e	La organización debe mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.	X		
6.3	Infraestructura.			
	La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:		X	
6.3.a	Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados.			X
6.3. b	Equipo para los procesos (tanto hardware como software).			X
6.3.c	Servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información).			X
6.4	Ambiente de trabajo.			

	La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.		X	
--	--	--	---	--

4. Análisis del cumplimiento del punto 7 de la norma

Tabla 4. Punto 7 de la norma: Realización del Producto – Diagnóstico Inicial

7	Realización del producto.	NC	CP	C
7.1	Planificación de la realización del producto.			
	La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto.			X
	La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad.		X	
	Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:			
7.1.a	Los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto.		X	
7.1. b	La necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el producto			X
7.1.c	Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específica para el producto, así como los criterios para la aceptación del mismo			X
7.1. d	Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos.			X

7.1. e	El resultado de la planificación debe presentarse de forma adecuada para la metodología de operación de la organización.			X
7.2	Procesos relacionados con el cliente.			
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto. La organización debe determinar: Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los			
7.2.	Requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.			X
7.2.1.	Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido		X	
7.2.1.	Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto.		X	
7.2.1.	Cualquier requisito adicional que la organización considere necesario.		X	
7.2.2.	Revisión de los requisitos relacionados con el producto. La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto.		X	
7.2.	Debe asegurarse de que:	X		
2.a	Están definidos los requisitos del producto.			
7.2.2.	Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.		X	
7.2.2.	La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.		X	
	Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma.		X	
	Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación.	X		

	Cuando se cambien los requisitos del producto, la organización debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.	X		
7.2.3	Comunicación con el cliente.	X		
7.2.	La información sobre el producto.	X		
7.2.3.	Las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones.	X		
7.2.3.	La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.			X
7.4	Compras.			
7.4.1	Proceso de compras.			X
	El tipo y el grado del control aplicado al proveedor y al producto adquirido deben depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.	X		
	La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización.	X		
	Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación.	X		
	Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier reacción necesaria que se derive de las mismas.	X		
7.4.2.	Información de las compras. La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo.		X	
7.4.	Los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos.	X		
7.4.2.	Los requisitos para la calificación del personal.		X	
7.4.2.	Los requisitos del sistema de gestión de la calidad.	X		

7.4.2.	La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.		X	
7.4.3	Verificación de los productos comprados.			X
	Cuando la organización o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la organización debe establecer en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.		X	
7.5	Producción y prestación del servicio			
7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio.		X	
7.5.	La disponibilidad de información que describa las características del producto.		X	
7.5.1.	La disponibilidad de instrucciones de trabajo.		X	
7.5.1.	El uso del equipo apropiado.	X		
7.5.1.	La disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición.	X		
7.5.1.	La implementación del seguimiento y de la medición.	X		
7.5.1.	La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto.	X		
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación de servicio La organización debe validar todo proceso de producción y de prestación del servicio cuando los productos resultantes no pueden verificarse mediante seguimiento o medición posteriores y, como consecuencia, las deficiencias aparecen únicamente		X	
7.5.	La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzarlos resultados		X	
2.a	planificados.			
	La organización debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluyendo, cuando sea aplicable:		X	

	Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos		X	
7.5.2.	La aprobación de los equipos y la calificación del personal.		X	
7.5.2.	El uso de métodos y procedimientos específicos.		X	
7.5.2.	Los requisitos de los registros.		X	
7.5.2.	La revalidación.		X	
7.5.3	Identificación y trazabilidad.		X	
	Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto.	X		
	La organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto.	X		
7.5.4	Propiedad del cliente.	X		
	La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización estén siendo utilizados por la misma.		X	
	La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardarlos bienes que son propiedad de cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto.		X	
	Si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriorado de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, la organización debe informar de ello al cliente y mantener registros.		X	
7.5.5	Preservación del producto. La organización debe preservar el producto durante el proceso			X
	Según aplicable, la preservación debe incluirla Normativa.			X
7.6	Control de los equipos de seguimiento y de medición.			

	La organización debe determinar el seguimiento y la medición realizar y los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto	No Aplica
	La organización debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y	No Aplica
	Deben mantenerse registros de los resultados de la calibración y la verificación.	No Aplica

5. Análisis del cumplimiento del punto 8 de la norma

Tabla 5. Punto 8 de la norma: Realización del Producto – Diagnóstico Inicial

8	Medición, análisis y mejora.	NC	CP	C
8.1	Generalidades.			
	La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:			
8.1.a	Demostrar la conformidad con los requisitos del producto.	X		
8.1. b	Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad.		X	
	Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.		X	
8.2	Seguimiento y medición.			
8.2.1	Satisfacción del cliente.	X		
	La organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización.	X		
	Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.	X		
8.2.2.	Auditoría interna.	X		

	La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de la calidad:	X		
	Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de esta Norma Internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización.	X		
	Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.		X	
	Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas.		X	
	La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría.		X	
	Los auditores no deben auditar su propio trabajo.	X		
	Se debe establecer un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados.			X
	Deben mantenerse registros de las auditorías y de sus resultados.		X	
	La dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse 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.		X	
	Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.			X
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos.		X	
	La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad.		X	
	Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente.		X	

8.2.4	Seguimiento y medición del producto. La organización debe hacer el seguimiento y medirlas características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto.	X		
	Se debe mantener evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.		X	
	Los registros deben indicar la (s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto al cliente.		X	
	La liberación del producto y la prestación del servicio al cliente no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.		X	
8.3	Control del producto no conforme.			
	La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados.		X	
	Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme.		X	
	Cuando sea aplicable, la organización debe tratar los productos no conformes		X	
8.3.a	Mediante una o más de las siguientes maneras:			
8.3. b	Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.		X	
8.3.c	Tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente.		X	
8.3. d	Tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.		X	
8.4	Análisis de datos.	X		

	La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	X		
	Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cuales quiera otras fuentes pertinentes.	X		
8.4.a	El análisis de datos debe proporcionar información sobre: La satisfacción del cliente.	X		
8.4. b	La conformidad con los requisitos del producto.	X		
8,4, c	Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.	X		
8.4. d	Los proveedores.	X		
8.5	Mejora.	X		
8.5.1	Mejora continua. La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.	X		
8.5.2	Acción correctiva. La organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir.		X	
	Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas. Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:		X	
8.5.1	Revisarlas no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes).		X	
8.5.2	Determinar las causas de las no conformidades.		X	

	Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.	X		
	Determinar e implementar las acciones necesarias.		X	
	Registrar los resultados de las acciones tomadas.		X	
	Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.		X	
8.5.3	Acción preventiva. La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.		X	
	Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.		X	