

	GESTIÓN DE SERVICIOS ACADÉMICOS Y BIBLIOTECARIOS		CÓDIGO	FO-GS-15
			VERSIÓN	02
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN		FECHA	03/04/2017
			PÁGINA	1 de 1
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ	
Jefe División de Biblioteca		Equipo Operativo de Calidad	Líder de Calidad	

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): TANIA MARIA APELLIDOS: PÉREZ SARABIA

FACULTAD: FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): PEDRO ANTONIO APELLIDOS: GARZÓN AGUDELO

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): PROPUESTA DE ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, BASADO EN LA NTC ISO 9001:2015, PARA LA EMPRESA COOPERATIVA MULTIACTIVA COOHEM, EN LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER

El siguiente trabajo consiste en una propuesta de actualización del Sistema de Gestión de la Calidad, basado en la NTC ISO 9001:2015, para la empresa Cooperativa Multiactiva COOHEM, en la ciudad de san José de Cúcuta, Norte de Santander. Se realizó inicialmente un diagnóstico del estado actual basado en los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, luego, se hizo un análisis del contexto mediante una matriz DOFA y la matriz PESTEL, así mismo, se rediseñó la planeación estratégica con enfoque de pensamiento basado en riesgos, logrando rediseñar la política de calidad. También, se analizaron los riesgos y oportunidades presentes en las áreas de la empresa y se determinaron las posibles acciones, obteniendo en su mayoría un nivel de riesgo moderado. De igual forma, se propuso la actualización de la información documentada del sistema de Gestión de la Calidad de la Cooperativa Multiactiva COOHEM basada en los requerimientos de la NTC ISO 9001:2015, en donde se reestructuró toda la codificación de los diferentes formatos, se actualizó en listado maestro de documentos y el manual de funciones, de acuerdo con la información proporcionada por el gerente y jefes de áreas.

PALABRAS CLAVES: CALIDAD, SISTEMA DE GESTIÓN, NORMA, PROCESO, RIESGO.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 121 PLANOS: ILUSTRACIONES: CD ROOM:

PROPUESTA DE ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD,
BASADO EN LA NTC ISO 9001:2015, PARA LA EMPRESA COOPERATIVA
MULTIACTIVA COOHEM, EN LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA, NORTE DE
SANTANDER

TANIA MARÍA PÉREZ SARABIA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

CÚCUTA

2023

PROPUESTA DE ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD,
BASADO EN LA NTC ISO 9001:2015, PARA LA EMPRESA COOPERATIVA
MULTIACTIVA COOHEM, EN LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA, NORTE DE
SANTANDER

TANIA MARÍA PÉREZ SARABIA

Proyecto de grado presentado como requisito para optar al título de
Ingeniera Industrial

Director

PEDRO ANTONIO GARZÓN AGUDELO

Ingeniero Industrial

Especialista en Gerencia de Proyectos

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

CÚCUTA

2023



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

FECHA: 31 de agosto, 2023
HORA: 8:00 a.m.
LUGAR: Edificio Fundadores Salón 210
PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

TÍTULO DE LA TESIS: “PROPUESTA DE ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, BASADO EN LA NTC ISO 9001:2015, PARA LA EMPRESA COOPERATIVA MULTIACTIVA COOHEM, EN LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER.”

JURADOS: JAIRLEIN OCHOA MORA
JUAN CARLOS BERMÚDEZ CARRILLO

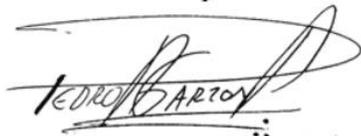
DIRECTOR: PEDRO ANTONIO GARZÓN AGUDELO

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CODIGO	CALIFICACIÓN LETRA	NÚMERO
TANIA MARÍA PÉREZ SARABIA	1191139	cuatro, dos	4,2

APROBADA


JAIRLEIN OCHOA MORA


JUAN CARLOS BERMÚDEZ CARRILLO


PEDRO ANTONIO GARZÓN AGUDELO

Vo.Bo **PEDRO ANTONIO GARZÓN AGUDELO**
Coordinador Plan de Estudios
Ingeniería Industrial
Magda M

Agradecimientos

Agradezco a Dios profundamente por permitirme culminar mis estudios como Ingeniera Industrial, pese a todas las dificultades que se presentaron en el camino y que hoy con esfuerzo pude superar. A mi esposo Javier Rincón por siempre brindarme su apoyo y amor incondicional. A mis padres que siempre me motivaron a seguir adelante. A Minerva Zequeira por ser ese ángel mandado del cielo que con sus conocimientos y consejos aportados pude desarrollar y culminar este proyecto. Y a todas las personas que de alguna manera me ayudaron en todo este proceso les digo, gracias.

Tabla de contenido

Introducción	15
1. Problema	17
1.1 Título	17
1.2 Planteamiento del Problema	17
1.3 Formulación del Problema	18
1.4 Justificación	18
1.4.1 A Nivel de la Empresa. La propuesta de actualización del Sistema de Gestión de la Calidad	18
1.4.2 A Nivel del Estudiante	19
1.5 Objetivos	19
1.5.1 Objetivo General	19
1.5.2 Objetivos Específicos	20
1.6 Alcances y Limitaciones	20
1.6.1 Alcances	20
1.6.2 Limitaciones	20
2. Marco Referencial	21
2.1 Antecedentes	21
2.1.1 Antecedentes Internacionales	21
2.1.2 Antecedentes Nacionales	22
2.1.3 Antecedentes Locales	23
2.2 Marco Contextual	25
2.2.1 Descripción de la Empresa	25

2.2.2	Fundación de la Empresa	26
2.2.3	Portafolio de Servicios	27
2.2.4	Direccionamiento	29
2.2.4.1	Misión	29
2.2.4.2	Visión	29
2.2.4.3	Organigrama	29
2.3	Marco Teórico	30
2.3.1	Diagnóstico	30
2.3.1.1	Lista de Verificación	32
2.3.2	Matriz DOFA	33
2.3.2.1	Análisis Interno	34
2.3.2.2	Análisis externo	34
2.3.3	Análisis de las partes interesadas	34
2.3.4	Matriz PESTEL	34
2.3.4.1	Ventajas del análisis PESTEL	35
2.3.4.2	Las variables de PESTEL	35
2.3.5	Planeación estratégica	37
2.3.5.1	Visión	37
2.3.5.2	Misión	37
2.3.5.3	Política de calidad	37
2.3.5.4	Objetivos de calida	38
2.3.5.5	Indicadores de gestión	38
2.3.6	Gestión por procesos	38

2.3.6.1 Mapa de procesos	39
2.3.6.2 Características de un proceso	40
2.3.7 Calidad	40
2.3.7.1 Trilogía de la calidad	41
2.3.8 Gestión de la calidad	42
2.3.8.1 Sistema de gestión de calidad	42
2.3.9 Norma ISO 9001:2015	42
2.3.9.1 Principios de la gestión de la calidad	43
2.3.10 Ciclo PHV	44
2.3.11 Pensamiento basado en riesgo	45
2.3.11.1 Matriz de evaluación de los riesgos	45
2.3.11.2 Tratamiento de riesgos	46
2.3.12 Gestión documental	46
2.3.12.1 Documentación intern	46
2.3.12.2 Documentación Corporativa	47
2.3.13 Jerarquía de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad	47
2.3.13.1 El manual de calidad	48
2.3.13.2 Política de Calidad	48
2.3.13.3 Procedimientos de calidad	49
2.3.13.4 Instrucciones técnicas	50
2.4 Marco Conceptual	50
2.5 Marco Legal	52
3. Diseño Metodológico	56

3.1 Tipo de investigación	56
3.1.1 Desarrollo de la investigación	56
3.1.1.1 Primera etapa: Realización del diagnóstico de la situación actual	56
3.1.1.2 Segunda etapa: El rediseño de la planeación estratégica	56
3.1.1.3 Tercera etapa: Propuesta de la actualización de la información documentada del SGC	57
3.2 Población y muestra	57
3.2.1 Población	57
3.2.2 Muestra	57
3.3 Instrumentos o técnicas para la recolección de información	57
3.3.1 Fuentes primarias	57
3.3.2 Fuentes secundarias	58
3.4 Análisis de la información	58
4. Desarrollo del proyecto	59
4.1 Diagnóstico del estado actual de la empresa	59
4.1.1 Diseño de lista de verificación	61
4.1.2 Aplicación de la lista verificación	63
4.1.3 Análisis estadístico	63
4.1.3.1 Capítulo 4: contexto de la organización	63
4.1.3.2 Capítulo 5: liderazgo	64
4.1.3.3 Capítulo 6: planificación	65
4.1.3.4 Capítulo 7: apoyo	66
4.1.3.5 Capítulo 8: operación	66

4.1.3.6 Capítulo 9: evaluación del desempeño	67
4.2 Rediseño de la planeación estratégica	70
4.2.1 Análisis del contexto de la organización	70
4.2.1.1 Matriz DOFA - matriz PESTEL	70
4.2.2 Matriz de las partes interesadas	70
4.2.3 Matriz de riesgos	72
4.2.4 Alcance de calidad de la empresa	73
4.2.5 Misión y Visión	73
4.2.5.1 Misión	73
4.2.5.2 Visión	73
4.2.6 Política de calidad	73
4.2.7 Organigrama	75
4.2.8 Objetivos de calidad	76
4.2.8.1 Planificación para lograr los objetivos de calidad	77
4.2.9 Mapa de procesos	78
4.3 Propuesta de la actualización de la documentación del SGC	79
4.3.1 Revisión de la información documentada en cada área	79
4.3.1.1 Procedimiento de elaboración y control de la información documentada	79
4.3.1.2 Auditoría interna de calidad	79
4.3.2 Creación y/o actualización de la información documentada	79
4.3.2.1 Encabezad	80
4.3.2.2 Codificación	80
4.3.2.3 Control de cambios	81

4.3.3 Caracterización de procesos	82
4.3.4 Medio de soporte de información documentada	85
5. Conclusiones	86
6. Recomendaciones	88
Referencias	89
Anexos	95

Lista de Tablas

	pág.
Tabla 1. Información general Cooperativa Multiactiva COOHEM	27
Tabla 2. Portafolio de servicios Cooperativa Multiactiva COOHEM	27
Tabla 3. Lista de verificación de inspecciones	60
Tabla 4. Criterios de calificación para la lista de verificación	62
Tabla 5. Rango de acciones por realizar	62
Tabla 6. Criterios y rango de calificación por capítulo	63
Tabla 7. Porcentaje de cumplimiento de requisitos por capítulo	69
Tabla 8. Matriz de requisitos de partes interesadas	71
Tabla 9. Cuestionario para la formulación de la política de calidad	74
Tabla 10. Identificación de objetivos en la política de calidad	77
Tabla 11. Planificación de los objetivos de calidad	77
Tabla 12. Modelo de codificación	81
Tabla 13. Codificación para tipo de proceso	81
Tabla 14. Codificación tipo de documento	81
Tabla 15. Ficha de revisiones y modificaciones	82
Tabla 16. Indicadores de gestión	84

Listas de Figuras

	pág.
Figura 1. Logotipo Cooperativa Multiactiva COOHEM	26
Figura 2. Organigrama Cooperativa Multiactiva COOHEM	30
Figura 3. Formato de lista de verificación NTC ISO 9001:2015	32
Figura 4. Diagrama de matriz DOFA	33
Figura 5. Esquema de mapa de procesos	40
Figura 6. Gráfica de la Trilogía de Juran	42
Figura 7. Ciclo PDCA de Deming	44
Figura 8. Jerarquía de la documentación SGC	47
Figura 9. Visita en el área comercial	59
Figura 10. Gráfica de barras de las inspecciones	61
Figura 11. Capítulo 4: contexto de la organización	64
Figura 12. Capítulo 5: liderazgo	65
Figura 13. Capítulo 6: planificación	65
Figura 14. Capítulo 7: apoyo	66
Figura 15. Capítulo 8: operación	67
Figura 16. Capítulo 9: Evaluación del desempeño	68
Figura 17. Capítulo 10: mejora	68
Figura 18. Organigrama	76
Figura 19. Encabezado de información documentada	80
Figura 20. Caracterización de procesos	83

Listas de Anexos

	pág.
Anexo 1. Formato lista de chequeo	95
Anexo 2. Matriz DOFA	119
Anexo 3. Matriz de riesgos	
Anexo 4. Listado maestro de documentos	
Anexo 5. Manual de funciones	
Anexo 6. Manual de calidad	

Resumen

Para toda empresa es de gran importancia el área de calidad puesto que abarca las necesidades y expectativas de las partes interesadas de la misma. Por tal razón, se creó una propuesta de actualización del Sistema de Gestión de la Calidad, basado en la NTC ISO 9001:2015, para la empresa Cooperativa Multiactiva COOHEM, en la ciudad de san José de Cúcuta, Norte de Santander. En donde se realizó un diagnóstico del estado actual de la Cooperativa Multiactiva COOHEM basado en los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, presentando un porcentaje de cumplimiento del 26% en la calificación total de los requisitos exigidos por la norma, lo que representó un nivel bajo en la aplicación del sistema. Por otro lado, se hizo un análisis del contexto para la cooperativa para conocer el contexto interno y externo, para el cual se realizó la matriz DOFA y la matriz PESTEL identificando aspectos positivos y aspectos negativos. Así mismo, se rediseñó la planeación estratégica de la Cooperativa Multiactiva COOHEM con enfoque de pensamiento basado en riesgos, logrando rediseñar la política de calidad, empleando un cuestionario que permitió su formulación para su posterior actualización. También, se analizaron los riesgos y oportunidades presentes en las áreas de la empresa y se determinaron las posibles acciones, obteniendo en su mayoría un nivel de riesgo moderado. De igual forma, se propuso la actualización de la información documentada del sistema de Gestión de la Calidad de la Cooperativa Multiactiva COOHEM basada en los requerimientos de la NTC ISO 9001:2015, en donde se reestructuró toda la codificación de los diferentes formatos, se actualizó en listado maestro de documentos y el manual de funciones, de acuerdo con la información proporcionada por el gerente y jefes de áreas.

Palabras clave: Calidad, sistema de gestión, norma, proceso, riesgo.

Introducción

Una de las áreas fundamentales en toda empresa, es precisamente el área de calidad, pues de ella depende en gran parte las expectativas, necesidades y satisfacción del cliente, teniendo en cuenta el nivel de eficacia en el servicio prestado. Es por esto por lo que el ámbito de la calidad de las empresas se puede ver afectado en la mayoría en estas, si no se maneja con cuidado factores como, organización, auditorias y gestión de documentación, basados en las directrices de la Norma ISO 9001:2015, que conlleva a la mejora continua de los procesos internos y externos de toda empresa.

Debido a esto, se requiere un análisis y estudio de los procesos, para que puedan contribuir efectivamente a la mejora, permitiendo el desarrollo constante de la misma, generando así resultados prácticos a corto plazo que generen ventaja competitiva dentro de su sector económico.

Todo estudio analítico de trabajo permite ir descubriendo uno a uno los puntos donde se puedan observar riesgos en las estrategias de toma de decisiones. Para suprimir este problema, hay que determinar sus causas, que en general suelen ser la mala administración y organización de la empresa, un control ineficiente, una formación inadecuada de los trabajadores y, falta de un buen sistema de gestión de la calidad que soporte todas las fallas presentadas en la empresa, ayudando a la mejora del desempeño global y cumplimiento de las normas y requisitos del mercado en el que trabajan.

En este proyecto, se hizo una propuesta de actualización del Sistema de Gestión de Calidad basados en la NTC ISO 9001:2015 en la empresa Cooperativa Multiactiva COOHEM, con el fin de desarrollar buenas prácticas para el funcionamiento correcto del servicio prestado, con la intención de obtener una mayor satisfacción en los clientes y continuar así consolidándose

como una empresa líder en la región. Además, la ejecución de este proyecto contribuirá a la preparación de la empresa a alcanzar la certificación.

1. Problema

1.1 Título

Propuesta de actualización del sistema de gestión de la calidad, basado en la NTC ISO 9001:2015, para la empresa Cooperativa Multiactiva COOHEM, en la ciudad de san José de Cúcuta, Norte de Santander.

1.2 Planteamiento del Problema

Cooperativa Multiactiva COOHEM es una empresa de ahorro y prestamos, ubicada en la ciudad de Cúcuta, Norte de Santander, con treinta años de experiencia en el mercado. Su objeto social está basado en la actividad de aporte y crédito con sus asociados, actuando con base principal en el esfuerzo propio mediante la aplicación y la práctica de principios y métodos cooperativos a través de una eficiente administración objetivos de sus actividades. La empresa se encuentra ubicada en el barrio Govika.

En la actualidad, la empresa Cooperativa Multiactiva COOHEM ha implementado un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) ISO 9001:2015 pero no se ha certificado y además ha tenido unos cambios internos (cambios de software, nuevos puestos de trabajo) por lo tanto, el SGC no se ajusta a las recientes modificaciones. Por esto, la empresa se encuentra en la necesidad de actualizar el SGC, para dar paso al cumplimiento de los objetivos organizacionales basados en las diferentes modificaciones que se han presentado y así, mantenerse óptima en los procesos para su sostenibilidad en el mercado. Por otra parte, la Cooperativa deberá iniciar con la planificación de dicha norma, lo que conlleva a la capacitación del personal para que puedan identificar los principales cambios y con ello, desarrollar las actividades requeridas del Sistema.

La causa de esta problemática principalmente radica en que la empresa Cooperativa Multiactiva COOHEM, no cuenta SGC actualizado, que le permita mitigar errores en los procedimientos internos y externos de la misma. Por otro lado, la empresa implementó una nueva plataforma para el manejo de sus servicios lo que hace que todos sus procesos queden por fuera del SGC que actualmente ejecutan.

Por ello, es dio paso a una propuesta de actualización del Sistema de Gestión de la Calidad de dicha empresa conforme a la NTC ISO 9001:2015, que conlleve a una futura implementación adecuada de las distintas variables que darán paso a brindar un mejor servicio y desarrollar aspectos de competencia en la organización.

Al no realizar la ejecución del proyecto la empresa estará en desventaja frente al mercado económico que la compete puesto que, dejará de invertir en el desarrollo de la imagen, el rendimiento de las actividades será bajo y no tendrá un control en la organización tanto a nivel interno como externo. Del mismo modo, no contará con una mejora continua que contribuya a la satisfacción del cliente.

1.3 Formulación del Problema

¿Cómo gestionar los procesos y elementos en la empresa Cooperativa Multiactiva COOHEM para cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad basado en la NTC ISO 9001:2015?

1.4 Justificación

1.4.1 A Nivel de la Empresa

La propuesta de actualización del Sistema de Gestión de la Calidad para la empresa Cooperativa Multiactiva COOHEM, le permitirá disponer de una herramienta ágil para el control y manejo de todos los procesos, brindando una mayor calidad en los servicios prestados.

Al garantizar un control en el proceso y la gestión de los servicios de la empresa, se podrá estandarizar las actividades que se realizan en COOHEM. Además, se contará con un mayor aprovechamiento de los recursos y talento humano, generando una mejor organización y por consiguiente una mayor rentabilidad de esta.

1.4.2 A Nivel del Estudiante

Con el desarrollo de la propuesta de actualización del SGC de la empresa Cooperativa Multiactiva COOHEM en la ciudad de Cúcuta, Norte de Santander, el estudiante pudo colocar en práctica los conocimientos adquiridos en las áreas temáticas como formulación y evaluación de proyectos, gestión de calidad, gestión de talento humano, metodología de la investigación, entre otras, durante el desarrollo del programa académico de Ingeniería Industrial y de igual manera, pudo profundizar y complementar la temática respecto al tema a tratar, investigando en forma independiente sobre dicha área, obteniendo información más completa de los procedimientos que se desarrollarán para la ejecución de dicho modelo en la empresa.

Por otro lado, en la ejecución de este proyecto, se pudo contar con la experiencia real de poder desarrollar un trabajo práctico, donde se atendieron las necesidades y requerimientos de la empresa, brindando mejora permanente mediante el diseño del modelo de gestión logística, que dio paso a soluciones integrales en el proceso productivo de la empresa Cooperativa Multiactiva COOHEM.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

Proponer la actualización del Sistema de Gestión de la Calidad, basado en la NTC ISO 9001:2015, para la empresa Cooperativa Multiactiva COOHEM, en la ciudad de san José de Cúcuta, Norte de Santander.

1.5.2 Objetivos Específicos

Realizar un diagnóstico del estado actual de la Cooperativa Multiactiva COOHEM basado en los requisitos de la ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad.

Rediseñar la planeación estratégica de la Cooperativa Multiactiva COOHEM con enfoque de pensamiento basado en riesgos.

Proponer la actualización de la información documentada del sistema de Gestión de la Calidad de la Cooperativa Multiactiva COOHEM basada en los requerimientos de la ISO 9001:2015.

1.6 Alcances y Limitaciones

1.6.1 Alcances

El proyecto se basó en la propuesta de actualización del Sistema de Gestión de la Calidad a todos los procesos de la empresa, apoyados en la norma NTC ISO 9001:2015, a través de un diagnóstico que permitió conocer las necesidades existentes en la organización, identificando los procedimientos para la planificación de dicho sistema y estableciendo planes de desarrollo que suplieron las exigencias del mercado.

1.6.2 Limitaciones

Para la elaboración de la propuesta de la actualización del SGC en la empresa Cooperativa Multiactiva COOHEM, se contempló las siguientes restricciones que podrían impedir que se lleve a cabo el proceso: El acceso a cierto tipo de información que, por su carácter confidencial, no puede ser difundida a nivel público. La disponibilidad de tiempo y de información por parte del talento humano administrativo y operativo, involucrado en la realización del proyecto.

2. Marco Referencial

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Internacionales

La Rosa I. (2017). Propuesta de actualización del Sistema de Gestión basada en los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para una empresa del sector metal-mecánico caso: empresa FAGOMA S.A.C. Trabajo de grado. Ingeniería Industrial. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Arequipa, Perú.

Fabricaciones Generales, Mantenimiento y Servicios S.A.C. – FAGOMA S.A.C. son fabricantes de repuestos, partes y piezas para la maquinaria de la industria y minería. Las fabricaciones son bajo la modalidad de prensado, inyección, moldeo y mecanizado CNC. En la empresa se desarrolló una propuesta para la actualización basados en la NTC ISO 9001:2015.

El método desarrollado en este trabajo de grado sirvió de guía para conocer los aspectos que se deben tener en cuenta para realizar la actualización del SGC de la empresa. También, proporcionó información sobre cómo realizar un análisis de la situación actual para conocer el cumplimiento de la norma.

Este proyecto, permitió conocer la viabilidad de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en una empresa, teniendo en cuenta el cumplimiento de los requisitos presentes en la norma. De igual forma, ayudó a conocer los lineamientos que se deben tener en cuenta para la mejora continua y así poder dar paso a la satisfacción del cliente.

Huamaní Y. & Armaulía M. (2017). Diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 en una droguería de dispositivos médicos. Trabajo de grado. Profesional de Químicos Farmacéuticos. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.

Este proyecto fue realizado con el objetivo de diseñar e implementar un Sistema de Gestión de la Calidad bajo la NTC ISO 9001:2015 en una droguería mediante la revisión y diagnóstico de los procesos para la verificación del cumplimiento de la documentación necesaria mediante entrevistas hechas al personal involucrado y el análisis de los documentos disponibles a través de una matriz de autodiagnóstico. Luego se procedió con los ajustes de los procedimientos para así dar paso a la capacitación de la norma a los trabajadores.

El método utilizado para mejorar los procesos en esta empresa le permitió al presente proyecto conocer los diferentes mecanismos que existen para realizar una investigación relacionada con el diagnóstico, documentación y planificación del Sistema. Además, permitió conocer la socialización del SGC al personal para el logro del objetivo.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Cañas J. (2018). Análisis de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001 versión 2015 en la empresa Totality Services S.A.S. Trabajo de grado. Ingeniería Industrial. Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano. Bogotá D.C. Colombia.

En el proyecto citado anteriormente, se trabajó el diagnóstico inicial teniendo en cuenta los requerimientos que se encuentran en la NTC ISO 9001:2015 para poder conocer las necesidades existentes en la empresa. Así mismo, se elaboró una matriz DOFA, donde se identificaron las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas con respecto a su sector económico, lo que permitió avanzar para la mejora continua de la organización.

El método desarrollado en este proyecto de grado fue una guía para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad dentro de la empresa Cooperativa Multiactiva COOHEM, teniendo en cuenta los lineamientos que ofrece la norma mencionada. De igual manera, ayudó a

identificar los pasos que se pueden llevar a cabo para implementar el sistema y así aumentar la calidad de su servicio.

Maldonado H. (2018). propuesta de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 de 2015 para la Asociación de Reciclaje Mym Universal S.A.S. Trabajo de grado. Ingeniería Industrial. Universidad Católica de Colombia. Bogotá D.C. Colombia.

En la Asociación de Reciclaje Mym Universal S.A.S. se realizó el diseño de la norma, comenzado con un diagnóstico inicial de la empresa para conocer el estado actual de la misma. Seguido de esto, se elaboró el mapa de procesos para establecer la mejora de los procesos tanto de entrada como de salida de la Asociación. Del mismo modo, se identificaron por medio de un trabajo de campo todos los procesos y procedimientos en forma general y posteriormente se dio paso a la documentación de los indicadores de gestión y los mecanismos de control que ayudaran a la mejora continua de Mym Universal S.A.S.

Los resultados que presenta este documento permitieron conocer los procedimientos necesarios para elaborar un Sistema de Gestión de la Calidad, tomando de referencia los lineamientos y pautas que se deben considerar para la realización de este.

2.1.3 Antecedentes Locales

Morales S. (2018). Actualización del Sistema de Gestión de Calidad de La Contraloría General del Departamento Norte de Santander a la norma ISO 9001-2015. Trabajo de grado. Ingeniería Industrial. Universidad Libre Seccional Cúcuta. San José de Cúcuta, Colombia.

La Contraloría General del Departamento Norte de Santander, es una entidad pública encargada de vigilar la administración y gestión fiscal de entidades o particulares que hagan uso de fondos o bienes públicos, incluyendo el control financiero, la gestión de los resultados en componentes ambientales y culturales y valoración de costos.

El diseño muestra la metodología para la elaboración de un diagnóstico inicial, que determinará la situación actual de la empresa, utilizando herramientas como una lista de chequeo, donde se conocerán las posibles falencias que posee la organización en sus procesos. También entregará información concreta sobre la estructura para realizar un SGC que permitirá estandarizar los procesos de La Contraloría General. Posteriormente, los resultados que presenta el proyecto implican la mejora continua de la organización, prestando así un servicio de calidad.

Este trabajo de grado permitió para el presente proyecto, identificar cada uno de los métodos necesarios para detectar problemáticas que se podían estar presentar en los procesos de la Cooperativa, en cuanto al desempeño de esta.

Angarita J. & Ortega O. (2016). Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad, basado en la norma NTC ISO 9001:2015 para la empresa Cooperativa Multiactiva COOHEM, en la ciudad de San José de Cúcuta, Norte de Santander. Trabajo de grado. Ingeniería Industrial. Universidad Francisco de Paula Santander. San José de Cúcuta, Colombia.

En este trabajo de grado se evidencia el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa COOHEM, iniciando con un diagnóstico de la cooperativa de manera interna y externa de la situación actual, analizando los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015, para cumplir con la misma. De igual forma, se evaluaron los riesgos y oportunidades para el buen funcionamiento de los procesos de la cooperativa.

El proyecto, ayudó a conocer los diagnósticos estratégicos que se pueden realizar para determinas situaciones actuales en las empresas, planeando estrategias que permitieron aumentar la dinámica de productividad y competitividad. De igual manera, permitió identificar y caracterizar el desarrollo de los procesos que intervienen al interior de la empresa.

La contribución de este trabajo a la presente investigación consistió en dar a conocer la metodología que se aplicó para ejecutar el diseño de proyectos, para aumentar la productividad en la empresa, lo que permitió realizar la actualización del SGC de la Cooperativa Multiactiva COOHEM.

2.2 Marco Contextual

2.2.1 Descripción de la Empresa

La Cooperativa Multiactiva COOHEM, se encuentra ubicada en la avenida 11 Este N° 3N-10 del barrio Govika, en la ciudad de San José de Cúcuta, Norte de Santander, Colombia.

Cooperativa Multiactiva COOHEM, es una empresa de aporte y crédito con sus asociados, contribuyendo al mejoramiento social, económico y cultural de los mismos a través del desarrollo de sus objetivos específicos en apoyo y ejecución de sus diferentes secciones, las cuales contribuyen al fomento del trabajo cooperativo, el desarrollo empresarial, la solidaridad, ayuda mutua y una buena administración. En la figura 1, se puede observar el logo de la empresa.

Por otro lado, cabe mencionar que la cooperativa actualmente no ha logrado la certificación del SGC a pesar de que ya se efectuó con anterioridad una propuesta de diseño del sistema, esto debido a que la empresa no ha podido contar con los recursos económicos suficientes que conllevan la realización de las actividades por parte del organismo certificador, consultoría de empresas especializadas, capacitación, materiales, personal, entre otros, ni con el personal capacitado y apto para el desarrollo del sistema.



Figura 1. *Logotipo Cooperativa Multiactiva COOHEM*
Fuente: Cooperativa Multiactiva COOHEM, Cúcuta. 2023

2.2.2 Fundación de la Empresa

Fundada en Cúcuta el 26 de noviembre de 1990. Reconocida jurídicamente por el DANCOOP, mediante resolución No. 0440 del 25 de febrero de 1991. (COOHEM, 2020).

En sus inicios la Cooperativa se llamó Cooperativa de empleados del Hospital Erasmo Meoz. Su primer gerente fue la Sra. Alcira Urquijo que combinaba su trabajo de secretaria con la gerencia. Los directivos del HOSPITAL ERASMO MEOZ, facilitaron el espacio ubicado en el sexto piso de dicha entidad, agrupando inicialmente a 27 empleados del HOSPITAL, que se asocian para satisfacer las necesidades comunes mediante la prestación de servicios y la generación de oportunidades para su desarrollo. Más adelante se abrió a todos los trabajadores del sector salud y pensionados. En el año 2006 la cooperativa abrió su campo de acción a todos los trabajadores del sector público y privado de las diferentes empresas del departamento y las personas independientes, quedando constituida como Cooperativa Multiactiva COOHEM, que es una empresa de derecho privado, sin ánimo de lucro. (COOHEM, 2020).

La experiencia solidaria de COOHEM está sustentada por los preceptos del Cooperativismo y el crecimiento sostenido de sus resultados sociales y económicos desde su

nacimiento, y cuando cumplió el primer año de operación pasó de 27 asociados fundadores a 200 asociados. (COOHEM, 2020).

En la tabla 1, se relacionan los aspectos más relevantes de la Cooperativa Multiactiva COOHEM, como dirección, gerente, entre otros aspectos de vital importancia.

Tabla 1.

Información general Cooperativa Multiactiva COOHEM

Información general	
Nombre de la empresa	Cooperativa Multiactiva COOHEM
Representante Legal	Hector Samuel Tarazona Duran
Gerente	Hector Samuel Tarazona Duran
Dirección	Avenida 11E N ° 3N-10 b. Govika
NIT	800126897-3
Ciudad	Cúcuta
Teléfonos	5956214-3204752840
E-Mail	coohem@hotmail.com

Fuente: Cooperativa Multiactiva COOHEM. Cúcuta, 2020.

2.2.3 Portafolio de Servicios

Cooperativa Multiactiva COOHEM, ofrece líneas de créditos, auxilio de solidaridad y turismo y convenios. En la tabla 2, se encuentran los servicios que la empresa ofrece sus asociados.

Tabla 2.

Portafolio de servicios Cooperativa Multiactiva COOHEM

Cooperativa Multiactiva COOHEM		
Servicios	Tipos	Descripción
Líneas de crédito	Crédito de Libre Inversión	Se maneja dependiendo los aportes sociales que tenga el asociado, si el monto que va a solicitar es igual o inferior a sus aportes la tasa es de 1%, en el caso que supere el monto de sus aportes puede ser 1.65% dependiendo de las veces que supere sus aportes.
	Crédito Rotativo	Maneja una sola tasa de 1.7%. El valor máximo de este crédito es de 4 SMMLV, su plazo máximo de pago es de 24 meses y puede ser renovado en cualquier momento.
	Crédito de Educación	Este tipo de crédito se realiza con la liquidación de la matrícula expedida por la entidad

	<p>educativa y se expide un cheque a la entidad estudiantil correspondiente (Eliminar), se maneja una tasa especial de 1% y su plazo es igual al periodo de estudio. El techo límite de crédito de esta línea es de hasta 5 veces sus aportes.</p> <p>Se expedirá orden de entrega para los proveedores donde la Cooperativa tenga convenio. La tasa es de 1% si es inferior o igual a sus aportes y si es superior o hasta 5 veces sus aportes será del 1.65% con un plazo máximo de 48 meses.</p>
Crédito de consumo	
Crédito para SOAT	<p>Línea de crédito con una tasa de interés del 1%, plazo máximo de 6 meses y se expide por el monto del Soat y se entrega el Soat en físico. Esta línea es exclusivamente de descuento de nómina y es el primer crédito que adquieren los asociados que hacen parte de la nómina de las entidades que tienen convenio la cooperativa. Tu tasa de interés es del 1.7% y el plazo es acordado dependiendo del tipo de contrato laboral. Oscila de 1.000.000 a \$3.000.000.</p>
Crédito de Bienvenida	<p>Este crédito requiere de una antigüedad de mínimo 5 años, el asociado no debe poseer ningún crédito con la cooperativa, sus aportes deben de estar al día y debe tener en aportes mínimo \$5.000.000, su tasa de interés es del 0.75% y el plazo máximo 72 cuotas.</p>
Crédito de fidelización	<p>Línea de crédito con una tasa de interés del 1%, plazo máximo de 12 meses, se expide por el monto del impuesto, después de desembolsado el crédito se debe traer evidencia del pago de dicho impuesto para mantener la tasa especial. Tasa especial de 1.1%, los pagos se realizan directamente a las entidades a las que se realiza la compra de cartera, el monto del crédito será solo por el valor de la compra de cartera, el comité de crédito tendrá la facultad de aprobar la modalidad de pago la cual será la mejor para minimizar el riesgo de la obligación crediticia, puede ser máximo de 72 meses, de igual forma se tiene en cuenta el techo límite de crédito que es de hasta 5 veces sus aportes.</p>
Crédito de Impuesto	
Compra de Cartera	<p>Las pignoraciones se realizan siempre y cuando tengan un pagaré autorizado por Talento Humano el cual debe tener el valor a pignorar, se podrá solicitar con máximo 4 meses de anticipación, su tasa es de 1.7% y se cancela en una sola cuota.</p>
Pignoraciones, bonificaciones y de primas	
	<p>La antigüedad para los auxilios es mínima un año de estar afiliado y debe estar al día en el pago de los aportes y créditos</p> <p>Ofrece una ayuda económica a los asociados, en circunstancias especiales, tales como: Fallecimiento de padres, cónyuge o compañero permanente e hijos, Calamidad doméstica, incapacidad médica, viáticos traslado a otra</p>

Convenios

ciudad con motivo de procedimiento quirúrgico o tratamiento médico, Fallecimiento del asociado
 Almacenes Éxito, Supermercado Ebenezer, Viajes y turismo, Lirimar, Machado Tours, Equidad Seguros, BodyTech, Agencia de viajes Planet Tour, Decámeron Hotels & Resorts, Machado Tours, M&M Computadores, CompuHelp, Unisistemas Ltda., Mundo Cross Oriente Ltda.(Distribuidor Suzuki), Seguros Solidaria, Suramericana, Los Olivos, OdontoCúcuta, SonriYA, Floristería Arco iris, Óptica Clínica San Diego, Óptica Colón, English Active Institute.

Fuente: Cooperativa Multiactiva COOHEM.

2.2.4 Direccionamiento

Cooperativa Multiactiva COOHEM, ha optado por direccionamientos integrales y de calidad, que se pueden evidenciar en la misión y visión de la empresa.

2.2.4.1 Misión. La cooperativa Multiactiva COOHEM, es una organización prestadora de servicios de créditos y beneficios sociales la cual busca satisfacer las necesidades económicas de sus asociados y grupo familiar, mediante la prestación de servicios de excelente calidad y atención oportuna.

2.2.4.2 Visión. La cooperativa Multiactiva COOHEM para el 2020, busca ser una empresa sólida y reconocida a nivel regional por mantener estándares de calidad con el fin de satisfacer las necesidades de sus asociados mediante la prestación de servicios financieros y el crecimiento nacional a otras ciudades del país en el sector cooperativo, todo esto de la mano de un gran talento humano, tasas competitivas en relación con el mercado y tecnología acorde para cumplir con los objetivos estratégicos de la empresa.

2.2.4.3 Organigrama. A continuación, en la figura 2 se muestra el Organigrama de la Cooperativa Multiactiva COOHEM y la manera en la que funciona internamente la empresa.

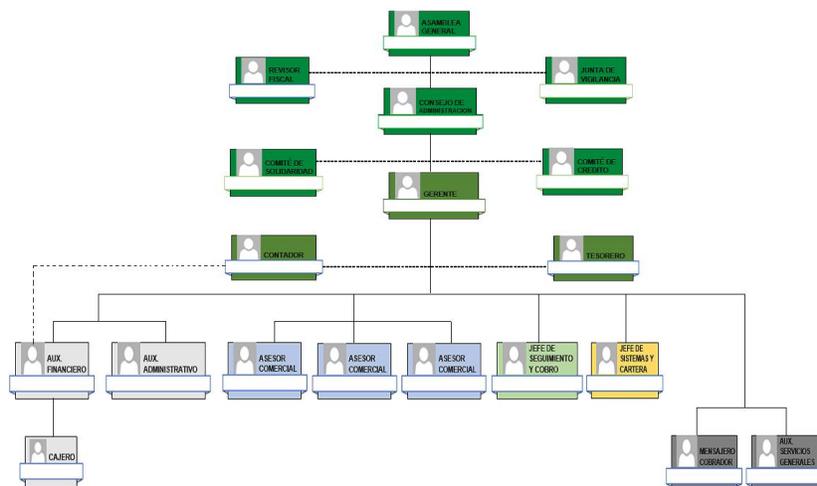


Figura 2. *Organigrama Cooperativa Multiactiva COOHEM*
Fuente: Cooperativa Multiactiva COOHEM, Cúcuta. 2023.

2.3 Marco Teórico

2.3.1 Diagnóstico

El diagnóstico, consistió en elaborar un estudio previo a la empresa, para poder recolectar toda la información necesaria, comprendiendo la situación actual en la que se encuentra la misma, de tal manera que se puedan proponer cambios y cuyos resultados mejoren los procesos de la organización.

Según French & Bell (1996), el diagnóstico es una recopilación continua de datos acerca del sistema total o de sus subunidades, y acerca de los procesos, la cultura y otros objetivos de interés. A partir de él, debe surgir la identificación de los puntos fuertes, las oportunidades y las áreas problema; esto, a partir del análisis del entorno y los siguientes cinco subsistemas: subsistema tecnológico, subsistema social–humano, subsistema normativo, subsistema estructural y subsistema objetivos. Identificación de problemas, necesidades, aspiraciones, etc., de la empresa y el entorno, así como la comparación y contraste de la información obtenida.

El diagnóstico, según Rodríguez, J. (2007), “permite definir problemas y potencialidades. Profundizar en los mismos y establecer órdenes de importancia o prioridades, como así también, qué problemas son causa de otros y cuáles consecuencias. Permite diseñar estrategias, identificar alternativas y decidir acerca de acciones a realizar” (p.2).

Según el autor Valenzuela y Ramírez (2010) afirman: Es el proceso en el que un observador explica las experiencias que tiene de una organización y de su forma en que opera. En dicho caso el observador hará uso de esquemas o formatos, los cuales podrán permitir encontrar aquellos puntos rojos dentro de la empresa. (p.8). En la figura 3, se puede observar el formato de lista de verificación según la norma ISO 9001:2015.

Empresa:	Alcance:
Auditor:	Fecha:

Escribir conforme o no conforme con una X

<i>Preguntas de Diagnóstico</i>	C (X)	NC (X)
4-CONTEXTO DE LA ORGANIZACION		
4.1-Comprensión de la Organización y de su contexto		
a) ¿La organización determina aspectos (externos e internos / positivos y negativos) que puedan impactar la dirección estratégica de esta?		
b) ¿La organización realiza seguimiento y revisión de estos aspectos internos y externos / positivos y negativos?		
4.2-Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas		
a) ¿La organización determina las partes interesadas que son pertinentes al SGC?		
b) ¿La organización determina los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el SGC?		
c) ¿La organización realiza seguimiento y revisión a los requisitos de las partes interesadas?		
4.3-Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad		
a) ¿La organización determina los límites (fronteras) y su aplicabilidad para establecer su alcance?		
b) ¿La organización considera los aspectos externos e internos / positivos y negativos para determinar el alcance?		
c) ¿La organización considera los requisitos pertinentes de las partes interesadas para determinar el alcance?		
d) ¿La organización considera los productos y servicios que entregará para determinar el alcance?		
e) ¿La organización tiene disponible y mantiene el alcance como información documentada ?		
f) ¿La organización establece en el alcance los productos y servicios cubiertos?		
g) En caso de no aplicar un requisito ¿este es explicitado y justificado en el alcance del SGC?		
4.4-Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos		
4.4.1-Generalidades		
a) ¿La organización establece, implementa, mantiene y mejora SGC?		

Figura 3. Formato de lista de verificación NTC ISO 9001:2015

Fuente: Toralillo, 2015. P.1.

2.3.1.1 Lista de Verificación. “Es un formato construido especialmente para recolectar datos en la que se especifican todos los factores o variantes de interés de alguna situación. Alguna de sus aplicaciones son el de describir resultados de operaciones o inspecciones, examinar artículos defectuosos, confirmar posibles causas de problemas de calidad, analizar o verificar operaciones, entre otras” (Carro y Gonzales, 2012, p.28).

La lista de verificación es una herramienta que permitió observar las faltantes de la empresa en cuanto al cumplimiento de la NTC ISO 9001:2015, donde se observaron una serie de preguntas conformes a la norma y así se pudo analizar las necesidades actuales que se encontraban en la empresa para la propuesta de diseño del SGC.

2.3.2 Matriz DOFA

El estudio de métodos es el registro y examen crítico, “Técnica de análisis que toma su nombre de las palabras fortalezas-oportunidades-debilidades-amenazas, empleada en los estudios organizacionales para obtener un diagnóstico que permita una toma de decisiones estratégica” (Benjamín y Fincowsky 2009 p.51).

Con el análisis de la matriz DOFA se pudo determinar las debilidades y fortalezas, amenazas y oportunidades en la empresa, que ayudaron con la determinación del diagnóstico que permitió conocer la situación actual de la organización al nivel interno. En la figura 4 se puede observar el diagrama de la matriz.



Figura 4. Diagrama de matriz DOFA
Fuente: Roncancio, 2018.

2.3.2.1 Análisis Interno. “Es el proceso para identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la organización o del área o unidad estratégica. El diagnóstico lo integran el análisis de: Capacidad negativa, competitiva, financiera, técnica o tecnológica y talento humano” (Serna, 1997, p.74).

2.3.2.2 Análisis externo. “Es el proceso de identificar las oportunidades o amenazas de la organización, unidad estratégica o departamento en el entorno. El diagnóstico interno lo integran el análisis de: factores económicos, políticos, sociales, tecnológicos, geográficos y competitivos” (Serna, 1997, p.75).

2.3.3 Análisis de las partes interesadas

“Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad”: (ISO 9000:2015, p.12).

Con el análisis de las partes interesadas se pudo identificar las partes internas y externas de la organización. Así mismo, se pudo determinar las necesidades y expectativas, requisitos, riesgos y oportunidades relacionadas con dichas partes para poder actuar en consecuencia.

2.3.4 Matriz PESTEL

Según Martín (2017), es un instrumento que facilita la investigación y que ayuda a las compañías a definir su entorno, analizando una serie de factores cuyas iniciales son las que le dan el nombre. Se trata de los factores Políticos, Económicos, Sociales y Tecnológicos. En algunos casos, se han añadido otros dos factores, los Ecológicos y los Legales, aunque es muy común que se integren en alguna de las variables anteriores si así lo requieren las características del proyecto de la organización.

2.3.4.1 Ventajas del análisis PESTEL. Realizar un análisis de entorno con el método PEST es bastante común en las empresas debido a sus numerosas ventajas y a que es una suerte de guía de investigación del contexto que rodea al proyecto. Algunas de ellas son:

Se adapta a cada caso: Ya se ha explicado que hay factores que se pueden enmarcar dentro de otros. Por ejemplo, el legislativo se puede integrar fácilmente dentro del político e industria se puede incluir en economía. El factor ecológico también se puede enmarcar fácilmente en social y en los otros. Todo dependerá del área en el que se desarrolle la actividad de la empresa en cuestión y de las peculiaridades de su sector.

Ayuda a la toma decisiones: Esto porque el conocimiento del mercado y los factores que marcarán su crecimiento o declive, su potencial y su atractivo, permitiendo identificar y controlar los riesgos que presenta y determinar, finalmente, si es conveniente o no entrar en él. Por todo ello, resulta de gran utilidad en procesos de internacionalización.

Tiene un enfoque proactivo: Permite anticipar los cambios y vislumbrar tendencias futuras, de modo que la organización irá un paso por delante y no tendrá que esperar a reaccionar con prisas ante las nuevas características del mercado. Facilita la planificación y se minimiza el impacto de los escenarios adversos.

Es de aplicación amplia: Tanto si se realiza para tomar decisiones sobre la creación de una nueva empresa, la apertura de una oficina en otro país o región, la redefinición de la marca, una posible adquisición o la entrada de socios, el análisis PEST permite conocer en detalle las tendencias que marcarán el futuro del mercado. (Martín, 2017)

2.3.4.2 Las variables de PESTEL. Estos son los factores PESTEL que sirven para conocer las grandes tendencias y rediseñar la estrategia empresarial:

Variables políticas: Son los aspectos gubernamentales que inciden de forma directa en la empresa. Aquí entran las políticas impositivas o de incentivos empresariales en determinados sectores, regulaciones sobre empleo, el fomento del comercio exterior, la estabilidad gubernamental, el sistema de gobierno, los tratados internacionales o la existencia de conflictos internos o con otros países actuales o futuros. También la manera de la que se organizan las distintas administraciones locales, regionales y nacionales. Los proyectos de los partidos mayoritarios sobre la empresa también se incluyen en este apartado.

Variables económicas: Hay que analizar los datos macroeconómicos, la evolución del PIB, las tasas de interés, la inflación, la tasa de desempleo, el nivel de renta, los tipos de cambio, el acceso a los recursos, el nivel de desarrollo y los ciclos económicos. También se deben investigar los escenarios económicos actuales y futuros y las políticas económicas.

Variables sociales: Los factores a tener en cuenta son la evolución demográfica, la movilidad social y cambios en el estilo de vida. También el nivel educativo y otros patrones culturales, la religión, las creencias, los roles de género, los gustos, las modas y los hábitos de consumo de la sociedad. En definitiva, las tendencias sociales que puedan afectar el proyecto de negocio.

Variables tecnológicas: Resulta algo más complejo de analizar debido a la gran velocidad de los cambios en esta área. Hay que conocer la inversión pública en investigación y la promoción del desarrollo tecnológico, la penetración de la tecnología, el grado de obsolescencia, el nivel de cobertura, la brecha digital, los fondos destinados a I+D, así como las tendencias en el uso de las nuevas tecnologías.

Variables ecológicas: Los principales factores a analizar son la conciencia sobre la conservación del medio ambiente, la legislación medioambiental, el cambio climático y

variaciones de las temperaturas, los riesgos naturales, los niveles de reciclaje, la regulación energética y los posibles cambios normativos en esta área.

Variables legales: Toda la legislación que tenga relación directa con el proyecto, información sobre licencias, legislación laboral, propiedad intelectual, leyes sanitarias y los sectores regulados, etc. (Martín, 2017)

2.3.5 Planeación estratégica

Según Henry Mintzberg es el patrón o plan que integra las principales metas y políticas de una organización y, a la vez, establece la secuencia coherente de las acciones a realizar. (Pimentel, 1999, P.3).

La planeación estratégica es una herramienta que le permite a la empresa encaminarse en la búsqueda de las metas previstas, teniendo en cuenta la toma de decisiones de acuerdo con las demandas del sector económico donde se desempeña.

2.3.5.1 Visión. De acuerdo con Martos (2009) la visión: Hace referencia al perfil que se desea para la empresa en el futuro, con especial enfoque con respecto a otras organizaciones rivales. A analizar su situación actual respecto a lo deseado en el futuro se podrán derivar los objetivos a corto, mediano y largo plazo, es en definitiva una intención estratégica. (p.53)

2.3.5.2 Misión. “La misión manifiesta la finalidad y la función de conceptualización de la organización. Es a forma de concretar la visión de lo que se quiere ser y hacer y en que negocios se está o se quiere estar” (Bueno, 1996, p.84).

2.3.5.3 Política de calidad. Según el autor López (2015) afirma: Es una declaración de intenciones, que suele resumirse y concentrarse en un documento breve, de no más de una página. Es necesario que el mensaje que incluya la política de calidad sea claro, concreto y

conciso, pues debe, no solo, ser comunicado al personal de la organización sino también comprendido por este. (p.31)

Las empresas por medio de la política de calidad establecen los objetivos de calidad, determinando el que hacer, teniendo en cuenta lo propuesto en la misma. Este documento debe ser archivado y socializado con el personal de la organización.

2.3.5.4 Objetivos de calidad. “Son los retos que se marca la organización para su sistema de gestión. Deben ser coherentes con la política de calidad, y estar orientados hacia la mejora continua de la organización y sus grupos de interés” (López, 2015, p.32).

2.3.5.5 Indicadores de gestión. De acuerdo con Beltrán (2010) afirma: “Los indicadores de gestión se convierten en los “signos vitales” de la organización, y su continuo monitoreo permite establecer las condiciones e identificar los diversos síntomas que se derivan del desarrollo normal de las actividades” (p.5).

Los indicadores de gestión apoyan el desarrollo de los objetivos de la empresa, teniendo en cuenta la efectividad, eficacia y eficiencia en cuanto a la calidad de los procesos.

2.3.6 Gestión por procesos

“La identificación y gestión de los procesos empleados en la organización y en particular la interacción entre tales procesos se conoce como enfoque basado en procesos” (Arribas, 2015, p.50).

Según Fuentes, Almaguer, Torres y Hernández (2014) afirma: La gestión por procesos es una forma de conducir o administrar una organización, concentrándose en el valor agregado para el cliente y las partes interesadas. Todas las actividades de la organización, desde la planificación de las compras hasta la atención de una reclamación, pueden y deben considerarse como procesos. (p.4)

Las organizaciones dentro de la gestión de procesos deben identificar las entradas y salidas que se generen entre sí, para el logro de los resultados a partir del desarrollo de las actividades según la planeación estratégica.

2.3.6.1 Mapa de procesos. Los autores Camisón, Cruz y Gonzales (2006) afirman: “El método más extendido de definir la secuencia e interacciones entre procesos es definiendo el mapa de procesos de la organización” (p.655).

“Identificando los diferentes procesos de la empresa se construye el Mapa de Procesos, todos ellos de ejecución repetitiva y que vale la pena formalizar” (Pérez, 2009, p.43). A continuación, en la figura 5, se puede observar un modelo de diagrama de mapa de procesos.

Conceptos según Zaratiegui (1999): **Estratégicos:** procesos destinados a definir y controlar las metas de la empresa, sus políticas y estrategias. Estos procesos son gestionados directamente por la alta dirección en conjunto.

Operativos: Procesos destinados a llevar a cabo las acciones que permiten desarrollar las políticas y estrategias definidas para la empresa para dar servicio a los clientes. De estos procesos se encargan los directores funcionales, que deben contar con la cooperación de los otros directores y de sus equipos humanos.

De apoyo: Procesos no directamente ligados a las acciones de desarrollo de las políticas, pero cuyo rendimiento influye directamente en el nivel de los procesos operativos. (p.85)

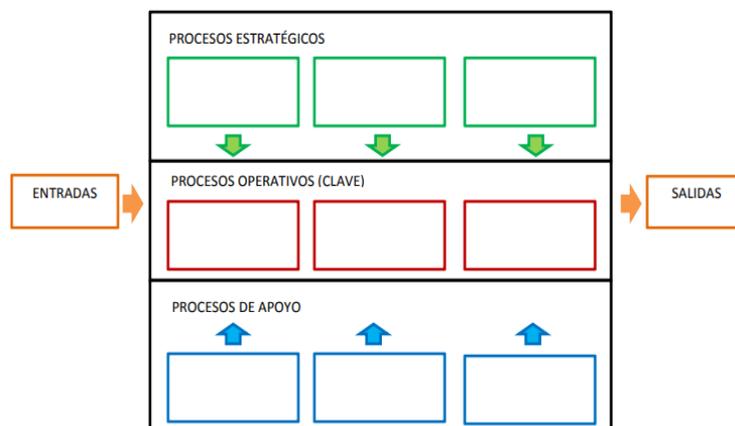


Figura 5. Esquema de mapa de procesos

Fuente: Pardo J.M. *Configuración y usos de un mapa de procesos*. AENOR. 2012.

2.3.6.2 Características de un proceso.

Características que deben cumplir los procesos:

Posibilidad de ser definido. Siempre debe tener una misión, es decir, una razón de ser.

Presentación de unos límites, es decir, claramente especificados su comienzo y su terminación.

Posibilidad de ser representado gráficamente.

Posibilidad de ser medido y controlado, a través de indicadores que permitan hacer un seguimiento de su desarrollo y resultados e incluso mejorar.

Existencia de un responsable, encargado de la eficiencia y la eficacia del mismo entre otras muchas tareas, como, por ejemplo, asegurar la correcta realización y control del proceso en todas sus fases. (Camisón, Cruz y Gonzales, 2006, p.845)

2.3.7 Calidad

Autores como Crosby (1987) afirman: “La calidad es una entidad alcanzable, medible y rentable que puede ser incorporada, una vez que se desee hacerlo, se entienda y se esté preparado para un arduo trabajo” (p.13).

De igual forma, Cantú (2011) menciona: La calidad abarca todas las cualidades con que cuenta un producto o un servicio para ser de utilidad a quien lo emplea; o sea, un producto o servicio es de calidad cuando sus características, tangibles e intangibles, satisfacen las necesidades de los usuarios. (p.3)

Juran (Herrera, 2008): La calidad, se da cuando un producto o servicio es adecuado para su uso; así la calidad consiste en la ausencia de deficiencias en aquellas características que satisfacen al cliente, es decir, que la opinión del usuario es al que indica que la calidad está en el uso real del producto o servicio. (p.4)

Según los autores anteriores, la aplicación de la mejora continua es de vital importancia, pues aporta al cumplimiento de los objetivos propuestos en cuanto a la calidad.

2.3.7.1 Trilogía de la calidad. Joseph Juran propuso la trilogía de la calidad para una correcta gestión de esta. La definió en tres etapas:

Planificación de la calidad. Consiste en acercarse al cliente actual y al potencial, e investigar sus necesidades, que son cambiantes. Se pretende conocer a través de estas investigaciones las demandas del cliente en cuanto a características deseadas del producto.

El control de la calidad. El proceso de control comienza evaluando el comportamiento real de la calidad, comparándolo con los objetivos inicialmente establecidos, para finalmente actuar sobre las posibles desviaciones.

La mejora de la calidad. Trata de realizar los cambios oportunos para que se alcancen niveles de calidad más elevados que en periodos anteriores. (Miranda, Chamorro y Rubio, 2007, p.37). En la figura 6 se puede evidenciar el diagrama de la trilogía de la calidad de Joseph Juran.



Figura 6. Gráfica de la Trilogía de Juran

Fuente: *Juran y la Planificación de la Calidad* - Joseph M. Juran (1988)

2.3.8 Gestión de la calidad

Camisón, Cruz y Gonzales (2006): “una colección de métodos, utilizables puntual y aisladamente para el control de la calidad de productos y procesos” (p.50).

2.3.8.1 Sistema de gestión de calidad. Cortes (2017) define: Los sistemas de gestión de la calidad se pueden definir como el conjunto de actividades de la función general de la dirección que determinan la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades y se implantan por medios tales como la planificación, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad en el marco del sistema de la calidad. (p.10)

2.3.9 Norma ISO 9001:2015

Según Lizarzaburu (2016) la norma ISO 9001:2015:

Detalla los requisitos para los sistemas de gestión de calidad, aplicables a toda la organización que necesite demostrar su capacidad para proveer productos que cumplan con los requerimientos de sus clientes y los aspectos reglamentarios aplicables. El objetivo básico es aumentar la satisfacción del consumidor. (p.38)

Así mismo, “La norma ISO 9001:2015 también incide en la gestión de los recursos humanos, con el objeto de que sean capaces de realizar las funciones que se les han sido asignadas dentro de la organización” (Pastor y Otero, p.120).

2.3.9.1 Principios de la gestión de la calidad. Carro y Gonzales (2012) detalla los principios enfocados a la gestión de calidad:

Liderazgo. Contempla como la alta dirección crea y mantiene un sistema claro y visible de valores y objetivos, centrándose en los intereses de los clientes y accionistas, junto con una forma de dirección participativa que guie todas las actividades de la empresa hacia la excelencia.

Enfoque al cliente y al mercado. Evalúa las relaciones de la empresa con los clientes y el conocimiento que tienen de los requerimientos de los clientes y de los factores clave del sector del mercado al que pertenece la empresa.

Participación y desarrollo de los empleados y asociados. La consecución de los objetivos operativos y de calidad requiere empleados comprometidos y bien formados. Para coordinar todos los programas de gestión y los recursos humanos y la integración del personal en los planes de negocio y en el proceso de planificación estratégica de la organización.

Gestión de procesos. Examina los aspectos claves de la gestión de procesos, incluyendo el diseño orientado hacia el cliente, los procesos productivos y de entrega del servicio, los servicios de soporte y la gestión de suministro de todas las unidades.

Gestión de la innovación. El concepto de innovación es la clave para mejorar los productos, servicios y procesos de una organización y, a la vez, crear valor para los accionistas.

Orientación a los resultados y generación de valor. Estos resultados deben ser satisfactorio para todas las partes interesadas por la actividad de la empresa tales como clientes,

empleados, accionistas, proveedores, socios, el público en general y la comunidad donde está radicada. (p.51).

2.3.10 Ciclo PHVA

Es una herramienta que permite aplicar las actividades de forma adecuada y eficaz hacia los productos y servicios, en pro de la mejora de la calidad generando mayor competitividad y participación en el mercado, optimizando costos y mejorando la rentabilidad de las organizaciones. “Es utilizado como modelo de desempeño no solo en el plano individual de cada proceso, sino también desde la visión global del sistema de gestión de la calidad” (Gómez, 2015, p.17).

Edwards Deming dio a conocer el ciclo PDCA (Planificar, Desarrollar, Comprobar, Actuar), en un inicio ejecutado por Shewhart. Esta herramienta de la calidad está encaminada a la mejora continua en una organización. En la figura 7 se analiza el ciclo de PDCA de Deming.

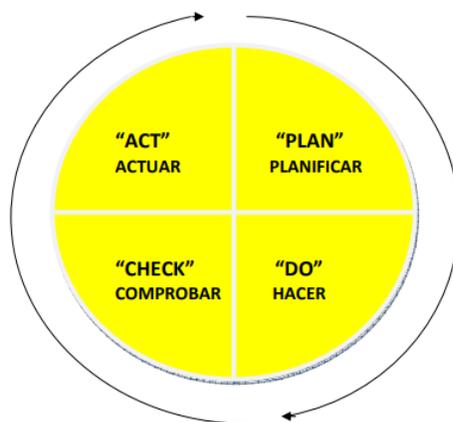


Figura 7. Ciclo PDCA de Deming

Fuente: Coello, A. Facultad de Ciencias de la Documentación.

El ciclo PHVA se compone de cuatro etapas para el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de la calidad:

Planificar (Plan): En esta primera fase cabe preguntarse cuáles son los objetivos que se quieren alcanzar y la elección de los métodos adecuados para lograrlos. Conocer previamente la situación de la empresa mediante la recopilación de todos los datos e información necesaria será fundamental para establecer los objetivos.

Realizar (Do): Consiste en llevar a cabo el trabajo y las acciones correctivas planeadas en la fase anterior. Corresponde a esta fase la formación y educación de las personas y empleados para que adquieran un adiestramiento en las actividades y actitudes que han de realizar.

Comprobar (Check): Es el momento de verificar y controlar los efectos y resultados que surjan de aplicar las mejoras planificadas. Se ha de comprobar si los objetivos marcados se han logrado o, si no es así, planificar de nuevo para tratar de superarlos.

Actuar (Act): Una vez que se comprueba que las acciones emprendidas dan el resultado apetecido, es necesario realizar su normalización mediante una documentación adecuada, describiendo lo aprendido, cómo se ha efectuado, etc. (Cuatrecasas, 2010, p.65)

2.3.11 Pensamiento basado en riesgo

García (2017) anuncia: Es de vital importancia para lograr un sistema de gestión de calidad eficaz, para cumplir los requisitos de la norma internacional se debe planificar e implementar acciones para abordar los riesgos y las oportunidades para abordar la eficacia del sistema de gestión de calidad, alcanzar mejores resultados y prevenir los efectos negativos. (p.18).

2.3.11.1 Matriz de evaluación de los riesgos. Según Casares (2014): La matriz de evaluación de riesgos es una herramienta surgida de la imperiosa necesidad de accionar proactivamente a los efectos de suprimir y/o disminuir significativamente la multitud de riesgos

a las cuales se hayan afectadas los distintos tipos de organizaciones, sean estos privados o públicos, con o sin fines de lucro. (p.99)

Los riesgos pueden ser “cualitativo, semi-cuantitativo, cuantitativo o una combinación de los tres anteriores. Las consecuencias y posibilidad del riesgo se determinarán con los resultados del modelamiento del análisis, y estos pueden tener impactos tangibles e intangibles” (Casares y Lizarzaburu, 2016, p.52).

El objetivo del análisis de los riesgos es la evaluación de estos y observar cuales requieren un pronto tratamiento.

2.3.11.2 Tratamiento de riesgos. Según Casares y Lizarzaburu (2016): Evitar el riesgo, si fuera posible, decidiendo no iniciar o continuar con la actividad que lo originó.

En caso de una oportunidad, tomar el riesgo o incrementarlo.

Retirar la fuente del riesgo.

Cambiar la probabilidad transfiriéndolo o mitigándolo.

Cambiar las consecuencias.

Compartir el riesgo. Retener el riesgo, tomando en cuenta la información que tenemos.

(p.53)

2.3.12 Gestión documental

Russo (2009) “Conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos” (p.10).

2.3.12.1 Documentación interna. “Es la documentación operativa (ofertas facturas, recibos, etc.). Aporta información interna” (Russo, 2009, p.15).

2.3.12.2 Documentación Corporativa. “Es la información que la empresa comunica al exterior, por ejemplo, encontramos: folletos, presentación corporativa, catálogos, memorias públicas, la web, etc.” (Russo, 2009, p.15).

Es de vital importancia que las empresas conserven la información documentada en archivos digitales y físicos, lo que permite un control interno y externo de los mismos en el SGC.

2.3.13 Jerarquía de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad

Según Meskovska (2018) La documentación del Sistema de Gestión de Calidad puede estar compuesta de diferentes tipos de documentos. Generalmente esto incluye documentos como la política de calidad, el manual de calidad, procedimientos, instrucciones técnicas, planes de calidad, y registros. La documentación del Sistema de Gestión de Calidad puede ser representada como la jerarquía que se muestra en el diagrama de abajo. Figura 8.



Figura 8. Jerarquía de la documentación SGC

Fuente: Meskovska, A. Cómo estructurar la documentación del sistema de gestión de calidad.

ISO 9001 requiere documentar diferentes tipos de información; sin embargo, no toda la información necesita ser documentada como un documento independiente. Es flexible para que la organización decida sobre el tamaño de la documentación y el nivel de detalle que se documenta. Por ejemplo, las pequeñas empresas pueden tener documentado procedimientos que pueden ser incluidos en el manual del Sistema de Gestión de Calidad.

El estándar internacional ISO 10013:2001 Guía para la documentación de Sistemas de Gestión de Calidad da directrices para un dimensionamiento efectivo de la documentación de un Sistema de Gestión de Calidad, así como un resumen de contenidos recomendados y la estructura de diferentes tipos de documentos del Sistema de Gestión de Calidad. Las siguientes recomendaciones se tienen en cuenta en las directrices de la ISO 10013.

Manual de calidad. El manual debe ajustarse a su organización. La estructura y el contenido del manual puede variar según el tamaño de la organización, la complejidad de las operaciones, y la competencia del personal. Las pequeñas organizaciones pueden documentar el Sistema de Gestión de Calidad completo en un único manual. Por otra parte, las grandes organizaciones internacionales pueden tener diferentes manuales de calidad. Generalmente, el manual incluye el alcance del Sistema de Gestión de Calidad, las exclusiones del estándar, referencias a documentos relevantes, y el modelo de proceso de negocio. La política de calidad y los objetivos pueden ser parte del manual también.

2.3.13.1 El manual de calidad. Debería incluir la mayoría de los elementos siguientes: título y tabla de contenidos; alcance del Sistema de Gestión de Calidad; exclusiones de la ISO 9001, versionado de la información y aprobación; política de calidad y objetivos; descripción del Sistema de Gestión de Calidad, el modelo de proceso de negocio de la organización; definición de responsabilidades para todo el personal; referencias a documentos relevantes y a anexos relevantes. Para más información acerca de cómo documentar un efectivo manual de calidad, puedes leer este artículo: [Escribir un breve Manual de Calidad](#).

2.3.13.2 Política de Calidad. Una política representa una declaración de principios de una organización. La Política de Calidad debe indicar el compromiso de la organización con la calidad y la mejora continua. Por lo general, esta política es utilizada para propósitos

promocionales, y debería ser publicada en los locales de la organización y en su sitio web, por lo tanto, lo conveniente es tener una política de calidad clara y corta, y suele ser la práctica general.

La Política de Calidad define los objetivos de calidad para los que la organización se esfuerza en conseguir. Estos objetivos de calidad de las organizaciones son definidos mediante la cuantificación de objetivos de calidad.

2.3.13.3 Procedimientos de calidad. Los procedimientos de calidad pueden tener diferentes formatos y estructuras. Pueden ser narrativos, es decir, que se describen a través del texto; pueden ser más estructurados mediante el uso de tablas; pueden ser más ilustrativos, es decir, con diagramas de flujo; o pueden ser cualquier combinación de los casos anteriores.

Los procedimientos de calidad deberían incluir los siguientes elementos:

Título – para la identificación del procedimiento;

Propósito – descripción de la razón de ser del procedimiento;

Alcance – para explicar qué aspectos serán cubiertos en el procedimiento, y qué aspectos no serán cubiertos;

Responsabilidades y funciones de todas las personas/cargos incluidos en cualquier parte del procedimiento;

Los registros que resultan de las actividades descritas en el procedimiento deberían ser definidos y listados;

Control de documentos – la identificación de cambios, la fecha de revisión, la aprobación y versión del documento debería ser incluida en cada documento de acuerdo con lo establecido en el control de documentos;

Descripción de actividades – esta es la parte principal del procedimiento; se refiere al resto de elementos del procedimiento y describe qué debería realizarse, por quién y cómo,

cuándo y dónde. En algunos casos el “por qué” también debería definirse. Además, las entradas y salidas de las actividades deben ser explicadas, incluyendo los recursos que sean necesarios.

Se pueden incluir anexos, en caso de ser necesario.

2.3.13.4 Instrucciones técnicas. Las instrucciones técnicas pueden ser parte de un procedimiento, o pueden ser referenciadas en el procedimiento. Generalmente, las instrucciones técnicas tienen una estructura similar a los procedimientos, y cubren los mismos elementos; sin embargo, las instrucciones técnicas incluyen detalles de las actividades que se tienen que llevar a cabo, enfocándose en la secuencia de cada paso, y en las herramientas y métodos que serán utilizados con la exactitud requerida.

2.4 Marco Conceptual

Calidad. “El grado en el que un grupo de características acordadas cumple con los requisitos del servicio ofrecido” (ICONTEC, 2005, p.8).

Cliente externo. “Corresponde a la acepción que normalmente se emplea de consumidor del bien o servicio, en el que se incluyen las personas, las empresas o el mercado en general y que tiene la característica de ser independiente a la empresa” (Cuatrecasas, 2010, p.27).

Cliente interno. “Representan el área, departamento, sección, personal, etc. que emplean o consumen los productos obtenidos, pero con la característica particular de que pertenecen al conjunto de la empresa” (Cuatrecasas, 2010, p.27).

Control de documentos. “Mecanismo por el que se crean y modifican, examinan, aprueban, distribuyen y archivan los documentos del sistema de gestión de la calidad a fin de que todo el personal utilice las versiones autorizadas más recientes” (UNODC, 2012, p.8).

Control. “Es el proceso de verificar, para determinar si se están cumpliendo los planes o no; si existe un progreso hacia los objetivos y metas. El control es necesario para corregir cualquier desviación” (Theo Haimann).

Definición de indicadores. “Permiten tener información objetiva de cómo se está comportando el proceso. El equipo de trabajo debe definir esos indicadores que permitan observar los comportamientos y, además, deberá establecer el proceso de verificación de estos” (Carro y Gonzales, 2012, p.23).

Diagnóstico. “Proceso analítico que permite conocer la situación real de la organización en un momento dado, para descubrir problemas y áreas de oportunidad. Consiste en analizar un sistema y comprender su funcionamiento, de tal manera de poder proponer cambios en el mismo y cuyos resultados sean previsibles” (Laurence, 2005, p.90).

Diseño. “Es una actividad humana volitiva, una actividad abstracta que implica programar, proyectar, coordinar una larga lista de factores materiales y humanos, traducir lo invisible en visible, en definitiva, comunicar. Incluye juicios de valor, aplicaciones de conocimiento, adquisición de nuevos conocimientos, uso de intuiciones educadas y toma de decisiones” (Frascara, 2000).

Efecto. “Es cualquier incumplimiento de los requerimientos proyectados de uso; por ejemplo, exceso de tamaño, poco tiempo medio entre reparaciones, factura ilegible. Un defecto también puede llevar otros nombres, por ejemplo, error, discrepancias, inconformidad” (Gryna, Chua y Defeo, 2007, p.75).

Empresa. "El organismo formado por personas, bienes materiales, aspiraciones y realizaciones comunes, para dar satisfacciones a su clientela" (Moreno, R., 2009).

Equipo. “El objetivo del equipo consiste en mejorar las entradas y salidas de cualquier etapa. Un equipo podría estar constituido por personas de diferentes áreas de staff. El equipo tiene un cliente” (Deming, 1989, p.68).

Estrategia. Se basa en: “La formulación, despliegue y revisión de la política y estrategia de la organización, para convertirla en planes y acciones. La estrategia del sistema de calidad se basará en la satisfacción de los clientes, del personal involucrado y del entorno” (Cuatrecasas, 2010, p.52).

Gestión. “Conjunto de procesos sistemáticos (identificación y captación del capital intelectual; tratamiento, desarrollo y compartimiento del conocimiento y, su utilización) orientados al desarrollo organizacional y/o personal y, consecuentemente, a la generación de una ventaja competitiva para la organización y/o el individuo” (Rodríguez, 2006).

Indicador. “Relación entre las variables cuantitativas o cualitativas, que permite observar la situación y las tendencias de cambio generadas en el objeto o fenómeno observado, respecto de objetivos y metas previstos e influencias esperadas” (Beltrán, 2010, p.35).

Proceso. “Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados” (ICONTEC, 2005, p. 12).

SGC. Sistema de Gestión de Calidad.

2.5 Marco Legal

Para la propuesta de actualización del SGC, se deben tener en cuenta la normatividad institucional y legal, en la cual se enmarcan las directrices y procedimientos para poder llevar a cabo una adecuada implementación.

Ley 79 de 1988: Por la cual se actualiza la Legislación Cooperativa.

Ley 454 de 1998: Por la cual se determina el marco conceptual que regula la economía solidaria, se transforma el Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas en el Departamento Nacional de la Economía Solidaria, se crea la Superintendencia de la Economía Solidaria, se crea el Fondo de Garantías para las Cooperativas Financieras y de Ahorro y Crédito, se dictan normas sobre la actividad financiera de las entidades de naturaleza cooperativa y se expiden otras disposiciones.

Ley 45 de 1990: Por la cual se expiden normas en materia de intermediación financiera, se regula la actividad aseguradora, se conceden unas facultades y se dictan otras disposiciones.

Ley 510 de 1999: Por la cual se dictan disposiciones en relación con el sistema financiero y asegurador, el mercado público de valores, las Superintendencias Bancaria y de Valores y se conceden unas facultades.

Ley 35 de 1993: Por la cual se dictan normas generales y se señalan en ellas los objetivos y criterios a los cuales debe sujetarse el Gobierno Nacional para regular las actividades financiera, bursátil y aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de recursos captados del público y se dictan otras disposiciones en materia financiera y aseguradora.

Ley 546 de 1999: Por la cual se dictan normas en materia de vivienda, se señalan los objetivos y criterios generales a los cuales debe sujetarse el Gobierno Nacional para regular un sistema especializado para su financiación, se crean instrumentos de ahorro destinado a dicha financiación, se dictan medidas relacionadas con los impuestos y otros costos vinculados a la construcción y negociación de vivienda y se expiden otras disposiciones.

Ley 795 de 2003: Por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones.

Ley 964 de 2005: Por la cual se dictan normas generales y se señalan en ellas los objetivos y criterios a los cuales debe sujetarse el Gobierno Nacional para regular las actividades de manejo, aprovechamiento e inversión de recursos captados del público que se efectúen mediante valores, y se dictan otras disposiciones.

Ley 1328 de 2009: Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones.

Decreto ley 663 de 1993: Por medio del cual se actualiza el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se modifica su titulación y numeración.

Constitución política de 1991.

Ley 594 de 2000. Por medio de la cual se dicta la ley general de archivos y se dictan otras disposiciones.

Artículo 1°. Objeto. La presente ley tiene por objeto establecer las reglas y principios generales que regulan la función archivista del estado. (Ley 594, 2000)

Gestión de documentos.

Artículo 22°. Procesos archivísticos. La gestión de documentos dentro del concepto de archivo total comprende procesos tales como la producción o recepción, la distribución, la consulta, la organización, la recuperación y la disposición final de los documentos. (Ley 594, 2000)

Artículo 26°. Inventario documental. Es obligación de las entidades de la administración pública elaborar inventario de los documentos que produzcan en ejercicio de sus funciones, de manera que asegure el control de los documentos en sus diferentes fases. (Ley 594, 2000)

Supersolidaria Nueva Circular Básica Jurídica Título III. De las organizaciones solidarias que no ejercen la actividad financiera.

Archivos privados.

Artículo 36°. Archivo privado. Conjunto de documentos pertenecientes a personas naturales o jurídicas de derecho privado y aquellos que se deriven de la prestación de sus servicios. (Ley 594, 2000)

Conservación de documentos.

Artículo 47°. Calidad de los soportes. Los documentos de archivo sean originales o copias, deberán elaborarse en soportes de comprobada durabilidad y calidad, de acuerdo con las normas nacionales o internacionales que para el efecto sean acogidas por el archivo general de la nación. (Ley 594, 2000).

3. Diseño Metodológico

3.1 Tipo de investigación

La investigación descriptiva es una actividad encaminada a la solución de problemas, donde su objetivo consiste en hallar respuesta a preguntas mediante el empleo de procesos científicos. Según Cervo y Bervian, (1989) la investigación descriptiva permitirá examinar las características del problema generado, donde se obtendrá información necesaria para dar paso a la solución del problema planteado.

3.1.1 Desarrollo de la investigación

La ejecución de la propuesta de actualización del SGC para la empresa Cooperativa Multiactiva COOHEM se llevó a cabo mediante una investigación descriptiva, el cual se desarrolló mediante las siguientes etapas.

3.1.1.1 Primera etapa: Realización del diagnóstico de la situación actual. Se partió de un diagnóstico de la situación actual de la empresa para conocer sus necesidades, el cual se realizó basados en los requisitos de la norma ISO 9001:2015, mediante una lista de verificación. Ver anexo 1. *Formato lista de chequeo.*

3.1.1.2 Segunda etapa: El rediseño de la planeación estratégica. Este rediseño se realizó a través del análisis del contexto de la organización, teniendo en cuenta las cuestiones internas mediante una matriz DOFA y las cuestiones externas por medio de un análisis PESTEL. Así mismo, se realizó una matriz en donde se determinaron de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Luego, se procedió con los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer el alcance y la política y los objetivos de calidad acorde al contexto y propósito de la empresa. De igual forma, se determinaron los procesos teniendo en cuenta su interacción y secuencia, mediante el diseño de un mapa de procesos.

3.1.1.3 Tercera etapa: Propuesta de la actualización de la información documentada del SGC. En esta etapa se realizó la revisión de la información documentada en cada área para la propuesta de actualización, iniciando desde la caracterización de cada uno de los procesos identificados en la etapa anterior, hasta la actualización de dicha información en cada uno de estos.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

El desarrollo estuvo a cargo de la población que corresponde al personal administrativo y operativo, que fueron el objeto de investigación de la propuesta de actualización del Sistema de Gestión de la Calidad basados en la NTC ISO 9001:2015. El presente proyecto estuvo dirigido a todo el personal que permanece en las instalaciones a diario, siendo un total de 16 personas, las cuales aportaron la información verídica y necesaria para la ejecución del SGC.

3.2.2 Muestra.

Para la propuesta de actualización del SGC requirió tomar la población para adquirir datos y profundizar el diagnóstico, debido a esto la muestra fue igual a la población, siendo así los 16 trabajadores la muestra. Debido a esto, no fue necesario realizar un procedimiento metodológico de selección, estudio y estratificación para obtener la información requerida en el estudio.

3.3 Instrumentos o técnicas para la recolección de información

3.3.1 Fuentes primarias

La fuente para recolectar la información necesaria se llevó a cabo mediante el gerente de la empresa Cooperativa Multiactiva COOHEM y de cada uno de los miembros de esta.

La recolección de información se realizó mediante una lista de chequeo o lista de verificación (Ver anexo 1. Formato lista de chequeo) y observación directa, que funcionaron como herramientas fundamentales para la obtención de un diagnóstico claro y preciso de acuerdo con el cumplimiento mínimo de los estándares de la norma.

El formato utilizado para la recopilación de la información que fue de gran importancia para realizar los procesos de mejora se puede encontrar en los anexos.

3.3.2 Fuentes secundarias

Al documentar y soportar adecuadamente el proceso del diseño, se utilizó como material de apoyo bibliografías relacionadas con metodología para el desarrollo del proyecto de grado, textos que contenían información sobre todo lo relacionado con la actualización del SGC.

3.4 Análisis de la información

Los datos se recolectaron por medio del instrumento encuestador (lista de verificación) que permitió obtener información importante para analizar el estado actual de la empresa en cuanto al SGC.

Para el análisis de la información, se empleó la matriz DOFA, lo que facilitó el estudio del contexto interno y una matriz PESTEL para el contexto externo. De igual forma se utilizó una matriz de riesgo para el control del SGC. Así mismo, para la planeación estratégica se hizo uso del mapa de procesos para identificar la entrada y salida de los procesos. También se utilizaron programas como Microsoft Office Excel, Microsoft Office Word y Microsoft Office Visio para la recolección de datos y procesar la información recolectada, con el objeto de analizarla cuantitativa y cualitativamente por medio de diagramas, gráficos, conversiones, cálculos que permitieron la comprensión de los resultados obtenidos y la creación de las herramientas de registro.

4. Desarrollo del proyecto

4.1 Diagnóstico del estado actual de la empresa

Para el desarrollo de este primer objetivo se recolectaron datos e información de COOHEM con el fin, de analizar el estado actual de la cooperativa.

Se realizaron visitas e inspecciones en las diferentes áreas de la empresa para la recolección de la información, realizando entrevistas a los trabajadores y tomando nota sobre la situación actual de la cooperativa, conociendo los procesos que la conforman, las funciones y procedimientos que realiza el personal que labora y obteniendo datos del desarrollo del trabajo diario.



Figura 9. *Visita en el área comercial*

En la siguiente lista de verificación se consignó toda la información recolectada de las preguntas que se les realizó a todos los empleados de la cooperativa, con el propósito de conocer su cumplimiento o no.

Tabla 3.*Lista de verificación de inspecciones*

 COOPERATIVA MULTIACTIVA COOHEM LISTA DE VERIFICACIÓN DE INSPECCIONES					
N°	PREGUNTAS	SI	NO	N/C	OBSERVACIONES
1	¿La empresa ha analizado e identificado el contexto interno y externo?		x		
2	¿La empresa cuenta con una estructura organizacional?	x			
3	¿Se encuentra establecida la misión y visión de la empresa?	x			Se encuentra desactualizada.
4	¿Se tiene establecida la política y objetivos de calidad?	x			Se encuentran desactualizados.
5	¿La empresa tiene documentado el manual de funciones y procedimientos?	x			
6	¿La empresa tiene identificado y documentado el mapa de procesos?	x			
7	¿La empresa tiene documentada la caracterización de los procesos a desarrollar?	x			Se deben revisar para su actualización.
8	¿La empresa identifica y mantiene documentado los riesgos y oportunidades?	x			Se encuentra desactualizado.
9	¿Se utilizan herramientas para el seguimiento y medición de los procesos a desarrollar?		x		La empresa no mantiene control sobre el desarrollo de sus procesos.
10	¿La empresa maneja herramientas de trazabilidad en los procesos?			x	Las herramientas de trazabilidad no aplican para el tipo de empresa.
11	¿La empresa ha realizado evaluación de desempeño a los trabajadores?		x		No han realizado evaluación de desempeño.
12	¿La empresa ha realizado auditoría interna?		x		
SUBTOTAL		7	4	1	
TOTAL (%)		58	33	8	

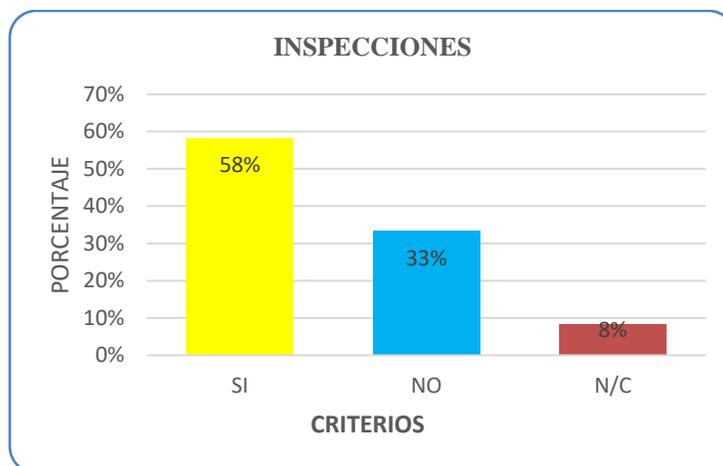


Figura 10. *Gráfica de barras de las inspecciones*

Según la gráfica la cooperativa no cuenta con el 33% de la información que se preguntó y el 8% corresponde a las herramientas de trazabilidad la cuales no aplican para el tipo de empresa.

En la tabla 3 se puede evidenciar que la empresa no tiene definido el contexto interno y externo. De igual forma la empresa no refleja la utilización de herramientas para el seguimiento y medición de los procesos de esta. Por otro lado, la cooperativa no ha realizado evaluación de desempeño a los trabajadores y no se ha llevado a cabo auditorias, lo que deja en evidencia que la empresa no hace evaluaciones ni análisis de los procesos y procedimientos en busca de una mejora continua y la satisfacción de los asociados.

4.1.1 Diseño de lista de verificación

Para la evaluación inicial de la cooperativa, se diseñó una lista de verificación basada en los requisitos que exige la norma ISO 9001:2015: 4. Contexto de la organización, 5. Liderazgo, 6. Planificación, 7. Apoyo, 8. Operación, 9. Evaluación del desempeño y 10. Mejora, con el objetivo de conocer el cumplimiento de los lineamientos en COOHEM. Anexo 1. *Formato lista de chequeo.*

La lista de verificación contiene los siguientes criterios de medición.

Tabla 4.

Criterios de calificación para la lista de verificación

MEDICION	SIGNIFICADO	CRITERIO
C	Cumple	Cumple con todos los requisitos de los capítulos de la NTC ISO 9001:2015.
NO / C	No cumple	Cumple una aparte de los requisitos exigidos por la norma.
NO / A	No aplica	El criterio No aplica para la empresa.

A continuación, se muestra la forma como se obtuvo la puntuación de la aplicación de la lista de verificación.

%Total (cumplimiento) = Subtotal cumple / Cantidad total de requisitos del capítulo.

%Total (no cumplimiento) = Subtotal no cumple / Cantidad total de requisitos del capítulo.

%Total (no aplicación) = Subtotal no aplica / Cantidad total de requisitos del capítulo.

Del mismo modo, se muestra la forma como se obtuvo el porcentaje de cumplimiento de los requisitos de la norma, para luego proceder a determinar las acciones a realizar para cada capítulo.

% De cumplimiento = Cantidad de requisitos que se cumplen / Cantidad total de requisitos del capítulo.

Tabla 5.

Rango de acciones por realizar

ACCIONES POR REALIZAR	RANGO
Actualizar y Rediseñar	< = 40%
Implementar	> = 60%
Mantener	> = 80%

Así mismo, se determinaron los porcentajes de calificación total.

% Calificación total del Sistema de Gestión de Calidad = Promedio (Porcentaje de cumplimiento).

Criterios de calificación:

Tabla 6.

Criterios y rango de calificación por capítulo

CRITERIOS	RANGO	DESCRIPCION
ALTO	> = 80%	Se presenta cuando se cumplen todos los requisitos que exige la NTC ISO 9001:2015.
MEDIO	> = 60%	Se identifican e implementan la mayoría de los requisitos, pero, no se realiza un seguimiento, medición y control sobre ellos y solo una parte de la información se encuentra documentada.
BAJO	< = 50%	Se presenta cuando se identifican e implementan el mínimo de requisitos, pero, parte de ellos no se encuentran documentados.

4.1.2 Aplicación de la lista verificación

Se realizaron las preguntas contenidas en la lista de verificación al gerente de la cooperativa con el fin de conocer el cumplimiento de los requisitos que exige la norma. De igual forma, se realizó la aplicación de la lista al área financiera y administrativa de COOHEM.

4.1.3 Análisis estadístico

A partir de la información recolectada con el instrumento aplicado se procedió a tabular y graficar los datos obtenidos para la empresa. Este proceso permitió observar el panorama actual para poder determinar las fortalezas y debilidades evidenciadas.

4.1.3.1 Capítulo 4: contexto de la organización. El capítulo cuatro se compone de 20 preguntas de las cuales el 70% de las preguntas no se cumplen, lo que muestra que la

organización no determina ni hace seguimiento a los aspectos externos e internos, positivos y negativos que puedan impactar la dirección estratégica. De igual forma, no identifica en su totalidad los requisitos y partes interesadas que son pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad. Así mismo, Coohem debe actualizar la caracterización de los procesos para poder abordar los riesgos y oportunidades en la planificación de estos, ya que se evidencian nuevos servicios dentro de la empresa.

Dentro de aquellos requisitos que se cumplen se evidencia la consideración de los aspectos internos y externos para la determinación del alcance, al igual que su disponibilidad como información documentada. También, la empresa asigna los recursos y las autoridades necesarias para cada proceso, determinando las entradas y salidas de estos. Ver figura 11.

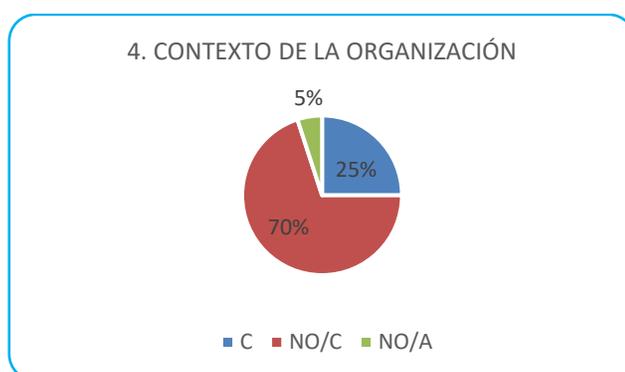


Figura 11. Capítulo 4: contexto de la organización

4.1.3.2 Capítulo 5: liderazgo. En la figura 12 se evidencia que la empresa no cumple con un 63% de acuerdo con los requisitos evaluados, lo que muestra que la alta dirección no realiza la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad. Sin embargo, se ha establecido la política y objetivos del sistema, pero no se evidencia la aplicación de esta, puesto que no tiene conocimiento sobre cómo alcanzar los logros y los recursos que necesita para cumplirlos.

Por otro lado, la empresa cumple el 36% de los requisitos del capítulo, mostrando que se ha documentado la política de calidad, donde se evidencia que se estableció apoyada en la dirección estratégica y acorde al cumplimiento de los requisitos del sistema.

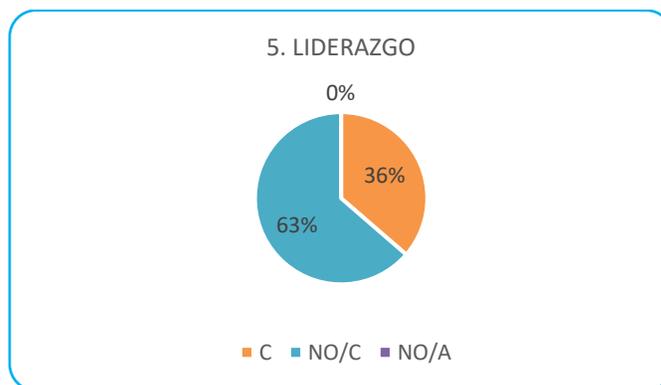


Figura 12. Capítulo 5: liderazgo

4.1.3.3 Capítulo 6: planificación. Según la figura 13, se puede observar que el 63% de los requisitos no se cumplen y el 36% se cumple. Significa que, la empresa no ha actualizado los riesgos en los procesos que se ejecutan lo que implica que no se han desarrollado acciones que los prevengan y que aprovechen oportunidades. Del mismo modo, los objetivos de calidad no se han actualizado conforme a los nuevos servicios y puestos de trabajo. Así mismo, no se han planificado ni considerado la disponibilidad de los recursos para los posibles cambios del SGC.

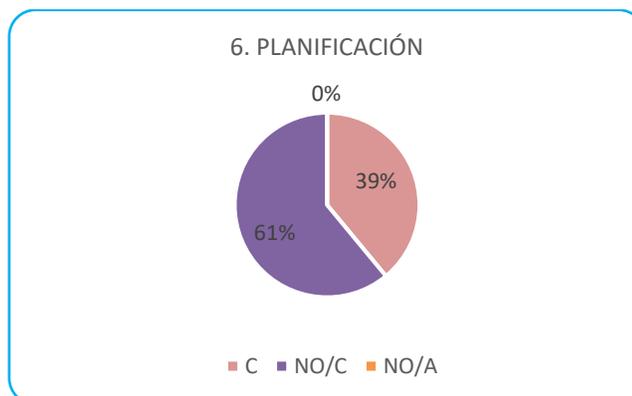


Figura 13. Capítulo 6: planificación

4.1.3.4 Capítulo 7: apoyo. De acuerdo con los datos de la figura 14, el 44% de los requisitos no se cumplen en su totalidad y, el 39% se cumplen. Según lo anterior, la organización determina la necesidad de obtener proveedores externos y proporciona el personal para la implementación del sistema. Así mismo, los trabajadores cuentan con áreas de trabajo para realizar sus labores y la cooperativa mantiene a disposición los conocimientos que se requieren para la operación de sus procesos, conforme a sus servicios o nuevas necesidades, con un personal competente y capacitado. De igual forma, la documentación está disponible para su uso cuando se requiera., protegiéndola de modificaciones mal intencionadas.

Dentro de lo que no cumple, la organización modificó el diseño y organización de la infraestructura, lo que implica, una nueva distribución de los puestos de trabajo y cambio en el orden de las operaciones. De igual manera, se evidencia que el SGC no está actualizado por lo que no va a incluir toda la información solicitada por la norma. Por otro lado, el 17% de los ítems evaluados no aplican para la organización.

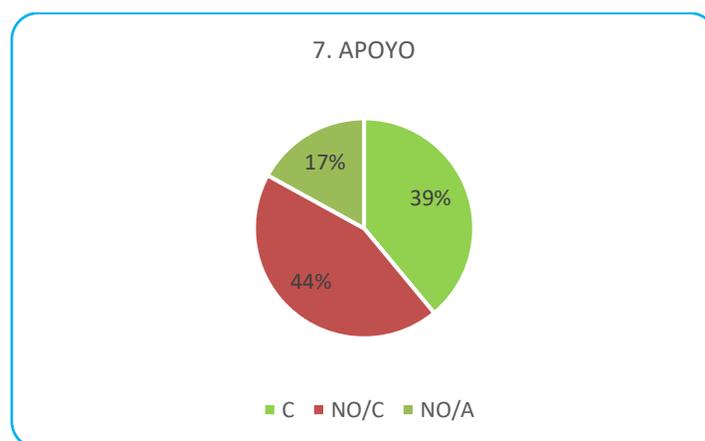


Figura 14. *Capítulo 7: apoyo*

4.1.3.5 Capítulo 8: operación. Según la figura 15, se puede evidenciar que la empresa cumple con el 40% de los requisitos exigidos por el capítulo 8 de la norma. Así mismo, el 31% de los requisitos no se han determinado en su totalidad, ya que no se les hacen control ni

seguimiento a los respectivos procesos para su posterior implementación. Por otro lado, el 29% de los criterios no se aplican a la empresa estudiada en cuanto al diseño y desarrollo y servicios realizados por terceros puesto que, no hacen parte de las actividades diarias de la cooperativa.

Dentro de lo que se cumple, se puede evidenciar que la empresa cumple con los requisitos reglamentarios y legales para su funcionamiento. Igualmente, la empresa supervisa que los productos y servicios suministrados por los proveedores externos se encuentren en buen estado debido a que, en llegado caso si se presentan defectos estos son devueltos.

Por otro lado, no se toman acciones de mejora, seguidamente, al momento de recibir quejas y sugerencias del servicio por parte de los usuarios, estas se informan, pero no se implementan acciones para dar solución. Así mismo, no se les da un control adecuado a las no conformidades ni registran el seguimiento de estas.



Figura 15. Capítulo 8: operación

4.1.3.6 Capítulo 9: evaluación del desempeño. Según los datos obtenidos en la figura 15, se puede evidenciar que el 100% pertenece al no cumplimiento de los requisitos en el capítulo 9. Dentro de la cooperativa, no se ha implementado la evaluación de desempeño a los procesos y la alta dirección no ha demostrado compromiso para la aplicación de herramientas de medición que permitan la inspección del desarrollo y cumplimiento de todos los procesos de Coohem. También

se pueden observar que la empresa no planifica auditorías internas que proporcionen información acerca del Sistema de Gestión de la Calidad.

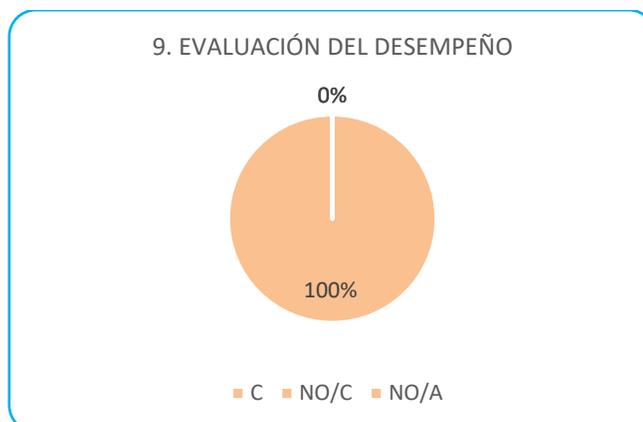


Figura 16. Capítulo 9: Evaluación del desempeño

4.1.3.7 Capítulo 10: mejora continua. De acuerdo con la figura 16, se puede analizar que la cooperativa obtuvo el 100% en el no cumplimiento de los requisitos evaluados en el capítulo 10, lo que deja al descubierto que la empresa no determina oportunidades de mejora de los servicios a ofrecer. Por lo tanto, se sugiere una implementación del SGC con una mejora continua en los servicios para la satisfacción de las partes interesadas.

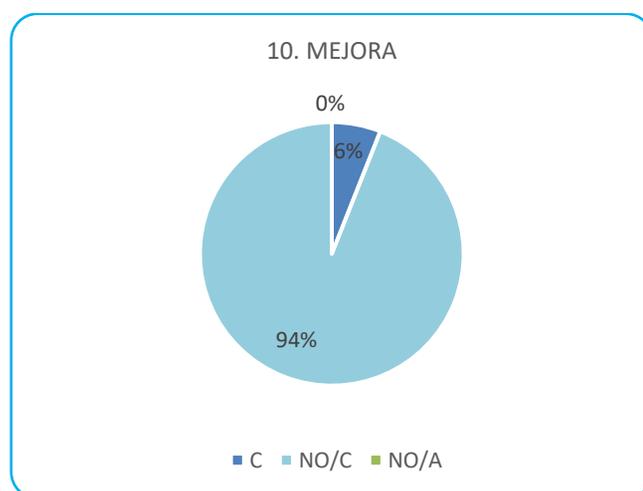


Figura 17. Capítulo 10: mejora

Una vez realizado el análisis anterior, se puede proseguir a la visualización del panorama general del porcentaje de cumplimiento de la cooperativa con respecto a la actualización e implementación de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Tabla 7.

Porcentaje de cumplimiento de requisitos por capítulo

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS POR CAPÍTULO		
CAPÍTULO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ACCIONES POR REALIZAR
4. Contexto de la organización	25%	ACTUALIZAR Y REDISEÑAR
5. Liderazgo	36%	ACTUALIZAR Y REDISEÑAR
6. Planificación	39%	ACTUALIZAR Y REDISEÑAR
7. Apoyo	39%	ACTUALIZAR Y REDISEÑAR
8. Operación	40%	ACTUALIZAR Y REDISEÑAR
9. Evaluación del desempeño	0%	ACTUALIZAR Y REDISEÑAR
10. Mejora	6%	ACTUALIZAR Y REDISEÑAR
% Calificación total del Sistema de Gestión de Calidad		26%
		BAJO

En la tabla 7, se puede observar que la cooperativa Coohem presenta un 26% en la calificación total con respecto al cumplimiento de los requisitos exigidos por la NTC ISO 9001:2015. Lo anterior, representa un nivel bajo debido a que no se ha actualizado ni implementado el sistema. Además, no se ha realizado la evaluación de desempeño y la mejora del SGC.

Por lo anterior, se obtiene propuesta de actualización y rediseño como acciones a realizar, con el propósito de alcanzar el desarrollo y ejecución de todos los requisitos que exige la norma. Además, se previenen riesgos y se aprovechan oportunidades para la mejora continua del sistema y así, poder ofrecer un servicio de calidad.

4.2 Rediseño de la planeación estratégica

Para la ejecución de este segundo objetivo, se analizó el contexto de la organización, se determinaron las necesidades y expectativas de las partes interesadas, los riesgos y las oportunidades de la empresa.

4.2.1 Análisis del contexto de la organización

4.2.1.1 Matriz DOFA - matriz PESTEL. Para el análisis del contexto interno de la empresa se realizó una matriz DOFA, en donde se identificaron las debilidades y fortalezas. Para el desarrollo de la matriz, se entrevistó al personal de las diferentes áreas que se manejan en la cooperativa como contabilidad, sistemas, gerencia, comercial y las demás áreas para conocer las relaciones contractuales con los clientes y sus partes interesadas. Por otro lado, para el contexto externo, se realizó el análisis PESTEL para conocer todos aquellos factores externos que son relevantes para la organización y así generar estrategias en un plazo de tiempo. Se identificaron las amenazas y oportunidades en los aspectos políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales. Ver anexo 2. *Matriz DOFA*.

4.2.2 Matriz de las partes interesadas

Se realizó la identificación de las partes interesadas y los requisitos de estas; asociados, proveedores, empleados, gerencia, competidores y legisladores. Para esto, se recolectó información sobre las necesidades y expectativas de estas en las diferentes áreas de la cooperativa para dar respuesta a las partes interesadas. En la siguiente tabla, se evidencia la matriz de las partes interesadas de la cooperativa Coohem.

Tabla 8.*Matriz de requisitos de partes interesadas*

Matriz de requisitos de partes interesadas					
Parte Interesada	Requisitos			Cumplimiento	
	Necesidades	Expectativas	Estrategias de seguimiento	Responsable	
Asociados	Satisfacción en el servicio.	Adquirir el servicio de acuerdo con la necesidad.	Aplicación de encuestas.	Gerencia, área comercial.	
	Servicios de calidad.	Servicios certificados en calidad.	Implementación de herramientas que mejoren el servicio.	Área comercial	
	Variedad de líneas de créditos	Tomar el crédito que más se ajusta a su necesidad.	Ampliación del portafolio.	Comité de crédito y gerencia.	
	Tasas de intereses accesibles.	Pagar intereses bajos por los servicios tomados.	Aplicación de leyes que bajen las tasas de interés.	Comité de crédito y gerencia.	
Proveedores	Pago oportuno en las facturas de compra.	Eficiencia, confiabilidad y resultado en los negocios.	Establecer contratos a largo plazo en donde se obtengan precios bajos.	Gerencia	
	Buena relación y comunicación.	Beneficio entre las dos partes.	Realizar eventos de promoción de nuevos productos y/o servicios.	Gerencia	
	Contratos bien definidos.	Búsqueda de soluciones correctas y a tiempo. Asesoramiento y comunicación.	Capacitación a vendedores y comunidad en cuanto al manejo de productos y técnicas de ventas.	Gerencia y área comercial.	
Empleados	Funciones claras y específicas.	Desempeñarse bien en su trabajo.	Manuales de funciones.	Gerencia	
	Pagos de salarios a tiempo.	Motivación laboral.	Establecer fechas de pagos de salarios.	Gerencia	
	Capacitaciones	Aprendizaje continuo.	Organizar cronograma de capacitaciones acorde a las necesidades.	Alta dirección y gerencia.	
	Horario de trabajos adecuados.	Evitar sobre cargas laborales.	Manual interno del trabajo.	Gerencia.	
Gerencia	Rentabilidad, beneficio y	Desarrollo personal del	Ejecutar actividades que	Asamblea general y gerencia	

	crecimiento de la empresa.		contribuyan al éxito de la empresa.	
Competidores	Alerta ante las necesidades de los clientes.	Conocimiento de la competencia.	Cumplir con los requisitos exigidos para la prestación del servicio.	Asamblea general y gerencia
	Posicionamiento de la empresa.	Innovación y desarrollo del servicio.	Información completa de las líneas de crédito.	Área comercial
Legisladores	Pagos de impuestos.	Cumplir con lo demandado por el gobierno.	Pagos a tiempo de los impuestos.	Gerencia
	Pagos de nóminas y horarios de trabajo acorde a la ley.	Eficiencia, confiabilidad y satisfacción.	Establecer fechas puntuales de pago de salarios y horarios laborales específicos.	Asamblea general y gerencia
Comunidad	Impacto de la actividad económica en la comunidad.	Buenas relaciones con los vecinos.	Promover el empleo a personas del sector mediante convocatorias según el perfil requerido.	Jefe de talento humano.
	Generación de empleo.	Buena aceptación de la empresa en el entorno social.	Participación en actividades sociales.	Gerencia y asesor comercial.
	Continuidad del servicio.	Buena imagen corporativa.	Participación en actividades sociales.	Gerencia y asesor comercial.

4.2.3 Matriz de riesgos

Para la realización de la matriz, se recolectó la información necesaria brindada por los trabajadores de la cooperativa sobre que oportunidades o riesgos se podrían presentar en la ejecución de los procesos y actividades diarias y sus acciones para abordarlos. De igual forma buscó apoyo en la norma internacional ISO 31000 que ofrece las directrices y principios para gestionar el riesgo de las organizaciones.

En la matriz se muestra el grado de afectación; leve, menor, moderado, grave y catastrófico. De igual forma, la probabilidad de ocurrencia del riesgo como casi cierto, probable,

posible, improbable y raro. Los riesgos pueden evaluarse desde un riesgo muy bajo a cinco un riesgo extremo. Ver anexo 3. *Matriz de riesgos*.

En el anexo 3, se puede evidenciar la matriz de los riesgos identificados en la Cooperativa Multiactiva Coohem, con su respectiva clasificación y acción de mitigación.

4.2.4 Alcance de calidad de la empresa

Las disposiciones de este manual son aplicables para todos los procesos presentes dentro de la Cooperativa Multiactiva COOHEM y los requisitos establecidos dentro de la NTC ISO 9001: 2015, exceptuando el numeral 7.1.5.2. TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES.

4.2.5 Misión y Visión

Para la creación de la misión y la visión se organizó una reunión con la alta gerencia, en la cual se presentó una lluvia de idea que dieron lugar a establecer la misión de la organización y la visión de la cooperativa para el 2028.

4.2.5.1 Misión. La cooperativa Multiactiva COOHEM, es una organización prestadora de servicios de créditos y beneficios sociales la cual busca satisfacer las necesidades económicas de sus asociados y grupo familiar, mediante la prestación de servicios de excelente calidad y atención oportuna.

4.2.5.2 Visión. La cooperativa Multiactiva COOHEM para el 2028, busca ser una empresa sólida y reconocida a nivel regional por mantener estándares de calidad con el fin de satisfacer las necesidades de sus asociados mediante la prestación de servicios financieros y el crecimiento nacional a otras ciudades del país en el sector cooperativo, todo esto de la mano de un gran talento humano, tasas competitivas en relación con el mercado y tecnología acorde para cumplir con los objetivos estratégicos de la empresa.

4.2.6 Política de calidad

Se realizó la actualización de la política de calidad teniendo en cuenta el propósito y el contexto de la empresa.

Para la actualización de la política de calidad se procedió con un cuestionario (Jimenez, 2012) en donde encontramos una serie de preguntas que están acordes a los requisitos que la empresa debe cumplir. Ver tabla 12.

Tabla 9.

Cuestionario para la formulación de la política de calidad

Cuestionario para la formulación de la política de calidad		
Pregunta	Respuesta	Requisito de la norma
1. ¿Cuál es el producto o servicio que ofrece la compañía?	Aporte y crédito.	
2. ¿Qué servicio presta la empresa?	Ofrece diferentes líneas de créditos financieros para sus asociados.	a) Es apropiada al propósito de la organización.
3. ¿Quiénes son los clientes?	Público en general.	
4. ¿Cuáles son los objetivos?	Satisfacer las necesidades y expectativas de los asociados.	b) Proporcionar un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de calidad.
5. ¿Cuál es el compromiso de la compañía?	Se compromete a mejorar continuamente la eficacia de los procesos.	c) Incluir un compromiso de cumplimiento de los requisitos y de mejora continua del sistema de gestión de calidad.
6. ¿Qué es la mejora continua para la compañía?	Identificar los requisitos del asociado y tomar decisiones de mejora sobre las no conformidades.	
7. ¿Cómo se cumple el direccionamiento estratégico de la compañía?	Determinar e implementar de forma eficaz las actividades de los procesos orientadas al alcance de los objetivos y propósitos de la empresa.	d) Apoyar el direccionamiento estratégico de la compañía.

Fuente: Jimenez, 2012.

De acuerdo con el análisis que se realizó en la tabla anterior, se prosiguió con la actualización de la política de calidad de Coohem.

“Cooperativa Multiactiva COOHEM dedicada al aporte y asignación de créditos para sus asociados ofrece una amplia gama de servicios de alta calidad, satisfaciendo las necesidades y

expectativas de sus asociados, mejorando continuamente los procesos y mitigando los riesgos, con el fin de ser una empresa líder en la región” (Cohem, 2023).

4.2.7 Organigrama

Para la actualización del organigrama de la empresa, se tuvo en cuenta la distribución actual de los puestos de trabajo, garantizando una comunicación asertiva que facilite la coordinación ante cambios y toma de decisiones dentro de la organización.

En el organigrama de la empresa, se puede apreciar los niveles jerárquicos, siendo cada una de las secciones horizontales. De igual forma, se puede observar cada una de las áreas por las que se compone la empresa y como está organizada internamente la organización. Ver figura 18.

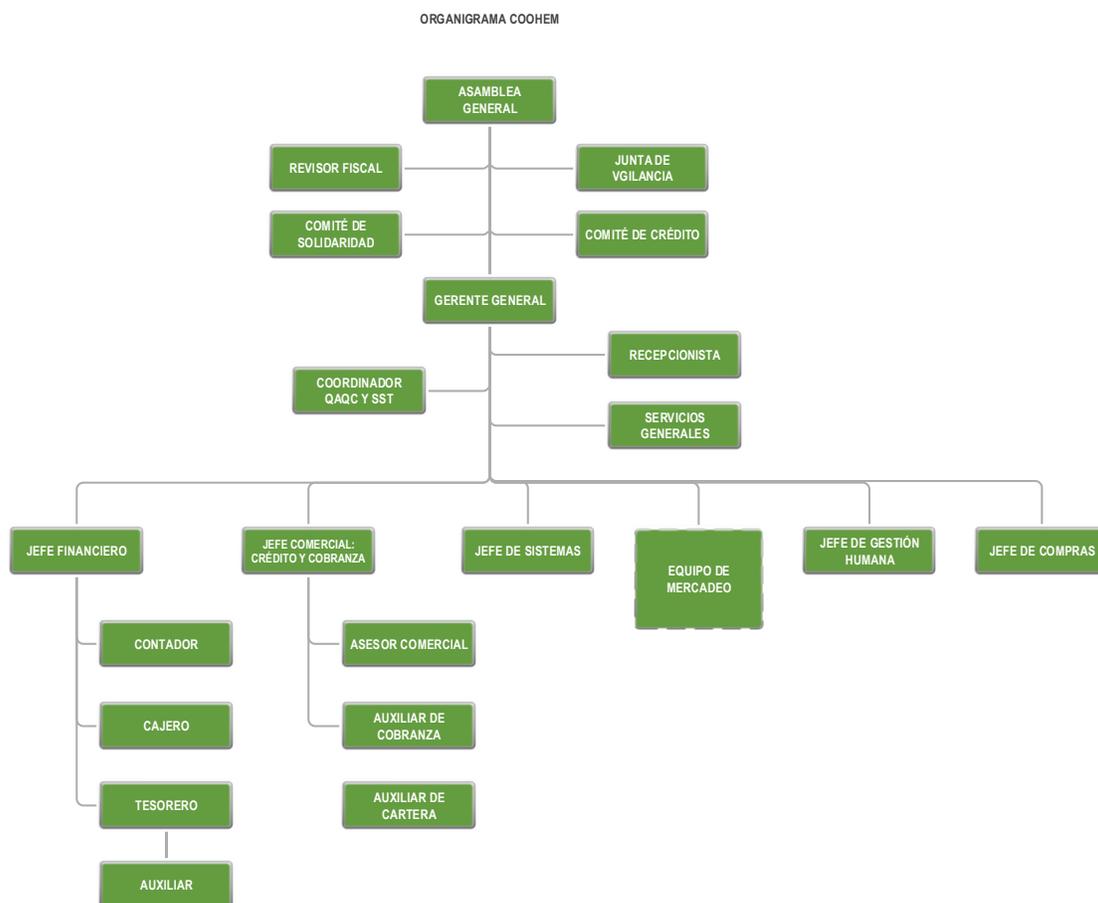


Figura 18. Organigrama

4.2.8 Objetivos de calidad

Para la actualización de los objetivos se tuvo en cuenta que deben ser medibles, acordes a la política de calidad, ser coherentes con el servicio que ofrece la cooperativa y los requisitos de los asociados. En la tabla 13, se evidencia la identificación de los objetivos en la política de calidad.

Tabla 10.*Identificación de objetivos en la política de calidad*

Identificación de objetivos en la política de calidad	
Política	Objetivos
Cooperativa Multiactiva COOHEM dedicada al aporte y asignación de créditos para sus asociados ofrece una amplia gama de servicios de alta calidad, satisfaciendo las necesidades y expectativas de sus asociados, mejorando continuamente los procesos y mitigando los riesgos, con el fin de ser una empresa líder en la región.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Generar aportes y créditos para sus asociados de acuerdo con los requisitos de crédito estipulados por la organización. 2. Satisfacer las necesidades y expectativas de los asociados. 3. Mejorar continuamente la eficacia de los procesos.

A partir de los anterior, se obtuvieron los objetivos de calidad de la Cooperativa Coohem.

Generar aportes y créditos para sus asociados de acuerdo con olos requisitos de crédito estipulados por la organización.

Satisfacer las necesidades y expectativas de los asociados.

Mejorar continuamente la eficacia de los procesos.

4.2.8.1 Planificación para lograr los objetivos de calidad.

Tabla 11.*Planificación de los objetivos de calidad*

Planificación de los objetivos de calidad					
Objetivo de calidad	Acción	Recursos	Responsable	Indicador	Fórmula
Generar aportes y créditos para sus asociados de acuerdo con los requisitos de crédito	Capacitación al personal del área comercial para identificar el no cumplimiento de los requisitos mínimos para acceder a los	Humano	Comité de crédito y gerencia	Porcentaje no cumplimiento de los requisitos de aporte y crédito	$1 - \frac{\text{N}^\circ \text{ de asociados aceptados}}{\text{N}^\circ \text{ de posibles asociados}} * (100)$ $1 - \frac{\text{N}^\circ \text{ de creditos generados}}{\text{N}^\circ \text{ de créditos solicitados}} * 100$

estipulados por la organización.	aportes y créditos.				
	Realizar encuestas de satisfacción a los asociados.			Porcentaje de Satisfacción de asociados.	$\frac{N^{\circ} \text{ de asociados satsifechos}}{N^{\circ} \text{ asociados encuestados}} * 100$
Satisfacer las necesidades y expectativas de los asociados.	Peticiones, quejas y reclamos realizados por los asociados. Auditorías internas para detectar no conformidades.	Económicos Humano Materiales y equipo	Gerencia y área comercial	Porcentaje de los servicios entregados no conformes. Índice de No conformidades detectadas por incumplimiento de los requisitos del SGC.	$\frac{N^{\circ} \text{ de servicios no conformes}}{N^{\circ} \text{ servicios entregados}} * 100$ $\frac{\text{No conformidades cerradas}}{\text{No conformidades detectadas}}$
Mejorar continuamente la eficacia de los procesos.	Capacitaciones a personal	Humano	Gerencia y RRHH	Capacitaciones realizadas	$\frac{\text{capacitaciones realizadas}}{\text{capacitaciones programadas}} * 100$

4.2.9 Mapa de procesos

Se realizó la identificación de los diferentes tipos de procesos con su respectiva clasificación. Para esto, se consultó información en guías metodológicas para la elaboración de un mapa de procesos. Seguidamente, se procedió a actualizar el mapa de procesos. ver figura 18.



Figura 18. Mapa de procesos

4.3 Propuesta de la actualización de la documentación del SGC

Para la ejecución del presente objetivo, se tuvieron en cuenta las actividades que se enfocan en todos los documentos importantes para la correcta operación de los procesos.

4.3.1 Revisión de la información documentada en cada área

La norma NTC ISO 9001:2015 establece una serie de procedimientos y formatos que soportan el sistema para la mejora continua de la empresa. Para esto, es necesario la elaboración y control de la información documentada.

4.3.1.1 Procedimiento de elaboración y control de la información documentada. Es necesario crear y/o actualizar los formatos correspondientes para el registro de las actividades.

4.3.1.2 Auditoría interna de calidad. Se identificaron los formatos necesarios de cada uno de los procesos y se prosiguió a la realización del listado maestro de documentos en donde se menciona el tipo de proceso, el tipo de documento, codificación y fecha de aprobación. Ver anexo 4. *Listado maestro de documentos.*

4.3.2 Creación y/o actualización de la información documentada

Se estableció el procedimiento de control de elaboración y control de la información documentada. Dentro de los documentos actualizados se encuentra el manual de funciones, que contiene cada una de las funciones de los cargos de la cooperativa, registrando cada uno de los cambios y especificaciones dadas por los jefes y personal de cada puesto de trabajo. Ver anexo 5. *Manual de funciones.*

Así mismo, se actualizó el manual de calidad de la empresa, teniendo en cuenta los cambios generados en la Cooperativa Multiactiva COOHEM. Ver anexo 6. Manual de calidad.

Todos los formatos fueron actualizados según las especificaciones dadas por la alta dirección y los jefes de área.

A continuación, se muestra la estructura de los formatos del SGC:

4.3.2.1 Encabezado. En esta sección del formato se muestra la información relevante del mismo; logo de la empresa, tipo de documento y otra información necesaria como se muestra en la figura 19.

	NOMBRE DE LA EMPRESA	CÓDIGO
	SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD	Versión
	NOMBRE DEL PROCESO	Fecha
	TÍTULO DEL DOCUMENTO	

Figura 19. Encabezado de información documentada

En el encabezado, se actualizó el logo de la empresa y la versión de cada uno de los formatos del sistema. A continuación, se observa la descripción del encabezado de los formatos:

Logo de la organización: Símbolo que representa la organización.

Nombre de la empresa: Nombre que identifica a la organización. Debe ir centrado, en mayúscula y negrita.

Sistema de Gestión de la Calidad: Documento perteneciente al S.G.C.

Nombre del proceso: Proceso al que pertenece el documento.

Nombre del documento: Denominación con la cual se titula el documento.

Código: Permite identificar el tipo de documento.

Versión: Permite identificar el número de veces que ha sido modificado el documento.

Fecha: Se debe mencionar la fecha en que el documento es aprobado, su formato es DD/MM/AAAA.

Página: Indica la página actual del total de páginas.

4.3.2.2 Codificación. Se estableció la codificación de los documentos según La NTC ISO 9001:2015, con el fin de darles una identificación propia a cada formato. Ver tabla 12.

Tabla 12.*Modelo de codificación*

XXX-	YYY-	ZZ-	#
Hace referencia al nombre de la empresa.	Tipo de proceso	Tipo de documento	Número consecutivo del documento

En las siguientes tablas, se puede apreciar la codificación de cada uno de los procesos y documentos de la cooperativa:

Tabla 13.*Codificación para tipo de proceso*

CÓDIGO	PROCESO
GGE	Gestión Gerencial
GCA	Gestión de Calidad
GCM	Gestión Comercial
GBS	Gestión de Bienestar Social
GMA	Gestión de Mantenimiento
GTH	Gestión de Talento Humano
GCO	Gestión de Compras
GFI	Gestión Financiera

Tabla 14.*Codificación tipo de documento*

CÓDIGO	DOCUMENTO
CA	Caracterización
DI	Documento independiente
GU	Guía
DE	Documento estratégico
PR	Procedimiento

4.3.2.3 Control de cambios. En el numeral 8.5.6 de La NTC ISO 9001:2015 se establece que la empresa debe controlar los cambios y modificaciones realizados en la documentación.

Para ello, se debe especificar fecha, descripción del ajuste, responsable del cambio y versión, con

el fin de mantener un historial de las acciones realizadas. En la siguiente figura se puede evidenciar el formato de control de cambios. Ver tabla 15.

Tabla 15.

Ficha de revisiones y modificaciones

FICHA DE REVISIONES Y MODIFICACIONES			
FECHA DE MODIFICACIONES	DESCRIPCIÓN	VERSIÓN	APROBADOR

Fecha de modificaciones: Fecha en que se aprueban los cambios al documento.

Descripción: Explicación comparativa de los cambios realizados entre el documento a aprobar y el documento de la versión inmediatamente anterior.

Versión: Número de veces que ha sido modificado el documento.

Aprobador: Persona que da el aval a los cambios realizados al documento.

En el listado maestro de documentos se encuentran cada uno de los formatos de cada proceso, según las especificaciones dadas por el personal de cada área. Ver anexo 4. Listado maestro de documentos.

4.3.3 Caracterización de procesos

En el formato de caracterización se registran e integran los procesos de la cooperativa, especificando los elementos de entrada, desarrollados a través del ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar) y los elementos de salida como resultado de los servicios, procedimientos o información dada para ser recibida por las partes interesadas de la empresa.

Las caracterizaciones del sistema de gestión de la calidad la Cooperativa Multiactiva COOHEM están estructurados con los siguientes campos:

Proceso Estratégico	(1)	Proceso Misional	(1)	Proceso de Apoyo	(1)	Responsable:	(2)
OBJETIVO	(3)						
ALCANCE	(4)						
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES			SALIDAS	CLIENTE	
(5)	(6)	(7)			(8)	(9)	
INDICADOR	META	FORMULA			FRECUENCIA		
(10)	(11)	(12)			(13)		
RIESGO				CONTROL			
(14)				(15)			
RECURSOS		REQUISITOS			DOCUMENTOS		
(16)		(17)			(18)		

Figura 20. Caracterización de procesos

- (1) Tipo de proceso: Identifica a que proceso pertenece la caracterización.
- (2) Responsable: Encargado de dar cumplimiento y seguimiento al proceso.
- (3) Objetivo: Describir el resultado esperado o propósito final del conjunto de actividades mencionadas en el documento.
- (4) Alcance: Indica el cubrimiento o limitación del documento.
- (5) Proveedor: Son los procesos que facilitan los elementos de entrada.
- (6) Entradas: Son las necesidades o requerimientos que el proceso debe atender.
- (7) Actividades: Son las labores que realiza un proceso en la consecución de sus objetivos.
- (8) Salidas: Son los resultados del proceso y se obtienen al desarrollar las actividades.
- (9) Cliente: Son tanto internos como los externos, que reciben directamente los productos y/o servicio que genera el proceso.
- (10) Indicador: Valor que sirve para medir el comportamiento de variables, en función del nivel del logro, de un objetivo o meta planificados.

(11) Meta: Fin al que se dirige las acciones.

(12) Formula: Expresión matemática para medir la variación de la variable.

(13) Frecuencia: Número de veces en que se hará seguimiento al indicador, por ejemplo, mensual, semestral, anual.

(14) Riesgo: Efecto de incertidumbre.

(15) Control: Manera o forma de controlar o mitigar el riesgo.

(16) Recursos: Elementos que se pueden utilizar como medios a efectos de alcanzar el fin determinado, como el recurso humano, económico, material.

(17) Requisitos: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria, por ejemplo, los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015.

(18) Documentos: son todos los procedimientos, formatos, guías, instructivos, manuales que se requieren en el proceso.

De acuerdo con las actividades realizadas en cada área, se identificaron los indicadores para cada uno de los procesos de la organización. En la tabla 12 se muestran los indicadores de gestión planteados.

Tabla 16.

Indicadores de gestión

		Indicadores de gestión por proceso	
Proceso	Indicador	Formula	Frecuencia
Bienestar social	Solicitudes aprobadas	$\frac{\text{N}^\circ \text{ Solicitudes Aprobadas}}{\text{N}^\circ \text{ Solicitudes Recibidas}} * 100$	Semestral
Calidad	Conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad	$\frac{\text{N}^\circ \text{ O. Mejora Atendidas}}{\text{N}^\circ \text{ O. Mejora Presentadas}} * 100$	Trimestral
Comercial	Satisfacción de asociados	$\frac{\text{N}^\circ \text{ Asociados} - \text{N}^\circ \text{ Asociados Satisfechos}}{\text{N}^\circ \text{ Asociados}} * 100$	Semestral

	Nuevos asociados	$\frac{\text{N}^\circ \text{ Asociados Nuevos}}{\text{N}^\circ \text{ Total de Asociados}} * 100$	Anual
Gerencial	Cumplimiento de objetivos	$\frac{\text{N}^\circ \text{ Objetivos Cumplidos}}{\text{N}^\circ \text{ Objetivos Propuestos}} * 100$	Semestral
Adquisición de bienes y servicios	Adquisiciones a tiempo	$\frac{\text{N}^\circ \text{ Adquisiciones a Tiempo}}{\text{N}^\circ \text{ Adquisiciones Realizadas}} * 100$	Semestral
	Cumplimiento de cantidad solicitada del producto	$\frac{\text{N}^\circ \text{ Productos Recibidos}}{\text{N}^\circ \text{ Productos Solicitados}} * 100$	Semestral
Financiera	Cumplimiento del presupuesto	$\frac{\text{Presupuesto Ejecutado}}{\text{Presupuesto Proyectado}} * 100$	Anual
	Índice de liquidez corriente (solventía)	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} * 100$	Trimestral
Mantenimiento	Deterioro de equipos e infraestructura	$\frac{\text{N}^\circ \text{ Mantenimientos Ejecutados}}{\text{N}^\circ \text{ Mantenimientos Planeados}} * 100$	Semestral
Talento humano	Cumplimiento del plan de capacitaciones	$\frac{\text{N}^\circ \text{ Capacitaciones Ejecutadas}}{\text{N}^\circ \text{ Capacitaciones Planeadas}} * 100$	Semestral

4.3.4 Medio de soporte de información documentada

La Cooperativa Multiactiva COOHEM estableció un tiempo de retención de 15 años de conservación de la documentación que se maneja en la empresa. Así mismo, se acordó que dicha información será almacenada físicamente en “AZ”, demarcadas con el nombre correspondiente. De igual forma, con información se almacenará en la nube propis al sistema que maneja la empresa. Lo anterior, permitirá un fácil acceso dicha documentación.

Cabe mencionar que, una vez cumplido el tiempo de conservación, estos documentos físicos se llevarán al área de archivo o bodega y reposarán en estantes designados a dicha actividad. Así mismo, la información se mantendrá almacenada en la nube de la empresa.

5. Conclusiones

Según la lista de verificación aplicada de la NTC ISO 9001:2015, la Cooperativa Multiactiva Coohem presentó un porcentaje de cumplimiento del 26% en la calificación total de los requisitos exigidos por la norma, lo que representó un nivel bajo en la aplicación del sistema. Por otro lado, el análisis del contexto para la cooperativa fue de gran importancia para conocer el contexto interno y externo, para el cual se realizó la matriz DOFA y la matriz PESTEL identificando aspectos positivos y aspectos negativos. De igual forma, a partir del análisis interno y externo se generaron estrategias por medio de las cuales la empresa podría generar cambios positivos a futuro para dar cumplimiento a las necesidades de los asociados y de la misma empresa.

También se logró rediseñar la política de calidad, para lo cual se empleó un cuestionario que permitió su formulación para su posterior actualización. Realizado lo anterior, se identificaron tres (3) objetivos de calidad alineados a la política para poderla medir, regidos a los nuevos procesos que maneja la empresa. De igual forma, se analizaron los riesgos y oportunidades presentes en las áreas de la empresa y se determinaron las posibles acciones. La calificación obtenida, arrojó en su mayoría un nivel de riesgo moderado, teniendo en cuenta la probabilidad y consecuencia de estos. De igual modo, se identificaron los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la empresa para la conformación del mapa de procesos de la cooperativa.

De igual forma, se reestructuró toda la codificación de la documentación informada, actualizando cada uno de los códigos de los formatos y así mismo, actualizando el listado maestro de documentos. Se da paso a la actualización del manual de funciones de acuerdo con la información aportada por la gerencia y los jefes de áreas. Se puede resaltar, que la

caracterización de los procesos es de suma importancia puesto que, va sujetado con el mapa de procesos y al mismo tiempo, se relaciona con las actividades mediante el ciclo PHVA, mostrando las entradas y salidas, los documentos necesarios para el desarrollo de los procedimientos, los recursos y requisitos legales que exige tanto la empresa como la norma.

6. Recomendaciones

Es recomendable que la empresa en un futuro implemente el sistema de Gestión de Calidad bajo las directrices de La NTC ISO 9001:2015, con el fin de mejorar los servicios prestados, respondiendo a las necesidades y expectativas de los asociados, mediante la planeación, ejecución, seguimiento y control de todos los procedimientos que se realizan en la cooperativa, lo que dará paso a un mejor desarrollo en los objetivos y así poder llegar al cumplimiento de estos.

Así mismo, se recomienda llevar un seguimiento a la identificación de los riesgos presentes en el desarrollo de cada uno de los procesos, con el fin de proceder con las acciones que mitiguen o controlen dichos riesgos para evitar efectos y consecuencias negativas o, contar con un plan de contingencia que contenga acciones que ayuden a la solvencia de los problemas.

Se recomienda que la alta dirección se comprometa a darle seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad, ejecutando un liderazgo que garantice el desarrollo y cumplimiento de las actividades que conllevan a la mejora continua de los procesos. Estas actividades deben ser inspeccionadas por medio de auditorías que ayudan a identificar fallas o errores en la ejecución del sistema. De igual forma, se debe asegurar la destinación de recursos físicos, financieros y talento humano capacitado en todas las actividades diarias de la organización para que así, se preste un servicio que busque satisfacer las necesidades y expectativas de los asociados.

Referencias

- Arias, A. (2017). Facultad de Ciencias de la Documentación. Recuperado el 12 de febrero de 2023, de <http://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10123.pdf>
- Arribas, J. (2015). Análisis y valoración de la aplicación de los sistemas de gestión de la calidad según la norma ISO 9001 y su incidencia sobre las dimensiones organizativas y los resultados de los centros educativos (tesis de postgrado). Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid, España. Recuperado el 14 de febrero de 2023, de: http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:Educacion-Jaarribas/ARRIBAS_DIAZ_Jorge_Tesis.pdf
- ASOBANCARIA. (2020). Normatividad; decretos, resoluciones y leyes que rigen el sector. Recuperado el 16 de febrero de 2023, de <https://www.asobancaria.com/normatividad/>
- Beltrán, J. (2000). Indicadores de gestión: Herramientas para lograr la competitividad. Colombia: 3R Editorial. Recuperado el 15 de febrero de 2023, de: http://www.economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion_general/book/manual_indicadores.pdf
- Benjamín, E., y Fincowsky, F. (2009). Organización de empresa. México D.F: McGraw-Hill. Recuperado el 11 de febrero de 2023, de: <https://naghelsy.files.wordpress.com/2016/01/enrique-franklin-organizacion-de-empresas.pdf>
- Bueno, E. (1996). Dirección estratégica de la empresa. Metodología, técnicas y casos. Madrid, España: Pirámide. Recuperado el 13 de febrero de 2023, de: <https://www.casadellibro.com/libro-direccion-estrategica-de-la-empresa-metodologia-tecnicas-y-casos/9788436809282/501949>
- Camacho V. (2016). Actualización del Sistema de Gestión de Calidad, con base en la norma NTC ISO 9001:2015 para la empresa Colvista SAS en la ciudad de Bogotá D.C. Trabajo de grado. Recuperado el 11 de febrero de 2023, de plan de estudios de Ingeniería Industrial.
- Camisón, C., Cruz, S., y Gonzales, T. (2006). Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Recuperado el 11 de febrero de 2023, de: <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Cantú, J. (2011). Desarrollo de una cultura de calidad. México: McGraw-Hill, S.A de C.V. Recuperado el 14 de febrero de 2023, de: <http://www.ebooks7-24.com.bdbiblioteca.ufps.edu.co:2048/stage.aspx?il=&pg=&ed=>
- Cañas, J. (2018). Análisis de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001 versión 2015 en la empresa Totality Services S.A.S. Trabajo de grado, recuperado el 12 de febrero de 2023, de

- <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/4683/Tesis%202018%20v6.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carro, R., y Gonzales, D. (2012). Administración de la calidad total. Facultad de ciencias económicas y sociales. Recuperado el 11 de febrero de 2023, de: <file:///E:/ANTEPROYECTO%20PASANTIA/ADMINISTRACION%20DE%20LA%20CALIDAD%20TOTAL%20-%20CARRO%20Y%20GONZALES.pdf>
- Casares, I. (2014). Implementación de la gestión integral de riesgos en el sector asegurador bajo la norma ISO 31000. España: Molinuevo, Gráficos S.L. Recuperado el 13 de febrero de 2023, de: https://fundacioninade.org/sites/inade.org/files/web_libro_2_isabel_casares.pdf
- Casares, I., y Lizarzaburu., E. (2016). Introducción a la gestión integral de riesgos empresariales enfoque: ISO 31000Lima, Perú: Platinum Editorial. Recuperado el 12 de febrero de 2023, de: https://fundacioninade.org/sites/inade.org/files/web_libro_3_la_gestion_integral_de_riesgos_empresariales.pdf
- COOHEM. (2020). Cooperativa Multiactiva COOHEM. Recuperado el 15 de febrero de 2023, de <https://coohem.com.co/cooperativa-coohem/>
- Cortez, J. (2017). Sistema de gestión de calidad (ISO 9001:2015). Málaga, España: ICB Editores. Recuperado el 12 de febrero de 2023, de: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=RhkwDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT8&dq=gestion+de+calidad+iso+9001+2015&ots=XRvi0tEVH7&sig=nsIjmJXgcIc2b8dowd- iu5surUs#v=onepage&q&f=false>
- Crosby, P. (1987). La calidad no cuesta. México: Compañía Editorial Continental, S.A de C.V. Recuperado el 15 de febrero de 2023, de: <https://4grandesverdades.files.wordpress.com/2009/12/la-calidad-no-cuesta.pdf>
- Cuatrecasas, L. (2010). Gestión integral de la calidad: Implantación, control y certificación. Barcelona, España: Profit Editorial. Recuperado el 12 de febrero de 2023, de: <https://librosenpdf.org/libro-gestion-integral-calidad-implantacion-control-certificacion-pdf/>
- Decreto ley 663 de 1993. *Estatuto orgánico del sistema financiero*. Recuperado el 16 de febrero de 2023, de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/estatuto_organico_sistema_financiero.html
- Deming, W. (1989). Calidad, productividad y competitividad: La salida de la crisis. Madrid, España: Díaz de Santos Editorial. Recuperado el 13 de febrero de 2023, de: https://books.google.com.co/books/about/Calidad_productividad_y_competitividad.html?id=d9WL4BMVHi8C&redir_esc=y

- French y Bell (1996). Desarrollo organizacional 1 implicaciones y retos del desarrollo organizacional. Recuperado el 11 de febrero de 2023, de: https://www.researchgate.net/publication/324454202_DESARROLLO_ORGANIZACIONAL_1_IMPLICACIONES_Y_RETOS_DEL_DESARROLLO_ORGANIZACIONAL
- García, J. (2017). Diseño del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 al supermercado Rapifacil en Bogotá (tesis de pregrado). Universidad de la Salle, Bogotá D.C, Colombia. Recuperado el 11 de febrero de 2023, de: http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/24880/11131083_2017.pdf?sequence=1
- Gómez, J. (2015). Guía para la aplicación de UNE-EN ISO 9001:2015. Recuperado el 14 de febrero de 2023, de: http://sirse.info/wp-content/uploads/2015/11/PUB_DOC_Tabla_AEN_11328_1.pdf
- Gryna, F., Chua, R., y Defeo, J. (2007). Método Juran: Análisis y planeación de la calidad. México: McGraw-Hill Interamericana. Recuperado el 14 de febrero de 2023, de: <http://sistemasdecalidad6to.weebly.com/uploads/4/6/5/8/46581171/metodo-juran-an%C3%A1lisis-y-planeaci%C3%B3n-de-la-calidad-juran-5ta.pdf>
- Herrera, M. (2008). Diseño de un sistema de gestión de calidad para una microempresa (tesis de postgrado). Universidad Veracruzana, Veracruz, México. Recuperado el 14 de febrero de 2023, de: <https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/MIRIAM-HERRERA-MENDOZA.pdf>
- Huamaní Y. & Armaulía M. (2017). Diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 en una droguería de dispositivos médicos. Trabajo de grado. Recuperado el 14 de febrero de 2023, de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6190/Huamani_ry.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Juran, M. (1988). Juran y la planificación para la calidad. Recuperado el 11 de febrero de 2023, de <http://ctcalidad.blogspot.com/2015/09/la-trilogia-de-juran.html>
- La Rosa I. (2017). Propuesta de actualización del Sistema de Gestión basada en los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para una empresa del sector metal-mecánico caso: empresa FAGOMA S.A.C. Trabajo de grado. Recuperado el 13 de febrero de 2023, de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3420/IIIacaj.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ley 594. *Ley general de archivos. Congreso de la República de Colombia, Bogotá, Colombia, 14 de julio de 2000.* Recuperado el 12 de febrero de 2023, de: https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-15049_documento.pdf
- Lizarzaburu, E. (2016). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015*. Universidad y empresa, 18(30),

- 33-54. Recuperado el 11 de febrero de 2023, de: <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/4604/3278>
- López, P. (2015). Como documentar un sistema de gestión de calidad según ISO 9001:2015. Madrid, España: FC Editorial. Recuperado el 15 de febrero de 2023, de: https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=eMKUDQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT19&dq=gestion+documental+del+sistema+de+gestion+de+calidad&ots=MpY-a97KBZ&sig=yReCLpxS1vv0W0Px6o4f0rJb_ec#v=onepage&q=gestion%20documental%20de%20sistema%20de%20gestion%20de%20calidad&f=false
- Maldonado H. (2018). Propuesta de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 de 2015 para la Asociación de Reciclaje Mym Universal S.A.S. Trabajo de grado. Recuperado el 12 de febrero de 2023, de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/16141/1/PROPUESTA%20DE%20UN%20SISTEMA%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20CALIDAD%20BAJO%20LA%20NORMA%20ISO%209001%20DE%202015%20PARA%20LA%20ASOCIACI%C3%93N%20D.pdf>
- Martín, J. (2017). Estudia tu entorno con un PEST-EL. Recuperado el 16 de febrero de 2023, de <https://www.cerembs.co/blog/estudia-tu-entorno-con-un-pest-el>
- Martos, R. (2009). Cultura corporativa: misión, visión y valores en la gestión estratégica de las empresas del sector de la automoción en España (tesis doctoral). Universidad Politécnica de Cataluña, Barcelona, España. Recuperado el 12 de febrero de 2023, de: <https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/94094/TRMC1de1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Meskovska, A. (2018). Cómo estructurar la documentación del sistema de gestión de calidad. Recuperado el 6 de marzo de 2023, de <https://advisera.com/9001academy/es/knowledgebase/como-estructurar-la-documentacion-del-sistema-de-gestion-de-calidad/#:~:text=El%20manual%20de%20calidad%20deber%C3%ADa,documentos%20relevantes%20y%20a%20anexos%20relevantes.>
- Morales, S. (2018). Actualización del Sistema de Gestión de Calidad de La Contraloría General del Departamento Norte de Santander a la norma ISO 9001-2015. Recuperado el 09 de marzo de 2023, de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/11755/PROYECTO%20FINAL%20CONTRALOR%C3%8DA%20GENERAL%20NDS.%20SAUL%20MORALES%20BONIILLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Norma internacional. (2018). ISO 31000 Administración/Gestión de riesgos, Lineamientos guía. ISO. Recuperado el 16 de julio de 2023, de: <https://www.ramajudicial.gov.co/documents/5454330/14491339/Norma.ISO.31000.2018.Espanol.pdf/cb482b2c-afd9-4699-b409-0732a5261486>

- Norma técnica colombiana. (2005). Sistema de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario ISO 9000:2005. Bogotá: Icontec. Recuperado el 11 de febrero de 2023, de: <https://www.usco.edu.co/contenido/ruta-calidad/documentos/anexos/65-NTC%20ISO%209000-2005.pdf>
- Norma técnica colombiana. (2015). Sistema de gestión de la calidad. Requisitos ISO 9001:2015. Bogotá: Icontec. Recuperado el 16 de febrero de 2023, de: http://www.minvivienda.gov.co/Documents/Sobre%20el%20Ministerio/Sistemas-de-Gestion/NTC_ISO_9001_2015.pdf
- Pardo, J. (2012). Configuración y usos de un mapa de procesos. Recuperado el 16 de julio de 2023, de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/12095/GUIA%20METODOLOGICA%20PARA%20LA%20ELABORACION%20DE%20MAPAS%20DE%20PROCESOS.pdf;jsessionid=3435C71AA3BBA50260D40B0DCF85FE3B?sequence=6>
- Pastor, A., y Otero, M. (2016). Impacto de la ISO 9001:2015 en el ámbito de la ingeniería: integración en las PYMEs. *Dyna* 91(2), 118-121. Recuperado el 11 de febrero de 2023, de: <https://normasapa.com/como-referenciar-articulos-cientificos/>
- Pérez, J. (2009). Gestión por procesos. Madrid, España: ESIC Editorial. Recuperado el 14 de febrero de 2023, de: https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=koSkh64nRb4C&oi=fnd&pg=PA13&dq=esquema+de+gestion+por+procesos&ots=7RRPxchsQv&sig=rC2hK_qZ_DSd7bkDXutIMDcaz-g&redir_esc=y#v=onepage&q=esquema%20de%20gestion%20por%20procesos&f=false
- Russo, P. (2009). Gestión documental en las organizaciones. Barcelona, España: Editorial UOC. Recuperado el 12 de febrero de 2023, de: https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=AOkL0OYJp54C&oi=fnd&pg=PA9&dq=gestion+documental+del+sistema+de+gestion+de+calidad&ots=XuVPXivQgn&sig=XL6AwfwN5UP8nQFovvJdMPyji_k#v=onepage&q=gestion%20documental%20del%20sistema%20de%20gestion%20de%20calidad&f=false
- Serna, H. (1997). Gerencia estratégica. Teoría-metodología-alineamiento, implementación y mapas estratégicos. Bogotá, Colombia: 3R Editores. Recuperado el 11 de febrero de 2023, de: file:///D:/Desktop/ANTEPROYECTO%20PASANTIA/datenpdf.com_gerencia-estrategica-humberto-serna-gomez-.pdf
- Toralillo, F. (2015). Scribd: Lista de verificación norma ISO 9001:2015. Recuperado el 15 de febrero de 2023, de: <https://es.scribd.com/doc/290434588/Lista-de-Verificacion-Norma-Iso-90012015-Rev-02>
- UNODC. (2012). Glosario de términos sobre garantía de calidad y buenas prácticas de laboratorio. New York. Recuperado el 16 de febrero de 2023, de: https://www.unodc.org/documents/scientific/Glossary_ST_NAR_26_S.pdf

- Valenzuela, C., y Ramírez, R. (2010). Diagnostico organizacional: una mirada hacia el futuro Company Diagnosis: a loock ahead. (monografía de pregrado). Instituto Tecnológico de Sonora, México. Recuperado el 13 de febrero de 2023, de: https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no70/43b-diagnostico_organizacional_una_mirada_hacia_el_futuro_noviembre_2010_corregido.pdf
- Zaratiegui, J. (1999). La gestión por procesos: su papel e importancia en la empresa. Economía industrial, 81-88. Recuperado el 11 de febrero de 2023, de: <https://www.mincotur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/330/12jrza.pdf>

Anexos

Anexo 1. Formato lista de chequeo

					
COOPERATIVA MULTIACTIVA COOHEM LISTA DE VERIFICACION DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015					
N°	REQUISITOS GENERALES	CUMPLIMIENTO			OBSERVACIONES
		C	NO/ C	NO/ A	
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN					
4.1	COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO				
1	¿La organización determina aspectos (externos e internos / positivos y negativos) que puedan impactar la dirección estratégica de esta?		x		No se cuenta con un documento actualizado a los nuevos servicios.
2	¿La organización realiza seguimiento y revisión de estos aspectos internos y externos / positivos y negativos?		x		No se hace seguimiento por lo que se encuentra el documento desactualizado.
4.2	COMPRESION DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS				
3	¿La organización determina las partes interesadas que son pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad?		x		No determina las partes interesadas en su totalidad.
4	¿La organización determina los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el Sistema de Gestión de Calidad?		x		No conoce si se requiere otra parte interesada.
5	¿La organización realiza seguimiento y revisión a los requisitos de la partes interesadas?		x		Bo hacen revisión y seguimiento a las partes interesadas.
4.3	DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD				
6	¿La organización determina los límites y aplicabilidad para establecer el alcance del Sistema de Gestión de Calidad?			x	
7	¿La organización considera los aspectos externos e internos para determinar el alcance?	x			
8	¿La organización considera los requisitos pertinentes de las partes interesadas para determinar el alcance?		x		Considera algunos requisitos

9	¿La organización considera los productos y servicios que entregara para determinar el alcance?		x		Nuevos servicios
10	¿La organización tiene disponible el alcance como información documentada?	x			
11	¿La organización establece los productos y servicios cubiertos?		x		Detallar los servicios
4.4	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS				
4.4.1	GENERALIDADES				
12	¿La organización determina las entradas requeridas y salidas de los procesos?	x			
13	¿La organización determina la secuencia e interacción de sus procesos?		x		Se deben actualizar las caracterizaciones de los procesos.
14	¿La organización determina y aplica los criterios y métodos necesario para asegurar la operación eficaz y el control de los procesos?		x		No se aplican herramientas para el control de los procesos.
15	¿La organización determina la asignación de recursos necesarios para cada proceso?	x			
16	¿La organización asigna responsabilidades y autoridades para cada proceso?	x			
17	¿La organización aborda los riesgos y oportunidades en la planificación de cada proceso?		x		No se evidencia
18	¿La organización evalúa cada proceso e implementa cualquier cambio necesario para el logro de resultados previstos?		x		No han evaluado los procesos.
4.4.2	INFORMACION DOCUMENTADA				
19	¿La organización mantiene información documentada para apoyar la operación de los procesos?		x		Nuevos servicios
20	¿La organización conserva la información documentada que permita apoyar la operación de los procesos?		x		Nuevos servicios
SUBTOTAL		5	14	1	
TOTAL (%)		25	70	5	
5. LIDERAZGO					
5.1	LIDERAZGO Y COMPROMISO				
5.1.1	GENERALIDADES				

1	¿La alta dirección asume la responsabilidad y la obligación al momento de evaluar la eficacia del sistema de gestión de calidad?		x		No hacen evaluaciones del sistema.
2	¿La alta dirección establece la política y objetivos del Sistema de Gestión de Calidad?	x			
3	¿La alta dirección promueve el enfoque por procesos y el pensamiento basado en riesgos?		x		
5.1.2	ENFOQUE AL CLIENTE				
4	¿La alta dirección tiene en cuenta el cumplimiento de los requisitos del cliente, legales y reglamentarios aplicable?		x		Nuevos servicios
5	¿La alta dirección determina los riesgos y oportunidades que puedan afectar la conformidad de los productos y servicios, y la satisfacción del cliente?		x		Actualizar
5.2	POLITICA				
5.2.1	ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA DE CALIDAD				
6	¿La dirección establece una política de calidad apropiada al propósito de la organización y su contexto, apoyada en la dirección estratégica, en los objetivos, en el cumplimiento de los requisitos aplicables y con compromiso de mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad?	x			
5.2.2	COMUNICACIÓN DE LA POLITICA DE CALIDAD				
7	¿La política de calidad está disponible, se comunica a las partes interesadas y se mantiene como información documentada?	x			
5.3	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN				
8	¿La alta dirección asegura la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad con los requisitos del estándar, los resultados previstos de los procesos, el desempeño del Sistema, el enfoque al cliente, y los cambios en el sistema?		x		Actualizar el organigrama
SUBTOTAL		3	5	0	
TOTAL (%)		36	63	0	
6. PLANIFICACION					
6.1	ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPRTUNIDADES				
6.1.1	GENERALIDADES				

1	¿La organización considera los riesgos y oportunidades al momento de planificar el Sistema de Gestión de Calidad para asegurar los resultados previstos, previniendo los efectos no deseados y lograr la mejora?		x		Actualización de los riesgos
6.1.2	PLANIFICACION DE LA ORGANIZACIÓN				
2	¿La organización planifica acciones para abordar los riesgos y oportunidades?		x		Actualización del mapa de riesgos
3	¿La organización determina los riesgos, oportunidades, aspectos internos y externos (positivos y negativos) y los requisitos de las partes interesadas para asegurar que el Sistema de Gestión de Calidad aumente los efectos deseados?		x		Mapa de riesgos
6.2	OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS				
6.2.1	OBJETIVOS DE CALIDAD				
4	¿La organización establece objetivos de la calidad para las funciones, niveles y procesos necesarios para el Sistema de gestión de Calidad?	x			
5	¿Los objetivos de la calidad son coherentes con la política de calidad?	x			
6	¿Los objetivos de calidad son medibles?	x			
7	¿Los objetivos de calidad consideran todos los requisitos aplicables?	x			
8	¿Los objetivos de la calidad son pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente?		x		Ajustar a los nuevos servicios.
6.2.2	PLANIFICACION DE LOS OBJETIVOS				
9	¿La organización dispone de "que se va hacer", para lograr los objetivos de la calidad?	x			
10	¿La organización dispone de "que recursos se necesitan", para lograr los objetivos de calidad?	x			
11	¿La organización designa a los responsables para lograr los objetivos de Sistema de gestión de Calidad?	x			
12	¿La organización tiene determinado "cuando se terminaran los objetivos" (plazo)?		x		Determinar la periodicidad la consolidación de los objetivos.
13	¿La organización tiene determinado "como se evaluarán los resultados de los objetivos de calidad"?		x		

6.3		PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS			
14	¿Los cambios al Sistema de Gestión de Calidad se desarrollan de manera planificada?		x		
15	¿La organización considera, para la planificación de los cambios, el propósito de estos y sus consecuencias potenciales?		x		
16	¿La organización considera la integridad del Sistema de Gestión de Calidad antes de realizar un cambio al mismo?		x		
17	¿La organización antes de realizar un cambio considera la disponibilidad de los recursos?		x		
18	¿La organización considera antes de realizar un cambio la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades?		x		No hay evidencias
SUBTOTAL		7	11	0	
TOTAL		39	61	0	
7. APOYO					
7.1		RECURSOS			
7.1.1		GENERALIDADES			
1	¿La organización determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad?		x		La empresa no ha implementado el Sistema de Gestión de Calidad.
2	¿La organización considera las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes antes de proporcionar estos?		x		
3	¿La organización determina y considera que se necesita obtener de los proveedores externos?	x			
7.1.2		PERSONAS			
4	¿La organización determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz de su Sistema de Gestión de Calidad, para la operación y control de los procesos?	x			
7.1.3		INFRAESTRUCTURA			
5	¿La organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y para lograr		x		Se modificó la infraestructura.

	la conformidad de los productos y servicios?				
7.1.4	AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS				
6	¿La organización determina, proporciona y mantiene un ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?	x			Cada trabajador cuenta con su área de trabajo para realizar las labores.
7.1.5	RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION				
7.1.5.1	GENERALIDADES				
7	¿La organización determina y proporciona los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realiza seguimiento y medición de los procesos, productos y servicios?		x		No se evidencia dichos suministros
8	¿La organización se asegura que los recursos proporcionados son apropiados para el tipo de seguimiento y medición realizados?		x		
9	¿La organización se asegura que los recursos se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua?		x		
10	¿La organización conserva la información documentada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son los idóneos?		x		
7.1.5.2	TRAZABILIDAD DE LA MEDICIONES				
11	¿La organización calibra o verifica a intervalos planificados (o ambas) antes de su utilización, los equipos de medición?			x	Los equipos de medición no aplican para la organización.
12	¿Los equipos de medición son calibrados o verificados contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales?			x	
13	Cuando no existan tales patrones ¿Se conserva como información documentada, la base utilizada para la calibración o verificación?			x	
14	¿Los equipos de medición se identifican para determinar su estado?			x	
15	¿La organización valida los resultados entregados por el equipo cuando no está calibrado?			x	
16	Cuando la organización se percata que la medición fue realizada por un equipo no apto ¿Toma las medidas necesarias			x	

	para asegurar la fiabilidad de la información entregada?				
7.1.6	CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN				
17	¿La organización determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y la conformidad de productos y servicios?	x			
18	¿La organización mantiene y pone a disposición estos conocimientos en la medida que sea necesario?	x			
19	La organización, cuando llegan nuevas necesidades, tendencias o conocimientos ¿Determinan como adquirir o acceder a estos nuevos conocimientos adicionales necesarios y las actualizaciones requeridas?	x			
7.2	COMPETENCIA				
20	¿La organización determina la competencia necesaria de las personas bajo su control, que realizan trabajos que afectan el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad?	x			
21	¿La organización se asegura que estas personas sean competentes en educación, formación y experiencia apropiada?	x			
22	Cuando sea aplicable ¿La organización toma acciones para adquirir la competencia necesaria?	x			capacitaciones
23	¿La organización conserva la información documentada apropiada como evidencia de la competencia?		x		
7.3	TOMA DE CONCIENCIA				
24	¿La organización se asegura que las personas que realizan trabajos que afectan el desempeño y eficiencia tomen, conciencia de los objetivos de la calidad?		x		
25	¿La organización se asegura que las personas que realizan trabajos que afectan el desempeño y eficiencia tomen, conciencia de los objetivos de la calidad?		x		
7.4	COMUNICACIÓN				
26	¿La organización determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad?		x		
7.5	INFORMACION DOCUMENTADA				

7.5.1		GENERALIDADES			
27	¿El Sistema de Gestión de Calidad de la organización incluye toda la información documentada solicitada por esta norma?		x		No está actualizado
28	¿El Sistema de Gestión de Calidad de la organización incluye la información documentada que está determinada como necesaria para la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad?	x			
7.5.2		CREACION Y ACTUALIZACION			
29	¿La organización al crear y actualizar la información documentada se asegura que esta esté identificada y con descripción (título, fecha, autor y número de referencia)?		x		desactualizada
30	¿La organización al crear y actualizar la información documentada se asegura del formato de esta (idioma, versión del software, gráficas y tipo de soporte)?		x		
7.5.3		CONTROL DE LA INFORMACION DOCUMENTADA			
7.5.3.1		INFOMACION DOCUMENTADA			
31	¿La organización controla la información documentada?		x		
32	¿La organización se asegura que la información documentada está disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se requiera?	x			
33	¿La organización se asegura que la información documentada este protegida adecuadamente?	x			
7.5.3.2		ACTIVIDADES A REALIZAR PARA EL CONTROL DE LA INFORMACION DOCUMENTADA?			
34	¿La organización distribuye, da acceso, dispone de forma y uso de recuperación para la aplicación de la información documentada?		x		Cuentan con un servidor que almacena cierta información.
35	¿La organización identifica y controla la información documentada de origen externo?	x			
36	¿La organización protege contra modificaciones no intencionadas la información documentada?	x			
SUBTOTAL		14	16	6	
TOTAL (%)		39	44	17	
8. OPERACIÓN					
8.1		PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL			

1	¿La organización planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos de provisión de productos y servicios para implementar la "planificación de Sistema de Gestión de Calidad"?		x		
2	¿La organización planifica, implementa y controla los requisitos para los productos y servicios?	x			
3	¿La organización planifica, implementa y controla el establecimiento de los criterios para todos los procesos dentro de Sistema de Gestión de Calidad?		x		Los procesos y procedimientos cuentan con algunos requisitos a tener en cuenta para su ejecución.
4	¿La organización planifica, implementa y controla el establecimiento de criterios para la aceptación de productos y servicios?		x		
5	¿La organización planifica, implementa y controla el establecimiento de criterio para la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de productos y servicios?	x			
6	¿La organización planifica, implementa y controla el establecimiento de criterios para el control de los procesos?		x		
7	¿La organización, planifica, implementa y controla el establecimiento de los criterios para la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada para tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado?		x		La empresa determina algunos criterios y conserva parte de la información documentada de los mismos.
8	¿La organización, planifica, implementa y controla el establecimiento de criterios para la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada para demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos?		x		
9	¿La organización controla los cambios planificados y revisa las consecuencias de sus cambios no previstos, tomando acciones para evitar cualquier efecto adverso?		x		
10	¿La organización se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados?			x	
8.2	REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS				

8.2.1		COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE			
11	¿La organización incluye, en la comunicación con los clientes, el proporcionar información relativa a los productos o servicios?	x			
12	¿La organización incluye, en la comunicación con los clientes, el tratar las consultas, los contratos o pedidos, incluyendo cambios?	x			
13	¿La organización incluye, en la comunicación con los clientes, el obtener la retroalimentación de los clientes, relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes?	x			
14	¿La organización incluye, en la comunicación con los clientes, el manipular o controlar la propiedad del cliente?	x			
15	¿La organización incluye, en la comunicación con los clientes, el establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente?	x			
8.2.2		DETERMINACION DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS			
16	¿La organización determina los requisitos para los productos y servicios que se van a entregar a los clientes?	x			El vendedor le informa al asociado acerca de los requisitos de los servicios que serán suministrados.
17	¿La organización se asegura de determinar cualquier requisito legal y reglamentario aplicable?	x			
18	¿La organización se asegura que pueda cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece?	x			
8.2.3		REVISION DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS			
8.2.3.1		CAPACIDAD DE CUMPLIR LOS REQUISITOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS			
19	¿La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos al cliente?	x			
20	¿La organización lleva a cabo una revisión de los requisitos antes de comprometerse a suministrar los productos y servicios?	x			
21	¿La organización se asegura de revisar los requisitos no especificados por el cliente, pero necesarios para el uso	x			

	especificado o previsto, cuando sea conocido?				
22	¿La organización se asegura de revisar los requisitos especificados por la misma (propios de la organización)?	x			
23	¿La organización se asegura de revisar los requisitos legales y reglamentos aplicables a los productos y servicios?	x			
24	¿La organización se asegura de revisar las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente?	x			
25	¿La organización se asegura que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos?	x			
26	¿La organización se asegura de confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos?	x			La empresa confirma los requisitos del servicio solicitado antes de aceptarlo.
8.2.3.2	CONSERVACION DE LA INFORMACION DOCUMENTADA				
27	¿La organización conserva la información documentada relativa a los resultados de la revisión?		x		
28	¿La organización conserva la información documentada relativa a cualquier requisito nuevo para los productos o servicios?		x		
8.2.4	CAMBIOS EN LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS				
29	¿La organización se asegura que, cuando se cambien los requisitos para los productos o servicios, la información documentada pertinente, sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados?		x		La empresa si notifica los cambios en los requisitos del servicio, pero no se evidencia la información documentada.
8.3	DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS				
8.3.1	GENERALIDADES				
30	¿La organización se asegura de establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo adecuado para asegurar la posterior provisión de productos y servicios?			x	
8.3.2	PLANIFICACION DEL DISEÑO Y DESARROLLO				
31	La organización para determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo ¿Considera la naturaleza,			x	

	duración y complejidad de las actividades del diseño y desarrollo?				
32	La organización, para determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo ¿Considera las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones diseño y desarrollo?			x	
33	La organización, para determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo ¿Considera las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo?			x	
34	La organización, para determinar la etapas y controles para el diseño y desarrollo ¿Considera las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso diseño y desarrollo			x	
35	La organización, para determinar la etapas y controles para el diseño y desarrollo ¿Considera las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo?			x	
36	La organización, para determinar la etapas y controles para el diseño y desarrollo ¿Considera la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso diseño y desarrollo?			x	
37	La organización, para determinar la etapas y controles para el diseño y desarrollo ¿Considera los requisitos para la posterior provisión de los productos y servicios?			x	
38	La organización, para determinar la etapas y controles para el diseño y desarrollo ¿Considera el nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas?			x	
39	La organización, para determinar la etapas y controles para el diseño y desarrollo ¿Considera la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo?			x	
8.3.3	ENTRADAS PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO				
40	¿La organización determina los requisitos esenciales para los tipos			x	

	específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar?				
41	¿La organización, para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar ¿Determina y considera los requisitos (funcionales y de desempeño)?			x	
42	¿La organización, para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar ¿Determina y considera la información proveniente de actividades previas del diseño y desarrollo similares?			x	
43	¿La organización, para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrolla ¿Determina y considera los requisitos legales y reglamentarios?			x	
44	¿La organización, para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrolla ¿Determina y considera las normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar?			x	
45	¿La organización, para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrolla ¿Determina y considera las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos o servicios?			x	
46	¿La organización se asegura que las entradas contradictorias del diseño y desarrollo deben resolverse?			x	
47	¿La organización conserva la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo ?			x	
8.3.4					
48	¿La organización controla el proceso de diseño y desarrollo?			x	
49	¿La organización define los resultados a obtener de los controles a realizar en el diseño y desarrollo?			x	
50	¿La organización realiza revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo conforme a los requisitos?			x	
51	¿La organización realiza actividades de verificación para asegurarse de que las			x	

	salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas?				
52	¿La organización realiza actividades de validación para asegurarse que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o su uso previsto?			x	
53	¿La organización toma acción sobre los problemas determinados durante las revisiones, verificaciones y validación?			x	
54	¿La organización conserva la información documentada de estas actividades?			x	
8.3.5	SALIDAS DEL DISEÑO Y DESARROLLO				
55	¿La organización se asegura que las salidas del diseño y desarrollo, cumplen con los requisitos de entrada, y que a su vez son adecuadas para los procesos posteriores, teniendo en cuenta las especificaciones de los productos y servicios esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta?			x	
8.3.6.	CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO				
56	¿La organización identifica, revisa y controla los cambios realizados a los productos y servicios, durante los procesos de diseño y desarrollo asegurándose de que no exista un impacto adverso en el cumplimiento de los requisitos?			x	
8.4	CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE				
8.4.1	GENERALIDADES				
57	¿La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente, son conformes a los requisitos que requiere la misma?	x			
58	¿La organización determina controles a procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando estos estén destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización?			x	No aplica

59	¿La organización determina controles a procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando estos sean proporcionados directamente al cliente por un proveedor externo que vaya de parte de la organización?			x	No aplica
60	¿La organización determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando un proceso, o una parte de un proceso, son suministrados por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización?			x	No aplica
61	¿La organización determina y aplica criterios de evaluación, selección, seguimiento al desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos?		x		La empresa no aplica evaluación y seguimiento del desempeño a los proveedores.
62	¿La organización conserva la información documentada de esta actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones?		x		
8.4.2	TIPO Y ALCANCE DEL CONTROL				
63	¿La organización se asegura que los procesos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conforme a los requisitos del cliente?		x		
64	¿La organización se asegura que los productos suministrados externamente permanecen dentro del control del Sistema de Gestión de Calidad?		x		
65	¿La organización define los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes?		x		
66	¿La organización tiene consideración del impacto potencial de los procesos y servicios suministrados externamente conforme a los requisitos del cliente, legales y reglamentarios aplicables?		x		La organización puede prestar el servicio hasta el punto que no se requiera de un servicio virtual, del uso de una plataforma virtual o de energía.
67	¿La organización tiene consideración de la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo?		x		

68	¿La organización determina la verificación u otras actividades necesarias para asegurarse que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos?		x		
8.4.3	INFORMACION PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS				
69	¿La organización se asegura de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo?	x			
70	¿La organización comunica a los proveedores externos los requisitos para los procesos, productos y servicios a proporcionar?	x			
71	¿La organización comunica a los proveedores externos los requisitos para la aprobación de los productos y servicios?	x			
72	¿La organización comunica a los proveedores externos los requisitos para la aprobación de los métodos, procesos y equipos?		x		
73	¿La organización comunica a los proveedores externos los requisitos para la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas?		x		
74	¿La organización comunica a los proveedores externos los requisitos para las interacciones con las organización?		x		
75	¿La organización comunica a los proveedores externos los requisitos para las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretenden llevar a cabo en las instalaciones del proveedor?		x		
8.5	PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO				
8.5.1	CONTROL DE LA PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO				
76	¿La organización desarrolla la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas?	x			
77	¿La organización dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar?	x			
78	¿La organización dispone de información documentada de los resultados que se deben alcanzar?	x			

79	¿La organización dispone de los recursos de seguimiento y medición adecuados bajo condiciones controladas?	x			
80	¿La organización dispone bajo condiciones controladas, la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplan los criterios de control de sus procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios?	x			
81	¿La organización dispone bajo condiciones, la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos?	x			
82	¿La organización dispone bajo condiciones controladas la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida?		x		
83	¿La organización dispone de condiciones controladas la implementación de acciones para prevenir los errores humanos?		x		
84	¿La organización implementa actividades de liberación, de entrega y posteriores a esta?	x			
8.5.2	IDENTIFICACION Y TRAZABILIDAD				
85	¿La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios?	x			
86	¿La organización identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición?	x			
87	¿La organización controla la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito?	x			
88	¿La organización conserva la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad?	x			
8.5.3.	PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS				
89	¿La organización cuida la propiedad perteneciente a los clientes o	x			

	proveedores externos, mientras este bajo el control de la misma?				
90	¿La organización identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos, suministrada para su utilización o incorporación dentro de producción?	x			
91	En caso de pérdida o deterioro o este inadecuada para su uso, la propiedad del cliente o proveedor externo ¿La organización informa de esto al cliente, o proveedor externo y conserva la información documentada sobre lo ocurrido?		x		La empresa se comunica con el proveedor en caso de fallas en los servicios, pero no conserva la información documentada.
8.5.4	PRESERVACION				
92	¿La organización preserva las salidas durante la producción y prestación del servicio, con el objetivo de asegurar la conformidad con los requisitos?	x			
8.5.5	ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA				
93	¿La organización cumple los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicio, tales como requisitos legales y reglamentos, consecuencias no deseadas asociadas a los productos y servicios?	x			
94	Al determinar el alcance de las actividades posteriores que se requiere ¿La organización considera cumplimiento de los requisitos del cliente, vida útil, uso y naturaleza prevista de los productos y servicios?	x			
8.5.6	CONTROL DE LOS CAMBIOS				
95	¿La organización revisa y controla los cambios pertinentes en la producción o prestación del servicio necesarios en el aseguramiento del cumplimiento de los requisitos?		x		
8.6	LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS				
96	¿La organización planificada las disposiciones correspondientes verificando que se cumplen los requisitos de los productos y servicios?	x			
8.7	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES				

8.7.1		IDENTIFICACION SALIDAS NO CONFORMES Y SU CONTROL			
97	¿La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada?		x		
98	¿La organización toma las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la No Conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios?		x		
99	¿La organización, ante una salida no conforme, trata su corrección?		x		Se toma en cuenta la sugerencia y/o reclamo del usuario, pero en algunos casos no se logra solución.
100	¿La organización, ante una salida no conforme, las separa, contiene, devuelve, o suspende la provisión de los productos o servicios?	x			
101	¿La organización, ante una salida no conforme, de aplicar, informa al cliente?		x		
102	¿La organización, ante una salida no conforme, obtiene la autorización para su aceptación bajo concesión?	x			
103	¿La organización verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes?		x		No se le dan seguimiento.
8.7.2		INFORMACION DOCUMENTADA			
104	¿La organización conserva información documentada que describe la no conformidad?	x			
105	¿La organización conserva información documentada que describe las acciones tomadas?	x			
106	¿La organización conserva información documentada que describe las concesiones obtenidas?		x		
107	¿La organización conserva información documentada que identifique la autoridad que decide la acción respecto a la no conformidad?		x		
SUBTOTAL		43	33	31	
TOTAL (%)		40	31	29	
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO					
9.1		SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION			
9.1.1		GENERALIDADES			

1	¿La organización determina que "necesita seguimiento y medición"?		x		No se evidencia la implementación del SGC
2	¿La organización determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación, necesarios para asegurar resultados validos?		x		
3	¿La organización determina cuando se debe llevar a cabo el seguimiento y medición?		x		
4	¿La organización determina cuando se debe analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición?		x		
5	¿La organización evalúa el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad?		x		
6	¿La organización conserva la información documentada apropiada como evidencia de los resultados?		x		
9.1.2	SATISFACCION DEL CLIENTE				
7	¿La organización realiza seguimiento a las percepciones de los clientes, del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas?		x		La cooperativa solo se comunica con los clientes para asuntos de cobranza.
8	¿La organización determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información?		x		
9.1.3	ANALISIS Y EVALUACION				
9	¿La organización analiza y evalúa los datos y la información apropiados, que surgen por el seguimiento y la medición?		x		
10	¿La organización del análisis son utilizados por la organización, para evaluar la conformidad de los productos y servicios?		x		
11	¿Los resultados del análisis son utilizados por la organización, para evaluar el grado de satisfacción de los clientes?		x		
12	¿Los resultados del análisis son utilizados por la organización, para evaluar el desempeño y la eficacia del S.G.C?		x		
13	¿Los resultados del análisis son utilizados por la organización, para evaluar si lo planificado se ha implementado de forma eficaz?		x		

14	¿Los resultados del análisis son utilizados por la organización, para evaluar la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades?		x		
15	¿Los resultados del análisis son utilizados por la organización, para evaluar el desempeño de los proveedores externos?		x		
16	¿Los resultados del análisis son utilizados para la organización, para evaluar la necesidad de mejorar en el Sistema de Gestión de Calidad?		x		
9.2	AUDITORIA INTERNA				
9.2.1	PLANIFICACION DE AUDITORIAS INTERNAS				
17	¿La organización planifica auditorías internas a intervalos modificados, para promocionar información acerca del Sistema de Gestión de Calidad?		x		La empresa no lleva acabo auditorías internas.
18	¿La organización planifica auditorías internas, con el objetivo de evaluar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad con los requisitos propios?		x		
19	¿La organización planifica auditorías internas, con el objetivo de evaluar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad con los requisitos de la norma ISO?		x		
20	¿La organización define los criterios de la auditoria y el alcance para cada auditoria?		x		
21	¿La auditoría selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías, para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoria?		x		
22	¿La organización realiza correcciones y toma acciones correctivas adecuadas, sin demora injustificada?		x		
23	¿La organización conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoria y de los resultados de las auditorias?		x		
9.3	REVISION POR LA DIRECCION				
9.3.1	GENERALIDADES				
24	¿La organización revisa el Sistema de Gestión de Calidad a intervalos "planificados", para asegurar de su conveniencia, adecuación, eficacia y		X		

	alimentación con la dirección estratégica de la organización?				
9.3.2	REVISION POR LA DIRECCION				
25	¿La organización incluye el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previa?		X		
26	¿La organización considera lo cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad?		X		
27	¿La organización considera la información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de gestión de Calidad?		X		
28	¿La organización considera las tendencias relativas a las satisfacciones del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes?		X		
29	¿La organización considera las tendencias relativas al grado en que se han logrado los objetivos de la calidad?		x		
30	¿La organización considera las tendencias relativas al desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios?		x		
31	¿La organización considera las tendencias relativas a las no conformidades y acciones correctivas?		x		
32	¿La organización considera las tendencias relativas a los resultados de seguimiento y medición?		x		
33	¿La organización considera las tendencias relativas a los resultados de las auditorías internas?		x		
34	¿La organización considera las tendencias relativas al desempeño de los proveedores externos?		x		
35	¿La organización considera la adecuación de los recursos?		x		
36	¿La organización considera la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades?		x		
37	¿La organización considera las oportunidades de mejora?		x		
9.3.3	SALIDAS DE LA REVISION POR LA DIRECCION				
38	¿La organización emite decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora?		x		

39	¿La organización emite decisiones y acciones relacionadas con cualquier necesidad de cambio en el Sistema de Gestión de Calidad?		x		
40	¿La organización emite decisiones y acciones relacionadas con las necesidades de recursos?		x		
41	¿La organización conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección?		x		
SUBTOTAL		0	41	0	
TOTAL (%)		0	100	0	
10. MEJORA					
10.1	GENERALIDADES				
1	¿La organización determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente?		x		
2	¿La oportunidad de mejora incluyen las mejoras de productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras?		x		
3	¿Las oportunidades de mejora incluyen corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados?		x		
4	¿Las oportunidades de mejora incluyen mejorar el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad?		x		
10.2	NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA				
10.2.1	OCURRENCIA DE UNA NO CONFORMIDAD				
5	¿La organización, ante la ocurrencia de una no conformidad, incluidas quejas, reacciona ante la no conformidad?	x			
6	¿La organización, ante la ocurrencia de una no conformidad, incluidas quejas, toma acciones para controlar esta y corregirla?		x		
7	¿La organización, ante una ocurrencia de una no conformidad, incluidas quejas, hace frente a las consecuencias?		x		

8	¿La organización, ante la ocurrencia de una no conformidad, incluidas quejas, evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte?		x		
9	¿La organización, ante la ocurrencia de una no conformidad, incluidas quejas, implementa cualquier acción necesaria?		x		
10	¿La organización, ante la ocurrencia de una no conformidad, incluidas quejas, revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada?		x		
11	¿La organización, ante la ocurrencia de una no conformidad, incluidas quejas, si fuese necesario, actualiza los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación?		x		
12	¿La organización, ante la ocurrencia de una no conformidad, incluidas quejas, si fuese necesario, hace cambios al Sistema de Gestión de Calidad?		x		
13	¿La organización, se asegura que las acciones correctivas tomadas, son apropiadas a los efectos de la No Conformidades encontradas?		x		
10.2.2	INFORMACION DOCUMENTADA				
14	¿La organización, conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente?		x		La organización conserva la información documentada como evidencia, pero no la acción tomada.
15	¿La organización, conserva información documentada como evidencia de los resultados de cualquier acción correctiva?		x		
10.3	MEJORA CONTINUA				
16	¿La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad?		x		
17	¿¿La organización considera los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua?		x		
SUBTOTAL		1	16	0	
TOTAL (%)		6	94	0	

Anexo 2. Matriz DOFA

	COOPERATIVA MULTIACTIVA COOHEM		COO-GGE-DE-08
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Versión: 01
	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL		Fecha: 31/07/2023
	MATRIZ DOFA		
	FACTOR	AMENAZAS externa	OPORTUNIDADES externa
ANÁLISIS EXTERNO	Entorno legal	<p>Creación de nuevos impuestos que afecten las rentabilidad del objetivo misional de la cooperativa.</p> <p>Poco apoyo del gobierno al sector cooperativo de la región.</p> <p>Lentitud en los procesos en entes gubernamentales.</p>	<p>Ley 79 de 1988: El estado garantiza el libre desarrollo de cooperativismo mediante el estímulo, la protección y la vigilancia, sin perjuicio de la autonomía de las organizaciones cooperativas.</p> <p>Ley 454 de 1998: Crea la Superintendencia de la Economía Solidaria, el Fondo de Garantías para las Cooperativas Financieras y de Ahorro y Crédito, se dictan normas sobre la actividad financiera de las entidades de naturaleza cooperativa y se expiden otras disposiciones.</p>
	Entorno tecnológico	<p>Retrasos e interrupción de actividades debido al problemas de servicios sobre la conectividad del internet.</p> <p>La virtualidad a pesar de ser una excelente herramienta, si el público a quien va dirigido no tiene interés, se puede perder el esfuerzo realizado al compartir la información por medio de plataformas virtuales.</p> <p>Perdida de información por ataques tecnológicos a la red de la empresa y a los equipos de computo mediante virus, hackers, secuestro de información.</p>	<p>Desarrollo de Apps con bajos costos.</p> <p>Uso de energías alternativa.</p> <p>Buena localización de la cooperativa para su acceso.</p> <p>Promoción la culturay adopción de las tecnologías de información y las comunicaciones(TIC).</p>
	Entorno económico	<p>Tasas bajas en otras cooperativas y del sector bancario.</p> <p>Incapacidad de pago y endeudamiento a los clientes que le ofrecen el servicio.</p> <p>Tasas altas impuestas por la Supersolidaria.</p> <p>Incertidumbre por la crisis económica global.</p>	<p>Crecimiento del comercio, que influye en la recogida de cartera.</p> <p>Tasas de interes competitivas en el mercado.</p>
	Entorno social	<p>Orden Público: Presencia de grupos armados al margen de la Ley que pueden afectar a los trabajadores, instalaciones, protección del medio ambiente, rehabilitación ecológica; generando ausentismo laboral.</p>	<p>Se cuenta con el área de seguridad física en la empresa, la cual se encarga de garantizar las seguridad y la integridad del personal.</p> <p>Implemetar una buena estrategia social que proyecto una buena imagen a través de la interacción con la comunidad y entes gubernamentales.</p>
	Entorno político	<p>Incremento en las tasas de impuestos.</p> <p>Elecciones políticas de gobernadores y alcaldes que puedan afectar a la cooperativa.</p> <p>Nuevas leyes de financiamientos que reduzcan la posibilidad de acceder a los créditos de la cooperativa.</p>	<p>Realizar reuniones periódicas para mantener un ambiente cordial con las partes interesadas, los cuales generan un ambiente de confianza.</p>

	FACTOR	DEBILIDADES Interna	FORTALEZAS interna
ANÁLISIS INTERNO	Estrategia de la organización	Disminuir los controles de calidad para fomentar exclusivamente la prestación del servicio y un (falso) ahorro económico.	Mejorar la interacción entre los trabajadores de COOHEM a través de reuniones semanales.
	Estructura de la organización	No implementar la figura del coordinador de Sistema de Gestión de Calidad.	Implementar la figura del coordinador de Sistema de Gestión de Calidad.
	Valores de la organización	Incumplimiento (o desconocimiento) de los valores de la organización por parte de los trabajadores.	Respeto por el trabajador, reponsabilidad social y técnica a través de valores establecidos dentro de la cooperativa.
	Recursos humanos	Falta de conocimientos básicos en HSE, calidad y Políticas asociados a un sistema integrado. No cuentan con el personal necesario a nivel interno. Falta integrar nuevos puestos de trabajo.	Cuentan con empleados capacitados para la prestación de los servicios. Cuentan con un buen manejo, trato y beneficios al trabajador.
	Tecnología	Desconocimiento en el manejo de nuevas herramientas tecnológicas	Suministro de nuevas herramientas, instalaciones y equipos
	Económicos	Demoras en el área de caja. Desafiliación de asociados de la cooperativa por desmejoras en los incentivos de bienestar social.	Compromiso económico por parte de la gerencia para cubrir los recursos en temas de calidad que evite reprocesos y aumentos de costos.
	Desempeño de la organización	Deficiencia en la medición de indicadores de desempeño con el fin de buscar mejoras en los procesos.	Hay puertas abiertas con la Dirección para identificar las mejoras de los procesos y compartir las lecciones aprendidas. Capacidad de trabajar en equipo
	Capacidad de la organización	No cuenta con un sistema de gestión integral que se encuentra en constante revisión y ajuste (mejora continua) mediante auditorías internas y externas.	Se ejecutó la propuesta de actualización del Sistema de Gestión de Calidad para su respectiva implementación.
	Comunicación interna y externa	Retrasos en la comunicación formal con el asociado por uso de plataformas virtuales.	Canales de comunicación consolidados e implementados, lo cual involucre comunicación interna, proveedores, comunidad y otras partes interesadas, buscando siempre la satisfacción.
	Condiciones de trabajo	Exposición a accidentes/incidentes que se manifestarían en ausentismo laboral, sanciones, paralizaciones, reprocesos, etc.	Medidas de control maduras que evalúan las condiciones de trabajo establecidas. Personal motivado a realizar sus tareas con criterio de calidad
	Marketing	Falta del área de marketing con personal especializado en el tema.	Manejan grupos de difusión de información de la cooperativa a sus asociados. Cuentan con una página web.