



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

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previo a la obtención del título de:

**INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.**

**TEMA:**

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA., MATRIZ SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAXI.

**AUTORA:**

GLADYS HERLINDA MATZA MORETA

**RIOBAMBA-ECUADOR**

**2015**

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de investigación sobre el tema “ DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA., MATRIZ SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAXI.” Previa a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A. ha sido desarrollado en su totalidad por la señorita Gladys Herlinda Matza Moreta, quien ha cumplido con las normas específicas de investigación científica y una vez analizado su contenido se autoriza su presentación.

.....  
Ing. Fernando Patricio Esparza Mosquera

**DIRECTOR DE TRIBUNAL**

.....  
Ing. Andrea del Pilar Ramírez Casco

**MIEMBRO DE TRIBUNAL**

## **CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD**

Yo, Gladys Herlinda Matza Moreta, estudiante de la Escuela Superior Politécnica del Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas, especialmente a la Escuela de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría y en reconocimiento a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Integración Solidaria” Ltda., que fue el patrocinador y auspiciante al brindarme el soporte técnico para el desarrollo del presente trabajo por propia voluntad declaro que la presente trabajo es auténtica y original soy responsable de las ideas expuestas y de los derechos de autoría en el tema titulado como “ DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA., MATRIZ SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAXI.” a favor de las mencionadas instituciones.

Riobamba, Agosto 2015

Gladys Herlinda Matza Moreta

C.I.180481340-8

**AUTORA**

## **DEDICATORIA**

### **A Dios**

Por permitirme existir, bendecirme y permitirme llegar hasta esta instancia y darme fortaleza para seguir adelante en mi vida de llegar a cumplir una de mis metas brindándome siempre la fuerza necesaria para seguir siempre adelante y haber puesto en mi camino a todas aquellas personas que supieron apoyarme cada día con todo lo que pudieron darme hasta el día de hoy,

### **A mi Madre**

María porque es el ser que ha guiado mi vida, con amor, dedicación, y sobre todo con el apoyo que todo ser humano necesita para saber que una caída no es derrota.

### **A mi Padre**

Ángel que ha sido el ejemplo de lucha y entrega para los seres que ama y por enseñarme a que no existe reto que no se puede vencer si se tiene a Dios en la mente y en el corazón.

### **A mis herman@s**

Elsa, Miriam, Nicol y Oscar quienes que me han apoyado durante el logro de este sueño con la cual planeamos el mejor futuro para mis padres y estar siempre a mi lado

### **A mis sobrinos**

Jefferson, Jhoan y Brayner por sus palabras de cariño ternura me han dando fuerzas para seguir y ser un ejemplo para mis pequeños los quiero mucho.

### **A mi Esposo**

Luis por llegar a mi vida y empezar juntos a construir un camino que nos permita estar siempre unidos y felices brindarme su amistad, protección y ternura y apoyo incondicional y ser mi gran amor.

Por todo esto mi esfuerzo es para ustedes. Espero no defraudarlos

**¡Gracias a todos por ayudarme a lograrlo!**

## **AGRADECIMIENTO**

### **A Dios y a mis Padres**

Por darme la vida y ser la razón para seguir adelante.

### **A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo**

Por su sólida formación y en especial a la Escuela de Contabilidad y Auditoría, por haberme abierto sus puertas y brindarme la oportunidad de pertenecer a tan prestigiosa institución formándome profesionalmente y haber puesto a nuestra disposición a unos excelentes profesionales con conocimientos éticos y morales y técnicos de quienes fueron más que un maestro en el aula un amigo.

### **A mi Director de Tesis**

Ing. Fernando Esparza Mosquera y la Ing. Andrea del Pilar Ramírez Casco, por la paciencia al revisar constantemente el trabajo de investigación y por tan valiosas sugerencias.

### **A todos los Docentes**

Que en el transcurso de los semestres fueron las personas que me instruyeron a través de sus conocimientos y experiencias.

### **A la Cooperativa de Ahorro y Crédito**

“Integración Solidaria” Ltda., por permitirme el desarrollo del trabajo de titulación, en especial al Ing. Carlos Pandi por todo su apoyo brindado y su colaboración en el levantamiento de información.

### **A todos mis amigos, compañeros y familia**

Que de una u otra manera estuvieron involucrados durante todo el trayecto de mi carrera y la ejecución de este trabajo y apoyarme a pesar de la distancia al estar pendiente de mí y saber que nuestra amistad nunca terminara.

**¡El esfuerzo y la dedicación conllevan al éxito!**

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación es un diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008, para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., Matriz Salcedo Provincia de Cotopaxi que apoyará en la estandarización homologación de los procesos internos en especial en el área de créditos.

Para el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad se utilizó la Norma ISO 9001:2008 que son documentos internacionales, genéricos que detalla toda la documentación como son la política, objetivos, procedimientos, planes, guías, normas, instructivos de trabajo y registros que son aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado ya que establecen estándares para todas las empresas que deseen usarlo y sobre todo marcará un punto de partida para la ejecución del Manual de Calidad hecho que con llevará a mejorar la competitividad y permanencia en el mercado.

La investigación desarrollada será una herramienta de vital importancia para la cooperativa, servirá, facilitará la planificación, organización, dirección y monitoreo, para determinar el camino adecuado para la consecución de los objetivos estratégicos planteados a corto, mediano y largo plazo ya que permite que sus procesos se lleven a cabo de una manera organizada y controlada, haciéndolos más operativos y efectivos, coadyuvando a un mayor desarrollo organizacional e institucional al realizar proceso internos y externos adecuados que permitan incrementar la rentabilidad al tener clientes y socios satisfechos totalmente en sus requerimientos y dispondrán de una mejor atención, servicios, ambiente agradable y satisfacción por los beneficios percibidos.

**Palabras Claves:** Sistema de Gestión de Calidad, Normas ISO 9001:2008

Ing. Fernando Patricio Esparza Mosquera  
**DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

## **ABSTRACT**

This research is the design of a quality management system based on ISO 9001:2008 for the credit union Integración Solidaria Ltda., Salcedo matrix in the province of Cotopaxi that will support the standardization and approval of internal processes especially in the credit area.

To develop the Quality Management System was used ISO 9001:2008 standard that are international and generic documents that detail documentation such as policies, objectives, procedures, plans, guidelines, standards, work instructions and records that are applicable to all organizations no matter their type, size and product provided since they establish standards for all companies that want to use it and mainly it will define a starting point for the implementation of the Quality Manual will improve the competitiveness and permanence on the market.

The research carried out will be a vital tool for the cooperative, it will serve, facilitate the planning, organizing, directing and monitoring to determine the appropriate way to achieve the strategic objectives in the short, medium and long term, as it will allow that its processes are made in an organized and controlled manner, making them more operational and effective, contributing to greater organizational and institutional progress to make internal and external processes to increase profitability to have satisfied customers and partners in their development requirements and offer the best attention, services, pleasant atmosphere and satisfaction with the perceived benefits.

**Key Words:** Quality Management System, ISO 9001:2008 standard

## TABLA DE CONTENIDO

Portada: .....	I
Certificación del Tribunal .....	ii
Certificado de Responsabilidad .....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vi
Índice de tablas .....	xiii
Índice de anexos.....	xiii
Introducción .....	1
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....</b>	<b>3</b>
<b>1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>3</b>
1.1.1 Formulación del Problema.....	3
1.1.2. Delimitación del Problema .....	4
1.1.2.1 Delimitación de Contenido .....	4
1.1.2.2 Delimitación Poblacional.....	4
1.1.2.3 Delimitación Espacial.....	4
1.1.2.4 Delimitación Temporal.....	4
1.2 JUSTIFICACIÓN .....	4
1.2.1 Justificación Teórica .....	5
1.2.2 Justificación Metodológica .....	5
1.2.3 Justificación Práctica .....	6
1.2.4 Justificación Académica .....	6
1.3 OBJETIVOS .....	6
1.3.1 Objetivo General.....	6
1.3.2. Objetivos Específicos .....	6
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>8</b>
<b>2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....</b>	<b>8</b>
2.1.1 Identificación de la Cooperativa .....	8
2.1.2 Reseña Histórica .....	8
2.1.3 Misión .....	9
2.1.4 Visión.....	10
2.1.5 Valores de la Institución .....	10
2.1.6. Principios Institucionales.....	10
2.1.7 Logotipo.....	10

2.1.8 Filosofía .....	11
2.1.9 Objetivo General.....	11
2.1.10. Objetivos Específicos: .....	11
2.1.11 Productos y Servicios.....	12
2.1.12.1 Seguro Exequial .....	12
2.1.12.2 Responsabilidad .....	14
2.1.13 Organigrama Estructural y Funcional .....	14
2.1.14 Detalle de Socios .....	16
2.1.15 Matriz FODA .....	16
2.1.16 Oficina y Agencias.....	18
2.2. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	21
2.2.1 Calidad.....	21
2.2.1.1 Evolución de la Calidad.....	23
2.2.1.2 Objetivo de la Calidad .....	24
2.2.1.3 Algunas características de la Calidad .....	26
2.2.1.4 Políticas de Calidad .....	26
2.2.1.5 Factores que deben contener las políticas de calidad.....	27
2.2.1.6 Factores relacionados con la calidad .....	28
2.2.1.7 Componentes de la Calidad .....	28
2.2.1.8 Decalogo de la Calidad .....	29
2.2.2 ORIENTACIÓN DE LOS PROFESIONALES DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD .	33
2.2.2.1 Gestión de Calidad.....	34
2.2.2.2 Los ocho principios de gestión de la calidad .....	35
2.2.3 QUE ES UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	37
2.2.3.1 Enfoque de Sistemas de Gestión de la Calidad.....	37
2.2.3.2 Antecedentes del Sistema de Gestión de la Calidad.....	38
2.2.3.3 Los elementos de un Sistema de Gestión de la Calidad .....	39
2.2.3.4 Requisitos del Sistema de gestión de calidad .....	40
2.2.3.5 Beneficios del Sistema de Gestión de calidad .....	41
2.2.3.6 Ventajas y Riesgos de un Sistema de Gestion de la Calidad .....	42
2.2.3.7 Certificación de los Sistemas de Gestion de Calidad .....	45
2.2.3.8 Los 14 puntos de Deming .....	46
2.2.3.9 Los Indicadores en un Sistema de Gestión de Calidad.....	49
2.2.3.10 Papel de la alta Dirección dentro del Sistema de Gestión de la Calidad .....	51
2.2.3.11 Documentación .....	52
2.2.4 La Familia ISO.....	53
2.2.4.1 Un acercamiento a la ISO 9001:2008 .....	54

2.2.4.2	Conceptualización de la Norma ISO 9000.....	55
2.2.4.3	Normas ISO 9001:2008 .....	60
2.2.4.4	Requerimientos Basados en la ISO 9001:2008.....	61
2.2.4.5	Certificación según ISO 9001 .....	62
2.2.4.6	¿Por que obtener la Certificación ISO? .....	63
2.2.4.7	¿Cuál es el objetivo de ISO 9001:2008?.....	63
2.2.4.8	¿Cuáles son los beneficios para las empresas de obtener la certificación ISO 9001:2008?.....	64
2.2.4.9	¿Cómo impacta la ISO 9001:2008 a los empleados? .....	66
	<b>CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>68</b>
3.1	<b>HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER .....</b>	<b>68</b>
3.1.1.	Hipótesis general.....	68
3.1.2	Hipótesis específicas.....	68
3.2	<b>VARIABLES .....</b>	<b>68</b>
3.2.1	Variable Independiente .....	68
3.2.2	Variable Dependiente .....	68
3.3	<b>MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>68</b>
3.3.1	Investigación de Campo.....	69
3.3.2	Investigación Bibliográfica – Documental .....	69
3.4	<b>TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>69</b>
3.4.1	Investigación Descriptiva. ....	69
3.4.2	Población y Muestra .....	70
3.4.3	Muestra .....	72
3.5	<b>MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....</b>	<b>72</b>
3.5.1	Métodos de investigación .....	72
3.6	<b>TÉCNICAS .....</b>	<b>74</b>
	<b>CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....</b>	<b>75</b>
4.1.	<b>TÍTULO .....</b>	<b>75</b>
4.2.	<b>OBJETIVOS .....</b>	<b>75</b>
4.2.1.	Objetivo general.....	75
4.2.2.	Objetivos específicos .....	75
1.	Objetivo .....	78
2.	Alcance .....	78
3.1	<b>PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA .....</b>	<b>78</b>
3.2	Misión .....	79
3.3	Visión.....	80
3.4	<b>DECLARACIÓN DE LA EMPRESA.....</b>	<b>80</b>

4. Conceptos y Definiciones .....	80
5. Interacción De Procesos.....	81
6. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....	81
6.1 Requisitos Generales.....	81
6.2. Requisitos de la documentación .....	81
6.2.1. Generalidades.....	81
6.2.2. Manual de la Calidad .....	81
6.2.3. Control de los Documentos.....	81
6.2.4. Control de los registros .....	82
7. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN .....	85
7.1 Compromiso de la Dirección .....	85
7.2. Enfoque al Cliente .....	85
7.4 Planificación .....	85
7.4.1. Objetivos de la calidad.....	85
7.4.2. Planificación del sistema de gestión de la calidad .....	86
7.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación .....	86
7.5.1. Responsabilidad y autoridad.....	86
7.5.2. Representante de la dirección .....	89
7.6. Revisión por la dirección .....	91
7.6.1. Generalidades.....	91
7.6.2. Información de entrada para la revisión .....	91
7.6.3. Resultados de la revisión .....	91
8. GESTIÓN DE LOS RECURSOS .....	94
8.1. Provisión de recursos .....	94
8.2. Recursos Humanos .....	94
8.2.1. Generalidades.....	94
8.2.2. Competencia, formación y toma de conciencia .....	102
8.3. Infraestructura.....	109
8.4. Ambiente de trabajo.....	117
9.1. Planificación de la realización del servicio.....	117
9.2 Procesos relacionados con el cliente.....	117
9.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el servicio .....	117
9.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el servicio.....	118
9.3. Diseño y desarrollo .....	153
9.4 Compras .....	153
9.4.1. Proceso de compras .....	153
9.4.2. Información de las compras .....	153

9.4.3. Verificación de los productos comprados.....	153
9.5. Prestación del servicio .....	153
9.5.1. Control de la prestación del servicio.....	153
9.5.2. Validación de los procesos de prestación del servicio.....	165
9.5.3. Identificación y trazabilidad .....	165
9.5.4. Propiedad del cliente.....	165
9.5.5. Preservación del producto.....	165
9.6. Control de los equipos de seguimiento y de medición .....	165
10. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA .....	166
10.1. Generalidades.....	166
10.2. Seguimiento y Medición.....	166
10.2.1. Satisfacción del Cliente .....	166
10.2.2. Auditoría interna .....	166
10.2.3. Seguimiento y medición de los procesos .....	171
10.2.4. Seguimiento y medición del servicio.....	171
10.3. Control del servicio no conforme .....	171
10.4. Análisis de datos .....	179
10.5. Mejora.....	179
10.5.1. Mejora continua .....	179
10.5.2. Acción correctiva.....	179
10.5.3. Acción preventiva .....	179
4.3. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER .....	183
4.3.1. Tabla de contingencia: .....	183
4.3.2. Formulación de hipótesis .....	185
4.3.2.1. Hipótesis nula .....	185
4.3.2.2. Hipótesis del trabajo .....	186
4.3.3. Nivel de significatividad de las frecuencias .....	186
CONCLUSIONES .....	190
RECOMENDACIONES.....	192
BIBLIOGRAFÍA .....	194
LINKOGRAFÍA .....	196

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Tipos de productos y servicios .....	10
Tabla 2: Detalle de los socios .....	14
Tabla 3: Matriz FODA.....	15
Tabla 4: Orientación de los profesionales de la Gestión de la Calidad .....	31
Tabla 5: Nomina de Empleados.....	69
Tabla 6: Población y Muestra .....	70
Tabla 7: Tabla del Chi cuadrado.....	183
Tabla 8: Preguntas de Verificación de Hipótesis.....	184
Tabla 9: Valoración de Respuestas.....	184
Tabla 10: Resumen de frecuencias observadas.....	185
Tabla 11: Frecuencias esperadas.....	185
Tabla 12: Tabla de cálculo del Chi cuadrado .....	187

## INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Logotipo .....	9
Gráfico 2: Organigrama Estructural y Funcional .....	13
Gráfico 3: Oficina Matriz Salcedo.....	16
Gráfico 4: Agencia Ambato .....	17
Gráfico 5: Agencia Pillaro .....	17
Gráfico 6: Agencia Riobamba .....	18
Gráfico 7: Situación Geográfica .....	18
Gráfico 8: Evolución de la Calidad.....	22
Gráfico 9: Factores relacionados con la Calidad .....	26
Gráfico 10: Componentes de la Calidad .....	27
Gráfico 11: Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad .....	39
Gráfico 12: Acercamiento de la ISO 9001:2008 .....	53

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Ruc de la COAC .....	198
Anexo 2: Requisitos para créditos .....	201
Anexo 3: Central de riesgos .....	202
Anexo 4: Afiches de Microcréditos .....	204
Anexo 5: Afiches de Inversiones .....	205
Anexo 6: Afiche.....	206
Anexo 7: COAC Controlado por .....	207
Anexo 8: Solicitud de Créditos .....	208
Anexo 9: Formulario de inspección.....	210
Anexo 10: Notificaciones .....	212
Anexo 11: Tabulacion de Encuestas .....	213

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación se ha desarrollado básicamente con el principal objetivo de realizar el diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., matriz salcedo, provincia de Cotopaxi.

En el año 2009 un grupo de personas conocedoras del mundo cooperativista que se encuentran vinculadas a varias instituciones del sector, se agrupan con la finalidad de aportar con sus conocimientos y emprender en una institución propia que tenga como objetivo principal el porvenir de sus familias y consecuentemente el servicio a la comunidad, es así que nace la cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda. se encuentra legalmente establecida y aprobada mediante Acuerdo del Ministerio de Bienestar Social N° 014-09 con fecha 05 de Junio del 2009, paulatinamente ha ido incrementando su cartera de clientes, motivo por el cual se debe buscar alternativas para mejorar sus procesos y ser competitiva en el mercado ofertando servicios de calidad siendo su actividad principal la captación de recursos económicos mediante el ahorro y la inversión a plazo fijo y la colocación de capitales por medio del crédito de una manera ágil, eficiente y oportuna.

El presente trabajo se desarrolla en cuatro capítulos con temas que abarcan los componentes de un Sistema de Gestión de la Calidad para que sirva de guía a la alta dirección, los Directivos, socios y terceras partes interesadas a continuación se realiza un breve comentario sobre los mismos.

En el primer capítulo se plantea el problema existente dentro de la cooperativa en contexto determinando las causas que originan las falencias en la cooperativa. Seguidamente se justifica la investigación y se plantea los objetivos de la misma los cuales ayudarán a obtener los resultados esperados.

En el segundo capítulo se determinan los antecedentes que dan lugar a la investigación a su vez se fundamenta tanto filosóficamente como legalmente para sustentar la misma posteriormente se categoriza el problema objeto de estudio y se procede a establecerlo teóricamente para tener conocimientos técnicos de cada una de las categorizaciones,

mediante este conocimiento adquirido poder establecer una hipótesis y plantear las variables pertinentes para el seguimiento de la investigación.

En el tercer capítulo se establece el enfoque, la modalidad y el tipo de investigación para la obtención de la información necesaria para realizar un estudio más cercano a la realidad se procede a tomar una muestra del total de la población además en este capítulo podemos encontrar la operacionalización de las variables en la misma que se determina las categorías y las técnicas de recolección de información, de igual forma se detalla la manera en que serán tabulados los datos obtenidos.

En el capítulo cuarto se detalla la propuesta, cuyo objetivo es el diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad, bajo estándares de la Norma ISO 9001:2008, para incrementar el nivel de satisfacción de los clientes a través de un manual de calidad el cual se realiza cumpliendo los requerimientos establecidos por la normativa sin dejar de lado que por ser una organización que presta servicios existan algunas exclusiones las cuales se especifican oportunamente de igual forma se establecen los procedimientos de estándares de calidad con sus respectivos registros y documentos de referencia que ayudan a trabajar bajo parámetros estandarizados enfocados en la mejora continua de los procesos todo esto orientado a la satisfacción de los clientes además se encausan los datos obtenidos a las personas involucradas en el movimiento de la cooperativa los mismos que fueron recolectados y procesados a través de técnicas como la observación, la encuesta, indagación y entrevista, previo al análisis e interpretación correspondiente. Con los resultados obtenidos de la tabulación se procede a aplicar el estadígrafo Chi cuadrado para verificar la hipótesis lo que dio lugar al rechazo de la hipótesis nula indicando que si existe relación entre las dos variables del objeto de estudio y es factible seguir con la investigación ya que si se brindará solución al problema suscitado en la cooperativa.

En el capítulo quinto, se describen las conclusiones a las que se llegó mediante esta investigación, que son de vital importancia para que en la cooperativa diseñe un Sistema de Gestión de la Calidad el que permitirá que las actividades se desarrollen bajo parámetros establecidos por la Norma ISO 9001:2008, que tiene como objetivo primordial alcanzar la satisfacción de los clientes y de esta manera solucionar el problema de satisfacción en la cooperativa de Ahorro y Crédito.

# **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., al ser una institución financiera regulada por un ente de control llamado Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), se encuentra en la obligación de implementar, homologar y estandarizar un sistema de gestión de calidad para así mejorar todos los procesos en las diferentes áreas.

La COAC carece de un sistema de gestión de calidad, ante esta situación es necesario y relevante que la institución implemente un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 para la permanencia en el mercado, crecimiento en el ámbito financiero además mejorara la fidelidad, confianza y rentabilidad de sus asociados,

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., se observa algunos problemas actualmente por no Implementar un Sistema de Gestión de Calidad, el medio ambiente y prevención de riesgos laborales que les permitan diferenciarse de las demás organizaciones, el desenvolvimiento de cada una de las actividades realizadas dentro de la institución, rentabilidad baja al no tener clientes y socios satisfechos, relaciones laborales no adecuadas lo cual impide cumplir los objetivos planteados.

Al momento de Implementar un Sistema de Gestión de Calidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., permitirá realizar de manera correcta y efectiva sus funciones. Ya que permite que sus procesos se lleven a cabo de una manera organizada y controlada, haciéndolos más eficientes y efectivos coadyuvando a un mayor desarrollo organizacional e institucional al realizar procesos internos y externos adecuados.

### **1.1.1 Formulación del Problema**

¿Cómo el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en las Normas ISO 9001:2008 para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidario Ltda., Matriz Salcedo, provincia de Cotopaxi, incide en ofrecer servicios financieros de calidad?

### **1.1.2. Delimitación del Problema**

El tema de investigación se encontrará delimitado de acuerdo a lo siguiente:

#### **1.1.2.1 Delimitación de Contenido**

**Objeto de estudio:** Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008

**Campo de acción:** Área administrativa, financiera, operativa.

#### **1.1.2.2 Delimitación Poblacional.**

El contenido de la información con la cual se desarrollará el diseño de un sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 será proporcionada por el área administrativa, financiera y operativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidario Ltda., el mismo que beneficiará a todos los socios y clientes de la COAC que son 8500.

#### **1.1.2.3 Delimitación Espacial.**

**Empresa:** COAC Integración Solidaria Ltda.

**Provincia:** Cotopaxi

**Cantón:** Salcedo

**Parroquia:** San Miguel

**Dirección:** 24 de Mayo entre Ana Paredes y Juan León Mera

**Teléfono:** (032) 730275

#### **1.1.2.4 Delimitación Temporal.**

El diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., se desarrollará con la información histórica del año 2014.

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

El desarrollo actual de las cooperativas de ahorro y crédito en el país, hace que cada día se necesite herramientas eficientes, eficaces y efectivas para controlar su situación

financiera, administrativa y de servicios con la finalidad de tener niveles altos de competitividad y productividad.

La COAC al no implementar un sistema de gestión de calidad se enfrenta a problemas de inconsistencias, fallas y deficiencias en la optimización de su tiempo y sus recursos y en general no cuentan con algún tipo de control para realizar sus actividades de forma eficiente en cada uno de las áreas y de esa manera no le permite captar más socios que requieran sus productos y servicios financieros lo cual incide en la disminución de su liquidez y rentabilidad de manera que no contribuye con el crecimiento y desarrollo de la institución.

La necesidad en la Cooperativa de poder diseñar un sistema de gestión de calidad bajo las normas ISO 9001:2008 servirá para manejar sus operaciones eficientemente y a la vez satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos ofreciendo un servicio de calidad para así alcanzar los propósitos, corporativos, financieros y administrativos además los procesos se lleven a cabo de una manera organizada y controlada, haciéndolos efectivos, coadyuvando a un mayor desarrollo organizacional al realizar proceso internos y externos adecuados que permitan incrementar la rentabilidad al tener clientes y socios satisfechos totalmente en sus requerimientos además dispondrán de una mejor atención, mejores servicios, ambiente agradable y satisfacción de los beneficios percibidos.

### **1.2.1 Justificación Teórica**

Las razones fundamentales que conllevan a plantearse y desarrollar esta investigación sobre el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., matriz Salcedo, Provincia de Cotopaxi, buscará aprovechar toda la información existente que involucra al Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad, para adaptarlos a las necesidades y requerimientos de la institución y de esta forma identificar, interpretar e indagar el nivel de satisfacción de los socios en la institución.

### **1.2.2 Justificación Metodológica**

La presente investigación permitirá aplicar las técnicas e instrumentos metodológicos, consideradas apropiadas para la medición y evaluación de la situación real de la institución al diseñar un sistema de gestión de calidad permitirá obtener resultados con

el único fin de dar a conocer si los procesos claves de la cooperativa se realiza de forma eficiente, eficaz y así ser efectiva en sus operaciones.

### **1.2.3 Justificación Práctica**

En la práctica ayuda a que los diversos recursos con los que cuenta la cooperativa se manejen con eficiencia, eficacia y economía con el fin de cumplir objetivos y metas propuestas, ya que me permitirá identificar, interpretar, medir y evaluar la satisfacción de los socios de la COAC para así contribuir en la mejora de las condiciones y calidad de servicio. Con base en los resultados obtenidos se puede emitir un diagnóstico para plantear recomendaciones y sugerencias a la institución financiera participante en esta investigación.

### **1.2.4 Justificación Académica**

La presente investigación se justifica, ya que me permitirá poner en práctica mis conocimientos adquiridos durante mi formación académica y conjuntamente con ello adquirir nuevos conocimientos y experiencia además esta investigación servirá para obtener mi título profesional.

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 Objetivo General**

Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 para determinar el nivel de eficiencia, eficacia y economía en los procesos para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., Matriz Salcedo, provincia de Cotopaxi,

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- ❖ Construir bases teóricas y científicas del Sistema de Gestión de Calidad, que permita desarrollar la presente investigación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., para contrastar con la situación problemática de la misma.
- ❖ Aplicar los requisitos mencionados en la norma ISO 9001:2008 para el diseño de un sistema de gestión de calidad que permita evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y economía en la institución.

- ❖ Presentar la propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 esto servirá para alcanzar los niveles óptimos de satisfacción del cliente.

## CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

#### 2.1.1 Identificación de la Cooperativa

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., se encuentra ubicada en:



**País:** Ecuador

**Provincia:** Cotopaxi

**Cantón:** Salcedo

**Dirección:** 24 de Mayo entre Ana Paredes y Juan León Mera

**Teléfono:** (032) 730275

**Correo electrónico:** [www.integracionsolidaria.fin.ec](http://www.integracionsolidaria.fin.ec)

**Presidente:** Ing. Juan Carlos Chango Telenchana

**Gerente General:** Ing. Segundo Carlos Pandi Capuz

#### 2.1.2 Reseña Histórica

La cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., creada mediante Acuerdo del Ministerio de Bienestar Social N° 014-09 con fecha 05 de Junio del 2009, es una sociedad con personería jurídica de derecho, sin fines de lucro y dedicada principalmente a brindar servicios de ahorro y crédito a la sociedad en general.

Esta institución nació gracias a la iniciativa de los jóvenes indígenas y mestizos de la Parroquia Pilahuin, Juan Benigno Vela y Picaihua liderado por el Ing. Carlos Pandi Capuz, Juan Carlos Chango Telenchana y otros, tras largas conversaciones y análisis deciden invitar a un grupo de amigos y líderes indígenas de las diferentes comunidades pertenecientes a la Provincia de Tungurahua pensando en mejorar las condiciones de vida de nuestras comunidades y el pueblo en general.

Es así que se unen las familias, Chango, Pandi, Capuz, Ipiales, Palate, Freire, Llambo, Shulqui, Yucailla, Isalema de Pilahuin y Chibuleo Provincia de Tungurahua, se realizó la primera reunión el 8 de abril del año 2009 en la casa del Sr. Carlos Pandi en donde deciden dar inicio al proyecto de una Cooperativa de Ahorro y Crédito.

La segunda reunión se realiza el 15 de abril en la provincia de Cotopaxi en donde se recibe el asesoramiento necesario y se contrata los servicios profesionales del Dr. Luis Chaluisa, el 25 de abril del mismo año se acordó poner una cantidad de dinero con la

finalidad de capitalizar, y formar una Cooperativa de Ahorro y Crédito, estos fondos fueron depositados en la Cooperativa San Francisco a nombre del Ing. Segundo Carlos Pandi con N° de Cuenta N° 0031001529 Gerente Provisional.

Al transcurrir el tiempo para cada uno fue una dura tarea de buscar el nombre de una nueva institución seleccionando algunos nombres y optando por INTEGRACIÓN SOLIDARIA, momento en que se inicia los trámites pertinentes con el asesoramiento del Dr. Luis Chaluisa, llegando así a crear una Cooperativa de Ahorro y Crédito, abriendo sus puertas un día domingo 29 de Junio del año 2009 en la ciudad de Salcedo en las calles Juan León Mera y 24 de Mayo de esta ciudad.

Hoy es una identidad financiera controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, administrada por jóvenes conocedores de cooperativismo que han adquirido experiencia en instituciones que tienen aceptación social, como es; Cooperativa Chibuleo, Mushuc Runa, Ambato, y el Banco Solidario. Para realizar intermediación Financiera con el pueblo en general, con el propósito de reactivar la micro economía del campo y la ciudad, contamos con personal calificado y de amplia experiencia en manejo de micro crédito.

Para ayudar el desarrollo de las personas de escasos recursos económicos no solo de un socio ni de la Comunidad, sino de toda la Provincia de Cotopaxi y del Centro del País, constituyendo el motor de la economía solidaria.

### **2.1.3 Misión**

Según (**Enrique Franklin, 2004**) menciona que la misión sirve a la organización como guía o marco de referencia para orientar sus acciones y enlazar lo deseado con lo posible.

**“Somos una institución financiera con visión social que contribuye al desarrollo económico social de la población marginada del centro del país y del Ecuador, en áreas rurales, urbano populares, a través de la prestación de servicios, productos financieros y no financieros, para satisfacer sus necesidades y expectativas de manera ágil y oportuna, cumpliendo con los principios universales del cooperativismo, buscando rentabilidad efectiva para sus socios, inversionistas y bienestar a sus trabajadores.”**

#### 2.1.4 Visión

Según (Senge, 1994) menciona que la visión es una representación de lo que creemos en el futuro para nuestra empresa a los ojos de nuestros clientes, trabajadores, socios.

**“Ser una institución financiera líder e innovadora consolidada entre las primeras del centro del país, en prestar servicios de calidad que superen las necesidades y expectativas de los socios, en el desarrollo de las finanzas rurales y urbano populares activando la micro economía popular.”**

#### 2.1.5 Valores de la Institución

- ✚ **Fiabilidad:** En base a los miles de socios que depositan su confianza en la COAC Integración Solidaria
- ✚ **Eficacia:** Para alcanzar los objetivos en base a metas planificadas
- ✚ **Confianza:** En una entidad solvente y regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
- ✚ **Calidad:** Presentando información clara y transparente al ente de control.
- ✚ **Servicios:** Múltiples que ofrece a través de convenios Institucionales
- ✚ **Respeto:** Al Medio Ambiente
- ✚ **Trabajo en Equipo**

#### 2.1.6. Principios Institucionales

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

#### 2.1.7 Logotipo

La cooperativa se identifica con su logotipo que refleja su identidad y razón de ser de la institución, ayuda a la COAC a ser reconocida y mejor recordada por sus clientes, refleja los valores y objetivos de la institución para darse a conocer como institución financiera ante socios, clientes y público en general se utiliza el siguiente logotipo:

**Grafico No.1** Logotipo



**Elaborado por:** Gladys Matza

**Fuente:** COAC Integración Solidaria Ltda.

### **2.1.8 Filosofía**

***“Lo que se promete se cumple”***

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., es una institución que brinda servicios financieros, inversiones y créditos, además el dinero de los socios se mantiene seguro, le permite tener libre disponibilidad de su capital, en el momento y lugar que lo desee de hecho la institución se ha constituido en una eficiente alternativa financiera mejorando su imagen y proyectando un trabajo profesional y transparente y ser una institución de confianza mutua.

### **2.1.9 Objetivo General**

Fomentar la solidaridad entre los socios buscando mecanismos que permita mejorar su nivel de vida al mismo tiempo estimular la virtud del ahorro. Otorgar créditos de manera oportuna con intereses razonables en beneficio de sus cooperados.

### **2.1.10. Objetivos Específicos:**

- ✓ Presentar servicios financieros adecuados y de calidad direccionados a los sectores no atendidos por la banca tradicional.
- ✓ Permitir a los socios el acceso al crédito para cubrir sus necesidades
- ✓ Lograr un crecimiento de la institución al ofrecer productos o servicios adecuados a las necesidades del socio.
- ✓ Minimizar el riesgo y mantener indicadores de morosidad aceptables.

### 2.1.11 Productos y Servicios

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., cuenta con los siguientes productos y servicios adicionales para el beneficio de los clientes internos y externos.

**Tabla No.2** Tipos de Productos y Servicios

TIPO	CLASE	PRODUCTO/SERVICIO	CARACTERISTICA
<b>FINANCIERO</b>	<b>CAPTACIONES</b>	Ahorro a la vista	Dirigido a socios Apertura con monto mínimo
		Plazo Fijo	Tasa del interés atractiva Variedad de plazos Dirigido a socios y clientes
		Ahorro Infantil	Apertura con \$ 5 dirigido al sector infantil
	<b>COLOCACIONES</b>	Crédito Hipotecario	Tiempo plazo 3 años Monto máximo 70% del evaluó del bien
		Microcrédito	Garantía personal: hasta \$ 1000 un garante, mayor a \$1000 dos garantes
<b>NO FINANCIEROS</b>	<b>SERVICIOS COOPERATIVOS</b>	Seguro de desgravamen	Crédito cubierto en caso de fallecimiento
		Pago del SOAT	Convenios
		Pago del bono de desarrollo humano	
		Remesas	

**Elaborado por:** Gladys Matza

**Fuente:** Propia

### 2.1.12 Otros Servicios

#### 2.1.12.1 Seguro Exequial



Los beneficiarios garantizados por SOLEXEQUIAL y al que tienen derecho los socios de la Cooperativa según convenio

#### **2.1.12.2 Servicios Funerarios**

- ✓ Traslado del cuerpo desde el sitio de fallecimiento (zona urbana de la sede de la matriz o agencia hasta la funeraria asignada).
- ✓ Asesoría legal a los familiares para registro y trámites necesarios para su sepelio.
- ✓ Sala de velación por 24 horas, salvo requerimiento de velación en domicilio.
- ✓ Entrega de un libro recordatorio.
- ✓ Entrega de dos arreglos florales.
- ✓ Oficio religioso según la práctica religiosa requerida por los familiares.
- ✓ Traslado en coche fúnebre desde la Sala de Velación hasta el campo Santo designado.
- ✓ Derecho de ocupación de nicho de acuerdo a los usos y costumbres de cada localidad por 4 años.

#### **2.1.12.3 Servicios Adicionales**

Cuando los familiares de los socios fallecidos requieran o soliciten otros servicios adicionales a los expresamente estipulados estos deberán ser negociados y cancelados directamente por los familiares a las funerarias encargadas de la prestación de servicios Exequiales.

En caso de que el fallecimiento del socio afiliado ocurra fuera de la ciudad de origen, el servicio exequial podrá ser otorgado siempre y cuando SOLEXEQUIAL mantenga convenio con las funeraria(s) en la ciudad donde se produjo el deceso del afiliado caso contrario los familiares podrán disponer el traslado del fallecido a la ciudad que deseen asumiendo el costo del mismo. No obstante SOLEXEQUIAL apoyará con los contactos necesarios para facilitar y ayudar a los familiares con los trámites correspondientes.

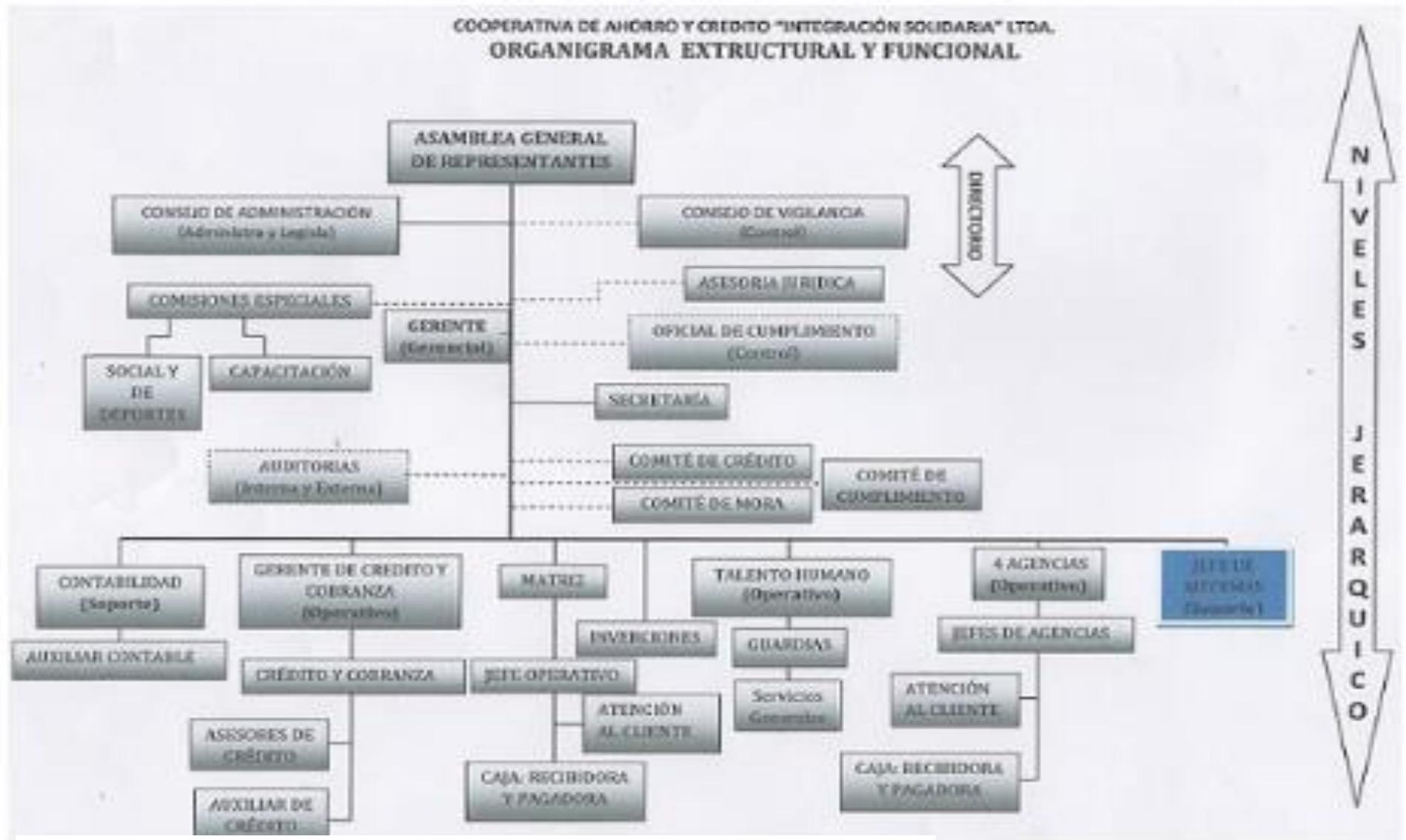
#### **2.1.12.4 Responsabilidad**

La responsabilidad de Solexequial será cubrir el costo del servicio en la red funeraria hasta por un máximo de USD 1.200,00(Mil doscientos, 00/100 Dólares). Cualquier valor que lo exceda será asumido por los familiares del socio fallecido.

#### **2.1.13 Organigrama Estructural y Funcional**

Para el cumplimiento de sus funciones la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., presenta el siguiente organigrama:

Gráfico No.2 Organigrama Estructural y Funcional



Elaborado por: Gladys Matza

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda.

### 2.1.14 Detalle de Socios

La cooperativa ha tenido gran acogida por la oferta de los productos y servicios que brindan en beneficio de la comunidad, socios y clientes, la misma que hoy en día ha logrado incrementar.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., en la actualidad registra un aproximado de 8.500 socios.

**Tabla No.2** Detalle de los socios

<b>OFICINA/AGENCIAS</b>	<b># SOCIOS</b>
<b>Oficina Matriz</b>	3000
<b>Agencia Ambato</b>	2000
<b>Agencia Pillaro</b>	2000
<b>Agencia Riobamba</b>	1500

**Elaborado por:** Gladys Matza

**Fuente:** COAC Integración Solidaria Ltda.

Para ser parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda.

- **Requisitos:**
  - ✓ Copia de Cédula de Ciudadanía
  - ✓ Copia de Papeleta de Votación,
  - ✓ Pago de Luz, Agua o Teléfono
  
- **Apertura de Cuentas:**
  - ✓ Cliente: \$20,00
  - ✓ Socio: \$25,00
  - ✓ Infantil: \$5,00

### 2.1.15 Matriz FODA

**Tabla No.3 Matriz FODA**

<b>FACTORES INTERNOS</b>	
<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
Buena Infraestructura en la matriz y agencias.	No cuenta con una estructura organizacional adecuada
Agencias ubicado en puntos estratégicos.	No cuenta con la misión, visión y valores bien definidos
Otorga crédito inmediato	Carencia de un manual de funciones
Variedad de servicios tanto financieros y no financieros	Deficiencia en la gestión del Talento Humano, al no existir un adecuado procedimiento para la contratación del personal
Facilidad de acceso a crédito para la pequeña micro empresa y sector agropecuario	Falta de capacitación y/o charlas motivacionales al personal para mejorar su desempeño laboral ante la competencia
Cuenta con herramientas necesarias y tecnología apropiada	Desconocimiento de las funciones de cada puesto y personal laborando con duplicidad de funciones
Publicidad en los diferentes medios de comunicación	Falta de comunicación y coordinación de las funciones dentro de la institución
<b>FACTORES EXTERNOS</b>	
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZA</b>
Crecimiento positivo a nivel provincial	Incremento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria a nivel Cantonal
Participación permanentemente en eventos sociales y culturales	Alto índice de delincuencia
Sector micro empresarial, con necesidad de crédito.	Perdida de Fidelidad de los socios
Confianza de las cooperativas en el mercado.	Políticas económicas
Atención a reclamos y sugerencias	

**Elaborado por:** Gladys Matza  
**Fuente:** Propia

## 2.1.16 Oficina y Agencias

### Oficina Matriz

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., oficina matriz se encuentra en la dirección: 24 de Mayo y Ana Paredes ofrece a todos sus socios y clientes quienes acuden diariamente a realizar sus transacciones y solicitar productos y servicios de calidad, los mismos que han demostrado fidelidad, confianza y compromiso con la cooperativa.

La COAC Integración Solidaria Ltda., cuenta con departamentos de Alta Dirección , Auditoría Interna, Gestión de Riesgos, Financiero, Jurídicos y Operaciones, Servicio al cliente, crédito, sistemas, tesorería, inversión, área de caja y bodega de archivo, en los mismos que cumplen sus funciones 22 trabajadores.

**Gráfico No.3** Oficina Matriz Salcedo



**Elaborado por:** Gladys Matza

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda.

### Agencia Ambato

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., en su nueva dirección 12 de Noviembre y Juan Montalvo cuenta con un cómodo local que consta de los departamentos de Jefe de Agencia, crédito, inversión, atención al cliente, área de caja y bodega de archivo que son un aporte al desempeño de los 6 trabajadores que contribuyen al desarrollo y crecimiento de la institución que ofrece sus productos y

servicios a socios y clientes quienes acuden diariamente a realizar sus transacciones, los mismos que han demostrado fidelidad, confianza y compromiso con la cooperativa.

**Gráfico No.4** Agencia Ambato



**Elaborado por:** Gladys Matza  
**Fuente:** COAC Integración Solidaria Ltda.

### **Agencia Pillaro**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda. en Pillaro en la dirección Montalvo y Urbina cuenta con un cómodo local que consta de los departamentos de Jefe de Agencia, crédito, inversión, atención al cliente, área de caja y bodega de archivo que son un aporte al desempeño de los 4 trabajadores que contribuyen al desarrollo y crecimiento de la institución.

**Gráfico No. 5** Agencia Pillaro



**Elaborado por:** Gladys Matza  
**Fuente:** COAC Integración Solidaria Ltda.

## Agencia Riobamba

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., en la dirección Gastar de Villarroel y Carabobo cuenta con un cómodo local que consta de los departamentos de Jefe de Agencia, crédito, inversión, atención al cliente, área de caja y bodega de archivo que son un aporte al desempeño de los 4 trabajadores que contribuyen al desarrollo y crecimiento de la institución.

**Gráfico No.6** Agencia Riobamba



**Elaborado por:** Gladys Matza  
**Fuente:** COAC Integración Solidaria Ltda.

### 2.1.17 Situación Geográfica

El presente trabajo de investigación será aplicado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Integración Solidaria” Ltda., en el Cantón Salcedo, en el periodo 2014

**Gráfico No.7** Situación Geográfica



**Elaborado por:** Gladys Matza  
**Fuente:** COAC Integración Solidaria Ltda.

### **2.1.18 Marco Legal**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., fue creada el 29 de junio del 2009 mediante acuerdo ministerial N° 0747, número de orden de funcionamiento como institución financiera, registro mercantil y el registro único de contribuyente numero 0591718878001(RUC).

La cooperativa de ahorro y crédito Integración Solidaria Ltda., autorizada por la Dirección Nacional de Cooperativas (DINACOP) y de la Dirección Provincial del MIES de Cotopaxi mediante Memorando N°. 002-C-DP- MIES-X de fecha 4 de junio del 2009, sin fines de lucro con un fin de servicios social.

## **2.2. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Según(Rico, 2001)manifiesta que el sistema de Gestión de calidad es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (Recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional y estrategias) para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente es decir planear, organizar, liderar, monitorear y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización.

Según (Bureau Veritas, 2010) menciona que la necesidad de eliminar la subjetividad a la hora de valorar la calidad y de que todas las empresas utilicen un sistema similar para gestionarla, hizo que surgieran las Normas de Gestión de la Calidad”. (pág. 23)

Por lo tanto el sistema de gestión de calidad es de vital importancia para las empresas medianas pequeñas y grandes para brindar un servicio de calidad.

### **2.2.1 CALIDAD**

“Actualmente la calidad de los productos y/o servicios se convierte en un elemento diferenciador y en gran medida es la clave principal del éxito o fracaso de toda organización. Por tal motivo se considera importante que las empresas se reorganicen de tal forma que den garantía a sus socios y clientes siendo un factor imprescindible la capacidad que tengan para satisfacer de manera integral los requerimientos del cliente debido a que la competitividad de una empresa y la

satisfacción del cliente están determinadas por la calidad del producto, el precio y la calidad del servicio.”

Según (**Gutiérrez, 1999**) menciona que la mejor defensa de la calidad es el conocimiento previo que se tenga sobre la misión de una empresa los objetivos alternativos y consecuencias de un cambio y las formas o cursos de acción para lograr los objetivos o metas y no puede existir peor enemigo de la calidad que la incertidumbre el cambio injustificado y la programación sobre la marcha.

Según (**Gómez, 1991**) manifiesta que la calidad debe entenderse como un todo integral y de su interrelación surge lo que se ha denominado actualmente el control total de la calidad es importante que se entienda que se logra la calidad al lograr la satisfacción de un consumidor utilizando para ello adecuadamente los factores humanos, económicos, administrativos y técnicos de tal forma que se logre un desarrollo integral y armónico del hombre de la empresa y de la comunidad.

Además la calidad se basa en una serie de acciones, gestiones, operaciones, transformaciones en la que intervienen todas las personas de la empresa.

Según el libro (**James, 1997**) manifiesta que la calidad existía anteriormente y su sistemático interés y « su denominación » de calidad trajo los cambios que observamos en la sociedad actual. Este desarrollo no es atribuible solamente a una persona o a unas pocas sino a la práctica de las estrategias de dirección a través de los años que buscaban satisfacer las necesidades y deseos de los clientes las cuales nos han traído a la actual era de la calidad (Pag.28)

Los conceptos de calidad han sido desarrollados por varios autores, entre ellos:

- Deming Edwards: La calidad no implica lograr la perfección implica que los productos y servicios cuenten con las características que el usuario ha definido como útiles.

Deming entre las diferentes aportaciones cabe destacar dos como los catorce puntos de Deming y el ciclo Deming o PDCA.

- Juran Joseph: Todas las características del producto que el cliente puede conocer como beneficios para él. La adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente.

- Ishikawa Kaoru: Desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, útil y siempre satisfactorio para el consumidor.

Según (Senlle, 2005) manifiesta que desde el punto de vista organizacional la calidad puede lograrse si la gestión de la empresa se hace con un sistema que asegure lograr los resultados propuestos y ello tiene que partir de una filosofía y liderazgo de la alta dirección y el equipo directivo que intervienen en el punto de vista organizacional de la calidad. (Pag.8)

### **2.2.1.1 Evolución de la Calidad**

“La definición del término CALIDAD se ha ido desarrollando en base de los innumerables cambios de las necesidades y gustos del cliente en otras palabras en lo que el cliente actualmente espera conseguir con la adquisición de un bien y/o servicio.”

En cambio en el paso del tiempo ha existido cambios y aportes relevantes que ha dado un giro al enfoque de calidad dichos cambios están en la organización, procesos, toma de decisiones, métodos, entre otros. Sin embargo el termino Calidad siempre está involucrado directamente con el cliente por tal motivo veamos a que se refiere el termino cliente.

Según (American Marketing Association ,2009) el cliente es "el comprador potencial o real de los productos o servicios.”

Según (TheCharteredInstitute of Marketing ,2009) el cliente es "una persona o empresa que adquiere bienes o servicios (no necesariamente el Consumidor final.”

## Gráfico No.8 Evolución de la Calidad



Hasta mediados del siglo XIX la industria era de tipo artesanal.

- Los conceptos de productividad y calidad eran desconocidos
- La revolución industrial comienza a exigir fabricación masiva de productos.



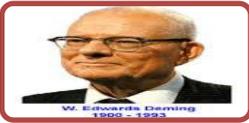
La “gestión científica” de Taylor (1875) es el primer intento de racionalización.

- Henry Ford (1900) introduce la producción en serie en su “línea de montaje”.
- Comenzó a pensarse en términos de productividad y estandarización



Shewhart (1924) introduce las gráficas de control en los Laboratorios Bell.

- La estadística entra a formar parte del proceso industrial
- La II Guerra Mundial (1939-1945) establece las bases de la industria moderna



Deming viaja a Japón (1946) para impartir una serie de seminarios acerca de control de calidad.

- (1980's) Los gestores comienzan a extender el concepto calidad a toda la empresa.
- Nace el concepto “calidad total”.



Aparecen los trabajos de Ishikawa, Feigenbaum y Juran (1950's)

Actualmente se habla de calidad en base a la aplicación de la norma ISO, en sus diferentes familias

**Elaborado por:** Gladys Matza

**Fuente:** TARI, Juan José La Calidad total: fuente de ventaja competitiva (p. 13-22)

### 2.2.1.2 Objetivo de la Calidad

“Los objetivos de la calidad son metas, retos que se definen a partir de la planificación estratégica de la empresa y de su política de calidad y deben ser establecidos por la alta dirección de la organización para llegar a la mejora continua.”

Según el (Ing. Rafael José Mateo ,2010) concluye que los objetivos de la calidad deberían ser:

#### **Alineados a la política de calidad**

Los objetivos de calidad deben de ser coherentes con la política de calidad. Si el compromiso de la organización es “brindar un servicio oportuno” entonces los objetivos deben de ser tal que ayuden a cumplir con ese compromiso.

#### **Sea ambicioso**

Para evitar la definición de objetivos estancados procure utilizar palabras tales como: aumentar, disminuir, optimizar.

### **Ser realista**

Si bien es necesario ser ambicioso a la hora de definir los objetivos de calidad también debe ser realista. Los objetivos de calidad deben ser tal que puedan cumplirse de acuerdo a los recursos asignados en materia de: tiempo, presupuesto, carga de trabajo.

### **Hágalos específicos**

Los objetivos de calidad deben de definirse de manera que estos sean claros y precisos, de manera que se pueda saber exactamente qué es lo que se busca lograr.

### **No confunda los objetivos con estrategias**

Otro punto que comúnmente encuentro es que por lo general las organizaciones confunden las estrategias con objetivos. Las estrategias son los medios para lograr un objetivo y un objetivo es una meta a donde se quiere llegar.

Puede usar como regla que si un objetivo no puede definirse usando las palabras Aumentar, Disminuir, Optimizar entonces es muy probable que esta definición sea más bien una estrategia.

### **Si define objetivos, defina también las estrategias**

Al definir objetivos y estrategias puede ser útil llevar a cabo estudios de capacidad de procesos, pues a través de este análisis es posible saber si la capacidad potencial que tiene un proceso ya fue alcanzada. En este sentido evita caer en el caso típico de “Exigir a los empleados que lo hagan más rápido”, cuando en la realidad el proceso opera en su máxima capacidad y se debe cambiar la forma de llevarlo a cabo para poder seguir mejorándolo.

### **Los objetivos deben ser Medibles**

En la definición de los objetivos debemos asegurarnos de establecer la meta y el indicador que se va a utilizar para medirlo. También debe establecerse la fuente de

donde se obtendrán los datos donde se va a reportar el análisis de estos datos y quiénes son los responsables de estas actividades.

### **2.2.1.3 Algunas características de la Calidad**

“Las características de la calidad son las bases sobre las cuales se edifica la aptitud de un producto/o servicio que se necesita para lograr la aptitud para el uso se constituye en una característica de calidad”

Según (**Villalba, 2009**) en línea manifiesta que las características de la calidad que nos encontramos con un producto/o servicios son los siguientes:

1. **Grado.-** Indicador de nivel o categoría
2. **Imperfección.-** Desviación de una característica de la calidad respecto a un nivel deseado, sin tener relación con la inconformidad.
3. **Inconformidad.-** Desviación de la característica de la calidad respecto a un nivel deseado donde existe una severidad que cause que un producto o servicio no cumpla con los requisitos anhelados.
4. **Defecto.-** Desviación de la una característica de la calidad respecto a un nivel deseado de tal forma que no satisfaga los requisitos normales.

### **2.2.1.4 Políticas de Calidad**

“La política de calidad son analizadas de varias formas para uno significa calidad para otro no lo es sin embargo todos estos criterios llegan a un punto en común que es la importancia de la existencia de políticas de calidad.”

Según la (**NORMA ISO 9001: 2008**) apartado 5.3 manifiesta que las políticas de calidad es el documento base para la implementación de un sistema de gestión de la calidad marcará las directrices generales para la planificación del sistema y orientará a toda la organización hacia la satisfacción del cliente.”(Pag.4)

Según (**Sánchez, Dueñas e Izquierdo, 2006**) en línea menciona que la política de calidad es una parte de la política de empresa por lo que debe estar basada en esta última es decir la política de calidad debe ser siempre acorde con la política de la empresa. Para conocer que es la política de la calidad vamos a fijarnos en la definición que de ella nos da la UNE-EN-ISO 9000:2000

Según la **UNE-EN-ISO9000:2000** apartado 3.2.4 menciona que la política de calidad intenciones globales y orientación global de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

Nota 1. Generalmente la política de la calidad es coherente con la política global de la organización y proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad.

Según (**Gómez, 2009**) en línea manifiesta que establece que los factores que se debe tomar en cuenta en la redacción de la política de la calidad son:

- **ISO 9001:2008:** Establece la necesidad de incluir los compromisos de cumplir con los requisitos de los clientes y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión.
- **Cliente:** Gestionar la calidad es gestionar la satisfacción del cliente en la política podrían incluirse directrices de comportamiento que incidan directamente en la satisfacción del cliente.
- **Empresa:** La política debe alinearse con la realidad de la propia organización no estableciendo directrices ajenas a la misma o imposibles de cumplir. También debe tenerse en cuenta que la política debe ser entendida por todo el personal de la organización.
- **Mercado:** Es posible tener en cuenta el comportamiento de la competencia.

#### **2.2.1.5 Factores que deben contener las políticas de calidad**

Según (**Montaño, 2004**) menciona que los factores que debe tener las políticas de calidad son las siguientes:

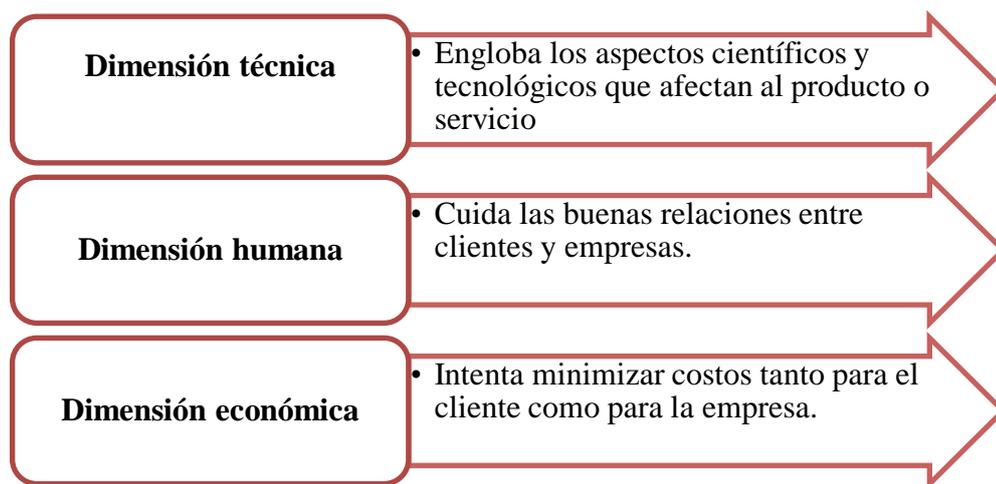
- ✓ Políticas empresariales que integren clientes internos y proveedores en el mejoramiento de la calidad

- ✓ Políticas del talento humano aplicado excelentes técnicas de administración de este para obtener altos niveles de eficiencia y calidad.
- ✓ Políticas con clientes externos para brindar confianza cumpliendo las condiciones de venta y ofreciendo un adecuado servicio.

### 2.2.1.6 Factores relacionados con la calidad

“Para conseguir una buena calidad en el producto hay que tener en cuenta tres aspectos importantes que lo podemos clasificar en dimensiones.”

**Gráfico No.9** Factores relacionados con la Calidad



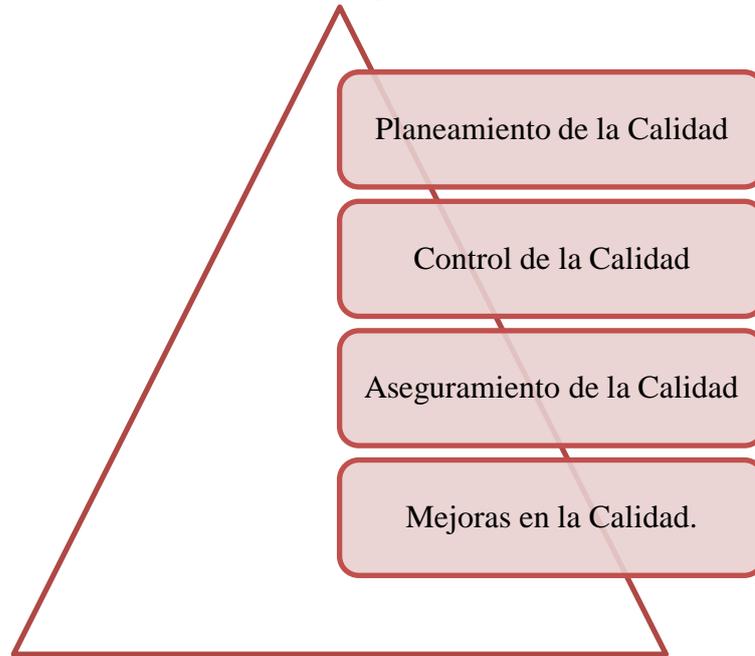
**Elaborado por:** Gladys Matza  
**Fuente:**(Biscarri, Filella, Jovè, 2006)

### 2.2.1.7 Componentes de la Calidad

“Los componentes de calidad determina la calidad en un producto que están ligados a la percepción que los clientes tienen de él. No basta con que sepamos qué servicios ofrecer a qué nivel lo debemos hacer y cuál es la mejor forma de ofrecerlos un servicio de calidad incorpora todos los componentes en él para obtener la máxima satisfacción en la experiencia del cliente.”

La organización y su producto para que sea consistente con la calidad que requiere el cliente deben tener cuatro componentes que son:

**Gráfico No.10** Componentes de la Calidad



**Elaborado por:** Gladys Matza

**Fuente:** Gestión de la calidad ISO 9001:2008,2010

### **2.2.1.8 Decalogo de la Calidad**

“Es la satisfacción de las necesidades cambiantes del cliente superando sus expectativas al menor costo posible en forma oportuna y confiable a través de un sistema integral de mejoramiento continuo con responsabilidad social sólidos principios éticos y morales capaces de generar y gestionar propuestas creativas productivas técnicas y sociales que contribuyen al desarrollo sostenible. Sobre la base a esta concepción se ha definido su decálogo para la calidad el mismo que se presenta a continuación”

Según (**Moreno, 2010**) menciona que el decalogo de la calidad son diez puntos mas importantes a tener en cuenta por una organización a la hora de plantearse la necesidad de poner en marcha un programa de calidad. Estos puntos brindan un enfoque tendiente a provocar un cambio cultural en dicha organización.

- 1. Lograr la total satisfacción de los clientes:** Los clientes son la razón de existir de una organización esta tiene la obligación de conocerlos y saber cual es su opinión acerca del producto y/o servicio que le ofrece. Este conocimiento se logra a través de una permanente evaluación del mercado transformando toda

información recibida en un indicador de grado de satisfacción de los clientes. Las organizaciones deben buscar los mecanismos que consideren oportunos para obtener la información que mencionamos sobre sus clientes y expectativas de manera tal de poder no solamente satisfacer sus expectativas sino superarlas. Por lo tanto toda organización que tienda hacia la calidad debe tener un enfoque integral hacia sus clientes.

- 2. Alta Dirección Participativa:** Es preciso cultivar la cultura de la participación, entendiéndose por este concepto desarrollar un fluido intercambio de información entre los diferentes niveles de la empresa como así también adoptar por parte de la alta dirección una actitud permanente de escuchar a los empleados. Las organizaciones tradicionales que la participación de sus empleados es escasa o aun nula, frente a esta realidad y luego de un análisis de tal situación podemos afirmar que es o porque no existe interés de parte de la alta dirección o bien por un desconocimiento de estos últimos de la poderosa herramienta que representa la participación de sus empleados en el análisis y resolución de sus problemas.

Frente un entorno de calidad la actitud de la alta dirección debe tener un giro muy importante es decir pasar de una conducta de mando autoritario a la permanente búsqueda de consenso y asumiendo un rol de facilitador de tareas en todos los procesos de trabajo junto a sus empleados

- 3. Desarrollo de los Recursos Humanos:** El principal objetivo de este punto es la revalorización del recurso humano que posee toda organización buscando su crecimiento y plena realización. La capacitación y el entrenamiento cumplen un papel fundamental en la modernización de las organizaciones y debe quedar absolutamente claro que esto debe abarcar todos los niveles que componen la misma sin ningún tipo de excepciones además se debe planificar a partir de precisas directivas que surjan de las metas y objetivos prioritarios para un crecimiento sostenido de la organización

Otro aspecto importante para cumplir satisfactoriamente con este punto es lograr desarrollar una buena política de motivación entre el personal. En este aspecto no queremos entrar mayormente en detalles porque el tema de la motivación es muy propio

de la realidad en que se encuentra la organización, lo que si podemos remarcar e insistir es que lo debemos hacer porque ayuda a la puesta en marcha de un nuevo modelo de gestion basado en la calidad.

- 4. Constancia en las acciones:** La adopcion por parte de una organización de una nueva cultura basada en la calidad implica una confrontacion con la existente por lo que podemos afirmar que la transformacion implica un proceso lento y gradual. Los principios que orientan el cambio deben ser repetidos y mas aun reforzados hasta que el mismo se torne irreversible. En este aspecto es importante el papel de la alta dirección a partir de la coherencia de sus ideas transparencia en la ejecucion del cambio y por sobre todas las cosas mostrando una constancia manifiesta en todas sus acciones.
- 5. Perfeccionamiento continuo:** Vivimos en una epoca de profundos cambios en donde las reales necesidades de nuestros clientes se activan frente a modificaciones en sus costumbres o la renovacion tecnologica permanente. En este contexto se torna imprescindible implementar una cultura de cambio comprometida con el perfeccionamiento continuo dejando de lado actividades paternalistas, sumisas o de individualismo. La internalizacion de la filosofia del perfeccionamiento continuo es percibida cuando la empresarespira las expectativas de sus clientes, ganando la admiracion y el reconocimiento de los mismos. La alta dirección debe adoptar una postura en acciones tales como el cuestionamiento de sus decisiones busqueda de innovacion de sus productos, analisis del desarrollo de su competitividad, preocupacion por la capacidad y calificacion de sus recursos humanos.
- 6. Gestion de los procesos:** La organización debe ser analizada como un gran proceso que tiene como finalidad atender las necesidades de sus clientes a traves de la produccion de bienes/servicios generados a partir de insumos o informacion utilizando sus recursos y tecnologias. Ese gran proceso se descompone hasta llegar a la tarea individual y se intercala formando varias cadenas cliente/proveedor. Para que podamos monitorear, controlar, y evaluar la marcha de un proceso es indispensable que se defina perfectamente un indicador que nos pueda medir aspectos relativos a la productividad y calidad. La alta

dirección de proceso junto con la cadena cliente/proveedor es un elemento fundamental para la rotura de barreras de comunicación entre las áreas propiciando una mejor integración de la organización.

- 7. Delegación:** Los modernos procesos de gestión exigen de la alta administración un contacto permanente con empleados, clientes y proveedores, transmitiendo sus percepciones y evaluando la preocupación de sus interlocutores. Delegar significa colocar el poder de decisión en el más próximo nivel de acción. Esto casi siempre se realiza a través de procedimientos escritos. Delegar significa transferir autoridad y responsabilidades, y por tanto se mezclan aspectos psicológicos y de comportamiento.
  
- 8. Deseminación de Información:** Existe una premisa fundamental en la aplicación de un programa de calidad como debe existir una total permeabilidad en el flujo de información de la organización. Todos los integrantes de la misma deben conocer cuál es su negocio, su misión y los grandes objetivos de la misma y en este sentido se hace indispensable que todos los integrantes de una organización cada uno en el nivel que corresponda participen en los grandes lineamientos y objetivos de la misma.
  
- 9. Garantía de la calidad:** Este aspecto es el más formal de los anteriormente expuestos ya que está directamente relacionado con el hecho de que debemos asegurar la calidad de nuestra organización de establecer procedimientos que nos lleven a constituir un sistema documentado el cual nos permitiría obtener certificaciones de normas internacionales como las ISO 9001.
  
- 10. No aceptación de errores:** El patrón de desempeño deseable debe ser cero defectos. Esto debe ser entendido por todo integrante de una organización de manera tal de buscar la perfección en sus actividades. El costo de prevención siempre es menor al de corrección.

Creemos que quienes acepten y asimilen los conceptos descritos en estos diez puntos comenzarán a desandar el camino de la calidad. Esto es como subir el primer escalón de una escalera sin fin o empezar a carretear buscando pegar el gran salto de la calidad. Pero es fundamental que quienes comiencen a desandar este camino sea

la alta dirección y detrás de ellos encolumnarse los demás integrantes de la organización.

### 2.2.2 ORIENTACIÓN DE LOS PROFESIONALES DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Según el libro (James, 1997) manifiesta que utiliza en el contexto de que la opinión del usuario es la que indica que la calidad está en el uso real del producto o servicio. Juran aplico a la calidad dos significados diferentes características y ausencia de defectos. Manejar con eficacia estos tipos de calidad significa utilizar lo que ahora parece un concepto muy antiguo de su trilogía de la calidad. (Pág. 46)

**Tabla N° 4** Orientación de los profesionales de la Gestión de la Calidad

<b>Autor</b>	<b>Definición de la Calidad</b>	<b>Orientación</b>	<b>Desarrollo</b>
<b>Juran</b>	Adecuación para el uso	Cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Trilogía de la Calidad las cinco características de la calidad</li> <li>✓ Cliente interno</li> <li>✓ Las cuatro fases de resolución de problemas</li> <li>✓ Consejo de Calidad</li> <li>✓ Espiral de la Calidad</li> </ul>
<b>Deming</b>	Adecuación para el objetivo	Cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Los 14 puntos de la Calidad Deming y el ciclo PDCA</li> <li>✓ Siete enfermedades mortales</li> <li>✓ Sistema de profundo Conocimientos</li> </ul>
<b>Garvin</b>	Ninguna Especifica	Cliente y Proveedor	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Los cinco Fundamentos de la Calidad</li> <li>✓ Ocho dimensiones de la Calidad</li> </ul>

<b>Crosby</b>	Conformidad con las necesidades	Proveedor	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cinco absolutos de la calidad</li> <li>✓ Los 14 puntos del plan de calidad</li> </ul>
<b>Ishikawa</b>	Ninguna específica	Proveedor	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Diagrama de Núcleo</li> <li>✓ Clasificación de las herramientas estadísticas de la calidad</li> <li>✓ Control de la calidad a nivel de la compañía</li> <li>✓ Circuito de calidad</li> </ul>
<b>Feigenbaum</b>	Satisfacción del cliente a los más bajos costes	Proveedor	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ciclo Industrial</li> <li>✓ Utilización del consultor de calidad</li> </ul>
<b>Taguchi</b>	Ninguna específica	Proveedor	Métodos de calidad de diseño

**Elaborado por:** Gladys Matza  
**Fuente:** James, 1997

### 2.2.2.1 Gestión de Calidad

“El punto de partida de toda gestión de la calidad consiste en captar las exigencias de los clientes y analizar la forma de corresponder con soluciones que respondan a sus necesidades mediante la distancia entre las expectativas del cliente con respecto al servicio y la percepción para esto se requiere la participación de todos los miembros de la institución”.

Además la gestión de calidad abarca todas las actividades que determinan la política de calidad, los objetivos y las responsabilidades de niveles de dirección pero debe estar encabezada por la alta dirección también son las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. La dirección y control habitualmente incluye el establecimiento de la política y los objetivos de la calidad, la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora de la calidad.”

Según (**Dueñas, 2007**) en línea manifiesta que entre los aspectos más importantes que la gestión de la calidad brinda, están:

- Asumir y mantener una imagen corporativa de calidad
- Hacer bien a la primera
- Disminuir los conflictos
- Potenciar las ventajas comerciales
- Minimizar las situaciones críticas
- Mejorar el control de los costos

Según la **norma ISO 9000:2005** manifiesta que la Gestión de Calidad como actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad

Según (**James, 1997**) menciona que la gestión de la Calidad requiere un desarrollo y aplicación de programas de educación y formación para una gestión empresarial eficaz conocimientos y prácticas de herramientas técnicas específicas lo que permiten realizar mejoras continuas.

“Según la **Norma ISO 9000** manifiesta lo siguiente: Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas. La gestión de una organización comprende la gestión de la calidad entre otras disciplinas de gestión.

#### **2.2.2.2 Los ocho principios de gestión de la calidad**

“Las organizaciones dependen de sus clientes por lo tanto deben entender sus necesidades presentes y futuras cumplir sus requisitos y satisfacer o exceder sus expectativas. Es muy importante cuidar que estos 8 principios se cumplan y hacer que constantemente se encuentren sistemas y herramientas que nos ayuden a mejorar el funcionamiento de estos mismos para hacer más eficientes los procesos.”

Según el libro (**Gestión de la Calidad ISO 9001:2008**) manifiesta que la ISO 9001:2008 ha sido desarrollada tomando como base los ocho principios de gestión de la calidad que se ofrece en la ISO 9000:2005. (Págs. 18-19)

Los ocho principios de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño:

- **Enfoque al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes y por tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.
- **Liderazgo:** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
- **Participación del personal:** El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- **Enfoque basado en procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- **Enfoque de sistema para la gestión:** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
- **Mejora continua:** La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
- **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficios aumenta la capacidad de ambos para crear valor

Estos ocho principios de gestión de la calidad constituye la base de las normas de sistemas de gestión de la calidad de la familia de las normas ISO 9000 (Pág. 20)

### **2.2.3 Que es un Sistema de Gestión de Calidad**

“Las organizaciones independientemente de su tamaño enfrentan demandas respecto a la rentabilidad, calidad, tecnología y desarrollo sostenible. Un sistema de gestión de calidad son eficientes, diseñados a la medida de sus procesos ayuda ah enfrentar los desafíos delos cambios en el mercado por eso las empresas deben aumentar el rendimiento operativo en forma sistemática por eso al momento de implementar un sistema de gestión de calidad puede ayudar a centrar, organizar y sistematizar los procesos.”

Según la **(Norma Técnica Ecuatoriana, 2000)** menciona que en primer lugar es necesario definir qué significa sistema. Formalmente sistema es un conjunto de elementos relacionados o que interactúan. Entonces podemos decir “que un Sistema de gestión de calidad es un conjunto de electros mutuamente relacionadas o que interactúan para establecer la política de la calidad, los objetivos de la calidad y lograr dichos objetivos para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

El sistema de gestión de calidad se diseña de acuerdo con la empresa con sus objetivos, su producción o servicio y con su economía. Especialmente se ajustara a las exigencias de los objetivos de calidad y requerimientos contractuales es decir a la relación existente entre proveedor y cliente.

Según el **(Ing. Rafael José Mateo, 2010)** en líneaconcluye que un sistema de gestión de calidad (SGC) no es más que una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente es decir es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo.

#### **2.2.3.1 Enfoque de Sistemas de Gestión de la Calidad**

“Enfoque de sistema de gestión de la calidad establece que identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos

Además el sistema de gestión de la calidad comprende un número de procesos interrelacionados. Los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad no

sólo incluyen los procesos de realización del producto sino también a numerosos procesos de gestión, seguimiento y medición tales como los procesos de gestión de recursos, comunicación, auditoría interna, revisión por la dirección, entre otros y así aumentar la satisfacción de los clientes.”

Según (**Atehortua Hurtado, y Valencia de los Rios,2008**)en línea manifiesta que un enfoque para desarrollar e implementar un sistema de gestión de la calidad comprende diferentes etapas tales como:

- a) Determinar las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas
- b) Establecer la política y objetivos de la calidad de la organización
- c) Determinar los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad
- d) Determinar proporcionar los recursos necesarios para el logro de los objetivos de la calidad
- e) Establecer los métodos para medir la eficacia y la eficiencia de cada proceso
- f) Aplicar estas medidas para determinar la eficacia y eficiencia de cada proceso
- g) Determinar los medios para prevenir inconformidades y eliminar sus causas
- h) Establecer y aplicar un proceso para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad

### **2.2.3.2 Antecedentes del Sistema de Gestión de la Calidad**

“Los antecedentes del Sistema de Gestión de la Calidad fueron creados por organismos que trabajaron en conjunto creando así estándares de calidad con el fin de controlar y administrar eficazmente y de manera homogénea, los reglamentos de calidad requeridos por las necesidades de las organizaciones para llegar a un fin común en sus operaciones y así ir cambiando constantemente así lo requiera las necesidades y expectativas de los clientes.”

Según (**Abril, Palomino y Sánchez, 2006**) en línea menciona que las civilizaciones avanzadas que brindaban apoyo a las artes manuales permitían que los clientes eligieran productos que se alineaban con estándares de calidad más altos que los bienes normales en las sociedades en que las artes manuales eran la responsabilidad de

un artesano maestro estos liberaban su taller entrenaba y supervisaba a los demás, la importancia del maestro artesano se redujo cuando se estableció la producción en masa y las practicas del trabajo repetitivo, el objetivo se convirtió en producir a gran escala el mismo producto. El primer partidario de esta corriente en Estados Unidos fue Eli Whitney quien propuso realizar partes intercambiables de manufactura para mosquetes, de esa manera se realizaban componentes idénticos que se montaban en línea.

Los siguientes pasos fueron impulsados por varios científicos de la administración, incluyendo a Frederick Winslow Taylor un ingeniero mecánico que pretendía mejorar la eficiencia industrial denominado por los investigadores de esta ciencia como “el padre de la organización científica de trabajo”. Fue uno de los líderes intelectuales del Movimiento de la eficiencia y en parte dejó las bases para la gestión de calidad, incluyendo aspectos como la estandarización y adoptar prácticas de mejora. Henry Ford también fue importante en la implementación de procesos y prácticas de gestión de calidad en sus líneas de montaje. En Alemania Karl Friedrich Benz, muchas veces llamado el inventor del motor del automóvil quería conseguir prácticas de producción y montaje similares, aunque las verdaderas producciones en masa de dieron en forma apropiada en Volkswagen después de la Segunda Guerra Mundial, desde ese entonces se apuntó a producciones a bajo costo de mucha eficiencia.

Walter A. Shewhart realizó un aporte importante en la evolución hacia la gestión de calidad al crear un método para el control de la calidad en manufactura usando métodos estadísticos, en el año 1924. Más tarde, W. Edwards Deming utilizó ese método en Estados Unidos durante la Segunda Guerra Mundial, mejorando la calidad de manufactura de municiones y otros productos estratégicamente importantes

### **2.2.3.3 Los elementos de un Sistema de Gestión de la Calidad**

“Un Sistema de Gestión de la Calidad no es más que una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente es decir es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo por eso es necesario tener presente los elementos del sistema de gestión de calidad.”

Según el (**Ing. Rafael José Mateo, 2010**) en línea manifiesta que los elementos de un Sistema de Gestión de la Calidad se encuentran los siguientes:

**La Estructura Organizacional:** Es la jerarquía de funciones y responsabilidades que define una organización para lograr sus objetivos. Es la manera en que la organización organiza a su personal de acuerdo a sus funciones y tareas definiendo así el papel que ellos juegan en la misma.

**La Planificación:** Constituye al conjunto de actividades que permiten a la organización trazar un mapa para llegar al logro de los objetivos que se ha planteado. Una correcta planificación permite responder las siguientes preguntas en una organización:

¿A dónde queremos llegar?

¿Qué vamos hacer para lograrlo?

¿Cómo lo vamos hacer?

¿Qué vamos a necesitar?

**El Recurso:** Es todo aquello que vamos a necesitar para poder alcanzar el logro de los objetivos de la organización (personas, equipos, infraestructura, dinero, etc.).

**Los Procesos:** Son el conjunto de actividades que transforman elementos de entradas en producto o servicio. Todas las organizaciones tienen procesos pero no siempre se encuentran identificados. Los procesos requieren de recursos, procedimientos, planificación y las actividades así como sus responsables.

**Los Procedimientos:** Son la forma de llevar a cabo un proceso. Es el conjunto de pasos detallados que se deben realizar para poder transformar los elementos de entradas del proceso en producto o servicio. Dependiendo de la complejidad, la organización decide si documentar o no los procedimientos.

#### **2.2.3.4 Requisitos del Sistema de gestión de calidad**

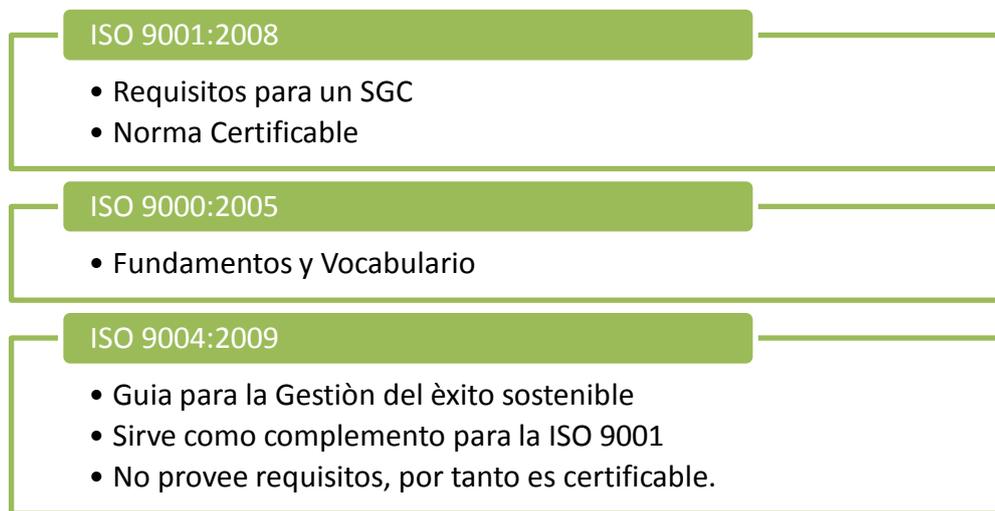
“El sistema de gestión de la calidad tiene su soporte en el sistema documental, por lo que éste tiene una importancia vital en el logro de la calidad para la satisfacción de las necesidades de los clientes. La documentación es el soporte del sistema de gestión de la calidad, pues en ella se plasman.”

Según la **norma ISO 9001:2008** menciona que los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad no es más que un documento que establece requisitos para la

implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad y que pertenece a la familia ISO 9000 la cual es un conjunto de normas que representa un consenso internacional en buenas prácticas de gestión con el objetivo de que una organización pueda entregar productos y servicios que satisfagan los requisitos de calidad de los clientes.

La familia de normas ISO 9000 se divide en tres, como se presenta a continuación:

**Gráfico No.11** Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad



**Elaborado por:** Gladys Matza

**Fuente:** Familia de Normas ISO 9000

Como se puede observar en el gráfico, la ISO 9001:2008 es la única norma dentro de la familia que establece requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad y la única que es auditable y certificable.

Es necesario aclarar que la norma ISO 9001 solo establece requisitos, es decir, el QUÉ tenemos que hacer pero no nos dice COMO debemos de hacerlo por lo que contribuye a que el documento sea flexible y pueda ser aplicado a diversos sectores.

### **2.2.3.5 Beneficios del Sistema de Gestión de calidad**

“Los beneficios que aporta un Sistema de Gestión de Calidad podemos enfocarlos como propios para la organización en sí proporcionará a la organización una serie de procesos que se repiten constantemente para producir un producto o un servicio de calidad y beneficios para los clientes.”

Según el (Ing. Rafael José Mateo, 2010) en línea menciona que la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad puede traerle grandes beneficios a una organización cuando esta lo hace con un alto nivel de compromiso por parte de la alta dirección e integrando a su cultura los ocho principios mencionados anteriormente:

- **Aumentar la satisfacción de los clientes:** Un SGC ayuda a que la organización planifique sus actividades en base a los requisitos de los clientes y no solamente en base a los requisitos que establezca la organización por lo que la calidad se integra en el producto o servicio desde la planificación conduciendo así a que se tengan clientes satisfechos. Hay que recordar que la calidad no es solo cumplir requisitos sino de tener clientes satisfechos.
- **Reducir variabilidad en los procesos:** A través de un SGC podemos estandarizar los procesos de una organización reduciendo así la variabilidad que se presentan en estos, lo cual hace que aumente nuestra capacidad de producir productos consistentes.
- **Reducir costes y desperdicios:** Un SGC ayuda a crear una cultura proactiva y de análisis de datos, por lo que la organización se enfoca en detectar oportunidades de mejoras y corregir problemas potenciales lo que conlleva a que esta tenga numerosos ahorros en recursos.
- **Mayor rentabilidad:** Al SGC ayuda a la organización a aumentar la satisfacción de los clientes y reducir costes y desperdicios su rentabilidad aumenta produciendo así mayores ingresos o un mayor margen de beneficios así como mejor posicionamiento en el mercado y de tener no sólo clientes satisfechos sino leales.

La implementación de la ISO 9001:2008 no es el último paso que una organización debería de dar de hecho es apenas el principio. ISO 9001 solo ayuda a construir el esqueleto para el SGC de la organización

Por último hay que destacar que en una implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad muchas veces se requiere que hayan cambios en algunos elementos culturales de la organización, pues como muy bien dijo Albert Einstein: “Si quieres lograr resultados diferentes, tienes que hacer cosas diferentes”.

#### **2.2.3.6 Ventajas y Riesgos de un Sistema de Gestion de la Calidad**

“El desarrollo dentro de las organizaciones del sistema de gestión de calidad tiene como ventaja un notable ahorro de recursos y de esfuerzos cuando está cumpliendo con los requisitos de los sistemas que será un incentivo para la innovación en las organizaciones que proporcionaría valor añadido a sus actuaciones. Simplificaría la documentación necesaria al ser ésta única, lo que traería consigo transparencia, facilidad de manejo y reducción de costos de mantenimiento.

Al implementar un Sistema de Gestión de Calidad esto será fácil de manejar, desarrollar y mantener, ayudaría, animaría y sensibilizaría a las organizaciones a mejorar su competitividad y su imagen en el mercado. Eficacia del sistema de gestión, al establecer en conjunto de políticas, objetivos, programas, capacitación, control, monitoreo y revisión.

Pero así mismo como ventajas también tiene sus riesgos al no implementar un sistema de gestión de la calidad uno de estos riesgos son brindar productos y servicios no adecuados a las expectativas de los clientes generadoras de no calidad, pero si no se utilizan y desarrollan teniendo en cuenta todas las circunstancias de la actividad, pueden ser generadores de burocracia inútil y complicaciones innecesarias para las actividades.

Desde el punto de vista operacional, un sistema de gestión calidad cubre todos los aspectos del negocio desde la calidad del producto y el servicio al cliente, hasta el mantenimiento de las operaciones dentro de una situación de seguridad ambiental aceptable.”

Según (Griful, 2005) en línea manifiesta que un sistema de gestión de la calidad implementado en una organización trae a la organización ventajas y riesgos sino son bien dirigidos:

## **VENTAJAS**

Los Sistemas de Gestión de la Calidad son herramientas de gestión que implementados en las organizaciones:

- ✓ Aseguran la calidad de los productos y servicios
- ✓ Garantizar las características de los productos antes y durante el proceso de fabricación así como la mejora continua.

- ✓ Demuestran la capacidad para suministrar de forma coherente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los reglamentarios.
- ✓ Aumentan la satisfacción del cliente
- ✓ Realizar la prevención de los problemas antes de su detección
- ✓ Corrección de no conformidades mediante una gestión basada en la planificación de las actividades.
- ✓ Disminuyen el tradicional control de Calidad donde el producto final es inspeccionado para comprobar su adecuación a la especificación
- ✓ Correcta gestión de los recursos, con el objetivo de conseguir siempre la Calidad a la primera
- ✓ Promueven la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora un sistema de gestión de la calidad (SGC).
- ✓ Los certificados ISO son un elemento diferenciador frente a la competencia al transmitir imagen de liderazgo, distinción, prestigio, garantía y excelencia.
- ✓ Reducción de costos derivados de productos o servicios no conformes o de procesos y actividades que no agregan valor añadido.
- ✓ Apertura de nuevas oportunidades de mercado.
- ✓ Optimización de procesos al convertirlos en más eficientes.
- ✓ Fluidez en las tareas debido a la documentación de los procedimientos.
- ✓ Simplificación en la resolución de los problemas
- ✓ Mejora de la planificación general

## **RIESGOS**

La implantación de un sistema de gestión de la calidad también tiene sus riesgos si no se asume como una oportunidad de mejorar una situación dada.

El desarrollo de estos sistemas proporciona elementos de detección de actividades generadoras de no calidad, pero si no se utilizan y desarrollan teniendo en cuenta todas las circunstancias de la actividad, pueden ser generadores de burocracia inútil y complicaciones innecesarias para las actividades.

Se puede generar el riesgo de no obtener el compromiso y colaboración de todos los afectados y todos debe existir la obligación de comunicar objetivos y responsabilidades una mala comunicación puede llevar a generar importantes barreras en el desarrollo del análisis e implantación de medidas por temores infundados

### **2.2.3.7 Certificación de los Sistemas de Gestión de Calidad**

“Es la verificación por parte de un organismo independiente que el Sistema de Gestión de la Calidad implantado cumple con todos los requisitos exigibles en la norma referencia ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad.”

#### **Ventajas de la certificación de los SGC**

Según la Norma ISO 9000 menciona que la certificación de Sistemas proporciona a la organización las siguientes ventajas:

##### **✓ DISTINCIÓN DE LOS COMPETIDORES**

Las compañías implantan estas normas a fin de mantenerse a la par de los competidores certificados y para distinguirse de los que no lo están.

##### **✓ EXIGENCIA A PROVEEDORES**

Hoy en día es muy común que los clientes esperen que sus proveedores estén certificados en dicha norma. Los clientes exigen como condición que las Compañías se certifiquen en las normas ISO 9000 antes de hacerles una orden de compra. Las normas ISO 9000 exigen que el proveedor se asegure de que los materiales que adquiere de los subcontratistas cumplan con los requisitos señalados. Como consecuencia de esto y a pesar de que las normas ISO 9000 no estipulan de manera específica la certificación del sistema de Calidad de los subcontratistas, cada vez son más las compañías que solicitan a estos que lo hagan.

##### **✓ BARRERAS LEGALES O ESTIMULOS**

Por ejemplo para las compañías cuyos productos están sujetos a las directrices de la Unión Europea, la certificación a las normas ISO 9000 es un requisito legal que deben cumplir a fin de poder entrar en el mercado.

##### **✓ MEJORA INTERNA**

Aunque la presión externa del mercado ha estimulado a muchas compañías para certificarse en las normas ISO 9000, otras organizaciones han adoptado dichas normas con el fin de obtener beneficios internos. Con frecuencia las compañías que

han implantado las normas descubren que las mejoras internas alcanzadas en el trabajo y en la calidad de sus productos o servicios.

### **2.2.3.8 Los 14 puntos de Deming**

“Los 14 puntos de Deming son la base para la transformación de las organizaciones. No es suficiente con tan sólo resolver los problemas grandes o pequeños. La adopción y la actuación sobre los 14 puntos es una señal que la dirección tiene la intención de permanecer en el negocio y apunta a proteger a los inversores y los puestos de trabajo.

Además los 14 puntos sirven en cualquier parte tanto en las pequeñas organizaciones como en las más grandes, en las empresas de servicios y en las dedicadas a la fabricación.”

Según (Andrade, 2010) manifiesta que los catorce puntos de Deming pretende mostrar la importancia que tienen las personas en la competitividad en las organizaciones

Los catorce puntos de la filosofía de Deming son:

- 1. Crear constancia de propósito.-** Tiene la finalidad de mejorar productos y/o servicios. Tiene como significado crear un plan de negocios ya sea a corto, mediano o largo plazo.
- 2. Adoptar la nueva filosofía.-** Es necesario para ingresar a una nueva era económica, constituir un liderazgo enfocado al cambio. La calidad no se produce por la inspección, sino por el mejoramiento del proceso.
- 3. Terminar con la dependencia de la inspección.-** Se debe tener en cuenta que la inspección siempre va acarrear gastos para la institución, además de ser ineficaz, tardía y costosa, la nueva meta de la inspección es auditar para detectar cambios en los procesos al igual que comprobar medidas preventivas
- 4. Terminar con la práctica de decidir negocios con base en los procesos.-** La calidad está regida en la eficacia de los procesos por lo tanto la calidad tiene su precio pero garantiza la fidelidad de los clientes.

5. **Mejorar el sistema de producción y de servicios.-** Se lo debe hacer de manera firme y permanente para mejorar la calidad y productividad, de la misma manera se disminuye gasto al eliminar errores y desperdicios en los procesos de producción.
6. **Entrenamiento del trabajo.-** En la actualidad se tiene colaboradores con poco o sin conocimiento. Uno de los problemas del adiestramiento de los colaboradores es estandarizar cual es un trabajo aceptable o cual no lo es.
7. **Adoptar y establecer el liderazgo.-** El facilitador debe ser una persona que brinde alternativas a los colaboradores en las tareas diarias y dar a conocer a la administración las cosas que se tiene que mejorar.
8. **Eliminar temores.-** Los temores son los más influyentes en la obtención de la mejora de calidad puesto que algunos administrativos no tienen claro si trabajo por lo tanto no saben lo que se debe hacer entonces hacen mal su trabajo por miedo a preguntar.
9. **Romper la barrera entre los departamentos.-** El romper barrera no es más que compartir la información con los demás departamentos a tal punto que toda organización tenga a tiempo los datos necesarios para su progreso.
10. **Eliminar slogans y exhortaciones.-** La excelencia impresa en un slogan tensiona a los colaboradores a tal punto que no realizan de manera óptima su trabajo es preferible que la administración asuma la responsabilidad publicando carteles donde se demuestre que con esfuerzo se puede lograr mejorar el sistema.
11. **Eliminar estándares y metas numéricas.-** El tener estándares y metas numéricas sustituye al liderazgo. Este tipo de metas ocasiona que se realice una gran cantidad de productos pero con poca calidad.
12. **Eliminar barreras que impidan alcanzar el orgullo al colaborador.-** El colaborador se debe enterar cuando un trabajo está bien hecho, para ello tanto los inspectores como jefes deben constantemente comunicar a los colaboradores la calidad que estos ponen en la ejecución de cada actividad que realizan.
13. **Involucrar un programa activo de educación.-** Es necesario capacitar al personal en lo referente al uso de las estadísticas para incorporar métodos sencillos de tal modo que el colaborador pueda llevar un control diario.

**14. Implicar a todo el personal en la transformación.-** Los administrativos necesitan la ayuda de un experto pero el mismo no puede asumir la responsabilidad de la administración. El experto debe colaborar en la creación de programas estadísticos para que se desarrolle una estructura de calidad capacitando a los instructores.

#### **2.2.3.9 Metodología del PHVA**

Según (Alonso, 2011) manifiesta que el ciclo de mejora continua Planificar, Hacer, Verificar, Actuar fue desarrollado inicialmente en la década de 1920 por Walter Shewhart, y fue popularizado por W, Edwards Deming. Por esta razón es frecuentemente conocido como el Ciclo de Deming.

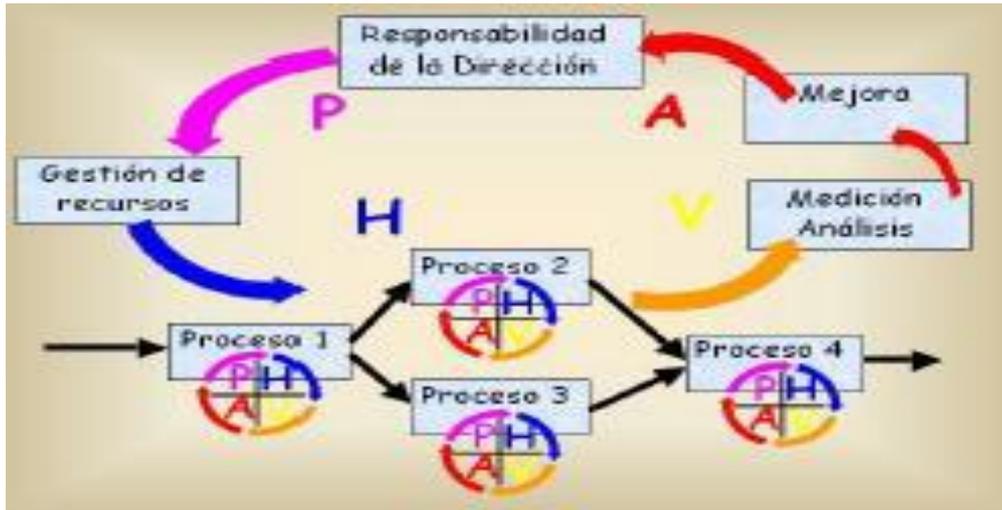
El concepto de PHVA es algo que está presente en todas las áreas de nuestra vida profesional y personal y se utiliza continuamente tanto formalmente como de manera informal en todo lo que hacemos. Cada actividad no importa lo simple o compleja que sea se enmarca en este ciclo interminable.

Dentro del contexto de un Sistema de Gestión de la Calidad el PHVA es un ciclo dinámico que puede desarrollarse dentro de cada proceso de la organización y en el sistema de procesos como un todo. Está íntimamente asociado con la planificación, implementación, control y mejora continua tanto en la realización del producto como en otros procesos del SGC.

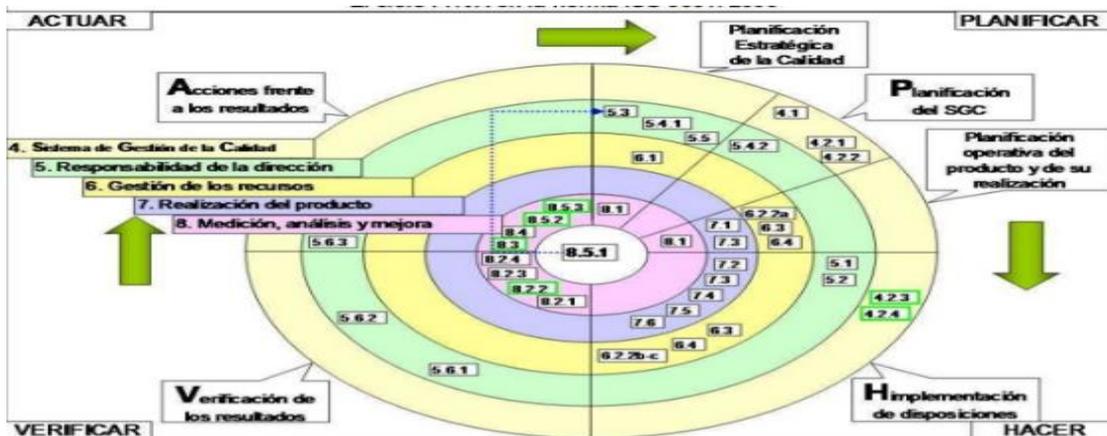
El mantenimiento y la mejora continua de la capacidad del proceso puede lograrse aplicando el concepto de PHVA en todos los niveles dentro de la organización, esto aplica por igual a los procesos estratégicos de alto nivel, tales como la planificación de los Sistemas de Gestión de la Calidad o la revisión por la dirección, y a las actividades operacionales simples llevadas a cabo como una parte de los procesos de realización del producto.

El enfoque basado en procesos indica que todos los procesos como las auditorías internas, la revisión por la dirección el análisis de datos y el proceso de gestión de recursos, entre otros pueden ser gestionados utilizando como base el ciclo de mejora continua PHVA. La implementación del ciclo PHVA puntual o como un todo se

muestra esquemáticamente a continuación:



En la nota del apartado 0.2 de la Norma ISO 9001:2000 se explica que el ciclo PHVA aplica a los procesos tal y como se muestra a continuación:



### 2.2.3.10 Los Indicadores en un Sistema de Gestión de Calidad

“Los indicadores de calidad son instrumentos de medición basados en hechos y datos que permiten evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios para asegurar la satisfacción de los clientes es decir miden el nivel de cumplimiento de las especificaciones establecidas para una determinada actividad o proceso empresarial.

Además los indicadores de calidad miden de manera global el resultado final de las actividades empresariales.”

Según (**Heredia, 2001**) en línea menciona que un indicador es una magnitud que expresa el desempeño de un proceso que al compararse con algún nivel de referencia permite detectar desviaciones positivas o negativas también es la conexión de dos medidas relacionadas entre sí que muestran la proporción de la una con la otra.

Según (**Enrique Benjamín Franklin F**) manifiesta que un indicador es un punto en una estadística simple o compuesta que refleja algún rasgo importante de un sistema dentro de un contexto de interpretación.

Establece una relación cuantitativa entre dos cantidades que corresponden a un mismo proceso o a procesos diferentes por si solos no son relevantes adquieren importancia cuando se les compara con otros de la misma naturaleza, a través de un indicador se pretende caracterizar el éxito o la efectividad de un sistema, programa u organización sirviendo como una medida aproximada de algún componente o de la relación entre componentes.

Un sistema de indicadores permite hacer comparaciones, elaborar juicios, analizar tendencia y predecir cambios, puede medir el desempeño de un individuo de un sistema y sus niveles de una organización las características del contexto el costo y la calidad de los insumos la efectividad de los procesos la relevancia de los bienes y servicios producidos en relación con necesidades específicas.

Se entiende por indicadores de gestión a los criterios que se utilizan para evaluar el comportamiento de las variables, el indicador es la identificación de la realidad que se pretende transformar. Los indicadores pretenden valorar las modificaciones (variaciones, dinámicas) de las características de la unidad de análisis establecida es decir de los objetivos institucionales y programáticos.

Según (**Goran, Olve, Jan y Wetter**), manifiesta que la esencia del cuadro de mando integral son los procesos, y que sin embargo la discusión de los indicadores se da antes, durante y después, ya que son los encargados de medir los objetivos y los indicadores son su instrumento de medición.

Según (**Rojas, 2012**) manifiesta que la importancia de su utilización en la implementación de un sistema de gestión de calidad nos permite medir los diferentes procesos y subprocesos para determinar si la empresa se ajusta a los requerimientos de la planificación más aun de sus clientes.

### **2.2.3.10 Papel de la alta Dirección dentro del Sistema de Gestión de la Calidad**

“El liderazgo y sus acciones la alta dirección puede crear un ambiente en el que el personal se encuentre completamente involucrado y en el cual un sistema de gestión de la calidad puede operar eficazmente. El compromiso y la implicación de la alta dirección son esenciales para la implementación el desarrollo y el mantenimiento de un sistema de gestión de calidad esto sea efectivo y eficiente para lograr los beneficios de la organización y de todas las partes interesadas.

Además la política de la empresa puede cambiar en un determinado momento por diferentes razones y es la alta dirección de la organización quien debe estar atento para realizar su adecuación cuando sea necesario de lo contrario puede volverse obsoleta sin que nadie se entere. El desarrollo y la operación de un sistema de gestión la actitud y el convencimiento de la Alta Dirección es determinante para su implantación exitosa. La dirección no solamente aporta los recursos necesarios para el sistema es necesario que predique con el ejemplo.”

Según (**Sánchez, Dueñas e Izquierdo, 2006**) en línea manifiesta que a través de su liderazgo y sus acciones la alta dirección puede crear un ambiente en el que el personal se encuentre completamente involucrado y en el cual un sistema de gestión puede operar eficazmente. Los principios de gestión de la calidad pueden ser utilizados por la alta dirección como base de su papel, que consiste en:

- a) Establecer y mantener la política de la calidad y los objetivos de la calidad de la organización
- b) Promover la política de la calidad y los objetivos de la calidad a través de la organización para aumentar la toma de conciencia, la motivación y la participación
- c) Asegurarse del enfoque hacia los requisitos del cliente en toda la organización
- d) Asegurarse de que se implementan los procesos apropiados para cumplir con los requisitos de los clientes y de otras partes interesadas y para alcanzar los objetivos de la calidad
- e) Asegurarse de que se ha establecido, implementado y mantenido un sistema de gestión de la calidad eficaz y eficiente para alcanzar los objetivos de la calidad
- f) Asegurarse de la disponibilidad de los recursos necesarios

- g) Revisar periódicamente el sistema de gestión de la calidad
- h) Decidir sobre las acciones en relación con la política y con los objetivos de la calidad
- i) Decidir sobre las acciones para la mejora del sistema de gestión de la calidad

#### **2.2.3.11 Documentación**

“La documentación permite la comunicación del propósito y la coherencia de la acción. Puede estar en cualquier formato y su extensión depende de cada organización según su tamaño, complejidad de los procesos e interacciones, competencia del personal.

Además los documentos que describen cómo se aplica el Sistema de Gestión de Calidad a proyectos o a contratos específicos. Documentos que proporcionan información relacionada con actividades específicas. Documentos que proporcionan evidencia objetiva de las actividades llevadas a cabo o de los resultados obtenidos.”

La documentación debe ser una actividad que aporte valor a la operación y efectividad del sistema de gestión de la calidad ya que posibilita la comunicación de los objetivos y propósitos de la organización sobre la calidad, pero también permite demostrar que las acciones fueron consistentes con estos. La norma precisa que la utilización de la documentación contribuye a:

- a. Lograr conformidad con los requisitos del cliente y la mejora de la calidad
- b. Proveer la formación apropiada
- c. La repetibilidad y la trazabilidad
- d. Proporcionar evidencias objetivas
- e. Evaluar la eficacia y la adecuación continua del sistema de gestión de la calidad

Según (**Gutiérrez, 2005**) en línea manifiesta que cada organización determina la extensión de la documentación requerida y los medios a utilizarlo cual se hace en función del tipo y tamaño de la organización, la complejidad e interacción de los procesos, la complejidad de los productos, los requisitos de los clientes, los requisitos reglamentarios que sean aplicables, la competencia demostrada del personal y el grado en que sea necesario demostrar el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad

En cuanto al tipo de documentos, se tienen los siguientes:

- a. **Manuales de la calidad:** Documentos que proporcionan información coherentes de manera interna y externa acerca del SGC
- b. **Planes de la calidad:** Documentos que describan como se aplica el sistema de gestión de la calidad aun producto, proyecto o contrato específico
- c. **Especificaciones:** Documentos que establecen requisitos
- d. **Guías:** Documentos que establecen recomendaciones o sugerencias
- e. **Procedimientos documentados, instrucciones de trabajo y planos:** Documentos que proporcionan información sobre como efectuar las actividades y los procesos de manera consistente
- f. **Registros:** Documentos que proporcionan evidencia objetiva de las actividades realizadas o resultados obtenidos.

#### 2.2.4 La Familia ISO

“La familia ISO trata principalmente sobre gestión de la calidad esto es lo que la organización hace para mejorar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de requisitos del cliente y las regulaciones aplicables y para mejorar continuamente su desempeño de modo que pueda ajustarse a casi cualquier empresa u organización con o sin ánimo de lucro. Se diseñó de manera que fuera posible satisfacer los requerimientos básicos de una correcta operación para organizaciones de cualquier tipo y tamaño.”

Según la **norma ISO** menciona que las series de normas ISO relacionadas con la calidad constituyen lo que se denomina familia de normas las que abarcan distintos aspectos relacionados con la calidad:

- **ISO 9000:** Sistemas de Gestión de Calidad Fundamentos, vocabulario, requisitos, elementos del sistema de calidad, calidad en diseño, fabricación, inspección, instalación, venta, servicio post venta, directrices para la mejora del desempeño.
- **ISO 10000:** Guías para implementar Sistemas de Gestión de Calidad (SGC)/ Reportes Técnicos.- Guía para planes de calidad, para la gestión de proyectos, para la documentación de los SGC, para la gestión de efectos económicos de la calidad, para aplicación de técnicas estadísticas en las Normas ISO 9000. Requisitos de aseguramiento de la calidad para equipamiento de medición, aseguramiento de la medición.

- **ISO 14000:** Sistemas de Gestión Ambiental de las Organizaciones. Principios ambientales, etiquetado ambiental, ciclo de vida del producto, programas de revisión ambiental, auditorías.
- **ISO 19011:** Directrices para la Auditoría de los SGC y/o Ambiental

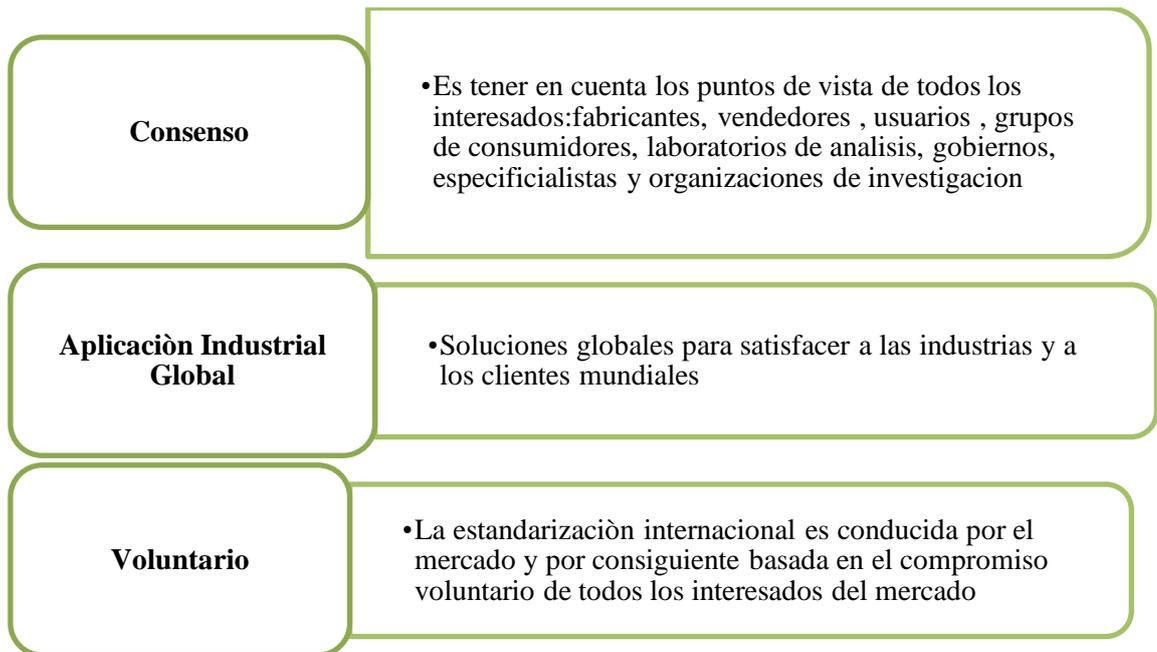
#### **2.2.4.1 Un acercamiento a la ISO 9001:2008**

Según la **Norma ISO 9000:2008** menciona que la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) es una federación de trascendencia internacional compuesta por organismos de estandarización nacionales de 130 países, uno por cada país, instituida en 1947. La misión de la ISO es promover el desarrollo de la estandarización y las actividades con ella relacionada en el mundo con la mira en facilitar el intercambio de servicios y bienes (productos), y para promover la cooperación en la esfera de lo intelectual, científico, tecnológico y económico.

Todos los trabajos realizados por la ISO resultan en acuerdos internacionales los cuales son publicados como Estándares Internacionales, muchas personas habrán advertido la falta de correspondencia entre el supuesto acrónimo en inglés de la Organización y la palabra “ISO” así sería pero ISO no es el acrónimo. En efecto “ISO” es una palabra que deriva del griego “isos” que significa “igual” el cual es la raíz de prefijo “ISO” el cual aparece en infinidad de términos desde “igual” a “estándar” es fácil seguir por esta línea de pensamiento que fue lo que condujo a elegir “ISO” como nombre de la Organización

La Organización Internacional para la Estandarización estipula que sus estándares son procedentes de acuerdo a las estipulaciones que se anotan en la siguiente figura

**Gráfico No.12** Acercamiento de la ISO 9001:2008



**Elaborado por:** Gladys Matza

**Fuente:**<http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/ger/49/iso.htm>

#### 2.2.4.2 Conceptualización de la Norma ISO 9000

Según la **Norma ISO 9000** es un conjunto de normas encauzadas a ordenar la gestión de las organizaciones que han obtenido un reconocimiento y aceptación internacional debido al mayor poder que tienen los consumidores y a la alta competencia internacional acentuada por los procesos integracionistas algunas de estas normas especifican requisitos para sistemas de calidad (ISO 9000, 9001, 9003) y otras dan una guía para ayudar en la interpretación e implementación del sistema de calidad (ISO 9000, ISO 9004).

Estas normas certifican la calidad de los componentes del negocio de la Empresa (por tanto, nunca se refieren a los productos), y no distinguen distintos niveles de excelencia es decir las compañías pueden optar por estas normas en función de sus ámbitos de actuación así las firmas que diseñen, fabriquen o comercialicen sus mercancías podrán aspirar a conseguir la ISO 9001, ya que esta norma certifica calidad de diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio posventa, en estos tres últimos puntos se centra el ISO 9002. Los ISO 9003 miden los ensayos finales de los productos y las inspecciones.

Por lo tanto la Norma ISO 9000 Proporcionar elementos para que una organización pueda lograr la calidad del producto, a la vez que mantenerla en el tiempo de manera que las necesidades del cliente sean satisfechas permanentemente permitiéndole a la empresa reducir costos de calidad, aumentar la productividad, y destacarse o sobresalir frente a la competencia.

#### **2.2.4.3 Estructura Organizativa de la Norma ISO 9001:2008.**

Según (Gonzales, 2011) menciona que la Norma Internacional ISO 9001:2008 se basa en ocho principios de gestión de la calidad, desarrollado con la intención de que la alta dirección pueda utilizarlos para liderar la organización hacia la mejora del desempeño.

La norma ISO 9001 está organizada en 9 secciones. Las secciones 4, 5, 6, 7 y 8 contienen los requisitos para la implementación del sistema de gestión de calidad. Las primeras 4 secciones de la norma (0, 1, 2 y 3) no contienen requisitos, sólo identifican el ámbito, las definiciones y los términos para la norma.

### **ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA NORMA ISO 9001:2008.**

#### **SECCION 0: INTRODUCCIÓN**

Explica que la prioridad de la Norma es dar cumplimiento a los requisitos del cliente. Que su implementación debe obedecer a una estrategia y que la norma es complementaria a los requisitos del servicio su objetivo es evaluar la capacidad de la empresa para cumplir los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables al producto y propios de la organización.

#### **SECCION 1: OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN**

El objeto de la norma consiste en que las empresas demuestren la capacidad para proporcionar productos que cumplan con requisitos del cliente, legales y reglamentarios aplicables, aumente la satisfacción de los clientes a través de la mejora continua.

Sobre el campo de aplicación explica que es genérica que puede ser adaptada a cualquier tipo de organización sin importar tipo, tamaño y producto suministrado.

Explica que se podrán hacer exclusiones sólo del numeral 7, de lo contrario no se podrá decir que se tienen un sistema de calidad basado en ISO 9001.

## **SECCION 2: REFERENCIAS NORMATIVAS**

Indica que hay que utilizar como referencia la ISO 9000 la cual especifica los fundamentos y la terminología de un sistema de gestión de calidad.

## **SECCION 3: TERMINOS Y DEFINICIONES**

La norma ISO 9000 contiene todo el vocabulario aplicable al sistema de gestión de calidad y explica cuando se utiliza el término producto este significa también servicio.

## **SECCION 4: REQUISITOS DEL SISTEMA**

Indica todos los requisitos necesarios para establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de calidad.

Para dar cumplimiento a esté numeral la organización debe:

- Identificar los procesos y su interacción esto lo hace a través de un mapa y caracterizaciones de procesos.
- Establecer y documentar los procedimientos e instructivos necesarios para cada proceso.
- Asegurar los recursos para el desarrollo de las actividades planeadas.
- Establecer indicadores de gestión a los procesos.
- Establecer política, objetivos y manual de calidad.
- Asegurar el control de la documentación y los registros. Procedimiento para el control de documentos y uno para control de registros. Procedimientos Obligatorios.

## **SECCION 5: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

Indica que la alta dirección debe mostrar su compromiso con el sistema de gestión de calidad. Acta de revisión gerencial. Registro Obligatorio.

Este compromiso lo demuestra así:

- Comunicando a todo nivel la importancia de cumplir con los requisitos del cliente, los legales y los aplicables a la empresa
- Estableciendo y dando a conocer la política y los objetivos de calidad.
- Realizando revisiones periódicas al sistema de gestión de calidad
- Nombrando un representante de la dirección con responsabilidades y autoridad suficiente para desarrollar cualquier actividad necesaria para establecer, implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión de calidad.
- Asegurando la disponibilidad de recursos para el desarrollo de todas las actividades (se deja evidencias en las caracterizaciones de procesos, en los presupuestos y en las actas de revisiones gerenciales)
- Definiendo y comunicando las responsabilidades y la autoridad de los diferentes cargos. Esto se hace a través de los manuales de funciones.
- Asegurando una eficaz comunicación interna

## **SECCION 6: GESTIÓN DE RECURSOS**

A los recursos a que hace referencia son: el recurso humano, la infraestructura y el ambiente de trabajo.

- **Recurso humano:** que el personal debe ser competente para realizar el trabajo. La competencia se refiere a la educación, formación, habilidad y experiencia que posee. Se debe definir la competencia en los manuales de funciones y se deben tener registros que la evidencien (diplomas, evaluaciones de desempeño, asistencia a capacitaciones, referencias laborales, etc.). Educación, formación, habilidades y experiencia. Registros Obligatorios.
- **Infraestructura:** que se debe contar con edificios, espacios de trabajo y equipos apropiados para el desarrollo de sus labores
- **Ambiente de trabajo:** que las condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo sean las adecuadas para garantizar la conformidad con los requisitos del servicio

## **SECCION 7: REALIZACION DEL PRODUCTO**

En esta sección se debe dar cumplimiento a los requisitos del cliente se debe planear y ejecutar el servicio en cumplimiento con cada uno de los requisitos.

Para realizar bien el producto/servicio se debe cumplir con:

- Planificar y desarrollar los procesos necesarios para la prestación del servicio
- Establecer procedimientos e instructivos para el desarrollo de las actividades
- Demostrar que los procesos de realización del servicio, como el servicio resultante cumplan con los requisitos.
- Revisar los requisitos de los servicios antes de que la organización se comprometa a proporcionarlo a un cliente se debe asegurar que las diferencias existentes entre lo pedido y expresado previamente estén resueltas. Se debe asegurar que la organización tenga la capacidad para cumplir con los requisitos definidos, resultados de la revisión de los requisitos relacionados con el servicio y de las acciones originadas por las mismas. Registro Obligatorio.
- Especificar los requisitos determinados por el cliente, los legales y los reglamentarios aplicables al servicio.
- Implementar mecanismos de comunicación eficientes con el cliente para asegurar la información sobre el servicio, las consultas, la atención de pedidos, las modificaciones al servicio y las quejas o reclamos.
- Se debe garantizar que el producto comprado cumpla con los requisitos exigidos por la empresa. Evaluaciones de proveedores y cualquier acción necesaria que se derive de las mismas. Registro Obligatorio.
- El servicio se debe prestar bajo condiciones controladas, se debe disponer de información sobre las características del servicio a prestar, instrucciones de trabajo, equipo apropiado, indicadores de gestión.
- Cuando sea apropiado, se debe garantizar la trazabilidad del servicio a través de toda su realización. Cuando la trazabilidad sea un requisito se debe dejar registro de la identificación única del producto. Identificación única del producto. Registro Obligatorio.
- Se debe cuidar los bienes que son de propiedad del cliente, incluye la propiedad intelectual y los datos personales

## **SECCION 8: MEDICIÓN ANALISIS Y MEJORA**

- Se debe garantizar el seguimiento, la medición, el análisis y la mejora para demostrar la conformidad con los requisitos del servicio, los legales, las normas, la organización y mejorar continuamente la eficacia del sistema.

- Se debe hacer medición de satisfacción de cliente se pueden utilizar métodos como: encuestas, información del cliente sobre la calidad del servicio prestado, el análisis de pérdida de negocio, las felicitaciones por parte de los clientes, la opinión de los usuarios, etc.
- Se deben realizar auditorías internas a todos los procesos del sistema de gestión de calidad. Procedimiento de Auditorías Internas. Procedimiento Obligatorio. Informe

#### **2.2.4.4 Normas ISO 9001:2008**

“Es un metodo de trabajo que permite mejorar la calidad y satisfacion del consumidor. La ISO 9001:2008, que ha sido adoptada como modelo a seguir para obtener la certificacion de calidad debe de aspirar toda empresa competitiva que quiera permanecer y sobrevivir en el exigente mercado actual.”

Según la **Normas ISO 9001** mencionada que la ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Es un sistema de gestion de calidad que establece los metodos para administrar eficientemente los procesos de operación, de manera que se tenga la capacidad de producir bienes y servicios que satisfagan las necesidades de los clientes todo ello de forma documentada que demuestre evidentemente que se cumple con estos requisitos. Este sistema ha sido desarrollado por el Comité Técnico ISO /TC 176 de la Organización Internacional de Normalización, que es una federación mundial de los organismos nacionales de normalización.

En la norma ISO 9001:2000 se han reunido en un conjunto de requisitos para un SGC sea aplicable a cualquier tipo de organización, no importa su tamaño, localización o si pertenece al sector público o privado. El sistema de calidad basado en ISO 9001:2000 identifica tres características fundamentales que están presentes en aquellas organizaciones que sobresalen en términos de calidad y desempeño excelente, primero, se enfocan en los procesos, lo cual es lógico si consideramos que todos los productos o

servicios que lleva a cabo una organización se producen a través de algún proceso; en segundo lugar, las organizaciones tienen que estar enfocadas hacia sus clientes ya que la razón de ser de cualquier organización son sus clientes. En este apartado se incluyen no solo los clientes externos (quienes adquieren un producto o reciben un servicio) sino también los clientes internos (por ejemplo, los empleados de una organización reciben un servicio de su departamento de recursos humanos es decir son sus clientes), por lo que las organizaciones tienen que medir periódicamente la satisfacción/insatisfacción de ambos tipos de clientes. Finalmente en tercer lugar, estas organizaciones involucran en sus procesos el mejoramiento continuo. Todas las actividades de la organización deben ser procesos el mejoramiento continuo. Todas las actividades de la organización deben medirse, analizarse y mejorarse continuamente, un modelo sencillo y popular es el ciclo de mejora continua de Deming conocido como “Planificar-Hacer-Verificar-Actuar” o PDCA por sus siglas en inglés.

#### **2.2.4.5 Requerimientos Basados en la ISO 9001:2008**

##### **Objetivo y campo de aplicación**

Según la **Norma ISO 9001:2008** menciona que los requerimientos para un Sistema de Gestión de la Calidad esta enfocada a auxiliar a las organizaciones, a establecer un sistema para la Gestión de Calidad cuando tenga la necesidad de:

- ✓ Demostrar que tiene la capacidad para proporcionar de forma coherente productos y/o servicios que satisfagan los requisitos de sus clientes.
- ✓ Aumentar la satisfacción de sus clientes mediante la aplicación eficaz del sistema, incluyendo los procesos de mejoramiento continuo del sistema y el aseguramiento de la conformidad.

Los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2008 son genéricos y es posible aplicarlos a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto y/o servicio suministrado.

##### **Normatividad de Referencias**

El propósito de la Norma Internacional ISO 9001:2008 es establecer Organización Internacional para la Estandarización

La Organización Internacional para la Estandarización (ISO) es una federación de alcance mundial integrada por cuerpos de estandarización nacionales de 130 países, uno por cada país.

La ISO es una organización no gubernamental establecida en 1974. La misión de la ISO es promover el desarrollo de la estandarización y las actividades con ella relacionadas en el mundo con la mira en facilitar el intercambio de servicios y bienes y para promover la cooperación en la esfera de lo intelectual, científico, tecnológico y económico.

Todos los trabajos realizados por la ISO resultan en acuerdos internacionales los cuales son publicados como Estandares Internacionales.

#### **2.2.4.6 Certificación según ISO 9001**

“La orientación a la calidad prepara a una organización para aprovechar las nuevas oportunidades que surgen en el mercado. Al certificar su organización según la norma **ISO 9001**, se le comunica a sus clientes, proveedores y empleados su compromiso con la calidad y establece un punto de referencia para medir el rendimiento de su organización.”

Según (**Bureau Veritas Certification**) en línea manifiesta aporta el valor de una tercera parte especializada independiente que puede evaluar su sistema de gestión y emitir un certificado acreditado internacionalmente de cumplimiento con la norma.

Según (**Vázquez, 2001**) en línea manifiesta que una vez que la empresa haya implantado su SGC puede solicitar a una entidad acreditada la Certificación de su SGC, tomando en cuenta los siguientes puntos.

- Definición del alcance de la certificación, identificando cuál es el proceso que se quiere certificar y su extensión.
- Diseño y desarrollo del sistema, evaluando los requisitos de los clientes, las etapas de diseño y la cadena de suministro.
- Documentación de estos procesos y definición de los registros necesarios.
- Evaluación, asegurando a través de auditorías internas la correcta implementación del sistema.
- Implementación de acciones correctivas y preventivas- ciclo de mejoras.
- Auditoría de certificación a través de un organismo acreditado

#### **2.2.4.7 ¿Por que obtener la Certificacion ISO?**

“Casi todos los paises industrializados del mundo estan aplicando las normas ISO para demostrar al mundo el compromiso que han adquirido con la calidad de todos sus productos y servicios y servira de soporte para preparar su incursion en los mercados globales. Por otra parte las organizaciones de todos los tamaños estan enfrentando demandas cada vez mas exigentes de sus clientes y accionistas quienes no vacilan en acudir a otros proveedores cuando sus requisitos y necesidades no son satisfechos.”

Los empresarios han descubierto que obtener un certificado de registro con la norma ISO les ha ayudado no solo a mantener a sus clientes actuales sino tambien a atraer nuevos clientes, con esto aseguran la supervivencia de su empresa y los empleados aseguran sus empleos. Las compañías experimentan un incremento en la efectividad y eficiencia de las operaciones internas a medida que se implantan los sistemas de gestion de calidad ISO, mejorando sus resultados como consecuencia de los ahorros internos, generados por emplear sistemas de mas eficientes, asi como de tener mejores oportunidades en el mercado como consecuencia por alcanzar la categoria de “compañía certificada”.

#### **2.2.4.8 ¿Cual es el objetivo de ISO 9001:2008?**

“Desarrollar un sistema de aseguramiento de calidad que permita mejorar continuamente, a corregir y prevenir los defectos. A traves del sistema de calidad, construido con base en la norma ISO 9001:2008, se lograra la satisfaccion de los clientes a traves del cumplimiento de los requisitos de la calidad de ellos, la reduccion en la variacion de las características que afectan la calidad del producto, reduciendo el desperdicio en la fabricacion.

Asi mismo, los requisitos de la norma muestran de manera responsable, sensible y practica de administrar a una organización, evitando las no conformidades en todas las etapas de realizacion del producto.”

Según **(Equipo Vertice,2010)** en linea menciona que las empresas descubren que adoptar un SGC les ayuda a enfocarse en el cumplimiento de sus objetivos, ya que han descubierto que se mejora la capacidad de las organizaciones de entender y cumplir

plenamente los requisitos de los clientes en forma consistente; mejora el desempeño desde el punto de vista financiero al aumentar los ingresos y reducir los costos, creando una ventaja competitiva en algunos mercados, permitiendo a las organizaciones competir en otros en donde la mayoría de los demás proveedores potenciales están certificados. En los tiempos actuales de incertidumbre a las personas les preocupa proteger sus empleos; si una organización no tiene una base de integridad sin compromisos, las aventuras en el mundo de excelencia en el desempeño o los intentos por sostener programas de mejora son ejercicios estériles. Por ello los requisitos de la ISO 9001:2000 pueden utilizarse para crear una base sólida sobre requerimientos la que es posible construir organizaciones exitosas; sin embargo, para lograr una adecuada implementación de un SGC, deben seguirse las normas y guías de calidad que contemplan y brindan el marco para documentar en forma efectiva los requisitos establecidos en las especificaciones del producto o servicio.

#### **2.2.4.9 ¿Cuáles son los beneficios para las empresas de obtener la certificación ISO 9001:2008?**

“Las empresas exitosas son aquellas conducidas con Calidad desde la forma en que operan. Los propósitos que mueven a una organización a involucrarse con la norma ISO 9001:2008, habitualmente comprenden obtener una ventaja competitiva diferenciarse de la competencia, demostrar su preocupación por la calidad, iniciar un proyecto dirigido hacia la Calidad Total o simplemente cumplir con las exigencias de sus clientes.

Además los beneficios de implementar adecuadamente un Sistema de Gestión de Calidad en las empresas resulta de gran utilidad para probar su compromiso con la Calidad desde un punto de referencia le permite medir el avance hacia la mejora continua del desempeño de negocios ayuda a mejorar su desempeño organizacional.”

Según ( **Equipo Vértice, 2010**) en línea manifiesta que la mejor documentación da como resultado:

- ✓ Mayor conocimiento de las responsabilidades y actividades del trabajo.
- ✓ Conservación de los mejores métodos de operación
- ✓ Consistencia en las operaciones

Reduccion de costos por debajo de los de la competencia, lo que permite ventajas competitivas.

Creacion del sistema de ahorro de costos asegurando que su personal sepa desempeñar su trabajo, eliminado los errores costosos, reduciendo el reproceso y la perdida de tiempo.

Enseña al personal a trabajar de forma estructurada y disciplinada eliminado la improvisacion. Esta condicion aporta los siguientes beneficios

- ✓ Los empleados conocen con exactitud lo que implica su trabajo
- ✓ Tienen destrezas y la documentacion para realizar su trabajo sobre la calidad de sus resultados.
- ✓ Tienen mas conciencia del impacto de su trabajo sobre la calidad de los resultados.
- ✓ Fomenta una actitud positiva de orden y limpieza que facilita el cumplimiento con otras normas sanitarias y de seguridad.
- ✓ Demuestra a los clientes que usted tomo el asunto de la calidad en serio, con
- ✓ ello, los clientes aumentan a confiabilidad en sus productos y servicios.
- ✓ Facilita la planeacion de la empresa y de la calidad.
- ✓ Proporciona un metodo universal para el desarrollo de implantacion y mantenimiento del sistema de gestion de calidad de la empresa.
- ✓ Establece los fundamentos para la operación e introduce la calidad en los procesos y las operaciones.
- ✓ Ayuda a impartir los conocimientos acerca de las interrelaciones organizativas, estimula el enfoque interno, facilita el control de las operaciones y auxilia a los empleados a que entiendan y mejoren sus actividades.
- ✓ Contribuye a concienciar al personal para que se autoevalúe y determine por si mismo el grado de cumplimiento con los requisitos del sistema de gestion de calidad y genere las acciones correctivas adecuadas.
- ✓ Reconocimiento internacional y respeto a las organizaciones certificadas.
- ✓ Procesos y procedimientos estandarizados.
- ✓ Mejora la calidad de los procesos, productos y servicios como consecuencia de una actitud disciplinaria y sustentada en los principios que impactan positivamente la calidad.

- ✓ Mejora los tiempos de entrega como efecto de hacer las cosas bien a la primera vez y de una mayor planeación de los procesos.

#### 2.2.4.10 ¿Cómo impacta la ISO 9001:2008 a los empleados?

“Los empleados para realizar su trabajo con éxito deben ser conscientes de la relevancia e importancia de sus actividades. Para que los empleados sean conscientes de cómo con su trabajo contribuyen a alcanzar los objetivos de calidad es fundamental que conozcan cuáles son estos objetivos y cómo se van logrando a medida que desarrollan su actividad y realizar bien su trabajo deben ser empleados satisfechos.”

Según **(Pereda, Berrocal y Sáenz, 2003)** en línea manifiesta que la competencia entiendo un “conjunto de comportamientos observables que están causalmente relacionados con un desempeño bueno o excelente en un trabajo concreto y en una organización concreta (Pág. 15)

Según **la norma ISO 9001:2008** inciso 6.2 trata sobre el recurso humano de una organización. Para que ésta pueda satisfacer a sus clientes con productos de calidad debe tener, así mismo, un personal de calidad. El recurso humano se considera de calidad:

- Cuando es competente en base a cuatro aspectos: educación, formación, habilidades y experiencia;
- Cuando está consciente de la importancia de sus actividades en relación con la calidad, y
- Cuando está satisfecho.

Según **(Pérez ,2004)** en línea manifiesta que las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información es decir para que la mejora continua y la aplicación de los otros principios sean efectivos se debe buscar que las decisiones tengan objetividad y estén apoyados en los datos y el análisis adecuado. Esto orientara la operación y mejora de los procesos mediante los empleados y será recomendable las siguientes recomendaciones:

- ✓ Aplicación: es mas facil si los empleados han participado ya que hay menos resistencia a los cambios necesarios

La empresa se comporta como un gran equipo, nadie se siente excluido y todos aportan ideas y soluciones.

- ✓ Mejora la motivación, los empleados saben que tienen voz y voto en la producción y en las operaciones y sus responsabilidades están mejor definidas.

Los empleados tienen una mayor percepción de su autoestima como consecuencia de la capacidad asociada al desarrollo del sistema de gestión de la calidad.

- ✓ El diseño de los documentos es más fácil y rápido, los empleados saben lo que hacen mejor.
- ✓ Transparencia, los miembros de la alta dirección pueden mostrar que son sinceros y abiertos y que no tienen nada que ocultar.
- ✓ Cambian la forma en que se completa el trabajo aceptando voluntariamente nuevas ideas, especialmente cuando estas han sido introducidas, por los mismos empleados.

## **CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER**

#### **3.1.1. Hipótesis general**

Al realizar el diseño un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 para determinar el nivel de eficiencia, eficacia y economía en los procesos para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., Matriz Salcedo, provincia de Cotopaxi.

#### **3.1.2 Hipótesis específicas**

- ❖ Al Construir bases teóricas y científicas del Sistema de Gestión de Calidad, que permita desarrollar la presente investigación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., para contrastar con la situación problemática de la misma.
  
- ❖ Al Aplicar los requisitos mencionados en la norma ISO 9001:2008 para el diseño de un sistema de gestión de calidad que permita evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y economía en la institución.
  
- ❖ Al Presentar la propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 esto servirá para alcanzar los niveles óptimos de satisfacción del cliente

### **3.2 Variables**

#### **3.2.1 Variable Independiente**

Diseño de un sistema de gestión de calidad

#### **3.2.2 Variable Dependiente**

Basado en la norma ISO 9001:2008 para la cooperativa de ahorro y crédito integración solidaria Ltda., matriz salcedo, provincia de Cotopaxi.

### **3.3 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación necesita de una investigación de campo “Se realiza en el lugar de los hechos donde acontece el fenómeno” (Sierra, 2012, pág. 6)

Según (Eyssautier, 2006, pág. 96) mencionó “La investigación de campo es aquella en la que el mismo objeto de estudio sirve como fuente de información para el investigador el cual recoge directamente los datos de las conductas observadas” consecuentemente la compañía se convertirá en una fuente de información indispensable para recolectar la información y procesarla.

### **3.3.1 INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

Se pretende obtener la información por medio de la técnica de la misma como la observación, para poder acercarnos a las verdaderas condiciones en las que se maneja los procesos dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

### **3.3.2 INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA – DOCUMENTAL**

“El objetivo de la investigación documental es elaborar un marco teórico conceptual para formar un cuerpo de ideas sobre el objeto de estudio y descubrir respuestas a determinados interrogantes a través de la aplicación de procedimientos documentales. Estos procedimientos han sido desarrollados con el objeto de aumentar el grado de certeza de que la información reunida será de interés para los integrantes que estudia y que además, reúne las condiciones de fiabilidad y objetividad documental.” (AMADOR, 2011)

## **3.4 TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

Los tipos de investigación que se aplicaran determinarán los pasos a seguir del estudio, en general todo el enfoque de la investigación influyendo, y hasta en la manera de cómo se analizará los datos recaudados se constituirán en un paso importante en la metodología, pues este va a determinar el enfoque del mismo en base a objetivos e hipótesis planteadas.

### **3.4.1 Investigación Descriptiva.**

Este tipo de investigación nos permitirá conocer las situaciones predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas del problema de la investigación.

### **3.4.2 POBLACIÓN Y MUESTRA**

Las encuestas así como también las entrevistas se realizarán al personal administrativo y operativo por su conocimiento e involucramiento con el desarrollo de las actividades de la empresa.

**Tabla N° 4** Nomina de Empleados

<b>NOMBRE</b>	<b>INSTRUCCIÓN</b>	<b>EDAD</b>	<b>CARGO</b>
<b>ASAS TOAPANTA ALEX DANILO</b>	ING. EN SISTEMAS	32 AÑOS	ANALISTA DE SISTEMAS
<b>AUCAPIÑA OLIVAREZ ALEXANDRA</b>	ING. EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA	26 AÑOS	AUXILIAR CONTABLE
<b>CAIZA AZAS KLEBER RENE D</b>	MAGISTER EN AUDITORIA INTEGRAL	31 AÑOS	CONTADOR GENERAL
<b>CAPUZ LLANGANA SEGUNDO ANGEL</b>	SECUNDARIA	30 AÑOS	ASISTENTE ARCHIVOS
<b>CHANGO CALUÑA ANGEL DAVID</b>	BACHILLER-CONTABLE	23 AÑOS	CAJERO FINANCIERO
<b>FREIRE MONTESDEOCA ROMULO SEBASTIAN</b>	ING. EN SISTEMAS DE TELECOMUNICACIONES	32 AÑOS	JEFE DE AGENCIA
<b>LLAMBO TOALOMBO SEGUNDO TOMAS</b>	BACHILLER CIENCIAS SOCIALES	36 AÑOS	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO
<b>PALOMO POAQUIZA WILLIAM ANIBAL</b>	BACHILLER CONTABLE	23 AÑOS	ASESOR DE CREDITO
<b>PANDI CAPUZ SEGUNDO CARLOS</b>	ING. AGRONOMO	34 AÑOS	GERENTE-GENERAL
<b>POVEDA CAMINO FABIOLA ELIZABETH</b>	LIC. COMUNICACION SOCIAL	24 AÑOS	ATENCION AL CLIENTE
<b>PUAGOCAIZA CESAR PATRICIO</b>	SECUNDARIA	29 AÑOS	ASESOR DE CREDITO
<b>ROSE ROSE ORLANDO FABRICIO</b>	BACHILLER FISICO MATEMATICO	38 AÑOS	ASESOR DE CREDITO
<b>SHULQUI PANDASHINA JOSE SERAFIN</b>	BACHILLER CONTABLE	27 AÑOS	ASESOR DE CREDITO
<b>SISA MANOBANDA CURY DUCHICELA</b>	BACHILLER- CONTABLE	23 AÑOS	CAJERA FINANCIERA
<b>TENORIO CHILUISA MARIA MELIDA</b>	BACHILLER- CONTABLE	28 AÑOS	ASISTENTE DE CREDITO
<b>YANCHALIQUIN YANCHALIQUIN SEGUNDO ISLAO</b>	TLG. EN CONTABILIDAD	44 AÑOS	GERENTE DE INVERSIONES
<b>YUCAILLA BALTAZAR FABIAN ALFREDO</b>	4TO SEMESTRE EN CONTABILIDAD	34 AÑOS	JEFE DE AGENCIA
<b>CHANGO TELENCHANA JUAN CARLOS</b>	3ER SEMESTRE EN SISTEMAS INFORMATICOS	29 AÑOS	PRESIDENTE DE LA COAC
<b>TOAPAXI JACOME DIANA MARIBEL</b>	4TO SEMESTRE DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS	19 AÑOS	CAJERO FINANCIERO
<b>DUCHI QUINZO LUZ IRENE</b>	BACHILLER- CONTABLE Y ADMINISTRACION	20 AÑOS	CAJERO FINANCIERO
<b>TENELEMA LLAMBO JUAN JOSE</b>	4TO SEMESTRE ADMINISTRACION DE EMPRESAS	39 AÑOS	ASESOR DE CREDITOS
<b>SANTAMARIA PEREZ MELIDA VERONICA</b>	ING. COMERCIAL	44 AÑOS	JEFE DE CARTERA

**Elaborado por:** Gladys Matza

**Fuente:** COAC Integración Solidaria Ltda.

**Tabla N° 6 Población y Muestra**

<b>GRUPO</b>	<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>POBLACION</b>
<b>NIVEL CONTROL DIRECTIVO</b>		
<b>1</b>	Gerente General	1
<b>NIVEL ADMINISTRATIVO FINANCIERO</b>		
<b>2</b>	Sub Gerentes	3
<b>3</b>	Contador General	1
<b>4</b>	Jefe de Administrador Financiero	1
<b>5</b>	Jefe de Operaciones/ Supervisor de Cajas	1
<b>6</b>	Jefe de Sistemas	1
<b>7</b>	Jefe de Talento Humano	1
<b>NIVEL DE APOYO ADMINISTRATIVO</b>		
<b>8</b>	Atención al Cliente	1
<b>9</b>	Cajero	3
<b>10</b>	Jefe de Créditos y Cobranzas	1
<b>11</b>	Asesor de Crédito	8
<b>12</b>	Asistente Contable	1
<b>TOTAL</b>		22

**Tabla N° 4: Población y Muestra**  
**Fuente:** COAC Integración Solidaria Ltda.

\*Se utilizara la totalidad de la población por no ser muy representativa

### **3.4.3 MUESTRA**

Para este caso, se tomará el 100% de la población como muestra para aplicar las respectivas encuestas.

## **3.5 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **3.5.1 Métodos de investigación**

Los métodos apropiados para el desarrollo del Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad son los siguientes:

### **3.5.1.2 Método Deductivo**

Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. Este método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas y leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares. (Bernal, C. 2012, pág. 59) consecuentemente este método nos brindara el conocimiento de las principales políticas, planes y estrategias con el propósito de señalar las verdades particulares contenidas explícitamente en la situación general de la Cooperativa.

### **3.5.1.3 Método Inductivo.**

“Este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general.” (Bernal, C. 2012, pág. 59) consecuentemente por medio de este método voy a realizar la observación de los hechos para su registro; la clasificación y el estudio; permitiendo en llegar a una generalización (objetivos); y la contrastación (hipótesis).

### **3.5.1.4 Método analítico.**

“Proceso cognoscitivo consiste en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual” (Bernal, C. 2012, pág. 59) consecuentemente este método permitirá en la investigación la descomposición o separación de un todo en las diversas partes o elementos que la constituyen, para estudiarlas en forma individual la información que proporcionara la empresa.

### **3.5.1.5. Método cualitativa – cuantitativa.**

“Concepción de métodos cimentadas en distintas concepciones de la realidad social, en el modo de conocerla científicamente y en el uso de herramientas metodológicas que se emplean para analizarla.” (Bernal, C. 2012, pág. 59) por consiguiente nos permite obtener información al combinar la metodología de la investigación desde distintos puntos de la realidad social de la empresa.

## **3.6 TÉCNICAS**

La recopilación de información es un proceso que implica una serie de pasos por lo cual citamos las principales técnicas de investigación.

### **3.6.1 Observación.**

La observación cada día cobra mayor credibilidad y sus uso tiende a generalizarse debido a que permite tener información directa y confiable, siempre y cuando sea hecha mediante un proceso sistematizado y muy controlado, para lo cual hoy se está utilizando medios audiovisuales muy completos, especialmente en estudios del comportamiento de las personas en sus sitios de trabajo (Bernal, C. 2012, pág.194) consecuentemente nos permitirá observar atentamente al objeto de estudio, con el fin de tomar información y registrarla para su posterior análisis.

#### **3.6.1.2 Encuestas**

“La técnica de la encuesta se usa principalmente para conocer la opinión de las personas respecto a una variedad de temas, desempeño de los profesores, productos comerciales” (Castañeda, J. 2011 pág. 146) consecuentemente se la aplicara con el objetivo de obtener información concerniente al desenvolvimiento de las actividades del objeto de estudio, será realizada al nivel administrativo de la empresa.

#### **3.6.1.3 Indagación**

Nos permitirá recolectar información mediante entrevistas directas al personal que labora en la Cooperativa.

#### **3.6.1.4 Entrevista**

Las utilizaremos para recopilar información. Su ventaja principal radicara en la economía en términos de costo y tiempo.

## **CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO**

### **4.1. TÍTULO**

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA., MATRIZ SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAXI”.**

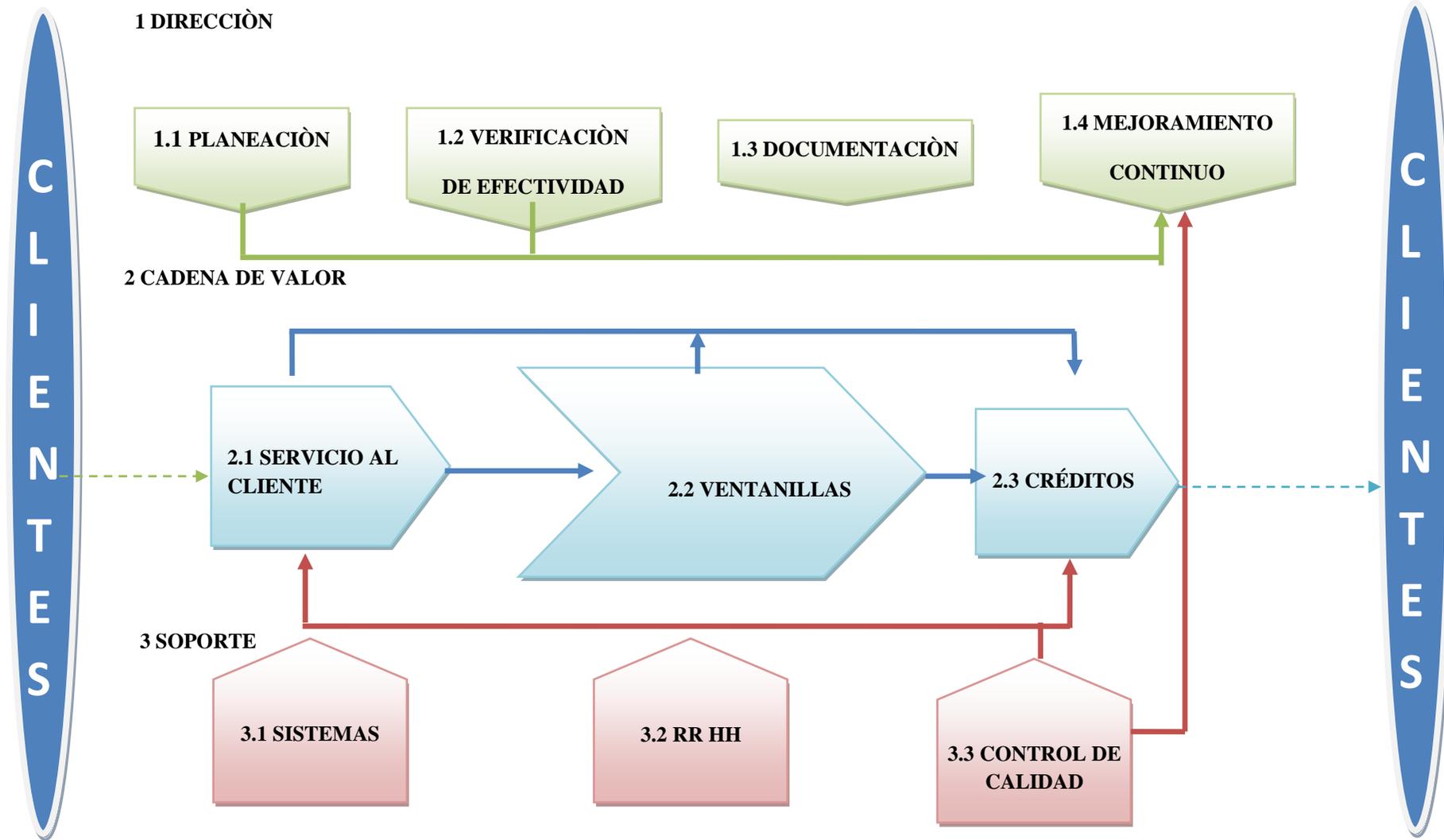
### **4.2. OBJETIVOS**

#### **4.2.1. Objetivo general**

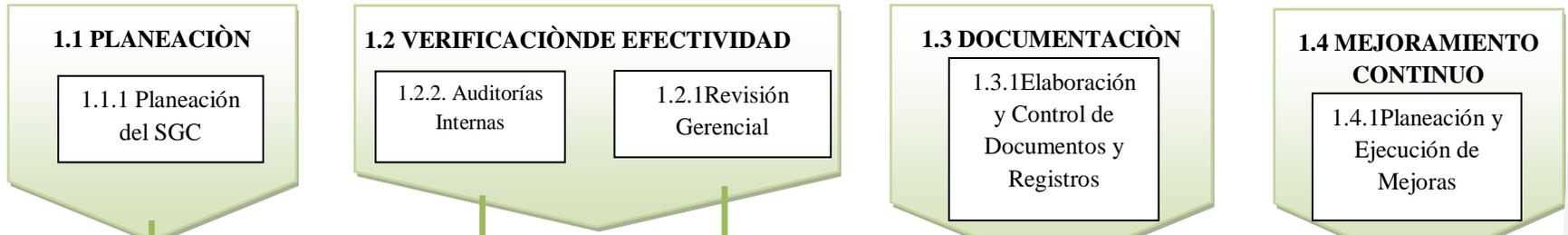
Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 para determinar el nivel de eficiencia, eficacia y economía en los procesos para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., Matriz Salcedo, provincia de Cotopaxi,

#### **4.2.2. Objetivos específicos**

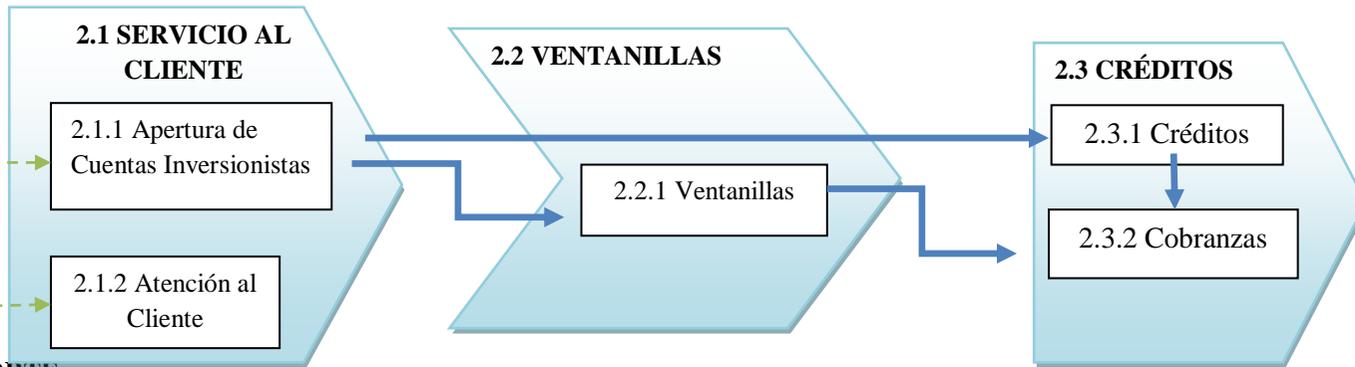
- ❖ Construir bases teóricas y científicas del Sistema de Gestión de Calidad, que permita desarrollar la presente investigación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., para contrastar con la situación problemática de la misma.
- ❖ Aplicar los requisitos mencionados en la norma ISO 9001:2008 para el diseño de un sistema de gestión de calidad que permita evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y economía en la institución.
- ❖ Presentar la propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 esto servirá para alcanzar los niveles óptimos de satisfacción del cliente



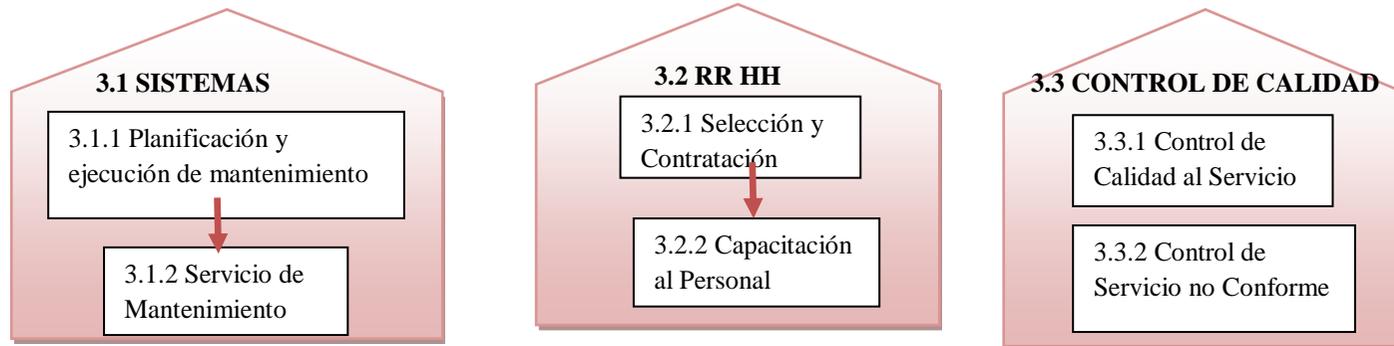
**1 DIRECCIÓN**



**2 CADENA DE VALOR**



**3 SOPORTE**



**C  
L  
I  
E  
N  
T  
E  
S**

**C  
L  
I  
E  
N  
T  
E  
S**

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008</b>	<b>MC 001</b>
		<b>Rev.</b>

## **1. OBJETIVO**

El manual tiene como finalidad describir la estructura, operación, medición y mejoramiento continuo del sistema de gestión de la calidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda.

## **2. ALCANCE**

El sistema de gestión de calidad descrito en el presente manual aplica a todos los niveles de la organización en la prestación de servicios de intermediación financiera de este modo constituye un compromiso formal y responsable para el desarrollo, implementación y mejora del sistema de acuerdo con las normas internacionales ISO 9001:2008.

Se excluye del sistema las actividades de: diseño y desarrollo de productos (numeral 7.3), preservación del producto (numeral 7.5.5) y el control de los equipos de seguimiento y de medición (numeral 7.6)

## **3. INTRODUCCIÓN**

### **3.1 Presentación de la Empresa**

La cooperativa de Ahorro y Crédito INTEGRACIÓN SOLIDARIA Ltda., creada mediante Acuerdo del Ministerio de Bienestar Social N° 014-09 con fecha 05 de Junio del 2009, es una sociedad con personería jurídica de derecho, sin fines de lucro y dedicada principalmente a brindar servicio de ahorro y crédito a la sociedad en general.

Es así que se unen las familias Chango, Pandi, Capuz, Ipiales, Pálate, Freire, Llambo, Shulqui, Yucailla, Isalema de Pilahuin y Chibuleo, en la Provincia de Tungurahua se realizó la primera reunión el 8 de Abril del 2008 en la casa del Sr. Carlos Pandi en donde deciden dar inicio a la creación de una Cooperativa de Ahorro y Crédito

La segunda reunión se realiza el 15 de abril del 2008 en la provincia de Cotopaxi en

<b>Fecha Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>N° Página</b>
			<b>1</b>

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008</b>	<b>MC 001</b>
		<b>Rev.</b>

donde se recibe el asesoramiento necesario y se contrata los servicios profesionales del Dr. Luis Chaluisa, el 25 de abril del mismo año se acordó aportar una cantidad de dinero con la finalidad de capitalizar y formar una Cooperativa de Ahorro y Crédito por tal motivo los fondos fueron depositados en la Cooperativa San Francisco a nombre del Ing. Segundo Carlos Pandi con N° de Cuenta N° 0031001529 Gerente Provisional.

Al transcurrir el tiempo para cada uno fue una dura tarea de buscar el nombre de una nueva institución seleccionando algunos nombres y optando por INTEGRACIÓN SOLIDARIA, momento en que se inicia los trámites pertinentes con el asesoramiento del Dr. Luis Chaluisa, llegando así a crear una Cooperativa de Ahorro y Crédito abriendo sus puertas un día domingo 29 de Junio del año 2009 en la ciudad de Salcedo en las calles Juan León Mera y 24 de Mayo de esta ciudad.

Hoy es una identidad financiera controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria administrada por jóvenes conocedores de cooperativismo que han adquirido experiencia en instituciones que tienen aceptación social como la; Cooperativa Chibuleo, Mushuc Runa, Ambato, y el Banco Solidario.

Para realizar intermediación financiera con el pueblo en general con el propósito de reactivar la microeconomía del campo y la ciudad, contamos con personal calificado y de amplia experiencia en manejo de microcrédito.

Para ayudar el desarrollo de las personas de escasos recursos económicos no solo de un socio ni de la Comunidad, sino de toda la Provincia de Cotopaxi y del Centro del País, constituyendo el motor de la economía solidaria.

### **3.2 MISIÓN**

Somos una institución financiera con visión social que contribuye al desarrollo económico social de la población marginada del centro del país y del Ecuador, en áreas rurales, urbano populares, a través de la prestación de servicios, productos financieros y no financieros, para satisfacer sus necesidades y expectativas de manera ágil y oportuna,

<b>Fecha Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>N° Página</b>
			<b>2</b>

cumpliendo con los principios universales del cooperativismo, buscando rentabilidad efectiva para sus socios, inversionistas y bienestar a sus trabajadores.

### 3.3 VISIÓN

Ser una institución financiera líder e innovadora consolidada entre las primeras del centro del país, en prestar servicios de calidad que superen las necesidades y expectativas de los socios, en el desarrollo de las finanzas rurales y urbano populares activando la microeconomía popular.

### 3.4 DECLARACIÓN DE LA EMPRESA

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., nos dedicamos a la prestación de servicios de intermediación financiera, enmarcado en:

- ✓ La satisfacción de necesidades y expectativas del mercado
- ✓ El impulso al compromiso y participación total de todos los integrantes para el cumplimiento de los objetivos planteados
- ✓ La obtención de niveles de rentabilidad adecuados

## 4 CONCEPTOS Y DEFINICIONES

- ❖ **Calidad.**-Característica permanente de nuestros servicios para la satisfacción de los clientes
- ❖ **Cliente.**-Cualquier persona u organización que adquiere nuestros servicios
- ❖ **Desempeño.**-Resultados obtenidos por la prestación de nuestros servicios con respecto a resultados o metas medibles preestablecidas
- ❖ **Variables o atributos de control del servicio.**-Características establecidas según los criterios de satisfacción del cliente que otorgan conformidad o grado de aceptación de los servicios suministrados por la organización

<b>Fecha Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Página</b>
			<b>3</b>

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008</b>	<b>MC 001</b>
		<b>Rev.</b>

❖ **Sistema de Gestión de la Calidad.**-Conjunto estructurado de: responsabilidades, recursos y personas para la gestión de la calidad

## **INTERACCIÓN DE PROCESOS**

Se encuentra establecido en el mapa de procesos

## **6. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

### **6.1 Requisitos Generales**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., dispone de un sistema de gestión de calidad documentado que asegura una práctica constante, un correcto control y el mejoramiento continuo de los procesos y del servicio prestado

### **6.2. Requisitos de la documentación**

#### **6.2.1. Generalidades**

La documentación del sistema de gestión de calidad incluye: manual de calidad, procedimientos, instructivos de trabajo, documentos de referencia y registros

#### **6.2.2. Manual de la Calidad**

El presente manual describe la funcionalidad general del sistema de gestión de calidad y hace referencia a los procedimientos, instructivos de trabajo y la documentación que declara la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., lleva a cabo en sus actividades. **VER: MC001 Manual de la calidad**

#### **6.2.3. Control de los Documentos**

La COAC Integración Solidaria Ltda., ha establecido una metodología para crear, aprobar y difundir documentos del sistema de gestión de calidad la documentación creada o utilizada es controlado y distribuido para su conocimiento, incluyendo la documentación externa aplicable a nuestros procesos

<b>Fecha Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Página</b>
			<b>4</b>

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008</b>	<b>MC 001</b>
		<b>Rev.</b>

**(Ley de instituciones financieras, ley de cooperativas)**

**VER: PEC 1.3.1 Elaboración y control de documentos y registros**

**6.2.4. Control de los registros**

La COAC Integración Solidaria Ltda., crea y mantiene registros que evidencian la ejecución de los procesos bajo control, así como la conformidad del servicio prestado.

La organización maneja los registros en base a un procedimiento que norma la identificación, almacenamiento, protección, tiempo de retención y posterior disposición de los registros de calidad, adicionalmente cada procedimiento describe los controles y disposiciones sobre los registros creados

**VER: PEC 1.3.1 Elaboración y control de documentos y registros**

<b>Fecha Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Página</b>
			<b>5</b>



**OBJETIVO:**

Establecer las directrices para controlar la emisión, distribución e implementación de los documentos y registros del sistema de gestión de calidad aplicables y los documentados de la empresa

**ALCANCE:**

El control se aplica a toda la documentación relacionada con el sistema de gestión de la calidad desde su aprobación hasta su disposición

<b>SOLICITANTE</b>	<b>CREACIÓN DE DOCUMENTOS/REGISTROS</b>	<b>ANÁLISIS DE DOCUMENTOS/REGISTROS</b>
	Identificar y determinar las necesidades de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de documento/registro</li> <li>• Modificación de documento/registro</li> <li>• Actualización de documento/registro</li> </ul>	
<b>REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN</b>	Recibir la solicitud y analizar la factibilidad, considerando que el documento/registro: No vaya en contra de las políticas de la cooperativa Tenga relación con el SGC No exista otro similar	Utilizar como referencia los siguientes formatos para elaborar: Manual de calidad DREF 1.3.1-1 Plan de calidad DREF 1.3.1-2 Procedimiento DREF 1.3.1-3 Instructivo DREF 1.3.1-4 Documento de referencia DREF 1.3.1-5 Registro DREF 1.3.1-6
<b>RESPONSABLE ASIGNADO</b>	Tomar las acciones respectivas realizar revisiones con el personal involucrado hasta asegurarse que cumple lo requerido inicialmente. Solicitar la aprobación final del representante de la alta dirección	
<b>REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN</b>	<b>CONTROL DEL DOCUMENTO/REGISTRO</b>	<b>REUNIÓN DE ESTANDARIZACIÓN</b>
	Recopilar los documentos o registros obsoletos. Retirar del área y entregar el nuevo documento o registro  Entregar los documentos o registros a los responsables de área, registrado su recepción en el documento correspondiente. Los documentos pueden ser físicos o magnéticos	
	Realizar una reunión para dar una breve inducción de los cambios y la correcta utilización del documento o registro una vez aprobada y distribuida la documentación a las personas involucradas	

<b>Fecha Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Página</b>
			<b>6</b>

**CONCEPTOS Y NORMAS GENERALES**
**CONCEPTOS O DEFINICIONES**

**Documento del SGC:** Es la comunicación por cualquier medio para el propósito del sistema de gestión de calidad su uso contribuye a:

- Lograr la conformidad con los requisitos del cliente y la
- Mejora de la calidad
- Proveer la formación apropiada
- La repetitividad y la trazabilidad
- Proporcionar evidencias objetivas
- Evaluar la eficacia y la adecuación continua del SGC

**Documento controlado:** Es un documento interno propiedad de la COAC Integración Solidaria Ltda., que está siempre actualizado y supervisado por el responsable del documento y/o representante de la alta dirección.

**Documento no controlado:** Es un documento interno propiedad de la COAC Integración Solidaria Ltda., distribuido por el responsable del documento y/o representante de la alta dirección el cual cuando es utilizado con fines didácticos fuera de la organización puede ser modificado sin previo aviso, cuando se utiliza para la inducción o análisis al interior de la organización y sufre modificaciones se comunica a la persona responsable del documento

**Documento obsoleto:** Documento cuya utilización ya no está vigente y en caso de que se desee guardar, queda bajo la supervisión del representante de la alta dirección

**Documento externo:** Documento que establece requisitos como normas o leyes a las que se debe regir la organización para la ejecución de sus operaciones.

**Documento de referencia (DREF):** Documento creado por la organización que establece requisitos, recomendaciones o sugerencias de los diferentes procedimientos

**Manual del SGC (MC):** Documento que proporciona información coherente, interna y externa, acerca del sistema de gestión de la calidad de la organización

**Plan de Calidad (PC):** Documento que describe como, quien y cuando aplicar el SGC a un proceso operativo

**Procedimiento estándar de calidad (PEC):** Documento que proporciona información sobre cómo efectuar las actividades y los procesos de manera coherente en la que se encuentra involucrada más de una persona

**Instructivo (ITR):** Documento que proporciona información sobre como efectuar las actividades de manera coherente en la que se encuentra involucrada una persona

**Registro (REG):** Tipo de documento especial del SGC que proporciona evidencia objetiva de las actividades realizadas o resultados obtenidos.

**Indexación:** Orden en que se archiva un mismo tipo de registro, que puede ser: cronológico (fecha), secuencial (numérico), por proveedor, por cliente, etc.

**NORMAS**

**Control de registros:** Se prevee el cuadro de control de registros, el cual está incluido en cada uno de los procedimientos donde se indica: registro, distribución, retención, indexación, acceso, conservación archivo pasivo, disposición, y cuyo detalle de cómo llenarlo se incluye en el formato de procedimiento (DREF 1.3.1-3)

**Respaldo de información:** El representante de la alta dirección respaldara la documentación del SGC con una frecuencia trimestral, la misma que debe ser entregada a alta dirección mediante dos copias en archivo electrónico

**Manejo de registros:** Los registros físicos deben ser llenados con esferográfico para facilitar su legibilidad, luego de su uso deben archivar en condiciones apropiadas de conservación, además de que sean de fácil acceso y en forma ordenada. Los registros electrónicos se archivan en una de las particiones del disco duro del computador del usuario

**Manejo de documentos en papel térmico:** Todo documento que se receipte en papel térmico (fax) inmediatamente es sacado una copia y adjuntado para su archivo

**Documento controlado:** No está permitido hacer enmendaduras o adiciones sobre un documento controlado

**CUADRO DE CONTROL DE REGISTROS**

Registro	Distribución	Retención	Indexación	Acceso	Conservación archivo pasivo	Disposición
<b>REG 1.3.1-1</b> Actualización o cambio de documentación	Todo el personal	Representante de la dirección	Cronológico	Todo el personal	1 año	Destruir
<b>REG 1.3.1-2</b> Lista maestra de documentación	Representante de la dirección	Representante de la dirección	Única	Comité de calidad	N/A	N/A
<b>REG 1.3.1-3</b> Histórico de documentación	Representante de la dirección	Representante de la dirección	Única	Gerente general, Jefes de área	N/A	N/A

<b>Fecha de Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Pagina</b>
			<b>7</b>

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008</b>	<b>MC 001</b>
		<b>Rev.</b>

## **7. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

### **7.1 Compromiso de la Dirección**

La dirección tiene un compromiso e involucramiento con la calidad participando activamente en las distintas actividades descritas en el sistema de calidad para la correcta planificación, operación, medición y mejoramiento de la organización en función de la satisfacción del cliente.

### **7.2. Enfoque al Cliente**

La dirección asegura que los requisitos del cliente se determinan y cumplen con el propósito de lograr la satisfacción del mismo **(VER 7.2.1 Y 8.2.1 DE LA NORMA)**

### **7.3 Política de la Calidad**

La alta dirección en su declaración asegura que su política de calidad es la base para la planificación de la organización y la definición de las metas e indicadores. Esta política es conocida y comprendida por todos los integrantes de la organización y se define así:

**“Nuestro compromiso es brindar servicios de intermediación financiera competitivos y oportunos para satisfacer las necesidades de los asociados con personal técnico competente y tecnología adecuada para el logro de los objetivos organizacionales enfocados a la eficiencia y eficacia a través del mejoramiento continuo de los procesos”**

### **7.4 Planificación**

#### **7.4.1. Objetivos de la calidad**

La alta dirección se asegura del cumplimiento de los requisitos del servicio prestado a través de la correcta aplicación de la política de calidad la cual tiene por objetivos los siguientes:

<b>Fecha Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Página</b>
			<b>8</b>

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008</b>	<b>MC 001</b>
		<b>Rev.</b>

- ✚ Aumentar el grado de satisfacción del personal de la COAC
- ✚ Dotar los recursos necesarios para el mantenimiento del sistema de gestión de la calidad
- ✚ Desarrollar proyectos para la mejora continua
- ✚ Contar con el personal idóneo enmarcado al perfil del cargo requerido
- ✚ Establecer procedimientos para la capacitación del personal de la cooperativa de manera continua
- ✚ Propiciar el desarrollo humano, profesional y económico del personal de la cooperativa

#### **7.4.2. Planificación del sistema de gestión de la calidad**

La planificación facilita a la alta dirección la planeación y supervisión de la organización, mediante la utilización de objetivos e indicadores que evidencien el cumplimiento del sistema de gestión de calidad. Los diferentes procesos cuentan con una metodología para realizar la planificación, despliegue, monitoreo y mejora de los objetivos de calidad

#### **VER: PEC 1.1.1 Planeación del sistema de gestión de calidad**

### **7.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación**

#### **7.5.1. Responsabilidad y autoridad**

En el anexo se presenta el organigrama de la empresa, donde se denotan las principales responsabilidades, autoridades e interrelación de los mismos

<b>Fecha Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Página</b>
			<b>9</b>



<b>REPRESENTANTE ANTE LA DIRECCIÓN</b>	<p>Coordinar una reunión con el comité de la calidad en donde se trataran los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Definición o revisión de mapa de procesos</li> <li>✚ Definición o revisión de la política de calidad</li> <li>✚ Definición o revisión de los objetivos estratégicos</li> <li>✚ Definición o revisión de los objetivos operacionales</li> <li>✚ Revisión de recursos necesarios para el cumplimiento del SGC</li> </ul>	
<b>COMITÉ DE CALIDAD</b>	<p>Establecer o revisar el mapa de procesos, considerando los tres niveles:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Procesos de dirección</li> <li>✓ Procesos cadena de valor</li> <li>✓ Procesos soporte</li> </ul>	Establecer o revisar la misión y visión de la Institución
	<p>Establecer o revisar la política de calidad, que debe contemplar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Propósito de la organización</li> <li>✚ Satisfacción del Cliente</li> <li>✚ Mejoramiento continuo</li> <li>✚ Partes interesadas</li> </ul>	Revisar o establecer los objetivos estratégicos en base a la política de calidad y considerando que deben ser medibles fácilmente
	<p>Revisar o establecer los objetivos operacionales en función de aquellos procesos que el comité considere que influyen en los objetivos estratégicos</p>	Revisar o establecer las metas para todos los indicadores una vez que se haya recopilado información histórica de los mismos
	<p>Levantar planes de acción que permitan el cumplimiento de los objetivos y las metas propuestas anteriormente.</p> <p>Se describen y verifican en el formato solicitud de acción</p>	Analizar la necesidad de los recursos para el correcto desarrollo y cumplimiento del SGC
<b>REPRESENTANTE ANTE LA DIRECCIÓN</b>	<p>Difundir la política de calidad, objetivos, indicadores y metas al personal relacionado</p>	

<b>Fecha Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Página</b>
			<b>10</b>

**CONCEPTOS Y NORMAS GENERALES**

CONCEPTOS O DEFINICIONES	NORMAS
<p><b>Mapa de Procesos:</b> Diagrama que nos permite visualizar la estructura por procesos de toda la empresa</p> <p><b>Procesos de Dirección:</b> Procesos correspondientes a la dirección, que planean las actividades fundamentales para la empresa como para el Sistema de Gestión de Calidad</p> <p><b>Proceso Cadena de Valor:</b> Procesos también denominados Cliente</p> <p><b>Cliente.-</b> Son aquellos que agregan valor al producto, sin los cuales no se podría completar el producto</p> <p><b>Proceso Soporte:</b> Procesos de gestión que apoyan a los procesos operativos y directivos</p> <p><b>Política de Calidad:</b> Enunciado emitido por la Alta Dirección que expresa las intenciones globales y orientación de la organización relativas a la calidad</p> <p><b>Objetivo Estratégico:</b> Propósito de la Organización que se despliega de la Política de Calidad</p> <p><b>Objetivo Operacional:</b> Propósito Operativo que aporta a los Objetivos Estratégicos</p> <p><b>Meta:</b> Indicador máximo al cual se pretende llegar</p> <p><b>Indicador:</b> Valor cuantificable que expresa el grado de cumplimiento del objetivo</p>	<p><b>Frecuencia de revisión:</b> El Representante de la Dirección debe convocar una reunión mensualmente con el gerente general dónde debe informar sobre la medición de los objetivos, analizar en conjunto el comportamiento de cada uno de los indicadores y estudiar la posibilidad de replantear las metas; si existe un replanteo informar al responsable de la medición y el nuevo valor de la meta se pondrá en vigencia en el próximo reporte del indicador</p> <p><b>Criterios para levantar Solicitud de Acción:</b> Se debe levantar una Solicitud de Acción cuando un indicador:  - Este próximo a salirse de control por dos ocasiones seguidas (Alerta amarilla)  - Indicador fuera de control (Alerta roja)</p> <p><b>Presupuesto del SGC:</b> Se realizará en forma anual durante los primeros 30 días del periodo presupuestado  Periodo de evaluación (valor presupuestado vs. valor real): se realizará en los 30 días posteriores a la ejecución del presupuesto</p> <p><b>Obligatoriedad de establecer estrategias:</b> El dueño del proceso, por tanto responsable del indicador y meta de manera obligatoria debe establecer la estrategia o plan para mantener o mejorar tanto el valor del indicador como la meta establecida</p>

**CUADRO DE CONTROL DE RIESGOS**

Registro	Distribución	Retención	Indexación	Acceso	Conservación archivo pasivo	Disposición
<b>REG 1.1.1-1</b> Seguimiento de objetivos	Responsable de área, representante de la dirección	Gerente general y representante de la dirección	Único	Responsable de área, representante de la dirección	N/A	N/A
<b>REG 1.1.1-2</b> Control de indicadores	Responsables de área	Representante de la dirección	Cronológico	Gerente general, responsable de área	5 años	Reubicar
<b>REG 1.4.1-1</b> Solicitud de acción	Representante de la dirección	Representante de la dirección	Secuencial	Todo el personal	5 años	Reubicar

Fecha Revisión:	Elaborado por:	Aprobado por:	Nº Página
			<b>11</b>

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008</b>	<b>MC 001</b>
		<b>Rev.</b>

### **7.5.2. Representante de la dirección**

La alta dirección ha designado a un representante que tiene la responsabilidad y autoridad que incluye:

- ✚ Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad
- ✚ Informar a la dirección del funcionamiento del sistema de gestión de calidad,
- ✚ Incluyendo las necesidades para la mejora
- ✚ Promover la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización

### **7.5.3. Comunicación interna**

La alta dirección asegura que la comunicación definida en cada uno de los procedimientos descritos en el presente manual sea apropiada además asegura el entendimiento de estos en reuniones de difusión y retroalimentación.

**VER: DREF 1.1.1 Plan de Difusión**

<b>Fecha Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Página</b>
			<b>12</b>

	<b>PLAN DE DIFUSIÓN</b>	<b>DREF 1.1.1</b>
		<b>Rev.</b>

<b>OBJETO DE DIFUSIÓN</b>	<b>MÉTODO</b>	<b>GRUPO OBJETIVO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>RECURSOS NECESARIOS</b>	<b>FRECUENCIA</b>
<b>POLÍTICA DE CALIDAD Y OBJETIVO</b>	Colocación en ventanillas, planta baja y oficinas	Todo el personal	Gerente General y su representante	Formatos: A3 y A4	Permanente
	Charla General	Todo el personal	Gerente General y su representante	Sala, infocus, computador y presentación	Después de establecida la política y los objetivos
	Charla por áreas de trabajo	Personal operativo y administrativo	Responsables de área y representante de la dirección	Política y objetivos impresos	Trimestralmente
	Folleto SGC	Todo el personal	Responsables de área y representante de la dirección	Folleto impreso	Cuando sea necesario
	Incluir la política y objetivos en los afiches publicitarios	Clientes	Gerente General y su representante	Afiches	Cuando se envíen afiches nuevos
	Enviar una carta informativa del proyecto de implementación del SGC, incluyendo la política y los objetivos	Proveedores	Responsables de compras y representante de la dirección	Formato: A4	Luego de establecido y cuando sea necesario
<b>DOCUMENTACIÓN DEL SGC</b>	Charla general de todos los documentos del SGC generados	Comité de Calidad	Representante de la dirección	Sala, infocus, computador y presentación	Luego de levantar los documentos
	Charlas por áreas de trabajo	Personal operativo y administrativo	Responsables de área y representante de la dirección	Documentación del SGC	Cuando sea necesario
	Charla general de los procedimientos que involucren a todo el personal	Personal operativo y administrativo	Gerente General y su representante	Sala, infocus, computador y presentación	Cuando sea necesario
	Charla a representantes de cada grupo	Personal operativo y administrativo	Gerente General y su representante	Documentación del SGC	Cuando sea necesario
<b>AVANCES DEL PROYECTO</b>	Charlas por áreas de trabajo	Personal operativo y administrativo	Responsables de área y representante de la dirección	Resumen de avance	Cuando sea necesario

<b>Fecha Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>N° Página</b>
			<b>13</b>

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008</b>	<b>MC 001</b>
		<b>Rev.</b>

## **7.6. Revisión por la dirección**

### **7.6.1. Generalidades**

La alta dirección revisa el funcionamiento del sistema de gestión de calidad por lo menos una vez al año, para evidenciar y asegurar su correcto desempeño y eficacia en función de los resultados obtenidos.

### **7.6.2. Información de entrada para la revisión**

La revisión periódica del sistema de gestión de calidad incluye:

- ✚ Política y objetivos de la calidad
- ✚ Resultados de auditorias
- ✚ Medición de satisfacción del cliente
- ✚ Reclamos de los clientes
- ✚ Desempeño de los procesos según sus objetivos
- ✚ Conformidad del servicio suministrado
- ✚ Generación y estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora encontradas en el período
- ✚ Seguimiento de las acciones o disposiciones declaradas en la última reunión de revisión
- ✚ Cambios o asuntos varios que afectan al sistema de gestión de la calidad

### **7.6.3. Resultados de la revisión**

Los resultados de la revisión declarados en el acta correspondiente incluyen:

- La mejora de la eficacia del sistema de gestión de calidad y sus procesos
- La mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente
- La determinación o asignación de recursos

**VER: PEC 1.2.1 Revisión gerencial**

<b>Fecha Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Página</b>
			<b>14</b>

**OBJETIVO:**

Permitir a la alta dirección la revisión de forma periódica y sistemática del cumplimiento del sistema de gestión de la calidad

**ALCANCE:**

Desde la preparación de la información de entrada hasta su análisis y determinación de acciones

<b>REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN</b>	Coordinar una reunión con el comité de calidad para hacer la revisión gerencial del sistema de gestión de calidad	
	Recopilar toda la información de los diferentes procesos que son requeridos para la revisión: <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Resultados de objetivos e indicadores</li> <li>✚ Informes de auditorías internas</li> <li>✚ Resultado de las quejas generadas</li> <li>✚ Informe de las mediciones de satisfacción del cliente</li> <li>✚ Resultados del control de calidad del servicio</li> <li>✚ Resultados sobre no conformidades del servicio</li> <li>✚ Estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora</li> <li>✚ Cambios que puedan afectar al sistema de gestión de la calidad</li> </ul>	Elaborar el informe de revisión gerencial y entregar a la alta dirección general previo la reunión
<b>RESPONSABLES DE ÁREA</b>	Exponer los resultados de cada uno de sus procesos para el análisis	
<b>COMITÉ DE CALIDAD</b>	Analizar los resultados de las diferentes áreas con el fin de recomendar: <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Mejorar al SGC</li> <li>✚ Mejorar al servicio en caso de ser necesario</li> <li>✚ Mejorar a los procesos</li> <li>✚ Necesidad de asignación de recursos</li> </ul>	Establecer acciones a tomar para cumplir las mejoras establecidas
<b>REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN</b>	Elaborar el acta de reuniones, en donde se evidencia lo tratado durante la reunión. Por otro lado, si es necesario generar solicitudes de acción durante la reunión, se debe referenciar en la misma acta	Difundir los resultados de la revisión gerencial y entregar las solicitudes de la acción a los diferentes responsables de área para su análisis y toma de acciones correctivas

<b>Fecha de Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Pagina</b>
			<b>15</b>

**CONCEPTOS Y NORMAS GENERALES**
**CONCEPTOS O DEFINICIONES**

**Comité de calidad:** Grupo designado por la alta dirección que es responsable de:

- Velar por el correcto desarrollo del proyecto de implementación y cualquier otro esfuerzo de mejora
- Revisar periódicamente el funcionamiento del SGC mediante reuniones gerenciales
- Velar por el cumplimiento de los procedimientos y requerimientos del SGC
- Mejorar continuamente el SGC

**Representante de la dirección:** Persona designada por la alta dirección es responsable de:

- + El establecimiento del SGC
- + La implementación efectiva del SGC
- + El mantenimiento del SGC
- + Reportar a la alta dirección sobre el funcionamiento del SGC mediante revisiones periódicas
- + Establecimiento y mantenimiento de auditorías internas del SGC

**Sistema de gestión de calidad:** Conjunto de actividades ordenadas y coordinadas para controlar y dirigir una organización con respecto a la calidad

**NORMAS**

**Frecuencia de reuniones del comité de calidad:** El comité debe mantener reuniones con frecuencia trimestral y cada vez que se requiera

**Frecuencia de las revisiones gerenciales:** Se debe desarrollar dos revisiones gerenciales al año (frecuencia semestral), las cuales deben ser ejecutadas luego de las auditorías internas. Se considerara como revisión gerencial definitiva al compendio de las dos revisiones desarrolladas en el año

**CUADRO DE CONTROL DE REGISTROS**

Registro	Distribución	Retención	Indexación	Acceso	Conservación archivo pasivo	Disposición
<b>REG 1.2.1-1</b> Informe de revisión gerencial	Representante de la dirección	Gerente general y representante de la dirección	Cronológico	Comité de calidad. asistente de calidad	5 años	Reubicar
<b>REG 1.2.1-2</b> Acta de reuniones	Representante de la dirección	Gerente general y representante de la dirección	Cronológico	Comité de calidad, responsables de área, asistente de Gerente	5 años	Reubicar
<b>REG 1.4.1-1</b> Solicitud de acción	Representante de la dirección	Representante de la dirección	Secuencial	Todo el personal	5 años	Reubicar

<b>Fecha de Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Pagina</b>
			<b>16</b>

## **8. GESTIÓN DE LOS RECURSOS**

### **8.1. Provisión de recursos**

La organización planifica y suministra los recursos necesarios para:

- ✓ Implementar y mantener todos los procesos y prácticas del sistema de gestión de calidad
- ✓ Satisfacer las necesidades del cliente
- ✓ Cumplir con los objetivos de calidad
- ✓ Mejorar continuamente

### **8.2. Recursos Humanos**

#### **8.2.1. Generalidades**

Al personal de la organización se lo califica como competente en base a:

- ✚ Educación formal
- ✚ Entrenamiento para el desempeño de sus actividades y funciones, según los procedimiento y metodologías desarrollados por la cooperativa
- ✚ Habilidades mínimas requeridas
- ✚ Experiencia apropiada

Por lo que cada cargo mantiene su perfil y requisitos para la calificación del puesto de manera que nos permite asegurar que los socios cuenten con personal altamente calificado y preparado

**VER: PEC 3.2.1 Selección y Contratación del Personal**

<b>Fecha Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Página</b>
			<b>17</b>

**OBJETIVO:**

Asegurar que todas las contrataciones de personal, sea de tipo temporal o permanente, cumplan con el perfil y las exigencias que demanda el puesto

**ALCANCE:**

Desde la detección de la necesidad de cubrir un puesto de trabajo hasta la contratación y posterior inducción del contratado y seleccionar al personal más idóneo



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA.  
NARRACIÓN DEL PROCESO**

**DEPARTAMENTO :**GERENCIA**PROCESO:** Contratación del Personal**RESPONSABLE:** Gerente

- ✓ El jefe de agencia requiere cubrir un puesto de trabajo para cubrir la vacante existente.
- ✓ El jefe de agencia informa mediante un oficio a alta dirección que existe una vacante disponible y se requiere cubrirla.
- ✓ El gerente verifica que haya un presupuesto para la vacante existente.
- ✓ El gerente invita a participar por medios publicitarias detallando lugar y fecha de entrega de la documentación (solicitud de empleo, currículum vitae dos fotos tamaño carnet).
- ✓ Los postulantes deberán descargar la solicitud de empleo de la página de internet expuesto por la cooperativa.
- ✓ Los postulantes presentan la documentación completa al jefe de agencia.
- ✓ El gerente junto con el jefe de agencia realizaran la revisión de la documentación y calificación de la misma valorando cada parte del currículum vitae.
- ✓ Se publicara los postulantes actos para el cargo mostrando lugar y fecha.
- ✓ El gerente realizara la entrevista personal calificando la presencia personal, facilidad de comunicación, creatividad y el trabajo en equipo.
- ✓ Se realizara la llamada personal al postulante para informarle que ha sido el seleccionado para ocupar el cargo.
- ✓ La alta dirección realiza directamente el contrato de trabajo y archiva los contratos.
- ✓ Envía una copia del contrato a contabilidad para que sea incluido en el próximo rol de pagos de la cooperativa.

<b>Fecha Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Página</b>
			<b>18</b>

**Política**

- ✓ Las carpetas serán receptados con todos los requisitos caso contrario serán devueltas.
- ✓ La entrega de carpetas deben ser personales.
- ✓ Se realizara contrato a prueba de 3 meses afiliándole al seguro.
- ✓ Los salarios estarán establecidos de acuerdo a las tasas salariales vigentes.
- ✓ El empleado después de ser contratado debe confidencialidad a la cooperativa.
- ✓ Por cada 5 atrasos del empleado este será considerado como un día de no haber laborado
- ✓ Si el empleado requiere de permiso este debe ser anunciado con anticipación de 24 horas al jefe de agencia y si este ha sido sin permiso previo no podrá ser recuperable.
- ✓ El empleado tiene una hora de almuerzo en caso de abandono de la institución este no se contara como día laborado.
- ✓ El empleado debe asistir con el uniforme de acuerdo al día lunes, miércoles y vienes con el uniforme de color plomo los días martes y jueves con el uniforme de color rojo
- ✓ El gasto de los uniformes serán a cargo de la cooperativa.

<b>Fecha de Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Pagina</b>
			<b>19</b>

**CONCEPTOS Y NORMAS GENERALES****CONCEPTOS O DEFINICIONES**

**Perfil del cargo:** Documento que describe los requerimientos generales de habilidades y destrezas de un cargo.

Adicionalmente especifica las principales funciones a desempeñar en dicho cargo

**NORMAS**

**Autorización de contratación:** Para todos los requerimientos de contratación sea de cargos nuevos o antiguos el gerente general es la única persona que puede autorizarlo

**Contratación de menores de edad:** Deben tener el permiso del juzgado de la niñez y la adolescencia del cantón Salcedo para proceder con la contratación

**Responsable de evaluación:** La evaluación la efectúa el jefe inmediato superior y es validada por el gerente general

**Período de evaluación:** La primera evaluación se la realiza a los 90 días y posteriormente cada año

**Evaluación de experiencia:** La experiencia será evidenciada mediante un certificado de trabajo emitido por el anterior empleador o en base al desempeño del postulante al cargo la cual debe ser entregada vía memorándum con plazo máximo de treinta días laborables

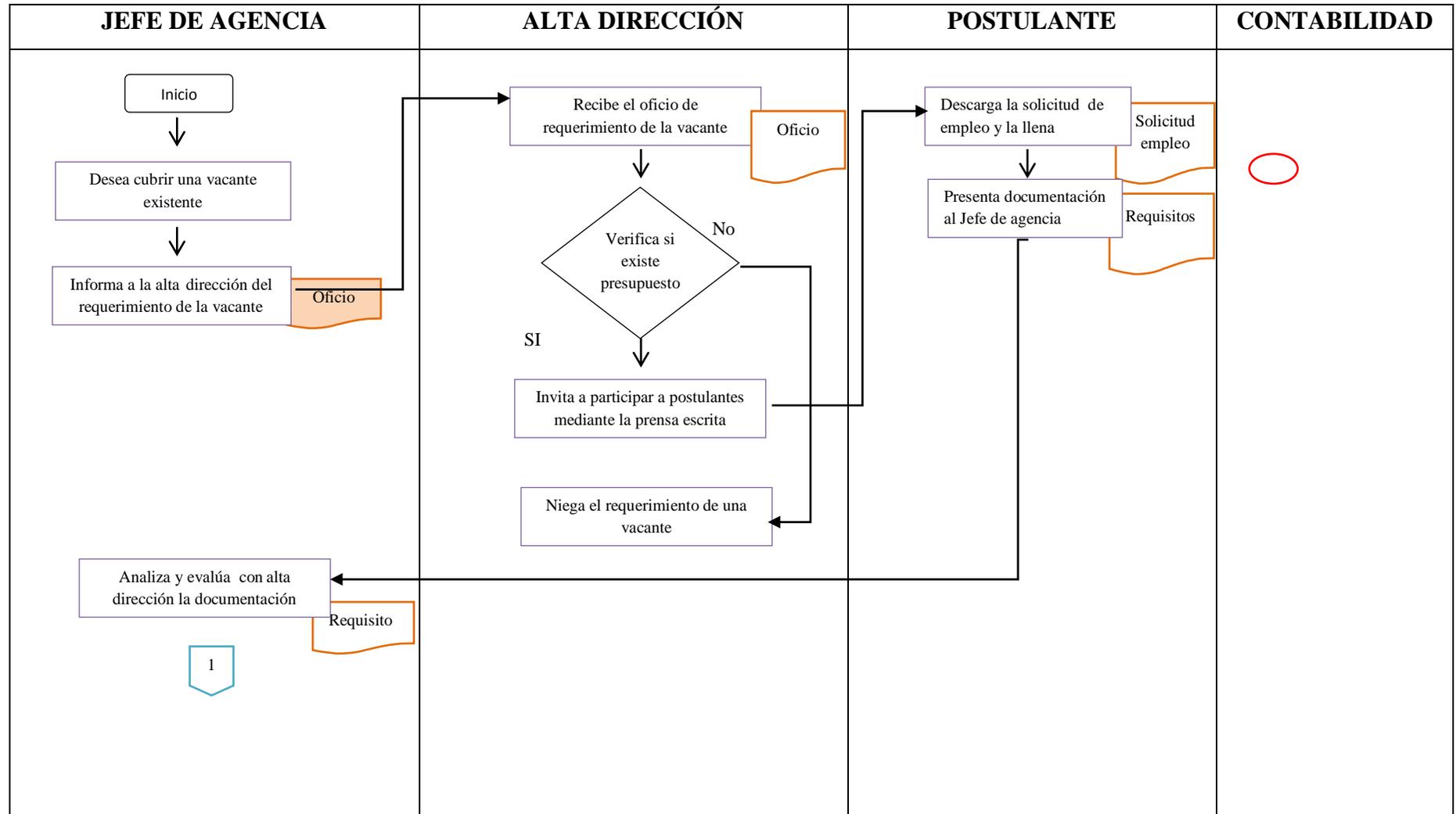
**CUADRO DE CONTROL DE REGISTROS**

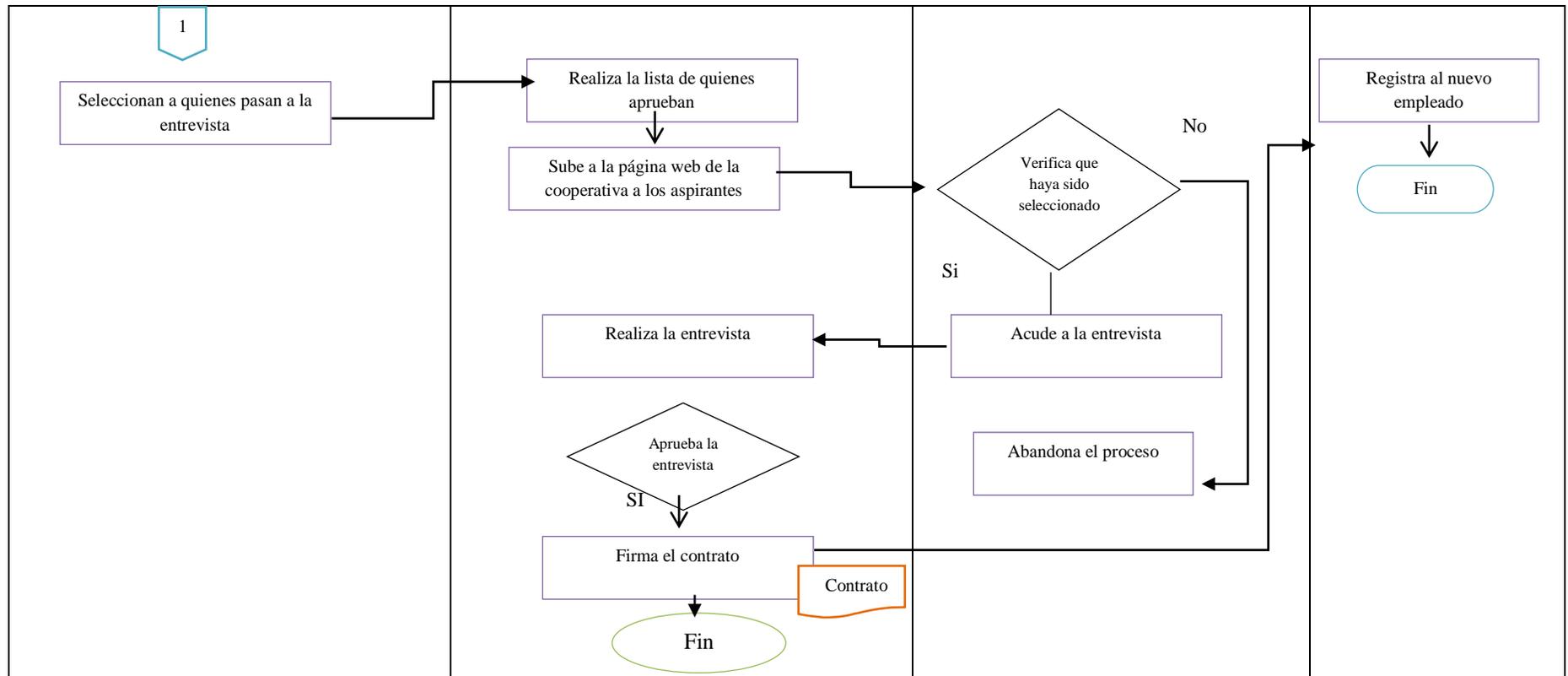
Registro	Distribución	Retención	Indexación	Acceso	Conservación archivo pasivo	Disposición
<b>REG 3.2.1-1</b> Evaluación del cargo	Responsable del área	Carpeta individual, gerente de calidad	Por trabajador	Alta dirección, asistente de la dirección, gerente de calidad	El tiempo que dure el contrato	Reubicar
<b>REG 3.2.2-1</b> Capacitación del personal	Asistente de la dirección	Asistente de la dirección	Cronológico	Gerente general, responsable de área, asistente de la dirección	2 años	Reubicar
<b>REG 1.1.1-1</b> Seguimiento de objetivos	Responsable del área, representante de la dirección	Gerente general, representante de la dirección	Único	Responsable de área, gerente general, representante de la dirección	N/A	N/A
<b>REG 1.1.1-2</b> Control de indicadores	Responsable medición de indicadores	Representante de la dirección	Cronológico	Gerente general, responsable de área	5 años	Reubicar

<b>Fecha de Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Pagina</b>
			<b>20</b>

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA.

FLUJOGRAMA DE SELECCIÓN DE PERSONAL





<b>Fecha de Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Pagina</b>
			<b>21</b>

**FORMATO DE SOLICITUD DE EMPLEO**

<b>DATOS PERSONALES</b>	
APELLIDOS:	
NOMBRES:	
FECHA DE NACIMIENTO:	EDAD:
ESTADO CIVIL:	NOMBRE DEL CÓNYUGE:
NÚMERO DE HIJOS:	CARGAS FAMILIARES:
CI.	NACIONALIDAD:
DOMICILIO:	
CIUDAD:	E- MAIL:
TELÉFONO CONVENCIONAL:	CELULAR:
ESTATURA:	PESO:
<b>EDUCACIÓN</b>	
Estudios Secundarios:	
	Especialidad:
Estudios Universitarios:	
	Carrera:
Posgrado:	
Institución:	Título:
Si estudia Horario:	
Fecha prevista para el grado:	
<b>IDIOMAS</b>	
Escribir los idiomas que conoce en la columna de la izquierda. Completar en cada casillero de acuerdo con las siguientes referencias: Nivel B=básico	

I=intermedio A=avanzado			
IDIOMA	Habla	Lee	Escribe
Certificaciones – Exámenes Aprobados:			
<b>OTROS CONOCIMIENTOS</b>			
Escriba los conocimientos relacionados a la carrera o profesión, y conocimientos de computación detallando niveles alcanzados (básico, intermedio, avanzado), etc.			
<b>REFERENCIAS PERSONALES</b>			
Sírvese enunciar a tres referencias personales no familiares			

<b>Fecha Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Página</b>
			<b>22</b>

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008</b>	<b>MC 001</b>
		<b>Rev.</b>

### **8.2.2. Competencia, formación y toma de conciencia**

La cooperativa:

- ❖ Determina y proporciona el entrenamiento necesario para la inducción y desarrollo del personal
- ❖ Evalúa la eficacia del entrenamiento proporcionado mediante la calificación de su desempeño
- ❖ Induce al personal a la satisfacción del cliente, al cumplimiento de la política y objetivos de calidad

**VER: PEC 3.2.2 Capacitación del Personal**

<b>Fecha Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Página</b>
			<b>23</b>



## CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

PEC 3.2.2

Rev.

### OBJETIVO:

Capacitar al personal de acuerdo a las necesidades de los perfiles de cargo establecidos mediante cursos y seminarios que contribuyan al mejor desenvolvimiento

### ALCANCE:

Desde la detección de necesidades de capacitación, hasta la evaluación de conocimientos al personal, luego de la capacitación respectiva



## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA. NARRACIÓN DEL PROCESO

**DEPARTAMENTO :** Alta Dirección

**PROCESO:** Capacitación al Personal

**RESPONSABLE:** Gerente

- ✓ Elaborar un programa de capacitación
- ✓ Revisar el presupuesto y fechas creadas para cada capacitación
- ✓ Busca las principales debilidades de los empleados de cada área de la cooperativa.
- ✓ Analiza que capacitación es la más adecuada para todos.
- ✓ Busca al facilitador para que realice la capacitación
- ✓ Realiza un contrato por los servicios que va a prestar el facilitador.
- ✓ Envía un memorándum a todos los jefes de agencia informando acerca de la capacitación.
- ✓ El jefe de agencia informa a todos los empleados de la capacitación de una manera obligatoria
- ✓ Asisten a la capacitación el o (los) día (s) establecido(s).
- ✓ El gerente toma la asistencia a todos los empleados
- ✓ Al finalizar la capacitación se evalúa el aprendizaje receptado tanto por el personal a administrativo como el operativo.
- ✓ Se cancela el dinero al facilitador de la capacitación.
- ✓ Se envía a contabilidad para que lo registre en el sistema

<b>Fecha de Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Pagina</b>
			<b>24</b>

	<b>CAPACITACIÓN DEL PERSONAL</b>	<b>PEC 3.2.2</b>
		<b>Rev.</b>

### **Políticas**

- Las capacitaciones se realizarán en días laborables de la cooperativa.
- El personal que no asista a estas capacitaciones le sancionará con el descuento de un día laborable de su sueldo
- Debe existir un ítem de capacitaciones en el presupuesto.
- Se cancelara la mitad del dinero previa a la capacitación y la otra mitad al finalizar la misma

<b>Fecha de Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Pagina</b>
			<b>25</b>

**CONCEPTOS Y NORMAS GENERALES**

**CONCEPTOS O DEFINICIONES**

**Perfil del cargo:** Documento que describe los requerimientos generales de habilidades y destrezas de un cargo. Adicionalmente especifica las principales funciones a desempeñar en dicho cargo  
**Responsable de evaluación:** persona (s) encargada (s) en ejecutar la evaluación de la eficacia de la capacitación

**NORMAS**

**Plan de capacitación:** Este plan deberá contener tanto los requerimientos de capacitación interna y externa

**Frecuencia de revisión del plan de capacitación:** El plan de capacitación deberá revisarse semestralmente y se harán modificaciones de ser necesarias, ocasionadas por factores externos o internos o por decisión de la alta dirección

**Evaluación de capacitación:** La evaluación será aplicada única y exclusivamente para capacitaciones externas

**Capacitación interna:** Se debe evidenciar capacitaciones internas tanto en la parte técnica como re- inducciones al personal

**Criterios de evaluación de capacitación:**

Los criterios que se deben acatar para la evaluación de la eficacia se obtendrán de recomendaciones del instructor, análisis entre alta dirección , asistente de alta dirección, gerente de calidad y responsables de área

Los criterios de evaluación deberán ser descritos en el plan de capacitación por lo menos quince días antes de la fecha de ejecución de la evaluación

**Fecha para evaluación de eficacia:**

En el tiempo para el desarrollo de la evaluación de la eficacia se deberá considerar las recomendaciones del instructor, análisis entre alta dirección, asistente de la alta dirección , gerente de calidad y responsables de área

El desarrollo de la evaluación de eficacia se ejecutará con un máximo de dos días después de la fecha indicada en el plan de capacitación no antes

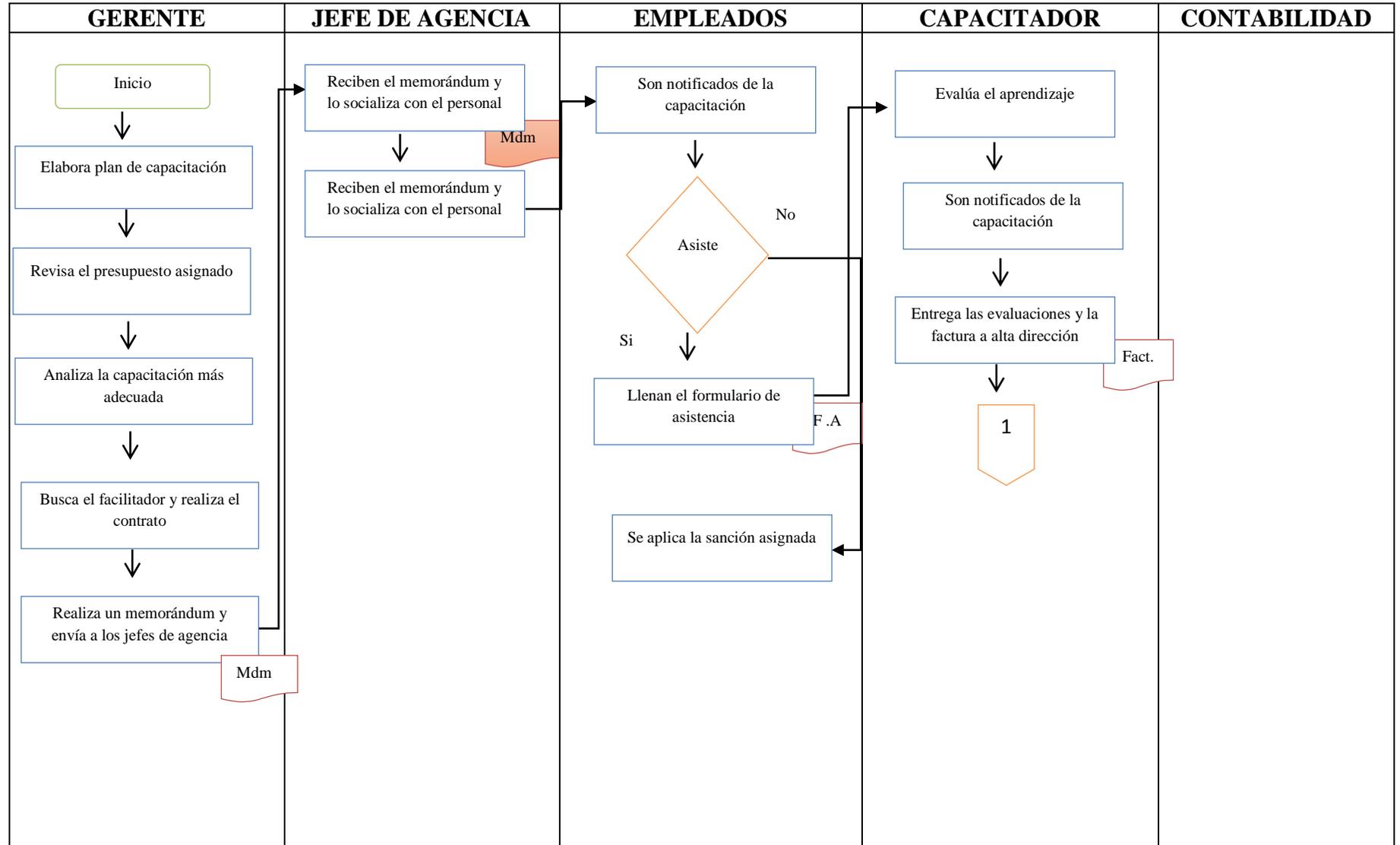
**CUADRO DE CONTROL DE REGISTROS**

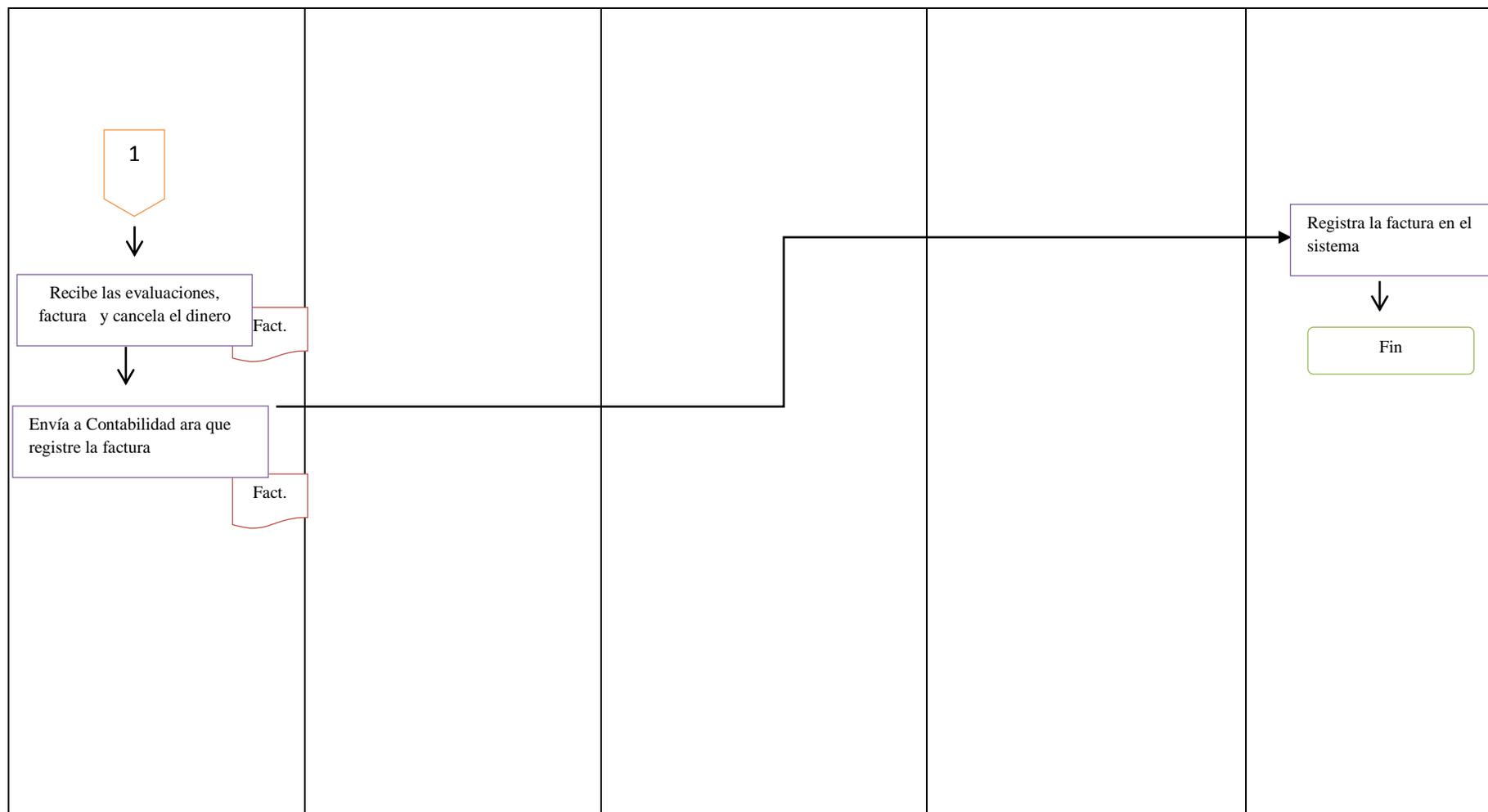
Registro	Distribución	Retención	Indexación	Acceso	Conservación archivo pasivo	Disposición
<b>REG 3.2.2-1</b> Plan de capacitación	Asistente de la dirección	Asistente de la dirección	Cronológico	Alta dirección, responsable de área, asistente de la dirección	2 años	Reubicar
<b>REG 3.2.2-2</b> Capacitación del personal	Asistente de la dirección	Asistente de la dirección	Cronológico	Alta dirección, responsable de área, asistente de la dirección	2 años	Reubicar
<b>REG 3.2.2-3</b> Evaluación de capacitación	Responsable del área	Carpeta individual	Por trabajador	Alta dirección, responsable de área, asistente de la dirección	2 años	Reubicar

<b>Fecha de Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Pagina</b>
			<b>26</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA.**

**FLUJOGRAMA DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL**





Fecha de Revisión:	Elaborado por:	Aprobado por:	Nº Pagina
			27



**MODELO DE EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN**

**Nombre** .....

**Fecha**.....

**Cargo**.....

Las preguntas que están a continuación permiten dar su opinión acerca de la capacitación del personal

Marque con una X donde usted considere conveniente

**Evaluación de Capacitación**

<b>1. Previa la capacitación como considera que estaba sus conocimientos</b>			
<b>Malo</b>	<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>	<b>Excelente</b>
<b>2. Como considera que esta sus conocimientos después de la capacitación</b>			
<b>Malo</b>	<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>	<b>Excelente</b>
<b>3. Según su tipo de trabajo en qué porcentaje colaborará esta capacitación</b>			
<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>
<b>4. En qué nivel capto la capacitación brindada</b>			
<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Medio alto</b>	<b>Alto</b>
<b>5. Los materiales utilizados por el expositor estuvieron adecuados</b>			
<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Tal vez</b>	
<b>6. Se terminó de dictar todos los temas previstos en la capacitación</b>			
<b>Si</b>	<b>No</b>		
<b>7. De los temas expuestos fue de lo más simple a lo complejo</b>			
<b>Si</b>	<b>No</b>		
<b>8. A continuación describa lo que más le impacto de la capacitación</b>			
<b>9. Describa que temas considera necesarios para una próxima capacitación</b>			
<b>10. Como califica al expositor</b>			
Excelente	Bueno	Malo	

<b>Fecha de Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Pagina</b>
			<b>28</b>

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008</b>	<b>MC 001</b>
		<b>Rev.</b>

### **8.3. Infraestructura**

Para mantener los equipos, maquinaria e infraestructura de una manera adecuada la organización establece procedimientos que detallan la manera en que debe ser mantenida toda su infraestructura.

La infraestructura de la empresa incluye:

- ❖ Edificio
- ❖ Oficinas
- ❖ Software y hardware
- ❖ Servicios de apoyo: teléfono e internet

**VER: PEC 3.1.1 Planificación y Ejecución de Mantenimiento**

**VER: PEC 3.1.2 Servicio de Mantenimiento**

<b>Fecha Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Página</b>
			<b>29</b>



**OBJETIVO:**

Establecer una metodología para la planificación y ejecución del mantenimiento de los equipos, que asegure su correcto funcionamiento y conservación

**ALCANCE:**

Abarcan todos los equipos y máquinas de la cooperativa, realizar un control registro y localización de activos fijos de la cooperativa.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA.  
NARRACIÓN DEL PROCESO**

**DEPARTAMENTO :CONTABILIDAD**

**PROCESO:** Manejo Propiedad Planta y Equipo

**RESPONSABLE:** Contabilidad

- ✓ Jefe de Agencia solicita la compra de activo fijo según la necesidad que se presente.
- ✓ Se realiza cotizaciones del bien para seleccionar la mejor oferta tomando en cuenta la calidad del bien y el valor económico.
- ✓ El gerente realiza las compras de los activos depreciables que se requiera
- ✓ El departamento de contabilidad registra la compra del bien con la factura correspondiente.
- ✓ Registra los impuestos que causa
- ✓ Realiza la depreciación pertinente.
- ✓ Entrega el código correspondiente del bien para que este sea marcado en el mismo.
- ✓ Saca una copia de la factura y entrega al jefe de agencia para que realice la hoja de control del bien con todas las características del mismo
- ✓ El jefe de agencia entrega al responsable del bien y firma el acta de entrega con todas las características del bien y archiva el acta del bien.

**Fecha de Revisión:**

**Elaborado por:**

**Aprobado por:**

**Nº Pagina**

**30**

**Políticas**

- ✓ Las depreciaciones deben ser realizadas de forma mensual por el método de línea recta.
- ✓ Todas las compras serán autorizadas y realizadas por el gerente general y si el pago es con cheque será con autorización del gerente.
- ✓ Para dar de baja un bien se debe tomar en cuenta el mal estado y su obsolescencia y hacer un acta de la baja responsabilizada por el jefe de agencia.
- ✓ La pérdida del bien entregado será a cargo del responsable o se realizara un análisis de responsabilidad.

<b>Fecha Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Página</b>
			<b>31</b>



**CONCEPTOS Y NORMAS GENERALES**

**CONCEPTOS O DEFINICIONES**

**Mantenimiento:** Es cualquier clase de trabajo realizado en sistemas, subsistemas, equipos, máquinas, etc., para que estos continúen o regresen a proporcionar el servicio con la calidad esperada

**Equipo:** Elemento que constituye el todo o parte de una máquina o instalación que por sus características tiene datos, historial y programas de reparación propios

**Mantenimiento correctivo:** Comprende el que se lleva a cabo con el fin de corregir una falla en el equipo, se clasifica en:

- **No planificado:** Es el mantenimiento de emergencia
- **Planificado:** Es el que se sabe con antelación que debe realizarse

**Mantenimiento preventivo:** Cubre todo el mantenimiento programado que se realiza, se clasifica en:

- **Periódico:** Aquel que se realiza de manera rutinaria
- **Predictivo:** Se define como un sistema permanente de diagnóstico

**NORMAS**

**Inventario:** El inventario será actualizado cada vez que se incrementen equipos

**Mantenimiento Correctivo:** En el caso de que el jefe de sistemas determine que la reparación no puede ser realizada por el personal de mantenimiento, emite el requerimiento de materiales para compra/servicio para contratar a un proveedor externo el mismo que debe emitir un informe técnico de los trabajos realizados.

Por otro lado se debe verificar el funcionamiento del equipo una vez que el proveedor ha concluido el trabajo y registrar en el historial respectivo.

**Incumplimiento con Planificación del Mantenimiento:** En caso de que por fuerza mayor no se haya realizado el mantenimiento preventivo en las fechas previstas, dicho equipo debe ser considerado como prioridad e incluirlo en la programación inmediata posterior

**Mantenimiento de Instalaciones:** Se realiza de acuerdo a las necesidades de la cooperativa y está a cargo del Gerente General

**Herramientas Pequeñas:** No se incluyen en el plan de mantenimiento, sin embargo debe existir herramientas de uso provisional, las cuales deben estar claramente identificadas, se deben poseer las siguientes herramientas:

- Un taladro
- Un desarmador (estrella y/o plano)
- Una tenaza

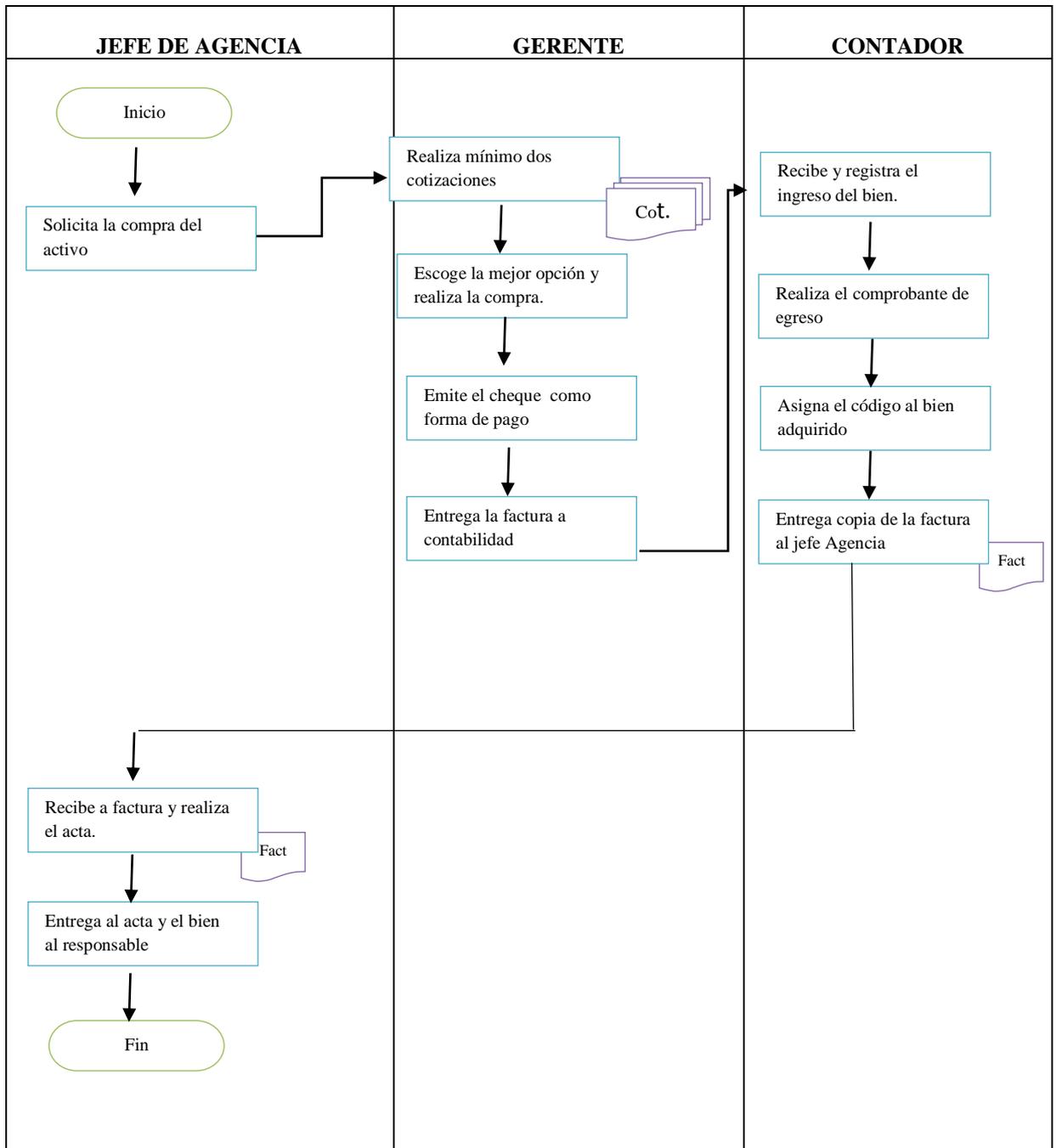
**CUADRO DE CONTROL DE REGISTROS**

Registro	Distribución	Retención	Indexación	Acceso	Conservación archivo pasivo	Disposición
<b>REG 3.1.1-1</b> Inventario general de máquinas y equipos	Jefe de sistemas	Gerencia de calidad	Cronológico	Jefe de sistemas, gerencia de calidad	2 años	Destruir
<b>REG 3.1.1-2</b> Plan general de mantenimiento	Jefe de sistemas	Gerencia de calidad	Cronológico	Jefe de sistemas, gerencia de calidad	2 años	Destruir
<b>REG 3.1.2-1</b> Requerimiento de compra para el material/servicio	Encargado de compras	Encargado en compras	Secuencial	Encargado en compras, gerencia de calidad	2 años	Reubicar

<b>Fecha de Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Pagina</b>
			<b>32</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA.**

**FLUJOGRAMA DE MANEJO DE ACTIVOS**



<b>Fecha de Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Pagina</b>
			<b>33</b>



MODELO DE ACTA DE ENTREGA DE BIENES

N.00001

En el Cantón Salcedo, a los..... días del mes de..... de dos mil catorce., como representante de la agencia Ing. ...., quien entrega los bienes, Sr(a).....quien recibe los bienes en conocimiento del gerente general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., y la Sr(a)....., en calidad de testigo de la entrega de bienes.

Al efecto con la presencia de las personas mencionadas anteriormente se procede con la entrega física de los activos fijos y bienes sujetos de control de acuerdo al siguiente detalle.

Código	Detalle	Color	Serie	Modelo	Marca	Observaciones

Entrega

Recibe

Testigo

Fecha de Revisión:	Elaborado por:	Aprobado por:	Nº Pagina
			34

**SERVICIO DE MANTENIMIENTO****PEC 3.1.2****Rev.****OBJETIVO:**

Establecer una metodología para la planificación y ejecución del servicio de los equipos contratados externamente

**ALCANCE:**

Abarca los trabajos de mantenimiento de equipos contratados externamente

<b>PERSONAL DESIGNADO</b>	Detectar algún tipo de problema en el equipo o funcionamiento anormal del mismo	Informar al jefe inmediato de la novedad encontrada
<b>RESPONSABLES DE ÁREA</b>	Revisar el equipo y determinar si el mantenimiento lo puede realizar el propio personal de la cooperativa o se tiene que contratar servicio externo. Si el mantenimiento lo realiza el propio personal se lo hace de acuerdo al procedimiento de planificación y ejecución de mantenimiento, caso contrario se pasa a la siguiente actividad	Informar al gerente general de la novedad encontrada en el equipo mediante requerimiento de material o servicio
<b>GERENTE GENERAL</b>	Analizar el requerimiento y autorizar que se tramite el servicio externo de mantenimiento si aplica	
<b>RESPONSABLES DE ÁREA</b>	Entregar al encargado de compras para que realice el trámite correspondiente	Enviar el equipo al taller respectivo para que realice el mantenimiento que requiera
<b>RESPONSABLES DE ÁREA</b>	Recibir y revisar que el equipo funcione correctamente luego de que se ha realizado el mantenimiento respectivo	Recibir el informe técnico respectivo del trabajo realizado

<b>Fecha de Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Pagina</b>
			<b>35</b>

**CONCEPTOS Y NORMAS GENERALES****CONCEPTOS O DEFINICIONES**

**Mantenimiento:** Es cualquier clase de trabajo realizado en sistemas, equipos, máquinas, etc., para que estos continúen o regresen a proporcionar el servicio con la calidad esperada

**Equipo:** Elemento que constituye el todo o parte de una máquina o instalación que por sus características tiene datos, historial y programas de reparación propios

**Mantenimiento Correctivo:** Comprende el que se lleva a cabo con el fin de corregir (reparar) una falla en el equipo, se clasifica en:

- **No planificado:** Es el mantenimiento de emergencia debe efectuarse con urgencia ya sea por una avería imprevista a reparar lo más pronto posible o por una condición imperativa que hay que satisfacer

- **Planificado:** Se sabe con antelación qué es lo que debe hacerse de modo que cuando se pare el equipo para efectuar la reparación se disponga del personal repuestos y documentos técnicos necesarios para realizarla correctamente

**Mantenimiento Preventivo:** Cubre todo el mantenimiento programado que se realiza, se clasifica en:

- **Periódico:** Es de atención periódica, rutinaria, con el fin de aplicar los trabajos después de determinadas horas de funcionamiento del equipo en que se le hacen pruebas y se cambian algunas partes por término de vida útil o fuera de especificación. Ejemplos: limpieza, lubricación, recambios programados

- **Predictivo:** Se define como un sistema permanente de diagnóstico que permite detectar con anticipación las fallas.

Está basado en inspecciones, medidas y control del nivel de condición de los equipos.

**NORMAS**

**Autorización de servicio de mantenimiento:** En el caso de que el Gerente General no se encuentre en las instalaciones para la aprobación el encargado de Compras autorizará previa consulta al Gerente General y posteriormente solicitará su validación

**CUADRO DE CONTROL DE REGISTROS**

Registro	Distribución	Retención	Indexación	Acceso	Conservación archivo pasivo	Disposición
REG 3.1.2-1 Requerimiento de compra para material/ servicio	Encargado de compras	Encargado de compras	Secuencial	Encargado de compras, alta dirección	2 años	Reubicar

Fecha de Revisión:	Elaborado por:	Aprobado por:	Nº Pagina
			36

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008</b>	<b>MC 001</b>
		<b>Rev.</b>

#### **8.4. Ambiente de trabajo**

La organización asegura las condiciones de trabajo necesarias que permitan obtener un óptimo desempeño de sus colaboradores y de ésta manera suministrar un servicio acorde a los requerimientos de nuestros clientes

### **9. Realización del servicio**

#### **9.1. Planificación de la realización del servicio**

La COAC Integración Solidaria Ltda., planifica y desarrolla la prestación del servicio, en la planificación determina lo siguiente:

- a. Los objetivos de calidad del servicio
- b. Los requisitos del servicio a suministrar
- c. El establecimiento de los procesos documentados y el suministro de los recursos específicos para el desempeño adecuado del servicio
- d. Las actividades requeridas de supervisión y seguimiento
- e. Los registros necesarios para proporcionar evidencia de los diferentes procesos de producción

#### **9.2 Procesos relacionados con el cliente**

##### **9.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el servicio**

El gerente general durante la negociación con sus clientes determina:

- a. Los requisitos especificados por el cliente
- b. Los requisitos no especificados por el cliente pero recomendados por la organización para la obtención de un mejor servicio
- c. Los requisitos legales relacionados con el servicio
- d. Cualquier requisito adicional determinado por el cliente

**VER: PEC 2.1.1 Apertura de Cuentas e Inversiones**

**VER: PEC 2.2.1 Ventanillas**

**VER: PEC 2.3.1 Créditos**

<b>Fecha Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Página</b>
			<b>37</b>

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008</b>	<b>MC 001</b>
		<b>Rev.</b>

### **9.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el servicio**

La organización revisa los requisitos relacionados con el servicio antes del comprometimiento a la prestación del mismo y se asegura que:

1. Los requisitos del servicio estén claramente definidos
2. Las diferencias existentes entre los requisitos del cliente o contrato y los expresados previamente sean resueltos
3. Se tenga la disponibilidad y la capacidad tecnológica para cumplir con los requisitos definidos

Cuando se cambien los requisitos del servicio la documentación pertinente se modifica y el personal involucrado es notificado de los cambios

**VER: PEC 2.1.1 Apertura de cuentas e inversiones**

**VER: PEC 2.2.1 Ventanillas**

**VER: PEC 2.3.1 Créditos**

**VER: PEC 2.3.2 Cobranzas**

<b>Fecha Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>N° Página</b>
			<b>38</b>

	<b>APERTURA DE CUENTAS Y/O INVERSIONES</b>	<b>PEC 2.1.1</b>
		<b>Rev.</b>

**OBJETIVO:**

Captar nuevos clientes y recursos para la cooperativa manteniendo los parámetros, punto de equilibrio y utilidad para la organización

**ALCANCE:**

Aplica a los clientes directos e indirectos

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA. NARRACIÓN DEL PROCESO</b>
<b>DEPARTAMENTO : ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	
<b>PROCESO:</b> Apertura de Cuenta	
<b>RESPONSABLE:</b> Atención al Cliente	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El cliente solicita información acerca de los servicios de la Cooperativa.</li> <li>✓ El cliente decide ser socio de la cooperativa entrega la copia de cedula y papeleta de votación.</li> <li>✓ Atención al cliente recibe documentación solicitada.</li> <li>✓ Se ingresa la información personal del nuevo socio la misma que es ingresada al sistema de manera inmediata.</li> <li>✓ Se imprime dicha información, se entrega al socio y firma</li> <li>✓ El socio se acerca a caja a depositar el valor de la apertura de cuenta</li> <li>✓ Se le entrega la libreta de ahorros</li> </ul>	

### Políticas

- Se debe presentar la copia de la cedula y papeleta de votación.
- Planilla de servicios básicos actualizado.
- Se considerara para que sea cliente a los menores de edad para que realice depósitos y retiros.
- Solicitud de apertura de cuenta.

<b>Fecha de Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Pagina</b>
			<b>39</b>



**CONCEPTOS Y NORMAS GENERALES**

**CONCEPTOS O DEFINICIONES**

**Servicio Directo:** Es el servicio que se presta directamente con un cliente sin la intervención de socios o clientes

**Servicio por Terceros:** Es el servicio que se presta por intermedio de socios o clientes

**Tipos de Clientes:** La cooperativa a determinado los siguientes tipos de clientes: naturales y jurídicos

**Tipos de servicio:** Cuentas de ahorro y pólizas de inversión

**NORMAS**

**Contrato de servicio:** Se elabora el contrato en papel simple o membretado

**Modificaciones al contrato del servicio:** se realizará en los siguientes casos:

- Cuando la modificación no afecte al servicio
- Cuando el cliente solicita la modificación a pesar de que esto afecte al servicio
- Cuando la alta dirección tome la decisión de realizar alguna modificación

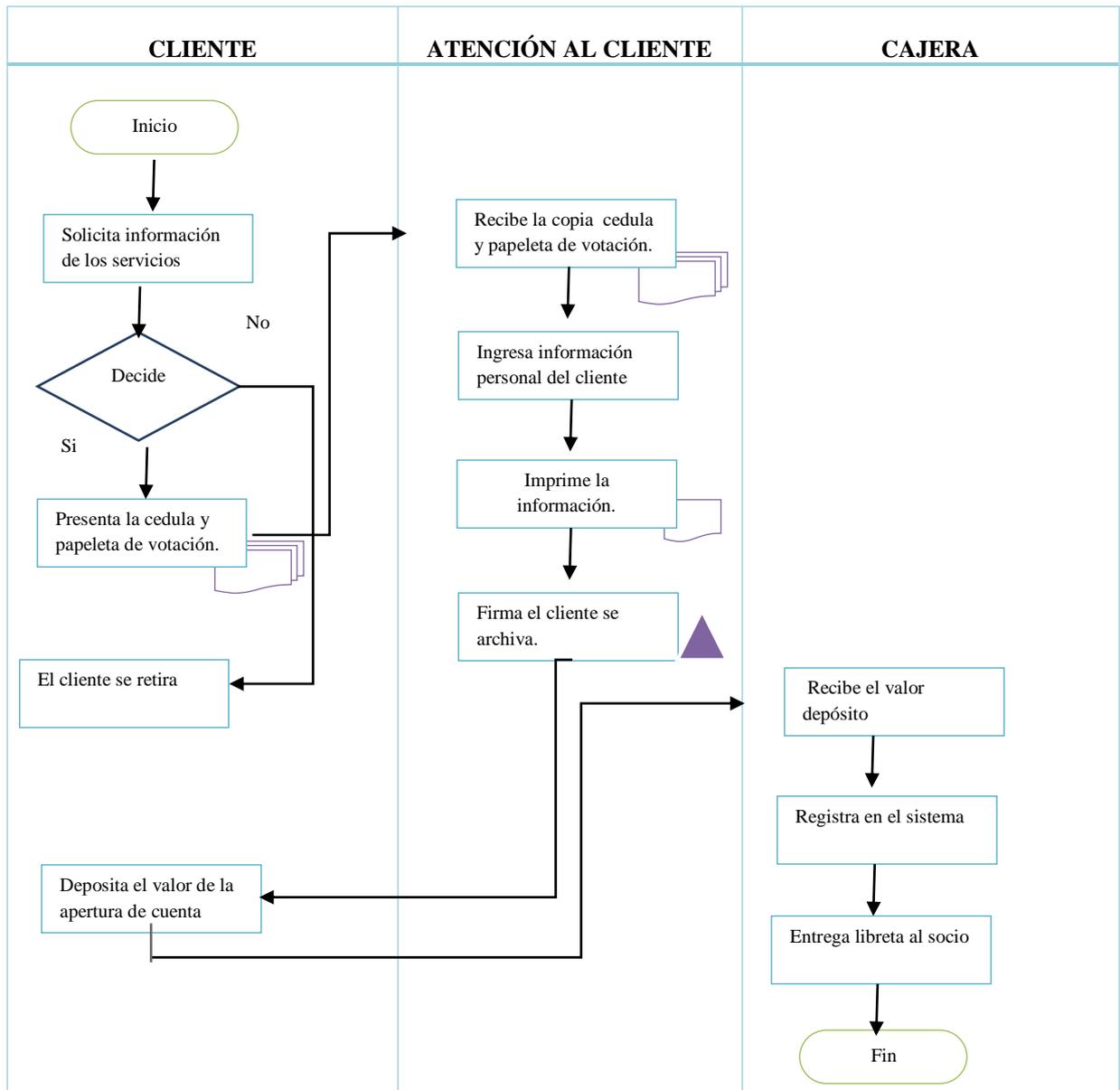
En todos los casos el Gerente General debe aprobar estos cambios

**CUADRO DE CONTROL DE REGISTROS**

Registro	Distribución	Retención	Indexación	Acceso	Conservación archivo pasivo	Disposición
<b>REG 2.1.2-3</b> Formulario del servicio al cliente	Responsable de área, inspector de calidad, asistente de la dirección	Asistente de la Dirección	Cronológico o	Gerente general, responsable de área, gerente de calidad, asistente de la dirección	2 años	Destruir
<b>REG 1.4.1-1</b> Solicitud de acción	Todo el personal	Representante de la Dirección	Secuencial	Todo el personal	2 años	Reubicar

<b>Fecha de Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Pagina</b>
			<b>40</b>

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA.  
FLUJOGRAMA DE APERTURA DE CUENTA



<b>Fecha de Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Pagina</b>
			<b>41</b>



**FORMULARIO DE APERTURA DE CUENTA DE AHORROS**

**SOCIO N 000001**

<b>Nombres:</b>	Myrian Rosana
<b>Apellidos:</b>	Moreta Toasa
<b>Edad:</b>	26
<b>Número de Cédula:</b>	180462018-3
<b>Dirección:</b>	Atocha
<b>Email:</b>	myrianmt@hotmail.com
<b>Confirme Email:</b>	myrianmt@hotmail.com
<b>Teléfono:</b>	032501640
<b>País:</b>	Ecuador
<b>Ciudad:</b>	Ambato
<b>Con que etnia se describe usted:</b>	Blanco( ) Mestizo( ) Indígena( ) Montubio( ) Otros
<b>Actividad a la que se dedica:</b>	Empleado público
<b>Cargo</b>	Jefa del Departamento Contabilidad
<b>Dirección de la empresa</b>	Av. Cevallos y Montalvo
<b>Describe dos referencia personales, no familiares:</b>	Raúl Mendoza 032 362160 Ángel Rea 032 796854

-----  
**Firma Socio**

<b>Fecha de Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Pagina</b>
			<b>42</b>

	<b>VENTANILLAS</b>	<b>PEC 2.2.1</b>
		<b>Rev.</b>

**OBJETIVO:**

Establecer las condiciones, actividades, responsabilidades y controles para brindar una atención clara y precisa a los socios y clientes

**ALCANCE:**

Aplicar la atención en ventanilla a los clientes de la cooperativa

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA. NARRACIÓN DEL PROCESO</b>
<b>DEPARTAMENTO : VENTANILLAS</b>	
<b>PROCESO:</b> Depósito de Fondos	
<b>RESPONSABLE:</b> Ventanillas	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El socio se acerca la COAC con cierta cantidad de efectivo o cheque</li> <li>✓ El cliente llena una papeleta de depósito</li> <li>✓ El cliente se acerca a la ventanilla para realizar el depósito junto con la libreta</li> <li>✓ El cajero verifica que los datos de la papeleta de depósito estén correctos</li> <li>✓ El cajero recibe y cuenta el dinero en efectivo o verifica la autenticidad del cheque</li> <li>✓ El cajero ingresa al sistema ECONX los datos del cliente y la cantidad a depositarse.</li> <li>✓ El cajero imprime la transacción realizada en la libreta</li> <li>✓ El cajero generan los comprobantes uno guarda el cajero.</li> <li>✓ El cliente entrega al cliente el comprobante y la libreta</li> </ul>	

<b>Fecha de Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Pagina</b>
			<b>43</b>

**Políticas:**

- ✓ La Caja General es el fondo de efectivo que mantiene la Cooperativa con el fin de cubrir los retiros, otorgar créditos y recibir los depósitos de los socios.
- ✓ La caja general será manejado por el Tesorero quien deberá tener su respectiva póliza de fidelidad.
- ✓ Los fondos de caja general se mantendrán en una caja fuerte, la cual deberá estar en un lugar seguro de la Cooperativa y con las restricciones de acceso correspondiente.
- ✓ La clave de la caja fuerte será conocida únicamente por el Tesorero y alta dirección y cambiada periódicamente (cada seis meses) por seguridad de la Cooperativa.
- ✓ Los valores de efectivo que se mantengan en caja general no podrán ser mayores a la cobertura que se mantenga por póliza de seguro sobre estos valores.
- ✓ La Cooperativa designará previamente la empresa aseguradora que dé cobertura a los riesgos inherentes a este fondo.
- ✓ El dinero y los cheques que receipten por ventanilla serán guardados en la caja fuerte hasta el siguiente día en que los cheques y el excedente del efectivo serán enviados en depósito a un banco con los que la Cooperativa mantenga cuentas corrientes o de ahorros.
- ✓ El Tesorero tendrá que realizar los retiros en efectivo del banco para cubrir las necesidades de efectivo de la Cooperativa.
- ✓ El Tesorero elaborará los respectivos recibos de respaldo de egresos que se realice de caja general los cuales deben estar enumerados.
- ✓ Los retiros de ahorros de los socios superiores a \$5.000,00 (CINCO MIL DOLARES AMERICANOS) deberán ser comunicados a la Cooperativa con 24 horas de anticipación para poder programar el flujo de efectivo.
- ✓ El Tesorero emitirá un informe de faltantes o sobrantes dentro a las 24 horas siguientes de haberse producido. Este informe será enviado al Contador y Gerente General.

<b>Fecha de Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Pagina</b>
			<b>44</b>



## VENTANILLAS

PEC 2.2.1

Rev.

- ❖ El Tesorero llenará los documentos respectivos de ingreso o salida de dinero y remitirá al Contador para su contabilización respectiva en forma diaria.
- ❖ Se realizará arqueos a la Caja General en cualquier instante ya sea por el Contador, Auditoría Interna u otra persona que será autorizado por el Consejo de Vigilancia.
- ❖ Los retiros de ahorro realizados por los socios los días sábados o feriados no serán superiores a \$200,00 (doscientos dólares).
- ❖ El horario de atención al público en cajas será de 8 h 00 a 17 h 00 de lunes a viernes y de 8 h 00 a 13 h 00 los días sábados y feriados.
- ❖ Los depósitos de ahorros o depósitos a plazo fijo superiores a \$2.000,00 (dos mil dólares) tendrán que ser receptados por los cajeros previa, la declaración escrita en un formulario otorgado por la Cooperativa que esos dineros provienen de actividades lícitas según lo manda la ley del CONSEJO NACIONAL DE SUSTANCIAS SICOTROPICAS Y ESTUPEFACIENTES (CONSEP).
- ❖ El auxiliar administrativo velará para que las papeletas de depósito y retiro de ahorros estén a disposición del socio y son stock suficiente.

### CAJA CHICA

- ❖ La caja chica es un fondo fijo renovable mediante periódicas reposiciones; su monto es limitado a las necesidades de pago de gastos emergentes y de menor cuantía que la Cooperativa debe efectuar para una eficiente administración.
- ❖ Podrán a juicio del Gerente, existir los fondos de Caja Chica que creyere conveniente, con el fin de satisfacer la demanda de gastos menores.
- ❖ Determinándose su monto de acuerdo a las necesidades previstas por la Cooperativa.

### DE LA ADMINISTRACIÓN

- ❖ Los fondos de Caja Chica, deberán ser manejados y administrados por un empleado independiente al manejo y registro contables, siempre que pertenezca

Fecha de Revisión:	Elaborado por:	Aprobado por:	Nº Pagina
			45

al personal de planta y haya recibido la delegación del Gerente General.

- ❖ Los empleados cuya responsabilidad tenga de su manejo, lo realizará amparados en el presente reglamento.
- ❖ Ningún gasto realizado con este fondo podrá ser superior a 40 dólares.
- ❖ El custodio del fondo está en la obligación de justificar y respaldar todos los desembolsos que efectúe con los respectivos documentos de soporte además elaborará el comprobante de Caja Chica en forma legible y un detalle de los mismos.
- ❖ Los comprobantes incluirán nombre, apellidos y número de cédula de los beneficiarios.
- ❖ Los comprobantes de Caja Chica antes de su cancelación, deberá ser autorizados por el Custodio.
- ❖ Los comprobantes de Caja Chica serán marcados con un sello de cancelado y contendrá la fecha de la transacción, concepto y firmas del beneficiario así como su número de cédula.
- ❖ Los documentos soporte de los desembolsos de caja chica serán: facturas, notas de venta o comprobantes de liquidación de compra y/o servicios y en ningún caso se aceptarán recibos o vales que no cumplan con las disposiciones del Servicios de Rentas internas
  - ❖ Los comprobantes de caja chica deberán ser pre numerados y preparados de manera que sea difícil su adulteración.
  - ❖ El uso del fondo de caja chica está prohibido a fines ajenos a los establecidos en artículos precedentes.

#### **DE LAS REPOSICIONES**

- ❖ Se efectuará la reposición del fondo de caja chica, cuando éste se haya consumido en un 70% procurando que el mismo se encuentre en todo momento con disponibilidad.

<b>Fecha de Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Pagina</b>
			<b>46</b>

	<b>VENTANILLAS</b>	<b>PEC 2.2.1</b>
		<b>Rev.</b>

- ❖ Las reposiciones deberán ser solicitadas a contabilidad mediante la presentación de un detalle de los gastos efectuados y anexados todos los documentos de soporte del mismo.
- ❖ Las reposiciones serán autorizadas por el Gerente de la Cooperativa.

### **DEL CONTROL**

- ❖ Previa reposición de los fondos de caja chica el Contador verificará que los documentos de respaldos se encuentren debidamente sustentados y con el visto bueno de Alta Dirección.
- ❖ El Contador conjuntamente con el consejo de Vigilancia y Auditoría Interna podrán efectuar en cualquier momento arqueos sorpresivos al custodio del mismo.
- ❖ La pérdida o falta de documentos sustentatorios suficientes será de responsabilidad del custodio.
- ❖ La política de Caja General y Caja Chica ha sido analizado y aprobado en sesión de Consejo de Administración del ( poner fecha.....), disponiendo su aplicación y vigencia en forma inmediata.

<b>Fecha de Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Pagina</b>
			<b>47</b>



**CONCEPTOS Y NORMAS GENERALES**

**CONCEPTOS O DEFINICIONES**

**Caja.-** Es responsable de receiptar todas las cobranzas y registrar en el documento respectivo

**Cliente.-** Persona que recibe un servicio

**Proceso.-** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados

**NORMAS**

**Horario de Atención.-** Debe estar publicado en un lugar visible fuera de la institución

**Número de Ventanillas.-** En los horarios de mayor demanda se deberá abrir una ventanilla más

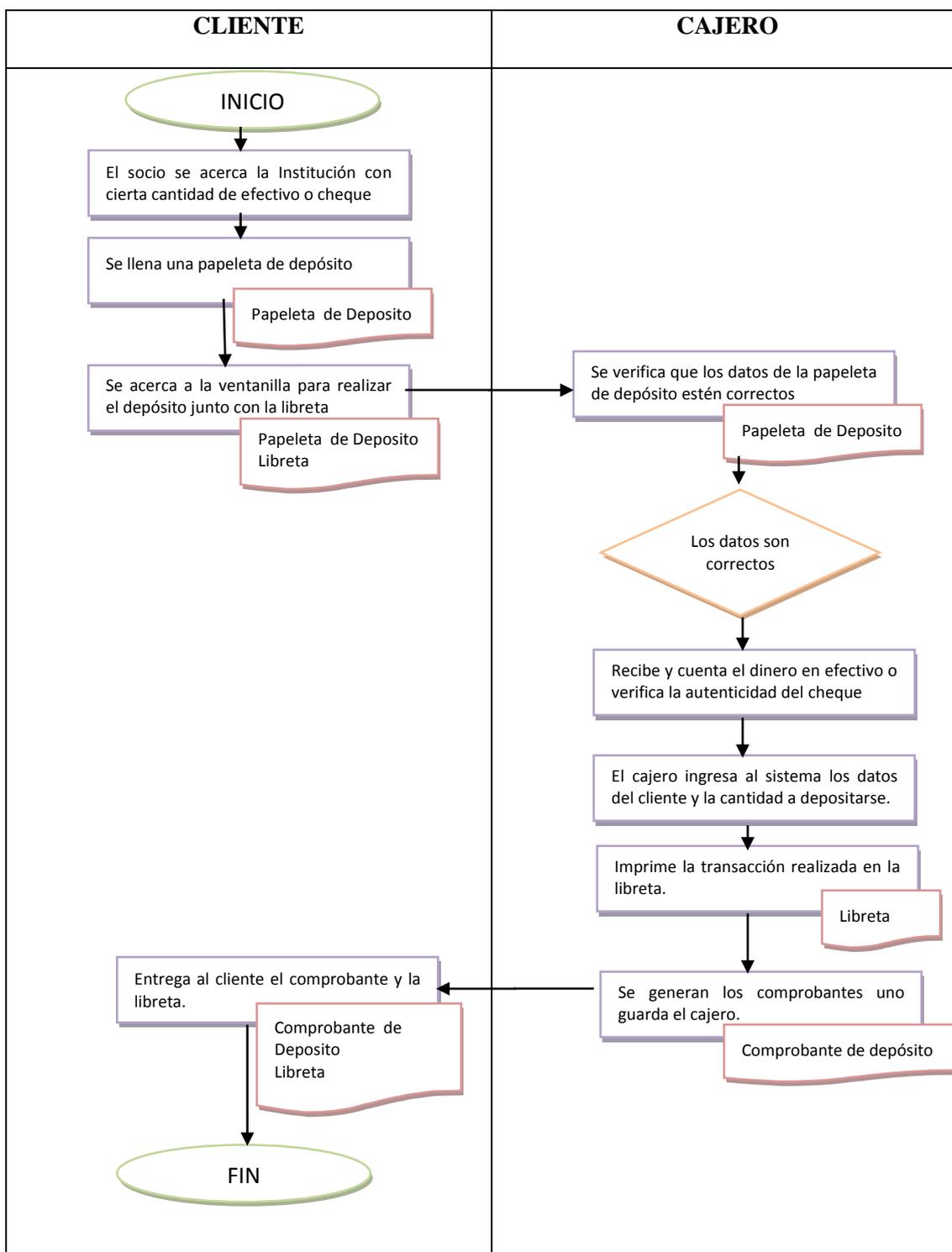
**Ingreso a otra oficinas.-** Se deberá solicitar en ventanilla la autorización para el ingreso a otras dependencias

**CUADRO DE CONTROL DE REGISTROS**

Registro	Distribución	Retención	Indexación	Acceso	Conservación archivo pasivo	Disposición
<b>REG 1.3.1-1</b> Actualización o cambio de documento	Todo el personal	Representante de la dirección	Cronológico	Todo el personal	1 año	Destruir
<b>REG 1.4.1-1</b> Solicitud de acción	Todo el personal	Representante de la dirección	Secuencial	Todo el personal	2 años	Reubicar

<b>Fecha de Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Pagina</b>
			<b>48</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA.  
FLUJOGRAMA DE DEPÓSITO DE FONDO**



<b>Fecha de Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Pagina</b>
			<b>49</b>

**OBJETIVO:**

Establecer las condiciones, actividades, responsabilidades y controles para brindar una atención clara y precisa a los clientes

**ALCANCE:**

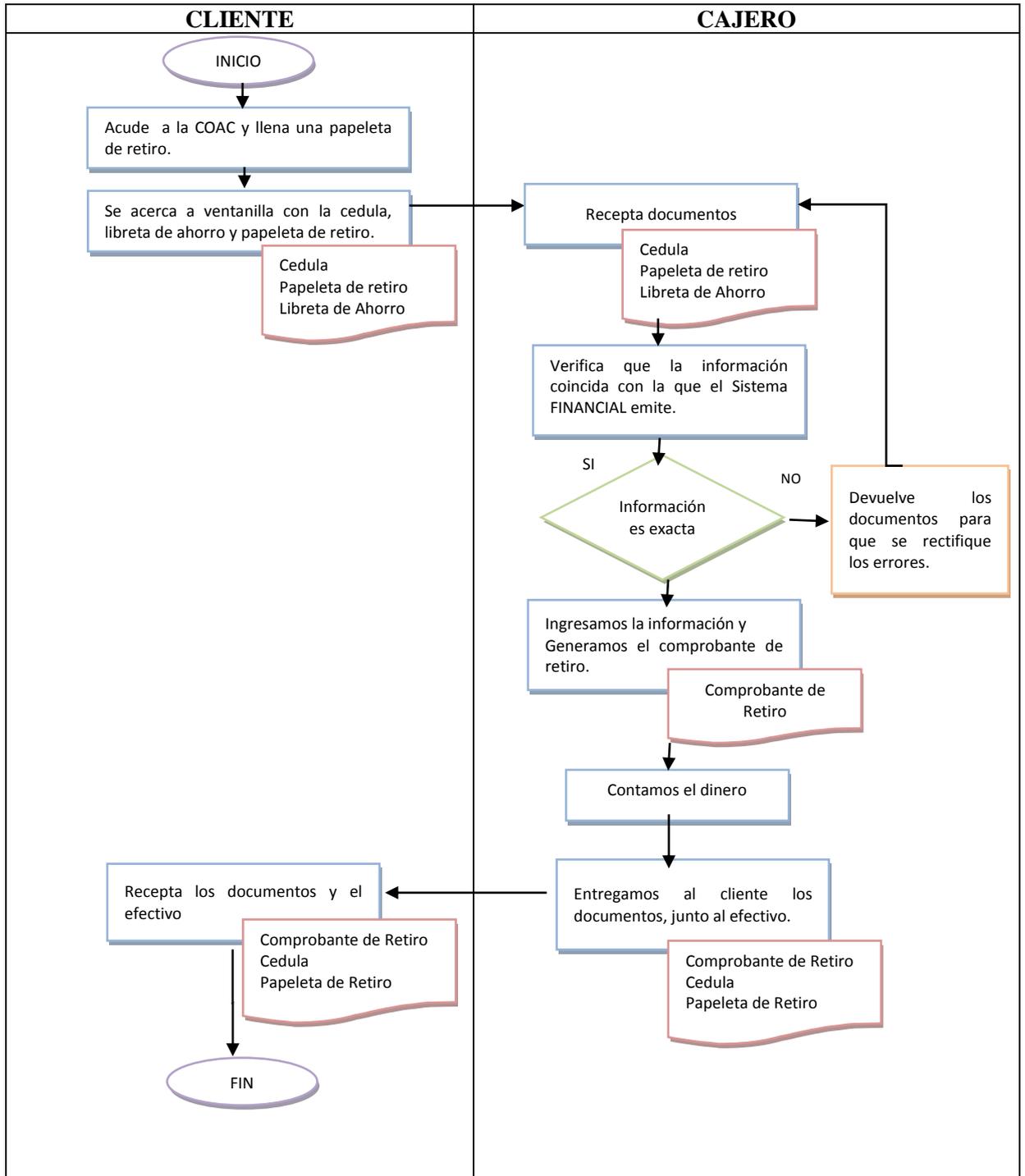
Aplicar a la atención en ventanilla a los clientes de la cooperativa

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA.  
NARRACIÓN DEL PROCESO****DEPARTAMENTO : VENTANILLAS****PROCESO:** Retiró de Fondo**RESPONSABLE:** Ventanillas

- ✓ El Cliente acude a la COAC
- ✓ El cliente llena la papeleta de retiro
- ✓ Se acerca el cliente a ventanilla con la cedula, libreta de ahorro y papeleta de retiro
- ✓ El cajero receipta documentos
- ✓ Verifica el cajero que la información coincida con la que el Sistema ECONX emite
- ✓ En caso que exista algún error, el cajero devuelve los documentos para que se rectifique.
- ✓ El cajero ingresa la información
- ✓ El cajero genera el comprobante
- ✓ El cajero cuenta el dinero
- ✓ Entrega los documentos el cajero junto al efectivo retirado.

<b>Fecha de Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Pagina</b>
			<b>50</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA.  
FLUJOGRAMA DE RETIRO DE FONDO**



<b>Fecha de Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Pagina</b>
			<b>51</b>



## VENTANILLAS

PEC 2.2.1

Rev.

### OBJETIVO:

Establecer las condiciones, actividades, responsabilidades y controles para brindar una atención clara y precisa a los clientes

### ALCANCE:

Aplicar la atención en ventanilla a los clientes de la cooperativa



## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA. NARRACIÓN DEL PROCESO

**DEPARTAMENTO :** VENTANILLAS

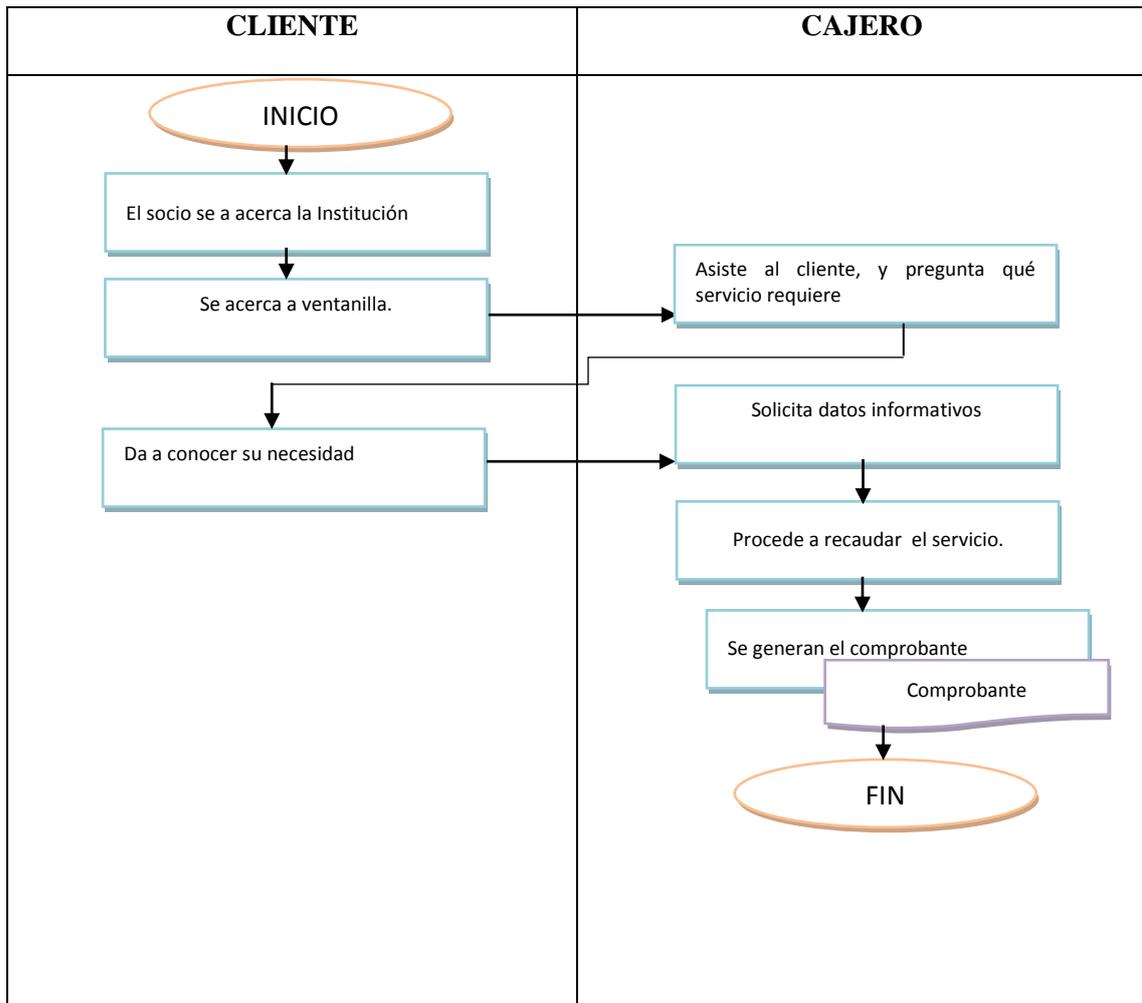
**PROCESO:** Recaudación de Servicios

**RESPONSABLE:** Ventanillas

- ✓ El cliente acude a la COAC y se acerca a ventanilla.
- ✓ Asiste el cliente, al cajero y pregunta qué servicio requiere
- ✓ Da a conocer el cliente su necesidad
- ✓ El cajero solicita datos informativos
- ✓ El cajero procede a recaudar
- ✓ El cajero ingresa datos al Sistema ECONX
- ✓ El cajero genera comprobante

<b>Fecha de Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Pagina</b>
			<b>52</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA.  
FLUJOGRAMA DE RECAUDACIÓN DE SERVICIOS**



<b>Fecha de Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Pagina</b>
			<b>53</b>



## VENTANILLAS

PEC 2.2.1

Rev.

### OBJETIVO:

Establecer las condiciones, actividades, responsabilidades y controles para brindar una atención clara y precisa a los clientes

### ALCANCE:

Aplicar a la atención en ventanilla a los clientes de la cooperativa



## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA. NARRACIÓN DEL PROCESO

**DEPARTAMENTO :** VENTANILLAS

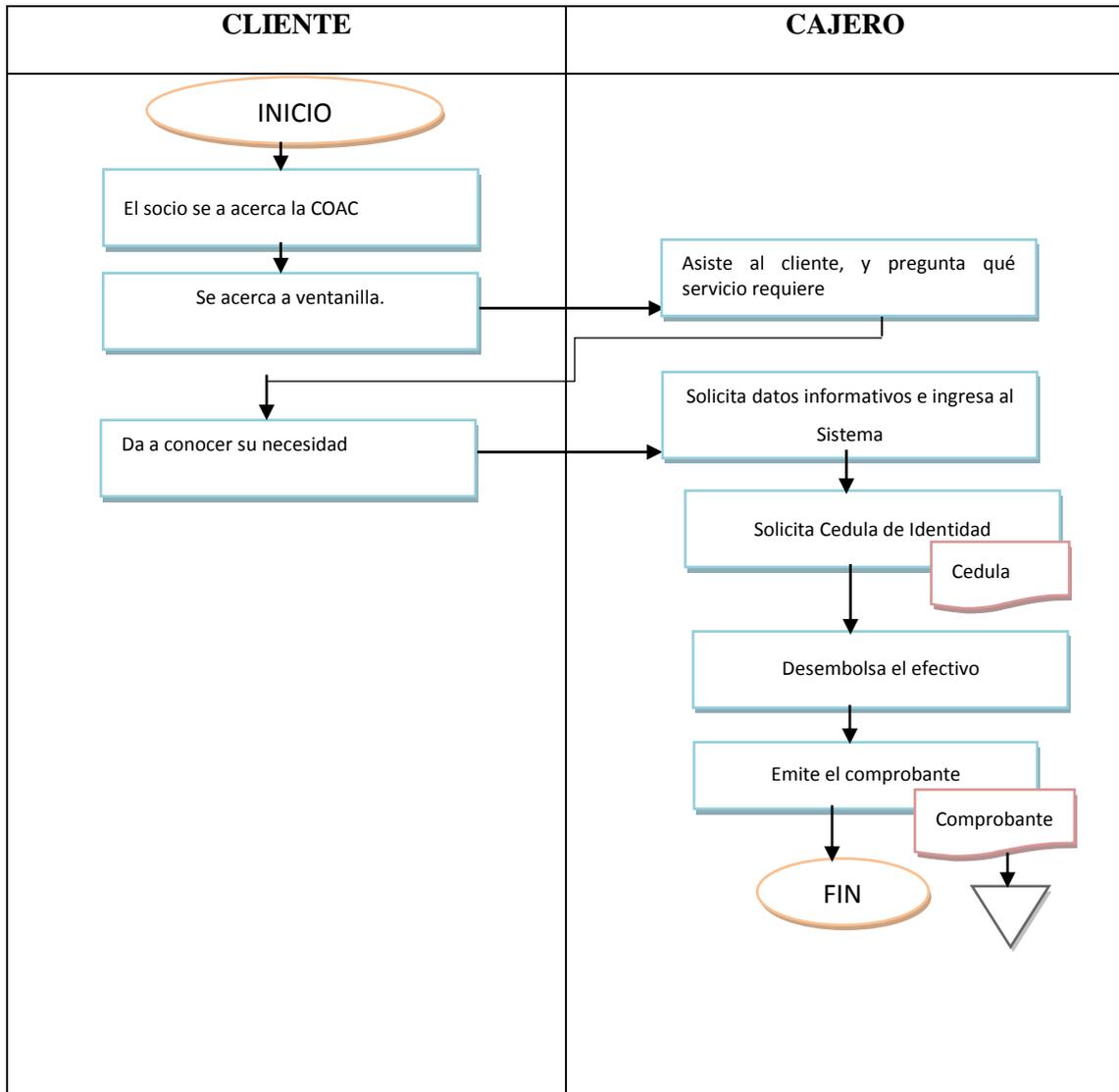
**PROCESO:** Pago de Servicio

**RESPONSABLE:** Ventanillas

- ✓ El cliente acude a la COAC y se acerca a ventanilla.
- ✓ Asiste al cliente, y el cajero le pregunta qué servicio requiere
- ✓ El cliente da a conocer su necesidad
- ✓ El cajero solicita datos informativos
- ✓ El cajero ingresa datos al Sistema ECONX
- ✓ Cajero desembolsa el efectivo al cliente
- ✓ Cajero genera comprobante

<b>Fecha de Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Pagina</b>
			<b>54</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA.  
FLUJOGRAMA DE PAGO DE SERVICIO**



<b>Fecha de Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Pagina</b>
			<b>55</b>

**OBJETIVO:**

Establecer las condiciones, actividades, responsabilidades y controles para brindar una atención clara y precisa al momento de cierre de caja

**ALCANCE:**

Aplica a la atención en ventanilla a los clientes de la cooperativa

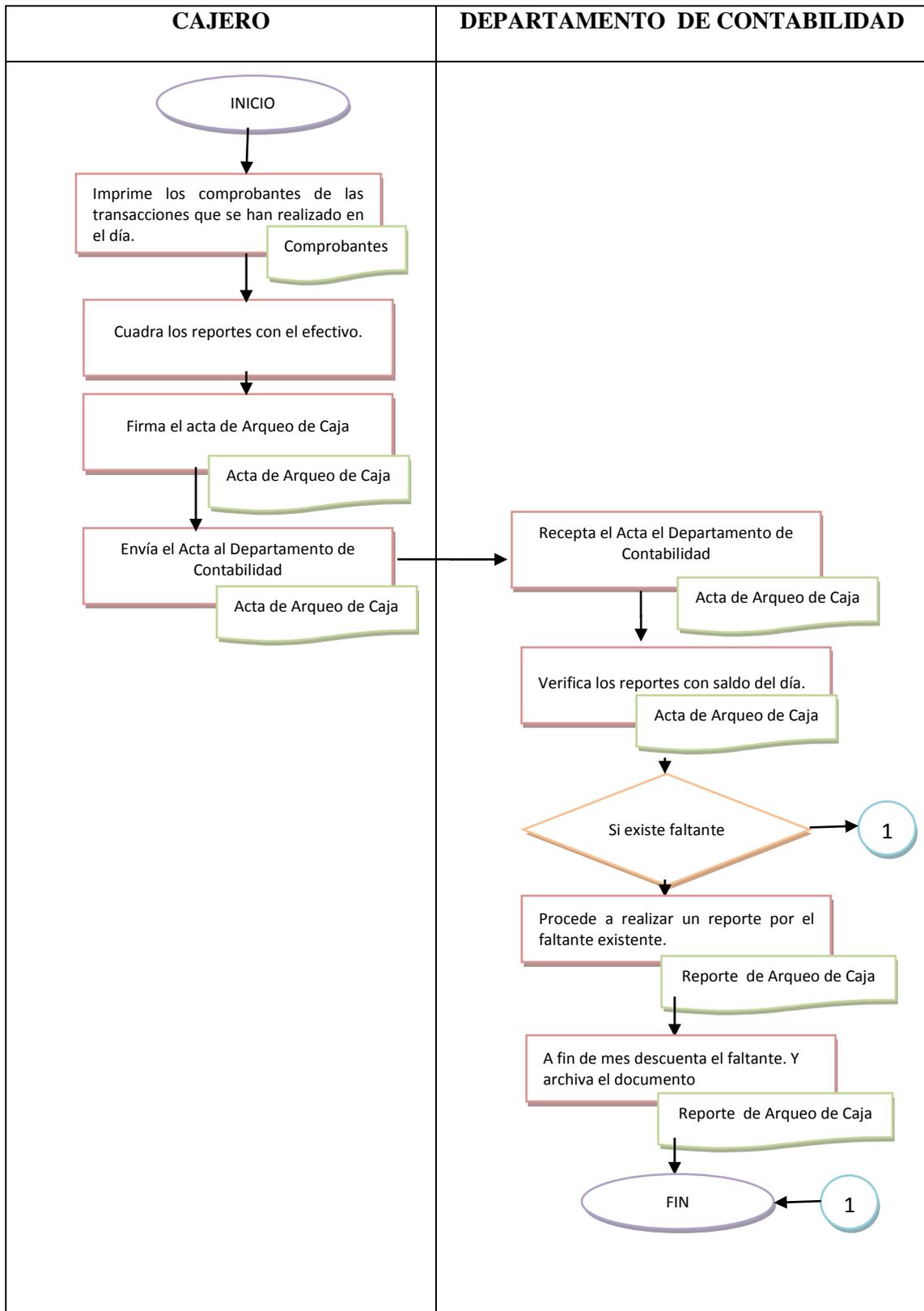
	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA. NARRACIÓN DEL PROCESO</b>
<b>DEPARTAMENTO : VENTANILLAS</b>	
<b>PROCESO:</b> Cierre de Caja al Concluir las Actividades	
<b>RESPONSABLE:</b> Ventanillas	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El cajero imprime los reportes de las transacciones que se han realizado en el día.</li> <li>✓ Cajero cuadra los reportes con el efectivo.</li> <li>✓ Cajero firma el Acta</li> <li>✓ El cajero envía el acta al Departamento de Contabilidad.</li> <li>✓ El Departamento de Contabilidad verifica los reportes con saldo del día.</li> <li>✓ El Departamento de Contabilidad en caso de existir faltante, procede a realizar un reporte por el faltante existente.</li> <li>✓ Departamento de Contabilidad a fin de mes descuenta el faltante.</li> </ul>	

**Política**

- Si el jefe de agencia no está quien firma en su lugar y revise será el contador.
- Si existió faltante estos valores serán a cargo de la cajera
- Si existe un sobrante se realizara un acta de sobrante de caja.

<b>Fecha de Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Pagina</b>
			<b>56</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA.  
FLUJOGRAMA DE PAGO DE SERVICIO**



<b>Fecha de Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Pagina</b>
			<b>57</b>



**OBJETIVO:**

Establecer los lineamientos para facilitar y agilizar los diferentes tipos de crédito que la cooperativa ofrece

**ALCANCE:**

Aplicar a todo el personal involucrado en el otorgamiento de créditos.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA.  
NARRACIÓN DEL PROCESO**

**DEPARTAMENTO : CRÉDITOS Y COBRANZAS**

**PROCESO:** Colocación de Créditos

**RESPONSABLE:** Asesor de créditos

- ✓ La persona ingresa pregunta sobre los créditos que oferta la cooperativa
- ✓ Se le explica cómo puede acceder a un crédito y se le entrega los requisitos.
- ✓ Si regresa se le revisa el buro de créditos para ver si es candidato al microcrédito con autorización del cliente. **ANEXO 7**
- ✓ Primero le entrega la documentación necesaria ( solicitud de crédito ) **ANEXO 8**
- ✓ Recibe atención al cliente
- ✓ La información que recibe son los asesores de crédito
- ✓ Revisan la documentación realizan los análisis revisan si hay liquidez o no para la capacidad de pago
- ✓ Realizan las inspecciones para el levantamiento de garantías llenan los formularios para la inspección preguntan a los vecinos como es la relación **ANEXO 9**
- ✓ Realiza un comité con el jefe de agencia, traen las carpetas de inspección y realiza un análisis de capacidad y si no adeuda con otras instituciones se vuelve a discutir si lo aprueban
- ✓ Se apertura la cuenta y se deposita la base correspondiente que el socio solicito
- ✓ Se llama al socio o garante para que firmen los pagarés asignar nuevo valor a aprobación del crédito.
- ✓ Directamente se hace el ingreso al sistema
- ✓ Se acerca a la ventanilla con una papeleta de retiro, la cedula y papeleta de votación
- ✓ La cajera desembolsa el dinero efectivo.

<b>Fecha de Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Pagina</b>
			<b>58</b>

## Políticas

- El perfil del solicitante será de acuerdo al sector urbano, rural.
- **Asesor de negocios con nivel de aprobación** aprobará todas las operaciones de crédito, independientemente del sujeto, destino y producto, hasta USD 500.
- **Jefatura de Agencia.** La jefatura de Crédito aprobará todas las operaciones de crédito, independientemente del sujeto, destino y producto, hasta USD 1560.
- **Gerente** aprobará todas las operaciones de crédito, independientemente del sujeto, destino y producto, que superen USD 10.400, ó el riesgo acumulado del solicitante supere la cantidad mencionada, sea en dos operaciones.

### Se consideran créditos a los socios que cumplan con los siguientes requisitos:

- ✓ Ser socio de la Cooperativa ello significa que haya apertura su libreta de ahorros y constituido los certificados de aportación obligatorios;
- ✓ Estar al día en los compromisos con la Cooperativa, tanto como deudor y como garante;
- ✓ Adjuntar a la solicitud de crédito los justificativos pertinentes, tanto del deudor y garante.
- ✓ Cumplir con la política de encaje vigente; (8%) crédito de microempresa y 10% en crédito de consumo y vivienda.
- ✓ Justificar la capacidad de pago dada por sus ingresos familiares y de la microempresa los mismos que sólo deberán comprometerse hasta el 70% para cubrir los dividendos mensuales (capital e intereses).
- ✓ Todo crédito tendrá un objetivo específico expresado detalladamente. El solicitante deberá expresar el destino en la solicitud de crédito. Es responsabilidad del funcionario de crédito validar el objetivo del crédito solicitado y verificar que los recursos otorgados se utilicen para lograr dicho objetivo.
- ✓ Todos los créditos serán otorgados en efectivo o cheque en el entendido de que serán reembolsados en efectivo.

Fecha de Revisión:	Elaborado por:	Aprobado por:	Nº Pagina
			59



- ✓ Deben identificarse las fuentes de generación de ingresos del socio en el análisis de la capacidad de pago;
- ✓ Debe existir una fuente de pago definida y predecible para el reembolso de todo crédito esta fuente debe ser claramente identificada por escrito antes de la aprobación de un crédito.
- ✓ El crédito debe estructurarse de manera que el cronograma de reembolso sea realista y en relación con las fuentes de pago del socio y con las políticas de crédito de la Cooperativa.
- ✓ Como política se prohíbe que un Directivo, miembro de Comité o empleado acepte cualquier obsequio como garantía de la prestación de cualquier servicio de la Cooperativa o la concertación de términos o condiciones especiales.
- ✓ Se fomentará el buen hábito del ahorro, debe el socio mantener la cuenta en movimiento, será un factor de decisión para la aprobación del crédito.

**Tasa de Interés**

La tasa de interés sobre las operaciones de crédito que otorgue la Cooperativa deberá cubrir los siguientes costos:

- ✓ El costo financiero real de ahorros y certificados de plazo fijo captados a corto, mediano y largo plazos.
- ✓ El costo operativo causado en la actividad de intermediación financiera que ejerce la Cooperativa.
- ✓ El costo de las provisiones para proteger la cartera de préstamos.
- ✓ En la fijación de las tasas activas, también se tendrá en cuenta el comportamiento del mercado financiero en el que opera la Cooperativa en cuanto a condiciones y servicios de crédito ofrecidos.
- ✓ La tasa de interés aplicada a los créditos será fija durante la vigencia del crédito.
- ✓ La Cooperativa estará sujeta a las limitaciones de tasas de interés que por las normas legales vigentes sean aplicables, al segmento de microempresa (minorista, acumulación simple, acumulación ampliada)

<b>Fecha de Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Pagina</b>
			<b>60</b>

	<b>CRÉDITOS/ COBRANZAS</b>	<b>PEC 2.3.1</b>
		<b>Rev.</b>

- ✓ Los intereses se cobrarán de acuerdo al tipo del crédito concedido y se devengarán de acuerdo a las políticas contables vigentes.
- ✓ La alta dirección recomendará la tasa de interés que aplicará la Cooperativa, a partir de una fecha determinada, la cual será aprobada por el Consejo de Administración, existiendo la posibilidad de que ésta sea modificada cuando así lo considere la Cooperativa.
- ✓ Jefe de crédito remitirá el primer día laborable del mes las tasas nominales vigentes en concordancia a la dispuesta por el Banco Central.

### **Garantías**

- ✓ Para todas las operaciones de crédito la Cooperativa exigirá como respaldo una garantía, pudiendo ser quirografaria, prendaria, hipotecaria, fiduciaria, colateral en efectivo y otras permitidas por la ley.

**Fuente:** Políticas de crédito de la cooperativa.

<b>Fecha de Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Pagina</b>
			<b>61</b>

	<b>CRÉDITOS</b>	<b>PEC 2.3.1</b>
		<b>Rev.</b>

<b>CONCEPTOS Y NORMAS GENERALES</b>	
<b>CONCEPTOS O DEFINICIONES</b>	<b>NORMAS</b>
<p><b>Crédito.-</b> Préstamo que concede la cooperativa al cliente</p> <p><b>Documentación requerida.-</b> El cliente debe disponer de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Una copia de la cedula,</li> <li>✓ Una copia de la planilla de algún servicio básico y</li> <li>✓ Una copia del RUC</li> </ul> <p><b>Tiempo de concesión del crédito.-</b> El tiempo para la entrega del crédito será de cuatro a cinco días laborables</p>	<p><b>Registro contable.-</b> La concesión de un crédito genera un egreso, el registro se lo hará de acuerdo al valor del monto concedido</p> <p><b>Registro.-</b> Se debe registrar la transacción correspondiente tomando en cuenta todos los requerimientos establecidos</p>

### CUADRO DE CONTROL DE REGISTROS

Registro	Distribución	Retención	Indexación	Acceso	Conservación archivo pasivo	Disposición
<b>REG 1.3.1-1</b> Actualización o cambio de documentación	Todo el personal	Representante de la Dirección	Cronológico	Todo el personal	1 año	Destruir
<b>REG 1.4.1-1</b> Solicitud de acción	Todo el personal	Representante de la Dirección	Secuencial	Todo el personal	2 años	Reubicar
<b>REG 1.2.2-3</b> Lista de verificación	Representante de la Dirección	Representante de la Dirección	Cronológico	Gerente general, auditores internos	5 años	Destruir

<b>Fecha de Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Pagina</b>
			<b>62</b>



**CONCEPTOS Y NORMAS GENERALES**

**CONCEPTOS O DEFINICIONES**

**Cuota Ordinaria.-** Las cuotas ordinarias son aportes de capital e interés destinados a reducir la deuda del cliente, esta cuota es la contribución obligatoria y mensual que debe pagar el socio o cliente al vencimiento de cada mes.

El valor de esta cuota dependerá del monto del crédito de acuerdo a los acuerdos establecidos

**Cuota Extraordinaria.-** Son aportes de capital destinados al pago anticipado de las obligaciones del cliente

**Caja.-** Es responsable de receiptar todas las cobranzas y registrar en el documento respectivo

**NORMAS**

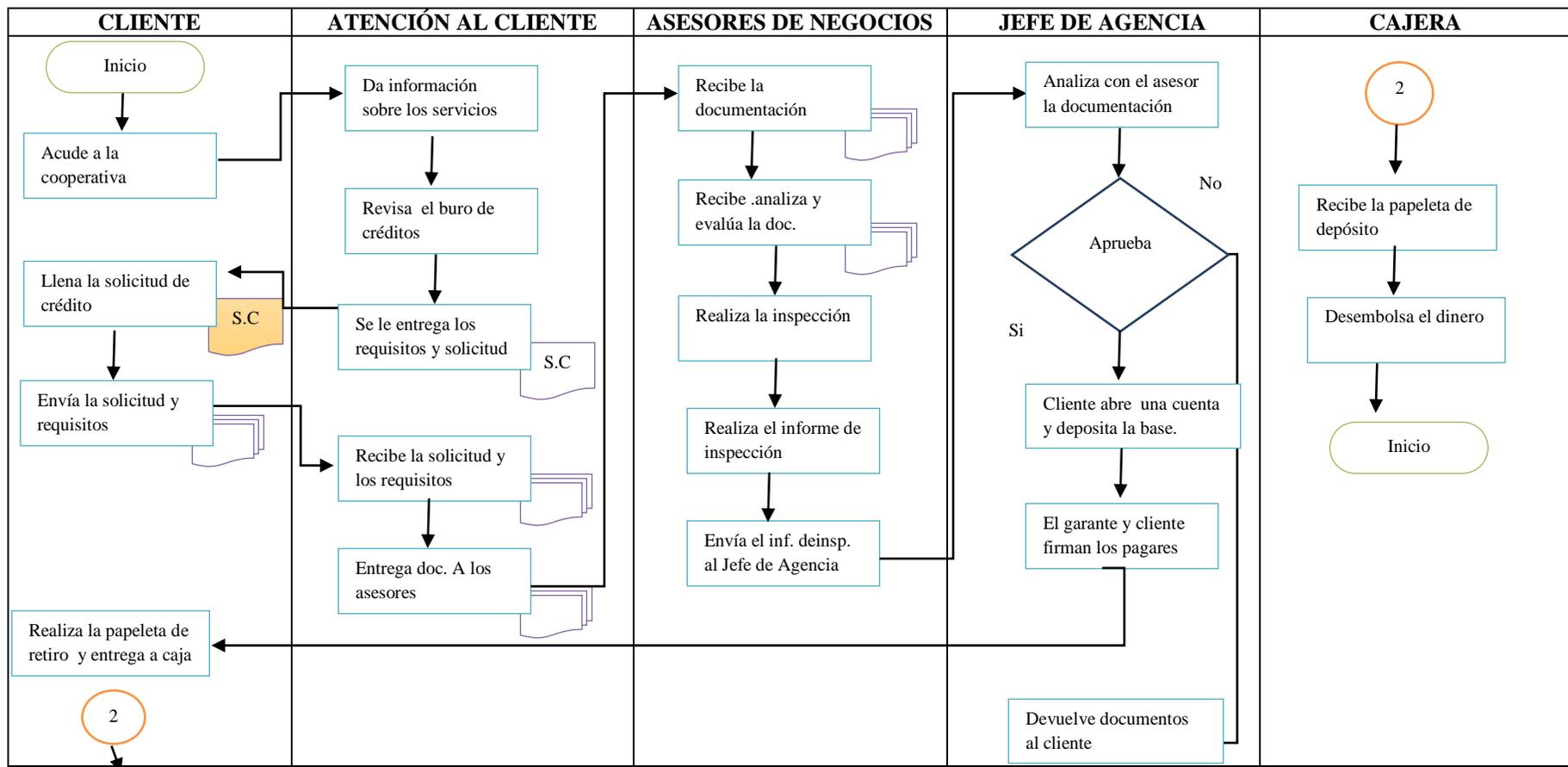
**Registro.-** se debe registrar la transacción correspondiente tomando en cuenta todos los requerimientos establecidos

**CUADRO DE CONTROL DE REGISTROS**

Registro	Distribución	Retención	Indexación	Acceso	Conservación archivo pasivo	Disposición
<b>REG 1.3.1-1</b> Actualización o cambio de documentación	Todo el personal	Representante de la Dirección	Cronológico	Todo el personal	1 año	Destruir
<b>REG 1.4.1-1</b> Solicitud de acción	Todo el personal	Representante de la Dirección	Secuencial	Todo el personal	2 años	Reubicar

<b>Fecha de Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Pagina</b>
			<b>63</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA.  
FLUJOGRAMA DE COLOCACIÓN DE CRÉDITO**



<b>Fecha de Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Pagina</b>
			<b>64</b>

	<b>CRÉDITOS/ COBRANZAS</b>	<b>PEC 2.3.1</b>
		<b>Rev.</b>

**OBJETIVO:**

Establecer los lineamientos para facilitar y agilizar los diferentes tipos de crédito que la cooperativa ofrece

**ALCANCE:**

Aplica a todo el personal involucrado y mantener una baja cartera de morosidad

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA. NARRACIÓN DEL PROCESO</b>
<b>DEPARTAMENTO :CRÉDITOS Y COBRANZAS</b>	
<b>PROCESO:</b> Recuperación de Cartera	
<b>RESPONSABLE:</b> Asesor de créditos	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Los asesores filtran información de los socios de cuotas impagas</li> <li>✓ Si es que ya están en primer día se le realiza una llamada telefónica</li> <li>✓ Se realiza la visita personal al domicilio del socio.</li> <li>✓ Notificación se realiza tres notificaciones <b>ANEXO 10</b></li> <li>✓ Si no hay respuesta del deudor se llega con el jefe de créditos</li> <li>✓ El jefe de créditos analiza el caso y pasa el caso al abogado interno con el fin de recuperar el crédito entregado.</li> <li>✓ El abogado interno agotada las posibilidades de cobranza pasa a manos extrajudicial.</li> <li>✓ Tramitan y citarían en una fecha y hora correspondiente y si el deudor no está en capacidad de pagar se realiza el levantamiento de bienes</li> </ul>	

<b>Fecha de Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Pagina</b>
			<b>65</b>

## Políticas

### ➤ Cobranzas Internas

El asesor de crédito realizará las siguientes actividades para la recuperación de la cartera:

#### a. Llamada telefónica recordatoria

Por lo menos con un día antes del vencimiento del dividendo, el Asesor responsable llamará telefónicamente al socio para recordarle la obligación que está por vencer, debiendo dejar constancia de sus comunicaciones en el listado correspondiente.

#### b. Llamada telefónica, visita al sitio de trabajo o visita al hogar

A partir del primer día de vencida una cuota, nuevamente se contactará telefónicamente o por visita personal al prestatario notificándole el atraso, para dejar evidencia escrita de la gestión de cobro efectuada.

#### c. Abogado Interno

La gestión de cobranzas puede ser delegada a cobradores, a fin de mantener una cartera lo más sana posible, para el efecto se deben aplicar las siguientes políticas:

Expirado el plazo estipulado para el departamento de cobranzas (90 días), por política de la Cooperativa, el crédito deberá ser enviado al abogado externo para su gestión judicial.

## Cobranza Judicial

- ✓ Una vez agotada la etapa anterior y expirada el plazo no mayor a 30 días, otorgado en la etapa de cobro extrajudicial, se deberá realizar la demanda.
- ✓ Las actividades de cobro judicial son formas anormales de recaudar una obligación, estas actividades implican el establecimiento de controles y supervisiones procesales de los abogados y el cumplimiento a cabalidad del encargo y mandato conferido.

**Para esto el Gerente General y/o Jefe de Negocios deberá realizar lo siguiente:**

- a. Solicitar a los abogados externos informes periódicos en los que se detallen el estado de cada uno de los casos en proceso de recuperación.

Fecha de Revisión:	Elaborado por:	Aprobado por:	Nº Pagina
			66



## CRÉDITOS/ COBRANZAS

PEC 2.3.1

Rev.

- b. Realizar reuniones periódicas con los abogados externos y los oficiales para evaluar las actividades profesionales y los avances en cada caso.

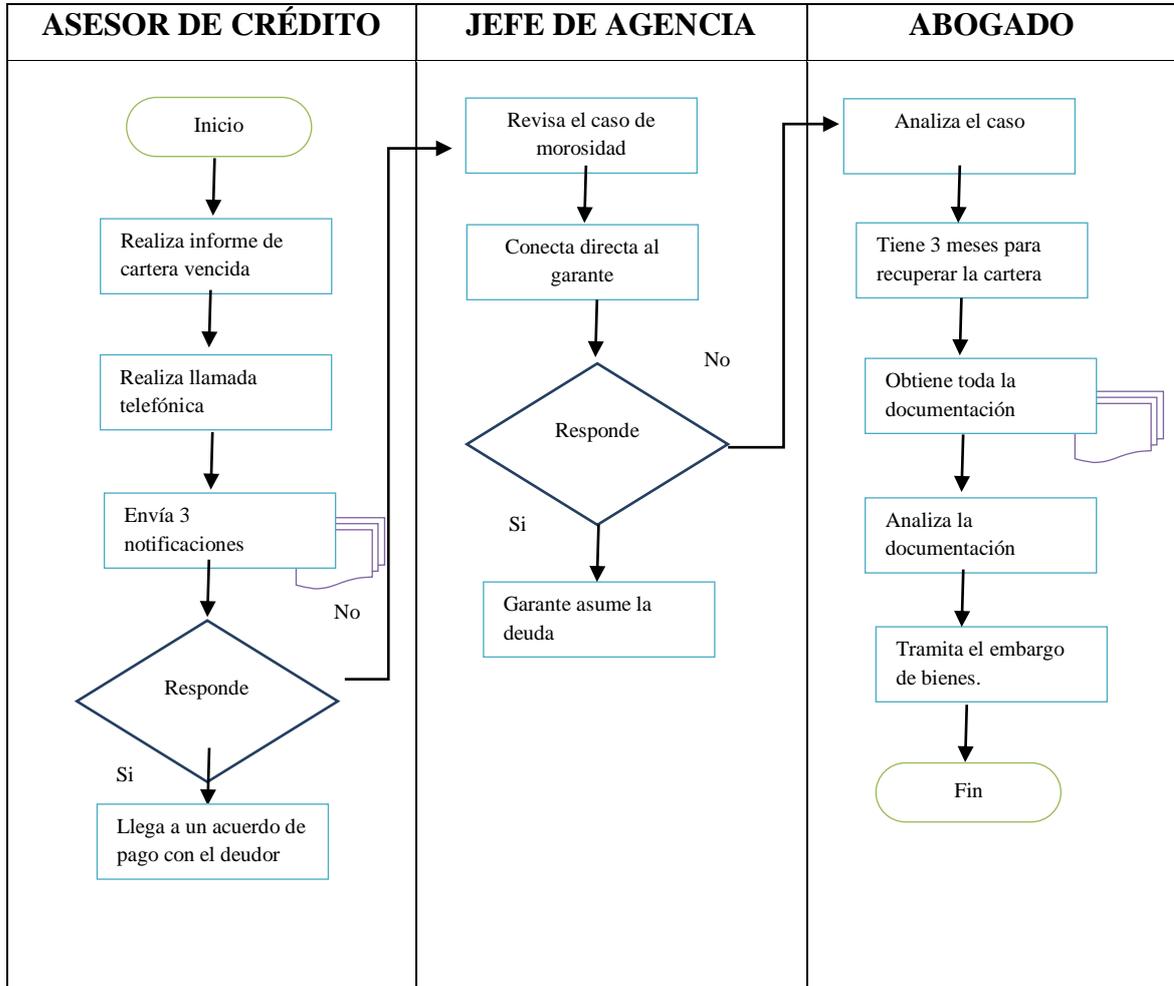
Todos los costos por gestiones realizadas serán cubiertos por el socio, dejando evidencias en las carpetas

**Fuente:** Políticas de crédito de la Cooperativa.

Fecha de Revisión:	Elaborado por:	Aprobado por:	Nº Pagina
			67

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA.**

**FLUJOGRAMA DE RECUPERACIÓN DE CARTERA**



<b>Fecha de Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Pagina</b>
			<b>68</b>

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008</b>	<b>MC 001</b>
		<b>Rev.</b>

### **9.2.3. Comunicación con el cliente**

La organización mantiene líneas de comunicación con los clientes relativas a:

- La información sobre el servicio y su estado
- El tratamiento de consultas, contratos y pedidos
- La medición de satisfacción del cliente incluyendo el manejo de sus quejas

**VER: PEC 2.1.2 Atención al cliente**

<b>Fecha de Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Pagina</b>
			<b>69</b>



## ATENCIÓN AL CLIENTE

PEC 2.1.2

Rev.

### OBJETIVO:

Monitorear permanentemente la satisfacción del cliente y asegurar la retroalimentación de las quejas o sugerencias del cliente

### ALCANCE:

Aplica a los clientes directos y clientes por terceros



## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA. NARRACIÓN DEL PROCESO

**DEPARTAMENTO :** ATENCIÓN AL CLIENTE

**PROCESO:** Atención de Quejas y Reclamos

**RESPONSABLE:** Atención al cliente

- ❖ El cliente se acerca al funcionario de Servicio al Cliente
- ❖ El cliente expone su inconformidad
- ❖ El funcionario de servicio al cliente atiende al reclamo y procede a solucionarlo.
- ❖ Si es una observación, el funcionario del servicio al cliente comunica al Jefe de Agencia a través de un reporte de reclamos y sugerencias.
- ❖ El Jefe de Agencia, trata de corregir esa falencia.

<b>Fecha de Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Pagina</b>
			<b>70</b>



**CONCEPTOS Y NORMAS GENERALES**

**CONCEPTOS O DEFINICIONES**

**Encuesta:** Conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa, para averiguar estados de opinión

**Queja:** Inconformidad expresada por parte del cliente por incumplimiento con requisitos del servicio o del producto.

**Reclamo:** Inconformidad expresada por parte del cliente por cualquier otro motivo no incluido en el concepto de queja. Generalmente se caracteriza por generar un impacto menor en la satisfacción del cliente.

**NORMAS**

**Canales de Comunicación del cliente:** Se han establecidos los siguientes:

- Página web
- Vía telefónica

**Información acerca de los canales de comunicación:** La cooperativa informa mediante:

- Publicación en página web
- Entrega de afiche informativo en el momento de la entrega del producto
- Comunicación escrita a los clientes de forma frecuente

**NORMAS**

**Nivel de Quejas:** Se han determinado dos niveles:

- **Queja grave**, aquella relacionada con:
  - Falla en el servicio
  - Calidad en el servicio
  - Demoras en la entrega del servicio ofrecido
  - Inconformidades con el contrato
  - Inconformidades con los empleados, responsables de área, en los relacionado al trato personal con el cliente

• **Queja leve**,; Aquella relacionada con:

- Temas triviales
- Problemas que no influyan en el requerimiento de los clientes
- Problemas que no influyan directamente con los clientes

**Cierre de Quejas:** Toda queja debe ser tramitada y solucionada a la brevedad posible, y cuyo cierre será evidenciado con un sello de “EJECUTADO”, una vez realizado el análisis por el Gerente General.

**Acción correctiva:** Se debe generar una Solicitud de Acción cuando la queja sea grave y se cumpla alguna de las siguientes condiciones:

- El problema es recurrente más de una vez en la misma área
- La queja en el período analizado tenga relación más de tres veces con el mismo tema

**Soporte para realización de encuesta:** Al momento de realizar la encuesta la persona responsable de su aplicación, deberá estar soportada por un integrante del área técnica, para tener mayor criterio y claridad de la queja planteada por el cliente

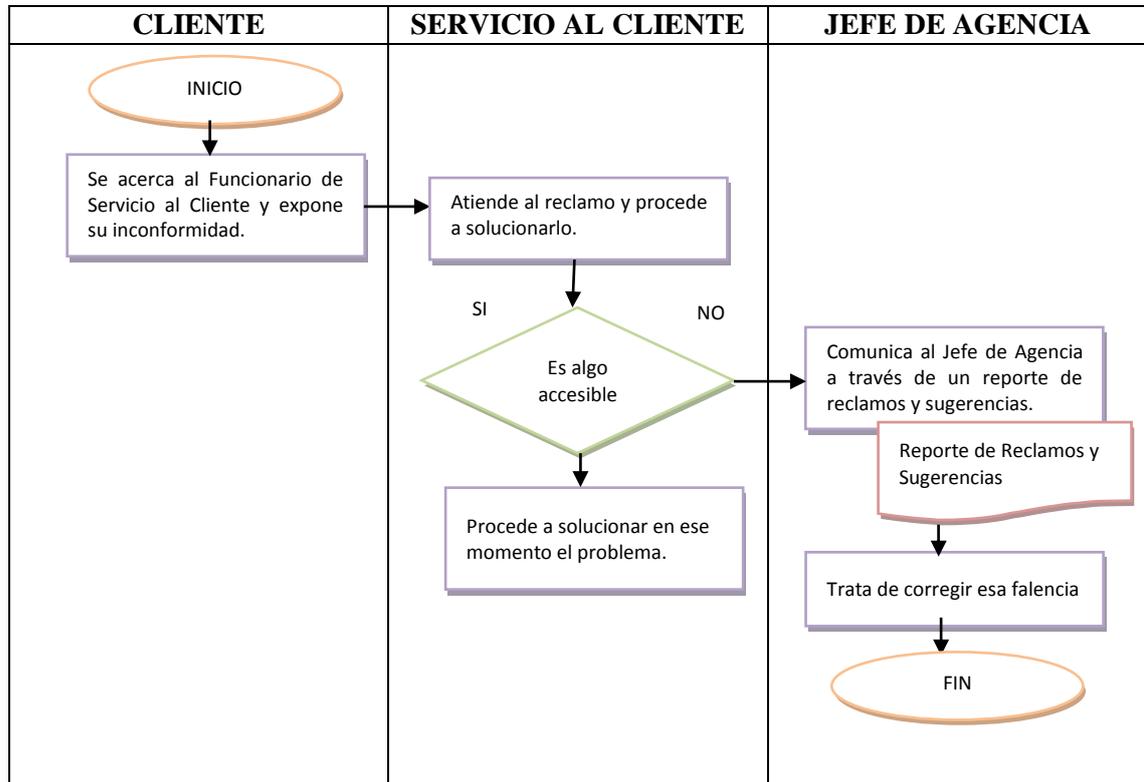
**CUADRO DE CONTROL DE REGISTROS**

Registro	Distribución	Retención	Indexación	Acceso	Conservación archivo pasivo	Disposición
<b>REG 2.1.2-1</b> Encuesta de satisfacción de clientes	Asistente de la Dirección	Gerente general, gerente de calidad	Cronológico	Gerente general, gerente de calidad, asistente de la dirección	2 años	Destruir
<b>REG 2.1.2-2</b> Informe de satisfacción de clientes	Asistente de la Dirección	Gerente general, gerente de calidad	Cronológico	Gerente general, gerente de calidad, asistente de la dirección	2 años	Destruir
<b>REG 2.1.2-3</b> Formulario de servicio al cliente	Responsable de área, inspector de calidad, asistente de la dirección	Asistente de la Dirección	Cronológico	Gerente general, responsable de área, gerente de calidad, asistente de la dirección	2 años	Destruir
<b>REG 1.4.1-1</b> Solicitud de acción	Todo el personal	Representante de la Dirección	Secuencial	Todo el personal	2 años	Reubicar

<b>Fecha de Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Pagina</b>
			<b>71</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA.**

**FLUJOGRAMA DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS**



<b>Fecha de Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Pagina</b>
			72

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>MC 001</b>
	<b>BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008</b>	<b>Rev.</b>

### **9.3. Diseño y desarrollo**

La presente clausula no es aplicable al sistema de gestión de la calidad de la cooperativa ya que no se diseña ningún tipo de producto

### **9.4 Compras**

#### **9.4.1. Proceso de compras**

La cooperativa se asegura que tanto los productos o servicios comprados o subcontratados cumplen con los requisitos de compra o contratación especificados. Se evalúa y selecciona a los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos o servicios de acuerdo a los requisitos de la organización.

#### **9.4.2. Información de las compras**

La información de compra describe el producto o servicio a adquirir para evitar compras o contrataciones erróneas y para asegurar que la calidad de nuestro servicio sea soportada por proveedores calificados.

#### **9.4.3. Verificación de los productos comprados**

La cooperativa verifica que el producto o servicio adquirido cumple con los requisitos de compra especificados, mediante la verificación del cumplimiento de las condiciones de compra o contratación.

### **9.5. Prestación del servicio**

#### **9.5.1. Control de la prestación del servicio**

La cooperativa planea y lleva a cabo las diferentes actividades de los procesos de prestación del servicio bajo condiciones controladas, estas condiciones incluyen:

1. Procedimientos de trabajo
2. Utilización de equipos e infraestructura apropiada

**VER: PEC 3.3.1 Control de Calidad del Servicio**

<b>Fecha de Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Pagina</b>
			<b>73</b>



## CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO

PEC 3.3.1

Rev.

### OBJETIVO:

Establecer las disposiciones con respecto a un servicio no conforme, así como la autoridad establecida para el efecto de sus funciones

### ALCANCE:

El control abarca al servicio que presta la cooperativa



## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA.

### NARRACIÓN DEL PROCESO

**DEPARTAMENTO :**CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO

**PROCESO:** Realización de una Colocación

**RESPONSABLE:** Asesor de Créditos

- ❖ El cliente se acerca al funcionario de Servicio al Cliente
- ❖ Si es socio ingresa a la Oficina de Crédito
- ❖ El Servicio al cliente informa de los requisitos
- ❖ El cliente si cumple con los requisitos que requiere la COAC
- ❖ Servicio al cliente verifica en la Central de Riesgos
- ❖ Aprueba el crédito al socio
- ❖ Servicio al Cliente informa de su visita por el Asesor de crédito
- ❖ Informa servicio al cliente al socio sobre la visita del asesor de crédito
- ❖ Si es aprobado su crédito la cajera entrega su dinero al socio.

Fecha Revisión:	Elaborado por:	Aprobado por:	Nº Página
			74

**CONCEPTOS Y NORMAS GENERALES****CONCEPTOS O DEFINICIONES**

**Control del Producto Terminado:** Es el conjunto de actividades necesarias para asegurar que el producto terminado, cumple con los requerimiento de los clientes

**Herramientas básicas para el control de calidad:** Son herramientas estadísticas que siguen un procedimiento sistemático y estandarizado de análisis y solución de problemas, existen 7 herramientas básicas:

- ✓ Hojas de control
- ✓ Histograma
- ✓ Diagrama de Pareto
- ✓ Diagrama de Causa Efecto
- ✓ Estratificación
- ✓ Diagrama de Scadter
- ✓ 7. Gráfica de Control

**NORMAS**

**Inspección de servicio:** El responsable de área debe informar al Gerente de Calidad que el servicio está terminado y listo para la revisión

**Método de Inspección:** El encargado de la inspección debe revisar los puntos de control y de ser necesario detallar en el área grafica los puntos de control que no se contemplan en el registro

**Criterios para levantar registro de servicio no conforme:** Se debe levantar el registro cuando:

- El tiempo de entrega del servicio sea mayor a lo planificado con 2 días laborables
- En la inspección del servicio exista no conformidades
- Cualquier incumplimiento con el registro de control de calidad

**Registro de inspección de servicio:** Una vez que el servicio ha sido entregado al cliente, se deben archivar estos registros en la carpeta de historiales de servicio prestados

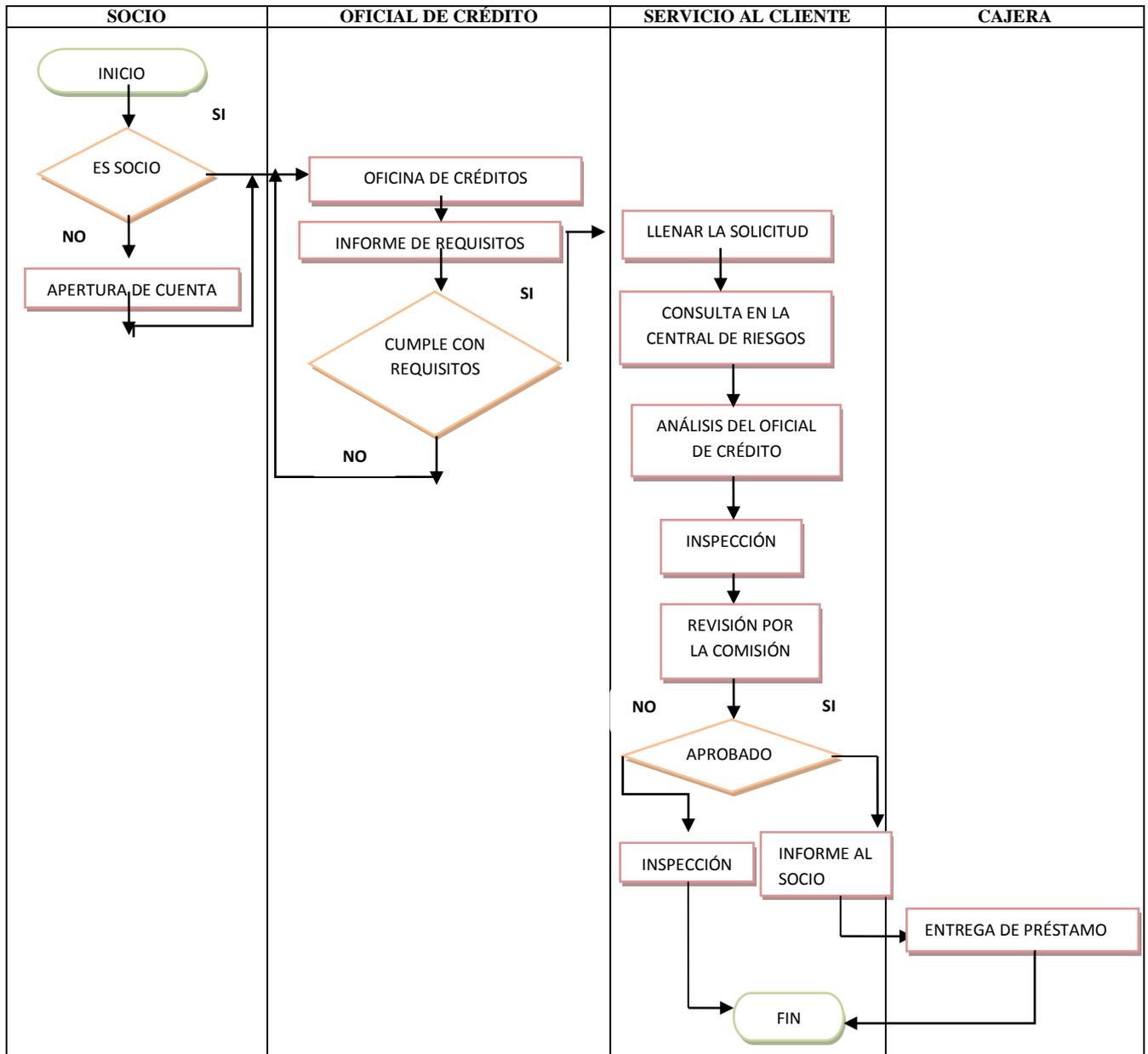
**CUADRO DE CONTROL DE REGISTROS**

Registro	Distribución	Retención	Indexación	Acceso	Conservación archivo pasivo	Disposición
<b>REG 3.3.1-1</b> Inspección de servicio	Gerente de calidad	Gerente general	Por orden de servicio	Gerente de calidad, responsable de área, alta dirección	5 años	Reubicar

<b>Fecha de Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Pagina</b>
			<b>75</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA.**

**FLUJO GRAMA DE REALIZACIÓN DE UNA COLOCACIÓN**



<b>Fecha Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>N° Página</b>
			<b>76</b>

	<b>CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO</b>	<b>PEC 3.3.1</b>
		<b>Rev.</b>

**OBJETIVO:**

Establecer las disposiciones con respecto a un servicio no conforme, así como la autoridad establecida para el efecto de sus funciones

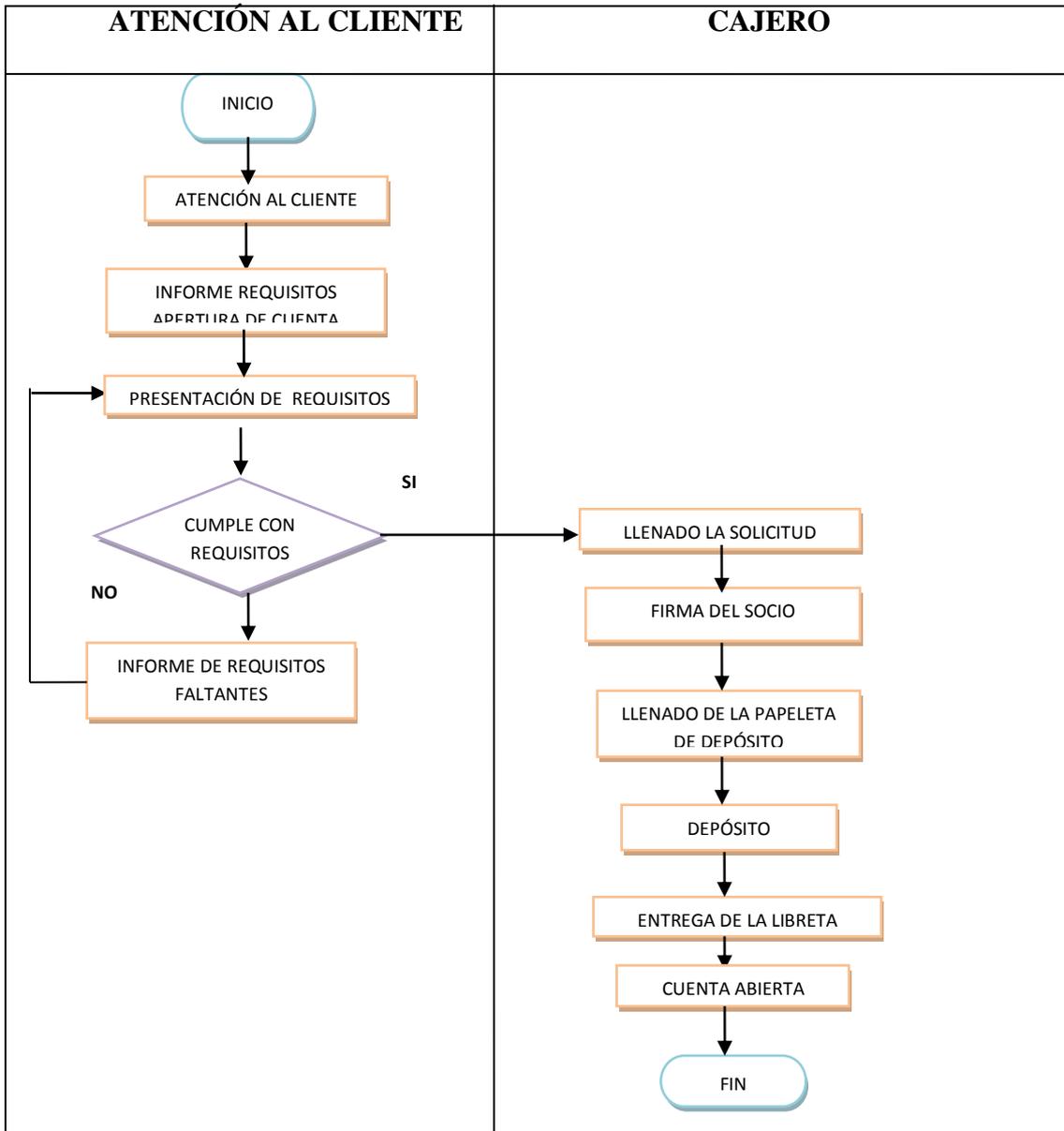
**ALCANCE:**

El control abarca al servicio que presta la cooperativa

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA. NARRACIÓN DEL PROCESO</b>
<b>DEPARTAMENTO : CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO</b>	
<b>PROCESO:</b> Realización un Ahorro y Apertura de cuenta	
<b>RESPONSABLE:</b> Atención al Cliente	
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ El cliente se acerca al funcionario de Atención al Cliente</li> <li>❖ Atención al cliente informa de los requisitos</li> <li>❖ Si tiene los requisitos completos atención al cliente realiza la apertura de cuenta</li> <li>❖ Llena la solicitud con su firma correspondiente del socio</li> <li>❖ Llena la papeleta de depósito entrega a la cajera</li> <li>❖ La cajera deposita el dinero</li> <li>❖ Entrega la libreta al socio</li> <li>❖ La cuenta del socio ya está abierta.</li> </ul>	

<b>Fecha Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Página</b>
			77

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA.  
FLUJO GRAMA DE REALIZACIÓN DE UN AHORRO O APERTURA DE CUENTA**



<b>Fecha Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Página</b>
			<b>78</b>

	<b>CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO</b>	<b>PEC 3.3.1</b>
		<b>Rev.</b>

**OBJETIVO:**

Establecer las disposiciones con respecto a un servicio no conforme así como la autoridad establecida para el efecto de sus funciones

**ALCANCE:**

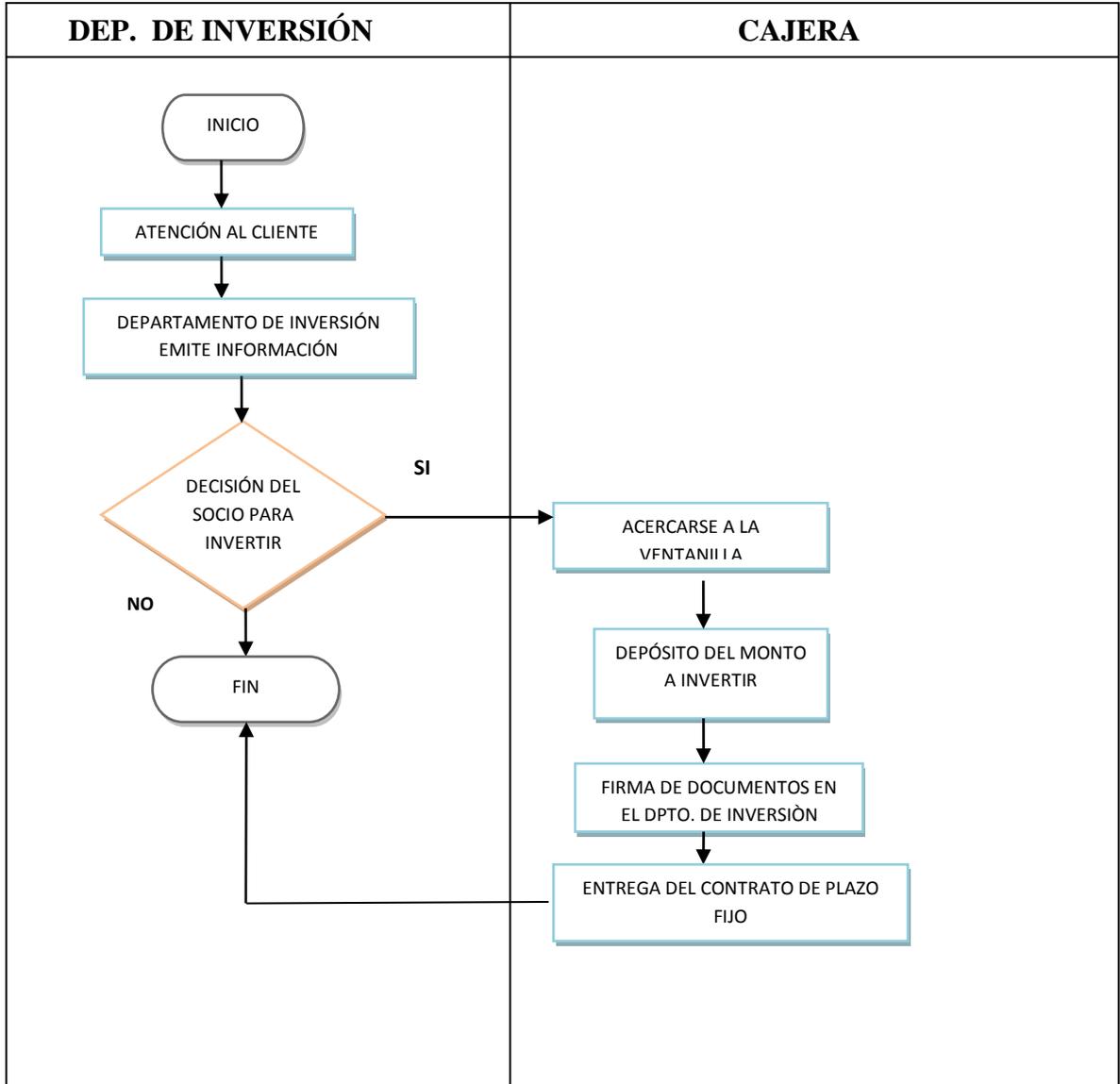
El control abarca al servicio que presta la cooperativa

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA. NARRACIÓN DEL PROCESO</b>
<b>DEPARTAMENTO : CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO</b>	
<b>PROCESO:</b> Realización de una Inversión	
<b>RESPONSABLE:</b> Jefe de Inversiones	
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ El cliente se acerca al Departamento de Inversión.</li> <li>❖ Si el socio va invertir se acerca a ventanilla</li> <li>❖ Realiza la papeleta de depósito</li> <li>❖ El cajero verifica si está bien llenado</li> <li>❖ Realiza el depósito la cajera</li> <li>❖ En el departamento de inversión firma los documentos</li> <li>❖ Entrega al socio el contrato de plazo fijo</li> </ul>	

<b>Fecha Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>N° Página</b>
			<b>79</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA.**

**FLUJOGRAMA DE REALIZACIÓN DE UNA INVERSIÓN**



<b>Fecha Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>N° Página</b>
			<b>80</b>

**CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO****PEC 3.3.1****Rev.****OBJETIVO:**

Establecer las disposiciones con respecto a un servicio no conforme, así como la autoridad establecida para el efecto de sus funciones

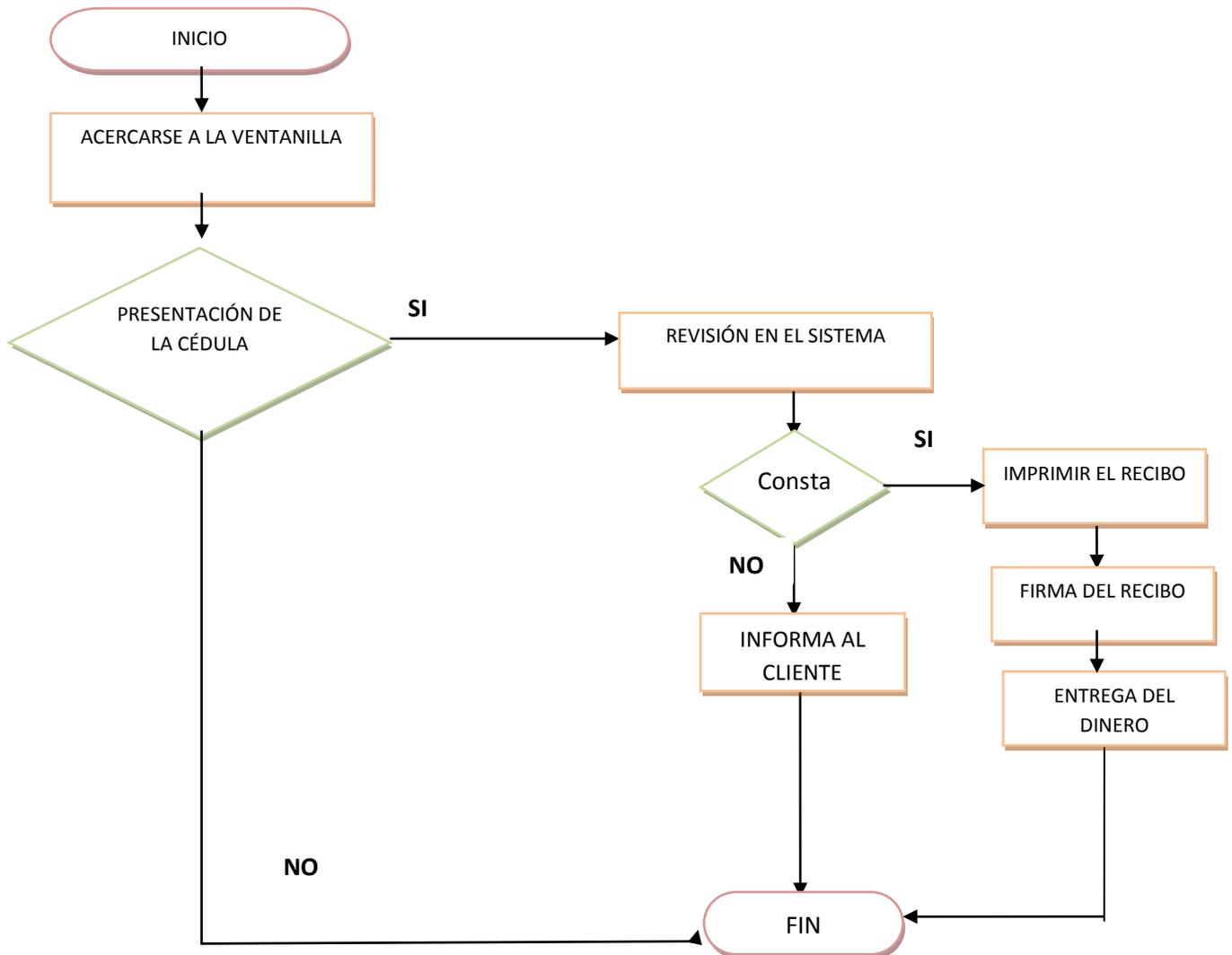
**ALCANCE:**

El control abarca al servicio que presta la cooperativa

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA.  
NARRACIÓN DEL PROCESO****DEPARTAMENTO : CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO****PROCESO:** Bono del Desarrollo Humano**RESPONSABLE:** Cajera

- ❖ El cliente se acerca a Ventanilla.
- ❖ La cajera solicita la cedula del socio
- ❖ La cajera revisa en el sistema ECONX si existe el deposito
- ❖ Imprime el recibo
- ❖ El socio firma el recibo
- ❖ La cajera entrega el dinero

<b>Fecha Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Página</b>
			<b>81</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA.****FLUJOGRAMA PARA LA ENTREGA DEL BONO DE DESARROLLO HUMANO**

<b>Fecha Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Página</b>
			<b>82</b>

	<b>CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO</b>	<b>PEC 3.3.1</b>
		<b>Rev.</b>

**OBJETIVO:**

Establecer las disposiciones con respecto a un servicio no conforme, así como la autoridad establecida para el efecto de sus funciones

**ALCANCE:**

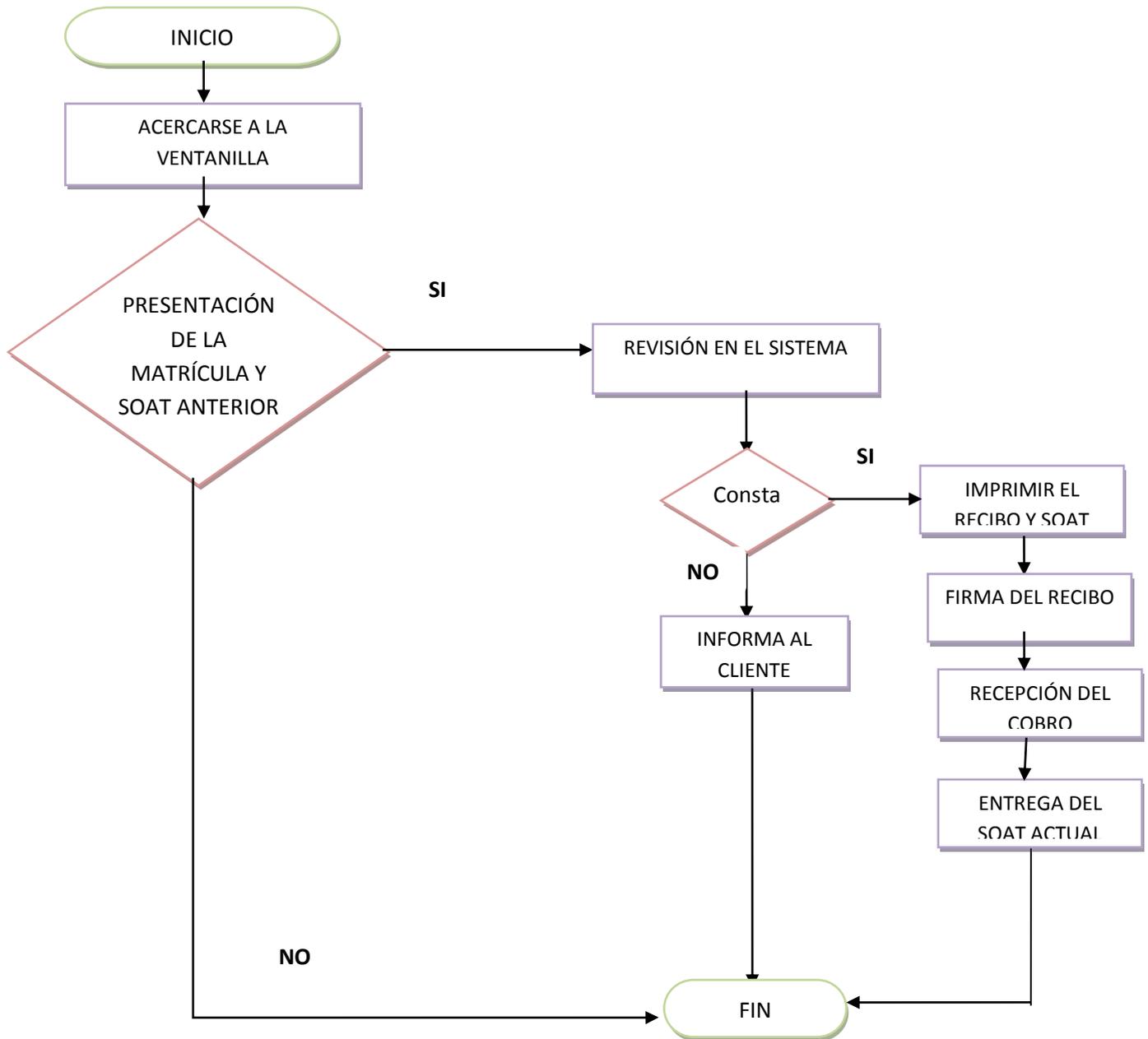
El control abarca al servicio que presta la cooperativa

 <p style="text-align: center;"> <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO          INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA.          NARRACIÓN DEL PROCESO</b> </p>
<b>DEPARTAMENTO : CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO</b>
<b>PROCESO:</b> Pago o Renovación del Soat
<b>RESPONSABLE:</b> Cajera
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ El cliente se acerca a Ventanilla.</li> <li>❖ La cajera solicita la matrícula y el soat anterior</li> <li>❖ La cajera revisa en el sistema</li> <li>❖ Imprime el recibo y soat</li> <li>❖ El socio firma el recibo</li> <li>❖ La cajera hace su respectivo cobro</li> <li>❖ La cajera entrega el soat actual</li> </ul>

<b>Fecha Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Página</b>
			<b>83</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA.**

**FLUJOGRAMA PARA EL PAGO O RENOVACIÓN DEL SOAT**



Fecha Revisión:	Elaborado por:	Aprobado por:	Nº Página
			84

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008</b>	<b>MC 001</b>
		<b>Rev.</b>

### **9.5.2. Validación de los procesos de prestación del servicio**

La cooperativa valida los procesos de prestación del servicio con la finalidad de demostrar la capacidad de los mismos para alcanzar los resultados planificados, para lo cual se establece disposiciones que incluyen:

- a. Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos
- b. La calificación del personal

### **9.5.3. Identificación y trazabilidad**

La organización identifica los diferentes estados de inspección, de tal forma que se garantice el control de aquellos servicios conformes y no conformes. Por otro lado es complejo mantener la trazabilidad a lo largo del proceso y no se hace indispensable considerando los siguientes aspectos:

- No agrega valor al proceso de prestación del servicio
- Los proveedores de productos críticos son seleccionados cuidadosamente

### **9.5.4. Propiedad del cliente**

La cooperativa protege y mantiene los bienes de propiedad de los clientes, en caso de pérdida, deterioro o algún otro modo que determine que el uso del bien es inadecuado se registra y comunica al cliente.

### **9.5.5. Preservación del producto**

La presente clausula no es aplicable al sistema de gestión de la calidad de la cooperativa, ya que no se elabora producto alguno

### **9.6. Control de los equipos de seguimiento y de medición**

La presente clausula no es aplicable al sistema de gestión de la calidad de la cooperativa, ya que no existen equipos de seguimiento y de medición

<b>Fecha Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Página</b>
			<b>85</b>

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008</b>	<b>MC 001</b>
		<b>Rev.</b>

## **10. Medición, Análisis y Mejora**

### **10.1. Generalidades**

La COAC “Integración Solidaria Ltda.,” mejora su sistema de calidades mediante la medición y seguimiento, ejecutadas y detalladas en el presente manual.

### **10.2. Seguimiento y Medición**

#### **10.2.1. Satisfacción del Cliente**

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la cooperativa realiza mediciones de la satisfacción de sus clientes con respecto al servicio y la atención que se le suministra

#### **10.2.2. Auditoría interna**

La cooperativa lleva a cabo de forma periódica auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad:

- a. Es suficiente o cumple con los requisitos de los estándares ISO 9001:2008
- b. Se cumple, es decir que el personal de la cooperativa ejecuta de manera habitual las prácticas y metodologías del sistema de gestión de la calidad
- c. Es efectivo, en cuanto al cumplimiento de metas y resultados que otorga el sistema de gestión de la calidad

#### **VER: PEC 1.2.2 Aprobación de Estados Financieros**

<b>Fecha Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Página</b>
			<b>86</b>

**OBJETIVO:**

Asegurar que el sistema de gestión de la calidad sea operado correcta y efectivamente, con la realización de revisiones planificadas para verificar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008, de normativas externas

**ALCANCE:**

Presentar estados financieros sobre la situación financiera veraz y oportuna de la cooperativa.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA.  
NARRACIÓN DEL PROCESO**

**DEPARTAMENTO :CONTABILIDAD****PROCESO:** Aprobación de Estados Financieros**RESPONSABLE:** Contador

- ✓ El departamento de contabilidad alimenta el sistema con las operaciones habituales de la cooperativa.
- ✓ Revisar los saldos cuentas por pagar, cuentas por cobrar, reembolso de caja chica , manejo de activo fijo, inversiones, cartera vencida, créditos, nómina de empleados, sueldos comisiones etc., que son las cuentas que mayor movimiento tienen.
- ✓ Realizar conciliaciones bancarias
- ✓ Realizar la liquidación de impuestos
- ✓ Realice ajustes de las cuentas
- ✓ Registra las depreciaciones de los bienes
- ✓ Imprime y realizar una reunión con alta dirección, el consejo de vigilancia, y consejo de Administración
- ✓ Revisan y firman los estados financieros presentados.

**Políticas**

- Los estados financieros deben ser elaborados cada tres meses.
- Todos los saldos deben estar validados con documentación de respaldo valida.
- Las conciliaciones bancarias deben ser realizadas quincenalmente
- Establecer el 15% a trabajadores conforme el código labora
- Impuesto a la renta establecer el porcentaje que establece la ley
- Incrementar el 20% a lo que se refiere la reserva legal.

<b>Fecha Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Página</b>
			<b>87</b>

**CONCEPTOS Y NORMAS GENERALES**
**CONCEPTOS O DEFINICIONES**

**Auditoría Interna de Calidad:** Es un examen estructurado, que determina si los procesos de la empresa y sus resultados cumplen con lo descrito en el manual de calidad en los procedimientos e instructivos y si éstos son implementados eficazmente. El propósito de las Auditorías Internas no es buscar culpables o encontrar faltas en los trabajos de cada persona sino la búsqueda de posibilidades de mejoras, cabe recalcar que es el SGC el que está siendo auditado, no las personas.

**Fortaleza:** Si cumple de manera eficiente y con valor agregado los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008 y los procedimientos, manuales o instructivos de la organización

**Oportunidades de mejora:** Sugerencias constructivas a un proceso que puede ser mejorado

**Observación:** Si existe una desviación parcial de los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008 o no cumple parcialmente con los procedimientos, manuales o instructivos de la propia organización

**Debilidad:** Si no satisface los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008 o no cumple con los procedimientos, manuales o instructivos de la propia organización

**Auditado:** Es la persona a la que se le hará la auditoría

**Auditor interno:** Persona de la empresa que ha aprobado el curso de Auditores Internos y que cumpla con los requerimientos de perfil de cargo

**Hallazgo:** Son las fortalezas, oportunidades de mejora, observaciones y/o debilidades encontradas durante las auditorías internas.

**Criterio:** Es el conjunto de políticas, procedimientos o requisitos que se utilizan como una referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoría

**Evidencia de la auditoría:** Son los registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son verificables, la evidencia de la auditoría puede ser cualitativa o cuantitativa

**Programa de auditoría:** Es la planificación de varias auditorías internas o externas para un periodo de tiempo determinado

**Plan de auditoría:** Es la descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría interna o externa

**NORMAS**

**Perfil del Auditor:** El auditor debe cumplir lo siguiente:

Auditor Interno

- Haber recibido entrenamiento en interpretación de la norma y Auditoría Interna
- Experiencia: Mínimo 6 meses en la empresa
- Cumplir con los requerimientos del perfil de cargo

Auditor Interno Subcontratado

- Certificado o título que le acredite como auditor
- Certificado donde se evidencia que ha auditado otras empresas en ISO 9001-2008
- Cumplir con los requerimientos de contratación

**Grupo Auditor:** El grupo auditor está compuesto por un auditor y un coauditor que servirá de apoyo al auditor. Los auditores no deben auditar sus propios procesos, el equipo auditor puede incluir auditores observadores y cuando sea preciso expertos técnicos

**Programa de auditorías:** El programa debe cubrir todos los procesos del SGC por lo menos una vez al año el cual será ejecutado en dos periodos: los meses de Junio o Julio y en Octubre o Noviembre; algunas áreas pueden ser auditadas con mayor frecuencia dependiendo su importancia o necesidad

**Lista de verificación:** Esta puede ser entregada al grupo auditado antes de la realización de las auditorías

**Preparación del Auditor:** Los auditores deben revisar la siguiente información antes de la Auditoría:

- Plan de auditorías
- Informes de Auditorías previas
- Examinar con mayor detalle aquellos puntos que presentaron problemas, analizar más de cerca las áreas que no hayan sido examinadas anteriormente

**Informe de Auditoría:** Debe estar listo en un tiempo máximo de 3 días laborables después de terminada la Auditoría

**Designación de Auditores para Solicitud de Acción:** Tener la debida precaución al momento de designar los auditores para dar seguimiento al cumplimiento y verificación de efectividad de las acciones planteadas en las solicitudes de acción, que no tengan relación directa con el proceso o que no presenten conflicto de interés

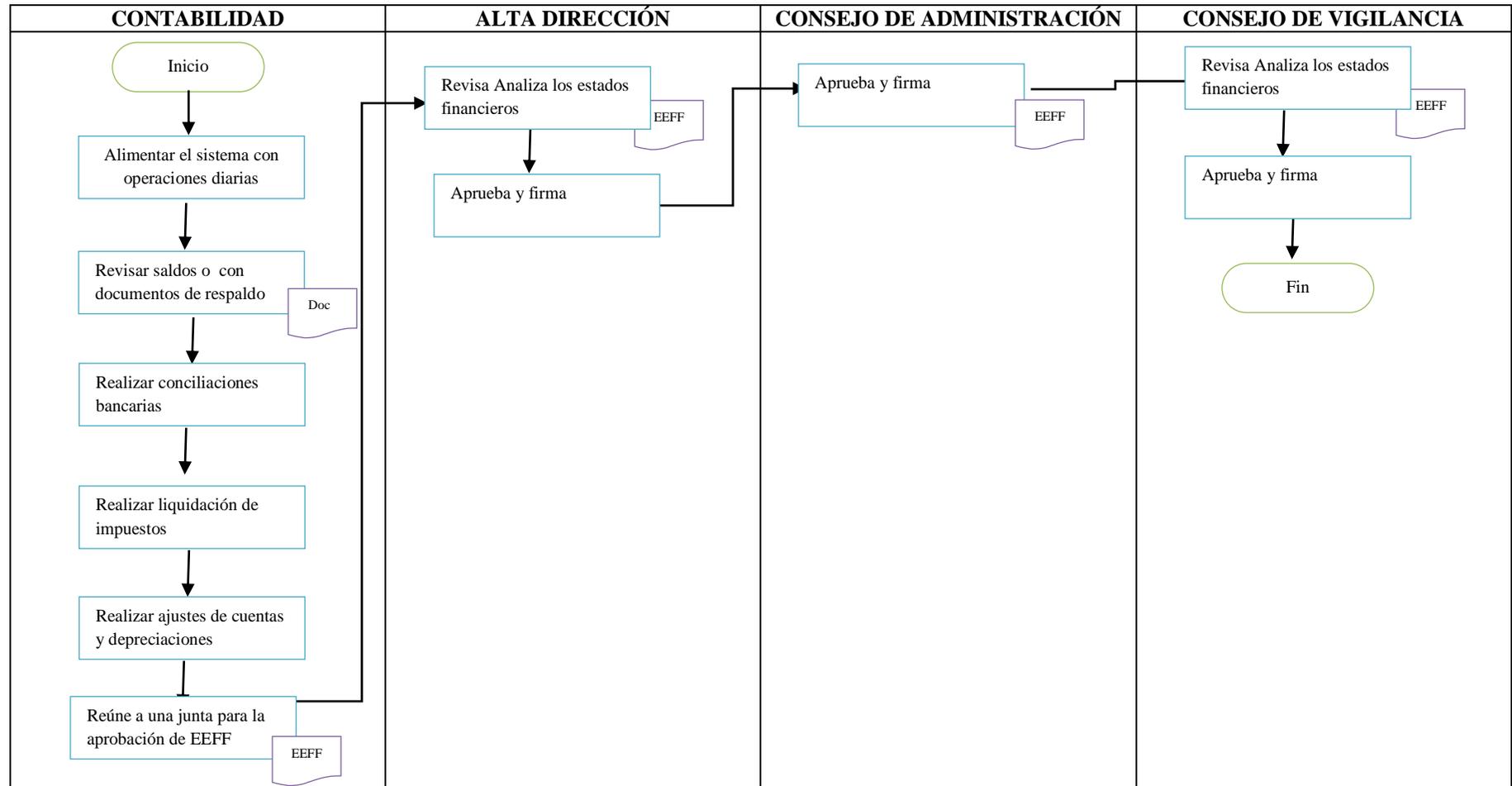
**CUADRO DE CONTROL DE REGISTROS**

Registro	Distribución	Retención	Indexación	Acceso	Conservación archivo pasivo	Disposición
<b>REG 1.2.2-1</b> Programas de Auditorías	Representante de la dirección	Representante de la dirección	Cronológico	Todo el personal	5 años	Reubicar
<b>REG 1.2.2-2</b> Plan de Auditorías Internas	Representante de la dirección	Representante de la dirección	Por auditoría	Todo el personal	5 años	Reubicar
<b>REG 1.2.2-3</b> Lista de Verificación	Representante de la dirección	Representante de la dirección	Por auditoría	Gerente general, auditores internos	5 años	Reubicar
<b>REG 1.4.1-1</b> Solicitud de Acción	Todo el personal	Representante de la dirección	Secuencial	Todo el personal	2 años	Reubicar
<b>REG 1.2.2-4</b> Informe de Auditoría	Representante de la dirección, auditores internos	Representante de la dirección	Por auditoría	Gerente general, auditores internos	5 años	Reubicar

<b>Fecha de Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Pagina</b>
			<b>88</b>



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA.  
FLUJOGRAMA APROBACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS**





**PROGRAMA DE AUDITORÍAS**

**REG 1.2.2-1**

**Rev.**

OBJETIVO:

ALCANCE:

CRITERIO:

DOCUMENTACIÓN RELACIONADA:

RECURSOS:

PROCEDIMIENTOS	CLAUSULA	EQUIPO AUDITADO		EQUIPO AUDITOR		FECHA	HORA	LUGAR
		AUDITADO	CONTRAPARTE	AUDITOR	COANDITOR			
ELABORADO POR:				APROBADO POR:				

<b>Fecha de Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Pagina</b>
			<b>90</b>

### **1.0.2.3. Seguimiento y medición de los procesos**

La organización da el seguimiento y mide tanto el desarrollo como el desempeño de cada uno de sus procesos.

**VER: PEC 1.1.1 Planeación del sistema de gestión de la calidad**

### **1.0.2.4. Seguimiento y medición del servicio**

La empresa da el seguimiento del servicio prestado, evaluándolo para verificar que se cumplan con los requisitos y expectativas del cliente. Esto se realiza en las etapas apropiadas del proceso de suministro del servicio de acuerdo con los requerimientos planificados

### **10.3. Control del servicio no conforme**

La cooperativa asegura que el servicio identificado como no conforme se reporta y corrige inmediatamente. Los controles y responsabilidades relacionadas con los mismos, así como las autoridades para tratar el servicio no conforme están definidos en el procedimiento

**VER: PEC 3.3.2 Control de Servicio no Conforme**

<b>Fecha de Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Pagina</b>
			<b>91</b>



<p><b>REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN</b></p>	<p>Coordinar una reunión con el comité de la calidad, en donde se tratarán los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Definición o revisión de mapa de procesos</li> <li>✚ Definición o revisión de la política de calidad</li> <li>✚ Definición o revisión de los objetivos estratégicos</li> <li>✚ Definición o revisión de los objetivos operacionales</li> <li>✚ Revisión de recursos necesarios para el cumplimiento del SGC</li> </ul>	
<p><b>COMITÉ DE CALIDAD</b></p>	<p>Establecer o revisar el mapa de procesos, considerando los tres niveles:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Procesos de dirección</li> <li>✓ Procesos cadena de valor</li> <li>✓ Procesos soporte</li> </ul>	<p>Establecer o revisar la misión y visión de la Institución</p>
	<p>Establecer o revisar la política de calidad, que debe contemplar: Propósito de la organización</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción del Cliente</li> <li>• Mejoramiento continuo</li> <li>• Partes interesadas</li> </ul>	<p>Revisar o establecer los objetivos estratégicos en base a la política de calidad y considerando que deben ser medibles fácilmente</p>
	<p>Revisar o establecer los objetivos operacionales en función de aquellos procesos que el comité considere que influyen en los objetivos estratégicos</p>	<p>Revisar o establecer las metas para todos los indicadores una vez que se haya recopilado información histórica de los mismos</p>
	<p>Levantar planes de acción que permitan el cumplimiento de los objetivos y las metas propuestas anteriormente. Se describen y verifican en el formato solicitud de acción</p>	<p>Analizar la necesidad de los recursos para el correcto desarrollo y cumplimiento del SGC</p>
<p><b>REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN</b></p>	<p>Difundir la política de calidad, objetivos, indicadores y metas al personal relacionado</p>	<p>Verificar el cumplimiento y efectividad de los objetivos estratégicos y operacionales, planes de acción e informar al gerente general las novedades</p>

<b>Fecha de Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Pagina</b>
			<b>92</b>

**CONCEPTOS Y NORMAS GENERALES**

CONCEPTOS O DEFINICIONES	NORMAS
<p><b>Mapa de Procesos:</b> Diagrama que nos permite visualizar la estructura por procesos de toda la Empresa</p> <p><b>Procesos de Dirección:</b> Procesos correspondientes a la dirección, que planean las actividades fundamentales para la empresa como para el Sistema de Gestión de Calidad</p> <p><b>Procesos Cadena de Valor:</b> Procesos también denominados Cliente – Cliente y son aquellos que agregan valor al producto, sin los cuales no se podría completar el producto</p> <p><b>Procesos Soporte:</b> Procesos de gestión que apoyan a los procesos operativos y directivos</p> <p><b>Política de Calidad:</b> Enunciado emitido por la Alta Dirección que expresa las intenciones globales y orientación de la organización relativas a la calidad</p> <p><b>Objetivo Estratégico:</b> Propósito de la Organización que se despliega de la Política de Calidad</p> <p><b>Objetivo Operacional:</b> Propósito Operativo que aporta a los Objetivos Estratégicos</p> <p><b>Meta:</b> Indicador máximo al cual se pretende llegar</p> <p><b>Indicador:</b> Valor cuantificable que expresa el grado de cumplimiento del objetivo</p> <p><b>Sistema de Gestión de Calidad:</b> Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad</p>	<p><b>Frecuencia de revisión:</b> El Representante de la alta dirección debe convocar una reunión mensualmente con el gerente general dónde debe informar sobre la medición de los Objetivos, analizar en conjunto el comportamiento de cada uno de los indicadores y estudiar la posibilidad de replantear las metas; si existe un replanteo informar al responsable de la medición y el nuevo valor de la meta se pondrá en vigencia en el próximo reporte del indicador</p> <p><b>Criterios para levantar Solicitud de Acción:</b> Se debe levantar una Solicitud de Acción cuando un indicador:  - Este próximo a salirse de control por dos ocasiones seguidas (Alerta amarilla)  - Indicador fuera de control (Alerta roja)</p> <p><b>Presupuesto del SGC:</b> se realizará en forma anual durante los primeros 30 días del periodo presupuestado  Periodo de evaluación (valor presupuestado vs. valor real): se realizará en los 30 días posteriores a la ejecución del presupuesto</p> <p>Obligatoriedad de establecer estrategias: el dueño del proceso, por tanto responsable del indicador y meta, de manera obligatoria debe establecer la estrategia o plan para mantener o mejorar tanto el valor del indicador como la meta establecida</p>

**CUADRO DE CONTROL DE RIESGOS**

Registro	Distribución	Retención	Indexación	Acceso	Conservación archivo pasivo	Disposición
REG 1.1.1-1 Seguimiento de objetivos	Responsable de área, representante de la dirección	Gerente general y representante de la dirección	Único	Responsable de área, representante de la dirección	N/A	N/A
REG 1.1.1-2 Control de indicadores	Responsables de área	Representante de la dirección	Cronológico	Gerente general, responsable de área	5 años	Reubicar
REG 1.4.1-1 Solicitud de acción	Representante de la dirección	Representante de la dirección	Secuencial	Todo el personal	5 años	Reubicar

<b>Fecha Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Página</b>
			<b>93</b>



<b>OBJETIVO/ INDICADOR</b>	<b>FORMULA INDICADOR</b>

<b>FUENTES</b>	<b>FRECUENCIA</b>

**HISTÓRICO DE INDICADORES**

	<b>META</b>	<b>VALOR MEDIDO</b>	<b>RESPONSABLE MEDICIÓN</b>	<b>FECHA REPORTE DE CONTROL</b>	<b>GENERA SOLICITUD DE ACCIÓN</b>	<b>Nº DE SOLICITUD ACCIÓN GENERADA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>HISTÓRICO</b>							

<b>Fecha Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Página</b>
			<b>94</b>





**OBJETIVO:**

Establecer las disposiciones con respecto a un servicio no conforme, así como la autoridad establecida para el efecto

**ALCANCE:**

El control abarca al servicio que presta la cooperativa

<b>ENCARGADO DE COMPRAS/RESPONSABLE DE ÁREA/INSPECTOR DE CALIDAD</b>	Detectar el servicio no conforme	Informar al responsable de área para que revise la no conformidad y disponga del mismo, y por otro lado se identifica el servicio
<b>RESPONSABLE DE ÁREA, INSPECTOR DE CALIDAD, GERENTE GENERAL</b>	Revisar la no conformidad y tomar la decisión de: <ul style="list-style-type: none"> <li> Reproceso</li> <li> Reclasificación</li> <li> Concesión</li> </ul>	Levantar el registro del servicio no conforme, donde se evidencia la disposición e informar al responsable de su ejecución
	Verificar que la disposición sobre el servicio se ejecutó y registro	Entregar al gerente de calidad el registro del servicio no conforma
<b>GERENTE DE CALIDAD</b>	Realizar el análisis estadístico de los registro del servicio no conforme y levantar la solicitud de acción en el caso de que aplique	

<b>Fecha de Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Pagina</b>
			<b>96</b>

**CONCEPTOS Y NORMAS GENERALES****CONCEPTOS O DEFINICIONES**

**Servicio no conforme:** Servicio que incumple con algún requisito de calidad del servicio o del cliente

**Reproceso:** Acción tomada sobre un servicio no conforme para que cumpla con los requisitos

**Reclasificación:** Variación de la clase de un servicio no conforme, de tal forma que sea conforme con los requisitos que difieren de los iniciales

**Concesión:** Autorización para utilizar o liberar un servicio que no es conforme con los requisitos especificados, siempre y cuando se cuente con la autorización del cliente interno o externo

**Herramientas básicas para el control de calidad:** Son herramientas estadísticas que siguen un procedimiento sistemático y estandarizado de análisis y solución de problemas, existen 7 herramientas básicas:

1. Hojas de control
2. Histograma
3. Diagrama de Pareto
4. Diagrama de Causa Efecto
5. Estratificación
6. Diagrama de dispersión
7. Grafica de control

**NORMAS**

**Análisis estadístico:** Se debe realizar el análisis estadístico de Control de servicio no conforme mensualmente con cualquiera de las herramientas estadísticas de Control de Calidad

**Disposición en caso de Devolución:** El gerente general será la única persona que puede autorizar la disposición del servicio en caso de que sea devuelto por el cliente

**Criterios para levantar registro del servicio no conforme:** Se debe levantar el registro cuando se incumpla con los requisitos del servicio

**Criterios para levantar Solicitud de Acción:** Una vez que el Gerente de Calidad revise y analice los registros de servicio no conforme que se han generado debe levantar una solicitud de acción

**CUADRO DE CONTROL DE REGISTROS**

Registro	Distribución	Retención	Indexación	Acceso	Conservación archivo pasivo	Disposición
REG 3.3.2-1 Reporte servicio no conforme	Gerente	Gerente de calidad	Cronológicamente	Gerente de calidad, gerente	5 años	Reubicar

<b>Fecha de Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Pagina</b>
			<b>97</b>



#### **10.4. Análisis de datos**

La organización mide y analiza los datos que el sistema de gestión de la calidad proporciona de manera que pueda generar la mayor cantidad de mejoras.

#### **10.5. Mejora**

##### **10.5.1. Mejora continua**

La COAC Integración Solidaria Ltda., mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad por medio de la utilización de la política de la calidad, objetivos de la calidad, resultados de las auditorías, análisis de datos, acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

##### **10.5.2. Acción correctiva**

La cooperativa toma acciones para eliminar la causa de no conformidades con el objeto de prevenir su repetición, definiendo los requisitos para:

- a. Revisar no conformidades (incluyendo quejas de los clientes)
- b. Determinar la causa de la conformidad
- c. Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurar que las no conformidades no vuelvan a ocurrir
- d. Determinar e implementar las acciones necesarias
- e. Registrar los resultados de las acciones tomadas
- f. Revisar las acciones correctivas tomadas

#### **VER: PEC 1.4.1 Planeación y Ejecución de Mejoras**

##### **10.5.3. Acción preventiva**

La cooperativa determina las acciones para eliminar las causas de las no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia, definiendo los requisitos para:

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

#### **VER: PEC 1.4.1 Planeación y ejecución de mejoras**

<b>Fecha Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Página</b>
			<b>99</b>



**OBJETIVO:**

Establecer un método sistemático que permita analizar problemas o no conformidades del SGC para tomar acciones correctivas, preventivas y de mejora

**ALCANCE:**

Aplican a las acciones propuestas por todas las áreas de la empresa

<b>SOLICITANTE</b>	Detectar un problema potencial u oportunidad de mejora dentro del SGC Informar al responsable de área para analizar el problema y levantar la solicitud de acción	
<b>RESPONSABLE DE AREA</b>	Si el problema implica una acción correctiva o preventiva, coordinar una reunión con los involucrados para el análisis de la misma. En el caso de acción de mejora se pasa directamente a la siguiente actividad	Revisar y analizar las soluciones propuestas considerando la factibilidad financiera y técnica. En caso de ser aprobado lo propuesto se pasa a la siguiente actividad. Si se determina que no es procedente lo solicitado, se archiva la solicitud de acción como no procedente
	Revisar las acciones a tomar en la solicitud de acción y si es necesario levantar un cronograma de actividades	Designar un auditor interno para que verifique el cumplimiento de las acciones en el plazo establecido y registrar en la solicitud de acción. Entregar la solicitud de acción al auditor para que coordine con el representante de la alta dirección el número de solicitud que corresponda y para que registre los resultados en la misma
<b>AUDITOR INTERNO</b>	Controlar el avance y cumplimiento de las diferentes acciones planificadas	Revisar que la solicitud de acción se haya cerrado en el tiempo establecido. Entregar al representante de la alta dirección la solicitud de acción
<b>RESPONSABLE DE LA DIRECCIÓN</b>	Revisar que las diferentes acciones realizadas estén enmarcadas dentro del SGC	

<b>Fecha de Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Pagina</b>
			<b>100</b>



CONCEPTOS Y NORMAS GENERALES

CONCEPTOS O DEFINICIONES

**Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable que haya pasado por un proceso de análisis

**Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable

**Acción de Mejora:** Acción que promueve el mejoramiento de un proceso a pesar de que se cumple con todos los requisitos del SGC

**Herramienta de Análisis de Causa Efecto:** Herramienta propuesta para el Análisis de Causas que generan la desviación de un proceso y ayuda a encontrar la causa raíz de los problemas

**Herramienta de Análisis Diagrama de Pareto:** Es una herramienta que se utiliza para priorizar los problemas o las causas que los genera; es decir, si se tiene un problema con muchas causas, podemos indicar que el 20% de las causas resuelven el 80 % del problema y el 80 % de las causas solo resuelven el 20 % del problema

NORMAS

**Grupos de Mejora:** Las reuniones que se mantengan con el objetivo de promover la comunicación y detectar:

- Mejoras en el área de trabajo
- Mejoras en el desempeño del proceso
- Mejoras en el desempeño del servicio

Los resultados de acciones concretas de trabajo, deben ser evidenciados en una Solicitud de Acción o en su defecto en Actas de Reunión

**Tramite de solicitud de Acción:** Una vez que se asignado el número de la Solicitud de Acción, el Auditor debe revisar que se tramite las diferentes actividades de la Solicitud de Acción de manera inmediata

Las acciones planteadas para la solución de las causas, deben procurar ser de mayor impacto y menor despliegue cuando sea aplicable. (Menos costo y más efectivas)

**Solicitud de Acción:** Se debe levantar directamente la Solicitud de Acción, cuando:

Es una No Conformidad producto de una Auditoría Interna o Externa

Un indicador este próximo a salirse de control por dos ocasiones seguidas (Alerta amarilla) y cuando se encuentre fuera de control (Alerta roja)

Cuando al analizar las estadísticas de Control de Calidad en Proceso, las no conformidades sean el origen del 80% de los defectos

La no conformidad en el Control de Calidad de servicio, cause retraso mayor a 2 días en la entrega del servicio final

CUADRO DE CONTROL DE REGISTROS

Registro	Distribución	Retención	Indexación	Acceso	Conservación archivo pasivo	Disposición
REG 1.4.1-1 Solicitud de Acción	Todo el personal	Representante de la Dirección	Secuencial	Todo el personal	2 años	Reubicar

<b>Fecha de Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nº Pagina</b>
			<b>101</b>

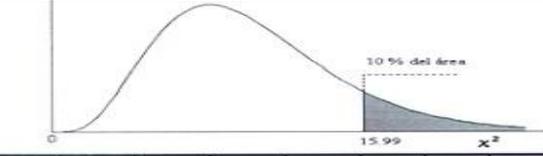


### 4.3. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER

La verificación de la hipótesis se realizó en base al cálculo de Chi cuadrado.

#### CHI CUADRADO

Tabla No. 7 Tabla del Chi cuadrado



Ejemplo:  
Para  $\phi = 10$  grados de libertad  
 $P[\chi^2 > 15.99] = 0.10$

Grados de libertad	alfa												$\pi$	
	0.995	0.99	0.975	0.95	0.9	0.75	0.5	0.25	0.1	0.05	0.025	0.01		0.005
1	3.93E-05	1.57E-04	9.82E-04	3.93E-03	1.58E-02	0.102	0.455	1.323	2.71	3.84	5.02	6.63	7.88	1
2	1.00E-02	2.01E-02	5.06E-02	0.103	0.211	0.575	1.386	2.77	4.61	5.99	7.38	9.21	10.60	2
3	7.17E-02	0.115	0.216	0.352	0.584	1.213	2.37	4.11	6.25	7.81	9.35	11.34	12.84	3
4	0.207	0.297	0.484	0.711	1.064	1.923	3.36	5.39	7.78	9.49	11.14	13.28	14.86	4
5	0.412	0.554	0.831	1.145	1.610	2.67	4.35	6.63	9.24	11.07	12.83	15.09	16.75	5
6	0.676	0.872	1.237	1.635	2.20	3.45	5.35	7.84	10.64	12.59	14.45	16.81	18.55	6
7	0.989	1.239	1.690	2.17	2.83	4.25	6.35	9.04	12.02	14.07	16.01	18.48	20.3	7
8	1.344	1.647	2.18	2.73	3.49	5.07	7.34	10.22	13.36	15.51	17.53	20.1	22.0	8
9	1.735	2.09	2.70	3.33	4.17	5.90	8.34	11.39	14.68	16.92	19.02	21.7	23.6	9
10	2.16	2.56	3.25	3.94	4.87	6.74	9.34	12.55	15.99	18.31	20.5	23.2	25.2	10
11	2.60	3.05	3.82	4.57	5.58	7.58	10.34	13.70	17.28	19.68	21.9	24.7	26.8	11
12	3.07	3.57	4.40	5.23	6.30	8.44	11.34	14.85	18.55	21.0	23.3	26.2	28.3	12
13	3.57	4.11	5.01	5.89	7.04	9.30	12.34	15.98	19.81	22.4	24.7	27.7	29.8	13
14	4.07	4.66	5.63	6.57	7.79	10.17	13.34	17.12	21.1	23.7	26.1	29.1	31.3	14
15	4.60	5.23	6.26	7.26	8.55	11.04	14.34	18.25	22.3	25.0	27.5	30.6	32.8	15
16	5.14	5.81	6.91	7.96	9.31	11.91	15.34	19.37	23.5	26.3	28.8	32.0	34.3	16
17	5.70	6.41	7.56	8.67	10.09	12.79	16.34	20.5	24.8	27.6	30.2	33.4	35.7	17
18	6.26	7.01	8.23	9.39	10.86	13.68	17.34	21.6	26.0	28.9	31.5	34.8	37.2	18
19	6.84	7.63	8.91	10.12	11.65	14.56	18.34	22.7	27.2	30.1	32.9	36.2	38.6	19
20	7.43	8.26	9.59	10.85	12.44	15.45	19.34	23.8	28.4	31.4	34.2	37.6	40.0	20
21	8.03	8.90	10.28	11.59	13.24	16.34	20.3	24.9	29.6	32.7	35.5	38.9	41.4	21
22	8.64	9.54	10.98	12.34	14.04	17.24	21.3	26.0	30.8	33.9	36.8	40.3	42.8	22
23	9.26	10.20	11.69	13.09	14.85	18.14	22.3	27.1	32.0	35.2	38.1	41.6	44.2	23
24	9.89	10.86	12.40	13.85	15.66	19.04	23.3	28.2	33.2	36.4	39.4	43.0	45.6	24
25	10.52	11.52	13.12	14.61	16.47	19.94	24.3	29.3	34.4	37.7	40.6	44.3	46.9	25
26	11.16	12.20	13.84	15.38	17.29	20.8	25.3	30.4	35.6	38.9	41.9	45.6	48.3	26
27	11.81	12.88	14.57	16.15	18.11	21.7	26.3	31.5	36.7	40.1	43.2	47.0	49.6	27
28	12.46	13.56	15.31	16.93	18.94	22.7	27.3	32.6	37.9	41.3	44.5	48.3	51.0	28
29	13.12	14.26	16.05	17.71	19.77	23.6	28.3	33.7	39.1	42.6	45.7	49.6	52.3	29
30	13.79	14.95	16.79	18.49	20.6	24.5	29.3	34.8	40.3	43.8	47.0	50.9	53.7	30
40	20.7	22.2	24.4	26.5	29.1	33.7	39.3	45.6	51.8	55.8	59.3	63.7	66.8	40
50	28.0	29.7	32.4	34.8	37.7	42.9	49.3	56.3	63.2	67.5	71.4	76.2	79.5	50
60	35.5	37.5	40.5	43.2	46.5	52.3	59.3	67.0	74.4	79.1	83.3	88.4	92.0	60
70	43.3	45.4	48.8	51.7	55.3	61.7	69.3	77.6	85.5	90.5	95.0	100.4	104.2	70
80	51.2	53.5	57.2	60.4	64.3	71.1	79.3	88.1	96.6	101.9	106.8	112.3	116.3	80
90	59.2	61.8	65.6	69.1	73.3	80.6	89.3	98.6	107.6	113.1	118.1	124.1	128.3	90
100	67.3	70.1	74.2	77.9	82.4	90.1	99.3	109.1	118.5	124.3	129.6	135.8	140.2	100
$Z_{\alpha}$	-2.58	-2.33	-1.96	-1.64	-1.28	-0.674	0.000	0.674	1.282	1.645	1.96	2.33	2.58	$Z_{\alpha}$

Fuente: <http://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Series/MBE04/5266>

#### 4.3.1. Tabla de contingencia:

La tabla de contingencia es una tabla de doble entrada, donde en cada casilla figurará el número de casos o individuos que poseen un nivel de uno de los factores o características analizadas y otro nivel del otro factor analizado (Vicéns & Medina, 2005, pág. 2).

**Tabla N° 8 Preguntas de Verificación de Hipótesis**

<b>FACTOR</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>
¿Cree usted que el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad incidirá en la mejora continua y la satisfacción del cliente interno y externo?	20	2	22
¿Cree usted que al establecer objetivos y políticas de calidad proporcionara una fuente objetiva de información a la institución?	12	10	22
¿Usted tiene conocimiento que el personal que labora en la institución es seleccionado según sus competencias y actitudes?	17	5	22
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>17</b>	<b>66</b>

**Elaborado por:** Gladys Matza

**Fuente:** COAC "INTEGRACION SOLIDARIA"LTDA.

**Tabla N° 9 Valoración de Respuestas**

<b>FACTOR</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>
¿Cree usted que el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad incidirá en la mejora continua y la satisfacción del cliente interno y externo?	16.33	5.67	22,00
¿Cree usted que al establecer objetivos y políticas de calidad proporcionara una fuente objetiva de información a la institución?	16.33	5.67	22,00
¿Usted tiene conocimiento que el personal que labora en la institución es seleccionado según sus competencias y actitudes?	16.33	5.67	22,00
<b>TOTAL</b>	<b>47,00</b>	<b>17,00</b>	<b>66,00</b>

**Elaborado por:** Gladys Matza

**Fuente:** COAC "INTEGRACION SOLIDARIA"LTDA.

**Tabla N°10 RESUMEN DE FRECUENCIAS OBSERVADAS**

SI	NO	TOTAL
20	2	22
12	10	22
17	5	22
47	17	66

**Fuente:** COAC “INTEGRACION SOLIDARIA” LTDA.

**Elaborado por:** Gladys Matza

**Fórmula de cálculo de las frecuencias observadas**

$$E = \frac{\text{Total de la fila} * \text{Total de la columna}}{\text{Total General}}$$

$$E = \frac{47 * 22}{66} \quad E = 15.67 \quad E = \frac{17 * 22}{66} \quad E = 5.66$$

Frecuencias esperadas

**Tabla No. 11 Frecuencias esperadas**

FRECUENCIAS ESPERADAS		
SI	NO	TOTAL
16,33	5,67	22,00
16,33	5,67	22,00
16,33	5,67	22,00
49,00	17,00	66,00

**Fuente:** Encuesta 2014 COAC “Integración Solidaria”

**Elaborado por:** Gladys Matza

**4.3.2. Formulación de hipótesis**

**4.3.2.1. Hipótesis nula**

**H<sub>0</sub>** = Al Construir bases teóricas y científicas del Sistema de Gestión de Calidad, no permitirá desarrollar la presente investigación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., para contrastar con la situación problemática de la misma.

**H<sub>o</sub>** = Al Aplicar los requisitos mencionados en la norma ISO 9001:2008 para el diseño de un sistema de gestión de calidad no permite evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y economía en la institución.

**H<sub>o</sub>** = Al Presentar la propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 esto no servirá para alcanzar los niveles óptimos de satisfacción del cliente

#### **4.3.2.2. Hipótesis del trabajo**

**H<sub>t</sub>** = Al Construir bases teóricas y científicas del Sistema de Gestión de Calidad, que si permitirá desarrollar la presente investigación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., para contrastar con la situación problemática de la misma.

**H<sub>t</sub>** = Al Aplicar los requisitos mencionados en la norma ISO 9001:2008 para el diseño de un sistema de gestión de calidad que si permite evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y economía en la institución.

**H<sub>t</sub>** = Al Presentar la propuesta de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 esto si servirá para alcanzar los niveles óptimos de satisfacción del cliente.

#### **4.3.3. Nivel de significatividad de las frecuencias**

##### **4.3.3.1. Nivel de confianza**

Confianza = 95%                      Error = 5%

Confianza = 99%                      Error = 1%

##### **4.3.3.2. Grados de libertad**

Grados de libertad (GL) = (Número de filas – 1)(Números de columnas – 1)

Grados de libertad (GL) = (3 – 1)(2 – 1)

Grados de libertad (GL) = (2)(1)

Grados de libertad (GL) = (2) → 5.99

### 4.3.3.3. Chi Cuadrado

“Chi-Cuadrado  $X^2$  es el nombre de una prueba de hipótesis que determina si dos variables están relacionadas o No.” (Rivera, 2011).

#### Formula

$$X^2 = \frac{\sum(O - E)^2}{E}$$

#### Simbología

$X^2$  = Chi Cuadrado

$\sum$  = Sumatoria

O = Frecuencia observada

E = Frecuencia esperada

$\alpha$  = 0.05 Grado de significancia

O – E = Frecuencia observada – Frecuencia esperada

$(O - E)^2$  = Frecuencia observada – Frecuencia esperada al cuadrado

#### Cálculo de Chi cuadrado

**Tabla No. 12** Tabla de cálculo de chi cuadrado

O	E	$((O-E)^2)/E$
20	16,33	0,82
12	16,33	1,15
17	16,33	0,03
2	5,67	2,37
10	5,67	3,31
5	5,67	0,08
<b>66</b>	<b>66,00</b>	<b>7,76</b>

Elaborado por: Gladys Matza

Fuente: Encuesta 2014 COAC “Integración Solidaria”.

#### 4.3.3.4. Condición

$X_C^2 > X_T^2$  Rechazo la hipótesis nula y acepto la hipótesis del trabajo.

$X_C^2 < X_T^2$  Acepto la hipótesis nula y rechazo la hipótesis del trabajo.

**H<sub>0</sub>** = Al Construir bases teóricas y científicas del Sistema de Gestión de Calidad, no permitirá desarrollar la presente investigación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., para contrastar con la situación problemática de la misma.

**H<sub>0</sub>** = Al Aplicar los requisitos mencionados en la norma ISO 9001:2008 para el diseño de un sistema de gestión de calidad no permite evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y economía en la institución.

**H<sub>0</sub>** = Al Presentar la propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 esto no servirá para alcanzar los niveles óptimos de satisfacción del cliente

**H<sub>t</sub>** = Al Construir bases teóricas y científicas del Sistema de Gestión de Calidad, que si permitirá desarrollar la presente investigación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., para contrastar con la situación problemática de la misma.

**H<sub>t</sub>** = Al Aplicar los requisitos mencionados en la norma ISO 9001:2008 para el diseño de un sistema de gestión de calidad que si permite evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y economía en la institución.

**H<sub>t</sub>** = Al Presentar la propuesta de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 esto si servirá para alcanzar los niveles óptimos de satisfacción del cliente.

#### 4.3.3.5. Decisión

Concluido el proceso del  $X^2$  se ha podido tomar la siguiente decisión:

$X_C^2 > X_T^2$  Rechazo la hipótesis nula y acepto la hipótesis del trabajo la hipótesis siendo del valor calculado de  $7.76 >$  que  $5.99$  con 2 grados de libertad demostrando que al Construir bases teóricas y científicas del Sistema de Gestión de Calidad, que si permitirá desarrollar la presente investigación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito

Integración Solidaria Ltda., para contrastar con la situación problemática de la misma, al aplicar los requisitos mencionados en la norma ISO 9001:2008 para el diseño de un sistema de gestión de calidad que si permite evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y economía en la institución, al presentar la propuesta de un sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 esto si servirá para alcanzar los niveles óptimos de satisfacción del cliente.

## CONCLUSIONES

Con la realización de la propuesta del Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., se llegó a las siguientes conclusiones.

- ✚ El mundo competitivo de hoy exige trabajar con un Sistema de Gestión Calidad en el caso de la COAC Integración Solidaria Ltda., brinde una imagen de confianza y muestras de garantía para los socios acreedores o deudores a sabiendas que el feriado bancario trajo inestabilidad en la ciudadanía en general más aun con la nueva regulación que ha iniciado la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria encontrándose fuertes debilidades en el sector donde algunas cooperativas han debido cerrar sus puertas por lo tanto la sociedad ecuatoriana exige una muestra profunda y rotunda que las entidades donde confían su dinero estén manejándose técnicamente con una sólida estructura financiera y administrativa.
- ✚ Se llega a establecer que la cooperativa trabaja arduamente por brindar una buena atención al cliente y poder cumplir con las expectativas y requerimientos de los mismos pero no se alcanza en su totalidad satisfacer las exigencias que los clientes buscan al momento de confiar su dinero para mantener y corregir el servicio ofrecido mejorando la calidad aumentando la confiabilidad enfocándose en la satisfacción de los socios
- ✚ Mediante el desarrollo de esta investigación con una muestra representativa se logró identificar que el servicio con mayor frecuencia prestada por la COAC Integración Solidaria LTDA., es el servicio de crédito que oferta la cooperativa a su vez se determina que en porcentajes mínimos utilizan el servicio de inversiones, lo que representa una debilidad en el desempeño corporativo y también que un número considerable de socios califican el servicio ofertado por la cooperativa como muy bueno, esto refleja que parcialmente se está satisfaciendo las necesidades de los socios, así como también se debe buscar alternativas para satisfacer las necesidades de los clientes que consideran que el servicio brindado es malo.

- ✚ Al establecer el diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 y siendo éstos debidamente aplicados, entra en una etapa de cambio y mejora continua que le permite pensar en un mejor futuro y tener conciencia para fijar los caminos necesarios a través de objetivos estratégicos y metas apropiadamente analizadas y programadas se constituye en una herramienta fundamental para la toma de decisiones de alta dirección, del Consejo de Administración, del Consejo de Vigilancia y para la Auditoría Externa que a su vez permitirá tomar los correctivos de manera oportuna y eficaz, si la información es obtenida a tiempo y analizada periódicamente.
  
- ✚ El diseño de un sistema de gestión de calidad será socializado y comprometido a todos los integrantes sobre todo a la alta dirección que le permite a la COAC Integración Solidaria Ltda., ponerse a la vanguardia de sus similares que pugnan por incrementar sus socios y constituye una evidente ventaja contar con esta herramienta frente aquellas que no disponen siendo un referente para imitar tanto más si su correcta aplicación le permite alcanzar una mejor posición en todas las áreas del negocio, de la que también tiene expectativas la comunidad en general como parte activa de la sociedad a la que se le debe tomar en cuenta como una de las importantes partes interesadas.
  
- ✚ La cooperativa cuenta con los recursos necesarios para la implementación de la Norma, tanto en lo referente al recurso humano, material y económico, en cuanto a los recursos tecnológicos todavía hace falta implementar algunos recursos básicos en el área de crédito.

## RECOMENDACIONES

- ✚ Corresponde al Consejo de Administración de la COAC Integración Solidaria Ltda., mediante resolución, emprender decididamente la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, previa socialización con el Consejo de Vigilancia, las Comisiones especiales y los socios, para comprometerse con el cambio; ejecutar los objetivos estratégicos y asumir el reto de gestionar el ente financiero que cuenta con más de 8.500 socios quienes esperan los mejores resultados del negocio social y financiero como es el de una Cooperativa de Ahorro y Crédito que tiene la delicada responsabilidad de manejar recursos que le han sido confiados y lo seguirán haciendo muchas personas en el futuro próximo.
- ✚ La COAC Integración Solidaria Ltda., debería aprovechar la poca confianza del público en el sistema bancario e instituciones similares que han cerrado sus puertas y lanzar programas de publicidad para informar a potenciales socios, sobre la implementación de un sistema de Gestión de Calidad en todas las áreas, para captar más socios y recursos, mejorar la calidad del servicio, mayor comunicación a los socios, la motivación y formación de los directivos y funcionarios por lo cual permitirá atender de manera dinámica la demanda de créditos y por ende obtener una mejor rentabilidad económica y social, sabiendo que cuenta con una herramienta de gestión.
- ✚ Al momento que la cooperativa decida implementar el sistema de gestión de calidad elaborado en este trabajo permitirá mejorar el servicio ofrecido por la Cooperativa y fomentar el crecimiento y así incentivar a que los clientes utilicen los servicios financieros ofertados con mayor frecuencia.

- ✚ Mejorar los procesos que intervienen en la emisión del servicio, con el afán de cumplir con las expectativas y los requerimientos que los clientes buscan al momento de elegir una entidad financiera para depositar su dinero, orientados en confiabilidad y seguridad al momento de cada transacción realizada en la COAC y al mismo tiempo capacitar al personal sobre atención al cliente para mejorar el servicio y alcanzar a cubrir todas las perspectivas de los mismos, mediante un servicio de calidad bajo lineamientos que rijan una atención personalizada con el objetivo de cumplir con cada una de las necesidades y expectativas presentadas por los socios
  
- ✚ Corregir los procesos administrativos para obtener una organización sólida en la que se refleje estabilidad tanto para los clientes internos como para los clientes externos procurando que los socios se convierta en el eje central de la cooperativa induciendo a la búsqueda de satisfacción de las necesidades para incrementar su nivel de bienestar y fomentar al personal valores corporativos, los mismo que ayudaran a mantener y mejorar una buena atención al cliente siendo el estímulo para fidelizar a los ya existentes aumentando las posibilidades de captar nuevos eficientes demostrando confiabilidad, estabilidad y seguridad

## BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Bureau Veritas (2010) ¿El Auditor de Calidad?: Madrid: Editor Fundación Confemetal; 3ª ed.
- ✓ Franklin, E, (2004) Organización de Empresas, 3ª ed., México;McGraw-Hill/Interamericana
- ✓ Senge, P.M. (1994), “La Quinta Disciplina”. Buenos Aires;Granica
- ✓ Equipo Vértice (2010) Gestión de la calidad (iso 9001/2008): Madrid, Editorial Vértice Amazon. com
- ✓ Atehortua Hurtado, F.A, Valencia de los Ríos, J.A. (2008) Sistema de gestión integral: una sola gestión, un solo equipo. Medellín: Universidad de Antioquia
- ✓ Abril Sánchez, C.E., et al (2006) Manual para la integración de sistemas de gestión: Calidad, Medio Ambiente y prevención de riesgos Laborales. Madrid: Fundación Confemetal
- ✓ Griful, E (2005) Gestión de la calidad. Catalunya: Ediciones de la Universitat Politècnica de Catalunya
- ✓ Heredia Álvaro, J.A. (2001) Sistema de indicadores para la mejora y el control integrado de la calidad de los procesos. Castelló de la Plana: Editorial Universitat Jaume I.
- ✓ Sangüesa Sánchez, M., et al (2006) Teoría y práctica de la calidad, México: Paraninfo.
- ✓ Biscarri J. et al (2006) Factores relacionados con la percepción de la calidad docente del profesorado universitario; Zaragoza.
- ✓ Senlle A. (2005), Excelencia y Calidad, Madrid: Ediciones Gestión 2000.
- ✓ Bernal C. (2010). *Metodología de la investigación* 3ª ed. Bogota: Pearson Educación.
- ✓ Lopez, S. (2011), Sistemas de Calidad, Implantación de diferentes sistemas en la organización, Madrid: Gestión 2000.
- ✓ Rojas L. Miguel David (2012). Sistemas de Control de Gestión, Bogota: Ediciones de la U.
- ✓ Pereda S., et al (2003). Los perfiles de exigencias en la ocupación del profesional de recursos humanos, Psicología desde el Caribe, Universidad del Norte, N° 12

- ✓ Pérez E. (2004), Los inventarios módulo IV La función productiva, del I Master en DRR.HH. en la empresa, Facultad de ciencias económicas y empresariales, UNED, Madrid.
- ✓ Senlle, y Vila., (1997), Iso en empresas de servicio, Barcelona: Gestión 2000.
- ✓ Gutiérrez H. (2005). Calidad total y productividad. 2da edición. México McGraw-Hill Interamericana Editores.
- ✓ Rojas, M., (2012), Sistemas de control de gestión. Bogotá, Ediciones de la U.
- ✓ Villalba M., (2009) Texto Básico de calidad Total, Riobamba:Epoch.
- ✓ Donna, C. (2006). Administración de la Calidad. México: Pearson Educación.
- ✓ Montaña, J., (2004) ISO 9001:2000. México, 2ª Edición
- ✓ Berlinches, C.A. (2002). Calidad. Madrid: Thomson.
- ✓ Norma Técnica Ecuatoriana (2000) Sistema de la Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario Ecuador: INEN ISO 9000:2000
- ✓ Evans, J. R. (2005). Administración y Control de la Calidad. México: Thomson.
- ✓ Gutiérrez, H. (2006). Calidad Total y Productividad.2ª ed. México; Mc- Graw Hill.
- ✓ Gómez Bravo, L. (1992) Productividad: mejoramiento continuo de calidad y productividad. FIM, 2ª ed.
- ✓ Luzón. (2001). Gestión de la calidad y diseño de organizaciones. Teoría y estudio de casos. Madrid: Prentice-Hall
- ✓ Une-en-Iso9001:2008: Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos
- ✓ Une-en-Iso9000:2005: Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario
- ✓ INEN, Norma técnica ecuatoriana INEN-ISO 9001:2008. 4ª ed. Quito: INED
- ✓ INEN, (2000).Norma Técnica Ecuatoriana ISO 9000:2000, Quito, INEN
- ✓ INEN, Norma Iso 19011:2011 Guía para la administración y conducción de auditorías. Quito: INEN

## LINKOGRAFÍA

- ✓ Sierra M. (2012). Tipos más usuales de investigación. (Recuperado 14-05-2015) de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:qBtBekNzZ6UJ>.
- ✓ Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria. Datos Institucionales (Recuperado 15-05-2015) de <http://www.integracionsolidaria.fin.ec/>
- ✓ Cláusulas de la Norma ISO (Recuperado 18-05-2015) de <http://es.scribd.com/doc/99653140/Clausulas-de-la-Norma-ISO-9001#scribd>
- ✓ Adalberto Borja. Norma ISO 9001:2008 (Recuperado 20-05-2015) de <http://es.scribd.com/doc/70409488/Mapa-Conceptual-de-ISO-Adalberto-Borja-ISO-9001-2008-fundamentacion-de-un-sistema-de-gestion-de-la-calidad#scribd>
- ✓ Gómez, N. (2009). *Política de Calidad según ISO 9001:2008*. (Recuperado 24-05-2015) de : <http://hederaconsultores.blogspot.com/politica-de-calidad-segun-iso-90012008.html>
- ✓ Superintendencia Economía Popular y Solidaria. Leyes y reglamentos (Recuperado 25-05-2015) de <http://www.seps.gob.ec>
- ✓ Ley Organica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (2013). Leyes y reglamento. Quito: Asamblea.

# ANEXOS

# ANEXO No 1

ANEXO No 1 Ruc de la COAC

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES**  
**SOCIEDADES**

**SRI**  
*...le honor Dios al país*

<b>NUMERO RUC:</b>	0591718878001
<b>RAZON SOCIAL:</b>	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INTEGRACION SOLIDARIA LTDA
<b>NOMBRE COMERCIAL:</b>	
<b>CLASE CONTRIBUYENTE:</b>	OTROS
<b>REPRESENTANTE LEGAL:</b>	PANCHI CAPUZ SEGUNDO CARLOS
<b>CONTADOR:</b>	VILLACIS TELLO AMANDA LORENA

---

<b>FEC. INICIO ACTIVIDADES:</b>	05/05/2009	<b>FEC. CONSTITUCION:</b>	05/05/2009
<b>FEC. INSCRIPCION:</b>	28/10/2009	<b>FECHA DE ACTUALIZACION:</b>	11/04/2013

---

**ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:**

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

---

**DOMICILIO TRIBUTARIO:**

Provincia: COTACACHI Centro: SALCEDO Parroquia: SAN MIGUEL Calle: 24 DE MAYO Número: 12 Intersección: ANA PAREDES Referencia (ubicación): FRENTE AL COMERCIAL FLORENO Telefono Trabajo: 032727160 Celular: 0988437133

---

**DOMICILIO ESPECIAL:**

---

**OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:**

- \* ANEXO ACCIONISTAS PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- \* ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- \* ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- \* DECLARACION DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- \* DECLARACION DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- \* DECLARACION MENSUAL DE IVA

---

<b># DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:</b>	del 001 al 004	<b>ABERTOS:</b>	4
<b>JURISDICCION:</b>	REGIONAL CENTRO / COTACACHI	<b>CERRADOS:</b>	0

---

**SRI** Identifica sus obligaciones de declarar y certificar de manera conjunta: accionistas, participantes y contribuyentes

11 ABR 2013

Firma del Contador

---

_____ FIRMA DEL CONTRIBUYENTE	_____ SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
----------------------------------	--------------------------------------

Usuario: PACEDENO Lugar de emisión: AMBA/DECLARAR 1538 Fecha y hora: 11/04/2013 12:12:33

Página 1 de 3

**SRI.gob.ec**

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES



NUMERO RUC: 0591718878001  
RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INTEGRACION SOLIDARIA LTDA

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

Nº ESTABLECIMIENTO: 001 ESTADO ABIERTO MATRIZ FEC. INICIO ACT. 02/06/2008

NOMBRE COMERCIAL: FEC. CIERRE:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS: FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: COCHABAMBA Cantón: SALCEDO Parroquia: SAN MIGUEL Calle: 24 DE MAYO Número: 12 Intersección: ANA PARQUE  
Referencia: FRENTE AL COMERCIAL FIDUCIARIA Teléfono Trabajo: 0027271166 Celular: 9998837130

Nº ESTABLECIMIENTO: 002 ESTADO ABIERTO LOCAL COMERCIAL FEC. INICIO ACT. 01/04/2010

NOMBRE COMERCIAL: FEC. CIERRE:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS: FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: MATRIZ Calle: MONTALVO Número: 97-85 Intersección: Av. 12 DE  
NOVIEMBRE Referencia: FRENTE A LA COOPERATIVA ACCION TUNGURAHUA Teléfono Trabajo: 032426412 Celular:  
9998837130 Email: changjuancarlos@hotmail.com

Nº ESTABLECIMIENTO: 003 ESTADO ABIERTO LOCAL COMERCIAL FEC. INICIO ACT. 28/9/2011

NOMBRE COMERCIAL: FEC. CIERRE:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS: FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: SANTIAGO DE BILLAGO Parroquia: BILLAGO Calle: MONTALVO Número: 8906 Intersección:  
URBINA Referencia: FRENTE AL MERCADO SANTIAGO DE BILLAGO Teléfono Trabajo: 032426412 Celular: 9998837130



FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: FACEDENO Lugar de emisión: AMBATO/BOULEVARD 1000 Fecha y hora: 11/24/2013 12:12:33

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES



NUMERO RUC: 0581718878001  
RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INTEGRACION SOLIDARIA LTDA

Nº. ESTABLECIMIENTO: 054 ESTADO ABIERTO LOCAL COMERCIAL FEC. INICIO ACT. 12/05/2012  
NOMBRE COMERCIAL: FEC. CIERRE:  
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: FEC. REINICIO:  
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: CHIMBORAZO Cantón: FLOREANA Parroquia: LIZARZABURU Barrio: SANTA ROSA Calle: GASPAR DE VILLARREAL  
Número: 25-27 Intersección: GARIBOSO Referencia: A CINCUENTA METROS DEL MERCADO DE SANTA ROSA Teléfono:  
Trabajo: 03294812



\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL CONTRIBUYENTE  
\_\_\_\_\_  
SERVICIO DE RENTAS INTERIAS

Usuario: PACEDENO Lugar de emisión: QUITO:05/04/2013 11:50 Fecha y hora: 11/04/2013 12:58:05

## ANEXO No 2

### ANEXO No 2 Requisitos para créditos



**INTEGRACION  
SOLIDARIA**

### REQUISITOS PARA CRÉDITO

- Copia de Cédula y Papeletas de votación (Socio y Garante).
- Planilla de luz, agua, teléfono actualizado.
- Una foto tamaño carnet.
- Copa de Libreta de Ahorros.
- Escritura (Pago del Predio).
- Certificado Personal.
- Copia Matrícula Vehículo.

*Integrandote con el progreso....!*

• **Matriz Salcedo:** 24 de Mayo entre Calle Juan León Mera y Ana Paredes – Telf.: 032 730275  
• **Sucursal Ambato:** Montalvo y 12 de Noviembre – Telf.: 032 426412  
• **Agencia Pillaro:** Montalvo y Urbina (frente al Mercado San Juan) – Telf.: 032 873372  
• **Sucursal Riobamba:** Gaspar Villaroel y Carabobo - Telf.: 032 2946912

# ANEXO No 3

## ANEXO No 3 Central de riesgos

NUEVA CONSULTA IMPRESION INFORMACION REQUERIDA ANTERIOR SIGUIENTE SALIR

**EQUIFAX**

EMPRESA: COOP DE AHORRO Y CREDITO INTEGRACION SOLIDARIALTDA  
 USUARIO: LUDU CHIES  
 FECHA: 02 julio 2015  
 HORA: 13:09:55

**MICROFINANZAS GOLD \***

DIRECCIONES Y TELÉFONOS

IDENTIFICACIÓN CONSULTADA  
 Cédula de Identidad: 0501187180 Nombre: CHUNATA GUANGAJORGE

MANEJO DE CUENTAS CORRIENTES (Información proporcionada por la SBS el 02 de julio de 2015)  
 CHUNATA GUANGAJORGE Es persona habilitada para manejo de cuentas Corrientes de acuerdo a normativa emitida por SBS.

SCORE

**614** *BAJO SCORE*

SCORE MAX: 999  
 Puntaje al 02 julio 2015

Una persona con un score entre 140 y 620 tiene una probabilidad de 31,50% de incurrir en morosidad en el Sistema Crediticio Ecuatoriano  
 Importante: El 30% De Las Personas En El Sistema Crediticio Ecuatoriano Tienen Un Score Menor Que El De La Persona Consultada  
 Las variables Score se construyen con información histórica desde junio 2009 a mayo 2015  
 Para más detalle del comportamiento crediticio ver el Reporte de Crédito

CENTRAL DE INFOCOM Información de Entidades Comerciales No Reguladas por la SHS

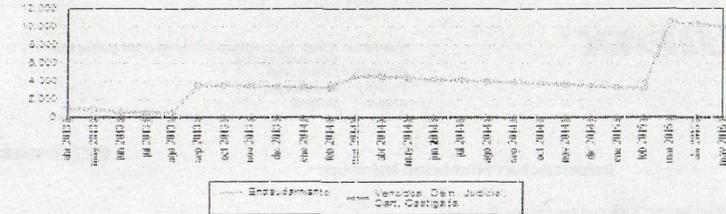
Acreedor	Fecha de Corte	Tipo Riesgo	Saldo Deuda	Valor Por Vencer	No Devenga Int.	Valor Vencido	Demanda Judicial	Cartera Castigada	Tiempo Vencido Días
CC NECEL (PORA) - Telef	31/05/2015	TITULAR	12,00	2,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0
Total:			12,00	2,00	0,00	0,00	0,00	0,00	

Ver Información Histórica en INFOCOM

CENTRAL DE ENTIDADES REGULADAS MIES (Información proporcionada por Entidades Reguladas por el Ministerio de Inclusión Económica y Social - MIES)

Fecha de Corte	Institución Financiera	Tipo Riesgo	Tipo Crédito	Total Vencer	No Dev Int	Total Vencido	Dem. Jud.	Cart. Cast.	Saldo Deuda	Tiempo Días Vencido
31/05/2015	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 4 DE OCTUBRE Telef 03294367703230010 70332907080 094649839	TITULAR	Microcrédito	1.924,69	0,00	0,00	0,00	0,00	1.924,69	0

Gráfico de la evolución de la deuda vital y vencida Periodo marzo 2012 a mayo 2015. Dinero



Deuda reportada por el sistema financiero a mayo 2015

Fecha Corte	Institución	Tipo Riesgo	Tipo Crédito	Vinc.	Total Vencer	No Devenga Inters	Total Vencido	Dem. Jud.	Cart. Cast.	Saldo Deuda	Ac. Conc.
Mayo 2015	VISIONFUD	Coducor	Microcrédito	No	5.311,57	0,00	0,00	0,00	0,00	5.311,57	
Mayo 2015	SOLIDARIO	Titular	Microcrédito	No	2.721,90	0,00	0,00	0,00	0,00	2.721,90	
Mayo 2015	VISIONFUD	Titular	Microcrédito	No	1.931,75	0,00	0,00	0,00	0,00	1.931,75	
Total:					9.965,22	0,00	0,00	0,00	0,00	9.965,22	

Análisis de saldos por vencer a nivel del sistema financiero

Fecha	Institución Financiera	Total Por Vencer	Por vencer 1 a 30 días	Por vencer 1-3 meses	Por vencer 3-6 meses	Por vencer 6-12 meses	Por vencer más 12 meses
Mayo 2015	SOC. FIN VISION	7.243,32	343,14	739,41	1.154,30	2.580,15	2.426,32
Mayo 2015	SOLIDARIO	2.721,90	159,87	331,93	524,00	1.066,32	645,73
TOTAL:		9.965,22	503,01	1.071,33	1.678,30	3.646,47	3.072,05

Valor actual de deuda total reportada en el Sistema Financiero, Regulado SBS, Regulado MIES y el Sector Comercial

Acreedor	Por Vencer	No Devenga Intereses	Vencido	Saldo Deuda	Demanda Judicial	Cartera Castigada
Sistema Financiero Regulado SBS	9.965,22	0,00	0,00	9.965,22	0,00	0,00
Entidades Reguladas MIES	1.924,69	0,00	0,00	1.924,69	0,00	0,00
Sector Comercial (INFOCOM)	12,00	0,00	0,00	12,00	0,00	0,00
Total:	11.901,91	0,00	0,00	11.901,91	0,00	0,00

Cuota Estimada Mensual

Esta cuota se calcula en base a respuestas realizadas por Credit Report y considerando lo reportado por el Sistema Financiero Regulado SBS, Entidades Reguladas MIES y el Sector Comercial (INFOCOM)

Cuota estimada mensual >>	939,56 USC.
---------------------------	-------------

La persona consultada NO registra valores vencidos en operaciones vigentes como Titular o Coducor

Indicadores de perfil de riesgo marzo 2012 a mayo 2015

Mantene Historial Crediticio Desde: Abril 2013

Cinco (Titular y Coducor) Periodo marzo 2012 a mayo 2015

Indicador	Valor	Fecha
Mayor Plazo Vencido		
Mayor Valor Vencido		
En el dantento Promedio	USD 2.845,84	

Cinco (Titular y Coducor) Periodo 6 últimos meses de diciembre 2014 a mayo 2015

Indicador	Valor	Fecha



EMPRESA COOP. DE AHORRO Y CREDITO INTEGRACION  
 : SOLIDAFIA LTDA.  
 USUARIO: LUDUCHIS  
 FECHA: 02-julio-2015  
 HORA: 13:10:56

### Información Histórica Infocom



Información histórica INFOCOM en los últimos 36 meses:

Fecha Corte	Institución	Tipo Deudor	Total Por Vencer	Total Vencido	No Devenga Interés	Demanda Judicial	Cartera Castigada	Días Vencidos
Mayo 2015	COFIDECEL (PORTA)	TITULAR	12,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0
Abril 2015	COFIDECEL (PORTA)	TITULAR	12,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0
Marzo 2015	COFIDECEL (PORTA)	TITULAR	8,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0
Febrero 2015	COFIDECEL (PORTA)	TITULAR	0,00	22,00	0,00	0,00	0,00	120
Enero 2015	COFIDECEL (PORTA)	TITULAR	0,00	22,00	0,00	0,00	0,00	90
Diciembre 2014	COFIDECEL (PORTA)	TITULAR	0,00	22,00	0,00	0,00	0,00	90
Noviembre 2014	COFIDECEL (PORTA)	TITULAR	0,00	22,00	0,00	0,00	0,00	60
Septiembre 2014	COFIDECEL (PORTA)	TITULAR	16,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0
Agosto 2014	COFIDECEL (PORTA)	TITULAR	18,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0
Julio 2014	COFIDECEL (PORTA)	TITULAR	10,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0
Junio 2014	COFIDECEL (PORTA)	TITULAR	10,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0
Mayo 2014	COFIDECEL (PORTA)	TITULAR	9,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0
Abril 2014	COFIDECEL (PORTA)	TITULAR	9,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0
Marzo 2014	COFIDECEL (PORTA)	TITULAR	0,00	34,00	0,00	0,00	0,00	90
Febrero 2014	COFIDECEL (PORTA)	TITULAR	0,00	34,00	0,00	0,00	0,00	90
Enero 2014	COFIDECEL (PORTA)	TITULAR	9,00	25,00	0,00	0,00	0,00	30

\* Todas las operaciones del Sector Comercial INFOCOM son de Tipo Consumo

La empresa-institución afiliada, sus funcionarios, empleados o agentes, así como el usuario que ha consultado este reporte, declaran tener la autorización expresa para consultar o acceder a esta información de riesgos crediticios del titular de la información crediticia. Así mismo declaran conocer y aceptar que por mandato de la Ley de Bureos de Información Crediticia, la finalidad exclusiva del mismo es la de conocer el nivel de endeudamiento y riesgo crediticio de la persona consultada. El empleo del mismo es exclusivamente su responsabilidad y solo para la aplicación antes indicada, obligándose a mantener toda la información contenida en el reporte bajo el carácter de confidencial, reservada y sin alteración alguna. Recordamos que la pena por la utilización indebida de la información crediticia, sea de forma dolosa o culposa, su difusión o alteración, es la prisión de seis meses a tres años y multa de ocho a setenta y siete dólares, sin perjuicio de otras sanciones de carácter civil pecuniario.

## ANEXO No 4

### ANEXO No 4 Afiches de Microcréditos

**INTEGRACION SOLIDARIA**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

**GENERANDO RIQUEZAS CON MICROCRÉDITOS**

*Integrandote con el progreso...!*

COOPERATIVA CONTROLADA POR LA  
**SUPERINTENDENCIA**  
DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

**pago ágil**

**CENTRO DE RECAUDACIÓN AUTORIZADO**

<b>PAGO DE SERVICIOS BÁSICOS Y PÚBLICOS</b>	<b>BONO DE DESARROLLO HUMANO</b>	Bono de Desarrollo Humano
		IESS (Historial Laboral) Comprobante de Pago
		Corporación Nacional de Telecomunicaciones
		Comisión de Tránsito de la provincia del Guayas
		Eléctrica de Guayaquil
<b>PAGO DE SERVICIOS PRIVADOS</b>		Interagua
		SRI Pre-realizado - Matriculación
		Corporación Nacional de Electricidad
		Facturas Claro, Movistar y Recargas electrónicas Claro, Movistar y Cnt
		TVCable
<b>OTROS DEPÓSITOS</b>		Avon, Esika S.A., L bel Yanbal, Oriflame
		Depósitos
		Depósitos, Pagos de Tarjetas MasterCard y VISA
		Pagos de Tarjetas Diners Club
		Pagos de Tarjetas Pacificard
		Recepción de Cuotas
		Recepción de Cuotas
	Recepción de Cuotas	
	Recepción de Cuotas	
	Recepción de Cuotas	

**OFICINAS:** [www.coacintegracionsolidaria.com](http://www.coacintegracionsolidaria.com)

- ▶ Matriz Salcedo : 24 de Mayo entre Ana Paredes y Juan León Mera Telf.: 032 730275
- ▶ Sucursal Ambato : Montalvo y 12 de Noviembre Telf.: 032 426412
- ▶ Agencia Pillaro: Montalvo y Urbina Telf.: 032 873372
- ▶ Sucursal Riobamba: Gaspar Villaroel y Carabobo Telf.: 032 946912

## ANEXO No 5

### ANEXO No 5 Afiches de Inversiones



**INTEGRACION SOLIDARIA**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

**INVERSIONES a Plazo Fijo**  
con total Seguridad y Garantía

BUENAS MANOS...  
INTEGRACION SOLIDARIA. LO HACE POSIBLE!

COOPERATIVA CONTROLADA POR LA  
**SUPERINTENDENCIA**  
DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

**La forma más inteligente de Invertir su Dinero...**

*Integrandote con el progreso...!*

*Integrandote con el progreso...!*

**Incremente su DINERO de la manera más Rentable...**

TIEMPO DE INVERSIÓN	TASA DE INTERÉS
31 - 60	8.0%
61 - 90	8.50%
91 - 120	9.50%
121 - 180	10.00%
181 - 360	11.00%
Más de 360	12.00%

CON:  **SEGURO DE VIDA**

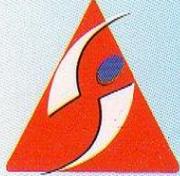


**OFICINAS:** [www.coacintegracionsolidaria.com](http://www.coacintegracionsolidaria.com)

- ▶ Matriz Salcedo : 24 de Mayo entre Ana Paredes y Juan León Mera Telf.: 032 730275
- ▶ Sucursal Ambato : Montalvo y 12 de Noviembre Telf.: 032 426412
- ▶ Agencia Pillaro: Montalvo y Urbina Telf.: 032 873372
- ▶ Sucursal Riobamba: Gaspar Villaroel y Carabobo Telf.: 032 946912

ANEXO No 6

ANEXO No 6 Afiche



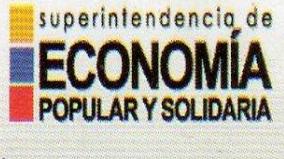
**INTEGRACION  
SOLIDARIA**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

Tlg. Isla Yanchaliquin  
Gerente de Inversiones

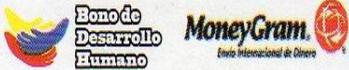
Cell.: 0995451471  
Email: islaoy@Yahoo.es

Matriz Salcedo: Calle 24 de Mayo y Juan León Mera Telf.: (03)2730275  
Sucursal Ambato: 12 de Noviembre y Montalvo  
Sucursal Pillaro: Montalvo y Urbina frente al Mercado San Juan Telf.: (03) 2873372  
Sucursal Riobamba: Gaspar de Villaruel y Carabobo Telf: (03)2946912

Cooperativa controlada por



Pago de:



Tiempo de Inversión	Tasa Máxima
30 días	8,50%
60 días	9,00%
90 días	9,25%
120 días	9,50%
180 días	10,00%
240 días	10,50%
270 días	11,00%
300 días	12,00%
360 días	13,00%

**pago ágil**

**Creditos Inmediatos**

Integrandote con el Progreso...!

## ANEXO No 7

ANEXO No 7 COAC Controlado por



## ANEXO No 8

### ANEXO No 8 Solicitud de Créditos

 <b>INTEGRACION SOLIDARIA</b> <small>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</small>		<b>Solicitud de Crédito</b>		Urbano - Rural Fecha recepción de la Solicitud	
		Año	Mes	Día	Día
Asesor Asignado	Nº. de Crédito	Oficina	Nº. de Socio	Monto Solicitado	Plazo Solicitado
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Tipo de Crédito: Microcrédito <input type="checkbox"/> Consumo <input type="checkbox"/>			Forma de Pago: Semanal <input type="checkbox"/> Mensual <input type="checkbox"/> Quincenal <input type="checkbox"/> Emergente <input type="checkbox"/>		
Detalle la inversión que va a realizar:			Tipo de Garantía: Hipotecaria <input type="checkbox"/> Firmas <input type="checkbox"/> Póliza <input type="checkbox"/>		
<b>DATOS DEL SOLICITANTE</b>					
Nombres: _____		Apellidos: _____			
Cédula de Identidad Nº _____		Estado Civil: _____		Fecha de Nacimiento: _____	
Edad: _____		Nacionalidad: _____		Cantón: _____	
Parroquia: _____		Domicilio: _____		Sector: _____	
Comunidad: _____		Urbano: <input type="checkbox"/>		Rural: <input type="checkbox"/>	
Ciudadela: _____		Barrio: _____		Calles: _____	
Telf. Conven: _____		Telf. Cel: _____		Nº de cargas familiares _____	
Existe separación de bienes SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		Nivel de Instrucción: _____		Vivienda Propia <input type="checkbox"/>	
Familiares <input type="checkbox"/>		Arrendada <input type="checkbox"/>		Nombre del dueño de casa _____	
Tiempo de Residencia: _____		Características de la Vivienda _____		Color: _____	
Nº de pisos _____					
<b>DATOS DEL CONYUGE</b>					
Nombres y Apellidos _____		C.I. _____		Ocupación _____	
Dirección de Trabajo: Provincia _____		Ciudad _____		Parroquia _____	
Sector _____		Negocio Propio SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		Institución/Empresa _____	
Telf. Conv. _____		Telf. Cel. _____		Cargo _____	
Tiempo de Trabajo _____		Ingreso _____		Nivel de Instrucción _____	
Profesión _____		¿Es socio de la Cooperativa? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		Nº de Cta. _____	
Tipo de Negocio _____					
<b>REFERENCIAS FAMILIARES Y/O PERSONALES</b>					
Nombres y Apellidos		Parentesco		Dirección	
Teléfono		PARA USO INTERNO DE LA COOPERATIVA		Saldo en Cert. Aportación \$ _____	
				Saldo en Ahorros \$ _____	
				Depósito a Plazo Fijo \$ _____	
<b>INFORMACIÓN SOCIO DEPENDIENTE</b>					
<b>Actividad Económica Actual</b>					
Ocupación Empleado <input type="checkbox"/>		Profesión _____		Empresa donde trabaja _____	
Profesional Independiente <input type="checkbox"/>		Actividad de la empresa _____		Cargo que desempeña _____	
Provincia _____		Cantón/ Ciudad _____		Parroquia _____	
Barrio _____		Teléfono _____		Calle Principal/Transversal _____	
Referencia de ubicación de la empresa _____		Tipo de sueldo Fijo <input type="checkbox"/>		Variable <input type="checkbox"/>	
<b>DATOS DE LA MICROEMPRESA</b>					
<b>Si la ubicación y dirección de la microempresa es la misma del documento, no llenar la zona sombreada</b>					
Nombre del Negocio _____		Provincia _____		Cantón / Ciudad _____	
Parroquia _____		Barrio _____		Teléfono _____	
Calle Principal _____		Número de Casa _____		Calle Transversal _____	
Fecha de Residencia Desde mes _____ año _____		Referencia de Ubicación _____		Cargo que Ocupa _____	
Lugar de ventas Ambulante <input type="checkbox"/> Fijo <input type="checkbox"/>		Número de Trabajadores Hombres _____ Mujeres _____		Fecha de experiencia (Negocio) Desde mes _____ año _____	
Local Propio <input type="checkbox"/> Arrendada <input type="checkbox"/> Familiar <input type="checkbox"/>		Nombre del arrendador o Familiar _____		Celular del arrendador _____	
Tipo de Dirección Urbana <input type="checkbox"/> Rural <input type="checkbox"/>		Posee RUC SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		Posee Carnet SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	





**ANÁLISIS DE CRÉDITO SOCIO DEPENDIENTE**

Ingresos		Gastos			
Ingreso Mensual Propio	\$	Alimentación	\$	Servicios Básicos	\$
Ingreso Mensual Conyuge	\$	Educación	\$	Salud	\$
Inversión (Intereses)	\$	Arriendo	\$	Vestuario	\$
Otros Ingresos	\$	Cuota Deudas Bancos	\$	Movilización	\$
		Cuota Deudas Cooperativa	\$	Otros Gastos	\$
Total Ingresos	\$	Total Gastos		\$	

Capacidad de Pago

**NIVEL DE ENDEUDAMIENTO**

Instituciones Bancarias o Cooperativas		Score <input type="text"/>		
Institución	Valor Préstamo	Monto Actual Deuda	Cuota Mensual	Destino
<b>Total</b>				

**ATRASO PROMEDIO**

Total Días	Número de Cuotas	Días de Atraso Promedio

**CONTROL DE DOCUMENTOS**

<input type="checkbox"/> Copia de Cédula de Ciudadanía del Deudor <input type="checkbox"/> Copia de Cédula de Ciudadanía de Conyuge <input type="checkbox"/> Copia de Cédula de Ciudadanía Garante <input type="checkbox"/> Copia de Cédula de Ciudadanía de Conyuge <input type="checkbox"/> Recibo Pago Luz Deudor <input type="checkbox"/> Recibo Pago Luz Garante Documentos Adicionales <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____	Actividad a la que se dedica _____ _____ Destino del Crédito _____ _____ Características de la Vivienda _____ Referencias _____
--	--

**PARA USO INTERNO DE LA COOPERATIVA**

**Resolución del Asesor de Crédito**

Aprobado      Monto \_\_\_\_\_  
 Negado      Plazo \_\_\_\_\_      Nombre \_\_\_\_\_      Firma del Asesor \_\_\_\_\_

**RESOLUCIÓN COMITÉ DE CRÉDITO**

Acta N° \_\_\_\_\_      Monto \_\_\_\_\_  
 Fecha \_\_\_\_\_      Plazo \_\_\_\_\_  
 Tipo de Crédito \_\_\_\_\_      Destino de Crédito \_\_\_\_\_  
 Observaciones \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Presidente

\_\_\_\_\_  
Secretario

\_\_\_\_\_  
Vocal

## ANEXO No 10

### ANEXO No 10 Notificaciones



**INTEGRACION  
SOLIDARIA** LTDA.  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

**NOTIFICACIÓN**      N° 000000780

NOMBRES Y APELLIDOS: Miguel Ángel Ugarte Cuervo

SOCIO N°: 5000 544

N° DE CITACIÓN: 2da. citación

DIRECCIÓN SOCIO: Asunción - Colp

NOMBRE DE LOS GARANTES: \_\_\_\_\_

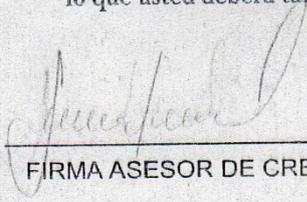
NOMBRE DEL ASESOR DE CREDITO: Fernando Jara      CEL.: 032 946 912

Por medio del presente nos permitimos comunicarle que se encuentra vencido la cuota de su crédito por lo que inmediatamente debe acercarse a la COOPERATIVA a cancelar el valor que se detalla.

DETALLE	VALOR
CAPITAL	911.00
INTERES	=
INTERES MORA	=
VALOR NOTIFICACIÓN	500
VALOR EXTRA JUDICIAL	=
VALOR JUDICIAL	=
<b>TOTAL</b>	<b>1411.00</b>

DÍAS DE MOROSIDAD 2/14 días

En caso de no cancelar sus obligaciones en un plazo de 48 HORAS la COOPERATIVA procederá las acciones legales correspondientes, por lo que usted deberá también asumir los gastos y costos judiciales.



\_\_\_\_\_  
FIRMA ASESOR DE CREDITO



\_\_\_\_\_  
FIRMA RECIBI CONFORME

Cel.: .....

---

SALCEDO - AMBATO - PILLARO - RIOBAMBA  
032 730 275    032 426 412    032 873 372    032 946 912



## ANEXO No 11

ANEXO No 11 Tabulación de Encuestas

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ESCUELA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Institución:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda.

**Objetivo:** Establecer si es factible la aplicación del tema Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., Matriz Salcedo, provincia de Cotopaxi.

**Dirigida:** Personal Administrativo, Operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda.

### INDICACIONES:

Coloque una X en el casillero que para usted corresponda.

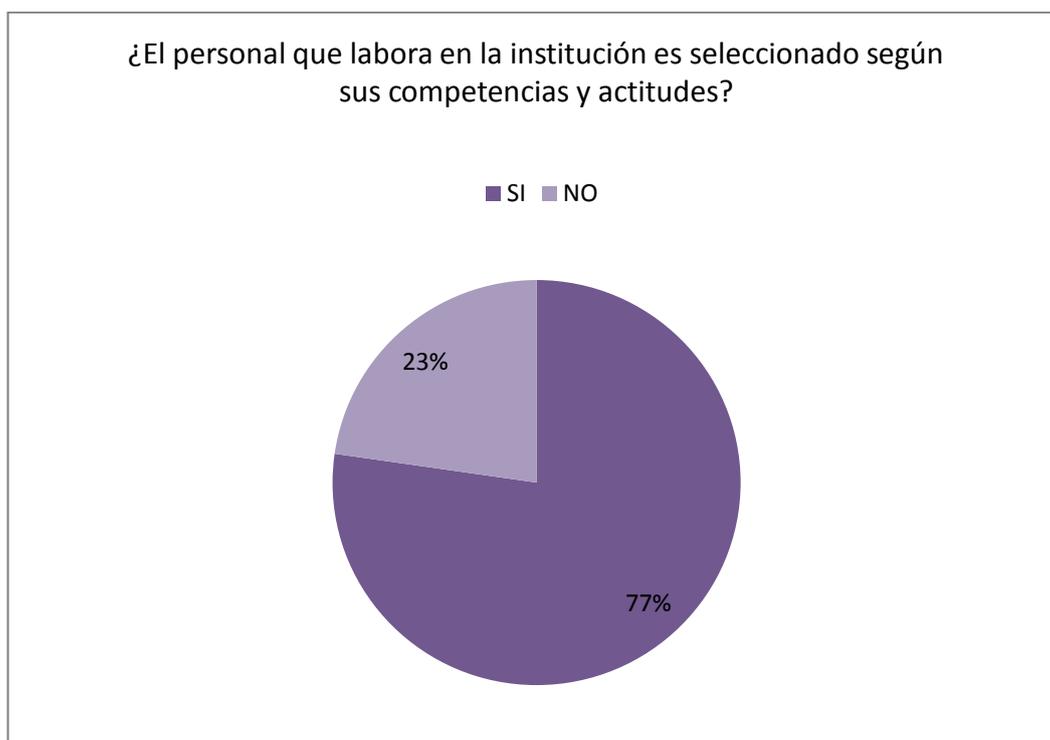
### PREGUNTA 1

**¿El personal que labora en la institución es seleccionado según sus competencias y actitudes?**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	17	77%
NO	5	23%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** COAC "Integración Solidaria" Ltda.

**Elaborado por:** Gladys Matza



**Fuente:** COAC “Integración Solidaria” Ltda.  
**Elaborado por:** Gladys Matza

## ANALISIS

Al realizar las encuestas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., se pudo determinar que diecisiete personas que laboran en la COAC es seleccionado según sus competencias y actitudes, lo cual equivale al 77% del total; mientras que cinco personas no son contratados por sus actitudes.

## PREGUNTA 2

**¿La Institución posee un Sistema de Gestión de Calidad?**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	22	100%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** COAC “Integración Solidaria” Ltda.  
**Elaborado por:** Gladys Matza



**Fuente:** COAC “Integración Solidaria” Ltda.  
**Elaborado por:** Gladys Matza

## ANALISIS

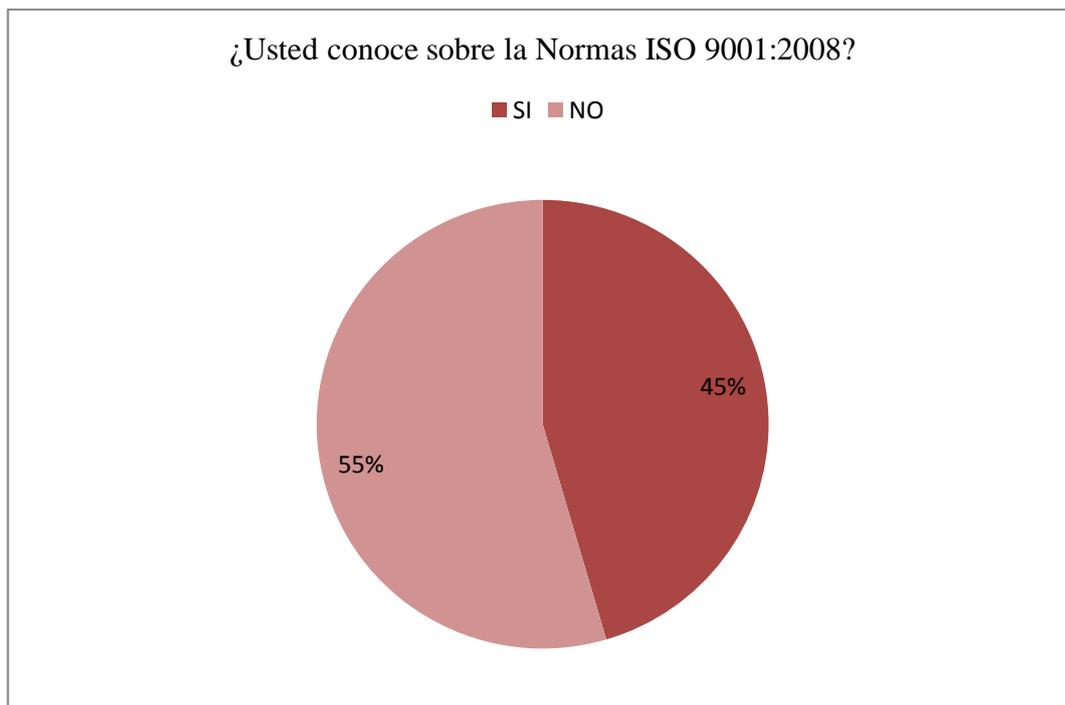
De las 22 personas encuestadas, las 22 respondieron que la COAC no posee un Sistema de Gestión de Calidad; ya que esto es indispensable para la permanencia en el mercado y mejorar la fidelidad y confianza de sus socios.

## PREGUNTA 3

**¿Usted conoce sobre la Normas ISO 9001:2008?**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	45%
NO	12	55%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** COAC “Integración Solidaria” Ltda.  
**Elaborado por:** Gladys Matza



**Fuente:** COAC “Integración Solidaria” Ltda.  
**Elaborado por:** Gladys Matza

## ANALISIS

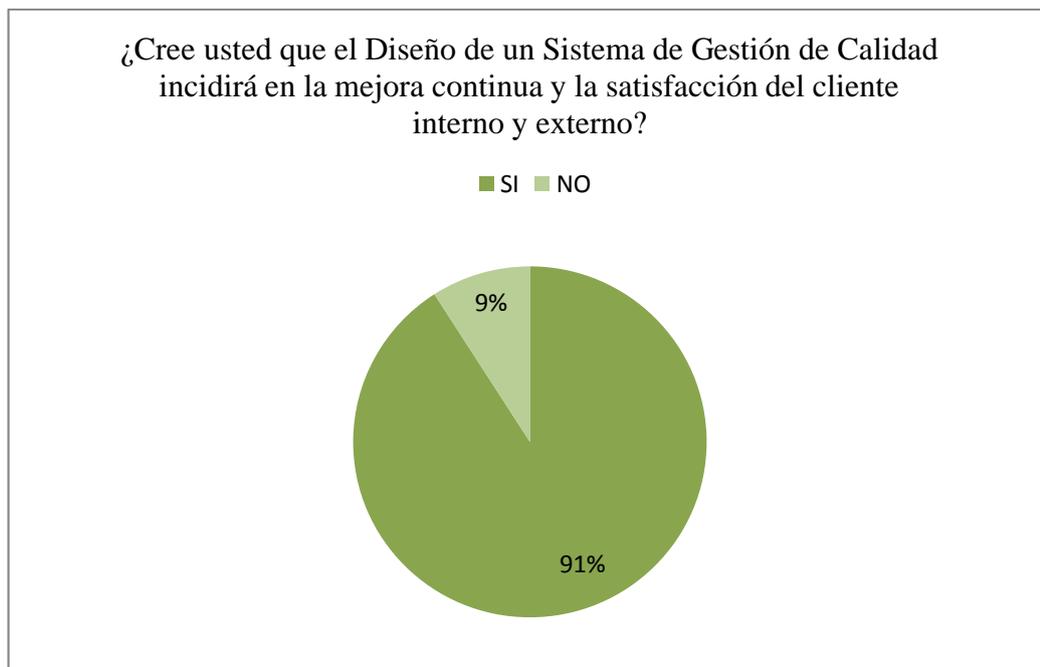
Con respecto a la pregunta 3, el 45% de los encuestados manifiesta que sabe ah que se refiere la norma ISO 9001:2008 ya que se utiliza para su aplicación interna por las organizaciones; mientras el 55% considera que la norma no es indispensable saber y, no influye en la gestión organizacional.

## PREGUNTA 4

**¿Cree usted que el Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad incidirá en la mejora continua y la satisfacción del cliente interno y externo?**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	20	91%
NO	2	9%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** COAC “Integración Solidaria” Ltda.  
**Elaborado por:** Gladys Matza



**Fuente:** COAC “Integración Solidaria” Ltda.

**Elaborado por:** Gladys Matza

#### **ANALISIS**

El 91% que representa a 20 trabajadores encuestados, cree que es necesario el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad en la COAC, ya que esto afecta al entorno de la organización, los cambios en su entorno, el 9% representado por 2 personas manifiesta que en la COAC no es necesario un sistema de gestión de calidad.

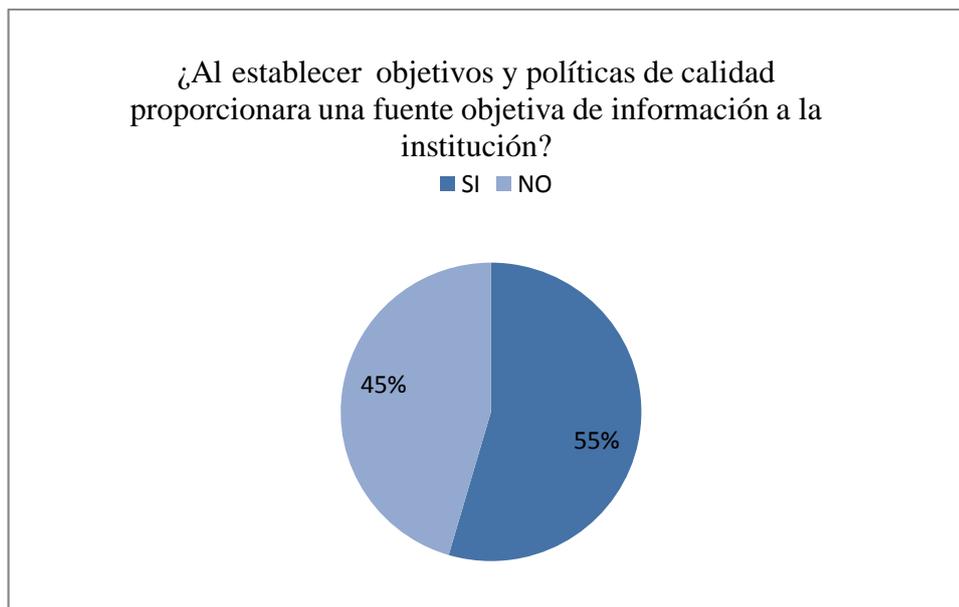
#### **PREGUNTA 5**

**¿Al establecer objetivos y políticas de calidad proporcionara una fuente objetiva de información a la institución?**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	12	55%
<b>NO</b>	10	45%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** COAC “Integración Solidaria” Ltda.

**Elaborado por:** Gladys Matza



**Fuente:** COAC “Integración Solidaria” Ltda.  
**Elaborado por:** Gladys Matza

## ANALISIS

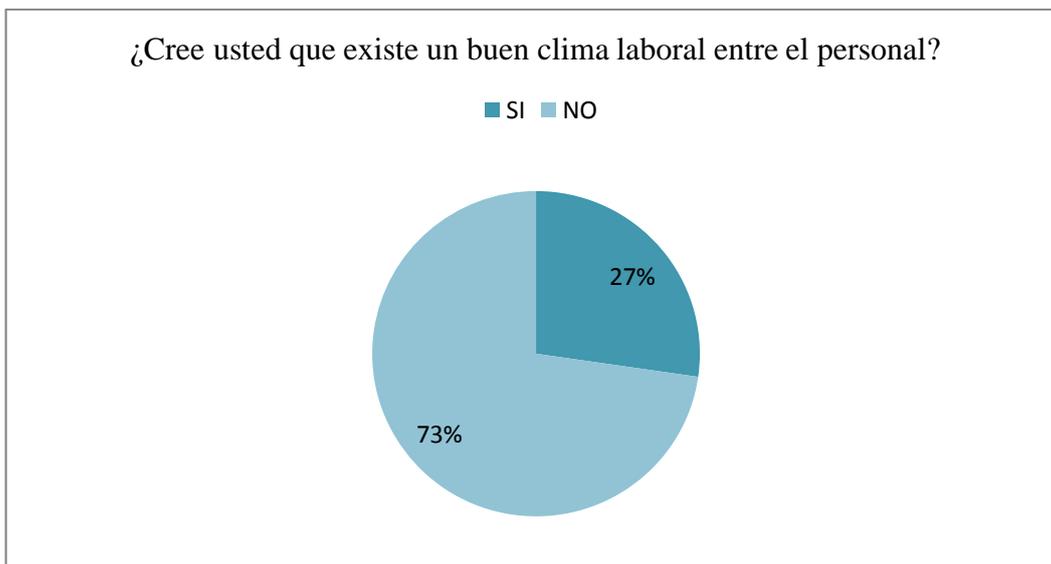
Con respecto a la pregunta 5, del total de encuestados, el 55% representado por 12 personas manifiestan que los objetivos y políticas de calidad son necesarios para la satisfacción de los socios; mientras el 45% considera que no es necesario la satisfacción de los socio.

## PREGUNTA 6

**¿Cree usted que existe un buen clima laboral entre el personal?**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	27%
NO	16	73%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** COAC “Integración Solidaria” Ltda.  
**Elaborado por:** Gladys Matza



**Fuente:** COAC “Integración Solidaria” Ltda.  
**Elaborado por:** Gladys Matza

## ANALISIS

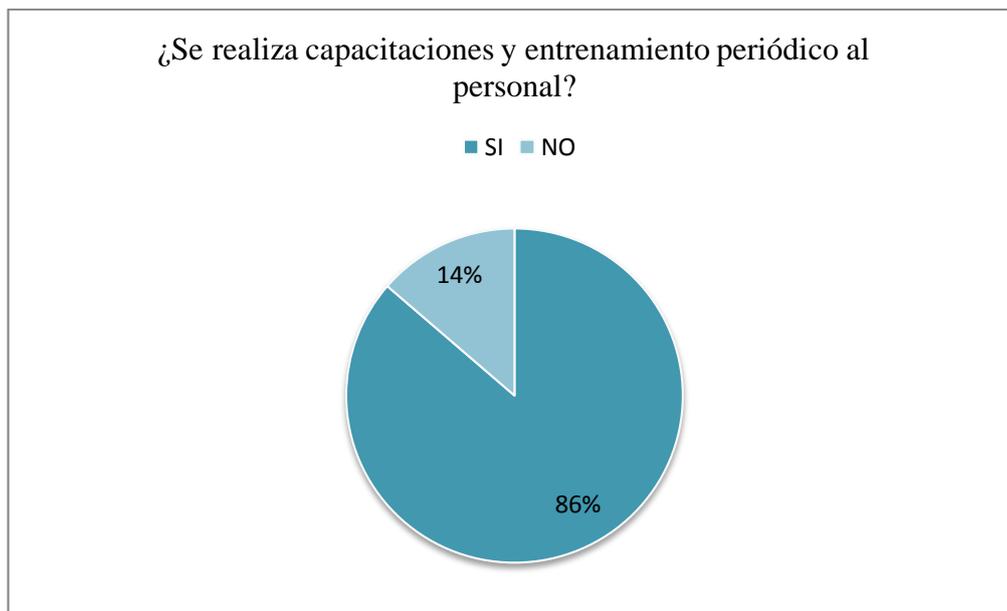
Al aplicar las encuestas, se determinó que del total de 22 encuestados, 6 trabajadores manifiestan que si existe un buen clima laboral entre el personal; mientras que 16 personas no tienen un ambiente agradable con los trabajadores.

## PREGUNTA 7

**¿Se realiza capacitaciones y entrenamiento periódico al personal?**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	19	86%
NO	3	14%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** COAC “Integración Solidaria” Ltda.  
**Elaborado Por:** Gladys Matza



**Fuente:** COAC “Integración Solidaria” Ltda.  
**Elaborado por:** Gladys Matza

## ANALISIS

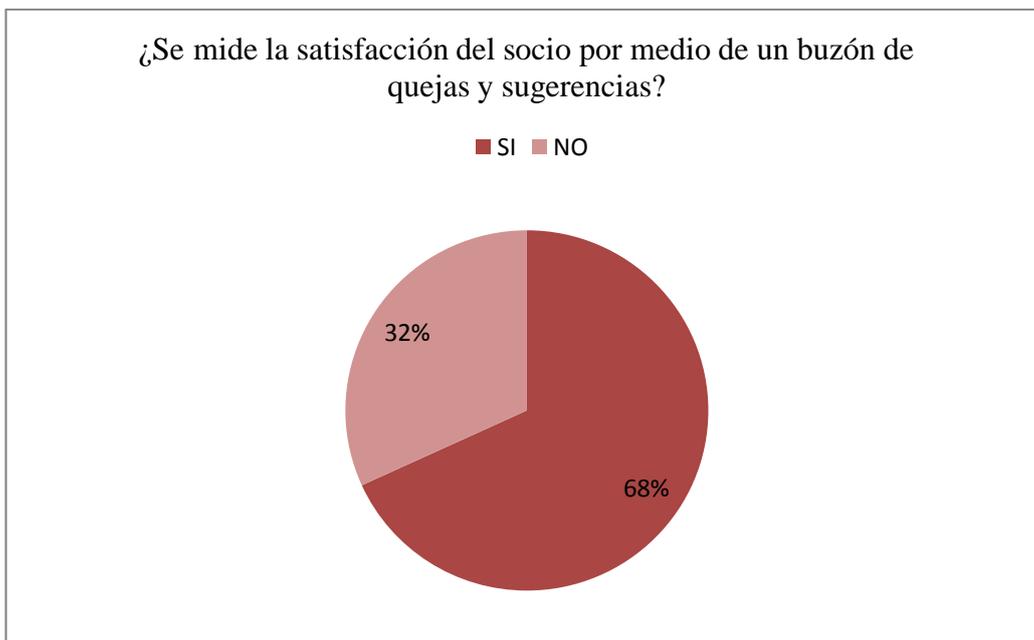
Al realizar las encuestas, el 86% del personal de la COAC, manifiesta que se realiza capacitaciones y entrenamiento periódico al personal que facilite el desarrollo de las actividades en la COAC; mientras el 14% no son aptos para realizarlo.

## PREGUNTA 8

¿Se mide la satisfacción del socio por medio de un buzón de quejas y sugerencias?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	68%
NO	7	32%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** COAC “Integración Solidaria” Ltda.  
**Elaborado por:** Gladys Matza



**Fuente:** COAC “Integración Solidaria” Ltda.

**Elaborado por:** Gladys Matza

## ANALISIS

El 68% de la población encuestada afirma que la COAC toma mucho en cuenta el buzón de quejas y sugerencias para dar una buena atención a los socios; mientras el 32% manifiesta que no se toma en cuenta solo es la decisión de la alta dirección.

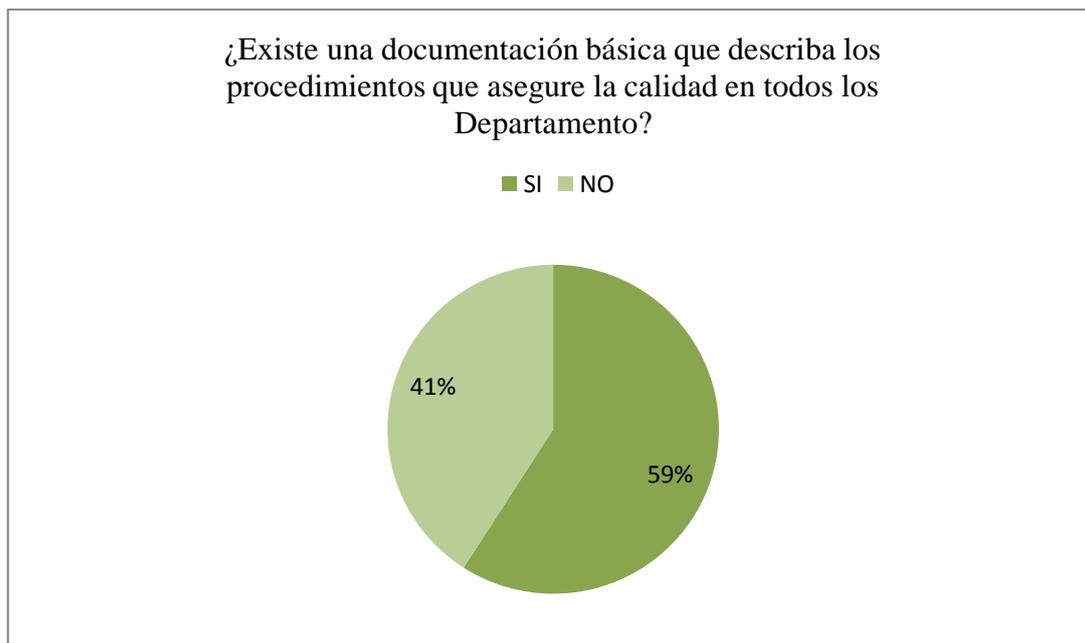
## PREGUNTA 9

**¿Existe una documentación básica que describa los procedimientos que asegure la calidad en todos los Departamentos?**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	13	59%
NO	9	41%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** COAC “Integración Solidaria” Ltda.

**Elaborado Por:** Gladys Matza



**Fuente:** COAC “Integración Solidaria” Ltda.

**Elaborado por:** Gladys Matza

## ANALISIS

Con relación a la Pregunta 9, 13 trabajadores de la institución, representado por el 59% del total de encuestados, aseguran que existe una documentación para todos los departamentos que proporciona información oportuna, confiable y confidencial; mientras que el 41% representado por 9 trabajadores manifiestan que la documentación existente no es adecuado para cada área por lo que no se proporciona información exacta.

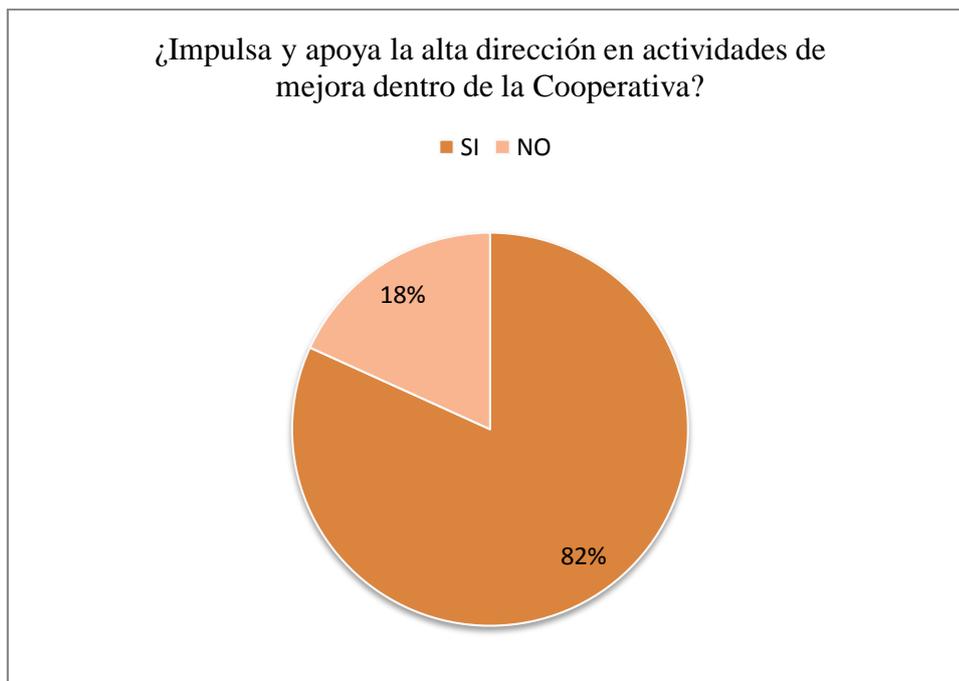
## PREGUNTA 10

**¿Impulsa y apoya la alta dirección en actividades de mejora dentro de la Cooperativa?**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	82%
NO	4	18%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** COAC “Integración Solidaria” Ltda.

**Elaborado por:** Gladys Matza



**Fuente:** COAC “Integración Solidaria” Ltda.

**Elaborado por:** Gladys Matza

### **ANALISIS**

Del total de encuestados en la COAC, 18 trabajadores afirman que la alta dirección impulsa la mejora en la COAC; mientras que 4 trabajadores manifiestan que la mejora es de parte de los trabajadores por el desempeño de cada uno