



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

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previo a la obtención del título de:

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

**TEMA:**

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA”, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.

**AUTORA:**

VIVIANA ABIGAIL CUÑEZ PAGUAY

**RIOBAMBA-ECUADOR**

**2015**

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de titulación sobre el tema **DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA”**, PROVINCIA DE CHIMBORAZO. Previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A. ha sido desarrollado en su totalidad por la señorita Viviana Abigail Cuñez Paguay quien ha cumplido con las normas específicas de investigación científica y una vez analizado su contenido se autoriza su presentación.

.....  
Ing. Giovanni Javier Alarcón Parra  
**DIRECTOR DE TRIBUNAL**

.....  
Ing. Gino Geovanny Merino Naranjo  
**MIEMBRO DE TRIBUNAL**

## **CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD**

Yo, Viviana Abigail Cuñez Paguay, 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 “Empresa Eléctrica Riobamba”, 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 BAJO LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA”, PROVINCIA DE CHIMBORAZO a favor de las mencionadas instituciones.

Riobamba, Noviembre 2015

Viviana Abigail Cuñez Paguay

C.I. 060402026-3

**AUTORA**

## **DEDICATORIA**

Con todo mi amor y cariño, dedico este trabajo:

A Dios, por la fortaleza, salud, fe y sabiduría, para culminar el presente trabajo.

A mi madre, por ser un ejemplo de perseverancia y sencillez, quien con sus sabios consejos, enseñanzas a lo largo de mi vida han hecho de mí una personas de bien.

A mis queridos abuelitos, hermanos, tíos por su cariño y comprensión que con sus palabras de aliento en momentos difíciles me ayudaron a ver la luz en la oscuridad, enseñándome de que en las adversidades y tropiezos tenemos una oportunidad de aprendizaje.

A todos mis amigos que me ayudaron en momentos difíciles, y me brindaron su cariño, comprensión y amistad incondicional.

**Viviana Abigail Cuñez Paguay**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por ser el guiador principal de mi vida, por otorgarme salud, fortaleza y sabiduría, para poder desarrollar con desempeño y dedicación el presente trabajo.

A mi Madre y Familiares que fueron mi principal motor en esta etapa, llenándome cada día de optimismo, y en momentos difíciles jamás dejaron de creer que tenía la certeza de culminar con éxito mi carrera universitaria.

A la Facultad de Administración de Empresas que fue mi templo del saber, donde se forjan profesionales de alto nivel académico, científico y con valores éticos.

A mis recordados Maestros quienes dedicaron largas jornadas inculcándonos sus conocimientos, y promoviendo al mismo tiempo el desarrollo de competencias en el área de profesionalismo.

Y a aquellas personas que de una u otra manera me ayudaron a seguir adelante.

**Viviana Abigail Cuñez Paguay**

## **RESUMEN**

El presente trabajo de titulación es un diseño de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008, para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Empresa Eléctrica Riobamba”, Provincia de Chimborazo apoyará en la estandarización homologación de los procesos internos en especial en el área de créditos que es el pilar fundamental o factor crítico de éxito de toda entidad de intermediación financiera y sobre todo marcara un punto de partida para la ejecución del Manual de Calidad hecho que con llevara a mejorar la competitividad y permanencia en el mercado.

Para lograr el propósito fue necesario conocer de manera detallada los aspectos teóricos importantes a ser utilizados en el desarrollo de un sistema de gestión de calidad. Se utilizó el método deductivo, inductivo, analítico, cualitativo y cuantitativo, y así trabajar bajo procesos estandarizados los mismos que permitirán mejorar y optimizar recursos que aseguren la confiabilidad para los socios y alcance la satisfacción de las necesidades de los clientes ya que paulatinamente ha ido incrementando su cartera de clientes, motivo por el cual se debe buscar alternativas para mejorar sus procesos.

El Manual de Calidad 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, esto servirá 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.

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

Ing. Giovanni Javier Alarcón Parra

**DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

## **ABSTRACT**

The present investigation is a quality management system design in accordance with ISO 9001:2008 regulations for the “Empresa Electrica Riobamba” Credit Union located in the province of Chimborazo. It will support the standardization approval of the internal processes particularly in the credit area since it is the key of success for every financial institution. Besides, the quality handbook will be based on it. Therefore, this institution will be competitive and stay in the market longer.

It was necessary to know the important theoretical aspects in detail to be used in the quality management system development. The deductive, inductive, analytical, qualitative and quantitative methods were used to work under standardized processes. Therefore, the resources can be improved and optimized to assure the partners` trust and to meet its customers` needs because of the customer increase. That is why, its processes must be improved.

The quality handbook will be a pivotal tool for this institution as the planning, organization, management, and monitoring will make easier to determine the best way to reach the long, medium, short term strategic goals. The customers` satisfaction level will be increased using the quality handbook, which is done complying regulations; restrictions specified opportunely will be included as well. Furthermore, the quality standard procedures with their registers and reference documents are established to work under standardized parameters focused on improving processes permanently to meet customers` needs.

**Key words:** Quality, Management System, ISO 9001:2008.

## TABLA DE CONTENIDO

|  |          |
|--|----------|
| Portada .....                                | i        |
| certificación del Tribunal .....             | ii       |
| certificado de Responsabilidad .....         | iii      |
| Dedicatoria.....                             | iv       |
| Agradecimiento.....                          | v        |
| Resumen.....                                 | vi       |
| Abstract.....                                | vii      |
| Índice de Tablas .....                       | viii     |
| Índice de Gráficos .....                     | viii     |
| índice de Anexos.....                        | viii     |
| 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.....         | 4        |
| 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 .....      | 6        |
| 1.2.3. Justificación Académica .....         | 6        |
| 1.2.4. Justificación Práctica .....          | 6        |
| 1.3 OBJETIVOS .....                          | 6        |
| 1.3.1. Objetivo General.....                 | 6        |
| 1.3.2. Objetivos Específicos .....           | 7        |
| <b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>      | <b>8</b> |
| 2.1.1 Identificación de la Cooperativa ..... | 8        |
| 2.1.2 Reseña Histórica .....                 | 8        |
| 2.1.3 Misión .....                           | 10       |
| 2.1.4 Visión.....                            | 10       |
| 2.1.5 Valores Corporativos .....             | 10       |
| 2.1.6 Productos y Servicios.....             | 10       |
| 2.1.7 Objetivo General.....                  | 11       |



|   |    |
|---|----|
| 2.1.8. Objetivos Específicos .....  | 11 |
| 2.1.9 Organigrama Estructural y Funcional.....                                    | 12 |
| 2.1.10 Detalle de Socios .....  | 13 |
| 2.1. HILO CONDUCTOR.....  | 13 |
| 2.1.1. Fundamentación Teórica.....  | 13 |
| 2.1.1.2 Administración.....   | 13 |
| 2.1.1.2.1 Definición de Administración.....                                       | 14 |
| 2.1.1.3 Gestión.....  | 15 |
| 2.1.1.3.1 Instrumentos de gestión .....   | 15 |
| 2.2. CALIDAD TOTAL .....  | 15 |
| 2.2.1 Calidad.....  | 16 |
| 2.2.2 Definición de Calidad según los Padres de la Calidad. ....                  | 16 |
| 2.2.3 Historia de la Calidad .....  | 21 |
| 2.2.4 Importancia de la Calidad .....   | 21 |
| 2.2.5 Objetivos de la Calidad.....  | 22 |
| 2.2.6. Algunas Características de la Calidad .....                                | 22 |
| 2.2.7. Factores relacionados con la Calidad.....                                  | 22 |
| 2.2.8 Aseguramiento de la Calidad.....  | 23 |
| 2.2.9. Gestión Interna y Aseguramiento de la Calidad .....                        | 23 |
| 2.2.10. Políticas de Calidad .....  | 24 |
| 2.2.11. Factores que deben contener las Políticas de Calidad .....                | 25 |
| 2.2.12 Administración de la Calidad .....   | 25 |
| 2.2.13. Los 14 pasos de la Administración por Calidad .....                       | 25 |
| 2.2.14. Factores relacionados con la Calidad.....                                 | 26 |
| 2.2.15 Parámetros de la Calidad .....   | 26 |
| 2.3. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD.....   | 26 |
| 2.3.1 Estructura para la Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ..... | 27 |
| 2.3.2 Los ocho principios de gestión de la calidad .....                          | 28 |
| 2.3.3 Requisitos del Sistema de gestión de calidad .....                          | 30 |
| 2.3.4 Beneficios del Sistema de Gestión de calidad .....                          | 31 |
| 2.3.5. Fundamentos de los SGC.....  | 32 |
| 2.3.6 Requisitos para el SGC y requisitos para los productos .....                | 32 |
| 2.3.7 Enfoque del SGC .....   | 33 |
| 2.3.8 Enfoque basado en Procesos.....   | 33 |
| 2.3.9 Papel de la Alta Dirección dentro del SGC .....                             | 33 |
| 2.3.10 Documentación .....  | 34 |

|  |    |
|--|----|
| 2.3.11 Tipos de documentos utilizados en los Sistemas de Gestión de la Calidad.....                | 34 |
| 2.4 NORMAS ISO .....   | 35 |
| 2.4.1 Objetivo de la ISO .....   | 35 |
| 2.4.2 Norma ISO 9001 .....   | 36 |
| 2.4.2.1 Norma Internacional ISO 9001 .....   | 36 |
| 2.4.3 Un acercamiento a la ISO 9001:2008 .....   | 37 |
| 2.4.4 Estructura Organizativa de la Norma ISO 9001:2008. ....                                      | 38 |
| 2.4.5 ¿Cual es el objetivo de ISO 9001:2008?.....  | 42 |
| 2.4.6 ¿Cuáles son los beneficios para las empresas de obtener la certificación ISO 9001:2008?..... | 43 |
| 2.4.7 Norma ISO 9000 .....   | 44 |
| 2.3. IDEA A DEFENDER .....   | 44 |
| 2.4. VARIABLES DE ESTUDIO.....   | 44 |
| 2.4.1. Variable Independiente. ....  | 44 |
| 2.4.2. Variable Dependiente .....  | 44 |
| CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO.....  | 45 |
| 3.1. Modalidad De La Investigación.....  | 45 |
| 3.1.1 Investigación de Campo.....  | 45 |
| 3.1.2 Investigación Bibliográfica – Documental .....   | 45 |
| 3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....  | 45 |
| 3.2.1. Investigación Descriptiva. ....   | 46 |
| 3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....  | 46 |
| 3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....                                | 46 |
| 3.4.1. Métodos de investigación. ....  | 46 |
| 3.4.1.1 Método Deductivo. ....   | 46 |
| 3.4.1.2. Método Inductivo.....   | 46 |
| 3.4.1.3. Método analítico. ....  | 47 |
| 3.4.1.4. Método cualitativa – cuantitativa.....  | 47 |
| 3.4.2. TÉCNICAS .....  | 47 |
| 3.4.2.1. Observación. ....   | 47 |
| 3.4.2.2. Encuestas. ....   | 47 |
| 3.4.2.3. Indagación.....   | 48 |
| 3.4.2.4. Entrevista .....  | 48 |
| 3.5.RESULTADOS .....   | 48 |
| CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....  | 62 |
| 4.1 TITULO .....   | 62 |

|  |    |
|--|----|
| 4.2.1 Objetivos .....  | 62 |
| 4.2.1. Objetivo General .....                                  | 62 |
| 4.2.2. Objetivos Específicos .....                             | 62 |
| 4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....                             | 62 |
| 1.Objetivo .....   | 68 |
| 2 Alcance .....  | 68 |
| 3 Introducción .....   | 68 |
| 3.1 Presentación de la Empresa .....                           | 68 |
| 3.2.Misión .....   | 70 |
| 3.3.Visión.....  | 70 |
| 3.4 Declaración de la Empresa .....                            | 70 |
| 4 CONCEPTOS Y DEFINICIONES.....                                | 71 |
| 5 INTERACCIÓN DE PROCESOS.....                                 | 72 |
| 6. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....                          | 72 |
| 6.1 Requisitos Generales.....                                  | 72 |
| 6.2. Requisitos de la documentación .....                      | 72 |
| 6.2.1. Generalidades.....                                      | 72 |
| 6.2.2. Manual de la Calidad .....                              | 73 |
| 6.2.3. Control de los Documentos.....                          | 73 |
| 6.2.4. Control de los registros .....                          | 74 |
| 7. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN .....                       | 74 |
| 7.1 Compromiso de la Dirección .....                           | 74 |
| 7.2. Enfoque al Cliente .....                                  | 74 |
| 7.4 Planificación .....  | 75 |
| 7.4.1. Objetivos de la calidad.....                            | 75 |
| 7.4.2. Planificación del sistema de gestión de la calidad..... | 76 |
| 7.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación .....           | 76 |
| 7.5.1. Responsabilidad y autoridad .....                       | 76 |
| 7.5.2. Representante de la dirección .....                     | 77 |
| 7.6. Revisión por la dirección .....                           | 78 |
| 7.6.1. Generalidades.....                                      | 78 |
| 7.6.2. Información de entrada para la revisión .....           | 78 |
| 7.6.3. Resultados de la revisión .....                         | 79 |
| 8. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.....                                | 79 |
| 8.1. Provisión de recursos .....                               | 79 |
| 8.2. Recursos Humanos .....                                    | 79 |

|   |    |
|---|----|
| 8.2.1. Generalidades.....   | 79 |
| 8.2.2. Competencia, formación y toma de conciencia .....                  | 80 |
| 8.3. Infraestructura .....  | 80 |
| 8.4. Ambiente de trabajo.....   | 81 |
| 9. REALIZACIÓN DEL SERVICIO .....   | 81 |
| 9.1. Planificación de la realización del servicio.....                    | 81 |
| 9.2 Procesos relacionados con el cliente.....                             | 81 |
| 9.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el servicio ..... | 82 |
| 9.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el servicio.....       | 82 |
| 9.3. Diseño y desarrollo .....  | 83 |
| 9.4 Compras .....   | 83 |
| 9.4.1. Proceso de compras .....   | 84 |
| 9.4.2. Información de las compras .....                                   | 84 |
| 9.4.3. Verificación de los productos comprados.....                       | 84 |
| 9.5. Prestación del servicio .....  | 84 |
| 9.5.1. Control de la prestación del servicio.....                         | 84 |
| 9.5.2. Validación de los procesos de prestación del servicio.....         | 85 |
| 9.5.3. Identificación y trazabilidad .....                                | 85 |
| 9.5.4. Propiedad del cliente.....   | 85 |
| 9.5.5. Preservación del producto.....                                     | 86 |
| 9.6. Control de los equipos de seguimiento y de medición .....            | 86 |
| 10. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA .....                                     | 86 |
| 10.1. Generalidades.....  | 86 |
| 10.2. Seguimiento y Medición.....   | 86 |
| 10.2.1. Satisfacción del Cliente .....                                    | 86 |
| 10.2.2. Auditoría interna .....   | 87 |
| 10.2.3. Seguimiento y medición de los procesos .....                      | 87 |
| 10.2.4. Seguimiento y medición del servicio .....                         | 88 |
| 10.3. Control del servicio no conforme .....                              | 88 |
| 10.4. Análisis de datos .....   | 88 |
| 10.5. Mejora.....   | 89 |
| 10.5.1. Mejora continua .....   | 89 |
| 10.5.2. Acción correctiva.....  | 89 |
| 10.5.3. Acción preventiva .....   | 90 |
| CONCLUSIONES .....  | 91 |
| RECOMENDACIONES.....  | 92 |

|                    |    |
|--------------------|----|
| BIBLIOGRAFIA ..... | 93 |
| LINKOGRAFÍA .....  | 94 |
| ANEXOS .....       | 95 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1: Servicios Ofertados por la COAC .....           | 49 |
| Tabla 2: Diseñar un SGC .....                            | 50 |
| Tabla 3: Personal de la COAC.....                        | 51 |
| Tabla 4: Conoce la Norma ISO.....                        | 53 |
| Tabla 5: Existe una Documentacion .....                  | 54 |
| Tabla 6: Gerente mejora las actividades .....            | 55 |
| Tabla 7: Horario de Servicio.....                        | 57 |
| Tabla 8: Instalaciones Adecuadas.....                    | 58 |
| Tabla 9: Empleados brindan la información requerida..... | 59 |
| Tabla 10: Sistema Tecnológico actualizado .....          | 61 |

## INDICE DE GRÁFICOS

|   |    |
|---|----|
| Gráfico 1: Organigrama Estructural y Funcional .....          | 12 |
| Gráfico 2: Hilo Conductor .....                               | 13 |
| Gráfico 3: Ciclo Deming o PDCA.....                           | 17 |
| Gráfico 4: Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad ..... | 31 |
| Gráfico 5: Acercamiento de la ISO 9001:2008 .....             | 38 |
| Gráfico 6: Servicios Ofertados por la COAC .....              | 49 |
| Gráfico 7: Diseñar un SGC.....                                | 50 |
| Gráfico 8: Personal de la COAC.....                           | 52 |
| Gráfico 9: Conoce la Norma ISO .....                          | 53 |
| Gráfico 10: Existe una Documentacion .....                    | 54 |
| Gráfico 11: Gerente mejora las actividades .....              | 56 |
| Gráfico 12: Horario de Servicio .....                         | 57 |
| Gráfico 13: Instalaciones Adecuadas.....                      | 58 |
| Gráfico 14: Empleados brindan la información requerida.....   | 60 |
| Gráfico 15: Sistema Tecnológico actualizado .....             | 61 |

## ÍNDICE DE ANEXOS

|  |     |
|--|-----|
| Anexo 1: Manual de Calidad .....                                 | 96  |
| Anexo 2: Check List para la COAC Empresa Electrica Riobamba..... | 207 |
| Anexo 3: Ruc de la COAC .....                                    | 218 |
| Anexo 4: Oficio de Aprobacion del Trabajo .....                  | 220 |
| Anexo 5: Servicios de la COAC .....                              | 221 |

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de titulación se ha desarrollado con el principal objetivo de realizar el diseño de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008 para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Empresa Eléctrica Riobamba”, provincia de Chimborazo.

El 3 de Diciembre de 1987 en Asamblea General de Sindicato de Trabajadores de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A., con la necesidad de incentivar el ahorro entre sus sindicalizados se crea la Caja de Ahorro y Crédito. La Caja de Ahorro y Crédito nació con un ahorro mínimo de 300 sucres mensuales, y los créditos se otorgaban hasta el dos por uno de lo ahorrado por cada socio, cobrando un interés del 10% anual al préstamo concedido. Al realizar el cierre de la Caja de Ahorro y Crédito, la Cooperativa nace con 43 socios fundadores, con un capital social de \$172, cuota de ingreso \$4.00 Gastos de Administración \$0.20. Los estatutos se aprobaron en tres Asambleas Generales y la consecución de la legalización se la hizo con fecha 09 de junio del 2000 con un número de acuerdo ministerial 002 dando un plazo de 30 días para la conformación de la directiva.

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 idea 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 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 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.

En el capítulo quinto, se describen las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó mediante esta investigación, que son de vital importancia para que 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 Empresa Eléctrica Riobamba, empezó sus actividades el 09 de Junio del 2000 con acuerdo ministerial 002, 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 brindar servicios de Calidad como lo menciona la SEPS para así mejorar todos los procesos en las diferentes áreas.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Empresa Eléctrica Riobamba”, se observa algunos problemas derivados de la sucesión de una metodología para suprimir la calidad de los servicios y la satisfacción de clientes entre ellos.

- ✓ Inadecuada atención en el área de crédito, caja, atención al cliente, lo cual ocasiona pérdida de socios y clientes en la COAC.
- ✓ Baja rentabilidad al no tener clientes y socios satisfechos al momento de realizar todos sus requerimientos en la COAC, este ocasiona que muchos de los socios retiren todos sus recursos.
- ✓ Relaciones laborales no adecuadas lo cual impide cumplir los objetivos planteados dentro de la COAC
- ✓ El medio ambiente incomodo al momento de no saber cómo tratar con el personal administrativo, operativo, financiero y socios.
- ✓ Existe malestar e inconformidad entre los socios de la COAC por la falta de comunicación de los directivos al ofertar los servicios que brinda la COAC y sus beneficios.

Por lo anterior, es urgente y necesario emprender con la presente investigación en virtud de considerarse de vital importancia para los intereses de la cooperativa, dados los siguientes problemas encontrados, permitirá que los distintos procesos se lleven a cabo de una manera organizada y controlada, haciéndolos más operativos y efectivos; y, coadyuvando a un mayor desarrollo organizacional e institucional; y, más allá de eso, serán los propios socios y clientes quienes dispondrán de una mejor atención, mejores servicios, ambiente agradable y satisfacción por los beneficios percibidos.

### **1.1.1. Formulación del Problema**

¿De qué manera el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008 para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Empresa Eléctrica Riobamba”, Provincia de Chimborazo., incidirá en la calidad y en la decisión de los clientes?

### **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 bajo las normas ISO 9001:2008

**Campo de acción:** Área administrativa, financiera, operativa y gestión

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

Para el Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad bajo las normas ISO 9001:2008, la información será recopilada del área administrativa, financiera y operativa

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

**Empresa:** COAC Empresa Eléctrica Riobamba.

**Provincia:** Chimborazo

**Cantón:** Riobamba

**Parroquia:** Lizarzaburu

**Dirección:** Lizarzaburu y García Moreno 22-34, intersección 10 de Agosto Empresa Eléctrica 4to piso

**Teléfono:** (032) 954040

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

El diseño de un Sistema de Gestión de Calidad bajo las normas ISO 9001:2008 para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Empresa Eléctrica Riobamba., 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. Las cooperativas de ahorro y crédito son instituciones financieras sin fines de lucro, su objetivo es cubrir las necesidades financieras de sus socios y no obtener ganancias. En su conjunto, las cooperativas de ahorro y crédito suelen ofrecer tasas de interés más altas en cuentas de ahorro, menos cargos y tasas más bajas en préstamos. Esto es lo que puede esperar de una cooperativa de ahorro y crédito:

Las cooperativas de ahorro y crédito ofrecen un servicio personal diseñado para ayudar a sus socios a aumentar sus ahorros, liquidar deudas y hacer planes a futuro. Muchas cooperativas de ahorro y crédito además ofrecen recursos, capacitación y asesoramiento de educación financiera gratuitos para ayudar a sus miembros a comprender mejor y manejar sus asuntos financieros.

Las cooperativas de ahorro y crédito tienden a ofrecer menos tasas, y a veces tasas reducidas, por sus productos y servicios, comparadas con las de otras instituciones de servicios financieros, debido a su estructura cooperativa sin fines de lucro. Generalmente, las cooperativas de ahorro y crédito no tienen requisitos de saldo mínimo o son muy bajos.

Las cooperativas de ahorro y crédito han podido mantenerse a la altura de las necesidades de sus socios al ofrecerles una variedad de productos y servicios agregados a los ahorros y préstamos a los socios.

La presente investigación se justifica su realización desde la perspectiva teórica, metodológica, académica y practica sobre Sistema de Gestión de la Calidad para adaptarlo a las necesidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Empresa Eléctrica Riobamba

### **1.2.1 Justificación Teórica**

Desde el aspecto teórica, ya que se aprovechará todo el referente teórico existente sobre Calidad Total, a fin de adaptarlo a las necesidades y requerimientos de la COAC Empresa Eléctrica Riobamba”, y poder resumirlo en un documento que en base a la norma ISO 9001:2008 emplea a la logística para todas las actividades y procesos de esta entidad cooperativista.

### **1.2.2. Justificación Metodológica**

Este trabajo investigativo se justifica desde la parte metodológica ya que se procurará aprovechar los distintos métodos, técnicas e instrumentos de investigación existentes, de tal forma que permitan recabar información: veraz, oportuna y confiable que permita elaborar un sistema de Gestión de Calidad acorde a las necesidades y requerimientos de la COAC Empresa Eléctrica Riobamba”, y que éste responda a las expectativas y necesidades de sus directivos, funcionarios y clientes en general.

### **1.2.3. Justificación Académica**

Desde el aspecto académica ayudará que los conocimientos adquiridos durante la formación académica ayudara a resolver o dar soluciones a los problemas existentes en la Empresa Eléctrica Riobamba; más allá de que será la oportunidad para adquirir nuevos conocimientos fruto de la experiencia y la vida real; y, sin dejar de ser menos importante cumplir con un pre requisito para mi incorporación como nueva profesional de la república.

### **1.2.4. Justificación Práctica**

En la práctica ayudará 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.

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Diseñar e implementar un Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2008 para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Empresa Eléctrica Riobamba”, Provincia de Chimborazo, para proveer la mejora continua y la satisfacción del cliente interno y externo.

### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ✓ Establecer los fundamentos teóricos y científicos y demás información del Sistema de Gestión de Calidad a través de la Norma ISO 9001:2008, por medio de consultas en libros, manuales, páginas web a fin de contar con una base conceptual sólida que permita desarrollar la presente investigación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Empresa Eléctrica Riobamba.
  
- ✓ Aplicar los diferentes métodos, técnicas e instrumentos de investigación que permitan recabar información objetiva, veraz y confiable, de tal forma que se pueda resumir en el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008 para la COAC Empresa Eléctrica Riobamba.
  
- ✓ Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008 para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Empresa Eléctrica Riobamba., y así tenga un buen desempeño en la institución y una serie de beneficios potenciales

## CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

#### 2.1.1 Identificación de la Cooperativa

Toda la información obtenida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Empresa Eléctrica Riobamba se obtuvo de su página oficial [coacaariobamb@hotmail.com](mailto:coacaariobamb@hotmail.com) a continuación detallamos toda lo referente a la COAC se encuentra ubicada en:



**País:** Ecuador

**Provincia:** Chimborazo

**Cantón:** Riobamba

**Parroquia:** Lizarzaburu

**Calle:** García Moreno

**Intersección:** 10 de Agosto

**Edificio:** Empresa Eléctrica

**Ubicación:** A media cuadra del Banco Internacional

**Teléfono:** (032) 954040

**Correo electrónico:** [coacaariobamb@hotmail.com](mailto:coacaariobamb@hotmail.com)

**Gerente General:** Ing. Burgos Ramírez Martha Alicia

#### 2.1.2 Reseña Histórica

El 3 de Diciembre de 1987 en Asamblea General de Sindicato de Trabajadores de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A., con la necesidad de incentivar el ahorro entre sus sindicalizados se crea la Caja de Ahorro y Crédito, organismo que se conforma con un Presidente, un Tesorero y tres Vocales de Vigilancia de los cuales la Asamblea designará mediante terna para nombrar Presidente, Tesorero y dos Vocales de Vigilancia; el Secretario de Organización será miembro nato del Consejo de Administración

La Caja de Ahorro y Crédito nació con un ahorro mínimo de 300 sucres mensuales, y los créditos se otorgaban hasta el dos por uno de los ahorrado por cada socio, cobrando un interés del 10% anual al préstamo concedido. El Primer Presidente fue el Sr. Mauro

Cáceres, Tesorera la Sra. Juanita Granizo, vocales del Consejo de Vigilancia el Sr. Ángel Guambo y la Sra. Dolores Villacrés, elegidos para dos años.

Al realizar el cierre de la Caja de Ahorro y Crédito, la Cooperativa nace con 43 socios fundadores, con un capital social de \$172, cuota de ingreso \$4.00 Gastos de Administración \$0.20. Los estatutos se aprobaron en tres Asambleas Generales y la consecución de la legalización se la hizo con fecha 09 de junio del 2000 con un número de acuerdo ministerial 002 dando un plazo de 30 días para la conformación de la directiva, misma que por el número de socios quedó integrada de la siguiente manera: 5 vocales principales y suplentes al Consejo de Administración, 3 vocales principales y suplentes al Consejo de Vigilancia y 3 vocales a los Comités de Crédito, Educación y Asuntos Sociales.

El Consejo de Administración queda conformado de la siguiente manera: Ing. William Falconí, Tlgo. Francisco Freile, Lcdo. Julio Barreno, Ing. Edgar Zurita, Sra. Juanita Granizo, de entre ellos se eligió al Presidente dignidad que recayó en el Tlgo . Francisco Freile y Gerente el Ing. William Falconí. El Consejo de Vigilancia queda conformado por el Tlgo. Mauro Andrade, Dr. Ernesto Miranda, Ing. Alex Niama, de entre ellos se elige al Presidente que fue el Dr. Ernesto Miranda. La Comisión de Crédito quedó conformada por el Tlgo. Fausto Suárez, Sr. Roberto Guananga, Sr. Fausto Delgado. La Comisión de Asuntos Sociales la integró la Lcda. Lucía Quinde, Sr. Jaime Muquinche, Sr. Segundo Miranda. La comisión de Educación se establece con el Sr. Mesías Baño, Sr. Amandino Arévalo, Sr. Segundo Damián. Los estatutos de la Cooperativa indican que cada año elegirán nuevos vocales y a partir del año 2002 se eligen 9 vocales al Consejo de Administración y 5 vocales para el Consejo de Vigilancia, dejando por resolución de Asamblea, a potestad del Consejo de Administración la elección de las Comisiones.

Actualmente el Consejo de Administración lo conforman:

Vocales Principales.- Ing. Rubén Naspud, Dra. Lucía Quinde, Ing. Fernando Chávez, Ing. Mauro Andrade, Lic. Julio Barreno, Ing. Ludwing Loza, Tlgo. Hamilton Flores, Ing. Luis Borja.

Vocales Suplentes.- Abg. Sara Cepeda, Lic. Susana Santillán, Ing. Susana Jara, Lic. Inés Sampedro, Sr. Bolívar Ramírez, Sr. Luis Siza.

### **2.1.3 Misión**

Ofrecer servicios financieros rentables, con una oferta de productos y servicios de calidad, a través de un equipo humano comprometido y con el soporte tecnológico que aseguren resultados de excelencia. Brindar servicios de manera eficiente, buscando el bien común y la ayuda mutua entre sus asociados.

### **2.1.4 Visión**

Ser líder en el mercado de las cooperativas de ahorros y créditos que inspiradas en los valores cooperativos proporcione productos financieros de calidad asegurando rentabilidad sostenida a sus asociados, contribuyendo así al desarrollo productivo nacional

### **2.1.5 Valores Corporativos**

Los valores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Empresa Eléctrica Riobamba se detallan a continuación:

**Integridad.-** Asumimos una administración honesta, transparente y responsable, respetando las leyes de los organismos de control, y los recursos de nuestros socios y clientes.

**Confianza.-** Construimos relaciones laborales basadas en el respeto, procurando incrementar la autoestima del talento humano y su desarrollo personal y profesional.

**Compromiso.-** Desarrollamos una permanente actitud de compromiso con la institución.

### **2.1.6 Productos y Servicios**

#### **SERVICIOS:**

- ✓ AHORROS
- ✓ PLAZO FIJO
- ✓ CREDITOS



La COAC Empresa Eléctrica Riobamba Ofrece el servicio de financiamiento a los socios activos de la COACEER. Con la modalidad de PRESTAMOS INDIVIDUALES:

### **CREDITOS ORDINARIOS**

**CREDITOS PRODUCTIVOS.-** (producción, comercio, servicios) con destino a Capital de Trabajo, adquisición de Activos Fijos, Remodelación, mejora y adecuaciones del negocio.

**CREDITOS DE CONSUMO.-** Para Educación, compra de Electrodomésticos, Compra de computadoras, compra o arreglo de vehículos. etc.

**CREDITOS DE EMERGENCIA.-** para casos debidamente comprobados de: accidentes, enfermedad inusitada del socio, cónyuge o conviviente, familiar, hasta el primer grado de consanguinidad; o muerte de algún familiar hasta el primer grado de consanguinidad.

### **CREDITOS HIPOTECARIOS**

Para la Compra de un bien inmueble, Construcción, Terminación, Remodelación y Ampliación de vivienda.

**NOTA.-** son socios de la Cooperativa los empleados y trabajadores que forman parte de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A. y tengan la calidad de empleado o trabajador permanente.

#### **2.1.7 Objetivo General**

Promover la cooperación económica y social entre los asociados para cuyo cumplimiento recibirá de estos Aportes y Ahorros, efectuando cobros y pagos a todas aquellas operaciones que sean necesarias para el fortalecimiento institucional y buenos servicios de sus asociados, dentro del marco legal permitido para las cooperativas.

#### **2.1.8. Objetivos Específicos**

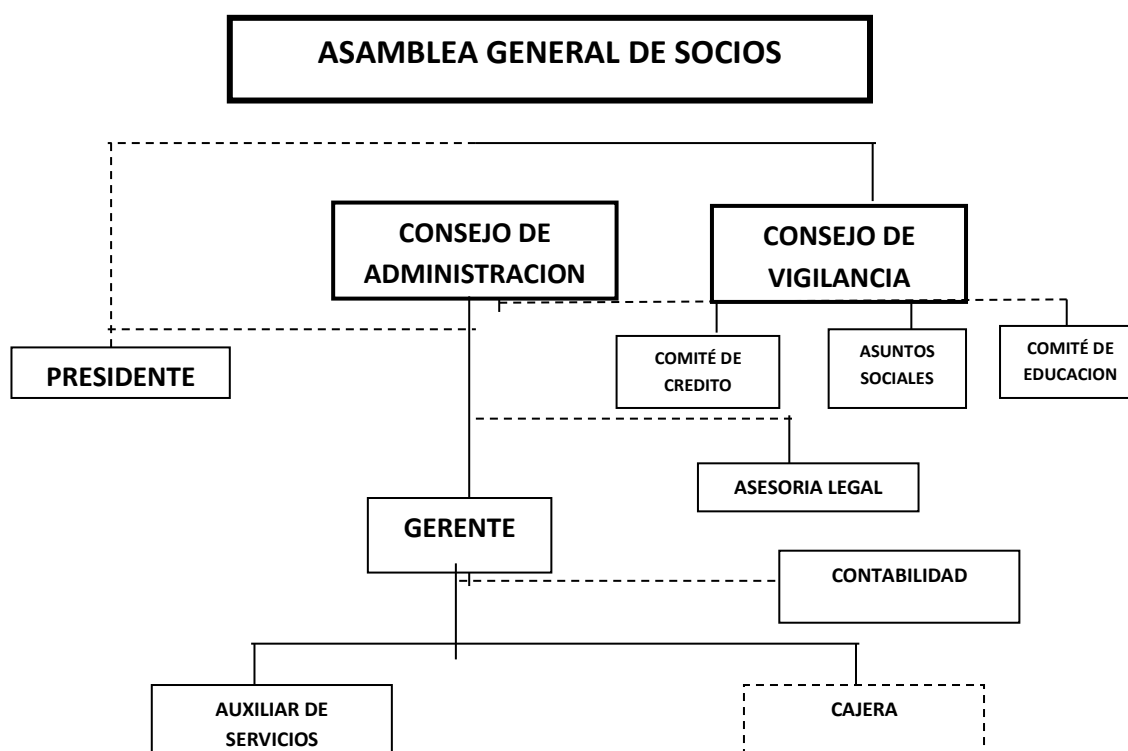
- ✓ Otorgar préstamos a sus asociados, tales como productivos, hipotecarios, ordinarios, extras, emergentes, electrodomésticos. De acuerdo a los reglamentos internos que se dictaren;
- ✓ Educar y capacitar en el ámbito cooperativo a sus asociados empleando todos los medios a su alcance.
- ✓ Obtener fuentes de financiamiento interno y externo para el desarrollo de la cooperativa;
- ✓ Realizar otras actividades que estén encuadradas en la Ley y Reglamento general de Cooperativas y su Estatuto.

### 2.1.9 Organigrama Estructural y Funcional

Para el cumplimiento de sus funciones la Cooperativa de Ahorro y Crédito Empresa Eléctrica Riobamba presenta el siguiente organigrama:

#### COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA”

Gráfico N° 1 Organigrama



**Elaborado por:** Viviana Cuñez

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Empresa Eléctrica Riobamba.

### 2.1.10 Detalle de Socios

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

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Empresa Eléctrica Riobamba en la actualidad registra un aproximado de 253 socios

## 2.1. HILO CONDUCTOR

Gráfico N° 2



Gráfico N° 1: Hilo Conductor  
Elaborado por: Viviana Cuñez

### 2.1.1. Fundamentación Teórica.

#### 2.1.1.2 Administración

Según (Thompson, 2008) menciona que la administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz.

Según (**J. Carlos Armendáriz**) define que la Administración es una ciencia social que persigue la satisfacción de objetivos institucionales por medio de una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado.

#### **2.1.1.2.1 Definición de Administración**

Dentro de los principales pioneros de la administración, encontramos a los siguientes, los cuales definen a la administración como:

##### **1.- Henry Sisk Mario**

Es la coordinación de todos los recursos a través del proceso de planeación, dirección y control, a fin de lograr los objetivos establecidos.

##### **2.- José A. Fernández Arena**

Es una ciencia social que persigue la satisfacción de objetivos institucionales por medio de una estructura y a través del esfuerzo coordinado.

##### **3.- George R. Terry**

Consiste en lograr un objetivo predeterminado mediante el esfuerzo ajeno.

#### **La administración es ciencia y técnica.**

La administración es una disciplina que tiene por finalidad dar una explicación acerca del comportamiento de las organizaciones, además de referirse al proceso de conducción de las mismas.

#### **La administración es una ciencia fáctica, que tiene un objeto real (las organizaciones).**

La técnica de la administración implica aceptar la existencia de unos medios específicos utilizables en la búsqueda del funcionamiento eficaz y eficiente de las organizaciones. Incluye principios, normas y procedimientos para la conducción racional de las organizaciones.

La administración no solo busca explicar el comportamiento de las organizaciones, sino que comprende un conjunto de reglas, normas y procedimientos para operar y transformar esa realidad que son las organizaciones.

La administración ha sido una necesidad natural, obvia y latente de todo tipo de organización humana. Desde siempre, cada tipo de organización ha requerido de control de actividades (contables, financieras o de marketing) y de toma de decisiones acertadas para alcanzar sus objetivos - cualesquiera que sean estos- de manera eficiente.

### **2.1.1.3 Gestión**

Según (Vilcarromero Ruiz) define que la acción de gestionar y administrar una actividad profesional destinado a establecer los objetivos y medios para su realización, a precisar la organización de sistemas, con el fin de elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal. Asimismo en la gestión es muy importante la acción, porque es la expresión de interés capaz de influir en una situación dada.

#### **2.1.1.3.1 Instrumentos de gestión**

La gestión se sirve de diversos instrumentos para poder funcionar, los primeros hacen referencia al control y mejoramiento de los procesos, en segundo lugar se encuentran los archivos, estos se encargaran de conservar datos y por último los instrumentos para afianzar datos y poder tomar decisiones acertadas. De todos modos es importante saber que estas herramientas varían a lo largo de los años, es decir que no son estáticas, sobre todo aquellas que refieren al mundo de la informática. Es por ello que los gestores deben cambiar los instrumentos que utilizan a menudo.

Una de las técnicas que se usa dentro de la gestión es la fragmentación de las instituciones. Esto quiere decir que se intentar diferenciar sectores o departamentos. Dentro de cada sector se aplicarán los instrumentos mencionados anteriormente para poder gestionarlos de manera separada y coordinarlo con los restantes.

## **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.

### **2.2.1 CALIDAD**

La calidad se caracteriza por enfocarse en la satisfacción plena del cliente tanto interno como externo, de tal forma que se cumpla con las expectativas del mismo y a la vez de alternativas de mejora continua en los procesos, métodos y resultados, buscando obtener de este talento productos y/o servicios con cero defectos.

Según (**Senlle 2001**) 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.

Según (**ISO 9000:2000**) menciona que el grado en que un conjunto de características inherentes cumplen los requisitos

Según (**Geocities, 2001**) menciona que la palabra calidad designa el conjunto de atributos o propiedades de un objeto de que nos permite emitir un juicio de valor acerca de él; en este sentido se hable de la nula, poca, buena o excelente calidad de un objeto

### **2.2.2 Definición de Calidad según los Padres de la Calidad.**

**ISHIKAWAKAORU.-** Calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto y/o servicio de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor.

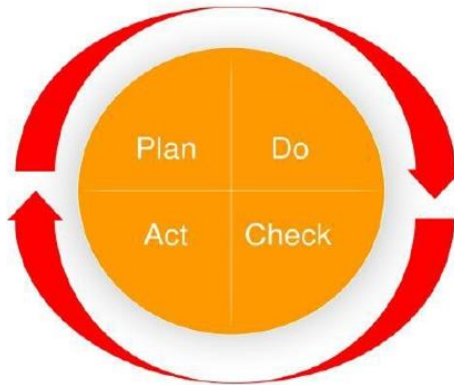
**CROSBY PHILIP.-** La calidad es intangible; calidad es bondad". Por ello, se habla de "alta calidad", servicio excelente o pésimo. Para cambiar nuestra actitud hacia la calidad debemos definirla como algo tangible y no como un valor filosófico y abstracto.

**DR. JURAN JOSEPH.-** Calidad, se refiere a la ausencia de deficiencias que adopta la forma de: retraso en las entregas, fallos durante los servicios, facturas incorrectas, etc. Calidad es " adecuación al uso".

**DEMING EDWARDS.-** Ofrecer a bajo costo productos y servicios que satisfagan a los clientes. Implican un compromiso con la innovación y mejora continuas

Deming admitía que el control de la calidad mediante estadísticas era la base de la calidad de gestión y pensaba que la calidad podía mejorar si utilizáramos estas mismas técnicas para analizar los procesos y las relaciones entre los procesos.

**Gráfico N° 3**



**Gráfico N° 1: Ciclo Deming o PDCA**  
**Elaborado por:** Viviana Cuñez

## **LOS 14 PUNTOS DE DEMING**

Con sus catorce puntos para la gestión, Deming pretende mostrar la importancia del papel de las personas, y en especial de la dirección en la competitividad de las organizaciones.

**Constancia en el propósito de mejorar productos y servicios:** Más que hacer dinero, es mantenerse en el negocio y brindar empleo por medio de la innovación, la investigación, la mejora constante y el mantenimiento. Este primer principio es válido y seguirá siendo válido de por vida, pues la mejora en productos y servicios nunca acabará.

**Adoptar la nueva filosofía:** Hoy día se tolera demasiado la mano de obra deficiente y el servicio antipático. Necesitamos una nueva religión en la cual los errores y el negativismo sean inaceptables. Para lograr la constancia en el propósito de mejorar continuamente, debe aceptarse como una filosofía propia, y adoptarla a todas las labores de la empresa. De suerte uno de los principios de la ISO 9000 los establece: "La mejora

continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

**No depender más de la inspección masiva:** Las empresas típicamente inspeccionan un producto cuando éste sale de la línea de producción o en etapas importantes del camino, y los productos defectuosos se desechan o se re elaboran. Una y otra práctica es innecesariamente costosa. En realidad la empresa les está pagando a los trabajadores para que hagan defectos y luego los corrijan. La calidad NO proviene de la inspección sino de la mejora del proceso.

**Este principio fue mal comprendido.** La inspección NUNCA se elimina, se hace innecesaria, lo cual se logra por el crecimiento de su personal, por el control de sus procesos. Si una empresa tiene problemas de calidad, no solo debería inspeccionar al 100%, sino no hasta el 400% para asegurarse de que no lleguen productos defectuosos al mercado.

**Acabar con la práctica de adjudicar contratos de compra basándose exclusivamente en el precio:** Los departamentos de compra suelen funcionar siguiendo la orden de buscar al proveedor de menor precio. Esto frecuentemente conduce a provisiones de mala calidad. En lugar de ello, los compradores deben buscar la mejor calidad en una relación de largo plazo con un solo proveedor para determinado artículo. Si es difícil obtener la misma calidad en dos lotes diferentes de un mismo proveedor, con mucho más razón en dos proveedores distintos.

**Mejorar continuamente y por siempre los sistemas de producción y servicio:** La mejora no es un esfuerzo de una sola vez. La administración está obligada a buscar constantemente maneras de reducir el desperdicio y mejorar la calidad. Además de la mejora continua de los productos deben mejorarse los sistemas, pues difícilmente alcanzaremos nuevas metas con los mismos métodos. Este aspecto es reforzado concretamente en la cláusula 8.5.1 de ISO 9001, establece: "La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso 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.

**Instituir la capacitación en el trabajo:** Con mucha frecuencia, a los trabajadores les enseñan su trabajo otros trabajadores que nunca recibieron una buena capacitación.



Están obligados a seguir instrucciones ininteligibles. No pueden cumplir bien su trabajo porque nadie les dice cómo hacerlo. Capacitar permanente a trabajadores y supervisores en sus propios procesos, de manera que ese aprendizaje ayude a mejorarlos tanto incremental como radicalmente.

La organización debe:

- ✓ Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan la calidad del producto;
- ✓ Proporcionar formación o tomar otras acciones para satisfacer dichas necesidades;
- ✓ Evaluar la eficacia de las acciones tomadas;
- ✓ Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.

Hoy día la capacitación va de degeneración en degeneración. Cada persona que se entrena se degenera el conocimiento.

**Instituir el liderazgo:** La tarea del supervisor no es decirle a la gente qué hacer, ni es castigarla, sino dirigirla. Dirigir consiste en ayudarle al personal a hacer un mejor trabajo y en aprender por métodos objetivos quién necesita ayuda individual.

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.

**Desterrar el temor:** Muchos empleados temen hacer preguntas o asumir una posición, aún cuando no comprendan cuál es su trabajo, ni qué está saliendo bien o mal. Seguirán haciendo las cosas mal o sencillamente no las harán. Las pérdidas económicas a causa del temor son terribles. Para garantizar mejor calidad y más productividad es necesario que la gente se sienta segura. Se ha dicho que no hay temor al cambio sino a la incertidumbre de lo que pasará con el cambio.

Además de explicar en qué consiste el cambio, son pocos los gerentes que dan muestra de haber desterrado el temor de su estilo gerencial, presionando sobre metas inalcanzables, culpando a subordinados de la falta de capacidad de los procesos que son de responsabilidad gerencial. Como lamentamos en las capacitaciones al interno de la

empresa, como en presencia del superior, nadie se atreve a hablar, preguntar o menos cuestionar, eso sí causa pena.

**Derribar las barreras que hay entre áreas de staff:** Muchas veces los departamentos o las unidades de la empresa compiten entre sí o tienen metas que chocan. No laboran como equipo para resolver o prever los problemas, y peor todavía, las metas de un departamento pueden causar problemas a otro. Existe un gran desgaste entre departamentos que hace difícil llegar a soluciones correctas. Hoy día el enfoque basado en procesos y el enfoque de sistemas tímidamente proponen identificar los procesos y gestionar sus interacciones, pero se debe tener cuidado de mencionar que el problema es de organigrama, es de poder, guste o no.

**Eliminar los lemas, las exhortaciones y las metas de producción para la fuerza laboral:** Estas cosas nunca le ayudaron a nadie a desempeñar bien su trabajo. Es mejor dejar que los trabajadores formulen sus propios lemas. Si el dinero que se gasta en esas campañas se invirtiera en hacer estudios profundos de los procesos, en conocer las necesidades reales de los clientes, otra sería la situación. Algunas empresas certificadas bajo ISO 9000, abusan de la palabra ISO, como si esto fuera lo realmente importante, olvidándose del mejoramiento continuo de la calidad y el servicio.

**Eliminar las cuotas numéricas:** Las cuotas solamente tienen en cuenta los números, no la calidad ni los métodos. Generalmente son una garantía de ineficiencia y alto costo. La persona, por conservar el empleo, cumple la cuota a cualquier costo, sin tener en cuenta el perjuicio para su empresa. Si se aceptara como una máxima de todo proceso la variabilidad implícita en todos ellos y si todo el esfuerzo se concentrará en reducirla, las metas se alcanzarían solas. Se alcanzan las metas y nadie analiza porqué; no se alcanzan y tampoco se analiza, se amonesta, en el siguiente mes se alcanzan para luego caer de nuevo. Una nueva meta sin un nuevo método no cambia el proceso. Los premios y castigos no mejoran procesos.

**Derribar las barreras que impiden el sentimiento de orgullo que produce un trabajo bien hecho:** La gente desea hacer un buen trabajo y le mortifica no poder hacerlo. Con mucha frecuencia, los supervisores mal orientados, los equipos defectuosos y los materiales imperfectos obstaculizan un buen desempeño. Es preciso remover esas barreras. Las personas no cometen errores a propósito, actúan dentro de lo que el sistema les permite, la falla está en el sistema, no en las personas. Fallas en la

selección, en la inducción, en el entrenamiento, en el reconocer los logros, en estudiar las causas de falla, en la ausencia de procesos de mejora continua.

**Establecer un vigoroso programa de educación y entrenamiento:** Tanto la administración como la fuerza laboral tendrán que instruirse en los nuevos métodos, entre ellos el trabajo en equipo y las técnicas estadísticas. Este principio es complemento del número 6 sobre la capacitación. Este es más referido a lo que se conoce como "Formación y Desarrollo de Competencias", lo cual depende de la visión de la empresa, de los objetivos para alcanzarla, de las nuevas formas de poder competir, de los nuevos procesos a desarrollar, de los nuevos comportamientos del personal a todos los niveles, en síntesis del cambio cultural que la empresa requiere.

**Tomar medidas para lograr la transformación:** Para llevar a cabo la misión de la calidad, se necesitará un grupo especial de la alta administración con un plan de acción. Los trabajadores no pueden hacerlo solos, y los administradores tampoco. La empresa debe contar con una masa crítica de personas que entiendan los Catorce puntos.

### **2.2.3 HISTORIA DE LA CALIDAD**

Según (Soluziona, 2001) en los años 70, la calidad dejó de estar centrada en la fabricación, sino que ahora embarcaba toda la organización, por ejemplo, áreas como el diseño y el servicio postventa. En cambio, recién a partir de los años 80, se comenzó a considerar como importantes estas teorías y herramientas en occidente, denominado, “la Revolución de la Calidad en Estados Unidos”.

En la actualidad, la calidad ya no es una ventaja competitiva, sino un requisito imprescindible para competir en el mercado. Las empresas ahora buscan gestionar la calidad, los impactos al medio ambiente y la prevención de riesgos laborales; estos se denominan sistemas integrados de gestión. Inclusive, un área que está tomando importancia es la gestión del conocimiento que se encarga de generar y difundir el conocimiento entre los miembros fuera y dentro de la organización de un modo creativo y operativo.

### **2.2.4 Importancia de la Calidad**

Según (Peralta, 2002) menciona que la importancia de la calidad se percibe en las personas a través de sus actitudes en el trabajo y sus valores. Cuando las personas se

incorporan a una organización, la calidad se percibe en la forma en que la alta dirección a través de su liderazgo los organiza para realizar un producto o servicio.

### **2.2.5 Objetivos de la Calidad**

- ✓ Indagar persistentemente para satisfacer al cliente tanto interno como externo, cumpliendo en su mayoría expectativas y exigencias.
- ✓ Alinear a la organización como cultura, impulsando hacia la mejora continua e innovando nuevas técnicas para facilitar el trabajo.
- ✓ Motivar en los colaboradores de la empresa, la fabricación de productos y prestación de servicios de calidad en base a incentivos.

### **2.2.6. Algunas Características de la Calidad**

- ✓ **Grado.-** Indicador de nivel o categoría.
- ✓ **Imperfección.-** Desviación de una característica de la calidad respecto a un nivel deseado, sin tener relación con la inconformidad.
- ✓ **Inconformidad.-** Desviación de la una 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.
- ✓ **Defecto.-** Desviación de la una característica de la calidad respecto a un nivel deseado, de tal forma que no satisfaga los requisitos normales.

### **2.2.7. Factores relacionados con la Calidad**

Para tener productos y/o servicios de calidad hay que tomar en cuenta los siguientes principales factores:

- ✓ **Dimensión Técnica.-** Se refiere a la tecnología y todo lo referente a los factores científicos que de manera directa o indirecta intervienen en la fabricación del producto y/o servicio.
- ✓ **Dimensión Humana.-** Pretende preservar las relaciones que tiene la empresa con el cliente y viceversa.
- ✓ **Dimensión Económica.-** Ambiciona disminuir costos tanto para el cliente como para la empresa.

### **2.2.8 Aseguramiento de la Calidad**

Según (Cantu,2009) manifiesta que el aseguramiento de la calidad, es considerado como el esfuerzo general que se utiliza para planificar, organizar, dirigir y controlar la calidad en un proceso de producción, con la finalidad de brindar al cliente un producto y/o servicio de calidad adecuada, y así lograr su plena satisfacción.

Estos ordenamientos están enfocados a cinco actividades, que acorde con Juran, son las más importantes relacionados con los proveedores para asegurar la calidad de los insumos, estas son:

- ✓ Definir el programa de calidad que se necesita poner en operación los proveedores para cumplir con los requisitos que la empresa requiere en sus insumos.
- ✓ Seleccionar proveedores con potencia para asegurar la calidad de insumos.
- ✓ Evaluar el desempeño de los proveedores de acuerdo con los criterios establecidos previamente.
- ✓ Cooperar con los proveedores, además de realizar los procesos de planeación y mejoramiento de la calidad en conjunto.

### **2.2.9. Gestión Interna y Aseguramiento de la Calidad**

- El aseguramiento de la Calidad se constituye en acciones que hacen que un producto o servicio cumpla con unos determinados requisitos de calidad.
- Sistema de aseguramiento interno o de gestión interna de la calidad

Las normas que recogen las directrices para implantar sistemas de aseguramiento interno de la calidad son:

- ✓ UNE-EN-ISO 9000 Sistemas de la calidad. Normas para la Gestión de la Calidad y el aseguramiento de la Calidad.
- ✓ UNE-EN-ISO 9004 Gestión de la Calidad y elemento de un Sistema de la Calidad
- ✓ Sistema de aseguramiento externo

Para asegurar la calidad en la parte externa, se debe tener en cuenta:

- ✓ Perfección interna.

- ✓ Motivos comerciales Mercadotecnia.
- ✓ Control y desarrollo de proveedores.
- ✓ Requerimientos legales de nuestros consumidores.
- ✓ Calidad en los servicios financieros.

Uno de los desafíos más inmediatos para las entidades financieras es considerar a la calidad del servicio financiero como el precio que hay que pagar para poder entrar a competir en el mercado. Es decir, no sólo es un factor diferenciador frente a la competencia, sino un elemento imprescindible para sobrevivir. Así, las entidades financieras que sean capaces de definir, medir y alcanzar la calidad exigida por sus clientes podrán obtener y mantener una fuerte ventaja competitiva frente al resto de las entidades del sector, esto se traducirá en una mejora de sus resultados.

La conceptualización de la calidad del servicio financiero, la evaluamos siguiendo el Modelo de las deficiencias. Esta valoración se realiza partiendo de la definición de dicha calidad desde la perspectiva del cliente individual, a continuación, se analiza su situación actual y finalmente, se establecen prioridades para mejorar la calidad de dicho servicio.

Cuando se quiere lograr servicios de calidad, se pretende asegurar desde el diseño. El servicio de calidad es aquel que cumple con gran parte de las expectativas del cliente, para lo cual es ineludible conocer:

- ✓ Las necesidades del cliente a la cual deseamos satisfacer.
- ✓ Lograr un servicio que cumpla con las necesidades del cliente.
- ✓ Plasmar un servicio con referencia a un diseño planificado.

#### **2.2.10. Políticas de Calidad**

Según (**Montaño, 2004**) menciona que la calidad es la adecuación a unas especificaciones que ha de reunir el producto y/o para adaptarse a las necesidades del cliente.

La función de calidad de una empresa está integrada por un conjunto de responsabilidades que asegura que los productos y /o servicios se obtienen a niveles óptimos.

### **2.2.11. Factores que deben contener las Políticas de Calidad**

Según (Montaño, 2004) manifiesta que las políticas empresariales que integren clientes internos y proveedores en el mejoramiento de la calidad.

- ✓ Políticas del talento humano aplicando 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.

### **2.2.12 Administración de la Calidad**

La administración de calidad es una parte de la organización que se encarga de la detección pronta de los defectos que pueden producirse en cualquier área de producción de un producto y/o prestación de un servicio.

Según (Fergentraurn, 1983) menciona que la responsabilidad de la administración de la calidad son:

- ✓ Establecer metas y programas de reducción de los costos de la calidad.
- ✓ Implantar sistemas para medir el verdadero nivel de la calidad del producto resultante.
- ✓ Establecer metas y programas para el mejoramiento de la calidad del producto, por línea de producto.
- ✓ Establecer objetivos y programas para el componente organizacional del control de calidad y publicar manuales para uso del personal correspondiente.
- ✓ Integrar a todos los colaboradores en el componente organizacional del control de calidad y realizar mediciones de la efectividad para determinar la contribución de la función del control de calidad a la rentabilidad y progreso de la institución.

### **2.2.13. Los 14 pasos de la Administración por Calidad**

Dentro de los 14 pasos de Crosby tenemos:

- 1) Asegurar que la dirección este comprometida con la calidad.
- 2) Formar el equipo para la Mejora de la Calidad con representante de cada departamento.
- 3) Capacitar al personal en el tema de la calidad.

- 4) Establecer mediciones de calidad.
- 5) Evaluar los costos de calidad.
- 6) Crear conciencia sobre la calidad.
- 7) Tomar acciones correctivas.
- 8) Planificar el día “cero defectos.
- 9) Festejar el día de los cero defectos.
- 10) Aliciente a los colaboradores para que se fijen metas de mejoramiento para él y sus grupos.
- 11) Eliminar las causas de los errores.
- 12) Dar reconocimiento.
- 13) Formar consejos de calidad.
- 14) Repetir todo el proceso

#### **2.2.14. Factores relacionados con la Calidad**

Para conseguir una buena calidad en el producto o servicio hay que tener en cuenta tres aspectos importantes dimensiones básicas de la calidad:

1. Dimensión técnica: engloba los aspectos científicos y tecnológicos que afectan al producto o servicio.
2. Dimensión humana: cuida las buenas relaciones entre clientes y empresas.
3. Dimensión económica: intenta minimizar costes tanto para el cliente como para la empresa.

Otros factores relacionados con la calidad son:

- ✓ Cantidad justa y deseada de producto que hay que fabricar y que se ofrece.
- ✓ Rapidez de distribución de productos o de atención al cliente.
- ✓ Precio exacto según la oferta y la demanda del producto.

#### **2.2.15 Parámetros de la Calidad**

- ❖ **Calidad de diseño:** Es el grado en el que un producto o servicio se ve reflejado en su diseño.
- ❖ **Calidad de conformidad:** Es el grado de fidelidad con el que es reproducido un producto o servicio respecto a su diseño.
- ❖ **Calidad de uso:** El producto ha de ser fácil de usar, seguro, fiable.



- ❖ **El cliente es el nuevo objetivo:** Las nuevas teorías sitúan al cliente como parte activa de la calificación de la calidad de un producto, intentando crear un estándar en base al punto subjetivo de un cliente.

La calidad de un producto no se va a determinar solamente por parámetros puramente objetivos sino incluyendo las opiniones de un cliente que usa determinado producto o servicio.

### **2.3. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

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.

Un Sistema de Gestión de la Calidad es una estructura operacional de trabajo bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, para guiar las acciones de la fuerza de trabajo, la maquinaria o equipos, y la información de la organización de manera práctica y coordinada y que asegure la satisfacción del cliente y bajos costos para la calidad

- a) Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad
- b) Un sistema de gestión de la calidad es la forma como la organización realiza la gestión empresarial asociada con la calidad
- c) Conjunto de la estructura de organización, de responsabilidades, de procedimientos, de procesos y de recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad.
- d) Todas las actividades y funciones encaminadas a conseguir la calidad

#### **2.3.1 Estructura para la Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad**

Una organización debe de tomar en cuenta la siguiente estructura:

1. Estrategias: Definir políticas, objetivos y lineamientos para el logro de la calidad y satisfacción del cliente. Estas políticas y objetivos deben de estar alineados a los resultados que la organización desee obtener.
2. Procesos: Se deben de determinar, analizar e implementar los procesos, actividades y procedimientos requeridos para la realización del producto o servicio, y a su vez, que se encuentren alineados al logro de los objetivos planteados. También se deben definir las actividades de seguimiento y control para la operación eficaz de los procesos.
3. Recursos: Definir asignaciones claras del personal, Equipo y/o maquinarias necesarias para la producción o prestación del servicio, el ambiente de trabajo y el recurso financiero necesario para apoyar las actividades de la calidad.
4. Estructura Organizacional: Definir y establecer una estructura de responsabilidades, autoridades y de flujo de la comunicación dentro de la organización.
5. Documentos: Establecer los procedimientos documentos, formularios, registros y cualquier otra documentación para la operación eficaz y eficiente de los procesos y por ende de la organización

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

Según el libro (**Gestión de la Calidad ISO 9001:2008**) manifiesta que los principios de gestión de la calidad deberían ser la herramienta de trabajo de directivos para llevar a su organización hacia la mejora en el desempeño.

La evaluación objetiva sobre si los principios se están usando en una entidad y la medición de los resultados de su aplicación son dos variables imprescindibles en el correcto funcionamiento de un **Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001**.

1. **Enfoque al cliente.**-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.
  - ✓ Incrementar efectividad en el uso de los recursos de la organización para incrementar la satisfacción del cliente.
  - ✓ Aumentar la lealtad de los clientes, repitiendo negocios.

**2. Liderazgo.**-Los líderes establecen unidad de propósito y dirección para la organización. Ellos deben crear y mantener un ambiente interno en donde la gente se puede desarrollar completamente en función de los objetivos de la organización.

- ✓ La gente entenderá y se motivará con las metas y objetivos de la organización.
- ✓ Las actividades se evaluarán, alinearán e implementarán en un camino unificado.
- ✓ Los malos entendidos de comunicación entre niveles en una organización se minimizarán.

**3. Participación del personal.**- El personal de todos los niveles es la esencia de una organización y su ambiente los motiva a usar sus habilidades para el beneficio de la misma organización.

- ✓ Motivar, involucrar al personal a través de la organización.
- ✓ Innovación y creatividad en el establecimiento de objetivos de la organización.
- ✓ El personal se dará cuenta de su propio desempeño.
- ✓ El personal se involucrará y participará en la mejora continua.

**4. Enfoque basado en procesos.**- Los resultados deseados se logran con mayor eficiencia cuando las actividades y recursos relacionados se administran como procesos.

- ✓ Costos más bajos, tiempos ciclo más cortos, consiguiendo uso efectivo de recursos.
- ✓ Mejora y consistencia de resultados. Enfoque y priorización de oportunidades de mejora.

**5. Enfoque de sistema para la gestión.**-Identificar, entender y manejar procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la efectividad y eficiencia de la organización, a través de sus objetivos.

- ✓ La integración y alineación de los procesos será la mejor forma de llevar a cabo los resultados deseados.
- ✓ Habilidad en enfocar esfuerzos a procesos clave.

- ✓ Proveer confianza a las partes interesadas, a través de consistencia, efectividad y eficiencia de la organización.

**6. Mejora continua.-** La mejora continua del desempeño de las organizaciones debe ser un objetivo permanente en la organización.

- ✓ Ventaja en el desempeño a través de la mejora de las capacidades organizacionales.
- ✓ Alineación de actividades de mejora a todos niveles con la intención estratégica de la organización. Flexibilidad para reaccionar rápido a las oportunidades.

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

- ✓ Decisiones informadas.
- ✓ Habilidad creciente para demostrar la efectividad de decisiones pasadas a través de referencias a hechos y datos registrados.
- ✓ Incrementar habilidad para revisar, mejorar y cambiar opiniones y decisiones.

**8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.-** La organización y sus proveedores dependen entre sí y una relación de mutuo beneficio incrementa la habilidad de ambos de crear valor.

- ✓ Incrementar habilidad para crear valor para ambas partes.
- ✓ Flexibilidad y velocidad en respuestas a los cambios de mercado o de necesidades y expectativas de clientes.
- ✓ Optimización de costos y recursos.

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

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.4** Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad

|                      |  |
|----------------------|--|
| <b>ISO 9001:2008</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Requisitos para un SGC</li><li>• Norma Certificable</li></ul>  |
| <b>ISO 9000:2005</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Fundamentos y Vocabulario</li></ul>  |
| <b>ISO 9004:2009</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Guía para la Gestión del éxito sostenible</li><li>• Sirve como complemento para la ISO 9001</li><li>• No provee requisitos, por tanto es certificable.</li></ul> |

**Elaborado por:** Viviana Cuñez

**Fuente:** Familia de Normas ISO 9000

### 2.3.4 Beneficios del Sistema de Gestión de calidad

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”.

### **2.3.5. Fundamentos de los SGC**

Según (**Norma Técnica Ecuatoriana ISO 9000:2000**) menciona que el SGC impulsa a las organizaciones a analizar los requisitos del cliente, definir los procesos para realizar productos aceptables y mantener estos procesos bajo control. Además el SGC proporciona el marco de referencia para la mejora continua con el objeto de aumentar la satisfacción de los clientes con productos que satisfagan los requisitos de forma coherente.

### **2.3.6 Requisitos para el SGC y requisitos para los productos**

Los requisitos para el SGC se especifican en la ISO 9001, estos requisitos son genéricos y aplicables a cualquier tipo de organización. La ISO 9001 no establece requisitos para los productos, estos pueden ser especificados por los clientes o por la misma organización.

### **2.3.7 Enfoque del SGC**

El enfoque para el desarrollo e implementación de un SGC comprende las siguientes etapas:

- a. Determinar las necesidades de los clientes
- b. Establecer la política y objetivos de calidad de la empresa
- c. Determinar los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad,
- d. Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el logro de los objetivos de la calidad,
- e. Establecer métodos para medir la efectividad de cada proceso,
- f. Aplicar estas medidas para determinar la efectividad de cada proceso,
- g. Determinar los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas,
- h. Establecer y aplicar un proceso para la mejora continua del SGC.

### **2.3.8 Enfoque basado en Procesos**

Para que las organizaciones operen con efectividad, tienen que identificar y gestionar sus procesos interrelacionados e interactuantes. La identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en la organización, y en particular las interacciones entre tales procesos, se denomina “enfoque basado en procesos”. El modelo del SGC muestra que las partes interesadas juegan un rol importante para proporcionar elementos de entrada a la organización.

### **2.3.9 Papel de la Alta Dirección dentro del SGC**

La alta dirección a través de su liderazgo y acciones, puede crear un ambiente en el que el personal se involucre y el SGC opere eficazmente, para que esto pueda llevarse a cabo debe utilizar los principios de la GC, como base de su papel, que consiste en:

1. Establecer y mantener la política y los objetivos de la calidad;
2. Promover la política y los objetivos de la calidad en la organización para aumentar la toma de conciencia, la motivación y la participación;
3. Asegurarse del enfoque hacia los requisitos del cliente;

4. Asegurarse de que se implementen los procesos para cumplir los requisitos de los clientes y para alcanzar los objetivos de calidad;
5. Asegurarse de que se ha establecido, implementado y mantenido un SGC efectivo para alcanzar los objetivos de la calidad;
6. Asegurarse de la disponibilidad de recursos necesarios;
7. Revisar periódicamente el SGC;
8. Decidir sobre las acciones en relación con la política y con los objetivos de la calidad;
9. Decidir sobre las acciones para la mejora del SGC.

### **2.3.10 Documentación**

La documentación permite la comunicación del propósito y la coherencia de la acción. Su utilización contribuye a:

- ✓ Lograr la conformidad con los requisitos del cliente y de la mejora de la calidad.
- ✓ Proveer la formación apropiada;
- ✓ Repetibilidad y la trazabilidad;
- ✓ Proporcionar evidencias objetivas;
- ✓ Evaluar la eficacia y la adecuación continua del SGC.

### **2.3.11 Tipos de documentos utilizados en los Sistemas de Gestión de la Calidad**

Los siguientes tipos de documentos son utilizados en los SGC:

- ✓ Manual de calidad
- ✓ Planes de calidad
- ✓ Procedimientos
- ✓ Documentos que establecen requisitos, se denominan especificaciones
- ✓ Guías
- ✓ Instrucciones de trabajo y planos.
- ✓ Registros



## 2.4 NORMAS ISO

Según (**Juran, 2000**) es la entidad internacional encargada de favorecer la normalización en el mundo. Con sede en Ginebra, Suiza, está formada por una red de institutos nacionales de estandarización en 156 países, con un miembro en cada país.

Son una serie o familia de Normas creada por el Organismo ISO para el Aseguramiento de la Calidad estas describen los requisitos que debe cumplir el sistema de calidad de una organización según la situación aplicable cualquiera sea el modelo adoptado para una empresa, éste pasa a afectar a cada uno de los miembros de dicha empresa por todo esto pasa a ser una Norma de organización de empresa.

Dentro de los estándares internacionales voluntarios elaborados por dicha organización encontramos:

- ✓ Familia ISO 9000, referidos a la gestión y aseguramiento de la calidad.
- ✓ Familia ISO 14000, sobre la gestión ambiental.

Según (**López, 2006**) ISO 9001.- Sistemas de Gestión de la calidad; requisitos. Especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad, los cuales son aplicables a toda organización que necesita demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación, y cuyo objetivo sea aumentar la satisfacción del cliente.

### 2.4.1 Objetivo de la ISO

Según (**Juran, 2000**) manifiesta que el objetivo de la ISO es llegar a un consenso con respecto a las soluciones que cumplan con las exigencias comerciales y sociales (tanto para los clientes como para los usuarios). Estas normas se cumplen de forma voluntaria ya que la ISO, siendo una entidad no gubernamental, con cuenta con la autoridad para exigir su cumplimiento.

Sin embargo, tal como ha ocurrido con los sistemas de administración de calidad adaptados a las normas ISO 9000, estas normas pueden convertirse en un requisito para que una empresa se mantenga en una posición competitiva dentro del mercado

## **2.4.2 Norma ISO 9001**

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

### **2.4.2.1 Norma Internacional ISO 9001**

**Generalidades.-** La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica de la organización. El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por diferentes necesidades, objetivos particulares, los productos suministrados, los procesos empleados y el tamaño y estructura de la organización. No es el propósito de esta Norma Internacional proporcionar uniformidad en la estructura de los sistemas de gestión de la calidad o en la documentación.

Los requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados en esta Norma Internacional son Complementarios a los requisitos para los productos. La información identificada como "NOTA" se presenta a modo de orientación para la comprensión o clarificación del requisito correspondiente.

Esta Norma Internacional pueden utilizarla partes internas y externas, incluyendo organismos de certificación, para evaluar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos del cliente, los reglamentarios y los propios de la organización.

El diseño y la implementación del SGC de una organización están influidos por aspectos como:

- a. El entorno de la organización, los cambios en ese entorno y los riesgos asociados con ese entorno.
- b. Sus necesidades cambiantes.
- c. Sus objetivos particulares.
- d. Los productos que proporciona.
- e. Los procesos que emplea.
- f. Desarrollar

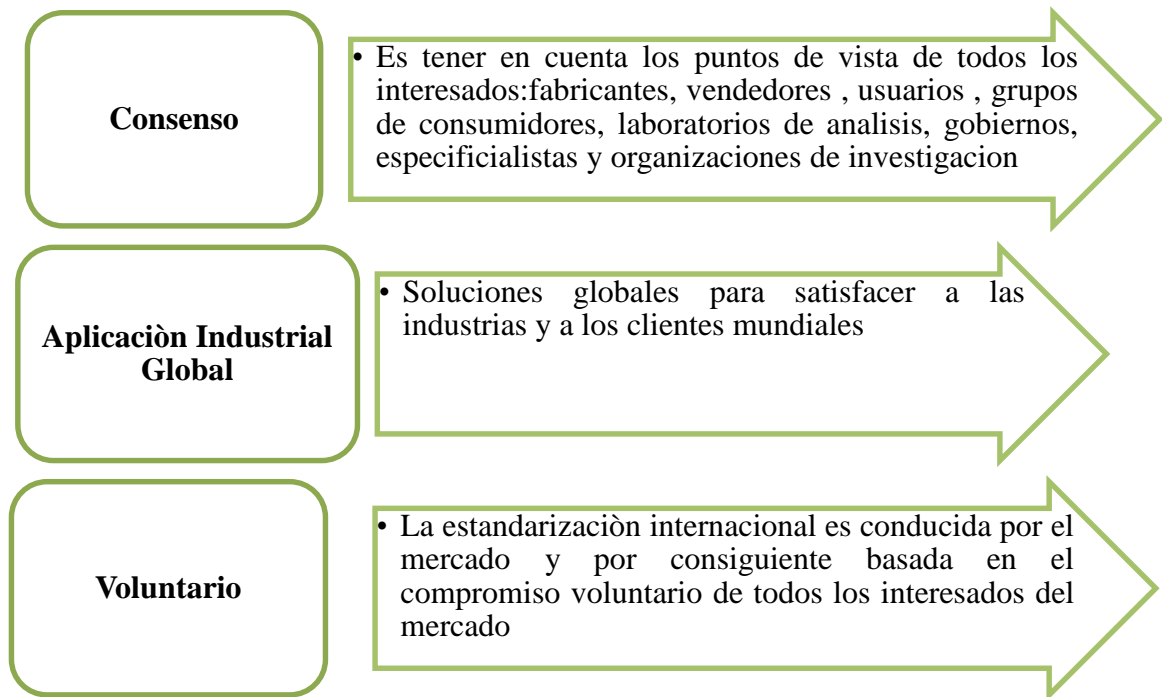
### **2.4.3 Un acercamiento a la ISO 9001:2008**

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.5** Acercamiento de la ISO 9001:2008



**Elaborado por:** Viviana Cuñez

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

#### **2.4.4 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 este 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

### **2.4.5 ¿Cuál es el objetivo de ISO 9001:2008?**

Según (**Equipo Vertice,2010**) en línea 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.

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

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
- ✓ Reducción de costos por debajo de los de la competencia, lo que permite ventajas competitivas.
- ✓ Creación del sistema de ahorro de costos asegurando que su personal sepa desempeñar su trabajo, eliminando los errores costosos, reduciendo el reproceso y la pérdida de tiempo.

Enseña al personal a trabajar de forma estructurada y disciplinada eliminando la improvisación. Esta condición aporta los siguientes beneficios

- ✓ Los empleados conocen con exactitud lo que implica su trabajo
- ✓ Tienen destrezas y la documentación para realizar su trabajo sobre la calidad de sus resultados.
- ✓ Tienen más 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 toma el asunto de la calidad en serio, con ello, los clientes aumentan su confiabilidad en sus productos y servicios.
- ✓ Facilita la planeación de la empresa y de la calidad.
- ✓ Proporciona un método universal para el desarrollo de implantación y mantenimiento del sistema de gestión de calidad de la empresa.
- ✓ 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 sí mismo el grado de cumplimiento con los requisitos del sistema de gestión 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.

### **2.2.9 Norma ISO 9000**

En tanto, el ISO 9000 consiste en una serie de normas inherentes a la calidad y a la administración continua de la calidad, que se aplica en las organizaciones, cualquiera sea su naturaleza, que están dedicadas a la producción de bienes y de servicios. En esta normativa, la ISO, establece detalladamente el modo en el cual una empresa deberá trabajar los estándares correspondientes para aportarle calidad a aquello que producen, indicar los plazos de distribución y los niveles que debe observar el servicio.

### **2.3. IDEA A DEFENDER**

El diseño e implementación un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008 para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Empresa Eléctrica Riobamba”, Provincia de Chimborazo, para proveer la mejora continua y la satisfacción del cliente interno y externo.

### **2.4. VARIABLES DE ESTUDIO**

#### **2.4.1. Variable Independiente.**

Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad

#### **2.4.2. Variable Dependiente**

Aumento de la satisfacción de los clientes y el cumplimiento

## **CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO**

Definir como se realizará la investigación, detalla la forma como se obtendrá la información y las actividades a realizar para conseguir los objetivos planteados.

En el marco metodológico de la presente investigación daremos a conocer de qué manera se va a realizar el estudio, los pasos para realizarlo, su método para que la indagación se lleve de forma ágil y eficiente y que permite ejecutar la investigación en forma adecuada y brindará una guía para conocer los pasos que debemos seguir en el Diseño de Sistema de Gestión de Calidad para un desarrollo eficiente del tema expuesto.

### **3.1. 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)

#### **3.1.1 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.

#### **3.1.2 Investigación Bibliográfica – Documental**

Según (Amador, 2011) menciona que 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.

### **3.2. 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 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.

### **3.2.1. 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.

## **3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA**

Las encuestas así como también las entrevistas se realizaran al personal administrativo financiero y operativo por su conocimiento e involucramiento con el desarrollo de las actividades de la empresa y estos son 4

## **3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **3.4.1. Métodos de investigación.**

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

#### **3.4.1.1 Método Deductivo.**

Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones 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.

#### **3.4.1.2. 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).

#### **3.4.1.3. 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.

#### **3.4.1.4. 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.

### **3.4.2. TÉCNICAS**

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

#### **3.4.2.1. 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 haga mediante un proceso sistematizado y muy controlado, (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.

#### **3.4.2.2. 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.

### **3.4.2.3. Indagación**

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

### **3.4.2.4. Entrevista**

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

## **3.5.RESULTADOS**

### **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

#### **FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

#### **ESCUELA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Institución:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Empresa Eléctrica Riobamba.

**Objetivo:** Establecer si es factible la aplicación del tema Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad Bajo las Normas ISO 9001:2008 para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Empresa Eléctrica Riobamba”, Provincia de Chimborazo.

**Dirigida:** Personal Administrativo, Operativo y Financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Empresa Eléctrica Riobamba.

#### **INDICACIONES:**

Coloque una X en el casillero que para usted corresponda.

#### **PREGUNTA 1**

**¿Los servicios ofertados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Empresa Eléctrica Riobamba cumplen con sus expectativas y requerimientos de los socios?**

**Tabla N° 1 SERVICIOS OFERTADOS POR LA COAC**

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| SI           | 3          | 75%         |
| NO           | 1          | 25%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>4</b>   | <b>100%</b> |

**Fuente:** COAC Empresa Eléctrica Riobamba

**Elaborado por:** Viviana Cuñez

**Grafico N°6 SERVICIOS OFERTADOS POR LA COAC**



**Fuente:** COAC Empresa Eléctrica Riobamba

**Elaborado por:** Viviana Cuñez

## **ANÁLISIS**

Los resultados de las encuestas muestran que el servicio ofrecido por la cooperativa si satisface las necesidades de 3 personas es decir del 75% del total de encuestados; mientras que el 25% representado por 1 persona considera que los servicios ofrecidos no satisface sus necesidades.

## **INTERPRETACIÓN**

La orientación de la cooperativa hacia sus clientes debe caracterizarse por la preocupación de adaptar la oferta que tiene los productos/servicios a la institución, a las necesidades y deseos de sus clientes, ya que un porcentaje de clientes de la cooperativa

dicen que los servicios brindados no les satisface totalmente sus necesidades, puede ser debido a factores como la demora en la emisión de los créditos de desarrollo, originados por la burocracia existente para ejecutar este servicio, por lo tanto se debe poner énfasis en mejorar el servicio, preocupándose de recibir una retroalimentación constante de los clientes, para saber si la COAC., está satisfaciendo dichas necesidades, recordando que “la satisfacción de un consumidor resulta al comparar su percepción de los beneficios que obtiene, con las expectativas que tenía de recibirlos”. (Grande, 2000, pág. 35)

## PREGUNTA 2

**¿Cree usted que al diseñar un sistema de gestión de calidad ayudara a mejorar la atención al cliente y aumentar la efectividad del servicio de la COAC?**

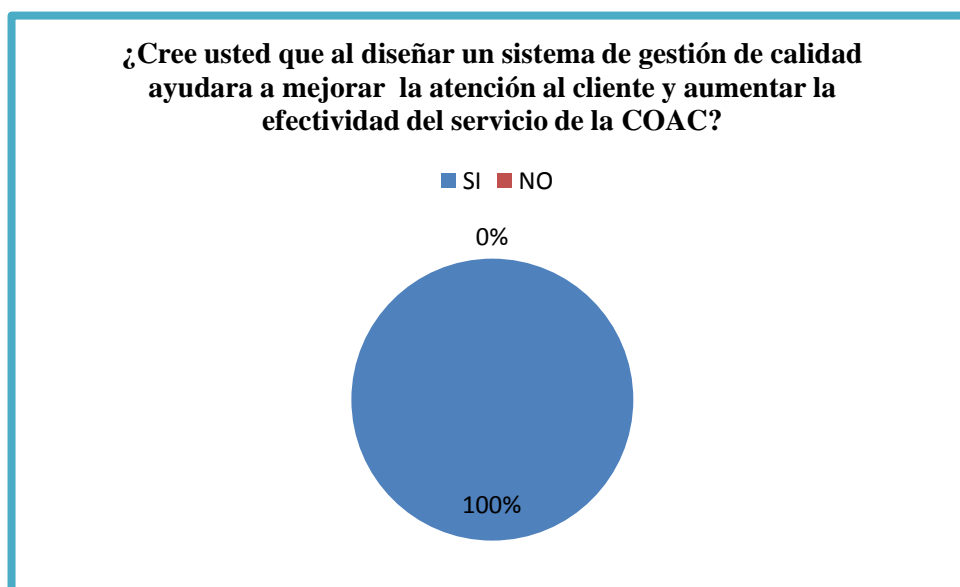
**Tabla N° 2 DISEÑAR UN SGC**

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| SI           | 4          | 100%        |
| NO           | 0          | 0%          |
| <b>TOTAL</b> | <b>4</b>   | <b>100%</b> |

**Fuente:** COAC Empresa Eléctrica Riobamba

**Elaborado por:** Viviana Cuñez

**Grafico N° 7 DISEÑAR UN SGC**



**Fuente:** COAC Empresa Eléctrica Riobamba

**Elaborado por:** Viviana Cuñez



## ANÁLISIS

Al preguntar a los encuestados si a escuchado sobre SGC., y los beneficios que adquirirá la cooperativa, al implantarlo 4 personas que refleja el 100% mencionan que si han escuchado los beneficios de implementar un Sistema de Gestión de Calidad y están de acuerdo en realizarlo.

## INTERPRETACIÓN

En estos tiempos cambiantes la cooperativa deben estar preparada para adaptarse continuamente a los cambios que puedan producirse en este sector, y en las crecientes expectativas de los clientes, enfatizando la flexibilidad y la mejora continua, es por eso que los datos obtenidos en la encuesta revelan, que la mayoría de clientes consideran que si es necesario que se implemente un Sistema de Gestión de la Calidad, porque están conscientes que esto ayudará a mejorar mucho más el servicio actual en la cooperativa. Mientras que el mínimo porcentaje que piensan que no es necesario, se basan fundamentalmente en el desconocimiento de todos los beneficios que contrae al tener un SGC.

### PREGUNTA 3

**¿Puede el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Empresa Eléctrica Riobamba responder con rapidez cuando aparecen problemas inesperados?**

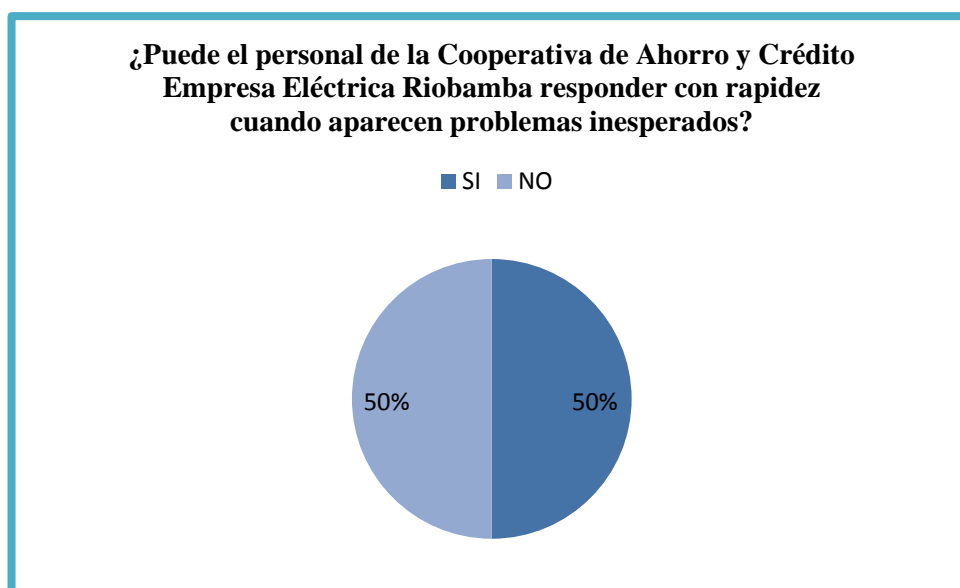
**Tabla N° 3 PERSONAL DE LA COAC**

| <b>ALTERNATIVAS</b> | <b>FRECUENCIA</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|---------------------|-------------------|-------------------|
| <b>SI</b>           | 2                 | 50%               |
| <b>NO</b>           | 2                 | 50                |
| <b>TOTAL</b>        | <b>4</b>          | <b>100%</b>       |

**Fuente:** COAC Empresa Eléctrica Riobamba

**Elaborado por:** Viviana Cuñez

### Grafico N° 8 PERSONAL DE LA COAC



**Fuente:** COAC Empresa Eléctrica Riobamba

**Elaborado por:** Viviana Cuñez

### ANÁLISIS

Al preguntar a los encuestados si el personal de la cooperativa responden con rapidez cuando aparecen problemas inesperados en el servicio ofrecido por la cooperativa, el 50% conformado por 2 personas indican que el personal está en capacidad de resolver cualquier problema, mientras que 2 personas que refleja el 50% mencionan que el personal no está en capacidad de resolver problemas inesperados.

### INTERPRETACIÓN

El cliente representa el papel más importante en la cooperativa en el tema de la calidad, pues es quien demanda de la institución los servicios que necesita y luego es quien valora los resultados en la encuesta realizada todos los clientes no respondieron de la misma manera es decir que no todo el personal de la cooperativa posee las habilidades y conocimientos necesarios para servir adecuadamente a los clientes al momento de responder con rapidez cuando se aparecen problemas inesperados.

### PREGUNTA 4

**¿Conoce usted sobre la Norma ISO 9001:2008?**

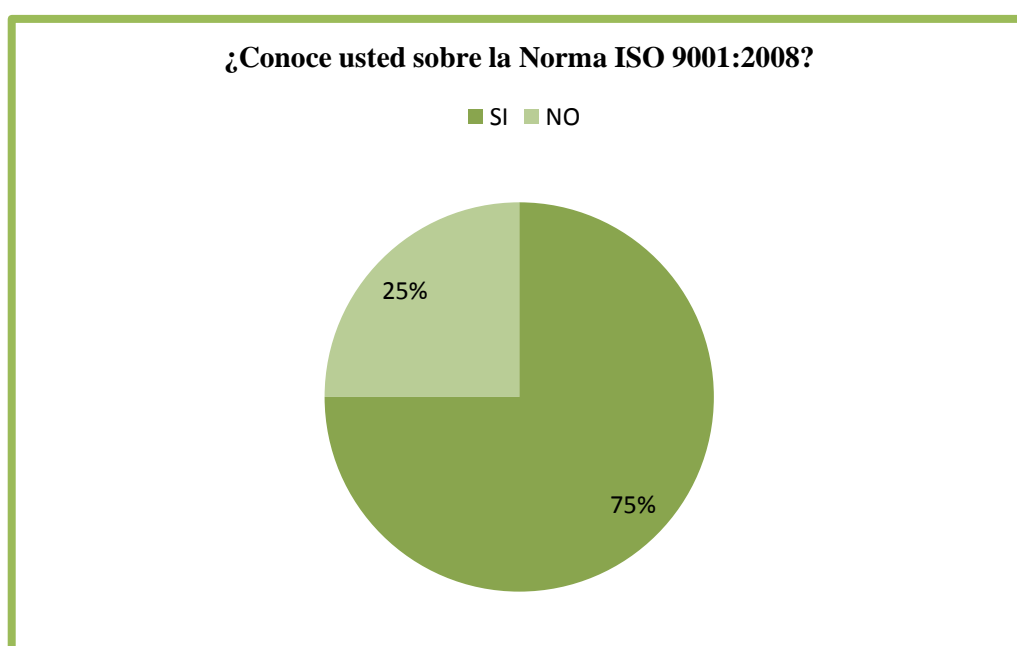
**Tabla N° 4 CONOCE LA NORMA ISO**

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| SI           | 1          | 25%         |
| NO           | 3          | 75%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>4</b>   | <b>100%</b> |

**Fuente:** COAC Empresa Eléctrica Riobamba

**Elaborado por:** Viviana Cuñez

**Grafico N° 9 CONOCE LA NORMA ISO**



**Fuente:** COAC Empresa Eléctrica Riobamba

**Elaborado por:** Viviana Cuñez

## ANÁLISIS

Con respecto a la pregunta 4, el 25% que representa a 1 trabajador encuestado, sabe a qué se refiere la norma ISO 9001:2008 ya que es muy necesario y imprescindible para diseñar un Sistema de Gestión de Calidad en la COAC ya que esto afecta al entorno de la organización los cambios en su entorno; mientras que el 75% representado por 3 personas manifiesta que en la COAC no conocen la norma ISO

## INTERPRETACIÓN

El personal de la cooperativa menciona que tienen un conocimiento básico de la Norma ISO 9001:2008 es un complemento para poder realizar el Sistema de Gestión de Calidad, es decir están conscientes que es el conjunto de normas interrelacionadas de una organización por los cuales se administra de forma ordenada la calidad de la misma, en la búsqueda de la mejora continua, y un porcentaje mínimo no conocen nada sobre la norma ISO

### PREGUNTA 5

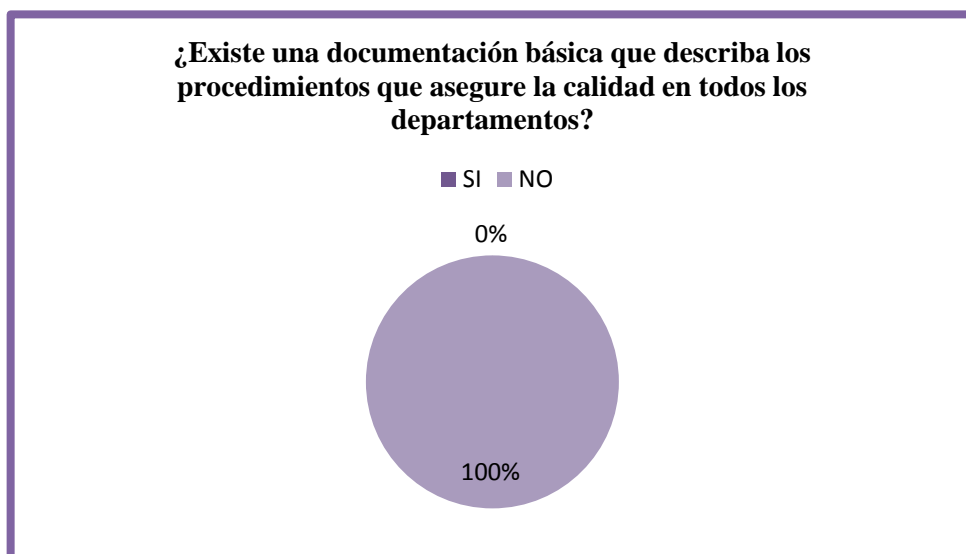
**¿Existe una documentación básica que describa los procedimientos que aseguren la calidad en todos los departamentos?**

**Tabla N° 5 EXISTE UNA DOCUMENTACIÓN**

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| SI           | 0          | 0%          |
| NO           | 4          | 100%        |
| <b>TOTAL</b> | <b>4</b>   | <b>100%</b> |

**Fuente:** COAC Empresa Eléctrica Riobamba  
**Elaborado por:** Viviana Cuñez

**Gráfico N° 10 EXISTE UNA DOCUMENTACIÓN**



**Fuente:** COAC Empresa Eléctrica Riobamba  
**Elaborado por:** Viviana Cuñez

## ANÁLISIS

Con respecto a la pregunta 5, del total de los encuestados, el 100% no considera prudente tener una documentación para los procedimientos de calidad ya que no es indispensable para ningún departamento

## INTERPRETACIÓN

La documentación podrá comprender el manual de calidad, los procedimientos, informes de auditorías y registros del sistema. Para demostrar que se está actuando conforme a esta norma internacional, la COAC deberá tener al día la documentación y datos que se relacionan con los requisitos. Antes de poner en el circuito informativo los documentos, deberán comprobarse y finalmente ser aprobados y firmados. Todo cambio deberá seguir el mismo proceso, documentándose adecuadamente. El manual de la calidad, los procedimientos, planes de calidad y documentos de organización y control referidos a todas las partes de la organización, documentarán el sistema. Al mismo tiempo las personas k no están de acuerdo con un documento básico para la COAC pensando que no es algo que servirá a la empresa.

## PREGUNTA 6

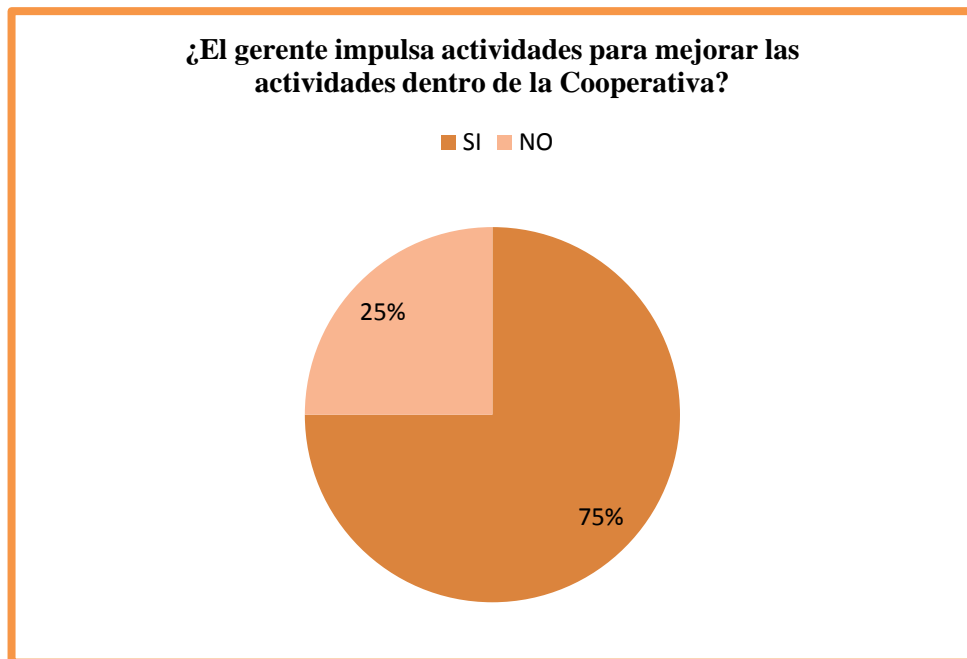
**¿El gerente impulsa actividades para mejorar las actividades dentro de la Cooperativa?**

**Tabla N° 6 GERENTE MEJORA LA ACTIVIDADES**

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| SI           | 3          | 75%         |
| NO           | 1          | 24%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>4</b>   | <b>100%</b> |

**Fuente:** COAC Empresa Eléctrica Riobamba  
**Elaborado por:** Viviana Cuñez

**Grafico N° 11 GERENTE MEJORA LA ACTIVIDADES**



**Fuente:** COAC Empresa Eléctrica Riobamba  
**Elaborado por:** Viviana Cuñez

### **ANÁLISIS**

Al aplicar las encuestas, se determinó que del total de 4 encuestados, 3 trabajadores manifiestan que el gerente si impulsa actividades para mejorar las actividades dentro de la COAC; mientras que 1 persona manifiesta que el gerente no hace ninguna actividad dentro y fuera de la COAC y no es prescindible.

### **INTERPRETACIÓN**

El gerente es una parte primordial en la empresa y la cabeza de la COAC que se encarga de realizar todas las actividades de las empresas ya que este cargo es muy importante y mucha responsabilidad y fidelidad con todos los socios al mismo tiempo con las personas mientras que otros trabajadores piensan que el gerente es algo secundario a la empresa.

### **PREGUNTA 7**

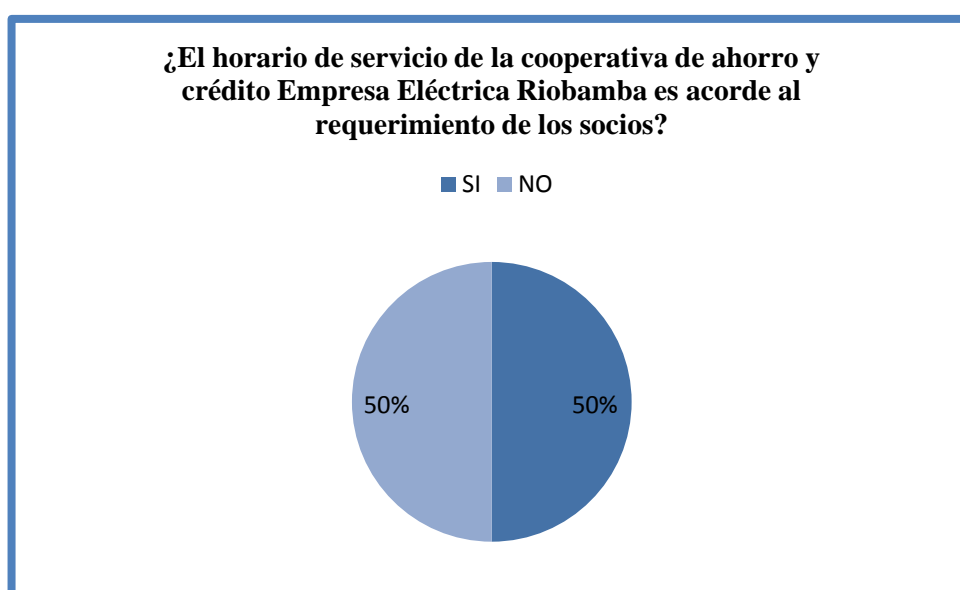
**¿El horario de servicio de la cooperativa de ahorro y crédito Empresa Eléctrica Riobamba es acorde al requerimiento de los socios?**

**Tabla N° 7 HORARIO DE SERVICIO**

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| SI           | 2          | 50%         |
| NO           | 2          | 50%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>4</b>   | <b>100%</b> |

**Fuente:** COAC Empresa Eléctrica Riobamba  
**Elaborado por:** Viviana Cuñez

**Grafico N° 12 HORARIO DE SERVICIO**



**Fuente:** COAC Empresa Eléctrica Riobamba  
**Elaborado por:** Viviana Cuñez

## **ANÁLISIS**

Al realizar las encuestas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Empresa Eléctrica Riobamba los resultados de la encuesta muestra que 2 personas es decir del 50% del total de encuestados manifiestan que si está el horario acorde a sus necesidades mientras que el 50% representado por 2 personas consideran que los servicios ofrecidos debería ajustarse el horario de atención.

## **INTERPRETACIÓN**

Los datos obtenidos reflejan que un sector de clientes no está muy conforme con el horario de atención de la cooperativa. Es así que la institución, debe desarrollar

políticas, normas y procedimientos enfocados a la satisfacción del cliente. Ya que el horario de servicio también es un reflejo de la responsabilidad que existe de una institución hacia sus clientes como dice (Zeithaml y Bitner, 2002, p. 93) “el cliente tiene percepciones específicas del servicio como: responsabilidad, confiabilidad, seguridad, empatía y tangibles”, por ello el horario es una percepción que el cliente toma mucho en cuenta al momento de acudir a una institución.

### PREGUNTA 8

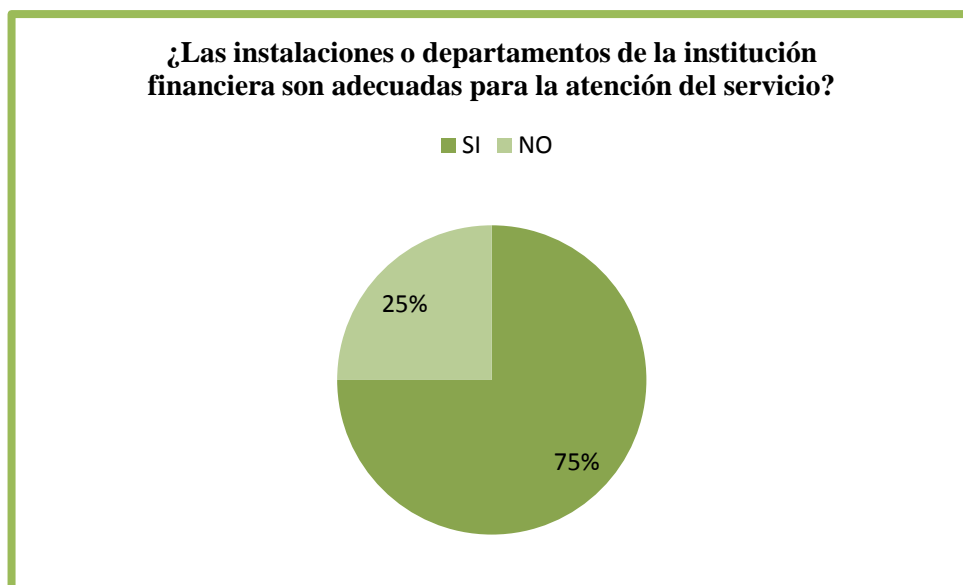
**¿Las instalaciones o departamentos de la institución financiera son adecuadas para la atención del servicio?**

**Tabla N° 8 INSTALACIONES ADECUADAS**

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| SI           | 3          | 75%         |
| NO           | 1          | 25%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>4</b>   | <b>100%</b> |

**Fuente:** COAC Empresa Eléctrica Riobamba  
**Elaborado por:** Viviana Cuñez

**Grafico N° 13 INSTALACIONES ADECUADAS**



**Fuente:** COAC Empresa Eléctrica Riobamba  
**Elaborado por:** Viviana Cuñez



## ANALISIS

El 75% de los encuestados, es decir 3 personas indican que las instalaciones son adecuadas para el desarrollo del servicio en la cooperativa y el 25% correspondiente a 1 persona que consideran inadecuadas las instalaciones de la cooperativa.

## INTERPRETACIÓN

De acuerdo con la información obtenida, vemos que los clientes expresan, que necesitan más comodidad en las instalaciones con una señalización adecuada en los distintos departamentos financieros y una capacidad de respuesta oportuna y eficiente, es por eso que los resultados muestran que existe un grupo considerable de clientes que consideran que no son tan adecuadas las instalaciones de la cooperativa. En la actualidad, los clientes demandan comodidad, y dado que existe una gran cantidad de oferta, ellos podrán elegir aquellas instituciones que tengan la capacidad de brindar instalaciones apropiadas para el desarrollo de un buen un servicio.

### PREGUNTA 9

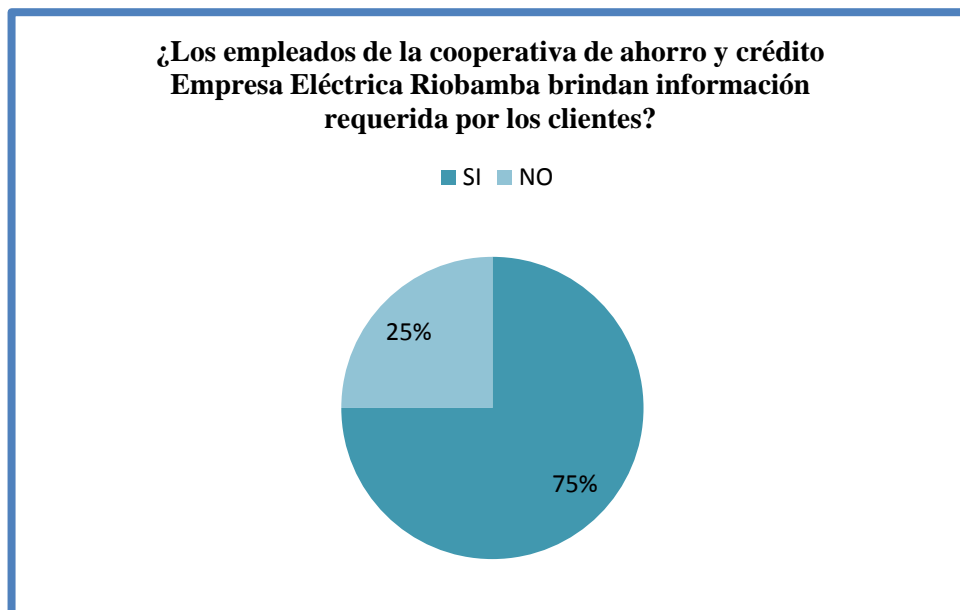
**¿Los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Empresa Eléctrica Riobamba brindan información requerida por los clientes?**

**Tabla N° 9 EMPLEADOS BRINDAN LA INFORMACIÓN REQUERIDA**

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| SI           | 3          | 75%         |
| NO           | 1          | 25%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>4</b>   | <b>100%</b> |

**Fuente:** COAC Empresa Eléctrica Riobamba  
**Elaborado por:** Viviana Cuñez

## Grafico N° 14 EMPLEADOS BRINDAN LA INFORMACIÓN REQUERIDA



**Fuente:** COAC Empresa Eléctrica Riobamba  
**Elaborado por:** Viviana Cuñez

### ANALISIS

Con relación a la Pregunta 9, 3 trabajadores de la institución, representado por el 75% consideran que la cooperativa muestra una buena información; mientras que 1 trabajador manifiesta que la atención a los socios no es la adecuada a sus necesidades

### INTERPRETACIÓN

La calidad en el servicio prestado y la atención percibida por los clientes tiende a incrementar su grado de satisfacción, cuando el personal brindan información requerida a sus clientes, percibiendo así que una información adecuada es muy valorada por los clientes y este es uno de los atributos que la COAC., debe alcanzar, ya que esto representa beneficioso para la cooperativa, pues realzara la imagen corporativa de la misma.

### PREGUNTA 10

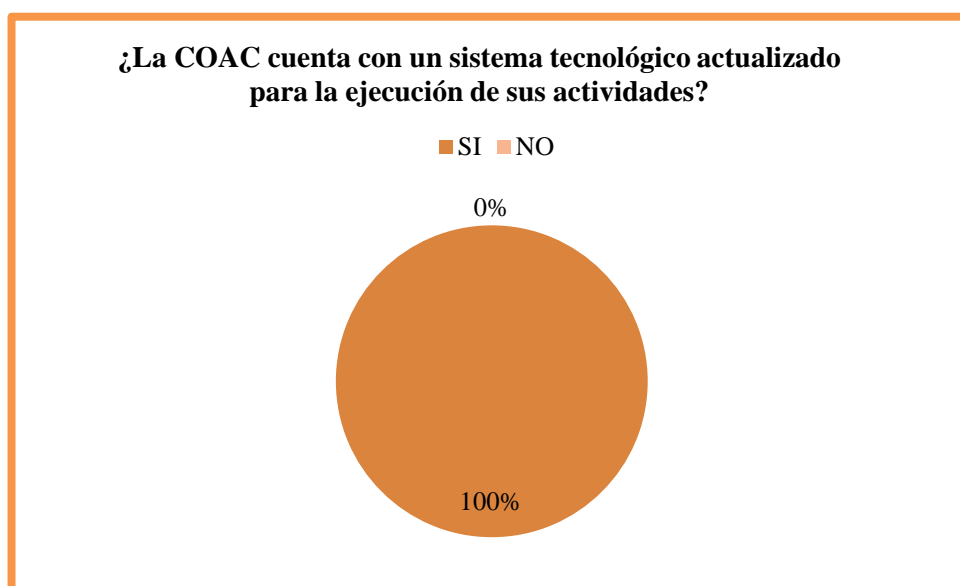
**¿La COAC cuenta con un sistema tecnológico actualizado para la ejecución de sus actividades?**

**Tabla N° 10 SISTEMA TECNOLÓGICO ACTUALIZADO**

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| SI           | 4          | 100%        |
| NO           | 0          | 0%          |
| <b>TOTAL</b> | <b>4</b>   | <b>100%</b> |

**Fuente:** COAC Empresa Eléctrica Riobamba  
**Elaborado por:** Viviana Cuñez

**Grafico N°15 SISTEMA TECNOLÓGICO ACTUALIZADO**



**Fuente:** COAC Empresa Eléctrica Riobamba  
**Elaborado por:** Viviana Cuñez

### **ANÁLISIS**

Del total de encuestados en la COAC, 4 trabajadores afirman que la COAC cuenta con un sistema tecnológico actualizado para la ejecución de sus actividades y es adecuado a todos sus necesidades y requerimientos.

### **INTERPRETACIÓN**

La COAC cuenta con un sistema tecnológico actualizado para la ejecución de sus actividades ya que es algo importante en la empresa tener un sistema adecuado para las actividades realizadas otras personas piensan que no es importante tener un sistema actualizado porque ellos no saben cómo son las actividades internas de una COAC

## **CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO**

### **4.1 TITULO**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA”, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.**

### **4.2.1 OBJETIVOS**

#### **4.2.1. OBJETIVO GENERAL**

Diseñar e implementar un Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2008 para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Empresa Eléctrica Riobamba”, Provincia de Chimborazo, para proveer la mejora continua y la satisfacción del cliente interno y externo.

#### **4.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ✓ Establecer los fundamentos teóricos y científicos y demás información del Sistema de Gestión de Calidad a través de la Norma ISO 9001:2008, por medio de consultas en libros, manuales, páginas web a fin de contar con una base conceptual sólida que permita desarrollar la presente investigación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Empresa Eléctrica Riobamba.
- ✓ Aplicar los diferentes métodos, técnicas e instrumentos de investigación que permitan recabar información objetiva, veraz y confiable, de tal forma que se pueda resumir en el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008 para la COAC Empresa Eléctrica Riobamba.
- ✓ Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008 para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Empresa Eléctrica Riobamba., y así tenga un buen desempeño en la institución y una serie de beneficios potenciales

### **4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA**



**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008**

**MC 001**

**Rev.**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
BAJO LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA”, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.**

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



**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008**

**MC 001**

**Rev.**

**CONTENIDO**

**1. Objetivo**

**2. Alcance**

**3. Introducción**

3.1. Presentación de la empresa

3.2. Misión

3.3. Visión

3.4. Declaración de la gerencia

**4. Conceptos y definiciones**

**5. Interrelación de procesos**

**6. Sistema de gestión de calidad**

6.1. Requisitos generales

6.2. Requisitos de la documentación

6.2.1. Generalidades

6.2.2. Manual de la calidad

6.2.3. Control de los documentos

6.2.4. Control de los registros

**7. Responsabilidad de la dirección**

7.1. Compromiso de la dirección

7.2. Enfoque al cliente

7.3. Política de la calidad

7.4. Planificación

7.4.1. Objetivos de la calidad

**Fecha Revisión:**

**Elaborado por:**

**Aprobado por:**

**Nº Página**



**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008**

**MC 001**

**Rev.**

7.4.2. Planificación del sistema de gestión de la calidad

7.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación

7.5.1. Responsabilidad y autoridad

7.5.2. Representante de la dirección

7.5.3. Comunicación interna

7.6. Revisión por la dirección

7.6.1. Generalidades

7.6.2. Información de entrada para la revisión

7.6.3. Resultados de la revisión

**8. Gestión de los recursos**

8.1. Provisión de recursos

8.2. Recursos humanos

8.2.1. Generalidades

8.2.2. Competencia, formación y toma de conciencia

8.3. Infraestructura

8.4. Ambiente de trabajo

**9. Realización del producto**

9.1. Planificación de la realización del producto

9.2. Procesos relacionados con el cliente

9.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto

9.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto

9.2.3. Comunicación con el cliente

9.3. Diseño y desarrollo

**Fecha Revisión:**

**Elaborado por:**

**Aprobado por:**

**Nº Página**



**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008**

**MC 001**

**Rev.**

9.4. Compras

9.4.1. Proceso de compras

9.4.2. Información de las compras

9.4.3. Verificación de los productos comprados

9.5. Producción y prestación del servicio

9.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio

9.5.2. Validación de los procesos de las operaciones de producción y de la prestación del servicio

9.5.3. Identificación y trazabilidad

9.5.4. Propiedad del cliente

9.5.5. Preservación del producto

9.6. Control de los equipos de seguimiento y medición

**10. Medición, análisis y mejora**

10.1. Generalidades

10.2. Seguimiento y medición

10.2.1. Satisfacción del cliente

10.2.2. Auditoría interna

10.2.3. Seguimiento y medición de los procesos

10.2.4. Seguimiento y medición del producto

10.3. Control del producto no conforme

10.4. Análisis de datos

10.5. Mejora

10.5.1. Mejora continua

10.5.2. Acción correctiva

**Fecha Revisión:**

**Elaborado por:**

**Aprobado por:**

**Nº Página**





**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008**

**MC 001**

**Rev.**

10.5.3. Acción preventiva

**ANEXOS**

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



**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008**

**MC 001**

**Rev.**

## **1. OBJETIVO**

El Sistema de Gestión de Calidad tiene como finalidad transmitir políticas de calidad y herramientas técnicas para la ejecución de todos los procesos con calidad, la misma que se busca diseñar e implementar en la COAC “Empresa Eléctrica Riobamba.”, para cumplir con la satisfacción total de diferentes necesidades y requerimientos que tienen tanto el cliente interno como externo.

## **2 ALCANCE**

El Manual de Calidad traza las políticas, alcance, procedimientos, objetivos, y requisitos del Sistema de Gestión de Calidad de la COAC Empresa Eléctrica Riobamba, está estructurado de tal forma que cumpla con las condiciones establecidas en la Norma Internacional ISO 9001:2008 y con los objetivos de la Institución.

Se excluye del sistema de gestión de calidad 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**

El 3 de Diciembre de 1987 en Asamblea General de Sindicato de Trabajadores de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A., con la necesidad de incentivar el ahorro entre sus sindicalizados se crea la Caja de Ahorro y Crédito, organismo que se conforma con un Presidente, un Tesorero y tres Vocales de Vigilancia de los cuales la Asamblea designará mediante terna para nombrar Presidente, Tesorero y dos Vocales de Vigilancia; el Secretario de Organización será miembro nato del Consejo de Administración.

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



**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008**

**MC 001**

**Rev.**

La Caja de Ahorro y Crédito nació con un ahorro mínimo de 300 sucres mensuales, y los créditos se otorgaban hasta el dos por uno de los ahorrado por cada socio, cobrando un interés del 10% anual al préstamo concedido.

El Primer Presidente fue el Sr. Mauro Cáceres, Tesorera la Sra. Juanita Granizo, vocales del Consejo de Vigilancia el Sr. Ángel Guambo y la Sra. Dolores Villacrés, elegidos para dos años.

Al realizar el cierre de la Caja de Ahorro y Crédito, la Cooperativa nace con 43 socios fundadores, con un capital social de \$172, cuota de ingreso \$4.00 Gastos de Administración \$0.20. Los estatutos se aprobaron en tres Asambleas Generales y la consecución de la legalización se la hizo con fecha 09 de junio del 2000 con un número de acuerdo ministerial 002 dando un plazo de 30 días para la conformación de la directiva, misma que por el número de socios quedó integrada de la siguiente manera: 5 vocales principales y suplentes al Consejo de Administración, 3 vocales principales y suplentes al Consejo de Vigilancia y 3 vocales a los Comités de Crédito, Educación y Asuntos Sociales.


El Consejo de Administración queda conformado de la siguiente manera: Ing. William Falconí, Tlgo. Francisco Freile, Lcdo. Julio Barreno, Ing. Edgar Zurita, Sra. Juanita Granizo, de entre ellos se eligió al Presidente dignidad que recayó en el Tlgo. Francisco Freile y Gerente el Ing. William Falconí. El Consejo de Vigilancia queda conformado por el Tlgo. Mauro Andrade, Dr. Ernesto Miranda, Ing. Alex Niama, de entre ellos se elige al Presidente que fue el Dr. Ernesto Miranda. La Comisión de Crédito quedó conformada por el Tlgo. Fausto Suárez, Sr. Roberto Guananga, Sr. Fausto Delgado. La Comisión de Asuntos Sociales la integró la Lcda. Lucía Quinde, Sr. Jaime Muquinche, Sr. Segundo Miranda. La comisión de Educación se establece con el Sr. Mesías Baño, Sr. Amandino Arévalo, Sr. Segundo Damián. Los estatutos de la Cooperativa indican que cada año elegirán nuevos vocales y a partir del año 2002 se eligen 9 vocales al Consejo de Administración y 5 vocales para el Consejo de

**Fecha Revisión:**

**Elaborado por:**

**Aprobado por:**

**Nº Página**

|  |  |                      |                  |
|--|--|----------------------|------------------|
|   | <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD<br/>BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008</b> |                      | <b>MC 001</b>    |
|  |  |                      | <b>Rev.</b>      |
| <p>5 vocales para el Consejo de Vigilancia, dejando por resolución de Asamblea, a potestad del Consejo de Administración la elección de las Comisiones.</p> <p><b>Actualmente el Consejo de Administración lo conforman:</b> Vocales Principales.- Ing. Rubén Naspud, Dra. Lucía Quinde, Ing. Fernando Chávez, Ing. Mauro Andrade, Lic. Julio Barreno, Ing. Ludwing Loza, Tlgo. Hamilton Flores, Ing. Luis Borja.</p> <p>Vocales Suplentes.- Abg. Sara Cepeda, Lic. Susana Santillán, Ing. Susana Jara, Lic. Inés Sampedro, Sr. Bolívar Ramírez, Sr. Luis Siza.</p> <p style="text-align: center;"><b>3.2. MISIÓN</b></p> <p>Ofrecer servicios financieros rentables, con una oferta de productos y servicios de calidad, a través de un equipo humano comprometido y con el soporte tecnológico que aseguren resultados de excelencia. Brindar servicios de manera eficiente, buscando el bien común y la ayuda mutua entre sus asociados.</p> <p style="text-align: center;"><b>3.3. VISIÓN</b></p> <p>Ser líder en el mercado de las cooperativas de ahorro y crédito que inspiradas en los valores cooperativos proporcione productos financieros de calidad asegurando rentabilidad sostenida a sus asociados, contribuyendo así al desarrollo productivo nacional</p> <p style="text-align: center;"><b>3.4 DECLARACIÓN DE LA EMPRESA</b></p> <p>En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Empresa Eléctrica Riobamba, se dedican a la prestación de servicios de ahorro y crédito, enmarcado en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La satisfacción de necesidades y expectativas del mercado</li> <li>✓ La obtención de niveles de rentabilidad adecuados</li> </ul> |  |                      |                  |
| <b>Fecha Revisión:</b>   | <b>Elaborado por:</b>  | <b>Aprobado por:</b> | <b>Nº Página</b> |
|  |  |                      |                  |



**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008**

**MC 001**

**Rev.**

- ✓ El impulso al compromiso y participación total de todos los integrantes para el cumplimiento de los objetivos planteados

#### **4 CONCEPTOS Y DEFINICIONES**

- + **Auditoría de Calidad.-** Consiste en la verificación del cumplimiento de las normas.
- + **Calidad.-** Se considera la satisfacción de los clientes y la conformidad de los requerimientos.
- + **Calidad en los servicios.-** Observar si la entrega de los servicios guardan relación con lo que el cliente quiere para satisfacer sus necesidades.
- + **Efectividad.-** Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera a través de la optimización de los recursos.
- + **Gestión.-** Se refiere al proceso sistemático que nos permite ir cumpliendo las metas de acuerdo a lo planificado.
- + **Procesos.-** Conjunto de actividades que suceden de forma ordenada a partir de la combinación de materiales, maquinaria, gente, métodos y medios para convertir los insumos en producto y/o servicio con valor agregado.
- + **Sistema.-** Conjunto de elementos con un bien común, que se interrelacionan entre sí, formando un todo dinámico.
- + **Sistema de Gestión.-** Es un Sistema Gerencial enfocado a dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- + **Sistema de Gestión de Calidad.-** Conjunto de recursos organizacionales o de infraestructura documental y organizacional para satisfacer a un cliente por medio de procesos establecidos.
- + **Valor Agregado.-** Conjunto de componentes o características útiles para el cliente que un proceso incorpora o agrega al producto y/o servicio cuando produce o entrega

**Fecha Revisión:**

**Elaborado por:**

**Aprobado por:**

**Nº Página**



**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008**

**MC 001**

**Rev.**

## **5 INTERACCIÓN DE PROCESOS**

Se encuentra establecido en el mapa de procesos

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

### **6.1 Requisitos Generales**

La COAC “Empresa Eléctrica Riobamba.”, debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente su eficacia teniendo como referencia los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2008. Además debe determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse que tanto la operación como el control de estas actividades sean cada vez más eficaces, también se debe realizar un seguimiento, medición y análisis de estos procesos, para mejorar día a día.

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

La norma establece que la documentación del SGC debe incluir la política de la calidad y los objetivos de la calidad, un manual de calidad, los procedimientos documentados y los registros requeridos por la propia norma, así como los documentos, incluidos los registros que la organización determina necesarios para asegurar la eficacia de la planificación, la operación y el control de los procesos.

#### **6.2.1. Generalidades**

Para trabajar el diseño de un sistema de gestión de calidad la norma requiere en primera instancia que la cooperativa documente su forma real de trabajar dentro de la organización, por otro lado pretende evaluar dicha forma de trabajar real con los requerimientos que la norma emite, con el único propósito de comprobar si se está cumpliendo dichos aspectos o necesita de mejoras para un desempeño más efectivo y eficiente.

**Fecha Revisión:**

**Elaborado por:**

**Aprobado por:**

**Nº Página**



**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008**

**MC 001**

**Rev.**

La COAC “Empresa Eléctrica Riobamba.” al adoptar el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 genera confianza en la capacidad de sus procesos, en la calidad de sus servicios y proporciona las bases para la mejora continua, y el posicionamiento en el mercado.

Para lograr lo planificado debe acoger una forma específica de trabajo la misma que debe estar documentado. La documentación es la siguiente:

**6.2.2. Manual de la Calidad**

Este es el documento central que debe reflejar las características y los componentes principales del SGC. Es decir, aquí queda plasmado qué hace la organización para cumplir con los requisitos que exige la norma ISO-9001. Por ello, la norma señala que el manual de calidad debe incluir:

- El alcance del SGC, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión.
- Los procedimientos documentados establecidos para el SGC, o referencia a los mismos.
- Una descripción de la interacción entre los procesos del SGC.


**VER: MC 001 MANUAL DE LA CALIDAD**

**6.2.3. Control de los Documentos**

Los documentos requeridos por el SGC deben controlarse. Ya sabemos que los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos. De esta manera se debe establecer un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para aprobar, revisar y actualizar los documentos; y que además asegure la identificación de los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos, y que las versiones vigentes de los documentos estén disponibles en los puntos de uso, permanecen legibles y fácilmente identificables.

**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>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD<br/>BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008</b> |                      | <b>MC 001</b>    |
|   |  |                      | <b>Rev.</b>      |
| <p style="text-align: center;"><b>6.2.4. Control de los registros</b></p> <p>La norma textualmente señala: los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad, deben controlarse. La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.</p> <p><b>VER: PEC 1.3.1 ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b></p> <p style="text-align: center;"><b>7. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b></p> <p>Indica que todos los requisitos de la norma son importantes, pero éste es decisivo, ya que en él se reflejan varios de los principios de la gestión de la calidad, y qué parte de la eficiencia y utilidad del SGC radicará en el grado en el que la dirección cumpla con sus responsabilidades para con el SGC. El liderazgo, el compromiso y la participación activa de la alta dirección son esenciales para desarrollar y mantener un SGC eficaz y eficiente.</p> <p style="text-align: center;"><b>7.1 Compromiso de la Dirección</b></p> <p>La dirección de la COAC “Empresa Eléctrica Riobamba”, se comprometerá en su totalidad a administrar el Sistema de Calidad, para la correcta planificación, operación, medición y mejoramiento de la organización al punto de cumplir todos los requerimientos y determinaciones que el socio otorgue, por otro lado los colaboradores tienen un compromiso con la dirección y con su trabajo.</p> <p style="text-align: center;"><b>7.2. Enfoque al Cliente</b></p> <p>La COAC “Empresa Eléctrica Riobamba.”, y sus integrantes de permanentemente dirigen sus actividades para satisfacer las necesidades y expectativas de sus socios ya que para ellos es la</p> |  |                      |                  |
| <b>Fecha Revisión:</b>  | <b>Elaborado por:</b>  | <b>Aprobado por:</b> | <b>Nº Página</b> |
|   |  |                      |                  |





**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008**

**MC 001**

**Rev.**

razón de su existencia, y sin ellos no se podría existir, y la mejor publicidad lograda es tener un cliente satisfecho.

Por este motivo se considera a esta responsabilidad un factor fundamental al instante de definir los requisitos de calidad del servicio dentro del SGC por lo cual es indispensable relacionarse frecuentemente con el socio y los colaboradores, instituyendo procesos de recolección de datos las mismas que son obtenidas de encuestas, y buzón de sugerencias.

**(VER 7.2.1 Y 8.2.1 DE LA NORMA)**

### **7.3 Política de Calidad**

La Gerencia ha definido la política de calidad la cual es apropiada a los propósitos de la cooperativa, incluye un compromiso para cumplir los requisitos y para mejorar continuamente la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad provee una estructura para el establecimiento y revisión de los objetivos del Sistema, es comunicada y entendida dentro de la organización, y es revisada para su continua aplicabilidad. La política está definida en el Manual de Calidad

Esta política es conocida y comprendida por todos los integrantes de la organización y se define así:

**“Estamos comprometidos con la calidad para generar confianza y respaldo a los socios, contando para ello con un talento humano comprometido, 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 con el cumplimiento de los requisitos de sus clientes y con procesos estandarizados en constante mejora.”**

### **7.4 Planificación**

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

La Gerencia se asegura que se establezcan objetivos mensurables para el Sistema de Gestión de Calidad, que son consistentes con la política de calidad y se han identificado responsable

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



**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008**

**MC 001**

**Rev.**

que son consistentes con la política de calidad, y se han identificado responsables del cumplimiento y de la correcta aplicación de la política de calidad la cual tiene por objetivos los siguientes:

- ❖ Capacitar al personal periódicamente en liderazgo, cumplimiento de metas y atención al cliente.
- ❖ Innovar constantemente en la prestación de servicios, considerando las necesidades los socios.
- ❖ Evaluar constantemente el desempeño de los colaboradores mediante el cumplimiento de metas.
- ❖ Dar a conocer los resultados de evaluaciones de calidad efectuada a los colaboradores con respecto a la satisfacción de los socios.
- ❖ Dotar de información a los socios de la calidad de servicio que la Cooperativa oferta.
- ❖ Efectuar periódicamente un control interno dentro de la organización.
- ❖ Manejar la contabilidad actualizada para una oportuna toma de decisiones.

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

La Gerencia asegura que la planificación del SGC, a través de la definición de sus procesos, su interacción, manual de calidad y procedimientos permite garantizar:

- ✓ La planificación del Sistema de Gestión de Calidad es efectuada con el fin de cumplir con los requerimientos establecidos en el numeral 4.1 de la Norma, así como los objetivos de calidad, y
- ✓ La integridad del Sistema de Gestión de Calidad es mantenida cuando se planifican o implantan cambios en éste

**VER: PEC 1.1.1 PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**7.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación**

**7.5.1. Responsabilidad y autoridad**

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



**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008**

**MC 001**

**Rev.**

Las autoridades y las responsabilidades de los colaboradores de la Cooperativa se lo harán mediante comunicación formal. El Consejo de Administración será responsable de direccionar adecuadamente el logro del Sistema de Gestión de Calidad, la administración, la satisfacción de los socios y participará en auditorías de calidad.

Especificará cada uno de los puestos de acuerdo a las capacidades y habilidades de los colaboradores. Los involucrados en el diseño del Sistema de Gestión de Calidad están comprometidos a comunicar la responsabilidad de cada área de la organización y en el cumplimiento de objetivos de calidad, al punto que no exista desconcierto en las actividades desarrolladas.

**7.5.2. Representante de la dirección**

La COAC “Empresa Eléctrica Riobamba.”, de acuerdo con los requerimientos de la ISO 9001-2008 de nombrar a un representante de la Dirección, designar la responsabilidad al Gerente de la COAC, el mismo encargado de:

- ✚ Asegurar que se establezcan, efectúen y conserven los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad.
- ✚ Dar a conocer a la alta Dirección el procedimiento del Sistema de Gestión de Calidad y la insuficiencia de mejoras si estas existieran.
- ✚ Examinar los documentos de calidad existentes en la organización para una correcta toma de decisiones.
- ✚ Cerciorar que se promuevan la toma de conciencia de los requerimientos de los clientes en todos los niveles de la Cooperativa.
- ✚ Conjuguar con el Directorio de la Calidad, las revisiones por la dirección del desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

**7.1.1 Comunicación interna**

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



**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008**

**MC 001**

**Rev.**

La comunicación se constituye en uno de los puntos fundamentales para lograr objetivos dentro de la organización, el representante de la Dirección de la Cooperativa “Empresa Eléctrica Riobamba.”, a través de ideas de comunicación da a conocer a todos los integrantes de la organización las políticas, objetivos de calidad, los requisitos de calidad y logros.

Para una comunicación efectiva y eficiente se planteará documentos de calidad donde se registren todas las propuestas efectuadas en cada área con la finalidad de comprobar si los resultados van evolucionando de acuerdo a los requerimientos establecidos.

**VER: DREF 1.1.1 PLAN DE DIFUSIÓN**

**7.6. Revisión por la dirección**

**7.6.1. Generalidades**

La alta dirección debe a intervalos planificados, revisar el SGC de la organización, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGC, incluyendo la política de calidad y los objetivos de calidad.

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

La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir:

- Resultados de auditorías.
- Retroalimentación del cliente.
- Desempeño de los procesos y conformidad del producto.
- Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.
- Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de Calidad.
- Recomendaciones para la mejora.

**Fecha Revisión:**

**Elaborado por:**

**Aprobado por:**

**Nº Página**



**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008**

**MC 001**

**Rev.**

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

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

- La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos.
- La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente.
- Las necesidades de los recursos.

**VER: PEC 1.2.1 Revisión gerencial**

## **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 SGC
- ✓ Mejorar continuamente
- ✓ Cumplir con los objetivos de calidad
- ✓ Satisfacer las necesidades del cliente

### **8.2. Recursos Humanos**

#### **8.2.1. Generalidades**

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

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

**Fecha Revisión:**

**Elaborado por:**

**Aprobado por:**

**Nº Página**



**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008**

**MC 001**

**Rev.**

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**

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

La cooperativa debe:

- ✚ Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afecten a la calidad del producto.
- ✚ Proporcionar formación o tomar otras acciones para satisfacer dichas necesidades.
- ✚ Evaluar la eficacia de las acciones tomadas.
- ✚ Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de calidad.
- ✚ Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.

**VER: PEC 3.2.2 Capacitación del Personal**

**8.3. Infraestructura**

La COAC Empresa Eléctrica Riobamba debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

La infraestructura de la empresa incluye:

- ❖ Edificio, espacio de trabajo y servicios asociados.
- ❖ Oficinas, Equipo para los procesos, (tanto hardware como software).
- ❖ Servicios de apoyo tales (como transporte o comunicación).

**VER: PEC 3.1.1 PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE MANTENIMIENTO**

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



**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008**

**MC 001**

**Rev.**

**VER: PEC 3.1.2 SERVICIO DE MANTENIMIENTO**

**8.4. Ambiente de trabajo**

La COAC Empresa Eléctrica Riobamba determina y administra el ambiente de trabajo necesario para conseguir la conformidad con los requisitos del servicio, brindando un ambiente adecuado de trabajo asegurando que tanto la limpieza, orden e iluminación del espacio físico de trabajo sea adecuado para el desempeño de las distintas tareas de la cooperativa.

**9. REALIZACIÓN DEL SERVICIO**

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

En la COAC Empresa Eléctrica Riobamba la planificación de atención al socio detallada en el Manual de Procesos y Procedimientos, el cual es consistente con los otros requerimientos del Sistema de Gestión de Calidad de la institución.

Para prevenir defectos y minimizar la variación en las actividades requeridas para la prestación de los servicios. El Gerente General y los Directores de Procesos, según corresponda, determinan

- ✓ Los objetivos de calidad y especificaciones para el servicio;
- ✓ Los procesos,
- ✓ Documentos y recursos necesarios;
- ✓ Las actividades de verificación, validación, seguimiento, inspección, y los criterios de aceptación;
- ✓ Además de los registros necesarios para evidenciar el cumplimiento de los requisitos establecidos para el (servicio).

**9.2 Procesos relacionados con el cliente**

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



**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008**

**MC 001**

**Rev.**

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

La organización debe determinar:

- + Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.
- + Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido.
- + Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto.
- + Cualquier requisito adicional determinado por la organización.

**VER: PEC 2.1.1 APERTURA DE CUENTAS E INVERSIONES**

**VER: PEC 2.2.1 VENTANILLAS**

**VER: PEC 2.3.1 CRÉDITOS**

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

La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo envió de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) y debe asegurarse de que:

- + Están definidos los requisitos del producto.
- + Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.
- + La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma. Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación.

**Fecha Revisión:**

**Elaborado por:**

**Aprobado por:**

**Nº Página**





**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008**

**MC 001**

**Rev.**

Cuando se cambien los requisitos del producto, la organización debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

**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**

**9.2.3. Comunicación con el cliente**

La COAC Empresa Eléctrica Riobamba identifica y pone en práctica disposiciones para la comunicación con los clientes en aspectos como:

- ❖ Información del servicio a través de catálogos.
- ❖ Atención de consultas o información, incluyendo modificaciones, según lo indicado en el Procedimiento de Atención al cliente.
- ❖ Retroalimentación de información del cliente mediante encuestas de satisfacción y atención a reclamos.
- ❖ Los medios de comunicación utilizados son aquellos que nos permiten tener una comunicación oportuna y pueden ser: presencialmente, teléfono, mensajes de texto, e-mail, correo u otros.

**VER: PEC 2.1.2 ATENCIÓN AL CLIENTE**

**9.3. Diseño y desarrollo**

La presente clausula no es aplicable al sistema de gestión de calidad de la COAC , ya que no se diseña ningún tipo de producto

**9.4 Compras**

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



**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008**

**MC 001**

**Rev.**

**9.4.1. Proceso de compras**

La COAC Empresa Eléctrica Riobamba se asegura que tanto los productos o servicios comprados o cumplan 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. Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.

**9.4.2. Información de las compras**

La información de compra describe el producto o servicio a adquirir para evitar compras o contrataciones erradas y para asegurar que la calidad de nuestro servicio sea soportada por proveedores calificados.

**9.4.3. Verificación de los productos comprados**

La COAC debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados. Cuando la COAC o sus socios quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la organización debe establecer en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.

**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. Procedimiento de trabajo**

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



**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008**

**MC 001**

**Rev.**

2. Utilización de equipos e infraestructura apropiada

**VER: PEC 3.3.1 CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**9.5.2. Validación de los procesos de prestación del servicio**

La COAC realiza la verificación del cumplimiento con las especificaciones establecidas, para todos sus productos y servicios 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 valoración del personal

**9.5.3. Identificación y trazabilidad**

La COAC mantiene identificados los servicios terminados a lo largo del proceso de prestación del servicio, con el propósito de establecer su estado con respecto a los requisitos de seguimiento y medición establecidos.. 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 debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto.

Cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso debe ser registrado y comunicado al cliente.

**Fecha Revisión:**

**Elaborado por:**

**Aprobado por:**

**Nº Página**



**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008**

**MC 001**

**Rev.**

NOTA: La propiedad del cliente puede incluir la propiedad intelectual.

**9.5.5. Preservación del producto**

Este requisito se excluye del Sistema de Gestión de la Calidad de la cooperativa, debido a que necesita preservar la conformidad del servicio durante el proceso interno y la entrega final al destino previsto.

**9.6. Control de los equipos de seguimiento y de medición**

Este requisito se excluye del Sistema de Gestión de la Calidad de la cooperativa, debido a que no utilizan dispositivos de seguimiento y medición para evidenciar la conformidad del servicio.

**10. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

**10.1. Generalidades**

La COAC Empresa Eléctrica Riobamba planifica e implementa los procesos de medición, análisis y mejora necesarios para:

- ✓ Demostrar la conformidad del servicio, a través del control estadístico de su proceso de trabajo a fin de establecer su variabilidad y control.
- ✓ Asegurar la conformidad del sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente su eficacia, mediante el seguimiento a sus objetivos e indicadores de calidad y al establecimiento de acciones para su mejora.

**10.2. Seguimiento y Medición**

**10.2.1. Satisfacción del Cliente**

Como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad; la COAC debe

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



**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008**

**MC 001**

**Rev.**

realizar el seguimiento de la información relativa del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización.

La COAC realiza un seguimiento a la satisfacción de sus clientes mediante la realización de encuestas definidas y elaboradas por el Proceso de Comunicación, así como la recolección mensual de los formularios de Quejas y Sugerencias. Con base en los resultados obtenidos se establecen acciones para mejorar aquellos aspectos que los clientes los evalúen como bajos, además ha establecido el mecanismo necesario para proporcionar una atención oportuna a los reclamos de los clientes.

**10.2.2. Auditoría interna**

La COAC realiza auditorías internas de su Sistema de Gestión de Calidad para determinar su conformidad con la Norma ISO 9001:2008, y su implementación y mantenimiento eficaz. Estas auditorías se realizan en forma periódica, según lo establecido en el Documento Planificación del Sistema de Gestión de Calidad. Las fechas establecidas son tentativas y pueden ser adelantadas o postergadas por decisión del Gerente General.

El Presidente del Consejo de Administración y los Directores de Procesos implementan en forma oportuna las acciones correctivas, a fin de solucionar las no conformidades encontradas. Las actividades de seguimiento a las auditorías realizadas, incluyen la verificación de las acciones tomadas y los respectivos informes de resultados.

**VER: PEC 1.2.2 AUDITORÍAS INTERNAS**

**1.0.2.3. Seguimiento y medición de los procesos**

La organización debe aplica métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. Estos métodos deban demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.

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



**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008**

**MC 001**

**Rev.**

Cuando no se alcanzan los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del producto.

**VER: PEC 1.1.1 PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**1.0.2.4. Seguimiento y medición del servicio**

La cooperativa realiza el seguimiento de la prestación de sus servicios y verifica que se cumplan los requisitos del mismo, y están definidos los responsables que autorizan la liberación de la prestación del servicio al momento en que se hayan completado satisfactoriamente el proceso

En las distintas etapas del proceso de prestación del servicio, se miden y monitorean las características de los servicios, verificando el cumplimiento de los requisitos establecidos.

**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**

**10.4. Análisis de datos**

La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y para evaluar donde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y mediación y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.

**Fecha Revisión:**

**Elaborado por:**

**Aprobado por:**

**Nº Página**



**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008**

**MC 001**

**Rev.**

El análisis de datos debe proporcionar información sobre:

- 1) La satisfacción del cliente.
- 2) La conformidad con los requisitos del producto.
- 3) Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo la oportunidad para llevar a cabo acciones preventivas.
- 4) Los proveedores.

### **10.5. Mejora**

#### **10.5.1. Mejora continua**

La COAC Empresa Eléctrica Riobamba., tendrá que mejorar continuamente la efectividad del sistema de gestión de calidad a través del uso de los objetivos de calidad y políticas, los resultados de las auditorias, el análisis de los datos, análisis del SGC, informa de las acciones correctivas y preventivas.

Para obtener dicho propósito, los empleados pueden dar ideas a través de los mecanismos de comunicación interna, una vez evaluadas analizadas las ideas por el comité de calidad se concibe su implantación.

#### **10.5.2. Acción correctiva**

La COAC debe tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir. Las acciones deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a) Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes).
- b) Determinar las causas de las no conformidades.

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



**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008**

**MC 001**

**Rev.**

- c) Evaluar las necesidades de adoptar acciones para asegurarse, de 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 organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.

Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales. Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a) Determinar las no conformidades potenciales y su causa.
- 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> |
|------------------------|-----------------------|----------------------|------------------|
|                        |                       |                      |                  |



## CONCLUSIONES

El análisis realizado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Empresa Eléctrica Riobamba nos ha permitido conocer la importancia que tiene un Sistema de Gestión de Calidad dentro de la COAC ya que contribuirá a mejorar la calidad de los procesos, servicios y personas, constituyéndose de esta forma la base fundamental para el desarrollo institucional también permite ofrecer técnicas y modelos del manejo de la calidad, y se constituyen en un documento guía de gran utilidad para todos los departamentos de la COAC y conlleva a ser más eficiente y eficaz, brindando servicios de crédito de calidad, con el único objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas de sus socios actuales y potenciales.

Al no tener un sistema de gestión de calidad en la cooperativa de ahorro y crédito empresa eléctrica Riobamba no posee un rumbo fijo para enfrentar un mercado competitivo, motivo por el cual es inevitable la aplicación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 que nos permitirá prestar mejor servicio, y estar a la par del desarrollando económico cambiante existente del país

Durante el desarrollo del diseño de un sistema de gestión de calidad el compromiso y la participación activa de todos los colaboradores implicados de la COAC Empresa Eléctrica Riobamba se convirtió en una herramienta para el desenvolvimiento oportuno de las actividades, como esencia ha logrado sembrar la semilla de la calidad, así como identificación de procesos y el diseño de los documentos requeridos por la norma ISO 9001:2008 la adopción de este sistema se genera como una estrategia, el fin es que las áreas se vuelva competitivos generando beneficios

La COAC Empresa Eléctrica Riobamba debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente su eficacia teniendo como referencia los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2008 con el propósito de poseer acciones de mejora para el sistema organizacional, encargándose de ser el apoyo de la COAC para el cumplimiento de metas, objetivos y políticas para satisfacer las necesidades y expectativas de sus socios ya que para ellos es la razón de su existencia, y sin ellos no se podría existir, y la mejor publicidad lograda es tener un cliente satisfecho.

## RECOMENDACIONES

La dirección de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Empresa Eléctrica Riobamba debe identificar y otorgar los medios necesarios para cumplir eficientemente con los requisitos de calidad del socio y del sistema de gestión de calidad, estos recursos están obligados al cumplimiento de los requisitos del Sistema de gestión de Calidad con la finalidad de buscar el cumplimiento de metas, objetivos y políticas.

Corresponde a la Asamblea General de Socios y a todo el departamento administrativo la documentación referente al sistema de gestión de calidad con el propósito de que todos sean partícipes activos de este cambio para así mejorar día a día y brindar mejores servicios además la Cooperativa debe actualizarse tecnológicamente y preparar de mejor forma a sus empleados, alcanzando de esta manera mejoramiento en el servicio al cliente

La COAC Empresa Eléctrica Riobamba debe implementar un sistema de gestión de calidad para documentar de forma real su forma de trabajar dentro de la COAC, de la misma manera evaluar dicha forma de trabajar con los requerimientos emitidos por la norma además los colaboradores de la cooperativa deben ser considerados y valorados como el factor más relevante dentro de la COAC de tal manera que se sientan identificados con la COAC mostrando un alto nivel de compromiso y confianza al momento de realizar sus funciones dentro de su puesto de trabajo.

De acuerdo el diagnóstico de la situación actual se recomienda que la COAC se adopten las medidas correctivas urgentes y globales para implantar un sistema de gestión de calidad eficaz, acorde con los requisitos que exige la norma ISO 9001:2008 y con las exigencias actuales que se presentan en un mundo globalizado ya que permitirá estar en capacidad de suministrar servicios de crédito que satisfagan las necesidades y expectativas de los socios y con ellos lograr el aseguramiento de la calidad de los mismo y por ende obtendrán un mayor grado de competitividad productividad.

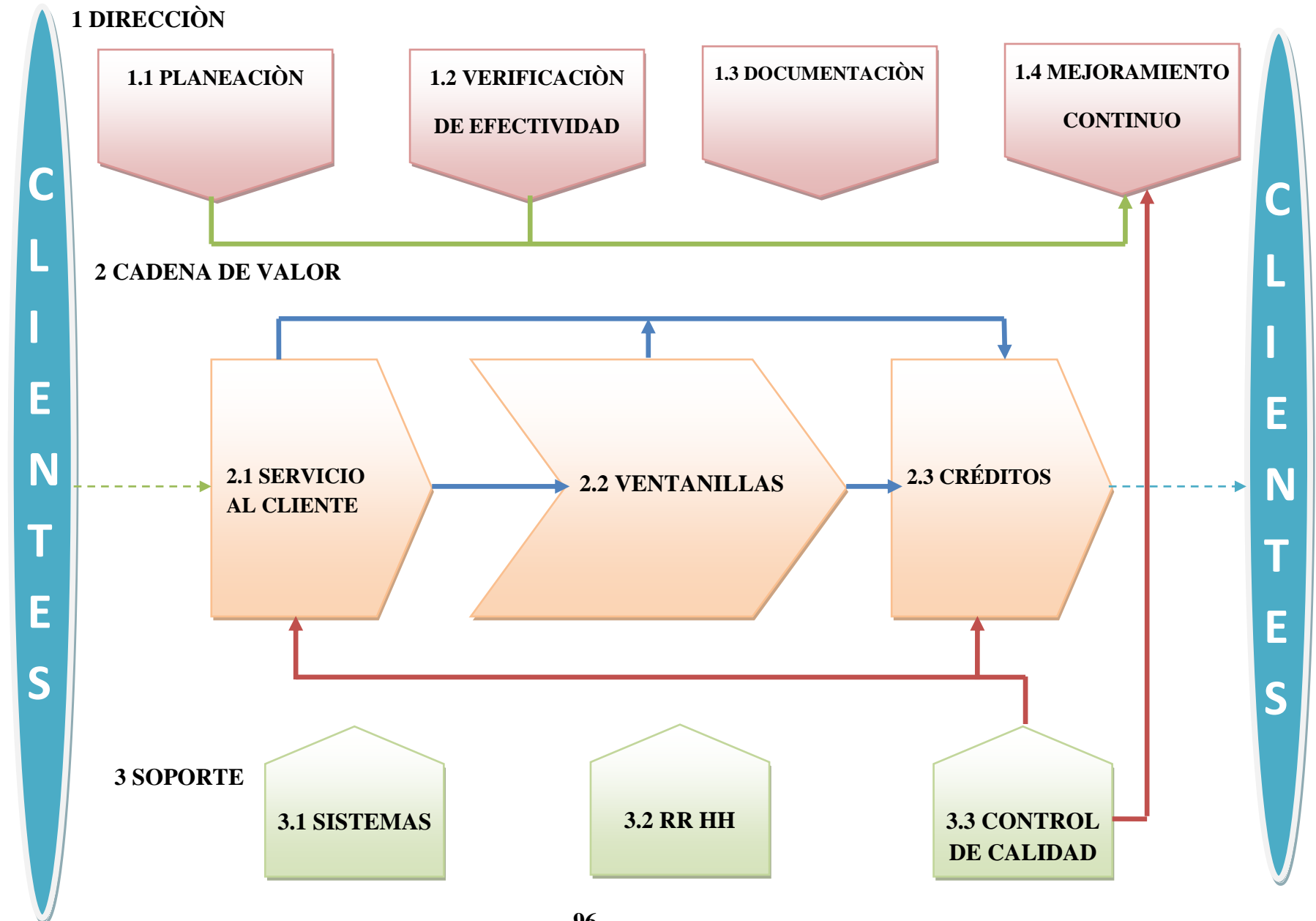
## BIBLIOGRAFIA

- ✓ Lopez, S. (2011), *Sistemas de Calidad, Implantación de diferentes sistemas en la organización*, Madrid: Gestión 2000.
- ✓ Norma Técnica Ecuatoriana, (2000) *ISO 9000:2000*, Ecuador.
- ✓ Incotec, (2001) *Manual para las pequeñas empresas - Guía sobre la Norma ISO 9001:2000*, Bogotá: Incotec
- ✓ Griful, E (2005) *Gestión de la calidad*. Catalunya: Ediciones de la Universitat Politècnica de Catalunya
- ✓ Rojas L.(2012). *Sistemas de Control de Gestión*, Bogotá: Ediciones de la U.
- ✓ Villalba M. (2009) *Texto Básico Calidad Total*, Riobamba, Espoch.
- ✓ Cantú D. (2009) *Desarrollo de una Cultura de Calidad*, México, McGraw-Hill,
- ✓ UNE-EN-ISO 9001:2008: *Sistemas de Gestión de la Calidad*. Requisitos
- ✓ UNE-EN-ISO 9000:2005: *Sistemas de Gestión de la Calidad*. Fundamentos y vocabulario
- ✓ INEN. Norma técnica ecuatoriana INEN-ISO 9001:2008. Cuarta Edición
- ✓ Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera ed.). (O. F. Palma, Ed.) Colombia: PEARSON EDUCACIÓN.
- ✓ Senlle A. (2005), *Excelencia y Calidad*, Madrid: Ediciones Gestión 2000.
- ✓ Gómez Bravo, L. (1992) *Productividad: mejoramiento continuo de calidad y productividad*. FIM, 2ª ed.
- ✓ Rojas, M., (2012), *Sistemas de control de gestión*. Bogotá, Ediciones de la U.
- ✓ Donna, C. (2006). *Administración de la Calidad*. México: Pearson Educación.
- ✓ 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

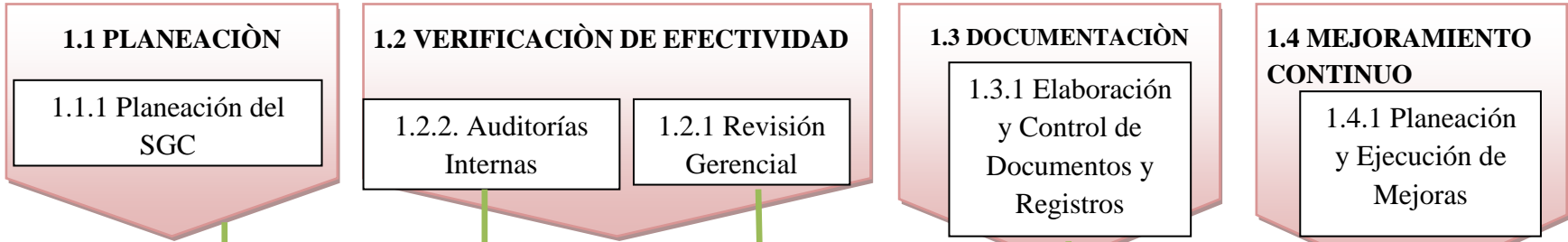
## LINKOGRAFÍA

- ✓ Gómez, N. (2009). Política de Calidad según ISO 9001:2008. (Recuperado 04-10-2015):<http://hederaconsultores.blogspot.com/2009/07/politica-de-calidad-segun-iso-90012008.html>
- ✓ Sierra, M. (s.f de s.f de 2012). Tipos más usuales de investigación. Recuperado 09-10-2015)<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:BtBekNz>
- ✓ Cooperativa de Ahorro y Crédito Empresa Eléctrica Riobamba. (2015) Datos Institucionales ( Recuperado 15-09-2015) <http://www.coacempresaelectrica.ec/>
- ✓ Superintendencia Economía Popular y Solidaria. (2014) Leyes y reglamentos (Recuperado 25-05-2015) de <http://www.seps.gob.ec>

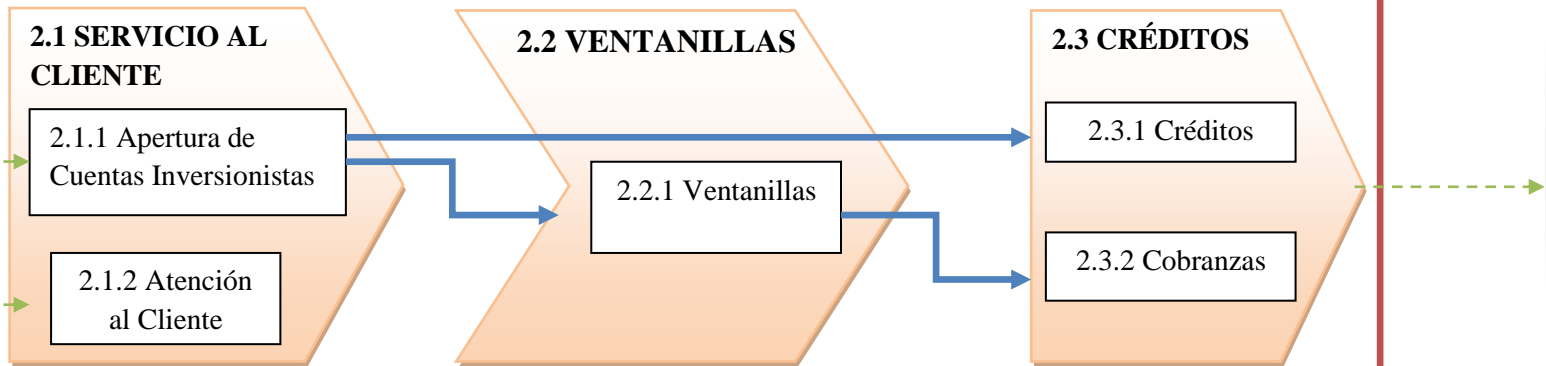
# ANEXOS



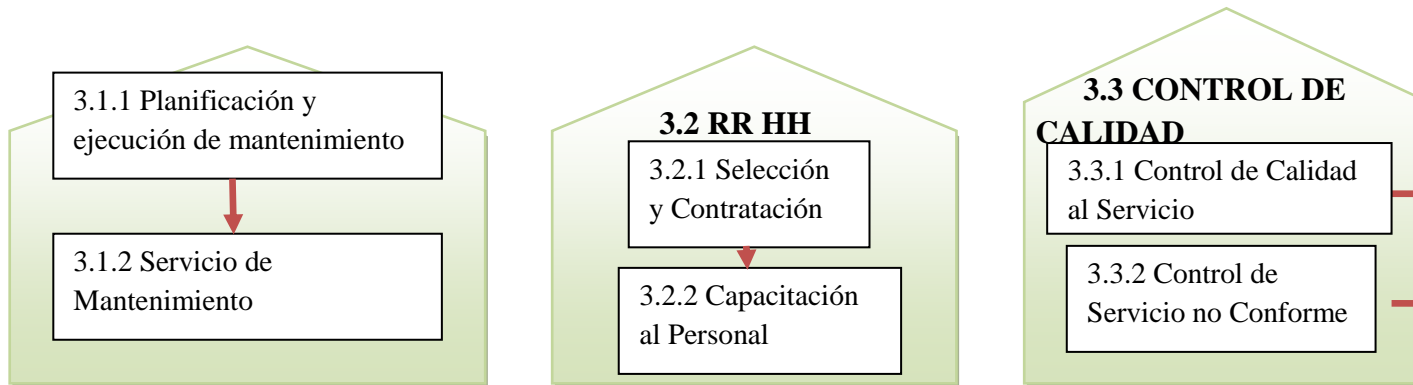
**1 DIRECCIÓN**



**2 CADENA DE VALOR**



**3 SOPORTE**



CLIENTES

CLIENTES



**ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS/ REGISTROS**

**PEC 1.3.1**

**Rev.**

**OBJETIVO:**

Determinar las directrices para vigilar la emisión, distribución e implementación de los documentos y registros del sistema de gestión de calidad

**ALCANCE:**

El control se aplica a toda la documentación relacionada con el sistema de gestión de 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>  | Solicitar la aprobación de creación, modificación y actualización de documentos o registro al representante de la gerencia mediante el registro correspondiente   |
| <b>REPRESENTANTE DE LA GERENCIA</b> | Recibir la solicitud y analizar la factibilidad, considerando que el documento/registro: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. No vaya en contra de las políticas de la cooperativa</li> <li>2. Tenga relación con el SGC</li> <li>3. No exista otro similar</li> </ol> | Utilizar como referencia los siguientes formatos para elaborar: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Manual de calidad DREF 1.3.1-1</li> <li>✓ Plan de calidad DREF 1.3.1-2</li> <li>✓ Procedimiento DREF 1.3.1-3</li> <li>✓ Instructivo DREF 1.3.1-4</li> <li>✓ Documento de referencia DREF 1.3.1-5</li> <li>✓ Registro DREF 1.3.1-6</li> </ul> |
|                                     | <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 gerencia  |
| <b>REPRESENTANTE DE LA GERENCIA</b> | <b>CONTROL DEL DOCUMENTO/REGISTRO</b>   | Actualizar la lista maestra de la documentación y registrar en el sistema, la cual se mantiene almacenada en el computador y no necesita ser impresa  |
|                                     | Recopilar los documentos o registros obsoletos.   | Actualizar la revisión histórica de documentación   |
|                                     | Retirar del área y entregar el nuevo documento o registro   | Mantener una copia óptica como respaldo de los documentos y registros y mantener actualizada cada vez que se genere modificaciones  |
|                                     | Entregar los documentos o registros a los responsables del área, registrando su recepción en el documento correspondiente. Los documentos pueden ser físicos o magnéticos   |   |
|                                     | <b>REUNIÓN DE ESTANDARIZACIÓN</b>   |   |
|                                     | 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>3</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:

- a) Lograr la conformidad con los requisitos del cliente y la
- b) Mejora de la calidad
- c) Proveer la formación apropiada
- d) La repetitividad y la trazabilidad
- e) Proporcionar evidencias objetivas
- f) Evaluar la eficacia y la adecuación continua del SGC

**Documento controlado:** Es un documento interno propiedad de la COAC Empresa Eléctrica Riobamba, que está siempre actualizado y supervisado por el responsable del documento y/o representante de la gerencia.

**Documento no controlado:** Es un documento interno propiedad de la COAC Empresa Eléctrica Riobamba., distribuido por el responsable del documento y/o representante de la gerencia 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 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 prevé e 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 gerencia respaldara la documentación del SGC con una frecuencia trimestral, la misma que debe ser entregada a gerencia general 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 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

**CUADRO DE CONTROL DE REGISTROS**

| Registro  | Distribución                 | Retención                    | Indexación  | Acceso                         | Conservación archivo pasivo | Disposición |
|---|------------------------------|------------------------------|-------------|--------------------------------|-----------------------------|-------------|
| <b>REG 1.3.1-1</b><br>Actualización o cambio de documentación | Todo el personal             | Representante de la gerencia | Cronológico | Todo el personal               | 1 año                       | Destruir    |
| <b>REG 1.3.1-2</b><br>Lista maestra de documentación          | Representante de la gerencia | Representante de la gerencia | Única       | Comité de calidad              | N/A                         | N/A         |
| <b>REG 1.3.1-3</b><br>Histórico de documentación              | Representante de la gerencia | Representante de la gerencia | 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>ACTUALIZACIÓN O CAMBIO DE DOCUMENTO</b> |        |                                | <b>REG 1.3.1-1</b> |
|   |  |        |                                |                    |
| Fecha:  |  |        |                                |                    |
| Nombre del Solicitante:   |  |        |                                |                    |
|   |  | Cambio | Creación                       | Actualización      |
| <b>DESCRIPCIÓN:</b>   |  |        |                                |                    |
|   |  |        |                                |                    |
| Firma Solicitante:  | Procede:<br><br>No procede:                |        | Firma representante gerencial: |                    |

|                         |                             |        |                                |               |
|-------------------------|-----------------------------|--------|--------------------------------|---------------|
| Fecha:                  |                             |        |                                |               |
| Nombre del Solicitante: |                             |        |                                |               |
|                         |                             | Cambio | Creación                       | Actualización |
| <b>DESCRIPCIÓN:</b>     |                             |        |                                |               |
|                         |                             |        |                                |               |
| Firma Solicitante:      | Procede:<br><br>No procede: |        | Firma representante gerencial: |               |



## FORMATO DE MANUAL DE CALIDAD

**DREF 1.3.1-1**

**Rev.**

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

**FORMATO PLAN DE CALIDAD****DREF 1.3.1-2****Rev.**

| <b>PRO<br/>CESO</b> | <b>Nº<br/>ACT.</b> | <b>RESPONSABLE</b> | <b>DESCRIPCIÓN DE LA<br/>ACTIVIDAD</b> | <b>ATRIBUTO/<br/>VARIABLE</b> | <b>ESPECIFICACIÓN</b> | <b>ACCIÓN A<br/>TOMAR</b> | <b>DOCUMENTO<br/>/REGISTRO</b> |
|---------------------|--------------------|--------------------|--|-------------------------------|-----------------------|---------------------------|--------------------------------|
|                     |                    |                    |  |                               |                       |                           |                                |
|                     |                    |                    |  |                               |                       |                           |                                |
|                     |                    |                    |  |                               |                       |                           |                                |
|                     |                    |                    |  |                               |                       |                           |                                |
|                     |                    |                    |  |                               |                       |                           |                                |
|                     |                    |                    |  |                               |                       |                           |                                |
|                     |                    |                    |  |                               |                       |                           |                                |
|                     |                    |                    |  |                               |                       |                           |                                |
|                     |                    |                    |  |                               |                       |                           |                                |
|                     |                    |                    |  |                               |                       |                           |                                |
|                     |                    |                    |  |                               |                       |                           |                                |
|                     |                    |                    |  |                               |                       |                           |                                |
|                     |                    |                    |  |                               |                       |                           |                                |
|                     |                    |                    |  |                               |                       |                           |                                |
|                     |                    |                    |  |                               |                       |                           |                                |
|                     |                    |                    |  |                               |                       |                           |                                |
|                     |                    |                    |  |                               |                       |                           |                                |



**LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS**

**REG 1.3.1-2**

**Rev.**

| <b>CÓDIGO DE DOCUMENTO</b> | <b>CLAUSULA DE LA NORMA</b> | <b>PROCEDIMIENTO</b> | <b>DOCUMENTO REFERENCIA</b> | <b>REGISTRO</b> | <b>PLAN DE CALIDAD</b> | <b>INSTRUCTIVO</b> | <b>DOCUMENTO EXTERNO</b> |
|----------------------------|-----------------------------|----------------------|-----------------------------|-----------------|------------------------|--------------------|--------------------------|
|                            |                             |                      |                             |                 |                        |                    |                          |
|                            |                             |                      |                             |                 |                        |                    |                          |
|                            |                             |                      |                             |                 |                        |                    |                          |
|                            |                             |                      |                             |                 |                        |                    |                          |
|                            |                             |                      |                             |                 |                        |                    |                          |
|                            |                             |                      |                             |                 |                        |                    |                          |
|                            |                             |                      |                             |                 |                        |                    |                          |
|                            |                             |                      |                             |                 |                        |                    |                          |
|                            |                             |                      |                             |                 |                        |                    |                          |
|                            |                             |                      |                             |                 |                        |                    |                          |
|                            |                             |                      |                             |                 |                        |                    |                          |
|                            |                             |                      |                             |                 |                        |                    |                          |
|                            |                             |                      |                             |                 |                        |                    |                          |
|                            |                             |                      |                             |                 |                        |                    |                          |
|                            |                             |                      |                             |                 |                        |                    |                          |
|                            |                             |                      |                             |                 |                        |                    |                          |
|                            |                             |                      |                             |                 |                        |                    |                          |
|                            |                             |                      |                             |                 |                        |                    |                          |
|                            |                             |                      |                             |                 |                        |                    |                          |





**FORMATO PARA ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS  
(TITULO DE PROCEDIMIENTO)**

**DREF 1.3.1-3**

**Rev.**

**OBJETIVO:**

Es una explicación del propósito que se pretende cumplir con los procedimientos.

Los objetivos tratan de informar, simplificar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración por fallas o errores. Además facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno y su vigilancia, que tanto los empleados como sus jefes conozcan si el trabajo se está realizando adecuadamente.

**ALCANCE:**

Es el campo de acción que cubren los procedimientos

**RESPONSABLES**

Son los encargados de llevar a cabo una de las actividades de procedimiento en cualquiera de sus fases

Detalla por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento, explicando en qué consisten, cuando, como, donde, y con que se hacen, señalando los responsables de llevarlas a cabo.

El número de actividades dependerá del tamaño del procedimiento

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



**FORMATO PARA ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS  
(TITULO DE PROCEDIMIENTO)**

**DREF 1.3.1-3**

**Rev.**

**CONCEPTOS Y NORMAS GENERALES**

**CONCEPTOS O DEFINICIONES**

Es una lista de palabras o términos de carácter técnico que se emplean en el procedimiento las cuales por su significado o grado de especialización requieren de mayor información o ampliación de su significado, para hacer más accesible al usuario la consulta del manual

**NORMAS**

Son indicaciones generales de la forma en que se deben manejar:

- El respaldo de la información
- Manejo de los registros
- Tratamiento y actualización de los documentos

Además se deben incluir datos técnicos que se pueden considerar como normativas para el procedimiento

**CUADRO DE CONTROL DE REGISTROS**

| <b>Registro</b>              | <b>Distribución</b>                              | <b>Retención</b>  | <b>Indexación</b>   | <b>Acceso</b>                      | <b>Conservación<br/>archivo pasivo</b> | <b>Disposición</b>                               |
|------------------------------|--|---|---|------------------------------------|--|--|
| Código y nombre del registro | Quien o quienes tendrán el formato para llenarlo | Quien será el responsable de archivar o retener el registro | Indica si se lo archiva en forma:<br>Cronológica<br><br>Secuencial<br><br>Única | Quienes tendrán acceso al registro | Cuánto tiempo se archivara             | Como se hará la disposición final del documentos |

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





## FORMATO DE INSTRUCTIVO

DREF 1.3.1-4

Rev.

### OBJETIVO:

Es una explicación del propósito que se pretende cumplir con los instructivos

### RESPONSABLE EJECUCIÓN:

Indica cual es el responsable y donde se ejecuta la actividad

### DETALLE DE ACTIVIDADES:

Detalle por escrito, en forma narrativa y secuencial de cada uno de los pasos que se realizan en una actividad

| Fecha de Revisión: | Elaborado por: | Aprobado por: | Nº Pagina |
|--------------------|----------------|---------------|-----------|
|                    |                |               |           |



**FORMATO DOCUMENTO DE REFERENCIA**

**DREF 1.3.1-5**

**Rev.**

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



## FORMATO DE REGISTROS

DREF 1.3.1-6

Rev.

| Fecha Revisión: | Elaborado por: | Aprobado por: | Nº Página |
|-----------------|----------------|---------------|-----------|
|                 |                |               |           |



|                                     |   |  |
|-------------------------------------|---|--|
| <b>REPRESENTANTE DE LA GERENCIA</b> | <p>Coordinar una reunión con el comité de 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>   | <p>Establecer o revisar la misión y visión de la COAC</p>  |
|                                     | <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>  | <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.</p> <p>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>  |
| <b>REPRESENTANTE DE LA GERENCIA</b> | <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 Revisión:</b> | <b>Elaborado por:</b> | <b>Aprobado por:</b> | <b>N° Página</b> |
|                        |                       |                      |                  |



| CONCEPTOS O DEFINICIONES   | NORMAS   |
|--|--|
| <p><b>Mapa de Procesos:</b> Diagrama que nos permite visualizar la estructura por procesos de toda la COAC</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>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 Gerencia 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Este próximo a salirse de control por dos ocasiones seguidas (Alerta amarilla)</li> <li>- Indicador fuera de control (Alerta roja)</li> </ul> <p><b>Presupuesto del SGC:</b> Se realizará en forma anual durante los primeros 30 días del periodo presupuestado</p> <p>Periodo de evaluación (valor presupuestado vs. valor real): se realizará en los 30 días posteriores a la ejecución del presupuesto</p> |

### CUADRO DE CONTROL DE RIESGOS

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

| Fecha Revisión: | Elaborado por: | Aprobado por: | Nº Página |
|-----------------|----------------|---------------|-----------|
|                 |                |               |           |



**PLAN DE DIFUSIÓN**

**DREF 1.1.1**

**Rev.**

| <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, 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 gerencia    | Política y objetivos impresos            | Trimestralmente                                    |
|                                       | Folleto SGC   | Todo el personal                    | Responsables de área y representante de la gerencia    | Folleto impreso                          | Cuando sea necesario                               |
|                                       | Incluir la política y objetivos en los afiches publicitarios  | Socios                              | 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 gerencia | 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 gerencia                           | 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 gerencia    | 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 gerencia    | Resumen de avance                        | Cuando sea necesario                               |

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



## REVISIÓN GERENCIAL

**PEC 1.2.1**

**Rev.**

### OBJETIVO:

Permitir a la gerencia general la revisión de forma periódica y sistemática del cumplimiento del SGC

### ALCANCE:

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

|                                     |   |  |
|-------------------------------------|---|--|
| <b>REPRESENTANTE DE LA GERENCIA</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> </ul> | Elaborar el informe de revisión gerencial y entregar a la gerencia 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>   | Construir acciones a tomar para cumplir las mejoras establecidas   |
| <b>REPRESENTANTE DE LA GERENCIA</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> |
|                           |                       |                      |                  |



## REVISIÓN GERENCIAL

**PEC 1.2.1**  
**Rev.**

### CONCEPTOS Y NORMAS GENERALES

#### CONCEPTOS O DEFINICIONES

**Comité de calidad:** Grupo designado por la gerencia general 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 gerencia:** Persona designada por la gerencia general que es responsable de:

- ✚ El establecimiento del SGC
- ✚ La implementación efectiva del SGC
- ✚ El mantenimiento del SGC
- ✚ Reportar a la gerencia general 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<br>archivo pasivo | Disposición |
|--|---------------------------------|--|-------------|--|--------------------------------|-------------|
| <b>REG 1.2.1-1</b><br>Informe de<br>revisión gerencial | Representante de la<br>gerencia | Gerente general y<br>representante de la<br>gerencia | Cronológico | Comité de calidad.<br>asistente de calidad                             | 5 años                         | Reubicar    |
| <b>REG 1.2.1-2</b><br>Acta de<br>reuniones             | Representante de la<br>gerencia | Gerente general y<br>representante de la<br>gerencia | Cronológico | Comité de calidad,<br>responsables de<br>área, asistente de<br>Gerente | 5 años                         | Reubicar    |
| <b>REG 1.4.1-1</b><br>Solicitud de<br>acción           | Representante de la<br>gerencia | Representante de<br>la gerencia                      | Secuencial  | Todo el personal   | 5 años                         | Reubicar    |

| Fecha de Revisión: | Elaborado por: | Aprobado por: | Nº Pagina |
|--------------------|----------------|---------------|-----------|
|                    |                |               |           |





## INFORME DE REVISIÓN GERENCIAL

REG 1.2.1-1

Rev.

1. Período:
2. Política de calidad
3. Resultados de objetivos e indicadores
4. Informes de auditorías internas
5. Resultado de las quejas generadas
6. Informe de las mediciones de satisfacción del cliente
7. Resultados de control de servicio no conforme
8. Resultados sobre no conformidades del servicio
9. Estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora
10. Cambios que pueden afectar al sistema de gestión de la calidad

| Fecha de Revisión: | Elaborado por: | Aprobado por: | Nº Pagina |
|--------------------|----------------|---------------|-----------|
|                    |                |               |           |

**ACTA DE REUNIONES****DREF 1.2.1-2****Rev.****ACTA DE LA REUNION N°.....DE.....**

Fecha:

Lugar:

INVITADOS:

ORDEN DEL DÍA:

DESARROLLO:

**ACTIVIDADES PENDIENTES**

| <b>ACTIVIDAD</b> | <b>RESPONSABLE</b> | <b>PLAZO</b> | <b>SITUACIÓN ACTUAL</b> |
|------------------|--------------------|--------------|-------------------------|
|                  |                    |              |                         |
|                  |                    |              |                         |
|                  |                    |              |                         |
|                  |                    |              |                         |
|                  |                    |              |                         |

PARTICIPANTES:

| <b>Fecha de Revisión:</b> | <b>Elaborado por:</b> | <b>Aprobado por:</b> | <b>N° Pagina</b> |
|---------------------------|-----------------------|----------------------|------------------|
|                           |                       |                      |                  |



## SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL

PEC 3.2.1

Rev.

### 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 para el cargo



### COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA. NARRACIÓN DEL PROCESO

**DEPARTAMENTO :** GERENCIA

**PROCESO:** Contratación del Personal

**RESPONSABLE:** Gerente

- ✓ El Jefe de Agencia detecta la vacante disponible, según el área donde se requiera incorporar al empleado.
- ✓ El Jefe de Agencia envía el requerimiento del personal a la Oficina Matriz.
- ✓ El Gerente General, junto al Jefe de Talento Humano realiza el análisis del requerimiento y determinan el perfil del puesto.
- ✓ El Gerente General envía autorización a Oficina Sucursal para la publicación en medios de comunicación masivos, así como en la página web de la COAC, del personal que se requiere.
- ✓ El Jefe de Agencia se recepta las carpetas en las Instalaciones de la Agencia y por mail.
- ✓ El Jefe de Agencia selecciona entre cinco o diez carpetas que cumplan con el perfil requerido.
- ✓ El Jefe de Agencia Se envía al Jefe de Talento Humano las carpetas seleccionadas, para que dé el visto bueno.
- ✓ El Jefe de Talento Humano fija el día; la hora para que se realice la respectiva entrevista de trabajo.
- ✓ Se traslada a la Agencia el Jefe de Talento Humano y aplica pruebas psicológicas, de conocimiento, de actitud, y entrevista a los seleccionados. Los formatos para las pruebas ya están establecidos por la Entidad.
- ✓ El Jefe de Talento Humano analiza los resultados de las pruebas.
- ✓ Jefe de Talento Humano selecciona al postulante y se envía a Jefe de Agencia para su selección
- ✓ Jefe de Agencia selecciona la persona idónea para que ocupe el puesto requerido.
- ✓ El Jefe de Agencia comunica quien fue la persona seleccionada
- ✓ Jefe de Agencia receptan todos los documentos del nuevo empleado
- ✓ El Jefe de Agencia programa el Plan de Inducción y de Capacitación.
- ✓ Empleado se integra a la COAC a realizar sus actividades correspondientes.

| Fecha de Revisión: | Elaborado por: | Aprobado por: | Nº Pagina |
|--------------------|----------------|---------------|-----------|
|                    |                |               |           |



## SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL

PEC 3.2.1

Rev.

### Política

- ✓ Las carpetas serán receptados con todos los requisitos caso contrario serán devueltas.
- ✓ La entrega de carpetas debe ser personal.
- ✓ Los salarios estarán establecidos de acuerdo a las tasas salariales vigentes.
- ✓ Si el empleado requiere de permiso 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 viernes con el uniforme de color azul los días martes y jueves con el uniforme de color plomo
- ✓ El gasto de los uniformes será a cargo de la cooperativa.
- ✓ La Cooperativa contratara al personal para tres meses a prueba, y si el empleado demuestra eficiencia y eficacia se renovara el contrato para un año.
- ✓ Cuando el empleado haya firmado el contrato tiene la obligación y la responsabilidad y confidencialidad de no revelar la información de la Cooperativa.
- ✓ Si personal no ha solicitado permiso y falta se realizara un descuento del 20% de un día laborable.
- ✓ El personal que haya incumplido estas políticas será reprendido verbalmente por dos ocasiones y si vuelve a incumplir se le entregara tres memorandos escritos y si reincide será despedido.

| Fecha Revisión: | Elaborado por: | Aprobado por: | Nº Página |
|-----------------|----------------|---------------|-----------|
|                 |                |               |           |

**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 Riobamba para proceder con la contratación

**Responsable de evaluación:** La evaluación la efectúa el jefe inmediato superior y es válida 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 |
|--|--|---|----------------|--|--------------------------------|-------------|
| REG 3.2.1-1<br>Evaluación del cargo      | Responsable del área                               | Carpeta individual, gerente de calidad        | Por trabajador | Gerencia general, asistente de gerencia, gerente de calidad        | El tiempo que dure el contrato | Reubicar    |
| REG 3.2.2-1<br>Capacitación del personal | Asistente de gerencia                              | Asistente de gerencia                         | Cronológico    | Gerente general, responsable de área, asistente del gerencia       | 2 años                         | Reubicar    |
| REG 1.1.1-1<br>Seguimiento de objetivos  | Responsable del área, representante de la gerencia | Gerente general, representante de la gerencia | Único          | Responsable de área, gerente general, representante de la gerencia | N/A                            | N/A         |
| REG 1.1.1-2<br>Control de indicadores    | Responsable medición de indicadores                | Representante de la gerencia                  | Cronológico    | Gerente general, responsable de área                               | 5 años                         | Reubicar    |

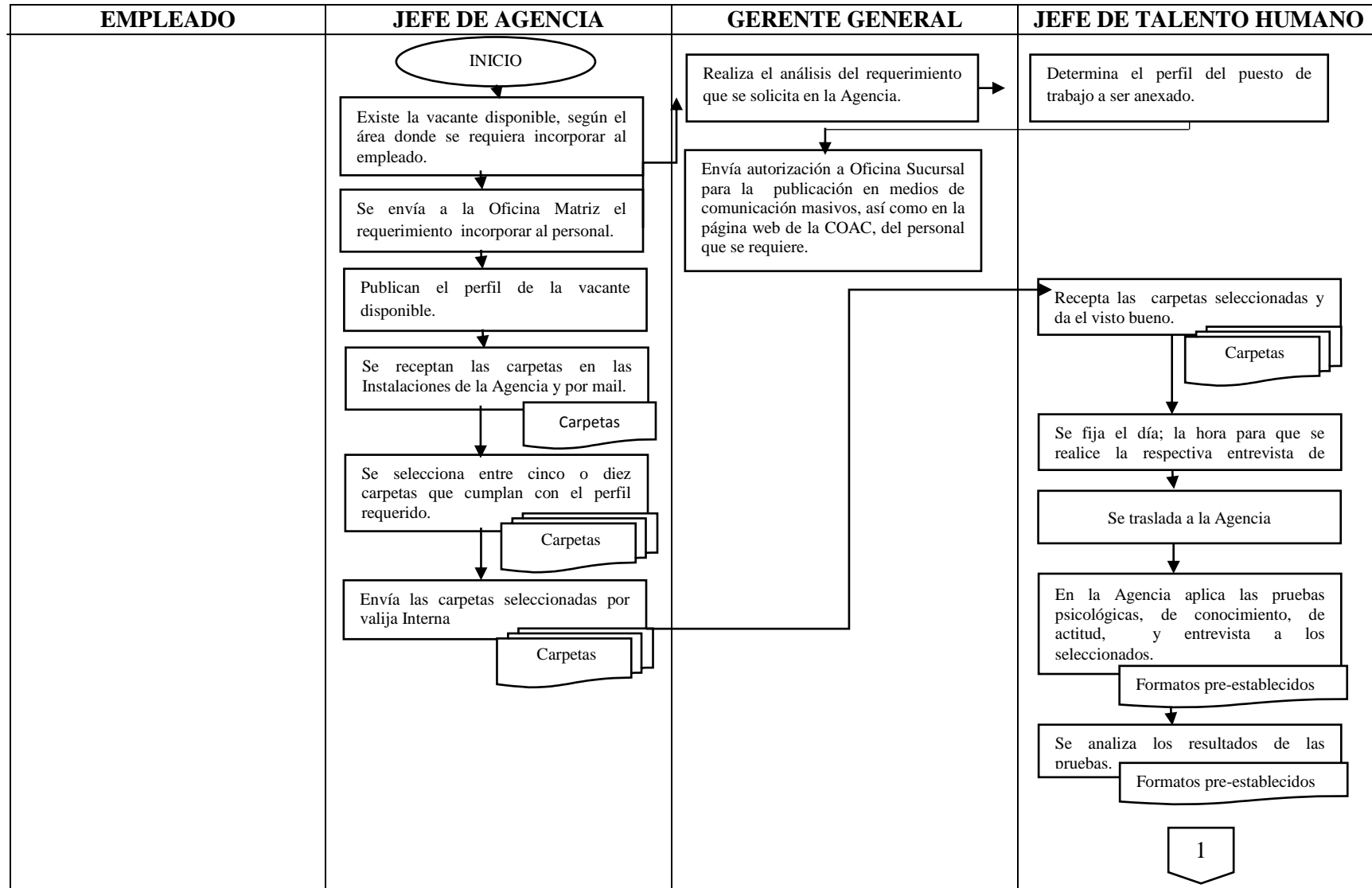
| Fecha de Revisión: | Elaborado por: | Aprobado por: | Nº Pagina |
|--------------------|----------------|---------------|-----------|
|                    |                |               |           |

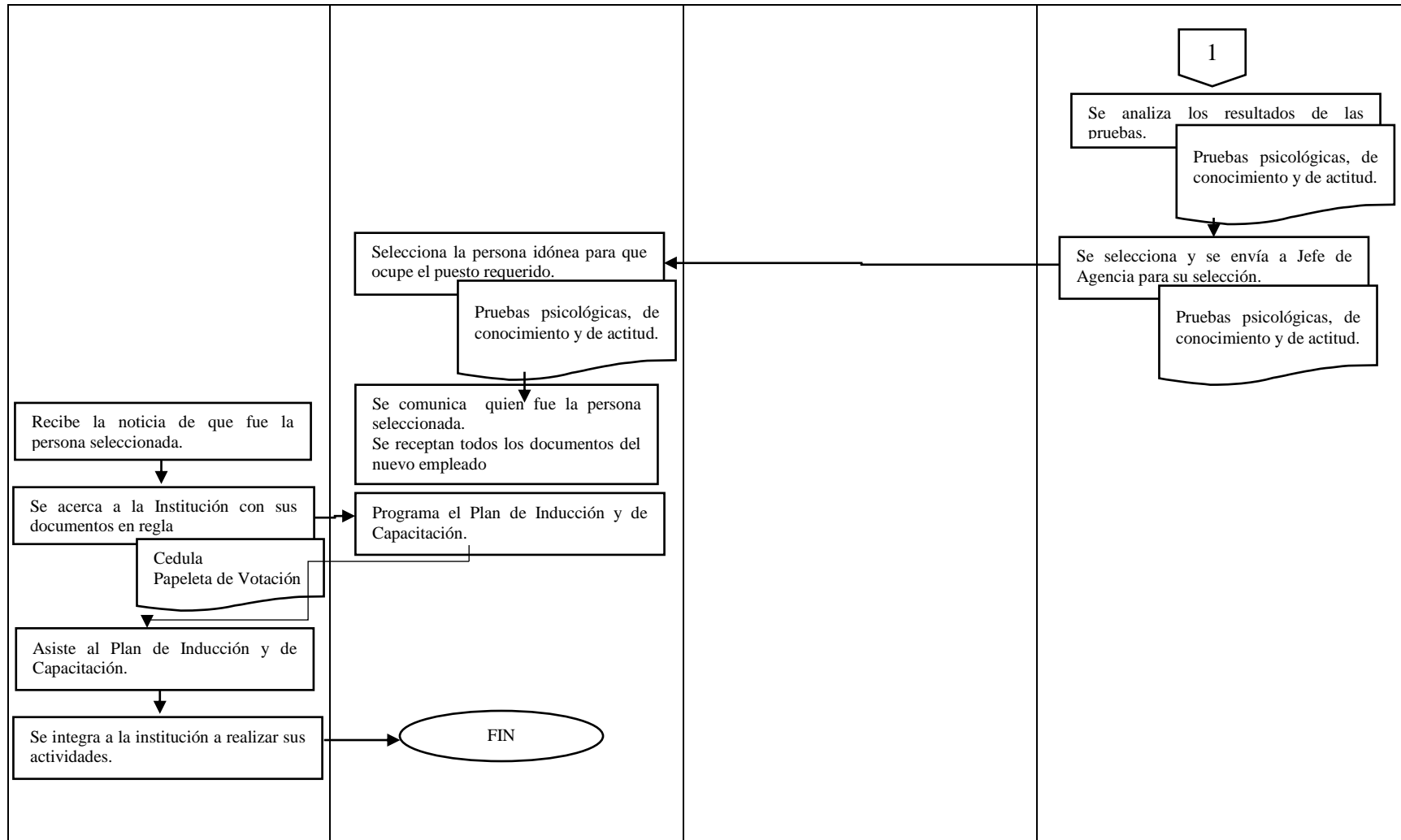


# SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL

PEC 3.2.1

Rev.





| Fecha de Revisión: | Elaborado por: | Aprobado por: | Nº Pagina |
|--------------------|----------------|---------------|-----------|
|                    |                |               |           |

**SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL**

PEC 3.2.1

Rev.

**FORMATO DE SOLICITUD DE EMPLEO**

|  |                     |      |         |
|--|---------------------|------|---------|
| NOMBRES:   |                     | FOTO |         |
| APELLIDOS:   |                     |      |         |
| FECHA DE NACIMIENTO:   | EDAD:               |      |         |
| ESTADO CIVIL:  | NOMBRE DEL CÓNYUGE: |      |         |
| NÚMERO DE HIJOS:   | CARGAS FAMILIARES:  |      |         |
| CI.  | NACIONALIDAD:       |      |         |
| DOMICILIO:   |                     |      |         |
| CIUDAD:  | E- MAIL:            |      |         |
| TELÉFONO CONVENCIONAL:   | CELULAR:            |      |         |
| Estudios Secundarios:  |                     |      |         |
|  | Especialidad:       |      |         |
| Estudios Universitarios:   |                     |      |         |
|  | Carrera:            |      |         |
| Posgrado:  |                     |      |         |
| Institución:   | Título:             |      |         |
| Si estudia Horario:  |                     |      |         |
| Fecha prevista para el grado:  |                     |      |         |
| Escribir los idiomas que conoce en la columna de la izquierda.<br>Completar en cada casillero de acuerdo con las siguientes referencias:<br>Nivel B=básico I=intermedio A=avanzado |                     |      |         |
| IDIOMA   | Habla               | Lee  | Escribe |
|  |                     |      |         |
| Certificaciones – Exámenes Aprobados:  |                     |      |         |
|  |                     |      |         |
| 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> |
|                        |                       |                      |                  |





## 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

### EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA

#### NARRACIÓN DEL PROCESO

**DEPARTAMENTO :** GERENCIA

**PROCESO:** Capacitación al Personal

**RESPONSABLE:** Gerente

- ✓ El Jefe de Agencia determina las falencias de los empleados y establece temas que están por reforzar.
- ✓ El Jefe de Agencia envía al Gerente General las observaciones para que se incluya en el Plan Operativo Anual. Esto se realiza cada fin de año
- ✓ El Gerente General analiza las sugerencias de cada Agencia e incluye en el POA.
- ✓ El Gerente General busca un facilitador para que realice la capacitación.
- ✓ Gerente General realiza un contrato por los servicios profesionales del facilitador.
- ✓ Gerente General envían un mail al jefe de agencia anunciando la ejecución de la capacitación. Se ejecutan a partir de Enero.
- ✓ Jefe de Agencia informa a los empleados, través de un memorándum sobre las capacitaciones.
- ✓ Los Empleados se trasladan a la Matriz todos los empleados a ser capacitados.
- ✓ Empleados permanecen el o (los) día (s) establecidos.
- ✓ El Capacitador les proporciona los materiales y recursos necesarios para el aprendizaje.
- ✓ El Capacitador enseñar la capacitación de forma teórica y práctica.
- ✓ Capacitador al finalizar la capacitación se evalúa los conocimientos receptados .

| Fecha de Revisión: | Elaborado por: | Aprobado por: | Nº Pagina |
|--------------------|----------------|---------------|-----------|
|                    |                |               |           |



## CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

PEC 3.2.2

Rev.

### Políticas

- Las capacitaciones se realizaran 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

| Fecha de Revisión: | Elaborado por: | Aprobado por: | Nº Pagina |
|--------------------|----------------|---------------|-----------|
|                    |                |               |           |

**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 gerencia general

**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 gerencia general, asistente de gerencia, 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

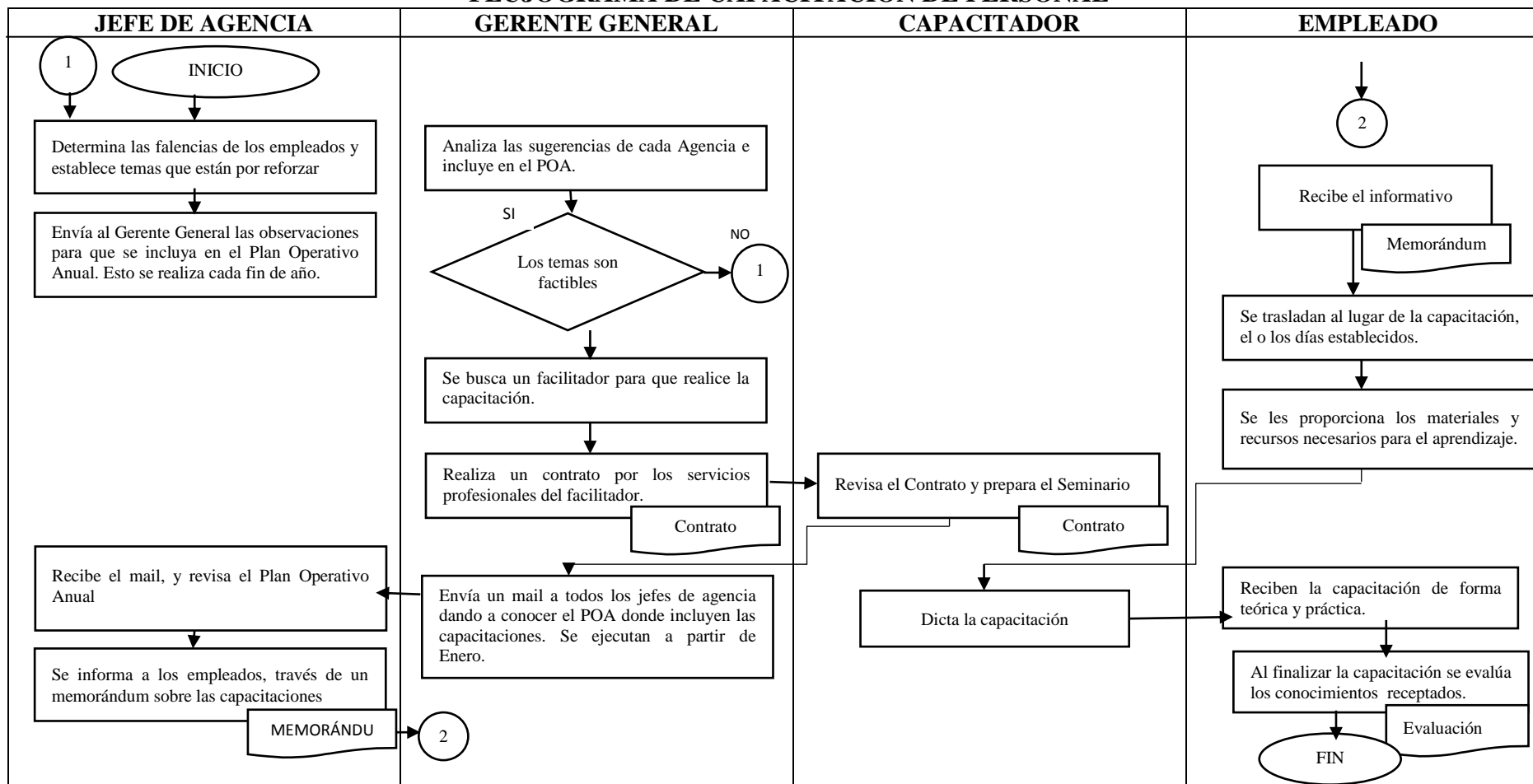
**Fecha para evaluación de eficacia:** En el tiempo para el desarrollo de la evaluación de la eficacia se deberá considerar las recomendaciones del instructor, análisis entre gerencia general, asistente de gerencia, gerente de calidad y responsables de área. El desarrollo de la evaluación de eficacia se ejecutará con un máximo de dos días

**CUADRO DE CONTROL DE REGISTROS**

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

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

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA**  
**FLUJOGRAMA DE CAPACITACIÓN DE PERSONAL**



| Fecha de Revisión: | Elaborado por: | Aprobado por: | Nº Pagina |
|--------------------|----------------|---------------|-----------|
|                    |                |               |           |

### MODELO DE EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN

Nombre .....

Fecha.....

Cargo.....

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

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              |                  |



## PLAN DE CAPACITACIÓN

**DREF 3.2.2-1**

**Rev.**

Fecha de realización:

Fecha de actualización:

| N°                    | DESCRIPCIÓN DE LA CAPACITACIÓN | OBJETIVO | CARGO | POSIBLES PROVEEDORES |                   | COSTO ESTIMADO | FECHA ESTIMADA REALIZACIÓN |
|-----------------------|--------------------------------|----------|-------|----------------------|-------------------|----------------|----------------------------|
|                       |                                |          |       | EMPRESA              | NOMBRE INSTRUCTOR |                |                            |
|                       |                                |          |       |                      |                   |                |                            |
|                       |                                |          |       |                      |                   |                |                            |
|                       |                                |          |       |                      |                   |                |                            |
|                       |                                |          |       |                      |                   |                |                            |
|                       |                                |          |       |                      |                   |                |                            |
|                       |                                |          |       |                      |                   |                |                            |
|                       |                                |          |       |                      |                   |                |                            |
|                       |                                |          |       |                      |                   |                |                            |
|                       |                                |          |       |                      |                   |                |                            |
|                       |                                |          |       |                      |                   |                |                            |
|                       |                                |          |       |                      |                   |                |                            |
| <b>REALIZADO POR:</b> |                                |          |       | <b>APROBADO POR:</b> |                   |                |                            |



# CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

**REG 3.2.2-2**

**Rev.**

FECHA:..... DURACIÓN:.....

TEMA:.....

INSTRUCTOR:..... FIRMA:.....

| <b>Nº</b> | <b>NOMBRE</b> | <b>ÁREA</b> | <b>FIRMA</b> |
|-----------|---------------|-------------|--------------|
|           |               |             |              |
|           |               |             |              |
|           |               |             |              |
|           |               |             |              |
|           |               |             |              |
|           |               |             |              |
|           |               |             |              |
|           |               |             |              |
|           |               |             |              |
|           |               |             |              |
|           |               |             |              |
|           |               |             |              |
|           |               |             |              |
|           |               |             |              |
|           |               |             |              |
|           |               |             |              |
|           |               |             |              |
|           |               |             |              |
|           |               |             |              |
|           |               |             |              |
|           |               |             |              |
|           |               |             |              |
|           |               |             |              |
|           |               |             |              |
|           |               |             |              |
|           |               |             |              |
|           |               |             |              |
|           |               |             |              |
|           |               |             |              |
|           |               |             |              |
|           |               |             |              |
|           |               |             |              |

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



## EVALUACIÓN DE CAPACITACIÓN

REG 3.2.2-2

Rev.

Nombre del evaluado:

Tipo de evaluación:

Nombre del evaluador:

Fecha de realización:

Curso a ser evaluado


| ÍTEMS A EVALUAR | CALIFICACIÓN |       |      |
|-----------------|--------------|-------|------|
|                 | BAJA         | MEDIA | ALTA |
|                 |              |       |      |
|                 |              |       |      |
|                 |              |       |      |
|                 |              |       |      |
|                 |              |       |      |
|                 |              |       |      |
|                 |              |       |      |
|                 |              |       |      |
|                 |              |       |      |
|                 |              |       |      |
|                 |              |       |      |
|                 |              |       |      |
|                 |              |       |      |

Realizado por:

Revisado por:

| Fecha de Revisión: | Elaborado por: | Aprobado por: | Nº Pagina |
|--------------------|----------------|---------------|-----------|
|                    |                |               |           |



|  |   |                  |
|--|---|------------------|
|  | <b>PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE MANTENIMIENTO</b> | <b>PEC 3.1.1</b> |
|  |   | <b>Rev.</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  
EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA  
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 la 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 la acta de entrega con todas las características del bien y archiva el acta del bien.

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

**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 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> |
|------------------------|-----------------------|----------------------|------------------|
|                        |                       |                      |                  |



**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

**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)

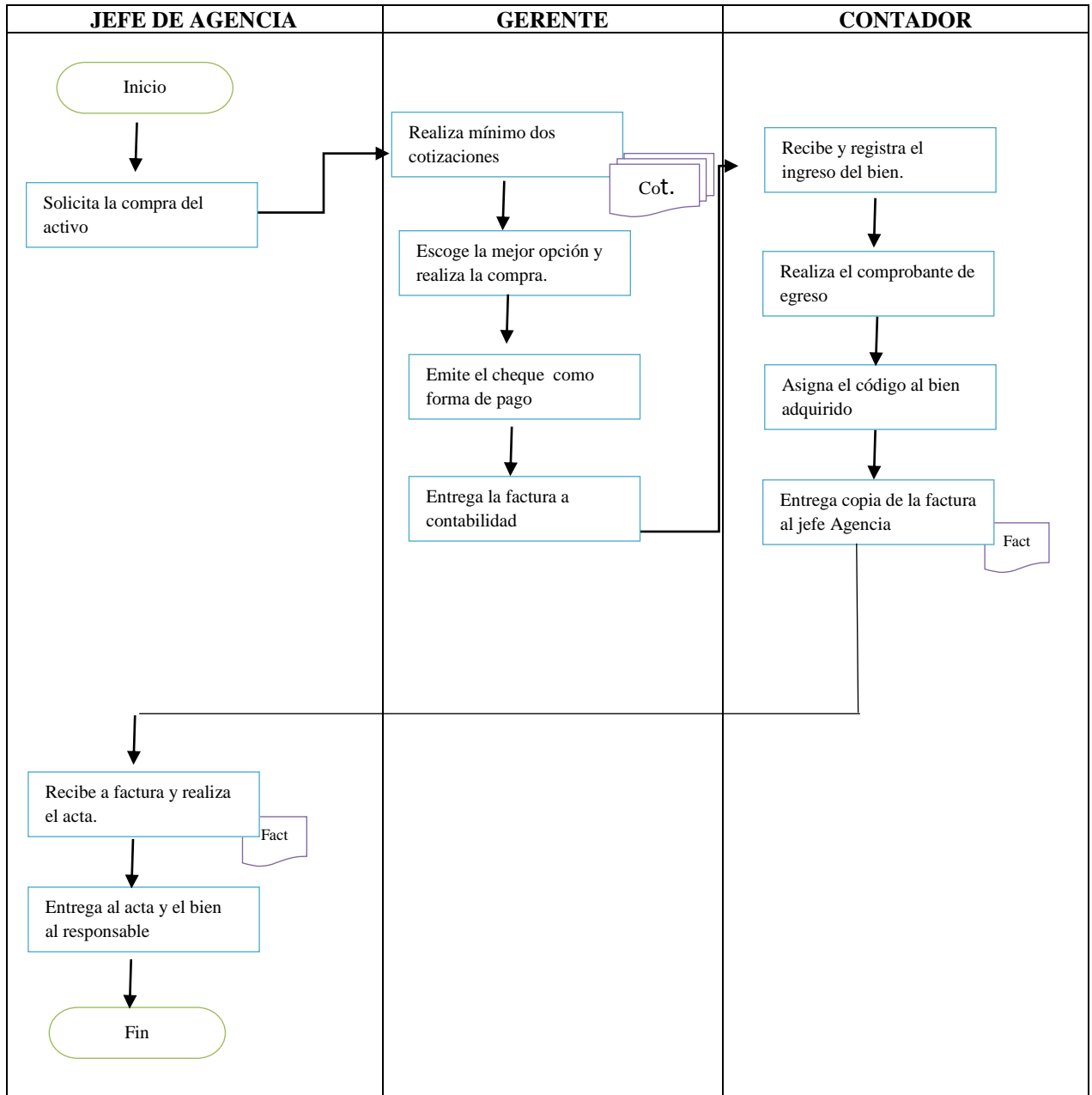
**CUADRO DE CONTROL DE REGISTROS**

| Registro  | Distribución         | Retención            | Indexación  | Acceso                                    | Conservación archivo pasivo | Disposición |
|---|----------------------|----------------------|-------------|---|-----------------------------|-------------|
| <b>REG 3.1.1-1</b><br>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><br>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><br>Requerimiento de compra para el material/servicio | Encargado de compras | Encargado en compras | Secuencial  | Encargado en compras, gerencia de calidad | 2 años                      | Reubicar    |

| Fecha de Revisión: | Elaborado por: | Aprobado por: | Nº Pagina |
|--------------------|----------------|---------------|-----------|
|                    |                |               |           |



FLUJOGRAMA DE MANEJO DE ACTIVOS



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



**MODELO DE ACTA DE ENTREGA DE BIENES**

**N.00001**

En el Cantón Riobamba, 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 Empresa Eléctrica Riobamba, 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.

| <b>Código</b> | <b>Detalle</b> | <b>Color</b> | <b>Serie</b> | <b>Modelo</b> | <b>Marca</b> | <b>Observaciones</b> |
|---------------|----------------|--------------|--------------|---------------|--------------|----------------------|
|               |                |              |              |               |              |                      |

\_\_\_\_\_

**Entrega**

\_\_\_\_\_

**Recibe**

\_\_\_\_\_

**Testigo**

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

|  |                                  |                  |
|--|----------------------------------|------------------|
|  | <b>SERVICIO DE MANTENIMIENTO</b> | <b>PEC 3.1.2</b> |
|  |                                  | <b>Rev.</b>      |

**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 a normal 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.<br>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> |
|                           |                       |                      |                  |

**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.

**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<br>Requerimiento de compra para material/ servicio | Encargado de compras | Encargado de compras | Secuencial | Encargado de compras, gerencia general | 2 años                      | Reubicar    |

| Fecha de Revisión: | Elaborado por: | Aprobado por: | Nº Pagina |
|--------------------|----------------|---------------|-----------|
|                    |                |               |           |

**INVENTARIO GENERAL DE MAQUINAS Y EQUIPOS**

REG 3.1.1-1

Rev.

| <b>MAQUINA O EQUIPO</b> | <b>MARCA</b> | <b>AÑO DE FABRICA</b> | <b>CANTIDAD</b> | <b>CÓDIGO</b> | <b>UBICACIÓN</b> |
|-------------------------|--------------|-----------------------|-----------------|---------------|------------------|
|                         |              |                       |                 |               |                  |
|                         |              |                       |                 |               |                  |
|                         |              |                       |                 |               |                  |
|                         |              |                       |                 |               |                  |
|                         |              |                       |                 |               |                  |
|                         |              |                       |                 |               |                  |
|                         |              |                       |                 |               |                  |
|                         |              |                       |                 |               |                  |
|                         |              |                       |                 |               |                  |
|                         |              |                       |                 |               |                  |
|                         |              |                       |                 |               |                  |
|                         |              |                       |                 |               |                  |
|                         |              |                       |                 |               |                  |
|                         |              |                       |                 |               |                  |
|                         |              |                       |                 |               |                  |
|                         |              |                       |                 |               |                  |
|                         |              |                       |                 |               |                  |
|                         |              |                       |                 |               |                  |
|                         |              |                       |                 |               |                  |

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





**INVENTARIO GENERAL DE MAQUINAS Y EQUIPOS**

**REG 3.1.1-1**

**Rev.**

Fecha de realización:

Fecha de actualización:

PLANIFICADA (P)

REALIZADA(R)

PENDIENTE (PE)

| N° | DETALLE DE ACTIVIDADES | FRECUENCIA | AÑO |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
|----|------------------------|------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
|    |                        |            | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC |
|    |                        |            |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
|    |                        |            |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
|    |                        |            |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
|    |                        |            |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
|    |                        |            |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
|    |                        |            |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
|    |                        |            |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
|    |                        |            |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
|    |                        |            |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
|    |                        |            |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
|    |                        |            |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
|    |                        |            |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
|    |                        |            |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
|    |                        |            |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
|    |                        |            |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
|    |                        |            |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
|    |                        |            |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |

| RESPONSABLE | MAQUINA/ EQUIPO |
|-------------|-----------------|
|             |                 |
|             |                 |
|             |                 |



## APERTURA DE CUENTAS Y/O INVERSIONES

PEC 2.1.1

Rev.

### 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



## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA NARRACIÓN DEL PROCESO

**DEPARTAMENTO :** ATENCIÓN AL CLIENTE

**PROCESO:** Manejo de Caja Chica

**RESPONSABLE:** Atención al Cliente

- ✓ La contadora le autoriza debitar de caja por otros ingresos del sistema
- ✓ La cajera envía al departamento de atención al cliente el valor en efectivo por mes firmando una acta de entrega de dinero
- ✓ El responsable les emite un recibo de la salida de dinero
- ✓ Se recibe un comprobante o factura de la sustentación del egreso del dinero
- ✓ Todos los gastos deben estar sustentados por facturas o notas de venta
- ✓ Al finalizar el mes la cajera entrega todas las factura a la contadora para que estas sean registradas en el sistema

| Fecha de Revisión: | Elaborado por: | Aprobado por: | Nº Pagina |
|--------------------|----------------|---------------|-----------|
|                    |                |               |           |



## APERTURA DE CUENTAS Y/O INVERSIONES

PEC 2.1.1

Rev.

### Políticas

- El desembolso de gastos será hasta un monto máximo del 15% del valor de caja chica.
- Todos los desembolsos deben ser realizados para actividades netamente administrativos de la cooperativa.
- Todos los gastos deben ser aprobados por el jefe de agencia
- Si existiera faltante en el fondo de caja chica estos serán a cargo del responsable.
- No se reembolsará los gastos de caja chica en los siguientes casos:
  - Documentos que no cumplan con los requisitos de SRI.
  - Suministros de cafetería, festejos, entre otros gastos.
- La reposición de caja chica se realizara cuando este ha sido utilizado en un 70%

| Fecha de Revisión: | Elaborado por: | Aprobado por: | Nº Pagina |
|--------------------|----------------|---------------|-----------|
|                    |                |               |           |



## APERTURA DE CUENTAS Y/O INVERSIONES

PEC 2.1.1

Rev.

### 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 Gerencia General tome la decisión de realizar alguna modificación

En todos los casos el Gerente General debe aprobar estos cambios

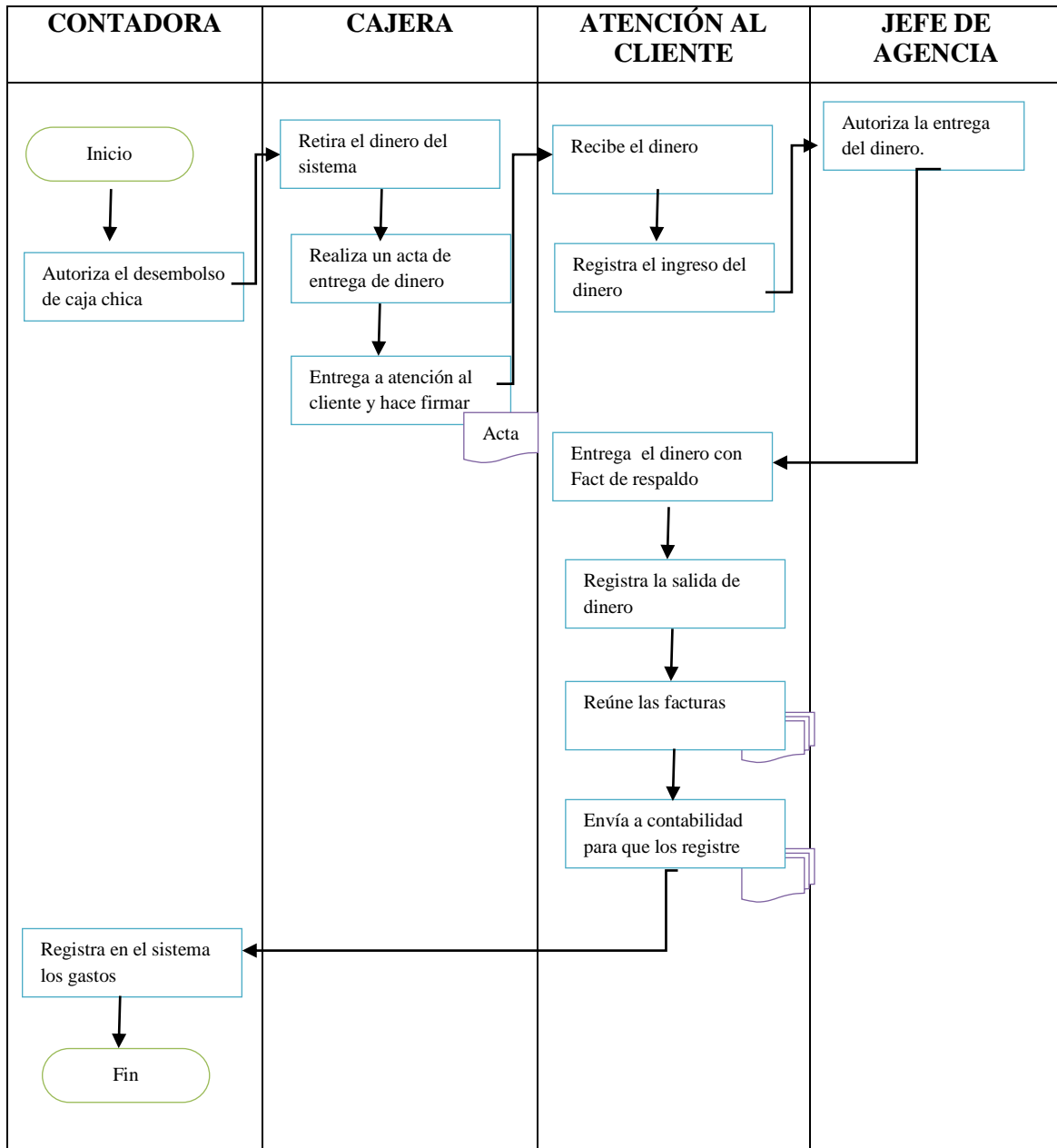
### CUADRO DE CONTROL DE REGISTROS

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

| Fecha de Revisión: | Elaborado por: | Aprobado por: | Nº Pagina |
|--------------------|----------------|---------------|-----------|
|                    |                |               |           |



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA  
FLUJOGRAMA DE MANEJO DE CAJA CHICA



|                    |                |               |           |
|--------------------|----------------|---------------|-----------|
| Fecha de Revisión: | Elaborado por: | Aprobado por: | Nº Pagina |
|                    |                |               |           |

**APERTURA DE CUENTAS Y/O INVERSIONES**

PEC 2.1.1

Rev.

SOCIO N **000001****FORMULARIO DE APERTURA DE CUENTA DE AHORROS**

|  |   |
|--|---|
| Nombres:   | <b>Luis Ramiro</b>  |
| Apellidos:   | Tenesaca Guaman   |
| Edad:  | 27  |
| Número de Cédula:                                  | 030562389   |
| Dirección:   | Atocha  |
| Email:   | ramirotenesaca@hotmail.com                                      |
| Confirme Email:                                    | ramirotenesaca@hotmail.com                                      |
| Teléfono:  | 032893450   |
| País:  | Ecuador   |
| Ciudad:  | Riobamba  |
| Con que etnia se describe usted:                   | Blanco( ) Mestizo( ) Indígena( ) Montubio( ) Otros              |
| Actividad a la que se dedica:                      | Empleado público  |
| Cargo  | Mecánico Automotriz   |
| Dirección de la empresa                            | Terminal Terrestre  |
| Describa dos referencia personales, no familiares: | Luis Mendoza      032 372398<br>Angélica Moreta      032 923560 |
|  |   |

-----  
**Firma Socio**

| Fecha de Revisión: | Elaborado por: | Aprobado por: | Nº Pagina |
|--------------------|----------------|---------------|-----------|
|                    |                |               |           |


|   |  |                  |
|---|--|------------------|
|  | <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

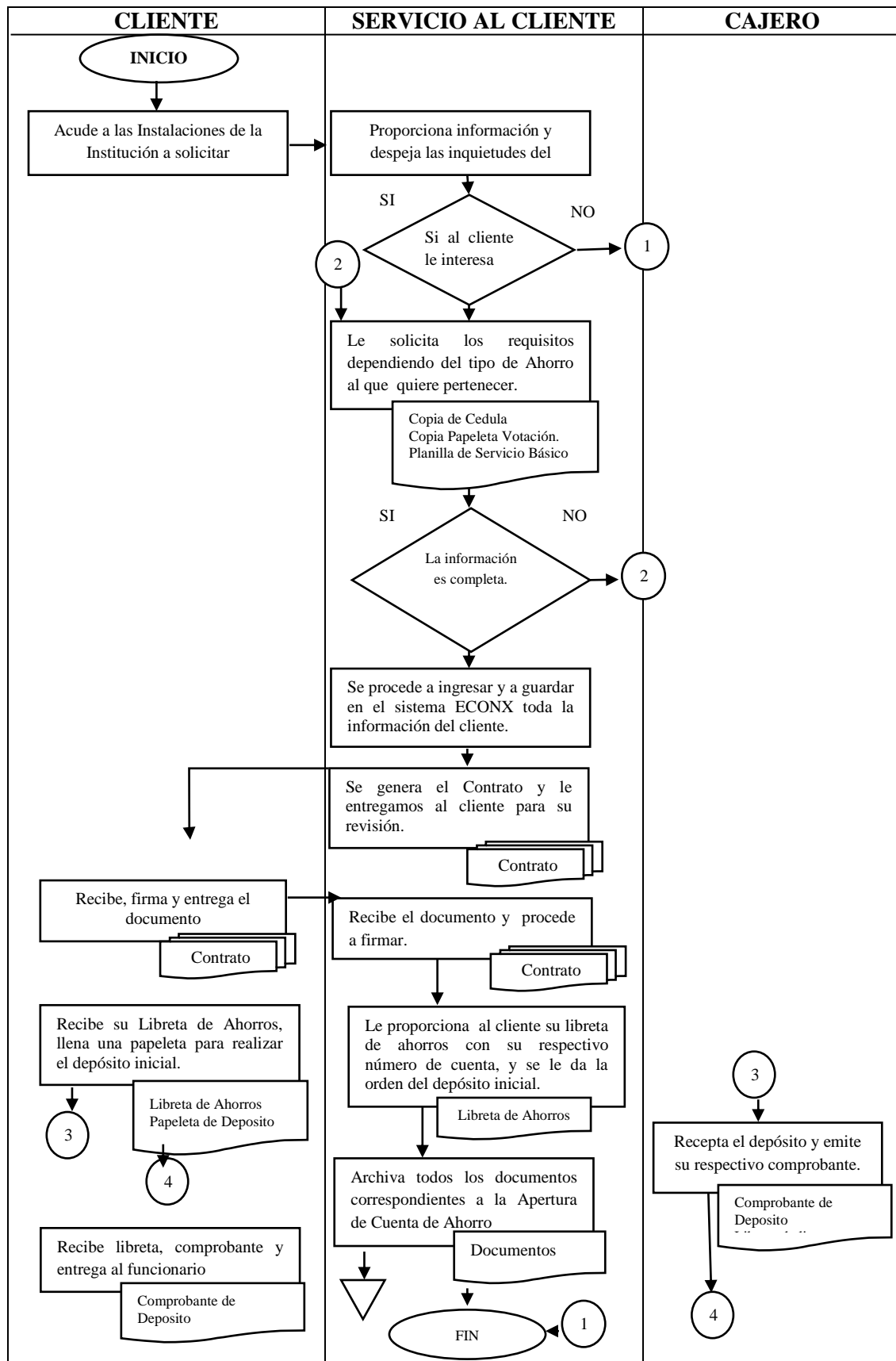
|   |   |
|---|---|
|    | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO<br/>EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA<br/>NARRACIÓN DEL PROCESO</b> |
| <b>DEPARTAMENTO : ATENCIÓN AL CLIENTE</b>   |   |
| <b>PROCESO:</b> Apertura de Cuenta de Ahorros   |   |
| <b>RESPONSABLE:</b> Atención al Cliente   |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El cliente se acerca a la persona encargada de Atención al Cliente y solicita información acerca de apertura de Cuenta de Ahorro.</li> <li>✓ Atención al Cliente le proporciona toda la información pertinente al tema.</li> <li>✓ Atención al Cliente solicita todos los requisitos, dependiendo del tipo de Ahorro al que quiere pertenecer.</li> <li>✓ Atención al Cliente procede a ingresar y a guardar en el Econx toda la información del cliente.</li> <li>✓ Atención al Cliente Se genera el Contrato</li> <li>✓ El usuario, revisa y firma el documento.</li> <li>✓ Atención al Cliente El funcionario firma el contrato.</li> <li>✓ Atención al Cliente Con los documentos en orden,</li> <li>✓ El funcionario, le proporciona al cliente su libreta de ahorros con su respectivo número de cuenta, y se le da la orden del depósito inicial.</li> <li>✓ El cliente llena la papeleta y realiza el depósito.</li> <li>✓ El cajero receipta depósito y emite el respectivo comprobante.</li> <li>✓ Atención al Cliente archiva todos los documentos correspondientes a la Apertura de Cuenta.</li> </ul> |   |

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



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA

FLUJOGRAMA DE APERTURA DE CUENTA DE AHORROS






|  |                    |                  |
|--|--------------------|------------------|
|  | <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 clientes

**ALCANCE:**

Aplica la atención en ventanilla a los clientes de la cooperativa

|  |  |
|--|--|
|   | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO<br/>EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA.<br/>NARRACIÓN DEL PROCESO</b> |
| <b>DEPARTAMENTO : VENTANILLAS</b>  |  |
| <b>PROCESO:</b> Apertura de caja fuerte para iniciar las operaciones del día   |  |
| <b>RESPONSABLE:</b> Ventanillas  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La cajera abre la caja fuerte donde solo ella tiene acceso a la misma.</li> <li>✓ El jefe de agencia verifica que el dinero este completo conjuntamente con la cajera con el reporte del día anterior</li> <li>✓ La cajera y el jefe de agencia firman para iniciar las operaciones del día en el documento donde se detallan cada uno de los valores encontrados.</li> <li>✓ La cajera cierra caja hasta que finalice el día</li> <li>✓ La cajera inicia con el valor de caja del día anterior iniciándole en el sistema</li> <li>✓ El departamento de contabilidad también ingresa en el sistema con el dinero existente</li> </ul> |  |

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

**Políticas:**

- ✓ Se debe revisar conjuntamente en dinero de caja con la cajera y el jefe de agencia
- ✓ Si el jefe de agencia estuviera ausente por algún motivo esta sería revisada conjuntamente con la contadora de la cooperativa, en caso de las agencias con un empleado formal.
- ✓ Se debe realizar el informe de efectivo encontrado.
- ✓ 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 manejada 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 Gerencia General 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.
- ✓ Los retiros de ahorros de los socios superiores a \$5.000,00 (CINCO MIL DÓLARES AMERICANOS) deberán ser comunicados a la Cooperativa con 24 horas de anticipación para poder programar el flujo de efectivo.

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



## VENTANILLAS

PEC 2.2.1

Rev.

- ❖ Se realizará arqueo 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.
- ❖ 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 al personal de planta y haya recibido la delegación de Señor Gerente General.
- ❖ Los empleados cuya responsabilidad tenga de su manejo, lo realizará amparados en el presente reglamento.

| Fecha de Revisión: | Elaborado por: | Aprobado por: | Nº Pagina |
|--------------------|----------------|---------------|-----------|
|                    |                |               |           |



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.
- ❖ 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.

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



**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 Gerencia.
- ❖ El Contador conjuntamente con el consejo de Vigilancia y Auditoría Interna podrán efectuar el 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> |
|---------------------------|-----------------------|----------------------|------------------|
|                           |                       |                      |                  |



## VENTANILLAS

PEC 2.2.1

Rev.

### 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

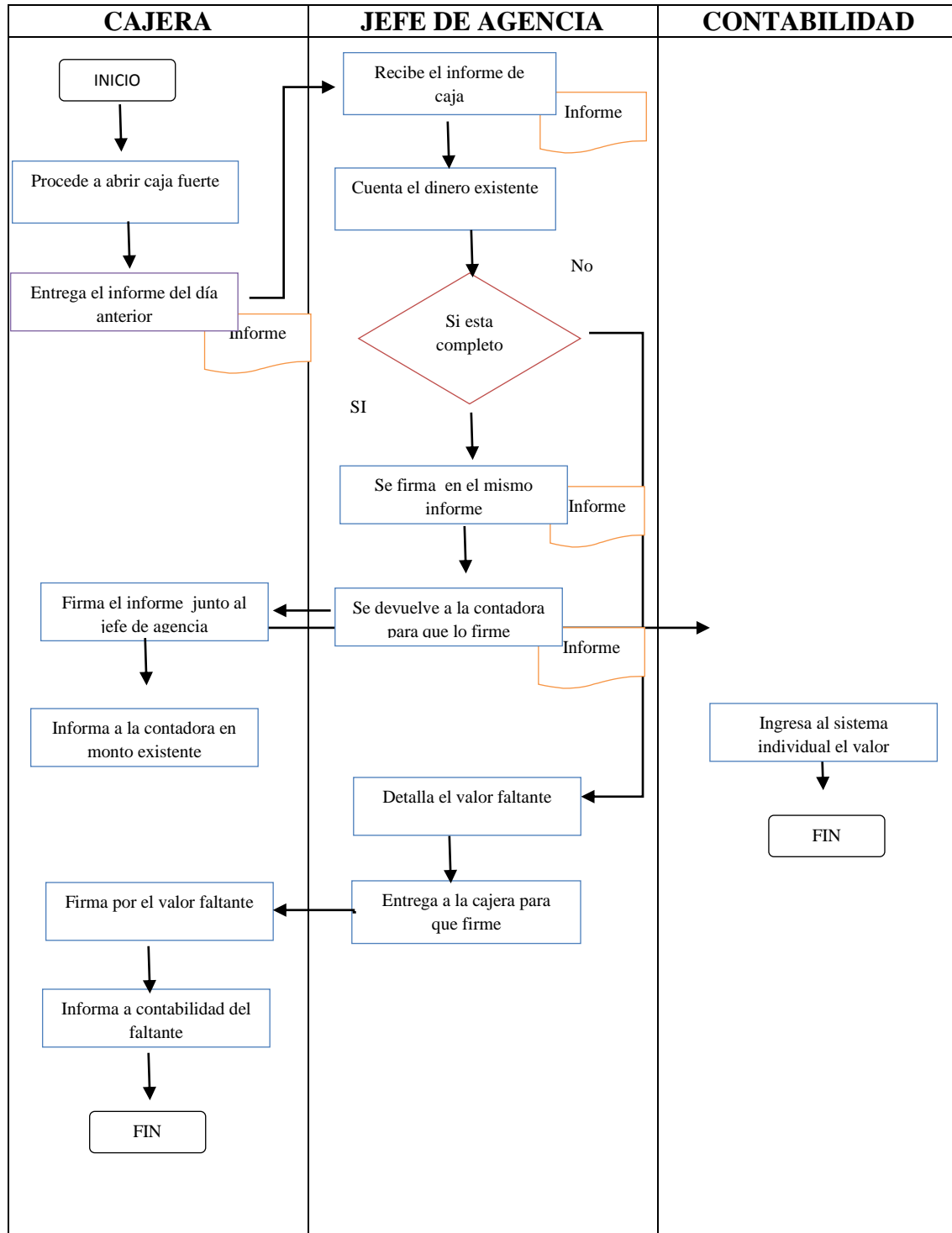
### CUADRO DE CONTROL DE REGISTROS

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

| Fecha de Revisión: | Elaborado por: | Aprobado por: | Nº Pagina |
|--------------------|----------------|---------------|-----------|
|                    |                |               |           |



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA.  
FLUJOGRAMA DE APERTURA DE CAJA FUERTE**



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

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

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA**



**INFORME DEL EFECTIVO DE CAJA FUERTE.**

**N.00001**

| CANTIDAD | DETALLE               | VALOR | TOTAL |
|----------|-----------------------|-------|-------|
|          | Billetes              |       |       |
|          |                       |       |       |
|          |                       |       |       |
|          |                       |       |       |
|          | <b>Total billetes</b> |       |       |
|          | Monedas               |       |       |
|          |                       |       |       |
|          |                       |       |       |
|          |                       |       |       |
|          |                       |       |       |
|          | <b>Total monedas</b>  |       |       |
|          | <b>TOTAL</b>          |       |       |

**Certifico que los valores encontrados son mismos que fueron presentados en el informe del día .....2015 .**

**Cajera**

**Jefe de Agencia**

|                           |                       |                      |                  |
|---------------------------|-----------------------|----------------------|------------------|
| <b>Fecha de Revisión:</b> | <b>Elaborado por:</b> | <b>Aprobado por:</b> | <b>Nº Pagina</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 clientes

**ALCANCE:**

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

|  |  |
|--|--|
|   | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO<br/>EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA.<br/>NARRACIÓN DEL PROCESO</b> |
| <b>DEPARTAMENTO : VENTANILLAS</b>  |  |
| <b>PROCESO:</b> Recepción de depósitos en efectivo   |  |
| <b>RESPONSABLE:</b> Ventanillas  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El cliente realiza la papeleta de depósito.</li> <li>✓ La cajera revisa que este llenada de una manera correcta.</li> <li>✓ Recibe el dinero por el valor correspondiente a la papeleta de depósito.</li> <li>✓ Revisa que los billetes no sean falsos y estén en buen estado.</li> <li>✓ Ingresa el valor depositado al sistema y si es un depósito a la misma cuenta del socio solicita la libreta para registrar el crédito.</li> <li>✓ Emite un Boucher por el valor al depósito</li> <li>✓ Entrega al cliente para que sea revisado.</li> <li>✓ La cajera archiva las papeleta de depósito de una forma cronológica</li> </ul> |  |

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

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

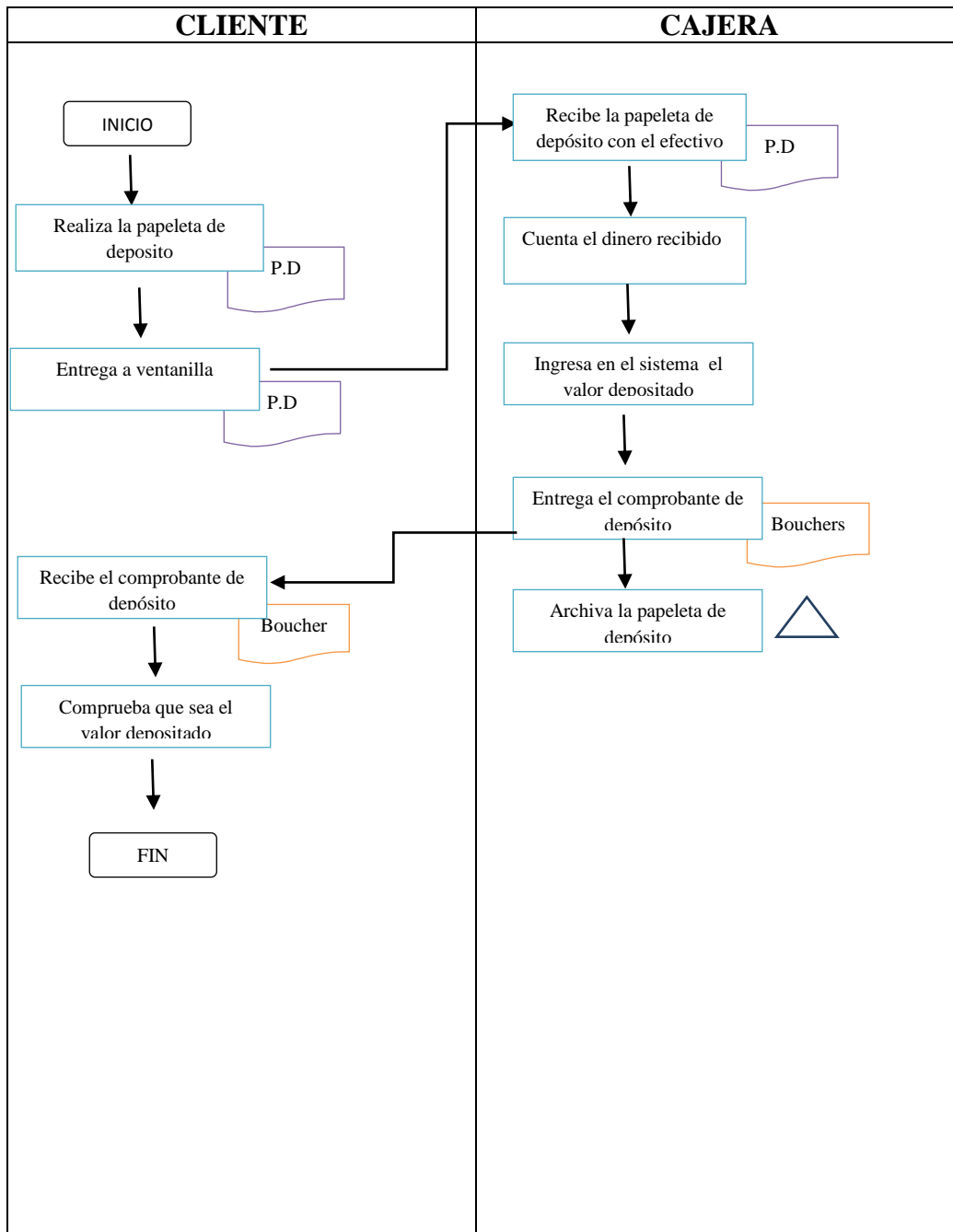
**Políticas:**

- Cualquier tipo de billete falso este será perforado.
- Los billetes recibidos debe estar en un estado aceptable.
- El cliente debe acercarse a ventanillas sin gorras, gafas, celular a la mano.
- Solo una persona se acercara a ventanilla al momento del depósito.
- La papeleta debe estar llenada de una manera correcta.
- En las papeletas de depósito se omitirán faltas ortográficas.
- El dinero depositado solo puede ser recibido por la cajera y contado en la ventanilla.

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



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA.  
FLUJOGRAMA DE DEPÓSITOS EN EFECTIVO**



| Fecha de Revisión: | Elaborado por: | Aprobado por: | Nº Pagina |
|--------------------|----------------|---------------|-----------|
|                    |                |               |           |



**MODELO DE PAPELETA DE DEPÓSITO**

| <p>Socio N <input style="width: 100px; height: 15px;" type="text"/></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 5px;"> <tr> <th style="width: 25%;">Ciudad</th> <th style="width: 15%;">Día</th> <th style="width: 15%;">Mes</th> <th style="width: 45%;">Año</th> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>Pertenece.....<br/>         Son.....<br/>         .....Dólares</p> <p style="margin-top: 20px;">Firma del socio _____<br/>         Cedula de identidad _____</p> | Ciudad | Día   | Mes   | Año |  |  |  |  | <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p style="text-align: center;"><b>DEPÓSITO</b></p> <p style="text-align: right; color: red; font-weight: bold;">N.0000001</p> </div> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">DETALLE</th> <th style="width: 10%;">N</th> <th style="width: 30%;">VALOR</th> <th style="width: 30%;">CTVS.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Efectivo</td> <td></td> <td style="text-align: right;">\$</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Cheques</td> <td></td> <td style="text-align: right;">\$</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;"><b>TOTAL</b></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;"><b>DEPOSITADO</b></td> <td style="text-align: right;">\$</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> | DETALLE | N | VALOR | CTVS. | Efectivo |  | \$ |  | Cheques |  | \$ |  | <b>TOTAL</b> |  |  |  | <b>DEPOSITADO</b> |  | \$ |  |
|---|--------|-------|-------|-----|--|--|--|--|--|---------|---|-------|-------|----------|--|----|--|---------|--|----|--|--------------|--|--|--|-------------------|--|----|--|
| Ciudad  | Día    | Mes   | Año   |     |  |  |  |  |  |         |   |       |       |          |  |    |  |         |  |    |  |              |  |  |  |                   |  |    |  |
|   |        |       |       |     |  |  |  |  |  |         |   |       |       |          |  |    |  |         |  |    |  |              |  |  |  |                   |  |    |  |
| DETALLE   | N      | VALOR | CTVS. |     |  |  |  |  |  |         |   |       |       |          |  |    |  |         |  |    |  |              |  |  |  |                   |  |    |  |
| Efectivo  |        | \$    |       |     |  |  |  |  |  |         |   |       |       |          |  |    |  |         |  |    |  |              |  |  |  |                   |  |    |  |
| Cheques   |        | \$    |       |     |  |  |  |  |  |         |   |       |       |          |  |    |  |         |  |    |  |              |  |  |  |                   |  |    |  |
| <b>TOTAL</b>  |        |       |       |     |  |  |  |  |  |         |   |       |       |          |  |    |  |         |  |    |  |              |  |  |  |                   |  |    |  |
| <b>DEPOSITADO</b>   |        | \$    |       |     |  |  |  |  |  |         |   |       |       |          |  |    |  |         |  |    |  |              |  |  |  |                   |  |    |  |

**Detalle de Cheques**

| BANCO        | CUENTA | N SOCIO | VALOR |
|--------------|--------|---------|-------|
|              |        |         |       |
|              |        |         |       |
|              |        |         |       |
| <i>Total</i> |        |         |       |

**Detalle de efectivo**

| DENOMINACIÓN          | CANTIDAD | TOTAL |
|-----------------------|----------|-------|
|                       |          |       |
|                       |          |       |
|                       |          |       |
|                       |          |       |
| <i>Total efectivo</i> |          |       |

**Elaborado:** Viviana Cuñez

**Fuente:** Propia

|                           |                       |                      |                  |
|---------------------------|-----------------------|----------------------|------------------|
| <b>Fecha de Revisión:</b> | <b>Elaborado por:</b> | <b>Aprobado por:</b> | <b>Nº Pagina</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 clientes

**ALCANCE:**

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

|  |  |
|--|--|
|   | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO<br/>EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA.<br/>NARRACIÓN DEL PROCESO</b> |
| <b>DEPARTAMENTO : VENTANILLAS</b>  |  |
| <b>PROCESO:</b> Recepción de depósitos en pólizas o plazo Fijo   |  |
| <b>RESPONSABLE:</b> Ventanillas  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Para acceder a realizar una póliza este debe ser socio de la cooperativa</li> <li>✓ El socio se acerca a ventanilla con un papeleta de deposito</li> <li>✓ Deposita en la cuenta de ahorro socio en el sistema</li> <li>✓ Se entrega el comprobante del valor depositado</li> <li>✓ Se entrega además la póliza</li> <li>✓ El socio revisa que sea el valor correcto en la póliza impresa</li> <li>✓ Se entrega la póliza original al socio y la otra queda la cooperativa y se archiva una carpeta que solo pertenece a pólizas</li> <li>✓ Se entrega cada fin de semana el informe de pólizas para la contadora para que registre y realice el asiento contable pertinente.</li> <li>✓ Se cancela la póliza después del tiempo estipulado.</li> </ul> |  |

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

|   |                    |                                 |
|---|--------------------|---------------------------------|
|  | <b>VENTANILLAS</b> | <b>PEC 2.2.1</b><br><b>Rev.</b> |
|---|--------------------|---------------------------------|

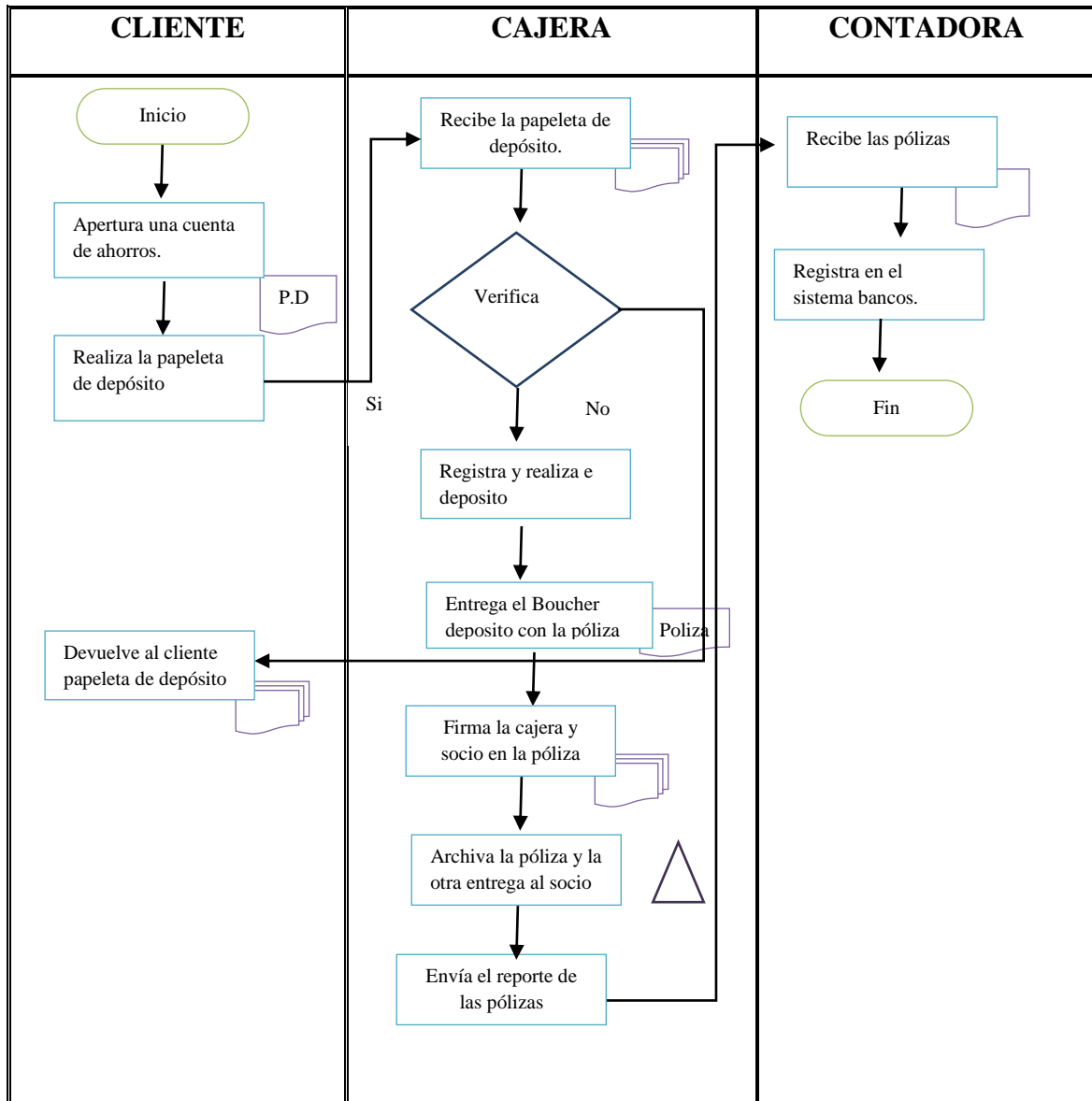
**Políticas:**

- ✓ El depósito de pólizas solo se realizara en efectivo
- ✓ Las pólizas deben ser firmadas en dos originales para el socio y la cooperativa.
- ✓ Entregar la confirmación del depósito.
- ✓ La cooperativa pagara la tasa de interés convenida y si el pago debe ser realizado en un día inhábil se hará al siguiente día hábil.
- ✓ Si en caso de accidente o calamidad o fallecimiento de la persona la cancelación de la póliza los beneficiarios deberán realizar un trámite legal.
- ✓ Si el socio cree conveniente se podrá renovar la póliza de una forma inmediata.

| Fecha de Revisión: | Elaborado por: | Aprobado por: | Nº Pagina |
|--------------------|----------------|---------------|-----------|
|                    |                |               |           |



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA.  
FLUJOGRAMA DE PÓLIZA A PLAZO FIJO



| Fecha de Revisión: | Elaborado por: | Aprobado por: | Nº Pagina |
|--------------------|----------------|---------------|-----------|
|                    |                |               |           |


|   |                    |                  |
|---|--------------------|------------------|
|  | <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 clientes

**ALCANCE:**

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

|   |  |
|---|--|
|    | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO<br/>EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA.<br/>NARRACIÓN DEL PROCESO</b> |
| <b>DEPARTAMENTO : VENTANILLAS</b>   |  |
| <b>PROCESO:</b> Cancelación de crédito  |  |
| <b>RESPONSABLE:</b> Ventanillas   |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se acerca con el número de cuenta del socio para cancelar el crédito.</li> <li>✓ Se ingresa al sistema los datos de quien va a realizar el pago del crédito</li> <li>✓ La cajera repite el nombre del deudor y el monto</li> <li>✓ El cliente cancela</li> <li>✓ La cajera registra el pago de la cuota</li> <li>✓ Imprime el recibo de cancelación del crédito firma en el original el cliente</li> <li>✓ La copia le devuelve a la cajera</li> <li>✓ Archiva el recibo de cancelación de crédito.</li> <li>✓ El consejo de vigilancia realiza revisiones de documentación sorprendidos.</li> </ul> |  |

**Política**

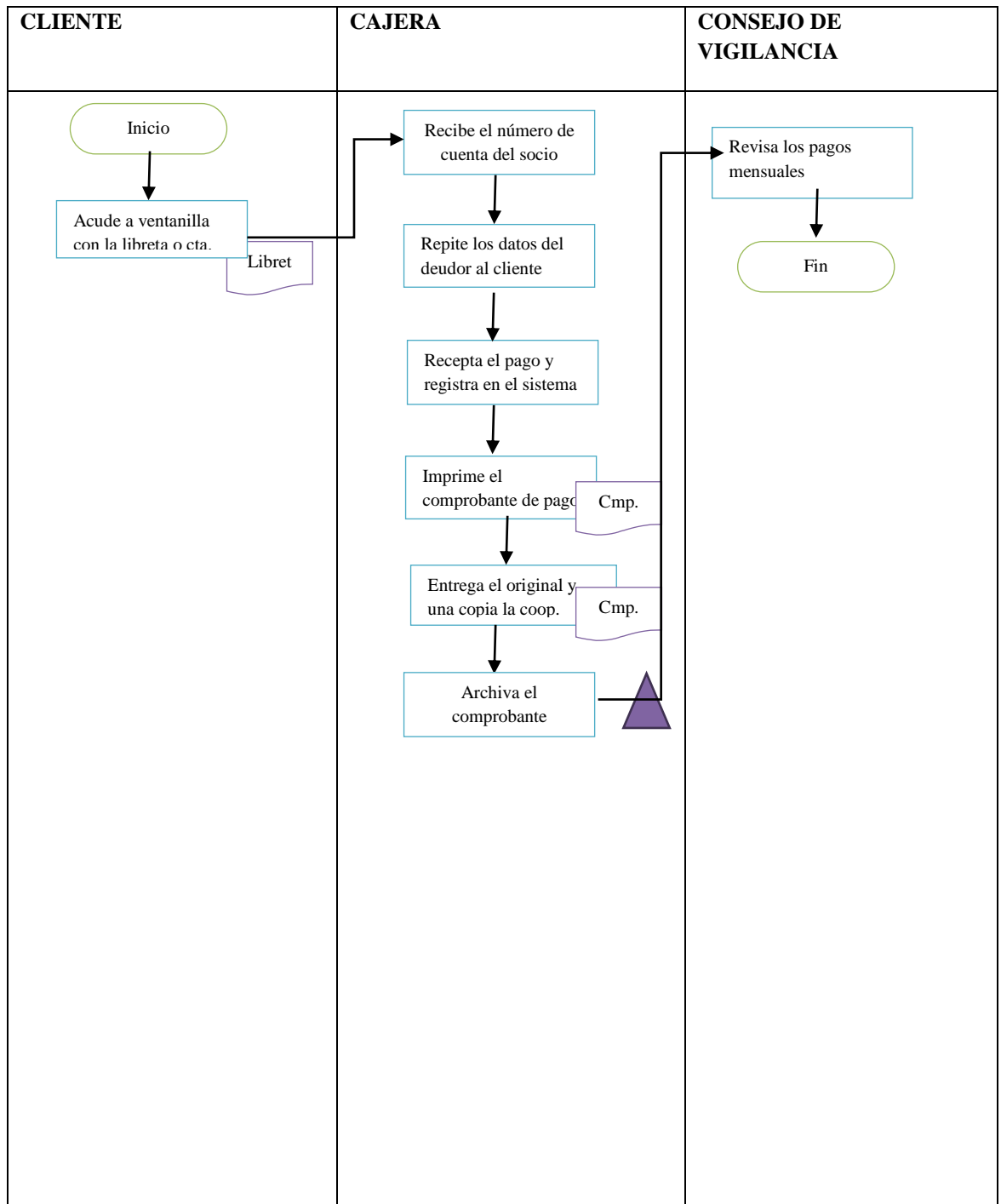
- ✓ Se cobrara sin interés y mora hasta el último día de vencimiento de la deuda
- ✓ Si el socio se ha atrasado el pago del crédito incluir el cobro de interés y mora el pago del dividendo

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





COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA.  
FLUJOGRAMA DE CANCELACIÓN DE CRÉDITO



| Fecha de Revisión: | Elaborado por: | Aprobado por: | Nº Pagina |
|--------------------|----------------|---------------|-----------|
|                    |                |               |           |


|   |                    |                  |
|---|--------------------|------------------|
|  | <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 clientes

**ALCANCE:**

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

|   |
|---|
|  <p style="text-align: center;"><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO<br/>EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA.<br/>NARRACIÓN DEL PROCESO</b></p>   |
| <b>DEPARTAMENTO : VENTANILLAS</b>   |
| <b>PROCESO:</b> Cierre de caja al finalizar las operaciones del día.  |
| <b>RESPONSABLE:</b> Ventanillas   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Antes de cerrar el sistema se saca reportes de cada una de las operaciones del día.</li> <li>✓ Se cuenta el dinero la cajera y el jefe de agencia y este se cuadra con el reporte del sistema y las papeletas de depósitos y retiros, Pagos de crédito y los otros servicios de la cooperativa.</li> <li>✓ Se firma el reporte y se cierra caja para el siguiente día.</li> <li>✓ La cajera deposita el dinero en caja fuerte</li> <li>✓ Cierra de una manera correcta para seguridad del mismo.</li> <li>✓ La contadora desde el sistema también filtra información para comprobar que caja cuadre</li> <li>✓ De ahí procede a registrar el respectivo asiento contable.</li> </ul> |

**Política**

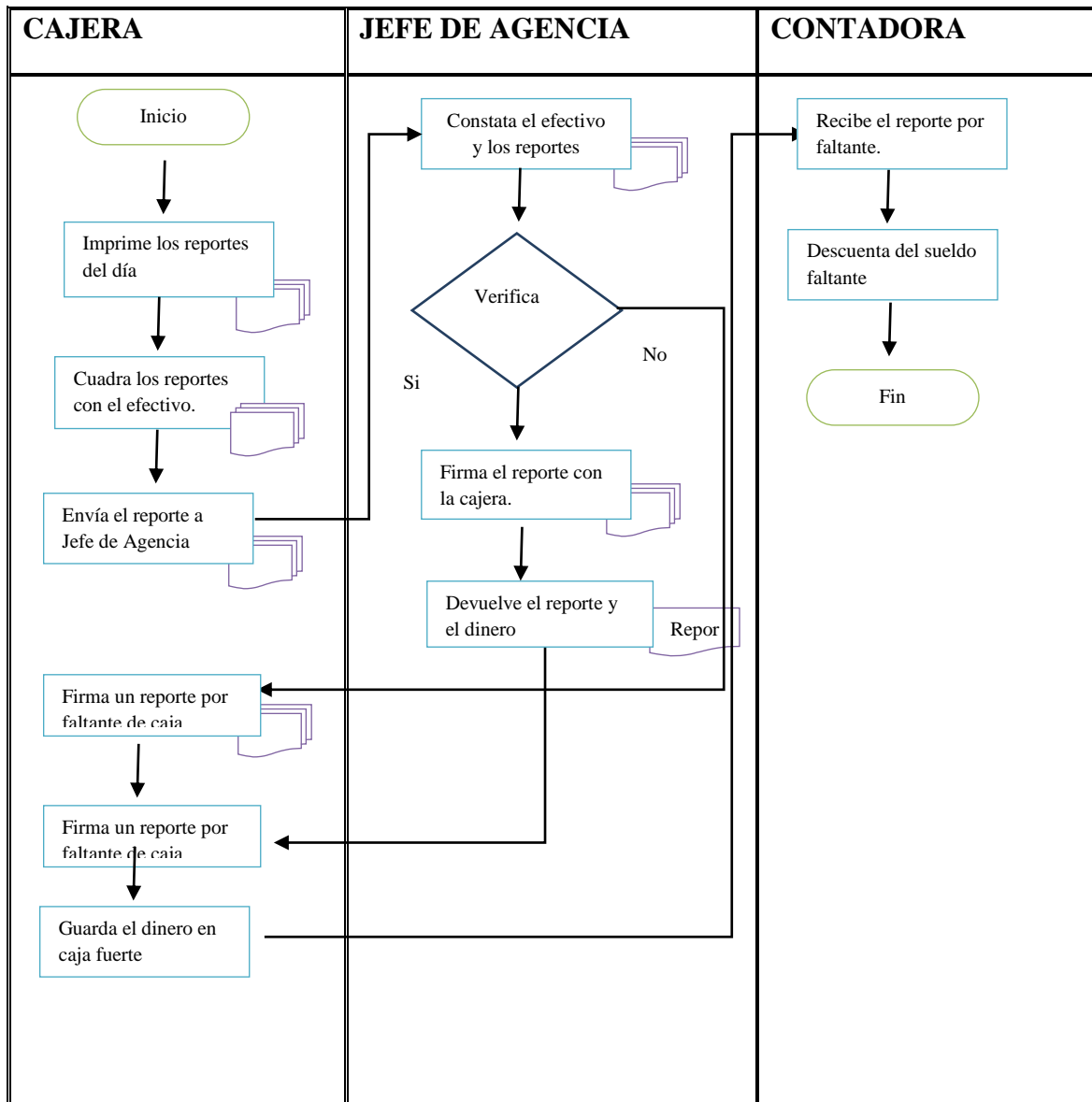
- Si el jefe de agencia no está quien firma en su lugar y revise será el contador.
- Si existió faltante estos valores serán a cargo de la cajera
- Si existe un sobrante se realizara un acta de sobrante de caja.
- El departamento de contabilidad debe filtrar a diario la información para comprobar que caja cuadre

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



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA.

FLUJOGRAMA DE COBRO DE DIVIDENDOS



|                           |                       |                      |                  |
|---------------------------|-----------------------|----------------------|------------------|
| <b>Fecha de Revisión:</b> | <b>Elaborado por:</b> | <b>Aprobado por:</b> | <b>Nº Pagina</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 en el otorgamiento de créditos a los clientes, analizar y colocar créditos

|  |  |
|--|--|
|   | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO<br/>EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA.<br/>NARRACIÓN DEL PROCESO</b> |
| <b>DEPARTAMENTO : CRÉDITOS Y COBRANZAS</b>   |  |
| <b>PROCESO:</b> Informes mensuales de la tasa de morosidad   |  |
| <b>RESPONSABLE:</b> Asesor de créditos   |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El Asesor de Negocios ingresa a la Base de Datos del Sistema, Modulo Cartera de Crédito.</li> <li>✓ Asesor de Negocios revisa los clientes que no han cancelado la fecha indicada.</li> <li>✓ Asesor de Negocios realiza cálculos en Excel a través de fórmulas.</li> <li>✓ Asesor de Negocios emiten reporte de la tasas de morosidad del mes</li> <li>✓ Asesor de Negocios envía a Jefe de Agencia, el reporte.</li> <li>✓ El Jefe de Agencia consolida la información de todos los Asesores de Negocios y saca un promedio general.</li> <li>✓ Jefe de Agencia envía a través de correo electrónico al Jefe Financiero de la Matriz</li> </ul> |  |

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

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

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

- ✓ 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 la buena costumbre del ahorro, debiendo 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)

| Fecha de Revisión: | Elaborado por: | Aprobado por: | Nº Pagina |
|--------------------|----------------|---------------|-----------|
|                    |                |               |           |

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

- ✓ Los intereses se cobraran de acuerdo al tipo del crédito concedido y se devengarán de acuerdo a las políticas contables vigentes.
- ✓ La Gerencia General recomendará la tasa de interés que aplicará la Cooperativa, a partir de una fecha determinada, la cual será aprobada por 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> |
|                           |                       |                      |                  |



## CRÉDITOS

**PEC 2.3.1**

**Rev.**

| CONCEPTOS Y NORMAS GENERALES   |   |
|--|---|
| CONCEPTOS O DEFINICIONES   | NORMAS  |
| <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><br>Actualización o cambio de documentación | Todo el personal             | Representante de la Gerencia | Cronológico | Todo el personal                    | 1 año                       | Destruir    |
| <b>REG 1.4.1-1</b><br>Solicitud de acción                     | Todo el personal             | Representante de la Gerencia | Secuencial  | Todo el personal                    | 2 años                      | Reubicar    |
| <b>REG 1.2.2-3</b><br>Lista de verificación                   | Representante de la Gerencia | Representante de la Gerencia | 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> |
|                           |                       |                      |                  |



**CONCEPTOS Y NORMAS GENERALES**

| <b>CONCEPTOS O DEFINICIONES</b>   | <b>NORMAS</b>   |
|---|---|
| <p><b>Cuota Ordinaria.-</b> 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.</p> <p>El valor de esta cuota dependerá del monto del crédito de acuerdo a los acuerdos establecidos</p> <p><b>Cuota Extraordinaria.-</b> Son aportes de capital destinados al pago anticipado de las obligaciones del cliente</p> <p><b>Caja.-</b> Es responsable de receptor todas las cobranzas y registrar en el documento respectivo</p> | <p><b>Registro.-</b> se debe registrar la transacción correspondiente tomando en cuenta todos los requerimientos establecidos</p> |

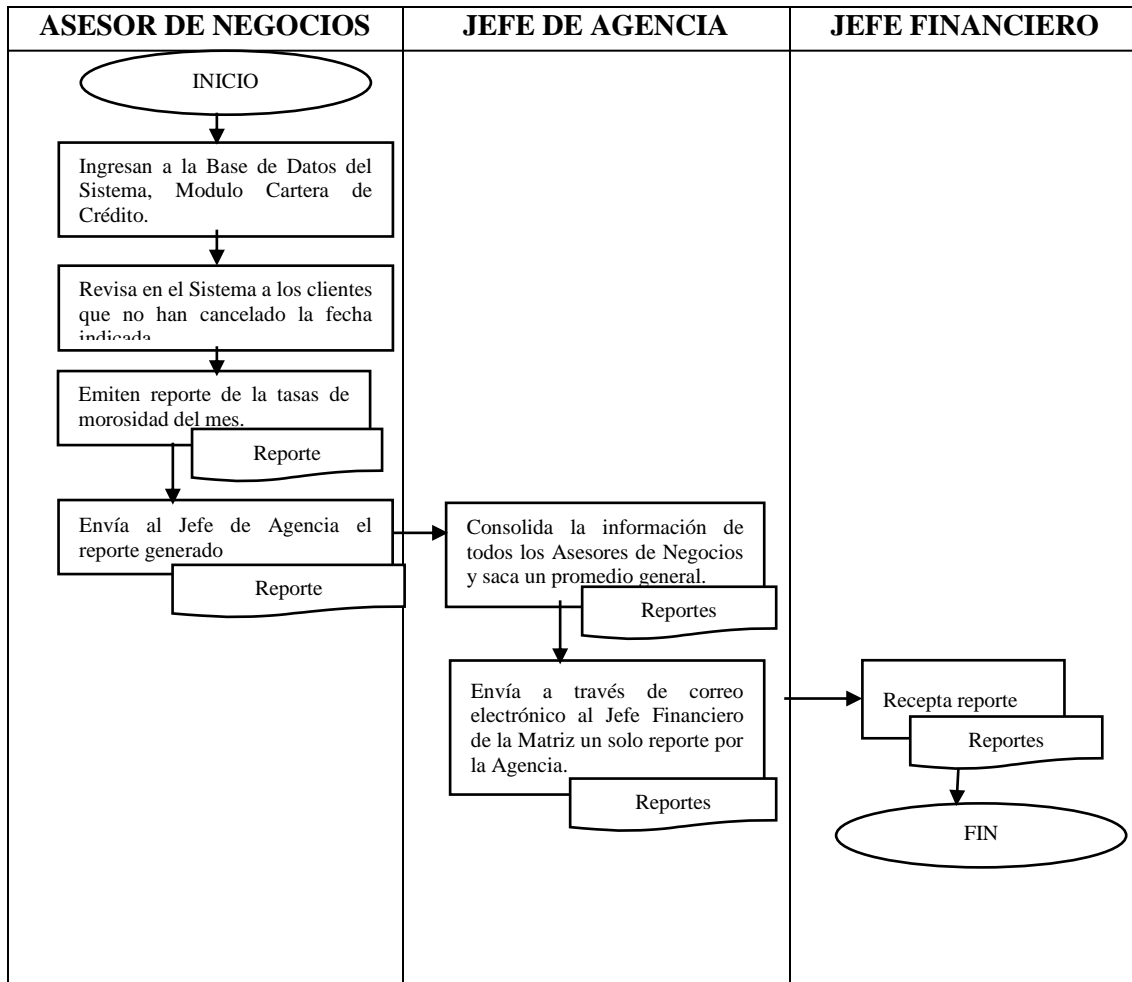
**CUADRO DE CONTROL DE REGISTROS**

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

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



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA.  
FLUJOGRAMA DE INFORMES MENSUALES DE LA TASA DE MOROSIDAD  
GENERADA EN EL MES**



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

|   |
|---|
|  <p style="text-align: center;"><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO<br/>EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA.<br/>NARRACIÓN DEL PROCESO</b></p>   |
| <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>✓ El Asesor de Negocios revisan en la base de datos las cuentas pendientes de cobro del mes</li> <li>✓ Asesor de Negocios un día antes realizan la llamada al cliente, para recordar que su plazo de pago esta por vencerse y para que realice la cancelación de la cuota.</li> <li>✓ Si ha transcurrido un día de retraso se realiza la segunda llamada al cliente informando su retraso, además de haber realizado los cálculos correspondientes al interés y a la multa el Asesor de Negocios</li> <li>✓ Si no hay respuesta el Asesor de Negocios vía telefónica se comunica con el señor garante y se da a conocer el suceso.</li> <li>✓ Asesor de Negocios si no se logra la comunicación con el cliente al quinto día de retraso automáticamente éste pasa a la Central de Riesgos.</li> <li>✓ El Asesor de Negocios informa al Jefe de Agencia el caso.</li> <li>✓ El Jefe de Agencia contacta al abogado interno con el fin de recuperas el crédito otorgado.</li> <li>✓ El abogado interno agotada las posibilidades de cobranza pasa a manos extrajudicial</li> <li>✓ Se ejecuta la demanda y si el deudor no está en capacidad de pagar se realiza el levantamiento de bienes mediante el Abogado</li> </ul> |

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

**Políticas****Cobranzas Internas**

El asesor de crédito realizará las siguientes actividades para la recuperación de la cartera:

**a. Llamada telefónica recordatorio**

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.

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

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

- 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

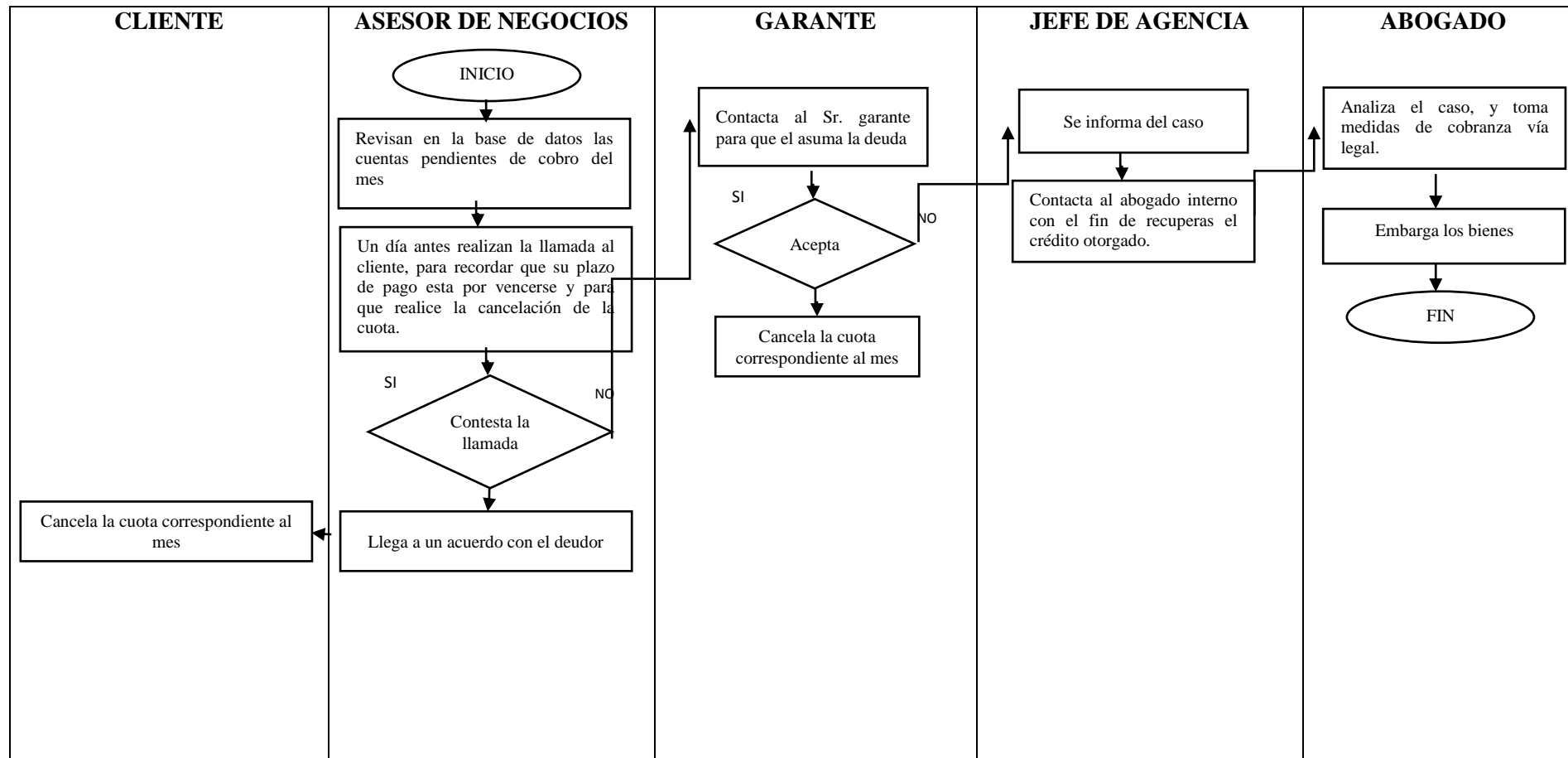
**Fuente:** Políticas de crédito de la Cooperativa.

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



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA.

FLUJO GRAMA DE RECUPERACIÓN DE CARTERA




|  |                            |                  |
|--|----------------------------|------------------|
|  | <b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b> | <b>PEC 2.1.2</b> |
|  |                            | <b>Rev.</b>      |

**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

|  |  |
|--|--|
|   | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO<br/>EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA.<br/>NARRACIÓN DEL PROCESO</b> |
| <b>DEPARTAMENTO :ATENCIÓN AL CLIENTE</b>   |  |
| <b>PROCESO:</b> Atención de Quejas y Reclamos  |  |
| <b>RESPONSABLE:</b> Atención al cliente  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El cliente se acerca al funcionario de Servicio al Cliente</li> <li>✓ El cliente expone su inconformidad</li> <li>✓ El funcionario de servicio al cliente atiende al reclamo y procede a solucionarlo.</li> <li>✓ Si es una observación, el funcionario del servicio al cliente comunica al Jefe de Agencia a través de un reporte de reclamos y sugerencias.</li> <li>✓ El Jefe de Agencia, trata de corregir esa falencia.</li> </ul> |  |

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



| <b>CONCEPTOS Y NORMAS GENERALES</b>  |   |
|--|---|
| <p><b>CONCEPTOS O DEFINICIONES</b></p> <p><b>Encuesta:</b> Conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa, para averiguar estados de opinión</p> <p><b>Queja:</b> Inconformidad expresada por parte del cliente por incumplimiento con requisitos del servicio o del producto.</p> <p><b>Reclamo:</b> 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.</p> <p><b>NORMAS</b></p> <p><b>Canales de Comunicación del cliente:</b> Se han establecidos los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web</li> <li>• Vía telefónica</li> </ul> <p><b>Información acerca de los canales de comunicación:</b> La cooperativa informa mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicación en página web</li> <li>• Entrega de afiche informativo en el momento de la entrega del producto</li> <li>• Comunicación escrita a los clientes de forma frecuente</li> </ul> | <p><b>NORMAS</b></p> <p><b>Nivel de Quejas:</b> Se han determinado dos niveles:</p> <p><b>Queja grave,</b> aquella relacionada con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Falla en el servicio</li> <li>- Calidad en el servicio</li> <li>- Demoras en la entrega del servicio ofrecido</li> <li>- Inconformidades con el contrato</li> <li>- Inconformidades con los empleados, responsables de área, en los relacionado al trato personal con el cliente</li> </ul> <p>• <b>Queja leve,;</b> Aquella relacionada con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Temas triviales</li> <li>- Problemas que no influyan en el requerimiento de los clientes</li> <li>- Problemas que no influyan directamente con los clientes</li> </ul> <p><b>Cierre de Quejas:</b> 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.</p> <p><b>Acción correctiva:</b> Se debe generar una Solicitud de Acción cuando la queja sea grave y se cumpla alguna de las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El problema es recurrente más de una vez en la misma área</li> <li>- La queja en el período analizado tenga relación más de tres veces con el mismo tema</li> </ul> |

**CUADRO DE CONTROL DE REGISTROS**

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

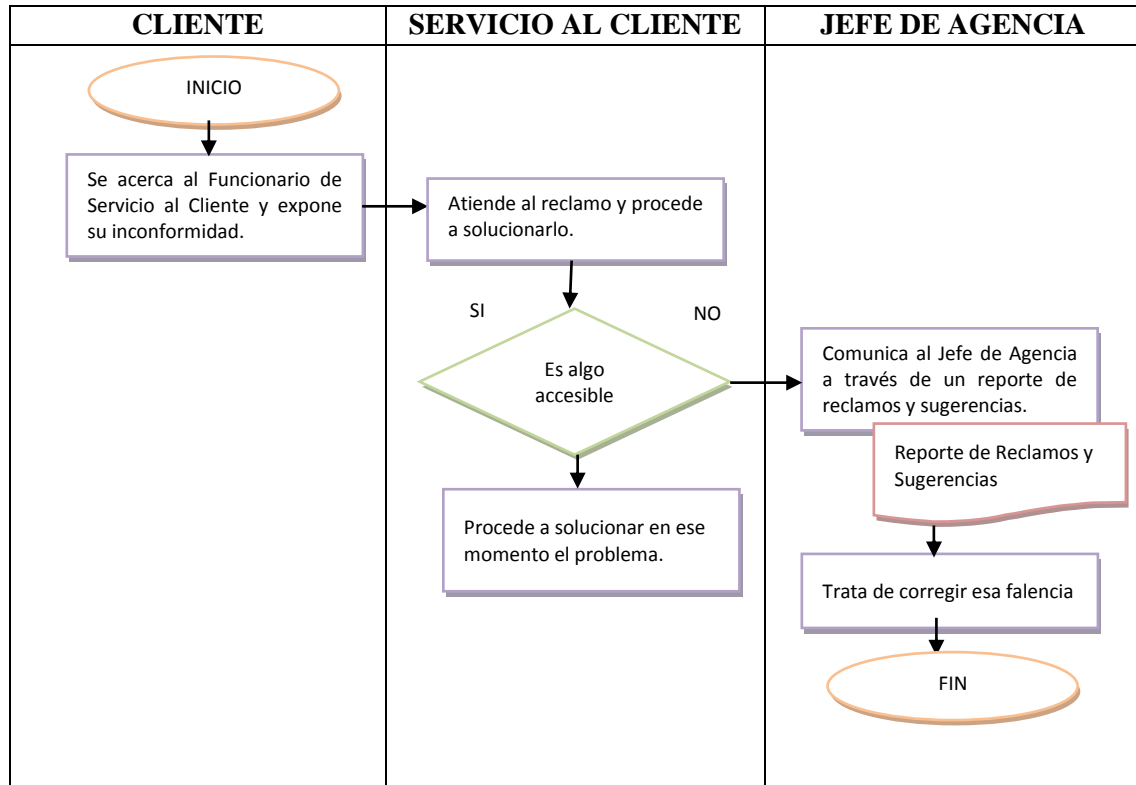
| Fecha de Revisión: | Elaborado por: | Aprobado por: | Nº Pagina |
|--------------------|----------------|---------------|-----------|
|                    |                |               |           |





COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA.

FLUJOGRAMA DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS



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

|  |   |                    |
|--|---|--------------------|
|  | <b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b> | <b>REG 2.1.2-1</b> |
|  |   | <b>Rev.</b>        |

Nombre del cliente:

Tipo de cliente:

| N°     | Descripción  | Calificación       |       |           | Observaciones por parte del cliente |
|--------|--|--------------------|-------|-----------|-------------------------------------|
|        |  | 0-33               | 34-66 | 67-100    |                                     |
|        |  | Malo               | Bueno | Excelente |                                     |
| 1      | Calidad en la atención   |                    |       |           |                                     |
| 2      | Innovación de servicios  |                    |       |           |                                     |
| 3      | Documentación  |                    |       |           |                                     |
| 4      | Fácil acceso   |                    |       |           |                                     |
| 5      | Tiempo de entrega  |                    |       |           |                                     |
| 6      | Servicio postventa   |                    |       |           |                                     |
| 7      | Canales de comunicación  |                    |       |           |                                     |
| 8      | Información del servicio   |                    |       |           |                                     |
| 9      | Cumplimiento con los requisitos del contrato   |                    |       |           |                                     |
| 10     | Con referencia a otras cooperativas, cómo calificaría a COAC " Integración Solidaria Ltda.," |                    |       |           |                                     |
| 11     | Nos recomendaría con sus compañeros o conocidos, nuestro servicio                            | SI ( )      NO ( ) |       |           |                                     |
| 12     | Que servicios nos recomendaría que mejorásemos o incrementásemos                             |                    |       |           |                                     |
| Notas: |  |                    |       |           |                                     |

Fecha de Realización:

Realizado por:

|                           |                       |                      |                  |
|---------------------------|-----------------------|----------------------|------------------|
| <b>Fecha de Revisión:</b> | <b>Elaborado por:</b> | <b>Aprobado por:</b> | <b>N° Pagina</b> |
|                           |                       |                      |                  |



## INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

REG 2.1.2-2

Rev.

| Fecha de Revisión: | Elaborado por: | Aprobado por: | Nº Pagina |
|--------------------|----------------|---------------|-----------|
|                    |                |               |           |

|   |  |                    |
|---|--|--------------------|
|  | <b>FORMULARIO DE SERVICIO AL CLIENTE</b> | <b>REG 2.1.2-3</b> |
|   |  | <b>Rev.</b>        |

|  |   |    |
|--|---|----|
| Nombre del cliente:  |   | Nº |
| Fecha:   |   |    |
| Detalle de la sugerencia, recomendación y queja  |   |    |
|  |   |    |
| Acción inmediata:  |   |    |
|  |   |    |
| Fecha servicio:  | Nivel de queja:      grave( )      leve ( ) |    |
| Firma cliente:   | Firma persona quien recibe:                 |    |
| Le agradecemos por su valioso comentario que nos ayudara a fortalecer nuestro servicio |   |    |

|                           |                       |                      |                  |
|---------------------------|-----------------------|----------------------|------------------|
| <b>Fecha de Revisión:</b> | <b>Elaborado por:</b> | <b>Aprobado por:</b> | <b>Nº Pagina</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<br/>INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA.<br/>NARRACIÓN DEL PROCESO</b></p>   |
| <b>DEPARTAMENTO :CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO</b>  |
| <b>PROCESO:</b> Realización de una Colocación   |
| <b>RESPONSABLE:</b> Asesor de Créditos  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ El cliente se acerca al funcionario de Servicio al Cliente</li> <li>❖ Si es socio ingresa a la Oficina de Crédito</li> <li>❖ El Servicio al cliente informa de los requisitos</li> <li>❖ El cliente si cumple con los requisitos que requiere la COAC</li> <li>❖ Servicio al cliente verifica en la Central de Riesgos</li> <li>❖ Aprueba el crédito al socio</li> <li>❖ Servicio al Cliente informa de su visita por el Asesor de crédito</li> <li>❖ Informa servicio al cliente al socio sobre la visita del asesor de crédito</li> <li>❖ Si es aprobado su crédito la cajera entrega su dinero al socio.</li> </ul> |

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



**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
- ✓ 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**

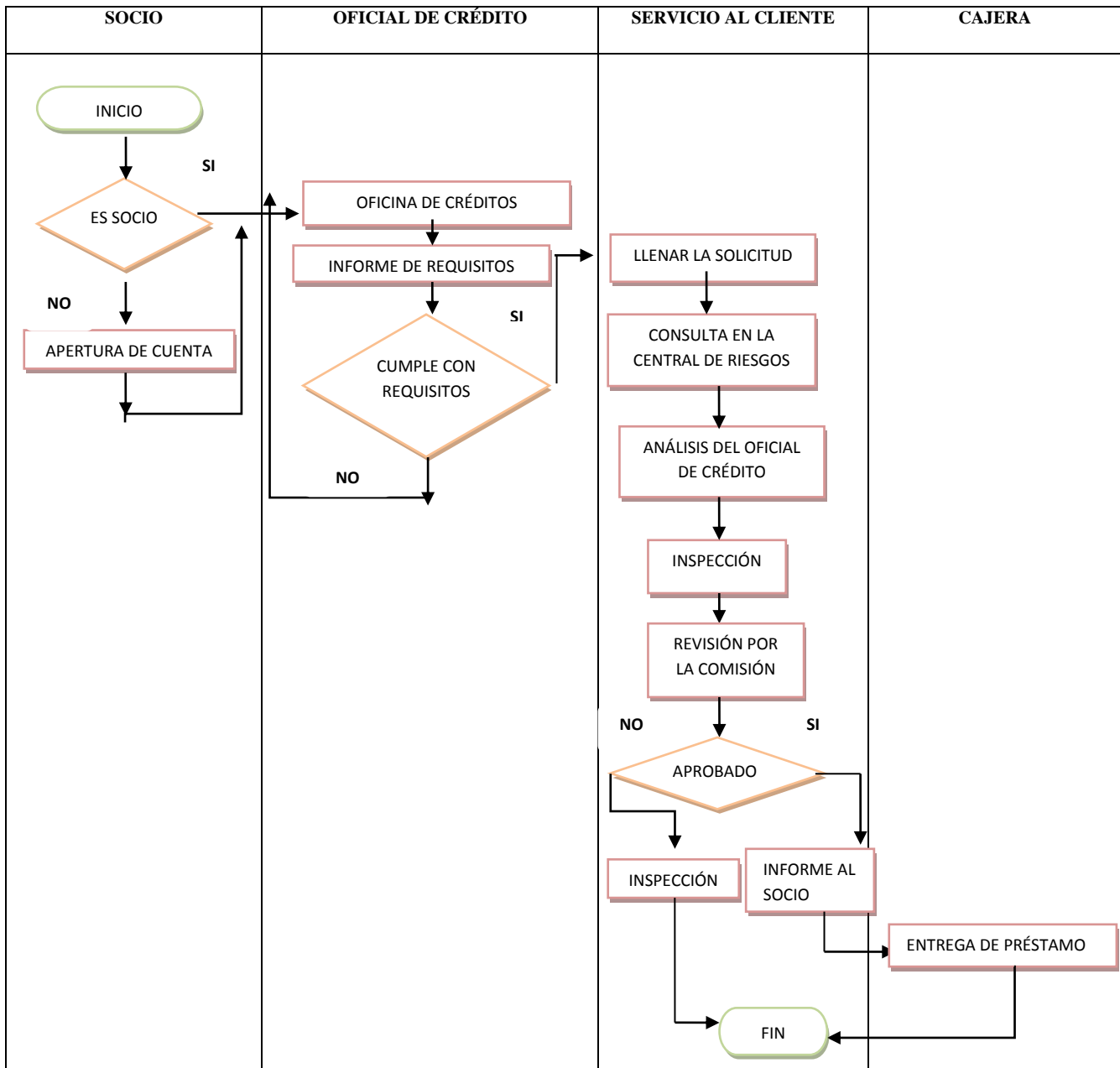
| Registro                              | Distribución       | Retención       | Indexación            | Acceso  | Conservación archivo pasivo | Disposición |
|---------------------------------------|--------------------|-----------------|-----------------------|---|-----------------------------|-------------|
| REG 3.3.1-1<br>Inspección de servicio | Gerente de calidad | Gerente general | Por orden de servicio | Gerente de calidad, responsable de área, alta dirección | 5 años                      | Reubicar    |

| Fecha de Revisión: | Elaborado por: | Aprobado por: | Nº Pagina |
|--------------------|----------------|---------------|-----------|
|                    |                |               |           |



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA**

**FLUJOGRAMA DE REALIZACIÓN DE UNA COLOCACIÓN**



|                        |                       |                      |                  |
|------------------------|-----------------------|----------------------|------------------|
| <b>Fecha Revisión:</b> | <b>Elaborado por:</b> | <b>Aprobado por:</b> | <b>Nº Página</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:**

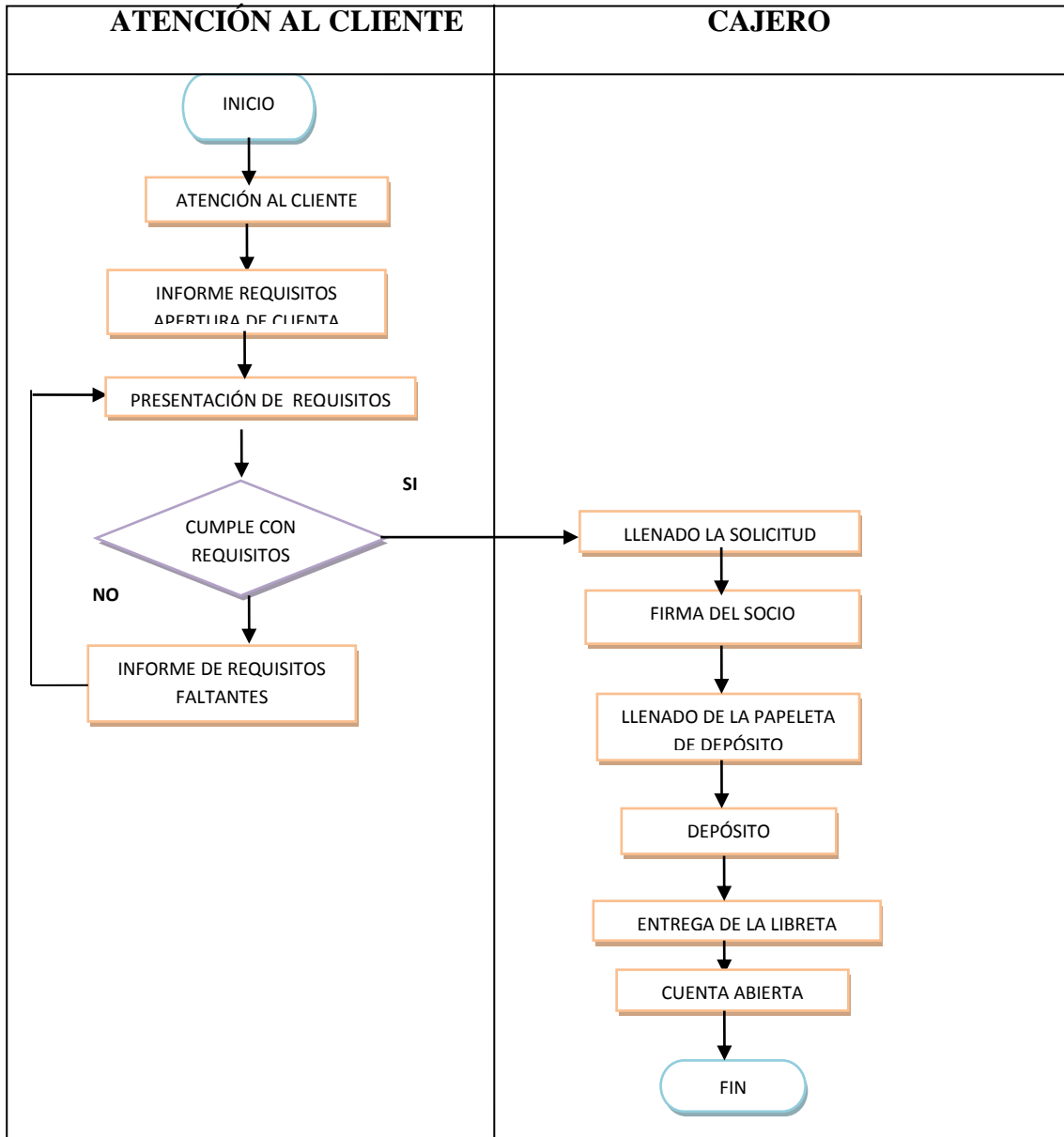
El control abarca al servicio que presta la cooperativa

|   |  |
|---|--|
|    | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO<br/>INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA.<br/>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> |
|                        |                       |                      |                  |



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA**  
**FLUJOGRAMA 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>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

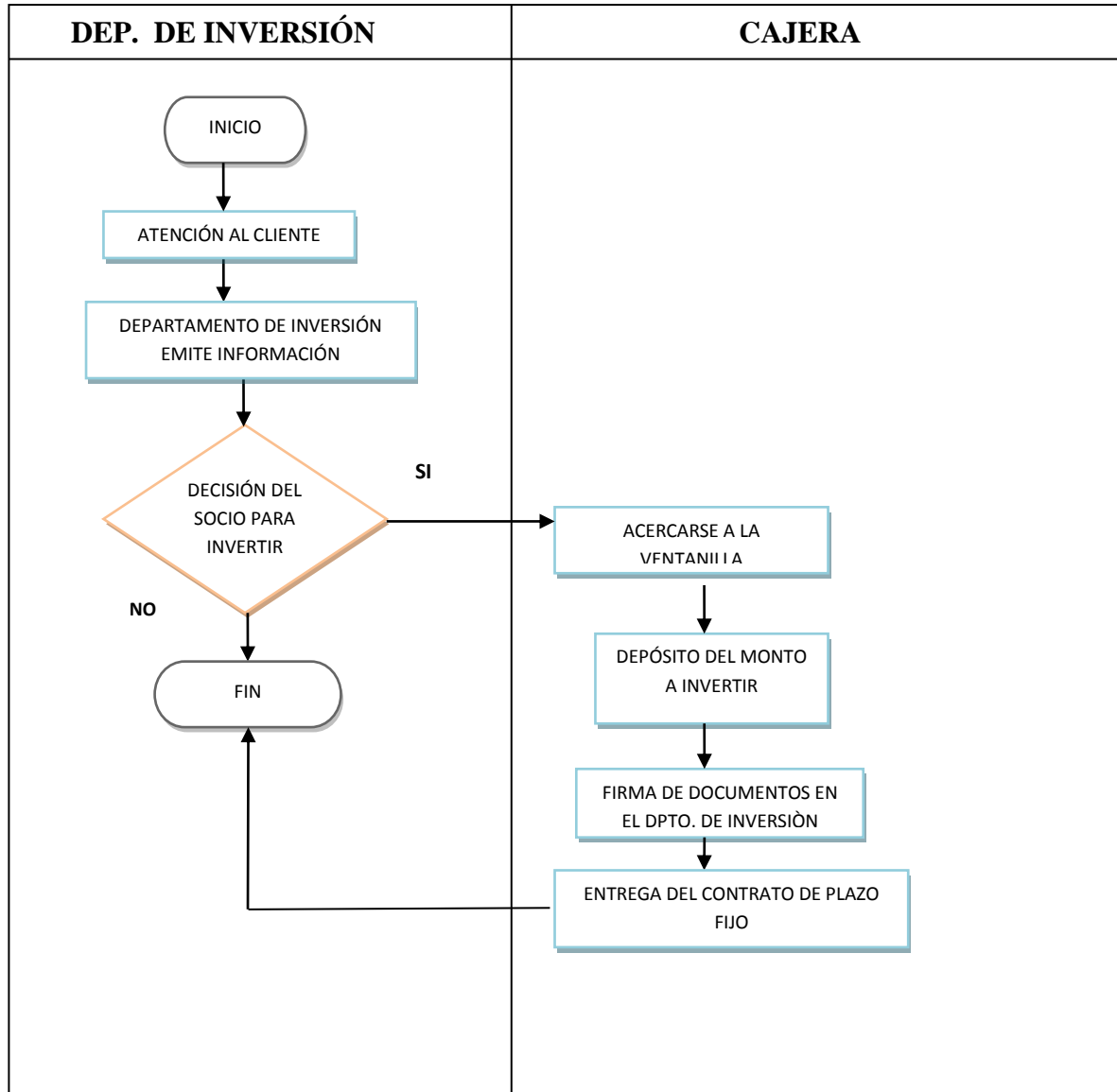
|   |  |
|---|--|
|    | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO<br/>INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA.<br/>NARRACIÓN DEL PROCESO</b> |
| <b>DEPARTAMENTO : Control De Calidad Del Servicio</b>   |  |
| <b>PROCESO:</b> Realización de una Inversión  |  |
| <b>RESPONSABLE:</b> Jefe de Inversiones   |  |
| <ul style="list-style-type: 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>Nº Página</b> |
|                        |                       |                      |                  |



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA

FLUJOGRAMA DE REALIZACIÓN DE UNA INVERSIÓN



| Fecha Revisión: | Elaborado por: | Aprobado por: | Nº Página |
|-----------------|----------------|---------------|-----------|
|                 |                |               |           |



## AUDITORÍAS INTERNAS

PEC 1.2-2

Rev.

### 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 EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA. NARRACIÓN DEL PROCESO

**DEPARTAMENTO :**CONTABILIDAD

**PROCESO:** Aprobación de Estados Financieros

**RESPONSABLE:** Contador

- ✓ El Asistente Operativa de la COAC realiza todo el proceso contable y análisis financiero, cada fin de mes.
- ✓ Asistente Operativa envía a través de mail al Contador para que su revisión
- ✓ El Contador recepta analiza, da a conocer su conformidad.
- ✓ El Contador recopila toda información de la Agencia y emite un Balance Consolidado para la COAC.
- ✓ El Contador convoca a la Asamblea a una reunión para exponer los balances.
- ✓ La Asamblea General analiza los balances.
- ✓ La Asamblea General emite un informe donde se determinan las observaciones por Agencia con el fin de mejorar la situación financiera de la COAC.
- ✓ Gerente General envían las observaciones al Jefe de Agencia.

### 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.

| Fecha Revisión: | Elaborado por: | Aprobado por: | Nº Página |
|-----------------|----------------|---------------|-----------|
|                 |                |               |           |



## AUDITORÍAS INTERNAS

**PEC 1.2-2**

**Rev.**

### 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 co auditor 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.

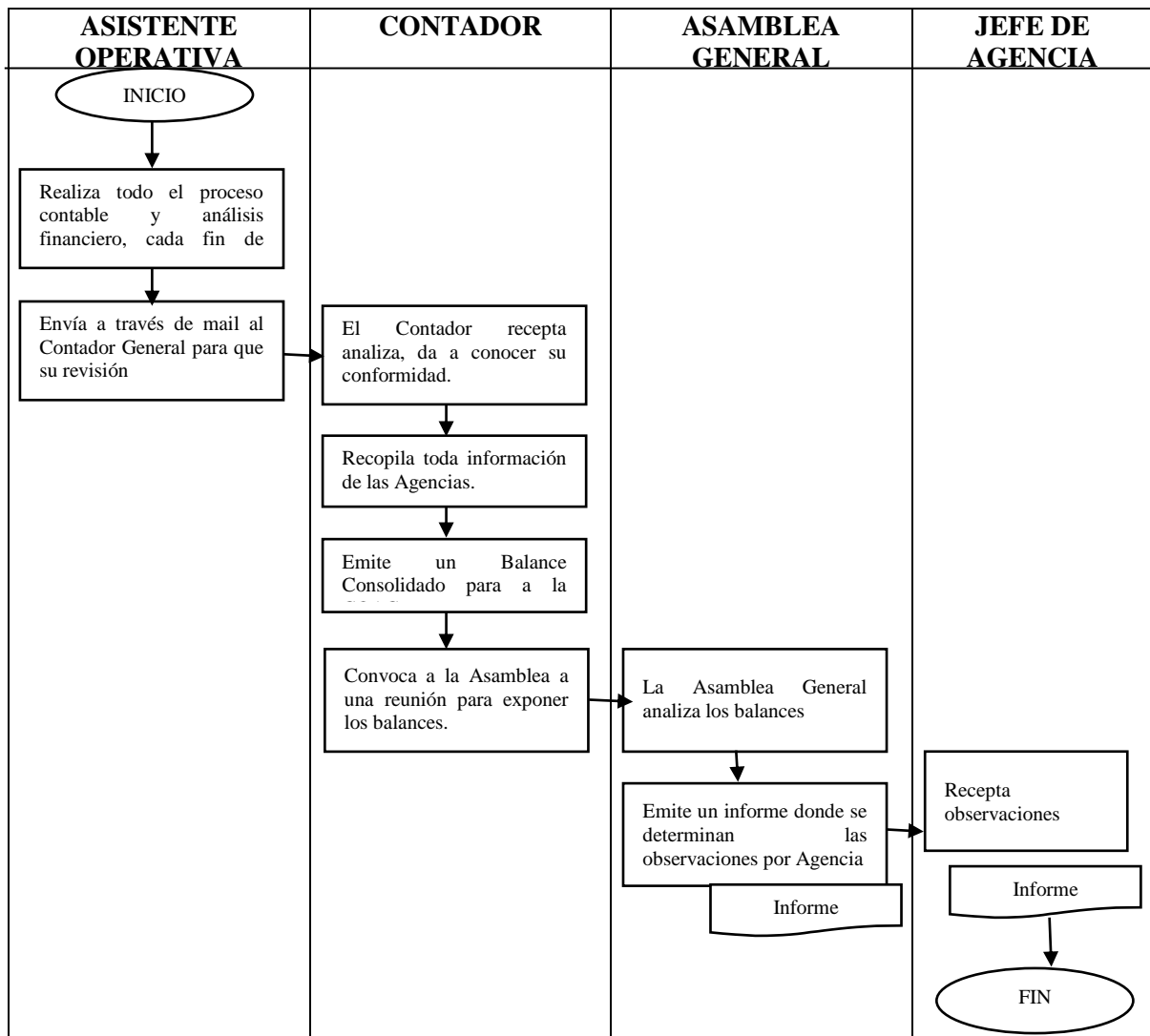
### CUADRO DE CONTROL DE REGISTROS

| Registro  | Distribución                                     | Retención                    | Indexación    | Acceso                              | Conservación archivo pasivo | Disposición |
|---|--|------------------------------|---------------|-------------------------------------|-----------------------------|-------------|
| <b>REG 1.2.2-1</b><br>Programas de Auditorías     | Representante de la gerencia                     | Representante de la gerencia | Cronológico   | Todo el personal                    | 5 años                      | Reubicar    |
| <b>REG 1.2.2-2</b><br>Plan de Auditorías Internas | Representante de la gerencia                     | Representante de la gerencia | Por auditoría | Todo el personal                    | 5 años                      | Reubicar    |
| <b>REG 1.2.2-3</b><br>Lista de Verificación       | Representante de la gerencia                     | Representante de la gerencia | Por auditoría | Gerente general, auditores internos | 5 años                      | Reubicar    |
| <b>REG 1.4.1-1</b><br>Solicitud de Acción         | Todo el personal                                 | Representante de la gerencia | Secuencial    | Todo el personal                    | 2 años                      | Reubicar    |
| <b>REG 1.2.2-4</b><br>Informe de Auditoría        | Representante de la gerencia, auditores internos | Representante de la gerencia | Por auditoría | Gerente general, auditores internos | 5 años                      | Reubicar    |

| Fecha de Revisión: | Elaborado por: | Aprobado por: | Nº Pagina |
|--------------------|----------------|---------------|-----------|
|                    |                |               |           |



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA.  
 FLUJOGRAMA APROBACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS



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



**OBJETIVO:** Evaluar el SGC con el fin de encontrar puntos de mejora en su eficiencia, cumplimiento y eficacia

**PERIODO:**

**CRITERIO:** Normas: ISO 9001:2008, ISO 19011:2002

| <b>PROCESO</b> |              |                      |                      |               |  |  |  |
|----------------|--------------|----------------------|----------------------|---------------|--|--|--|
|                |              |                      |                      |               |  |  |  |
|                |              |                      |                      |               |  |  |  |
|                |              |                      |                      |               |  |  |  |
|                |              |                      |                      |               |  |  |  |
|                |              |                      |                      |               |  |  |  |
|                |              |                      |                      |               |  |  |  |
|                |              |                      |                      |               |  |  |  |
|                |              |                      |                      |               |  |  |  |
|                |              |                      |                      |               |  |  |  |
|                |              |                      |                      |               |  |  |  |
|                |              |                      |                      |               |  |  |  |
|                |              |                      |                      |               |  |  |  |
|                |              |                      |                      |               |  |  |  |
|                |              |                      |                      |               |  |  |  |
|                |              |                      |                      |               |  |  |  |
|                |              |                      |                      |               |  |  |  |
|                |              |                      |                      |               |  |  |  |
|                |              |                      |                      |               |  |  |  |
|                |              |                      |                      |               |  |  |  |
|                |              |                      |                      |               |  |  |  |
|                |              |                      |                      |               |  |  |  |
|                |              |                      |                      |               |  |  |  |
|                |              |                      |                      |               |  |  |  |
|                |              |                      |                      |               |  |  |  |
| Planificada(P) | Realizada(R) | Auditoría interna(I) | Auditoría externa(E) |               |  |  |  |
| Elaborado por: |              |                      |                      | Aprobado por: |  |  |  |



**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: |       |      |       |



**LISTA DE VERIFICACIÓN**

REG 1.2.2-3

Rev.

**PROCESO:**  
**CONTRAPARTE:**  
**AUDITOR:**  
**CLÀUSULAS:**  
**FECHA DE AUDITORIA:**

| Nº | PREGUNTAS | CUMPLE |    | OBSERVACIONES |
|----|-----------|--------|----|---------------|
|    |           | SI     | NO |               |
|    |           |        |    |               |
|    |           |        |    |               |
|    |           |        |    |               |
|    |           |        |    |               |
|    |           |        |    |               |
|    |           |        |    |               |
|    |           |        |    |               |
|    |           |        |    |               |
|    |           |        |    |               |
|    |           |        |    |               |
|    |           |        |    |               |
|    |           |        |    |               |
|    |           |        |    |               |
|    |           |        |    |               |
|    |           |        |    |               |
|    |           |        |    |               |
|    |           |        |    |               |
|    |           |        |    |               |
|    |           |        |    |               |
|    |           |        |    |               |
|    |           |        |    |               |
|    |           |        |    |               |
|    |           |        |    |               |
|    |           |        |    |               |
|    |           |        |    |               |

Firma Auditor:.....  
 Coauditor.....  
 Firma Dueño de Proceso.....

Firma



## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

REG 1.2.2-4

Rev.

Plan de auditorías:

Fecha auditoría:

Alcance:

PROCESO:

AUDITOR:

COAUDITOR:

CONTRAPARTE:

AUDITADOS:

FECHA:

FORTALEZAS:

DEBILIDADES:

OBSERVACIONES:

OPORTUNIDADES DE MEJORA:

CONCLUSIÓN DE AUDITORÍA:

Fecha de presentación del informe:

Firma del auditor:.....

Firma representante de la gerencia:.....



|  |   |  |
|--|---|--|
| <p><b>REPRESENTANTE DE LA GERENCIA</b></p> | <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> |  |
| <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:<br/>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 GERENCIA</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>   |  |

| Fecha Revisión: | Elaborado por: | Aprobado por: | Nº Página |
|-----------------|----------------|---------------|-----------|
|                 |                |               |           |



**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 COAC</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 Gerencia 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:<br/>                     - Este próximo a salirse de control por dos ocasiones seguidas (Alerta amarilla)<br/>                     - 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<br/>                     Periodo de evaluación (valor presupuestado vs. valor real): se realizará en los 30 días posteriores a la ejecución del presupuesto</p> |

**CUADRO DE CONTROL DE RIESGOS**

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

| Fecha Revisión: | Elaborado por: | Aprobado por: | Nº Página |
|-----------------|----------------|---------------|-----------|
|                 |                |               |           |



| OBJETIVO/ INDICADOR | FORMULA INDICADOR |
|---------------------|-------------------|
|                     |                   |

| FUENTES | FRECUENCIA |
|---------|------------|
|         |            |

**HISTÓRICO DE INDICADORES**

| HISTÓRICO | META | VALOR MEDIDO | RESPONSABLE MEDICIÓN | FECHA REPORTE DE CONTROL | GENERA SOLICITUD DE ACCIÓN | Nº DE SOLICITUD ACCIÓN GENERADA | OBSERVACIONES |
|-----------|------|--------------|----------------------|--------------------------|----------------------------|---------------------------------|---------------|
|           |      |              |                      |                          |                            |                                 |               |
|           |      |              |                      |                          |                            |                                 |               |
|           |      |              |                      |                          |                            |                                 |               |
|           |      |              |                      |                          |                            |                                 |               |
|           |      |              |                      |                          |                            |                                 |               |



**CONTROL DE INDICADORES**

**REG 1.1.1-2**

**Rev.**

PROCESO:

DOCUMENTO FUENTE:

PERIODO DE MEDICIÓN:

INDICADOR:

FORMULA DEL INDICADOR:

| <b>FECHA</b> | <b>VALOR ACTUAL</b> | <b>META</b> | <b>OBSERVACIONES</b> |
|--------------|---------------------|-------------|----------------------|
|              |                     |             |                      |
|              |                     |             |                      |
|              |                     |             |                      |
|              |                     |             |                      |
|              |                     |             |                      |
|              |                     |             |                      |
|              |                     |             |                      |
|              |                     |             |                      |

OBSERVACIONES:

PRÓXIMO REPORTE:

Elaborado por:

Revisado por:

Fecha:

Firma:

Fecha :

Firma:




|   |  |                  |
|---|--|------------------|
|  | <b>CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME</b> | <b>PEC 3.3.2</b> |
|   |  | <b>Rev.</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> |
|                           |                       |                      |                  |

**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<br>archivo pasivo | Disposición |
|--|--------------|--------------------|------------------|--------------------------------|--------------------------------|-------------|
| <b>REG 3.3.2-1</b><br>Reporte servicio no conforme | Gerente      | Gerente de calidad | Cronológicamente | Gerente de calidad,<br>gerente | 5 años                         | Reubicar    |

| Fecha de Revisión: | Elaborado por: | Aprobado por: | Nº Pagina |
|--------------------|----------------|---------------|-----------|
|                    |                |               |           |





**REPORTE SERVICIO NO CONFORME**

**REG 3.3.2-1**

**Rev.**

**FECHA DE LEVANTAMIENTO:**

**RESPONSABLE DEL PROCESO:**

**ÁREA:**

| Nº                                | DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD | INMEDIATA |   |   |           |   | DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN INMEDIATA | OK |
|-----------------------------------|----------------------------------|-----------|---|---|-----------|---|------------------------------------|----|
|                                   |                                  | 1         | 2 | 3 | 4         | 5 |                                    |    |
|                                   |                                  |           |   |   |           |   |                                    |    |
|                                   |                                  |           |   |   |           |   |                                    |    |
|                                   |                                  |           |   |   |           |   |                                    |    |
|                                   |                                  |           |   |   |           |   |                                    |    |
|                                   |                                  |           |   |   |           |   |                                    |    |
|                                   |                                  |           |   |   |           |   |                                    |    |
|                                   |                                  |           |   |   |           |   |                                    |    |
|                                   |                                  |           |   |   |           |   |                                    |    |
|                                   |                                  |           |   |   |           |   |                                    |    |
|                                   |                                  |           |   |   |           |   |                                    |    |
|                                   |                                  |           |   |   |           |   |                                    |    |
|                                   |                                  |           |   |   |           |   |                                    |    |
|                                   |                                  |           |   |   |           |   |                                    |    |
|                                   |                                  |           |   |   |           |   |                                    |    |
|                                   |                                  |           |   |   |           |   |                                    |    |
|                                   |                                  |           |   |   |           |   |                                    |    |
|                                   |                                  |           |   |   |           |   |                                    |    |
|                                   |                                  | <b>SI</b> |   |   | <b>NO</b> |   | <b>NUMERO</b>                      |    |
| <b>Aplica solicitud de acción</b> |                                  |           |   |   |           |   |                                    |    |

**FECHA DE LEVANTAMIENTO:**

**RESPONSABLE DEL PROCESO:**

**ÁREA:**

| Nº                                | DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD | INMEDIATA |   |   |           |   | DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN INMEDIATA | OK |
|-----------------------------------|----------------------------------|-----------|---|---|-----------|---|------------------------------------|----|
|                                   |                                  | 1         | 2 | 3 | 4         | 5 |                                    |    |
|                                   |                                  |           |   |   |           |   |                                    |    |
|                                   |                                  |           |   |   |           |   |                                    |    |
|                                   |                                  |           |   |   |           |   |                                    |    |
|                                   |                                  |           |   |   |           |   |                                    |    |
|                                   |                                  |           |   |   |           |   |                                    |    |
|                                   |                                  |           |   |   |           |   |                                    |    |
|                                   |                                  |           |   |   |           |   |                                    |    |
|                                   |                                  |           |   |   |           |   |                                    |    |
|                                   |                                  |           |   |   |           |   |                                    |    |
|                                   |                                  |           |   |   |           |   |                                    |    |
|                                   |                                  |           |   |   |           |   |                                    |    |
|                                   |                                  |           |   |   |           |   |                                    |    |
|                                   |                                  |           |   |   |           |   |                                    |    |
|                                   |                                  |           |   |   |           |   |                                    |    |
|                                   |                                  |           |   |   |           |   |                                    |    |
|                                   |                                  |           |   |   |           |   |                                    |    |
|                                   |                                  |           |   |   |           |   |                                    |    |
|                                   |                                  |           |   |   |           |   |                                    |    |
|                                   |                                  | <b>SI</b> |   |   | <b>NO</b> |   | <b>NUMERO</b>                      |    |
| <b>Aplica solicitud de acción</b> |                                  |           |   |   |           |   |                                    |    |



## PLANEACIÓN Y EJECUCIÓN DE MEJORAS

PEC 1.4.1

Rev.

### 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 gerencia 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 gerencia la solicitud de acción   |
| <b>RESPONSABLE DE LA GERENCIA</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> |
|                           |                       |                      |                  |



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<br>Solicitud de Acción | Todo el personal | Representante de la Gerencia | Secuencial | Todo el personal | 2 años                      | Reubicar    |

| Fecha de Revisión: | Elaborado por: | Aprobado por: | Nº Pagina |
|--------------------|----------------|---------------|-----------|
|                    |                |               |           |

|  |                            |                                   |
|--|----------------------------|-----------------------------------|
|  | <b>SOLICITUD DE ACCIÓN</b> | <b>REG 1.4.1-1</b><br><b>Rev.</b> |
|--|----------------------------|-----------------------------------|

Nº .....

Fecha: .....

Datos generales:

|   |              |  |                         |
|---|--------------|--|-------------------------|
| Este registro es resultado de una auditoria   |              | Este registro NO es resultado de una auditoria |                         |
| Área:   | Auditado:    | Área Solicitante:                              |                         |
| Auditor:  | Contraparte: | Persona Solicitante:                           |                         |
| <b>DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD O PROPUESTA DE MEJORA</b>                                   |              |  | <b>ACCIÓN INMEDIATA</b> |
| Tipo de Acción<br>Acción de mejoramiento( )      Acción Correctiva( )      Acción Preventiva( ) |              |  | Firma Solicitante:      |

|   |                |               |
|---|----------------|---------------|
| <b>CAUSA-RESULTADO ESPERADOS DE LA MEJORA</b> |                |               |
| DESCRIPCIÓN DE ACCIONES:                      |                | FECHA ACTUAL: |
| RESPONSABLE                                   | ACCIÓN A TOMAR | PLAZO         |
|   |                | Aprobado por: |
|   |                |               |

|   |                    |
|---|--------------------|
| ¿Se implanto la acción?<br>SI                                  NO             | Fecha de revisión: |
|   | Auditor:           |
| ¿La acción tomada elimino la causa?<br>SI                                  NO | Firma auditor:     |
|   | Fecha de cierre:   |

## ANEXO No 2

ANEXO No 2 Check List para la COAC Empresa Eléctrica Riobamba

### LISTA DE VERIFICACIÓN (CHECK LIST) DIAGNOSTICO PRELIMINAR PARA LA: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA

**GIRO DE LA EMPRESA: SERVICIOS**

**FECHA:**

**VERIFICADOR:**

| NORMA<br>ISO<br>9001:2008 | CONCEPTOS  | SI | NO | ESTATUS        |          |               |           | OBSERVACIONES   |
|---------------------------|--|----|----|----------------|----------|---------------|-----------|---|
|                           |  |    |    | NO<br>INICIADA | INICIADA | EN<br>PROCESO | TERMINADO |   |
| <b>6.0</b>                | <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>   |    |    |                |          |               |           |   |
|                           | ¿Se cuenta con alguna certificación acorde con la Norma ISO 9001?  |    | X  |                |          |               |           | No se cuenta con ningún control de acuerdo a las normas ISO |
| <b>6.1</b>                | Requisitos Generales   |    |    |                |          |               |           |   |
| <b>6.1</b>                | ¿Se encuentran identificados los procesos?   | X  |    |                |          |               |           |   |
| <b>6.1</b>                | ¿Se ha determinado la secuencia e interacción de los procesos?   | X  |    |                |          |               |           |   |
| <b>6.1</b>                | ¿Están determinados los criterios y los métodos necesarios para asegurarse que la operación de los procesos del SGC es efectiva? |    | X  |                |          |               |           | No hay criterios determinados                               |
| <b>6.1</b>                | ¿Existe información disponible para apoyar la operación y vigilancia de los procesos?  |    | X  |                |          |               |           | No hay información documentada                              |
| <b>6.1</b>                | ¿Los procesos se mide en, vigilar y analizar tomando acciones apropiadas para alcanzar los resultados y la mejora continua?      | X  |    |                |          |               |           | No se miden correctamente                                   |
| <b>6.1</b>                | ¿Se realiza la medición, el seguimiento y el análisis de los procesos del SGC?   |    | X  |                |          |               |           | No se realiza   |
| <b>6.2.</b>               | Requisitos de la Documentación   |    |    |                |          |               |           |   |
| <b>6.2.1</b>              | Generalidades  |    |    |                |          |               |           |   |

|       |  |   |   |  |  |  |  |                                |
|-------|--|---|---|--|--|--|--|--------------------------------|
| 6.2.1 | ¿La política y los objetivos de calidad están debidamente documentados y controlados?  |   | X |  |  |  |  | No se tienen Completamente     |
| 6.2.1 | ¿Se tienen documentados los procedimientos incluidos en un Manual de Calidad?  |   | X |  |  |  |  | No se tienen                   |
| 6.2.2 | Manual de Calidad  |   |   |  |  |  |  |                                |
| 6.2.2 | ¿El Manual de Calidad describe la interacción de los procesos del SGC?   |   | X |  |  |  |  | No existe un manual de calidad |
| 6.2.3 | Control de Documentos  |   |   |  |  |  |  |                                |
| 6.2.3 | ¿Se ha establecido un procedimiento documentado para el control de los documentos?   |   | X |  |  |  |  | No se controlan los documentos |
| 6.2.3 | ¿Se aprobaron los documentos para su idoneidad antes de su uso?  |   | X |  |  |  |  | No se controlan los documentos |
| 6.2.4 | Control de Registros   |   |   |  |  |  |  |                                |
| 6.2.4 | ¿Se han establecido los registros de calidad de la COAC?   | X |   |  |  |  |  | Se llevan muy superficialmente |
| 6.2.4 | ¿Existe un procedimiento documentado para el control de los registros?   |   | X |  |  |  |  | No existe dicho Documento      |
| 7.0   | Responsabilidad de la Dirección  |   |   |  |  |  |  |                                |
| 7.1   | Compromiso de la Dirección   |   |   |  |  |  |  |                                |
| 7.1   | ¿La alta dirección comunica a la organización la importancia de satisfacer los requerimientos legales, reglamentarios y de los clientes? | X |   |  |  |  |  |                                |
| 7.1   | ¿La alta dirección ha establecido una política de calidad?   | X |   |  |  |  |  |                                |
| 7.1   | ¿La alta dirección ha desarrollado objetivos de calidad?   | X |   |  |  |  |  |                                |
| 7.1   | ¿La alta dirección proporciona y revisa con regularidad la idoneidad de los recursos?  | X |   |  |  |  |  |                                |
| 7.2   | Enfoque al Cliente   |   |   |  |  |  |  |                                |
| 7.2   | ¿La alta dirección participa en el proceso de determinar los requerimientos de los clientes para garantizar que se cumplan?              | X |   |  |  |  |  |                                |
| 7.2   | ¿La alta dirección participa en el proceso de medición de la satisfacción de los clientes?   | X |   |  |  |  |  |                                |
| 7.3   | Política de Calidad  |   |   |  |  |  |  |                                |

|       |   |   |   |  |  |  |  |   |
|-------|---|---|---|--|--|--|--|---|
| 7.3   | ¿Se ha desarrollado la política de calidad?   | X |   |  |  |  |  |   |
| 7.3   | ¿La dirección general se asegura de la difusión o comunicación de la política de calidad?   | X |   |  |  |  |  | No Totalmente                                 |
| 7.4   | Planificación   |   |   |  |  |  |  |   |
| 7.4.1 | Objetivos de la Calidad   |   |   |  |  |  |  |   |
| 7.4.1 | ¿Se han establecido objetivos de calidad en cada función y nivel relevantes de la COAC?   |   | X |  |  |  |  | No se han establecido en toda la organización |
| 7.4.1 | ¿Se asegura la dirección que los objetivos de calidad son medibles?   | X |   |  |  |  |  |   |
| 7.4.1 | ¿Se asegura la dirección que los objetivos de calidad son coherentes con la política de calidad?  | X |   |  |  |  |  |   |
| 7.4.2 | Planificación del Sistema de Gestión de Calidad   |   |   |  |  |  |  |   |
| 7.4.2 | ¿Cuenta la dirección general con la planificación de un SGC acorde al cumplimiento de los objetivos y los requisitos generales del SGC?   |   | X |  |  |  |  | No se tiene una planificación acorde a un SGC |
| 7.5   | Responsabilidad , autoridad y comunicación  |   |   |  |  |  |  |   |
| 7.5.1 | Responsabilidad y autoridad   |   |   |  |  |  |  |   |
| 7.5.1 | ¿Se asegura la alta dirección que las responsabilidades y líneas de autoridad están definidas?  | X |   |  |  |  |  |   |
| 7.5.1 | ¿Se asegura la alta dirección que las responsabilidades y líneas de autoridad son comunicadas dentro de la COAC?  |   | X |  |  |  |  | No totalmente                                 |
| 7.5.2 | Representante de la Dirección   |   |   |  |  |  |  |   |
| 7.5.2 | ¿Esta designado debidamente un representante de la dirección que tenga la autoridad y responsabilidad para: establecer, implantar y mantener los procesos necesarios para el SGC? |   | X |  |  |  |  |   |
| 7.5.3 | Comunicación Interna  |   |   |  |  |  |  |   |
| 7.5.3 | ¿Los procesos de comunicación son adecuados?  | X |   |  |  |  |  |   |
| 7.5.3 | ¿La alta dirección se asegura de que los procesos de comunicación se establezcan de una manera adecuada?  |   | X |  |  |  |  | No en su totalidad                            |
| 7.6   | Revisión por la Dirección   |   |   |  |  |  |  |   |
| 7.6.1 | Generalidades   |   |   |  |  |  |  |   |

|              |   |  |   |  |  |  |  |  |                |
|--------------|---|--|---|--|--|--|--|--|----------------|
| <b>7.6.1</b> | ¿Existen revisiones por parte de la dirección a intervalos planificados que permitan asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia continua de un SGC?                              |  | X |  |  |  |  |  | No se realizan |
| <b>7.6.2</b> | Información de entrada para la Revisión   |  |   |  |  |  |  |  |                |
| <b>7.6.2</b> | ¿Estas revisiones incluyen las salidas como parte de un proceso de retroalimentación?   |  | X |  |  |  |  |  |                |
| <b>7.6.3</b> | Resultados de la Revisión   |  |   |  |  |  |  |  |                |
| <b>7.6.3</b> | ¿Existe evidencia de que los resultados de las revisiones incluyan acciones destinadas a mejorar la efectividad del SGC y de los procesos?  |  | X |  |  |  |  |  |                |
| <b>8</b>     | Gestión de los Recursos   |  |   |  |  |  |  |  |                |
| <b>8.1</b>   | Provisión de Recursos   |  |   |  |  |  |  |  |                |
| <b>8.1</b>   | ¿Se determinan y proporcionan los recursos necesarios para implementar, mantener, mejorar y aumentar el sistema de administración de la calidad?                                      |  | X |  |  |  |  |  |                |
| <b>8.1</b>   | ¿Están determinados y se proveen los recursos necesarios para aumentar la satisfacción de los clientes mediante el cumplimiento de los requisitos?                                    |  | X |  |  |  |  |  |                |
| <b>8.2</b>   | Recursos Humanos  |  |   |  |  |  |  |  |                |
| <b>8.2.1</b> | Generalidades   |  |   |  |  |  |  |  |                |
| <b>8.2.1</b> | ¿El personal que realiza el trabajo que afecta la calidad del producto es competente con base en la educación, capacitación, habilidades y experiencia?                               |  | X |  |  |  |  |  |                |
| <b>8.2.2</b> | Competencia, formación y toma de conciencia   |  |   |  |  |  |  |  |                |
| <b>8.2.2</b> | ¿La organización ha determinado las competencias requeridas para cada tipo de trabajo?  |  | X |  |  |  |  |  |                |
| <b>8.2.2</b> | ¿Se programa capacitación u otras acciones para satisfacer las necesidades del producto?  |  | X |  |  |  |  |  |                |
| <b>8.2.2</b> | ¿La organización asegura que los empleados están conscientes de la relevancia e importancia de sus actividades y de la forma en que contribuyen al logro de los objetivos de calidad? |  | X |  |  |  |  |  |                |
| <b>8.3</b>   | Infraestructura   |  |   |  |  |  |  |  |                |



|              |  |   |  |  |  |  |  |  |
|--------------|--|---|--|--|--|--|--|--|
| <b>8.3</b>   | ¿Se determina y proporciona la infraestructura necesaria para lograr la conformidad del producto?  | X |  |  |  |  |  |  |
| <b>8.3</b>   | ¿Se cuenta con la infraestructura necesaria en edificio, espacios de trabajo y equipos?  | X |  |  |  |  |  |  |
| <b>8.3</b>   | ¿Se proporcionan y se mantienen los servicios de apoyo tales como: transporté y comunicación necesarios para alcanzar la conformidad del servicio?     | X |  |  |  |  |  |  |
| <b>8.4</b>   | Ambiente de trabajo  |   |  |  |  |  |  |  |
| <b>8.4</b>   | ¿Se mantiene el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad del producto?   | X |  |  |  |  |  |  |
| <b>8.4</b>   | ¿Existen establecidos procesos para administrar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad del producto?                              | X |  |  |  |  |  |  |
| <b>9</b>     | Realización del servicio   |   |  |  |  |  |  |  |
| <b>9.1</b>   | Planificación de la Realización de Servicio  |   |  |  |  |  |  |  |
| <b>9.1</b>   | ¿Existe evidencia de la planeación y desarrollo de los procesos de realización de producto y/o servicio?   | X |  |  |  |  |  |  |
| <b>9.1</b>   | ¿La empresa determina las actividades necesarias para la verificación del producto y/o servicio?   | X |  |  |  |  |  |  |
| <b>9.1</b>   | ¿Existen los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización del producto y/o servicio cumplen con los requisitos? | X |  |  |  |  |  |  |
| <b>9.2</b>   | Procesos relacionados con el Cliente   |   |  |  |  |  |  |  |
| <b>9.2.1</b> | Determinación de los registros relacionados con el servicio  |   |  |  |  |  |  |  |
| <b>9.2.1</b> | ¿La organización determina los requerimientos del cliente?   | X |  |  |  |  |  |  |
| <b>9.2.1</b> | ¿Se determinan los requisitos no específicos por el cliente, pero necesarios para el uso específico o previsto del servicio?                           | X |  |  |  |  |  |  |
| <b>9.2.1</b> | ¿Se determinan los requisitos legales y reglamentos relacionados con el servicio?  | X |  |  |  |  |  |  |
| <b>9.2.2</b> | Revisión de los requisitos relacionado con el servicio   |   |  |  |  |  |  |  |
| <b>9.2.2</b> | ¿Se revisan los requisitos relacionados con el servicio antes del comprometimiento de la prestación del servicio al cliente?                           | X |  |  |  |  |  |  |

|              |  |   |   |  |  |  |  |  |
|--------------|--|---|---|--|--|--|--|--|
| <b>9.2.2</b> | ¿La empresa se asegura de confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando este no proporciona documentación de los requisitos?   |   | X |  |  |  |  |  |
| <b>9.2.2</b> | ¿La empresa se asegura de que la documentación pertinente sea modificada cuando se cambian los requisitos del servicio?  |   | X |  |  |  |  |  |
| <b>9.2.2</b> | ¿Se asegura la empresa de que el personal correspondiente este consciente de las modificaciones a la documentación respecto a los requisitos del cliente?  |   | X |  |  |  |  |  |
| <b>9.2.3</b> | Comunicación con el Cliente  |   |   |  |  |  |  |  |
| <b>9.2.3</b> | ¿Existen instalados procesos eficaces para facilitar la comunicación con los clientes acerca de la información del servicio, preguntas, contratos, inversiones, incluyendo modificaciones o cambios? |   | X |  |  |  |  |  |
| <b>9.2.3</b> | ¿Está implantada adecuadamente la comunicación con el cliente, relativo a información sobre el servicio?   |   | X |  |  |  |  |  |
| <b>9.2.3</b> | ¿Existe establecido algún proceso de comunicación con el cliente para medir su satisfacción y retroalimentación incluyendo sus quejas?   | X |   |  |  |  |  | Si se trata de dar seguimiento a la satisfacción del cliente |
| <b>9.3</b>   | Diseño y Desarrollo  |   |   |  |  |  |  |  |
| <b>9.3</b>   | ¿Se realizan actividades de diseño y desarrollo del servicio?  | X |   |  |  |  |  |  |
| <b>9.3</b>   | ¿Se establecen las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo?  | X |   |  |  |  |  |  |
| <b>9.3</b>   | ¿Se establecen actividades de revisión, verificación y validación del servicio?  | X |   |  |  |  |  | No adecuadamente   |
| <b>9.4</b>   | Compras  |   |   |  |  |  |  |  |
| <b>9.4.1</b> | Proceso de Compras   |   |   |  |  |  |  |  |
| <b>9.4.1</b> | ¿Existe un proceso para evaluar a los socios?  |   | X |  |  |  |  | En ocasiones los socios quedan mal                           |
| <b>9.4.1</b> | ¿Se establecen criterios para evaluar y re-evaluar a los clientes y se mantienen registros como evidencia de los resultados y de las acciones necesarios que se deriven de las mismas?               |   | X |  |  |  |  |  |

|              |  |   |   |  |  |  |  |  |
|--------------|--|---|---|--|--|--|--|--|
| <b>9.4.1</b> | ¿Se asegura que el servicio ofertado adquirido por el cliente cumpla con los requisitos especificados?   | X |   |  |  |  |  |  |
| <b>9.4.2</b> | Información de las Compras   |   |   |  |  |  |  |  |
| <b>9.4.2</b> | ¿Existen documentos que especifiquen la descripción de los servicios ofertados?  | X |   |  |  |  |  |  |
| <b>9.4.2</b> | ¿Los documentos de compra incluyen los requisitos de aprobación o calificación de los productos o servicios, procedimientos, procesos, equipo o personal?  | X |   |  |  |  |  |  |
| <b>9.4.2</b> | ¿La organización evalúa y selecciona a sus socios en función de su capacidad para suministrar los servicios de acuerdo a los requisitos de la COAC?  | X |   |  |  |  |  | Muchas veces este apartado no se cumple, hay proveedores que no cumplen, retrasando el trabajo |
| <b>9.4.3</b> | Verificación de los productos comprados  |   |   |  |  |  |  |  |
| <b>9.4.3</b> | ¿Se ha definido un proceso para verificar que los productos o servicios adquiridos se ajustan a los requerimientos definidos?  | X |   |  |  |  |  |  |
| <b>9.4.3</b> | ¿Cuándo la organización o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la organización establece en la información de verificación pretendida y el método para liberación compra las disposiciones para el producto? |   | X |  |  |  |  |  |
| <b>9.5</b>   | Prestación del Servicio  |   |   |  |  |  |  |  |
| <b>9.5.1</b> | Control de la prestación del servicio  |   |   |  |  |  |  |  |
| <b>9.5.1</b> | ¿Existen especificaciones disponibles que definan las características del producto o servicio?   | X |   |  |  |  |  |  |
| <b>9.5.1</b> | ¿Existe un equipo adecuado?  | X |   |  |  |  |  |  |
| <b>9.5.1</b> | ¿Se planearon actividades de vigilancia y medición, y se realizan de la manera que se requieren?   |   | X |  |  |  |  | No se realizan adecuadamente   |
| <b>9.5.2</b> | Validación de los procesos de la prestación del servicio   |   |   |  |  |  |  |  |

|              |   |   |  |  |  |  |  |  |
|--------------|---|---|--|--|--|--|--|--|
| <b>9.5.2</b> | ¿La COAC planifica y lleva a cabo la realización del producto o servicio bajo condiciones controladas, que incluye la disposición de información sobre las características del producto o servicio y equipo, el uso apropiado del equipo y la disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición? | X |  |  |  |  |  |  |
| <b>9.5.3</b> | Identificación y Trazabilidad   |   |  |  |  |  |  |  |
| <b>9.5.3</b> | ¿Cuándo es apropiada la organización identifica el producto o servicio por medios adecuados, a través de toda la realización del producto o servicio?   | X |  |  |  |  |  |  |
| <b>9.5.4</b> | Propiedad del Cliente   |   |  |  |  |  |  |  |
| <b>9.5.4</b> | ¿La organización cuida los bienes que son propiedad del cliente mientras están bajo el control de la organización o están siendo utilizados por la misma?   | X |  |  |  |  |  |  |
| <b>9.5.4</b> | ¿Cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso es registrado y comunicarlo al cliente?   | X |  |  |  |  |  |  |
| <b>9.5.5</b> | Preservación del Producto   |   |  |  |  |  |  |  |
| <b>9.5.5</b> | ¿La COAC preserva la conformidad del servicio durante el proceso interno?   | X |  |  |  |  |  | En ocasiones los servicios no se dan en los tiempos pactados |
| <b>9.5.5</b> | ¿La preservación del servicio incluye darles el monto completo sin base?  | X |  |  |  |  |  |  |
| <b>9.6</b>   | Control de los equipos de seguimiento y de Medición   |   |  |  |  |  |  |  |
| <b>9.6</b>   | ¿La COAC ha identificado los instrumentos de medición y vigilancia que se requieren para asegurar la conformidad de los servicios a los requerimientos que se especificaron?  | X |  |  |  |  |  |  |
| <b>9.6</b>   | ¿La vigilancia y la medición se realizan de una manera consistente?   | X |  |  |  |  |  |  |
| <b>9.6</b>   | ¿Se confirman frecuentemente antes de iniciar su utilización la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación?  | X |  |  |  |  |  |  |
| <b>10</b>    | Medición Análisis y Mejora  |   |  |  |  |  |  |  |
| <b>10.1</b>  | Generalidades   |   |  |  |  |  |  |  |

|               |  |   |   |  |  |  |  |   |
|---------------|--|---|---|--|--|--|--|---|
| <b>10.1</b>   | ¿La COAC ha planificado e implementado los procesos de seguimiento, medición y análisis de mejora para demostrar la conformidad del servicio?  |   | X |  |  |  |  | No en su totalidad                              |
| <b>10.1</b>   | ¿Existe evidencia objetiva disponible para demostrar que la COAC ha determinado la necesidad y el uso de tecnologías aplicables, incluyendo las de tipo estadístico?                                 |   | X |  |  |  |  | No se utilizan herramientas de tipo estadístico |
| <b>10.2</b>   | Seguimiento y Medición   |   |   |  |  |  |  |   |
| <b>10.2.1</b> | Satisfacción del Cliente   |   |   |  |  |  |  |   |
| <b>10.2.1</b> | ¿La COAC realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la COAC?  | X |   |  |  |  |  | Si se tiene una comunicación con los clientes   |
| <b>10.2.1</b> | ¿Se determinan y despliegan en toda la COAC los procedimientos para recolectar y utilizar la información del cliente?  |   | X |  |  |  |  |   |
| <b>10.2.2</b> | Auditoría Interna  |   |   |  |  |  |  |   |
| <b>10.2.2</b> | ¿La COAC realiza auditorías periódicas del sistema de calidad?   |   | X |  |  |  |  | No se realizan auditorías internas              |
| <b>10.2.2</b> | ¿Se define, en un procedimiento documentado, las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías, para informar de los resultados y para mantener los registros? |   | X |  |  |  |  |   |
| <b>10.2.3</b> | Seguimiento y Medición de los Procesos   |   |   |  |  |  |  |   |
| <b>10.2.3</b> | ¿La COAC ha determinado procedimientos para el seguimiento y medición de los procesos con el fin de demostrar la capacidad que tiene para alcanzar los resultados planificados?                      |   | X |  |  |  |  | No se realiza la medición de los procesos       |
| <b>10.2.3</b> | Cuando no se alcanzan los resultados planificados, ¿se llevan a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del servicio?                     | X |   |  |  |  |  | No son las ideales, muchos retrabajos           |
| <b>10.2.4</b> | Seguimiento y Medición del servicio  |   |   |  |  |  |  |   |
| <b>10.2.4</b> | ¿La COAC vigila y mide las características del servicio, para verificar que cumple con los requerimientos?   | X |   |  |  |  |  |   |
| <b>10.2.4</b> | ¿Existe evidencia objetiva de que se han cumplido los criterios de aceptación del servicio?  | X |   |  |  |  |  |   |

|               |  |   |   |  |  |  |  |                              |
|---------------|--|---|---|--|--|--|--|------------------------------|
| <b>10.2.4</b> | ¿La liberación del producto y la prestación del servicio se llevan a cabo solo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente, y, cuando corresponda, por el cliente? | X |   |  |  |  |  |                              |
| <b>10.3</b>   | Control del Producto no conforme   |   |   |  |  |  |  |                              |
| <b>10.3</b>   | ¿La COAC asegura de que el servicio que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional?  | X |   |  |  |  |  |                              |
| <b>10.3</b>   | ¿Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme están definidos en un procedimiento documentado?  |   | X |  |  |  |  | No se tiene documentado      |
| <b>10.3</b>   | ¿Cuándo se corrige un producto no conforme, este se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos?  | X |   |  |  |  |  |                              |
| <b>10.4</b>   | Análisis de Datos  |   |   |  |  |  |  |                              |
| <b>10.4</b>   | ¿La COAC determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de calidad y para evaluar donde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de calidad?  |   | X |  |  |  |  | No se analiza la información |
| <b>10.4</b>   | ¿Se realiza un análisis de datos que proporcione información sobre la satisfacción del cliente   |   | X |  |  |  |  | No se lleva a cabo           |
| <b>10.4</b>   | ¿Se realiza un análisis de datos que proporcione información sobre la conformidad con los requisitos del servicio?   |   | X |  |  |  |  | No se realiza                |
| <b>10.4</b>   | ¿Se realiza un análisis de datos que proporcione información sobre las características y tendencias de los procesos y de los servicios, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas?  |   | X |  |  |  |  |                              |
| <b>10.4</b>   | ¿Se realiza un análisis de datos que proporcione información sobre los socios?   |   | X |  |  |  |  |                              |
| <b>10.5</b>   | Mejora   |   |   |  |  |  |  |                              |
| <b>10.5.1</b> | Mejora Continua  |   |   |  |  |  |  |                              |

|               |   |   |   |  |  |  |  |                  |
|---------------|---|---|---|--|--|--|--|------------------|
| <b>10.5.1</b> | ¿La COAC mejora continuamente la eficacia del sistema de calidad mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de las auditorias, al análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión de la dirección? |   | X |  |  |  |  |                  |
| <b>10.5.2</b> | Acciones Correctivas  |   |   |  |  |  |  |                  |
| <b>10.5.2</b> | ¿La organización mantiene un procedimiento documentado para realizar acciones correctivas con el fin de eliminar las causas de no conformidades y corregirlas?  |   | X |  |  |  |  | No se documentan |
| <b>10.5.3</b> | Acciones Preventivas  |   |   |  |  |  |  |                  |
| <b>10.5.3</b> | ¿La COAC identifica las acciones preventivas necesarias para eliminar las causas potenciales de posibles no conformidades?  | X |   |  |  |  |  |                  |

# ANEXO No 3

## ANEXO No 3 Ruc de la COAC

**SRI**  
*Le hace bien al país*

### REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES

**NUMERO RUC:** 0691702693001  
**RAZON SOCIAL:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA  
**NOMBRE COMERCIAL:**  
**CLASE CONTRIBUYENTE:** OTROS  
**REPRESENTANTE LEGAL:** BURGOS RAMIREZ MARTHA ALICIA  
**CONTADOR:** AUSAY CHAUCA VERONICA CECILIA

---

**FEC. INICIO ACTIVIDADES:** 09/05/2000      **FEC. CONSTITUCION:** 09/05/2000  
**FEC. INSCRIPCION:** 01/06/2000      **FECHA DE ACTUALIZACION:** 23/05/2012

---

**ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:**  
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.

---

**DOMICILIO TRIBUTARIO:**  
Provincia: CHIMBORAZO Canton: RIOBAMBA Parroquia: LIZARZABURU Calle: GARCIA MORENO Número: 22-34 Intersección: 10 DE AGOSTO Edificio: EMPRESA ELECTRICA Piso: 4 Referencia ubicación: A MEDIA CUADRA DEL BANCO INTERNACIONAL Telefono Trabajo: 032954040 Celular: 094036253 Fax: 032954040 Email: coacea@riobamba@hotmail.com  
**DOMICILIO ESPECIAL:**

---

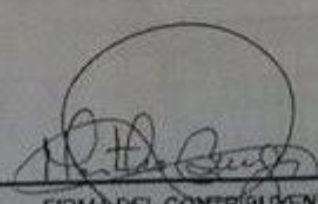
**OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:**


- \* ANEXO DE COMPRAS Y RETENCIONES EN LA FUENTE POR OTROS CONCEPTOS
- \* ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- \* DECLARACION DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- \* DECLARACION DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- \* DECLARACION MENSUAL DE IVA

---

**# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:** del 001 al 001      **ABIERTOS:** 1  
**JURISDICCION:** I REGIONAL CENTRO II CHIMBORAZO      **CERRADOS:** 0

---

  
FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

  
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Carfo: XPPA010903      Lugar de emisión: RIOBAMBA PRIMERA      Fecha y hora: 23/05/2012 15:25:08

Página 1 de 2

**SRI.gob.ec**



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES



NUMERO RUC: 0691702693001  
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EMPRESA ELECTRICA  
RIOBAMBA

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001 ESTADO ABIERTO MATRIZ FEC. INICIO ACT. 09/05/2000

NOMBRE COMERCIAL:

FEC. CIERRE:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:

FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: LIZARZABURU Calle: GARCIA MORENO Número: 22-34 Intersección: 10 DE AGOSTO Referencia: A MEDIA CUADRA DEL BANCO INTERNACIONAL Edificio: EMPRESA ELECTRICA Piso: 4 Teléfono Trabajo: 032954040 Celular: 094036253 Fax: 032954040 Email: coaceerriobamba@hotmail.com

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SRI DIRECCION REGIONAL  
CENTRO I  
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS TRIBUTARIOS  
VENTANILLA 5  
FIRMA DEL FINANCIERO RESPONSABLE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS


Usuario: XPPA010909

Lugar de emisión: RIOBAMBA PRIMERA

Fecha y hora: 23/05/2012 10:20:08

## ANEXO No 4

### ANEXO No 4 Oficio de Aprobación del Trabajo

 **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**“EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA”**  
ACUERDO MINISTERIAL N° “002” - 09-06-2000  
Riobamba, 04 de Octubre del 2015

A petición verbal de la parte interesada  
Lic. Martha Burgos R. GERENTE GENERAL

**CERTIFICAN:**

Que: El Trabajo de Titulación de la estudiante Viviana Abigail Cuñez Paguay, tuvo la aprobación por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Empresa Eléctrica Riobamba para la elaboración de la misma, con fecha 15 de Junio del 2015, con el título " **DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA”, PROVINCIA DE CHIMBORAZO**".

Que: El "MANUAL DE CALIDAD" propuesto por la estudiante Viviana Abigail Cuñez Paguay será conocido y abalizado por el Consejo de Administración de la COAC.

Que: Los "FLUJOGRAMAS PARA LOS PROCEDIMIENTOS EN TODAS LAS ÁREAS", serán levantados y socializados al personal y se decidirá implementarlos desde el mes de enero del 2015


Que: El documento bajo el título " Diagnostico del sistema cooperativo y de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA”, paso a ser parte del pensum de capacitación del personal y de la inducción al personal nuevo que ingresa a la entidad


Que: La investigación " DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA”, PROVINCIA DE CHIMBORAZO", les servirá como una herramienta de estandarización y homologación de nuestros procesos y procedimientos.

Que: La COAC ayudara con toda la información requerida para poder realizar su trabajo de titulación y será socializado a todo el personal administrativo financiero operativo y de gestión mediante una reunión en su respectiva fecha.

Es cuanto podemos informar en honor a la verdad, facultándose a la estudiante Viviana Abigail Cuñez Paguay, utilizar el presente certificado como lo estime conveniente.

**ATENTAMENTE**


  
Lic. Martha Burgos R.  
GERENTE GENERAL

  
Viviana Cuñez P.  
ESTUDIANTE

Dirección: García Moreno 21-41 y 10 de Agosto, Edificio Costales 3er. piso - Of. 304, Telefax: 2954

## ANEXO No 5

### ANEXO No 5 Servicios de la COAC



### COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA"

**SERVICIOS:**

- Ahorros
- Préstamos Ordinarios y Emergentes
- Inversiones

**BENEFICIOS ADICIONALES**

- Seguro de Desgravamen
- Seguro de Vida
- Fondo Mortuario
- Seguridad
- Confianza

3% Interés  
12 % de interés sobre saldos  
Hasta el 8.5% interés anual

| ORD. | FECHA | DEPÓSITO | RETIRO | SALDO | REF. |
|------|-------|----------|--------|-------|------|
|      |       |          |        |       |      |
|      |       |          |        |       |      |
|      |       |          |        |       |      |
|      |       |          |        |       |      |
|      |       |          |        |       |      |
|      |       |          |        |       |      |
|      |       |          |        |       |      |
|      |       |          |        |       |      |
|      |       |          |        |       |      |