

ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL

ESCUELA DE CIENCIAS

DISEÑO DE UN MODELO DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2000 PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE EDUCADORES TULCÁN C.A.C.E.T. LTDA.

PROYECTO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EMPRESARIAL

VIVIANA GUADALUPE ROBALINO FIERRO

DIRECTORA: EC. CARMEN ECHEVERRIA

2006

DECLARACIÓN

Yo, Viviana Guadalupe Robalino Fierro, declaro bajo juramento que el trabajo aquí escrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentada para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la Escuela Politécnica Nacional, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normatividad institucional vigente.

Viviana Guadalupe Robalino Fierro

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo fue desarrollado por Viviana Guadalupe Robalino Fierro, bajo mi supervisión.

Ec. Carmen Echeverría
DIRECTORA DE PROYECTO

AGRADECIMIENTO

Mis más sinceros agradecimientos a todas las personas que colaboraron en la realización del presente Proyecto de investigación:

A la Ing. Mónica Torres, Gerente General por haberme permitido realizar éste Proyecto en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Tulcán C.A.C.E.T LTDA para la obtención de mi Título de Ingeniera Empresarial.

A la Ec. Carmen Echeverría, el Ing. Erwin Acosta, el Ing. Elman López por sus consejos y tutoría.

A todos y cada uno de los profesores y miembros de la carrera de Ingeniería Empresarial, de manera especial al Mat. Jaime Andrade Coordinador de la Carrera de Ingeniería Empresarial por su apoyo en la realización del Proyecto en mención.

DEDICATORIA

A Dios,

A mis padres,

A toda mi familia,

A mis amigos,

Que siempre están a mi lado incondicionalmente, alentándome y apoyándome.

CONTENIDO

| | |
|-----------------------|----|
| DECLARACIÓN..... | |
| ..II | |
| CERTIFICACIÓN..... | |
| III | |
| AGRADECIMIENTO..... | |
| .IV | |
| DEDICATORIA..... | |
| ...V | |
| CONTENIDO..... | |
| ...VI | |
| ÍNDICE DE FIGURAS | |
| | X |
| ÍNDICE DE | |
| TABLAS..... | XI |
| ÍNDICE DE ANEXOS..... | |
| XII | |
| RESUMEN..... | |
| XV | |
| PRESENTACIÓN..... | |
| XX | |

CAPITULO 1

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

| | | | |
|--------------|--------------|--------------|----|
| 1.1 | LA | ORGANIZACIÓN | |
| ISO..... | | | 1 |
| 1.2 | | LA | |
| CALIDAD..... | | | 3 |
| 1.2.1 | APORTACIONES | A | LA |
| CALIDAD..... | | | 5 |

| | | |
|-----------|--|-------|
| 1.3 | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: NORMA ISO 9001:2000..... | 7 |
| 1.3.1 | ENFOQUE BASADO EN PROCESOS..... | 8 |
| 1.3.1.2 | ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS..... | 12 |
| 1.4 | SISTEMA DOCUMENTAL DE LA CALIDAD: NORMA ISO 9001:2000..... | 23 |
| 1.5 | BENEFICIOS DE IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD..... | 26 |
| 1.6 | OBJETIVOS Y CAMPO DE APLICACIÓN..... | 27 |
| 1.7 | ALCANCE DE LA NORMA ISO 9001:2000 EN LA C.A.C.E.T. LTDA..... | 28 |
| 1.8 | EL MANUAL DE LA CALIDAD..... | 29 |
| 1.8.1 | ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE LA CALIDAD, FUNCIONES.... | 31 |
| 1.8.1.1 | ESTRUCTURA Y FORMATO..... | 32 |
| 1.8.1.2 | ESQUEMA DEL CONTENIDO DE UN MANUAL DE LA CALIDAD..... | 33 |
| 1.8.1.2.1 | TÍTULO, ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN.. | 33 |
| 1.8.1.2.2 | ÍNDICE..... | ...33 |
| 1.8.1.2.3 | INTRODUCCIÓN..... | ..33 |
| 1.8.1.2.4 | POLÍTICA DE LA CALIDAD..... | 33 |

| | | |
|-----------|--|---------------|
| 1.8.1.2.5 | DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES..... | 33 |
| 1.8.1.2.6 | ELEMENTOS DEL SISTEMA DE LA CALIDAD..... | 33 |
| 1.8.1.2.7 | DEFINICIONES..... |34 |
| 1.8.1.2.8 | GUÍA DEL MANUAL DE LA CALIDAD..... | 34 |
| 1.8.1.2.9 | MATERIAL DE SOPORTE..... | 34 |
| 1.9 | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS..... | 34 |
| 1.9.1 | ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS, FUNCIONES..... | ...35 |
| 1.9.1.1 | ESTRUCTURA Y FORMATO..... | 36 |
| 1.9.1.2 | ELEMENTOS QUE LO INTEGRAN..... | 37 |
| 1 | OBJETO..... | .9.1.2.1 3 |
| 7 | | |
| 1.9.1.2.2 | ALCANCE..... | 3 |
| 7 | | |
| 1.9.1.2.3 | RESPONSABILIDADES..... | 37 |
| 1.9.1.2.4 | DEFINICIONES..... | 37 |

| | | |
|-----------|------------------|----|
| 1.9.1.2.5 | EJECUCIÓN..... | 37 |
| 1.9.1.2.6 | REFERENCIAS..... | 38 |
| 1.9.1.2.7 | ANEXOS..... | 38 |
| 1.9.1.2.8 | REGISTROS..... | 38 |

CAPITULO 2

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL

2.1 LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES

TULCÁN

| | |
|-----------|---|
| LTDA..... | 39 |
| 2.1.1 | ÁMBITO, DEFINICIONES Y CARACTERÍSTICAS.....39 |
| 2.1.2 | LOCALIZACIÓN DE LA C.A.C.E.T LTDA.....46 |
| 2.1.3 | HISTORIA DE LA C.A.C.E.T LTDA.....47 |
| 2.1.4 | MISIÓN.....49 |
| 2.1.5 | VISIÓN.....50 |
| 2.1.6 | ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....50 |
| 2.1.6.1 | DEPARTAMENTOS.....53 |

| | | | |
|-------------------|----------------------------------|------------|----------|
| 2.1.6.2 | | | |
| SERVICIOS..... | | | 53 |
| 2.2 | EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO EN LA | C.A.C.E.T. | |
| LTDA..... | | | 54 |
| 2.2.1 | | | RECURSO |
| HUMANO..... | | | 54 |
| 2.2.2 | | | RECURSO |
| TECNOLÓGICO..... | | | 54 |
| 2.2.3 | | | RECURSO |
| ECONÓMICO..... | | | 55 |
| 2.2.4 | | | |
| SERVICIOS..... | | | 55 |
| 2.2.4.1 | | | CRÉDITOS |
| ORDINARIOS..... | | | 56 |
| 2.2.4.2 | | | CRÉDITOS |
| HIPOTECARIOS..... | | | 56 |
| 2.2.4.3 | CRÉDITOS | DE | AHORROS |
| SUFICIENTES..... | | | 56 |
| 2.2.4.4 | | CRÉDITOS | DE |
| EMERGENCIA..... | | | 57 |
| 2.2.4.5 | | CRÉDITOS | DE |
| VÍVERES..... | | | 57 |
| 2.2.4.6 | | CRÉDITOS | DE |
| FARMACIA..... | | | 57 |
| 2.2.4.7 | | CRÉDITOS | DE |
| MICROEMPRESA..... | | | 58 |
| 2.2.4.8 | | | CRÉDITOS |
| ESPECIALES..... | | | 58 |
| 2.2.4.9 | CRÉDITOS POR CONVENIOS CON CASAS | | |
| | COMERCIALES..... | | |

CAPITULO 3

DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DE LA C.A.C.E.T LTDA.

| | |
|---|----|
| 3.1 SISTEMA ECUATORIANO DE LA CALIDAD..... | 59 |
| 3.2 EVALUACIÓN DE LA SITUACIÓN INICIAL..... | 76 |
| 3.2.1 CUESTIONARIO, IDENTIFICACIÓN Y PONDERACIÓN DE LOS PROCESOS ACTUALES ACORDE CON LA NORMA ISO 9001:2000..... | 76 |
| 3.2.2 RESULTADOS DEL CUESTIONARIO, ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO EN LA C.A.C.E.T. LTDA ACORDE CON LA NORMA ISO 9001:2000..... | 88 |

CAPITULO 4

MODELO DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE EDUCADORES TULCÁN C.A.C.E.T LTDA.

| | |
|---|-----|
| 4.1 MANUAL DE LA CALIDAD..... | 93 |
| 4.2 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS..... | 189 |
| 4.3 MANUAL DE PROCESOS DE SERVICIOS DE CRÉDITO..... | 233 |

CAPITULO 5

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1

| | |
|-------------------|---|
| CONCLUSIONES..... | 2 |
| 62 | |

5.2

| | |
|----------------------|---|
| RECOMENDACIONES..... | 2 |
| 66 | |

| | |
|-------------------|---|
| BIBLIOGRAFÍA..... | 2 |
| 69 | |

ANEXOS

| | |
|----------------|-----|
| GENERALES..... | 270 |
|----------------|-----|

1. CUADRO DE

| | |
|-------------|-----|
| SIGLAS..... | 271 |
|-------------|-----|

2. TÉRMINOS Y

| | |
|-------------------|-----|
| DEFINICIONES..... | 272 |
|-------------------|-----|

INDICE DE FIGURAS

| | | |
|------------|---|----|
| FIGURA 1.1 | MODELO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN PROCESOS | 9 |
| FIGURA 1.2 | PROCESO PRODUCTIVO | 12 |
| FIGURA 1.3 | MODELO CLIENTE-PRODUCTOR-PROVEEDOR | 14 |
| FIGURA 1.4 | DIAGRAMA DE FLUJO INFORMÁTICO | 16 |
| FIGURA 1.5 | ACTIVIDADES A UN NIVEL MACRO | 17 |
| FIGURA 1.6 | DIAGRAMA DE FLUJO DE UN PROCESO QUE UNA ATRAVIESA ESTRUCTURA FUNCIONAL | 17 |
| FIGURA 1.7 | PUNTOS DE CONTROL | 18 |
| FIGURA 1.8 | MANUALES DESCRIPTIVOS | 23 |
| FIGURA 2.1 | ESTRUCTURA ORGANIZATIVA C.A.C.E.T. LTDA | 52 |

INDICE DE TABLAS

| | | | | |
|-----------|-----|--|-----|---------|
| TABLA | 1.1 | MEDICIÓN | DEL | PROCESO |
| | | | | 19 |
| TABLA 1.2 | | FORMATO DEL ENCABEZADO DEL MANUAL DE LA CALIDAD | | 32 |
| TABLA 1.3 | | ESQUEMA DEL CONTENIDO DE UN MANUAL DE LA CALIDAD | | 34 |
| TABLA 1.4 | | FORMATO DEL ENCABEZADO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | | 36 |
| TABLA 1.5 | | ESQUEMA DEL CONTENIDO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | | 38 |
| TABLA 2.1 | | CRÉDITOS ORDINARIOS | | 56 |
| TABLA 2.2 | | CRÉDITOS HIPOTECARIOS | | 56 |
| TABLA 2.3 | | CRÉDITOS DE AHORROS SUFICIENTES | | 57 |
| TABLA 2.4 | | CRÉDITOS DE EMERGENCIA | | 57 |
| TABLA 2.5 | | CRÉDITOS DE VIVERES | | 57 |
| TABLA 2.6 | | CRÉDITOS DE FARMACIA | | 57 |
| TABLA 2.7 | | CRÉDITOS DE MICROEMPRESA | | 58 |
| TABLA 2.8 | | CRÉDITOS ESPECIALES | | 58 |
| TABLA 3.1 | | TABLA DE RESULTADOS DEL ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO EN LA C.A.C.E.T. | | |

LTDA. ACORDE CON LA NORMA ISO 9001:2000

88

TABLA 4.1 ABREVIATURAS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
(MAN. PROCED) – ANEXO MP

127

TABLA 4.2 ABREVIATURAS DEL MANUAL DE PROCESOS DE SERVICIOS
DE CRÉDITO (MAN. PROCE) – ANEXO MSC

128

TABLA 4.3 SERVICIOS OFRECIDOS POR LA C.A.C.E.T. LTDA:
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

129

INDICE DE ANEXOS

1. ANEXOS DEL MANUAL DE LA CALIDAD

| TÍTULO | CÓDIGO | PÁG. |
|-------------------------------|--------------|------|
| FLUJOGRAMA DEL PROCESO | ANEXO MC 1 | 194 |
| ORGANIGRAMA | ANEXO MC 2 | 195 |
| ORGANIGRAMA FUNCIONAL | ANEXO MC 2.1 | 196 |
| ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SGC | ANEXO MC 3 | 197 |

2. ANEXOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

TÍTULO: CONTROL DE DOCUMENTOS

| NOMBRE | CÓDIGO | PÁG. |
|---|-------------------------------------|------|
| FORMATO PARA LISTA DE CONTROL DEL MANUAL DE LA CALIDAD | MAN.PROCED.C.DOC /01-ANEXO MP 1 | 203 |
| FORMATO PARA LISTA DE CONTROL DE DOCUMENTOS | MAN.PROCED.C.DOC /02-ANEXO MP 2 | 204 |
| FORMATO DE LA HOJA DE CONTROL DE LA DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL DE LA CALIDAD | MAN.PROCED.C.DOC /03-ANEXO MP 3 | 205 |
| FORMATO DE LA HOJA DE CAMBIO A LOS DOCUMENTOS Y DATOS DEL SGC | MAN.PROCED.C.DOC /04-ANEXO MP 4 | 206 |
| FORMATO DE LA HOJA DE REGISTROS DE LAS MODIFICACIONES | MAN.PROCED.C.DOC /05-ANEXO MP 5 | 207 |
| FORMATO DE CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y DATOS EXTERNOS | MAN.PROCED.C.DOC /06-ANEXO MP 6 | 208 |
| FORMATO DE PLAN DE CALIDAD | MAN.PROCED.C.DOC /07-ANEXO MP 7 | 209 |
| FORMATO INFORME DE LA REVISIÓN DEL SGC | MAN.PROCED.C.DOC /08-ANEXO MP 8 | 210 |
| FORMATO PERFIL DEL TRABAJADOR | MAN.PROCED.C.DOC /09-ANEXO MP 9 | 211 |
| FORMATO ESQUEMA DE LA CAPACITACIÓN | MAN.PROCED.C.DOC /10-ANEXO MP 10 | 212 |
| FORMATO EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO | MAN.PROCED.C.DOC /11-ANEXO MP 11 | 213 |

TÍTULO: CONTROL DE SERVICIOS NO CONFORMES

| NOMBRE | CÓDIGO | PÁG. |
|--|-------------------------------------|------|
| FORMATO DE INFORME DE NO CONFORMIDADES | MAN.PROCED.C.SNC/ 01- ANEXO MP 1 | 222 |
| FORMATO PARA EL INFORME DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES | MAN.PROCED.C.SNC/ 02-ANEXO MP 2 | 223 |
| FORMATO PARA LISTA DE PROVEEDORES ACEPTADOS | MAN.PROCED.C.SNC/ 03-ANEXO MP 3 | 224 |
| FORMATO PARA ESPECIFICACIONES DE LOS DOCUMENTOS | MAN.PROCED.C.SNC/0 4-ANEXO MP 4 | 225 |
| FORMATO PARA ESPECIFICACIONES DE SERVICIO FINAL | MAN.PROCED.C.SNC /05-ANEXO MP 5 | 227 |

TÍTULO: AUDITORIA INTERNA

| NOMBRE | CÓDIGO | PÁG. |
|-----------------------|---------------------------------------|------|
| PLAN DE AUDITORIAS | MAN.PROCED.AUD.INT /01- ANEXO MP 1 | 234 |
| INFORME DE AUDITORIAS | MAN.PROCED.AUD.INT /02-ANEXO MP 2 | 235 |

TÍTULO: ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

| NOMBRE | CÓDIGO | PÁG. |
|-----------------------------------|--|------|
| FORMATO PARA ACCIONES CORRECTIVAS | MAN.PROCED.AC.COR R./01- ANEXO MP 1 | 240 |
| FORMATO PARA ACCIONES PREVENTIVAS | MAN.PROCED.AC.PRE V./01-ANEXO MP 1 | 240 |

3. ANEXOS DEL MANUAL DE PROCESOS DE SERVICIOS DE CRÉDITO

| NOMBRE | CÓDIGO | PÁG. |
|---|-------------|------|
| FORMATO REGISTRO DE ENTREGA Y RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS | ANEXO MSC 1 | 265 |
| EVALUACIÓN DE ESPECIFICACIONES CONTROL DE SÍLABO PARA PAGAR A PROVEEDORES | ANEXO MSC 2 | 266 |
| CONTROL DE SÍLABO PARA PAGAR A PROVEEDORES | ANEXO MSC 3 | 267 |
| REGISTRO DEL SÍLABO DEPENDIENDO DEL TIEMPO TRANSCURRIDO | ANEXO MSC 4 | 268 |
| CANTIDAD DE CRÉDITOS POR CATEGORÍA | ANEXO MSC 5 | 269 |
| HOJA DE PROCESOS DE SERVICIOS DE CRÉDITO | ANEXO MSC 6 | 270 |

4. ANEXOS GENERALES

| NOMBRE | CÓDIGO | PÁG. |
|-------------------------|-----------|------|
| CUADRO DE SIGLAS | ANEXO G 1 | 281 |
| TÉRMINOS Y DEFINICIONES | ANEXO G 2 | 282 |

RESUMEN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de Educadores Tulcán C.A.C.E.T. LTDA es una entidad dedicada a prestar sus servicios desde hace 41 años. Cuenta en la actualidad con 1.210 afiliados, en los que se encuentran afiliados maestros, maestras, personal administrativo y el personal de limpieza de las diferentes instituciones educativas de la Dirección Provincial de Educación de la provincia del Carchi.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de Educadores Tulcán C.A.C.E.T LTDA., a lo largo de los 46 años de servicio al gremio, ha trabajado con esfuerzo entrega y responsabilidad. Sin embargo, dado el crecimiento en el número de socios, en los servicios que brinda a sus afiliados y fundamentalmente en la importancia que tiene hoy en día la implementación de los sistemas de la calidad como un requerimiento para ser parte activa en el mundo globalizado y competitivo, la Institución siente la necesidad de adoptar sistemas estandarizados de la calidad. El entorno cada vez más globalizado continua demandando cambios. La velocidad exponencial con que nacen, compiten y mueren las ideas, lleva a plantear la necesidad de gestionar las organizaciones de forma muy distinta a como históricamente se hacía hace muy poco tiempo. Consecuencia de lo anterior es que se reconoce la necesidad de lograr que el personal que conforma la organización, acepte invertir todo su talento en la organización, con un alto nivel de participación y requiriendo de la alta dirección correspondencia hacia éste esfuerzo. En esta línea han surgido una serie de modelos de gestión que reconocen el valor del conocimiento y pretenden promoverlo, estructurarlo y hacerlo operativo o válido para las organizaciones y la sociedad.

Bajo ésta perspectiva, el objetivo general de éste Proyecto de investigación, que se ha desarrollado a manera de un plan piloto, es diseñar un Modelo de sistema de gestión de la calidad basado en la Norma ISO 9001:2000, que permita al Departamento de Crédito de la C.A.C.E.T LTDA satisfacer las necesidades de los clientes tanto internos como externos, minimización de fallos, costos y optimización de recursos, fomentando el desarrollo competitivo

en el Sector Cooperativista del Magisterio, ya que los servicios de la C.A.C.E.T LTDA estarán sujetos a especificaciones y estándares de calidad que se han fijado con anterioridad.

De la misma manera, se propone que los objetivos puntuales que apoyan el desarrollo del presente Proyecto de investigación son, realizar un diagnóstico de la situación actual, en el que se procede a evaluar los procesos necesarios, determinar la interacción de los procesos e identificar las áreas críticas en el Departamento de Crédito, establecer objetivos, parámetros e indicadores para el sistema de gestión de la calidad, desarrollar el Manual de la Calidad, describir y levantar los procesos del Departamento y desarrollar el Manual de procedimientos, basados en el Sistema de Gestión de la Calidad y acordes con la Norma ISO 9001: 2000.

Es así que, el Modelo de sistema de gestión de la calidad basado en la Norma ISO 9001:2000 para el Departamento de Crédito de la C.A.C.E.T LTDA parte de los siguientes supuestos:

Si como resultado del diagnóstico de partida frente a los requisitos de la Norma ISO 9001: 2000 la información se relaciona adecuadamente, se contará con el soporte inicial necesario para la documentación requerida del sistema de gestión de la calidad.

Si mediante la identificación de la interacción de los procesos y de las áreas críticas, se contará con fundamento requerido para el establecimiento de las políticas y objetivos para el sistema de gestión de la calidad.

Si se definen adecuadamente objetivos, parámetros e indicadores de la Calidad, se podrá alinear la visión del Departamento con los resultados del presente Proyecto.

Si el Manual de la Calidad elaborado en el presente Proyecto describe claramente todos los requisitos exigidos en la Norma ISO 9001:2000, generará un documento de referencia de gran utilidad para la C.A.C.E.T LTDA.

Si se levantan y administran los procesos a través de adecuadas metodologías y herramientas técnicas, la gestión de procesos se verá reflejada en los resultados del presente Proyecto.

Si el Manual de Procedimientos elaborado en el presente Proyecto es basado de acuerdo a la Norma ISO 9001:2000, la C.A.C.E.T LTDA cumplirá uno de los requisitos de un sistema de gestión de la calidad bajo este Modelo.

Para dar respuesta a los supuestos anteriormente planteados, el presente proyecto de investigación se basa en los requisitos del sistema de gestión de la calidad de acuerdo a la Norma ISO 9001: 2000 que permite a las organizaciones, tener normativas que regulen sus funciones diarias para que puedan ser más productivas y competitivas, además del afianzamiento de la imagen y la confianza de los socios. En éste Proyecto se utiliza el método analítico (sintético) y principalmente el método deductivo, el que busca enfocar un problema determinado de manera total, organizada, sistemática y disciplinada.

Además, se realiza el diagnóstico situacional a través de visitas de campo, mediante la aplicación de entrevistas, encuestas y observación en la C.A.C.E.T LTDA. El levantamiento de procesos se realiza con la participación activa del personal en el Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Educadores Tulcán Ltda.

De esta manera, el presente proyecto esta compuesto de los siguientes capítulos:

En el capítulo uno contiene el marco teórico sobre el cual se desarrolla el sistema de gestión de la calidad, en el que se enuncian las generalidades sobre la organización ISO y las Normas ISO 9000, la calidad, el enfoque basado en procesos, el ciclo de control de la calidad PHVA (planificar, hacer, verificar, actuar), la administración por procesos, el sistema documental, los beneficios de implementación, los objetivos y campo de aplicación, el alcance de la Norma en la C.A.C.E.T. LTDA. Para que las entidades del Sector Cooperativista lleguen a ser más eficientes y competitivas, es necesario que trabajen bajo un sistema de la calidad, por esta razón se define el concepto y las etapas para el desarrollo del mismo.

Además, se realiza un estudio pormenorizado del formato del Manual de la Calidad y el Manual de Procedimientos, comenzando por la conceptualización, sus funciones, la estructura, el formato y el esquema de contenido.

En el capítulo dos se muestra una visión general de lo que es la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Educadores Tulcán C.A.C.E.T LTDA, el ámbito, definiciones, características, localización, historia, misión, visión, estructura, los departamentos y los servicios que presta. De la misma manera se presenta, el recurso humano, tecnológico y servicios con que cuenta el Departamento de Crédito de la C.A.C.E.T LTDA, los parámetros básicos para el funcionamiento y el alcance de las actividades de entrega de créditos.

El capítulo tres corresponde al diagnóstico de la situación actual del Departamento de Crédito de la C.A.C.E.T LTDA. Está compuesto básicamente por dos partes importantes: el marco legal sobre el que se desenvuelve el Sistema Ecuatoriano de la Calidad, y en la segunda la evaluación de la situación inicial, cuestionario, identificación, ponderación de los procesos actuales, que permiten realizar el análisis de los resultados con sus correspondientes recomendaciones.

Con los fundamentos anteriormente mencionados se realiza el capítulo cuatro, en el cual se desarrolla el Modelo de sistema de gestión de la calidad que comprende, el manual de la calidad para la C.A.C.E.T. LTDA: Departamento de Crédito, en el que se especifican cada uno de los puntos requeridos en la Norma ISO 9001:2000, el Manual de Procedimientos y el Manual de procesos de servicios de crédito, con los que se deja especificado de manera detallada todo el sistema de gestión de la calidad.

Es decir, se abarcan aspectos tales como el alcance, la forma de distribuir y controlar los documentos y registros que se generen, se detalla la política y los objetivos de la calidad de la cooperativa, el compromiso gerencial, los medios para una comunicación activa, se determinan los grados de responsabilidad, y autoridad en las diferentes gestiones y niveles de la organización, los mecanismos para la gestión de los recursos, para realizar las compras, la

prestación y seguimiento de los servicios de crédito, como llevar a cabo las auditorias de calidad, el proceso de seguimiento de las acciones correctivas y preventivas, y la manera de obtener la información que se utiliza en las reuniones de revisión de la dirección. En el que se establecen acciones para realizar la mejora continua y de esta manera mantener la eficacia y eficiencia del sistema de gestión de la calidad.

Para complementar el presente capítulo se realiza la documentación de los procedimientos, en donde de manera clara, específica y ordenada, se redacta las secuencias de las actividades relevantes de cada procedimiento. Al elaborar el procedimiento escrito se establece el objetivo, alcance, responsables, definiciones, registros y anexos que se generen. Además, al ser el departamento de crédito un elemento de análisis prioritario se presenta la elaboración del Manual de Procesos de Servicios de Crédito.

Finalmente, en el capítulo cinco se resumen las conclusiones y recomendaciones obtenidas como resultado de la presente investigación, donde se emiten sugerencias para las entidades del sector cooperativista y a los usuarios del documento, sobre los modelos de la calidad como son el manual de la calidad y los procedimientos requeridos.

PRESENTACIÓN

El presente trabajo de investigación se ha desarrollado con la intención de establecer los lineamientos para la aplicación de un modelo de sistema de gestión de la calidad basado en las normas ISO 9001:2000 para el departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Educadores Tulcán C.A.C.E.T LTDA.

Se inicia el presente proyecto con el marco teórico sobre el cual se desarrolla el sistema de gestión de la calidad, seguidamente se presenta la revisión de las generalidades de la Cooperativa C.A.C.E.T LTDA, la descripción general del servicio, sus departamentos y se realiza el diagnóstico de la situación actual del departamento de crédito.

A continuación se desarrolla la aplicación en la Cooperativa de ahorro y crédito de educadores Tulcán LTDA: Departamento de Crédito, para lo cual se analiza la metodología de implementación y se plantea el desarrollo de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2000, que permite cristalizar las conclusiones y recomendaciones de éste proyecto de investigación. El objetivo de éste trabajo es importante para la Cooperativa y su aplicación representa grandes esfuerzos para la misma, los cuales serán recompensados con los beneficios económicos que serán logrados, además del afianzamiento de la imagen, la confianza de los socios, la optimización de los procesos, y la mejora del posicionamiento en el Sector Cooperativista del Magisterio, ya que presenta en su Modelo los procesos del Departamento que la hacen ver de manera sistémica interaccionando y adaptándose satisfactoriamente con todas las áreas entre sí y a los cambios del entorno en que se desenvuelve.

CAPITULO 1

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

1.1 LA ORGANIZACIÓN ISO¹

ISO, siglas de International Organization for standardization, Organización Internacional para la Estandarización, es el organismo encargado de redactar, coordinar y unificar las normas nacionales, para ello se basó en otra ya existente de British Standard: BS-5720.

En 1926, 22 países se reunieron para fundar una federación internacional de los comités nacionales de normalización, la ISA (International Standardizing Associations). Este organismo fue sustituido en 1947 por la ISO, cuya sede está situada en Ginebra. Cada país miembro está representado por uno de sus institutos de normalización, y se compromete a respetar las reglas establecidas por la ISO relativas al conjunto de las normas nacionales. Esta institución tiene por tarea desarrollar la normalización con carácter mundial y, a tal efecto, publica normas internacionales conocidas como “normas ISO”, que intentan acercar las normas nacionales de cada Estado miembro. La ISO es un organismo consultivo de las Naciones Unidas.

La primera versión es de 1987 y sufrió una profunda revisión en 1994, por lo que esta nueva redacción del año 2000 supone la tercera modificación de su texto. Tras su edición inicial, todos los organismos certificadores de los distintos países decidieron acometer de inmediato su traducción oficial, de forma que la entidad europea de normalización CEN-CENELE y la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), publicaron inicialmente sus series respectivas EN-29600y UNE-66900, unificando sus títulos en la versión de

¹ Implantación de un sistema de Calidad Norma ISO 9001:2000, Alfonso Fernández Hatre, Centro para la Calidad en Asturias.

1994 bajo la codificación UNE-EN-ISO-9000, a fin de evitar complejidades y confusiones.

El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido con comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo, ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (CEI) en todas las materias de normalización electrotécnica.

Las Normas Internacionales son editadas de acuerdo con las reglas establecidas en la Parte 3 de las Directivas ISO/CEI.

Los Proyectos de Normas Internacionales (FDIS) adoptados por los comités técnicos son enviados a los organismos miembros para votación. La publicación como Norma Internacional requiere la aprobación por al menos el 75% de los organismo miembros requeridos a votar.

La Norma Internacional, ISO 9001, fue preparada por el Comité Técnico ISO/TC 176, Gestión y Aseguramiento de la Calidad, Subcomité SC 2, Sistemas de la Calidad.

Esta tercera edición de la Norma ISO 9001 anula y reemplaza la segunda edición (ISO 9001: 1994), así como las Normas ISO 9002:1994 e ISO 9003:1994. Esta constituye la revisión técnica de estos documentos. Aquellas organizaciones que en el pasado hayan utilizado las Normas ISO 9002:1994 e ISO 9003:1994 pueden utilizar esta Norma Internacional excluyendo ciertos requisitos de acuerdo con lo establecido en el apartado I.2.

Esta edición de la Norma ISO 9001 incorpora un título revisado en el cual ya no se incluye el término "Aseguramiento de la calidad". De esta forma se destaca el hecho de que los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos en esta edición de la Norma ISO 9001, además del aseguramiento de la calidad del producto pretenden también aumentar la satisfacción del cliente.

1.2 LA CALIDAD

“El grado en que un conjunto de características inherentes cumplen los requisitos”²

“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”³

Cuando se dice que algo tiene calidad, se designa un juicio positivo con respecto a las características del objeto, el significado del vocablo calidad en este caso debería ser equivalente al significado de los términos excelencia o perfección.

El concepto de perfección durante la Edad Media era tal, que se consideraba como obre perfecta sólo aquella que no tenía ningún defecto.

Los trabajos de manufactura en la época pre - industrial como eran prácticamente labores de artesanía, tenían mucho que ver con la obra de arte, el artesano ponía todo su empeño en hacer lo mejor posible cada una de sus obras cuidando incluso que la presentación del trabajo satisficiera los gustos estéticos de la época, dado que de la perfección de su obra dependía su prestigio artesanal.

El juicio acerca de la calidad del producto tenía entonces como base la relación personal que se establecía entre el artesano y el usuario. Cuando alguien necesitaba de un producto, como podría ser una herramienta o un determinado vestido o traje, exponía sus necesidades al fabricante, quien lo elaboraba de acuerdo con los requerimientos por el cliente. Como eran trabajos hechos a la medida el productor sabía de inmediato si su trabajo dejaba satisfecho al cliente o no.

Por lo que se puede decir que, calidad es el valor que el cliente recibe del producto o servicio sin ninguna relación directa con el costo de producirlo o suministrarlo. En función de ese valor, todo cliente asigna un precio a la satisfacción de su necesidad.

² ISO 9000:2000

³ GEOCITIES, 2001

En el mundo empresarial, se puede hablar de calidades en un doble contexto:

- Como atributo del producto o del servicio: conformidad a normas preestablecidas y capacidad para satisfacer al usuario.
- Como calidad en la gestión: organización y planificación de la mejora de la calidad en toda la empresa.

La Calidad, por tanto, apoya el desempeño de todas las actividades de la empresa y de una forma no limitativa: productividad y competitividad; costo y beneficio; resultados; calidad de producto o servicio; entregas (cantidad, lugar y fecha); servicio y seguridad; información; garantía; es lo que sitúa a una empresa por encima o por debajo de los competidores, y lo que hace que, a mediano o largo plazo, la empresa progrese o se quede obsoleta.

Es una variable estratégica de máxima importancia ya que afecta a los resultados de la empresa, las decisiones que se tomen sobre ella tienen un cierto alcance en el tiempo, repercute en gran parte de la organización y ha de concernir de forma directa a la alta dirección.

Para alcanzar la competitividad, una organización debe contar con buenos productos y/o servicios obtenidos a un coste apropiado y con una buena gestión, la cual debe incluir también la posibilidad de dar a sus clientes un trato agradable. Dicho de otra forma, debe desarrollar los siguientes tipos de calidad:

- calidad de producto y/o servicio
- calidad de proceso
- calidad de gestión
- calidad de atención al cliente.

Como se puede observar, la calidad es la base de la supervivencia y del desarrollo de las organizaciones.

Vemos de esta forma que la calidad es un factor fundamental de las actividades económicas y que sin ella, dichas actividades no cumplen sus objetivos. Puede también adoptar otros nombres como eficiencia, eficacia o competencia, pero todos estos conceptos, con ligeros matices, responden al mismo principio: hacer las cosas bien, o como se dice en la actualidad: hacerlas bien a la primera.

Como en todas las actividades de la vida, podría pensarse que hay personas u organizaciones que están especialmente dotadas para hacer las cosas de manera perfecta, que existe una cualidad innata que unas personas tienen y otras no. Por lo tanto deberíamos resignarnos a tomar las cosas como vienen y conformarnos con lo que tenemos y podemos hacer.

Esto es verdad, pero sólo alcanza sus últimas consecuencias en las actividades artísticas, en las cuales únicamente llegan a destacar las personas dotadas con un toque de genialidad. Pero éstas también han tenido que aprender y practicar las reglas y conocimientos que les proporcionan una técnica depurada.

Las funciones de la gestión de las organizaciones distan mucho de ser un arte y tienen un componente científico muy elevado. Casi todo está inventado ya, e incluso la misma cualidad de innovación que nos permite descubrir ideas no desarrolladas aún, tiene sus propias fórmulas de estímulo y aprendizaje.

La calidad, por tanto, puede enseñarse y aprenderse. Puede aplicarse o mejorarse a voluntad y lo que es más importante, se puede sistematizar su implantación, de forma que una organización llegue a desarrollar mejores procesos, mejores productos y mejores métodos de gestión.

1.2.1. APORTACIONES A LA CALIDAD

Con el advenimiento de la época industrial surgen nuevas teorías sobre sistemas administrativos y de procesos, las cuales han ido evolucionando hasta la fecha.

Así se pueden mencionar algunas de estas teorías así como la persona que conceptualiza el cambio de procesos y/o sistemas para satisfacer la demanda de calidad del cliente en sus respectivas épocas.

- La Calidad según Edwards Deming es: “Ofrecer a bajo costo productos y servicios que satisfagan a los clientes. Implican un compromiso con la innovación y mejora continuas”⁴

⁴ GEOCITIES, 2001

Edwards Deming hizo una importante contribución a la industria manufacturera japonesa después de la Segunda Guerra Mundial. 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.

- Para Joseph M. Jurán la calidad es: “la adecuación de uso de un producto”⁵

Joseph M. Jurán, se concentró en las responsabilidades administrativas. Su filosofía incluía la “Trilogía de Jurán”, que consistía en:

- a) La planificación de la calidad;
 - b) El control de la calidad y;
 - c) El mejoramiento de la calidad.
- Philip B. Crosby la explica desde una perspectiva ingenieril como el cumplimiento de normas y requerimientos precisos. Su lema es “Hacerlo bien a la primera vez y conseguir cero defectos”⁶

La propuesta de calidad de Philip B. Crosby consiste en el establecimiento de patrones para lograr la ausencia total de defectos. Admitía que las instituciones deben establecer objetivos claros para sus esfuerzos de mejoramiento de la calidad. La calidad esta basada en 4 principios.

1. La calidad es cumplir los requisitos.
2. El sistema de calidad es la prevención.
3. El estándar de realización es cero defectos.
4. La medida de la calidad es el precio del incumplimiento.

⁵ GEOCITIES, 2001

⁶ GEOCITIES, 2001

1.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: NORMA ISO 9001:2000

“Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad”⁷

“Conjunto de la estructura de la organización de responsabilidades de procedimientos, de procesos y recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad”⁸

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 propósito de la Norma ISO 9001:2000 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 ésta Norma Internacional son complementarios a los requisitos para los productos.

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.

En el desarrollo de ésta norma Internacional se han tenido en cuenta los principios del cliente, los reglamentarios y los propios de la organización.

1.3.1. ENFOQUE BASADO EN PROCESOS⁹

⁷ NORMA ISO 9000: 2000

⁸ ISO DIS 9000 publicado por AENOR (Asociación Española de Normalización) 1999

Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente elemento de entrada del siguiente proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión, puede denominarse como “enfoque basado en procesos”.

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como su combinación e interacción.

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad enfatiza la importancia de:

- a) La comprensión y el cumplimiento de los requisitos.
- b) La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor,
- c) La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, y
- d) La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

El modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos que se muestra en la FIGURA 1.1 ilustra los vínculos entre los procesos presentados en los capítulos 4 a 8 de la Norma. En la FIGURA 1.1 se muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la

⁹ NORMA ISO 9001:2000

organización ha cumplido sus requisitos. El modelo mostrado en la FIGURA1.1 cubre todos los requisitos de esta Norma Internacional, pero no refleja los procesos de una forma detallada.

De manera adicional, puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como “Planificar – Hacer – Verificar – Actuar” (PHVA). PHVA puede describirse brevemente como:

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

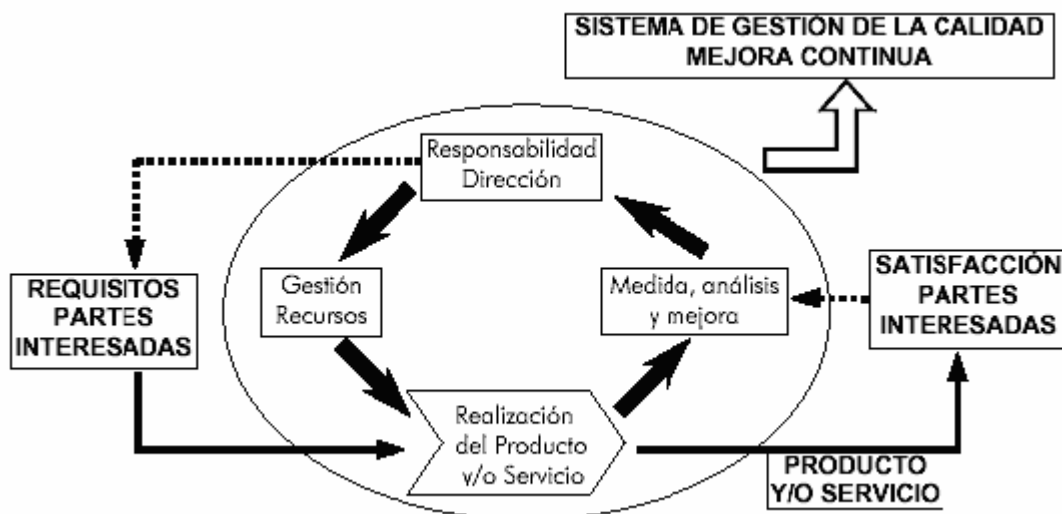


FIGURA1.1 MODELO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN PROCESOS

Por lo tanto, el Sistema de Gestión de Calidad se basa en los principios de aproximación al proceso y la orientación al Cliente. La adopción de dichos principios debería facilitar clientes con un nivel de confianza más alto que el producto (incluyendo servicio) satisfará sus requisitos e incrementa su grado de satisfacción.

Esto es lo que esta norma internacional desarrolla: la conveniencia y necesidad de contar con un sistema mediante el cual podamos desarrollar los métodos que nos conduzcan a la mejora de la calidad y al aseguramiento de nuestra posición competitiva en el mercado.

No existe un conjunto inalterable de principios fundamentales de la mejora de gestión de la calidad, ya que pueden variar de un tipo de organización a otra, sin embargo, estos sencillos principios, se consideran básicos en cualquier empresa que quiera perdurar en el mercado. Estos mejoran la capacidad de competencia y permanencia de cualquier empresa u organización.

Los 8 Principios básicos de la gestión de la calidad¹⁰ o excelencia

1. Organización enfocada a los clientes

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto comprender sus necesidades presentes y futuras, cumplir con sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.

2. Liderazgo

Los líderes establecen la unidad de propósito y dirección de la organización. Ellos deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente para lograr los objetivos de la organización.

3. Compromiso de todo el personal

El personal, con independencia del nivel de la organización en el que se encuentre, es la esencia de la organización y su total implicación posibilita que sus capacidades sean usadas para el beneficio de la organización.

4. Enfoque a procesos

Los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso.

5. Enfoque del sistema hacia la gestión

Identificar, entender y gestionar un sistema de procesos interrelacionados para un objeto dado, mejora la eficiencia y la eficacia de una organización.

6. La mejora continua

La mejora continua debería ser el objetivo permanente de la organización.

7. Enfoque objetivo hacia la toma de decisiones

¹⁰ ISO 9000:2000

Las decisiones efectivas se basan en el análisis de datos y en la información.

8. Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores

Una organización y sus proveedores son independientes y una relación mutuamente benéfica intensifica la capacidad de ambos para crear valor y riqueza.

Si una organización determinada quiere mejorar su gestión en algún aspecto concreto debe establecer previamente un sistema que contemple sus necesidades, sus objetivos y sus posibilidades de realización. Si no se hace de esta forma, la actuación será deslavazada y errática, no existirá en cada momento un punto claro de referencia y cada uno tendrá su visión particular de lo que considera que hay que hacer. Cuando lo que se trata de mejorar es la gestión de calidad, el establecimiento de un plan cobra mayor importancia porque si se trata de hacer las cosas bien, hay que hacerlas bien desde el primer momento. Que el personal implicado pueda darse cuenta de que esta vez se toman las cosas en serio y que no se trata de algo que pueda ser abandonado al poco tiempo de empezar.

Además, la mejora de la gestión de calidad es para siempre. En este sentido no debe confundirse con la realización de un programa que tenga unos objetivos a cumplir y que una vez alcanzados pueda darse por concluido. Un sistema de mejora de la gestión de calidad es permanente ya que encierra principios de mejora continua que tienen una vigencia ilimitada.

Una vez establecidos los principios que definen la filosofía de la calidad se procederá a la redacción del sistema, el cual debe existir previamente a la puesta en marcha de cualquier actividad ya que de esta forma todas las acciones se podrán realizar de forma coordinada.

1.3.1.2 ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS¹¹

1. REQUISITOS DE UN PROCESO

Definición, es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.¹²

Propósito Principal, es crear uno o más productos de mayor agregado que los insumos, a partir de un conjunto de insumos.

Elementos Comunes:

- La **transformación**: física, de lugar, transaccional o de datos
- La **retroalimentación** controla que las actividades de transformación cumplan con los atributos del producto, evita la degradación del proceso.
- La **repetición** o ejecución del proceso.

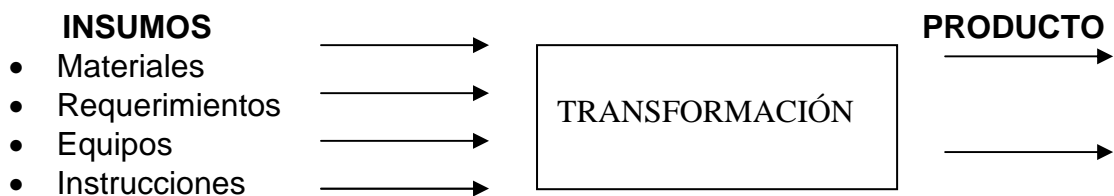


FIGURA 1.2 PROCESO PRODUCTIVO

1.1 REQUISITOS DE UN PROCESO

- 1) El propietario del proceso está claramente definido.
- 2) El proceso tiene límites definidos.
- 3) El flujo del trabajo está documentado.
- 4) Los puntos de control están definidos.
- 5) Las mediciones están establecidas.
- 6) Las variaciones del proceso son controladas.

1.2 PROCESOS DE SERVICIO

Los procesos de servicio, en relación con los procesos de manufacturación son con frecuencia ambiguos y tienen ciertas diferencias.

CARACTERÍSTICAS ESPECIALES DE LOS PROCESOS DE SERVICIO

- 1) Contacto con el cliente.
- 2) Intangibilidad.

¹¹ SEMINARIO "IMPLEMENTACIÓN DE LA ISO 9001 Y TÉCNICAS DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD" - Ing. Elmán López, Dr. Augusto Pozo P, Ing. José Chávez.

¹² NORMA ISO 9000:2000

- 3) Instantaneidad.
- 4) No acumulación.

1.3 ESTRUCTURA FUNCIONAL Y PROCESOS.

Debilidades intrínsecas de las estructuras funcionales que reducen la capacidad competitiva:

- No se enfoca a los objetivos y resultados organizacionales, dan un énfasis a la especialización.
- No se dirige a las finalidades de la organización sino a los medios.

Estas debilidades intrínsecas de las estructuras funcionales se pueden atribuir a las siguientes condiciones:

- Promueve valores y conductas diferentes a las de la organización.
- La descentralización departamental con frecuencia incentiva dominios soberanos lo que produce la “suboptimización”.

2 LA PROPIEDAD Y LOS LÍMITES DEL PROCESO

2.1 PROPIEDAD DEL PROCESO

La propiedad del proceso radica en la responsabilidad del funcionamiento. Algunos aspectos claves del propietario del proceso:

- Debe tener recursos suficientes.
- Debe ser el de más alto nivel para que vea el proceso en contexto general.
- Debe ser responsable desde el principio hasta el final del proceso.

2.2 DEFINICION DE LOS LIMITES E INTERFACES.

Los límites de un proceso están definidos por sus insumos y resultados.

Las interfaces internas son puntos de transición en los que el resultado del trabajo de una actividad pasa a ser un insumo para la siguiente actividad.

MODELO CLIENTE-PRODUCTOR-PROVEEDOR (CPP): En este modelo los requerimientos entre el cliente, el producto y el proveedor son resultados de acuerdos. El modelo CPP se basa en tres fases secuenciales:

1. Requerimientos del producto
2. Capacidad de producción
3. Requerimientos de los insumos

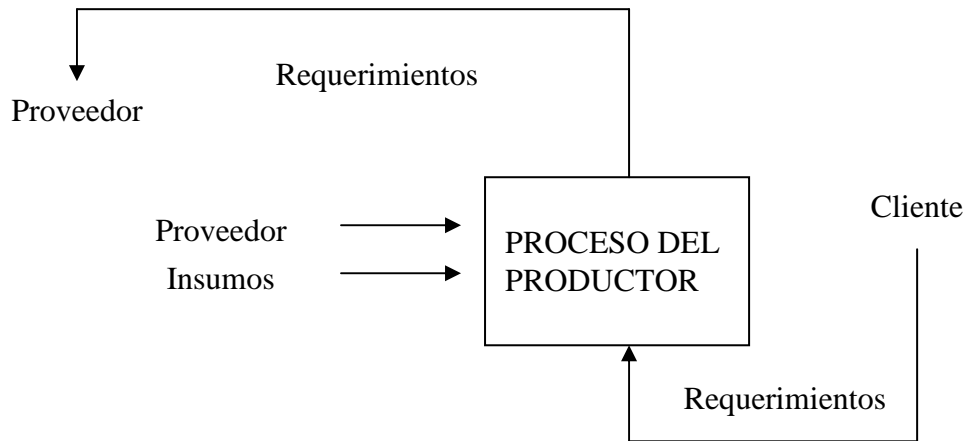


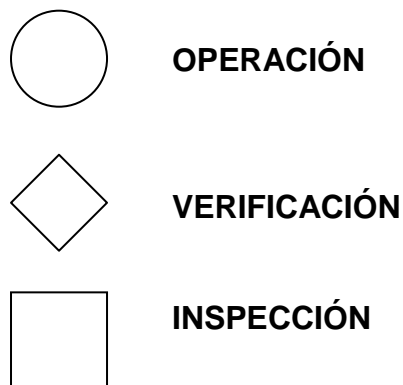
FIGURA1.3 MODELO CLIENTE-PRODUCTOR-PROVEEDOR

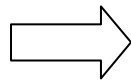
3. DEFINICIÓN DEL PROCESO

Las actividades se pueden describir con palabras o con una combinación de símbolos y palabras. A la descripción con palabras se denominan procedimientos, hojas de operación, rutinas. A los otros se les denomina diagramas de flujo que se usan para determinar transformaciones.

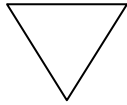
DIAGRAMAS DE FLUJO Y SÍMBOLOS: Diagrama de flujo es un gráfico que describe un grupo de transformaciones de un proceso productivo, que representa todas las actividades ejecutadas en secuencia. Existen 2 tipos de diagrama de flujo:

1. Diagrama de ingeniería industrial y de manufactura: describe las actividades de transformación. Este diagrama no determina los puntos de decisión, ni la retroalimentación.

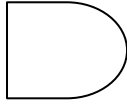




FLUJO (TRANSPORTE)

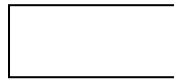


ALMACENAMIENTO

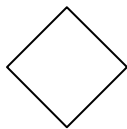


DEMORA

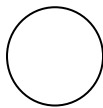
2. Diagrama de flujo informático: El rectángulo se usa para definir una actividad, el rombo para controlar, la línea y la flecha para definir el trabajo. Así:



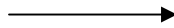
• Actividad o tarea



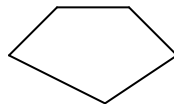
• Decisión, medición. Punto de medición.



• Conector



• Flujo



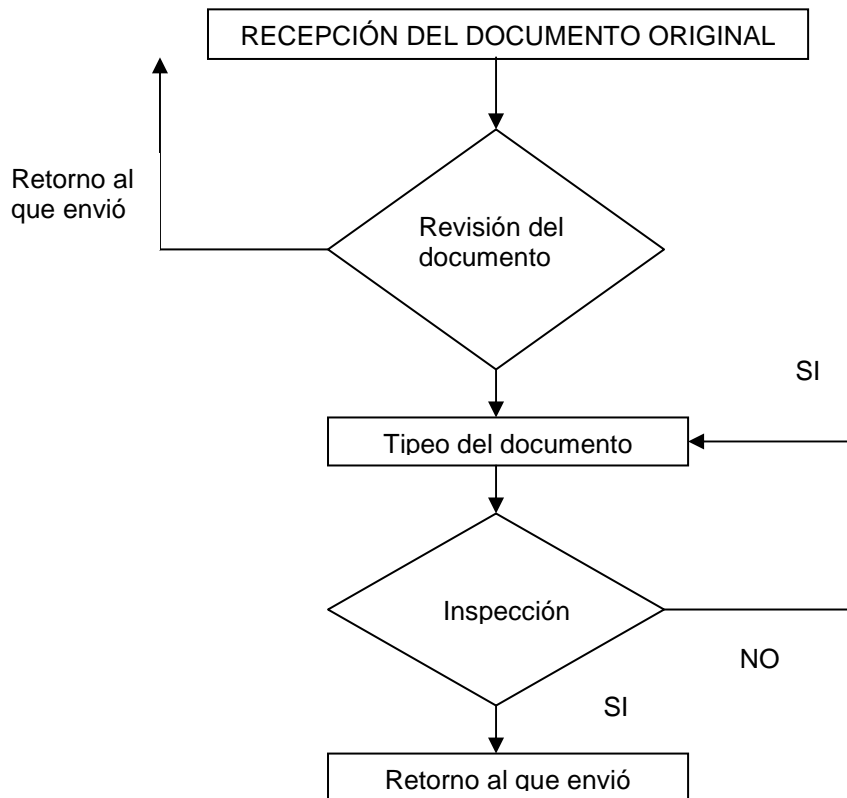


FIGURA1.4 DIAGRAMA DE FLUJO INFORMÁTICO

DEFINICIÓN DE UN PROCESO

El **método “etapa por etapa”** para definir un proceso incluye la siguiente secuencia:

- 1 Establecer el **comienzo y el fin** del conjunto de actividades. Cada conjunto de actividades comienzan con uno o más insumos. Al final pueden terminar con uno o más productos. Los siguientes elementos ayuda a la definición del proceso:
 - Nombre de las actividades.
 - Propietario
 - Resultados
 - Cliente del producto
 - Características de calidad del producto
 - Número de interfaces
 - Insumos requeridos
 - Mediciones de resultados
- 2 Elaborar el diagrama de flujo de actividades y establecer los límites del proceso. Antes se debe determinar el nivel de detalle del proceso:

- Definir el conjunto de actividades a un nivel macro. Ej.: Definición macro de cuentas por pagar:

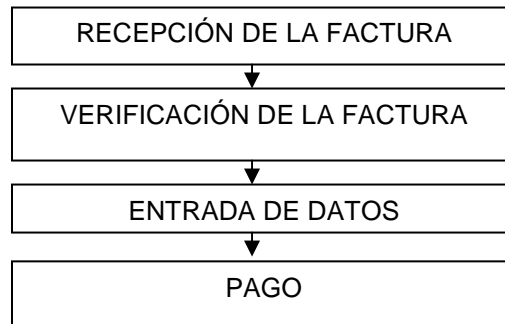


FIGURA1.5 ACTIVIDADES A UN NIVEL MACRO

- Determinar las actividades a un nivel más detallado con el diagrama macro.

3 Desarrollar el diagrama del flujo. A través de 3 etapas básicas:

Definir el resultado para cada transformación, la actividad de trabajo para este resultado y definir los insumos necesarios para ejecutar la actividad.

GRAFICACIÓN DEL DIAGRAMA DE FLUJO EN UNA ORGANIZACIÓN FUNCIONAL

Se puede graficar el proceso en forma vertical u horizontal, separando con líneas cuando el flujo atraviesa las interfaces o los departamentos de la organización.

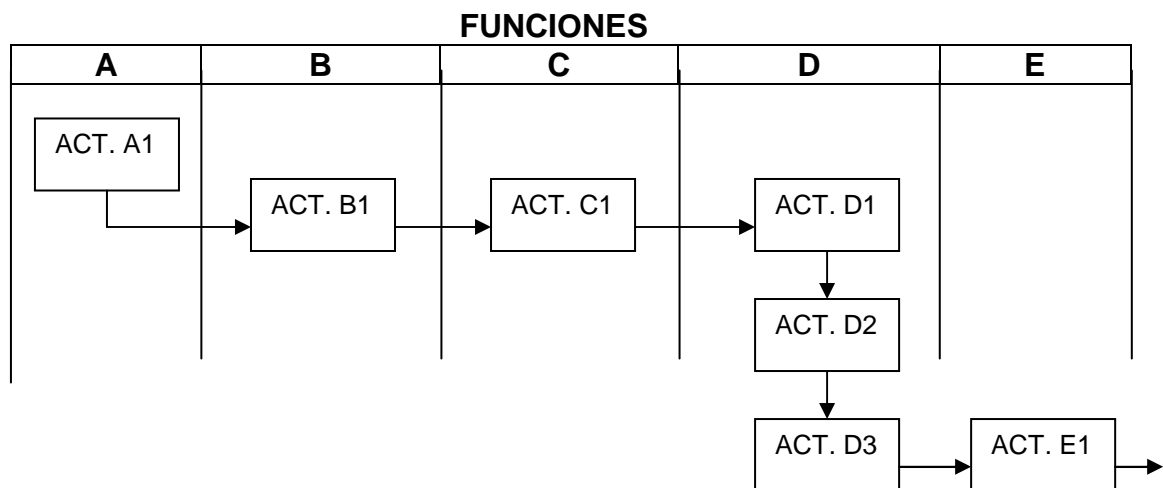


FIGURA1.6 DIAGRAMA DE FLUJO DE UN PROCESO QUE ATRAVIESA UNA ESTRUCTURA FUNCIONAL

4. PUNTOS DE CONTROL, MEDICIONES Y RETROALIMENTACIÓN DE PROCESOS.

Éstos constituyen lo que se ha denominado el control de procesos y es el método principal para asegurar la calidad del proceso.

4.1 PUNTOS DE CONTROL

Los puntos de control son acciones como chequeo, inspección, auditoría, conteo:

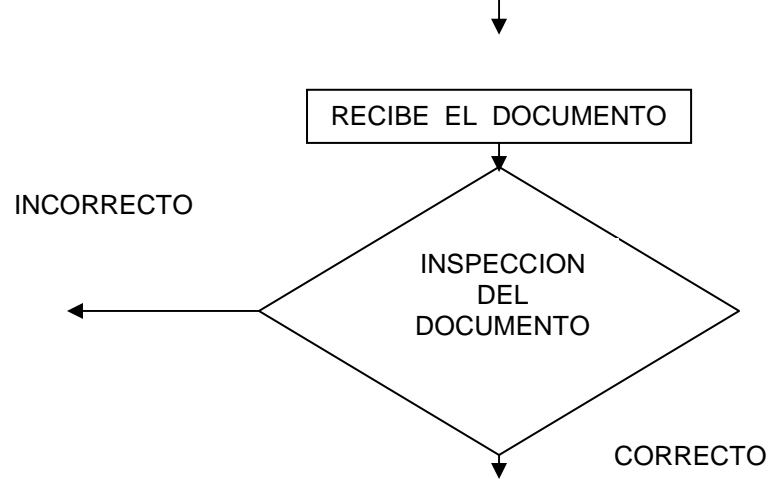


FIGURA 1.7 PUNTOS DE CONTROL

4.2 MEDICIONES

Las mediciones son la base de la administración de procesos, así como:

- 1 Mediciones de conformidad.
- 2 Medidas de tiempo de respuesta.
- 3 Medidas del nivel de servicio.
- 4 Medidas de repetición.
- 5 Medidas de costo.

Los “costos de calidad” generalmente se han dividido en tres categorías:

- a) Costos de fallas o no conformidades.
- b) Costos de evaluación de la calidad.
- c) Costos de prevención.

Para la selección e implantación de medidas, pueden ayudar las siguientes etapas:

- Determinar qué es lo que se va a controlar
- Definir un método específico para obtener los datos.

| Etapa del proceso | Parámetro de control | Unidad de medida | Frecuencia | Observación |
|-----------------------------|------------------------------------|------------------------|-----------------|--------------------|
| A1 Inspección del documento | Defectos del documentos - Ilegible | % del total de errores | En cada trabajo | 100% de inspección |

| | | | | |
|----|----------------------|--|--|--|
| A2 | - No tiene secuencia | | | |
|----|----------------------|--|--|--|

TABLA 1.1 MEDICIÓN DEL PROCESO

4.3 RETROALIMENTACIÓN Y ACCIÓN CORRECTIVA.

La acción correctiva consiste en la solución del problema y se hace con 2 objetivos: estandarización (aseguramiento) o mejoramiento. La acción correctiva necesita de la retroalimentación que debe ser vista como una acción positiva para mejorar.

5. ANÁLISIS DEL PROCESO

El principal objetivo del análisis del proceso es mejorar la eficiencia de la producción. ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DEL PROCESO

- Selección del proceso (o subproceso)
- Determinación del objetivo del análisis
- Descripción de las operaciones por medio de diagramas de flujo.
- Evaluación del proceso y las oportunidades de mejoramiento
- Obtención de la aprobación para el mejoramiento propuesto.
- Implantación del mejoramiento

Preguntas básicas del análisis de proceso: Cuál es el proceso?, Quién hace el trabajo?, Dónde se hace?, Cuándo se hace?, Cómo se hace la actividad?, Por qué se hace el trabajo?

6. ANÁLISIS DEL PRODUCTO DE UN DEPARTAMENTO (AAD)

Cada actividad se analiza y clasifica en término de costos en “prevención, evaluación y fallas”. El AAD sirve para estimar el “costo de calidad”. Al examinar el resultado del trabajo de grupo, esta técnica:

- Identifica los requerimientos de los productos y de los insumos.
- Descubre cómo se usan los recursos en el grupo.
- Identifica el costo y las oportunidades de ahorro de trabajo.
- Incrementa la confianza y la cooperación en el proceso de mejoramiento de la calidad y se fortalece notablemente la cohesión y la moral del grupo.

El AAD consiste en 5 etapas básicas:

1. Listar las actividades principales del departamento.

2. Para cada actividad se debe identificar.

- El producto del trabajo.
- Los insumos para obtener el resultado
- Los requerimientos para cada resultado.
- Los requerimientos para cada insumo.

3. Se clasifican las tareas en prevención, evaluación, fallas y se estima sus costos.

Las tareas que están de acuerdo con la misión, son las que agregan valor.

4. Se tabulan los costos de calidad.

5. Finalmente, se determinan las tareas que contribuyen al costo de fallas.

7. EVALUACIÓN DE UN PROCESO

La evaluación determina el nivel de desempeño de los procesos, mientras que la auditoría operacional determina el cumplimiento de los procedimientos. La evaluación puede hacer una persona o un equipo que trabajan dentro o fuera del proceso y de acuerdo a una agenda. La evaluación identifica las fortalezas y deficiencias y determina la efectividad y la eficiencia de un proceso.

7.1 CRITERIOS PARA EVALUAR UN PROCESO

Los dos criterios principales para evaluar un proceso son efectividad y eficiencia. La efectividad evalúa si el producto cumple con los requerimientos del cliente. La eficiencia mide el nivel de desempeño de las operaciones internas para obtener el resultado. En esencia, la eficiencia sigue a la efectividad.

7.2 “MÉTODO DE CLASIFICACIÓN” PARA LA EVALUACIÓN DE UN PROCESO.

Este método se basa en 5 niveles de administración de procesos y tiene clasificaciones de 5 a 1 en términos de madurez incremental:

NIVEL 5 No existe ADMINISTRACIÓN DEL PROCESO, no se ha designado al PROPIETARIO, el proceso es INEFECTIVO, puede haber ineficiencias que requieren ACCIÓN CORRECTIVA.

NIVEL 4 Existe una administración básica del proceso, se han identificado ciertas MEJORAS y se ha establecido un plan de ACCIONES CORRECTIVAS.

En este nivel se ha logrado 8 ítems:

- Se ha designado al PROPIETARIO.
- Se han establecido los requerimientos y las relaciones CLIENTE-PRODUCTOR-PROVEEDOR.
- Se ha definido y documentado el PROCESO.
- Se han determinado los PUNTOS DE CONTROL del proceso.
- Se han conseguido las medidas de EFECTIVIDAD y EFICIENCIA.
- Se han EVALUADO el proceso y se han identificado las DEFICIENCIAS.
- Se han implantado la ADQUISICIÓN DE DATOS y MÉTODOS ESTADÍSTICOS.
- Se ha implantado la metodología de PREVENCIÓN DE DEFECTOS y se han establecido un mecanismo de RETROALIMENTACIÓN para el mejoramiento continuo de la calidad.

NIVEL 3 Se han logrado los siguientes elementos adicionales:

- Las medias de EFECTIVIDAD DEL PROCESO evidencian que se han cumplido los REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE.
- No existen PROBLEMAS DE CONTROL significativos
- Se han identificado los ELEMENTOS DE MEJORA para lograr el nivel 2 y se tiene un plan para lograr este nivel.

El proceso a este nivel es EFECTIVO. Puede existir algunas INEFICIENCIAS y PROBLEMAS DE CONTROL, pero no es una situación crítica.

NIVEL 2 Se han conseguido GRANDES MEJORAS en el proceso y resultados Positivos en EFECTIVIDAD y EFICIENCIA. Para conseguir el nivel 2, se deben haber conseguido los elementos del nivel 3 y 4, y además los siguientes:

- MEDIDAS DE EFICIENCIA que demuestran MEJORAMIENTO CONTINUO para la reducción de recursos por unidad de producto.
- Se evalúa la COMPETITIVIDAD del proceso en términos de EFECTIVIDAD y EFICIENCIA comparados con otros procesos de la industria (Benchmarking)

NIVEL 1 Los procesos funcionan a su MÁXIMA EFICIENCIA, son LIDERES en el tipo de operación y funcionan a su MÁXIMA EFECTIVIDAD. Para este

nivel se deben lograr los requerimientos de los niveles 4, 3 y 2 y también lo siguiente:

- Se ha evaluado el PRODUCTO para conseguir “cero defectos”.
- El proceso opera con los MÍNIMOS RECURSOS.
- El proceso se considera como el “MEJOR DEL SECTOR”.

8. DISEÑO DE PROCESOS

La AP generalmente se aplica a procesos existentes. Los principios (transformación, retroalimentación, repetición) de AP se pueden aplicar también a nuevos procesos.

REQUERIMIENTOS TÉCNICOS Y SOCIALES PARA EL DISEÑO DE PROCESOS.

Antes del diseño se deben tener en cuenta los siguientes factores que resumen la fase inicial del diseño del proceso: idea del proceso, la organización, el propietario y la estrategia de desarrollo del proceso. El diseñador debe identificar el comienzo y el fin del proceso y los requerimientos.

1. Los objetivos, propósito o misión del proceso.
2. Los requerimientos internos del diseño: capacidad, tiempo, costo, calidad y otros.
3. El diseñador debe entender la estructura organizacional y la cultura.
4. Las tecnologías que se usan en el proceso.
5. La estrategia que se emplea.

1.4 SISTEMA DOCUMENTAL DE LA CALIDAD: NORMA ISO 90001:2000¹³

El esqueleto del Sistema de la Calidad consiste en la documentación, es decir que para poder alcanzar niveles de calidad, buenos y estables, es necesario

¹³ ISO 9000 en Empresas de Servicios, Andrés Senlle – Juan Vilar

establecer una estructura documental donde se reflejen los métodos de trabajo de la empresa.

La estructura contiene dos grupos de documentación que responden a los dos factores básicos del Sistema de Calidad:

- a) Manuales Descriptivos: Son documentos que describen el método de trabajo de la empresa. Vendría a ser como un “manual de instrucciones”.
Los manuales descriptivos se estructuran en tres niveles:

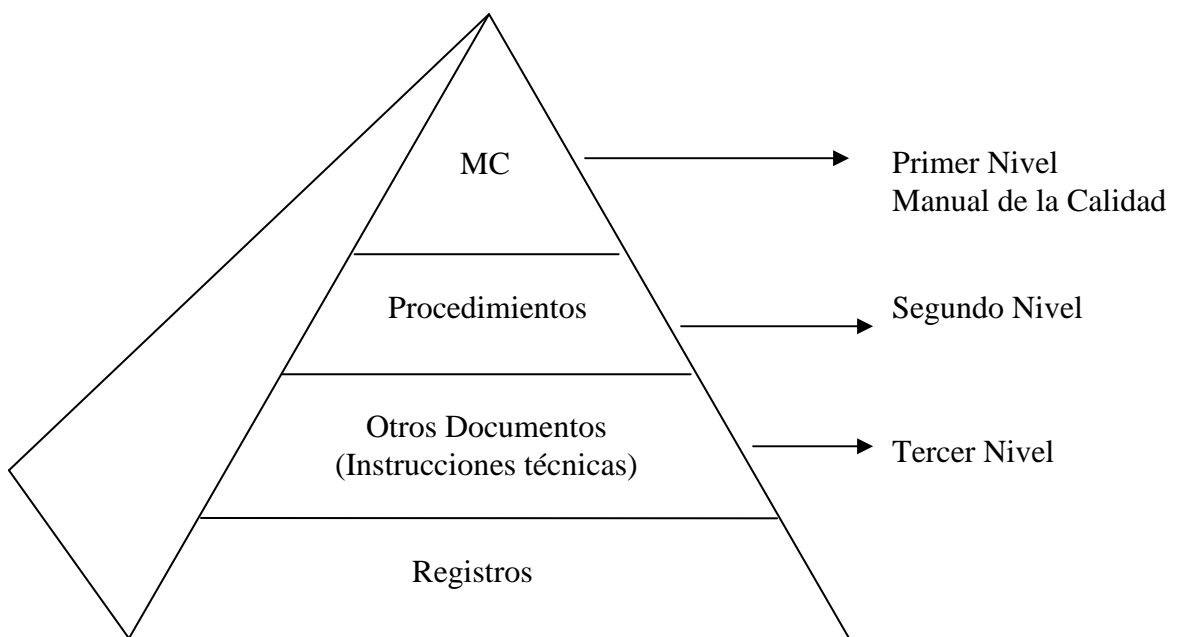


FIGURA 1.8 MANUALES DESCRIPTIVOS

Primer Nivel

El primer nivel lo conforma un documento base donde se indican los principios que sigue la empresa con respecto a los procesos y elementos que influyen en la calidad de los servicios prestados. Se conoce como MANUAL DE CALIDAD, y se utiliza como carta de presentación de la filosofía de la empresa a los clientes, posibles auditores externos, proveedores y personal interno. Al ser un documento de difusión, tiene un carácter público y puede repartirse a diferentes personas.

El Manual de Calidad es una declaración de principios y como tal tienen una relación directa con la estrategia de la empresa. Es por ello que la dirección debe intervenir en la relación y aprovechar la oportunidad para replantearse si los objetivos y estrategia que se establecen para lograrlos están acordes con la capacidad y estructura de la empresa.

Segundo Nivel

Los documentos de segundo nivel son los Procedimientos Generales. Hay un Procedimiento General para cada uno de los puntos o procesos descritos en el Manual de Calidad que necesite ser ampliado. El Procedimiento General describe cómo se llevan a cabo las actividades que conforman el punto o proceso, pero sin llegar a definir tareas concretas que no sean de interés general. Los Procedimientos Generales son interdepartamentales y dan una visión global de todos los procesos de la empresa que tienen relación con el Sistema de Calidad, por lo que se definen desde que empiezan el proceso hasta que acaba, con la entrega al cliente.

Tercer Nivel

Fukuda, el precursor de la herramienta para la mejora continua conocida como CEDAC, realizó un estudio donde trataba de ver el impacto que tenía para la empresa el desconocimiento, por parte de los empleados, del método de ejecución de las tareas¹⁴.

Concluyó que la mayor fuente de no calidades no se encontraba, como en un principio parecía lógico, en la existencia de estándares de trabajo erróneos, sino que el desconocimiento de estos creaba muchos más problemas.

¹⁴ CEDAC: "A tool for continuous improvement", FUKUDA.

Es decir, se requiere la redacción de instrucciones de trabajo que expliquen con todo lujo de detalles como se lleva a cabo una tarea y difundiéndolas entre los empleados. Son los procedimientos específicos.

La complejidad de los Procedimientos Específicos depende de a quién van dirigidos. Para tareas difíciles, de alta responsabilidad, podría aprovecharse la misma estructura del Procedimiento General.

b) Registros de Calidad: Aquí se reúnen todos los formatos y registros que se utilizan durante la ejecución de los trabajos.

Durante la ejecución de los métodos de trabajo, descritos en los tres niveles de documentos que antes comentamos, se genera otro tipo de documentación probatoria de las actividades que se realizan, el sistema de la calidad debe conseguir el aseguramiento de la Calidad de los servicios.

Según la Norma ISO 8402-86, aseguramiento de la Calidad es:

“Conjunto de acciones planificadas sistemáticas que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada que un producto o servicio satisfará los requisitos dados sobre calidad”.

Es decir, se requiere “comprobantes” que certifiquen que se realiza lo que se dice en los procedimientos, o, dicho técnicamente, evidencias objetivas.

1.5 BENEFICIOS DE IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD¹⁵

Los Sistemas de Gestión de la Calidad se han ido imponiendo en los últimos años como elementos necesarios para conseguir la calidad que los clientes demandan en los diferentes ámbitos empresariales.

En un panorama altamente competitivo como el actual necesitamos que nuestra empresa esté en la mejor posición para ganar la batalla por los

¹⁵ Seminario Taller “Sistemas Integrados de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud Ocupacional” Ing. Tanya Alvaro F. MSc.

mercados. Esto solo es posible adoptando los sistemas de gestión de calidad que están siendo utilizados por las grandes compañías en los escenarios internacionales y que éstas imponen en numerosas ocasiones para poder entablar relaciones comerciales con ellas.

Entre los beneficios que brinda la implantación de un sistema de gestión de calidad en las empresas se pueden mencionar:

- Motivación del personal
- Mejora de sistema de gestión
- Mejora de sistemas operativos
- Disminución de costes de la calidad
- Mejora relación clientes – proveedor
- Aumento de la competitividad
- Aumento de la rentabilidad

Los clientes necesitan productos con características que satisfagan sus necesidades y expectativas. Estas necesidades y expectativas se expresan en la especificación del producto y son generalmente denominadas requisitos del cliente. Los requisitos del cliente pueden estar especificados por el cliente de forma contractual y pueden ser determinados por la propia organización.

En cualquier caso, finalmente el cliente quién determina la aceptabilidad del producto. Dado que las necesidades y expectativas de los clientes son cambiantes, las organizaciones deben mejorar continuamente sus procesos y productos.

El enfoque al sistema de gestión de la calidad anima a las organizaciones a analizar los requisitos del cliente, definir los procesos que proporcionan productos aceptables para el cliente y a mantener estos procesos bajo control. Un sistema de gestión de calidad garantiza el mejoramiento continuo de la calidad.

Proporciona confianza tanto a la organización como a sus clientes, de su capacidad para proporcionar productos que satisfagan los requisitos de forma consistente.

1.6 OBJETIVOS Y CAMPO DE APLICACIÓN

La Norma ISO 9001 tiene como objetivo satisfacer al consumidor, es decir permite que éste repita los hábitos de consumo, y se fidelice a los productos o servicios de la empresa. Consiguiendo mas beneficios, cuota de mercado, capacidad de permanencia y supervivencia de las empresas en el largo plazo.

La norma ISO 9001, mejora los aspectos organizativos de una empresa, que es un grupo social formada por individuos que interaccionan.

Sin calidad técnica. No es posible producir en el competitivo mercado presente. Y una mala organización, genera un producto de deficiente calidad que no sigue las especificaciones de la dirección.

Puesto que la calidad técnica se presupone. ISO 9001 propone unos sencillos, probados y geniales principios para mejorar la calidad final del producto mediante sencillas mejoras en la organización de la empresa que a todos benefician.

Toda mejora, redundará en un beneficio de la calidad final del producto, y de la satisfacción del consumidor. Que es lo que pretende quien adopta la norma como guía de desarrollo empresarial

Esta Norma Internacional es de aplicación a:

- Las organizaciones que buscan destacarse por medio de la implantación de un sistema de gestión de calidad.
- Las organizaciones que necesitan tener confianza en sus proveedores de que los requisitos para sus productos serán satisfechos.
- Usuarios de los productos.
- Aquellas partes interesadas en el entendimiento mutuo de la terminología utilizada en la gestión de la calidad (proveedores, clientes, auditores).
- Aquellas partes internas o externas a la organización que evalúen o auditen el sistema de gestión de calidad para determinar su conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001.

- Aquellas partes internas o externas a la organización que asesoren sobre el sistema de gestión de calidad adecuado a dicha organización.
- Persona o grupos encargados de elaborar normas asociadas.

1.7 ALCANCE DE LA NORMA ISO 9001:2000 EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE EDUCADORES TULCÁN C.A.C.E.T. LTDA.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de Educadores Tulcán C.A.C.E.T. LTDA es una entidad dedicada a prestar sus servicios desde hace 41 años. Cuenta en la actualidad con 1.210 afiliados, en los que se encuentran afiliados maestros, maestras, personal administrativo y el personal de limpieza de las diferentes instituciones educativas de la Dirección Provincial de Educación de la provincia del Carchi.

A lo largo de los 46 años de servicio al gremio, la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Educadores Tulcán C.A.C.E.T. LTDA., ha trabajado con esfuerzo, entrega y responsabilidad. Sin embargo, dado el crecimiento en el número de socios, en los servicios que brinda a sus afiliados y fundamentalmente en la importancia que tiene hoy en día la implementación de los sistemas de calidad como un requerimiento para ser parte activa en el mundo globalizado y competitivo, la institución siente la necesidad de adoptar sistemas estandarizados de calidad.

Por lo tanto, al ser el crédito uno de los principales pilares que impulsan la competitividad en el sector, y el medio de interacción directa con el cliente al ofrecer servicios en colocaciones como: Créditos Ordinarios, Créditos Hipotecarios, Créditos de ahorros Suficientes, Créditos de emergencia, Créditos de Víveres, Crédito de Farmacia, Créditos de Microempresa, Créditos Especiales, Créditos por convenios con casas comerciales, dentro de todas las actividades que desarrolla la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Tulcán C.A.C.E.T. LTDA. Ltda., se constituye el “Departamento de Crédito” en un elemento de análisis prioritario, por lo que se propone el establecimiento del

presente Modelo de Sistema de Gestión de la Calidad basado en las Normas ISO 9001:2000.

En el modelo se presenta los procesos de la compañía que la hacen ver de manera sistémica, interaccionando y adaptándose satisfactoriamente con todas las áreas entre sí y a los cambios del entorno en que se desenvuelve. De esta manera se alcanzará satisfacer las necesidades de los clientes tanto internos como externos, ya que los servicios de la C.A.C.E.T. LTDA estarán sujetos a especificaciones y estándares de calidad que se han fijado con anterioridad.

1.8 EL MANUAL DE LA CALIDAD¹⁶

“Documento, información y su medio de soporte que especifica es Sistema de Gestión de la Calidad de una organización”¹⁷

El manual de calidad es el conjunto de procedimientos documentados que describen los procesos de la organización. En el caso de que no se considere conveniente su inclusión, el manual describirá los criterios fundamentales del sistema de calidad de acuerdo con esta norma, pero en los apartados correspondientes deberá hacer referencia a los procedimientos documentados, los cuales existirán separadamente.

El manual debe describir la relación entre los procesos y el alcance del sistema y cuando no sean de aplicación uno o varios requisitos de esta norma, a causa de la naturaleza de la organización o de su producto, se justificará la correspondiente exclusión, la cual sólo debe referirse a cuestiones relacionadas con la realización del producto (Apartado 7 de la Norma ISO 9001:2000).

El manual de calidad es el soporte documental de un sistema de calidad aplicado a una empresa, una entidad o cualquier otro tipo de organización.

El manual de la calidad describe el sistema de la calidad efectivamente aplicado por la organización y debería considerar los elementos aplicables de las normas de referencia. Sirve de documento rector para la redacción de otros documentos particulares, como procedimientos, instrucciones, documentos

¹⁶ ISO 9000 en Empresas de Servicios, Andrés Senlle – Juan Vilar

¹⁷ NORMA ISO 9000:2000

operativos sobre los que prevalece y a los que sirve de referencia de forma no ambigua.

Según la norma el manual de la calidad debería satisfacer las necesidades de sus usuarios, que son:

Dentro de la organización:

- El director, que hace de obligada aplicación los elementos del sistema de la calidad
- El personal de la organización, que debería aplicarlo
- Personal recién incorporado, para su información
- Los auditores internos.

Fuera de la organización:

- Los clientes de la organización
- Los auditores externos, de segunda o tercera parte.

Para satisfacer estas necesidades sin que sea necesario remitirse a otros documentos, el manual de la calidad debería permitir:

- Conocer la política de la calidad y sus objetivos generales, así como las principales medidas adoptadas para alcanzar los mismos
- Presentar una imagen clara de la estructura organizativa
- Presentar una información general sobre la organización, sus sectores de actividad e implantación geográfica de los centros si procede
- Comprender el funcionamiento del sistema de la calidad; en particular, debería permitir evaluar la consideración de cada requisito de la/s norma/s de referencia
- Identificar los diferentes procesos del sistema de la calidad y las principales fases de desarrollo de dichos procesos
- Indicar a cada persona de la organización las reglas de organización y de funcionamiento para desarrollar con la mayor eficacia posible sus diferentes misiones.

1.8.1 ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE LA CALIDAD, FUNCIONES

La elaboración del manual de la calidad es un requisito obligatorio en el desarrollo e implementación de un sistema de gestión de calidad.

Entre las funciones más importantes que cumple un manual de calidad se tienen las siguientes:

- Define las políticas
- Define el alcance y los elementos del sistema de calidad
- Asigna autoridad y responsabilidad
- Provee lineamientos de los subsistemas y procedimientos principales
- Documenta los procedimientos utilizados para implantar el sistema de calidad

Entre los beneficios más inmediatos de tener un manual de calidad están los siguientes:

- Es un requisito para la certificación
- Define la política de calidad de la compañía
- Documenta el sistema de la calidad
- Demuestra el compromiso gerencial
- Sirve como herramienta de mercadeo, entrenamiento, auditorias.

1.8.1.1 ESTRUCTURA Y FORMATO.- el encabezado debe contener los siguientes campos:

1.8.1.1.1 Nombre y Logotipo de la compañía

1.8.1.1.2 Título de la sección y referencia

1.8.1.1.3 Fecha

1.8.1.1.4 Número de revisión

1.8.1.1.5 Número de hoja

1.8.1.1.6 Código correspondiente de la Norma ISO 9001:2000

1.8.1.1.7 Elemento correspondiente de la Norma ISO 9001:2000

1.8.1.1.8 Elaborado por: (firma y fecha del responsable)

1.8.1.1.9 Revisado por: (firma y fecha del responsable)

1.8.1.1.10 Aprobado por: (firma y fecha de responsable)

| | | |
|---------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| LOGOTIPO Y NOMBRE DE LA EMPRESA | (1.8.1.1.2) MANUAL DE CALIDAD | (1.8.1.1.3) FECHA: |
| (1.8.1.1.1) | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | (1.8.1.1.4) REVISION |
| (1.8.1.1.6) MC-01 | (1.8.1.1.7) INDICE | (1.8.1.1.5) HOJA: N/N |
| 1.8.1.2.8. ELABORADO: | 1.8.1.2.9. REVISADO: | 1.8.1.2.10. APROBADO: |
| Firma: | Firma: | Firma: |
| Fecha: | Fecha: | Fecha: |

TABLA 1.2 FORMATO DEL ENCABEZADO DEL MANUAL DE LA CALIDAD

1.8.1.2 ESQUEMA DEL CONTENIDO DE UN MANUAL DE LA CALIDAD.-

en el Manual de Calidad se incluyen (según la Norma ISO 10.013-95¹⁸):

| | | |
|-----------|--|---|
| 1.8.1.2.1 | <i>Título, alcance y campo de aplicación</i> | Deben definirse claramente las organizaciones y departamentos que están afectados por el Sistema de Calidad. El título debe definir las actividades que cubre el Sistema de la Calidad. |
| 1.8.1.2.2 | <i>Índice</i> | Identificación numérica de los diferentes temas. |
| 1.8.1.2.3 | <i>Introducción</i> | En esta sección se ofrece información general sobre la empresa. Como mínimo se refleja: Nombre, dirección, medios de comunicación (teléfono, fax,...) y todo lo |

¹⁸ ISO 9000 en Empresas de Servicios, Andrés Senlle – Joan Vilar
Guía para el desarrollo de un Manual de Calidad.

| | | |
|-----------|--|--|
| | | que considere necesario para un mejor conocimiento de la empresa: tamaño, historia, actividades que desarrolla, etc. |
| 1.8.1.2.4 | <i>Política de Calidad</i> | Es un escrito de la dirección donde se definen los objetivos de la empresa. |
| 1.8.1.2.5 | <i>Descripción de la organización, responsabilidades y autoridades</i> | Siempre a nivel básico, que será ampliado posteriormente en los siguientes niveles de documentación. Se elabora un organigrama que ayuda a comprender claramente la organización de la empresa. |
| 1.8.1.2.6 | <i>Elementos del Sistema de Calidad</i> | Se definen los objetivos y los puntos más destacables de los procesos que influyen directa o indirectamente en la Calidad. En la Serie de Normas ISO 9000 se especifican veinte ¹⁹ puntos o procesos básicos, aunque, en función de las necesidades de la empresa, se añaden o eliminan algunos (se hace hincapié en este tema en el capítulo 5). En este nivel no se profundiza en la explicación de los métodos de trabajo y solo se habla de generalidades y principios. |
| 1.8.1.2.7 | <i>Definiciones</i> | Términos que usualmente no se utilizan, que necesitan ser aclarados para el personal, ya sea interno como externo. |
| 1.8.1.2.8 | <i>Guía del Manual de Calidad</i> | “Qué y dónde” se encuentra en el mismo. |
| 1.8.1.2.9 | <i>Material de Soporte</i> | Anexos que se consideren oportunos. |

TABLA 1.3 ESQUEMA DEL CONTENIDO DE UN MANUAL DE LA CALIDAD

1.9 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS²⁰

¹⁹ Según la Norma ISO 9001

²⁰ ISO 9000 en Empresas de Servicios, Andrés Senlle – Juan Vilar

Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos ó más de ellas.

El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipos de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

En el se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoria, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

Los procedimientos de calidad describen las actividades que son necesarias para la aplicación de los elementos del sistema de gestión de calidad. Además, definen sistemas, proveen instrucciones, asignan autoridades y responsabilidades para llevar a cabo las principales actividades del sistema.

Usualmente existe al menos un procedimiento por cada uno de los elementos del sistema, pero si un elemento no es relevante se puede omitirlo, insertando una nota explicativa en el Manual de Calidad (en los ítems susceptibles de exclusiones).

1.9.1 ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS, FUNCIONES

- Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema.

- Interviene en la consulta de todo el personal.
Que se desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.
- Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.
- Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- Determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
- Facilita las labores de auditoria, evaluación del control interno y su evaluación.
- Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades.
- Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

1.9.1.1 ESTRUCTURA Y FORMATO.- el encabezado para Manual de procedimientos debe contener los siguientes campos:

1.9.1.1.1 Nombre y Logotipo de la compañía

1.9.1.1.2 Título de la sección y referencias

1.9.1.1.3 Fecha

1.9.1.1.4 Número de revisión

1.9.1.1.5 Número de hoja

1.9.1.1.6 Código

1.9.1.1.7 Firma y fecha de elaboración

1.9.1.1.8 Firma y fecha de revisión

1.9.1.1.9 Firma y fecha de aprobación

| | | |
|----------------------------|--|-----------------------|
| LOGOTIPO Y NOMBRE DE LA | | (1.9.1.1.3) FECHA: |
|----------------------------|--|-----------------------|

| | | |
|------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| EMPRESA (1.9.1.1.1) | (1.9.1.1.2) PROCEDIMIENTO | (1.9.1.1.4) REVISIÓN: |
| (1.9.1.1.6) PRO-00 | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | (1.9.1.1.5) HOJA: N/N |
| 1.8.1.2.7. ELABORADO: | 1.8.1.2.8. REVISADO: | 1.8.1.2.9. APROBADO: |
| Firma: | Firma: | Firma: |
| Fecha: | Fecha: | Fecha: |

TABLA 1.4 FORMATO DEL ENCABEZADO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO

1.9.1.2 ELEMENTOS QUE LO INTEGRAN²¹

| | | |
|-----------|--------------------------|---|
| 1.9.1.2.1 | <i>Objeto</i> | Descripción de los procesos que pueden lograr. |
| 1.9.1.2.2 | <i>Alcance</i> | Define el campo o área de aplicación y en qué medida se aplica el procedimiento. Se mencionará también, si procede, sus limitaciones de uso. |
| 1.9.1.2.3 | <i>Responsabilidades</i> | Delimita las responsabilidades para cada actividad descrita en el procedimiento. |
| 1.9.1.2.4 | <i>Definiciones</i> | Aclara conceptos expresiones que pudieran resultar ambiguos o de posible interpretación subjetiva. Se puede realizar dos tipos de definiciones. - Definiciones conceptuales: Cuando se quiere hacer cualquier |

²¹ ISO 9000 en Empresas de Servicios, Andrés Senlle – Joan Vilar

| | | |
|-----------|--------------------|--|
| | | comentario aclaratorio del procedimiento. - Definiciones generales: Cuando se quiere especificar el significado de una palabra o abreviación. |
| 1.9.1.2.5 | <i>Ejecución</i> | Describe por orden cronológico la técnica operativa de las actividades y procesos necesarios para cumplir con los objetivos del procedimiento. La descripción deberá contestar a las preguntas: Qué hacer, cómo hacerlo, cuándo hacerlo y quién lo hace. |
| 1.9.1.2.6 | <i>Referencias</i> | Se citan documentos o normas aplicables, como otros procedimientos, instrucciones específicas, Normas interna y documentación que no este incluida en el capítulo "Anexos". |
| 1.9.1.2.7 | <i>Anexos</i> | Se relacionan y anexan los impresos, documentación, especificaciones, planos parciales o fragmentos de normas, diagramas de flujo, etc. Que se utilicen para documentar el procedimiento. |
| 1.9.1.2.8 | <i>Registros</i> | Registros y formatos que se utilizan al ejecutar el Procedimiento; dónde, cuándo y quién se encarga de ellos. |

TABLA 1.5 ESQUEMA DEL CONTENIDO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CAPITULO 2

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL

2.1 LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE EDUCADORES TULCÁN C.A.C.E.T. LTDA.

2.1.1 ÁMBITO, DEFINICIONES Y CARACTERÍSTICAS²²

Historia del cooperativismo

La historia del cooperativismo, se remonta a los albores de la humanidad, apareció con el hombre. Durante toda la antigüedad y la edad media se llevaron a cabo muchas experiencias de cooperación y auto-ayuda en las comunidades: las asociaciones de arrendamientos de tierra en babilonia; las compañías de seguros artesanales entre griegos y romanos las asociaciones de pescadores de Rumania, y los sistemas comunitarios de aprovechamiento de las tierras entre los incas, no son sino ejemplos de ayuda mutua en la difícil tarea de sobrevivir.

La historia de las organizaciones cooperativas tal y como se conocen hoy en día no es muy antigua, se inicia cerca de 132 años, nace de la necesidad de 28 trabajadores hiladores de pequeños recursos en el pueblo de Rochdale dirigidos por Howard, el 21 de diciembre de 1844 en Inglaterra. Ellos dan el primer paso creando la organización y la Doctrina cooperativista, y, forman la primera cooperativa de Consumo, aportando un penique a la semana por persona dando lecciones al mundo de que unidos el capital humano y el capital económico, se puede solucionar los grandes problemas que afectan a sectores humanos víctimas de la miseria. Ellos confrontaron el problema de ingresos bajos y precios altos, por lo que resolvieron utilizar juntos sus limitados ahorros,

²² Biblioteca de Consulta Microsoft® Encarta® Microsoft Corporation.

para abrir en forma definitiva y cooperativa un almacén o tienda, con productos de primera necesidad, adquiridos en los centros de producción; pero, está no fue una tienda cualquiera, desde su iniciación ellos acordaron regirla bajo siete principios que, luego fueron incorporados a sus estatutos.

Muchos se rieron de ellos para evitar que progrese la idea, pero los pioneros de Rochdale, siguieron adelante y hace 138 años, los pioneros fueron 28 tejedores de lana, gente sin mayor cultura, pero siendo hombres de trabajo y con buena voluntad de servirse de unos a otros, forjaron el advenimiento del cooperativismo, con un programa de acción conjunta, sentando las bases teóricas y prácticas del movimiento Cooperativo.

Por lo tanto el cooperativismo nace sobre la base sólida de siete principios de inmovible realidad transformadora e inclusive revolucionaria, en medio de un mundo esperanzado de la dádiva, y que la justicia se le da al pueblo, como si fuera caridad.

En el Ecuador, la provincia del Carchi fue la pionera del cooperativismo por lo tanto se la llama la cuna del cooperativismo y se encuentra regida de los siete principios universales del cooperativismo como son:

1. Adhesión libre o matrícula.
2. Control democrático a un voto por cada socio.
3. Neutralidad política, racial y religiosa.
4. Intereses limitado al capital.
5. Ventas al contado.
6. Devolución de Excedentes o Patrocinio.
7. Educación continua.

Específicamente, en la ciudad de Tulcán existen cuatro cooperativas de ahorro y crédito las mismas que son:

- Cooperativa Tulcán
- Cooperativa C.A.C.E.T. LTDA.
- Cooperativa “29 de Octubre “
- Cooperativa Pablo Muñoz Vega

Definición Cooperativismo

Es una doctrina, un sistema un movimiento o simplemente una actitud o disposición que considera a las cooperativas como una forma ideal de organización de las actividades socioeconómicas de la humanidad y, en consecuencia, aconseja, propicia o se esfuerza prácticamente por lograr la difusión y consolidación de las mismas.

El cooperativismo, en medio de la crisis económica y social que sacude a los países del tercer mundo, constituye una de las soluciones más prácticas. Por ello no puede limitarse a una simple unidad de producción o de carácter económico sino, más bien, sus planteamientos deben ser tomados en cuenta, porque representan una respuesta adecuada para el problema actual de las mayorías.

El cooperativismo constituye, en efecto, un mecanismo de indudable utilidad para un masivo acceso poblacional a la propiedad, lo que implica una forma de democratización de los medios de producción y, por ende, un medio de redistribución de la riqueza. Las repercusiones sociales de este proceso son obvias y, por cierto, tienen muy positivo efecto en la pacífica convivencia ciudadana. En ese sentido, el fomento del cooperativismo es altamente saludable.

El cooperativismo debe ser, por lo tanto, inconfundiblemente propio en su aplicación a cada medio. Ello, desde luego, no basta para que se incentive el permanente intercambio de experiencias, intercambio que por el contrario, puede ser positivo para enriquecer el sistema y hacerlo más útil como forma de organización popular.

El cooperativismo no es una empresa de lucro para nadie y ello sobrevive cuando todos sus elementos actúan en forma consciente y responsable a sus obligaciones.

Se considera que actualmente el sistema cooperativo, abarca todas las actividades de la vida moderna y está en capacidad de ayudar a solucionar los más difíciles problemas de cualquier índole que sean.

Definición del movimiento cooperativo

El movimiento cooperativo es una manifestación auténtica del pueblo, toda vez que es una asociación de personas que sobre la base de la ayuda mutua y el ejemplo solidario, busca la prestación de servicios, especialmente a los sectores de menores ingresos.

Movimiento cooperativo, en economía, empresas de negocios sin ánimo de lucro y cuyo principal objetivo es la distribución de bienes y servicios. Por tradición era un movimiento que agrupaba a consumidores que compartían un interés mutuo: reducir sus gastos en consumo y beneficiarse del control de los medios de producción. Sin embargo, algunas cooperativas están formadas por productores y no por consumidores. Las cooperativas de productores pretenden controlar la oferta; suelen ser asociaciones de trabajadores que adquieren y gestionan de forma cooperativa sus fábricas o granjas; los productores también crean cooperativas para adquirir en común las materias primas que necesitan para producir y para comercializar en común el fruto de su trabajo.

Movimientos cooperativos en el mundo

En los países europeos destacan los movimientos cooperativos de Francia, Alemania, Bélgica, Austria, Italia, Dinamarca, Finlandia, Noruega y Suecia. El movimiento cooperativo en Suecia ha tenido tanto éxito en cuanto a distribución y producción de bienes que es uno de los motores de la economía del país, la cual se ha denominado “el camino intermedio” o “tercera vía”, refiriéndose a su posición entre el sistema de libre empresa y el socialismo.

A raíz de las dictaduras fascistas de Italia y Alemania, desaparecieron los movimientos cooperativos en estos países. Lo mismo ocurrió con los movimientos cooperativos de aquellos países que cayeron bajo el control italiano y alemán antes y durante la II Guerra Mundial. Desde el final de la guerra se volvieron a crear numerosas cooperativas en todos ellos. Ahora son una parte muy importante de las economías de los países de Europa del Este, África, Asia, Australia y América Latina.

Los movimientos cooperativos de todo el mundo se integran en la Alianza Cooperativa Internacional (ACI), creada en 1895; el número de afiliados a esta alianza da una idea de la importancia del movimiento cooperativo en la actualidad. A mediados de la década de 1990, la ACI contaba con más de 500 millones de cooperativistas, pertenecientes a movimientos cooperativos de más de 70 países; entre las cooperativas asociadas a la ACI las hay de consumidores, agricultores, pescadores, productores y artesanos, constructores y cooperativas de vivienda y de crédito. Los países europeos son los que tienen más cooperativas afiliadas, seguidos por los asiáticos. A través de esta organización se fomenta el comercio mutuo y las relaciones financieras entre movimientos cooperativos de varios países dedicados a la distribución, el marketing, la producción, la banca y los seguros.

La ACI tiene dos objetivos fundamentales: vincular los distintos movimientos cooperativos de los países con el fin de crear una red económica internacional y fomentar la creación de un entorno internacional favorecedor de la cooperación que evite las disputas y los enfrentamientos económicos. La ACI es la mayor organización no gubernamental con voz, pero sin voto, en el seno de las Naciones Unidas (ONU).

Definición de Cooperativa

Cooperativas, organizaciones de cooperación voluntaria diseñadas como modelo alternativo a la competencia capitalista.

El término cooperativa abarca una gran variedad de movimientos asociativos de cooperación.

Las cooperativas son asociaciones de personas que organizan y administran empresas económicas con el objeto de satisfacer una variada gama de necesidades, se basan en el esfuerzo propio y la ayuda mutua de los asociados y atienden los intereses socio-económicos de los mismos, pero solo en la medida en que dichos intereses coinciden o por lo menos no se oponen a los intereses generales de la comunidad. Se rigen por determinadas normas de carácter igualitario y equitativo, que si bien resultan lógicamente susceptibles de evolución y de diversas formulaciones doctrinarias o legales, son en su esencia universales.

Dichas normas expresan fundamentalmente: el acceso libre y la adhesión voluntaria de los asociados sin discriminaciones de carácter social, político, racial o religioso; la organización democrática de la entidad cooperativa; la redistribución del capital accionario de los asociados a lo sumo con un interés limitado; el destino de los beneficios o excedentes a finalidades comunes y /o su distribución entre los asociados en proporción a las operaciones realizadas por los mismos con la cooperativa, y el esfuerzo permanente por expandir y perfeccionar sus servicios, principalmente a través de una activa colaboración en otras entidades cooperativas. Todo ello desarrollado sobre bases espirituales apropiadas y vivificado por una constante educación cooperativa destinada a proporcionar los elementos morales y técnicos requeridos.

En casi todos los países se han promulgado leyes específicas para regular este tipo de asociaciones. A escala internacional, la Alianza Cooperativa Internacional (ACI) —organización que integra a casi todas las cooperativas existentes en el mundo— consideró necesario uniformar los principios rectores de estas asociaciones y, tras su vigésimo tercer congreso en Viena en 1966, estableció los principios que debían regular la actividad de las cooperativas: la pertenencia a una cooperativa debe ser voluntaria y no existir discriminación por razón de sexo, raza, clase social, afiliación política o creencias religiosas, permitiendo la libre pertenencia de cualquier persona que pueda ser útil a la cooperativa y esté dispuesta a aceptar sus responsabilidades dentro de la misma (principio de asociación libre).

Las sociedades cooperativas son organizaciones democráticas. La administración y gestión deben llevarse a cabo de la forma que acuerden los socios. Todos los miembros deben tener los mismos derechos y el mismo poder dentro de la cooperativa y participar en la toma de decisiones (principio de participación democrática: un miembro, un voto).

Las aportaciones de capital, en caso de estar remuneradas, deben recibir un tipo de interés reducido (principio de remuneración mínima del capital).

Los beneficios económicos que obtenga la cooperativa pertenecen a los cooperativistas y deben distribuirse evitando que unos socios se beneficien a

costa de otros (principio de distribución equitativa de los ingresos). Esta distribución se hará de acuerdo con la decisión de los cooperativistas pero respetando los siguientes criterios: en primer lugar, destinando una parte al desarrollo de la cooperativa; en segundo lugar, reservando otra parte para previsión de gastos extraordinarios y en tercer lugar, distribuyendo los beneficios entre los cooperativistas en proporción a sus aportaciones a la sociedad.

Todas las sociedades cooperativas deben destinar fondos a la formación profesional de sus miembros y empleados, así como a la del público en general para respetar los principios de cooperación económica y democrática (principio de educación cooperativa). Todas las organizaciones cooperativas, con el fin de ser útiles a la comunidad en la que operan y a sus socios, deben cooperar de forma activa con otras cooperativas a escala local, nacional e internacional (principio de cooperación entre cooperativas).

Características de las cooperativas

Las cooperativas suelen tener una serie de normas comunes a todas ellas que, resumidas, son las siguientes: control democrático, pues cada miembro tiene un solo voto, independientemente de su aportación a la cooperativa; la pertenencia al movimiento cooperativo es libre, no teniéndose en cuenta la raza, el credo, la clase, profesión o afiliación política del cooperativista; derecho a obtener créditos con tipos de interés reducidos; distribución de beneficios (que se denominan retorno cooperativo) entre los cooperativistas, que se realiza en función de la aportación de cada miembro, quedando una parte de los beneficios para reinvertirse en la cooperativa.

Si una persona trabaja en ella sin ser miembro cooperativista, puede serlo reinvertiendo su parte del retorno cooperativo como aportación inicial. Los bienes y servicios que produce la cooperativa se venden en los mercados, una parte de cuyos ingresos se reservan en fondos de amortización para cubrir la depreciación de la maquinaria y hacer frente a posibles contratiempos. Otra parte se invierte en cursillos de información y formación profesional de los miembros. Por último, el trato a todos los miembros debe ser justo e igualitario y todos deben trabajar coordinados.

2.1.2 LOCALIZACIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE EDUCADORES TULCÁN C.A.C.E.T. LTDA.

Carchi, provincia del norte de Ecuador, fronteriza con Colombia, es una de las diez que forman la región de la Sierra. Al norte, los ríos Carchi y San Juan le sirven de frontera con Colombia, al sur y este limita con la provincia de Imbabura, y al occidente con la de Esmeraldas. El relieve se muestra en forma de altas tierras o altiplanos y una gran depresión con dos hoyas, que forman un amplio valle en el sureste de la provincia y que se continúa por tierras colombianas. La mayor altura de la provincia se encuentra en el Volcán de Chiles (4.747 m). Las tierras del altiplano están cortadas por los cursos fluviales: Río San Juan (norte) y Río Mira (sur); por el este, el gran macizo que culmina en el cerro Pelado (4.149 m), se levanta sobre la hoya del río Chota. Las hoyas del río Chota en el sur, con sus afluentes río del Ángel y Apaqui y del río Bobo en el norte, se cierran por el este con una cordillera cuyo punto culminante es el cerro Mirador (4.086 m). Esta depresión aparece como la principal zona de asentamiento urbano y canalización de las comunicaciones.

Allí se asienta su capital, Tulcán, y otras localidades menores como San Gabriel, El Ángel o Ciudad Colón, Mira, Huaca, y por ella discurre la carretera Panamericana. En conjunto es una provincia que vive de la agricultura y la ganadería; la agricultura se limita a estas tierras altas: papas principal producto agrícola, maíz, avena, cebada, trigo. En las zonas más bajas, cálidas y abrigadas, se cultiva café, caña de azúcar y una gran variedad frutícola. La agricultura se acompaña con una ganadería vacuna y lanar. Sobre estas bases hay algunas industrias agroalimentarias y textiles. Carchi es una rica zona arqueológica, en la que son muy peculiares unos tipos de yacimientos funerarios bajo el suelo de las cabañas. Ornamentos de oro y de cobre. Superficie, 3.605 km²; población 141.482 habitantes.

La ciudad de Tulcán la misma se encuentra al norte del país, capital de la provincia de Carchi. Se ubica en la hoya de Carchi, la más septentrional de Ecuador, dentro del surco interandino, a una altitud de 2.956 m, y constituye la

puerta de entrada a Colombia y de salida de Ecuador, pues la frontera se encuentra a unos 7 Km. al noreste, como lo recuerdan las oficinas de cambio de moneda y los cambistas callejeros. Es un centro comercial, función que se ve reforzada por su naturaleza fronteriza, que intercambia y transforma los productos de estas altiplanicies: ganadería vacuna y ovina, productos textiles y lácteos, cereales y frutas. Atravesada por la carretera Panamericana y con un aeropuerto regional, Tulcán se encuentra bien comunicado con el resto de la red urbana ecuatoriana. Población, 32.656 habitantes.

2.1.3 HISTORIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE EDUCADORES TULCÁN C.A.C.E.T. LTDA.

Hace 39 años cuando la economía del país se encontraba atravesando por una difícil crisis política, social y económica un grupo de maestros visionarios consideraron fundamental poner en práctica la solidaridad y unidad del ser humano para trabajar en equipo y procurar solucionar problemas, con esfuerzos propios, y la ayuda mutua así comprometidos con el servicio a los demás y poniendo en práctica los principios y filosofía cooperativistas organizaron la Cooperativa C.A.C.E.T. LTDA aprobada mediante Acuerdo Ministerial N°2197 del 29 de Julio de 1.964 e inscrita en el Registro General de Cooperativas el 3 de agosto del mismo año.

Su nombre, Cooperativa C.A.C.E.T. LTDA “Magisterio Cooperativista”, es fuente de inspiración para todos los maestros que están agrupados bajo las gloriosas siglas de “C.A.C.E.T. LTDA”, que guardan en sus entrañas, la más noble doctrina como fundamento de su labor social. Legalmente constituida cuenta con 1.080 socios al momento, los cuales tienen que depender estrictamente de la Dirección de Educación; por lo tanto cuentan con un patrono común. Comenzando sus funciones con 26 socios.

La Cooperativa es una institución donde se cuida la cantidad y calidad de sus cooperados, brindándoles toda clase de información, cuando ésta sea requerida, ya que el diálogo permite vivir en integración y comunidad, para de esta manera impulsar hacia un futuro mejor.

La cooperativa no es una simple casa de crédito, donde únicamente se recurre para solucionar problemas económicos, sino que es una verdadera organización, donde se practican los principios filosóficos del cooperativismo mundial. Los capitales son manejados con verdadero celo y honestidad.

Por lo tanto, la cooperativa surge estando al frente como socios fundadores:

En el Consejo de Administración Profesores: Julio César Landázuri, Alicia García de Yépez, Jacinto Pozo González, Celso Estrada, y Policarpo Rueda de Saa.

En el Consejo de Vigilancia Profesores: Jorge Revelo, Ernesto Ortiz y Wilson Estrada Morán.

En la Comisión de Crédito Profesores: Aurelio Córdova, Rosalino Fierro y Esther Orbe de Castro.

Institución que con esfuerzo, entrega y trabajo de sus directivos, funcionarios y afiliados se ha enrubado por la senda del éxito y progreso con una planificación que permita alcanzar el ordenamiento eficiente, eficaz y efectivo del campo Administrativo y Directivo para obtener un mayor y mejor desarrollo en los aspectos económico, social y político de sus afiliados, caracterizándose por un servicio eminentemente social y no de lucro hacia sus afiliados, es por eso que en las diferentes crisis de cada uno de ellos esta Institución ha estado siempre presente, como es en la entrega de ayudas económicas cuando estos han caído en desgracia.

Los logros importantes que puede destacarse es que en la crisis del gobierno como paros, huelgas, entre otras, no se ha interrumpido la atención en el pago de sueldos a los afiliados que es una necesidad latente en los mismos.

La Cooperativa tiene cobertura a nivel de la Provincia del Carchi y es exclusiva de los Maestros, Personal Administrativo de la Dirección de Educación y conserjes, es decir es gremial.

2.1.4 MISIÓN

Como parte del sistema cooperativo nacional, propende el bienestar de todos sus afiliados, con el trabajo, unidad y ayuda mutua, procura solución de sus múltiples necesidades económicas, sociales y humanas; para lo cual dispone de diferentes opciones en servicios financieros, contribuyendo de esta manera a alcanzar un mejor nivel de vida de sus afiliados, promoviendo la integración y desarrollo a través de una gestión administrativa, moderna, transparente y de calidad en el marco de los valores y principios cooperativos.

Como ente jurídico la cooperativa C.A.C.E.T. LTDA se encuentra afiliada a la FECOAC (Federación Ecuatoriana de Cooperativas de Ahorro y Crédito), FINANCOOP, FUDECOOP (Fundación de Cooperativas) y UCACME (Unión de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Magisterio Ecuatoriano), todos estos organismos de integración Cooperativa, sus activos superan el \$1.000.000.00 y tiene un patrimonio sobre los \$273.000.00.

2.1.5 VISIÓN

“La Cooperativa de ahorro y Crédito “Educadores Tulcán” Ltda. C.A.C.E.T. LTDA., a través de sus múltiples servicios financieros , brindará oportunidades a sus afiliados, dispondrá de una excelente administración, y ; el trabajo y entrega de compañeros Líderes como Directivos, lo que permitirá elevar su nivel de competitividad facilitando una mayor participación en el sistema financiero y alcanzando una solidez económica, una óptima estructura patrimonial y un significativo aumento de los afiliados, los mismos que la ubicarán en un liderazgo dentro del sector cooperativo magisterio.”

2.1.6 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores Tulcán” Ltda. C.A.C.E.T. LTDA maneja un organigrama horizontal, de acuerdo a la organización moderna dando la importancia adecuada tanto al socio como a todos los participantes de la administración que utiliza la comunicación como una vía

importante para la realización de las diferentes actividades que brinda a sus socios.

De acuerdo con la Reforma al Estatuto de la Cooperativa de ahorro y Crédito Educadores Tulcán en su Capítulo IV en lo referente a la Estructura Interna y Administración Régimen Administrativo, en su artículo 19 establece que la dirección, administración y vigilancia interna de la Cooperativa, se ejerce mediante los siguientes organismos:

- a) La Asamblea General de Delegados²³.- la Asamblea General, estará integrada, por delegados de los socios activos de los cantones que conforman la división política de la provincia del Carchi, en un número de cuarenta delegados, y en proporción al número de socios de cada cantón.
- b) El Consejo de Administración²⁴.- El Consejo de Administración es el órgano directivo y administrativo de la cooperativa; y estará integrado por nueve vocales principales y nueve vocales suplentes, elegidos de entre los delegados cantonales a la asamblea general.
- c) El Consejo de Vigilancia²⁵.- el Consejo de Vigilancia es el organismo encargado de supervisar las actividades de la cooperativa, administrativas y financieras; y estará integrado por 5 miembros elegidos en el son de la Asamblea General de Delegados.
- d) Gerente; y,
- e) Las demás comisiones especiales nombradas por el Consejo de administración de acuerdo don la Ley.

²³ Reforma al Estatuto de la C.A.C.E.T. LTDA., Capítulo V - De la Asamblea General de Delegados, Artículo 20

²⁴ Reforma al Estatuto de la C.A.C.E.T. LTDA., Capítulo VI - Del Consejo de Administración, Artículo 27

²⁵ Reforma al Estatuto de la C.A.C.E.T. LTDA., Capítulo VII - Del Consejo de Vigilancia, Artículo 35

Bajo este contexto la C.A.C.E.T. LTDA funciona con Directivos elegidos en forma democrática por la totalidad de afiliados y divididos de la siguiente manera:

- 18 miembros del Consejo de Administración, nueve vocales principales y nueve vocales suplentes.
- 5 miembros del Consejo de Vigilancia
- 3 miembros para la Comisión de Crédito

El personal administrativo tiene la siguiente estructura:

- Gerente
- Contador
- Jefe de Caja
- Analista de Crédito
- Secretaria
- Conserje

Y como personal de Apoyo:

- Encargada de la biblioteca
- Técnico de Sistemas
- Asesor Jurídico
- Perito

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA C.A.C.E.T. LTDA.

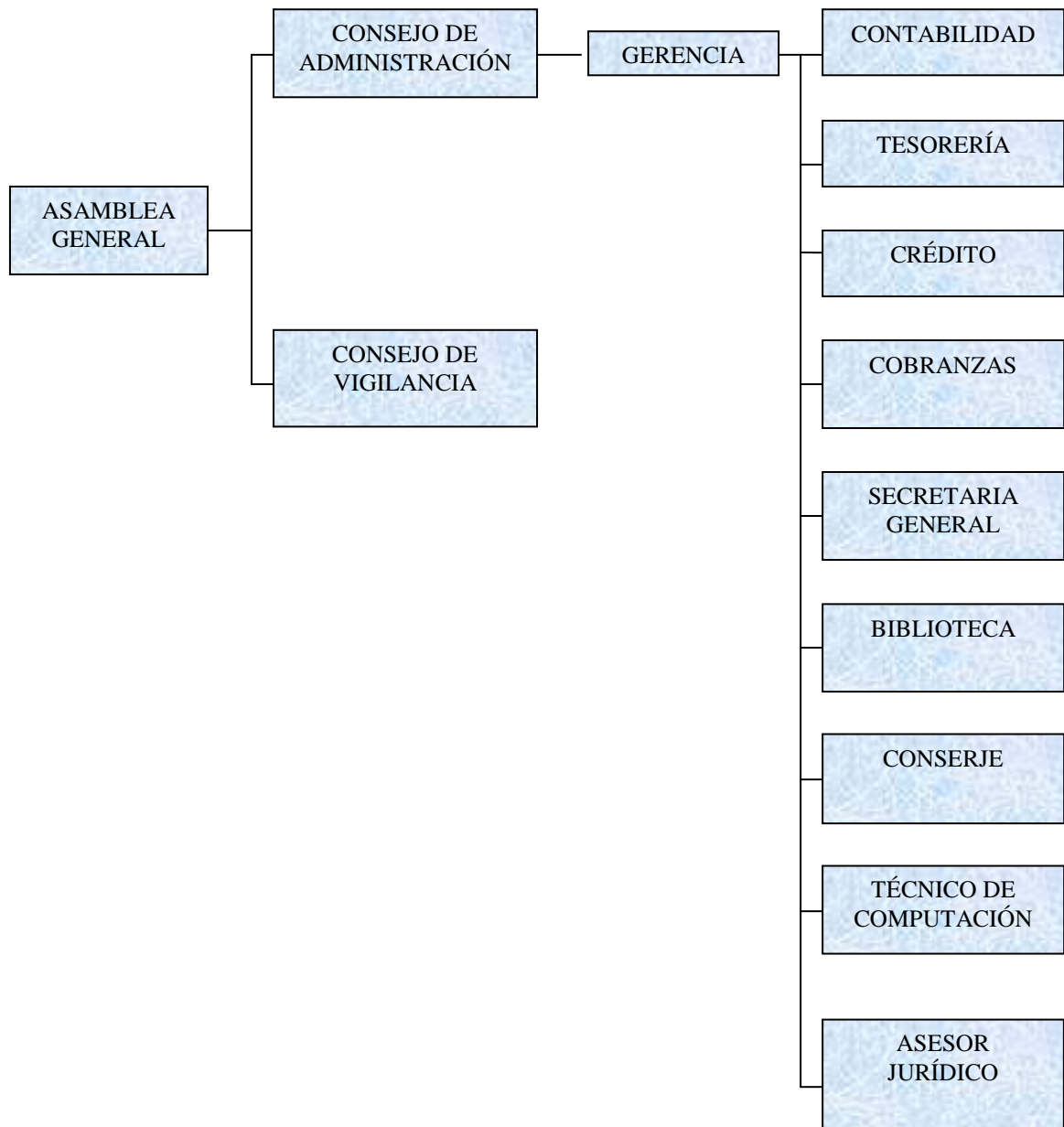


FIGURA 2.1 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA C.A.C.E.T. LTDA

2.1.6.1 DEPARTAMENTOS

Hasta la actualidad la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Educadores Tulcán C.A.C.E.T. LTDA cuenta con los siguientes departamentos:

- Contabilidad,
- Tesorería,
- Crédito,
- Cobranzas,
- Secretaría general.

2.1.6.2 SERVICIOS

Los servicios que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Tulcán LTDA son:

En captaciones:

Ahorro Obligatorio, Ahorro a la Vista, Fondo Solidario Rotativo, Fondo de Jubilación (FONISCET), Fondo Navideño, Fondo Vacacional, Fondo Estudiantes del Futuro, Certificados de Aportación

En colocaciones:

Créditos Ordinarios, Créditos Hipotecarios, Créditos de ahorros Suficientes, Créditos de emergencia, Créditos de Víveres, Créditos de Farmacia, Créditos de Microempresa, Créditos Especiales, Créditos por convenios con casas comerciales

En los créditos de adquisición de electrodomésticos, farmacia, muebles para el hogar, artículos de papelería, para educación, y de alimentos de primera necesidad, se han firmado convenios con diferentes casas comerciales, clínicas y universidades.

En otros servicios no financieros: Fondo de funeraria, Ayudas económicas por enfermedad y calamidad doméstica, Becas para Los Hijos de los Afiliados, Educación cooperativa.

2.2 EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO EN LA C.A.C.E.T. LTDA.

2.2.1 RECURSO HUMANO

En la concesión de crédito para las diferentes operaciones activas, como los nueve tipos de créditos que ofrece la C.A.C.E.T LTDA, interactúan los siguientes miembros:

- Secretaria
- Asistente de Crédito

- Comité de crédito: 2 funcionarios de la entidad y el Gerente General de la cooperativa.
- Consejo de administración: 9 vocales principales y 9 vocales suplentes.
- Especialista de Tesorería
- Especialista de Contabilidad
- Perito
- Asesor Jurídico

2.2.2 RECURSO TECNOLÓGICO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de Educadores Tulcán C.A.C.E.T. LTDA realiza sus operaciones bajo el sistema de Intranet mediante paquetes informáticos de Microsoft Office como: Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint, Microsoft Outlook.

El manejo operativo se realiza a través del Sistema Informático de Información Financiera SIDIF, el mismo que permite el registro de la interacción de la C.A.C.E.T. LTDA con cada uno de sus socios en sus distintas actividades.

Además, para que sus miembros dispongan de toda la necesaria información actualizada, cuenta con el servicio de Internet, que es proporcionado por la Empresa de Andinanet.

2.2.3 RECURSO ECONÓMICO

El Ministerio de Educación del Ecuador, a través de la Dirección Provincial de Educación del Carchi tiene establecido un convenio con la C.A.C.E.T LTDA, en el que se compromete a reponerle a la Cooperativa los dineros de los socios por concepto de pago de remuneraciones de acuerdo a los roles, ya que la C.A.C.E.T LTDA, como una ventaja para sus socios, entrega cumplida y mensualmente el pago de sus haberes, por lo que cada socio firma con la C.A.C.E.T LTDA la autorización de descuento que es la constancia de reposición del dinero a la Cooperativa por parte de la Dirección Provincial de Educación del Carchi, constancias que para hacerse efectivas son enviadas a la Dirección Provincial de Educación del Carchi para que proceda con la

respectiva reposición a la C.A.C.E.T LTDA a través de la cuenta ahorros en el Banco del Austro, que es la parte principal del Fondo de Inversión de la presente Cooperativa.

En el mismo contexto la C.A.C.E.T LTDA para el aprovisionamiento de recursos económicos mantiene convenios con entidades nacionales e internacionales como:

- Red Latinoamericana de Cooperativas, Sede en Panamá
- Corporación Latinoamericana de Ahorro y Crédito COLAC, Sede en Panamá
- Corporación Rural de Cooperativas CORSCOOP, Sede en Ecuador

Además, la Dirección Nacional de Cooperativas provee de recursos económicos a la C.A.C.E.T LTDA a través de los Buró de créditos.

2.2.4 SERVICIOS.- Crédito²⁶, término utilizado para referirse a las transacciones que implican una transferencia de dinero que debe devolverse transcurrido cierto tiempo. Están regulados por una serie de condiciones que establecen, entre otros, el plazo de devolución y el tipo de interés.

Por tanto, el que transfiere el dinero se convierte en acreedor y el que lo recibe en deudor; los términos crédito y deuda reflejan pues una misma transacción desde dos puntos de vista contrapuestos.

²⁶ Biblioteca de Consulta Microsoft® Encarta® Microsoft Corporation, en comercio y finanzas.

2.2.4.1 CRÉDITOS ORDINARIOS.- crédito demandado por el socio a la C.A.C.E.T. LTDA., sin requerir la declaración del fin del dinero solicitado, ya que el mismo es dirigido al consumo en general.

| CREDITO ORDINARIO | ENCAJE | MONTO (dólares) | | PLAZO (meses) | | FORMA DE PAGO | GARANTIAS |
|-------------------|---------------------|-----------------|-------|---------------|-------|---------------|--------------------------|
| | | DE | HASTA | DE | HASTA | | |
| | 3 X 1 ²⁷ | 200 | 500 | 6 | 12 | Mensual | Quirografario 2 garantes |
| | | 501 | 800 | 6 | 18 | Mensual | Quirografario 2 garantes |
| | | 801 | 1500 | 19 | 24 | Mensual | Quirografario 2 garantes |
| | | 1501 | 2000 | 25 | 30 | Mensual | Quirografario 2 garantes |

TABLA 2.1 CRÉDITOS ORDINARIOS

2.2.4.2 CRÉDITOS HIPOTECARIOS.- crédito destinado a la compra de bienes inmuebles, como vivienda o para el mejoramiento de la misma. Se garantiza la devolución del crédito con el bien inmueble adquirido o mejorado.

| CREDITO HIPOTECARIOS | ENCAJE | MONTO (dólares) | PLAZO (meses) | FORMA DE PAGO | GARANTIAS |
|----------------------|---------------------|-----------------|---------------|---------------|---|
| | 6 X 1 ²⁸ | \$ 4000 | 36 | Mensual | Hipoteca de bien inmueble, cuyo monto de avalúo sea del 200% del monto solicitado |

TABLA 2.2 CRÉDITOS HIPOTECARIOS

2.2.4.3 CRÉDITOS DE AHORROS SUFICIENTES.- crédito demandado por los socios de la C.A.C.E.T. LTDA de acuerdo a la cantidad de ahorros, certificados, del fondo de inversión solidaria que tienen los socios. En los que la C.A.C.E.T. LTDA suma los tres saldos para obtener el monto que se puede otorgar (80%). Dirigido al consumo en general.

| CREDITO DE AHORROS SUFICIENTES | MONTO (dólares) | PLAZO (meses) | FORMA DE PAGO | GARANTIAS |
|--------------------------------|-----------------------------|-----------------|---------------|------------------------|
| | Hasta el 80% de los ahorros | Máximo 18 meses | Mensual | Calificado de FONISCET |

²⁷ Crédito demandado por los socios de la C.A.C.E.T. LTDA de acuerdo a la suma de la cantidad de ahorros, certificados y del fondo de inversión solidaria que tiene el socio, la cual debe representar 3 veces la suma demanda por los mismos.

²⁸ Crédito demandado por los socios de la C.A.C.E.T. LTDA de acuerdo a la suma de la cantidad de ahorros, certificados y del fondo de inversión solidaria que tienen los socios, la cual debe representar 6 veces la suma demanda por los mismos.

TABLA 2.3 CRÉDITOS DE AHORROS SUFICIENTES

2.2.4.4 CRÉDITOS DE EMERGENCIA.- crédito demandado por los socios de la C.A.C.E.T. LTDA., dirigido a los gastos médicos como ambulancia.

| CREDITO DE EMERGENCIA | MONTO (dólares) | PLAZO (meses) | FORMA DE PAGO | GARANTIAS |
|-----------------------|-----------------|----------------|---------------|--------------|
| | 300 | Máximo 6 meses | Mensual | No necesario |

TABLA 2.4 CRÉDITOS DE EMERGENCIA

2.2.4.5 CRÉDITOS DE VÍVERES.- crédito demandado por los socios de la C.A.C.E.T. LTDA., dirigido al aprovisionamiento de los comestibles necesarios para el alimento de los mismos.

| CREDITO DE VIVERES | MONTO (dólares) | PLAZO (meses) | FORMA DE PAGO | GARANTIAS |
|--------------------|-----------------|----------------|---------------|--------------|
| | 300 | Máximo 6 meses | Mensual | No necesario |

TABLA 2.5 CRÉDITOS DE VIVERES

2.2.4.6 CRÉDITOS DE FARMACIA.- crédito demandado por los socios de la C.A.C.E.T. LTDA de acuerdo al convenio con casas comerciales y centros médicos que mantiene la Cooperativa con entidades que ofrecen gran variedad de medicamentos requeridos como Mega farmacia.

| CREDITO DE VIVERES | MONTO (dólares) | PLAZO (meses) | FORMA DE PAGO | GARANTIAS |
|--------------------|-----------------|----------------|---------------|--------------|
| | 300 | Máximo 6 meses | Mensual | No necesario |

TABLA 2.6 CRÉDITOS DE FARMACIA

2.2.4.7 CRÉDITOS DE MICROEMPRESA.- créditos demandados por socios microempresarios para financiar la realización de la microempresa o la adquisición de bienes de equipo, mediante la presentación del proyecto de inversión.

| CREDITO DE MICROEMPRESA | MONTO (dólares) | PLAZO (meses) | FORMA DE PAGO | GARANTIAS |
|-------------------------|----------------------|-----------------|------------------------|--------------------------|
| | No más de 2.000 USD. | Máximo 18 meses | Según giro del negocio | Quirografario 2 garantes |

TABLA 2.7 CRÉDITOS DE MICROEMPRESA

2.2.4.8 CRÉDITOS ESPECIALES.- monto demandado por el socio a la C.A.C.E.T. LTDA por el cual deberá declarar la actividad a invertirse, adjunta la letra de cambio firmada con dos garantes socios de la cooperativa.

| CREDITO ESPECIALES | MONTO (dólares) | PLAZO (meses) | FORMA DE PAGO | GARANTIAS |
|---------------------------|---|----------------------|----------------------|--------------------------|
| | Según disponibilidad económica de la Cooperativa, hasta 1.900 USD | Máximo 12 meses | Mensual | Quirografario 2 garantes |

TABLA 2.8 CRÉDITOS ESPECIALES

2.2.4.9 CRÉDITOS POR CONVENIOS CON CASAS COMERCIALES.- créditos que permiten a los socios comprar en casas comerciales, clínicas, farmacias, bodegas y pagar a plazos, es decir el fabricante o casas comerciales conceden a los socios a través de la C.A.C.E.T. LTDA financiar la producción de sus bienes.

Los convenios establecidos con la C.A.C.E.T. LTDA son:

- La GANGA
- Locales del Centro Comercial el Jardín del Norte
- Bodegas de víveres
- Porta
- DELFER SPORT
- Mega Farmacia
- Nova clínica
- Clínica del Volante.

CAPITULO 3

DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DE LA C.A.C.E.T. LTDA.

3.3 SISTEMA ECUATORIANO DE LA CALIDAD

El presente apartado versa sobre el marco legal en el que se desenvuelve el Sistema Ecuatoriano de la Calidad.

3.1.1. DEL SISTEMA ECUATORIANO DE LA CALIDAD²⁹

El Sistema Ecuatoriano de la Calidad, entendido como el conjunto de procesos, procedimientos e instituciones públicas y privadas responsables de la ejecución de los principios y mecanismos de la calidad y la evaluación de su conformidad, es de carácter técnico y sujeto a principios de eficiencia, eficacia, descentralización, transparencia, participación responsable y autogestión.

3.1.2. ESTRUCTURA³⁰

El Sistema Ecuatoriano de la Calidad se encuentra estructurado por:

A) EL CONSEJO NACIONAL DE LA CALIDAD;

B) EL INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN, INEN;

C) EL ORGANISMO DE ACREDITACIÓN ECUATORIANO, OAE; Y,

D) TODAS LAS ENTIDADES E INSTITUCIONES PÚBLICAS QUE EN FUNCIÓN DE SUS COMPETENCIAS, TIENEN LA CAPACIDAD DE EXPEDIR REGLAMENTOS

A) EL CONSEJO NACIONAL DE LA CALIDAD;

3.1.2.1 CREACIÓN Y CONFORMACIÓN DEL CONSEJO NACIONAL DE LA CALIDAD (CONCAL)³¹

Créase el (CONCAL) con personería jurídica de Derecho Público, con patrimonio y recursos propios y autonomía administrativa, económica, financiera y operativa, integrado por:

²⁹ Ley Orgánica del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, Título II, Del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, Capítulo I, De la Organización y Funcionamiento del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, Artículo 7

³⁰ Ley Orgánica del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, Título II, Del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, Capítulo I, De la Organización y Funcionamiento del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, Artículo 8

³¹ Ley Orgánica del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, Título II, Del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, Capítulo II, Del Consejo Nacional de la Calidad, Artículo 9

- a) El Ministro de Comercio Exterior, Industrialización, Pesca y Competitividad ó su delegado que siempre será el Subsecretario de Industrialización, quien lo presidirá y tendrá voto dirimente;
- b) El Ministro de Agricultura y Ganadería o su delegado permanente;
- c) El Ministro de Salud Pública o su delegado permanente;
- d) El Ministro del Ambiente ó su delegado permanente;
- e) El Ministro de Obras Públicas ó su delegado permanente;
- f) El Ministro de Energía y Minas ó su delegado permanente;
- g) El Presidente de la Federación Nacional de Cámaras de Industrias, o su delegado permanente;
- h) El Presidente de la Federación Nacional de Cámaras de Comercio, o su delegado permanente;
- i) El Presidente de la Federación Nacional de la Pequeña Industria ó su delegado permanente;
- j) El Presidente de la Federación Ecuatoriana de Exportadores, FEDEXPOR, o su delegado permanente;
- k) El Presidente de la Corporación de Calidad Total ó su delegado permanente;
- l) Un delegado de los organismos de defensa del consumidor legalmente reconocidos ó su suplente, designados de conformidad con el reglamento que expida la Defensoría del Pueblo.

El Secretario del Consejo actuará como Secretario, con voz informativa pero sin voto.

3.1.2.2. DEBERES Y ATRIBUCIONES³²

El CONCAL, es la máxima autoridad en los ámbitos de esta ley y tendrá los siguientes deberes y atribuciones:

- a) Dictar las políticas y determinar los lineamientos generales necesarios para la ejecución de la presente Ley y el logro de los objetivos que en ella se plantean;
- b) Garantizar que la elaboración, adopción y aplicación de reglamentos técnicos, guarden relación con lo establecido en convenios internacionales de los cuales el Ecuador es parte y en esta Ley, para lo cual adoptará las medidas administrativas y organizativas que sean necesarias;

³² Ley Orgánica del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, Título II, Del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, Capítulo II, Del Consejo Nacional de la Calidad, Artículo 10

- c) Dictar los procedimientos para la elaboración y aprobación de las normas y reglamentos técnicos y en este último caso, sin menoscabo de las atribuciones de otros organismos competentes en la materia y estableciendo las prioridades que correspondan;
- d) Aprobar, mediante resolución, los Reglamentos Técnicos y solicitar su publicación en el Registro Oficial.
- e) Solicitar la publicación en el Registro Oficial, cada vez que mediante resolución se incorpore o elimine un nuevo producto o servicio, de la nómina de todos aquellos que estén sujetos a reglamentación técnica, exceptuando aquellos productos que requieren de la obtención de registro sanitario, fitosanitario, zoonosanitario o ictiosanitario;
- f) Designar o retirar tal designación, a los Laboratorio de Patrones Primarios, sustentado en los informes técnicos respectivos.
- g) Supervisar las actividades del INEN así como OAE;
- h) Supervisar y coordinar las tareas de control y vigilancia, que en el ámbito de la presente ley, ejerzan otras entidades públicas.
- i) Disponer la creación o eliminación de los comités o unidades operativas que fueren necesarios para el eficiente funcionamiento del Sistema;
- j) Difundir, a través del MICIP, o a través de las instancias que considere pertinente, la notificación, información y publicidad de los instrumentos de evaluación de la conformidad en el ámbito interno y externo, en sujeción con la normativa de los acuerdos internacionales suscritos y ratificados por el país y el procedimiento que determine el propio Consejo;
- k) Recomendar y/o aprobar la suscripción de acuerdos o convenios bilaterales o multilaterales, en el ámbito de su competencia;
- l) Aprobar los planes operativos, el presupuesto y el Reglamento Interno del Consejo, su organización y procedimientos operativos;
- m) Conocer y resolver los recursos administrativos que se plantearen exclusivamente respecto de los procedimientos administrativos del INEN y OAE;
- n) Aprobar los precios de los servicios que presten el INEN y el OAE, en tanto en cuanto no exista competencia. De existir tres o más competidores, los precios de los servicios serán de libre contratación;

- o) Regular y aprobar los procedimientos relacionados con la certificación de productos, de sistemas y de personas que ejerzan labores especializadas;
- p) Promover en el país la formación, actualización y especialización de personas e instituciones en las materias que corresponden al ámbito de esta Ley;
- q) Establecer, en coordinación con las instituciones responsables de la supervisión y control de productos sujetos a evaluación de la conformidad, las acciones que correspondan para el cumplimiento de los fines que persigue esta Ley;
- r) Imponer las sanciones que correspondan, por las violaciones a las disposiciones de la presente Ley;
- s) Ejercer las responsabilidades de notificación contempladas en el Tratado de Barreras Técnicas al Comercio de la OMC (TBT);
- t) Dirimir, en el plazo máximo de 20 días contados a partir de la fecha de presentación del reclamo de parte interesada, en caso de conflicto, respecto de la prevalencia del contenido de certificaciones, informes o evaluaciones de la conformidad de los productos o servicios sujetos a reglamentación técnica.
- u) Resolver los casos no previstos o no contemplados en la presente Ley y que tengan relación con cuestiones propias de las actividades de metrología, normalización, reglamentación técnica, acreditación, certificación y evaluación de la conformidad, así como dirimir sobre las contradicciones que pudieren presentarse respecto del contenido o aplicación de reglamentos técnicos; y,
- v) Las demás que señale el Reglamento de la presente Ley y que sean necesarias para el cumplimiento de los objetivos del Sistema Ecuatoriano de la Calidad.

3.1.2.3 DEL SECRETARIO³³

El CONCAL tendrá un Secretario, con las siguientes atribuciones y obligaciones:

- a) Ejercer la representación legal del Consejo Nacional de la Calidad;
- b) Actuar como Secretario del CONCAL, suscribir sus actas y resoluciones conjuntamente con el Presidente;

³³ Ley Orgánica del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, Título II, Del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, Capítulo II, Del Consejo Nacional de la Calidad, Artículo 11

- c) Asesorar al CONCAL, en el estudio, diseño y factibilidad de los programas y proyectos con el fin de cumplir con los objetivos de esta Ley;
- d) Cumplir y hacer cumplir las disposiciones del Consejo Nacional de la Calidad;
- e) Presentar los informes pertinentes para conocimiento del Consejo y mantenerlo informado permanentemente sobre el desarrollo de sus actividades;
- f) Proponer al CONCAL, el programa anual de las actividades de la institución así como su presupuesto;
- g) Suscribir los contratos que sean necesarios para el cumplimiento de las actividades del Consejo Nacional de la Calidad;
- h) Preparar, para conocimiento y aprobación del Consejo Nacional de la Calidad, los estudios técnicos que demande el funcionamiento del Sistema;
- i) Administrar el Presupuesto del Consejo Nacional de la Calidad; y,
- j) Las demás funciones que, por la naturaleza de su cargo, le sean encomendadas por el Consejo.

B) EL INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN, INEN;

3.1.2.4 DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN (INEN)³⁴

El INEN, organismo técnico y parte constitutiva del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, creado mediante Decreto Ley No. 357, publicado en el Registro Oficial No. 54 de 7 de Septiembre de 1970, reformado con el artículo 27 de la Ley de Comercio Exterior e Inversiones, LEXI, publicada en el suplemento del Registro Oficial No. 82 del 9 de Junio de 1997, es persona jurídica de Derecho Privado sin fines de lucro, con patrimonio y fondos propios, cuyo funcionamiento será descentralizado y se regirá por lo dispuesto en el Título XXIX del Código Civil, las disposiciones de esta Ley y del Reglamento de aplicación, así como por su Estatuto de funcionamiento que será aprobado por el Presidente de la República. Su gestión contará con el apoyo del Ministerio de Comercio Exterior, Industrialización, Pesca y Competitividad y del Servicio Exterior ecuatoriano, según los convenios que se suscriban. Funcionará con ámbito en todo el país y

³⁴ Ley Orgánica del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, Título II, Del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, Capítulo III, Del Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN), Artículo 13

podrá establecer oficinas en cualquier lugar del territorio nacional y en el exterior.

3.1.2.4 FUNCIONES DEL INEN³⁵

El INEN, sin perjuicio de las atribuciones y deberes que le asigne su estatuto, cumplirá especialmente las siguientes funciones:

- a) Para todos los propósitos establecidos en las leyes de la República y en tratados, acuerdos y convenios internacionales de los cuales el país sea parte, cumplir las funciones de organismo técnico nacional competente, en materia de reglamentación, normalización y metrología.
- b) Formular, luego de los análisis técnicos respectivos, las propuestas de reglamentos técnicos obligatorios, los planes de trabajo en sus áreas de competencia, así como las propuestas de las normas y procedimientos metrológicos y someterlos a la aprobación del CONCAL u otra autoridad competente, según corresponda, con excepción de los temas sanitarios , fitosanitarios e ictiosanitarios;
- c) Ejecutar la promoción de los programas orientados al mejoramiento de la calidad, sin perjuicio de las tareas de promoción que ejecuten otras instituciones;
- d) Elaborar, adoptar y difundir las Normas Técnicas Ecuatorianas, los métodos de ensayo, inspección, análisis, medida, clasificación y denominación de los materiales y de los productos, productos intermedios y productos terminados que estén sujetos a reglamentación técnica, para lo cual preparará el respectivo Plan Nacional de Normalización y efectuará los procedimientos necesarios para llevar a cabo la misma;
- e) Organizar y dirigir las redes o subsistemas nacionales en materia de normalización y de metrología;
- f) Prestar servicios técnicos en las áreas de su competencia;
- g) Efectuar la verificación y el control de los materiales y productos que estén sujetos a reglamentación técnica y emitir, de manera no exclusiva respecto de otros entes acreditados, a través del Director General, los certificados de

³⁵ Ley Orgánica del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, Título II, Del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, Capítulo III, Del Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN), Artículo 14

conformidad con reglamentación técnica previa la nacionalización de productos importados o la comercialización de productos fabricados localmente; y,

h) Sugerir la imposición de las sanciones que sean pertinentes, en base a informes técnicos, en los casos establecidos en la presente Ley.

3.1.2.4 DEL DIRECTORIO DEL INEN³⁶

El Estatuto del Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN), que deberá ser aprobado por el Presidente de la República, contemplará como parte de su organización, un Directorio y un Director General. El Directorio estará compuesto por:

- a) El Secretario del Consejo Nacional de la Calidad;
- b) Un delegado permanente del Ministro de Salud Pública;
- c) Un delegado permanente del Ministro de Obras Públicas;
- d) Un delegado de la Federación Nacional de Cámaras de Industrias;
- e) Un delegado por la Federación Nacional de Cámaras de Comercio;
- f) Un delegado de la Federación Ecuatoriana de Exportadores FEDEXPOR;
- g) Un delegado del sector académico designado por el CONESUP.

3.1.2.4 FUNCIONES DEL DIRECTORIO DEL INEN³⁷

Corresponden al Directorio del Instituto Ecuatoriano de Normalización, las siguientes funciones:

- a) Determinar los lineamientos generales de la política de acción del Instituto.
- b) Solicitar de la Dirección General el estudio de normas técnicas en los campos que considere necesarios;
- c) Aprobar el Reglamento Orgánico y Funcional del Instituto o modificarlo
- d) Aprobar el Presupuesto anual del Instituto,
- e) Vigilar el buen funcionamiento del Instituto, de conformidad con lo que establezcan las regulaciones respectivas.
- f) Aprobar con los votos de por lo menos cinco de sus miembros, las propuestas de normas o reglamentos a ser presentadas al CONCAL,

³⁶ Ley Orgánica del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, Título II, Del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, Capítulo III, Del Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN), Artículo 15

³⁷ Ley Orgánica del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, Título II, Del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, Capítulo III, Del Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN), Artículo 16

g) Las normas técnicas voluntarias emitidas por el INEN (Normas INEN), que definan las características de materiales, productos, productos intermedios y terminados que se elaboran en el país y los importados que se comercialicen, así como las que se refieran a métodos de ensayo, inspección, análisis, medida, clasificación y denominación de aquellos materiales o productos, tendrán el carácter de oficiales y deberán cumplir con el código de Buenas Conducta para la Elaboración, Adopción y Aplicación de Normas de la Organización Mundial de Comercio.

3.1.2.5 DEL DIRECTOR GENERAL DEL INEN³⁸

El Directorio designará un Director General, quien deberá poseer grado universitario en ciencias exactas o título expedido por un Instituto de Educación Técnica Superior y acreditar por lo menos cinco años de ejercicio profesional y además experiencia en alguno de los campos del ámbito de la presente ley. Actuará con voz informativa del Directorio y ejercerá la representación legal y de todo orden del INEN, se responsabilizará de su buena marcha y organizará y mantendrá en funcionamiento, en coordinación con los sectores productivos involucrados, comités técnicos que se ocupen de la preparación de normas técnicas. Formulará los precios de los servicios que preste la institución.

El Director General, de oficio o a pedido del Directorio, deberá presentar a éste, para su aprobación, los proyectos de normas y reglamentos técnicos, así como los estudios y otros documentos que considere apropiados, en función de los planes y programas aprobados.

Corresponde al Director General la organización del Instituto y el nombramiento y remoción de los funcionarios y empleados del mismo, así como la elaboración del proyecto de presupuesto anual del Instituto

3.1.2.6 FINANCIAMIENTO³⁹

La Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN), contará con los siguientes recursos:

³⁸ Ley Orgánica del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, Título II, Del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, Capítulo III, Del Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN), Artículo 17

³⁹ Ley Orgánica del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, Título II, Del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, Capítulo III, Del Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN), Artículo 18

- a) Los aportes que de acuerdo con la Constitución Política de la República y la Ley entregue el Estado;
- b) Los fondos no reembolsables que organismos internacionales o países amigos destinen;
- c) Los recursos provenientes de actividades o de contratos celebrados para la ejecución de programas de promoción;
- d) Los legados o donaciones legalmente aceptados;
- e) Los provenientes de los precios de los servicios que preste al sector público y privado en el ámbito de sus competencias;
- f) Los rendimientos que generen las inversiones que realice.

C) EL ORGANISMO DE ACREDITACIÓN ECUATORIANO, OAE; Y,

3.1.2.7 DEL ORGANISMO DE ACREDITACIÓN ECUATORIANO (OAE)⁴⁰

Se establece con domicilio en la ciudad de Quito, el Organismo de Acreditación Ecuatoriano, en adelante denominado OAE, como la entidad responsable de la Acreditación en el país, con personería jurídica de Derecho Privado sin fines de lucro, con patrimonio y fondos propios, cuyo funcionamiento se regirá por lo dispuesto en el Título XXIX del Código Civil y por su estatuto aprobado por el Presidente de la República, en el cual constará su organización administrativa. Funcionará con ámbito en todo el país y podrá establecer oficinas en cualquier lugar del territorio nacional y en el exterior.

El Estatuto del Organismo de Acreditación Ecuatoriano, contemplará como parte de su organización, un Directorio que estará compuesto por:

- a) El Secretario del Consejo Nacional de la Calidad;
- b) Un representante permanente del Ministerio de Comercio Exterior, Industrialización, Pesca y Competitividad;
- c) Dos representantes permanentes del sector privado, designados por las Federaciones Nacionales de Cámaras de la Producción y de Exportadores; y,
- d) Un representante de los organismos acreditados;

El Directorio de OAE, designará de su seno y de entre los miembros del sector privado a su Presidente, quien durará dos años en sus funciones, pudiendo ser reelegido y tendrá voto dirimente. Los miembros del Directorio, deberán reunir

⁴⁰ Ley Orgánica del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, Título II, Del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, Capítulo IV, Del Organismo de Acreditación Ecuatoriano, Artículo 19

requisitos técnicos de formación y experiencia en las materias a las que se refiere la presente ley.

El Directorio designará también al Director General, quién ejercerá la representación legal del Organismo, actuará como Secretario del Directorio y será el responsable de la ejecución de los planes y programas aprobados por el OAE.

3.1.2.8 FUNCIONES⁴¹

El OAE tendrá las siguientes funciones:

- a) Decidir sobre la acreditación, incluido el otorgamiento, mantenimiento, extensión, reducción, suspensión y cancelación de la acreditación de los organismos que operan en materia de evaluación de la conformidad (OEC), en concordancia con los lineamientos internacionales;
- b) Para todos los propósitos establecidos en la leyes de la República y en tratados, acuerdos y convenios internacionales de los cuales el país sea parte, cumplir las funciones de organismo técnico nacional competente, en materia de acreditación y promover la suscripción de acuerdos de reconocimiento mutuo;
- c) Ejercer la supervisión sobre los organismos de evaluación de la conformidad acreditados, al igual que de las organizaciones o instituciones de certificación de productos, sistemas y personas que realicen servicios especializados;
- d) Promover la conformación de una Red Nacional de organismos acreditados;
- e) Promover la acreditación en todos los ámbitos científicos y tecnológicos;
- f) Resolver las denuncias que, en materia de su competencia, se presenten contra los entes acreditados;
- g) Las demás que establezca el Reglamento

Para los propósitos de la Acreditación, los organismos de evaluación de la conformidad (OEC), son organizaciones que proveen los siguientes servicios: calibración, ensayos, inspección, certificación de sistemas de gestión, certificación de personas, certificación de productos y otros afines con la definición de acreditación que consta en el glosario de términos de esta Ley.

⁴¹ Ley Orgánica del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, Título II, Del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, Capítulo IV, Del Organismo de Acreditación Ecuatoriano, Artículo 20

Corresponde al Director General la organización del Instituto y el nombramiento y remoción de los funcionarios y empleados del mismo, así como la elaboración del proyecto de presupuesto anual del Instituto

3.1.2.9 FUNCIONES DEL DIRECTORIO DEL OAE⁴²

El Directorio del OAE tendrá las siguientes funciones:

- a) Determinar los planes estratégicos del OAE, en coordinación con las políticas y directrices emanadas por el CONCAL;
- b) Aprobar y supervisar los planes operativos, el presupuesto e informes anuales;
- c) Resolver, en base a informes técnicos, las apelaciones presentadas con respecto a los procedimientos y resultados de las acreditaciones, así como los procedimientos de sanción contra los organismos acreditados;
- d) Aprobar la conformación de los comités técnicos y de asesoramiento para el funcionamiento del OAE;
- e) Las demás que se deriven de esta Ley, el reglamento y su estatuto;

3.1.2.10 Financiamiento⁴³

El OAE contará con los siguientes recursos:

- a) Los aportes que de acuerdo con la Constitución Política de la República y la Ley entregue el Estado;
- b) Los fondos no reembolsables que organismos internacionales o países amigos destinen;
- c) Los provenientes de los precios de los servicios que preste al sector público y privado en el ámbito de sus competencias;
- d) Los legados o donaciones legalmente aceptados; y,
- e) Los rendimientos que generen las inversiones que realice.

3.1.2.11 SERVICIOS DE LOS ENTES ACREDITADOS⁴⁴

⁴² Ley Orgánica del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, Título II, Del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, Capítulo IV, Del Organismo de Acreditación Ecuatoriano, Artículo 21

⁴³ Ley Orgánica del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, Título II, Del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, Capítulo IV, Del Organismo de Acreditación Ecuatoriano, Artículo 22

⁴⁴ Ley Orgánica del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, Título II, Del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, Capítulo IV, Del Organismo de Acreditación Ecuatoriano, Artículo 23

Las instituciones públicas que, para el cumplimiento de sus funciones, requieran en el exterior de servicios de laboratorios de ensayo y de calibración, organismos de inspección y certificación, están obligadas a utilizar los organismos de evaluación de la conformidad acreditados o reconocidos por acuerdos de reconocimiento mutuo entre el OAE y las entidades internacionales equivalentes.

3.1.2.12 DE LA VOLUNTARIEDAD⁴⁵

La acreditación y la certificación de la conformidad son procedimientos voluntarios.

Sin embargo si están sujetas al cumplimiento de reglamentos técnicos, su observancia será obligatoria. El OAE, deberá reconocer como válidas aquellas acreditaciones en razón de acuerdos o convenios de reconocimiento mutuo, bilaterales o multilaterales, que mantenga con organismos de acreditación de otros países.

3.1.2.13 DE LA CERTIFICACIÓN⁴⁶

Las entidades de certificación acreditadas deberán:

- a) Mantener o contratar, en el territorio nacional, laboratorios de ensayo acreditados, para ejecutar las pruebas o ensayos requeridos para la certificación de productos o servicios, salvo en los casos en que medie acuerdo de reconocimiento mutuo;
- b) Comprobar el cumplimiento de los reglamentos técnicos respecto del producto o servicio objeto de la certificación;
- c) Suspender o revocar los certificados emitidos cuando se concluya que el producto o servicio no cumple con los reglamentos técnicos vigentes y comunicar inmediatamente de este particular al OAE;
- d) Proporcionar al público, permanente información sobre las características, costos y tiempos de los procesos de certificación y mantener un registro actualizado, con la documentación de respaldo, de los certificados emitidos.

⁴⁵ Ley Orgánica del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, Título II, Del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, Capítulo IV, Del Organismo de Acreditación Ecuatoriano, Artículo 24

⁴⁶ Ley Orgánica del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, Título II, Del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, Capítulo IV, Del Organismo de Acreditación Ecuatoriano, Artículo 25

e) Notificar al OAE, en el transcurso de los tres días hábiles siguientes, de la emisión de un certificado, la suspensión o revocatoria del mismo.

3.1.2.14 CONFIDENCIALIDAD⁴⁷

Los funcionarios del OAE y de las entidades acreditadas, están obligados a guardar confidencialidad respecto de la información que sustenta la emisión de los certificados de conformidad o los ensayos de laboratorio. Esta información solamente podrá ser requerida por el Directorio del OAE u otra autoridad competente dentro de un procedimiento legítimamente instaurado.

d) Todas las entidades e instituciones públicas que en función de sus competencias, tienen la capacidad de expedir reglamentos técnicos

3.1.2.15 DEL DESARROLLO Y LA PROMOCIÓN DE LA CALIDAD⁴⁸

El Estado Ecuatoriano propicia el desarrollo y la promoción de la calidad y de la productividad y el mejoramiento continuo en todas las organizaciones públicas y privadas, mediante la concientización y la capacitación en los principios y valores de la calidad.

3.1.2.16 DE LAS INFRACCIONES⁴⁹

Constituyen infracciones sancionadas por la presente ley, las acciones u omisiones que más abajo se tipifican y señalan, sin perjuicio de que por su gravedad puedan acarrear, a sus infractores, responsabilidades de carácter civil o penal. Las infracciones deben ser determinadas previo el proceso administrativo respectivo y, si a juicio de la administración, las infracciones pudieren ser constitutivas de delito, ésta correrá el respectivo traslado al Ministerio Fiscal y se abstendrá de continuar con el procedimiento administrativo, hasta tanto la autoridad judicial se pronuncie.

3.1.2.17 CLASIFICACIÓN DE LAS INFRACCIONES⁵⁰

⁴⁷ Ley Orgánica del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, Título II, Del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, Capítulo IV, Del Organismo de Acreditación Ecuatoriano, Artículo 26

⁴⁸ Ley Orgánica del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, Título II, Del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, Título VI, Del Desarrollo y La Promoción de la Calidad, Artículo 49

⁴⁹ Ley Orgánica del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, Título II, Del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, Título VII, Capítulo I, De las Infracciones y Sanciones, Artículo 52

Son infracciones a la presente ley:

- a) La fabricación, importación, venta, transporte, instalación o utilización de productos, aparatos o elementos sujetos a reglamentación técnica sin cumplir la misma, cuando tal incumplimiento comporte peligro o daño grave a la seguridad nacional, la protección de la vida o la salud humana, animal o vegetal, el medio ambiente o la defensa del consumidor. Los temas sanitarios, fitosanitarios, zoonosológicos e ictiosanitarios serán tratados por las instituciones correspondientes;
- b) No permitir el acceso o no facilitar la información requerida por el Consejo Nacional de la Calidad, tratándose de productos producidos localmente o importados, sujetos a reglamentación técnica;
- c) La expedición de certificados relativos a la evaluación de la conformidad o informes cuyo contenido no se ajusten a la realidad de los hechos o se emitan de manera inexacta, incorrecta o fraudulenta;
- d) Las inspecciones, pruebas o ensayos efectuados por los organismos competentes de forma incompleta o con resultados inexactos, por una insuficiente constatación de los hechos o por la deficiente aplicación de reglamentos técnicos;
- e) La acreditación, cuando se efectúe sin verificar totalmente las condiciones y requisitos técnicos exigidos;
- f) La inadecuada conservación y mantenimiento de instalaciones si de ello puede resultar un peligro para las personas, la fauna, la flora, los bienes o el medio ambiente;
- g) La venta, el ofrecimiento, la exposición y la compra de mercaderías expresadas en unidades diferentes a las del SI así como de mercancías que no cumplan con las tolerancias de peso o medida que se establezcan en las Normas Técnicas Ecuatorianas o en las regulaciones pertinentes;
- h) Realizar actos o contratos en los que consten unidades diferentes a las del SI;
- i) Usar indicaciones o etiquetas que desorienten o engañen a los compradores de mercaderías que lleven indicación de peso, medida o expresión de número de unidades; y,

⁵⁰ Ley Orgánica del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, Título II, Del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, Título VII, Capítulo I, De las Infracciones y Sanciones, Artículo 53

j) Usar o tener en posesión para uso comercial, industrial, educativo, científico o técnico, unidades de pesar o medir no correctas o aparatos o equipos no correctos, destinados al mismo fin.

3.1.2.18 PRESCRIPCIÓN⁵¹

El plazo de prescripción de las sanciones establecidas en la presente ley, será de tres años.

3.1.2.19 RESPONSABLES⁵²

Serán sujetos responsables de las infracciones, las personas naturales que incurran en las mismas y particularmente:

- a) El propietario, director o gerente del establecimiento fabricante, importador o comercializador en donde se compruebe la infracción;
- b) Las personas que participan en la instalación, reparación, mantenimiento o utilización de equipos y aparatos, cuando la infracción sea resultado directo de su participación;
- c) Los fabricantes, vendedores o importadores de los productos, aparatos, equipos o elementos que no se ajusten a las exigencias y requisitos de los reglamentos técnicos;
- d) Los representantes o propietarios de los organismos, entidades y laboratorios especificados en esta Ley, respecto de las infracciones cometidas en el ejercicio de su actividad.

3.1.2.20 SANCIONES⁵³.- Las infracciones a la presente Ley, tendrán las siguientes sanciones:

- a) Multa de US\$1 000,00 (un mil dólares)
- b) Decomiso de los productos;
- c) Suspensión de la actividad; o,
- d) Clausura del establecimiento.

Para determinar la sanción, se tendrán en cuenta las siguientes circunstancias:

⁵¹ Ley Orgánica del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, Título II, Del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, Título VII, Capítulo I, De las Infracciones y Sanciones, Artículo 54

⁵² Ley Orgánica del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, Título II, Del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, Título VII, Capítulo I, De las Infracciones y Sanciones, Artículo 55

⁵³ Ley Orgánica del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, Título II, Del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, Título VII, Capítulo I, De las Infracciones y Sanciones, Artículo 56

- a) La importancia y gravedad del daño causado;
- b) El grado de participación y beneficio obtenido;
- c) La intencionalidad en la comisión de la infracción;
- d) La reincidencia

3.1.2.21 DE LA VIGILANCIA DEL ESTADO⁵⁴

La vigilancia del Estado se limita al cumplimiento de los requisitos exigidos en los reglamentos técnicos, por parte de los fabricantes y de quienes importen o comercialicen productos o servicios sujetos a tales reglamentos.

Las instituciones del Estado que, en función de sus leyes constitutivas, tengan facultades de supervisión y vigilancia en las materias a que se refiere la presente ley, demandarán de los productores, importadores o proveedores de bienes y servicios sujetos a reglamentación técnica, la presentación de los certificados de conformidad respectivos.

D) TODAS LAS ENTIDADES E INSTITUCIONES PÚBLICAS QUE EN FUNCIÓN DE SUS COMPETENCIAS, TIENEN LA CAPACIDAD DE EXPEDIR REGLAMENTOS

⁵⁴ Ley Orgánica del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, Título II, Del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, Título VII, Capítulo II, De la Vigilancia Del Estado y Del Procedimiento, Artículo 57

3.2 EVALUACIÓN DE LA SITUACIÓN INICIAL

3.2.1 CUESTIONARIO, IDENTIFICACIÓN Y PONDERACIÓN DE LOS PROCESOS ACTUALES ACORDE CON LA NORMA ISO 9001:2000⁵⁵

A continuación se presentan una serie de puntos de partida para la reflexión y el análisis que se plantea como observación personal y preliminar realizada con el Jefe del Departamento de Crédito, en el Departamento de Crédito dentro de la C.A.C.E.T. LTDA., para afrontar el presente proyecto.

- ¿Entra dentro de la política del Departamento de Crédito la satisfacción del cliente, tanto interno como externo?

Hasta la fecha de realización del presente proyecto en el Departamento de Crédito no se encuentra establecida política para el otorgamiento del Crédito.

- ¿Se aplican métodos para conocer las necesidades de los clientes?

En el Departamento de Crédito de la C.A.C.E.T. LTDA no se determina algún método para conocer las necesidades de los clientes, el grado de satisfacción de los clientes o algún método para su medición.

- ¿Existe un canal para recepción de quejas?

Un canal para recepción de quejas es inexistente en el Departamento de Crédito de la C.A.C.E.T. LTDA, razón por lo cuál no se puede determinar el grado de quejas recibidas y el grado de resolución de las mismas.

- ¿Están claramente definidos los servicios que se prestan en el Departamento de Crédito de la C.A.C.E.T. LTDA?.

En el Departamento de Crédito de la C.A.C.E.T. LTDA si se encuentran claramente definidos pero no establecidos los servicios que presta.

- ¿Son bien conocidos por los empleados los servicios que se presta en el Departamento de Crédito de la C.A.C.E.T. LTDA?

⁵⁵ Se diseño éste cuestionario preliminar en base a la Norma ISO 9001: 2000 y el Seminario Taller “Sistemas Integrados de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud Ocupacional” Ing. Tanya Alvaro F. MSc.

Los servicios que se prestan en el Departamento de Crédito de la C.A.C.E.T. LTDA no se conocen claramente y en totalidad por todos los empleados.

- ¿Ofrece la competencia algo más en servicios similares?.

Hasta la actualidad en el Departamento de Crédito de la C.A.C.E.T. LTDA se ofrecen una gran variedad de créditos dirigidos a necesidades específicas que la competencia no, ya que la C.A.C.E.T. LTDA pretende abarcar la mayor parte de las necesidades específicas de los clientes, como son:

- Créditos Ordinarios
- Créditos Hipotecarios
- Créditos de ahorros Suficientes
- Créditos de emergencia
- Créditos de Víveres
- Créditos de Farmacia
- Créditos de Microempresa
- Créditos Especiales
- Créditos por convenios con casas comerciales

- ¿En el Departamento de Crédito de la C.A.C.E.T. LTDA se dispone de algún método que determine el grado de satisfacción de los empleados, el nivel de productividad de los empleados, el nivel de involucración de importancia dada a la prevención de fallos, Recursos asignados a prevención y eliminación temprana de defectos?.

Del análisis realizado en el Departamento de Crédito de la C.A.C.E.T. LTDA se concluye que no existe algún método que determine el grado de satisfacción de los empleados, el nivel de productividad de los empleados, el nivel de involucración de importancia dada a la prevención de fallos, Recursos asignados a prevención y eliminación temprana de defectos.

- ¿Existe una documentación básica que describa los procedimientos que aseguran la Calidad en el Departamento de Crédito de la C.A.C.E.T. LTDA?.

En el Departamento de Crédito de la C.A.C.E.T. LTDA no se encuentra establecido algún procedimiento que asegure la calidad.

- ¿Sabe el Departamento de Crédito de la C.A.C.E.T. LTDA cuánto le cuesta la no calidad?

El Departamento de Crédito de la C.A.C.E.T. LTDA no tiene conocimiento del costo de la no calidad.

Además, el nivel de involucración de la Dirección en temas de Calidad es en un ámbito general mas no específico hacia el Departamento.

- ¿Está el Departamento de Crédito de la C.A.C.E.T. LTDA lo suficientemente sensibilizada en el tema de la Calidad?

En el Departamento de Crédito de la C.A.C.E.T. LTDA se tiene conocimientos de calidad, sin embargo no está lo suficientemente sensibilizada la Calidad en el Departamento.

- ¿El nivel de formación de los empleados del Departamento de Crédito de la C.A.C.E.T. LTDA es suficiente?

El Departamento de Crédito de la C.A.C.E.T. LTDA cuenta con personal el 50% del personal en formación universitaria y el 50% restante con tercer nivel académico, el mismo que cuenta con la adecuada experiencia como para la toma de decisiones que exigen las correspondientes actividades. Sin embargo, el establecimiento de un proceso técnico y adecuado en el reclutamiento y selección del personal es vital para el Departamento.

- ¿Existen directrices de Calidad para todas las actividades del Departamento de Crédito de la C.A.C.E.T. LTDA?

Hasta la actualidad no existen directrices de Calidad para todas las actividades del Departamento de Crédito de la C.A.C.E.T. LTDA.

- ¿Conocen todos los empleados las directrices de Calidad del Departamento de Crédito de la C.A.C.E.T. LTDA?

Los empleados las directrices de Calidad del Departamento de Crédito de la C.A.C.E.T. LTDA no conocen las directrices de Calidad ya que son inexistentes.

- ¿Se llevan a cabo auditorías de Calidad?

En el Departamento de Crédito de la C.A.C.E.T. LTDA no se llevan a cabo las auditorias de Calidad.

DETERMINACIÓN PRELIMINAR

La evaluación preliminar anteriormente efectuada permite observar de manera general una reacción negativa frente a los puntos de partida en la aplicación de un proyecto de Sistema de Gestión de la calidad, ya que 13 de las 14 preguntas realizadas de manera conjunta con el Jefe del Departamento de Crédito reflejan en su resultado el incumplimiento con las bases del Sistema de Gestión de la Calidad, como, la inclusión de la satisfacción del cliente en la política del Departamento, el conocimiento de las necesidades de los clientes, la recepción de quejas, la definición de las actividades que realizan, el conocimiento de los servicios que prestan, conocimiento de la competencia, el grado de satisfacción de los empleados, descripción de los procedimientos, costo de la no calidad, mentalización de la calidad en la institución, nivel de formación acorde con la función, existencia y conocimiento de directrices de calidad, auditorias de calidad.

Por lo tanto y en respuesta al incumplimiento de los puntos de partida presentados anteriormente, se realiza a continuación de manera específica un cuestionario que evalúa la situación en el Departamento de Crédito de la C.A.C.E.T. LTDA respecto al Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2000.

EVALUACIÓN DE LA SITUACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DE LA C.A.C.E.T. LTDA RESPECTO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2000⁵⁶

⁵⁶ Se diseño éste cuestionario específico en base a los requerimientos de la Norma ISO 9001: 2000 y el Seminario Taller “Sistemas Integrados de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud Ocupacional” Ing. Tanya Alvaro F. MSc.

De acuerdo a la observación y entrevista personal realizada con el Jefe del Departamento de Crédito de la C.A.C.E.T. LTDA se procede a contestar a las preguntas de este cuestionario indicando, mediante un aspa (X), la valoración 0, 1, 2, 3 ó 4, eligiendo de las cinco descripciones siguientes, la que más se adapte a la situación actual del Departamento de Crédito de la C.A.C.E.T. LTDA evaluado de acuerdo a las siguientes calificaciones:

0 Prácticamente no se realiza

1 Se realiza parcialmente (en ocasiones puntuales)

2 Se realiza generalmente (en la mayoría de los casos)

3 Se realiza sistemáticamente y en casi todas las áreas.

4 Se realiza siempre y de forma total, y somos un ejemplo para el sector.

Cuestionario

1) ¿Se comunica al Departamento de Crédito de la C.A.C.E.T. LTDA la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios?

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | X | | | |

2) ¿Está establecida la política de la calidad y los objetivos de la calidad?

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| X | | | | |

3) ¿Se llevan a cabo revisiones del sistema de calidad por la jefatura?

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| X | | | | |

4) ¿Están definidas las responsabilidades y autoridad entre ellas la función de calidad?

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|---|

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| x | | | | |
|---|--|--|--|--|

5) ¿Está establecido y se mantiene actualizado un Manual de la Calidad?

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| x | | | | |

6) ¿Están establecidos y controlados los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad?

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| x | | | | |

7) ¿Están establecidos y controlados los registros requeridos por el sistema de gestión de la calidad?

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| x | | | | |

8) ¿Asegura la dirección la disponibilidad de los recursos necesarios: Humanos, instalaciones y equipos?.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | | x | | |

9) ¿Impulsa y apoya la dirección actividades de mejora dentro de la organización, con clientes, proveedores y otras entidades externas?

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | | x | | |

10) ¿Reconoce la dirección los logros y el compromiso de las personas y equipos que se esfuerzan en mejorar?

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | | x | | |

11) ¿Se tienen identificados los requisitos de los clientes tanto los especificados por ellos como los no especificados, así como los requisitos legales y reglamentarios?

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| x | | | | |

12) ¿Se revisan los requisitos del servicio antes de adquirir un compromiso con el cliente?

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | | | | x |

13) ¿Se revisan de forma sistemática los planes comparando resultados con objetivos e implicando a todos los afectados en los cambios necesarios?

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| x | | | | |

14) ¿Se realizan planes para el personal (admisión, formación, desarrollo, etc.) evaluando el rendimiento y las necesidades de desarrollo de todas las personas?

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| x | | | | |

15) ¿Existe una comunicación eficaz ascendente, descendente y entre todo el personal, participando éste de una manera real en las actividades de mejora?

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | | x | | |

16) ¿Se dispone de una financiación eficiente controlando los parámetros financieros clave y utilizando los recursos financieros para apoyar los planes de la organización?

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | | | x | |

17) ¿Existe un sistema de información tal que todas las personas disponen de la información adecuada para realizar su trabajo y se garantiza la precisión de la misma así como su adecuación a la normativa correspondiente?

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| x | | | | |

18) ¿Se gestiona de forma sistemática la selección y evaluación de proveedores?

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | | x | | |

19) ¿Se realiza una gestión eficaz de los equipos, edificios y otros recursos y se utilizan las tecnologías más adecuadas y actuales de su especialidad?

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | x | | | |

20) ¿Están los procesos orientados a los clientes obteniendo información de éstos y se mide su grado de satisfacción?

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| x | | | | |

21) ¿Están controlados los equipos de medición y seguimiento?

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| x | | | | |

22) ¿Se identifica el producto por medios apropiados, así como su estado con respecto a los requisitos de medición y seguimiento?

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| x | | | | |

23) Si la trazabilidad es un requisito, ¿se controla y registra la identificación única del producto?

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| x | | | | |

24) ¿Se identifican, verifican y protegen adecuadamente los bienes del cliente?

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | | | | x |

25) ¿Se asegura la conformidad del producto durante el proceso interno hasta la entrega final al cliente?

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | | x | | |

26) ¿Se llevan a cabo auditorías internas del sistema de la calidad?

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| x | | | | |

27) ¿Están identificados los procesos clave y se controlan sus parámetros más importantes garantizándose la entrega regular de sus productos y servicios?

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | | | x | |

28) ¿Se controlan las no conformidades y se asegura que el producto no conforme es identificado y controlado para prevenir una utilización o entrega no intencionada?

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| x | | | | |

29) ¿Se lleva a cabo de forma adecuada la gestión de las reclamaciones?

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| x | | | | |

30) ¿Existe un programa de mejora continua que afecta a todas las actividades de la empresa empleando herramientas adecuadas y estableciendo objetivos de mejora?

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| x | | | | |

31) ¿Disponen de un sistema para medir la satisfacción de los clientes mediante encuestas o similar donde se incluyan aspectos como calidad, entregas, flexibilidad, comunicación, etc.?

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| x | | | | |

32) ¿Utilizan también otros indicadores para medir la satisfacción de los clientes tales como la imagen de la empresa, nivel de reclamaciones, lealtad de los clientes, etc.?

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| x | | | | |

33) ¿Se mide de forma sistemática la satisfacción del personal teniendo en cuenta sus necesidades y expectativas tales como ambiente de trabajo, posibilidad de promoción, comunicación, formación, reconocimiento, etc.?

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| x | | | | |

34) ¿También se utilizan para medir la satisfacción del personal índices de absentismo, rotación, etc.?

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| x | | | | |

35) ¿Se recopilan y analizan los datos apropiados para determinar la adecuación y la eficiencia del sistema de gestión de la calidad y para determinar dónde pueden realizarse mejoras?

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|---|

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| x | | | | |
|---|--|--|--|--|

36) ¿Se adoptan acciones correctoras y preventivas para eliminar las causas de no conformidad al objeto de prevenir su reaparición?.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| x | | | | |

37) ¿Muestran los indicadores financieros, tanto en sus valores actuales como en sus tendencias, resultados positivos (pérdidas y ganancias, costes, cash-flow, financiación, etc.)?

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | | | x | |

38) ¿Los resultados obtenidos en los controles de los procesos clave son satisfactorios?

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| x | | | | |

39) ¿Son en general positivos los resultados y tendencias del resto de indicadores que se emplean en la empresa?

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | | x | | |

3.2.2 RESULTADOS DEL CUESTIONARIO, ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO EN LA C.A.C.E.T. LTDA. ACORDE CON LA NORMA ISO 9001:2000

Para obtener los puntos totales se cuenta las (x) de cada columna, se multiplica por los puntos que se indican en el casillero correspondiente, se los suma y se obtiene el total de puntos. Para calcular el porcentaje se divide el total de puntos para 1,56⁵⁷.

| TABLA DE RESULTADOS | | | | | |
|-------------------------------------|----|----|----|----|--------|
| Preguntas Número | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Total de (X) | 24 | 2 | 7 | 4 | 2 |
| Factor calificador | *0 | *1 | *2 | *3 | *4 |
| Total Puntos obtenidos | 0 | 2 | 14 | 12 | 8 |
| Suma total de puntos obtenidos (ST) | | | | | 36 |
| RESULTADO (ST/156) | | | | | 23.08% |

TABLA 3.1 TABLA DE RESULTADOS DEL ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO EN LA C.A.C.E.T. LTDA. ACORDE CON LA NORMA ISO 9001:2000

VALORACIÓN DEL RESULTADO

⁵⁷ El denominador 156 asignado para obtener el RESULTADO, corresponde al valor máximo de respuesta, con el cual se obtiene la valoración porcentual.

- Menos de 40 por ciento: El sistema global de calidad con respecto al modelo ISO 9001:2000 no se cumple, se cumple en aspectos parciales o tiene una fidelidad muy baja con las actividades realmente realizadas, y deben tomarse medidas correctoras urgentes y globales para implantar un sistema de calidad eficaz.
- Entre 40 y 60 por ciento: El sistema global de calidad se cumple, pero con deficiencias en cuanto a documentación o a la continuidad y sistemática de su cumplimiento, o tiene una fidelidad deficiente con las actividades realmente realizadas. Se deberán solucionar las deficiencias urgentemente, para que el sistema sea eficaz.
- . Entre 60 y 85 por ciento: El sistema global de calidad se cumple, pero con leves deficiencias en cuanto a documentación o a la continuidad y sistemática de su cumplimiento, o respecto a la fidelidad con las actividades realmente realizadas. Se deberán solucionar las deficiencias a corto plazo, para que el sistema no deje de ser eficaz. Su tendencia hacia la Gestión de la Calidad es muy positiva. Les sugerimos analicen sus puntos sobresalientes y apliquen medidas similares a los temas con más baja puntuación.
- Más de 85 por ciento: Su empresa se gestiona de acuerdo con el modelo ISO 9001:2000, y son ejemplo para otras empresas del sector.

ANALISIS DEL RESULTADO

El Departamento de Crédito de la C.A.C.E.T. LTDA, de acuerdo con la valoración del resultado que obtuvo en el cuestionario de evaluación anterior, refleja un porcentaje de 23%, lo que sitúa al presente Departamento en el primer intervalo de valoración. Este porcentaje obtenido demuestra que, el estado en el que se encuentra el sistema de calidad en el Departamento de Crédito de la C.A.C.E.T. LTDA con respecto al modelo que se plantea en la Norma ISO 9001:2000 no se cumple de una manera satisfactoria acorde con los requisitos que exige la norma en mención; sin embargo se cumplen en aspectos parciales o, tiene una fidelidad muy baja con las actividades que realmente realiza.

Por lo tanto, el 23% obtenido como resultado de evaluación indica que, en el Departamento de Crédito de la C.A.C.E.T. LTDA es necesario que se adopten las medidas correctoras urgentes y globales para implantar un sistema de calidad eficaz, acorde con los requisitos que exige la norma ISO 9001:2000 y, con las exigencias actuales que se presentan en un mundo globalizado.

A través de este sistema de gestión de la calidad en mención, la empresa desarrollará un sistema estructurado, ordenado y basado en principios universales de la administración moderna. Esto lleva a la empresa a reducir sus costos operativos, a generar un nuevo y competitivo ambiente de trabajo, a poner en práctica dos paradigmas: uno desarrollar la permanente satisfacción de los clientes tanto internos como externos y segundo, dar las bases para hacer realidad la mejora continua de sus procesos.

Entonces, para que el modelo de sistema de gestión de la calidad en el Departamento de Crédito de la C.A.C.E.T. LTDA esté de acuerdo con los requisitos que se plantean en la Norma ISO 9001:2000, se recomienda que el Departamento de Crédito de la C.A.C.E.T. LTDA debe:

- Definir funciones y actividades del personal.
- Establecer políticas y procedimientos.
- Definir actividades y responsabilidades.
- Definir a una persona del Centro de Calidad como Director de Calidad.
- Establecer las responsabilidades del Director de Calidad.
- Diseñar el modelo de Sistema de Gestión de la Calidad apropiado a las actividades del Departamento de Crédito de la C.A.C.E.T. LTDA, que incluye políticas y objetivos.
- Elaborar un Manual de Calidad.
- Establecer procedimientos de control de documentos y registros.
- Establecer procedimientos de quejas y reclamos.
- Establecer procedimientos de acciones correctivas.
- Mantener un registro de acciones correctivas.

- Establecer procedimientos de acciones preventivas.
- Mantener un registro de acciones preventivas.
- Realizar auditorías internas.
- Establecer cronograma, procedimientos y revisiones del Sistema de Gestión de Calidad.
- Definir programas de entrenamiento y políticas para la identificación de necesidades de entrenamiento.
- Definir descripciones de trabajo para el personal del Departamento de Crédito de la C.A.C.E.T. LTDA.
- Establecer con procedimientos necesarios que permitan cumplir con el aseguramiento de la Calidad.

CAPITULO 4

**MODELO DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE
EDUCADORES TULCÁN C.A.C.E.T. LTDA.**


4.4 MANUAL DE LA CALIDAD

4.5 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

4.6 MANUAL DE PROCESOS DE SERVICIOS DE CRÉDITO

4.1 MANUAL DE LA CALIDAD


| | | |
|---|---|------------------------------|
| | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC | PORTADA | HOJA: 1/96 |
| <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE EDUCADORES TULCÁN C.A.C.E.T. LTDA.</p> <p>MANUAL DE LA CALIDAD</p> <p>DEPARTAMENTO DE CRÉDITO</p> <p>BASADO EN LAS NORMAS ISO 9001: 2000</p> <p>TULCÁN, ECUADOR ENERO DE 2006</p> <p>Esta edición del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad, no podrá ser divulgado, ni proporcionado por ningún medio sin la autorización del autor.</p> | | |
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |

| | | |
|---|---|---------------------------|
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC | LISTA DE CONTROL DE DISTRIBUCIÓN | HOJA: 2/96 |

| Nº COPIA | POSICIÓN | NOMBRE |
|----------|------------------------|--------|
| 01 | Gerente General | |
| 02 | Consejo Administrativo | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| | | |
|--|--|-------------------------------------|
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
|--|--|-------------------------------------|


| | | |
|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |
|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|


|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|----------------------------------|----------|----------|--------|----|---------------------|----------------------------------|----|-----------------|-------|----|------------|-------|----|------------------------------|-------|----|----------------------|-------|
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| MC | LISTA DE CONTROL DE DISTRIBUCIÓN | HOJA: 3/96 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">Nº COPIA</th> <th style="width: 40%;">POSICIÓN</th> <th style="width: 40%;">NOMBRE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">03</td> <td style="text-align: center;">Comisión de crédito</td> <td>.....</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">04</td> <td style="text-align: center;">Jefe de crédito</td> <td>.....</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">05</td> <td style="text-align: center;">Secretaria</td> <td>.....</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">06</td> <td style="text-align: center;">Especialista de Contabilidad</td> <td>.....</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">07</td> <td style="text-align: center;">Especialista de Caja</td> <td>.....</td> </tr> </tbody> </table> | | | Nº COPIA | POSICIÓN | NOMBRE | 03 | Comisión de crédito | | 04 | Jefe de crédito | | 05 | Secretaria | | 06 | Especialista de Contabilidad | | 07 | Especialista de Caja | |
| Nº COPIA | POSICIÓN | NOMBRE | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 03 | Comisión de crédito | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 04 | Jefe de crédito | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 05 | Secretaria | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 06 | Especialista de Contabilidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 07 | Especialista de Caja | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |


| | | |
|--|--|-------------------------------------|
| | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC | DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD | HOJA: 4/96 |
| <p>El presente manual de la calidad se redacta con objeto de definir la política de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Tulcán C.A.C.E.T. LTDA: Departamento de Crédito, en lo que se refiere a la calidad de sus servicios finales.</p> <p>Su conocimiento y estricta aplicación es de obligado cumplimiento para todos los que tienen alguna responsabilidad en el otorgamiento de nuestros servicios de crédito, dentro de un amplio proceso que comprende desde la solicitud de la Información sobre los créditos hasta el otorgamiento satisfactorio de dichos créditos a nuestros socios.</p> <p>Para su redacción se han seguido las normas internacionales y los modelos de calidad total más adecuados a las necesidades de certificación ante nuestros socios y a la posibilidad de emprender sistemas de auto evaluación que nos aproximen a una situación de excelencia.</p> | | |
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |


| | | |
|---|--|-------------------------------------|
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC | DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD | HOJA: 5/96 |
| <p>El objetivo final que este Manual persigue es la calidad adecuada con el mínimo coste, lo cual se ha de conseguir mediante actitudes de prevención, evitando los defectos en lugar de detectarlos una vez producidos.</p> <p>La política de la calidad de la Cooperativa se complementa con las declaraciones de Misión, Visión y Valores que a continuación se indican y que han sido establecidas de forma consensuada y con aprobación de todos los grupos de interés de la Cooperativa.</p> <p>Con ello se proporciona un marco de referencia para el establecimiento y la revisión de los objetivos de la organización mediante el compromiso de cumplimiento de los requisitos y la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad.</p> <p style="text-align: right;">..... Gerente General</p> | | |
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |


|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|-------------------------------------|----------|----------|--------|----------|---------|---|--------------|----|---------|---|------------------------------|----|---------|---|------------------------|----|---------|---|-------------------------|----|---------|---|-----------------------|----|---------|---|---------------------------------|----|---------|---|-------------------------|----|---------|---|--------------------------|----|---------|---|-----------------------------|----|
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| MC | INDICE | HOJA: 6/96 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;"></th> <th style="width: 15%; text-align: center;">CLAUSULA</th> <th style="width: 55%; text-align: center;">TÍTULO</th> <th style="width: 15%; text-align: right;">REVISIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sección</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td>Introducción</td> <td style="text-align: right;">00</td> </tr> <tr> <td>Sección</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td>Objeto y campo de aplicación</td> <td style="text-align: right;">00</td> </tr> <tr> <td>Sección</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td>Referencias Normativas</td> <td style="text-align: right;">00</td> </tr> <tr> <td>Sección</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td>Términos y definiciones</td> <td style="text-align: right;">00</td> </tr> <tr> <td>Sección</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td>Sistema de la calidad</td> <td style="text-align: right;">00</td> </tr> <tr> <td>Sección</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td>Responsabilidad de la Dirección</td> <td style="text-align: right;">00</td> </tr> <tr> <td>Sección</td> <td style="text-align: center;">6</td> <td>Gestión de los Recursos</td> <td style="text-align: right;">00</td> </tr> <tr> <td>Sección</td> <td style="text-align: center;">7</td> <td>Realización del Servicio</td> <td style="text-align: right;">00</td> </tr> <tr> <td>Sección</td> <td style="text-align: center;">8</td> <td>Medición, análisis y mejora</td> <td style="text-align: right;">00</td> </tr> </tbody> </table> | | | | CLAUSULA | TÍTULO | REVISIÓN | Sección | 0 | Introducción | 00 | Sección | 1 | Objeto y campo de aplicación | 00 | Sección | 2 | Referencias Normativas | 00 | Sección | 3 | Términos y definiciones | 00 | Sección | 4 | Sistema de la calidad | 00 | Sección | 5 | Responsabilidad de la Dirección | 00 | Sección | 6 | Gestión de los Recursos | 00 | Sección | 7 | Realización del Servicio | 00 | Sección | 8 | Medición, análisis y mejora | 00 |
| | CLAUSULA | TÍTULO | REVISIÓN | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sección | 0 | Introducción | 00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sección | 1 | Objeto y campo de aplicación | 00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sección | 2 | Referencias Normativas | 00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sección | 3 | Términos y definiciones | 00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sección | 4 | Sistema de la calidad | 00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sección | 5 | Responsabilidad de la Dirección | 00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sección | 6 | Gestión de los Recursos | 00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sección | 7 | Realización del Servicio | 00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sección | 8 | Medición, análisis y mejora | 00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |


| | | |
|--|--|-------------------------------------|
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 00 | INTRODUCCIÓN | HOJA: 7/96 |
| <p>0.1 GENERALIDADES</p> <p>El objetivo de este manual es describir las políticas y estructura del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2000 para responder a la misión propuesta por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Tulcán LTDA: Departamento de Crédito.</p> <p>Misión Propuesta por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Tulcán: Departamento de Crédito</p> <p>Tiene como misión satisfacer de la mejor manera las necesidades y expectativas de los socios, tanto a nivel urbano como rural en la provincia del Carchi, ofreciendo un servicio de calidad mediante productos financieros diversificados que permitan entregar un mejor y mayor servicio a los mismos, afianzando el cumplimiento de la calidad requerida, procurando una rentabilidad razonable para revertirla en el crecimiento del capital institucional en beneficio social generando confianza y organización técnica integral en un marco de solvencia y con personal eficiente.</p> | | |
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |

| | | |
|---|---|--------------------------------------|
|  | <p>MANUAL DE LA CALIDAD</p> | <p>FECHA: 11/01/06</p> |
| | <p>Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000</p> | <p>REVISIÓN: 00</p> |
| <p>MC – 00</p> | <p>INTRODUCCIÓN</p> | <p>HOJA: 8/96</p> |
| <p>El accionar de el Departamento se sustentara en un equipo humano altamente calificado y comprometido con el sistema de gestión de la calidad; con políticas claras y transparentes en sus relaciones comerciales; y, cubriendo las metas y objetivos de los socios y de los trabajadores en un marco de desarrollo sostenido.</p> <p>Visión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Tulcán LTDA: Departamento de Crédito.</p> <p>La Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Tulcán LTDA: Departamento de Crédito, antes del año 2011, será la pionera en entregar productos financieros diversificados y servicios de crédito de calidad, que genere en sus socios una imagen de solidez, confianza, credibilidad y cobertura provincial.</p> <p>Se buscará la mejora continua de sus procesos en el otorgamiento de crédito, logrando una tecnología integrada en línea con sus Oficinas Operativas, acorde con un recurso humano eficiente, eficaz y leal, que permitirá una excelencia con calidad integral y responsabilidad individual.</p> | | |
| <p>ELABORADO: Viviana Robalino F.</p> | <p>REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad</p> | <p>APROBADO: Gerente General</p> |
| <p>Firma: Fecha: 11/01/06</p> | <p>Firma: Fecha: 11/01/06</p> | <p>Firma: Fecha: 11/01/06</p> |

| | | |
|--|---|------------------------------|
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 00 | INTRODUCCIÓN | HOJA: 9/96 |
| <p>La C.A.C.E.T. LTDA considera como valores clave los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La honradez a nivel personal y profesional, que será desarrollado al máximo en las relaciones exteriores con los clientes y en las relaciones internas con los miembros de la organización. • La ética definida como el actuar correctamente dentro de los principios morales que establece la sociedad. El cual es el valor principal de todas nuestras actividades técnicas, legales y sociales. • El servicio, todos nos debemos a nuestros socios por lo tanto debemos mantener una actitud positiva a favor de ellos, en todo momento. • La innovación tecnológica de equipos, conseguida mediante la adquisición de equipos de computación en la totalidad de los departamentos. | | |
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |

| | | |
|---|---|------------------------------|
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 00 | INTRODUCCIÓN | HOJA: 10/96 |
| <ul style="list-style-type: none"> • El entusiasmo colectivo, mediante la implantación de una sincera política de relaciones basada en la pertenencia y en la contribución, que ha de conseguir la mejora de las condiciones físicas y psicológicas de todos los puestos de trabajo. • La capacitación del personal, mediante la preparación conjunta de programas intensivos de adiestramiento y la formación de equipos auto-responsables para la consecución de objetivos negociados con la dirección. • La lealtad en el cumplimiento de sus funciones como condición y verdad de sus trabajadores. • La puntualidad, la CACET exige puntualidad a todo su recurso humano para un óptimo desarrollo de sus funciones. | | |
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |


| | | |
|--|--|-------------------------------------|
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 00 | INTRODUCCIÓN | HOJA: 11/96 |
| <p>Política de la calidad</p> <p>La política de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Tulcán LTDA: Departamento de Crédito tiene como principal objetivo que los servicios de crédito que ofrecemos para los socios satisfagan sus necesidades y expectativas.</p> <p>Buscamos maximizar el valor agregado de nuestros servicios de crédito, esforzándonos por evitar inconformidades, mediante un trabajo de mejora continua en el Departamento que dispone de un equipo humano y motivado hacia el mejoramiento continuo a través de la aplicación eficaz de un sistema de gestión de la calidad.</p> <p>Estamos comprometidos a poner en práctica estrategias y planes de acción, mediante un sistema de mejoramiento de la calidad que garantice el logro de nuestra misión.</p> | | |
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |

| | | |
|---|--|---------------------------|
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 01 | HISTORIA Y PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA | HOJA: 12/96 |

Hace 39 años cuando la economía del país se encontraba atravesando por una difícil crisis política, social y económica, un grupo de maestros visionarios consideraron fundamental poner en práctica la solidaridad y unidad del ser humano para trabajar en equipo y procurar solucionar problemas, con esfuerzos propios, y la ayuda mutua así comprometidos con el servicio a los demás y poniendo en práctica los principios y filosofía cooperativistas organizaron la Cooperativa C.A.C.E.T. LTDA aprobada mediante Acuerdo Ministerial N° 2197 del 29 de Julio de 1.964 e inscrita en el Registro General de Cooperativas el 3 de agosto del mismo año.

La Cooperativa tiene cobertura a nivel de la Provincia del Carchi y es exclusiva de los Maestros, Personal Administrativo de la Dirección de Educación y conserjes, es decir es gremial.


| | | |
|--|--|-------------------------------------|
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |

| | | |
|---|--|---------------------------|
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 01 | HISTORIA Y PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA | HOJA: 13/96 |

Su nombre, Cooperativa C.A.C.E.T. LTDA “Magisterio Cooperativista”, es fuente de inspiración para todos los maestros que están agrupados bajo las gloriosas siglas de “C.A.C.E.T. LTDA”, que guardan en sus entrañas, la más noble doctrina como fundamento de su labor social. Legalmente constituida cuenta con 1.080 socios al momento, los cuales tienen que depender estrictamente de la Dirección de Educación; por lo tanto cuentan con un patrono común. Comenzando sus funciones con 26 socios.

Institución que con esfuerzo, entrega y trabajo de sus directivos, funcionarios y afiliados se ha enrubado por la senda del éxito y progreso con una planificación que permita alcanzar el ordenamiento eficiente, eficaz y efectivo del campo Administrativo y Directivo para obtener un mayor y mejor desarrollo en los aspectos económico, social y político de sus afiliados, caracterizándose por un servicio eminentemente social y no de lucro hacia sus afiliados, es por eso que en las diferentes crisis de cada uno de ellos esta Institución ha estado siempre presente, como es en la entrega de ayudas económicas cuando estos han caído en desgracia.

| | | |
|--|--|-------------------------------------|
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |

| | | |
|---|--|---------------------------|
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 02 | HISTORIA Y PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA | HOJA: 14/96 |


Los logros importantes que puede destacarse es que en la crisis del gobierno como paros, huelgas, entre otras, no se ha interrumpido la atención en el pago de sueldos a los afiliados que es una necesidad latente en los mismos.


La Cooperativa es una institución donde se cuida la cantidad y calidad de sus cooperados, los capitales son manejados con verdadero celo y honestidad brindándoles toda clase de información, cuando ésta sea requerida, ya que el diálogo permite vivir en integración y comunidad, para de esta manera impulsar hacia un futuro mejor mediante el trabajo conjunto de los departamentos de Contabilidad, Tesorería, Crédito, Cobranzas y Secretaría general.


La C.A.C.E.T. LTDA no es una simple casa de crédito, donde únicamente se recurre para solucionar problemas económicos, sino que es una verdadera organización, donde se practican los principios filosóficos del cooperativismo mundial, al cuál día con día se han ido incorporando múltiples servicios, con el ánimo de satisfacer cada una de las necesidades que buscan nuestros socios.


| | | |
|--|--|-------------------------------------|
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |


| | | |
|--|--|-------------------------------------|
| | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 02 | HISTORIA Y PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA | HOJA: 15/96 |
| <p>Actualmente, los servicios que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores Tulcán” LTDA: Departamento de Crédito son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Créditos Ordinarios • Créditos Hipotecarios • Créditos de ahorros Suficientes • Créditos de emergencia • Créditos de Víveres • Créditos de Farmacia • Créditos de Microempresa • Créditos Especiales • Créditos por convenios con casas comerciales | | |
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |


| | | |
|---|--|-------------------------------------|
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 02 | HISTORIA DE LA EMPRESA | HOJA: 16/96 |
| <p>En los créditos de adquisición de electrodomésticos, farmacia, muebles para el hogar, artículos de papelería, para educación, y de alimentos de primera necesidad, se han firmado convenios con diferentes casas comerciales, clínicas y universidades.</p> <p>Servicios de crédito que son concedidos a través de la interacción de los siguientes miembros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Secretaria • Asistente de Crédito • Comité de crédito: 2 funcionarios de la entidad y el Gerente General de la cooperativa. • Consejo de administración: 9 vocales principales y 9 vocales suplentes. • Especialista de Tesorería • Especialista de Contabilidad • Perito • Asesor Jurídico | | |
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |


| | | |
|--|--|-------------------------------------|
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 02 | HISTORIA DE LA EMPRESA | HOJA: 17/96 |
| <p>Además, el manejo operativo se realiza a través del Sistema Informático de Información Financiera SIDIF, el mismo que permite el registro de la interacción de la C.A.C.E.T. LTDA con cada uno de sus socios en sus distintas actividades.</p> <p>Este manual describe el sistema de la calidad empleado por la Cooperativa C.A.C.E.T. LTDA: Departamento de Crédito. Este manual y los sistemas y procedimientos descritos sirven para asegurar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Conformidad con los requerimientos del socio o consumidor final. 2. Implantación de la política de calidad de la Cooperativa C.A.C.E.T. LTDA: Departamento de Crédito. 3. Conformidad con el ISO 9001:2000 | | |
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |


| | | |
|---|---|------------------------------|
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 01 | OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN | HOJA: 19/96 |
| <p>1.1 Generalidades</p> <p>Objetivo del Manual</p> <p>El objetivo del presente manual es describir las políticas y estructura del Sistema de Gestión de la Calidad fundamentado en los lineamientos de la Norma ISO 9001:2000 para fomentar la creación de una cultura de la calidad reflejándose en sus servicios que permitan satisfacer las expectativas del cliente tanto interno como externo, es decir, responder a la misión propuesta por la C.A.C.E.T. LTDA: Departamento de Crédito.</p> <p>El manual de gestión de la calidad es el documento fundamental en el cual se describe las políticas y disposiciones generales emitidas por la gerencia general de la C.A.C.E.T. LTDA para garantizar la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>Entre los principales objetivos del manual de la calidad de la C.A.C.E.T. LTDA: Departamento de Crédito tenemos los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servir como guía para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Tulcán LTDA: Departamento de Crédito, en la implantación y desarrollo de su cultura de la calidad. | | |
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |

| | | |
|---|--|-------------------------------------|
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 01 | OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN | HOJA: 20/96 |
| <ul style="list-style-type: none"> - Notificar a nuestros clientes la política y objetivos de la calidad de la C.A.C.E.T LTDA: Departamento de Crédito. - Normar, verificar y evaluar el cumplimiento de la política y disposiciones establecidas para la implementación, mantenimiento y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad aplicados a la C.A.C.E.T. LTDA: Departamento de Crédito. - Servir de documento fundamental para el control de auditorías internas y externas de la calidad. - Prestar servicios de crédito de calidad que satisfagan y superen las expectativas, requisitos, necesidades y exigencias de nuestros socios. - Proveer, adecuar y equipar los recursos indispensables a nuestra Cooperativa para garantizar el eficaz cumplimiento de los objetivos de la calidad. | | |
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |

| | | |
|--|---|--------------------------------------|
|  | <p style="text-align: center;">MANUAL DE LA CALIDAD</p> | <p>FECHA: 11/01/06</p> |
| | <p>Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000</p> | <p>REVISIÓN: 00</p> |
| <p>MC – 01</p> | <p>OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN</p> | <p>HOJA: 21/96</p> |
| <p>- Establecer y propiciar un ambiente de trabajo óptimo a nuestra Cooperativa que coadyuve a la prestación de servicios de alta calidad, que satisfagan y superen las expectativas y necesidades de nuestros clientes.</p> <p>- Instruir y capacitar periódicamente al personal de la C.A.C.E.T. LTDA: Departamento de Crédito con el fin de brindar servicios de crédito, cumpliendo con las necesidades y expectativas de nuestros socios.</p> <p>1.2. Campo de aplicación</p> <p>Los servicios de crédito ofrecidos en la C.A.C.E.T. LTDA: Departamento de Crédito hacia los cuales está orientado el Sistema de Gestión de la Calidad son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Créditos Ordinarios • Créditos Hipotecarios • Créditos de ahorros Suficientes | | |
| <p>ELABORADO: Viviana Robalino F.</p> | <p>REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad</p> | <p>APROBADO: Gerente General</p> |
| <p>Firma: Fecha: 11/01/06</p> | <p>Firma: Fecha: 11/01/06</p> | <p>Firma: Fecha: 11/01/06</p> |

| | | |
|--|---|--------------------------------------|
|  | <p>MANUAL DE LA CALIDAD</p> | <p>FECHA: 11/01/06</p> |
| | <p>Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000</p> | <p>REVISIÓN: 00</p> |
| <p>MC – 01</p> | <p>OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN</p> | <p>HOJA: 22/96</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> • Créditos de emergencia • Créditos de Víveres • Créditos de Farmacia • Créditos de Microempresa • Créditos Especiales • Créditos por convenios con casas comerciales <p>Para efectos de certificación la C.A.C.E.T. LTDA: Departamento de Crédito aplicará todas las cláusulas de la Norma ISO 9001:2000, con exclusión de los literales 7.3 y 7.6 de ésta Norma (Ver Capítulo 1, apartado 1.3).</p> | | |
| <p>ELABORADO: Viviana Robalino F.</p> | <p>REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad</p> | <p>APROBADO: Gerente General</p> |
| <p>Firma: Fecha: 11/01/06</p> | <p>Firma: Fecha: 11/01/06</p> | <p>Firma: Fecha: 11/01/06</p> |


| | | |
|--|--|-------------------------------------|
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 01 | OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN | HOJA: 23/96 |
| <p>1.3 Exclusiones</p> <p>La cláusula 7.3 de la norma ISO 9001:2000, Diseño y desarrollo, ya que éste proceso está basado en procedimientos ya establecidos.</p> <p>La cláusula 7.6 de la norma ISO 9001:2000, Control de dispositivos de seguimiento y medición, ya que no es una empresa de manufactura, por tal motivo no cuenta con equipo de medición para máquinas y mucho menos con dispositivos de seguimiento y medición.</p> <p>Estos literales no afectan la capacidad y responsabilidad de la C.A.C.E.T. LTDA: Departamento de Crédito, de proporcionar servicios de créditos que satisfagan con los requisitos de nuestros socios y los reglamentos aplicables.</p> | | |
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |


| | | |
|---|--|----------------------------|
|  | <p style="text-align: center;">MANUAL DE LA CALIDAD</p> | <p>FECHA: 11/01/06</p> |
| | <p>Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000</p> | <p>REVISIÓN: 00</p> |
| <p>MC – 02</p> | <p>REFERENCIAS NORMATIVAS</p> | <p>HOJA: 24/96</p> |

El Manual de Gestión de la Calidad está basado en los requerimientos de:

- Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. ISO 9001:2000.
- Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario. ISO 9000:2000.
- Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora del desempeño. ISO 9004:2000.

| | | |
|---|---|--------------------------------------|
| <p>ELABORADO: Viviana Robalino F.</p> | <p>REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad</p> | <p>APROBADO: Gerente General</p> |
| <p>Firma: Fecha: 11/01/06</p> | <p>Firma: Fecha: 11/01/06</p> | <p>Firma: Fecha: 11/01/06</p> |

| | | |
|---|--|-------------------------------------|
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 03 | TÉRMINOS Y DEFINICIONES | HOJA: 25/96 |
| <p>En el campo de la gestión de la calidad, se utilizan muchas palabras de uso común, pero también se han desarrollado en el tiempo ciertos términos específicos debido a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La adopción de la terminología de la calidad según las necesidades requeridas de diferentes sectores de la industria y empresas de negocios y servicios. - La introducción de una diversidad de términos por parte de profesionales encargados de la gestión de calidad en la industria y demás sectores de la economía. <p>Términos Generales</p> <p>En este manual se utilizan los términos establecidos en la Norma ISO 9000:2000 (ANEXO G1) “Gestión de la Calidad” - Fundamentos y Vocabulario, lo cual hace referencia a los siguientes términos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Términos relativos a: calidad, gestión, organización, procesos y producto – servicio. - Términos relativos a las características, a la conformidad, la documentación, el examen, a la auditoría, procesos de medición, entre otros. | | |
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |

| | | |
|---|-------------------------------------|---------------------------|
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 03 | TERMINOS Y DEFINICIONES | HOJA: 26/96 |

Términos y abreviaturas particulares

El Manual de la Calidad en el capítulo requerido hará referencia a los Anexos correspondientes con la abreviatura **ANEXO MC**.

El manual de Procedimientos de cada servicio definirá los conceptos y abreviaturas que utilicen en cada una de ellas, de manera que, las personas interesadas en analizar o auditar el sistema tengan su debida interpretación y traducción de los mismos.

TABLA N° 1

ABREVIATURAS DEL MANUAL DE PROCEDIMENTOS (MAN. PROCED) – ANEXO MP

| CLAUSULA | PROCEDIMIENTO | CODIGO |
|----------|-----------------------------------|----------|
| 4.2.3 | Control de la Documentación | C. DOC |
| 4.2.4 | Control de los registros | C. REG |
| 8.2.2 | Auditorías Internas | AUD. INT |
| 8.3 | Control de servicios no conformes | C. SNC |
| 8.5.2 | Acciones Correctivas | AC. CORR |
| 8.5.3 | Acciones Preventivas | AC. PREV |

| | | |
|--|--|-------------------------------------|
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |



MANUAL DE LA CALIDAD

FECHA:
11/01/06

Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000

REVISIÓN: 00

MC – 03

TERMINOS Y DEFINICIONES

HOJA: 27/96

TABLA Nº 2

ABREVIATURAS DEL MANUAL DE PROCESOS DE SERVICIOS DE CRÉDITO
(MAN. PROCE) – ANEXO MSC

| Nº | PROCESO | CODIGO |
|----|---|---------------|
| 1 | Información sobre créditos | INF / 1 |
| 2 | Recepción de solicitudes | REC / 2 |
| 3 | Revisión de documentos y calificación | REV. CAL / 3 |
| 4 | Clasificación de los créditos | CLA / 4 |
| 5 | Concesión del crédito para prestado mediato | CONS. CM / 5 |
| 6 | Concesión del crédito para préstamo inmediato | CONS. CIM / 6 |
| 7 | Legalización de documentos | LEG. DOC / 7 |
| 8 | Archivo de documentos | ARCH / 8 |

ELABORADO:

Viviana Robalino F.

REVISADO:

Jefe del Comité de Gestión de la Calidad

APROBADO:

Gerente General

Firma:

Fecha: 11/01/06

Firma:

Fecha: 11/01/06

Firma:

Fecha: 11/01/06



MANUAL DE LA CALIDAD

FECHA:
11/01/06

Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000

REVISIÓN: 00

MC – 03

TERMINOS Y DEFINICIONES

HOJA: 28/96

TABLA N° 3

Los servicios ofrecidos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores Tulcán” C.A.C.E.T. LTDA: Departamento de Crédito son:

| Nº | CREDITO | CODIGO |
|----|--|--------|
| 1 | Créditos Ordinarios | CO1 |
| 2 | Créditos Hipotecarios | CH2 |
| 3 | Créditos de ahorros Suficientes | CAS3 |
| 4 | Créditos de emergencia | CE4 |
| 5 | Créditos de Víveres | CV5 |
| 6 | Créditos de Farmacia | CF6 |
| 7 | Créditos de Microempresa | CM7 |
| 8 | Créditos Especiales | CE8 |
| 9 | Créditos por convenios con casas comerciales | CCC9 |

ELABORADO:

Viviana Robalino F.

REVISADO:

Jefe del Comité de Gestión de la Calidad

APROBADO:

Gerente General

Firma:

Fecha: 11/01/06


Firma:


Fecha: 11/01/06


Firma:


Fecha: 11/01/06


| | | |
|---|--|-------------------------------------|
| | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 04 | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | HOJA: 29/96 |
| <p>4.1 Requisitos Generales</p> <p>La Cooperativa de Ahorro y Crédito de Educadores Tulcán LTDA: Departamento de Crédito, establece, documenta, implementa, mantiene y mejora continuamente la eficacia de su Sistema de Gestión de la Calidad como forma de asegurar que todos los servicios cumplen con las exigencias especificadas en los requerimientos de acuerdo con la Norma ISO 9001:2000.</p> <p>La Cooperativa de Ahorro y Crédito de Educadores Tulcán LTDA: Departamento de Crédito, tiene:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Identificados y aplicados todos los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad dentro de la CACET. (Véase literal 0.2) b) Determinada la secuencia e interacción de sus procesos, los mismos que se encuentran establecidos en el Manual de Procedimientos. c) Determinados los criterios y métodos indispensables para asegurarse la eficacia de la operación y control de los procesos; los cuales se encuentran definidos en los procedimientos y en la descripción de cada proceso que conforma el Manual de Procedimientos. | | |
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |

| | | |
|--|--|--------------------------------------|
|  | <p style="text-align: center;">MANUAL DE LA CALIDAD</p> | <p>FECHA: 11/01/06</p> |
| | <p>Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000</p> | <p>REVISIÓN: 00</p> |
| <p>MC – 04</p> | <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p> | <p>HOJA: 30/96</p> |
| <p>d) Asegurada la disponibilidad de recursos y la información necesaria para apoyar la operación y seguimiento eficaz de sus procesos, los cuales se encuentran disponibles en el sitio de trabajo de su personal.</p> <p>e) Realizado el seguimiento, medición y análisis de sus procesos mediante indicadores de auditorías internas, las cuales representan acciones necesarias que permiten implantar proyectos de mejora continua para alcanzar los resultados planificados.</p> <p>4.2 Requisitos Generales de la documentación</p> <p>La estructura documentada del Sistema de Gestión de la Calidad se indica en el ANEXO MC 3. Para esto la Cooperativa a desarrollado las siguientes actividades:</p> <p>a. Ha identificado los procesos necesarios (ANEXO MC 1, FLUJOGRAMA DE PROCESO), la secuencia de la interacción para el Sistema de Gestión de la Calidad como se indica en el Manual de Procesos.</p> | | |
| <p>ELABORADO: Viviana Robalino F.</p> | <p>REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad</p> | <p>APROBADO: Gerente General</p> |
| <p>Firma: Fecha: 11/01/06</p> | <p>Firma: Fecha: 11/01/06</p> | <p>Firma: Fecha: 11/01/06</p> |


| | | |
|--|--|-------------------------------------|
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 04 | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | HOJA: 31/96 |
| <p>b. Ha determinado los criterios y métodos para asegurarse de que tanto la operación como el control de éstos procesos sean eficaces a través del uso de registros, instrucciones y/o procedimientos definidos en cada uno de los procesos.</p> <p>c. Se asegura la disponibilidad de revisar la información necesaria para la operación y seguimiento de los procesos.</p> <p>d. Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos.</p> <p>e. Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.</p> | | |
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |

| | | |
|---|--|-------------------------------------|
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 04 | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | HOJA: 32/96 |
| <p>4.2.1 Generalidades</p> <p>La documentación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Educadores Tulcán LTDA: Departamento de Crédito tiene incluidos:</p> <p>Nivel 1 Manual de la Calidad</p> <p>El Manual de la Calidad describe las políticas de la Calidad utilizadas en la organización, la estructura general de la Cooperativa los métodos para mantener el Sistema de Gestión de la Calidad. Hace referencia a los procedimientos relacionados del Sistema de la Calidad a seguir, a fin de satisfacer las políticas y estrategias especificadas.</p> <p>Nivel 2 Manual de Procedimientos</p> <p>En el Manual de procedimientos se formula y establece los procedimientos documentados para especificar, quién hace qué, cuando es hecho, cuál documentación es utilizada para verificar que la actividad fue ejecutada como lo establecido.</p> | | |
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |


| | | |
|---|--|-------------------------------------|
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 04 | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | HOJA: 33/96 |
| <p>Nivel 3 Instrucciones de trabajo</p> <p>Los instructivos de trabajo son utilizados por la organización para detallar tareas específicas que en ausencia de estos puede causar inconformidades en la calidad del producto o del servicio.</p> <p>Nivel 4 Registros y Formularios</p> <p>Los registros y formularios utilizados por la empresa proveen de resguardo y evidencia de que la calidad del servicio fue atendido, y que el sistema de la calidad de la organización está bien implementado.</p> | | |
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |

| | | |
|--|---|--------------------------------------|
|  | <p style="text-align: center;">MANUAL DE LA CALIDAD</p> | <p>FECHA: 11/01/06</p> |
| | <p>Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000</p> | <p>REVISIÓN: 00</p> |
| <p>MC – 04</p> | <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p> | <p>HOJA: 34/96</p> |
| <p>4.2.2 Manual de la Calidad</p> <p>La Cooperativa de Ahorro y Crédito de Educadores Tulcán LTDA: Departamento de Crédito tiene establecido y mantenido un Manual de la Calidad que consta de:</p> <p>a) El alcance de nuestro sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión (capítulo 1.2).</p> <p>b) Referencia de los procedimientos documentados establecidos para nuestro sistema de gestión de la calidad. Los procedimientos se encuentran resaltados con letra negra dentro del manual de la calidad y enumerados en la Lista de Control de Distribución, MC-PÁG.2, MAN.PROCED.C.DOC/03-ANEXO MP 3.</p> <p>c) Un Flujograma del proceso del sistema de gestión de la calidad, en donde se evidencia la secuencia e interacción entre éstos, Véase INTRODUCCIÓN capítulo 0.2.</p> <p>El propósito de éste Manual de la Calidad, es describir la política y los objetivos de la calidad, la estructura general de la C.A.C.E.T. LTDA: Departamento de Crédito y el sistema de gestión de la calidad.</p> | | |
| <p>ELABORADO: Viviana Robalino F.</p> | <p>REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad</p> | <p>APROBADO: Gerente General</p> |
| <p>Firma: Fecha: 11/01/06</p> | <p>Firma: Fecha: 11/01/06</p> | <p>Firma: Fecha: 11/01/06</p> |

| | | |
|---|--|-------------------------------------|
| | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 04 | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | HOJA: 35/96 |
| <p>Hace una referencia a los procedimientos documentados y establece métodos para mantener dicho sistema, a fin de satisfacer los requerimientos de los socios, obtener resultados de acuerdo a la planificación elaborada y de lograr un mejoramiento continuo de todo el sistema que posee la C.A.C.E.T. LTDA: Departamento de Crédito.</p> <p>Creación y actualización</p> <p>La Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Tulcán LTDA: Departamento de Crédito elabora la primera edición del Manual de la Calidad como primer documento de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo las Normas ISO 9001:2000.</p> <p>Modificación del Manual</p> <p>El Manual de la Calidad está ajustado a las exigencias de la Norma ISO 9001:2000 y adaptado a la Naturaleza y razón de la C.A.C.E.T. LTDA.</p> | | |
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |

| | | |
|--|--|-------------------------------------|
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 04 | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | HOJA: 36/96 |
| <p>Primera edición: 11/01/06</p> <p>Considerando que el presente manual es el punto de partida del Sistema de Gestión de la Calidad bajo las Normas ISO 9001:2000 se considera éste como primer documento, que se ha adaptado a la naturaleza y razón de ser de la C.A.C.E.T. LTDA: Departamento de Crédito, siendo la fecha de la primera edición 11/01/06.</p> <p>Las modificaciones, correcciones, recomendaciones y/o actualizaciones que se efectúen en la presente versión original del manual de la calidad en fechas futuras, a partir de su aprobación y publicación se registrarán cronológicamente en los formatos que para el efecto se dejan establecidos en el procedimiento de control de la documentación MAN.PROCED.C.DOC.</p> <p>Distribución de Manual</p> <p>El manual de la calidad es un documento exclusivo para la C.A.C.E.T. LTDA: Departamento de Crédito, el mismo que será utilizado como evidencia documentada de que existe implementado un Sistema de Gestión de la Calidad bajo las normas ISO 9001:2000 y para conocimiento de terceros, (clientes, proveedores, organismos de control y certificaciones).</p> | | |
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |

| | | |
|---|--|-------------------------------------|
| | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 04 | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | HOJA: 37/96 |
| <p>El documento original del Manual de la Calidad se encuentra en el Gerencia General de la Cooperativa e ingresada en nuestro sistema informático, existen varias copias, las mismas que se denominaran copias controladas las que se identifican con el sello de la cooperativa.</p> <p>El manual, copias totales o parciales de este que no posee el respectivo sello, serán considerados, “copias no controladas”.</p> <p>Los procedimientos del sistema de gestión de la calidad de la C.A.C.E.T. LTDA: Departamento de Crédito son claros, en el sentido que en las copias que no están controladas no pueden ser usadas para propósitos de referencia en el sistema.</p> <p>La elaboración del Manual de la calidad de la C.A.C.E.T. LTDA: Departamento de Crédito, la realiza y está a cargo del Responsable de la Calidad y la aprobación la ejecuta el Gerente General.</p> | | |
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |

| | | |
|---|---|---------------------------|
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 04 | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | HOJA: 38/96 |

El Responsable de la Calidad es el encargado de implementar el Manual de la Calidad completo o secciones individuales del mismo. Por lo tanto, es quien otorga la autorización de publicación que se debe incorporar en todos los ejemplares.

El manual de la calidad elaborado, revisado, aprobado por el personal respectivo, será distribuido de la siguiente manera:

| MAN. CAL. | DESTINO | RESPONSABLE |
|------------|---------------------------|-------------|
| Original | GERENCIA GENERAL | |
| Copia Nº 1 | JEFE DE CREDITO | |
| Copia Nº 2 | RESPONSABLE DE LA CALIDAD | |

4.2.3 Control de los Documentos


La Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Tulcán LTDA: Departamento de Crédito mantiene el procedimiento para controlar documentos


MAN. PROCED. C. DOC/ 01, ANEXO MP 1,


MAN. PROCED. C. DOC/ 02, ANEXO MP 2 y


MAN. PROCED. C. DOC/ 03, ANEXO MP 3 que identifican y controlan todos los documentos y datos que se relacionan con los requerimientos de la norma y son necesarios para asegurar el control del Sistema de Gestión de la Calidad.


| | | |
|--|--|-------------------------------------|
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |


| | | |
|---|---|------------------------------|
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 04 | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | HOJA: 39/96 |
| <p>Revisión, Aprobación y Control de Documentos</p> <p>a) Los documentos son revisados por el dueño del proceso y la aprobación la realiza el Comité de Gestión de la Calidad antes de la emisión y distribución del mismo. La fecha de edición se encuentra en la parte superior del formato, quiere decir la fecha que se editó el documento; el área de la revisión se encuentra en la parte superior derecha del formato e indica el nivel de revisión de la documentación y la aprobación formal por parte del responsable designado en la parte inferior derecha del Formato.</p> <p>b) El Representante de la Calidad, así como el responsable de cada proceso mantendrá el archivo de la Lista de Control de Distribución. MC – PG. 2, en la cuál se indica el número de copia, la posición y el nombre del destinatario.</p> <p>c) La revisión y actualización de la documentación se la efectúa al menos una vez al año por cada área responsable.</p> <p>d) Las versiones pertinentes de los documentos se encuentran disponibles en los puntos de uso y lugar de trabajo donde son realizadas las operaciones para el efectivo funcionamiento del SGC.</p> | | |
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |


| | | |
|---|---|------------------------------|
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 04 | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | HOJA: 40/96 |
| <p>La Cooperativa utiliza el Formato para el control de la distribución de los documentos y datos del sistema de la calidad MAN. PROCED. C. DOC/01-ANEXO MP 1, MAN. PROCED. C. DOC/02-ANEXO MP 2 y MAN. PROCED. C. DOC/03-ANEXO MP 3, en el cual se anota el destino que se deberá dar a los documentos, la fecha de distribución y la firma de la persona que lo receipta.</p> <p>e) Cuando algún proceso requiera de un manual de procedimientos o de calidad, tiene que dirigirse al área respectiva y solicitar el manual a la persona responsable. Aquel deberá llenar el formato anteriormente mencionado y hacerle firmar a la persona que le esta solicitando dicha documentación.</p> <p>f) Los documentos deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables, es decir son numerados y asignados a una persona o área de trabajo.</p> <p>g) Los documentos son mantenidos para indicar número de documento/copia, el nombre y localización de usuario de los documentos controlados y el corriente estado de la revisión del documento. Se lleva también un registro de las copias para que cada una de ellas pueda intercambiarse simultáneamente con las demás.</p> | | |
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |


| | | |
|--|--|-------------------------------------|
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 04 | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | HOJA: 41/96 |
| <p>h) Los documentos utilizados para planeamiento apropiado similares que aún no recibieran la aprobación final serán marcados apropiadamente. Estos documentos no se usarán en procesos operativos sino únicamente para planificación, revisión y otros.</p> <p>DOCUMENTOS OBSOLETOS</p> <p>Los documentos obsoletos son retirados en dos semanas de todos los puntos de uso y distribución por el proceso emisor del cambio.</p> <p>i) Los documentos revisados son emitidos para los usuarios de los documentos obsoletos.</p> <p>j) La documentación obsoleta que se guarde con fines legales o por conservar la información se identificará con un sello que indique “DOCUMENTO OBSOLETO”, el responsable es el dueño de cada proceso.</p> <p>CAMBIOS EN LOS DOCUMENTOS</p> <p>k) La Cooperativa garantiza que los cambios en los documentos son revisados, aprobados, identificados y comunicados.</p> | | |
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |

| | | |
|--|---|--------------------------------------|
|  | <p>MANUAL DE LA CALIDAD</p> | <p>FECHA: 11/01/06</p> |
| | <p>Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000</p> | <p>REVISIÓN: 00</p> |
| <p>MC – 04</p> | <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p> | <p>HOJA: 42/96</p> |
| <p>l) Si los fundamentos técnicos presentados justifican la necesidad del cambio, éstos deben ser revisados y aprobados por el mismo personal o proceso responsable de los documentos originales, o en su efecto la gerencia general autorizará al personal que considere preparado para éste trabajo. En este caso, todas las informaciones, pertinentes al tema son puestas a disposición de la persona o grupo designado, para una correcta y consistente revisión y aprobación de los nuevos documentos.</p> <p>m) Los cambios y modificaciones son identificados en documentos y en anexos. Una vez aprobada la modificación, se empleará el formato Registro Cambio a los documentos y datos del sistema de calidad MAN.PROCED.C.DOC/04-ANEXO MP 4, en el que se redacta el cambio de los documentos o procedimientos del SGC.</p> <p>n) La Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Tulcán LTDA: Departamento de Crédito utiliza registros como un mecanismo de control de documentos para mostrar la revisión actual de los mismos y prevenir la circulación y el uso no intencionado de los documentos obsoletos.</p> <p>o) Los documentos modificados son reeditados, luego de haber realizado un número considerable de cambios.</p> | | |
| <p>ELABORADO: Viviana Robalino F.</p> | <p>REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad</p> | <p>APROBADO: Gerente General</p> |
| <p>Firma: Fecha: 11/01/06</p> | <p>Firma: Fecha: 11/01/06</p> | <p>Firma: Fecha: 11/01/06</p> |

| | | |
|---|---|--------------------------------------|
|  | <p style="text-align: center;">MANUAL DE LA CALIDAD</p> | <p>FECHA: 11/01/06</p> |
| | <p>Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000</p> | <p>REVISIÓN: 00</p> |
| <p>MC – 04</p> | <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p> | <p>HOJA: 43/96</p> |
| <p>p) Los documentos modificados son enviados por el proceso objeto del cambio para su reemplazo en el respectivo manual que posee el comité de gestión de la calidad. Luego se procede al retiro del documento obsoleto, el mismo que a criterio del proceso emisor del cambio lo destruirá o lo guardará para asuntos legales o de información pero identificándolo como “DOCUMENTO OBSOLETO”.</p> <p>DOCUMENTOS DE ORIGEN EXTERNO</p> <p>q) La Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Tulcán LTDA: Departamento de Crédito asegura que se identifica y controla la distribución de los documentos de origen externo, es decir, aquellos que no han sido revisados y aprobados por la C.A.C.E.T.</p> <p>r) Para las normas técnicas tanto de carácter obligatorio de requisitos de servicio, como de aseguramiento de la calidad, es de responsabilidad del Comité de gestión de la Calidad mantener actualizados estos documentos; para lo cual se posee un listado de normas en el que se especifica su fecha de actualización y la manera de cómo se informa de su ultima revisión. La Cooperativa emplea el Formato para el Control de los Documentos Externos MAN.PROCED.C.DOC/06-ANEXO MP 6.</p> | | |
| <p>ELABORADO: Viviana Robalino F.</p> | <p>REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad</p> | <p>APROBADO: Gerente General</p> |
| <p>Firma: Fecha: 11/01/06</p> | <p>Firma: Fecha: 11/01/06</p> | <p>Firma: Fecha: 11/01/06</p> |

| | | |
|--|---|------------------------------|
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 04 | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | HOJA: 44/96 |
| <p>s) Cada proceso que utilice los documentos externos, debe tener una lista actualizada de los mismos y el Gerente del Comité de Gestión de la Calidad solicitará los procesos y mantendrá un archivo de todos los documentos externos controlados, utilizados en el SGC de la C.A.C.E.T.</p> <p>t) Los documentos externos obsoletos son destruidos y los que se conserven como fuente de información o con fines legales son identificados. “DOCUMENTOS OBSOLETOS”.</p> <p>4.2.4 Control de los registros</p> <p>Generalidades</p> <p>Para demostrar la efectividad y el control del SGC de la C.A.C.E.T. LTDA: Departamento de Crédito, se utilizan registros de calidad, los cuales deben ser recolectados desde las áreas donde se elaboran. Los registros deben establecerse y mantenerse por los siguiente motivos:</p> <p>1. Provee la certeza de que los requerimientos de la calidad para el producto o servicio están satisfechos.</p> | | |
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |

| | | |
|--|--|-------------------------------------|
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 04 | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | HOJA: 45/96 |
| <p>2. Proporciona evidencia de la conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001:2000.</p> <p>3. Brinda información que nos ayudad a dirigir a la Cooperativa de manera eficiente.</p> <p>4. Mostrar el grado de implementación y éxito de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>5. Proveer una base para el mejoramiento continuo del sistema.</p> <p>Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables en instalaciones que proveen condiciones ambientales que reduzcan al mínimo el riesgo de deterioro o daño y eviten su pérdida. Se debe identificar el área de almacenamiento.</p> <p>La inspección de los registros se los realiza a través del Procedimiento para el Control de los registros de la Calidad, MAN.PROCED.C.DOC/05 - ANEXO MP 5, en el cual se definen las acciones necesarias para: identificar, codificar, ordenar, clasificar, almacenar, archivar, proteger, recuperar, el tiempo de retención y la disposición de los registros.</p> <p>Los registros deben relacionarse con el servicio y con las actividades del SGC que ellos documentan de una forma oportuna, precisa, puntual y confiable.</p> | | |
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |

| | | |
|---|---|--------------------|
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 04 | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | HOJA: 46/96 |

Los registros en la C.A.C.E.T LTDA se mantienen sin borrones ni alteraciones, en caso de modificaciones a los datos se deberá elaborar un nuevo registro y se procederá según el Procedimiento para el Control de la Documentación, **MAN.PROCED.C.DOC/01-ANEXO MP 1, MAN.PROCED.C.DOC/ 02- ANEXO MP 2, MAN.PROCED.C.DOC/03-ANEXO MP3, MAN.PROCED.C.DOC/04-ANEXO MP 4, MAN.PROCED.C.DOC/ 05- ANEXO MP 5, MAN.PROCED.C.DOC/ 06-ANEXO MP 6.**


Los registros se presentan en el papel membretado de CACET. Cada uno tiene su forma de identificar, mediante un número secuencial, nombre del formato, la fecha, el nombre del cliente y la hora en los casos que se requiera y la firma de la persona responsable.

La forma de archivar los registros será por orden numérico, de acuerdo a la codificación de cada registro.


Responsabilidades

El personal involucrado en la recolección de datos para los registros de calidad, deberá tener el entrenamiento e instrucciones necesarias para garantizar que los registros sean generados correctamente.

| | | |
|--|--|-------------------------------------|
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |

| | | |
|---|-----------------------------|--------------------|
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
|---|-----------------------------|--------------------|

| | | |
|---|---|------------------------------|
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 04 | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | HOJA: 47/96 |
| <p>Es responsabilidad del Representante del Comité de Gestión de la Calidad, mantener el listado original de todos los registros del SGC, para su efecto la copia de los registros de cada proceso son remitidas a cada funcionario por los jefes de cada gestión.</p> <p>El jefe de cada gestión o dueño del proceso es el responsable por mantener el original de los registros y las copias son archivadas por los usuarios según como considere pertinente.</p> <p>Los datos son valores que se toman todos los días por medios escritos o electrónicos y se registran en un formato convirtiéndose en un registro.</p> <p>La Cooperativa de Ahorro y Crédito de Educadores Tulcán LTDA: Departamento de Crédito los datos que se registran son aprobados mediante la firma del responsable de ese registro.</p> <p>Los datos incluidos en documentos como tablas o tarjetas de especificaciones son revisados y aprobados por el Jefe de cada gestión.</p> <p>Una vez que la vida útil del registro ha terminado, es responsabilidad del jefe de cada gestión autorizar que los registros con sus respectivas copias se destruyan. El periodo de retención de los registros será de dos años, de acuerdo a los reglamentos y estatutos de la C.A.C.E.T LTDA.</p> <p>La forma como se va a disponer o destruir los registros es “mediante el triturado de papel”.</p> | | |
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |


| | | |
|---|-------------------------------------|--------------------|
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 04 | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | HOJA: 48/96 |

Políticas:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Tulcán LTDA: Departamento de Crédito tiene las siguientes políticas con relación a los registros:

- a. Los registros deben ser claramente identificados y rastreados, tanto para el servicio o las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad que ellos documentan.
- b. Los registros deben ser cumplidos, indexados y mantenidos, de forma de proveer almacenamiento seguro y de fácil acceso y recuperación.
- c. Los registros deben tener una aceptable y confiable representación de los eventos actuales, documentados en secuencia de la ocurrencia a lo largo del tiempo.
- d. Los registros deben ser fechados o asignado a un personal responsable para la actividad de la documentación.
- e. El personal envuelto en la colecta de registro de datos debe proveer instrucciones y entrenamiento necesario para garantizar que los registros sean generados correctamente.

| | | |
|-----------------------------------|---|------------------------------|
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: | Firma: | Firma: |
| Fecha: 11/01/06 | Fecha: 11/01/06 | Fecha: 11/01/06 |

| | | |
|---|-------------------------------------|--------------------|
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 05 | RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION | HOJA: 49/96 |

5.1 Compromiso de la Dirección


La Gerencia General de la C.A.C.E.T LTDA proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad de nuestra organización; así como la mejora continua de su eficacia. A continuación se presenta dicho compromiso gerencial:

Declaración Gerencial

La aceptación de nuestros servicios hacia el magisterio de la Provincia del Carchi nos proporciona credibilidad y nos compromete a seguir mejorando para incrementar la confianza de nuestros socios y posicionar nuestra oferta con calidad diferenciada.

Es de gran importancia para la gerencia general el emitir las políticas de la calidad, las mismas que serán conocidas, comprendidas e implementadas en todos los niveles de la organización, como directrices dinámicas en la conceptualización de las operaciones y actividades que definen el Sistema de Gestión de la Calidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Educadores Tulcán LTDA: Departamento de Crédito.

| | | |
|-----------------------------------|---|------------------------------|
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |

| | | |
|---|-------------------------------------|--------------------|
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 05 | RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION | HOJA: 50/96 |

La gerencia general y el personal que hacemos la organización, estamos concientes de que las políticas de la calidad serán plasmadas en el diario vivir, si y solo si, la alta gerencia da el respaldo moral y apoyo económico suficiente para alcanzar los objetivos del departamento de crédito con calidad y servicios competitivos.


Realicemos el trabajo con dignidad, persistencia y profesionalismo, pensando siempre que los resultados del futuro, es el fruto del trabajo tesonero del presente. Ésta mística es la que nos debe animar a todos, como elementos generadores de valor, bienestar personal y aporte positivo a la sociedad que nos rodea.

Notifíquense.


.....


GERENTE GENERAL

| | | |
|-----------------------------------|---|------------------------------|
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |

| | | |
|---|--|-------------------------------------|
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 05 | RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION | HOJA: 51/96 |
| <p>5.2 Enfoque al cliente</p> <p>La dirección establece y mantiene procedimientos documentados para asegurarse de que los requisitos del cliente se cumplan y determinen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.</p> <p>Entre los requerimientos se incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Requisitos del servicio de crédito, especificados por el socio. b) Requisitos del servicio de crédito no especificados por el socio. c) Requisitos legales y reglamentarios en los cuales incluyen obligaciones relacionadas al servicio de crédito. <p>La Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Tulcán LTDA: Departamento de Crédito se basa en los siguientes reglamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reglamento para la constitución y funcionamiento de Cooperativas de Ahorro y Crédito. - Ley de Cooperativas - Estatutos de La Cooperativa de Ahorro y Crédito de Educadores Tulcán C.A.C.E.T. LTDA. <p>La identificación de las necesidades de los socios, la prestación de nuestros servicios, la medición de la satisfacción del socio, quejas y reclamaciones son descritos en los procedimientos.</p> | | |
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |

| | | |
|--|--|-------------------------------------|
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 05 | RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION | HOJA: 52/96 |
| <p>5.3 Política de la calidad</p> <p>La política de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Tulcán C.A.C.E.T. LTDA: Departamento de Crédito tiene como principal objetivo que los servicios de crédito que ofrecemos para los socios satisfagan sus necesidades y expectativas.</p> <p>Buscamos maximizar el valor agregado de nuestros servicios de crédito, esforzándonos por evitar inconformidades, mediante un trabajo de mejora continua en el Departamento que dispone de un equipo humano y motivado hacia el mejoramiento continuo a través de la aplicación eficaz de un Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>Estamos comprometidos a poner en práctica estrategias y planes de acción, mediante un sistema de mejoramiento de la calidad que garantice el logro de nuestra misión.</p> | | |
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |

| | | |
|---|--|-------------------------------------|
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 05 | RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION | HOJA: 53/96 |
| <p>Es decir, optimizar la calidad de sus servicios de crédito a fin de asegurar la confiabilidad, permanencia y satisfacción de nuestros clientes a través del mantenimiento y mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y con la participación de un talento humano altamente comprometido con los principios que rigen nuestra organización.</p> <p>La C.A.C.E.T LTDA fomenta el crecimiento profesional y humano de su personal con una permanente capacitación y desarrollo de sus habilidades, siendo de esta forma, responsables, honestos, leales y sobre todo generando dinamismo y motivación en su entorno laboral. Proporciona un marco de referencia para el eficaz cumplimiento de los objetivos de la calidad de cada uno de los procesos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad de la C.A.C.E.T LTDA.</p> <p>La Gerencia General de la C.A.C.E.T LTDA establece que la Política será revisada cada año en reuniones del Comité de Gestión de la Calidad para su continua adecuación en base a resultados obtenidos.</p> | | |
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |

| | | |
|---|--|---------------------------|
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 05 | RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION | HOJA: 54 /96 |


La política de calidad de la C.A.C.E.T se muestra abierta como signo de nuestro orgullo y compromiso, y como recordatorio claro de nuestra misión y dirección. Dicha política presentada a todos nuestros empleados durante su entrenamiento de calidad y continuamente reforzada por el comité de gestión de la calidad, para asegurar su entendimiento y compromiso en la gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Tulcán LTDA: Departamento de Crédito.

La Política de la Calidad aquí definida será divulgada y conocida permanentemente en toda la organización, para el efecto se utilizarán los medios escritos y visuales que permitan difundir al personal, desde la gerencia hasta el último colaborador.

.....

GERENTE GENERAL

| | | |
|--|--|-------------------------------------|
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |

| | | |
|--|--|-------------------------------------|
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 05 | RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION | HOJA: 55/96 |
| <p>5.4 Planificación</p> <p>5.4.1 Objetivos de la Calidad</p> <p>Considerando que los objetivos de la calidad constituyen las metas hacia la cuál se orientan las actividades de la organización, a través de la correcta aplicación de la política de la calidad, los mismos que deben ser transferidas en acciones susceptibles de medición y cuantificación.</p> <p>Los objetivos de la calidad que persigue la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Tulcán LTDA: Departamento de Crédito son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mantener el Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con los requisitos exigidos por la norma internacional ISO 9001:2000 y conforme a los avances de la tecnología. - Mejorar la eficiencia en sus servicios de crédito en el 1% para el año 2006, y alcanzar el 2% en el 2007. - Desarrollar e implementar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en las Normas ISO 9001:2000, que permita la mejora continua de ésta y la eficiencia del desempeño de la organización. | | |
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |



MANUAL DE LA CALIDAD

FECHA:
11/01/06

Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000

REVISIÓN: 00

MC – 05

RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION

HOJA: 56/96

- Proporcionar servicios de crédito que satisfagan y superen las necesidades, expectativas y requerimientos de nuestros socios.
- Mantener un registro de servicios de crédito, calificados según los procedimientos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Definir el nivel de satisfacción de los clientes de la C.A.C.E.T LTDA y mejorar a partir del 2008.
- Capacitar al personal en temas de calidad y en áreas que inciden directamente en la calidad, un mínimo de 40 horas anuales por persona respectivamente.
- Seleccionar y capacitar al personal de planta, para conformar el equipo de auditores internos de la calidad, cuyas acciones y resultados permitirán valorar y conocer el nivel de desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Fomentar la participación, concientización y el compromiso de los empleados hacia la excelencia del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Establecer una política laboral justa y equitativa que permita el desarrollo humano, profesional y económico de todos los miembros de la C.A.C.E.T LTDA.

ELABORADO:

Viviana Robalino F.

REVISADO:

Jefe del Comité de Gestión de la Calidad

APROBADO:

Gerente General

Firma:


Fecha: 11/01/06


Firma:


Fecha: 11/01/06


Firma:

Fecha: 11/01/06

| | | |
|--|--|-------------------------------------|
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 05 | RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION | HOJA: 57/96 |
| <ul style="list-style-type: none"> - Distribuir y administrar adecuadamente los recursos necesarios para mantener y mejorar la eficacia del SGC. - Atender oportunamente los reclamos, quejas y sugerencias de los clientes tanto externos como internos, de manera que se reduzcan los costos de la no calidad, se retroalimente nuestro sistema y se tomen las debidas acciones correctivas y preventivas. <p>Cada gestión conjuntamente con el representante del Comité de gestión de la C.A.C.E.T LTDA establece sus objetivos específicos de la calidad. El Comité de Gestión de la calidad mantiene disponible una carpeta en cual se archivan todos los objetivos e indicadores de la calidad vigentes.</p> <p>La política y objetivos de calidad serán distribuidos por medio de copias. También serán conocidos y comprendidos permanentemente en toda la empresa, para el efecto se utilizarán carteles informativos ubicados en los lugares más frecuentes por el personal, se realizarán reuniones con cada gestión de la organización y charlas de información, motivación y entrenamiento con el talento humano de la Cooperativa.</p> | | |
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |

| | | |
|--|---|------------------------------|
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 05 | RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION | HOJA: 58/96 |
| <p>5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad</p> <p>En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Tulcán LTDA: Departamento de Crédito se elaboran planes para alcanzar los objetivos de la calidad. El Representante del Comité de Gestión de la Calidad es el responsable de desarrollar una planificación estratégica de la calidad, en la calidad se definirán los procesos claves para que el Sistema de Gestión de la Calidad de la C.A.C.E.T LTDA pueda cumplir eficaz y eficientemente con los objetivos de la calidad y los requisitos citados en el Numeral 4.1.</p> <p>En la planificación se detallan los procedimientos, las instrucciones de trabajo, formularios, registros y datos que se van a utilizar.</p> <p>Cada uno de los jefes de las gestiones son responsables por la ejecución de planes de calidad MAN.PROCED.C.DOC/ 07 - ANEXO MP 7, se indicarán como se maneja el servicio desde el punto de vista de aseguramiento de la calidad y la manera de brindar un servicio específico al cliente. En el mencionado plan se detallaran las actividades, responsables, la provisión de recursos, equipo, registros, formularios y controles necesarios para ejecutar cada actividad que provea un servicio que satisfaga al socio. La ejecución de los planes de calidad e implementación de cambios, se hace de forma tal que no afecte la integridad del SGC.</p> | | |
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |

| | | |
|--|--|-------------------------------------|
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 05 | RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION | HOJA: 59/96 |
| <p>El jefe de comité de Gestión de la Calidad tiene la responsabilidad y autoridad para implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Tulcán C.A.C.E.T. LTDA: Departamento de Crédito. Todos los directivos y funcionarios de la C.A.C.E.T LTDA tienen la responsabilidad y la autoridad para ejecutar y adherirse a los requerimientos del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>La responsabilidad recae sobre lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reparación de planes de la calidad. - Identificación y provisión de controles, procesos, equipos, arreglos, recursos y habilidades necesarios para lograr la calidad exigida. - Identificar los puntos de control adecuados, dentro de las líneas de los servicios de créditos ofrecidos al cliente. - Identificar con claridad las normas de aceptabilidad de todas las normas, características y requerimientos, incluyendo elementos subjetivos. - Identificar y preparar los registros de la calidad. <p>Todos los trabajadores de la C.A.C.E.T LTDA tienen la responsabilidad de ejecutar y respetar los procedimientos del Sistema de la Calidad definido.</p> | | |
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |

| | | |
|--|--|-------------------------------------|
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 05 | RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION | HOJA: 60/96 |
| <p>5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación</p> <p>5.5.1 Responsabilidad y autoridad</p> <p>La organización ha establecido un flujograma especificando las responsabilidades y autoridades para cada una de las funciones. Ver ANEXO MC 1.</p> <p>La calidad está bajo la responsabilidad y consenso de todos los empleados de la organización, su eficacia dependerá del grado de compromiso que la dirección logre inculcar para que las respectivas áreas trabajen en armonía y bajo un mismo lema, satisfacer al cliente.</p> <p>La estructura organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Tulcán LTDA: Departamento de Crédito se muestra en la documentación soporte e ilustra las interrelaciones y el grado de autoridad y responsabilidad de cada una de las gestiones involucradas en la realización, obtención e inspección de los servicios de crédito de la Cooperativa.</p> <p>Es política de la Cooperativa que la delegación de la autoridad y responsabilidad sea formalmente definida, estipulada y documentada.</p> | | |
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |



MANUAL DE LA CALIDAD

FECHA:
11/01/06

Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000

REVISIÓN: 00

MC – 05

RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION

HOJA: 61/96

Una descripción más detallada de las funciones, responsabilidades y autoridad del personal de la organización se encuentra en el Manual de Procesos de Servicios de Crédito (Ver Capítulo 4, sección 3) en la gestión de recursos humanos.

Todo el personal que trabaje bajo parámetros de la calidad, posee la autoridad suficiente y libertad dentro de la Cooperativa para identificar y documentar problemas de calidad que conlleven a recomendar soluciones y tomar las acciones correctivas y preventivas adecuadas para el mejoramiento continuo de los procesos y el SGC de la C.A.C.E.T LTDA.

A continuación se esquematiza de manera general los deberes y responsabilidades de cada uno de los niveles de la organización:

GERENTE GENERAL.- Es la autoridad máxima presente de la Cooperativa, es el encargado de tomar todas las decisiones trascendentales de la Entidad. Es el responsable de :

- Delegar a la persona líder que coordine la implementación del SGC.
- Delegar las responsabilidades y grado de autoridad de las gestiones.
- Definir políticas, objetivos y estrategias de calidad.
- Proveer de los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades relacionadas con la calidad y productividad de la organización.

ELABORADO:

Viviana Robalino F.

REVISADO:

Jefe del Comité de Gestión de la Calidad

APROBADO:

Gerente General

Firma:

Fecha: 11/01/06

Firma:


Fecha: 11/01/06


Firma:


Fecha: 11/01/06


| | | |
|---|--|--------------------------------------|
| | <p style="text-align: center;">MANUAL DE LA CALIDAD</p> | <p>FECHA: 11/01/06</p> |
| | <p>Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000</p> | <p>REVISIÓN: 00</p> |
| <p>MC – 05</p> | <p>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION</p> | <p>HOJA: 62/96</p> |
| <p>REPRESENTANTE DEL COMITÉ DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.- Es el representante de la gerencia general para establecer, documentar, implementar y mantener el SGC. Esta bajo la dirección de la gerencia general y tiene autoridad para:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definir objetivos y estrategias de calidad. - Elaborar un plan estratégico de la calidad - Coordinar el diseño y la ejecución de los procesos de la calidad - Controlar los procesos operativos y administrativos de la CACET LTDA. - Identificar los puntos de control adecuados en las etapas claves de prestación del servicio. - Identificar y controlar procesos, equipos, recursos y habilidades necesarias para lograr la calidad requerida. - Planificar, programar y realizar las auditorias internas. - Implementar acciones correctivas y preventivas cuando sea necesario. - Evaluar y aprobar a los proveedores. - Designar el entrenamiento y capacitación del personal. - Identificar y controlar los registros de calidad. - Revisar el Manual de la Calidad y coordinar su elaboración. | | |
| <p>ELABORADO: Viviana Robalino F.</p> | <p>REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad</p> | <p>APROBADO: Gerente General</p> |
| <p>Firma: Fecha: 11/01/06</p> | <p>Firma: Fecha: 11/01/06</p> | <p>Firma: Fecha: 11/01/06</p> |


| | | |
|---|--|--------------------------------------|
| | <p style="text-align: center;">MANUAL DE LA CALIDAD</p> | <p>FECHA: 11/01/06</p> |
| | <p>Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000</p> | <p>REVISIÓN: 00</p> |
| <p>MC – 05</p> | <p>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION</p> | <p>HOJA: 63/96</p> |
| <p>JEFE DE CRÉDITO</p> <p>Esta bajo la autoridad de la gerencia general y del Comité de Gestión de la Calidad. El jefe de crédito es responsable de realizar el asesoramiento de la planificación y ejecución de los servicios de crédito, los que se clasifican en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Créditos Ordinarios - Créditos Hipotecarios - Créditos de ahorros Suficientes - Créditos de emergencia - Créditos de Víveres - Créditos de Farmacia - Créditos de Microempresa - Créditos Especiales - Créditos por convenios con casas comerciales <p>Colabora directamente en la implementación del SGC. Responsable de la capacitación y entrenamiento del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Educadores Tulcán C.A.C.E.T. LTDA: Departamento de Crédito, en cuanto a las relaciones interpersonales y a conocimientos técnicos – operativos.</p> | | |
| <p>ELABORADO: Viviana Robalino F.</p> | <p>REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad</p> | <p>APROBADO: Gerente General</p> |
| <p>Firma: Fecha: 11/01/06</p> | <p>Firma: Fecha: 11/01/06</p> | <p>Firma: Fecha: 11/01/06</p> |


| | | |
|---|--|-------------------------------------|
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 05 | RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION | HOJA: 64/96 |
| <p>En conclusión, El gerente general es el líder por la calidad y es aúllen designa las funciones y actividades dentro el departamento. El representante del comité de la calidad es quien coordina y cooresponsablemente con cada jefe de las gestiones, documenta e implementa el SGC. Ellos son responsables también, de asegurar que las políticas y objetivos de calidad de la organización, estén operando efectivamente en sus funciones.</p> <p>El jefe de crédito en trabajo conjunto con el asistente de crédito estarán a cargo de velar por el cumplimiento de las normas, instrucciones de trabajo y procedimientos establecidos para cada gestión.</p> <p>5.5.2 Representante de la dirección</p> <p>La persona nominada por la gerencia general para implantar y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad es, Responsable de Gestión de la Calidad.</p> <p>La responsabilidad y autoridad que debe tener el representante de la dirección incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asegurarse de que los procesos necesarios para el SGC se establecen, implementan y mantienen. | | |
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |



| | | |
|---|--|-------------------------------------|
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 05 | RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION | HOJA: 65/96 |
| <ul style="list-style-type: none"> - Informar a la gerencia general acerca del funcionamiento del SCG y de cualquier necesidad de mejora. - Garantizar que el personal sea conciente de los requisitos del cliente. Para lo cual, se requiere de todo el personal involucrado. <p>Las personas responsables para la elaboración, aprobación e implementación del Manual de Gestión de calidad, por disposición de la Gerencia son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gerente General 2. Jefe de Comité de Gestión de la Calidad 3. Jefe de Departamento de Crédito <p>5.5.3 Comunicación Interna</p> <p>La Gerencia General debe garantizar que se definen e implementan los procesos de comunicación apropiados dentro de la C.A.C.E.T LTDA.</p> <p>Para asegurar una comunicación interna de la C.A.C.E.T LTDA, que permita recibir la información de manera oportuna, clara, precisa y en el tiempo estipulado. Con ello se crea confianza mutua entre los empleados de la organización, se identifican las oportunidades y se obtienen datos acerca del desempeño de la Organización y de la eficacia del SGC, para lo cual se disponen de los siguientes medios de comunicación:</p> | | |
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |


| | | |
|--|--|-------------------------------------|
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 05 | RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION | HOJA: 66/96 |
| <ul style="list-style-type: none"> - Reuniones dirigidas por la alta dirección en las diferentes gestiones de la organización. - Charlas informales, video conferencias. - Teléfono. - Fax, correo electrónico (e-mail). - Carteles informativos. - Notas internas y memorándums. - Buzón de sugerencias. <p>5.6 Revisión por la dirección</p> <p>5..6.1 Generalidades La revisión del Sistema de Gestión de la Calidad, la política de calidad y los objetivos de la calidad, por parte de la alta dirección se la realizará de forma semestral, manteniendo registros de las reuniones.</p> <p>Además, representa una mirada crítica del funcionamiento del SGC, de aquello que se puede mejorar y del cumplimiento de la política y de los objetivos de Calidad que se establecieron.</p> <p>Se exige revisar el SGC de la C.A.C.E.T LTDA para:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asegurar que continúe siendo conveniente, adecuado y eficaz. - Determinar si se requiere de algún cambio; y/o - Determinar si existen oportunidades de mejora. | | |
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |

| | | |
|--|---|--------------------------------------|
|  | <p>MANUAL DE LA CALIDAD</p> | <p>FECHA: 11/01/06</p> |
| | <p>Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000</p> | <p>REVISIÓN: 00</p> |
| <p>MC – 05</p> | <p>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION</p> | <p>HOJA: 67/96</p> |
| <p>El SGC de la C.A.C.E.T LTDA, será analizado críticamente por la gerencia general y el comité de gestión de la calidad. El equipo de trabajo de las reuniones estará liderado por el gerente general y participaran el representante de la calidad, el jefe de crédito. La ejecución de la revisión se realizará en reuniones formales presénciales, en las que se emite el informe del revisión del SGC (Ver MAN.PROCED.C.DOC/08, ANEXO MP 8) redactada por el secretaria de la gestión. En el informe o acta se registran los puntos tratados, las acciones emprendidas, los responsables, las fechas fijadas y los temas a tratar en la próxima reunión. Se distribuirá este informe escrito a todos los participantes de la reunión. La gerencia general aprobará el informe de la reunión, en el que consta la firma de los asistentes como evidencia objetiva del fiel cumplimiento, y compromiso hacia la excelencia del desempeño de la organización y a la mejora continua del SGC.</p> <p>El representante del comité de gestión de la calidad, luego de la aprobación y conocimiento del gerente general iniciará las acciones correctivas y preventivas conforme a la cláusula de la Norma ISO 9001:2000.</p> <p>5.6.2 Información para la revisión</p> <p>La información necesaria para efectuar la revisión por parte de la dirección se la obtiene de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las auditorias internas realizadas en la empresa. | | |
| <p>ELABORADO: Viviana Robalino F.</p> | <p>REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad</p> | <p>APROBADO: Gerente General</p> |
| <p>Firma: Fecha: 11/01/06</p> | <p>Firma: Fecha: 11/01/06</p> | <p>Firma: Fecha: 11/01/06</p> |

| | | |
|--|--|-------------------------------------|
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 05 | RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION | HOJA: 68/96 |
| <ul style="list-style-type: none"> - Seguimientos de revisiones precisas por la dirección. - Desempeño de la organización frente a la competencia. - Nuevas oportunidades de mejora. - Cumplimiento de los objetivos de la calidad y actividades de mejora. - Información suministrada por los clientes. - Cambios realizados a los documentos y/o procedimientos. - Situación actual de las acciones correctivas y preventivas. <p>5.6.3 Resultados de la revisión</p> <p>Mediante la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad la dirección podrá determinar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La eficacia y eficiencia del sistema y sus procesos. - El cumplimiento de los requisitos de los servicios. - El cumplimiento de los requisitos de los socios. - La necesidad de la asignación de recursos. <p>Y en consecuencia se podrá:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Optimizar el Sistema de Gestión de la Calidad. - El mejoramiento continuo de los procesos y requisitos del servicio. - La asignación controlada de los recursos. <p>Los resultados de las revisiones se presentan en el acta de reunión de comité de la calidad.</p> | | |
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |

| | | |
|---|--|-------------------------------------|
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 06 | GESTIÓN DE LOS RECURSOS | HOJA: 69/96 |
| <p>6.1 Provisión de Recursos</p> <p>La C.A.C.E.T LTDA determinará y proporcionará los recursos necesarios para:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad. b) Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. c) Cumplir los requerimientos del cliente para aumentar su satisfacción. <p>Los recursos humanos, físicos y técnicos se han establecido en cada uno de los procesos.</p> <p>6.2 Recursos Humanos</p> <p>6.2.1 Generalidades</p> <p>Todos los colaboradores que realicen funciones que afecten a la calidad del servicio deben ser competentes con base en la educación, formación, habilidades y experiencias propias. Esto esta definido en el Manual de Funciones.</p> <p>6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación</p> <ul style="list-style-type: none"> a) La C.A.C.E.T LTDA considera a sus funcionarios y trabajadores como su patrimonio más valioso. Invertir en la capacitación y entrenamiento del personal es por lo tanto una estrategia corporativa para lograr la misión de la fundación y su política de la calidad. | | |
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |

| | | |
|---|---|------------------------------|
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 06 | GESTIÓN DE LOS RECURSOS | HOJA: 70/96 |
| <p>b) La rutina para la capacitación y el entrenamiento se encuentran definidos en MAN.PROCED.C.DOC/09-ANEXO MP 9 y MAN.PROCED.C.DOC/10- ANEXO MP 10 que sirven como documentos de apoyo y evidencian los resultados, y se refiere a las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación de las necesidades de entrenamiento. 2. Calificación del personal para realizar las tareas que afectan a la calidad. 3. Mecanismo para dar el entrenamiento. <p>6.3 Infraestructura</p> <p>La infraestructura es la necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio, tomando en cuenta los espacios de trabajo adecuados y equipos para los procesos. Cuenta con una oficina matriz ubicada en el Centro de la ciudad de Tulcán, sitio óptimo para realizar nuestras operaciones y prestar servicios de excelente calidad.</p> <p>Por lo demás, la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Educadores Tulcán C.A.C.E.T. LTDA realiza sus operaciones bajo el sistema de Intranet mediante paquetes informáticos de Microsoft Office como:</p> | | |
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |

| | | |
|--|---|------------------------------|
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 06 | GESTIÓN DE LOS RECURSOS | HOJA: 71/96 |
| <ul style="list-style-type: none"> - Microsoft Word - Microsoft Excel - Microsoft PowerPoint - Microsoft Outlook <p>El manejo operativo se realiza a través del Sistema Informático de Información Financiera SIDIF, el mismo que permite el registro de la interacción de la C.A.C.E.T. LTDA con cada uno de sus socios en sus distintas actividades.</p> <p>Además, para que sus miembros dispongan de toda la necesaria información actualizada, cuenta con el servicio de Internet, que es proporcionado por la Empresa de Andinonet.</p> <p>6.4 Ambiente de trabajo</p> <p>La C.A.C.E.T. LTDA ofrece a todo su personal las condiciones apropiadas de trabajo para el correcto desempeño de sus funciones diarias; permitiendo que los trabajadores puedan cumplir a cabalidad todos sus requisitos y expectativas de nuestros socios.</p> <p>El ambiente de trabajo esta dispuesto de tal forma que pueda lograr la conformidad con los requisitos del servicio, manteniendo un sitio limpio, ordenado y seguro.</p> | | |
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 07 | REALIZACION DE LOS SERVICIOS | HOJA: 72/96 |

7.1 Planificación de la realización del servicio

La C.A.C.E.T LTDA tiene planificado y desarrollados los procesos necesarios para la realización del servicio. La planificación de la realización del servicio es coherente con los requisitos de los otros procesos del SGC (Véase 4.1). La planificación de la realización del servicio tiene definido:

- a) Los objetivos de calidad que se describen en el numeral 5.4.1.
- b) Los requisitos para el servicio, véase literal 7.2.
- c) Establecidos procesos, documentos, recursos específicos para el servicio, véase literales 6, 7.2, 7,4 y 7.5.
- d) Los registros necesarios véase 4.2.4.

7.2 Procesos relacionados con el Cliente


El gerente general es responsable de la coordinación de las actividades de servicio al cliente.

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

La C.A.C.E.T LTDA tiene rutinas para atender los requerimientos de los clientes y proveer un alto nivel de satisfacción, **MAN.PROCED.C.DOC / 11-ANEXO MP 11.**

| | | |
|-----------------------------------|---|------------------------------|
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |

| | | |
|---|---|--------------------------------------|
| | <p style="text-align: center;">MANUAL DE LA CALIDAD</p> | <p>FECHA: 11/01/06</p> |
| | <p>Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000</p> | <p>REVISIÓN: 00</p> |
| <p>MC – 07</p> | <p>REALIZACION DE LOS SERVICIOS</p> | <p>HOJA: 73/96</p> |
| <p>7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio</p> <p>La C.A.C.E.T LTDA tiene revisados los requisitos relacionados con el servicio, los mismos que se efectúa antes de prestar nuestros servicios de crédito, y tiene definidos los requisitos del servicio, los mismos que son comunicados y confirmados con la información emitida en secretaria MAN. PROCED. C. SNC / 04- ANEXO MP 4.</p> <p>7.2.3 Comunicación con el cliente</p> <p>La C.A.C.E.T LTDA tiene determinadas e implementadas disposiciones eficaces para una correcta comunicación con su socio, relativas a:</p> <p>a. El servicio de atención al consumidor que envuelve las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mantener el contacto gerencial con el cliente 2. Proveer tratamiento gerencial a los reclamos del cliente. <p>7.3 Diseño y Desarrollo</p> <p>Esta cláusula ha sido excluida del Sistema de Gestión de la Calidad, NO APLICA (VER 1.3 Exclusiones)</p> | | |
| <p>ELABORADO: Viviana Robalino F.</p> | <p>REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad</p> | <p>APROBADO: Gerente General</p> |
| <p>Firma: Fecha: 11/01/06</p> | <p>Firma: Fecha: 11/01/06</p> | <p>Firma: Fecha: 11/01/06</p> |

| | | |
|---|-------------------------------------|--------------------|
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 07 | REALIZACION DE LOS SERVICIOS | HOJA: 74/96 |

7.4 Compras

El responsable de la calidad es el encargado que los servicios subcontratados cumplan con los requisitos de compra de la C.A.C.E.T LTDA, de acuerdo con los requerimientos previamente especificados.


7.4.1 Proceso de Compras

El encargado de compras es responsable de:

- a. Establecer y mantener una lista de proveedores calificados basado en criterios definidos de habilidades y conocimiento para atender los requerimientos de calidad, costo.
- b. Mantener la lista de proveedores actualizados basado en la consistencia y revisión de capacidades de los proveedores versus los requerimientos de la C.A.C.E.T LTDA.
- c. Conducir el análisis y selección de proveedores y mantener la documentación en la C.A.C.E.T LTDA, especificada como selección y establecimiento de proveedores locales de acuerdo al procedimiento

MAN. PROCED. C. SNC / 02- ANEXO MP 2.

| | | |
|-----------------------------------|---|------------------------------|
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |

| | | |
|---|-------------------------------------|--------------------|
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 07 | REALIZACIÓN DEL SERVICIO | HOJA: 75/96 |

7.4.2 Información de las Compras

El encargado de las compras debe ser el responsable de asegurar que el servicio comprado cumpla con los estándares del Sistema de Gestión de la Calidad preestablecidos para la compra (Ver apartado 7.4.1).

7.4.3 Verificación de los servicios adquiridos


Es política de la C.A.C.E.T LTDA inspeccionar y verificar que los servicios adquiridos están de acuerdo con los requerimientos especificados para las compras.

La verificación se realizará de acuerdo a los procedimientos establecidos en el Manual de procedimientos **MAN.PROCED.C.SNC / 02- ANEXO MP 2** y Manual de procesos de servicios de crédito, **REGISTROS, ANEXO MSC 3 - ANEXO MSC 4** para servicio terminado.

7.5 Producción y prestación del servicio

7.5.1 Control de la prestación del servicio

El jefe Crédito y personal relacionado con los procesos que afecten directamente a la calidad de los servicios en procesos o terminados son responsables de asegurar que estos procesos estén identificados, planificados y ejecutados bajo condiciones controladas ; esto incluye:

| | | |
|---|---|------------------------------|
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 07 | REALIZACIÓN DEL SERVICIO | HOJA: 76/96 |

- a) Adecuación de equipo y ambiente de trabajo.
- b) Adhesión a los códigos o patrones a la ISO 9001:2000 y planes de calidad.
- c) Uso de rutinas y control y monitoreo y adecuación de procesos y características de los servicios e instalaciones (Ver literal 6)


7.5.2 Validación de los procesos y de la prestación del servicio

En la recepción

El asistente de crédito tiene la responsabilidad de asegurar que todo servicio recibido no sea utilizado o procesado antes de que haya sido verificada su conformidad con los requerimientos específicos.


Durante el proceso

El responsable de la calidad es responsable de asegurar de que todos los servicios en proceso estén separados, no sean utilizados o procesados antes que hayan sido inspeccionados, testados o verificados de alguna forma con relación a su conformidad en los requerimientos específicos.

| | | |
|---|---|------------------------------|
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 07 | REALIZACIÓN DEL SERVICIO | HOJA: 77/96 |

Inspección final

- a) El responsable de la calidad es responsable por asegurar que ningún servicio terminado sea liberado, antes que:
1. Todo el proceso de inspección final y prueba tendrá que ser realizado, para mostrar evidencia de conformidad con los requerimientos especificados.
 2. Todos los documentos y datos relacionados a toda las inspecciones y pruebas (recepción, en proceso y servicio final) especificados en los procedimientos de calidad estén disponibles y autorizados.
- b) Los requerimientos de la cláusula están relacionados con las rutinas para la inspección final, **MAN. PROCED. C. SNC/05- ANEXO MP 5** que se refiere a:
1. Uso de métodos propios, patrones ISO de trabajo y planes de inspecciones y pruebas.
 2. Control de documentos no conformes.
 3. Política y proceso de corrección.
 4. Documentación y mantención de registro.

| | | |
|---|---|------------------------------|
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 07 | REALIZACIÓN DEL SERVICIO | HOJA: 78/96 |

7.5.3 Identificación y trazabilidad

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de Educadores Tulcán LTDA: Departamento de Crédito establece y mantiene métodos para la identificación de recepción de la documentación y servicios finales por medios de diagramas, especificaciones y otros documentos utilizados en todas las fases de crédito. Identificación de créditos es mantenida y controladas por las rutinas establecidas en el Manual de Procedimientos e instructivos de trabajo.

Identificación de Documentación recibida

El asistente de Crédito mantiene registros, identificando los documentos recibidos bajo una numeración secuencial con la correspondiente documentación de recepción **MAN. PROCED. C. SNC/04- ANEXO MP 4**, con especificaciones requerimientos de inspección, criterios de aceptación y otros datos pertinentes.

Identificación de servicios en proceso

El asistente de crédito es responsable de garantizar que los servicios en proceso estén claramente identificados.

| | | |
|---|---|------------------------------|
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 07 | REALIZACIÓN DEL SERVICIO | HOJA: 79/96 |

Las órdenes de crédito tienen un número secuencial y permite identificar, documentación requerida, hora de mano de obra, ruta de trabajo y permite identificar el estado actual del procesamiento del servicio.


Identificación de servicio final

El asistente de crédito es responsable de garantizar que los servicios finales estén claramente identificados.

Las órdenes de crédito tienen un número secuencial y permite identificar, documentación generada, **MAN. PROCED. C. SNC/05- ANEXO MP 5**, hora de mano de obra y fecha de emisión del crédito.

Trazabilidad

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de Educadores Tulcán LTDA: Departamento de Crédito mantiene registros de calidad para cada servicio de crédito, diagramas o instrucciones de trabajo y especificaciones utilizadas en el otorgamiento de crédito, con el fin de realizar la trazabilidad del servicio.

| | | |
|---|---|------------------------------|
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 07 | REALIZACIÓN DEL SERVICIO | HOJA: 80/96 |

7.5.4 Propiedad del cliente


Los documentos suministrados por el cliente, mientras estén bajo el control de la C.A.C.E.T. LTDA: Departamento de Crédito son identificados, verificados, protegidos y salvaguardados de acuerdo a lo convenido.

Cualquier documento perdido, dañado o de alguna manera encontrado inadecuado para su uso, es registrado y su estado es notificado al cliente.

7.5.5 Preservación del servicio

Generalidades

El asistente de crédito es responsable del manipuleo, archivo y autorización del servicio final, también es responsable de establecer, documentar y mantener los métodos apropiados para satisfacer los requerimientos del servicio de crédito.

| | | |
|---|---|------------------------------|
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 07 | REALIZACIÓN DEL SERVICIO | HOJA: 81/96 |

Recepción

De tal forma que los documentos se mantengan en las mejores condiciones y así no afecten la calidad del servicio, serán verificadas las condiciones de archivo y recepción.

La recepción de documentos se la realiza a través del procedimiento. **MAN. PROCED. C. SNC/04- ANEXO MP 4.**


Archivo y manipulación

La política de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Educadores Tulcán LTDA: Departamento de Crédito es utilizar métodos y medios apropiados para el archivo, manipuleo de los documentos de manera de prevenir pérdidas de valor en el servicio.

Entrega

La calidad del servicio final es protegida después de la realización de la inspección final.


El despacho a los clientes de servicio terminado será según procedimiento **MAN. PROCED. C. SNC/05- ANEXO MP 5.**

| | | |
|---|---|------------------------------|
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 07 | REALIZACIÓN DEL SERVICIO | HOJA: 82/96 |

7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de Educadores Tulcán LTDA: Departamento de Crédito no posee máquinas a las cuales se debe calibrar o verificarse antes de su utilización, ya que no es una empresa de manufactura, por tal motivo no cuenta con equipo de medición para máquinas y mucho menos con dispositivos de seguimiento y medición que puedan verificar la calidad del equipo utilizado para la medición de la maquinaria.

Por tal situación éste literal queda sin validez NO APLICA. (Ver como referencia punto 1.2 de este Manual).

| | | |
|---|---|------------------------------|
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 08 | MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA | HOJA: 83/96 |

8.1 Generalidades

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de Educadores Tulcán LTDA: Departamento de Crédito ha planificado e implementado procesos para el seguimiento, medición y análisis y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.


8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del cliente

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de Educadores Tulcán LTDA: Departamento de Crédito determina la satisfacción del cliente respecto al cumplimiento de los requerimientos del servicio a través de las encuestas semestrales.

8.2.2 Auditoria Interna


Para el cumplimiento de este requisito la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Educadores Tulcán C.A.C.E.T. LTDA: Departamento de Crédito, lo hace mediante el procedimiento **MAN. PROCED. AUD. INT. / 01- ANEXO MP 1 y MAN. PROCED. AUD. INT. / 02- ANEXO MP 2.**

| | | |
|---|---|------------------------------|
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 08 | MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA | HOJA: 84/96 |

Generalidades


- a) Un mínimo de tres auditorias internas de la calidad serán conducidas en un año, de modo de verificar la efectividad del Sistema de la Calidad de la C.A.C.E.T. LTDA: Departamento de Crédito, y para verificar si las actividades de la calidad están siendo conducidas como establecidas en las rutinas de calidad.
- b) Todo elemento del Sistema de Gestión de la Calidad es auditado mínimo una vez al año.
- c) El equipo de auditoria consiste en un consultor externo de calidad (Entrenado en auditoria y requerimientos de las Normas ISO 9001: 2000), un representante oficial de C.A.C.E.T. LTDA: Departamento de Crédito (como observador de la ejecución de auditoria) y el Jefe del departamento de crédito.

Uno o más equipos son utilizados dependiendo del estado y progreso de los elementos del SGC.

| | | |
|---|---|------------------------------|
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 08 | MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA | HOJA: 85/96 |

Responsabilidades

- a) El Jefe del Comité de Gestión de la Calidad es responsable de la organización y coordinación de la auditoria interna. Esto incluye las siguientes actividades:
- 1) Seleccionar los consultores externos que trabajen como auditores, instruyéndoles para lograr el alcance y los objetivos particulares de auditoria.
 - 2) Seleccionar el representante oficial de la empresa que trabaje como observador en el equipo de auditoria.
 - 3) Prevenir la fecha de la auditoria, avisando al Jefe del Departamento y a los auditores del programa de auditoria.
 - 4) Monitorear, investigar, reportar y rastrear las actividades para garantizar que los requerimientos de la auditoria interna están siendo seguidos.
 - 5) Revisión y aprobación de informes de auditorias (Preparados por los consultores)
 - 6) Mantener los registros que indican que todo el proceso fue efectivamente implementado.

| | | |
|---|---|------------------------------|
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 08 | MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA | HOJA: 86/96 |

b) El consultor externo de la calidad es responsable de las siguientes actividades:

- 1) Desarrollo de los Check-list de la auditoria para el departamento que reflejen los objetivos y alcance de la auditoria.
- 2) Conducir las auditorias en la fecha que fueron señaladas.
- 3) Preparar el informe de auditoria para el Departamento, listando las actividades auditadas, alcance, objetivos, las correspondientes no conformidades encontradas y sus observaciones generales.
- 4) Elaborar el formato – registro de los resultados de las auditorias de calidad en el que se documentará las no conformidades y las acciones correctivas emitidas y anexadas al proceso.

Resultados

- a) Los informes de auditoria preparados por el consultor de calidad son revisados por la alta gerencia y por el Comité Gerencial de Calidad. Los resultados de la auditoria son distribuidos al Jefe del Departamento auditado.
- b) En caso de diferencias o desacuerdos (tanto en el Sistema como en las rutinas de calidad), la acción correctiva será tomada de acuerdo con el Proceso de Acción Correctiva del Manual de Procedimientos, **MAN.PROCED.AC.CORR. / 01- ANEXO MP 1 y**
MAN.PROCED.AC.PREV. / 01- ANEXO MP 1

| | | |
|-----------------------------------|---|------------------------------|
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |

| | | |
|---------|-------------------------------------|--------------------|
| | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 08 | MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA | HOJA: 87/96 |

- c) Los registros y resultados documentados del proceso de auditorias serán mantenidas por un periodo de cinco años en el Departamento de Control de la Calidad.

8.2.3 Seguimiento y medición de procesos


La Cooperativa de Ahorro y Crédito de Educadores Tulcán C.A.C.E.T. LTDA: Departamento de Crédito realiza el seguimiento y medición de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad a través de **Manual De Procesos de Servicios de Crédito, ANEXO MSC 6**. El representante de la dirección recopila estos datos y los presenta en el comité de calidad.


8.2.4 Seguimiento y medición del servicio

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de Educadores Tulcán LTDA: Departamento de Crédito tiene establecido un procedimiento **MAN. PROCED. C. SNC/01- ANEXO MP 1**, que indican claramente la conformidad o no del servicio con respecto a la medida y supervisión del servicio, manteniendo sistemas de identificación definidos para asegurar que solo serán emitidos los servicios que han superado la medida y supervisión requerida.

| | | |
|-----------------------------------|---|------------------------------|
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |

| | | |
|--|--|-------------------------------------|
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 08 | MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA | HOJA: 88/96 |
| <p>Responsabilidades</p> <p>a) La responsabilidad por la identificación del estado de medida y supervisión de los servicios es el Responsable de la calidad. Estas responsabilidades están formalmente establecidas en el Manual de Procedimientos de este Departamento MAN. PROCED. C. SNC/05-ANEXO MP 5.</p> <p>Los procedimientos para establecer el estado de medida y supervisión incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicios terminados <p>b) En la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Educadores Tulcán LTDA: Departamento de Crédito el personal responsable de liberar los documentos es responsable de firmar en los informes de medida y supervisión apropiados, los mismos que servirá de registros de esta actividad.</p> | | |
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |

| | | |
|---|--|-------------------------------------|
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 08 | MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA | HOJA: 89/96 |
| <p>c) El personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Educadores Tulcán LTDA: Departamento de Crédito responsable de detectar las no conformidades de los servicios es responsable de seguir las políticas y rutinas indicadas en este Manual.</p> <p>8.3 Control de Servicio no conforme</p> <p>El Responsable de Calidad es el responsable de mantener e implementar los procedimientos de rutina para revisión y utilización de servicios no conformes MAN. PROCED. C. SNC. Esta rutina es establecida para asegura que los requerimientos de los servicios no conformes están claramente identificados y señalados para prevenir su uso.</p> <p>La rutina para la revisión y de servicios no conformes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Tulcán LTDA: Departamento de Crédito es seguida por todo el personal que detecta no conformidades de documentos. Esta rutina considera los siguientes factores:</p> <p>a) Todos los servicios considerados no conformes son inmediatamente separados y se revisa si se pueden ser corregidos.</p> | | |
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |


| | | |
|---|-------------------------------------|---------------------------|
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 08 | MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA | HOJA: 90/96 |


- b) Los Jefes o personas responsables son identificados y consultados para la revisión y determinación de la utilización de producto.
- c) La detección de no conformidades menores, como errores detectados durante el proceso final es registrado en una lista de ocurrencia. La lista es enviada al responsable de la calidad para su revisión.

8.4 Análisis de datos

- a) La Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Tulcán LTDA: Departamento de Crédito usa lluvia de ideas, Espina de pescado y Pareto para jerarquizar acciones de mejora, atender, controlar y mejorar los procesos de SGC. La estadística es utilizada para mostrar los niveles de calidad, para identificar donde se debe focalizar los recursos y esfuerzos para el mejoramiento de la calidad, y para mostrar la efectividad del uso de los recursos.

| | | |
|--|--|-------------------------------------|
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |


| | | |
|---|-----------------------------|---------------------------|
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
|---|-----------------------------|---------------------------|

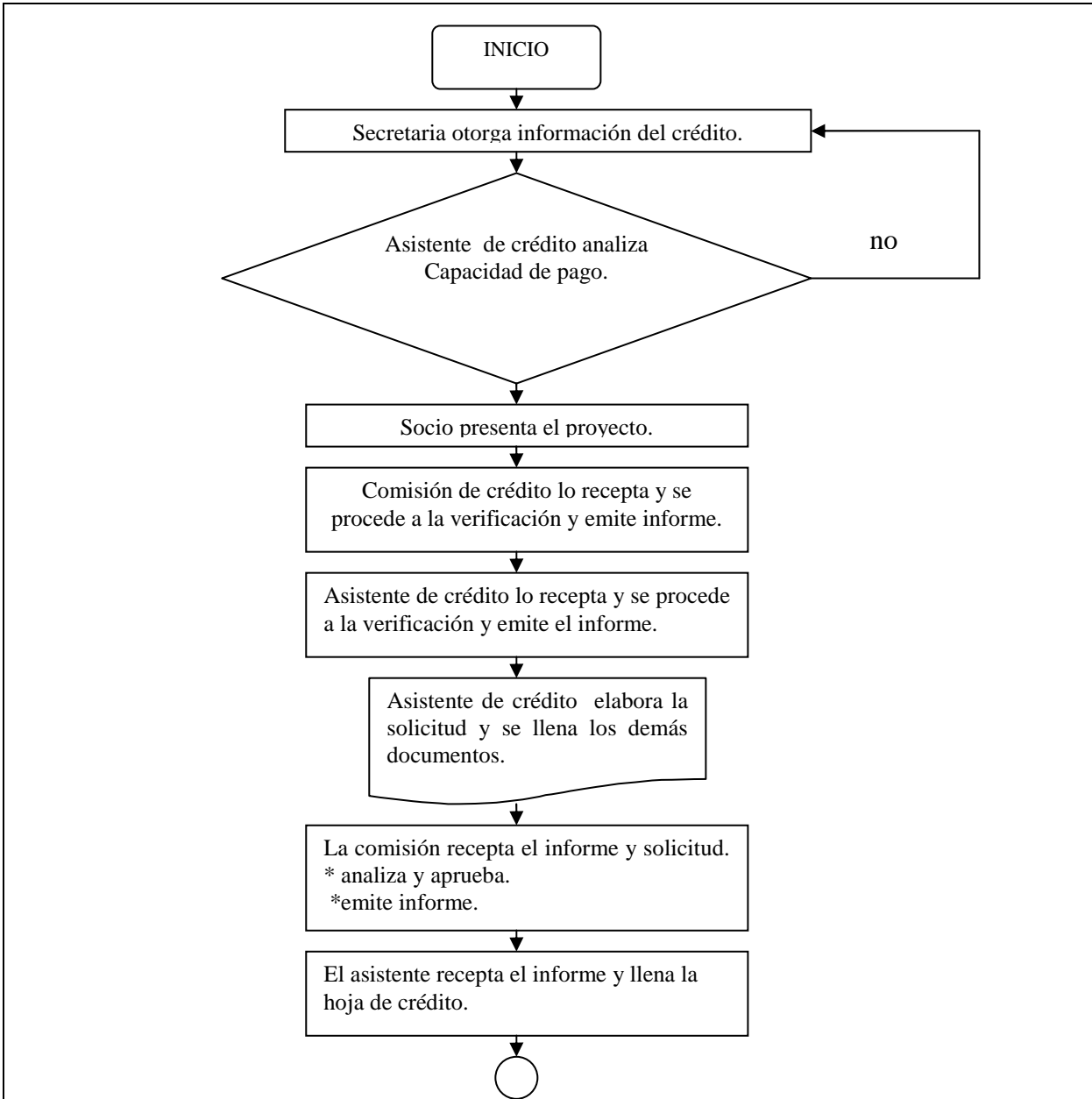
| | | |
|---|---|------------------------------|
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 08 | MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA | HOJA: 91/96 |
| <p>8.5 Mejora</p> <p>8.5.1 Mejora Continua</p> <p>La CACET LTDA: Departamento de Crédito mejora la eficiencia y eficacia del SGC mediante el uso de la política y objetivos de la calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de datos, análisis de procesos, informe de las acciones correctivas y preventivas y resultados de las revisiones del SGC. Para obtener el mencionado propósito, los trabajadores pueden sugerir ideas a través de los mecanismos de comunicación interna descritos en el Numeral 5.5.3. Una vez que estas ideas son evaluadas y analizadas por el comité de gestión de la calidad se convierten en proyectos de mejora y se planifica su implantación.</p> <p>8.5.2 Acción correctiva y preventiva</p> <p>Generalidades</p> <p>1) La acción correctiva y preventiva en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Educadores Tulcán LTDA: Departamento de Crédito es establecida para la revisión del Sistema de Calidad en la C.A.C.E.T, rutinas y políticas de manera de eliminar las causas básicas y potenciales de los problemas. La rutina para la acción correctiva, MAN. PROCED. AC. CORR/01- ANEXO MP 1 y la acción preventiva se encuentran en proceso MAN. PROCED. AC. PREV/01- ANEXO MP 1</p> | | |
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MC – 08 | MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA | HOJA: 92/96 |

- 2) Las acciones correctivas y preventivas son iniciadas, controladas y documentadas por medio del uso de formulario de acción correctiva de la Cooperativa.

Responsabilidades

- a) La responsabilidad de tomar la acción correctiva y preventiva corresponde al Responsable de la Calidad. Para cada requerimiento de acción correctiva y preventiva, el Jefe de área es responsable:
- 1) Investigar la extensión del problema.
 - 2) Determinar las causas básicas del problema.
 - 3) Decidir por la necesidad de la acción correctiva y preventiva.
 - 4) Implementar la acción correctiva y preventiva.
 - 5) Iniciar los cambios permanentes en cualquier instrucción o rutina.
 - 6) Por asegurar que el programa de acción correctiva y preventiva este siendo efectivamente administrado.
- b) El Responsable de la Calidad es el encargado de garantizar que todo el personal de la C.A.C.E.T. LTDA: Departamento de Crédito, envuelto con los programas de acción correctivas y preventivas entiendan la importancia de atender la misión propuesta y su política de calidad, así como proveer el personal y los recursos necesarios para ejecutar las acciones correctivas de manera rápida y eficiente.

| | | |
|---|---|------------------------------|
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |
|  | MANUAL DE LA CALIDAD | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| ANEXOS | ANEXO MC 1 FLUJOGRAMA DE PROCESO | HOJA: 93/96 |





MANUAL DE LA CALIDAD

FECHA:
11/01/06

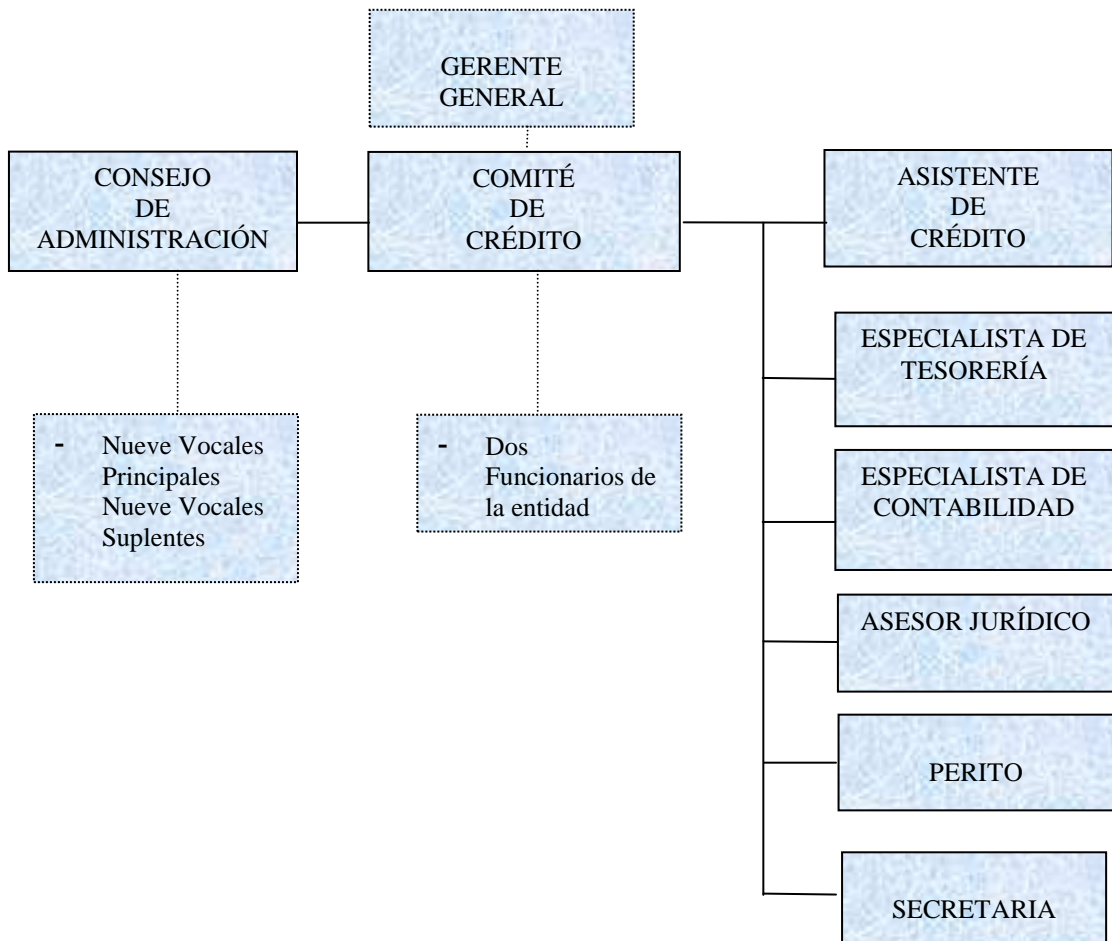
Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000

REVISIÓN: 00

ANEXOS

ANEXO MC 2 ORGANIGRAMA

HOJA: 94/96





MANUAL DE LA CALIDAD

FECHA:
11/01/06

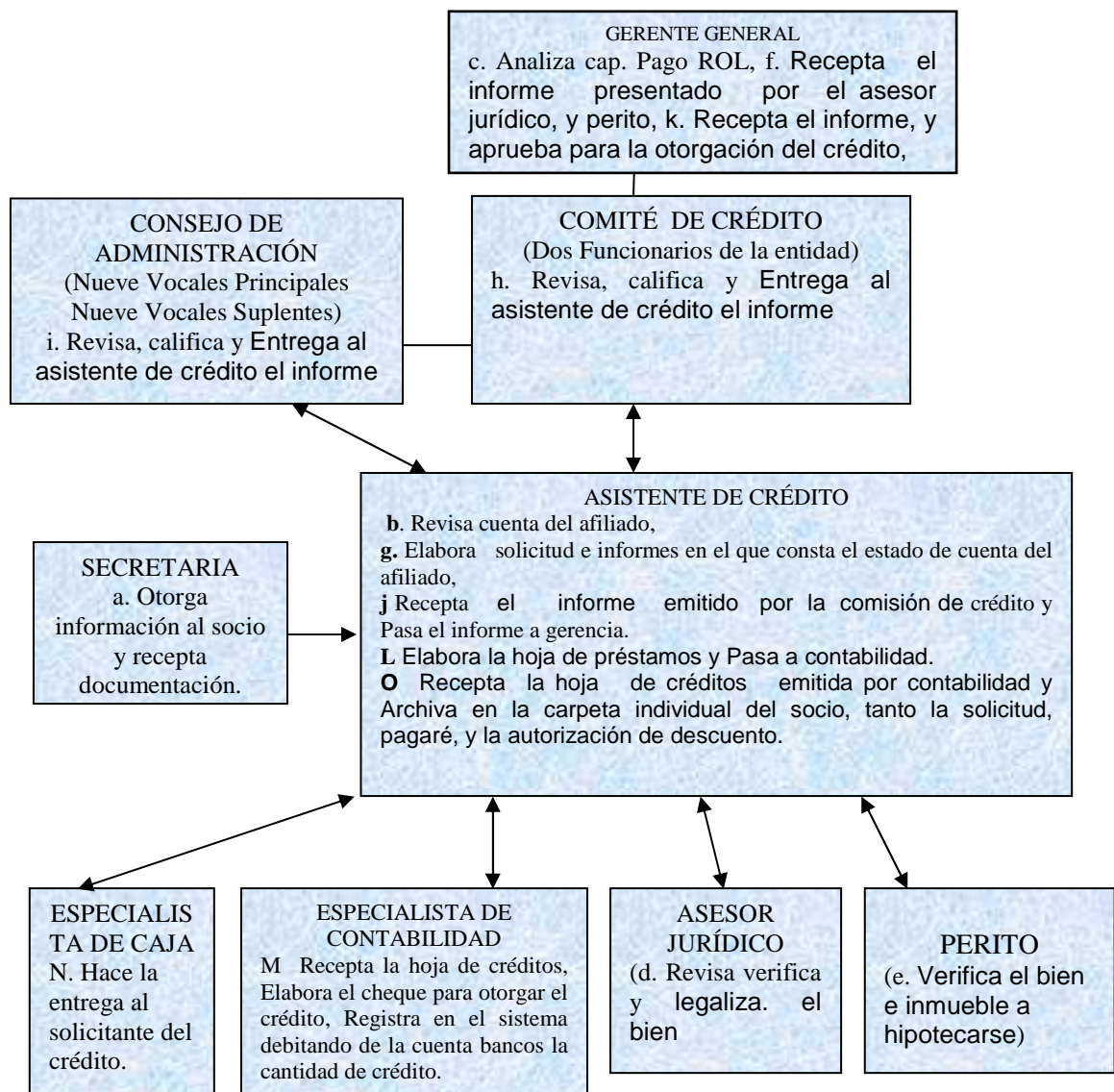
Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000


REVISIÓN: 00

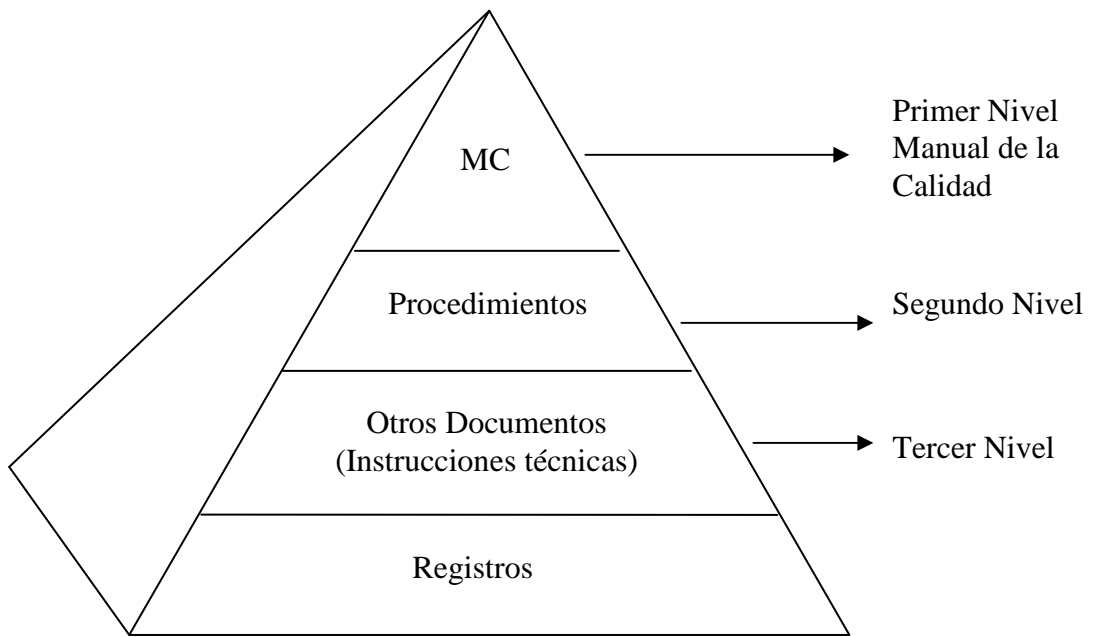
ANEXOS

ANEXO MC 2.1 ORGANIGRAMA FUNCIONAL


HOJA: 95/96



| | | |
|---|---|----------------------------|
|  | <p style="text-align: center;">MANUAL DE LA CALIDAD</p> | <p>FECHA: 11/01/06</p> |
| | <p>Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000</p> | <p>REVISIÓN: 00</p> |
| <p>ANEXOS</p> | <p>ANEXO MC 3 ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> | <p>HOJA: 96/96</p> |



4.2 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

| | | |
|---|-------------------------------------|--------------------|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MAN.PROCED. C.DOC | CONTROL DE DOCUMENTOS | HOJA: 1/44 |

OBJETIVO:

Definir los procedimientos pertinentes para el control de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad y para realizar las modificaciones autorizadas a esta documentación.

ALCANCE:

Se aplica en control de documentos a los siguientes: Manual de Calidad y Manual de procedimientos.


PROCEDIMIENTOS:

El Control de la documentación se deberá realizar tomando en cuenta los siguientes puntos:


Control del Manual de la Calidad

El Representante de la Calidad tiene la responsabilidad de emitir y controlar el manual de la Calidad así como de suministrar copias controladas al personal.

| | | |
|----------------------------------|---|------------------------------|
| ELABORADO: Viviana Robalino F | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |

| | | |
|---|-------------------------------------|--------------------|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |

| | | |
|--|---|------------------------------|
| MAN.PROCED. C.DOC | CONTROL DE DOCUMENTOS | HOJA: 2/44 |
| <p>Todas las copias controladas deberán ser numeradas individualmente para facilitar dicho control. Además deberá existir una lista de control del Manual de Calidad donde deberá contar qué departamento recibió, nombre de la persona, fecha de envío, número de revisión y número asignado.</p> <p>Control de otros documentos</p> <p>Los procedimientos técnicos, una vez realizados o revisados y debidamente probados, son incluidos, por el departamento en la lista de control de documentos, en las que deben constar: Número de documento, título, última revisión y fecha.</p> <p>Control de la distribución de la documentación</p> <p>El representante de la Calidad será el encargado de que todos los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad sean distribuidos a todo el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Tulcán C.A.C.E.T. LTDA con el objeto de facilitar el control. Para lo cual existirán dos formas de formatos de distribución: LA HOJA DE DISTRIBUCIÓN DE MANUAL DE LA CALIDAD Y LA HOJA DE DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS.</p> | | |
| ELABORADO: Viviana Robalino F | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |

| | | |
|---|-------------------------------------|--------------------|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MAN.PROCED. C.DOC | CONTROL DE DOCUMENTOS | HOJA: 3/44 |

El original de estos formatos, una vez complementados así como el original de estos documentos será archivado por el responsable de la calidad.

Modificación de la documentación



Las modificaciones de la documentación solo puede ser realizada por el departamento que la origino, emitió y aprobó el documento. Toda documentación aprobada da lugar a una nueva revisión de la documentación afectando que se distribuya la misma forma que el original. Las revisiones del Manual de la Calidad se realizarán por capítulos completos, incluyendo además de la HOJA DE DISTRIBUCIÓN, la portada, el HISTORIAL DE REVISIONES y el índice modificado.

| | | |
|----------------------------------|---|------------------------------|
| ELABORADO: Viviana Robalino F | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |


| | | |
|----------------------|-------------------------------------|--------------------|
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MAN.PROCED. C.DOC | CONTROL DE DOCUMENTOS | HOJA: 4/44 |

| | |
|--|--|
| RESPONSABLES: | |
| ACTIVIDAD | RESPONSABLE |
| CONTROL DEL MANUAL DE CALIDAD | REPRESENTANTE DE LA CALIDAD |
| CONTROL DE OTROS DOCUMENTOS | REPRESENTANTE DE LA CALIDAD |
| CONTROL DE LA DISTRIBUCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN | REPRESENTANTE DE LA CALIDAD |
| MODIFICACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN | DEPARTAMENTO QUE REALIZA LA MODIFICACIÓN |

| | | |
|----------------------------------|---|------------------------------|
| ELABORADO: Viviana Robalino F | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |

| | | |
|---|---|------------------------------|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MAN.PROCED. C.DOC | CONTROL DE DOCUMENTOS | HOJA: 5/44 |
| <p>DOCUMENTACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> - LISTA DE CONTROL DEL MANUAL DE LA CALIDAD - LISTA DE CONTROL DE DOCUMENTOS - HOJA DE CONTROL DE LA DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL DE LA CALIDAD - HOJA DE CAMBIO A LOS DOCUMENTOS Y DATOS DEL SGC - HOJA DE REGISTROS DE LAS MODIFICACIONES - LISTA DE CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y DATOS EXTERNOS - HOJA DE CONTROL DEL PLAN DE CALIDAD - HOJA DE CONTROL DE INFORME DE LA REVISIÓN DEL SGC - HOJA DE CONTROL DEL PERFIL DEL TRABAJADOR - HOJA DE CONTROL PARA EL ESQUEMA DE LA CAPACITACIÓN - LISTA DE CONTROL PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO | | |
| ELABORADO: Viviana Robalino F | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MAN.PROCED. | CONTROL DE DOCUMENTOS | HOJA: 6/44 |

| C.DOC/01 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|------------------------------|--------------------|----------------------------|-------|--------------------|----------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| <p>ANEXO MP 1</p> <p>FORMATO PARA LISTA DE CONTROL DEL MANUAL DE LA CALIDAD</p> <p>LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE EDUCADORES TULCÁN C.A.C.E.T. LTDA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO</p> <p>LISTA DE CONTROL DEL MANUAL DE LA CALIDAD</p> <p>PAG _____ DE _____</p> <p>REVISIÓN:</p> <p>REALIZADO: (fecha)</p> <p>APROBADO: (fecha)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ENTIDAD RECEPTORA</th> <th>PERSONA RECEPTORA</th> <th>FECHA</th> <th>NUMERO DE REVISIÓN</th> <th>NUMERO DE COPIA CONTROLADA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> | | | ENTIDAD RECEPTORA | PERSONA RECEPTORA | FECHA | NUMERO DE REVISIÓN | NUMERO DE COPIA CONTROLADA | | | | | | | | | | |
| ENTIDAD RECEPTORA | PERSONA RECEPTORA | FECHA | NUMERO DE REVISIÓN | NUMERO DE COPIA CONTROLADA | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ELABORADO: Viviana Robalino F | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General | | | | | | | | | | | | | | | |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | |
|---|-------------------------------------|--------------------|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MAN.PROCED. C.DOC/02 | CONTROL DE DOCUMENTOS | HOJA: 7/44 |

ANEXO MP 2

FORMATO PARA LISTA DE CONTROL DE DOCUMENTOS


LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE EDUCADORES
TULCÁN C.A.C.E.T. LTDA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

LISTA DE CONTROL DOCUMENTOS
PAG _____ DE _____

REVISIÓN:
REALIZADO: (fecha)
APROBADO: (fecha)

| NÚMERO DE DOCUMENTO | TITULO DEL DOCUMENTO | ULTIMA REVISIÓN | FECHA |
|---------------------|----------------------|-----------------|-------|
| | | | |
| | | | |

| | | |
|----------------------------------|---|------------------------------|
| ELABORADO: Viviana Robalino F | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |

| | | |
|---|-------------------------------------|--------------------|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MAN.PROCED. C.DOC/03 | CONTROL DE DOCUMENTOS | HOJA: 8/44 |

ANEXO MP 3


FORMATO DE LA HOJA DE CONTROL DE LA DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL DE LA CALIDAD

LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE EDUCADORES
TULCÁN C.A.C.E.T. LTDA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO
HOJA DE DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL DE LA CALIDAD
PAG _____ DE _____

REVISIÓN:
REALIZADO: (fecha)
APROBADO: (fecha)

| MANUAL DE CALIDAD ORIGINAL / COPIA | RESPONSABLE | DEPTO | FIRMA DE RECEPCIÓN |
|---------------------------------------|-------------|-------|-----------------------|
| | | | |
| | | | |

| | | |
|----------------------------------|---|------------------------------|
| ELABORADO: Viviana Robalino F | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |

| | | |
|---|-------------------------------------|--------------------|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MAN.PROCED. C.DOC/04 | CONTROL DE DOCUMENTOS | HOJA: 9/44 |

ANEXO MP 4

FORMATO DE LA HOJA DE CAMBIO A LOS DOCUMENTOS Y DATOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE EDUCADORES TULCÁN C.A.C.E.T. LTDA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

HOJA DE DISTRIBUCIÓN DE LOS DOCUMENTOS

PAG _____ DE _____

Nombre del Emisor: _____ Proceso: _____ N° de Cambio: _____


Nombre del documento: _____

Actividad afectada: _____

Razón del cambio: _____

| Documento | Fecha de Cambio | Pág. de cambio del docto. | N° de párrafo de cambio del docto | Descripción detallada del cambio | Nombre de quien revisa y aprueba | Firma |
|-----------|-----------------|---------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|-------|
| | | | | | | |
| | | | | | | |

| | | |
|----------------------------------|---|------------------------------|
| ELABORADO: Viviana Robalino F | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |

| | | |
|---|-------------------------------------|--------------------|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MAN.PROCED. C.DOC/05 | CONTROL DE DOCUMENTOS | HOJA: 10/44 |

ANEXO MP 5
 FORMATO DE LA HOJA DE REGISTROS DE LAS MODIFICACIONES

LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE EDUCADORES
 TULCÁN C.A.C.E.T. LTDA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO
 HOJA DE REGISTROS
 PAG _____ DE _____

REVISIÓN:
 REALIZADO: (fecha)
 APROBADO: (fecha)

| FECHA MODIFICACIÓN | DOCUMENTO MODIFICADO | ELABORADO POR | APROBADO POR | FIRMA DEL RESPONSABLE |
|--------------------|----------------------|---------------|--------------|-----------------------|
| | | | | |
| | | | | |

| | | |
|----------------------------------|---|------------------------------|
| ELABORADO: Viviana Robalino F | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |

| | | |
|---|--------------------------|--------------------|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | FECHA: 11/01/06 |
|---|--------------------------|--------------------|

| | | |
|-------------------------|-------------------------------------|--------------|
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MAN.PROCED. C.DOC/06 | CONTROL DE DOCUMENTOS | HOJA: 11/44 |

ANEXO MP 6

FORMATO DE CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y DATOS EXTERNOS

LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE EDUCADORES TULCÁN C.A.C.E.T. LTDA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

HOJA DE REGISTROS

PAG _____ DE _____

PROCESO: _____ NOMBRE DEL RESPONSABLE: _____


FECHA DE EMISIÓN: _____

FIRMA DEL RESPONSABLE: _____

| NOMBRE | FUENTE | FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN | FORMA DE ACTUALIZACIÓN |
|--------|--------|----------------------------|------------------------|
| | | | |
| | | | |

| | | |
|----------------------------------|---|------------------------------|
| ELABORADO: Viviana Robalino F | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
|----------------------------------|---|------------------------------|

| | | |
|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |
|---------------------------|---------------------------|---------------------------|

| | | |
|---|-------------------------------------|--------------------|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |

| | | |
|-------------------------|-----------------------|-------------|
| MAN.PROCED. C.DOC/07 | CONTROL DE DOCUMENTOS | HOJA: 12/44 |
|-------------------------|-----------------------|-------------|

ANEXO MP 7

FORMATO DE PLAN DE CALIDAD

LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE EDUCADORES

TULCÁN C.A.C.E.T. LTDA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

HOJA DE REGISTROS

PAG _____ DE _____

PLAN DE CALIDAD DE : _____ FECHA DE EMISIÓN: _____


GRUPO DE TRABAJO

| COMPONENTES | GESTIÓN | NOMBRES | TELÉFONO |
|-----------------------|-----------|---------|------------|
| | | | |
| | | | |
| PROVISIÓN DE RECURSOS | PREVISTAS | REALES | DESVIACIÓN |
| De Dinero | | | |
| De Formación | | | |
| De Materias Primas | | | |
| Otros | | | |

OBSERVACIONES: _____

FIRMA DEL RESPONSABLE: _____

| | | |
|----------------------------------|---|------------------------------|
| ELABORADO: Viviana Robalino F | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |

| | | |
|---|-------------------------------------|--------------------|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MAN.PROCED. C.DOC/08 | CONTROL DE DOCUMENTOS | HOJA: 13/44 |

ANEXO MP 8

FORMATO INFORME DE LA REVISIÓN DEL SGC


LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE EDUCADORES

TULCÁN C.A.C.E.T. LTDA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

PAG _____ DE _____ FECHA DE REUNIÓN: _____

LUGAR : _____ CONVOCA: _____

| Temas tratados | Resoluciones y compromisos acordados | Fechas programadas | Responsables | Firma |
|----------------|--------------------------------------|----------------------------|--------------|-------|
| | | | | |
| | | | | |
| | Asistentes | Gestión a la que pertenece | | Firma |
| | | | | |
| | Fecha de envío | Destinatario | Nº de copia | |
| | | | | |

| | | |
|---|---|------------------------------|
| ELABORADO: Viviana Robalino F | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MAN.PROCED.C.D OC/09 | CONTROL DE DOCUMENTOS | HOJA: 14/44 |

| | | |
|---|---|------------------------------|
| <p>ANEXO MP 9</p> <p>FORMATO PERFIL DEL TRABAJADOR</p> <p>LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE EDUCADORES TULCÁN</p> <p>C.A.C.E.T. LTDA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO</p> <p>Nombres: _____ Apellidos: _____</p> <p>Edad: _____ Sexo: _____</p> <p>Fecha: _____</p> | | |
| <p>EDUCACIÓN: Primaria 1 2 3 4 5 6 años</p> <p>Secundaria 1 2 3 4 5 6 años</p> <p>Universidad 1 2 3 4 5 6 años</p> | | |
| Curso de capacitación: | | |
| Habilidades: | | |
| Observaciones: | | |
| Experiencia Laboral: | | |
| Firma del empleado: | | |
| Firma del jefe de la gestión: | | |
| ELABORADO: Viviana Robalino F | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MAN.PROCED. C.DOC/10 | CONTROL DE DOCUMENTOS | HOJA: 15/44 |

ANEXO MP 10

FORMATO ESQUEMA DE LA CAPACITACIÓN

LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE EDUCADORES
TULCÁN C.A.C.E.T. LTDA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

Fecha: _____

Tipo de capacitación:

Gestión involucrada:

Objetivos del programa:

Resultados esperados:

Material requerido:

Plazo:

Nombre del capacitador:

Firma del capacitador:

| | | |
|----------------------------------|---|------------------------------|
| ELABORADO: Viviana Robalino F | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MAN.PROCED.C. DOC/11 | CONTROL DE DOCUMENTOS | HOJA: 16/44 |

ANEXO MP 11

FORMATO EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE EDUCADORES TULCÁN

C.A.C.E.T. LTDA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

Nombre del evaluado: _____ Gestión en que trabaja: _____

Nombre del evaluador: _____ Fecha: _____


| Indicadores | Sobresaliente | Cumple con lo esperado | Necesita mejorar |
|-----------------------------|---------------|------------------------|------------------|
| Trabajo en equipo | | | |
| Puntualidad | | | |
| Calidad del trabajo | | | |
| Manejo de equipo de trabajo | | | |
| Independencia | | | |
| Seguridad en si mismo | | | |
| Relaciones interpersonales | | | |
| Responsabilidad | | | |
| Eficiencia | | | |
| Cumplimiento de objetivos | | | |
| Destrezas | | | |
| Desempeño del trabajo | | | |
| Conocimiento del trabajo | | | |

Observaciones: _____

Calificación: _____

Firma del evaluado: _____

Firma del evaluador: _____

| | | |
|---|---|------------------------------|
| ELABORADO: Viviana Robalino F | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MAN. PROCED. C. REG | CONTROL DE LOS REGISTROS | HOJA: 17/44 |

OBJETIVO:

Describir el sistema para identificar, distribuir, actualizar y conservar los registros de calidad.


ALCANCE:

Se aplica a todos los registros generados por el Sistema de Gestión de Calidad, es decir los derivados de la implementación del Manual de la Calidad, procedimientos, instrucciones o procesos.

PROCEDIMIENTOS:**IDENTIFICACIÓN:**

Los registros deberán tener una referencia única con el objetivo de facilitar su control de archivo y poder manejar los registros. Para lo cual se utiliza el siguiente método:


- Iniciales del tipo de formato.
- Número secuencial de la información a partir del número 001.
- Las iniciales del mes que se elabora.
- El año de elaboración y el día.


| | | |
|---|--|-------------------------------------|
| ELABORADO: Viviana Robalino F | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MAN. PROCED. C. REG | CONTROL DE LOS REGISTROS | HOJA: 18/44 |

ARCHIVO:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Tulcán C.A.C.E.T. LTDA: Departamento de Crédito será el responsable de archivar y salvaguardar los registros que se genere, siendo responsabilidad del representante de la calidad el archivar los registros generados por el Manual de la Calidad, Manual de Procedimientos.

Se recomienda que los registros se archiven mínimo cinco años.

| | | |
|---|---|------------------------------|
| ELABORADO: Viviana Robalino F | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MAN. PROCED. C. REG | CONTROL DE LOS REGISTROS | HOJA: 19/44 |

| | | |
|---|--|-------------------------------------|
| RESPONSABLES: | | |
| ÁREA | RESPONSABLE | |
| IDENTIFICACIÓN | RESPONSABLE DE LLENAR LOS FORMULARIOS. | |
| ARCHIVO | DEPARTAMENTO REPRESENTANTE DE LA CALIDAD | |
| DOCUMENTACIÓN: | | |
| REGISTROS | DOCUMENTOS | |
| MANUAL DE CALIDAD | REGISTRO DEL MANUAL DE CALIDAD. | |
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | REGISTRO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | |
| ELABORADO: Viviana Robalino F | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MAN. PROCED. C. SNC | CONTROL DE SERVICIOS NO CONFORMES | HOJA: 20/44 |

OBJETIVO:

Describir el sistema utilizado para asegurar que un servicio no conforme con los requisitos especificados es detectado, identificado y segregado en cualquier fase del proceso.

ALCANCE:


Se aplica al servicio final de crédito que no cumple con los requisitos y especificaciones establecidas.

PROCEDIMIENTOS:

El proceso de servicios no conformes cumplen con la siguientes etapas:

DETECCIÓN Y EVALUACIÓN DE NO CONFORMIDADES:

La detección de servicios no conformes surgen como consecuencia de la realización de controles bien sea en la recepción de los documentos como en la entrega del servicio de crédito.


| | | |
|---|--|-------------------------------------|
| ELABORADO: Viviana Robalino F | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MAN. PROCED. C. SNC | CONTROL DE SERVICIOS NO CONFORMES | HOJA: 21/44 |

El funcionario encargado de realizar la inspección comunicará al representante de la calidad, las desviaciones detectadas, cumpliendo en la parte superior del informe de las no conformidades, ver anexo N° 1.

Si lo encontrado no cumple con las especificaciones del servicio se procederá a devolver la documentación presentada, cumpliendo con el informe, ver Anexo N° 1. Esta evaluación deberá quedar constancia en la parte intermedia del informe de servicios no conformes y esta decisión se deberá informar al representante de calidad.

IDENTIFICACIÓN DE SERVICIOS NO CONFORMES

La identificación de servicios no conformes se realizará colocando los documentos en una bandeja de escritorio identificándolo con un rotulo que diga "Documentación no conforme".

| | | |
|---|---|------------------------------|
| ELABORADO: Viviana Robalino F | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MAN. PROCED. C. SNC | CONTROL DE SERVICIOS NO CONFORMES | HOJA: 22/44 |

EVALUACIÓN DE PROVEEDORES


El representante de la Calidad será el encargado de que todos los documentos para elaborar en la lista de proveedores aceptados donde se incluyen los proveedores de capacitación. Esta evaluación deberá cubrir con los requerimientos específicos de capacitación. Del resultado de la evaluación se emitirá un informe de evaluación de proveedores.

ORDENES DE COMPRA:


El Jefe de crédito es el responsable de emitir las órdenes de compra de los proveedores aceptados.

VERIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS ADQUIRIDOS:

El responsable de la calidad verifica si la documentación cumple con las especificaciones requeridas. El resultado de la inspección se refleja en el informe de verificación de la documentación. En caso de que se detecte algún servicio no conforme el representante de la calidad emitirá un informe de no conformidad.


| | | |
|---|---|------------------------------|
| ELABORADO: Viviana Robalino F | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MAN. PROCED. C. SNC | CONTROL DE SERVICIOS NO CONFORMES | HOJA: 23/44 |

| RESPONSABLES: | | |
|--|---|------------------------------|
| PROCESO | | RESPONSABLE |
| DETECCIÓN DE NO CONFORMIDADES | | FUNCIONARIO |
| EVALUACIÓN DE NO CONFORMIDADES | | REPRESENTANTE DE LA CALIDAD |
| IDENTIFICACIÓN DE SERVICIO NO CONFORME | | REPRESENTANTE DE LA CALIDAD |
| EVALUACIÓN PROVEEDORES | | JEFE DE CRÉDITO |
| ORDENES DE COMPRA | | REPRESENTANTE DE LA CALIDAD |
| VERIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS | | FUNCIONARIO |
| RECEPCIÓN DE SERVICIOS | | |
| ELABORADO: Viviana Robalino F | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |

| | | |
|---|-------------------------------------|--------------------|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MAN. PROCED. C. SNC | CONTROL DE SERVICIOS NO CONFORMES | HOJA: 24/44 |

DOCUMENTACIÓN:

- Informe de no conformidades.
- Informe de evaluación de proveedores.
- Lista de proveedores aceptados
- Especificaciones de documentación.
- Especificaciones de servicio final.

| | | |
|---|---|------------------------------|
| ELABORADO: Viviana Robalino F | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MAN. PROCED. C. SNC/01 | CONTROL DE SERVICIOS NO CONFORMES | HOJA: 25/44 |

ANEXO MP 1

FORMATO DE INFORME DE NO CONFORMIDADES
LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE EDUCADORES TULCÁN
C.A.C.E.T. LTDA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO
INFORME DE NO CONFORMIDADES
DEL _____ AL _____ 2006

1. DESCRIPCIÓN DEL DAÑO DE CONFORMIDAD

DOCUMENTACIÓN () SERVICIO DE CRÉDITO FINAL ()

FIRMA: (Funcionario)

2. TRATAMIENTO A REALIZAR

RECHAZAR () NO RECHAZAR ()


Fecha: FIRMA: (Asistente Departamento de Crédito)

3. TRATAMIENTO REALIZADO


RECHAZADO () APROBADO ()



Fecha: FIRMA: (Representante de Calidad)

| | | |
|----------------------------------|---|------------------------------|
| ELABORADO: Viviana Robalino F | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |

| | | | | | |
|--|---|--------------------------------------|--|--|---|
|  | <p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p> | <p>FECHA: 11/01/06</p> | | | |
| | <p>Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000</p> | <p>REVISIÓN: 00</p> | | | |
| <p>MAN.PROCED.C. SNC/02</p> | <p align="center">CONTROL DE SERVICIOS NO CONFORMES</p> | <p>HOJA: 26/44</p> | | | |
| <p align="center">ANEXO MP 2 FORMATO PARA EL INFORME DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE EDUCADORES TULCÁN C.A.C.E.T. LTDA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO INFORME DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES DEL _____ AL _____ 2006</p> | | | | | |
| <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td> <p>1. DATOS PERSONALES DEL PROVEEDOR NOMBRE COMPLETO: _____ DIRECCIÓN: _____ TELÉFONO: _____</p> </td> </tr> <tr> <td> <p>2. CUMPLE CON LAS ESPECIFICACIONES CLASE DE CAPACITACIÓN: _____ ESPECIFICACIONES: - Entidad proveedora con experiencia Si () No () - Métodos eficaces de enseñanzas Si () No () - Precio acorde con la enseñanza Si () No () - Flexibilidad de los horarios Si () No ()</p> </td> </tr> <tr> <td> <p>3. RESULTADO DE L EVALUACIÓN APROBADOS () REPROBADOS ()</p> </td> </tr> </table> | | | <p>1. DATOS PERSONALES DEL PROVEEDOR NOMBRE COMPLETO: _____ DIRECCIÓN: _____ TELÉFONO: _____</p> | <p>2. CUMPLE CON LAS ESPECIFICACIONES CLASE DE CAPACITACIÓN: _____ ESPECIFICACIONES: - Entidad proveedora con experiencia Si () No () - Métodos eficaces de enseñanzas Si () No () - Precio acorde con la enseñanza Si () No () - Flexibilidad de los horarios Si () No ()</p> | <p>3. RESULTADO DE L EVALUACIÓN APROBADOS () REPROBADOS ()</p> |
| <p>1. DATOS PERSONALES DEL PROVEEDOR NOMBRE COMPLETO: _____ DIRECCIÓN: _____ TELÉFONO: _____</p> | | | | | |
| <p>2. CUMPLE CON LAS ESPECIFICACIONES CLASE DE CAPACITACIÓN: _____ ESPECIFICACIONES: - Entidad proveedora con experiencia Si () No () - Métodos eficaces de enseñanzas Si () No () - Precio acorde con la enseñanza Si () No () - Flexibilidad de los horarios Si () No ()</p> | | | | | |
| <p>3. RESULTADO DE L EVALUACIÓN APROBADOS () REPROBADOS ()</p> | | | | | |
| <p>Firma: Responsable de Calidad</p> | | | | | |
| <p>ELABORADO: Viviana Robalino F</p> | <p>REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad</p> | <p>APROBADO: Gerente General</p> | | | |
| <p>Firma: Fecha: 11/01/06</p> | <p>Firma: Fecha: 11/01/06</p> | <p>Firma: Fecha: 11/01/06</p> | | | |

| | | |
|--|---|------------------------------|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MAN. PROCED. C. SNC/03 | CONTROL DE SERVICIOS NO CONFORMES | HOJA: 27/44 |
| <p>ANEXO MP 3 FORMATO PARA LISTA DE PROVEEDORES ACEPTADOS LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE EDUCADORES TULCÁN C.A.C.E.T. LTDA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO LISTA DE PROVEEDORES ACEPTADOS DEL _____ AL _____ 2006</p> | | |
| PROVEEDORES ACEPTADOS | DIRECCIÓN | |
| | | |
| | | |
| <p>Firma: Responsable de Calidad</p> | | |
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |

| | | |
|--|--|--------------------------------------|
|  | <p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p> | <p>FECHA: 11/01/06</p> |
| | <p>Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000</p> | <p>REVISIÓN: 00</p> |
| <p>MAN. PROCED. C. SNC/04</p> | <p style="text-align: center;">CONTROL DE SERVICIOS NO CONFORMES</p> | <p>HOJA: 28/44</p> |
| <p>ANEXO MP 4</p> <p style="text-align: center;">FORMATO PARA ESPECIFICACIONES DE LOS DOCUMENTOS</p> <p style="text-align: center;">LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE EDUCADORES TULCÁN</p> <p style="text-align: center;">C.A.C.E.T LTDA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO</p> <p style="text-align: center;">ESPECIFICACIONES DE LOS DOCUMENTOS</p> <p style="text-align: center;">DEL _____ AL _____ 2006</p> <p>CLASE DE CRÉDITO: _____</p> <p>Documentación requerida (Ver Manual de Servicios de Crédito):</p> <p>Cédula Si () No ()</p> <p>Papeleta de votación Si () No ()</p> <p>Cumple satisfactoriamente con los parámetros cualitativos y cuantitativos establecidos por la Cooperativa en la evaluación de riesgos (carácter, capacidad de pago y solvencia) Si () No ()</p> <p>Acredita el encaje respectivo en las cuentas de ahorros de la cooperativa. Si () No ()</p> <p>Demuestra estabilidad residencial y ocupacional. Si () No ()</p> <p>Han transcurrido 90 días luego de la afiliación del socio a la Cooperativa. Si () No ()</p> <p>Obligatoriamente dependen del Ministerio de Educación. Si () No ()</p> <p>Llenó una solicitud, que cuenta con toda la información personal del interesado, con sus datos personales e información al día. Si () No ()</p> | | |
| <p>ELABORADO: Viviana Robalino F</p> | <p>REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad</p> | <p>APROBADO: Gerente General</p> |
| <p>Firma: Fecha: 11/01/06</p> | <p>Firma: Fecha: 11/01/06</p> | <p>Firma: Fecha: 11/01/06</p> |

| | | |
|---|---|------------------------------|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MAN. PROCED. C. SNC/ 04 | CONTROL DE SERVICIOS NO CONFORMES | HOJA: 29/44 |
| <p>ANEXO MP 4.1</p> <p>FORMATO PARA ESPECIFICACIONES DE SERVICIO FINAL</p> <p>LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE EDUCADORES TULCÁN</p> <p>C.A.C.E.T. LTDA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO</p> <p>DEL _____ AL _____ 2006</p> <p>CLASE DE CRÉDITO: _____</p> <p>Firmó un documento de respaldo, como pagaré en blanco, ya que es una disposición para los diferentes tipos de crédito. Si () No ()</p> <p>Abrió su libreta documento indispensable para realizar todo tipo de transacción dentro de la institución. Si () No ()</p> <p>Mantiene ahorros tanto en certificados de aportación, como en fondos de inversión solidario Si () No ()</p> <p>Después de haber cumplido con todas estas disposiciones se procederá a abrir una carpeta individual de cada socio donde se archivará su información, en donde, se ordena la documentación de acuerdo a estándar establecido. Además, se comunica al socio o cliente que el proceso de análisis, evaluación y aprobación del crédito dependerá fundamentalmente de la legitimidad de la información por el presentado.</p> <p>Firma: (Responsable de Calidad)</p> | | |
| ELABORADO: Viviana Robalino F | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |

| | | |
|--|---|------------------------------|
| MAN. PROCED. C. SNC/05 | CONTROL DE SERVICIOS NO CONFORMES | HOJA: 30/44 |
| <p>ANEXO MP 5</p> <p>FORMATO PARA ESPECIFICACIONES DE SERVICIO FINAL</p> <p>LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE EDUCADORES TULCÁN</p> <p>C.A.C.E.T. LTDA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO</p> <p>ESPECIFICACIONES DE SERVICIO FINAL</p> <p>DEL _____ AL _____ 2006</p> <p>CLASE DE CRÉDITO: _____</p> <p>Documentación requerida (Ver Manual de Servicios de Crédito):</p> <p>Informe de la Central de riesgos del deudor principal y garantes en que conste: Nombres y dirección del solicitante, Características de la vivienda y croquis para su acceso, Características de la actividad económica / negocio, si es el caso, Firma del responsable de la inspección, Fecha de inspección. Si() No ()</p> <p>Verificación en forma física los datos de domicilio y actividad económica. Si() No ()</p> <p>Análisis la capacidad de pago e informe de aprobación de Gerente General para el otorgamiento del crédito, con base en el informe presentado por el asesor jurídico, y perito. Si() No ()</p> <p>Solicitud e informes del asistente de crédito en el que consta el estado de cuenta del afiliado. Si() No ()</p> | | |
| ELABORADO: Viviana Robalino F | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MAN. PROCED. C. SNC/05 | CONTROL DE SERVICIOS NO CONFORMES | HOJA: 31/44 |

ANEXO MP 5.1

FORMATO PARA ESPECIFICACIONES DE SERVICIO FINAL

LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE EDUCADORES TULCÁN

C.A.C.E.T. LTDA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

ESPECIFICACIONES DE SERVICIO FINAL

DEL _____ AL _____ 2006


CLASE DE CRÉDITO: _____

El oficial ha establecido: la solvencia y capacidad de pago del deudor principal de sus garantes, la naturaleza y valoración de las garantías ofrecidas, experiencia crediticia del solicitante y garantes, riesgo de mercado, entorno económico y perspectivas del sector en que desarrolla sus actividades el deudor principal y garantes, permanencia y estabilidad laboral y residencial, monto, plazo, garantía y formas de pago.
Si() No ()

El oficial de crédito imprimió el pagaré con las condiciones acordadas, recibió y verificó las firmas de deudor principal y garantes con la cédula de ciudadanía, revisó que las garantías reales y póliza de seguro de las prendas se encuentran legalizadas e inscrita a favor de la Cooperativa, Remitió los pagarés, escrituras y demás títulos valores a Tesorería al finalizar el día con el listado respectivo, Archivó el expediente del cliente, Entregó de tabla de amortización al cliente.

Si() No ()

Firma: (Responsable de Calidad)

| | | |
|---|---|------------------------------|
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MAN. PROCED. C. SNC/05 | CONTROL DE SERVICIOS NO CONFORMES | HOJA: 32/44 |

ANEXO MP 5.2


FORMATO PARA ESPECIFICACIONES DE SERVICIO FINAL

LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE EDUCADORES TULCÁN

C.A.C.E.T. LTDA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

DEL _____ AL _____ 2006

La información que constará en la liquidación es: Número de operación, original y/o renovación, Fecha de concesión, Nombre del cliente, Monto del capital, Plazo, Tasa de interés, Valor de los impuestos a retenerse, Valor liquido a entregar, Fecha de vencimiento, Tipo de garantía, Destino del préstamo, Tabla de amortización si es el caso. Una vez llena la información concerniente a la liquidación, el formulario pasa a contabilidad en donde el contador opta por las siguientes alternativas: Si el valor del giro es superior a 100 dólares se procede a girar el cheque de la cuenta bancaria de la cooperativa a nombre del socio acreedor al servicio del crédito. Si el valor del giro es menor a 100 dólares el contador efectuara en el sistema de cómputo una nota de crédito dirigida a la cuenta de ahorros a la vista del socio beneficiario del crédito. En ambos casos los documentos serán legalizados por gerencia ya sea el cheque o la nota de crédito. Con la primera alternativa el beneficiario deberá cobrar su valor del cheque en el banco del Austro y con la segunda alternativa el socio se acercará directamente a la ventanilla donde podrá hacer el retiro directamente en la cooperativa en efectivo.

| | | |
|---|---|------------------------------|
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MAN. PROCED. AUD. INT | AUDITORIA INTERNA | HOJA: 33/44 |

OBJETIVO:
Definir los procedimientos pertinentes para la auditoria interna del SGC.


ALCANCE:
Se aplica a todo el Sistema de Gestión de la Calidad.

PROCEDIMIENTOS:
El control de la documentación se deberá realizar tomando en cuenta los siguientes puntos:

EQUIPO DE AUDITORIA INTERNA:
EL representante de la Dirección designará al personal que fungirá como Auditores Internos. Este personal designado deberá estar adecuadamente capacitado y preparado en todo lo que tiene que ver con el Sistema de Gestión de Calidad.

FRECUENCIA DE LAS AUDITORIAS
Se lleva a cabo un mínimo de dos auditorias al año y en forma semestral en los meses de julio y diciembre.
En el mes de enero el Representante de la Dirección deberá preparar un Plan de auditoria para cada año.

| | | |
|---|--|-------------------------------------|
| ELABORADO: Viviana Robalino F | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |

| | | |
|---|-------------------------------------|---------------------------|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MAN. PROCED. AUD. INT | AUDITORIA INTERNA | HOJA: 34/44 |

REUNIÓN PARA EL INFORME DE LA AUDITORIA


Antes de cada auditoria el Representante de la Dirección o del alta gerencia convocará a una reunión de auditoria interna para tratar los siguientes puntos:


- Revisar el avance de las auditorias durante el año en curso y hasta la fecha de la reunión.
- Evaluar el desempeño de los auditores internos y revisar las necesidades en cuanto a capacitación.
- Las auditorias se enumeran consecutivamente y los detalles pertinentes se registran en el Registro de auditorias.

ACTIVIDADES DEL AUDITOR INTERNO

El auditor interno deberá acordar de hora y de fecha para las auditorias con el personal que trabaje con el SGC. Después llevará a cabo la auditoria y analizará los resultados con el representante de la dirección o alta gerencia y el representante de la calidad. Después de estas reuniones el auditor interno prepara el informe de auditoria.


| | | |
|-----------------------------------|---|------------------------------|
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |

| | | |
|---|---|--|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MAN. PROCED. AUD. INT | AUDITORIA INTERNA | HOJA: 35/44 |
| RESPONSABLES: | | |
| DOCUMENTO | | RESPONSABLE |
| PLAN DE AUDITORÍA | | REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN O ALTA GERENCIA |
| REGISTROS DE AUDITORIA | | REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN O ALTA GERENCIA |
| INFORME DE AUDITORIA | | AUDITOR INTERNO |
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |

| | | |
|---|-------------------------------------|--------------------|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MAN. PROCED. AUD. INT | AUDITORIA INTERNA | HOJA: 36/44 |

| | |
|------------------------|--|
| DOCUMENTACIÓN: | |
| DOCUMENTO | |
| PLAN DE AUDITORÍA | |
| REGISTROS DE AUDITORIA | |
| INFORME DE AUDITORIA | |

| | | |
|-----------------------------------|---|------------------------------|
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |

| | | |
|---|--------------------------|--------------------|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | FECHA: 11/01/06 |
|---|--------------------------|--------------------|


| | | |
|-----------------------------|-------------------------------------|--------------|
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MAN. PROCED. AUD. INT/01 | AUDITORIA INTERNA | HOJA: 37/44 |

ANEXO MP 1

LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE EDUCADORES TULCÁN
C.A.C.E.T. LTDA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO
PLAN DE AUDITORIAS
PERIODO DEL _____ AL _____

| Nº DE AUDITORIAS | FECHA PLANEADA | ALCANCE |
|------------------|----------------|---------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| | | |
|-----------------------------------|---|------------------------------|
| ELABORADO: Viviana Robalino F. | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |

| | | |
|---|-------------------------------------|--------------------|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MAN. PROCED. AUD. INT/02 | AUDITORIA INTERNA | HOJA: 38/44 |

ANEXO MP 2

LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE EDUCADORES TULCÁN

C.A.C.E.T. LTDA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

INFORME DE AUDITORIAS

Nº De Auditoria _____ Fecha De Auditoria _____ Fecha De Informe _____


ALCANCE:

HALLAZGOS:

NOTAS:

Firma: Auditor Interno

| | | |
|----------------------------------|---|------------------------------|
| ELABORADO: Viviana Robalino F | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |

| | | |
|---|---------------------------------------|--------------------|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MAN.PROCED.AC.C ORR. MAN.PROCED.AC.P REV. | ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS | HOJA: 39/44 |

OBJETIVO:

Definir los procedimientos pertinentes para la determinación de las causas de las deficiencias en el SGC y su instrumentación, y para considerar lo que se deberá hacer para remediar tales deficiencias.

ALCANCE:

Se aplica a todo el Sistema de Gestión de la Calidad.


PROCEDIMIENTOS:

El proceso de acciones correctivas y preventivas cumple con las siguientes etapas:

INICIACIÓN DE UNA ACCIÓN CORRECTIVA Y PREVENTIVAS:

Cualquier miembro del personal que identifique una deficiencia en el SGC o en su instrumentación, o que reciba una queja de algún cliente deberá iniciar una acción correctiva y preventiva solicitando al representante de la dirección o de la alta gerencia una forma para acciones correctivas y preventivas.

| | | |
|---|--|-------------------------------------|
| ELABORADO: Viviana Robalino F | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: | Firma: | Firma: |
| Fecha: 11/01/06 | Fecha: 11/01/06 | Fecha: 11/01/06 |

| | | |
|---|---|---------------------------|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MAN.PROCED.AC. CORR. MAN.PROCED.AC. PREV. | ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS | HOJA: 40/44 |

PUNTOS A TRATAR EN LAS FORMAS PARA ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS:


Al recibir una solicitud para acciones correctivas y preventivas el representante de la dirección o de la alta gerencia le entregará si se considera que la acción es la apropiada.

ENUNCIADO DE LA DEFICIENCIAS:

El personal llenará la parte pertinente de la forma para acciones correctivas y preventivas y mencionará la naturaleza de la deficiencia.

El personal regresará la Forma al representante de la dirección o alta gerencia, quién hará las anotaciones apropiadas en el registro de acciones correctivas y preventivas.

| | | |
|----------------------------------|---|------------------------------|
| ELABORADO: Viviana Robalino F | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |

| | | |
|---|---------------------------------------|--------------------|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MAN.PROCED.AC. CORR. MAN.PROCED.AC. PREV. | ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS | HOJA: 41/44 |


INVESTIGACIÓN DE DEFICIENCIAS:

El representante de la dirección o alta gerencia nombrará a un miembro del personal que considere idóneo para investigar las causa de la deficiencia y hacer recomendaciones en cuanto así se requiere efectuar algún cambio en el SGC y, de ser así, la naturaleza de cambio. El investigador también podrá hacer una recomendación sobre la instrumentación del SGC, incluyendo requerimientos en cuanto a capacitación del personal.

DECISIÓN DIRECTIVA:

El representante de la dirección o de la alta gerencia revisará la acción correctiva y preventiva y decidirá:

- Realizar cambios al SGC, ya sea según lo propuesto por el investigador o de alguna otra forma, y establecerá un calendario para llevar a cabo el cambio. Dicho cambio deberá efectuarse de acuerdo al procedimiento CONTROL DE DOCUMENTOS.

| | | |
|---|---|------------------------------|
| ELABORADO: Viviana Robalino F | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MAN.PROCED.AC. CORR. MAN.PROCED.AC. PREV. | ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS | HOJA: 42/44 |


- No realizar cambios en el SGC, aunque de ser apropiado, se deberá tomar acciones en cuanto a la instrumentación del SGC atendiendo a cualquier requerimiento en materia de capacitación.

RESPONSABLES:

| PROCESO | RESPONSABLE |
|--|--|
| DETECCIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS. DECISIÓN DE LA DIRECTIVA | CUALQUIER PERSONA DE LA EMPRESA REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN O ALTA GERENCIA |

DOCUMENTACIÓN:

| DOCUMENTO |
|--|
| FORMAS PARA ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS |
| REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS |

| | | |
|---|---|------------------------------|
| ELABORADO: Viviana Robalino F | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MAN.PROCED.AC. CORR./01 MAN.PROCED.AC. PREV./01 | ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS | HOJA: 43/44 |

ANEXO MP 1

FORMATO PARA ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

FORMA N° _____

1. ENUNCIADO DE LA DEFICIENCIA _____


FIRMADO POR: (Persona que informo de la deficiencia) Fecha: _____

2. INFORMES SOBRE LA INVESTIGACIÓN _____

FIRMADO POR: (Investigador) Fecha: _____

3. DELEGACIÓN DE ACCIÓN POR PARTE DEL REPRESENTANTE DE LA
DIRECCIÓN O ALTA GERENCIA

Acción delegada () Acción del representante de la dirección ()

| | | |
|---|---|------------------------------|
| ELABORADO: Viviana Robalino F | REVISADO: Jefe del Comité de Gestión de la Calidad | APROBADO: Gerente General |
| Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 | Firma: Fecha: 11/01/06 |
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | FECHA: 11/01/06 |
| | Referencia: NTE INEN ISO 9001: 2000 | REVISIÓN: 00 |
| MAN.PROCED.AC. CORR./01 MAN.PROCED.AC. PREV./01 | ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS | HOJA: 44/44 |

ANEXO MP 1.1

FORMATO PARA ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

4. DECISIÓN DE MODIFICAR EL PROCEDIMIENTO

Instrumentar las recomendaciones del investigador ()

Sin cambios ()

Otros cambios

5. FECHA DE INSTRUMENTACIÓN DEL CAMBIO

ELABORADO:

Viviana Robalino F

REVISADO:

Jefe del Comité de Gestión de la Calidad

APROBADO:

Gerente General

Firma:

Fecha: 11/01/06

Firma:

Fecha: 11/01/06

Firma:

Fecha: 11/01/06

4.3 MANUAL DE PROCESOS DE SERVICIOS DE CRÉDITO

GENERALIDADES DEL MANUAL DE SERVICIOS DE CRÉDITO PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA CACET.

Al ser el crédito uno de los aspectos de mayor importancia dentro de las actividades que desarrolla la cooperativa, se constituye en un elemento de análisis prioritario por lo que se propone el establecimiento del presente manual de servicios de crédito.

Objetivo general del establecimiento de un manual de servicios de crédito.

Implementar el Manual de servicios de créditos, con el propósito de definir pautas de acción que permitan su aplicación y los términos de eficiencia administrativa bajo las cuales debe funcionar.

Objetivos Específicos

- Facilitar un sistema de referencia y de consulta comunes.
- Ejecutar los diversos procedimientos bajo las mismas normas y con similares formatos, de tal manera que por la técnica empleada se aceleren las operaciones, se minimicen los errores y se produzcan los adecuados canales de coordinación y comunicación interna.
- Incorporar con facilidad las modificaciones, ampliaciones o sustituciones de procedimientos.
- Realizar un proceso de adiestramiento del personal para el uso correcto del Manual de servicios de créditos.

FUNCIONES DEL PERSONAL QUE INTERVIENE EN LA OTORGACIÓN DE UN CRÉDITO.

Son funciones de la comisión de crédito las siguientes:

- Aprobar operaciones de crédito, de acuerdo con los montos asignados en los correspondientes niveles de aprobación autorizados por el Consejo de Administración.
- Cumplir y hacer cumplir las disposiciones del Reglamento de Crédito.

A la Comisión de Crédito corresponderá definir la forma específica en cuanto a los pagos de los préstamos, así también asumir los riesgos crediticios, y garantizar una buena gestión de crédito de la incitación. Está conformada por:

- El Presidente
- Vocal
- Secretario

Los mismos que se reunirán las veces que sean necesarias para la aprobación o negación de un crédito. A más es importante mencionar que también es necesario contar con el criterio del Asesor Legal y Asesor Técnico.

Tienen un movimiento dinámico en los préstamos emergentes, solo se suspenderá cuando no exista una disponibilidad económica.

Por los Colaterales:

Son garantías o cauciones que son obligaciones que se contraen para seguridad de otra obligación propia o ajena como las hipotecas, garantías personales, pagarés.

Por los Plazos:

Operaciones a Corto, mediano y largo plazo.

Por el Destino:

Operaciones destinadas a la producción, al consumo, a la financiación de activos fijos, o a financiación de capital de trabajo.

REQUISITOS PARA SER SUJETOS DE CRÉDITO

- Cumplir satisfactoriamente con los parámetros cualitativos y cuantitativos establecidos por la Cooperativa en la evaluación de riesgos (carácter, capacidad de pago y solvencia).
- Acreditar el encaje respectivo en las cuentas de ahorros de la cooperativa.
- Demostrar estabilidad residencial y ocupacional.
- Las personas que recién se afilien a la Cooperativa podrán solicitar el crédito a partir de los 90 días.
- Obligatoriamente tienen que depender del Ministerio de Educación.
- Llenar una solicitud, que cuenta con toda la información personal del interesado, con sus datos personales e información al día.

- Firmar un documento de respaldo, como pagaré en blanco, ya que es una disposición para los diferentes tipos de crédito.
- Abrir su libreta documento indispensable para realizar todo tipo de transacción dentro de la institución.
- Mantener ahorros tanto en certificados de aportación, como en fondos de inversión solidario.
- Después de haber cumplido con todas estas disposiciones se procederá a abrir una carpeta individual de cada socio donde se archivará su información.

REGISTROS

- Registro de entrega y recepción de documentos. (Ver **ANEXO MSC 1**)
- Evaluación de especificaciones (Ver **ANEXO MSC 2**)
- Control de sílabo para pagar a proveedores (Ver **ANEXO MSC 3**)
- Registro del sílabo dependiendo del tiempo transcurrido (Ver **ANEXO MSC 4**)
- Cantidad de créditos por categoría (Ver **ANEXO MSC 5**)
- Hoja de procesos de servicios de crédito (Ver **ANEXO MSC 6**)

- Procesos operativos del crédito

El proceso de crédito pretende recopilar información y evaluar los riesgos para estructurar el crédito, de tal forma que se equipare las necesidades del cliente con el riesgo que la Cooperativa está dispuesta a aceptar.

La concesión de operaciones de crédito de la cooperativa CACET está sujeta al siguiente proceso operativo:

A.- ENTREVISTA / REQUERIMIENTOS

Los procesos operativos del crédito se inician con la entrevista que el oficial de crédito mantiene con el actual o potencial sujeto de crédito, en la entrevista se trata de conocer algo adicional de lo expuesto en la solicitud de crédito. En esta actividad se pretende determinar el carácter del sujeto de crédito; estudiando las características de honestidad, moral, ética e integridad, es importante también el criterio subjetivo del oficial.

- **NORMAS:**

- a) Planificar las entrevistas tomando en consideración si se trata de persona natural o jurídica.
- b) El oficial de crédito debe ser un funcionario con suficiente experiencia y conocimientos económicos, financieros y de mercado.
- c) Solicitar del cliente la información necesaria y suficiente que permita medir el riesgo a aceptar.

PROCEDIMIENTO:

- Conocer las necesidades del socio o cliente.
- Obtener del cliente la información precisa y adecuada que le permita recomendar con la mayor certeza posible la mejor alternativa de financiamiento que satisfagan las aspiraciones del cliente y los requerimientos de seguridad y rentabilidad de la cooperativa.
- Identificar la situación económica y financiera actual del interesado y de las condiciones del sector económico en el que desarrolla sus actividades.
- Asesorar sobre el tipo de crédito más conveniente a los intereses del solicitante e informar sobre la documentación que deberá presentar junto con la solicitud de crédito.

- Informar sobre circunstancias que puedan afectar la decisión de aprobar el crédito:
- Si mantuvieren en el sistema financiero créditos calificados como de dudoso recaudo (D) o pérdida (E).
- Si tuvieran créditos en mora o castigados en la institución, sea como deudor principal o como garante.
- La entrevista concluirá con la entrega del formulario solicitud de crédito y la lista de requisitos previos a la concesión de un crédito.

B.- RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS:

La recepción de documentos permite continuar con los procesos de inspección y evaluación del crédito.

- Normas:
 - a) Se recibirán solicitudes que cumplan todos los requisitos internos.
 - b) Receptar solicitudes solamente si cumplen con la información y documentación básica necesaria para su análisis.
 - c) Recibir la documentación exclusivamente del solicitante del crédito.

Procedimientos:

- Revisar el encaje necesario para la operación solicitada.
- Revisar la documentación y verificar que la solicitud este debidamente firmada y cumpla con los requerimientos solicitados.
- Comunicar al socio o cliente que el proceso de análisis, evaluación y aprobación del crédito dependerá fundamentalmente de la legitimidad de la información por el presentado.
- Ordenar la documentación de acuerdo a estándar establecido.

C.- Verificación, Inspección e Informe

La verificación tiene por objetivo constatar los datos de la solicitud de crédito, así como la veracidad de los documentos de respaldo, se podrá efectuar mediante una visita física o telefónica según sea el caso.

- Normas:

- a) Se verificará personalmente todas las solicitudes que no tengan historial crediticio en la Institución.
- b) En las operaciones que tengan buenos antecedentes, y los datos de domicilio y actividad laboral sean iguales, se elaborará el informe vía carpeta de crédito.

Procedimiento:

- Imprimir el informe de la Central de riesgos del deudor principal y garantes.
- Verificar en forma física los datos de domicilio y actividad económica.
- Elaborar el informe en que conste:
 - Nombres y dirección del solicitante
 - Características de la vivienda y croquis para su acceso.
 - Características de la actividad económica / negocio, si es el caso.
 - Firma del responsable de la inspección.
 - Fecha de inspección.

D.- Análisis, Evaluación y Aprobación del Crédito

El oficial de Crédito efectuará las evaluaciones necesarias para determinar la calificación del deudor respecto al Crédito. Para el efecto utilizará la documentación recopilada, las conclusiones de la entrevista, el informe de verificación y demás información recabada.

Procedimientos:

- El oficial establecerá la solvencia y capacidad de pago del deudor principal de sus garantes.
- Establecerá la naturaleza y valoración de las garantías ofrecidas.
- Mediar la experiencia crediticia del solicitante y sus garantes.
- Considerar el riesgo de mercado, entorno económico y perspectivas del sector en que desarrolla sus actividades el deudor principal y garantes.
- Establecerá la permanencia y estabilidad laboral y residencial,
- Negociación del monto, plazo, garantía y formas de pago.

E.- Aprobación del crédito.

Aprobada la operación de crédito se procederá a legalizarla constituyendo las garantías de acuerdo a las condiciones de la operación.

- Normas:
 - a) Receptar firmas en pagarés y en formularios debidamente llenos, exclusivamente en la Cooperativa.
 - b) Instrumentar la legalización de garantías reales solamente si el crédito se encuentra aprobado.
 - c) Las prendas siempre deben tener la respectiva cobertura de seguro.

Procedimiento:

- El oficial de crédito imprimirá el pagaré con las condiciones acordadas.
- El Asistente de crédito receptará y verificará las firmas de deudor principal y garantes con la cédula de ciudadanía.
- El asistente de crédito revisará que las garantías reales y póliza de seguro de las prendas se encuentran legalizadas e inscrita a favor de la Cooperativa.
- Remitir los pagarés, escrituras y demás títulos valores a Tesorería al finalizar el día con el listado respectivo.
- Archivar el expediente del cliente.
- Entrega de tabla de amortización al cliente.
- La información que constará en la liquidación es la siguiente:
 - ✓ Número de operación, original y/o renovación.
 - ✓ Fecha de concesión.
 - ✓ Nombre del cliente.
 - ✓ Monto del capital.
 - ✓ Plazo.
 - ✓ Tasa de interés.
 - ✓ Valor de los impuestos a retenerse.
 - ✓ Valor líquido a entregar.
 - ✓ Fecha de vencimiento.
 - ✓ Tipo de garantía.
 - ✓ Destino del préstamo.
 - ✓ Tabla de amortización si es el caso.

F.- Una vez llena la información concerniente a la liquidación, el formulario pasa a contabilidad en donde el contador opta por las siguientes alternativas: Si el valor del giro es superior a 100 dólares se procede a girar el cheque de la cuenta bancaria de la cooperativa a nombre del socio acreedor al servicio del crédito.

- Si el valor del giro es menor a 100 dólares el contador efectuara en el sistema de cómputo una nota de crédito dirigida a la cuenta de ahorros a la vista del socio beneficiario del crédito.
- En ambos casos los documentos serán legalizados por gerencia ya sea el cheque o la nota de crédito. Con la primera alternativa el beneficiario deberá cobrar su valor del cheque en el banco del Austro y con la segunda alternativa el socio se acercará directamente a la ventanilla donde podrá hacer el retiro directamente en la cooperativa en efectivo.

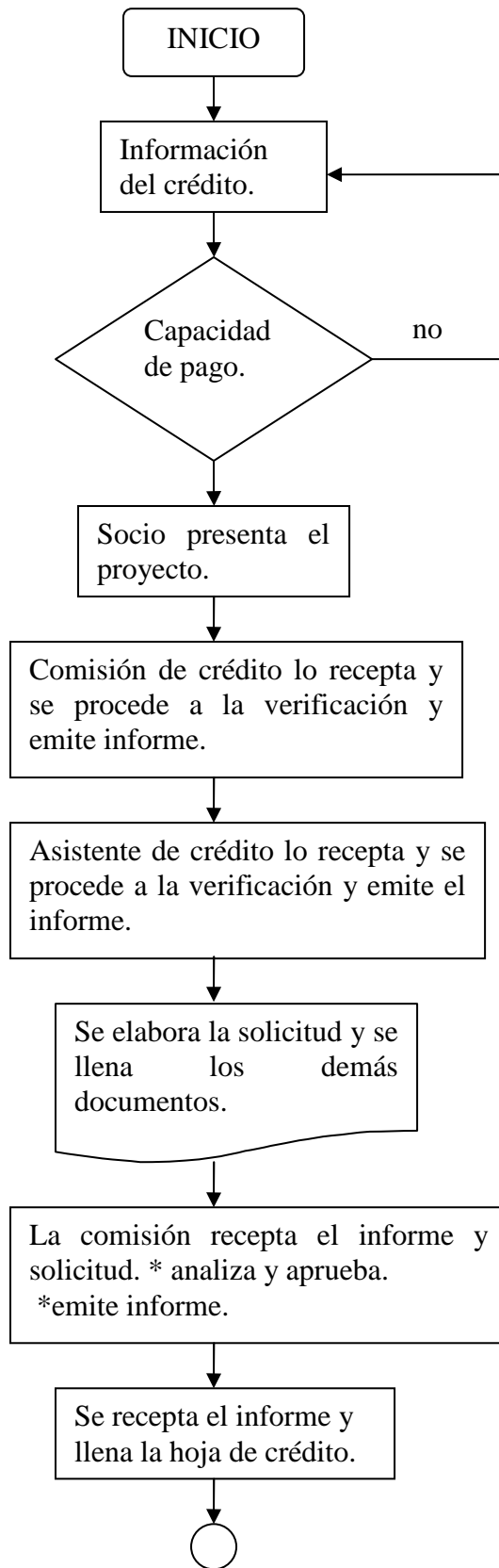
MANUAL DE PROCESOS DE SERVICIOS DE CRÉDITO

Se cree conveniente dar a conocer el flujo grama para la concesión de crédito para las diferentes operaciones activas que se realizan en la cooperativa Educadores Tulcán.

Diseño de un proceso de crédito para las diferentes operaciones activas.- La Cooperativa de Ahorro y Crédito realiza las siguientes Operaciones Activas tales como nueve tipos de créditos:

- A. Crédito de microempresa
- B. Crédito ordinario
- C. Créditos hipotecarios
- D. Crédito de ahorros suficientes
- E. Crédito de emergencia
- F. Crédito de productos varios
- G. Crédito de farmacia
- H. Crédito de víveres
- I. Crédito especial

FLUJOGRAMA GENERAL PARA LA CONCESIÓN DE UN CREDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO EDUCADORES TULCAN



TIEMPO EN LAS ACTIVIDADES EN CONCESIÓN DE UN CRÉDITO

| | ACTIVIDADES | TIEMPO |
|----------|---|---------------|
| 1 | Información sobre créditos | 10 min. |
| 2 | Recepción de solicitudes | 5 min. |
| 3 | Revisión de documentos y calificación | 5 min. |
| 4 | Clasificación de los créditos | 2 min |
| 5 | Concesión del crédito para prestado mediato. | 480 min |
| 6 | Concesión del crédito para préstamo inmediato | 15 min |
| 7 | Legalización de documentos | 5 min |
| 8 | Archivo de documentos | 10 min |

A.- CRÉDITO DE MICROEMPRESA

| No. | RESPONSABLE | ACTIVIDAD |
|------------|----------------------|--|
| 1 | Socio | Solicita información |
| 2 | Asistente de Crédito | Facilita toda la información necesaria |
| 3 | Socio | Elabora el proyecto de microempresa |
| 4 | Asistente de Crédito | <p>Recepta el proyecto que presenta el socio, donde indica la inversión del dinero.</p> <p>Analiza el proyecto presentado</p> <p>Lo aprueban</p> <p>Registran en el libro de actas de la comisión.</p> <p>Recepta el informe de comisión de crédito</p> <p>Se traslada a la dirección de la microempresa, donde constata y verifica la mercadería existente, así como los documentos de inventario.</p> <p>Elabora el informe de verificación por escrito.</p> <p>Procede a llenar la solicitud.</p> |

Llena un pagaré con la firma de dos garantes, afiliados de la Cooperativa.

| | | |
|---|----------------------|--|
| 5 | Comisión de Crédito | <p>Recepta el informe oficial del asistente de crédito.</p> <p>Verifica los datos de la solicitud.</p> <p>Analiza el informe presentado.</p> <p>Aprueba el préstamo.</p> <p>Registra en el libro de actas de la comisión de crédito.</p> |
| 6 | Asistente de Crédito | <p>Recepta el informe emitido por la comisión de Crédito.</p> <p>Llena la hoja de créditos, donde consta los datos del afiliado.</p> |
| 7 | Contadora | Recibe la hoja de créditos donde anota el |

| | | |
|---|----------------------|--|
| | | <p>número del cheque.</p> <p>Elabora el cheque para otorgar el crédito.</p> <p>Registra en el sistema debitando de la cuenta Bancos la cantidad del crédito.</p> <p>Hace la entrega del cheque al solicitante.</p> <p>Hace firmar la hoja de créditos al afiliado.</p> |
| 8 | Asistente de crédito | <p>Recepta la hoja de créditos emitida por contabilidad</p> <p>Archiva en la carpeta individual del socio, tanto la solicitud el pagaré, y la autorización de descuento.</p> |

Fin del proceso del crédito de microempresa del afiliado de la Cooperativa de ahorro y crédito EDUCADORES TULCÁN. C.A.C.E.T. Ltda.

B.- CRÉDITO: ORDINARIO

| No. | RESPONSABLE | ACTIVIDAD |
|------------|----------------------|--|
| 1 | Socio | Solicita la información |
| 2 | Asistente de Crédito | <p>Facilita la información requerida por el socio.</p> <p>Elabora la solicitud firmada por el afiliado donde adjunta el pagaré y la autorización de descuento, el pagaré es firmado por dos garantes que son socios de la Cooperativa.</p> |
| 3 | Comisión de Crédito | <p>Se reúne para analizar las solicitudes presentadas.</p> <p>Verifica la firma del afiliado y los datos que constan en la solicitud.</p> <p>Al aprobar, llena la resolución de la comisión de crédito, donde consta las firmas del Presidente, Vocal, Secretario.</p> <p>Registra en libro de actas de la comisión.</p> <p>Elabora el informe para pasar a la Asistente de Crédito.</p> |

| | | |
|----------|----------------------|---|
| 4 | Asistente de Crédito | <p>Recepta el informe emitido por la comisión de crédito.</p> <p>Llena la hoja de crédito, donde constan datos del afiliado.</p> |
| 5 | Contadora | <p>Recibe la hoja de créditos, donde anota el número del cheque.</p> <p>Elabora el cheque, para otorgar el crédito.</p> <p>Registra en el sistema debitando de la cuenta Bancos la cantidad del crédito otorgado.</p> <p>Hace la entrega del cheque al solicitante.</p> <p>Hace firmar la hoja de créditos.</p> |
| 6 | Asistente de Crédito | <p>Recepta la hoja de créditos.</p> <p>Archiva en la carpeta individual del socio tanto la solicitud, el pagaré y la autorización de descuento.</p> |

Fin del proceso del crédito Ordinario del afiliado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito EDUCADORES TULCÁN C.A.C.E.T. LTDA.

C.- CRÉDITOS: HIPOTECARIOS

| No. | RESPONSABLE | ACTIVIDAD |
|------------|----------------------|---|
| 1 | Socio | Solicita información |
| 2 | Asistente de Crédito | <p>Facilita toda la información necesaria.</p> <p>Revisa la cuenta del afiliado</p> |
| 3 | Gerente | Analiza la capacidad de pagos mediante el rol de pagos. |
| 4 | Socio | Presenta las escrituras al asesor jurídico de la Cooperativa. |
| 5 | Asesor Jurídico | <p>Recibe las escrituras del bien a hipotecarse, y procede a realizar la constitución de la hipoteca a favor de la cooperativa.</p> <p>Revisa verifica y legaliza.</p> <p>Presenta un informe a la Cooperativa.</p> |

| | | |
|-----------|----------------------|---|
| 6 | Perito | Verifica el bien e inmueble a hipotecarse. |
| 7 | Gerente | Recepta el informe presentado por el asesor jurídico, y perito; los cuales son dirigidos a gerencia. |
| 8 | Asistente de Crédito | Elabora solicitud Elabora informes en el que consta el estado de cuenta del afiliado. |
| 9 | Comisión de Crédito | Revisa los informes. Procede a la calificación del crédito. Entrega a la asistente de crédito el informe. |
| 10 | Asistente de crédito | Recepta el informe emitido por la comisión de crédito. Pasa el informe a gerencia. |
| 11 | Gerencia | Recepta el informe, y aprueba para la otorgación del crédito. |
| 12 | Asistente de Crédito | Elabora la hoja de préstamos Pasa a contabilidad |
| 13 | Contador | Recepta la hoja de créditos Llena el número de cheque. Elabora el cheque para otorgar el crédito Registra en el sistema debitando de la cuenta bancos la cantidad de crédito. Hace la entrega al solicitante del crédito. |
| 14 | Asistente de crédito | Recepta la hoja de crédito emitida por contabilidad. Archiva la solicitud en la carpeta individual del socio. |

D.- CRÉDITO DE AHORROS SUFICIENTES

| No. | RESPONSABLE | ACTIVIDAD |
|------------|----------------------|---|
| 1 | Socio | Solicita información |
| 2 | Asistente de Crédito | Facilita la información requerida por el socio. Revisa la cantidad de ahorros, certificados, del |

| | | |
|----------|----------------------|---|
| | | <p>fondo de inversión solidaria que tienen el socio. Suma los tres saldos para obtener el monto que se puede otorgar (80%). Realiza la solicitud. Procede hacer firmar al afiliado. Llena la hoja de créditos, donde consta la firma del afiliado Envía a contabilidad.</p> |
| 3 | Contadora | <p>Recoge la hoja de créditos Llena el número del cheque. Elabora el cheque para otorgar el crédito. Registra el sistema debitando de la cuenta bancos la cantidad del crédito. Hace la entrega al solicitante del Crédito</p> |
| 4 | Asistente de Crédito | <p>Recepta la hoja de crédito emitida por contabilidad. Archiva la solicitud en la carpeta individual del socio.</p> |

E.- CRÉDITO DE EMERGENCIA

| No. | RESPONSABLE | ACTIVIDAD |
|------------|----------------------|--|
| 1 | Socio | Solicita información |
| 2 | Asistente de Crédito | <p>Facilita la información requerida por el socio. Revisa la cantidad de ahorros, certificados, del fondo de inversión solidaria que tienen el socio. Suma los tres saldos para obtener el monto que se puede otorgar (80%). Realiza la solicitud. Procede hacer firmar al afiliado. Llena la hoja de créditos, donde consta la firma del afiliado</p> |

| | | |
|----------|----------------------|--|
| | | Envía a contabilidad. |
| 3 | Contadora | Recoge la hoja de créditos Llena el número del cheque. Elabora el cheque para otorgar el crédito. Registra el sistema debitando de la cuenta bancos la cantidad del crédito. Hace la entrega al solicitante del crédito. |
| 4 | Asistente de Crédito | Recepta la hoja de crédito emitida por contabilidad. Archiva la solicitud en la carpeta individual del socio. |

F.- CRÉDITO: PRODUCTOS VARIOS

| No. | RESPONSABLE | ACTIVIDAD |
|------------|----------------------|---|
| 1 | Socio | Solicita información |
| 2 | Asistente de Crédito | Facilita toda la información requerida. |
| 3 | La Cooperativa | Tiene convenios con casas comerciales y centros médicos. |
| 4 | Gerencia | Realiza trámites de convenios. Solicita la factura del producto o bien a adquirir. |
| 5 | Socio | Solicita factura del producto o bien a adquirir. Presenta a la Cooperativa. |
| 6 | Asistente de Crédito | Elabora la solicitud adjuntando el pagaré, la autorización de descuento firmada por el afiliado, y la factura del producto. Llena la orden de compra, donde la cooperativa autoriza dicha adquisición. Llena la hoja de crédito. Informa al afiliado la cuota a pagar y el tiempo del crédito. |
| 7 | Almacén | Presenta la factura a la cooperativa a fin de mes de todo lo adquirido por los socios. |

| | | |
|----------|-----------|--|
| 8 | Gerente | Revisa la factura presentada por el almacén, y procede a revisar las cuentas del afiliado. |
| 9 | Contadora | Elabora el cheque, para entregar a cada casa comercial o centro médico. |

G.- CRÉDITO: FARMACIA

| No. | RESPONSABLE | ACTIVIDAD |
|------------|----------------------|---|
| 1 | Socio | Solicita información |
| 2 | Asistente de Crédito | Facilita toda la información requerida. |
| 3 | La Cooperativa | Tiene convenios con casas comerciales y centros médicos. |
| 4 | Gerencia | Realiza trámites de convenios. Solicita la factura del producto o bien a adquirir. |
| 5 | Socio | Solicita factura del producto o bien a adquirir. Presenta a la Cooperativa. |
| 6 | Asistente de Crédito | Elabora la solicitud adjuntando el pagaré, la autorización de descuento firmada por el afiliado, y la factura del producto. Llena la orden de compra, donde la cooperativa autoriza dicha adquisición. Llena la hoja de crédito. Informa al afiliado la cuota a pagar y el tiempo del crédito. |
| 7 | Almacén | Presenta la factura a la cooperativa a fin de mes de todo lo adquirido por los socios. |
| 8 | Gerente | Revisa la factura presentada por el almacén, y procede a revisar las cuentas del afiliado. |
| 9 | Contadora | Elabora el cheque, para entregar a cada casa comercial o centro médico. |

G.- CRÉDITO: VIVERES

| No. | RESPONSABLE | ACTIVIDAD |
|------------|--------------------|----------------------|
| 1 | Socio | Solicita información |

| | | |
|---|----------------------|---|
| 2 | Asistente de Crédito | Facilita toda la información requerida. |
| 3 | La Cooperativa | Tiene convenios con casas comerciales |
| 4 | Gerencia | Realiza trámites de convenios. Solicita la factura del producto o bien a adquirir. |
| 5 | Socio | Solicita factura del producto o bien a adquirir. Presenta a la Cooperativa. |
| 6 | Asistente de Crédito | Elabora la solicitud adjuntando el pagaré, la autorización de descuento firmada por el afiliado, y la factura del producto. Llena la orden de compra, donde la cooperativa autoriza dicha adquisición. Llena la hoja de crédito. Informa al afiliado la cuota a pagar y el tiempo del crédito. |
| 7 | Almacén | Presenta la factura a la cooperativa a fin de mes de todo lo adquirido por los socios. |
| 8 | Gerente | Revisa la factura presentada por el almacén, y procede a revisar las cuentas del afiliado. |
| 9 | Contadora | Elabora el cheque, para entregar a cada casa comercial. |

H.-CRÉDITO: ESPECIAL

| No. | RESPONSABLE | ACTIVIDAD |
|-----|----------------------|--|
| 1 | Socio | Solicita Información |
| 2 | Asistente de Crédito | Facilita con toda la información necesaria. |
| 3 | Gerencia | Recepta el oficio del afiliado en el que se detalla el monto y la actividad en invertirse, adjunta la letra de cambio firmada con dos garantes socios de la cooperativa. |
| 4 | Asistente de Crédito | Elabora la solicitud en la que firma el solicitante (afiliado). |

| | | |
|---|----------------------|--|
| | | Llena la hoja de crédito, donde consta datos del afiliado, y con la firma respectiva. |
| 5 | Contadora | <p>Recepta la hoja de créditos, donde anota el número de cheque.</p> <p>Elabora el cheque, para otorgar el crédito</p> <p>Registra en sistema debitando de la cuenta bancos, la cantidad del crédito.</p> <p>Realiza la entrega del cheque al solicitante.</p> |
| 6 | Asistente de Crédito | <p>Recepta la hoja de créditos.</p> <p>Archiva en la carpeta individual del socio tanto la solicitud, el pagaré, y la autorización de descuento.</p> |

DETALLE DE COLOCACIONES EN LA CACET

| TIPO DE CREDITO | ENCAJE | MONTO | | PLAZO | FORMA DE PAGO | GARANTIAS |
|-----------------|--------|-------|-------|-------|---------------|---------------------------|
| | | DE | HASTA | | | |
| | 3 X 1 | 200 | 500 | 6 12 | Mensual | Quirografario 2 garantes. |
| | | 501 | 800 | 6 18 | Mensual | Quirografario 2 garantes |
| | | 801 | 1500 | 19 24 | Mensual | Quirografario 2 garantes |
| | | 1501 | 2000 | 25 30 | Mensual | Quirografario 2 garantes |

ORDINARIO
HIPOTECARIOS

| | | | | |
|-------|------|----|---------|---|
| 6 x 1 | 4000 | 36 | Mensual | Hipoteca de bien inmueble, cuyo monto de avalúo sea del 200% del monto solicitado |
|-------|------|----|---------|---|

De Ahorros
Suficientes

| | | | | |
|--|---|----------------|---------|------------------------|
| | Hasta el 80% de los ahorros, foniscet y C. A. | Según la tabla | Mensual | Calificado de Foniscet |
|--|---|----------------|---------|------------------------|

| | | | | |
|---------------|-----|----------------|---------|--------------|
| De Emergencia | 300 | Máximo 6 meses | Mensual | No necesario |
|---------------|-----|----------------|---------|--------------|

| | | | | |
|----------------|--|-------|---------|--------------|
| De Mensualidad | Hasta el valor del Rol de Pagos que le entrega la Dirección de Ed. Del Carchi al afiliado. | 1 mes | Mensual | No necesario |
|----------------|--|-------|---------|--------------|

| | | | | |
|------------|-----|----------------|---------|--------------|
| De Víveres | 300 | Máximo 6 meses | Mensual | No necesario |
|------------|-----|----------------|---------|--------------|

| | | | | |
|------------|--|-----------------|---------|--------------------------|
| Especiales | Según disponibilidad económica de la Cooperativa, hasta 1.900 USD. | Máximo 12 meses | Mensual | Quirografario 2 garantes |
|------------|--|-----------------|---------|--------------------------|

| | | | | |
|------------------|----------------------|-----------------|------------------------|--------------------------|
| De microempresas | No más de 2.000 USD. | Máximo 18 meses | Según giro del negocio | Quirografario 2 garantes |
|------------------|----------------------|-----------------|------------------------|--------------------------|

REGISTROS

ANEXO MSC 1

LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE EDUCADORES
TULCÁN C.A.C.E.T. LTDA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO
FORMATO REGISTRO DE ENTREGA Y RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

| FECHA DE RECEPCIÓN | CLIENTE | TIPO DE CRÉDITO | OBSERVACIONES | FIRMA |
|--------------------|---------|-----------------|---------------|-------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

ANEXO MSC 2

LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE EDUCADORES
TULCÁN C.A.C.E.T. LTDA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO
EVALUACIÓN DE ESPECIFICACIONES

CLASE DE CRÉDITO: _____

Cédula Si () No ()
)

Papeleta de votación Si () No ()
)

Cumple satisfactoriamente con los parámetros cualitativos y cuantitativos establecidos por la Cooperativa en la evaluación de riesgos (carácter, capacidad de pago y solvencia). Si () No ()
)

Acredita el encaje respectivo en las cuentas de ahorros de la cooperativa. Si () No ()
)

Demuestra estabilidad residencial y ocupacional. Si () No ()
)

Han transcurrido 90 días luego de la afiliación del socio a la Cooperativa. Si () No ()
)

Obligatoriamente dependen del Ministerio de Educación. Si () No ()
)

Llenó una solicitud, que cuenta con toda la información personal del interesado, con sus datos personales e información al día. Si () No ()
)

Firmó un documento de respaldo, como pagaré en blanco, ya que es una disposición para los diferentes tipos de crédito. Si () No ()
()

Abrió su libreta documento indispensable para realizar todo tipo de transacción dentro de la institución. Si ()
) No ()

Mantiene ahorros tanto en certificados de aportación, como en fondos de inversión solidario Si () No ()

Después de haber cumplido con todas estas disposiciones se procederá a abrir una carpeta individual de cada socio donde se archivará su información, en donde, se ordena la documentación de acuerdo a estándar establecido. Además, se comunica al socio o cliente que el proceso de análisis, evaluación y aprobación del crédito dependerá fundamentalmente de la legitimidad de la información por el presentado.

Firma: (Responsable de Calidad)

ANEXO MSC 4

LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE EDUCADORES
TULCÁN C.A.C.E.T. LTDA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO
REGISTRO DEL SÍLABO DEPENDIENDO DEL TIEMPO TRANSCURRIDO

DIA: _____ MES: _____ AÑO: _____

ASISTENTE DE CRÉDITO: _____

| CLASIFICACIÓN DE TEMAS | TEMAS DIARIOS A SER IMPARTIDOS | OBSERVACIONES |
|------------------------|--------------------------------|---------------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

ANEXO MSC 5

LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE EDUCADORES
TULCÁN C.A.C.E.T. LTDA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO
CANTIDAD DE CRÉDITOS POR CATEGORÍA

DIA: _____ MES: _____ AÑO: _____ HORA: _____

| CRÉDITOS CANTIDAD | C O 1 | C H 2 | C A S 3 | C E 4 | C V 5 | C F 6 | C M 7 | C E 8 | C C 9 | OBSERVACIONES |
|----------------------|-------------|-------------|------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| TOTAL | | | | | | | | | | |

Firma del Responsable:

ANEXO MSC 6

LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE EDUCADORES
TULCÁN C.A.C.E.T. LTDA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO
HOJA DE PROCESOS DE SERVICIOS DE CRÉDITO

| FECHA | HORA | ETAPA1 | ETAPA2 | ETAPA3 | OBSERV. | RESPONSABLE |
|-------|------|--------|--------|--------|---------|-------------|
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

CAPITULO 5

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.3 CONCLUSIONES

- En la evaluación preliminar realizada y de manera específica en el cuestionario que evalúa el estado en el que se encuentra el sistema de gestión de la calidad en el departamento de crédito de la C.A.C.E.T. LTDA con respecto al modelo que se plantea en la Norma ISO 9001:2000, presenta una reacción negativa frente a los puntos de partida en la aplicación de un proyecto de SGC y, de acuerdo a la valoración del resultado que se obtuvo en el cuestionario de evaluación, refleja un porcentaje de 23% que demuestra, que no se cumple de una manera satisfactoria acorde con los requisitos que exige la norma en mención; sin embargo, se cumplen en aspectos parciales o, tiene una fidelidad muy baja con las actividades que realmente realiza.

Por lo tanto, dado que en el resultado del diagnóstico de partida frente a los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 la información no se relaciona adecuadamente, el soporte necesario para la documentación requerida del sistema de gestión de la calidad es plasmado en el presente proyecto.

- A través de la identificación de la interacción de los procesos y de las áreas críticas en el departamento de crédito de la C.A.C.E.T. LTDA, se cuenta con fundamento requerido para el establecimiento de las políticas y objetivos para el sistema de gestión de la calidad, que se plasman en el presente Manual de la Calidad, capítulos 5.3 y 5.4.1.
- En el presente Modelo se han definido los objetivos, parámetros e indicadores de la Calidad, que permiten alinear la visión del Departamento, que se determina en el Manual de la Calidad, capítulo 0.2, con los resultados del presente Proyecto.

- Al finalizar el presente estudio, se ha logrado desarrollar un manual de la calidad y un manual de procedimientos fundamentales, basados en los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 para el direccionamiento del sistema de gestión de la calidad, que permite ofrecer técnicas y modelos del manejo de la calidad, que se constituyen en un documento guía de gran utilidad para el departamento de crédito de la C.A.C.E.T LTDA y que 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 desarrollar el sistema de gestión de la calidad bajo el enfoque de procesos en la C.A.C.E.T LTDA, se ha podido observar una marcada tendencia hacia la colectividad y el trabajo en equipo, una alta comunicación y entendimiento, un alto grado de compromiso del personal lo que garantiza la calidad en el servicio final de crédito.
- El levantamiento del proceso de servicio de crédito ha permitido descubrir varias oportunidades de mejoramiento, que se reflejan en el sistema de gestión de la calidad y permiten obtener beneficios a mediano y largo plazo como son: fortalecimiento de la estructura de la organización enfocada a la calidad, optimización de los recursos y procesos, disminución de costos, sobre tiempos, desperdicios, confianza de los clientes, mejorar las relaciones interpersonales, entre otros, que conllevan a la eficacia y competitividad de la Cooperativa.
- En la documentación del sistema de gestión de la calidad, y específicamente los procedimientos e instrucciones de trabajo, se contó con la colaboración de las personas involucradas directamente en estos procedimientos, de esta manera se cuenta con procedimientos realistas, que demostraron ser actividades que generan un alto valor agregado ya que el quedar por escrito, se ha comprendido de mejor manera la responsabilidad de cada integrante del equipo, generando alto grado de motivación lo cual a su vez ha contribuido a mejorar notablemente el ambiente de trabajo.
- Al desarrollar un Manual de la Calidad se concluye que su objetivo fundamental es determinar el sistema de gestión de la calidad de la C.A.C.E.T LTDA: Departamento de Crédito; es la carta de presentación

para los socios y constituye el primer documento exigido por el organismo certificador.

- Con la elaboración del Manual de la Calidad para la C.A.C.E.T LTDA se llevo a establecer que es importante realizar un diagnóstico preliminar de la situación de la organización, ya que toda empresa tiene un sistema de administración y una cultura propia que erróneamente evita, la aplicación de manuales prefabricados, elaborados con la única finalidad de tener su certificación, creando papeleo, burocracia e incongruencias entre la documentación y las actividades que realizan los empleados, de ésta manera no se podrá mantener a corto plazo el sistema de gestión de la calidad convirtiéndose en un fracaso para la Cooperativa.
- Después de haber elaborado el manual de la calidad para una Cooperativa se determinó que la nueva versión de la Norma ISO 9001:2000 se puede aplicar para empresas suministradoras de bienes así como para las empresas dedicadas a la prestación de servicios; sin embargo para empresas de servicios se debe realizar un minucioso estudio de la Norma y entender correctamente los ítems referentes a los servicios, ya que estos son bienes intangibles que se producen y se suministran simultáneamente en presencia del cliente y difieren en la forma como cada cliente los percibe.
- Los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 son genéricos, no particularizan y son aplicables a cualquier tipo de organización, independientemente del producto servicio que provean. Por tal motivo no especifican requisitos para los productos o servicios que brindan. Sino que esta sugiere que se utilicen Normas adicionales referentes a especificaciones técnicas, Normas de productos, Normas de proceso, requisitos reglamentarios, acuerdos contractuales, etc.
- En nuestro país, debido a que el mercado se vuelve más competitivo junto con las exigencias de los clientes, un cierto número de Cooperativas han implementado su sistema de gestión de la calidad basado en la Norma ISO 9001:2000. Sin embargo, el proceso de implementación no tiene duración estimada o preestablecida todo depende de la situación de la Cooperativa, del grado de compromiso, involucramiento y participación de la gerencia y de los miembros de la

organización; también depende de la disponibilidad de los recursos, la cultura organizacional, la adaptación de los cambios, la capacitación y entrenamiento necesarios para los nuevos delineamientos, la confianza que se de al sistema de gestión de la calidad en todo su proceso de implementación.

5.4 RECOMENDACIONES

- De acuerdo con el diagnóstico de la situación actual, se recomienda que en el Departamento de Crédito de la C.A.C.E.T LTDA se adopten las medidas correctoras urgentes y globales para implantar un sistema de gestión de la calidad eficaz, acorde con los requisitos que exige la norma ISO 9001:2000 y, con las exigencias actuales que se presentan en un mundo globalizado.
- En base a los resultados obtenidos en el presente proyecto de investigación se recomienda la aplicación del Modelo de sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2000 para el departamento de crédito de la C.A.C.E.T LTDA, ya que permitirá estar en capacidad de suministrar servicios de crédito que satisfagan las necesidades y expectativas de los socios y con ello lograr el aseguramiento de la calidad de los mismos, obteniendo un mayor grado de competitividad, productividad y la mejora continua de la eficacia y eficiencia del SGC.
- Se recomienda como uno de los mecanismos para que la C.A.C.E.T LTDA mejore los servicios de crédito que prestan a sus socios, ajustar el departamento de crédito a los requerimientos de la Norma ISO 9001:2000, con lo que se optimiza y se controlan de mejor manera los procesos, los recursos con los que se dispone o se establecen responsabilidades y autoridad para cada nivel de la Cooperativa. La C.A.C.E.T LTDA para el logro de estos objetivos deben contar con un personal involucrado y motivado, especializado y capacitado con sistemas financieros avanzados y la provisión suficiente de la infraestructura, que se cristaliza en el presente modelo de sistema de gestión de la Calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2000, con lo cual se podrá cumplir con los requerimientos de los socios y brindar servicios de calidad.
- Para realizar la implementación del sistema de gestión de la calidad de la CACET LTDA: Departamento de Crédito en base a las NORMAS ISO 9001:2000, no es suficiente contar con la disponibilidad de los recursos, existen dos elementos que coadyuvan en gran medida al éxito del proceso: el primero es el grado de compromiso y apoyo incondicional de la alta dirección, la que deberá conocer todas las exigencias e implicaciones de

llevar a cabo éste proceso y se constituirá en la pieza fundamental que impulse a todos los miembros de la organización, a vencer las dificultades y aceptar todos los cambio propios del proceso. El otro eje principal para llegar al éxito de la implementación del sistema de gestión de la calidad es el grado de compromiso y motivación con el que cuenta el personal de la organización y la concientización de los mismos por cumplir con los requerimientos y expectativas del cliente, ya que ellos son la razón de ser de la CACET LTDA: Departamento de Crédito.

- Una cultura organizacional enfocada a la calidad, y el apoyo de los empleados para realizar trabajos en equipo son los condicionamientos de una mejor manera al éxito de la implementación del sistema de gestión de la calidad en la C.A.C.E.T LTDA: departamento de crédito.
- Para mantener la eficacia y eficiencia del sistema de gestión de la calidad en el departamento en estudio, se deben realizar auditorías de seguimiento tanto internas como externas, en un periodo determinado de tiempo. Al igual que realizar mejoras continuas y ejecutar las acciones correctivas y preventivas necesarias para el óptimo funcionamiento y desarrollo del SGC de la Cooperativa, como se establece en el Modelo generado.
- Con la elaboración del presente manual de procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad se recomienda: que la persona o grupo de personas responsables de elaborar la documentación de los procedimientos, deben mantener un contacto directo con los trabajadores encargados de la ejecución de los mismos, ya que son los trabajadores son los que más conocen la forma de realizar sus actividades y constituyen la mejor fuente de información para una documentación eficaz.
- Aún cuando los procedimientos no poseen un formato preestablecido, estos deben indicar de una manera sencilla, clara y específica las tareas y actividades básicas a realizarse. Cuando se tiene procedimientos claros se evita reprocesos, perdida de tiempo y en general se optimiza los recursos.
- El desarrollo del Manual de la Calidad y la implementación adecuada del sistema de gestión de la calidad permite a la C.A.C.E.T LTDA: departamento de crédito un manejo más técnico y organizado; logrando un mayor grado de satisfacción de las necesidades y expectativas de los

socios, con lo que se obtiene la permanencia y el desarrollo en el mercado que se desenvuelve, así como la eficacia y eficiencia de la Cooperativa.

- El sistema de gestión de la calidad para el departamento de crédito desarrollado como un plan piloto dentro de la C.A.C.E.T LTDA ha llenado las expectativas creadas alrededor del proyecto, por lo que se recomienda ampliamente la aplicación de este modelo al resto de la Cooperativa.
- Debido a que nuestra sociedad cada vez se ha visto influenciada e inmersa en el proceso de globalización e integración con el resto del mundo, la C.A.C.E.T LTDA debe aplicar las Normas de Calidad ISO 9001:2000, con lo cual podrá ser más competitiva y productiva, estando en la capacidad de cumplir con las normas y regulaciones internacionales en cuanto a la calidad, costo, producto, servicios, etc. Alcanzando resultados positivos para los componentes de la sociedad ecuatoriana como son la calidad en el servicio, mejorando la productividad, la eficiencia y eficacia de la organización, generando mayores plazas de trabajo, contando con un personal altamente preparado, calificado y capacitado, mejorando continuamente el SGC y reactivando la economía. Con el objetivo fundamental de suministrar servicios de crédito que satisfagan las necesidades y expectativas de los socios. Para lo cual, se sugiere contar con los servicios de un consultor externo, no solamente preparado académicamente sino con una sólida experiencia en asuntos de implementación del sistema de gestión de la calidad.

BIBLIOGRAFÍA

- IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD NORMA ISO 9001:2000, ALFONSO FERNÁNDEZ HATRE, CENTRO PARA LA CALIDAD EN ASTURIAS CCA, INSTITUTO DE FOMENTO REGIONAL.
- SEMINARIO “IMPLEMENTACIÓN DE LA ISO 9001 Y TÉCNICAS DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD” - ING. ELMÁN LÓPEZ, DR. AUGUSTO POZO P, ING. JOSÉ CHÁVEZ.
- ISO 9000 EN EMPRESAS DE SERVICIOS, ANDRÉS SENLLE – JUAN VILAR, EDICIONES GESTIÓN 2000, S.A.
- SEMINARIO - TALLER “SISTEMAS INTEGRADOS DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL” , (2006) ING. TANYA ALVARO F. MSC.
- REFORMA AL ESTATUTO DE LA C.A.C.E.T. LTDA – (2005)
- LEY ORGÁNICA DEL SISTEMA ECUATORIANO DE LA CALIDAD
- LEY DE COOPERATIVAS.
- H. JAMES HARRINGTON, “MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE LA EMPRESA, MC. GRAW HILL, COLOMBIA, 1995”
- ICONTEC, “NORMA TÉCNICA ECUATORIANA ISO 9001: 2000” (TRADUCCIÓN CERTIFICADA), INEN, 2000)
- ICONTEC, “NORMA TÉCNICA ECUATORIANA ISO 9000: 2000” (TRADUCCIÓN CERTIFICADA), INEN, (2000)
- BARRY RENDER Y JAY HEIZER, “PRINCIPIOS DE ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES ”, PEARSON EDUCACIÓN (1995)
- NASSER SAPAG CHAIN Y REINALDO SAPAG CHAIN, “PREPARACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS”, SERIE MCGRAW-HILL (2000)
- GIL PACHECO, OSWALDO MORÁN, FRANCISCO MARQUEZ, “METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN”
- ANGEL POLA MASEDA - SANTIAGO PALOM RICO, “ISO 9000 - UNA VISIÓN GERENCIAL GESTIÓN Y PLANIFICACIÓN INTEGRAL S.A”. BARCELONA – ESPAÑA (2000).

ANEXOS GENERALES

- 1. CUADRO DE SIGLAS**
- 2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

1. CUADRO DE SIGLAS

| SIGLAS | SIGNIFICADO |
|---------------|--|
| ISO | ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE NORMALIZACIÓN (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION) |
| BS | BRITISH STANDARD, ESTÁNDARES BRITÁNICOS |
| ISA | ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE NORMALIZACIÓN (INTERNATIONAL STANDARDS ASSOCIATIONS) |
| CEN - ENELE | ENTIDAD EUROPEA DE NORMALIZACIÓN |
| AENOR | ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN |
| CEI | COMISIÓN ELECTROTÉCNICA INTERNACIONAL |
| FDIS | PROYECTOS DE NORMAS INTERNACIONALES |
| TC | COMITÉ TÉCNICO |
| SC | SUBCOMITÉ |
| ACI | ALIANZA COOPERATIVA INTERNACIONAL |
| ONU | ORGANIZACIÓN DE NACIONES UNIDAS |
| C.A.C.E.T. | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE EDUCADORES TULCÁN |
| FECOAC | FEDERACIÓN ECUATORIANA DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO |
| FUDECOOP | FUNDACIÓN DE COOPERATIVAS |
| UCACME | UNIÓN DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL MAGISTERIO ECUATORIANO |
| SIDIF | SISTEMA INFORMÁTICO DE INFORMACIÓN FINANCIERA |
| FONISCET | FONDO DE JUBILACIÓN |
| CONCAL | CONSEJO NACIONAL DE LA CALIDAD |
| FEDEXPOR | FEDERACIÓN ECUATORIANA DE EXPORTADORES |
| INEN | INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN |
| OAE | ORGANISMO DE ACREDITACIÓN ECUATORIANO |
| MICIP | MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR, INDUSTRIALIZACIÓN, PESCA Y COMPETITIVIDAD |
| TBT | TRATADO DE BARRERAS TÉCNICAS AL COMERCIO DE LA OMC |
| OMC | ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE COMERCIO |
| LEXI | LEY DE COMERCIO EXTERIOR E INVERSIONES |
| OEC | ORGANISMOS DE EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD |
| CCA | CENTRO PARA LA CALIDAD EN ASTURIAS |
| SGC | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD |
| MC | MANUAL DE LA CALIDAD |
| MP | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS |
| MSC | MANUAL DE PROCESOS DE SERVICIOS DE CRÉDITO |
| COLAC | CORPORACIÓN LATINOAMERICANA DE AHORRO Y CRÉDITO |
| CORSLOOP | CORPORACIÓN RURAL DE COOPERATIVAS |

2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

2.1 Términos relativos a la calidad

2.1.1 **Calidad.** Grado en el que un conjunto de características (2.5.1) inherentes cumple con los requisitos (2.1.2).

NOTA 1 El término “calidad” puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente.

NOTA 2 “Inherente”, en contraposición a “asignado”, significa que existe en algo especialmente como una característica permanente.

2.1.2 **Requisito.** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

NOTA 1 “Generalmente implícita” significa que es habitual o una práctica común para la organización (2.3.1), sus clientes (2.3.5) y otras partes interesadas (3.3.7) que la necesidad o expectativa bajo consideración esté implícita.

NOTA 2 Pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisitos.

NOTA 3 Un requisito especificado es aquel que se declara, por ejemplo un documento (2.7.2).

NOTA 4 Los requisitos pueden ser generados por las diferentes partes interesadas.

2.1.3 **Clase.** Categoría o rango dado a diferentes requisitos (2.1.2) de la calidad para productos (2.4.2), procesos (2.4.1) o sistemas (2.2.1) que tienen el mismo uso funcional.

NOTA Cuando se establece un requisito de la calidad, generalmente se especifica la clase.

2.1.4 **Satisfacción del cliente.** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos (2.1.2).

NOTA 1 Las quejas de los clientes son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de las mismas no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

NOTA 2 Incluso cuando los requisitos del cliente se han acordado con el mismo y éstos han sido cumplidos, esto no asegura necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

2.1.5 **Capacidad.** Aptitud de una organización (2.2.1), sistemas (2.2.1) o procesos (2.4.1) para realizar un producto (2.4.2) que cumple los requisitos (2.1.2) para ese producto.

NOTA En la Norma ISO 3534-2 se define términos relativos de la calidad de los procesos en el campo de la estadística.

2.2 Términos relativos a la gestión

2.2.1 **Sistemas.** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

2.2.2 **Sistema de gestión.** Sistema (2.2.1) para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

NOTA Un sistema de gestión de una organización (2.2.1) podría incluir Diferentes sistemas de gestión, tales como un sistema de gestión de la Calidad (2.2.2), un sistema de gestión financiera o un sistema de gestión ambiental.

2.2.3 **Sistema de gestión de la calidad.** Sistema de gestión (2.2.2) para dirigir y controlar una organización (2.3.1) con respecto a la calidad (2.1.1).

2.2.4 **Política de la calidad.** Intenciones globales y orientación de una organización (2.3.1) relativas a la calidad (2.1.1) tal como se expresan formalmente por la alta dirección (2.2.7).

NOTA 1 Generalmente la política de la calidad es coherente con la política global de la organización y proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad (2.2.5).

NOTA 2 Los principios de gestión de la calidad presentados en Norma ISO 9000:2000 pueden constituir la base para el establecimiento de la Política de la calidad (véase 0.2)

2.2.5 **Objetivo de la calidad.** Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad (2.1.1).

NOTA 1 Los objetivos de la calidad generalmente se basan en la política de la calidad (2.2.4) de la organización.

NOTA 2 Los objetivos de la calidad generalmente se especifican para los niveles y funciones de la organización (2.3.1).

2.2.6 **Gestión.** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización (2.3.1).

2.2.7 **Alta dirección.** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al mas alto nivel una organización (2.3.1).

2.2.8 **Gestión de la calidad.** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización (2.3.1) en lo relativo a la calidad (2.1.1).

NOTA La dirección y control, en lo relativo a la calidad, generalmente incluye el establecimiento de la política de la calidad (2.2.4) y la calidad (2.2.11) y la mejora de la calidad (2.2.12).

2.2.9 **Planificación de la calidad.** Parte de la gestión de la calidad (2.3.8) enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad (2.2.5) y a la especificación de los procesos (2.4.1) operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.

NOTA El establecimiento de planes de calidad (2.7.5) puede ser parte de la planificación de la calidad.

2.2.10 **Control de la calidad.** Parte de la gestión de calidad (2.2.8) orientada al cumplimiento de los requisitos (2.1.2) de la calidad (2.1.1)

2.2.11 **Aseguramiento de la calidad.** Parte de la gestión de la calidad (2.2.8) orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos (2.1.2) de la calidad.

2.2.12 **Mejora de la calidad.** Parte de la gestión de calidad (2.2.8) orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos (2.1.2) de la calidad.

NOTA Los requisitos pueden estar relacionados con cualquier aspecto tal como la eficacia (2.2.14), la eficiencia (2.2.15) o la trazabilidad (2.5.4).

2.2.13 **Mejora continua.** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos (2.1.2).

NOTA El proceso (2.4.1) mediante el cual se establecen objetivos y se identifican oportunidades para la mejora es un proceso continuo a través del uso de los hallazgos de la auditoria (2.9.6), las conclusiones de la auditoria (2.9.7), el análisis de los datos, la revisión (2.8.7) por la dirección u otros medios, y generalmente conduce a la acción correctiva (2.6.5) y preventiva (2.6.4).

2.2.14 **Eficacia.** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

2.2.15 **Eficiencia.** Relación entre el resultado y los recursos utilizados.

2.3 Términos relativos a la organización

2.3.1 **Organización.** Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

NOTA 1 Dicha disposición es generalmente ordenada.

NOTA 2 Una organización puede ser pública o privada.

NOTA 3 Esta definición es válida para los propósitos de las normas de Sistemas de gestión de la calidad (2.2.3). El término “organización” Tienen una definición diferente en la Guía ISO/CEI 2.

2.3.2 **Estructura de la organización.** Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.

NOTA 1 Dicha disposición es generalmente ordenada.

NOTA 2 Una expresión formal de la estructura de la organización se incluye habitualmente en un manual de la calidad (2.7.4) o en un plan de la calidad (2.7.5) para un proyecto (2.4.3).

NOTA 3 El alcance de la estructura de la organización puede incluir interfaces pertinentes con organizaciones (2.3.1) externas.

2.3.3 **Infraestructura.** <organización> sistemas de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización (2.3.1).

2.3.4 **Ambiente de trabajo.** Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

NOTA Las condiciones incluyen factores físicos sociales, psicológicos y medioambientales.

2.3.4 **Cliente.** Organización (2.3.1) o persona que recibe un producto (2.4.2).

NOTA El cliente puede ser interno o externo a la organización.

2.3.5 **Proveedor.** Organización (2.3.1) o persona que proporciona un producto (2.4.2)

NOTA 1 Un proveedor puede ser interno o externo a la organización.

NOTA 2 En una situación contractual un proveedor puede denominarse contratista.

2.3.6 **Parte interesada.** Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización (2.3.1).

NOTA Un grupo puede ser una organización parte de ella o más de una organización.

2.4 **Términos relativos al proceso y al producto.**

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

NOTA 1 Los elementos de entrada para un proceso son generalmente resultados de otros procesos.

NOTA 2 Los procesos de una organización (2.3.1) son generalmente planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas para aportar valor.

NOTA 3 Un proceso en el cual la conformidad (2.6.1) del producto (2.4.2) resultante, no pueda ser fácil o económicamente verificada, se denomina habitualmente “procesos especiales”.

2.4.2 **Producto.** Resultado de un proceso (2.4.1).

NOTA 1 Existen cuatro categorías genéricas de productos.

- servicios (por ejemplo, transporte).
- Software (por ejemplo, programas de computador, diccionario).
- Hardware (por ejemplo, para mecánica de un motor).
- Materiales procesados (por ejemplo, lubricantes).

NOTA 2 Un servicio es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor (2.3.5) y el cliente (2.3.5) y generalmente es intangible.

NOTA 3 El aseguramiento de la calidad (2.2.11) está principalmente enfocado en el proceso que se pretende.

NOTA 4 En español los términos ingleses “software” u “hardware” tienen un alcance más limitado del que se le da en esta norma, no quedando éstos limitados al campo informático.

2.4.3 **Proyecto.** Proceso (2.4.1) único consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con resultados (2.1.2) específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos.

NOTA 1 Un proyecto individual puede formar parte de una estructura de un proyecto mayor.

NOTA 2 En algunos proyectos, los objetivos se afirman y las características del producto (2.4.2) se definen progresivamente según evolucione el proyecto.

NOTA 3 El resultado de un proyecto puede ser una o varias unidades de producto (2.4.2).

NOTA 4 Adaptado de la Norma ISO 10006: 1997.

2.4.4 **Diseño y desarrollo**

Conjunto de procesos (2.4.1) que transforma los requisitos (2.1.2) en Características (2.5.1) especificadas o en la especificación (2.7.3) de un producto (2.4.2), proceso (2.4.1) o sistema (2.2.1).

NOTA 1 Los términos “diseño” y “desarrollo” algunas veces se utilizan como sinónimos y algunas veces se utilizan para definir las diferentes etapas de todo el proceso de diseño y desarrollo.

NOTA 2 Puede aplicarse un calificativo para indicar la naturaleza de lo que se está diseñando y desarrollando.

2.4.4 **Procedimiento.** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso (2.4.1).

NOTA 1 Los procedimientos pueden estar documentados o no.

NOTA 2 Cuando un procedimiento está documentado, se utiliza con frecuencia el término “procedimiento escrito” o “procedimiento documentado”. El documento (2.7.2) que contiene un procedimiento puede denominarse “documento de procedimiento”.

2.5 **Términos relativos a las características.**

2.5.1 **Características.** Rasgo diferenciador

NOTA 1 Una característica puede ser inherente o asignada.

NOTA 2 Una característica puede ser cualitativa o cuantitativa.

NOTA 3 Existen varias clases de características, tales como:

- Físicas, (características mecánicas, eléctricas).
- Sensoriales, (relacionadas con los sentidos).
- De comportamiento, (cortesía, honestidad, veracidad)
- De tiempo, (puntualidad, confiabilidad, disponibilidad)
- Ergonómicas, (fisiológicas, o relacionadas con la seguridad humana).
- Funcionales, (velocidad máxima de un avión).

2.5.2 **Características de la calidad.** Características (2.5.1) inherente de un producto (2.4.2) proceso (2.4.1) o sistema (2.2.1) relacionada con un requisito (2.1.2).

NOTA 1 Inherente significa que existe en algo especialmente como una característica permanente.

NOTA 2 Una característica asignada a un producto, proceso o sistema no es una característica de la calidad de ese producto, proceso o sistema.

2.5.3 Seguridad de funcionamiento. Término colectivo utilizado para describir el desempeño de la disponibilidad y los factores que la influyen: desempeño de la confiabilidad, de la capacidad mantenimiento y del mantenimiento de apoyo.

NOTA 1 Al considerar un producto (2.4.2) la trazabilidad puede estar relacionada con: El origen de los materiales y las partes; la historia del procesamiento; la distribución y localización del producto después de su entrega.

2.6 Términos relativos a la conformidad

2.6.1 Conformidad. Cumplimiento de un requisito (2.1.2).

NOTA Esta definición es coherente con la Guía ISO/CEI 2 pero diferente de ella en su relación para ajustarse mejor a los conceptos ISO 9000.

2.6.2 No conformidad. Incumplimiento de un requisito (2.1.2).

2.6.3 Defecto. Incumplimiento de un requisito (2.1.2) asociado a un uso previsto o especificado.

NOTA 1 La distribución entre los conceptos defecto y no conformidad (2.6.2) es importante por sus connotaciones legales, particularmente aquellas asociadas a la responsabilidad legal, de los productos (2.4.2) puestos en circulación. Consecuentemente, el término “defecto” debería utilizarse con extrema precaución.

NOTA 2 El uso previsto tal y como lo prevé el cliente (2.3.5) podría estar afectado por la naturaleza de la información proporcionada por el Proveedor (2.3.6), como por ejemplo las Instituciones de Funcionamiento o de mantenimiento.

2.6.4 Acción preventiva. Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad (2.6.2) potencial u otra situación potencialmente indeseable.

NOTA 1 Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial.

NOTA 2 La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda mientras que la acción correctiva (2.6.5) se toma para prevenir que vuelva a producirse.

2.6.5 **Acción correctiva.** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad (2.6.2) detectada u otra situación indeseable.

NOTA 1 Puede haber más de una causa para una no conformidad.

NOTA 2 La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse, mientras que la acción preventiva (2.6.4) se toma para prevenir que algo suceda.

NOTA 3 Existe diferencia entre corrección (2.6.6) y acción correctiva.

2.6.6 **Corrección.** Acción tomada para eliminar una no conformidad (2.6.2) detectada.

NOTA 1 Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva (2.6.5).

NOTA 2 Una corrección puede ser por ejemplo un reproceso (2.6.7) o una clasificación (2.6.8).

2.6.7 **Reproceso.** Acción tomada sobre un producto (2.4.2) no conforme para que cumpla con los requisitos (2.1.2).

NOTA Al contrario que el reproceso, la reparación (2.6.9) puede afectar o cambiar partes del producto no conforme.

2.6.8 **Reclasificación.** Variación de la clase (2.1.3) de un producto (2.4.2) no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos (2.1.2) que difieren de los clientes.

2.6.9 **Reparación.** Acción tomada sobre un producto(2.4.2)no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista devolverle su aptitud al uso, por ejemplo, como parte del mantenimiento.

NOTA 1 La reparación incluye las acciones reparadoras adoptadas sobre un producto previamente conforme para devolver su aptitud al uso.

NOTA 2 Al contrario que el reproceso (2.6.7), la reparación puede afectar o cambiar partes de un producto no conforme.

2.6.10 **Desecho.** Acción tomada sobre un producto (2.4.2) no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.

NOTA En el caso de un servicio no conforme, el uso se impide no continuando el servicio.

2.6.11 **Concesión.** Autorización para utilizar o liberar un producto (2.4.2) que no es conforme con los requisitos (2.1.2) especificados.

NOTA Una concesión está generalmente limitada a la entrega de un producto que tiene características (2.5.1) no conformes, dentro de límites definidos por un tiempo o una cantidad acordadas.

2.6.12 **Permiso de desviación.** Autorización para apartarse de los requisitos (2.1.2) originalmente especificados de un producto (2.4.2), antes de su realización.

NOTA Un permisos de desviación se da generalmente para una cantidad limitada de producto o para un período de tiempo limitado y para un uso específico.

2.6.13 **Liberación.** Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso (2.4.1).

2.7 Términos relativos a la documentación

2.7.1 **Información.** Datos que poseen significado

2.7.2 **Documento.** Información (2.7.1) y su medio de soporte.

EJEMPLO Registro (2.7.6), especificación (2.7.3), procedimientos (2.4.5) documentado, plano, informe, norma.

NOTA 1 El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico, electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos.

NOTA 2 Con frecuencia, un conjunto de documentos, por ejemplo especificaciones y registros, se denominan “documentación”.

NOTA 3 Algunos requisitos (2.1.2) (por ejemplo, el requisito de ser legible) relacionados con todos los tipos de documentos, aunque puede haber requisitos diferentes para las especificaciones (por ejemplo, el requisito de estar controlado por revisiones), y los registros (por ejemplo, el requisito de ser recuperable).

2.7.3 **Especificación.** Documento (2.7.2) que establece requisitos (2.1.2).

NOTA Una especificación puede estar relaciona a actividades (por ejemplo, procedimiento (2.4.5) documentado, especificación de proceso (2.4.1) y especificación de ensayo / prueba (2.8.3) o a productos (2.4.2) (por ejemplo, una especificación de producto, una especificación de desempeño y un plano).

2.7.4 **Manual de la calidad.** Documento (2.7.2) que especifica el sistema de gestión de la calidad (2.2.3) de una organización (2.3.1).

NOTA Los manuales de la calidad pueden variar en cuanto a detalles y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de cada organización en particular.

2.7.5 **Plan de la calidad.** Documento (2.7.2) que especifica qué procedimiento (2.4.5) y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto (2.4.3), proceso (2.4.1), producto (2.4.2) o contrario específico.

NOTA 1 Estos procedimientos generalmente incluyen a los relativos a los procesos de gestión de la calidad y a los procesos de realización del producto.

NOTA 2 Un plan de la calidad hace referencia con frecuencia a partes del manual de la calidad (2.7.4) o a procedimientos documentados.

NOTA 3 Un plan de la calidad es generalmente uno de los resultados de la planificación de la calidad (2.2.9).

2.7.6 **Registro.** Documento (2.7.2) que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

NOTA 1 Los requisitos pueden utilizarse, por ejemplo, para documentar la trazabilidad (2.5.4) y para proporcionar evidencia de verificaciones (2.8.4), acciones preventivas (2.6.4) y acciones correctivas (2.6.5).

NOTA 2 En general los registros no necesitan estar sujetos al control del estado o revisión.

2.8 Términos relativos al examen

2.8.1 **Evidencia objetiva.** Datos respaldan la existencia o veracidad de algo.

NOTA La evidencia objetiva puede obtenerse por medio de la observación, ensayo / prueba (2.8.3) u otros medios.

2.8.2 **Inspección.** Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo / prueba o comparación con patrones. (Guía ISO/CEI 2)

2.8.3 **Ensayo / prueba.** Determinación de una o más características (2.5.1) de acuerdo con un procedimiento(2.4.5).

2.8.4 **Verificación.** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva (2.8.1) de que se han cumplido los requisitos (2.1.2) especificados.

NOTA 1 El término “verificado” se utiliza para designar el estado correspondiente.

NOTA 2 La confirmación puede comprender acciones tales como:

- La elaboración de cálculos alternativos
- La comparación de una especificación (2.7.3) de un diseño nuevo con una especificación de un diseño similar probado.
- La realización de ensayos / pruebas (2.8.3) y demostraciones, y
- La revisión de los documentos antes de su liberación.

2.8.5 **Validación.** Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva (2.8.1) de que se han cumplido los requisitos (2.1.2) para una utilización o aplicación específica prevista.

NOTA 1 El término “validado” se utiliza para designar el estado correspondiente.

NOTA 2 Las condiciones de utilización para validación pueden ser reales o simuladas.

2.8.6 **Proceso de calificación.** Proceso (2.4.1) para demostrar la capacidad para cumplir los requisitos (2.1.2) especificados.

NOTA 1 El término “calificado” se utiliza para designar el estado correspondiente.

NOTA 2 La calificación puede aplicarse a personas, productos (2.4.2), procesos o sistemas (2.2.1).

2.8.7 **Revisión.** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia (2.2.14) del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

NOTA La revisión puede incluir también la determinación de la eficiencia (2.2.15).

2.9 Términos relativos a la auditoría.

Nota Los términos y definiciones que figuran en el apartado 2.9 han sido elaborados con anticipación a la publicación de la Norma ISO 19011. Es posible que se modifiquen en dicha norma.

2.9.1 **Auditoría.** Proceso (2.4.1) sistemático, independiente y documentación para obtener evidencia de la auditoría (2.9.4) y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría (2.9.3).

NOTA Las auditorías internas, denominadas en algunos casos como auditorías de primera parte, se realizan por, o en nombre de, la propia organización (2.3.1) para fines internos y puede constituir la base para la auto-declaración de conformidad (2.6.1) de una organización.

Las auditorías externas incluyen lo que se denomina generalmente “auditorías de segunda o tercera parte”.

Las auditorías de segunda parte se llevan a cabo por partes que tienen un interés en la organización tal como los clientes, o por otras personas en su nombre.

Las auditorías de tercera parte se llevan a cabo por organizaciones independientes externas. Tales organizaciones proporcionan la certificación o el registro de conformidad con requisitos como los de las Normas ISO 9001 e ISO 14001: 1996.

2.9.2 **Programa de la auditoría.** Conjunto de una o más auditorías (2.9.1) planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

2.9.3 **Criterios de auditoría.** Conjunto de políticas, procedimientos (2.4.5) o requisitos (2.1.2) utilizados como referencia.

2.9.4 **Evidencia de la auditoría.** Registros (2.7.6), declaraciones de hechos o cualquier información (2.7.1) que son pertinentes para los criterios de auditoría (2.9.3) y que son verificables.

NOTA La evidencia de la auditoría puede ser cualitativa o cuantitativa.

2.9.5 **Hallazgos de la auditoría.** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría (2.9.4) recopilada frente a los criterios de auditoría (2.9.3).

NOTA Los hallazgos de la auditoría pueden indicar, conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría, u oportunidades de mejora.

2.9.6 **Conclusiones de la auditoría.** Resultado de una auditoría (2.9.1) que proporciona el equipo auditor (2.9.10) tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría (2.9.5).

2.9.7 **Cliente de la auditoría.** Organización (2.3.1) o persona que solicita una auditoría (2.9.1).

2.9.8 **Auditado.** Organización (2.3.1) que se auditada.

2.9.9 **Auditor.** Persona con la competencia (2.9.12) para llevar a cabo una auditoria (2.9.1).

2.9.10 **Equipo Auditor.** Uno o más auditores (2.9.9) que llevan a cabo una auditoria (2.9.1).

NOTA 1 Un auditor del equipo auditor se designa generalmente como auditor Jefe del equipo.

NOTA 2 El equipo auditor puede incluir auditores en formación y, cuando sea preciso, expertos técnicos (2.9.11).

NOTA 3 Los observadores pueden acompañar el equipo auditor pero no actúan como parte del mismo.

2.9.11 **Experto técnico.** <auditoria> persona que aporta experiencia o conocimientos específicos con respecto a la materia que se vaya a auditar.

NOTA 1 La experiencia o conocimientos técnicos incluyen conocimientos o experiencia en la organización (2.3.1), proceso (2.4.1) o actividad a ser auditada, así como orientaciones lingüísticas o culturales.

NOTA 2 Un experto técnico no actúa como un auditor (2.9.9) en el equipo auditor (2.9.10).

2.9.12 **Competencia.** Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

2. 10 Términos relativos al aseguramiento de la calidad para los procesos de medición.

NOTA Los términos y definiciones que figuran en el apartado 2.10 han sido elaborados con anticipación a la publicación de la Norma ISO 10012.

2.10.1 **Sistema de control de las mediciones.** Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan necesarios para lograr la confirmación metrológica (2.10.3) y el control continuo de los procesos de medición (2.10.2).

2.10.2 **Proceso de medición.** Conjunto de operaciones que permiten determinar el valor de una magnitud.

2.10.3 **Confirmación metrológica.** Conjunto de operaciones necesarias para asegurar que el equipo de medición (2.10.4) cumple con los requisitos (2.1.2) para su uso previsto.

- 2.10.4 **Equipo de medición.** Instrumento de medición, software, patrón de medición, material de referencia o equipos auxiliares o combinación de ellos necesarios para llevar a cabo un proceso de medición (2.10.2).
- 2.10.5 **Característica metrológica.** Rasgo distintivo que puede influir sobre los resultados de la medición.
- 2.10.6 **Función metrológica.** Función con responsabilidad en la organización para definir o implementar el sistema de control de las mediciones (2.10.1)